



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية

تخصص: التحليل المؤسسي و التنمية

بعنوان

محددات الثقة في البنوك التجارية الجزائرية

– دراسة على بعض المؤسسات في ولاية تلمسان –

تحت إشراف:

أ.د كرزاي عبد اللطيف

من إعداد الطالبة:

بيلامي مريم

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة تلمسان	أستاذ محاضر أ	د. سنوسي قويدر
مشرفا	جامعة تلمسان	أستاذ التعليم العالي	أ.د كرزاي عبد اللطيف
ممتحنا	جامعة تلمسان	أستاذ محاضر أ	د. بن سهلة توفيق
ممتحنة	جامعة وهران	أستاذة محاضرة أ	د. جلال عامر نزهة
ممتحنا	جامعة سعيدة	أستاذ محاضر أ	د. طيبي بومدين

السنة الجامعية : 2019-2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي  
هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ  
إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴾

(الإسراء 34)

## كلمة شكر و تقدير

الحمد لله الذي وهبني حسن التدبير و أشكره سبحانه على توفيقه لإتمام هذا العمل المتواضع.

و عملا بقوله صَلَّى الله عليه و سَلَّمَ " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "، و عليه أتقدم بالشكر الجزيل لكلّ من أرشدني و ساعدني على إتمام هذا العمل المتواضع.

و إنه لمن دواعي سروري أن أتقدم بأحرّ التشكرات و خالص التحيات و الامتنان إلى أستاذي المشرف "الأستاذ الدكتور كرزاي عبد اللطيف" الذي يستحق كلّ الثناء و التقدير لما قدمه لي من نصائح و توجيهات قيمة للدفع بهذا العمل إلى الأمام ، و أسأل الله أن يطيل في عمره ليبقى ذخرا لنا و للعلم و طالبيه .

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذه الأطروحة.

أتوجه بالشكر كذلك لأفراد عائلتي الصغيرة فلولاهم لما استطعت إتمام هذا العمل .

كما أشكر السيّد" معلاش عبد الرزاق" على المساعدات التي قدمها لي، فلك مني كلّ الشكر و جزاك الله عني خير الجزاء .

كما لا أنسى أن اشكر كل من أمدني بيد العون من قريب أو بعيد لإتمام هذا العمل.

## الإهداء

إلى من قال الله سبحانه و تعالى فيهما، بعد بسم الله الرحمن الرحيم ﴿وَإِخْفِضْهُمَا جَنَاحَ  
الدُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾ (الإسراء، 24)

إلى منبع الحنان و التضحية و الثبات، إلى والدي الحبيبة حفظها الله و أدامها فوق عرش  
الأسرة " أمي الغالية"

إلى من غرس الأخلاق الحميدة في قلبي، و من زرع في نفسي حبّ العلم و التعلّم، إليك  
يا رمز الشموخ والدي أطل الله في عمره.

إلى روح زوجي رحمه الله رحمة واسعة و أسكنه فسيح جنّاته.

إلى من عرفت معهم معنى الحياة أخواتي العزيزات.

إلى الأوجه المفعمّة بالبراءة: ابني و ابنة أختي.

إلى من ساندتاني طول فترة إعداد الأطروحة، و التي لو استنفذت كلمات الأرض لعجزت  
عن شكرهما الأختان و الزميلتان "سميرة" و "ميمونة"

إلى كلّ من أحبني في الله و أحببته في الله أهدي لكم هذا العمل.

## الملخص:

تهدف دراستنا للتعرف على أهم محددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنوك، حيث تم تقسيمها إلى: عوامل خاصة بالموظفين في البنك وتضم: المحددات السلوكية والمحددات المهنية للموظفين، وعوامل أخرى خاصة بالبنك وتضم: المحددات العلائقية، القدرة المدركة للبنك، الأمانة المدركة للبنك، والخيرية المدركة للبنك. و لهذا الغرض تم إعداد استبيان وتوزيعه على عينة مكونة من 150 مسير للمؤسسات العمومية والخاصة على مستوى أربع بلديات من ولاية تلمسان، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS 23 V. و بينت نتائج الدراسة أن: العوامل الخاصة بالموظفين في البنك و العوامل الخاصة بالبنك تفسر (52.5%) (66.1%) -على التوالي - من التباين في درجة الثقة، كما أن العوامل الخاصة بالبنك أكثر تأثيرا من العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في درجة الثقة بالإضافة إلى أن ثقة العميل اتجاه البنك المتعامل معه تؤدي إلى ولاء له إذ أن أنها تفسر (49.8%) من التباين في ولاء الزبون.

**الكلمات المفتاحية:** محددات الثقة، درجة الثقة، البنوك الجزائرية، ولاء الزبون.

## Résumé :

Notre étude vise à identifier les déterminants de la confiance des dirigeants des entreprises économiques envers les banques. A cet effet, deux types de facteurs se distinguent : ceux spécifiques aux employés de la banque comprenant des déterminants comportementaux et des déterminants professionnels des employés ; et ceux spécifiques à la banque comprenant : les déterminants relationnels, la capacité perçue de la banque, l'intégrité perçue de la banque, la bienveillance perçue de la banque.

Pour atteindre l'objectif de notre étude, nous avons procédé à un sondage auprès de 150 dirigeants d'entreprises publiques et privées au niveau de quatre communes de la wilaya de Tlemcen. Les données recueillies ont été analysées par l'utilisation du programme des paquets statistiques des sciences sociales (SPSS version 23).

Les résultats obtenus nous révèlent que les facteurs spécifiques des employés de la banque ainsi que les facteurs spécifiques à la banque expliquent respectivement (52,5%) et (66,1%) de la variance du degré de la confiance envers la banque. Ainsi, les facteurs spécifiques à la banque sont plus influents que ceux des employés de la banque dans le degré de confiance. De plus la confiance du client envers sa banque conduit à sa fidélité, car elle explique (49.8%) de la variance de la fidélité du client.

**Mots clés :** Déterminants de confiance, Degrés de confiance, Banques algériennes, Fidélité de la clientèle.

**Abstract :**

The study attempts to identify the most important determinants of trust for the economic institution's managers towards banks. These factors are divided into: factors specific to the bank's employees, they include: behavioral determinants and professional determinants of employees, and other factors specific to the bank, including: relational determinants, the bank's perceived ability, the bank's perceived integrity, and the bank's perceived benevolence.

For this purpose, a questionnaire is prepared and distributed to a sample of 150 manager of public and private institutions in four municipalities of Tlemcen, and the SPSSV 23 program is used as well.

The findings show that: the factors specific to employees in the bank and the factors specific to the bank explain (52.5%) (66.1%) - respectively -of the variance in the degree of trust, and the factors specific to the bank are more influential on the degree of trust than those related to the bank's employees, and the client's trust in the bank they deal with leads to their devotion as this trust explains (49.8%) of the variance in customer's loyalty.

**Keywords:** Trust determinants, Degree of trust, The Algerian banks, The customer's loyalty.

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الآية الكريمة
	كلمة شكر و تقدير
	الإهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ- س	المقدمة العامة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسسي للثقة</b>	
1	تمهيد
2	المبحث الأول: الإطار النظري للثقة
2	المطلب الأول: مفهوم الثقة
2	الفرع 01: مصدر كلمة الثقة
4	الفرع 02: تعريفات الثقة
18	المطلب الثاني: الثقة في مختلف الحقول العلمية
18	الفرع 01: الثقة حسب علم النفس
18	الفرع 02: الثقة حسب علم الاجتماع
19	الفرع 03: الثقة حسب علم الاقتصاد
21	المطلب الثالث: نظرة المدخل الاقتصادي الكلي و الجزئي للثقة
21	الفرع 01: الثقة و الاقتصاد الجزئي
21	الفرع 02: الثقة و الاقتصاد الكلي
21	المطلب الرابع: خصائص عناصر و أبعاد الثقة
21	الفرع 01: خصائص الثقة
22	الفرع 02: عناصر الثقة

24	الفرع 03: أبعاد الثقة
25	المطلب الخامس: أنواع و درجات الثقة
25	الفرع 01: أنواع الثقة
33	الفرع 02: درجات الثقة
34	المبحث الثاني: التحليل المؤسسي للثقة
35	المطلب الأول: مفهوم الاقتصاد المؤسسي
35	الفرع 01: تعريف المؤسسات
36	المطلب الثاني: الاقتصاد المؤسسي الجديد
36	الفرع 01: جذور و مبادئ المدرسة المؤسسية الحديثة
38	المطلب الثالث: النظريات الجزئية المؤسسية
38	الفرع 01: نظرية تكاليف الصفقات La théorie des coûts de transactions
45	الفرع 02: نظرية الوكالة La théorie d'agence
50	الفرع 03: نظرية حقوق الملكية La théorie des droits de propriété
52	المطلب الثالث: تحليل الثقة في النظريات المؤسسية
52	الفرع 01: نظرة WILLIAMSON للثقة
53	الفرع 02: الثقة حسب نظرية الوكالة
53	الفرع 03: الثقة حسب نظرية الألعاب
56	المبحث الثالث: الدراسات السابقة للثقة
56	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
60	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
64	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: محددات وأثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية</b>	
65	تمهيد
66	المبحث الأول: عموميات حول البنوك التجارية
66	المطلب الأول: نشأة البنوك التجارية
67	المطلب الثاني: تعريف البنوك التجارية
68	المطلب الثالث: أنواع البنوك التجارية

71	المطلب الرابع: خصائص و مميزات البنوك التجارية
71	الفرع 01: خصائص البنوك التجارية
72	الفرع 02: مميزات البنوك التجارية
73	المطلب الخامس: أهداف و وظائف البنوك التجارية
73	الفرع 01: : أهداف البنوك التجارية
75	الفرع 02: وظائف البنوك التجارية
79	المبحث الثاني: مراحل تطور النظام المصرفي الجزائري
79	المطلب الأول: الجهاز المصرفي الجزائري في الستينات
80	الفرع 01: إقامة جهاز مصرفي وطني
82	الفرع 02: مرحلة التأميمات (1966-1967)
86	المطلب الثاني: الإصلاح المالي و المصرفي لل سبعينات
88	المطلب الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري في الثمانينات
88	الفرع 01: مرحلة إعادة هيكلة المؤسسات المصرفية (1982-1985)
92	الفرع 02: الإصلاحات البنكية (1986-1988)
96	المطلب الرابع: الجهاز المصرفي الجزائري في ظل إصلاحات قانون النقد و القرض 90-10
97	الفرع 01: أهداف قانون النقد و القرض 90-10
98	الفرع 02: مبادئ قانون النقد و القرض 90-10
101	الفرع 03: أهم البنوك التجارية التي ظهرت بعد قانون النقد و القرض 90-10
106	الفرع 04: تعديلات قانون النقد و القرض 90-10
108	المطلب الخامس: الهيكل الحديث للنظام المصرفي الجزائري
110	المبحث الثالث: العوامل المحددة للثقة وأثرها على ولاء الزبون للبنك المتعامل معه
110	المطلب الأول: المحددات المرتبطة بالموظفين في البنك كأحد العناصر الرئيسية لبناء الثقة المتبادلة بين الأطراف
111	الفرع 01: المحددات السلوكية للموظفين في البنك كأحد الركائز لكسب ثقة الزبون
112	الفرع 02: المحددات المهنية للموظفين في البنك كأحد الركائز لكسب ثقة الزبون
113	المطلب الثاني: المحددات المرتبطة بالبنك المتعامل معه كأحد العناصر الرئيسية لبناء الثقة المؤسسية
113	الفرع 01: المحددات العلائقية المساهمة في كسب ثقة الزبون

114	الفرع 02: القدرة المدركة للبنك La capacité perçue de la banque
117	الفرع 03: الأمانة أو النزاهة المدركة للبنك L'intégrité perçue de la banque
117	الفرع 04: الخيرية أو الإحسان المدرك للبنك La bienveillance perçue de la banque
118	المطلب الثالث: الولاء أحد آثار ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه
119	الفرع 01: مفهوم ولاء الزبون
122	الفرع 02: العلاقة بين الثقة و الولاء
124	الفرع 03: أهمية ولاء الزبون بالنسبة للبنك
125	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية</b>	
126	تمهيد
127	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
127	المطلب الأول: منهج الدراسة
127	المطلب الثاني: مجتمع و عينة الدراسة
135	المطلب الثالث: نموذج الدراسة
136	المطلب الرابع: أدوات المعالجة الإحصائية
139	المطلب الخامس: ترميز محاور الدراسة و اختبار طبيعة عينة الدراسة
141	المبحث الثاني: أداة الدراسة
141	المطلب الأول: بناء أداة الدراسة
144	المطلب الثاني: محاور أداة الدراسة
147	المطلب الثالث: صدق أداة الدراسة
147	المطلب الرابع: الصدق البنائي لأداة الدراسة
154	المطلب الخامس: صدق الثبات لأداة الدراسة
155	المبحث الثالث: محددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنوك التجارية في ولاية تلمسان
156	المطلب الأول: المحددات السلوكية للموظفين في البنك
158	المطلب الثاني: المحددات المهنية للموظفين في البنك
160	المطلب الثالث: المحددات العلائقية

162	المطلب الرابع: القدرة المدركة للبنك
166	المطلب الخامس: الأمانة المدركة للبنك
167	المطلب السادس: الخيرية المدركة للبنك
170	المطلب السابع: ولاء الزبون
172	المطلب الثامن: درجة الثقة اتجاه البنك
173	المبحث الرابع: اختبار الفرضيات و نتائج الدراسة الميدانية
173	المطلب الأول: اختبار صلاحية نموذج الدراسة
179	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية و بناء نموذجها النهائي
179	الفرع 01: اختبار العينة الواحدة (One Sample T test)
190	الفرع 02: تحليل الانحدار الخطي البسيط و المتعدد
209	الفرع 03: اختبارات الكشف عن الفروق في متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة
248	المطلب الثالث: النموذج الميداني النهائي للدراسة
248	الفرع 01: النموذج الميداني لمحددات ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه
250	الفرع 02: النموذج الميداني لأثر الثقة اتجاه البنك
252	خلاصة الفصل
256	الخاتمة العامة
260	قائمة المصادر و المراجع
275	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
	<b>الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة</b>	
4	الفرق بين « Trust » و « Confidence »	01
10	تعريفات الثقة	02
32	أنواع الثقة	03
54	علاقات الثقة بين أطراف التبادل حسب KREPS	04
	<b>الفصل الثاني: محددات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية</b>	
118	محددات الثقة اتجاه البنوك التجارية	05
	<b>الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية</b>	
128	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية	06
130	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات الخاصة بالبنك الذي تتعامل معه المؤسسة	07
133	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات الخاصة بالمؤسسة	08
139	ترميز محاور الاستبيان	09
140	اختبار التوزيع الطبيعي	10
142	ترميز متغيرات الدراسة	11
148	درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول (المحددات السلوكية للموظفين في البنك)	12
149	درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني (المحددات المهنية للموظفين في البنك)	13
150	درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث (المحددات العلائقية)	14
151	درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع (القدرة المدركة للبنك)	15
152	درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الخامس (الأمانة المدركة للبنك)	16
152	درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور السادس (الخيرية المدركة للبنك)	17
153	درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور السابع (ولاء الزبون)	18
155	معاملات ألفا كرونباخ حسب المحاور	19
156	الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي	20
157	استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور المحددات السلوكية للموظفين في البنك	21

159	استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور المحددات المهنية للموظفين في البنك	22
161	استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور المحددات العلائقية	23
163	استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور القدرة المدركة للبنك	24
166	استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور الأمانة المدركة للبنك	25
168	استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور الخيرية المدركة للبنك	26
169	استجابات أفراد عينة الدراسة لمجاور محددات الثقة اتجاه البنك المتعامل معه	27
171	استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور ولاء الزبون	28
173	استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور درجة الثقة	29
175	اختبار المصاحبة الخطية المتعددة للتأكد من صلاحية نموذج محددات الثقة اتجاه البنك	30
176	اختبار المصاحبة الخطية المتعددة للتأكد من صلاحية نموذج أثر الثقة اتجاه البنك	31
176	القدرة التفسيرية لنموذج محددات الثقة اتجاه البنك	32
177	القدرة التفسيرية لنموذج أثر الثقة اتجاه البنك	33
180	نتائج اختبار نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه العوامل الخاصة بالموظفين في البنك	34
181	نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه المحددات السلوكية للموظفين في البنك	35
182	نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه المحددات المهنية للموظفين في البنك	36
184	نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه العوامل الخاصة بالبنك	37
185	نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه المحددات العلائقية	38
186	نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه القدرة المدركة للبنك	39
187	نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه الأمانة المدركة للبنك	40
188	نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه الخيرية المدركة للبنك	41
189	نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه ثقة الزبون نحو البنك المتعامل معه	42
191	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه	43
193	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر المحددات السلوكية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه	44
195	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر المحددات المهنية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه	45
197	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر العوامل الخاصة بالبنك في ثقة الزبون اتجاهه	46

199	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر المحددات العلائقية في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه	47
201	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر القدرة المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه	48
203	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الأمانة المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه	49
205	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الخيرية المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه	50
207	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر ثقة الزبون في ولائه للبنك الذي يتعامل معه	51
208	نتائج اختبار العوامل الأكثر تأثيراً في درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه	52
211	نتائج اختبار (Independent S.T Test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس	53
213	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر	54
215	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي	55
218	نتائج اختبار (Independent S.T Test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك	56
220	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك	57
222	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك	58
224	اختبار Scheffe للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير أسباب اختيار البنك	59
226	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين	60

	حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد	
229	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة	61
231	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة	62
233	نتائج اختبار (Independent S.T Test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس	63
234	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر	64
236	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي	65
238	نتائج اختبار (Independent S.T Test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك	66
239	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك	67
241	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك	68
242	اختبار Scheffe للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير أسباب اختيار البنك	69
244	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد	70

246	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة	71
247	نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة	72

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
	<b>الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة</b>	
34	درجات الثقة	01
43	العوامل المساهمة في تكوين تكاليف الصفقات	02
48	مشكلات الوكالة	03
	<b>الفصل الثاني: محددات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية</b>	
78	أوجه النشاط الأساسي للبنك التجاري	04
85	النظام البنكي و المالي خلال الفترة (1963-1967)	05
91	إعادة هيكلة النظام المصرفي الجزائري	06
94	الهيكل التنظيمي المصرفي و المالي في الجزائر إلى غاية القانون 86-12	07
105	الجهاز المصرفي الجزائري بعد قانون 90-10	08
109	هيكل الجهاز البنكي الجزائري حتى جانفي 2018	09
	<b>الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية</b>	
135	نموذج الدراسة	10
178	تخطيط الانتشار للرواسب و تخطيط الاحتمال الطبيعي لنموذج محددات الثقة اتجاه البنك	11
178	تخطيط الانتشار للرواسب و تخطيط الاحتمال الطبيعي لنموذج أثر الثقة اتجاه البنك	12
250	النموذج الميداني لمحددات ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه	13
251	النموذج الميداني لأثر الثقة اتجاه البنك المتعامل معه	14

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
275	وثيقة تسهيل المهمة	01
276	نص البريد الإلكتروني المرسل إلى المؤسسات	02
282-277	الاستبيان	03
283	خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية	04
285-284	خصائص عينة الدراسة حسب البنك الذي تتعامل معه المؤسسة	05
286	خصائص عينة الدراسة حسب المعلومات الخاصة بالمؤسسة	06
291-287	اختبارات إعتدالية التوزيع	07
293-292	درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور	08
294	تقدير الثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ	09
310-295	مدى الموافقة على عبارات الاستبيان	10
312-311	اختبار المصاحبة الخطية المتعددة	11
320-313	تحليل الانحدار الخطي البسيط	12
323-321	اختبار العينة الواحدة (One Sample T test)	13
326-324	تحليل الانحدار الخطي المتعدد	14
332-327	اختبار الفروقات T Independent T Test	15
349-333	اختبار الفروقات One way ANOVA	16

# المقدمة العامة

مما لا شك فيه أن البنوك تعد من بين الركائز الأساسية التي يبنى عليها أي اقتصاد إذ تلعب دورا مهما في التقدم الاقتصادي للأمم لما لها من تأثير إيجابي على التنمية الاقتصادية من خلال تعبئة المدخرات الكافية و التوزيع الكفء لهذه المدخرات على الاستثمارات المختلفة، إذ تعتبر من أدوات الاستثمار حيث لا يقتصر نشاطها على ما تزاوله من أعمال مصرفية و إنما يتعداه إلى خلق الجو المناسب للتنمية الاقتصادية. فالبنوك ما تقوم به من أعمال و بما تقدمه من خدمات فهي تكون بذلك قد هيأت الظروف و العوامل المساعدة على خلق خطة التنمية و سيرها وفق الأهداف المرجوة، فلا يمكن لأي نظام اقتصادي أن ينمو و يزدهر دون الاستعانة بها، فأى خلل في هذه الأخيرة يحدث خلافا في الاقتصاد القومي و رفاهية المجتمع.

حيث تؤدي البنوك بصفة خاصة و الجهاز المصرفي بصفة عامة دور المحرك الرئيسي للنشاط الاقتصادي، و هذا ما يقتضي إعادة النظر في وسائل تسييره، إذ عرف الجهاز المصرفي الجزائري إصلاحات متتالية. فبعد استنساخه من النظام المصرفي الفرنسي في القرن التاسع عشر، حيث كان هذا الجهاز مكوّن من البنوك الفرنسية و الأجنبية التي ورثها الاقتصاد من الحقبة الاستعمارية، و نتيجة لرفض هذه البنوك تمويل مشاريع التنمية الاقتصادية التي كانت البلاد بحاجة إليها بعد سنوات الحرب، تمّ تأميمها من طرف السلطات الجزائرية حيث تمّ تحويل أصولها إلى بنوك وطنية حديثة، هذه البنوك شكّلت إضافة إلى البنك المركزي الجهاز المصرفي الجزائري. و في سنة 1990 تمّ صدور قانون النقد و القرض 90-10 و الذي يهدف إلى وضع الجزائر على عتبة اقتصاد السوق الحر، إذ يعتبر هذا القانون حجر الزاوية للإصلاحات الاقتصادية و المالية في الجزائر نتيجة تأثيره الشامل على هذه الأخيرة.

و حتى تستمر البنوك في أداء مهامها و المحافظة على ملاءمتها المالية من خلال الرفع من مدخرات عملائها و يجب عليها التعرف على العوامل التي تدفع الزبون للحفاظ على علاقة دائمة مع بنكه، و لعلّ من أبرزها درجة ثقته في البنك الذي يتعامل معه.

إذ تعدّ الثقة أحد العوامل المحدّدة و المساعدة على تفسير الأداء الاقتصادي، و هذا ما أوضحه FUKUYAMA (1995) إذ يرى أن الثقة المتبادلة بين الأفراد تعتبر عاملا أساسيا للتطور الاقتصادي لأي دولة. أما ZAK و KNACK (2001) أشارا إلى العلاقة الإيجابية بين الناتج الداخلي الخام (PIB) و الثقة، ففي عينة متكونة من 41 دولة لاحظا أن ارتفاع PIB بدرجة واحدة ناتج عن ارتفاع الثقة بـ 15 نقطة.

حيث نال مفهوم الثقة قدرا كبيرا من الاهتمام في مختلف الحقول العلمية و التي تصدرتها العلوم النفسية و الاجتماعية إلى أن تبنته العلوم الإدارية و الاقتصادية بداية من سبعينات القرن الماضي، إلا أنّه ليس هناك اتفاق

على تعريف محدد له، كونه معقد و متعدد الأبعاد Multidimensionnel. في هذا الإطار، نرى أنّ علماء النفس تناولوا الثقة من منظور السمات الشخصية للشخص المانح للثقة إذ ركّزوا على الإدراكات الداخلية التي تنجم عن الخصائص في هذا المجال، أمّا علماء الاجتماع ينظرون إلى الثقة كهيكل اجتماعي أي مستمدة من الهياكل الاجتماعية الرسمية و الغير الرسمية، في حين أنّ علماء الاقتصاد ينظرون للثقة على أنّها خيار عقلائي مبني على حساب التكاليف و العوائد.

كما اختلف تحليل الثقة في المدرسة المؤسسية الحديثة، إذ تعتبر هذه الأخيرة مؤسسية خفية « Institution invisible » تساهم في تحقيق الرخاء الاقتصادي. ففي نظر Oliver WILLIAMSON (1993) الثقة غير ضرورية في التعاملات اليومية إذ أن الفرد يتسم بالانتهازية، في حين أن نظرية الوكالة ترى بأن الثقة تسمح بتقليل التكاليف إذ تعتبر بديلا عن الرقابة، أمّا في إطار نظرية الألعاب ترى بأن الثقة تكون ناتجة عن التبادلات الغير التعاونية بين الأفراد العقلانيين.

ففي المعاملات المصرفية فإن ثقة العميل تلعب دورا أساسيا من الناحية العلائقية في ولاءه للبنك الذي يتعامل معه، ممّا سيزيد من حجم المدخرات المودعة و بالتالي استمرارية البنك و كسب ميزة تنافسية.

### إشكالية البحث:

مع تزايد الحاجة المالية و الائتمانية للأفراد الناتجة عن تسارع مستوى التقدم الحضاري، و اشتداد حدة المنافسة بين البنوك، أصبح على هذه الأخيرة التفكير الجاد في الكيفية التي تمكنها من مواجهة هذه التحديات الجديدة و التي تجاوزت بعض المفاهيم التسويقية التقليدية، و أبرزت متغيرات جديدة تؤكد على أهمية الزبون و لعلّ من أبرزها كيفية كسب ثقته، إذ أنّها تؤثر في حجم المدخرات المودعة في البنوك. وبناء على ما سبق، تتمحور إشكالية البحث في السؤال الجوهرى التالي:

**ما هي العوامل المؤثرة في ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك الذي يتعاملون معه؟**

وستفتح هذه الإشكالية تساؤلات فرعية تتمثل فيما يلي:

- ما المقصود بالثقة و ما هي عناصرها؟
- كيف ينظر الباحثون المؤسسيون للثقة؟

- ما هي البنوك التجارية التي يتضمنها الجهاز المصرفي الجزائري إلى غاية جانفي 2018؟
- كيف يمكن تقسيم محددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك المتعامل معه؟
- ما هي النتائج المترتبة على ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك المتعامل معه؟

### فرضيات البحث:

للإجابة عن الإشكالية، تم صياغة الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى:** تنقسم العوامل المؤثرة في ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك الذي يتعاملون معه إلى نوعين: عوامل خاصة بالموظفين في البنك و عوامل خاصة بالبنك؛

**الفرضية الثانية:** إن العوامل الخاصة بالبنك أكثر تأثيرا من العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك المتعامل معه.

**الفرضية الثالثة:** تؤثر درجة ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك المتعامل معه في التزامهم و ولائهم له.

### أهمية البحث:

تأتي أهمية هذا البحث من أهمية موضوع الثقة، حيث أثبتت العديد من الدراسات أن الثقة هي أحد العوامل المفسرة للأداء الاقتصادي، كما أنها تساعد على تنمية السلوك التعاوني، و تعمل على خفض كلف الصفقات و التقليل من الصراعات السلبية و تعزيز الاستجابات الفعالة في حل المشكلات، و نظرا لقلة الدراسات المتناولة لمحددات الثقة اتجاه البنوك التجارية فمن شأن هذه الدراسة أن تساهم في سدّ هذه الثغرة و ذلك بمساهمة متواضعة لإثراء المكتبة الجزائرية و العربية.

### أهداف البحث:

لقد حاولنا من خلال هذا البحث تحقيق الأهداف التالية:

- محاولة إزالة الغموض الذي يكتنف مفهوم الثقة؛
- التعرف على محددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك المتعامل معه؛
- معرفة العوامل الأكثر تأثيرا في ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك المتعامل معه؛
- توضيح أهمية الثقة في تعزيز الولاء اتجاه البنك المتعامل معه؛
- قياس تأثير كل محدد من محددات الثقة في درجة ثقة العميل اتجاه البنك المتعامل معه؛
- اقتراح نموذج يفسر العلاقة بين الثقة و الولاء اتجاه البنك المتعامل معه.

### أسباب اختيار الموضوع:

مما لا شك فيه أنّ لكلّ دراسة دوافع منها الموضوعية و الذاتية، و يمكن ذكرها فيما يلي:

**الدوافع الموضوعية:** تعتبر الثقة عاملاً أساسياً في المعاملات المصرفية، فلا يمكن لأي بنك أن ينمو و يتطوّر دون وجود ثقة بينه و بين عملائه. و من هذا المنطلق كان من أهمّ مبررات اختيارنا لهذا الموضوع تحديد العوامل المساهمة في نشر الثقة بين البنك و عملائه، ممّا يمكنه من كسب ميزة تنافسية.

**الدوافع الذاتية:** و يظهر ذلك جلياً من خلال ميولنا لإتمام البحث في موضوع الثقة و الذي تطرقنا له في مذكرة الماجستير هذا من جهة، و من جهة أخرى حداثة و ندرة البحوث فيه كان دافعاً لنا للبحث فيه و محاولة تقديم مساهمة متواضعة لسدّ الثغرة الموجودة في هذا المجال.

### حدود البحث:

**الحدود المكانية:** تتمثل في دراسة ميدانية لكل البنوك التجارية (12 بنكا) و المؤسسات الاقتصادية كعملاء لهاته البنوك على مستوى أربع بلديات من ولاية تلمسان.

**الحدود الزمنية:** تمّت الدراسة التطبيقية لهذا البحث خلال الفترة الممتدة من 11 أفريل 2019 إلى 11 جويلية من نفس السنة.

### منهجية البحث:

بغرض تحقيق أهداف البحث اعتمدنا على منهجين: أولهما يتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، و ذلك بالاعتماد على مجموعة من الكتب العربية و الأجنبية ذات العلاقة بالموضوع، إضافة إلى المقالات و الأبحاث و مواقع على الانترنت من أجل بناء الإطار النظري للدراسة.

أمّا المنهج الثاني فهو يخص الدراسة الميدانية التطبيقية، و من أجل الكشف عن محدّدات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتّجاه البنك المتعامل معه، تمّ إعداد استبيان لجمع البيانات و ذلك بعد مراجعته من قبل محكمين أكاديميين من الدكاترة المحاضرين في الجامعات الجزائرية، و استهدفنا من خلاله مسيري المؤسسات الاقتصادية العامة منها و الخاصة على مستوى أربع بلديات من ولاية تلمسان، لنقوم بعدها بتحليل هذه البيانات معتمدين في ذلك على مختلف الطرق الإحصائية و التي ستوضح في الفصل الثالث، حيث استعملنا برنامج الحزم

للعلم الاجتماع SPSS النسخة 23. أمّا بالنسبة للمنهج المستخدم في الدراسة التطبيقية فتمثل في المنهج الاستقرائي الذي يتم من خلاله الاستعانة بمختلف الأدوات و الأساليب الإحصائية، بالإضافة إلى المنهج الاستنباطي.

### صعوبات البحث:

- لا تخلو أي دراسة من صعوبات يواجهها الباحث، ففي بحثنا هذا يمكن ذكر بعض العوائق التي صادفناها :
- عدم قبول مسيري المؤسسات لاستقبالنا و الرد على الاستمارة الموجهة لهم بحكم انشغالهم بأمور تسيير مؤسساتهم، مما اضطر بنا للتواصل معهم من خلال إرسال الاستمارة عبر بريدهم الإلكتروني و الرد عنها متى كانت الفرصة تسمح بذلك.
  - قلة توفر عناوين البريد الإلكتروني للمؤسسات على شبكة الانترنت، و هذا ما تطلب منا وقت كبير و البحث عن طرق أخرى للحصول عليها.

### الدراسات السابقة

من أجل بناء الإطار النظري للدراسة، تمّ الإطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة يمكن ذكر بعضها فيما يلي:

#### دراسة Yasmine BENAMOUR (2000) بعنوان: **Confiance interpersonnelle et confiance institutionnelle dans la relation client – entreprise de service : une application au secteur bancaire français**<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقة في العلاقة بين العميل و المؤسسة الخدمائية بالتطبيق على القطاع البنكي الفرنسي. حيث ميّزت الباحثة بين نوعين من الثقة التي تربط بين العميل و البنك هما الثقة المتبادلة بين الأفراد (La confiance interpersonnelle) و الثقة المؤسساتية (La confiance institutionnelle)، كما وضحت الباحثة سوابق و لواحق كل نوع من أنواع الثقة المذكورين. تكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك الفرنسية حيث تم الحصول على 409 استمارة صالحة للتحليل. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هو وجود

1 Yasmine BENAMOUR : Confiance interpersonnelle et confiance institutionnelle dans la relation client-entreprise de service : une application au secteur bancaire français, thèse de doctorat, Université de Paris IX ,Dauphine ,(2000).

مجموعتين مختلفتين من العملاء: الأولى تضم الأفراد "العلائقيين" « Les individus dits relationnels » و« الأخرى تضم الأفراد الذين يقومون بالمعاملات « Les individus transactionnels » (التوجه العلائقي للعميل الذي يمثل موقفه اتجاه العلاقة المصرفية). حيث أن العملاء العلائقيين لا يرون أي فرق بين الثقة المتبادلة بين الأفراد و الثقة المؤسساتية، و بينوا أن هناك سوابق تتعلق بالمؤسساتية (كفاءة موظف البنك، سمعة البنك) و كذلك سوابق تتعلق بالعلاقة (إستراتيجية البنك العلائقية) و التي تؤثر في الثقة. و مع ذلك تشير نتائج الدراسة إلى أن إستراتيجية البنك العلائقية لا تؤثر في مجموعة الأفراد الذين يقومون بالمعاملات، و أخيرا كشفت الدراسة أن الثقة تؤدي عموما إلى الاستمرارية في العلاقة بين العميل و البنك، فإذا كان العميل ينتمي إلى المجموعة التي تضم الأفراد الذين يقومون بالمعاملات فإن الثقة المؤسساتية تؤثر في استمرارية العلاقة .

**دراسة Molka ABBES (2003) بعنوان: Analyse structurelle des liens de causalité entre déterminants et dimensions de la confiance dans les relations consommateurs - distributeurs <sup>1</sup>**

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين محدّدات و أبعاد الثقة بين المستهلك و الموزع. تكوّن مجتمع الدراسة من عملاء أربعة علامات تجارية خاصة بمنتجات مواد التجميل في فرنسا. حيث تمّ الحصول على 421 استبيان صالح للتحليل. حيث قدّم الباحث محدّدات الثقة بين المستهلك و الموزع تمثلت في: المحدّدات الخاصة بالتجربة، المحدّدات الخاصة بسياسة الاتصال، المحدّدات الخاصة بالشهرة، و المحدّدات العلائقية. كما أوضح الباحث أهم أبعاد الثقة بين المستهلك و الموزع و تمثلت في: الثقة في نوايا موزع العلامة، الثقة في العرض العام لموزع العلامة، و الثقة في علاقات موزع العلامة. و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- للثقة أبعاد متعددة في التفاعلات بين المستهلك و موزع العلامة، حيث تضم الثقة في نوايا موزع العلامة، الثقة في العرض العام لموزع العلامة، و الثقة في علاقات موزع العلامة ؛
- إنّ الثقة في نوايا موزع العلامة تتحدد من خلال الخيرية و الشفافية؛
- إنّ الثقة في العرض العام لموزع العلامة تتحدد من خلال الثقة في المنتجات المعروضة و الثقة في الجودة و الخدمة المقدمة من طرف المكلف بالعملاء؛

<sup>1</sup> Molka ABBES: Analyse structurelle des liens de causalité entre déterminants et dimensions de la confiance dans les relations consommateurs- distributeurs, p01-42. Partie de thèse de Doctorat en sciences de gestion « La relation de confiance entre consommateurs et distributeurs : proposition d'un cadre conceptuel et application à la distribution spécialisée des produits d'hygiène beauté », Université Paris 2, Parthéon Assas, 2003.

- إن الثقة في علاقات موزع العلامة تتحدد من خلال الثقة في العلاقة مع المكلف بالعملاء و الثقة في بيئة البيع؛
- وجود أثر إيجابي للمحددات الخاصة بسياسة الاتصال في الخيرية و شفافية موزع العلامة؛
- وجود أثر إيجابي للمحددات الخاصة بالشهرة في كل أبعاد الثقة ما عدا بعد الثقة في علاقات موزع العلامة؛
- وجود أثر إيجابي للمحددات الخاصة بالتجربة في كل أبعاد الثقة؛
- وجود أثر إيجابي للمحددات العلائقية في كل أبعاد الثقة.

**دراسة Faten OCHI (2006) بعنوان: Confiance institutionnelle et confiance interpersonnelle dans l'orientation long terme : le cas de la Banque tunisienne<sup>1</sup>**

هدفت الدراسة للكشف عن دور الثقة (الثقة المؤسسية و الثقة المتبادلة بين الأفراد) و أبعادها الثلاثة (الكفاءة، الصدق و الخيرية) في الحفاظ على علاقة طويلة الأمد مع العملاء و ذلك بالتطبيق على القطاع البنكي التونسي، و توضيح أثر ذلك على ولاء الزبون و التزامه اتجاه البنك المتعامل معه. تكوّن مجتمع الدراسة من عملاء البنوك التونسية، حيث تمّ الحصول على 325 استمارة صالحة للتحليل، و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه تتحدّد من خلال نوعين من الثقة : الثقة المؤسسية (Confiance institutionnelle) و الثقة المتبادلة بين الأفراد (Confiance interpersonnelle)، كما أوضحت الباحثة وجود علاقة بين هاذين النوعين من الثقة؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ثقة العميل في البنك و ثقته في المكلف بالعملاء، ممّا ينتج عنه الحفاظ على علاقة طويلة الأمد مع البنك الذي يتعامل معه؛
- الالتزام و المحافظة على علاقة طويلة الأمد بين الزبون و البنك الذي يتعامل معه يرتكز أساسا على الثقة المتبادلة ما بين الأفراد أكثر من الثقة المؤسسية، بعبارة أخرى، كلّما كانت ثقة الزبون بالموظفين في البنك قوية كلما أدى ذلك إلى ولاءه للبنك و الموظفين فيه.

<sup>1</sup> Faten OCHI : Confiance institutionnelle et confiance interpersonnelle dans l'orientation long terme : le cas des banques tunisiennes, communication dans le 22 ème congrès AFM, 11-12 mai 2006, Nantes, pp 01-27.

**دراسة (2011) Lova RAJAOBELINA بعنوان: Les antécédents et les conséquences de la confiance en ligne : le cas du secteur financier<sup>1</sup>**

هدفت الدراسة إلى التعرف على سوابق و لواحق الثقة عبر الانترنت في القطاع المالي. حيث سعت الباحثة من خلال دراستها إلى الإجابة على السؤالين التاليين:

- ما هي السوابق التي تؤثر في الثقة عبر الانترنت؟ و ماهي الأكثر أهمية منها؟
- ما هي لواحق الثقة عبر الانترنت؟ و ما هي الأكثر أهمية منها؟

و حدّدت الباحثة أربعة عناصر تمثل سوابق الثقة عبر الانترنت: خصائص الموقع الالكتروني، خصائص البائع، خصائص طبيعة العلاقات و خصائص الفرد. في حين أن لواحق الثقة عبر الانترنت تمثلت في: القيمة المتصورة، الولاء المعرفي العاطفي و المشترك، تواتر الزيارات للموقع الالكتروني، توصيات للأصدقاء، حصة المحفظة، و تكاليف نقل المشتريات. و لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بدراسة تطبيقية على القطاع المالي و استعانت بمركز استقصاء الآراء الكندي و الذي وجه 476 استمارة عبر الانترنت للعملاء الذين يستخدمون المواقع الالكترونية في عمليات الشراء و الذي يتراوح أعمارهم ما بين 18 سنة فما فوق. النتائج المتوصل إليها تشير إلى أن تصميم الموقع الالكتروني، نوعية أو جودة الدعم، نوعية المعلومات، الخصوصية/ و الأمن عبر الانترنت هي الأكثر تأثيراً في الثقة عبر الانترنت. كما أن الولاء العاطفي/المشترك هو النتيجة الرئيسية للثقة عبر الانترنت. كما توصلت الدراسة إلى أن الخصوصية/ الأمن عبر الانترنت لها تأثير كبير في الثقة عبر الانترنت عند الأشخاص ذوي الميل المنخفض إلى الثقة، كما أن السمعة لها تأثير معنوي على الثقة عبر الانترنت عند الأشخاص الذين يرون أن هناك درجة خطر مرتفعة عند التعامل عبر الانترنت.

**دراسة سيد ماهر بدوي عبد الله (2013) بعنوان: أثر ثقة العميل في المؤسسة المصرفية على قبوله التعامل المصرفي عبر الانترنت<sup>2</sup>**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المساعدة على سرعة انتشار التعامل المصرفي عبر الانترنت و محاولة قياس أثر ذلك على قبول التعامل المصرفي عبر الانترنت. تكوّن مجتمع الدراسة من عملاء البنوك التجارية

1 Lova RAJAOBELINA : Les antécédents et les conséquences de la confiance en ligne : le cas du secteur financier, thèse de Doctorat en administration des affaires, Université du Québec à Montréal, novembre 2011.

2 سيد ماهر بدوي عبد الله، أثر ثقة العميل في المؤسسة المصرفية على قبوله التعامل المصرفي عبر الإنترنت، مذكرة تخرج للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، 2013.

- الذين يتعاملون في الخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت حيث تم الحصول على 295 استبيان صالح للتحليل، و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- تعدد أبعاد الثقة ( الأمانة، النفع، القدرة) التي تعمل كمؤشرات للثقة العامة في التعامل المصرفي عبر الانترنت ( البنك، الخدمة، الانترنت) و تفسر 36 % منها.
  - إن أهم عامل للثقة في التعامل المصرفي عبر الانترنت يتمثل في النفع المدرك للبنك على الانترنت يليه الأمانة المدركة ثم القدرة المدركة للبنك عبر الانترنت.
  - تؤثر الثقة على النية السلوكية لاستخدام التعامل المصرفي عبر الانترنت و تعتبر أحد مؤشرات قبول التعامل المصرفي عبر الإنترنت.
  - التوافق المدرك و سهولة الاستخدام المدركة هما أهم عوامل انتشار التعامل المصرفي عبر الانترنت بين العملاء، و يشكلان اتجاهها ايجابيا لدى العملاء نحو استخدام التعامل المصرفي عبر الانترنت.
  - الاتجاه نحو الاستخدام هو أهم مؤشرات تفسير الاختلاف في النية السلوكية لاستخدام التعامل المصرفي عبر الانترنت.

### دراسة La confiance و Ali HADJ KHALIFA و Mohamed M KAMMOUN (2013) بعنوان: **interpersonnelle et la confiance organisationnelle dans la relation client – prestataire de service : cas de la relation client - Banque<sup>1</sup>**

هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية الثقة المتبادلة بين الأفراد (La confiance interpersonnelle): ثقة الزبون في مقدم الخدمة أو المكلف بالعملاء) و الثقة التنظيمية (La confiance organisationnelle): الثقة في المؤسسة المقدمة للخدمة) في العلاقة بين الزبائن و البنوك التي يتعاملون معها، و ذلك من خلال اختبار فرضيتين رئيسيتين توضحا التأثير المتبادل بين الثقة المتبادلة بين الأفراد و الثقة التنظيمية. تمثل مجتمع الدراسة في عملاء البنوك التونسية، حيث تم توزيع أكثر من 1000 استمارة و استرجاع 729 قابلة للتحليل. و تم استخدام برنامج SPSS قصد التأكد من جودة سلم المقاييس، و التحليل التوكيدي بالاستعانة ببرنامج AMOS. أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة وجود التأثير المتبادل بين الثقة المتبادلة بين الأفراد و الثقة التنظيمية.

<sup>1</sup> Ali HADJ KHALIFA & Mohamed M KAMMOUN: La confiance interpersonnelle et la confiance organisationnelle dans la relation client – prestataire de service : cas de la relation client – banque, La revue des sciences de gestion Cairn, volume 3 N° 261-262, pp 167-174.

دراسة خضير كاظم (2014) بعنوان: الثقة التنظيمية و دورها في تعزيز الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع الرافدين في محافظة النجف الأشرف.<sup>1</sup>

هدفت الدراسة للكشف عن دور الثقة التنظيمية (بالإدارة العليا للمنظمة، بالمشرفين، بزملاء العمل) في تعزيز الولاء التنظيمي (العاطفي، المعياري، المستمر)، و قد اعتمدت الباحثة على المنهج التحليلي الوصفي و استعملت الاستبيان كوسيلة للحصول على البيانات، أما عينة الدراسة تمثلت في عينة عشوائية تتكون من 67 عامل بخمسة فروع من مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف. و توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن بعد الثقة بزملاء العمل احتل المرتبة الأولى، يليه بعده بعد الثقة بالمشرفين و أخيرا الثقة بالإدارة العليا و هذا ما يفسر بأن المصرف المعني بالدراسة يرى أن الثقة التنظيمية تتحقق من خلال الثقة بزملاء العمل و الثقة بالمشرفين أكثر من الثقة بالإدارة العليا، مما يعكس ضعف اهتمام المصرف بتقوية هذه الثقة.

دراسة زينب حسان النابلسي و اسحق محمود الشعار (2015) بعنوان: أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم، حالة دراسية: البنك الأهلي الأردني<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم، و إلقاء الضوء على مستوى الانطباع عن البنك و توضيح مستوى سلوك العاملين و التعرف على ما إذا كان هناك فروق في مستوى سلوك العاملين في المصارف تعزى للمتغيرات الديموغرافية. تكون مجتمع الدراسة من عملاء البنك الأهلي الأردني في إقليم الوسط حيث تم الحصول على 217 استبيان صالح للتحليل. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هو وجود أثر إيجابي لسلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء، توافر انطباع إيجابي عن البنك من وجهة نظر العملاء، كما كان مستوى سلوك العاملين إيجابيا ممثلا بإمكانية تقديم الخدمات للعملاء و حسن استقبالهم و التعاطف معهم، أسلوب تقديم الخدمة و السرية في التعامل، الشفافية و سرعة الانجاز. و لم تتوصل الدراسة إلى وجود فروق في مستوى سلوك العاملين في المصارف تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

<sup>1</sup> أميرة خضير كاظم، الثقة التنظيمية و دورها في تعزيز الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد الثامن، العدد 31، 2014.

<sup>2</sup> زينب حسان النابلسي، اسحق محمود الشعار: أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم، حالة دراسية: البنك الأهلي الأردني، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 2، 2015.

**دراسة Schérazade GATFAOUI (2015) بعنوان: Construire la confiance dans la relation bancaire<sup>1</sup>**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل الرئيسية لبناء الثقة (الثقة المتبادلة بين الأفراد و الثقة المؤسساتية) بين العملاء و مجموعة البنوك الشعبية الفرنسية La BRED Banques populaire. حيث حدّدت الباحثة ثلاثة مراحل تميّز عملية بناء الثقة المتبادلة بين الأفراد (La confiance interpersonnelle) و الثقة المؤسساتية (La confiance institutionnelle) في العلاقة بين العميل و البنك المتعامل معه، المرحلة الأولى: تمثل مرحلة قبل الدخول في العلاقة مع البنك، حيث يعتمد العملاء في هذه المرحلة على الثقة المؤسساتية من أجل التعامل مع البنك، و ذلك من خلال سياسة الاتصال المنتهجة من طرف البنك، المعلومات المقدمة من طرف أفراد العائلة أو الأصدقاء الذين كان لهم تعامل مسبق مع البنك، سمعة البنك و ملاءته المالية. أمّا المرحلة الثانية تمثل التعامل الأول مع البنك، حيث يعتمد العملاء في هذه المرحلة على نوعين من الثقة: أولهما الثقة المتبادلة بين الأفراد و التي تركز على مصداقية المكلف بالعملاء من خلال كفاءته و تعاطفه مع العملاء، أما النوع الثاني يتمثل في الثقة المؤسساتية التي تعتمد على مهارة و كفاءة البنك من خلال كفاءة الموظفين في البنك و سياسة الاتصال المنتهجة من طرف البنك. أمّا المرحلة الثالثة تضم التجارب و الخدمات المتكررة على طول مدة العلاقة، حيث يعتمد العملاء في هذه المرحلة على نوعين من الثقة: الثقة المتبادلة بين الأفراد و التي تركز على صدق و شفافية المكلف بالعملاء، الاهتمام بمصلحة و مشاكل العميل، الاهتمام بمتابعة و تسيير حسابات العملاء، و الثقة المؤسساتية التي تعتمد على مصداقية و خيرية البنك، التجارب السابقة مع البنك السابق، التجارب مع البنك الحالي، سمعة و ملاءة البنك، كفاءة البنك، مدّة العلاقة و تواتر التعاملات بين البنك و العميل، مدة الحصول على الخدمة أي الفترة بين الطلب و الحصول على خدمة معينة.

### هيكل البحث:

تمّ تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، تضمن الفصل الأول و الثاني الجوانب النظرية للدراسة، حيث اشتمل الفصل الأول المعنون بالإطار النظري و المؤسساتي للثقة ثلاثة مباحث: تناولنا في المبحث الأول الإطار النظري للثقة، أمّا المبحث الثاني فخصّص للتحليل المؤسساتي للثقة، في حين أن المبحث الثالث عرضنا من خلاله الدراسات السابقة للثقة.

1 Shérazade GATFAOUI: Construire la confiance dans la relation bancaire, Collection Management et innovation. Management des services, PUG, 2015, Management et innovation. fhal-01133660f.P 01-25.

أما الفصل الثاني و المعنون بمحددات وأثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية تضمن هو الآخر ثلاثة مباحث: قدمنا من خلال المبحث الأول عموميات حول البنوك التجارية، أما المبحث الثاني فيبرز التطور الذي شهده النظام المصرفي الجزائري، في حين أن المبحث الثالث خصص لعرض العوامل المحددة للثقة و أثرها على ولاء الزبون للبنك المتعامل معه. أما الفصل الثالث فخصص للدراسة التطبيقية، حيث اشتمل هذا الفصل على أربعة مباحث: حيث خصص المبحث الأول منه لعرض الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، أما المبحث الثاني فتّم من خلاله تقديم و شرح أداة الدراسة و المبحث الثالث تناولنا النتائج المتوصل إليها و قمنا بتحليلها و تفسيرها، أما المبحث الأخير خصص لاختبار الفرضيات و عرض نتائج الدراسة الميدانية.

# الفصل الأول

## الإطار النظري و المؤسّساتي

### للثقة

تمهيد

المبحث الأول: الإطار النظري للثقة

المبحث الثاني: التحليل المؤسّساتي للثقة

المبحث الثالث: الدراسات السابقة للثقة

خلاصة الفصل

### تمهيد:

تعتبر الثقة أحد العوامل المفسرة للأداء الاقتصادي، فقد نال مفهومها الاهتمام في العديد من الحقول العلمية كعلم النفس، الاجتماع، الإدارة العامة، الاتصال التنظيمي و التعليم و غيرها، حيث قام الباحثون و الكتاب بعمل أبحاث و دراسات تناولوا فيها المصطلح و لكنهم لم يقدموا تعريفاً محدداً له، اعترافاً منهم بغموض المعنى و اختلافه بالإضافة إلى أنه معقد و متعدد الأبعاد.

كما تطرق الباحثون المؤسساتيون لأهمية الثقة في الحياة اليومية و اختلفت آرائهم، حيث أشار ARROW أن الثقة عبارة عن مؤسساتية خفية (Institution Invisible) تساهم في تحقيق النمو الاقتصادي. أما HAYEK فأكد أنه لا يمكن تصور تنمية اقتصادية و خلق للثروة على مستوى دولة ما دون وجود ثقة بين الأعوان الاقتصاديين على اختلافهم.

تهدف في هذا الفصل إلى الإسهام في توسيع الإدراك لمفهوم الثقة و عرض تحليلها المؤسساتي من خلال تقديم نظرة شاملة و في مختلف الحقول العلمية لهذا المصطلح.

ينقسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول نقدّم من خلاله الإطار النظري للثقة و ذلك بالرجوع إلى مصدر كلمة الثقة في اللغة، الثقة في مختلف الحقول العلمية، نظرة المدخل الاقتصاد الكلي و الجزئي للثقة، تعريفات الثقة، خصائص عناصر و أبعاد الثقة، أنواع و درجات الثقة. أما المبحث الثاني، فنسعى من خلاله إلى تقديم التحليل المؤسساتي للثقة و ذلك بتناول النقاط التالية: مفهوم الاقتصاد المؤسساتي، الاقتصاد المؤسساتي الجديد، النظريات الجزئية للمؤسساتية و تحليل الثقة في النظريات المؤسساتية. في حين أن المبحث الثالث سنعرض من خلاله الدراسات السابقة للثقة العربية منها و الأجنبية.

### المبحث الأول: الإطار النظري للثقة

تعدّ الثقة أحد العوامل المحدّدة و المساعدة على تفسير الأداء الاقتصادي. فلقد أصبحت دراستها تتطوّر على المستوى الفردي، الجماعي و حتّى التنظيمي لما لها من أهمية في تحسين العلاقات و تحقيق الأهداف المشتركة. فهي تعتبر متغيّراً أساسياً في العلاقات و التفاعل الإنساني. حيث نال مفهوم الثقة الاهتمام في العديد من الحقول العلمية : كعلم النفس، الاجتماع، الإدارة، الاقتصاد و غيرها... إلا أنّ فهمنا للمفهوم ما يزال محدوداً نظراً لحالة اللبس الذي يسوده كونه معقد و متعدّد الأبعاد Multidimensionnel. و من هنا، فإننا نسعى في هذا الجزء إلى الإسهام في توسيع الإدراك لمفهوم الثقة متناولين النقاط التالية:

1- مفهوم الثقة

2- الثقة في مختلف الحقول العلمية

3- نظرة المدخل الاقتصاد الكلي و الجزئي للثقة

4- خصائص عناصر و أبعاد الثقة

5- أنواع و درجات الثقة

المطلب الأول: مفهوم الثقة

#### الفرع 01: مصدر كلمة الثقة في اللغة

الثقة كلمة صعبة الفهم، فنجد أن بعض الباحثين وضحو غموضها و البعض الآخر أشاروا إلى تعدد معانيها و عدم إمكانية وصفها و التعبير عنها<sup>1</sup>. فالثقة « Confiance » مشتقة من الكلمة اللاتينية « Confidentia » التي يرجع أصلها إلى « Fid »، و من هذا المصدر تم اشتقاق ثلاث كلمات :

الأولى: « Fidus » و التي تعني "شخص جدير بالثقة " أو "وفي" و من هذه الأخيرة تم اشتقاق كلمة « Fidentia » و « Confidentia » و نعني بها "ثقة في النفس" أو "الجرأة"،

الثانية: « Fides » و التي تعني " الاعتقاد و الإيمان " "شخص نزيه" "موثوق بأمانته"،

و الكلمة الأخيرة هي « Foedus » و التي نعني بها " معاملة على أساس ثقة متبادلة"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Guy SCHULLER : Economie et confiance , la confiance : un facteur indispensable, mais complexe , Document de travail, Université de Lille ,2004, p04.

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

إذا رجعنا إلى اللغات الانجليزية، الألمانية، الفرنسية و العربية. نجد أن اللغة الانجليزية و الألمانية قدمت كلمتين للتعبير عن معنيين مختلفين للثقة « Trust » و « Confidence »، « Vertrauen » و « Zutrauen ». أما اللغة الفرنسية و العربية اكتفت بكلمة « Confiance » و "الثقة" للدلالة على الثقة.

ففي المعاجم العربية ورد مفهومها تحت كلمة وثق به، يثق، ثقة إذ ائتمنه، أو هي ائتمان، و موضع ثقة، و مسؤولية يحملها الشخص بحكم الثقة التي يتمتع بها<sup>3</sup>. انطلاقا من هنا يمكن طرح السؤال التالي: ما هو الفرق بين « Trust » و « Confidence » ؟

للجواب على هذا السؤال نرجع إلى الدراسات التي قام بها الباحث الألماني في علم الاجتماع LUHMAN (1988) الذي فرق بين « Confidence » و « Trust ». \* هذه الأخيرة « Trust » يرجع أصلها إلى الكلمة الألمانية « Trost » التي تعني " الراحة " <sup>4</sup> فحسب هذا الباحث « Trust » هو رهان طوعي به نوع من المخاطرة و هذا راجع لسلوكيات الشخص الموثوق فيه مثلا عن ذلك : الثقة التي تضعها في شخص للقيام بعمل ما، أما « Confidence » نعني به نوع من الاعتقاد الضروري للحياة اليومية <sup>5</sup>.

فحسب Seligman، « Confidence » هو إحساس يشعر به أي شخص خلال تعاملاته في نظام يسوده تعارف بين طرفي المعاملة و كلاهما على دراية بالعقوبات التي يمكن التعرض لها في حالة عدم التنسيق بينهما. أما « Trust » فهو إحساس يظهر عند عدم تواجد العناصر المحددة لهذا النظام ( التعارف و العقوبات) مثلا عن ذلك: التعامل مع شخص لأول مرة. بالإضافة، نجد أن CAPET وضح أن « Trust » عبارة عن فعل « Action » و ليست بوضعية « Etat » و العكس صحيح بالنسبة لـ « Confidence ».<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Nabil BOUMESBAH : Ethique managériale et performance de l'entreprise, mémoire de fin d'étude pour l'obtention d'un magistère en gestion , spécialité : management , Université de Tlemcen ,2009-2010 , p94.

\*: وفقا للقاموس Oxford الخاص بعلم أصول الكلام، مصطلح « trust » استعمل في القرن الثالث عشر للدلالة على موقف الثقة في شخص ما و في القرن الخامس عشر أدرج للدلالة على الإخلاص و الاعتمادية(الموثوقية) . وصولا إلى القرن 17 أين أخذ هذا المصطلح المعنى المتعارف به الآن ألا و هو الالتزام اتجاه شخص معين.

<sup>2</sup> Guy SCHULLER,op.cit, p04.

<sup>3</sup> م، حكمت فليح: تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد الثالث و الثمانون، 2010، ص 173.

<sup>4</sup> Alain DULUC : Leadership et confiance , développer le capital humain pour des organisation performante , édition DUNOD, 2 éme édition ,Paris 2008 , p44.

<sup>5</sup> Laurent ELOI : Economie de la confiance , édition la Découverte , Paris 2012 , p 19.

<sup>6</sup> Teddy JEAN-BAPTISTE : Confiance du consommateur, consommation, et activité économique, thèse de Doctorat en sciences économiques , Université des ANTILLES et de la GUYANE , UFR des sciences juridiques et économiques 2002-2003 , p06.

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

و الجدول التالي يوضح الفرق بين « Trust » و « Confidence »

### الجدول رقم (01): الفرق بين « Trust » و « Confidence »

Confidence	Trust
- إحساس بالثقة ( Avoir confiance )	- فعل يمنحه الشخص ( Faire confiance )
- حالة ثابتة.	- حالة ديناميكية
- عمل عفوي.	- عمل منطقي و فكري.
- تمثيلات فردية و جماعية	- ملاحظة و توقع.

**Source :** Jean-Claude USUNIER : Un examen du concept de confiance à travers la littérature in Usunier J.C. Confiance et performance, Vuibert, Paris, (1998),P 25.

### الفرع 02 : تعريفات الثقة

رغم الاتفاق الواسع بين المنظرين و الباحثين في مختلف العلوم الاجتماعية على أهمية الثقة في العلاقات الإنسانية و تأثيرها الايجابي في هذا المجال، إلا أنه ليس هناك اتفاق على تعريف محدد لهذا المفهوم كونه معقد و متعدد الأبعاد، بالإضافة إلى تداخل بعض المفاهيم معها كالتعاون، الاعتماد و التنبؤ<sup>1</sup>. فهذا المفهوم بقدر ما اهتمت به العلوم النفسية و الاجتماعية، فانه خضع مؤخرا للدراسة في مؤلفات الإدارة و ما يتعلق بها و هذا بداية من السبعينيات من القرن العشرين.

قبل عرض المفاهيم التي تناولها الباحثون و الكتاب لمفهوم الثقة يمكن الرجوع إلى المعنى الاصطلاحي لهذا المفهوم، فوفقا لقاموس Oxford فقد حدد معنى الثقة بأنها الشعور الايجابي الذي يمتلكه الفرد اتجاه الطرف الآخر من حيث ثقته بقيامه بالأعمال و الأفعال المتفق عليها، أما الموسوعة الفلسفية لجامعة ستانفورد فقد عرفت على أنها : موقف شخص اتجاه طرف آخر يأمل في وضع ثقته فيه<sup>2</sup>. فالملاحظ أنه لم يقتصر تعدد مفاهيم الثقة في القواميس و الموسوعات فقط بل امتد ذلك إلى تعدد و تباين رؤى الباحثين حوله عبر الحقول العلمية ذات العلاقة لتصب كل منها في اتجاه معين حول الثقة. و بعد المراجعة للأدبيات المتعلقة بالموضوع تبين أن هناك

<sup>1</sup> فليح، مرجع سابق ص 173.

<sup>2</sup> Laurent ELOI : Economie de la confiance , édition la Découverte , Paris 2012 , p 21

اتجاهات و مداخل تناول الباحثون فيها الثقة حسب المنظور النفسي، الاقتصادي و الاجتماعي. و يمكن تصنيف هذه التعريفات كما يلي:

### 1- الثقة من منظور التوقعات الفردية

تعريف الثقة من هذا المنظور يقودنا إلى الدراسات التي قام بها DEUTSH (1958) و ZAND (1972). فنجد أن DEUTSH عرف الثقة باعتبارها: "الخيار الغير المنطقي و اللاعقلاني للشخص الذي يواجه حادثة غير أكيدة يكون فيها توقع الخسارة أكبر من الكسب المتوقع، لماذا تكون الخسارة أكبر من الكسب؟ إذا كان العكس صحيحا، فان الثقة ستكون عقلانية و منطقية و اقتصادية بسيطة". بطريقة أخرى " الثقة عبارة عن توقعات غير منطقية لمخرجات حدث ما غير مؤكد مع الأخذ في الاعتبار شرط التعرض الشخصي". أما ZAND فقد نظر إلى الثقة و حدد بعدين لها: من ناحية السلوك الشخصي و من ناحية التوقعات الفردية، فيرى بأن: "الثقة تبني على أساس حساب ذلك أنها تحفز الموثوق فيه في البحث عن نتيجة مرضية على أساس مانح الثقة " و بالتالي يمكن القول أن وضع الثقة في شخص ما هو قرار به خطر ذلك أن فكرة توقع الخسارة تكون أكبر من الكسب المتوقع.

و بتحليل التعريفين السابقين يمكن ملاحظة ما يلي:

- أن الثقة يترتب عليها وجود خطر و هذا الخطر يتمثل في أن يكون الشخص واضع الثقة عرضة لتصرفات الشخص الموثوق فيه.
- الثقة تمثل علاقة متبادلة بين طرفين مبنية على أساس مصلحة متبادلة، هذه العلاقة غير مستقرة و التي يمكن أن تختفي باختفاء المصلحة.
- الثقة عبارة عن آلية التي تظهر و تختفي حسب ظروف التبادل.

### 2- الثقة من منظور العلاقات الشخصية

إذا رجعنا إلى تعريفات الثقة من هذا المنظور نجد أنها تضم الدراسات التي قام بها GAMBETTA (1888)، MEEKER (1983)، BUTLER & CANTRELL (1984) و BUTLER (1991). فقد عرفها GAMBETTA بأنها "احتمال تصرف شخص بطريقة مفيدة و مربحة أو على الأقل غير ضارة حتى يكون هناك نوع من التعاون مع هذا الشخص". أما MEEKER فيرى بأنها: "توقع سلوك تعاوني من الطرف الآخر"، بينما BUTLER & CANTRELL يعرفان الثقة بأنها "توقع في سلوكيات الشخص الآخر من ناحية عناصر الثقة و

المحددات الشخصية ( النزاهة، الكفاءة، التناسق، الانفتاح، الوفاء) ليعود و يعرفها سنة 1991 و يوضح أنها "وعد ضمني بأن الطرف الآخر لن يسعى إلى إلحاق الضرر بمانح الثقة".<sup>1</sup>

و بتحليل التعريفات السابقة نلاحظ ما يلي:

- وجود نظرة إيجابية للثقة حيث تعتبر كمفتاح للتعاون بين الأشخاص.
- هذه النظرة إلى الثقة جاءت للرد على أبحاث DEUTSH و ZAND حيث وضحت أن اتخاذ قرار وضع الثقة تكون في البداية على أساس حساب من أجل الوصول إلى هدف معين و لكنه قرار أقل أنانية و أكثر توافقية من أجل الحفاظ على علاقات شخصية ذو نوعية.

### 3- الثقة بوصفها عاملا لتقليل الكلف

هذه النظرة تركز على الانتقادات الموجهة إلى الأعمال التي قام بها WILLIAMSON خاصة تلك المتعلقة بـ"الانتهازية". و تضم الأعمال التي قام بها HILL (1990)، HITT & AL (2001)،

BROMILEY & CUMMINGS، BRADACH & ECCLES (1992)<sup>2</sup>. فنرى أن HILL وضح أهمية الشهرة باعتبارها وسيلة لتقليل تكاليف الصفقات، حيث أنها تسمح بكبح السلوكيات الانتهازية. أما HITT & AL فيرى أن تواجد الثقة في المنظمة يقلل كلف الصفقات و العقود ذلك أن الثقة تسمح بتقليل المراقبة و السيطرة على سلوكيات الفرد و المجموعة. كما يشير BROMILEY & CUMMINGS بأن الثقة تقلل من كلف الصفقات و العقود و عرفا الثقة أنها " التوقع بأن الشخص الآخر أو المجموعة ستعمل جاهدة على التصرف العادل بما يتلاءم مع الأشخاص الداخليين فيها علنا أو ضمنا و ستكون أمينة و مخلصه في أي تفاوضات إزاء هؤلاء الأشخاص و عدم أخذ أي منفعة زائدة على حساب الآخرين حتى عندما تكون الفرصة سانحة".<sup>3</sup>

و في مجال التحالفات فان الشركات تسعى إلى التعاقد مع من سبق التحالف معه إذ أن الخبرة الناتجة من جراء تكرارية العلاقات ستكون سببا لتوليد الثقة في التحالفات القادمة و هذا ما سيحقق اقتصاديات كلفة التعامل و يقلل كلفة البحث عن شريك أمين.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Frederic BORNAREL : La confiance comme mode de contrôle social : l'exemple des cabinets de conseil ,thèse de Doctorat en sciences de gestion ,Université de Paris 12 Val de Marne , 2004, p60-61.

<sup>2</sup> Frederic BORNAREL ,op.cit, p62.

<sup>3</sup> Frederic BORNAREL ,op.cit, p62.

<sup>4</sup> زكرياء مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين و اقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية الثالثة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان الأردن، طبعة 2009، ص 325.

### 4- الثقة بوصفها وسيلة لخلق القيمة عبر التبادل المستند إلى التعاون و إنتاج الرأس المال الفكري

لقد أظهر (BOISOT,1995) أهمية الثقة المتبادلة بين الأفراد لخلق المعرفة في بيئة تتسم بغموض و عدم تأكيد شديدين، فعندما تكون الرسالة غير معنوية يجب أن تكمن الثقة في نوعية العلاقات الشخصية التي تربط الأطراف من خلال القيم و التوقعات المشتركة بدلا من المصادقية الظاهرية للرسالة. و بالتالي فالثقة تسهل الاتصال و التحوار كما أنها تكوّن مدخلا مفتوحا للأفراد لتبادل رأس المال الفكري و كلما ازدادت مستويات الثقة كلما توفرت الرغبة في المجازفة بمزيد من التبادلات. كما أن الثقة تسهل التعاون و أن التعاون يربي الثقة و يطور قواعد سلوكية عامة للتعاون عبر الزمن مما يضاعف الرغبة في التبادل الاجتماعي.<sup>1</sup>

### 5- الثقة من منظور الهياكل الاجتماعية

رؤية الثقة من هذا المنظور يقودنا إلى الدراسات التي قام بها ZUKER،(1985) GRANOVETTER (1986)، SCHAPIRO، (1987) و LEWIS & WEIGERT (1985)، كلّها أبرزت دور السياق (الإطار) في تطوير علاقات الثقة. فنجد أن ZUKER عرفتها بأنها: "سلسلة من التوقعات الاجتماعية المتبادلة بين الأشخاص في المعاملات الاقتصادية"، حيث استعملت ZUKER الثقة لتشرح المصادر المؤسساتية للهياكل الاقتصادية للولايات المتحدة الأمريكية و هذا بين 1840 و 1920 هذا ما سمح لها باستخلاص أنّ التوقعات تعتبر كإطار عام للسلوك في حالة معينة و أن هذه التوقعات مرتبطة بالسياق الذي ينحصر فيه التبادل. أمّا LEWIS & WEIGERT أشارا إلى أن الثقة المتبادلة بين شخصين في المستقبل تبنى على أساس الثقة الماضية و تكون محفزة بإحساس و شعور قوي اتجاه الشخص (الثقة المبنية على أساس العاطفة) أو بأسباب عقلانية (الثقة المبنية على أساس المعرفة) أو كلاهما.<sup>2</sup>

### 6- الثقة بوصفها عاملا لتقليل التعقيد المنظمي

وصف OGILVY, 1995 أن الافتقار إلى الثقة يترجم إلى حاجة لتدرج هيكلي أكبر و إلى اندماج متكامل شاقولي إذ يذكر أنه في ألمانيا أين تسود الثقة بشكل أوسع مما تسود في فرنسا فإن الملاحظ أن مشرف المستوى المتوسط بإمكانه أن يدير شؤون 25 عاملا أما في فرنسا (و هو مجتمع هرمي الترتيب بشكل أكبر) فإن

<sup>1</sup> زكرياء مطلق الدوري، أحمد علي صالح، مرجع سابق، ص 332.

<sup>2</sup> Frederic BORNAREL ,op.cit, p 63.

الملاحظ بأن مشرف المستوى المتوسط يشرف فقد على 16 عامل و في اليابان و طبقا لرأي FUKUYAMA فان الثقة تترجم إلى علاقات طويلة الأمد يستعاض فيها عن الاندماج الشاقولي<sup>1</sup>.

إن الثقة بالعاملين تسهم في حل مشاكل النوعية، حيث أنها تشجع العاملين على فحص أعمالهم الخاصة و تدفع بالمسؤولين إلى تصحيح أخطائهم و هذا ما تشهده اليابان إذ أن إلغاء طبقة المشرفين تسمح للعاملين المخولين تحمل قضايا العمليات اليومية مما يؤدي إلى تخفيض المستويات الإشرافية و الذي ينعكس بدوره على مرونة و فاعلية التغذية المرتدة و يخفض التكاليف و تجاوز حلقات السيطرة المتعددة و إشاعة المشاركة بالمعلومات و التوجه إلى إشاعة روح الرقابة الذاتية.<sup>2</sup>

### 7- الثقة بوصفها موجودا استراتيجيا يشكل مصدرا للميزة التنافسية

لقد أكد الكثير من الباحثين على أهمية الثقة بين أفراد المؤسسة ( الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالمشرفين و الثقة بزملاء العمل) و دورها في خلق الميزة التنافسية. حيث أنها تساهم في تنمية رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، و الذي ينتج عنه قناعة عالية لدى العاملين بالالتزام التنظيمي و مرونة عالية في العمل و تنظيم جماعي و التي بمؤداها تشكل ميزة تنافسية للمنظمة.<sup>3</sup> فالأفراد الذين يثقون بمنظمتهم ينظرون إلى أنفسهم كجزء مهم و ذو قيمة في المؤسسة، مما يحفزهم على العمل بحماسة و سعادة أكبر. و على العكس من ذلك، فنقص الثقة لدى العمال في المؤسسة سيجعلهم بلا قيمة و يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المؤسسة، و هذا بدوره سينعكس على تنافسية المؤسسة و على كفاءتها و فاعليتها مما يؤدي إلى الفشل في تحقيق الأهداف المسطرة. و تلعب الثقة دورا أساسيا في التقليل من تكاليف المنظمة، و هذا ما أشار إليه HITT & AL (2001)، فعندما تتواجد الثقة لا تحتاج المنظمة إلى عقود شكلية لتحديد أنماط التفاعل كما أن المنظمات ستكون أقل حاجة للاعتماد على الهياكل التنظيمية و أقل حاجة للمراقبة و السيطرة على سلوكيات الأفراد، هذا ما يضمن لها التقليل من تكاليفها و بالتالي زيادة قدرتها التنافسية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> زكرياء مطلق الدوري، أحمد علي صالح، مرجع سابق، ص 327.

<sup>2</sup> زكرياء مطلق الدوري، أحمد علي صالح، المرجع السابق، ص 327-328.

<sup>3</sup> م، حكمت فليح: تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي النقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد الثالث و الثمانون، 2010، ص 176.

<sup>4</sup> زكرياء مطلق الدوري، أحمد علي صالح: مرجع سابق، ص 328.

من ناحية أخرى، أكد HITT & AL (2001) بأن الثقة تشكل مصدرا للميزة التنافسية، فعندما تتواجد الثقة بين المدير (الوائق) و مستخدميه (الموثوق فيهم) لإدراك المدير قابلية العمال على الأداء من خلال امتلاكهم المعرفة الفنية اللازمة التي تؤثر في النتائج، فإن هذه الثقة المتبادلة غير ظاهرة للمنافسين أو المقلدين كونها غامضة و تكاليف تقليدها باهظة مما يصعب عليهم الوصول إليها و معرفة خفاياها.<sup>1</sup>

### 8- الثقة بوصفها عنصر استثمار

يرى PRUSAK & COHEN (2001) أنه لا أحد من الناس يستطيع القيام بتصنيع الثقة أو يفرض وجودها، فهي عنصر من عناصر رأس المال الاجتماعي الذي يمكن تنميته. فالثقة تنمو أيضا من الثقة، و بذلك فهي شيء يعزز لذاته، و عليه فإن أحد طرق الحصول عليها هي أن تظهر الثقة بنفسك، و قد أشار الباحثان إلى أن الشركات التي تظهر الثقة تجاه المستخدمين و تجاه الزبائن و المجهزين على حد سواء، فإن الأفراد يكونون أكثر ثقة ببعضهم البعض على النقيض من أولئك الذين يظهرون بمظهر عدم الثقة. فالاستثمار في العلاقات تجعل المنظمة تعمل بشكل فعال سيعود عليها بمكاسب واقعية. و استثمارات الثقة لا تنحصر في تنمية العلاقات الاجتماعية فحسب بل أن رأس المال الاجتماعي يمكن أن يستثمر في عملية خلق الثروة الفكرية الجديدة. و تلعب الثقة دورا أساسيا في تأمين الاتصال و الحوار بين الأطراف التي تتبادل الثقة و بذلك فهي تتيح الفرصة للوصول إلى الأشخاص لتبادل الرأس المال الفكري، كما أنها تسهل التعاون و الذي بدوره ينتج الثقة مما يؤدي و مع مرور الزمن إلى تطوير معايير عامة للتعاون و الذي يعمل على زيادة الرغبة في المشاركة في التبادل الاجتماعي.<sup>2</sup>

### 9- الثقة وسيلة لزيادة كفاءة التصرف

إذ ينتج عنها تسهيل انجاز الأهداف و الغايات و التي من دونها لا يمكن أن تتحقق ما لم تترتب عليها كلفة إضافية، إن زيادة كفاءة التصرف لدى الأفراد ناتجة عن زيادة تأثير الأفراد المستندة إلى المستويات العالية للثقة. فالثقة بالعاملين تزيد من ملائمة المنظمة و تبعث الاطمئنان النفسي لديهم و تزيل مخاوفهم، و هذا بالتالي ينعكس على كفاءة التصرفات الناتجة عن منظومة القيم التي جرى تعزيزها في المنظمة. و لا شك أن زيادة الولاء و

<sup>1</sup> زكرياء مطلق الدوري، أحمد علي صالح، مرجع سابق، ص 329.

<sup>2</sup> زكرياء مطلق الدوري، أحمد علي صالح، مرجع سابق، ص 329-331.

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

ارتفاع الجانب المعنوي يقلل من دوران العمالة و ما يترتب عليه من تكاليف ضعف الخدمة و الجودة و السرقات التي تزيد كلما زاد دوران العمالة.

كما قد تكون الوعود الزائفة التي تقدمها الإدارة سببا في فقدان الثقة بينها و بين العاملين و هو بحد ذاته ضعف في كفاءة التصرف للإدارة و الذي سيقابل برد فعل مماثل بالتزام زائف من قبل العاملين ما يولد ضعف في كفاءة تصرف العاملين، كما أن فقدان الثقة بالعاملين قد يحجم من كفاءة تصرفهم في اقتناص الفرصة السانحة و ما يترتب على ذلك من كلفة فقدان الفرصة السانحة جراء فقدان القدرة على التصرف الفعال في اللحظة المناسبة.<sup>1</sup>

بعد عرض التعريفات السابقة يمكن تلخيص التعريفات الأخرى في الجدول التالي:

### الجدول رقم (2): تعريفات الثقة

تعريفات الثقة في علم النفس و علم النفس الاجتماعي	
التوقعات الغير المنطقية لمخرجات حدث غير مؤكد مع الأخذ في الاعتبار شرط التعرض الشخصي.	DEUTSH(1958)
إجراء يزيد من تعرض شخص إلى شخص آخر.	DEUTSH(1962)
إن الأطراف يمكن أن تبني الثقة في بعضها تدريجيا خلال عملية التبادل الاجتماعي، يبرز القدرة على الوفاء بالوعد و الالتزام بالعلاقات و الحفاظ عليها. <sup>2</sup>	BLAU(1964)
التوقع الاجتماعي للفرد أو الجماعة اتجاه اعتمادنا على الوعد اللفظي أو الكتابي لشخص آخر أو جماعة أخرى.	ROTTER(1967,1971,1980)
الاستعداد للتعرض لتصرفات الطرف الآخر على أساس أنه سينفذ فعل مهم لمناح الثقة، بغض النظر على قدرة هذا الأخير (مناح الثقة) على المراقبة أو التحكم في الطرف الآخر.	KEE & KNOX (1970)
الاعتماد على المعلومات الواردة من شخص حول الظروف الغير المؤكدة و على نتائجها في تواجد حالة من الخطورة.	SCHLENKER,HELM & TEDESCHI(1973)
توقع الفرد بأن سلوك الفرد الآخر أو مجموعة الأفراد (الشفوي أو غير	FROST & Al(1978)

<sup>1</sup> كزياء مطلق الدوري، أحمد علي صالح، مرجع سابق، ص 333.

<sup>2</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله: أثر ثقة العميل في المؤسسة المصرفية على قبوله التعامل المصرفي عبر الانترنت، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، 2013، ص55.

الشفوي) إثاري و مفيد شخصيا لنفسه. <sup>1</sup>	
استعداد الفرد لوضع ثقته في شخص آخر لانجاز أعماله معتقدا بأنه سوف يحصل على الرضا المتوقع.	SCANZONI(1979)
اعتقاد ذاتي يعتمد على التصورات و التجارب الشخصية بشأن حدوث حدث مرغوب فيه.	GOLEMBIE, WSKI & MC CONKIE (1975)
الثقة هي المناخ المدرك الداعم.	CORRAZINI (1977)
الرغبة في منح النوايا الحسنة للأشخاص و الاعتماد على أقوالهم و أفعالهم.	COOK & WALL (1980)
توجد الثقة عندما نعتقد أن الطرف الآخر صادق.	LARZELERE & HUSTON (1980)
الاستعداد للتعرض للخطر.	JOHNSON- GEORGE & SWAP(1982)
توقع مرتبط بأن الفرد سيعمل على تطوير أحداث في المستقبل.	REMPEL, HOLMES & ZANNA(1985)
الثقة وفقا للنظرية الفردية بالنسبة لكيفية أداء الشخص الآخر لبعض الأعمال المستقبلية كدالة للحقوق الحالية و السابقة لهذا الشخص المستهدف سواء ضمنية أو واضحة بالنسبة لكيفية تصرفهم. <sup>2</sup>	GOOD(1988)
حالة تنطوي على التوقعات الايجابية حول دوافع الفرد فيما يخص فرد آخر في ظرف يسوده خطر.	LEWICKI & BUNKER (1995)
الاعتقاد و الرغبة في الاعتماد على الطرف الآخر.	MC KNIGHT & AL (1998)
<b>تعريفات الثقة في علم الاجتماع</b>	
اعتماد شخص على شخص آخر تحت ظروف من المخاطرة من أجل تحقيق هدف معين.	PATTON (1976)
توقع السلوك التعاوني من الطرف الآخر.	MEEKER (1983)
توقعات الفرد حول استدامة أو استمرارية و فعالية الأوامر أو الطلبات الاجتماعية مهما كانت معنوية أو طبيعية.	BARBER(1983)
العلاقة بين طرفين، بحيث أن الثقة الموضوعية في أحدهما تتركز على تدخل طرف ثالث لمراقبة و تعزيز العقد أو الاتفاق الأصلي.	COLEMAN (1984)

<sup>1</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله، مرجع سابق، ص 55.

<sup>2</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله، مرجع سابق، ص 55.

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

ZUKER(1986)	سلسلة من التوقعات الاجتماعية المتبادلة بين أطراف التبادل.
SHAPIRO(1987)	علاقة اجتماعية أين يقوم الموكل باستثمار موارد، السلطة أو بتحميل المسؤولية إلى الوكيل بالنظر إلى نتائج مستقبلية غير مؤكدة.
GAMBETTA (1988)	احتمال أن يقوم الفرد بانجاز عمل مفيد أو مريح أو على الأقل غير ضار للتعاون مع طرف آخر.
LUHMANN (1988)	اختيار التعرض لحالة ما حيث أن الضرر المحتمل قد يكون أكبر من الفوائد المتوقعة.
DASGUPTA(1988)	أضع ثقتي بالآخر، في حالة عدم إدراكي بأعماله أو بما سيفعل و أختار قراراتي على أساس توقعي لفعلي أو عملي.
BRADACH & ECCLES (1989)	التوقعات المرتبطة بطرف التبادل و التي تبين أنه لن يتصرف بانتهازية رغم الدوافع التي يمكن أن تجبره في المدى القصير و الشك (عدم اليقين) فيما يتعلق بالنتائج على المدى الطويل.
COLEMAN (1990)	وضع طوعي للموارد تحت تصرف شخص آخر أو تحويل مراقبة هذه الموارد إلى هذا الشخص.
FUKUYAMA(1994)	التوقعات التي تنشأ داخل الجماعة و الأمانة و السلوك التعاوني و الذي يبنى على مشاركة العادات المألوفة كجزء من معتقدات الجماعة.
KARPIK(1995)	أضع ثقتي بالشخص عندما أتعامل معه و أعتقد أن كفاءته و تخصصه يبرر لي إمكانية تفويضي لصلاحياتي له و أنا متأكد في نفس الوقت عدم إمكانية مراقبته، يقوم بالدفاع عن مصالحه قبل أي اعتبار.
MISHIRA (1996)	استعداد جماعة معينة لتقبل النقد من جماعة أخرى و ذلك بالاعتماد على مجموعة من الخصائص المميزة للجماعة الأخرى تلك و هي: مؤهلة، الشفافية، تظهر اهتمامها، يمكن الوثوق بها.
ROBINSON (1996)	توقعات، افتراضات و اعتقادات حول احتمال أن الأفعال المستقبلية لطرف ما تكون مواتية و غير ضارة للمصالح الخاصة.
BERNOUX & SERVET (1997)	حالة الشخص، الجماعة أو المؤسسة في وقت و مكان معين على أساس عناصر وجدانية، بديهية أو على مجموعة من المعلومات و الاعتقادات أين المعرفة تسمح بتوقع (مع وجود درجة نسبية من عدم اليقين) تصرفاتهم في ظرف معين.

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

الثقة داخل أو بين المنظمات غالبا ما يتم فهمها كتوقعات للسمعة الحسنة.	ZAHER &AL(1998)
توقع طرف ما حول قدرة، و سلوك و حسن نية الطرف الآخر.	BLOMQVIST & STAHL (1999)
تحمل المخاطر الناتجة عن توقع طرف معين بأن الطرف الآخر يتصرف بكفاءة ووفقا لواجباته.	ALTO & KRAMER (1999)
الرغبة في التعرض لطرف آخر بالاعتماد على أهداف، قيم و معايير هذا الطرف و الإيمان بكفاءته، انفتاحه و مصداقيته.	SHOCKLY,ZALABAK ELLIS ET WINOGRAD (2000)
انجاز اجتماعي يتم تحقيقه من خلال تفاعل البنى الاجتماعية و من ضمنها مؤسسات العمل و الأفراد.	GREY(2001)
الإيمان بأن الأطراف الآخرين يتصرفون دون تفضيل مصالحهم، على الرغم من الحوافز الاقتصادية التي تحثهم على التصرف بطريقة أخرى.	GRANOVETTER(2002)
استعداد طرف معين للرضوخ لطرف آخر، استنادا إلى الاعتقاد بأن الطرف الأخير : مقتدر، منفتح، مهتم و موثوق.	ALBRECHT &TRAVAGOLINE (2003)
حالة حاسمة لتشكيل و قوة العلاقات الإنسانية.	BAGRAIM & HIME (2007)
<b>تعريفات الثقة في الاقتصاد و علم الإدارة</b>	
رغبة الفرد في التعرض لأفعال شخص آخر دون إمكانية مراقبته.	ZAND(1972)
وجود شعور بأن الطرف الآخر لن يستغلني.	PORTER, LAWLER & HACKMAN (1975)
اعتقاد أن آخذي القرار يقدمون نتائج مرضية لمصالح الآخرين دون التأثير عليها.	DRISCOLL (1978)
مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين إذ ينظر إليها بعد الاتفاق عليها، بأنها عقد نفسي غير مكتوب بينهما مع الالتزام به سلوكيا و علائقيا، يتولد عن هذا الاتفاق النفسي ثقة متبادلة تحكم العلاقة بين الطرفين، كما يحكم هذا العقد النفسي المعاملات اليومية بين الطرفين على الرغم من كونه غير مكتوب و غير ملزم قانونيا إلا أنه الأساس و المعيار الوحيد في تقويم نوعية و طبيعة العلاقة بينهما، ينفرط عقد الثقة المتبادلة إذا لم يحترم الطرفان هذا العقد و عندئذ تتوتر و تسوء العلاقة بينهما.	ROSEVELT (1979)
اعتقاد بأن الطرف الآخر على استعداد للدخول في معاملات تعاونية.	PRUITT(1981)

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

السلوك المرتبط بالثقة الذي يتكوّن من الفعل الذي يزيد اعتماد الفرد على شخص آخر لا يخضع سلوكه لسيطرة و تحكم هذا الفرد، و يحدث في الموقف الخطير الذي يتسم بعدم التأكد. <sup>1</sup>	LORENZ (1988)
تعاون مبني على أساس مصالح متبادلة بوجود سلوكيات لا يمكن للفرد أن يحددها.	POWELL (1990)
الاعتماد على حسن النية بالآخر.	FRIEDMAN (1991)
توقع الشخص بأن الطرف الآخر سيتصرف بطريقة مقبولة لكلاهما دون استغلال نقاط ضعف الطرف الآخر.	SAKO (1992)
الرغبة للاشتراك في عملية ما في غياب الوقاية و الحماية الكافية <sup>2</sup>	NOODERHAVEN (1992)
الأمن المتبادل بين طرفين في التعامل دون استغلال نقاط ضعف الطرف الآخر.	SABEL(1993)
فرق WILLIAMSON بين نوعين من الثقة : <u>الثقة المحسوبة</u> CALCULATIVENESS TRUST و التي تنشأ في إطار العلاقات التجارية " calculativeness is the general condition that I associate with the economic approach and with the progressive extension of economics into the related social sciences" <sup>3</sup> و <u>الثقة الشخصية</u> و التي تتميز بغياب المراقبة و التوقع الايجابي للأفعال.	WILLIAMSON (1993)
الثقة في النزاهة أو النوايا الحسنة للآخرين.	RING & VAN DE VEN (1994)
تحدث الثقة عند امتلاك طرف ما ثقة في أمانة و صدق شريك التبادل <sup>4</sup>	MORGAN & HUNT(1994)

<sup>1</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله: أثر ثقة العميل في المؤسسة المصرفية على قبوله التعامل المصرفي عبر الإنترنت، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، 2013، ص54.

<sup>2</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله، مرجع سابق، ص54.

<sup>3</sup> Oliver WILLIAMSON, Calculativeness trust and economic organization, The journal of law and economics, vol 36, N° 1, part 2, John M. Olin centennial conference in Law and economics at the University of Chicago, (Apr 1993), pp 453-486 [https://www.jstor.org/stable/725485?seq=3#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/725485?seq=3#metadata_info_tab_contents)

<sup>4</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله، مرجع سابق، ص55.

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

التوقع بأن الفرد الآخر أو المجموعة سوف تبذل جهداً لتتصرف بحسن النية وفقاً للالتزامات سواء الصريحة أو الضمنية على حد سواء و أن نكون صادقين في كل المفاوضات التي سبقت تلك الالتزامات بالإضافة إلى عدم الاستفادة المفرطة من قبل الآخرين حتى عند وجود الفرصة.	BROMILEY & CUMMINGS (1995)
افتراض أن، في حالة الشك (عدم اليقين)، الشخص الآخر و بوجود ظروف غير متوقعة سيتصرف على أساس قواعد التي نراها مقبولة.	BIDAULT & JARILLO (1995)
شكل من الاعتقاد يبعد الخوف من أن الطرف الآخر سيتصرف بطريقة انتهازية.	GULATI (1995)
توقع متفائل من جانب الأفراد حول نتائج حدث ما.	HOSMER (1995)
استعداد الفرد في أن يكون عرضة لأفعال الطرف الآخر استناداً إلى توقع بأن الطرف الآخر سوف يقوم بفعل معين مهم بالنسبة لمناخ الثقة، بغض النظر عن قدرة الطرف الأول على مراقبة أو ضبط الطرف الثاني.	MAYER , DAVIS & SCHOORMAN (1995)
التصرف الطوعي للشخص بالاعتماد على لفظ و أفعال و قرارات شخص آخر.	MC ALLISTER (1995)
الحالة النفسية التي تشمل نية القبول و الانكشاف القائم على التوقعات الايجابية لنوايا و سلوك الآخرين <sup>1</sup> .	ROUSSEAU & AL (1998)
استعداد الفرد لمنح ثقته لطرف آخر و القيام بفعل في ظروف معينة و أن هذا النوع من الأفعال يضع الطرف الأول تحت عرضة أفعال الطرف الثاني.	DONEY , CANNON & MULLEN ( 1998)
توقع مخرجات ايجابية نتيجة رد فعل معين من جماعة أخرى من خلال أفعال تتميز بعدم التأكد.	BHOTT ACHARYE , DEVINNEY AND PILLUTLA (1998)

<sup>1</sup> حامد كاظم متعب، عامر علي العطوي: دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصاد، المجلد 10، العدد 2، 2008، ص 05.

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

الشخص (أ) (مانح الثقة) يضع ثقته في شخص آخر (ب) (الموثوق فيه) إلا إذا كان الفعل يحقق ربح مشترك للشخص (ب) و يعرض الشخص (أ) إلى خطر الخسارة إذا كان الشخص (ب) استولى على حصة مهمة من الربح المشترك.	COX (1999)
توقعات الأفراد للعلاقات و السلوكيات التنظيمية نتيجة العلاقات المتشابكة في العمل.	SHOCKLEY, ZALABAK & AL (2000)
استعداد المرؤوس للقيام بما يطلبه الرئيس من أعمال و دون معرفة نتائج عواقب هذه الأعمال استنادا إلى توقعات المرؤوس الايجابية.	TAN & TAN (2000)
استعداد الفرد في الثقة بأفعال الشخص الآخر في حالة متميزة بوجود الانتهازية.	WILLIAMS (2001)
الثقة هي التقييم الشخصي لأحد الأطراف بأن الطرف الآخر سيؤدي عملية معينة وفقا لتوقعه الوثوق، في بيئة تتسم بعدم التأكد <sup>1</sup>	BA & PAVLOU(2002)
تتواجد الثقة عندما يكون طرف محدد لديه ثقة في تكامل و اعتمادية الطرف الآخر المشارك.	LI (2005)
تفويض بعض المسؤوليات و المهام للمرؤوسين الذين يمثلون التوقعات الايجابية الواثقة لانجازهم لتلك المهام و المسؤوليات.	STRAITER (2005)
الرغبة للاعتماد على أمانة و قدرة و خصائص الشخص الموثوق فيه و قراره حتى و لو كانت النتيجة غير معروفة حاليا <sup>2</sup>	SALO & KARJALUOTO(2007)
تبنى الثقة على التوقعات للأفعال التعاونية و الأمانة و التي يتم مشاركتها بواسطة العديد من العاملين.	USURO ET AL (2007)

**المصدر:** من إعداد الطالبة بالاعتماد على مقال Valerie NEVEU « La confiance organisationnelle : : définition et mesure » pp 1077-p 1079. Et Yasmine BENAMOUR , « confiance interpersonnelle et confiance institutionnelle dans la relation client- entreprise de service, une application au secteur bancaire français », pp 120-p 127. بالإضافة إلى مراجع أخرى.

<sup>1</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله، مرجع سابق، ص58.

<sup>2</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله، مرجع سابق، ص58.

بصورة أكثر اتساعاً يذكر (ROBERTS,2000) أن هناك ثلاثة ظروف تعتبر شائعة في تعريفات الثقة و تزودنا بأساس من أجل وضع تعريف عام هي: أولاً: تعرف الثقة بأنها الاعتقاد و المرتبط بالسلوك أو الأفعال، ثانياً: تشير الثقة إلى المعتقدات عن السلوك المحتمل من الآخر أو الآخرين و الذي يحدث من أجل اتخاذ القرار من جانب الوثائق، ثالثاً: الثقة تلائم المواقف بمعنى أن تبادل المعرفة و خصوصاً الضمنية منها يكون أكثر فعالية مع توافر الثقة بين الطرفين.<sup>1</sup>

أما (DIEDZ ET DEN HARTOG (2006)، فيرى إمكانية تقسيم الثقة إلى ثلاثة أجزاء مركبة: الثقة كاعتقاد Trust as belief، الثقة كقرار Trust as decision، و الثقة كتصرف Trust as action. الثقة كاعتقاد: يكون فيها اطمئنان الطرف الأول للطرف الآخر، و العلاقة معه قد تقود الطرف الأول إلى افتراض أن هذا التصرف يمكن أن يتكرر بشكل ايجابي، و الاعتقاد بجدارة الطرف الآخر بالثقة، علماً بأن الثقة تختلف عن الجدارة بالثقة، فالجدارة بالثقة تعبر عن نوعية الموثوق به، أما الثقة فهي شيء يتولد لدى الوثائق. أما الشكل الثاني للثقة فهو أنها قرار الثقة الحالية بالطرف الآخر، و يكون الاعتقاد بجدارة الآخرين في هذه المرحلة عاطفياً، حيث يفترض الطرف الأول جدارة الطرف الثاني بالثقة. أما فيما يتعلق بالتصرف فإن القرار في المرحلة السابقة يكون دالاً فقط عند وجود نية التصرف، أو أن يبين الطرف الأول و بشكل كلي ثقته بالطرف الآخر عن طريق التصرف، و يحصل إذا ما توافرت ظروف الاعتماد على الطرف الآخر و التعامل معه بشكل مكشوف.<sup>2</sup> من خلال التعريفات السابقة يتضح ما يلي:

● من خلال مراجعة التعريفات السابقة يمكن ملاحظة أن هناك نظرتين للثقة أحدهما ايجابية و الأخرى سلبية. فالنظرة الايجابية تبين أن ثقة الفرد تكون على أساس حساب عقلائي لاحتمال الوصول إلى توقعاته أو تحقيق أرباح أو منافع من أجل تقييم الخطر المترتب على علاقته مع الأطراف الآخرين، و بالتالي إدراك الأرباح المستقبلية تقوي العلاقة بين أطراف التبادل. أما النظرة السلبية توضح أن ثقة الفرد تبنى على أساس التنبؤات لسلوك الآخرين، فالثقة مبنية على أساس توقعات سلوك الآخرين هذا ما يجعل الطرف الوثائق عرضة لتصرفات الطرف الموثوق فيه.

<sup>1</sup> رفاعي ممدوح عبد العزيز محمد، أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة، دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، السنة 49، العدد 76، 2010، ص 03.

<sup>2</sup> إياد فاضل التميمي، شاكر جار الله محمود الخشالي: دور الثقة بين أفراد الجماعة في تحديد إستراتيجية إدارة المعرفة، دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية الخاصة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 11، العدد 2، 2008، ص 166.

- إن الموثوق فيه أي الشخص محل الثقة « Trustee » لديه سلطة على الشخص المانح للثقة أي "الوائق" « Trustor ».
- الثقة تكون مبنية على توقعات بأن الشخص الموثوق فيه سوف يؤدي سلوكيات معينة مرغوبة فيها.
- الثقة تتولد بين الأطراف من خلال الممارسات و الأفعال المشتركة.
- الثقة بين الأفراد يعد أمر في غاية الأهمية لتحقيق التعاون بينهم و النجاح للوصول إلى أهدافهم.

و تماشياً مع متطلبات الدراسة يمكن أن نعرف الثقة بأنها: "الاستعداد للاعتماد على شريك التبادل بسبب اتسامه بخصائص منها: السلوك اللائق، الكفاءة، المصداقية، الأمانة، النزاهة، الالتزام بالوعود و الميل للمساعدة"

### المطلب الثاني: الثقة في مختلف الحقول العلمية

عرفت الثقة تطوراً عبر الزمن، فقبل استعمالها في العلوم الاقتصادية كانت مستعملة في علم النفس و الاجتماع.

#### الفرع 01: الثقة حسب علم النفس

تناول علماء النفس الثقة من منظور السمات الشخصية للشخص الذي يمنح الثقة و الشخص المتلقي لها<sup>1</sup>، و يركزون على العديد من الإدراكات الداخلية التي تنجم عن الخصائص الشخصية في هذا المجال. فنجد أن DEUTCH (1958) عرفها: "الثقة عبارة عن توقعات غير منطقية لمخرجات حدث ما غير مؤكد مع الأخذ في الاعتبار شرط التعرض الشخصي"<sup>2</sup>.

#### الفرع 02: الثقة حسب علم الاجتماع

علماء الاجتماع ينظرون إلى الثقة كهيكل اجتماعي أي مستمدة من الهياكل الاجتماعية الرسمية و الغير الرسمية<sup>3</sup>، كما أن الثقة تسهل الاتصال و التفاوض و تكوّن مدخلاً مفتوحاً للأفراد لتبادل رأس المال الفكري و كلما ازدادت الثقة كلما توفرت الرغبة في المجازفة بمزيد من التبادلات. كما أن الثقة تسهل التعاون و أن التعاون يربي

<sup>1</sup> عبد الحكيم بزواوية، أهمية توظيف آليات الحوكمة لتعزيز الثقة بمؤسسات الزكاة، دراسة حالة صندوق الزكاة الجزائري للفترة 2003-2018، مذكرة تخرج لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2019، ص 217.

<sup>2</sup> Frédéric BORNAREL : La confiance comme mode de contrôle social, l'exemple des cabinets de conseil, thèse de Doctorat en sciences de gestion, Université Paris 12 Val de Marne, 2004, pp60-61.

<sup>3</sup> عبد الحكيم بزواوية، مرجع سابق، 217.

الثقة و يطور قواعد سلوكية عامة للتعاون عبر الزمن مما يضاعف الرغبة في التبادل الاجتماعي<sup>1</sup> فنجد أن MEKER (1983) ينظر إلى الثقة على أنها: "توقع سلوك تعاوني من الطرف الآخر"، أما ZUKER (1986) عرفتها بأنها: "سلسلة من التوقعات الاجتماعية المتبادلة بين الأشخاص في المعاملات الاقتصادية"<sup>2</sup>.

### الفرع 03: الثقة حسب علم الاقتصاد

ينظر الاقتصاديون إلى الثقة في الغالب على أنها خيار عقلائي مبني على حساب التكاليف و العوائد<sup>3</sup>، فتعتبر الثقة عاملا لتقليص التكاليف.

#### ■ النظرة الكلاسيكية و الكينزية للثقة

نجد أن المدرسة الكلاسيكية أبعدت الثقة عن التحليل الاقتصادي، بينما ذهب كينز ليوضح أهميتها و لكن دون التعمق في دراستها.

فحسب النظرية الكلاسيكية: الفرد أناني و عقلائي يبحث عن نفعه الخاص لتلبية حاجاته بالرجوع إلى السوق أين يتحدد السعر حسب العرض و الطلب، و بالتالي يكون هناك نوع من "عدم الثقة". و هذا ما وضحته نظرية الوكالة و نظرية تكاليف الصفقات. في نظرية الوكالة يقوم الموكل بتحميل المسؤولية إلى شخص آخر يسمى الوكيل، فبانعدام الرقابة يمكن لهذا الأخير (الوكيل) استغلال الفرصة و أخذ سلوك انتهازية، أما في نظرية تكاليف الصفقات، فالمعاملات التي تجري في السوق لها علاقة بتكاليف الصفقات و التي بدورها مرتبطة بالانتهازية، فمع عدم تماثل المعلومات الخاصة بالسوق يسعى الفرد للبحث عنها و الاحتفاظ بها لنفسه من أجل تحقيق منفعته، فعندما ترتفع هذه التكاليف يقوم الأفراد بجلب المعاملات إلى داخل المنشأة هذا ما يسمح بتخفيضها. بالمقارنة بين النظرية الكلاسيكية و نظرية تكاليف الصفقات نلاحظ أن WILLIAMSON أوضح أن المنفعة الذاتية لا تؤدي دائما إلى السير الجيد للسوق، و من ناحية أخرى أكد أن الثقة ليس لها دورا فعالا في تحديد العلاقات السوقية بين الأفراد و إنما الانتهازية هي المسؤولة عن ذلك.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> زكرياء مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين و اقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية الثالثة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2009، ص 333.

<sup>2</sup> Valérie NEVEU : La confiance organisationnelle : définition et mesure ,actes du congrès de l'AGRH, vol 2, p 1078.

<sup>3</sup> عبد الحكيم بزواية، مرجع سابق، 217.

<sup>4</sup> Meryem BILLAMI, La confiance comme institution et mode de coordination des activités informelles : étude exploratoire auprès des entreprises privées de Tlemcen, mémoire pour l'obtention d'un magister en sciences économiques, Université Abou Bekr BELKAID, Tlemcen, 2014, p 44-45.

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

بعكس النظرية الكلاسيكية، النظرية الكينزية اهتمت بالثقة و اعتبرت كعنصر أساسي في التعاملات بين الأفراد و التعاملات الاقتصادية. حيث نرى أن KNIGH (1921) و KEYENS (1921) أوضحا العلاقة بين الثقة و الشك (عدم اليقين)، حسب KNIGH، يقوم الأفراد بتوقعات عندما يتفاعلون في موقف به شك، و قبل تفاعلهم يقررون درجة الثقة التي يمنحونها إلى توقعاتهم و بالتالي يمكن القول أن التفاعلات بين الأفراد مشروطة بالثقة. أما كينز فوضح أنه في حالة عدم اليقين يقوم الأفراد بوضع احتمالات و هذا بسبب حصولهم على معلومات جزئية، فقبل أي تفاعل بين الأفراد يتم تصنيف هذه المعلومات حسب أهميتها فهنا نجد أن ثقة الأفراد في تصنيفهم تلعب دورا فعلا في اتخاذ قرار القيام بالمعاملات<sup>1</sup>.

### ■ الثقة حسب الفكر التنظيمي

إذا نظرنا إلى الثقة الموجودة داخل المؤسسة، نجد أن ARROW (1974) أرجع سبب التأخر الاقتصادي إلى انخفاض مستوى الثقة المتبادلة<sup>2</sup>. فقد تطورت الثقة مع تطور الفكر الإداري و التنظيمي، إذ ركزت المدرسة التقليدية على الجوانب الرسمية في العلاقات التنظيمية السائدة في المنظمة (السلطة، تقسيم العمل، نطاق الإشراف) و التي حدثت من تطور الثقة داخل المنظمة، في حين أن المدرسة الإنسانية اهتمت بالجوانب غير الرسمية و أولت عناية خاصة للعنصر البشري و كما أكد برنارد على أهمية النشاط التعاوني بين الأفراد و اعتبره العنصر الأساسي في تحقيق الأهداف و بذلك فقد تبلور مفهوم الثقة التنظيمية خلال تلك المرحلة. أما المداخل الحديثة في الفكر الإداري و التنظيمي فقد ازداد اهتمامها بمفهوم الثقة التنظيمية خلال تلك المراحل حيث أكدت نظرية اليابانية (Z) على ثلاث مراكز أساسية و المتمثلة في : الثقة، المهارة و المودة، إذ كانت الثقة هي إحدى المبادئ الأساسية لبناء هذه النظرية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Meryem BILLAMI, op.cit, p11.

<sup>2</sup> Jean –Batiste TEDDY, confiance du consommateur, consommation, et activité économique, thèse de Doctorat en sciences économiques, Université des ANTILLES et de la GUYANE , UFR des sciences juridiques et économiques 2002-2003 , p 08-11.

<sup>3</sup> م حكمت فليح، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 83، 2010، ص172-173.

### المطلب الثالث: نظرة المدخل الاقتصادي الكلي و الجزئي للثقة

#### الفرع 01: الثقة و الاقتصاد الجزئي

لم يعط الاقتصاد الجزئي اهتماما لمسألة الثقة ذلك أنها لا تساهم في شرح سلوك الأفراد و الذين يتمتعون بالرشادة أو العقلانية (Homo-economicus) و المتحصلين على المعلومات المثالية التي تسمح لهم بالتصرف عقلانيا و بدون أي خطر مفضلين مصلحتهم الخاصة.<sup>1</sup>

#### الفرع 02: الثقة و الاقتصاد الكلي

وَضَّحَ FUKUYAMA (1995) أن الأداء الاقتصادي و فعاليته مرتبط بدرجة الثقة الموجودة في المجتمع، فحسب رأيه، الثقة المتبادلة بين الأفراد تعتبر عاملا أساسيا للتطور الاقتصادي لدولة ما. و هذا ما تطرق إليه KNACK & KEEFER (1997) و أضافا أن الدولة التي يسودها التنظيم الأفقي للتعاون (داخل المنظمات) اقتصادها أفضل مقارنة بالدول المتميزة بالتنظيم الرأسي للتعاون (كالمهيات و الكنائس) و هذا راجع إلى الدرجة العليا للثقة المتبادلة بين الأفراد. أما ZAK & KNACK (2001) أشارا إلى العلاقة بين PIB و الثقة، ففي عينة متكونة 41 دولة لاحظوا أن ارتفاع PIB (الناتج الداخلي الخام) بدرجة واحدة ناتج عن ارتفاع الثقة بـ 15 نقطة.<sup>2</sup>

### المطلب الرابع: خصائص، عناصر و أبعاد الثقة

#### الفرع 01: خصائص الثقة<sup>3</sup>

يتفق الباحثون أن مفهوم الثقة يضم ثلاثة خصائص:

➤ **الخطر (Le risque)** : فالثقة تسمح بتقليص الخطر و الذي يرتبط بالوقت و المعلومات المتحصل عليها. فبعدم انتظام المعاملات بين طرفين، هنا لا بد من اللجوء للثقة كأساس لإتمام هذه المعاملات، و بالتالي فالخطر ينشأ من احتمال لجوء الطرف الآخر إلى السلوك الانتهازي.

<sup>1</sup> Michel DERBRUYNE , la certification, substitut ou complément de la confiance dans les relations entre agents économique, la revue des sciences de gestion (RSG), 2011/6, n° 252, pages 47-57, p49.

<sup>2</sup> Laurent ELOI : Economie de la confiance , édition la Découverte , Paris 2012 , p 77-78.

<sup>3</sup> Ismael MAHAMOUD HOUSSEIN, contraintes institutionnelles et réglementaires et le secteur informel à DJIBOUTI, thèse de Doctorat en sciences économiques, Université de Paris 12- VAL DE MARNE , p75-76.

➤ **الاعتمادية (L'interdépendance) :** خاصية الاعتمادية تشير إلى الوثوق المتبادل بين مانح الثقة « Trustor » و الموثوق فيه « Trustee »، فإذا بادر الشخص في منحه الثقة لشخص آخر « Trustee »، فهذا الأخير يمكن أن يحترم أو يفني بهذه الثقة أو العكس.

➤ **التعرض (La vulnérabilité) :** الثقة مبنية على أساس توقعات سلوك الآخرين هذا ما يجعل الطرف الوائق عرضة لتصرفات الطرف الموثوق فيه.

### الفرع 02: عناصر الثقة

اهتمت بعض الدراسات بعناصر الثقة التي تجعل الفرد جديرا بالحصول على الثقة، حيث اقترح (MAYER & AL, 1995) نموذجا للثقة مكونا من عنصرين: **الاستعداد للثقة** و نعيي بها وجود الرغبة العامة للثقة بالآخرين و ذلك تبعا لشخصية الفرد و خبراته الحياتية، و خلفيته الثقافية، درجة تعلمه و العديد من العوامل الاجتماعية و الاقتصادية الأخرى. و **الجدارة بالثقة** و تشير إلى التوقعات و الاعتبارات بخصوص دافعية الآخرين و نواياهم أثناء تصرفاتهم، و السلوك الذي يشير إلى الثقة و عدم التحوط في التصرف و الذي يعكس الرغبة بعدم الحصانة أمام الآخرين و عدم متابعة تصرفاتهم. و تتكون الجدارة بالثقة من ثلاثة عناصر: القدرة، الخيرية أو الإحسان (الارتياح المتبادل)، و الأمانة أو النزاهة.<sup>1</sup>

**فالقُدرة Ability :** هي مجموعة المهارات و السمات و الإمكانيات التي تمكّن طرفا معينا من أن يكون له تأثير في مجال معين<sup>2</sup>، بطريقة أخرى، القدرة هي الكفاءة في النشاط أو الوظيفة بسبب المهارة الفردية أو التدريب أو أي مؤهلات أخرى.<sup>3</sup> فنلاحظ أن بعض الباحثين استخدموا كلمة الكفاءة (Competence) للدلالة على القدرة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> إياد فاضل التميمي، شاعر جار الله محمود الخشالي: دور الثقة بين أفراد الجماعة في تحديد إستراتيجية إدارة المعرفة، دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية الخاصة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 11، العدد 2، 2008، ص 167.

<sup>2</sup> أحمد الخطيب، عادل سالم معاينة، الإدارة الحديثة: نظريات و استراتيجيات و نماذج حديثة، عالم الكتب الحديث و جدار للكتاب العالمي، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 20.

<sup>3</sup> رفاعي ممدوح عبد العزيز محمد، أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة، دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، السنة 49، العدد 76، 2010، ص 04.

<sup>4</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله: أثر ثقة العميل في المؤسسة المصرفية على قبوله التعامل المصرفي عبر الانترنت، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، 2013، ص 63.

أما الخيرية (الإحسان أو النفع) **Benevolence** : هي الرغبة أو الميل لفعل الخير و إنجاز أعمال خيرية<sup>1</sup>، فهي تشير إلى المدى الذي يعتقد فيه بأن الموثوق به يسعى إلى فعل الخير لمناح الثقة بعيدا عن ميول المصلحة الذاتية الضيقة و توضح إلى أن الموثوق به يحمل شيئا من الارتباط بمناح الثقة. و قد استخدم عدد من الباحثين مصطلح الإحسان (الخيرية) في تحليلاتهم للثقة و ركزوا على علاقة ذلك بمناح الثقة، في حين استخدم باحثون آخرون مصطلحات مثل نوايا (Intentions) أو الدوافع (Motivations) و أشاروا إلى أهميتها بالنسبة للثقة<sup>2</sup>.

**النزاهة، الأمانة و الاستقامة Integrity** : تشمل العلاقة بين الأمانة و الثقة على تصور مانح الثقة بأن الموثوق به سوف يلتزم بمجموعة من المبادئ التي يجدها مانح الثقة مقبولة، فالأمانة تعبر عن الإخلاص و الصدق و تمثل البعد الأخلاقي للثقة.<sup>3</sup> فالأمانة تعمل على غرس ثقة الوثائق في سلوك الموثوق به و تخفض تصورات الخطر.<sup>4</sup>

أما (MORAN 2003)، أشار في دراسته أن الثقة تشمل 5 عناصر : الإحسان، المعولية ( أي إلى أي مدى يمكن الاعتماد على شخص أو مجموعة من الأشخاص)، الكفاءة ( أي إلى أي مدى يمتلك في الطرف المؤتمن المهارة و المعرفة و الخبرة)، الاستقامة ( و نعني بها شخصية و سلامة، نزاهة و مصداقية الطرف المؤتمن) و الانفتاح ( أي إلى أي مدى لا يكون هناك أي حجب للمعلومات من الآخرين).<sup>5</sup>

أما POLITIS فقد حدّد 4 مكونات للثقة : الإخلاص للقائد، الإخلاص للإدارة، الثقة بالقائد و الثقة بالإدارة. في حين حدد (BAKKER & AL 2006) عناصر الثقة و المتمثلة في القدرة، النزاهة و الارتياح المتبادل. كذلك ركز (COSTA 2003) على 4 عناصر للثقة : الاستعداد للثقة، الجدارة بالثقة، السلوك التعاوني و سلوك الرقابة عن قرب.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> رفاعي ممدوح عبد العزيز محمد، مرجع سابق، ص 04.

<sup>2</sup> أحمد الخطيب، عادل سالم معاينة: مرجع سابق، ص 20.

<sup>3</sup> أحمد الخطيب، عادل سالم معاينة، مرجع سابق، ص 21.

<sup>4</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله، مرجع سابق، ص 62.

<sup>5</sup> عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير، ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة و علاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين و المديرين و وكلائهم، رسالة التخرج للحصول على ماجستير في علوم الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية، 2014، ص 33.

<sup>6</sup> إياد فاضل التميمي، شاكر جار الله محمود الخشالي، مرجع سابق ص 167.

ركز (1996) MISHIRA على 4 مكونات للثقة و هي: الاهتمام و الذي نعني به الشعور بالتعاطف نحو شخص أو شيء معين، الاعتمادية و تدل على مدى الاعتماد على شخص آخر، الكفاءة أي امتلاك المؤهلات و المهارات اللازمة و الانفتاح أي الاستعداد لتقاسم المعلومات مع الآخرين.<sup>1</sup>

### الفرع 03: أبعاد الثقة

اختلفت المصطلحات الدالة عن أبعاد الثقة، حيث نجد أن بعض المنظرين استعملوا مصطلح "عناصر الثقة" للدلالة عن أبعاد الثقة. إلا أنه يجب التمييز بين "الأبعاد" و "العناصر"، إذ أن لكل بعد عنصر أو مجموعة من العناصر.<sup>2</sup>

بمراجعة الدراسات السابقة نجد أن الباحثين اختلفوا حول أبعاد الثقة، فمنهم من يروا أن:

**الثقة أحادية البعد:** (ANDERSON & WEITZ(1989), ANDERSON & NARUS(1990), CROSBY & EVANS & COWLES(1990), MOORMAN & ZALTMAN & DESHPANDE(1992), GARBARINO & JOHNSON(1999), FOURNIER(1994), (LARZELERE & HUSTON,1980, MORGAN & HUNT (1994), MAYER & AL(1995) و ذلك من خلال دمج عنصر الصدق و الدوافع لفعل الخير في عنصر واحد بسبب ارتباطهما الوثيق من الناحية العملية.<sup>3</sup>

**الثقة ثنائية البعد: (المصدقية و الخيرية):** تركز هذه النظرة على الدراسات التي قام بها (GANESAN(1994), GEYSKENS & STEENKAP(1995), DONEY & CANON(1997), (FLETCHER & PETERS(1997), SIRIEIX & DUBOIS(1999)، حيث يمكن التمييز بين تيارين: اهتم التيار الأول بالثقة المتبادلة بين المنظمات و تم تحديد عنصرين للثقة: المصدقية (التي تشير إلى قدرة الطرف الآخر على الوفاء بالتزاماته بطريقة مستقرة و فعالة، و تضم الكفاءة، الصدق، الوفاء بالوعود و القدرة<sup>4</sup>) و الخيرية أو الإحسان (التي تشير إلى النوايا الحسنة للطرف الآخر). أما (MORGAN & HUNT(1994), BOURGNE &

<sup>1</sup> رفاعي ممدوح عبد العزيز محمد، أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة، دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، العدد 76، 2010 ص 04.

<sup>2</sup> Paul Emmanuel PICHON : Perception et réduction du risque lors de l'achat de produits alimentaires en grande distribution : facteurs d'influence et rôle de la confiance, thèse de Doctorat en sciences de gestion, Université des sciences sociales de Toulouse, 2006, p130.

<sup>3</sup> Christian de BOISSIEU et Hiroyuki OGUCHI sous la direction de Anne GRATACAP et Alice LE FLANCHEC : La confiance en gestion : un regard pluridisciplinaire, de boeck édition, 1 ère édition, Paris, 2011, p158.

<sup>4</sup> Paul Emmanuel PICHON, op.cit, p131.

AL(2000), SWAN & AL(1999) بينوا أن الثقة تتكون من عنصرين: الموثوقية "La fiabilité" و النزاهة أو الأمانة "L'intégrité"، ففي دراسة قام بها SWAN & AL(1999) أوضحوا أن ثقة العميل في المكلف بالعملاء تركز على الموثوقية المدركة للعميل في كفاءة المكلف بالعملاء و مدى الاعتماد عليه دون اللجوء إلى السلوك الانتهازي<sup>1</sup>. في حين أن التيار الثاني يتحدد في النظرة العلائقية للعلامة التجارية (FLETCHER & PETERS(1997), SIRIEIX & DUBOIS(1999))، فالثقة في العلامة التجارية تنقسم إلى بعد موضوعي يضم الكفاءة و الصدق المنسوبين للعلامة، و بعد آخر إدراكي يضم إدراك الدوافع و النوايا المتعلقة بمصلحة المستهلك<sup>2</sup>.

الثقة ثلاثية البعد: (المصدقية، الخيرية، الأمانة): تركز هذه النظرة على دراسات الثقة المتبادلة بين المنظمات و الثقة المتبادلة بين المستهلك و المنظمة أو المؤسسة (GURVIEZ(1999),BOURGNE & KORCHIA(2002),GURVIEZ & AL(2000),FRISOU(2000))، حيث نجد أن هذا البعد يتكون من ثلاثة عناصر: المصدقية أو القدرة، الخيرية و الأمانة<sup>3</sup>.

### المطلب الخامس: أنواع و درجات الثقة

#### الفرع 01: أنواع الثقة

أشارت LEVI (1998)<sup>4</sup> إلى أن "الثقة ليس لها مصدر واحد و إنما تأخذ عدة أشكال و لأسباب مختلفة"، فنجد أن الباحثين قدموا عدة أنواع للثقة و هذا حسب وجهة نظرهم من ناحية الاقتصاد المؤسساتي أو من ناحية علم الاجتماع الاقتصادي، و يمكن تقسيم هذه الأنواع كما يلي:

<sup>1</sup> Paul Emmanuel PICHON, op.cit, p132.

<sup>2</sup> Christian de BOISSIEU et Hiroyuki OGUCHI sous la direction de Anne GRATACAP et Alice LE FLANCHEC, op.cit, p158.

<sup>3</sup> Paul Emmanuel PICHON, op.cit, p133

<sup>4</sup> Margaret LEVI: A state of trust in Valerie BRAITHWAITE & Margaret LEVI, trust and governance , NEW YORK: Rusell Sage Foundation, 1998. P82.

### أ- أنواع الثقة حسب سياق الأعمال:

انطلاقاً من فكرة أن الثقة مفهوم متعدد الأبعاد يتركز على عدة عوامل من بينها سياق العلاقة و سوابق التفاعلات بين الأطراف، قدم SHAPIRO & AL (1992) أنواع ثقة ثم تبناها بعده كل من LEWICKI ET BENKER (1996)، SHEPPARD ET TUCHINSKY (1996) و ROUSSEAU ET AL سنة 1998، حيث ميزوا بين ثلاثة أنواع من الثقة:<sup>1</sup>

#### ■ الثقة القائمة على الردع « La confiance basée sur la dissuasion »:

يرى SHAPIRO و آخرون (1992) أن الثقة القائمة على الردع تتمثل في أن ثقة أحد طرفي التبادل تبنى على أساس أن الطرف الآخر جدير بالثقة، ذلك لأن تكلفة العقوبات في حالة خيانة الثقة تفوق المكاسب المحتملة المتحصل عليها بانتهاج سلوك انتهازي، و بالتالي فطرفا التبادل سوف يحترما الوعود خوفاً من العقاب.

#### ■ الثقة القائمة على الحساب أو المعرفة « La confiance fondée sur le calcul ou la connaissance »:

يوضح SHAPIRO و آخرون (1992) أن وضع الثقة هو خيار عقلائي يتأسس على معلومات موثوقة من نوايا أو مهارات الطرف الآخر، ففي حالة احتمال الفشل فإن الثقة ستنخفض إذ يمكن حسابها في المدى القصير بسبب الاعتماد على المعلومات و الاتصالات المنتظمة، فكلما كان أحد الأطراف يعرف الطرف الآخر كلما أدى ذلك إلى قدرة تنبئه بتصرفات الآخرين في المستقبل. و بالتالي فإن هذا النوع من الثقة مبني على أساس حساب الربح أو الخسارة في حالة الامتثال للثقة.

#### ■ الثقة العلائقية « La confiance relationnelle »:

بين ROUSSEAU و آخرون (1998) أن هذا النوع من الثقة تكون مبنية على أساس التفاعلات و التجارب السابقة و التي تشير توقعات إيجابية حول نوايا الآخرين، في حين أن MC ALLISTER (1995) و COLEMAN (1990)، LEWICKI ET BUNKER (1996) عرفوا هذا النوع بالثقة العاطفية أو المبنية على الهوية.

<sup>1</sup> Valérie NEVEU, La confiance organisationnelle : définition et mesure, actes du congrès de l'AGRH, vol 2, P 1081.

أما إذا نظرنا إلى مصدر الثقة نجد أن ZUKER (1986) قدمت أنواع أخرى من الثقة و التي اعتمدت في عدة دراسات MANGEMAIN ET THUDEROZ ،2001 ،LORENZ،1993،WILLIAMSON ،2003... حيث ميزت بين ثلاثة أنواع من الثقة:

### ■ الثقة على المستوى الفردي « intuitu-personae »:

الثقة "الفردية" هي "الثقة المرتبطة بالفرد اعتمادا على الخصائص الذاتية كالانتماء إلى نفس العائلة، الهيئة، أو إلى نفس المدرسة"<sup>1</sup> و تعتبر كمعطى لا يمكن تبادلها. أما (LORENZ (2001، فقد ربط الثقة الفردية و بين أنها تعتمد على الصداقة و على القواعد.<sup>2</sup>

### ■ الثقة العلائقية « Process-based trust »:

عرفتها Zuker (1986) بأنها: "الإيمان في تصرفات أو نتيجة تصرفات الآخرين و التي تستند على التبادلات الماضية أو المتوقعة"، حيث يعتمد هذا النوع من الثقة على التجارب السابقة و الشهرة.

### ■ الثقة المؤسساتية « Institutional based trust »:

عرف (MANGEMATIN (1999 الثقة المؤسساتية باعتبارها: "السلطة العليا الموجودة في المجتمع"<sup>3</sup>. فهي "ثقة ذاتية، و كنتيجة لوضع معين، و هي موضوعية لأنها مستعملة من أفراد آخرين و بدون تغيير المفاهيم المشتركة للإجراءات المنفذة من طرف كل فرد. يتم إنشائها بفضل الهيكل الرسمي و الذي يضمن الخصائص، النوايا، و تصرفات الفرد أو المنظمة"<sup>4</sup>. و تعتمد على مبدأ التفويض للسلطة العليا و التي تحمي الأفراد من الخطر المعنوي و الاختيار العكسي و الذي يتعرضون له عندما يقومون بمعاملات تتميز بعدم تماثل المعلومات. فالثقة المؤسساتية تبنى على أساس الهيكل الاجتماعي الرسمي بغض النظر عن علاقات التبادل أو التجارب السابقة. فلا نعني بها وضع الثقة في شخص معين أو في منظمة ما، إنما الثقة الموضوعية في السياق أو الإطار الذي تظهر فيه العلاقة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Lynne G ZUKER : Production of trust : institutional sources of economic structure, 1840-1920, research in organizational behavior: an annual series of analytical essays and critical reviews , vol8,1986, p 53-111.

<sup>2</sup> Edward LORENZ : Confiance interorganisationnelle ,intermédiaires et communautés de pratiques , Réseaux , 2001, n° 108, 2001 , p 63 à 85. P70.

<sup>3</sup> Vincent MANGEMATIN : La confiance un mode de coordination dont l'utilisation dépend de ses conditions de production , in D. Harrison,V. Mangematin et C. Thuderoz, confiance et entreprise, Gaeton Morin, p21,1998,Hal-00424495.

<sup>4</sup>Lynne G ZUKER, op.cit, 1986,p63.

<sup>5</sup> Eric SIMON : La confiance dans tout ces états , Lavoisier : revue française de gestion, volume 06, n° 175,p 89.

وضحت ZUKER(1986) الخاصة المؤسساتية للثقة بالاعتماد على معيارين مهمين: الذاتية و الموضوعية. فالثقة تعتبر ذاتية على الرغم من تطويرها شخصيا إلا أنها مستقلة عن الأفراد و في وضع محدد. استقلالية الأفراد و السياق الذي تجري فيه المعاملات تضمن موضوعية الثقة. و من أجل توليد الثقة المؤسساتية نجد أنها تعتمد على العقد الاجتماعي أين يكون فيه الفرد على استعداد للتنازل الجزئي لحريته من اجل وضع قواعد اللعبة، و قبوله لتفويض السلطة و وسائل التحكم أو الضغط إلى جهة أخرى كالدولة...<sup>1</sup>

أما WILLIAMSON (1993)، عرف الثقة المؤسساتية و ربطها بالسياق أو الإطار الاجتماعي و التنظيمي، أين تنشأ بداخله المعاملات و التبادلات المختلفة، فهي تتجلى أساسا في القواعد المؤسساتية كالقوانين، الإطار التنظيمي، و العقود مع قبول القواعد الناشئة عنها.

بالإضافة إلى الثقة المؤسساتية و الثقة القائمة على الحساب المذكوران سابقا، وضح WILLIAMSON (1993) وجود نوع آخر من الثقة يتمثل في الثقة المتبادلة بين الأفراد La confiance interpersonnelle و التي تعرف على أنها الثقة التي يضعها فرد في أشخاص آخرين. فيمكن اعتبارها كمصدر اجتماعي أساسي الذي يسهل عملية التعاون و تنسيق التفاعلات بين الأفراد. و هي تعتمد على التدريب الذي ينشأ من الالتزامات المتبادلة، الإشارات التي نقدمها للآخرين حتى نهر عملية وضع الثقة فيهم، و تشير إلى التبعية و قابلية تعرض الفرد إلى طرف آخر. ويمكن أن يعتمد هذا النوع على الحساب كما أشار له WILLIAMSON (1993)<sup>2</sup>.

### ب- أنواع الثقة حسب المخططات المعرفية لأطراف التبادل:

من أجل التعرف على أسس الثقة المتبادلة بين الأطراف و بالاعتماد على المخططات المعرفية للأشخاص حيث فرقت SAKO (1991)<sup>3</sup> بين نوعين من الثقة المتبادلة بين الأفراد:

#### ■ الثقة المعتمدة على النوايا «La confiance intentionnelle» :

و التي تبين أن الفرد يضع ثقته في شخص آخر باعتقاد أن هذا الأخير سيحترم التزاماته دون التصرف بانتهازية و تفضيل مصلحته الخاصة.

<sup>1</sup> Christian THUDEROZ , Vincent MANGEMATIN, Denis HARISSON : La confiance :approches économiques et sociologiques, Gaetan Morin edition,1999.p282-322.

<sup>2</sup> Oliver WILLIAMSON :Calculativeness, trust and economic organization, journal of law and economics, vol 36(1), 1993, p453-486.

<sup>3</sup> Marie SAKO: The role of trust in Japanese buyer – supplier relationship,ricerche economice, volume 45,N°(2-3), (1991), 449-474.

### ■ الثقة المعتمدة على الكفاءة «La confiance de compétence»:

و التي تبين أن الفرد يضع ثقته بشخص آخر كونه يتميز بالقدرات و الكفاءات اللازمة.

أما HOLLAND (1998) ميّز بين نوعين من الثقة:<sup>1</sup>

### ■ الثقة الطبيعية أو العادية «La confiance naturelle» :

تختلف هذه الثقة من موقف لآخر و تستند على الميول الطبيعي للفرد في الإيمان بالطرف الآخر، و بالتالي فإن هذا النوع من الثقة يختلف من شخص لآخر حسب شخصيته و التجارب و المواقف السابقة له.

### ■ الثقة الذاتية «La confiance subjective» :

هذا النوع من الثقة يعتمد على الثقة الطبيعية و هي بدورها تختلف من شخص لآخر و ذلك حسب هوية الشريك أو طرف التبادل، إطار التبادل و طبيعة الصفقة.

بالاعتماد على الأدبيات السوسيو-نفسية للثقة و الدراسات التي قام بها كل من JOHNSON-GEORGE و SWAP (1982) و دراسة LEWIS ET WEIGERT (1985) قدّم MC ALLISTER (1995) نوعين من الثقة:<sup>2</sup>

### ■ الثقة المعرفية «La confiance cognitive»:

و تعتمد على التوقعات الفردية الخاصة بمصداقية الطرف الآخر استنادا على المعارف المتاحة و من تم اختيار الشخص الذي يمكن الوثوق فيه، ذلك بسبب تمتعه بالخصائص التالية: الكفاءة، التناسق، السلطة التقديرية، و احترام الوعود.<sup>3</sup>

### ■ الثقة العاطفية «La confiance affective»:

تنبع هذه الثقة في الاهتمام و الرعاية الشخصية المتبادلة، حيث تتألف من الأواصر العاطفية بين الأفراد<sup>4</sup>، و يضم هذا النوع من الثقة أربعة عناصر: النزاهة، تفتح الفكر، الشواغر، العدالة و الطوعية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Christopher P HOLLAND :The importance of trust and business relationship in the formation of virtual organization, published by Pascal SIEBER, et Joachim GRIESE, organizational virtualness, Bern : Simoa Verlag, 1998, P 53-64.

<sup>2</sup> Valérie NEVEU, La confiance organisationnelle : définition et mesure, actes du congrès de l'AGRH, vol 2,P 1082.

<sup>3</sup> Ali JEDIDI, Wafaa KHLIF : Confiance et coopération entre le contrôleur de gestion et les managers: une relation réciproque, Manuscrit auteur, publié dans "Comptabilités, économie et société, Montpellier : France (2011), hal-00650474, version 1 , 10 Décembre 2011, p8-9.

<sup>4</sup> أحمد الخطيب، معاينة عادل سالم، الإدارة الحديثة: نظريات و استراتيجيات و نماذج حديثة، عالم الكتب الحديث و جدار للكتاب العالمي، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.ص13.

### ت- أنواع الثقة حسب مستويات التحليل

بعد مراجعة الأدبيات الخاصة بالثقة تبين أن بعض الباحثين تطرقوا لأنواع الثقة حسب مستوى التحليل، إذ ميزوا بين ثلاثة أنواع من الثقة:

#### ■ الثقة المتبادلة بين الأفراد «La confiance interpersonnelle»:

عرف LUHMANN (1979) هذا النوع من الثقة على أنها الثقة التي يضعها فرد في أشخاص آخرين<sup>2</sup>، و يمكن أن يتواجد هذا النوع من الثقة داخل المنظمة إذ يسمح بالتنسيق و التعاون بين فردين أو أكثر بداخل المنظمة المنتمين إليها و تضم أربعة أنواع حسب طبيعة المنظمة: ففي المنظمة التaylorية، نجد أن طبيعة الفرد تتسم بالانتهازية و بالتالي فوضع الثقة في شخص ما هو سلوك غير عقلاني، فالمنظمة التي تعتمد على قواعد الإدارة العلمية أفرادها لا يتبادلون الثقة بينهم ذلك أنها تركز على آليات المراقبة و التي تهدف إلى القضاء على العلاقات المتبادلة بين الأفراد. أما في المنظمة البيروقراطية، يرى WEBER أن الأفراد جديرين بالثقة، و هذا بوجود قواعد محترمة من طرف الجميع و هذا ما يضمن التناسق بداخلها. أما في المنظمة الحديثة، فمنح الثقة يعتمد على سلوكيات الشخص الموثوق فيه. و أخيرا في المنظمة التي تعتمد على الجماعات للقيام بالعمل، فالارتباط العاطفي للفرد إلى جماعته يسمح بتقليل خطر الانتهازية و يدفعه إلى التصرف بشكل طوعي من اجل حل المشاكل التي تصادف الجماعة هذا ما يشجع تبادل الثقة بين أفراد المنظمة.<sup>3</sup>

#### ■ الثقة المتبادلة بين المنظمات «La confiance interorganisationnelle»:

عرفها ZAHEER & AL (1998) بأنها: "الثقة التي يضعها أفراد المنظمة في منظمة أخرى"<sup>4</sup>. أما LEVI (1998) & REYNAND أوضحا بأنها: "التوقعات التي يضعها الأفراد المنتمين إلى الجماعة و المشاركين في عمل تعاوني مما يسمح لهم بالالتزام اتجاه منظمة أخرى"<sup>5</sup>. فالثقة المتبادلة بين المنظمات تجمع على الأقل بين منطمتين

<sup>1</sup> Ali JEDIDI, Wafaa KHLIF, op.cit, p 08-09.

<sup>2</sup> Niclas LUHMANN: Trust and Power, Translated by Howard Davis, John Raffan, and Kathryn Rooney, Wiley Chichester, 1979.

<sup>3</sup> Frédéric ORNAREL : La confiance comme instrument d'analyse de l'organisation , Lavoisier,2007/6,n° 175,p95-109. DOI : 10.3166/rfg.175.95-110, p102-104.

<sup>4</sup> Akber ZAHEER, Bill MC EVILY, Vincenzo PERONNE : Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance, organization science, vol 9, n° 2, 1998, p141-159.

<sup>5</sup> Livet P, Reynand B , trust and Economic learning , Nathalie Lazaric et Edward Lorenz , Cheltenham,UK, Northampton,1998.

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

باعتبارهما شخصين معنويين. هذا النوع من الثقة يسهل عملية التعاون بين المنظمات (حتى و لو كانت متنافسة) و إقامة علاقات على المدى الطويل و بناء شبكة متصلة من العلاقات مما يؤدي إلى مرونة و فعالية النظام.<sup>1</sup>

### ■ الثقة المؤسساتية\* «Institutional based trust»:

يعتمد هذا النوع من الثقة على المؤسسات الرسمية و الغير الرسمية كالقوانين، العقود، الأعراف،...

بالإضافة هناك أنواع أخرى من الثقة تتمثل فيما يلي:

### ■ الثقة التعاقدية «Contractual trust»:

و يقصد بها أن الاتفاق و التفاعل بين الأطراف يتضمن التعهد من أحد الأطراف، و توقع الوفاء من الطرف الآخر سواء أكان ذلك الاتفاق حقيقيا أم ضمنيا، و هذا النوع من الثقة بمجموعات العمل يطلق عليه المسؤولون كما وصفه GLASSER بأنه الاستعداد لتنفيذ الاتفاق. و يتم تطوير هذا النوع من الثقة من خلال التعاون بين الأفراد و الانسجام في السلوك و العلاقات و عن طريق عقد السلوك الاجتماعي أو العقد النفسي للمعاملات اليومية.<sup>2</sup>

### ■ الثقة المكشوفة «Disclosure trust»:

و هي التوقعات التي يحملها الفرد أو الجماعة في أن عملية إظهار المشاعر و الآراء و الاتجاهات و القيم للآخرين لا تؤدي إلى الأضرار بالفرد أو الجماعة، بل على العكس من ذلك فإنها من الممكن أن تؤدي إلى زيادة الاحترام و التقدير. و تضم درجتين واحدة أقل خطورة و الأخرى أكثر خطورة، و حتى يضمن القائد مستوى أقل من الخطورة للثقة المكشوفة يجب أن يعتمد على الصداقة و التي تتمثل في المشاركة في المعلومات الشخصية، و التي تسمح بتطوير مشاركة شخصية ايجابية في المجموعة. و هذا النوع من المشاركة جزء أساسي يسهل عملية مواجهة و حل المشاكل فرديا و جماعيا. بالإضافة إلى الصداقة، يجب على القائد أن يعرف المهام و التي تشمل المشاركة في المعلومات و المشاعر المتعلقة بمسائل الوظيفة و المهام، و هذا النوع من الثقة يطلق عليه بالأمانة.<sup>3</sup>

الجدول التالي يقدم تلخيص غير شامل لأنواع الثقة :

<sup>1</sup> Benjamin M OVIATT, Patricia P MC DOUGALL: Some fundamental issues in international entrepreneurship, Georgia state University and Indiana University, 2003, p12-18.

\*راجع تعريف الثقة المؤسساتية في الفقرات السابقة

<sup>2</sup> أحمد الخطيب، معاينة عادل سالم، الإدارة الحديثة: نظريات و استراتيجيات و نماذج حديثة، عالم الكتب الحديث و جدار للكتاب العالمي، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص11،

<sup>3</sup> أحمد الخطيب، معاينة عادل سالم، مرجع سابق، ص 12.

الجدول رقم (3): أنواع الثقة

تعريفها	نوع الثقة	الباحث
هي المرتبطة بالفرد و حسب خاصية انتمائه للعائلة، أو الهيئة أو....	الثقة الفردية	ZUKER (1986)
المعتمدة على التبادلات الماضية و المعاملات بالمثل.	الثقة العلائقية	
المرتبطة بالسلطة العليا و التي تضمن خصائص أو سمات الفرد أو المنظمة.	الثقة المؤسساتية	
الأوضاع التي تكون فيها التكاليف الناتجة عن الانتهازية أكبر من الأرباح التي يمكن استخلاصها.	الثقة المستندة على الردع	SCHAPIRO ET AL (1992)
السياق أو الإطار العلائقي الذي يتعارف فيه الشركاء، بحيث أن كل تصرف يمكن التنبؤ به.	الثقة المستندة على المعرفة	
تعتمد على التفاعلات و التجارب السابقة التي تثير توقعات إيجابية حول نوايا الآخرين.	الثقة العلائقية	
مرتبطة بالحساب بين التكاليف/و الأرباح، و بالتالي هي وسيلة للتقليل من تكاليف الصفقات.	الثقة المستندة على الحساب	WILLIAMSON (1993)
العلاقة بين الأفراد الذين لهم روابط قوية كالصداقة	الثقة المتبادلة بين الأفراد	
المرتبطة بوسائل الضغط و العقوبات الردعية لكل تصرف انتهازي.	الثقة المؤسساتية	
تعتمد على التوقعات الفردية الخاصة بمصداقية الطرف الآخر استنادا على المعارف المتاحة.	الثقة المعرفية	MC ALLISTER (1995)
تعتمد على التبادل العاطفي بين الأفراد	الثقة العاطفية	
ميل الفرد في الإيمان بالآخرين، تختلف من شخص لآخر حسب الشخصية و التجارب السابقة.	الثقة الطبيعية أو العادية	HOLLAND (1998)
يعتمد على إطار التبادل و طبيعة الصفقة.	الثقة الذاتية	
الثقة التي يضعها الفرد في فرد آخر أو المتبادلة بين الأفراد داخل المنظمة.	الثقة المتبادلة بين الأفراد	ZAHEER ET AL(1998)
الثقة المتبادلة بين منطمتين شريكتين.	الثقة المتبادلة بين المنظمات	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على:

Dorra SKANDER et Lise PREFENTAINÉ : Effet de l'évolution des mécanismes de contrôle et de la confiance sur la dynamique collaborative dans le cadre des partenariats public-privé, p06.

### الفرع 02: درجات الثقة

بصفة عامة تعرف الثقة بأنها الشعور بالحماية و الأمن اتجاه شخص أو شيء ما. هذا الشعور يتراوح من ضعيف إلى قوي (REYNAUD, 1998)<sup>1</sup>. و بالتالي الفرد قد تكون له ثقة ضعيفة الارتياب (La défiance)، الاحتراس (La méfiance)، متوسطة (الثقة) أو قوية (الإيمان، La foi).

#### ■ الارتياب (La defiance)

حسب رأي (SERVET, 1994)<sup>2</sup> الارتياب: "هو عدم الاعتماد أو الوثوق في شخص آخر خشية من التعرض للخدع". إذا كان الارتياب ارتيابا تاما لا يمكن أن تنشأ علاقة تعاون بين الأفراد.<sup>3</sup>

#### ■ الاحتراس (La méfiance)

الاحتراس هو عدم وضع الثقة في الآخرين (SERVET, 1994). المرتاب يخشى من التعرض للخدع أما المحترس، يعتقد بأنه سيتعرض للخدع<sup>4</sup>. عند أخذ نية القيام بعمل ما أو اتخاذ قرار معين، الاحتراس قد يؤدي إلى التراجع عن القيام بهذا العمل و لكن من جهة أخرى يمكن أن يكون مصدر للتصرف الايجابي و هذا بمعالجة و حل المشاكل المصادفة. فهو يخلق تكاليف التي تؤدي عادة إلى عدم المشاركة في أعمال تعاونية و التي يمكن بدورها أن تؤثر على العلاقات الاجتماعية و حتى التجارية. الاحتراس يمكن أن يبرر في حالة عدم تواجد أفراد جديرين بالثقة في مجتمع ما، و بالتالي فهو يحمي الفرد من الخسائر الناجمة عن خطر اللجوء إلى عمليات تعاونية<sup>5</sup>.

#### ■ الثقة (La confiance)

الثقة هي أكثر من مجرد اعتقاد لكن دون الوصول إلى درجة الإيمان. في المجتمع الذي يكون أفراده جديرين بالثقة، الثقة تولد علاقات مبنية على أساس التعاون و التي تحقق منافع لكلا طرفي التبادل.

<sup>1</sup> Bénédicte REYNAUD : Les conditions de la confiance, réflexions à partir du rapport salarial, revue économique, 49(6), Novembre 1998, p 1455-1472.

<sup>2</sup> Jean-Michel SERVET : Parole données : le lien de confiance , la revue du MAUSS ,N°4, (1994) , p 37-56.

<sup>3</sup>Celestin MAYOYKOU :Les logiques de confiance à l'œuvre dans l'intermédiation de proximité, CARE-Université de Rouen. (2005).

<sup>4</sup> Laurent ELOI : Economie de la confiance, édition la Découverte, Paris, 2012, p .24

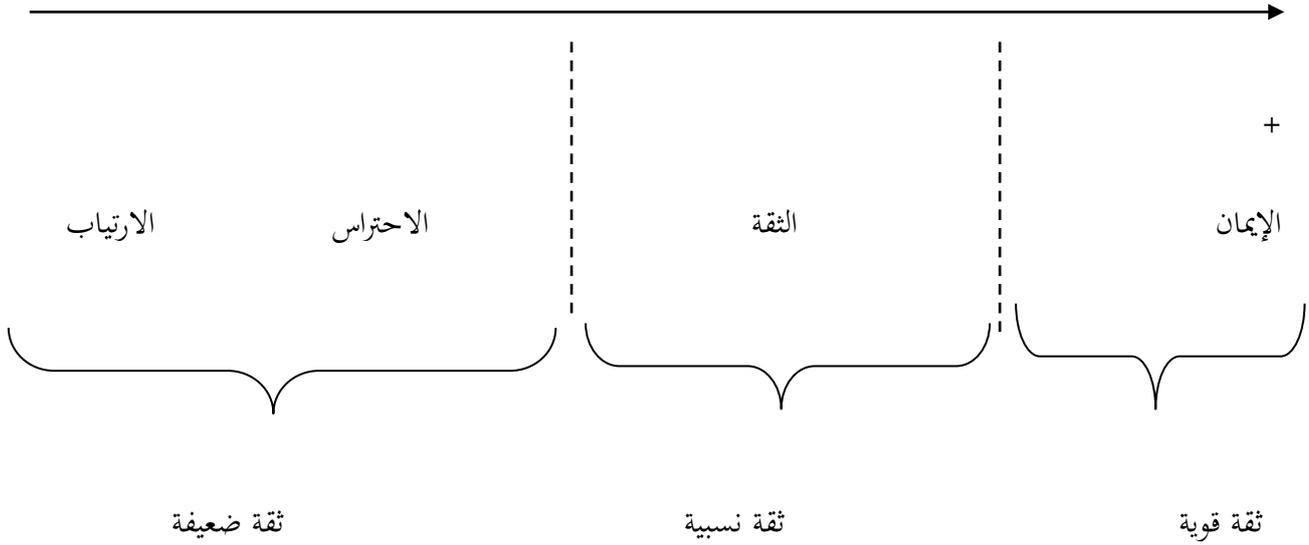
<sup>5</sup> Guy SCHULLER : Economie et confiance, la confiance : un facteur indispensable, mais complexe, p14

### ■ الإيمان (La foi)

يمكن اعتبار الإيمان بأنه الثقة العمياء التي يضعها الفرد في أشخاص آخرين هذا ما يسمح بالتعاون بينهم.

يمكننا تلخيص درجات الثقة في الشكل الموالي :

#### الشكل رقم(1): درجات الثقة



المصدر: (من إعداد الطالبة بالاعتماد على SERVET (1994) و REYNAUD (1998)).

### المبحث الثاني: التحليل المؤسساتي للثقة

عرفت المدرسة المؤسساتية أهمية كبيرة في الفكر الاقتصادي، و هذا بسبب رفضها للفرضيات الكلاسيكية المسلمة بجودة المؤسسات و التي تقضي إلى مثالية الأسواق و ثبات النظام و القوانين و المؤسسات السائدة في الدول الرأسمالية. حيث عملت هذه المدرسة على إدخال العوامل المؤسساتية و جعلها جزءا من النظريات التنموية. كما يجب الإشارة أنه لا يوجد تعريف أو مدلول نظري شامل لمفهوم المؤسساتية، نظرا لتعدد استخداماته في مختلف المجالات العلمية كعلم الاجتماع، علم السياسة، الدراسات التنظيمية، علم الاقتصاد و غيرها. و ترتب على هذا تعدد و اختلاف المؤشرات الدالة على المؤسساتية.

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

للمؤسسات (Les institutions) أهمية كبيرة في الاقتصاد حيث تسمح للدول النظر في سياساتها من أجل تحقيق الرقي و النمو الاقتصادي. حيث أشار ARROW (1974) أن الثقة عبارة عن مؤسساتية غير مرئية (خفية) (Invisible) تساهم في تحقيق الرخاء الاقتصادي<sup>1</sup>. لهذا فإننا نسعى في هذا الجزء تناول النقاط التالية:

- 1- مفهوم الاقتصاد المؤسساتي.
- 2- الاقتصاد المؤسساتي الجديد.
- 3- النظريات الجزئية للمؤسساتية
- 4- تحليل الثقة في النظريات المؤسساتية.

### المطلب الأول: مفهوم الاقتصاد المؤسساتي

يعدّ Oliver WILLIAMSON (1975) أول من وضع مصطلح علم الاقتصاد المؤسساتي الجديد، إلا أنه معرف أكثر حسب خطوط LANGLOIS (1986). و عرف أيضا باسم الاقتصاد المؤسساتي الرياضي، علم الاقتصاد النظري، علم الاقتصاد المؤسساتي الحديث أو النيومؤسسي. و يميز FUGERSTSSON (1990) بين علم الاقتصاد النيو مؤسسي و المؤسس نيوكلاسيكيا و المبني على موديلات الأمثلة و علم الاقتصاد المؤسساتي الجديد و المبني على الأفكار العقلانية المحدودة. أما علم الاقتصاد المؤسساتي القديم فركّز على الطبيعة التطورية للمجتمع و مؤسساته و المؤدية إلى تطور الجوانب الاقتصادية.

### الفرع 01: تعريف المؤسسات

بالرجوع إلى الأدبيات الخاصة بمفهوم المؤسسة نلاحظ أن مصطلح المؤسسة له معنيين مختلفين في علم الاقتصاد: أولهما "مادي"، و نعني به المنظمة و التي تمثل " مجموعة عناصر الإنتاج المادية و غير المادية التي تستخدم و تسيّر و تنظم بهدف إنتاج سلع و خدمات موجهة للبيع، و هذا على وفق كيفية ما تضمن لها مراقبة الأداء". أما الثاني فله معنى غير مادي للمؤسسة و يستخدم لشرح أسباب عدم توافق السلوكيات الاقتصادية مع نظرية العرض و الطلب.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Kenneth Joseph ARROW : The limits of organization, Norton, New York, 1974.p67.

<sup>2</sup> عبد علي كاظم المعموري، م. مصطفى حسين عبد الرزاق: أثر المؤسساتية الحديثة في الفكر التنموي، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية و الإدارية، جامعة واسط، المجلد (1)، العدد 25، 2017، ص 27.

يرجع أول استعمال لمصطلح المؤسسات (Les institutions) في علم الاقتصاد المؤسسي إلى الاقتصادي COASE ثم WILLIAMSON في نظرية تكاليف الصفقات ثم NORTH. و قد عرّفت المؤسسات على أنها: "قواعد تشمل عملية القيام بالمعاملات و تخفض من تكاليف الصفقات"<sup>1</sup>. أما NORTH فقد عرف المؤسسات على أنها: "قواعد وضعها الأفراد للتقليص من حالة عدم التأكد و التقليل من تكاليف الصفقات"<sup>2</sup> ليعود سنة 1993 و يوضح أنها (المؤسسات، Les institutions) تمثل قواعد اللعبة و تكون في شكل قيود لازمة للفرد في علاقاته الخاصة، و بأن المنظمات (Les organisations) يمثلون اللاعبين، حيث تتشكل في مجموعة من الأفراد تربطهم بعض الأهداف المشتركة. و قسم NORTH المؤسسات إلى نوعين: مؤسسات رسمية تقوم على تنظيم سلوكيات الأفراد في المجتمع و تحميهم من السلوكيات السلبية و تقلل من التكاليف مثل: الدساتير، القوانين، الحقوق... الخ. و مؤسسات غير رسمية و التي تنشأ حسب طلب الأفراد و تكون مرتبطة بالعادات، التقاليد، الأعراف، العقوبات الاجتماعية... الخ.<sup>3</sup> كما قسم المؤسسات إلى مؤسسات اقتصادية التي تتعلق بالتنسيق و إعادة الإنتاج مثل: الشركات، النقابات، التعاونيات...، و مؤسسات أخرى سياسية التي تحدد هيكل الدولة و إجراءات القرارات السياسية مثل: الأحزاب السياسية، الأعضاء المنتخبة، البرلمان... أما التعريف الشامل للمؤسسات يعود إلى AOKI حيث عرف المؤسسات أنها: "نظام من المعتقدات و القواعد و المعايير التي تنظم و تولد معا انتظام السلوكيات، يعني أن المؤسسة تتحدد من خلال السلوكيات المتكررة للأفراد القائمين عليها و هم بذلك يساهمون في عملية إعادة الإنتاج"<sup>4</sup>.

### المطلب الثاني: الاقتصاد المؤسساتي الجديد

#### الفرع 01: جذور و مبادئ المدرسة المؤسساتية الحديثة

ظهرت المدرسة المؤسساتية القديمة في نهاية القرن التاسع عشر، و يعدّ Thorstein VEBLEN، John R COMMONS، Wesley Clair MITCHELL من أهمّ روادها حيث اتفقوا على المبادئ الأساسية أهمها الطبيعة التطورية للمجتمع و مؤسساته و المؤدية إلى تطور الجوانب الاقتصادية، ثم انضمّ لهذه المدرسة كلّ من Robert HEILBRONER، Walter W. STEWART، J.M CLARK، Walton HAMILTON.

<sup>1</sup> HARFORD- ARIELY : Les institutions pour un économiste, c'est quoi,. Revue d'économie- management. <https://rationalitelimitee.wordpress.com/2008/04/23/les-institutions-pour-un-economiste-cest-quoi/>

<sup>2</sup> Douglass NORTH, Thomas, Robert Paul : The rise of western world : A New Economic History. Cambridge university press, New York, 1973

<sup>3</sup> عبد علي كاظم العموري، م. مصطفى حسين عبد الرزاق، مرجع سابق، ص 27-28.

<sup>4</sup> Masahiko AOKI : Toward an Economic Model of the Japanese firm, journal of Economic literature, Vol 28, N°01,p27.

Harold MOULTON، و John Kintz JALBERT. إلا أن هذه المدرسة عرفت انتقادا كبيرا كون أن التحليل الاقتصادي السائد بها كان مقتصرًا على السياسات الاقتصادية الكلية فحسب، دون الأخذ بعين الاعتبار القضايا المؤسساتية.<sup>1</sup> بعد ذلك ظهر جيل جديد في منتصف القرن العشرين يطلق عليه اسم المدرسة المؤسساتية الحديثة والتي اهتمت بأثر نوع المؤسسات في طبيعة العلاقات الاقتصادية، حيث سعت هذه المدرسة إلى تفسير دور المؤسسات في الاقتصاد.<sup>2</sup> إن نهج الاقتصاد المؤسساتي الجديد عمل على التخلي عن الفرضية النيوكلاسيكية التي تفيد بأن الأفراد لديهم معلومة تامة و عقلانية غير محدودة و أن الصفقات هي غير مكلفة و فورية ثم افترض بدلا من ذلك أن الأفراد لديهم معلومة غير تامة و عقلانية محدودة و بسبب هذا يواجهون عدم التأكد حول الأحداث و النتائج الغير المتوقعة و يتحملون تكاليف صفقات لاكتساب المعلومة و من أجل تقليل الخطر و تخفيض تكاليف الصفقات يقوم الأفراد بخلق مؤسسات بكتابة و تطبيق الدساتير، قوانين العقود و التشريعات مع ترسيخ قواعد السلوك، المعتقدات، و العادات. و بالتالي يتمحور اهتمام هذه المدرسة حول كيفية عمل المؤسسات و تطورها و كيف تشكل الترتيبات المختلفة التي تدعم الإنتاج و التبادل و كيف أن هذه الترتيبات تعمل بدورها على تغيير قواعد اللعبة.<sup>3</sup>

تختلف النظريات المؤسساتية الجديدة و هذا راجع لتعدد التيارات و المؤلفين المؤسساتيين، و لكن بصفة عامة، يشمل الاقتصاد المؤسساتي الجديد ثلاثة تيارات: البعض تهتم بأشكال المنظمات بما في ذلك المنشآت (COASE, WILLIAMSON)، و أخرى تهتم بالتاريخ الاقتصادي و التغيير المؤسساتي (NORTH, MATTHEWS)، و الثالثة تهتم بحالة التوازن في سياق التفاعلات الإستراتيجية (نظرية الألعاب) (VILLEVAL, 1995, SCELLING, AOKI, SCHOTTER, SHUBIK).<sup>4</sup>

انقسمت المؤسساتية الحديثة من حيث أسلوبها البحثي إلى قسمين: الأول يشمل المنظرون ذو الأسلوب الأدبي الوصفي مثل Ronald COASE، Douglas NORTH، Oliver WILLIAMSON، حيث قدموا

<sup>1</sup> عبد علي كاظم المعموري، م. مصطفى حسين عبد الرزاق، مرجع سابق، ص 28-29.

<sup>2</sup> علي مناد، شعيب بنونو: إشكالية التغير و التحول السياسي في البلدان العربية، مجلة الإنسان و المجتمع، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة تلمسان، الجزائر، العدد 05، ص 115.

<sup>3</sup> سهام معطى الله: النوعية المؤسساتية و الاستثمارات الأجنبية المباشرة دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل المؤسساتي و التنمية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013، ص 76-77.

<sup>4</sup> أحمد صادق زاوي: الحكم الراشد، المؤسسات و النمو الاقتصادي: العوامل المؤسساتية و النمو الاقتصادي في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2017، ص 70.

أفكارهم بشكل غير رياضي و مقتصر على التاريخ المؤسسي، أما القسم الثاني فيضم منظرون استخدموا الوسائل القياسية لإثبات ما جاء به الأوائل.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: النظريات الجزئية للمؤسساتية

بالرجوع إلى المدرسة الكلاسيكية نجد أن الاقتصاديين نظروا إلى المنظمة أو المنشأة باعتبارها "صندوق أسود" ممثلة في وظيفة تحقيق أقصى ربح و بذلك تجاهلوا دور المؤسسات في الاقتصاد. إلى أن ظهر سنة 1937 مقالا لـ Ronald COASE بعنوان On the nature of the firm (في طبيعة الشركة) و الذي نشره في مجلة Economica و طرح من خلاله فكرة اعتماد الاقتصاد على سلوك الشركات، التي بدورها تعتمد بشكل كبير على البيئة الاقتصادية السائدة لأنها تحدد كلفة اللجوء إلى السوق.<sup>2</sup>

### الفرع 01: نظرية تكاليف الصفقات La théorie des coûts de transactions

ترتكز نظرية تكاليف الصفقات على دراسة التحكيم بين تكاليف التنسيق المتعلقة بالإنتاج الداخلي و تكاليف الصفقة المتعلقة بالسوق أو الاثنين معا ما يعرف بالشكل الهجين.

إن الوظيفة الأساسية للتنظيمات هي الاقتصاد في تكاليف الصفقات الناتجة عن السوق و ذلك في حالة افتراض وجود عقلانية محدودة، الانتهازية، و خصوصية الموجودات. و لتحقيق هدف المنظمة و المتمثل في التقليل من التكاليف يمكن لها اللجوء إلى أمط هرمية من التنظيم و تجنب السوق. و بذلك يمكن اعتبار بنية المنشآت بوصفها الناتج من مشاكل وجود تكاليف صفقات، و يجب أن تستجيب هذه البنية لهذه التكاليف و يفسر WILLIAMSON (1985) تطور المنشأة و الاندماج العمودي و القرارات المالية للمنشأة، و ظواهر أخرى كثيرة بالعلاقة بقدرتها على تخفيض تكاليف الصفقات.<sup>3</sup>

### 1. فرضيات نظرية تكاليف الصفقات

- تكاليف الحصول على المعلومة الإستراتيجية من أجل وضع التخطيط الملازم.
- تكاليف المفاوضات من أجل تحديد قيمة تحصيل الصفقة.
- تكاليف الاكتتاب ما بين الأطراف الفاعلة في الصفقة المتعلقة بنشاط المؤسسة.
- تكاليف التحفيز المالي للمفوضين و المشرفين على تحقيق المشروع الاقتصادي للمؤسسة.
- تكاليف تفعيل الإبداع التنظيمي في هيكل الحوكمة.

<sup>1</sup> عبد علي كاظم المعموري، م. مصطفى حسين عبد الرزاق، مرجع سابق، ص 29.

<sup>2</sup> عبد علي كاظم المعموري، م. مصطفى حسين عبد الرزاق، مرجع سابق، ص 31.

<sup>3</sup> Bernard BAUDRY, Economie de la firme, La Découverte, 2003, p08.

- تكاليف ضبط و تنظيم النشاط الاقتصادي للمؤسسة.<sup>1</sup>

### 2. نظرية تكاليف الصفقات عند Ronald COASE

ترتكز كل من النظريات الكلاسيكية و النيوكلاسيكية على أن النشاطات الاقتصادية منسقة من خلال السوق. انطلاقا من هذه النقطة، حاول COASE تفسير وجود المؤسسة في ظل وجود نظام تنسيق فعال و المتمثل في السوق، و ذلك من خلال مقاله سنة 1937 عن طبيعة المؤسسة و المنشور في مجلة *Economica* و الذي وضح من خلاله شرعية قدرة المؤسسة على إبرام الصفقات، داخلية أكثر فعالية من تلك الصفقات المبرمة في السوق، و هذا الانتقال كان حتمية ظهور ثلاث حقائق:<sup>2</sup>

- كبر حجم الصفقات نسبة إلى الناتج الوطني الخام حيث بلغت تكاليف الصفقات الاقتصادية في الولايات المتحدة الأمريكية 45 % في 1970 م بعد ما كانت 25 % في 1870.
- كبر حجم مسؤوليات المسير في المؤسسة، فبعدهما تركيزه منصبا فقط على أسئلة الإنتاج تغير هذا الوضع مع ظهور الإدارة الإستراتيجية و كبر حجم المنافسة، مما جعل احتمال بقاء المؤسسة أمر يحتاج إلى جهد كبير.
- ضرورة إبرام تعاقدات خارج حدود المؤسسة، مع الموردين، الممولين،...أو اللجوء إلى اختيار التحالف مع مؤسسات أخرى نتيجة ضغط المنافسة.

و يرى COASE أن الفرد الذي يقوم بجمع المعلومات، تنفيذ و أداء الحسابات، إعادة توزيع المعلومات و غيرها من الوظائف يجري الكثير من النشاطات اللازمة لتحقيق التوازن بين العرض و الطلب. و تعد هذه النقطة رئيسية في تحليل COASE، لأن هذه النشاطات الضرورية للتنسيق التجاري لها تكلفة سميت بـ: "تكاليف الصفقات"<sup>3</sup>

عرّف COASE (1937) الصفقات على أنها: "تكاليف استعمال آليات السوق و تتضمن النفقات على البحث، التفاوض و الإمضاء من أجل إنجاز التجارة، المراقبة على تنفيذ العقود"، و أضاف COASE أن نظرية

<sup>1</sup> هشام سفيان صلواتشي، حوكمة المؤسسات: دور علاقة الوكالة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، غير منشورة، جامعة الجزائر 3، 2013، ص 37.

<sup>2</sup> نعيمة عبدي، دور آليات الرقابة في تفعيل حوكمة المؤسسات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2009/2008، ص 33.

<sup>3</sup> عبد علي كاظم المعموري، م. مصطفى حسين عبد الرزاق: أثر المؤسساتية الحديثة في الفكر التنموي، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية و الإدارية، جامعة واسط، المجلد (1)، العدد 25، 2017، ص 31.

تكاليف الصفقات تركز حول العلاقة ما بين المنشأة و السوق أي التركيز حول ميزة المقارنة ما بين هياكل الحوكمة البديلة و الأسواق و ليس الميزة التنافسية ما بين نفس هياكل الحوكمة ( المنافسة ما بين الشركات).<sup>1</sup> لم يفسر COASE جيدا أصل و مصدر و وقت وقوع تكاليف الصفقات، و في أي حالة سوف تكون مرتفعة و متى ستكون منخفضة. و لكن WILLIAMSON اهتم بالتعمق و تحديد هذه المتغيرات على أساس التكاليف المحددة من طرف COASE.

### 3. نظرية تكاليف الصفقات عند Oliver WILLIAMSON

قام WILLIAMSON بالتحليل المفصل لتكاليف الصفقات معتمدا على ما جاء به COASE من شرحه لفكرة المؤسسة و الرشادة المحدودة ل SIMON.

مثل WILLIAMSON المؤسسة من خلال تكاليف الصفقات و التي عرفها على أنها " تكاليف تشغيل النظام الاقتصادي"<sup>2</sup>. حيث أن هذه التكاليف تتولد أثناء تبادل عقود السلع و الخدمات بين المؤسسات. أما الصفقة فقد عرفها على أنها " السلعة أو الخدمة المحولة عبر أوجه متفرقة التكنولوجيا، و تظهر الصفقات من خلال أعوان اقتصاديين، باحثين، مصنعين، عمال، موردي المواد الأولية و السلع الوسيطة، و ظهور هذه التكاليف ناتج عن فشل السوق".<sup>3</sup>

حلّل WILLIAMSON نظرية تكاليف الصفقة إلى ثلاث مراحل. في الأول حلل سمات الصفقات فهي مختلفة جدا من صناعة إلى أخرى، ثم حدّد وسائل دعم الصفقة المتمثلة في هياكل الحوكمة، و أخيرا اقترح نموذج للاختيار المسبق بين الهياكل المذكورة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> سهام معطى الله: النوعية المؤسساتية و الاستثمارات الأجنبية المباشرة دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل المؤسساتي و التنمية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013، ص 116.

<sup>2</sup> Michael DIETRICH , Transaction cost economics and beyond towards a new Economics of the firm , Published by ROUTLEDGE, London, UK, 1994, p 21.

<sup>3</sup> سهام معطى الله، مرجع سابق، ص 117.

<sup>4</sup> إلياس بن ساسي، مريم فيها خير، قراءة نظرية لآليات حوكمة المنظمات وفق مقارنة أوليفار وويليامسون الحائز على جائزة نوبل 2009، ص 801.

### ■ فرضيات نظرية تكاليف الصفقات عند Oliver WILLIAMSON

حسب WILLIAMSON هناك ثلاث وسائل يمكن من خلالها تحقيق الأداء الجيد للمؤسسة، تتمثل في السوق، العقود و التسلسل، و ذلك بالتركيز على ثلاث فرضيات سلوكية واقعية لنظرية تكاليف الصفقات تتعلق بالرشادة المحدودة، انتهازية الفرد و نوعية الأصول.<sup>1</sup>

تشمل خصائص الصفقات على عنصرين أساسيين و هما الفرضيات السلوكية و سمات الصفقات.

#### أ- الفرضيات السلوكية لنظرية تكاليف الصفقات الرشادة المحدودة:

تمّ تطوير مفهوم الرشادة المحدودة من قبل SIMON سنة 1947، و تعني عدم قدرة الأعوان على تقرير ما يجب فعله مسبقا بغية تعظيم منفعتهم<sup>2</sup>. و منه مفهوم الرشادة المحدودة يعني عدم القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة دائما بسبب كون المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات محدودة.<sup>3</sup> و بالتالي يستعمل الأفراد قسم محدد من المعلومات في حساباتهم و كنتيجة لذلك أغلب الخيارات تكون غير مثالية و يمكن أن لا يتخذوا الخيار الصحيح نتيجة لعدم إمكانية التنبؤ بكل النتائج المحتملة من طرف الأعوان في التبادل.<sup>4</sup>

#### الانتهازية:

تمّ تناول مفهوم الانتهازية من قبل كل من ALCHIAN et DEMSETZ سنة 1972<sup>5</sup>، ثم من قبل WILLIAMSON سنة 1975، و التي تشير إلى ميل الأعوان الاقتصاديين للمشاركة في اكتساب الفوائد الاقتصادية من خلال الفعل الذي تمليه المصلحة الذاتية مع السلوك الاحتياالي و الغش و المكر و هذا السلوك يشير إلى الإعلان الغير الكامل و المشوه للمعلومة إضافة إلى الجهود الموجهة لتضليل، تشويه، إخفاء، تشويش، إرباك الشركاء في التبادل.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Oliver WILLIAMSON : Corporate governance, The Yale law journal, vol 93, N° 07, june 1984, p 199.

<sup>2</sup> Michel GHERTMAN : Oliver WILLIAMSON et la théorie des couts de transaction , revue française de gestion, n °160, 2006, p 194.

<sup>3</sup> Oliver WILLIAMSON, op.cit , p194.

<sup>4</sup> سهام معطى الله، مرجع سابق، ص 117.

<sup>5</sup> Armen ALCHIAN and Harold DEMSETZ : Production, information costs, and economic organisation, The American Economic Review, vol 62, n ° 5, 172, pp 777- 795.

<sup>6</sup> سهام معطى الله، مرجع سابق، ص 118.

### نوعية الأصول:

حيث أن الأشياء المراد تبادلها تختلف حسب طبيعتها، فبعض الأصول يمكن أن تتكرر في عملية التبادل، في حين أن البعض الآخر يتم استبدالها مرة واحدة، فنوعية الفاعلين تخلق علاقة ارتباط الشخصية بين طرفي العقد (و هذا ما يؤدي إلى زيادة المشاكل المتعلقة بالسلوكيات الانتهازية)، إذ أن نوعية الأصول هي السبب الأساسي لوجود المؤسسة و التي تتخللها التردد و الشك في قيام المعاملات، و القائم على طبيعة الأعوان الآخرين و كذلك من تكرار المعاملات.

### **ب- سمات أو العوامل المؤثرة في تكاليف الصفقات**

تتمثل العوامل المؤثرة في تكاليف الصفقات أساسا في : خصوصية الأصول، عدم التأكد، و درجة تكرار الصفقة.

### خصوصية الأصول:

الأصل النوعي أو الأصل الخصوصي هو ما يستطيع العون الاقتصادي الاستثمار فيه بطريقة طوعية، من خلال إجراء صفقة معينة دون اللجوء إلى صفقات أخرى مكتملة قد ترفقها تكاليف إضافية. فإذا كان الأصل منتشر بكثرة يمكن القول عنه أنه ذو خصوصية ضعيفة، لكن إذا كان يملك خصوصية قوية فتأثيره على قيمة تكاليف الصفقة ستظهر من خلال زيادة فترة العقد.

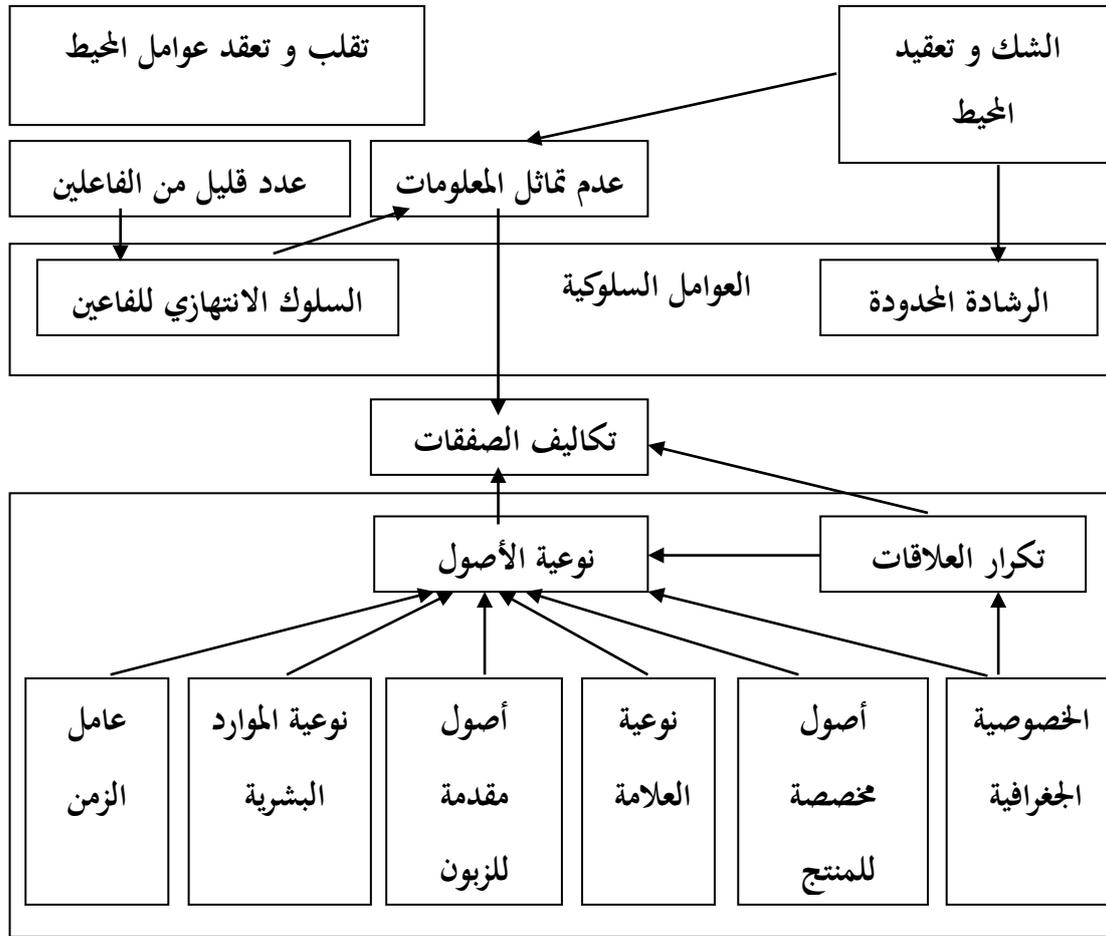
### عدم التأكد:

عدم التأكد هو نقطة أساسية ينطلق منها مفهوم "الرشادة المحدودة" و يرتبط بقدرة الأعوان على التحكم في الإنتاج أو تقديم الخدمة. يمكن أن نميز بين نوعين من حالة عدم التأكد: عدم التأكد الداخلي، و يشمل الطبيعة الضمنية للمهام التي تقوم بها المؤسسة داخليا، و عدم التأكد الخارجي و يتعلق بحالات عدم التأكد الموجودة في البيئة الخارجية للمؤسسة مثل حالة عدم التأكد التكنولوجي، عدم التأكد القانوني و التنظيمي، حالة عدم التأكد الجبائي، و حالة عدم التأكد التنافسي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Michel GHERETMAN : Oliver WILLIAMSON et la théorie des couts de transaction, revue française de gestion, n° 142, 2003, p47.

يعد تكرار الصفقات عاملاً مهماً جداً عند دراسة العلاقة بين السلوك الانتهازي للأفراد و تكاليف الصفقات باعتباره أحد أسبابها. لهذا تسمح الصفقات المتماثلة و المتكررة بالوصول إلى عقود معيارية و ملزمة تقلل من تكاليف الصفقات.<sup>1</sup> و الشكل التالي يوضح العوامل المساهمة في تكوين تكاليف الصفقات:

الشكل رقم (2): العوامل المساهمة في تكوين تكاليف الصفقات



Source : Richard CALVI, L'externalisation des activités d'achats : l'apport de la théorie des coûts de transaction, série de recherche C.E.R.A, 1998.p03.

#### 4. نظرية تكاليف الصفقات عند Douglas NORTH

أكد NORTH أن للمؤسسات (Les institutions) دور مهم في التحكم بالنشاط الاقتصادي و تكاليف الصفقات.<sup>1</sup> و يوضح NORTH أن الأفراد في إطار النظرية النيوكلاسيكية لديهم كل المعلومات التي

<sup>1</sup> Frédéric KALALA TSHIMPAKA : La restructuration de l'espace microfinancier du Kivu (Est R.D.congo), presses universitaire de Louvain, Belgique, 2005, p 110.

يحتاجونها، و بالتالي ليس هناك أي تكاليف للبحث عن هذه المعلومة. و قد اختلف مع هذه الفرضية و قد حاول من خلال مثال بسيط أن يوضح بأن عملية التبادل لديها تكلفة، و بين في هذا الجانب أن السلع و الخدمات لديها العديد من الجوانب الأخرى إلى جانب وظيفتها الأساسية. و قد عرّف على سبيل المثال، أن سمات سيارة ما كان لوّثها، هيكلها، سرعتها... الخ، تشرح أن هذه الخصائص يمكن أن تكون مختلفة من سلعة إلى أخرى. و بالتالي المشتري سيكون لديه تكلفة للمعلومات على نوعية المنتجات للحصول على الصفات التي تناسبه.

و أشار NORTH أن هناك العديد من تكاليف الصفقات و التي قسمها إلى نفقات أو تكاليف الدراسة، تكاليف التفاوض و تكاليف التنفيذ. تتمثل تكاليف الدراسة في التكاليف الناتجة عن البحث عن الفرص، أما تكاليف التفاوض فتنتج عن حقيقة أن كلا الطرفين يجب أن يوافق على جودة المنتج المتبادل حول مكان و تاريخ التبادل، و ينبغي أيضا تحديد متى و كيف و بأي شكل سيتم دفع المستحقات. أما تكاليف التنفيذ، فيقصد بها الأموال التي تنفق لضمان الامتثال لشروط العقد عن طريق التفاوض. فتكاليف المعاملات تنشأ لأن المعلومات هي مكلفة و مملوكة بطريقة غير متماثلة من قبل الأفراد و بالتالي ستلعب المؤسسات دورا حاسما للحد من عدم اليقين.<sup>2</sup>

### 5. الانتقادات الموجهة لنظرية تكاليف الصفقات

واجهت نظرية تكاليف الصفقات عدة انتقادات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- من خلال دراسة و التركيز على تكاليف الصفقات، نجد أن هذه النظرية تقتصر باعتبار المنشأة هدفها التبادل و ليس الإنتاج؛
- عدم أخذها بعين الاعتبار دور التعلم و التكنولوجيا كعوامل تفسيرية لتطور المنظمة؛
- إن الانتهازية الموجودة داخل و خارج المنظمة سيكون لها عواقب تنظيمية؛
- عدم قدرة النظرية على قياس تكاليف الصفقات حيث اكتفت بذكر سمات تكاليف الصفقات و المتمثلة في خصوصية الأصول، عدم التأكد و درجة تكرار الصفقة.

<sup>1</sup> Douglass C. NORTH and Lance E. Davis : Institutional change and american economic growth, Cambridge university press, Social Forces, Volume 51, Issue 1, September 1972, p 133.

<sup>2</sup> أحمد صادق زاوي، الحكم الراشد، المؤسسات و النمو الاقتصادي: العوامل المؤسساتية و النمو الاقتصادي في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد المؤسسة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2016-2017، ص 84- ص 88.

### الفرع 02: نظرية الوكالة La théorie d'agence

تقوم نظرية الوكالة على النظرة التعاقدية للمؤسسة و تفسر أهم الإشكالات المطروحة حديثاً من خلال تحليل تضارب المصالح بين المسيرين و المساهمين، حيث تحاول توضيح تأثير بعض القرارات المتخذة من طرف شخص على حساب تعظيم الثروة لجميع الأطراف. و بالتالي فالوكالة تنتج عن العلاقة بين شخصين على الأقل.<sup>1</sup> نشأت نظرية الوكالة نتيجة الفصل بين الملكية و التسيير. حيث تصف هذه النظرية "المؤسسة" باعتبارها "مجموعة من العلاقات التعاقدية و أن وجود المؤسسة يتحقق من خلال عقد أ و أكثر من العقود الاتفاقية، و أن عقود الاستخدام ما هي إلا الأدوات لتخصيص الموارد و وصف الغرض من نشاط المؤسسة و بالتالي يمكن دراسة سلوك المؤسسة عن طريق تحليل الخصائص العامة لعقود التوظيف الخاصة بها".<sup>2</sup>

#### 1. ظهور نظرية الوكالة

ظهرت نظرية الوكالة في بداية سبعينات القرن الماضي، حيث ركز الباحثون الاقتصاديون في دراساتهم على توزيع المخاطرة بين الأفراد و المجموعات، ووصفوا مشكل اقتسام المخاطرة على أنه ناتج من اختلاف سلوك الأعوان اتجاه المخاطرة. و تعود دراسة علاقة الوكالة و الأسئلة المترتبة عنها إلى الأعمال التي قام بها Adam SMITH، إضافة إلى دراسة BERLE & MEANS حول مشكل العلاقة بين المالك و المسير، ليتطرق بعدها MECKLING & JENSEN ( 1976) لمشكلة الوكالة، حيث عرف الوكالة بأنها: " عقد يقوم بموجبه شخص أو أكثر من الأفراد (الأصيل) بتعيين شخص أو أكثر (الوكيل) لكي ينجز بعض الأعمال و الخدمات نيابة عنه و في المقابل يفوض الأصيل الوكيل في اتخاذ بعض القرار".<sup>3</sup>

و تعرف نظرية الوكالة بأنها: " النظرية التي من خلالها ينظر إلى الشركة على أنها تتمثل في مجموعة متداخلة من العلاقات التعاقدية بين عناصر الإنتاج المختلفة، و أن نظرية الوكالة في الشركة تحدد التساؤل بشأن مسؤولية الإدارة و تحدد فيما و إلى أي حد تمثل إدارة الشركة مصالح الملاك، خاصة في مجالات اتخاذ قرارات الاستثمار و تمويل العمليات من أجل تحقيق أهداف الملاك، أو أن هذه الإدارة سوف تسعى إلى تحقيق مصالحها الخاصة حتى إذا كان ذلك يتعارض مع مصالح الموكل".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Bernard BAUDRY, Economie de la firme, La Découverte, 2003, p14.

<sup>2</sup> طارق عبد العالي حمادي، حوكمة الشركات، المفاهيم و المبادئ و التجارب، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 67.

<sup>3</sup> طارق عبد العالي حمادي، مرجع سابق، ص 67.

<sup>4</sup> عهد علي سعيد، الأثر المتوقع لحوكمة الشركات على مهنة المراجعة في سوريا، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، سوريا، 2009، ص 23.

نظرية الوكالة و المسماة أيضا بالثنائية أصيل – وكيل<sup>1</sup> (P-A) تسعى لحل مشكلين من الممكن أن يقعا عند وجود علاقة وكالة، الأول هو مشكل ينجم عن تعارض رغبة و أهداف الأصيل و الوكيل، و المشكل الثاني يتمثل في أنه من الصعب على الأصيل أن يتحقق من ما إذا كان الوكيل يسلك سلوكا انتهازيا لا يخدم مصلحته. يمكن تقسيم نظرية الوكالة إلى قسمين: أولهما يتمثل في النظرية الايجابية، حيث تبحث إلى تبيان الأشكال التنظيمية على أنها طرف لحل النزاعات بين الأصيل و الوكيل و تركز بصفة خاصة على إدراك آثار تغيرات المحيط التعاقدية و تقنيات متابعة العقود و التخفيض من تكاليف الوكالة. أما القسم الثاني فيتمثل النظرية المعيارية و التي تقترح ميكانيزمات المراقبة و التحريض على تخفيض تكاليف النزاعات بين الأصيل و الوكيل، فهي تدرس التقاسم الأمثل للمخاطر بين الوكلاء و خصائص العقود المثلى و أولوية الحلول التوازنية.<sup>2</sup>

### 2. فرضيات نظرية الوكالة

ترتكز نظرية الوكالة على الفرضيات التالية:

- يتمتع كل من الأصيل و الوكيل بالرشد النسبي حيث أن تصرفاتهم مبنية على تعظيم منافعهم الذاتية؛
- اختلاف في أهداف الأصيل و الوكيل مما ينتج عنه تعارض في المصالح؛
- الهدف الرئيسي لكل الطرفين هو استمرارية المنشأة و نجاحها و هذا رغم تعارض دوال أهداف الأصيل و الوكيل؛
- عدم تماثل في هيكل المعلومات لدى كل من الأصيل و الوكيل فيما يتعلق بموضوع الوكالة؛
- توفر قدر من الصلاحية للوكيل يمكنه من اتخاذ بعض القرارات أو القيام ببعض التصرفات بدون الرجوع إلى الأصيل؛
- أن الأصيل لديه الرغبة في تصميم عقود الوكالة بحيث تلزم الوكيل بالسلوك التعاوني الذي ينظم منفعة طرفي الوكالة، و يحول دون تصرف الوكيل على نحو يضر بمصالح الأصيل؛<sup>3</sup>
- اختلاف نسبة المخاطرة المحتملة من طرف الأصيل و الوكيل و هذا راجع لعدة أسباب من بينها: عدم قدرة الأصيل على متابعة و ملاحظة أداء و تصرفات الوكيل بصورة مباشرة نتيجة لظروف العمل و المشاكل التي

<sup>1</sup> (Principal – Agent)

<sup>2</sup> Gerard CHARREAUX : Mode de contrôle des dirigeants et performances des firmes , revue d'économie industrielle, n° spéciale : Economie industrielle : développements récents, 1995, p 135.

<sup>3</sup> طارق عبد العالي، مرجع سابق، ص 71.

يصادفها الوكيل، اختلاف الخلفية التدريبية و الخصائص الفردية لكل منهما، اختلاف إمكانية التوصل إلى المعلومات و فهمهما لكل من الأصيل و الوكيل.<sup>1</sup>

بالإضافة إلى الفرضيات السابقة، قسم KATHELEEN. M EISENHARDT فرضيات نظرية الوكالة إلى فرضيات إنسانية أو سلوكية تتمثل في المصلحة الذاتية، العقلانية المحدودة للملاك و كره المخاطرة للوكيل. و فرضيات أخرى تنظيمية تتمثل في صراع الأهداف ما بين المشاركين، الكفاءة كمييار للفاعلية، عدم تماثل المعلومات بين الأصيل و الوكيل، و فرضيات المعلومات حيث وضح أن المعلومة هي سلعة قابلة للشراء.<sup>2</sup>

### 3. مشاكل الوكالة

يملك الأصيل أهداف تختلف عن أهداف الوكيل، مما يحدث تضارباً في المصالح يؤدي إلى مشاكل الوكالة تتمثل في: مشكلة تحمل المخاطر، مشكلة عدم تماثل المعلومات، مشكلة الاختيار العكسي و مشكلة تضارب المصالح. تختلف مصادر مشكلة الوكالة و هذا راجع لعدم قدرة الأصيل على رقابة الوكيل و عدم تناظر المعلومات، حيث أن الوكيل لديه معلومات أكثر من الأصيل. و الشكل رقم (3) يبين مختلف مشاكل الوكالة التي تنشأ بين الأصيل و الوكيل.

#### ■ مشكلة تضارب المصالح:

يعرف تضارب المصالح "بالوضع أو الموقف و الذي تتأثر به موضوعية و استقلالية قرار و وظيفة معينة بمصلحة شخصية مادية أو معنوية"<sup>3</sup>. و يحدث هذا التضارب نتيجة لاختلاف الأهداف بين الأصيل و الوكيل حيث يسعى كل طرف إلى تحقيق مصالحه الشخصية و التي قد تتعارض مع مصالح الآخرين مما يؤدي إلى ظهور مشاكل بين الأطراف المرتبطة بالوحدة الاقتصادية.<sup>4</sup>

#### ■ مشكلة الاختيار العكسي:

تنشأ عندما يمتلك الوكيل في هذه الحالة معلومات لا يمكن ملاحظتها من قبل الأصيل أو من المكلف الحصول عليها، نتيجة لذلك لا يمكن للأصيل التأكد من أن قرارات الوكيل تصب في مصالحه. و تنتج هذه المشكلة عندما تعمل جهة واحدة بشكل انتهازي قبل الدخول في العقد و مباشرته.

<sup>1</sup> Michael C.JENSEN, William H.MECKLING : Theory of the firm- managerial behavior, agency costs and ownership structure, journal of financial economics, vol 3, Issue 4,October 1976, P310.

<sup>2</sup> Kathleen M. EISENHARDT, agency theory : an assesment and review, in : theories of corporate governance : the philosophical foundations of corporate governance , edited by Thomas Clarke, published by Routledge, Oxon, UK, New York, USA, Canada, 2004, p79.

<sup>3</sup> Michel CROZIER, Erthard FRIEDBERG : L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective , Paris, édition Seuil, 1981.p56.

<sup>4</sup> طارق حماد عبد العالي، حوكمة الشركات : المفاهيم، المبادئ و التجارب، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص 51.

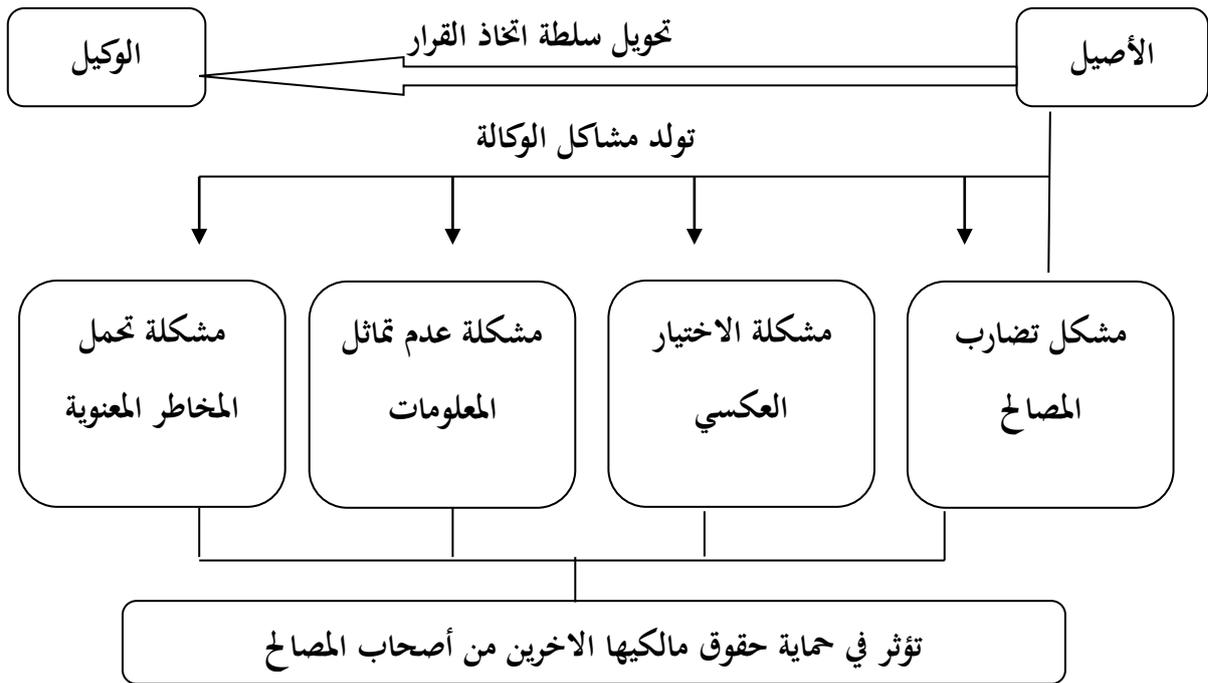
■ مشكلة عدم تماثل المعلومات:

يعرفها البعض بأنها عدم حصول أحد أطراف الصفقة بالمعلومات اللازمة عن الطرف الآخر لهذه الصفقة مما لا يمكنه من اتخاذ القرار المناسب. حيث أن الإدارة ( الوكيل ) لديها معلومات أكثر مما عند الملاك (الأصيل).  
و هناك مجموعة من الإجراءات يمكن تطبيقها للتقليل من عدم تماثل المعلومات منها:  
✓ أن يطلب سوق الأوراق المالية من إدارة الشركة أن ترسل إليه معلومات نفسها التي ترسلها إلى الجمهور.  
✓ الشركة ذات المعلومات هي التي تستخدم المبادئ و المعايير الدولية للمحاسبة و تكون معلومات حقيقية.<sup>1</sup>

■ مشكلة تحمل المخاطر المعنوية:

تعني المخاطرة الأخلاقية الحالات التي تكون فيها أغلب أفعال الوكيل مخفية عن الأصيل، أو أنها تكون مكلفة حتى تتم ملاحظتها، أو أنه يستحيل على الأصيل مراقبة الوكيل كلياً، فمثلاً، قد يجد المساهمون أو حتى المدراء أنه لا يمكن ملاحظة أو التأكد من المقدرة و الجهد الذي يملكه العمال.

الشكل رقم (3): مشكلات الوكالة



المصدر : علي خلف سلمان، بتول محمد نوري، حوكمة الشركات و دورها في تخفيض مشاكل نظرية الوكالة، مشاركة في ملتقى دولي حول الإبداع و التغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، جامعة سعد دحلب، البلدة، 18-19 ماي 2011، ص.18

<sup>1</sup> طارق عبد العالي حماد، مرجع سابق، ص 81.

### 4. تكاليف الوكالة

تنشأ تكاليف الوكالة نتيجة تضارب المصالح و التي يمكن تعريفها على أنها: " التكاليف التي تنجر عن القيام بعملية تحويلية، كتحويل الملكية من الأصيل إلى الوكيل". و تعمل هذه التكاليف على مراقبة المديرين و ضبط تصرفاتهم اللا معقولة و الانتهازية أحيانا أخرى، و تقرب التنظيم داخل المؤسسة من الفعالية<sup>1</sup>. و تنشأ هذه التكاليف بين الأصيل و الوكيل من خلال ثلاثة عناصر تسهم في ذلك و تتمثل في تضارب المصالح و التصرفات الانتهازية للمديرين و عدم تماثل المعلومات بين الطرفين، بمعنى أن الوكيل يتوافر على كل المعلومات المتاحة عن المؤسسة من واقع معاشته لها، و يستخدم تلك المعلومات لتحقيق مصلحته الشخصية حتى لو تعارضت مع مصلحة الأصيل، و من الممكن أن يفصح الوكيل عن بعض المعلومات و يخفي البعض الآخر<sup>2</sup>، و تتمثل تكاليف الوكالة في:

أ- **تكاليف الإشراف و الرقابة:** حيث يتحمل الأصيل تكاليف رقابة من أجل الحد من السلوك الانتهازي للوكيل، أي مراقبة الوكيل بهدف منع هذا الأخير من الاستفادة من العيوب المحتملة التي يتضمنها العقد الذي يربطه مع الأصيل.

ب- **تكاليف الالتزام :** يمكن أن يكون للوكيل مصلحة من طمأنة الأصيل، لهذا يتحمل هو الآخر تكاليف الالتزام، حيث يقبل الوكيل بعض التكاليف من خلال العقد لكي يطمئن الأصيل فيما بعد أن سلوكه رشيد و لا يحفز على التصرف بانتهازية، لأن تكاليف الالتزام تجعل من السلوك الانتهازي أكثر تكلفة، مما يجعل من السلوك الرشيد للوكيل في أن لا يلجأ إلى التصرف الانتهازي. و هذا ما يجعل من تحديد الأفعال التي تحفز على التصرف بانتهازية عملية جد مهمة، إذ من المعقول أنه إذا سمحت البيئة التي يتواجد فيها الوكيل بسلوك تصرف انتهازي، فإن هذا الأخير سيفعل ذلك لذا يعمل الأصيل على تغيير نظام التحفيز بطريقة تحد من السلوك الانتهازي للوكيل.<sup>3</sup>

ت- **الخسائر المتبقية من مصاريف متصلة بالأصيل و الوكيل:** و تعني الخسارة المتبقية انخفاض الرضا الذي يؤدي إلى ارتفاع التكلفة لمختلف استثمارات المؤسسة نتيجة علاقة الوكالة، و عملية وضع آلية بهدف الحد

<sup>1</sup> Jérémy MORVAN : La gouvernance d'entreprise managériale : positionnement et rôle des gérants de fonds socialement responsables. Gestion et management. Université de Bretagne occidentale - Brest, 2005. Français., p35.

<sup>2</sup> Hervé ALEXANDRE et Mathieu PAQUEROT : Efficacité des structures de contrôle et enracinement des dirigeants, finance contrôle stratégie, N° 2 , volume 3, juin 2000, p 9

<sup>3</sup> Josse ROUSSEL : Economie et management de l'entreprise, l'Harmattan, Paris, 2011, pp 65-66.

من تكاليف الوكالة و خاصة السلوك الانتهازي يؤدي إلى الخروج برضا أكبر من علاقة الوكالة. تمثل الخسارة المتبقية الفارق في درجة الرضا بين حالة كون الوكيل غير انتهازي و حالة كون الوكيل انتهازي، مما يدفع الأصل للبحث عن طرق تعاقدية مكلفة.<sup>1</sup>

### 5. الانتقادات الموجهة لنظرية الوكالة:

عرفت نظرية الوكالة عدة انتقادات يمكن أن نلخصها في النقاط التالية:

- عدم قدرة النماذج الرياضية المستخدمة في نظرية الوكالة على استجواب منفعتها في تسيير ترتيبات العالم الحقيقي، و وجود اختلاف بين النظرية و التطبيق فالحياة الواقعية هي أكثر تعقيدا من النماذج؛<sup>2</sup>
- افتقار النظرية للدقة و عدم أخذها بعين الاعتبار الموارد الداخلية للمراقبة مثل العلاقات الاجتماعية، ثقافة المؤسسة. كما أن هذه النظرية ترى بأن المنشأة مستقلة و غير متأثرة بالمحيط الذي تتواجد فيه؛<sup>3</sup>
- عدم كشف النظرية للعوامل التي تعيق تطبيق حلول الوكالة.

### الفرع 03: نظرية حقوق الملكية La théorie des droits de propriété

تكمن أهمية حقوق الملكية في أن تحديد حقوق الأفراد يوضح كيفية تخصيص كل من التكاليف و العائدات عند المساهمة في أي منظومة. و بما أن معرفة خصائص الحقوق تتأثر بالنظام التعاقدية، فإن سلوك الأفراد داخل المؤسسة بما فيهم المسيرون سيعتمد على طبيعة هذه العقود. كما تضع حقوق الملكية القواعد لضبط الأملاك العامة و الأملاك التي يمكن تبادلها و يتم ذلك من خلال ترتيبات مؤسسية تشمل إجراءات رسمية عبر المحاكم، القانون، و هيئات تسجيل الملكية.

أول من اهتم بدراسة حقوق الملكية هو NORTH ثم ALCHIAN حيث انصب اهتمامهما على التطور الرسمي لحقوق الملكية و معرفة أثر الأداء المؤسساتي عليها، أي أن حقوق الملكية مطبقة من طرف المؤسسات و تكون هي الضامنة لها في نفس الوقت.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Josse ROUSSEL, op. cit, p66.

<sup>2</sup> Iris A. HAUSWIRTH : Effective and Efficient Organization? Government Export Promotion in Germany and The UK From an Organizational Economics Perspective, Published By Physica- Verlag Heidelberg , New-York,2006.p40.

<sup>3</sup> Conor VIBERT : Theories of Macro Organizational Behaviour: A Hand Book of IDEAS and Explanations , Published by Routledge ,New York,2004. p43

<sup>4</sup> Armen ALCHIAN, Harold DEMSETZ : Production, information costs and economic organization, the American economic review, vol 62, N°05, December 1972, p 777.

### 1. تعريف حق الملكية :

يعرف Armen ALCHIAN (1965) حق الملكية على أنه " سلطة أفراد معينين لاختيار استعمال سلعة ما ضمن فئة من الاستخدامات الغير الممنوعة كما تعرف من الذي له أية حقوق قرارات حول سلعة ما".<sup>1</sup>

أما في 1973، عرف ALCHIAN & DEMSETZ حقوق الملكية على أنها: "الحق المعترف به اجتماعيا لشخص ما و الذي يتيح له استخدام مورد من الموارد الموجودة، و قد أكد أن التغيير في حقوق الملكية له تكلفة، لأنه عبارة عن عملية تبادل لحقوق الملكية بين الأطراف ذات العلاقة".<sup>2</sup>

عرف NORTH (1990) حقوق الملكية " أنها حقوق التخصص على عمل الأفراد و على السلع و الخدمات التي يملكونها. الملكية هي وظيفة من القواعد القانونية و الأشكال التنظيمية، التنفيذ و معايير السلوك التي تشكل الإطار المؤسساتي"<sup>3</sup>.

تصنف حقوق الملكية لثلاثة أصناف: <sup>4</sup>

- حق الاستعمال (L'usus) : تعني حق استعمال المواد؛
- حق الاستغلال (Le fructus) : مرتبطة بحق استغلال المواد؛
- حق الإفراط (L'abusus) : تعني حق بيع المواد أو التخلي عنها.

### 2. فرضيات نظرية حقوق الملكية:

يمكن تلخيص فرضيات نظرية حقوق الملكية في النقاط التالية:<sup>5</sup>

- تعظيم المنافع؛
- المعلومة غير كاملة و التكاليف ليست معدومة؛
- السوق هو المكان الذي تتجلى فيه تفضيلات الأشخاص؛

<sup>1</sup> Iris A. Hauswirth, op.cit p31.

<sup>2</sup> Nadia CUFFARO, Population, economic growth and agriculture in less developed countries, Routledge; 1 St edition, 2001, p31.

<sup>3</sup>Douglas C NORTH :Institutions, institutional change and economic performance, Cambridge university press, 1990, p33.

<sup>4</sup>Armen A ALCHIAN, Harold DEMETZ :Production information costs and economic organization, the american economic review, vol 62, N°05, 1972, pp. 777-795.

<sup>5</sup> محمد جلاب، حوكمة الشركات في المنظومة المصرفية ضمن التحولات الاقتصادية العالمية، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 03، 2009-2010، ص 85.

■ سلوك الأفراد تتأثر بالهياكل التي نشأت و تطورت فيها.

### 3. الانتقادات الموجهة لنظرية حقوق الملكية:

يمكن ذكر بعض الانتقادات التي واجهتها هذه النظرية و تتمثل في:

- لقد قامت هذه النظرية بتقديم تكاليف صفقات غير كمية مما يتطلب حجج موثوقة لتدعمها؛<sup>1</sup>
- محاولة إنتاج نظرة بسيطة، تفاؤلية وظيفية لظهور المؤسسات و طبيعتها.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: تحليل الثقة في النظريات المؤسساتية

#### الفرع 01: نظرة WILLIAMSON للثقة

عرف WILLIAMSON برفضه لوجود الثقة في التعاملات اليومية، حيث يرى أن الانتهازية هي المحدد الرئيسي لهذه التعاملات، ذلك أن كل طرف في الصفقة يسعى لتحقيق مصلحته الذاتية. و يؤكد أن وضع الثقة في شخص ما يجعل الطرف الواثق عرضة لانتهازية الطرف الموثوق به.<sup>3</sup> حيث يرى أن عمليات الحساب La calculabilité هي أساس المبادلات أو التعاملات السوقية، فعملية حساب المنفعة الذاتية هي محور المعاملات:

*"calculativeness is the general condition that I associate with the economic approach and with the progressive extension of economics into related social sciences"*.<sup>4</sup>

إن عملية الاعتماد على الحساب و تحقيق المنفعة الذاتية لا تسمح بانتشار الثقة بين الأعوان الاقتصاديين. و من جهة أخرى، أوضح WILLIAMSON أنه على مستوى العلاقات الشخصية فالثقة لا تبنى على أساس الحساب كونها مرتبطة بعامل الصداقة و الحب. كما أكد أن وجود العناصر الثقافية، الأخلاقية و الدينية في مجتمع ما يمكن من التقليل من السلوك القائم على أساس الحساب في التعاملات بين الأفراد.

<sup>1</sup> Iris A. Hauswirth ,op.cit. p 34

<sup>2</sup> Nadia CUFFARO,,op.cit.p32

<sup>3</sup>Vincent Mangematin : La confiance un mode de coordination dont l'utilisation dépend de ses conditions de production ,D. Harrison,V. Mangematin et C. Thuderoz, confiance et entreprise, Gaeton Morin,21p,1998,Hal-00424495, p02-03.

<sup>4</sup>Oliver WILLIAMSON: Calculativeness, trust and economic organization, journal of law and economics, vol 36, 1993, pp453-486; p456.

### الفرع 02: الثقة حسب نظرية الوكالة

في إطار نظرية الوكالة، يكون المالك أو الأصيل (Le principal) عرضة لتصرفات الوكيل (L'agent)، فالعلاقة بين المالك و الوكيل تمثل العقد الذي يستخدم بموجبه أي شخص أو عدة أشخاص (ملاك) أشخاص آخرين (وكلاء) لأداء بعض الخدمات نيابة عنهم مما يتضمن بعض من تفويض سلطة اتخاذ القرارات إلى الوكيل. فعلاقة الوكالة تتميز بأنها علاقة تعاقدية ما بين المالك و الوكيل كما تتصف بعدم تناظر المعلومة حيث يكون للمالك معلومات أقل حول الوكيل، و هكذا يسعى هذا الأخير ( الوكيل) إلى تحقيق مصالحه الشخصية دون أن يكتشفه المالك. و من أجل مراقبة الوكيل و الاحتراس أمام سلوكه الانتهازي أصبح من الضروري على المالك صرف تكاليف تتمثل في تكاليف الرقابة. و لكن، إذا كانت العلاقة بين المالك و الوكيل مبنية على أساس الثقة المتبادلة هذا سيسمح بتقليل تكاليف الوكالة. ففي هذا الإطار يمكن للثقة أن تكون بديلا متميزا عن الرقابة مما سيسمح بالخفض من التكاليف.<sup>1</sup>

### الفرع 03: الثقة حسب نظرية الألعاب

يعد NEUMANN و MORGENSTEN (1944) رواد نظرية الألعاب، حيث اهتموا بدراسة التفاعلات و الاختيارات الفردية العقلانية و النتيجة المترتبة على ذلك، إذ اقترحا وجود إستراتيجيتين: تتمثل الأولى في نظرية الألعاب التعاونية (La théorie des jeux cooperatifs) التي تفترض إمكانية إبرام الاتفاقيات بين اللاعبين (أطراف التبادل)، أما الإستراتيجية الثانية تتمثل في نظرية الألعاب الغير التعاونية (La théorie des jeux non cooperatifs) التي تستبعد امكانية الاتفاق و تقتصر على الخيارات الفردية البحتة.<sup>2</sup>

تعتبر الثقة أحد الركائز التي تبنى على أساسها العلاقات الاجتماعية و الاقتصادية، حيث قدمت نظرية الألعاب شرحا للتفاعلات أو التبادلات الغير التعاونية (Echanges non coopératifs) بين الأفراد العقلانيين، من خلال لعبة تسمى بـ"لعبة الثقة". إذ تركز هذه اللعبة على فردين (لاعبين)، حيث أن الفرد الأول يبدأ اللعبة أو العلاقة و له الاختيار في منح ثقته للطرف الآخر من عدمها. ففي حالة أن الطرف الأول رفض منح ثقته للطرف الثاني، فلا يكون هناك تبادل أو تفاعل بين الطرفين، مما يؤدي إلى عدم حدوث اللعبة أو التبادل و انتهائها. أما

<sup>1</sup>Inès CHOUK , Achat sur internet : comment susciter la confiance, Edition L'Harmattan, Paris 2009 p 32-33, sur [http://books.google.dz/books?id=FC6U6Db7b5YC&printsec=frontcover&hl=fr&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&c ad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.dz/books?id=FC6U6Db7b5YC&printsec=frontcover&hl=fr&source=gbs_ge_summary_r&c ad=0#v=onepage&q&f=false)

<sup>2</sup> Christian DE BOISSIEU et Hiroyuki OGUCHI, sous la direction de Anne GRATACAP et Alice LE FLANCHEC : La confiance en gestion – un regard pluridisciplinaire- édition De Boeck, 1<sup>ère</sup> édition, Belgique, 2011, p150.

## الفصل الأول: الإطار النظري و المؤسساتي للثقة

إذا اختار الطرف الأول منح ثقته للطرف الآخر، فيكون للطرف الثاني الحرية في اختيار الوثوق في الطرف الأول أو خيانتته (عدم الوثوق). فمهما كان اختيار الطرف الثاني، فإن لعبة الثقة ستنتهي باتخاذ قرار الوثوق من عدمه.<sup>1</sup> و هذا ما أوضحه (1990) KREPS في نظريته، إذ اقترح وجود ثنائية (X,Y) حيث أن X تمثل منفعة الفرد (A)، في حين أن Y تمثل منفعة الفرد (B). و قدم KREPS التفاعلات التي قد تنشأ بين الطرفين (A) و (B) كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (4): علاقات الثقة بين أطراف التبادل

اللاعب (B)			
الصدق	الخيانة		
الحالة الثانية (5؛5)	الحالة الأولى (-5؛20)	الوثوق	اللاعب (A)
الحالة الرابعة (0؛0)	الحالة الثالثة (0؛0)	عدم الوثوق	

المصدر: André ORLEAN : La théorie économique de la confiance et ses limites( Paru dans les cahiers socio-économie, « la confiance en question », sous la direction de R. LAUFER et M. ORILLARD ,coll « logistiques sociales », Paris, L'Harmattan, 2000, 59-77, p61.

يمكن شرح التفاعلات التي قد تنشأ بين الطرفين (A) و (B) انطلاقاً من الجدول كما يلي:

- \* الفرد (A) هو الذي يبدأ العلاقة و أمامه خيارين: إما "عدم الوثوق في الطرف (B)" (الحالة الثالثة و الرابعة) و الذي يعني إلغاء علاقته مع الطرف (B) أو "الوثوق في الطرف (B)" (الحالة الأولى و الثانية)، و بالتالي إقامة علاقة مع الطرف (B)؛
- \* فإذا رفض الطرفين في إقامة علاقة بينهما، فنكون في الحالة الطبيعية أو الثنائية (0؛0)، معناه أن منفعة الطرفين تقدر بصفر، و هو الوضع الذي يسبق التفاعل أو التعاون بين الطرفين؛
- \* أما إذا قرّر الطرف (A) إقامة علاقة مع الطرف (B)، و هذا ما يجعله عرضة لتصرفات الطرف (B) في هذه الحالة يمكن للطرف (B) أن يكون صادقاً مع الطرف (A) و نكون في الحالة الثانية أي الثنائية (5؛5) أي أنه يتحقق الرضا و الفائدة المتبادلة بين الطرفين، حيث أن منفعتهما تكون أعلى من حالة عدم اختيارها عدم التفاعل أي الحالة الطبيعية (الحالة الثالثة). أما إذا اختار الطرف (B) خيانة ثقة الطرف (A) بسبب انتهازيته و رغبته في الحصول على منافع أكبر، هذا ما يؤدي إلى خسارة الطرف (A)، و نحصل على الثنائية (-5؛20) (الحالة الأولى) بحيث أن منفعة (A) هي أقل من الحالة الطبيعية .

<sup>1</sup> Tarik TAZDAIT : L'analyse économique de la confiance, édition De Boeck Université, 1<sup>ère</sup> édition, Belgique, 2008, p16.

فباعتبار أن كلا الطرفين عقلانيين، هدفهما تعظيم منفعتهما، فالطرف (A) على قناعة بأنه إذا وثق في الطرف (B) فإن هذا الأخير باعتباره عقلاني، سيسعى لتعظيم ربحه و ذلك بخيانة الطرف (A) من أجل الحصول على منفعة تقدر بـ (20) عوض (5)، بالمقابل، إذا رفض الطرف (A) الوثوق في الطرف (B) فلن تكون له أي منفعة (منفعة تقدر بـ 0)، فالمشكلة في هذه الحالة هو أن الطرف (A) لا يبادر بالدخول في علاقة مع الطرف الآخر إلا إذا كان له قدر من الثقة في الطرف (B). فمن أجل التغلب و حل هذه المشكلة اقترح الاقتصاديون ثلاثة حلول تمكّن كلا الطرفين من الحصول على الثقة المتبادلة بينهما و تتمثل في: العقد (Le contrat)، اليمين (Le serment)، و السمعة (La réputation) :

**العقد:** بوجود العقد نكون أما الحالة أين الطرفين (A) و (B) يمكن لهما التعاقد قبل الدخول في العلاقة، بحكم أن كلاهما يفضل الثنائية (5؛5) بدلا من (0؛0)، إلا أن ذلك يستوجب وجود طرف ثالث لإقامة التعاون و يتمثل في الجهاز القضائي الذي يسعى لمراقبة و تطبيق العقد و معاقبة المخالفين، و لكن اللجوء إلى هذا الجهاز و استخدام العقد يؤدي إلى خلق تكاليف و التي قد تكون أكبر من الأرباح المتوقعة، في هذه الحالة فإن التعاقد قبل الدخول في العلاقة مع الطرف الآخر لا يكون بالحل المناسب؛

**اليمين:** يلجأ الطرف (B) للقسم أو اليمين من أجل إثبات حسن نيته و رغبته في التعاون مع الطرف (A)، فالطرف (A) يثق في الطرف (B) لأنه على دراية أن عدم احترام القسم يؤدي إلى تحقيق خسائر للطرف (B)؛

**السمعة:** و هو الحل المثالي الذي اقترحه KREPS، إذ ركز على تكرار التفاعلات، ففي هذه الحالة فإن الطرف (B) لا يمكن له خيانة الطرف (A) خوفا من فقدان سمعته و انتهاء علاقته مع الطرف (A).<sup>1</sup> حيث يرى SCHMIDT (2001) أن الثقة تنحصر في الألعاب المتكررة، مما يسمح للاعبين أو أطراف التبادل من التعارف، إذ أن مدة اللعبة و التي تمتد على فترات تسمح بالحصول على المعلومات السلوكية الخاصة بكل لاعب، و التي تحدّد شهرته، فكل لاعب يسعى للحفاظ على شهرته في كل التفاعلات التي تربطه مع الأطراف الآخرين. هنا تظهر جليا أهمية التجربة السابقة و التعارف المتبادل في بناء الثقة، إذ أن من مصلحة أطراف التبادل التعاون فيما بينهما، أي أن تكون بينهما ثقة متبادلة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> André ORLEAN : La théorie économique de la confiance et ses limites( Paru dans les cahiers socio-économie, « la confiance en question », sous la direction de R. LAUFER et M. ORILLARD ,coll « logistiques sociales », Paris, L'Harmattan, 2000,p61-65.

<sup>2</sup> Christian DE BOISSIEU et Hiroyuki OGUCHI, sous la direction de Anne GRATACAP et Alice LE FLANCHEC, op.cit, p150.

فلو أسقطنا هذه النظرية على البنوك التجارية، حيث أن طرفي العلاقة في هذه الحالة يتمثلا في مسيري المؤسسات الاقتصادية من جهة و البنوك التجارية و الموظفين بها من جهة أخرى، فحتى تحظى هذه الأخيرة (البنوك التجارية) بثقة عملائها (مسيري المؤسسات الاقتصادية) يجب عليها و على الموظفين بها أن يتمتعوا بالصدق و المصادقية و حسن نيتهم، فإذا رأوا العكس مثلا: عدم الحصول على كل المعلومات الخاصة بخدمة أو منتج معين، عدم تمتع البنك بالصدق عند التعامل مع عملائه... فسوف يؤدي ذلك إلى عدم الثقة في هذه البنوك و موظفيها، مما سيؤثر على قيمة المدخرات بها و بالتالي فقدان سمعتها و تنافسيتها.

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة للثقة

نهدف من خلال هذا المبحث إلى التعرف على بعض الدراسات التي تطرقت لموضوع الثقة، حيث يمكن تقسيمها إلى دراسات عربية و أخرى أجنبية كما يلي:

#### المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

دراسة الكساسبة (1996) بعنوان: العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية، دراسة ميدانية على أجهزة الخدمة المدنية الأردنية.<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر في الثقة التنظيمية في أجهزة الخدمة المدنية الأردنية. و كانت نتائج الدراسة إلى أن هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين تصورات الموظفين حول العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية تبعا لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل، الفئة الوظيفية، مستوى الراتب، و أن مستوى ثقة الموظفين في أبعاد: فرص الإبداع، القيم السائدة، تدفق المعلومات كانت مرتفعة، في حين كان مستوى ثقتهم في السياسات الإدارية متوسطا.

<sup>1</sup> الكساسبة، محمد مفضي عثمان: العوامل المؤثرة على الثقة التنظيمية -دراسة ميدانية على أجهزة الخدمة المدنية-، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن، 1996.

### دراسة فارس (2003) بعنوان: الثقة التنظيمية في الأجهزة الحكومية : بعض المحددات والآثار<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى بحث العوامل المؤثرة في بناء ثقة المرؤوسين برؤسائهم و كذا في ثقتهم بالمنظمات التي يعملون بها، إضافة إلى معرفة آثار ثقة الرؤساء بالمرؤوسين و بالمنظمة، حيث تمّ اختيار عينة عشوائية من الموظفين العاملين في الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض. و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن عامل النزعة إلى الخير، الاستقامة و القدرة لها تأثيرا في مستوى الثقة بالرئيس كما أن للثقة بالرئيس تأثيرا في الرضا عن الرئيس و سلوك المواطنة التنظيمية. من ناحية أخرى، فإن الثقة بالمنظمة تتأثر بمستوى العدالة التوزيعية و الإجرائية، و بالدعم التنظيمي المدرك إلى جانب أنها تؤثر في مستوى الولاء التنظيمي و النية لترك العمل.

### دراسة الطائي (2007) بعنوان: الأنماط القيادية و الثقة التنظيمية و أثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي<sup>2</sup>.

هدفت الدراسة على تأكيد أهمية دور الأنماط القيادية ( التحويلي و التبادلي) و الثقة التنظيمية و أثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي في القطاع الصناعي المختلط و تمّ توزيع الاستبيان على عينة من المديرين قدرت ب 76، و توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها تمثل في وجود علاقة تأثير متبادلة بين النمط القيادي التحويلي و الثقة التنظيمية، و ظهر أن هناك تأثيرا معنويا لنمط القيادة التحويلية في تحقيق الالتزام التنظيمي. انتهت الدراسة بجملة من التوصيات و من أهمها: الاهتمام المطلوب لكل أبعاد الأنماط القيادية المعاصرة و الثقة التنظيمية و دورها في تحقيق أعلى مستويات الالتزام التنظيمي المطلوب من قبل الأفراد.

### دراسة متعب و العطوي (2008) بعنوان: دور الثقة التنظيمية في تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية و السلوكية<sup>3</sup>.

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين مصادر الثقة التنظيمية (الثقة بالإدارة، الثقة بالرئيس و الثقة بزملاء العمل) و مستوى مخرجات العمل الموقفية ( الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي) و السلوكية (الأداء الوظيفي و

<sup>1</sup> رشيد مازن فارس، الثقة التنظيمية في الأجهزة الحكومية بعض المحددات و الآثار، مجلة معهد الإدارة العامة، المجلد 43، العدد 3، 2003، ص 32-45.

<sup>2</sup> رنا ناصر حبر الطائي، الأنماط القيادية و الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي - دراسة تطبيقية لآراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2007.

<sup>3</sup> حامد كاظم متعب، عامر علي العطوي: دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصاد، المجلد 10، العدد 2، 2008، ص 24-48.

سلوك المواطنة و سلوك الإبداع). و تكونت عينة الدراسة من 97 عاملا في معمل نسيج الديوانية، و قد تمّ اختبار فرضيات البحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد و معامل الارتباط البسيط، و قد توصلت الدراسة إلى نتائج و من أهمها: أن معظم النتائج أثبتت صحة الفرضيات، و بناء على هذه النتائج قد صاغ الباحثان جملة من التوصيات التي تضمنت مجموعة من الممارسات و الإجراءات التي يمكن أن تتبعها المنظمة في تعزيز الثقة بين ربوع مستوياتها التنظيمية.

### دراسة الخشالي و التميمي (2008) بعنوان: دور الثقة بين أفراد الجماعة في تحديد إستراتيجية إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية الخاصة<sup>1</sup>.

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الثقة بين أفراد الجماعة و اختيار الجامعات الأردنية الخاصة لإستراتيجية إدارة المعرفة. اعتمدت الدراسة نمودجا مؤلفا من أربعة عناصر للثقة بين أفراد الجماعة تتمثل في: الاستعداد للثقة، الجدارة بالثقة، السلوك التعاوني و سلوك الرقابة عن قرب. أما استراتيجيات إدارة المعرفة فقد حدّدت بنوعين: إستراتيجية التوجه نحو الأفراد و إستراتيجية التوجه نحو النظام في إدارة المعرفة. تكوّنت عينة الدراسة من 336 عضو هيئة التدريس من الأكاديميين العاملين في الأقسام العلمية في 13 جامعة خاصة بالمملكة الأردنية و تمّ توزيع الاستبيان عليهم. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجيتي التوجه نحو الأفراد و التوجه نحو النظام في إدارة المعرفة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عناصر الثقة بين أفراد الجماعة و اختيار الجامعات الأردنية الخاصة لإستراتيجية التوجه نحو الأفراد في إدارة المعرفة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جميع عناصر الثقة بين أفراد الجماعة و اختيار الجامعات لإستراتيجية التوجه نحو النظام في إدارة المعرفة. و قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أبرزها ضرورة سعي الجامعات الأردنية الخاصة لتحويل الكثير من المعارف الضمنية و التي يحتفظ بها أعضاء هيئة التدريس إلى معارف رسمية يمكن تداولها بشكل مكتوب أو وضعها على الشبكة الالكترونية الداخلية و ذلك لإيجاد حالة من التكامل بين إستراتيجيتي إدارة المعرفة.

<sup>1</sup> إياد فاضل التميمي، شاعر جار الله محمود الخشالي: دور الثقة بين أفراد الجماعة في تحديد إستراتيجية إدارة المعرفة، دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية الخاصة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 11، العدد 2، 2008، ص 163-184

دراسة فليح (2010) بعنوان: تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت<sup>1</sup>.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي في دائرتي التقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، و لقد تمّ معالجة مشكلة مفادها أن تدهور و نقص الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة و الذي سينعكس بدوره على الالتزام التنظيمي، سيجعل العاملين بلا قيمة و يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة، و من تمّ انخفاض التزامهم وولائهم لها، و هذا بدوره سينعكس على كفاءة و فاعلية المنظمة و فشلها في تحقيق أهدافها، و قد تمّ توزيع استمارة على عينة عشوائية مكونة من 40 فرد بواقع 20 استمارة لكل منظمة، و قد تمّ استلام 37 منها. و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الثقة التنظيمية موجود استراتيجي من موجودات المنظمة التي لا يمكن تقليده من قبل الآخرين، فالثقة بأبعادها الثلاثة ( الثقة بالمشرفين، بزملاء العمل و بإدارة المنظمة) تساهم في بناء الالتزام التنظيمي بالإضافة كشفن نتائج الدراسة على وجود علاقة الارتباط بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي و قد توصلت الدراسة إلى أهم التوصيات و هي تولي الإدارة العليا في المنظمين المبحوثين تعزيز الثقة لدى العاملين بما يحققه الالتزام التنظيمي، و هذا يتم خلال تعزيز القيم السلوكية و الأخلاقية و إشاعة ثقافة الثقة و الالتزام في المنظمة.

دراسة رفاعي (2010) بعنوان: قياس أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة، دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر خصائص الثقة و المعتمدة على الأمانة، الخيرية، القدرة، و الثقافة في الشركة القابضة لمصر للطيران، كما سعت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر أبعاد مشاركة المعرفة بين العاملين و معرفة مدى تأثير الخصائص الديموغرافية على الثقة بين العاملين. بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية قام الباحث بصياغة مجموعة من التوصيات التي تصب نحو دعم الثقة بين العاملين و التي تؤدي إلى التأثير في أبعاد المشاركة و من تمّ تحقيق الولاء و الانتماء التنظيمي للعاملين بالشركة.

<sup>1</sup> م، حكمت محمد فليح تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 83، 2010، ص 166-202.

<sup>2</sup> رفاعي ممدوح عبد العزيز محمد، أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة، دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، السنة 49، العدد 76، 2010، ص 01-46.

دراسة محمد فارس (2014) بعنوان: العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر غزة<sup>1</sup>.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي في جامعة الأزهر بغزة، حيث تم توزيع استبيان على 170 موظفا إداريا من العاملين الإداريين في جامعة الأزهر بغزة ليتم استرجاع 127 منها. و أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين الثقة بزملاء العمل و الالتزام التنظيمي، ووجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين الثقة بالمشرفين و الالتزام التنظيمي، كما أظهرت أن هناك علاقة طردية متوسطة بين الثقة بإدارة الجامعة و الالتزام التنظيمي. توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة الاهتمام بتعزيز العلاقة بين إدارة الجامعة و العاملين و تطويرها و تحسينها من خلال تكثيف اللقاءات و الاجتماعات التوجيهية و فتح المجال للعاملين بإبداء وجهات نظرهم و أفكارهم و مناقشتها بموضوعية و شفافية.

### المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

دراسة MANGEMATIN (1998) بعنوان: **La confiance : un mode de coordination dont**

**l'utilisation dépend de ses conditions de production**<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقة في التنسيق ما بين الجهات الفاعلة. حيث أكد الباحث أن الثقة يتم تأسيسها و بناءها إذ أن خصائصها تعتمد على طريقة تأسيسها و لا يمكن قياسها دون الرجوع إلى ظروف تأسيسها. من خلال الدراسة قدم الباحث نموذجين للثقة: أولهما يعتمد على دور العلاقة في التنسيق بين الجهات الفاعلة (الثقة العلائقية)، أما النموذج الثاني فيركز على دور المؤسسات في التنسيق أثناء المعاملات الاقتصادية (الثقة المؤسساتية).

<sup>1</sup> محمد جودت محمد فارس، العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر-غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، المجلد 22، العدد 2، يونيو 2014، ص 165-195.

<sup>2</sup> Vincent MANGEMATIN : La confiance un mode de coordination dont l'utilisation dépend de ses conditions de production ,D. Harrison,V. Mangematin et C. Thuderoz, confiance et entreprise, Gaeton Morin,21p,1998,Hal-00424495, p01-21.

### دراسة BUTLER (1999) بعنوان: **Trust expectations informations sharing, climate of trust, and negotiation effectiveness and efficiency**<sup>1</sup>

بينت هذه الدراسة العلاقة بين تقاسم المعلومات و الثقة و فاعلية التفويض و تكونت عينة البحث من 324 مدير و أظهرت أن تقاسم المعلومات يزيد من مناخ الثقة في المؤسسة، و أن فاعلية التفويض مرتبطة بمقدار المعلومات التي يتم تبادلها و بمستوى الثقة.

### دراسة BORNAREL (2007) بعنوان: **La confiance comme instrument d'analyse de l'organisation**<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على أنواع الثقة داخل المنظمة، حيث تطرق الباحث في البداية إلى مختلف تعريفات الثقة و المرتبطة بالبعد الأخلاقي، الثقة و عدم اليقين، و التعريفات الموضحة لدور الانتهازية. ثم تناول بعدها أنواع الثقة داخل المنظمة حيث ميز بين 4 أنواع و ذلك حسب طبيعة المنظمة: الثقة في المنظمة التaylorية، الثقة في المنظمة البيروقراطية، الثقة في المنظمة الحديثة و الثقة في المنظمة التي تعتمد على الجماعات للقيام بالعمل.

### دراسة SIMON (2007) بعنوان: **La confiance dans tous ses états**<sup>3</sup>

هدفت الدراسة إلى تقديم الإطار النظري للثقة، حيث تناول الباحث تعريفات الثقة و تطرق كذلك لمختلف أنواعها.

### دراسة SKANDER و PREFENTAINÉ (2010) بعنوان: **Effets de l'évolution des mécanismes de contrôle et de la confiance sur la dynamique collaborative dans le cadre des partenariats public – privé**<sup>4</sup>

هدفت الدراسة إلى تحليل تطور آليات الرقابة التي تحكم العلاقات بين الأطراف في الشراكة بين القطاعين العام و الخاص، فضلا عن الأنواع الناشئة من الثقة في التفاعلات بين الجهات الفاعلة. من أجل ذلك تطرقت

<sup>1</sup> John K BUTLER, Jr :Trust expectations, information sharing, climate of trust, and negotiation effectiveness and efficiency, group and organization management , volume24, issue 2, 1999, pp 217–238

<sup>2</sup> Frédéric BORNAREL : La confiance comme instrument d'analyse de l'organisation, Lavoisier,2007/6,n° 175,p95-109. DOI : 10.3166/rfg.175.95-110.

<sup>3</sup> Eric SIMON : La confiance dans tous ses états, Lavoisier : revue française de gestion, n° 175, 2007 , P 83-94.

<sup>4</sup> DORRASKANDER & Lise PREFENTAINÉ: Effets de l'évolution des mécanismes de contrôle et de la confiance sur la dynamique collaborative dans le cadre des partenariats public – privé, Montréal, Canada, 2010,H3C 3P8, PP 0-25.

الباحثين إلى تيارين: الأول يضم المؤلفات التي تناولت مجال الشراكة بين القطاعين العام و الخاص أما التيار الآخر فركز على الدراسات التي تطرقت إلى الاستراتيجيات التعاونية و الأخص بالذكر آليات الرقابة و الثقة بين الشركاء. من خلال هذه الدراسة قدمت الباحثين نموذجا لتطور الرقابة بين الطرفين و مختلف أنواع الثقة التي قد تنشأ في علاقات الشراكة. و استنادا إلى تحليل المؤلفات المتعلقة بالثقة و الرقابة و الشراكة بين القطاعين العام و الخاص قدمت الباحثين نموذجا لعلاقات الشراكة بين الجهات الفاعلة المشاركة في هذه الاستراتيجيات. و أهم ما توصلت إليه الدراسة هو أن الرقابة الرسمية تمثل " الهيكل الأساسي " الذي تركز عليه الشراكة بين القطاعين العام و الخاص، هذا الهيكل بدوره يستند على الثقة المؤسساتية، حيث أنه طوال تفاعل الطرفين سيتم بناء ثقة ما بين المنظمات (La confiance interorganisationnelle) و حتى الثقة المتبادلة بين الأفراد ( La confiance interpersonnelle). و تستند هذه الأنواع من الثقة بصفة خاصة إلى وضع معايير و قيم مشتركة بين الجهات الفاعلة في المؤسسات المعنية، و على الرغم من أن الرقابة الرسمية تمثل الإطار الذي يشير إليه الطرفان فيما يتعلق بتعاونهما، فإنها قد تنقل في سياق المشروع إلى الخلفية و تحل محلها الثقة المتبادلة بين المنظمات و /أو الثقة المتبادلة بين الأفراد و المعتمدة على تقاسم القيم و المعايير، إذ يمثل هذا التقاسم جوهر الرقابة الاجتماعية و الذي يسمح بتوطيد العلاقات بين الجهات الفاعلة أو التنظيمية.

### دراسة McKINNON (2010) بعنوان: **La construction de la confiance dans la création d'un partenariat intersectoriel**<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على العملية التي يتم من خلالها بناء الثقة بين الأفراد المشاركين في الشراكة ما بين القطاعات، حيث أن الثقة تعتبر العنصر الرئيسي التي تمثل الآلية الفعالة لتنسيق العمل الجماعي. إذ يتم بناء الثقة المتبادلة بين الأفراد و التي تتغذى من خلال القواعد و الهياكل. كما وضحت الدراسة أهمية مواقف و سلوكيات الأفراد، سياق و استراتيجيات الإدارة في تطوير الثقة بين الأفراد. حيث أن الانفتاح و الاحترام و الدبلوماسية التي يتمتع بها الشركاء، وقت الاجتماعات و تواترها، كلها عوامل تساهم في نشر الثقة بين الشركاء. في حين أن الاستراتيجيات الإدارية تسعى للحد من عدم اليقين و تحقيق الاستقرار في العلاقات، كما أن وجود عامل مشترك ما بين الجهات الفاعلة يساهم في بناء الثقة إذ يسمح بالتعلم الجماعي للعمل و معرفة الآخرين. إن

<sup>1</sup> Audrey MCKINNON, la construction de la confiance dans la création d'un partenariat intersectoriel, mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maitrise en science (M.Sc), Hec MONTREAL, Septembre 2010.

عملية إضفاء الطابع المؤسسي للثقافة التنظيمية و الثقة داخل المنظمة يشارك في تطور الثقة و تحولها من الثقة المتبادلة بين الأفراد إلى الثقة التنظيمية.

**دراسة DJIDIDI et KHLIF (2011) بعنوان: Confiance et coopération entre le contrôleur de gestion et les managers : une relation réciproque<sup>1</sup>**

هدفت الدراسة إلى التعرف على تواتر التعاون بين المراقب الإداري و المسير (المدير) من جهة، و دراسة الصلة بين الثقة و التعاون. و من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بدراسة استقصائية على مستوى المراقبين الإداريين و المسيرين. النتائج المتوصل إليها بينت العلاقة المتبادلة بين الثقة و التعاون، إذ أن هناك قدر من الثقة اللازمة للتعاون و بدوره التعاون يعمل على توطيد الثقة بين الجهات الفاعلة.

**دراسة BILLAMI (2014) بعنوان: La confiance comme institution et mode de coordination des activités informelles : étude exploratoire auprès des entreprises privées de Tlemcen<sup>2</sup>**

حيث أكدت الباحثة أن هيمنة الممارسات غير الشرعية في الجزائر ليست راجعة للخلل الوظيفي للدولة و البيروقراطية فحسب، بل أيضا لنقص ثقة المتعاملين الاقتصاديين في مؤسسات الدولة و إطارها الرسمي، فهم يسعون دائما لتعظيم منفعتهم عن طريق حساب التكاليف و الفوائد. إن المتعاملين الاقتصاديين الناشطون في الدائرة غير الرسمية يمثلون شبكة يسودها الطابع غير الرسمي أكثر مقارنة بالطابع الرسمي، و الثقة المتبادلة بين الجهات الفاعلة في هذه الشبكة تمثل دعامة للأنشطة غير الرسمية. و بعبارة أخرى، الثقة المتبادلة بين أفراد الشبكة تحل محل الإطار الرسمي. كما بينت نتائج الدراسة الميدانية أن العوائق التي يواجهها رؤساء المؤسسات الخاصة تمنعهم من البقاء في الدائرة الرسمية.

<sup>1</sup> Ali DJEDIDI, Wafaa KHLIF, Confiance et coopération entre le contrôleur de gestion et les managers: une relation réciproque, Manuscrit auteur, publié dans "Comptabilités, économie et société, Montpellier : France (2011), hal- 00650474, version 1 - 10 Décembre 2011,p 01-26.

<sup>2</sup> Meryem BILLAMI : La confiance comme institution et mode de coordination des activités informelles : étude exploratoire auprès des entreprises privées de Tlemcen, mémoire pour l'obtention d'un magister en sciences économiques, Université Abou Bekr BELKAID, Tlemcen, 2014.

### خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تطرّقنا إليه في هذا الفصل، توضح لنا أن الثقة لها معان كثيرة و مدلولات متنوعة إلا أن جوهرها واحد، فالثقة تعني أن شخصا ما يشعر بصدق أقوال و أفعال شخص آخر، فهي تعتمد على القدرة، الإحسان و النزاهة إلا أنها قد تعرض مانحها إلى خطر الانتهازية من طرف الفرد الموثوق فيه و ذلك بتفضيل مصلحته الشخصية رغم ذلك فهي أساسية في العلاقات المتبادلة بين الأفراد كونها تحقق التعاون بينهم و السعي للوصول إلى أهدافهم.

إن التحليل المؤسسي للثقة أوضح اختلاف آراء الباحثين لها، حيث يرى WILLIAMSON أن الثقة غير ضرورية في التعاملات اليومية إذ أن الفرد يتسم بالانتهازية، حيث يرى أن الحساب La Calculabilité هو أساس المبادلات السوقية. أما في إطار نظرية الوكالة فإن الثقة تسمح بتقليل التكاليف إذ تعتبر بديلا عن الرقابة. أما نظرية الألعاب ترى بأن الثقة تكون ناتجة عن التبادلات الغير التعاونية بين الأفراد العقلانيين.

## الفصل الثاني

# محددات و أثر الثقة اتجاه البنوك

## التجارية الجزائرية

تمهيد

المبحث الأول: عموميات حول البنوك التجارية

المبحث الثاني: مراحل تطور النظام المصرفي الجزائري

المبحث الثالث: العوامل المحددة للثقة و أثرها على ولاء الزبون للبنك

المتعامل معه

خلاصة الفصل

### تمهيد:

تعتبر البنوك المحرك الرئيسي للنشاط الاقتصادي، إذ تقوم بخلق الودائع و إقراض المشروعات الجديدة و القائمة بهدف تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، حيث عرف الجهاز المصرفي الجزائري تطورا كبيرا نتيجة الجهود المبذولة من طرف الدولة في إطار الانتقال من الاقتصاد المخطط إلى اقتصاد السوق و ذلك بعد صدور قانون النقد و القرض 90-10. و نظرا لأن الثقة تؤثر في حجم الودائع بالمصارف و في استمراريتها، تسعى البنوك للحفاظ على علاقة دائمة مع زبائنها و من أجل تحقيق ذلك و يجب عليها معرفة العوامل التي تدفع الزبون لولائه للبنك الذي يتعامل معه دون وجود رغبة في إنهاء العلاقة مع بنكه.

تهدف من خلال هذا الفصل إلى التعرف على العوامل التي تؤثر في ثقة الزبون للبنك الذي يتعامل معه، و ما النتائج المترتبة على ذلك.

ينقسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول نقدم من خلاله عموميات حول البنوك التجارية و ذلك بالرجوع إلى نشأة البنوك التجارية، تعريف البنوك التجارية، أنواعها، خصائصها و مميزاتها، أهدافها و وظائفها. أما المبحث الثاني، فنسعى من خلاله إلى عرض التطور الذي شهده النظام المصرفي الجزائري و ذلك بتناول النقاط التالية: الجهاز المصرفي في الستينات، الإصلاح المالي و المصرفي في السبعينات، الجهاز المصرفي في الثمانينات، الجهاز المصرفي الجزائري في ظل إصلاحات قانون النقد و القرض 90-10، و الهيكل الحديث للنظام المصرفي الجزائري. في حين أن المبحث الثالث سنعرض من خلاله محددات و أثر ثقة الزبون على ولاءه للبنك الذي يتعامل معه و ذلك بتناول النقاط التالية: المحددات المرتبطة بالموظفين في البنك، المحددات المرتبطة بالبنك المتعامل معه، و الولاء أحد آثار ثقة الزبون اتجاه بنكه.

### المبحث الأول: عموميات حول البنوك التجارية

تلعب البنوك التجارية دورا أساسيا في التقدم الاقتصادي للأمم، فهي تعتبر إحدى أدوات النظام الاقتصادي الهامة في العصر الحديث، و لا يمكن لأي نظام اقتصادي أن ينمو و يزدهر دون الاستعانة بها فأى خلل في هذه البنوك يحدث خللا في الاقتصاد القومي و رفاهية المجتمع. و يعد البنك المركزي المسؤول على النظام المصرفي و هو الذي يرسم السياسة النقدية للبنوك التجارية. و على هذا الأساس فإننا نسعى في هذا الجزء تناول النقاط التالية:

- 1- نشأة البنوك التجارية؛
- 2- تعريف البنوك التجارية ؛
- 3- أنواع البنوك التجارية؛
- 4- خصائص و مميزات البنوك التجارية؛
- 5- أهداف و وظائف البنوك التجارية.

### المطلب الأول: نشأة البنوك التجارية

يرتبط ظهور البنوك التجارية تاريخيا بتطور نشاط الصياغة و الصاغة، فمنذ وقت بعيد كان الصيارفة يحتفظون بالأموال التي يودعها لديهم التجار و رجال الأعمال و كل من يرغب في الحفاظ على أمواله من الضياع أو السرقة، فيقوم الصاغة و الصيارفة بوضع هذه الأموال في خزائهم مع تسليم المودع إيصالا يتضمن مقدار وديعته، و هكذا نشأت الوظيفة التقليدية الأولى للبنوك و هي إيداع الأموال، و كان المودع إذا أراد وديعته يعطي الصائغ أو الصيرفي إيصال، و يأخذ الوديعة و مع مرور الزمن، أصبح الأفراد يقبلون إيصال فيما بينهم كوسيلة للتبادل و تبقى الأموال أو الذهب، مكدسة في خزائن الصاغة و قد تنبه الصاغة إلى هذه الحقيقة فصاروا يقرضون ما لديهم من أموال مقابل فائدة، و هكذا نشأت الوظيفة التقليدية الثانية للبنوك و هي الإقراض، أما توليد النقود أو تكوينها، فقد نشأت عندما كان القرض يأخذ شكل إيصال يجره الصائغ ( بدلا من الذهب أو الأموال) و يعطيه للمقترض، و خاصة بعدما أصبح الأفراد يثقون بهذه الإيصالات لأنها قابلة للاستبدال بالذهب في أي وقت يشاؤون كما دلّتهم على ذلك تجاربهم العديدة خلال تعاملهم مع الصاغة.

بمعنى أن هذه المؤسسات التي تحولت مع الزمن إلى بنوك تجارية أخذت تكوّن نقودا جديدة ( نقود الودائع) و هذا يمثل تحولا كبيرا في نشاط البنوك التجارية، لأنها أصبحت قادرة على توليد نقود تضاف إلى دائرة التداول النقدي، و بهذا فإن البنوك التجارية لم تعد مؤسسات مالية أو مصرفية وسيطة بين المقرضين و بين المقترضين بل هي مؤسسات مالية أيضا لها القدرة دون غيرها من المؤسسات المالية و المصرفية الأخرى على التأثير في عرض النقد من خلال إمكانياتها في توليد الائتمان المصرفي.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: تعريف البنوك التجارية

قبل تعريف البنوك التجارية ارتأينا إلى الرجوع لمصدر كلمة "بنك". حيث أن كلمة المصرف أو البنك\* هي مرادفة لكلمة (Bank) المشتقة من الكلمتين الفرنسية (Banque) و الإيطالية (Banco)، حيث كان التجار في إيطاليا يستعملون مناضد يصرفون فيها النقد و يتداولون مختلف العملات فنشأت الكلمة و تطورت<sup>2</sup>. أما الكلمة الانجليزية (Bank) فهي تمثل القطعة الخشبية العريضة التي يتم التعامل بالنقود فوقها بين المودعين و من كانوا يتقون في نزاهتهم من التجار و رجال الصاغة<sup>3</sup>، في حين أن كلمة (Bankrupt) تعني مفلس أصلها إيطالي حيث تعني كسر منضدة الصراف كإعلان عن إفلاسه و عدم السماح له باستمرار في مزاوله الصرافة<sup>4</sup>.

تتضارب التعاريف حول البنوك التجارية، يمكن أن نذكر بعضا منها:

البنوك التجارية هي المؤسسات التي تتعامل في الدين أو الائتمان حيث تحصل على الودائع من العملاء و تدفع لهم فائدة ثم تقوم بإقراض هذه الودائع و تحصل على فائدة أعلى، أي أنها تسعى إلى تعظيم أرباحها من خلال التوسع في منح القروض و القيام بالاستثمارات<sup>5</sup>.

1 مجدى شكرى قسط، الإدارة الحديثة للبنوك التجارية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2018، ص 200.  
\* يقصد البعض أن هناك فرقا بين مسمى البنك و المصرف، و أن اسم البنك هو أصل الكلمة الإنجليزية Bank أما كلمة مصرف فهي الكلمة العربية للبنك و هي مأخوذة من أعمال الصرافة أو تداول و توظيف الأموال و بناء عليه فإن كلمة ( مصرف) تعني تلك المنظمة التي تعمل في تجميع كميات من الأموال و استخدامها في استثمارات أو إقراضها للغير سواء كانت بفائدة أو بدون فائدة.  
2 عبد الله خبابه، الاقتصاد المصرفي- البنوك الإلكترونية- البنوك التجارية- السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص 88.  
3 محمد عزت غزلان، اقتصاديات النقود و المصارف، دار النهضة العربية، بيروت- لبنان، 2002، ص 109.  
4 خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 21.  
5 جلال جويده القصاص، النقود و البنوك و التجارة الخارجية، الدار الجامعية، الإسكندرية- مصر، الطبعة الأولى، 2010، ص 75.

البنوك التجارية هي البنوك التي تقوم و بصفة معتادة بقبول الودائع التي تدفع عند الطلب أو لآجال محددة و تزاوّل عمليات التمويل الداخلي و الخارجي و تقوم بعمليات الادخار و الاستثمار و تمويله و ما يتطلبه ذلك من عمليات مصرفية و تجارية و مالية و ذلك وفقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي<sup>1</sup>.

البنك التجاري هو المنشأة التي تتخذ من الاتجار في النقود حرفة لها<sup>2</sup>.

البنك التجاري هو مشروع رأسمالي يهدف إلى تحقيق الربح و هو في سبيل ذلك يقدم الخدمات المصرفية للأشخاص الاقتصادية. و في إطار هدفه هذا يقوم بقبول الودائع (الزمنية و الجارية) من الأفراد و المشروعات و الإدارات العامة و إعادة استخدامها لحسابه الخاص في منح الائتمان و الخصم و بقية العمليات المالية للوحدات الاقتصادية<sup>3</sup>.

البنك التجاري نوعاً من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع و منح الائتمان<sup>4</sup>.

من خلال ما سبق يمكن القول أن البنوك التجارية هي عبارة عن مؤسسات مالية وظيفتها الأساسية قبول الودائع المختلفة من المودعين، و تقديم القروض المتنوعة إلى المقترضين، كما يجدر الإشارة أن نطاق العمليات التي تزاوّلها البنوك التجارية عرف اتساعاً كبيراً، حيث لم تعد تقتصر على العمليات القصيرة الأجل، بل تعدى ذلك في كثير من الدول لتشمل تقديم الائتمان الطويل الأجل، مما أكسبها أهمية خاصة في النظام المصرفي، حيث إذ أطلقت كلمة " بنك " فإن المقصود هو البنك التجاري دون غيره من المؤسسات الائتمانية الأخرى.

### المطلب الثالث: أنواع البنوك التجارية

تنقسم البنوك التجارية إلى أنواع متعددة طبقاً للزاوية التي يتم من خلالها النظر إلى البنوك و ذلك على

النحو التالي<sup>5</sup>:

<sup>1</sup> عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات البنوك - من الأساسيات إلى المستجدات، منهج متكامل - الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2015، ص 28.

<sup>2</sup> حسن جميل البديري، البنوك مدخل محاسبي و إداري، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 16.

<sup>3</sup> أحمد النبهاني، الجهاز المصرفي و الاستقرار الاقتصادي، دار أمانة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 32.

<sup>4</sup> سامر جلدة، البنوك التجارية و التسويق المصرفي، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 14.

<sup>5</sup> محمد فتحي البديوي، إدارة البنوك، المكتبة الأكاديمية، مصر، 2012، ص 36-38.

أ- من حيث التغطية الجغرافية:

### 1- البنوك التجارية العامة:

و يقصد بها تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة أو في إحدى المدن الكبرى. و تباشر نشاطها من خلال فروع أو مكاتب على مستوى الدولة أو خارجها. و تقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية، و تمنح الائتمان (قصير و متوسط الأجل) و كذلك فهي تباشر كافة مجالات الصرف الأجنبي و تمويل التجارة الخارجية.

### 2- البنوك التجارية المحلية:

و يقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محدودة نسبيا مثل محافظة معينة أو مدينة أو ولاية أو إقليم محدّد. و تتميز هذه البنوك بصغر الحجم، و ترتبط بالبيئة المحيطة بها و ينعكس ذلك في مجموعة الخدمات المصرفية التي تقوم بتقديمها.

ب- من حيث حجم النشاط:

### 1- بنوك الجملة:

و يقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء و المنشآت الكبرى.

### 2- بنوك التجزئة:

تتعامل هذه البنوك مع صغار، و المنشآت الصغرى لكنها تسعى لاجتذاب أكبر عدد منهم. و تتميز هذه البنوك بما تتميز به متاجر التجزئة، فهي تتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلال خلق المنافع الزمنية و المكانية، و منفعة التملك، و التعامل للأفراد و بذلك فإنّ التجزئة تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي.

ت- من حيث عدد الفروع:

### 1- البنوك ذات الفروع:

و هي بنوك تتخذ في الغالب شكل الشركات المساهمة كشكلا قانونيا، لها فروع متعددة تغطي أغلب أنحاء الدولة و لا سيما الأماكن الهامة، و تتبع اللامركزية في تسيير أمورها حيث يترك للفرع تدبير شؤونه، فلا يرجع للمركز الرئيسي للبنك إلا فيما يتعلق بالأمور الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك، و بطبيعة الأمور فإن المركز الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهددي بها الفروع. و يميل هذا البنك إلى التعامل في القروض القصيرة الأجل

## الفصل الثاني: محدّدات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية

(سنة فأقل) و ذلك لتمويل رأس المال العامل لضمان سرعة إسترداد القرض. و إن كانت تتعامل أيضا في القروض متوسطة الأجل و كذلك طويلة الأجل و لكن بدرجة محدودة.

### 2- بنوك السلاسل:

هي عبارة عن سلسلة من البنوك نشأت نتيجة لنمو حجم البنوك التجارية، و زيادة حجم نشاطها و اتساع نطاق أعمالها و تتكوّن السلسلة من عدّة فروع منفصلة عن بعضها إداريا، و يشرف عليها مركز رئيسي واحد يقوم برسم السياسات العامة التي تلتزم مختلف وحدات السلسلة بها. و لا يوجد هذا النوع من البنوك التجارية إلا في الولايات المتحدة الأمريكية.

### 3- بنوك المجموعات:

و تأخذ شكل شركة قابضة تدير مجموعة من الشركات التابعة التي تعمل في النشاط المصرفي، حيث تقوم الشركة القابضة بالإشراف على الشركات التابعة و تضع لها السياسات العامة بينما تترك لها تنفيذ هذه السياسات بشكل لا مركزي. و تأخذ هذه البنوك طابعا احتكاريًا.

### 4- البنوك الفردية:

تقوم هذه البنوك على ما يتمتع به أصحابها من ثقة، و بطبيعة الحال فإنها كمنشأة فردية تكون محدودة رأس المال، و لذلك فهي سوف تتعامل في المجالات - قصيرة الأجل - ثم توظيف الأموال في الأوراق المالية و الأوراق التجارية المخصوصة، و غير ذلك من الأصول عالية السيولة و التي يمكن تحويلها إلى نقود بسرعة و بدون خسائر.

### 5- البنوك المحلية:

و هي بنوك تغطي منطقة جغرافية محدّدة كمدينة أو محافظة أو ولاية و تخضع هذه البنوك للقوانين الخاصة بالمنطقة التي تعمل بها، كذلك فهي تتفاعل مع البيئة التي توجد بها و تعمل على تقديم الخدمات المصرفية التي تناسبها.

### المطلب الرابع: خصائص و مميزات البنوك التجارية

#### الفرع 01: خصائص البنوك التجارية

تمثل البنوك التجارية النوع الثاني من أشخاص النظرية النقدية، أي أنها تأتي في الدرجة الثانية بعد البنك المركزي ضمن الجهاز المصرفي لدولة ما، و هي تتميز بعدة خصائص منها القدرة على ترتيب ميزانيتها بشكل يمكنها من تأدية وظائفها بتقنية عالية و مجزية. و يمكن تحديد خصائص البنوك التجارية بما يلي:

**تتأثر برقابة البنك المركزي و لا تؤثر عليه:** يمارس البنك المركزي رقابة على البنوك من خلال جهاز مكلف بذلك، في حين أن البنوك التجارية مجتمعة لا يمكنها أن تمارس أية رقابة أو تأثير على البنك المركزي، و لا يكفي البنك المركزي بممارسة رقابة توجيهية على البنوك، بل يحق له كذلك أن يفرض عليها أحكاما واجبة التنفيذ تحت طائلة العقوبات المدنية و الجنائية، و كذا التحقق من مدى تقيد كل بنك بالقواعد المالية و بالقوانين و التعليمات التي تصدرها السلطات النقدية.

**تعدد البنوك التجارية و البنك المركزي واحد:** تتعدد البنوك التجارية و تتفرع تبعاً لحاجة السوق النقدية، إلا أن تعددها لا يمنع من ملاحظة الاتجاه العام نحو التركيز و تحقيق نوع من التفاهم بين مختلف البنوك التجارية في الاقتصاديات الرأسمالية المعاصرة، هذا التركز من شأنه خلق وحدات مصرفية ضخمة قادرة على التمويل الواسع و السيطرة شبه الاحتكارية على أسواق النقد و المال، غير أن هذا التركز لم يصل بعد إلى مرحلة تصور وجود بنك تجاري واحد في بلد ما، فهذا الأمر غير واقعي و غير عملي لأنه يؤدي إلى إضعاف القدرة على خلق النقود المصرفية.

**تختلف النقود المصرفية عن النقود القانونية:** تختلف النقود المصرفية التي تصدرها البنوك التجارية عن النقود القانونية التي يصدرها البنك المركزي، و تتماثل النقود القانونية في قيمتها "المطلقة" بصرف النظر عن اختلاف الزمان و المكان، بعكس نقود الودائع التي تكون عادة متباينة و متغايرة تخضع لأسعار فائدة تختلف باختلاف الزمان و المكان.

تسعى البنوك التجارية إلى الربح بعكس البنك المركزي: تعتبر البنوك التجارية مشاريع رأسمالية، هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر من الربح و بأقل نفقة ممكنة، و هي غالباً ما تكون مملوكة من الأفراد أو الشركات. و هذا الهدف مختلف عن أهداف البنك المركزي التي تتلخص في الإشراف و الرقابة و التوجيه و إصدار النقود القانونية و تنفيذ السياسة النقدية<sup>1</sup>.

### الفرع 02: مميزات البنوك التجارية

تتميز البنوك التجارية عن البنوك الأخرى بعدة فروق تتمثل فيما يلي:

#### ■ التفرقة بين البنوك التجارية و المؤسسات المالية:

تشابه البنوك التجارية و المؤسسات المالية في الكثير من أوجه نشاطها، و خاصة في الائتمان، حيث لا خلاف فيما يتعلق بالاستخدام أو التوظيف. أما الخلاف الحقيقي فهو يتعلق بمصادر الاستخدام، حيث نجد أن البنوك التجارية تعتمد بشكل كبير في عملياتها على الأموال التي حصلت عليها من الغير في شكل ودائع، بينما تعتمد المؤسسات المالية على أموالها الخاصة، و إذا اضطرت إلى استخدام أموال الغير (الودائع)؛ فيكون ذلك في ظروف استثنائية.

#### ■ التفرقة بين البنوك الخاصة و البنوك العامة:

البنوك الخاصة مؤسسات ذات رؤوس أموال خاصة تتخذ شكل شركات مساهمة أو غيرها من الأشكال القانونية، لكن أهمية البنوك من خلال دورها الفعال في عملية تجميع المدخرات، و خلق الائتمان جعل من تلك المؤسسات تخضع للدولة و رقابتها و ذلك من خلال عمليات التأميم الجزئي للبنوك و مساهمة الدولة شبه كبيرة في العديد من البنوك و التأثير على القطاع المصرفي من خلال عمليات إيداع أموال الدولة مما كون ما يمكن أن نسميه القطاع المصرفي العام إلى جانب القطاع المصرفي الخاص.

#### ■ التفرقة بين البنوك الوطنية و البنوك الأجنبية:

البنوك الأجنبية تعني خضوع رأس المال لسلطة الأجانب، لذا فقد حمت العديد من الدول هذا النوع من البنوك و دول أخرى عملت على جعلها وطنية، كما عملت دول أخرى على تشديد الرقابة و فرض نسب من احتياطي يتم إيداعها في البنك المركزي.

<sup>1</sup> سليمان بودياب، اقتصاديات النقود و البنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت، 1996، ص 114- ص 115.

### ■ التفرقة بين البنوك التجارية و البنوك الإسلامية:

البنوك الإسلامية هي البنوك التي تستقبل الودائع لتشغيلها في مشاريع توزع عائداً فيما بين البنك و صاحب المشروع و المودعين في حالة الربح، بعيداً عن مفهوم الفائدة. و أهم ما يميز هذه البنوك عن البنوك التجارية هو أن البنوك الإسلامية لا تتعامل بالفائدة أخذاً أو عطاءً، و ذلك باعتبار الفائدة رباً<sup>1</sup>، و الشريعة الإسلامية تحرم ذلك. و هذا النوع من البنوك معروف بكثرة في البلدان العربية و خاصة السعودية و الأردن و مصر و الدول الخليجية.

### المطلب الخامس: أهداف و وظائف البنوك التجارية

#### الفرع 01: : أهداف البنوك التجارية

تسعى البنوك التجارية عادة لتحقيق ثلاثة أهداف رئيسية عند القيام بنشاطها تتمثل فيما يلي:

#### 1- الربحية:

إن من أهداف البنك التجاري الرئيسية تحقيق عائد ملائم لملاكه، و لكي يحقق البنك هذا الهدف عليه أن يوظف أمواله التي تحصل عليها من المصادر المختلفة أفضل توظيف و أن يقلل نفقاته ما أمكنه، فإذا حقق أرباحاً أكثر فإن ذلك يعني أنها أكثر كفاءة من غيرها. و الإيرادات الإجمالية للبنك هي نتاج عملية الإقراض و الاستثمار فضلاً عن الأرباح الرأسمالية التي يحققها. أما نفقاته فتشمل النفقات الإدارية و التشغيلية، و نفقات ثابتة متمثلة بالفوائد التي يدفعها البنك على الودائع لديه<sup>2</sup>.

#### 2- السيولة:

سيولة أي أصل من الأصول، تعني مدى سهولة تحويله إلى نقد بأقصى سرعة ممكنة، و بأقل خسارة، و تعني السيولة بالنسبة للبنك القدرة على الوفاء بالالتزامات المتمثلة في مجابهة طلبات سحب المودعين، و مقابلة طلبات الائتمان، و هذا ما يحتم على البنك أن تحتفظ بمعدل للسيولة يتناسب مع إجمالي إلتزامات الديون - قصيرة الأجل- و لا يقصد بالاحتفاظ بمعدل سيولة معين أن يحتفظ البنك بأمواله في صورة مبالغ نقدية سائلة

<sup>1</sup> أحمد علي دغيم، اقتصاديات البنوك، مكتبة مدبولي، مصر، 1989، ص 101.

<sup>2</sup> أحمد النبهاني، الجهاز المصرفي و الاستقرار الاقتصادي، دار أمانة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 38.

## الفصل الثاني: محدّدات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية

حيث أنه إذا فعل ذلك فإنه لم يتمكن من تحقيق أرباح و إنما يقصد بالسيولة في هذا المجال القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة و دون التعرض للخسائر.

و تقاس نسبة السيولة التي يحتفظ بها البنك التجاري من خلال:<sup>1</sup>

$$\text{نسبة السيولة} = \frac{\text{نقد في الصندوق} + \text{أرصدة لدى البنك المركزي}}{\text{مجموع الالتزامات الجارية}}$$

### 3- الأمان:

و يتمثل هذا الهدف في تحقيق أكبر قدر ممكن من الأمان للمودعين على أساس صغر رأس مال البنك الذي لا يحقق للمودعين الحماية المنشودة كون حافة الأمان بالنسبة لهم صغيرة لأن الخسائر التي قد يتعرض لها البنك من الممكن أن تلتهم جزءا من أموالهم، و تحقيق الأمان يكون من خلال ضمانات على الاستثمارات و القروض الممنوحة<sup>2</sup>.

و يستدعي التوصل إلى قرار بشأن مدى توفر الأمان للقرض ما يلي:

- أهلية المقترض للتعاقد على الإقراض؛
  - السمعة التجارية للمقترض، و مدى انتظامه في الوفاء بالتزاماته؛
  - مدى نجاح المنشآت في أعمالها و مكائنها في السوق؛
  - مدة القرض: فكلما قصرت المدة كلما ساعد ذلك في التقدير الأدق للمخاطر المحيطة بالقرض.
- لذا فعلى البنك التجاري أن يوافق بين هذه الأهداف ( الأمان، السيولة، الربحية)، و هذه الأهداف الثلاثة متناقضة، فالأول يمس أصحاب الودائع الجارية، و الثاني يتعلق بمصالح كل من المقرضين و المقترضين، و الثالث يتعلق بحقوق و مصالح المساهمين.

<sup>1</sup> محمد حامد دويدار، عادل أحمد حشيش، مبادئ الاقتصاد النقدي و المصرفي، الإسكندرية، 1983، ص 197.

<sup>2</sup> أحمد النهاني، مرجع سابق، ص 39.

فالهدف الأول يستلزم تجنب التوظيف غير الرشيد، و تقييد حجم الائتمان و تفضيل الائتمان القصير الأجل، أما الهدف الثاني فإنه يستلزم الموازنة في تشجيع الودائع و القيام بالتوظيف و منح الائتمان أما الهدف الثالث فيعني ضرورة التوسع في التوظيف و تحقيق عائد مالي مجزي<sup>1</sup>.

### الفرع 02: وظائف البنوك التجارية

يمكن تقسيم وظائف البنوك التجارية إلى نوعين: أولهما تقليدية و الأخرى حديثة.

#### أ- الوظائف التقليدية للبنوك التجارية

تقوم البنوك التجارية بوظائف نقدية و غير نقدية متعددة و من أهم الوظائف التقليدية للبنوك التجارية ما يلي:

##### 1- تعبئة المدخرات:

و تعني الاحتفاظ بالودائع و التي تعتبر من أهم مصادر التمويل للبنوك التجارية لذلك تحرص البنوك على تنميتها من خلال تنمية الوعي المصرفي و الادخاري بالتوسع في فتح المزيد من الوحدات المصرفية، و تبسيط إجراءات التعامل من حيث السحب و الإيداع و رفع كفاءة الأوعية الادخارية، و تبني سياسة الودائع للبنك التجاري على جذب المزيد من الودائع و متفاوت الودائع من حيث آجالها، و النشاط الاقتصادي للمودعين، و القطاعات التي ينتمون إليها.<sup>2</sup>

##### 2- القيام بعمليات الإقراض و منح الائتمان:

و ذلك لأغراض الإنتاج أو الاستثمار و تمويل المشروعات أو الأغراض الاستهلاكية سواء بضمان أو بدون ضمان بالاعتماد على الضمان الشخصي و سمعة العميل و دراسات الجدوى الاقتصادية المقدمة، و يغلب على الإقراض و القروض في البنوك التجارية القروض قصيرة الأجل و التي لا تتعدى آجالها السنة إلا أن هناك نسبة من القروض في تلك البنوك تكون متوسط و طويلة الأجل.

<sup>1</sup> مصطفى رشدي شيحة، الاقتصاد النقدي و المصرفي، دار الجامعية، مصر، الطبعة الخامسة، 1985، ص 205-206.

<sup>2</sup> عبد الغفار حنفي، الإدارة الحديثة للبنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، مصر، 1993، ص 177.

### ب- الوظائف الحديثة للبنوك التجارية:

محاولة منها لرفع رقم أعمالها، عملت البنوك التجارية على ابتكار خدمات جديدة يؤديها المتعاملين معه، و فيما يلي أهم هذه الخدمات:<sup>1</sup>

#### 1- خصم الأوراق التجارية:

و تتمثل أساسا في الكمبيالات التي تعتبر أداة هامة للائتمان التجاري و تؤدي إلى تنشيط و تسيير المعاملات، و قد تكون هذه الأوراق قابلة للدفع بعد فترة من الزمن في حين أن المستفيد يحتاج إلى نقودها مباشرة أعماله فيتقدم بها لأحد البنوك التجارية التي يقوم بخصمها أي يعطيه قيمتها بعد استئزال الخصم و هو يشمل الفوائد عن المدة الباقية قبل استحقاقها بالإضافة إلى عمولة يحصلها البنك مقابل قيامه بهذه العملية.

#### 2- الاستثمار في الأوراق المالية:

و تتمثل في الأسهم و السندات، حيث تقدم البنوك على شرائها عندما تتوقع ارتفاع أسعارها و بالعكس تباع ما لديها إذا توقعت انخفاضها في أسعارها و يسمى الاستثمار في هذه الحالة بالاستثمار غير المباشر أما إذا ساهمت البنوك مباشرة في إنشاء بعض المشروعات فيصبح الاستثمار مباشر و هو ما يحدث بنسبة معينة.

#### 3- تمويل التجارة الخارجية:

و هو ما يطلق عليه بالتوسط أو الوساطة في المعاملات الخارجية حيث تضطلع البنوك بدور هام في إنجاز عمليات التجارة الدولية، و بالتالي تعمل على تمويل التجارة تصديرا و استيرادا، إذ أن لها في معظم دول العالم و هم عبارة عن بنوك أجنبية تتعامل معها بصفة منظمة، و تقوم البنوك أيضا بعمليات بيع و شراء العملات الأجنبية كمجال مرتبط بهذا النشاط الاقتصادي الهام.

#### 4- خلق وسائل دفع جديدة:

و تشمل وسائل الدفع في الاقتصاديات الحديثة المتمثلة في النقود الورقية التي يصدرها البنك المركزي و النقود المساعدة التي تشكلها وزارة المالية.

<sup>1</sup> عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات البنوك من الأساسيات إلى المستجدات- منهج متكامل، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، 2015، الإسكندرية، ص 30.

### 5- تقديم بعض الخدمات الأخرى:

كتأجير خزائن شخصية و تسوية الحسابات بينهم و قبول مدخراتهم و القيام بدراسات الجدوى الاقتصادية للمشروعات لخدمة العملاء بالإضافة إلى خدمة Visa Carte، و خدمات الاستثمار في الأوراق المالية و غيرها من الخدمات.

بالإضافة إلى ما سبق يمكن ذكر الوظائف الحديثة التالية:

- تقديم خدمات استشارية للعملاء بما يتعلق بأعمالهم و مشاريعهم؛
  - المساهمة في دعم و تمويل المشاريع التنموية؛
  - إصدار خطابات الضمان؛
  - الصيرفة الالكترونية عبر الانترنت؛<sup>1</sup>
  - التسليف لقاء رهن البضاعة و الأسهم و السندات و المصوغات الذهبية؛
  - الإقراض و التسليف لتمويل شراء المكائن و المعدات المتعلقة بالمشروعات الغالية؛
  - المساهمة في القروض للبنوك العربية و الدولية ذات الطبيعة التجارية؛
  - الإقراض لتمويل المشروعات الخاصة بالنقل البري و الجوي و البحري و النهري<sup>2</sup>
- و يمكن أن نلخص أوجه النشاط الرئيسية للبنك التجاري في الشكل التالي:

<sup>1</sup> أحمد النبھاني، الجهاز المصرفي و الاستقرار الاقتصادي، دار آمنة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 34.

<sup>2</sup> حسن جميل البديري، البنوك مدخل محاسبي و إداري، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 17.



### المبحث الثاني: مراحل تطور النظام المصرفي الجزائري

مرّ الاقتصاد الجزائري بعدة مراحل كانت لكل مرحلة منها مميزات و عيوب. و قد مست هذه التطورات النظام المصرفي الجزائري فقد كان عقب الاستقلال عبارة عن جهاز مكون من البنوك الفرنسية و الأجنبية التي ورثها الاقتصاد من الحقبة الاستعمارية، و نتيجة لرفض هذه البنوك تمويل مشاريع التنمية الاقتصادية التي كانت البلاد بحاجة إليها بعد سنوات الحرب تمّ تأميمها من طرف السلطات الجزائرية حيث تمّ تحويل أصولها إلى بنوك وطنية حديثة. هذه البنوك شكلت إضافة للبنك المركزي الجهاز المصرفي الجزائري، و انطلقا من سنة 1990 تاريخ صدور قانون النقد و القرض تم فتح المجال أمام البنوك الأجنبية للاستثمار في السوق النقدية الجزائرية.

نسعى من خلال هذا الجزء تناول النقاط التالية:

- 1- الجهاز المصرفي الجزائري في الستينات؛
- 2- الإصلاح المالي و المصرفي في السبعينات؛
- 3- الجهاز المصرفي في الثمانينات؛
- 4- الجهاز المصرفي الجزائري في ظل إصلاحات قانون النقد و القرض 90-10؛
- 5- الهيكل الحديث للنظام المصرفي الجزائري.

### المطلب الأول: الجهاز المصرفي الجزائري في الستينات

غداة مرور الجزائر إلى الاستقلال عملت سلطات البلد على اتخاذ مجموعة من الإجراءات لاسترجاع حقوقها و إضفاء سيادتها على المؤسسات المالية الكبرى، و ذلك من خلال إقرار مؤسسة إصدار لتحل محل بنك الجزائر و ذلك بموجب القانون 62-144 المصادق عليه من طرف المجلس التأسيسي في 13 ديسمبر 1962، ليتم بعد ذلك و في تاريخ 10 أبريل 1964 بإصدار العملة الوطنية المتمثلة في الدينار الجزائري و المطابقة للقيمة الذهبية للفرنك الفرنسي<sup>1</sup> أين كانت تعادل وحدة منه 0.18 غ من الذهب<sup>2</sup>. و يمكن أن نوجز أهم ما ميز المنظومة المصرفية خلال هذه الفترة ما يلي:

<sup>1</sup> Journal Officiel de la République Algérienne, 28 décembre 1962.

<sup>2</sup> <http://oranetud.7olm.org/t860-topic> , consulté le 20/01/2019.

### الفرع 01: إقامة جهاز مصرفي وطني

في 29 أوت 1962 تمّ فصل الخزينة الجزائرية عن مثيلتها الفرنسية، و هو ما سمح لها القيام ببعض مهام البنوك، مع منحها امتيازات هامة تتجسد في منح قروض للاستثمارات للقطاع الاقتصادي، وكذا قروض التجهيز للقطاع الفلاحي المسير ذاتيا. ليتقرر بعد ذلك إنشاء مؤسسات مالية من أجل عملية التنمية الوطنية و توفير رؤوس أموال لتمويل الاستثمار، حيث تمّ تأسيس:

#### أ- البنك المركزي الجزائري (BCA) :

مباشرة بعد الاستقلال سارعت السلطات الجزائرية إلى إنشاء البنك المركزي الجزائري في 13 ديسمبر 1962 بموجب القانون 62-144 ليحل محل بنك الجزائر الذي أنشأته فرنسا خلال الفترة الاستعمارية في 04 أوت 1951 بموجب القانون المؤرخ في 19 جويلية 1951. ليكون بذلك مؤسسة عمومية وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي. و قد أسندت له المهام التالية:

- ❖ الإصدار النقدي و مراقبة تنظيم و تداول الكتلة النقدية؛
- ❖ توجيه و مراقبة القرض؛
- ❖ إعادة الخصم و تسيير احتياطات الصرف؛
- ❖ كلف البنك المركزي بشكل استثنائي و مرحلي ( 1963-1964) بالمنح المباشر للقروض تحت شكل تسيقات، و خاصة قروض الاستغلال للقطاع الفلاحي المسير ذاتيا<sup>1</sup>؛
- ❖ شراء و بيع الذهب و العملة الصعبة؛
- ❖ تقديم قروض للدولة في شكل خصم للسندات لفائدة خزينة الدولة؛
- ❖ الحرص على تطبيق قوانين الصرف؛
- ❖ المشاركة في المفاوضات الخاصة باتفاقيات التسديد؛
- ❖ القروض مع الخارج؛
- ❖ منح رخص التصدير و الاستيراد للمتعاملين الاقتصاديين<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> صالح مفتاح، الأداء المتميز للحكومات، ملتقى دولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، 08-09 مارس 2005، ص 50.

<sup>2</sup> خالد سحنون، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية، رسالة تخرج لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و مالية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2016، ص 255.

### ب- الصندوق الجزائري للتنمية (CAD) :

أنشأ هذا الصندوق بتاريخ 07 ماي 1963 بموجب القانون 63-165، إذ حل محل البنوك الفرنسية الكبرى التي كانت تتعاطى الائتمان متوسط و طويل الأجل<sup>♦</sup>. أوكلت له مهمة تمويل المؤسسات الوطنية بعد رفض البنوك الأجنبية المشاركة في تمويل الاقتصاد الوطني. حيث أوكلت لهذا الصندوق المهام التالية:

❖ جمع و تعبئة الموارد المالية الداخلية لتمويل الاستثمارات العمومية أو المؤسسات الاقتصادية؛

❖ التكفل بتمويل المشاريع و الاستثمارات، خاصة طويلة الأجل منها.

و تغير اسم هذا الصندوق ليصبح " البنك الجزائري للتنمية BAD " و ذلك بموجب المرسوم رقم 71-

47 المؤرخ في 1971/06/30، مع إعطائه صلاحيات أكثر دقة في مجال التمويل طويل الأجل.<sup>1</sup>

و تكونت موارد هذا الصندوق بعد تأسيسه مما يلي:

❖ رأسمال قدر بـ 100 مليون دينار؛

❖ تركة صندوق التجهيز الذي أسسته سلطات الاحتلال خلال حرب التحرير ما مقداره مليار دينار؛

❖ الاقتراضات من الداخل و الخارج؛

❖ الأموال التي تضعها الخزينة تحت تصرفه.<sup>2</sup>

### ت- الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط (CNEP):

تمّ إنشاء هذا الصندوق بموجب القانون رقم 64-277 بتاريخ 10 أوت 1964، و هو مؤسسة عامة

تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية. و حدّد القانون دور و نشاط الصندوق و التي تمثلت في جمع

المدخرات الفردية و أموال الهيئات المحلية لأجل بناء السكن. و ابتداء من سنة 1971، و بقرار من وزارة المالية

أصبح هذا الصندوق كبنك وطني للسكن و ذلك من خلال منحه للقروض العقارية إما لبناء السكن أو شرائه<sup>3</sup>.

و أوكلت له المهام التالية:

♦ جاء هذا الصندوق ملأ الفراغ الذي أحدثه توقف البنوك الفرنسية التالية: القرض العقاري، القرض الوطني، صندوق الودائع و الارتمان، صندوق صفقات الدولة، صندوق تجهيز و تنمية الجزائر.

<sup>1</sup> Ammour BENHALIMA, Le système bancaire algérien, texte et réalité, édition Dahleb, 1997, p56.

<sup>2</sup> شاعر القرويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2008، ص 64.

<sup>3</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، 2010، الجزائر، ص 187-188.

- ❖ تخصيص و تعبئة موارد الدولة بطريقة رشيدة؛
- ❖ التحكم في الموارد المالية الداخلية للدولة من ادخارات الأفراد و العائلات<sup>1</sup>؛
- ❖ تمويل الجماعات المحلية لأجل انجاز البناءات القاعدية؛
- ❖ المشاركة في تمويل التعاونيات الهادفة إلى الحياة العقارية؛
- ❖ منح قروض لغير المدخرين بشروط خاصة من أجل البناء أو الترميم.<sup>2</sup>

### الفرع 02:مرحلة التأميمات (1966-1967)

من الأسباب التي أدت بالدولة الجزائرية إلى تأميم البنوك الأجنبية هو رفض هذه الأخيرة القيام بتمويل الاستثمار التي تقوم بها المؤسسات الوطنية و اقتصرها على تمويل عمليات التجارة الخارجية و عمليات الاستغلال للمؤسسات التي تتمتع بملاءة مالية جيدة. لهذا تقرر سنة 1966 تأميم البنوك الأجنبية و تمّ تأسيس بنوك وطنية تملكها الدولة من أجل تمويل التنمية الوطنية، و بالإضافة إلى ما سبق، نجد جملة أخرى من الأسباب تتمثل فيما يلي:

- بعد 19 جوان 1965 و طبقاً لمؤتمر طرابلس و ميثاق الجزائر، انتهجت الجزائر نموذجاً تنموياً يتطلب التدخل المستمر للدولة و يفرض رقابة على وسائل التراكم لرأس المال؛
- انتهج الجزائر للاتجاه الاشتراكي مباشرة بعد الاستقلال، و الذي ينافي و أساسيات العمل البنكي، لذلك استلزم إيجاد وسائل و آليات لتمويل السياسة الاقتصادية؛
- غداة الاستقلال كانت البنوك الأجنبية الخاصة خاضعة لرقابة المجلس الوطني للقرض و البنك الفرنسي، و أخرى جزائرية لذا نشأ نوع من الازدواجية في النظام المصرفي كان من الصعب التحكم فيه.<sup>3</sup>

و قد ظهرت بعد هذه العملية ثلاثة بنوك تجارية جزائرية تتمثل في:

<sup>1</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، 2010، الجزائر، ص 186- ص 187.

<sup>2</sup> سحنون خالد، مرجع سابق، ص 255.

<sup>3</sup> سيدي محمد ساهل، آفاق تطبيع التسويق في المؤسسات المصرفية العمومية الجزائرية - مع الاشارة إلى بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR، رسالة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2004، ص 198.

### أ- البنك الوطني الجزائري (BNA) :

- أنشأ هذا البنك بموجب المرسوم رقم 66-178 المؤرخ في 13 جوان 1966<sup>1</sup>، تمثلت مهمته في جمع المدخرات و منح القروض للمؤسسات الصناعية و الزراعية العمومية منها و الخاصة. بالإضافة إلى :
- ❖ تنفيذ خطة الدولة في موضوع الائتمان القصير و المتوسط الأجل؛
  - ❖ منح قروض القطاع الزراعي المسير ذاتيا مع المساهمة في الرقابة على وحدات الإنتاج الزراعي؛
  - ❖ إقراض المنشآت الصناعية؛
  - ❖ خصم الأوراق التجارية في الميدان السكاني؛
  - ❖ المساهمة في رأسمال عدة بنوك أجنبية لدعم التجارة الخارجية<sup>1</sup>؛
  - ❖ منح ضمانات للأسواق العمومية؛
  - ❖ استقبال الودائع من أوراق مالية و سيولة؛
  - ❖ كراء صناديق أو حجيرات للزبائن للاحتفاظ بمخزناهم؛
  - ❖ لعب دور الوساطة لشراء الأصول المالية و المعادن؛
  - ❖ القيام بعمليات الصرف الآجل أو العاجل؛
  - ❖ لعب دور المراسل للبنوك الأجنبية؛
  - ❖ تسيير المخازن العامة؛
  - ❖ شراء أذونات الخزينة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جاء هذا البنك ليحل محل البنوك التالية:

القرض العقاري الجزائري التونسي و الذي اندمج في 1 جويلية 1966. القرض الصناعي و التجاري و الذي اندمج في 1 جويلية 1967. البنك الوطني للتجارة و الصناعة في افريقيا، و الذي اندمج في 1 جانفي 1968. بنك باريس و هولندا، و الذي اندمج في 4 ماي 1968. مكتب معسكر للخصم، و الذي اندمج في 5 جوان 1968.

<sup>1</sup> عبد الله خبابه، الاقتصاد المصرفي - البنوك الالكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية- مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص 183.

<sup>2</sup> حبيب قنوبي، الوساطة البنكية و النمو الاقتصادي في الجزائر - دراسة تجريبية-، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2014، ص 135.

### ب- القرض الشعبي الجزائري (CPA) :

بموجب المرسوم المؤرخ في 11 ماي 1967 تمّ تأسيس القرض الشعبي الجزائري<sup>♦</sup>. و قد تخصص هذا البنك في منح القروض للقطاع الحربي و الفنادق و القطاع السياحي بصفة عامة و قطاع الصيد و التعاونيات غير الفلاحية و المهن الحرة.<sup>1</sup> و تتمثل مهامه فيما يلي:

- ❖ القيام بدور الوسيط للعمليات المالية للإدارات الحكومية (السندات العامة) من حيث الإصدار و الفوائد؛
- ❖ تقديم قروض للإدارات المحلية و تمويل مشتريات الدولة و الولاية و البلدية و الشركات الوطنية؛
- ❖ منح القروض الموجهة للاستهلاك\*؛
- ❖ القيام بجميع العمليات المصرفية<sup>2</sup>.

### ت- البنك الخارجي الجزائري (BEA) :

تأسس هذا البنك بموجب الأمر رقم 67-204 في 01 أكتوبر 1967، حيث يعود إنشائه إلى دخول الجزائر في معاملات متشابكة مع الخارج، فاختص هذا البنك في ضمان تنفيذ الاتفاقيات المرتبطة بالتصدير و الاستيراد\*<sup>3</sup>. و تتمثل مهام هذا البنك فيما يلي:

- ❖ تخصصه عند نشأته في تمويل العمليات مع الخارج بالإضافة إلى العمليات المصرفية التقليدية؛
- ❖ إبرام العقود الخاصة بالقروض مع العملاء الأجانب، كما يقوم بتنفيذ العمليات التجارية الخارجية؛
- ❖ إعطاء ضمانات للمستوردين و المصدرين؛
- ❖ منح قروض قصيرة الأجل لقطاع الصناعة و القطاع العام و الخاص؛
- ❖ يشارك مع البنوك الأخرى في منح القروض المتوسطة و طويلة الأجل؛
- ❖ إعطاء المعلومات المتعلقة بالجمارة الخارجية.<sup>3</sup>

♦ جاء هذا البنك ليحل محل البنوك الشعبية التالية: القرض الشعبي الجزائري ( وهران، قسنطينة، عنابة)، الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي. و قد أدمجت فيما بعد ثلاث بنوك أجنبية: شركة مرسيليا للقرض، المؤسسة الفرنسية للقرض و البنك، البنك المختلط الجزائري المصري.

<sup>1</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، 2010، الجزائر، ص 189.

\* لكن في سنة 1970 ألغي هذا النوع من القروض

<sup>2</sup> هشام حريز، عبد الحق رايس، عبد المالك دبابش، دور البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد و تقييم أدائها من حيث العائد و المخاطرة، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية، الطبعة الأولى، 2014، ص 155.

\* جاء هذا البنك ليحل محل البنوك التالية: القرض الليبي، الشركة العامة، قرض الشمال، القرض الصناعي للجزائر و المتوسط، بنك باركليز.

<sup>3</sup> هشام حريز، عبد الحق رايس، عبد المالك دبابش، مرجع سابق، ص 156.

## الفصل الثاني: محدّدات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية

❖ تأمين المصدرين الجزائريين و تقديم الدعم المالي لهم.<sup>1</sup>

و الشكل الموالي يوضح النظام البنكي و المالي الجزائري خلال الفترة ( 1963-1967 )

الشكل رقم (05): النظام البنكي و المالي خلال الفترة (1963-1967)



المصدر: فريدة بجزاز يعدل، تقنيات و سياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، 2003، الجزائر، ص 71.

<sup>1</sup> نوال بن خالدي، فعالية نموذج الصيرفة الشاملة و دوره في تطوير أداء البنوك : دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود بنوك و مالية، جامعة أبو بلقايد تلمسان، 2015، ص 245.

### المطلب الثاني: الإصلاح المالي و المصرفي للسبعينات

جاء هذا الإصلاح في إطار المخطط الرباعي الأول، تحت الأمر رقم 70-93 المؤرخ في 31 ديسمبر 1970 و المتضمن قانون المالية لسنة 1971 بهدف إزالة الاختلال و تخفيف الضغط على الخزينة في تمويلها للاستثمارات. و من خلاله تراجع دور البنك المركزي الجزائري و أصبح ينحصر في عمليات أطلق عليها " عمليات السوق النقدية"، كما تراجع دور البنك المركزي الجزائري عن التحديد المباشر للسياسة النقدية<sup>1</sup>. و لقد أصبح القطاع المالي الجزائري من هذا الإصلاح يتميز بثلاث صفات: التمركز، تغلب دور الخزينة، إزالة تخصص البنوك التجارية خلال الممارسة<sup>2</sup>. كما حدد الإصلاح المالي لسنة 1971 ثلاثة أنماط لتمويل الاستثمارات المخططة<sup>3</sup>:

- ❖ قروض بنكية متوسطة الأجل تتم بواسطة إصدار سندات قابلة لإعادة الخصم لدى البنك المركزي.
- ❖ قروض طويلة الأجل ممنوحة من طرف مؤسسات مالية متخصصة مثل البنك الجزائري للتنمية.
- ❖ التمويل عن طريق القروض الخارجية المكتتبه من طرف الخزينة، و البنوك الأولية و المؤسسات.

و لقد انبثق عن هذا الإصلاح هيتين لمراقبة و تسيير البنوك تتمثل في: المجلس الوطني للقرض (CNC)، و اللجنة التقنية للمؤسسات المصرفية (CTIF)، كما تم إنشاء البنك الجزائري للتنمية (BAD) و الذي يمثل امتدادا للصندوق الجزائري للتنمية.

أ- المجلس الوطني للقرض (CNC) :

تم إنشاء مجلس القرض بمقتضى الأمر رقم 71-47 الصادر بتاريخ 30 جوان 1971، يعمل تحت وصاية وزارة المالية. و لقد بدأ المجلس أشغاله في 06 أوت 1971، و يلجأ إليه لتحديد السياسة العامة للقرض التي توضع بالنظر إلى احتياجات الاقتصاد الوطني و تمويل مخططات، و برامج التنمية الاقتصادية و الوضعية

<sup>1</sup> هشام حريز، عبد الحق رايس، عبد المالك دبابش، دور البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد و تقييم أدائها من حيث العائد و المخاطرة، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014، الطبعة الأولى، ص 166.

<sup>2</sup> محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص 133.

<sup>3</sup> هشام حريز، عبد الحق رايس، عبد المالك دبابش، مرجع سابق، ص 167.

النقدية للبلاد، إلا أن المجلس عجز في التأثير على السياسة المالية بصفة عامة، لذلك أعيد تنشيطه سنة 1985<sup>1</sup>، و تمثلت أدوار المجلس الوطني للقرض في:<sup>2</sup>

- ❖ المساعدة في التحكم في العلاقات بين القطاع المصرفي و كل الأعوان الاقتصادية و تعزيزها؛
- ❖ معالجة المشاكل المتعلقة بطبيعة و حجم و تكلفة القرض ضمن مخططات و برامج التنمية الاقتصادية للبلاد؛
- ❖ القيام بالبحث عن فرص توفير و تنويع الموارد المالية؛
- ❖ تقديم التقارير الدورية إلى وزارة المالية و المتعلقة بمسائل النقد و القرض، مع تقديم التوصيات و الاقتراحات؛
- ❖ إنجاز تقرير سنوي يوضح مكانة و وضعية النظام المصرفي الوطني؛
- ❖ المساعدة على تكييف و تعزيز علاقات النظام المصرفي مع جميع القطاعات الاقتصادية للبلاد، و على الخصوص دعم تنمية القرض في تمويل المشاريع الاقتصادية الوطنية.

ب- اللجنة التقنية للمؤسسات المصرفية (CTIF) :

- أنشأت هذه اللجنة بموجب الأمر رقم 71-47 المؤرخ في 30 جوان 1971، حيث تنص المادة التاسعة منه على " تحدث تحت سلطة وزير المالية لجنة تقنية للمؤسسات المصرفية"، و قد أنيطت به المهام التالية:<sup>3</sup>
- ❖ تقديم الآراء و التوصيات لوزير المالية، في كافة الأمور المصرفية، و المجالات المرتبطة بهذه المهنة... المادة 10.
  - ❖ تقوم بتسهيل تنسيق النشاط الذي تمارسه المؤسسات المالية، و ربط هذا النشاط في إطار المخططات للمنشآت الاقتصادية... المادة 11؛
  - ❖ دراسة كافة الأمور التي تسهل نشاط المؤسسات المالية في شتى جوانبها و تدرس التدابير الكفيلة لتطوير استعمال اللغة الوطنية... المادة 12؛
  - ❖ دراسة ميزانيات و حسابات المؤسسات المالية و عرضها على وزير المالية... المادة 13.

<sup>1</sup> سعيدة بوزيدي، تطور الجهاز المصرفي الجزائري و دور البنك المركزي في تسيير النقد و القرض، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 1997، ص 58.

<sup>2</sup> المواد 02،04،05 الجريدة الرسمية ل 6 جويلية 1971 العدد 55.

<sup>3</sup> جمال بن قرين، تنافسية البنوك الجزائرية في ظل تحديات تطوير و تنويع آليات الخدمات المصرفية و التحرير المالي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2018، ص 148.

### ث- البنك الجزائري للتنمية (BAD):

طبقا للمرسوم رقم 71-47 المؤرخ في 30 جوان 1971 تحوّل الصندوق الوطني للتنمية (CND) إلى البنك الوطني للتنمية (BAD)، باعتباره بنكا متخصصا في التنمية، إذ أن تمويلاته موجهة نحو تكوين و / أو تجديد رأس المال الثابت، فهو البنك الاستثماري الوحيد بالجزائر، و قد ظهرت أهميته جليا من خلال المهام المكلف بها، و المتمثلة على الخصوص، في تمويل إنجاز و تنفيذ برامج الاستثمارات المخططة من قبل إدارة التخطيط، تسيير ميزانية التجهيز من قبل إدارة الخزينة، و هذا لحد سنة 1969، حيث انتقلت مسؤولية تلك الميزانية إلى وزارة المالية، و قل حل البنك منذ سنة 1971 محل الخزينة في ميدان القروض طويلة الأجل، و في إصدار حوالات التنمية، و منح القروض القصيرة و المتوسطة الأجل، باعتباره مصرفا للأعمال، و مصرفا للتجارة الخارجية. إلا أنه و مع بداية سنة 1978، تمّ التراجع عن المبادئ التي أتى بها إصلاح 1971 حيث تمّ إلغاء تمويل المؤسسات بواسطة القروض البنكية متوسطة الأجل، و حلت الخزينة محل النظام البنكي في تمويل الاستثمارات العمومية المخططة بواسطة قروض طويلة الأجل.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري في الثمانينات

#### الفرع 01: مرحلة إعادة هيكلة المؤسسات المصرفية (1982-1985)

إلى غاية منتصف سنة 1980 كان الاقتصاد الجزائري يشهد تطورا في إطار ما يسمى بالنمو الموجه و ذلك من خلال القوة الصناعية التي شهدتها و كذا التسيير المركزي للاقتصاد، و قد شهدت بداية سنة 1980 إعادة هيكلة النظام المصرفي من أجل منحه دورا أكثر فعالية في تعبئة الموارد المالية الوطنية و الادخار الوطني. حيث تمثلت أهداف هذه العملية فيما يلي:<sup>2</sup>

- ❖ تحرير الخزينة من الأعباء التي كانت تثقل كاهلها، حيث كانت تمول الاستثمارات العمومية لوحدها، و إرجاعها للقيام بدورها الأصلي و المتمثل في صندوق الدولة؛
- ❖ إرجاع البنوك التجارية إلى القيام بوظيفتها الأساسية و إعطائها الدفع الفعال لتعبئة الموارد المالية الوطنية و جمع الادخار.

<sup>1</sup> الطاهر لطرش: تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، 2010، الجزائر، ص 182.

أحمد هني، اقتصاد الجزائر المستقلة، ديوان المطبوعات الجزائرية، الطبعة الثانية، 1992، الجزائر، ص 71.

## الفصل الثاني: محدّدات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية

و حتى تحقق الدولة الجزائرية هذه الأهداف قامت باتخاذ الإجراءات التالية:<sup>1</sup>

- ❖ تقسيم جديد لتخصص البنوك، حيث أعيد النظر في الاختصاصات التي أسندت لكل بنك؛
  - ❖ المصادقة على قانون منظم للنشاط البنكي و المصرفي؛
  - ❖ جعل للبنك المركزي دورا أكثر فعالية فيما يخص إدارة العملة و القرض.
- و قد انبثق عن هذه العملية ظهور بنكين جديدين هما:

### أ- بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR) :

تم إنشاء هذا البنك في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم 82-206<sup>2</sup>، برأسمال قدره مليار دينار جزائري و أخذ صلاحيات البنك الوطني الجزائري في ميدان القطاع الفلاحي و القطاع الصناعي و التي كانت موطنه لدى هذا الأخير سابق، ليصبح بذلك البنك الوطني الجزائري تجاريا يقوم بالوظائف التقليدية المعتادة<sup>3</sup>. و أوكلت لبنك الفلاحة و التنمية الريفية مهام تطوير القطاع الفلاحي، ترقية النشاطات الفلاحية، و الحرفية و الصناعات الغذائية، تمويل قطاع نشاطات الإنتاج الفلاحي، تمويل النشاطات الحرفية التقليدية في المناطق الريفية<sup>4</sup>، تمويل الهياكل و الأعمال المرتبطة بما يسبق إنتاج قطاع الفلاحة و ما يلحقها، تمويل هياكل الأعمال الزراعية الصناعية المرتبطة بالصناعة<sup>5</sup>. كما يقوم هذا البنك بقبول الودائع سواء الجارية منها أو لأجل كونه بنك و دائع، كما أنه بنك تنمية، يمنح القروض المتوسطة و الطويلة الأجل الهادفة لتكوين أو تحديد رأس المال الثابت<sup>6</sup>.

### ب- بنك التنمية المحلية (BDL) :

أنشأ هذا البنك بموجب المرسوم رقم 85-85 بتاريخ 30 أبريل 1985<sup>7</sup>، حيث أصبح يتولى جزء من النشاطات التي كان يقوم بها القرض الشعبي الوطني. و تتمثل نشاطاته فيما يلي:<sup>8</sup>

1 أحمد هني، مرجع سابق، ص 72.

2 شاكور القزويني: محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2008، ص 62-63.

3 نوال بن خالد: فعالية نموذج الصيرفة الشاملة و دوره في تطوير أداء البنوك- دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود بنوك و مالية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2015، ص 249.

المرسوم 82-206 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتضمن إنشاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية<sup>4</sup>.

5 علي بطاهر، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري آثارها على تعبئة المدخرات و تمويل التنمية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص 38.

6 نوال بن خالد، مرجع سابق، ص 249.

7 شاكور القزويني، مرجع سابق، ص 62.

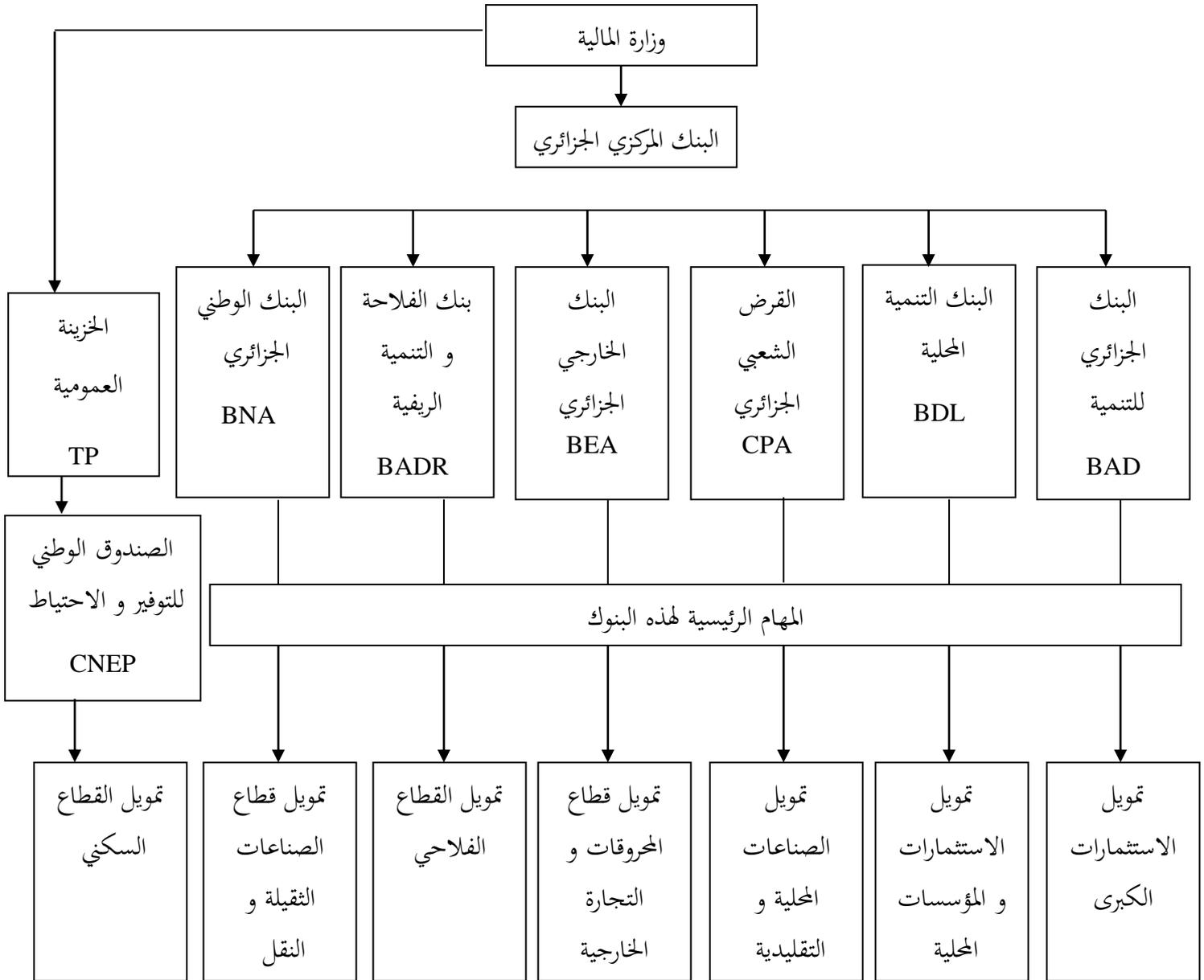
8 هشام حريز، عبد الحق رايس، عبد المالك دبابش، دور البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد و تقييم أدائها من حيث العائد و المخاطرة، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014، الطبعة الأولى، ص 170.

## الفصل الثاني: محدّدات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية

- ❖ جمع المدخرات الوطنية؛
  - ❖ منح الائتمان للقطاع العمومي و الخاص؛
  - ❖ القيام بعمليات الصرف و التجارة الخارجية؛
  - ❖ تمويل عمليات الرهن؛
  - ❖ التنمية الاقتصادية و الاجتماعية للجماعات المحلية من خلال القيام بتمويل المؤسسات و الشركات العامة ذات الطابع الاقتصادي؛
  - ❖ إنجاز مخططات الجماعات المحلية التي تنبثق عن المخطط الوطني للتنمية.
- و عليه فإنه بعد عملية إعادة هيكلة النظام المصرفي، أصبح الجهاز المصرفي يتكون من: <sup>1</sup>
- ❖ بنك مركزي الذي حافظ على وظائفه العامة؛
  - ❖ بنك الاستثمارات ( البنك الجزائري للتنمية)؛
  - ❖ ثلاث بنوك أولية و هي ( القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري) تقوم بتمويل القطاع الصناعي، التجاري و قطاع الخدمات؛
  - ❖ بنك الفلاحة و التنمية الريفية يقوم بتمويل القطاع الفلاحي الذي كان من اختصاص البنك الوطني الجزائري.
  - ❖ بنك التنمية المحلية مكلف بتمويل المؤسسات العامة الصغيرة و المتوسطة؛
  - ❖ الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط يلعب دور بنك السكن.
- و الشكل التالي يوضح مختلف البنوك المشكّلة للجهاز المصرفي الجزائري خلال مرحلة إعادة هيكلة المؤسسات المصرفية:

<sup>1</sup> صالح مفتاح، النقود و السياسة النقدية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2003، ص 228.

الشكل رقم (06): إعادة هيكلة النظام المصرفي الجزائري



المصدر: علي بطاهر، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري و آثارها على تعبئة المدخرات و تمويل التنمية، أطروحة

دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، ص 40.

### الفرع 02: الإصلاحات البنكية (1986-1988)

اقتصرت دور البنك المركزي من قبل في إصدار النقود، بينما كانت الخزينة تقوم بتمويل النشاطات الاقتصادية بصفة أساسية، أما البنوك التجارية فكانت مجرد صناديق لتسجيل العمليات، و لم يكن يلعب ذلك الدور المنوط به في تحديد السياسة النقدية و إدارة الجهاز المصرفي، و كانت السياسة النقدية رهينة تغيرات و تطورات أسعار المحروقات في الأسواق العالمية، فارتباط تمويل الاقتصاد الجزائري بعوائد صادرات المحروقات دون مصادر أخرى، دفعت به إلى حد الانهيار بسبب الصدمة البترولية لسنة 1986، أمام هذه الأزمة كان لزاما على الحكومة الجزائرية أن تحدث إصلاحات نقدية و مالية، انطلاقا من قانون القرض و البنك سنة 1986 و قانون استقلالية المؤسسات سنة 1988، و التي كانت تسعى في مجملها إلى التحول بالاقتصاد الوطني من الاقتصاد الاشتراكي إلى اقتصاد السوق و ذلك عن طرق إصلاحات اقتصادية خاصة على مستوى الجهاز المصرفي.

#### أ- قانون البنوك و القروض 86-12:

صدر القانون رقم 86-12 بتاريخ 19 أوت 1986، و الذي حدد كيفية سير الجهاز المصرفي بصفة جديدة عن طريق المخطط الوطني للقرض، و الذي يتم إعداده من أجل القيام بالتسويات المالية للاقتصاد المالي على المستوى الكلي، و هو جزء من الخطة الوطنية للتنمية و يدخل ضمن الخطة السنوية، و بموجب هذا القانون، تم إدخال إصلاح جذري على الوظيفة البنكية، و إلى إرساء المبادئ العامة و القواعد الكلاسيكية للنشاط البنكي، و هو من الناحية العملية جاء ليوحد الإطار القانوني الذي يسير النشاط الخاص بكل المؤسسات المالية مهما كانت طبيعتها القانونية<sup>1</sup>.

إن أهم النقاط التي تطرق لها هذا القانون تتمثل فيما يلي:

❖ بموجب هذا القانون، استعاد البنك المركزي دوره كبنك للبنوك، و أصبح يتكفل بالمهام التقليدية للبنوك المركزية، و إن كانت المهام في الأحيان كثيرة و مقيدة، كما استعاد البنك المركزي صلاحياته فيما يخص على الأقل تطبيق السياسة النقدية، حيث كلف البنك المركزي الجزائري في هذا الإطار بإعداد و تسيير أدوات السياسة النقدية بما في ذلك تحديد سقف إعادة الخصم الممنوحة لمؤسسات القرض؛

<sup>1</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك - دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية-، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، 2005، الجزائر، ص 194.

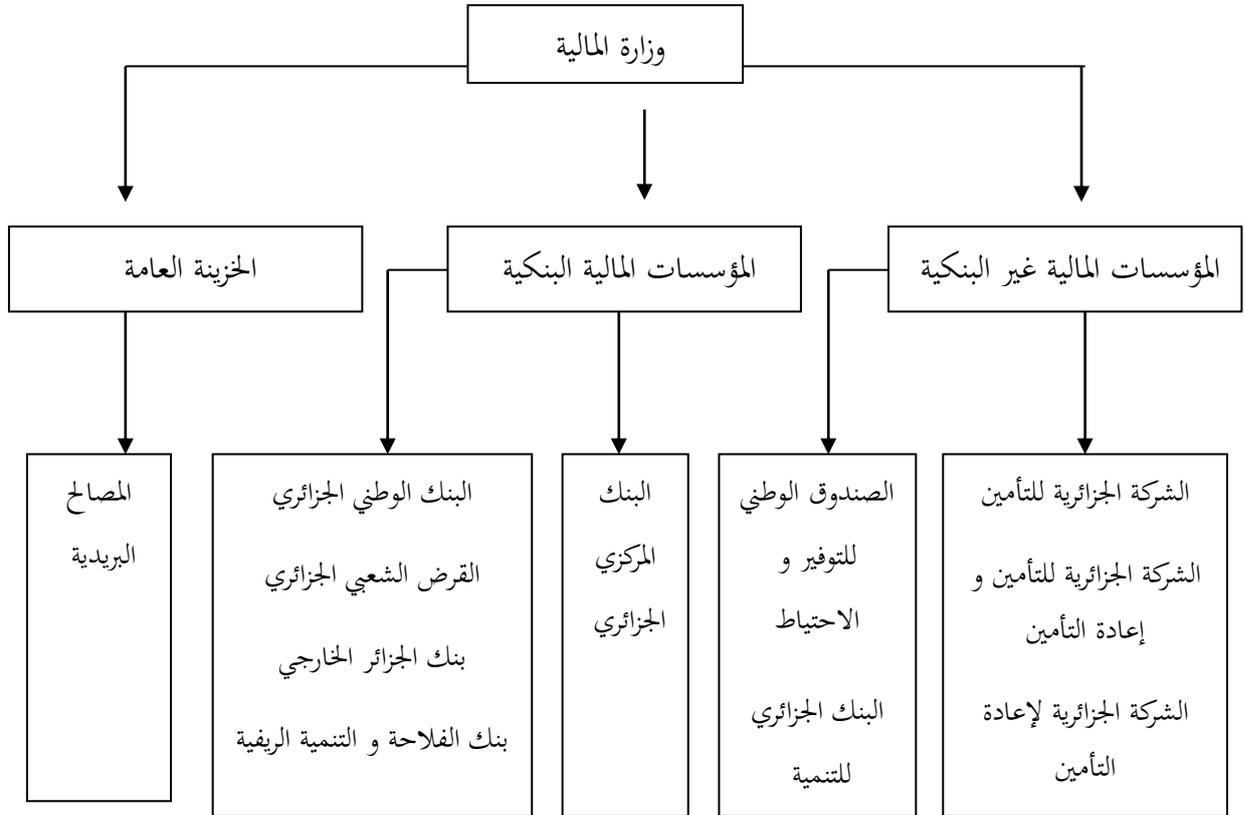
- ❖ وضع نظام بنكي على مستويين، حيث يتم الفصل بين البنك المركزي كملجأ أخير للإفراض، و بين نشاطات البنوك التجارية؛
  - ❖ استعادت مؤسسات التمويل دورها، من خلال تعبئة الادخار و توزيع القروض في إطار المخطط الوطني للقرض؛
  - ❖ مكن هذا القانون البنوك من استلام الودائع مهما كان شكلها و مدتها، و منح القروض دون تحديد مدتها أو للأشكال التي تأخذها<sup>1</sup>؛
  - ❖ إنشاء هيئات رقابة على النظام البنكي و هيئات استشارية أخرى ( المجلس الوطني للقرض و لجنة العمليات البنكية التي عوضت اللجنة التنفيذية للبنوك)<sup>2</sup>؛
  - ❖ تقليل دور الخزينة في التمويل و تغييب مركزة الموارد المالية<sup>3</sup>.
- و الشكل التالي يوضح تنظيم الجهاز المصرفي و المالي إلى غاية القانون 86-12

<sup>1</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، 2003، الجزائر، ص 194-195.

<sup>2</sup> Ammour BENHALIMA, le système bancaire algérien ( texte et réalité), éditions Dahlab, Alger, pp 70-77.

<sup>3</sup> أنظر المادة رقم 26 من القانون 86-12 المتضمن نظام البنوك و القرض بتاريخ 19 أوت 1986.

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي المصرفي و المالي في الجزائر إلى غاية القانون 12-86



Source : Ammour BENHALIMA, le système bancaire algérien ( texte et réalité), éditions Dahlab, Alger, p 60.

## ب- قانون استقلالية البنوك 1988

شرعت الجزائر منذ 1988 في تطبيق برنامج إصلاحى واسع مس مختلف القطاعات الاقتصادية، خاصة المؤسسات العمومية، و عليه أصبحت الأحكام التي جاء بها القانون 12-86 غير متماشية مع أحكام القانون التوجيهى للمؤسسات العمومية، و كان من اللازم أن يتكيف القانون النقدي مع هذه القوانين بالشكل الذي يسمح بانسجام البنوك كمؤسسة مع القانون، و في هذا الإطار جاء قانون استقلالية البنوك 06-88 و المؤرخ في 12 جانفي 1988 المعدل و المتمم للقانون 12-86 المؤرخ في 19 أوت 1986.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 194.

و يعتبر هذا القانون كنهاية لنظام التخطيط، حيث عمل على فك الارتباط و الوصايا التي كانت تمارسها الوزارة على البنوك و ذلك تمهيدا للدخول في اقتصاد السوق، كما سمح للبنك و المؤسسات المالية باللجوء إلى القروض متوسطة الأجل في السوق الداخلية و الخارجية.<sup>1</sup> كما أعطى هذا القانون أهمية بالغة للمجلس الوطني للقرض، من خلال توليه تسيير أدوات السياسة النقدية بما فيه تحديد شروط البنوك، و منها تحديد الحد الأقصى لعمليات إعادة الخصم المخصصة لمؤسسات القرض مع احترام مبادئ المجلس الوطني للقرض، و يذكر هذا القانون بأن مؤسسات القرض هي مؤسسات عمومية اقتصادية<sup>2</sup>، و هو ما يدرج البنوك ضمن دائرة المتاجرة قصد النظر في علاقاتها مع المؤسسات العمومية الاقتصادية المستقلة التي تحددها القواعد التقليدية التي تقود البنوك إلى اقتصاد السوق الحرة<sup>3</sup>.

إن أهم ما جاء به هذا القانون يتمثل فيما يلي:<sup>4</sup>

- ❖ إعطاء استقلالية جديدة في إطار التنظيم الجديد للاقتصاد و المؤسسات؛
- ❖ دعم دور البنك المركزي في ضبط و تسيير السياسة النقدية من أجل إحداث التوازن النقدي في الاقتصاد الكلي؛
- ❖ يعتبر البنك شخصية معنوية تجارية لمبدأ الاستقلالية المالية و التوازن المحاسبي و هذا يعني أن نشاط البنك يخضع ابتداء من هذا التاريخ إلى القواعد التجارية، و يجب أن يأخذ أثناء نشاطه لمبدأ الربحية و المدروية و لكي يحقق ذلك عليه أن يكيف نشاطه في هذا الاتجاه؛
- ❖ يمكن لمؤسسات القرض أن تلجأ إلى الجمهور من أجل الإقراض على المدى الطويل، كما يمكنها أن تطلب ديون خارجية.

و من هنا يمكن القول أن استقلالية البنوك بصفتها مؤسسات اقتصادية عمومية قد تمت فعلا سنة 1988، و هذا طبقا للقوانين التي تمت المصادقة عليها في هذه السنة، حيث تم التأكيد بكل وضوح على دور

<sup>1</sup> عبد الله خبابه، الاقتصاد المصري - البنوك الالكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية- مؤسسة شباب الجامعة، 2008، الإسكندرية، ص 188.

<sup>2</sup> أنظر المادة 02 من القانون 88-06.

<sup>3</sup> محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص 140.

<sup>4</sup> الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 195.

البنك المركزي في ميدان السياسة النقدية<sup>1</sup>، فهو مكلف بموجب ذلك بإعداد و تسيير السياسة النقدية بما في ذلك تحديد شروط البنوك و تحديد سقف إعادة الخصم.

### المطلب الرابع: الجهاز المصرفي الجزائري في ظل إصلاحات قانون النقد و القرض 90-10

أظهرت الإصلاحات المالية السابقة محدودية نجاعتها، و هذا بالرغم من التغيرات التي أدخلت عليها، و على هذا الأساس أصبح الإصلاح للمنظومة المالية ضروريا من أجل التكيف مع المعايير المصرفية العصرية و يكون ذلك عن طريق خلق المنافسة بين البنوك، فتح المجال أمام المبادرة الخاصة و الأجنبية، ضرورة توفير الإستراتيجية الفعالة لأداء البنوك، إصلاح الجانب المحاسبي للبنوك بما يتلاءم و اقتصاد السوق، ضرورة تكوين إطارات مسيرة كفاءة، ضرورة توسيع نشاط السوق النقدي و المالي، و إعطاء البنك الاستقلالية في التمويل و الإقراض<sup>2</sup>. و لأجل هذا، جاء القانون 90-10 الصادر بتاريخ 14 أفريل 1990 و الذي يمثل نصا تشريعا جديدا لدعم الإصلاحات الاقتصادية التي شرع فيها منذ 1988 من طرف السلطات و هو من بين القوانين التشريعية الأساسية التي بينت التوجهات الجديدة للانتقال نحو اقتصاد السوق. و تميز هذا القانون بإعادة تنشيط وظيفة الوساطة المالية و إبراز دور النقد و السياسة النقدية، و نتج عنه تأسيس نظام مصرفي ذو مستويين، و أعيد للبنك المركزي كل صلاحياته في تسيير النقد و الائتمان في ظل استقلالية واسعة، و للبنوك التجارية وظائفها التقليدية بوصفها أعمالا اقتصادية مستقلة، كما تم فصل ميزانية الدولة عن الدائرة النقدية من خلال وضع سقف لتسليف البنك المركزي لتمويل عجز الميزانية، مع تحديد مدتها، و استرجاعها إجباريا في كل سنة، و كذا إرجاع ديون الخزينة العمومية تجاه البنك المركزي المتراكمة وفق جدول يمتد على 15 سنة، و إلغاء الاككتاب الإجباري من طرف البنوك التجارية لسندات الخزينة العامة و منع كل شخص طبيعي و معنوي غير البنوك و المؤسسات المالية من أداء هذه العمليات<sup>3</sup>.

1 المادة 03 من القانون 88-06.

2 هشام حريز، رابح عبد الحق، دبابش عبد المالك، دور البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد و تقييم أدائها من حيث العائد و المخاطرة، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014، الطبعة الأولى، ص 181.

3 بن علي بلعزوز، عاشور كتوش: دراسة لتقييم انعكاس الإصلاحات الاقتصادية على السياسات النقدية، الملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر - الواقع و الآفاق - جامعة تلمسان، يومي 29 و 30 أكتوبر 2004، ص 08.

و لقد جاء هذا القانون بمجموعة من الإجراءات تتمثل فيما يلي<sup>1</sup>:

- ❖ منح استقلالية للبنك المركزي الذي أصبح يسمى " بنك الجزائر" و اعتباره سلطة نقدية حقيقية مستقلة عن السلطات المالية التي تتولى إدارة و توجيه السياسة النقدية في البلاد، إلى جانب إعادة تنظيمه، و ذلك بظهور هيئات جديدة تتولى تسيير البنك و إدارته و مراقبته؛
- ❖ تعديل مهام البنوك العمومية لزيادة فعاليتها في النشاط المصرفي، من خلال قيامها بالوساطة المالية في تمويل الاقتصاد الوطني، و ذلك بإلغاء التخصص في النشاط المصرفي، و تشجيع البنوك على تقديم منتجات و خدمات مصرفية جديدة، و دخول الأسواق المالية و مواجهة المنافسة نتيجة انفتاح السوق المصرفية على القطاع المصرفي الخاص الوطني و الأجنبي؛
- ❖ تفعيل دور السوق المصرفية في التنمية و تمويل الاقتصاد الوطني، و فتحه أمام البنوك الخاصة و البنوك الأجنبية لمزاولة أنشطتها المصرفية، إلى جانب إقراره بإنشاء سوق للقيم المنقولة.

### الفرع 01: أهداف قانون النقد و القرض 90-10

- لقد تم سن هذا القانون ليكون جهازا تشريعيا لدعم الإصلاحات الاقتصادية التي شرعت فيها السلطات العمومية، و لعل أهم أهداف هذا القانون تتمثل فيما يلي<sup>2</sup>:
- ❖ وضع حد نهائي للتدخل الإداري في القطاع المالي؛
  - ❖ إعادة تأهيل دور البنك المركزي في تسيير النقد و القرض؛
  - ❖ تدعيم امتياز الإصدار النقدي بصفة محصنة لفائدة البنك المركزي؛
  - ❖ تولى مجلس النقد و القرض إدارة البنك المركزي؛
  - ❖ تولى مجلس النقد و القرض تسيير مجلس إدارة البنك المركزي؛
  - ❖ منح مجلس النقد و القرض سلطة نقدية؛
  - ❖ إقامة نظام مصرفي قادر على اجتذاب و توجيه مصادر التمويل؛
  - ❖ عدم التفرقة بين المتعاملين الاقتصاديين العموميين و الخواص في ميداني النقد و القرض؛
  - ❖ حماية الودائع؛

<sup>1</sup> فاطمة بوسالم، أثر تحرير التجارة الدولية في الخدمات على كفاءة النشاط المصرفي في الدول النامية- حالة الجزائر - مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2011، ص 240.

<sup>2</sup> ناصر دادي عدون، ليندة معزوي، هجيرة لهواسي : مراقبة التسيير في المؤسسة الاقتصادية- حالة البنوك-، الجزائر، 2003، ص 108- ص 109.

- ❖ ترقية الاستثمار الأجنبي؛
- ❖ فصل السلطة النقدية عن السلطة التنفيذية و ذلك بإنشاء مجلس النقد و القرض؛
- ❖ إنشاء اللجنة المصرفية المسؤولة عن حراسة و مراقبة مؤسسات القرض؛
- ❖ السعي إلى تخفيض خدمات الديون، و إدخال منتوجات مالية جديدة؛
- ❖ تطهير الوضعية المالية للمؤسسات العمومية؛
- ❖ تنويع مصادر تمويل المتعاملين الاقتصاديين و المؤسسات، من خلال إنشاء سوق مالي؛<sup>1</sup>
- ❖ إعادة تقييم العملة بما تحدم الاقتصاد الوطني؛
- ❖ إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من قبل البنوك؛<sup>2</sup>
- ❖ استقلالية البنك المركزي عن الخزينة؛
- ❖ التقليل من ديون الخزينة تجاه البنك المركزي؛
- ❖ تناقص دور الخزينة في تمويل الاقتصاد؛
- ❖ ربط توزيع القروض بالجدوى الاقتصادية للمشاريع؛<sup>3</sup>

### الفرع 02: مبادئ قانون النقد و القرض 90-10

جاء قانون النقد و القرض 90-10 بركائز ترجمت الواقع الذي يجب أن يكون عليه النظام المصرفي، و تتمثل هذه المبادئ في:<sup>4</sup>

#### أ- الفصل بين الدائرة النقدية و الدائرة الحقيقية:

كانت القرارات في النظام السابق الذي كان يتبنى التخطيط المركزي للاقتصاد تتخذ تبعا للقرارات الحقيقية على أساس كمي حقيقي في هيئة التخطيط و تبعا لذلك، لم تكن هناك أهداف نقدية بحتة، بل أن الهدف الأساسي هو تعبئة الموارد اللازمة لتمويل البرامج المخططة، و قد تبنى قانون النقد و القرض مبدأ الفصل بين الدائرتين الحقيقية و النقدية، و يعني ذلك أن القرارات النقدية لم تعد تتخذ تبعا للقرارات المتخذة على أساس كمي من طرف هيئة التخطيط، و لكن هذه القرارات النقدية تتخذ على أساس الأهداف النقدية التي تحددها

<sup>1</sup> نعيمة واضح، العوامل المؤثرة على اتخاذ قرار منح القروض البنكية للمؤسسات الاقتصادية- حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ولاية تلمسان-، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2017، ص 19-20.

<sup>2</sup> محفوظ لشعب، القانون المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 44.

<sup>3</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، 2003، الجزائر، ص 196-197.

<sup>4</sup> بن علي بلعوز، محاضرات في النظريات و السياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2006، ص 187-188.

## الفصل الثاني: محدّدات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية

السلطة النقدية، و بناء على الوضع النقدي السائد و الذي يتم تقديره من طرف هذه السلطة ذاتها، يسمح هذا المبدأ في قانون النقد و القرض تحقيق مجموعة من الأهداف:

- ❖ استعادة البنك المركزي دوره في قمة النظام النقدي، و المسؤول الأول عن تسيير السياسة النقدية؛
- ❖ تحريك السوق النقدية و تنشيطها و احتلال السياسة النقدية لمكانتها كوسيلة من وسائل الضبط الاقتصادي؛
- ❖ استعادة الدينار لوظائفه التقليدية، و توحيد استعمالاته داخلي بين المؤسسات العمومية و العائلات و المؤسسات الخاصة؛
- ❖ خلق وضع لمنح القروض يقوم على شروط غير تمييزية على حساب المؤسسات العامة و الخاصة؛
- ❖ إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من طرف البنك، و جعله يلعب دورا مهما في اتخاذ القرارات المرتبطة بالقرض.

### ب- الفصل بين الدائرة النقدية و الدائرة المالية:

قام قانون النقد و القرض بالفصل بين الدائرة النقدية و الدائرة المالية، فلم تعد الخزينة حرة في اللجوء إلى عملية القرض كما كانت في السابق تلجأ إلى البنك المركزي لتمويل العجز، و هذا باللجوء إلى الموارد عن طريق الإصدار النقدي الجديد، هذا الأمر أدى إلى التداخل بين صلاحيات الخزينة و صلاحيات السلطة النقدية، و خلق تداخلا بين أهدافهما التي لا تكون متجانسة بالضرورة، و جاء هذا القانون ليفصل بين الدائرتين فأصبح تمويل الخزينة قائم على بعض القواعد، و لقد تضمن قانون النقد و القرض المبادئ اللازمة لوضع حد لهذه الحالة من خلال:

- ❖ إرجاع ديون الخزينة العمومية تجاه البنك المركزي وفق جدول يمتد على 15 سنة؛
- ❖ تحديد حجم التسيقات التي يقدمها البنك المركزي للخزينة العمومية إلى 10 % من الإيرادات العادية للسنة المالية السابقة، مع تحديد مدتها بما لا يتعدى 8 أشهر، مع تسديد هذه التسيقات قبل نهاية كل سنة مالية؛
- ❖ إلغاء الاكتتاب الإجباري لسندات الخزينة من قبل البنوك التجارية؛
- ❖ تحديد قيمة السندات العمومية التي يمكن أن يقبلها البنك المركزي في محفظته، و التي لا تتعدى نسبة 20 % من قيمة الإيرادات الهادية للسنة المالية السابقة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> هشام حريز، ريس عبد الحق، دباش عبد المالك: دور البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد و تقييم أدائها من حيث العائد و المخاطرة، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014، الطبعة الأولى، ص 185- ص 186.

و قد سمح هذا المبدأ بتحقيق الأهداف التالية:<sup>1</sup>

- ❖ استقلال البنك المركزي عن الدور المتعاطف للخزينة؛
- ❖ تقليص ديون الخزينة اتجاه البنك المركزي، و تسديد الديون السابقة المتراكمة عليها؛
- ❖ الحد من الآثار السلبية للمالية العامة على التوازنات النقدية.

### ت- الفصل بين دائرة الميزانية و دائرة الائتمان:

كانت الخزينة العمومية لغاية نهاية الثمانينات، تشكل أهم مؤسسة لتجميع الموارد و توزيع القروض، و بخاصة فيما يتعلق بتمويل الاستثمارات العمومية طويلة المدى، و لكن بموجب دخول المؤسسات العمومية في مرحلة الاستقلالية منذ سنة 1988، بدأت تتخلى عن وظيفة التمويل، أي عن تمويل الاستثمارات التي تقررها المؤسسات العمومية، تكتفي بالتدخل في تمويل الاستثمارات الإستراتيجية المخططة من طرف الدولة.<sup>2</sup>

### ث- إنشاء سلطة نقدية وحيدة و مستقلة:

كانت السلطة النقدية مشتتة بين وزارة المالية، الخزينة العامة و البنك المركزي، فألغى هذا القانون التعدد و إنشاء سلطة نقدية وحيدة و مستقلة سماها مجلس النقد و القرض، و جعل قانون النقد و القرض هذه السلطة النقدية:

- ❖ وحيدة ليضمن انسجام السياسة النقدية؛
- ❖ مستقلة: ليضمن تنفيذ هذه السياسة من أجل تحقيق الأهداف النقدية،
- ❖ موجودة في الدائرة النقدية لكي يضمن التحكم في تسيير النقد و يتفادى التعارض بين الأهداف النقدية.<sup>3</sup>

### ج- وضع نظام بنكي على مستويين:

ميز قانون النقد و القرض، بين نشاط البنك المركزي كسلطة نقدية و البنوك التجارية كموزعة للقرض، و بهذا يمثل البنك المركزي فعلا بنكا للبنوك، يراقب نشاطها و يتابع عملياتها، و يحدد القواعد العامة للنشاط البنكي و معايير تقييم هذا النشاط لتحقيق الأهداف النقدية، و كذا تحكمه في السياسة النقدية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> بن علي بلعزوز، مرجع سابق، ص 187.

<sup>2</sup> محمد الشريف المان، الدينار و الجهاز المصرفي في مرحلة الانتقال- الإصلاحات الاقتصادية و سياسة الخوصصة في البلدان العربية- مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الأولى، بيروت، 1999، ص 422.

<sup>3</sup> هشام حريز، ريس عبد الحق، دبابش عبد المالك: مرجع سابق، ص 187.

<sup>4</sup> هشام حريز، ريس عبد الحق، دبابش عبد المالك: مرجع سابق، ص 187.

### الفرع 03: أهم البنوك التجارية التي ظهرت بعد قانون النقد و القرض 90-10

كان النظام المصرفي الجزائري مقتصرًا على عدد محدود من البنوك التجارية العمومية، إلا أن قانون النقد و القرض نص على إمكانية الاستثمار في المجال المصرفي و حتى المالي و إنشاء بنوك و مؤسسات مالية خاصة جزائرية أو أجنبية، و لقد وصف قانون النقد و القرض 90-10 البنوك في المادة 114 بأنها " أشخاص معنوية مهمتها العادية و الرئيسية المنصوص عليها في المادتين 110 و 113 من نفس القانون"<sup>1</sup>. كما حدد النظام رقم 93-01 المؤرخ في 03 جانفي 1993 شروط تأسيس أي بنك أو مؤسسة مالية، و شروط إقامة فروع لبنوك و مؤسسات مالية أجنبية و من بين الشروط المطلوبة:

- القانون الأساسي للبنك أو المؤسسة المالية؛

- تحديد برنامج نشاط البنك؛

- الوسائل المالية المستخدمة من طرف البنك أو المؤسسة المالية.

سمح صدور قانون النقد و القرض بإنشاء مؤسسات مصرفية جديدة خاصة و مختلطة جزائرية و أجنبية، حيث ظهرت هذه البنوك لتدعيم البنوك العمومية<sup>▲</sup> و المساهمة في ترقية النشاط المصرفي و إحداث نوع من المنافسة بين البنوك في تقديم منتجات و خدمات مصرفية جديدة و من أهم هذه البنوك:

أ- بنوك خاصة برأسمال جزائري:

من أجل ظهور خدمات ذات نوعية رفيعة فإن قانون النقد و القرض قد ألغى و أقصى كل الاحتكارات في النشاط البنكي و فتح مجال المنافسة في القطاع البنكي، و من أجل ذلك منح مجلس النقد و القرض الاعتماد لهذه البنوك:

■ الخليفة بنك El Khalifa BANK : منح الاعتماد لبنك الخليفة في 27 جويلية 1998، بموجب القرار رقم

98-04، على شكل شركة مساهمة ذات صفة بنك، برأسمال قدره 8.6 مليون دولار، و لكن سرعان ما

سحب منه الاعتماد عقب الفضيحة الكبيرة التي عرف بها في 29 ماي 2003.

<sup>1</sup> المادة 114 من قانون النقد و القرض 90-10.

▲ حسب قانون النقد و القرض فإن البنوك العمومية تتمثل في: بنك الجزائر الخارجي، البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة و التنمية الجزائرية، بنك التنمية المحلية، القرض الشعبي الجزائري، صندوق التوفير و الاحتياط.

- البنك الصناعي و التجاري الجزائري **BCIA** : منح له الاعتماد في 24 سبتمبر 1998، بمقتضى القرار رقم 08/98، على شكل شركة مساهمة ذات صفة بنك، برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري، لكن تم سحب منه الاعتماد بقرار من اللجنة المصرفية بتاريخ 21 أوت 2003 بعد إخلاله بقواعد العمل المصرفي الواردة في قانون النقد و القرض و تعليمات بنك الجزائر.
- التعاونية الجزائرية للبنك **CAB** : منح لها الاعتماد في 28 أكتوبر 1999، بموجب القرار رقم 02/99، على شكل شركة ذات صفة بنك برأسمال قدره 700.000.000 دج.
- البنك العام الجزائري **BGA** : منح له الاعتماد في 30 أفريل 2000، بموجب القرار رقم 02/2000، على شكل شركة مساهمة ذات صفة بنك برأسمال قدره 1.000.000.000 دج.
- أركو بنك **Arko Bank** : منح له الاعتماد سنة 2003، بموجب القرار رقم 2003/06، على شكل شركة مساهمة ذات صفة بنك برأسمال قدره 2.000.000.000 دج و تم سحب الاعتماد منه بتاريخ 28 ديسمبر 2005.

### ب- بنوك خاصة برأسمال أجنبي:

- سيتي بنك الجزائر **Citi Bank Algeria** : هو بنك تجاري أمريكي و من بين أكبر البنوك في ميدان تسيير أسواق الصرف، منح له الاعتماد في ماي 1998 بموجب القرار رقم 02/98، كصفة فرع للبنك الأجنبي سيتي بنك المتواجد بنيويورك برأسمال قدره 1.2 مليار دينار جزائري.
- المؤسسة العربية المصرفية الجزائرية **ABC** : هو بنك تجاري بحريني، منح له الاعتماد في سبتمبر 1998 و بدأ مزاوله نشاطه في 2 ديسمبر 1998، كصفة فرع للبنك الأجنبي المتواجد بالبحرين.
- البنك العام المتوسط **BGM** : تأسس في جوان 1998 برأسمال قدره مليار دج منها 8 % عبارة عن مساهمات أجنبية، حيث يقوم بمجمل العمليات المصرفية بالإضافة إلى ترقية تأسيس الشركات عن طريق الأسهم. و سحب منه الاعتماد سنة 2006.
- ناتكسيس الجزائر **Natexis d'Algérie** : منح له الاعتماد بموجب القرار رقم 01/99 المؤرخ في 27 أكتوبر 1999، كشركة ذات أسهم ذات صفة البنك برأسمال قدره 500.000.000 دج، و لقد تأسست مجموعة ناتكسيس للبنوك الشعبية بالاتحاد الحديث العهد لكل من القرض الوطني و البنك الفرنسي للتجارة الخارجية.

## الفصل الثاني: محدّدات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية

- سوسيتي جنرال الجزائر **Société Générale d'Algérie** : تعتبر سوسيتي جنرال واحدة من أكبر الشركات المالية في أوروبا و العالم، منح لها الاعتماد بالجزائر بموجب القرار رقم 03/99 المؤرخ في 4 نوفمبر 1999 كشركة ذات صفة البنك برأسمال قدره 500.000.000 دج.
- بنك الريان الجزائري **Al Rayan AB** : منح له الاعتماد بموجب القرار رقم 03/2000 في 8 أكتوبر 2000 كشركة ذات أسهم ذات صفة البنك، ليسحب منه الاعتماد في مارس 2006.
- البنك العربي الأردني **AB PLC** : منح له الاعتماد بموجب القرار رقم 02/2001 المؤرخ في 15 أكتوبر 2001 كفرع البنك العربي س م ع عمان الأردن، و قدرت حصة رأسماله ب 500.000.000 دج.
- البنك الوطني الباريسي " باريبا " **BNP PARIBAS** : تأسس هذا البنك في 31 جانفي 2002، برأسمال قدره 2.000.000.000 دج يعود هذا الأخير بنسبة 100 % لمجموعة البنك الوطني الباريسي " باريبا".
- ترست بنك الجزائر **TBA** : منح له الاعتماد بموجب القرار رقم 26/02 و المنشور في الجريدة الرسمية رقم 2 بتاريخ 8 جانفي 2003 كمؤسسة مالية ذات صفة بنك، برأسمال قدره 750.000.000 دج.
- هاوسينغ بنك **Algeria Housing Bank For Trade And Finance** : يقدر رأس المال الاجتماعي لهاوسينغ الجزائر ب 2.400.000.000 دج، أي ما يعادل 46.000.000 دولار كندي، كما يعود هذا الأخير إلى المؤسسة الأم هاوسينغ بنك للتجارة و المالية الأردن، بنسبة 52 %، مؤسسة الاستثمارات الخارجية العربية بنسبة 10 %، الصندوق الجزائري الكويتي للاستثمار بنسبة 10 %، مؤسسة رأسمال الاستثمار للبحرين بنسبة 9 %، بعض المستثمرين الجزائريين بنسبة 14 %.
- بنك الخليج الجزائر **AGB** : منح له الاعتماد سنة 2003 كشركة ذات أسهم تحمل صفة البنك، برأسمال قدره 1.000.000.000 دج.
- بنك **PG HERMES SPA** : أنشئ هذا البنك برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري و المساهمين الرئيسيين في هذا البنك هم: **EPG HERMES SPA** بمصر و **United Group** بالإمارات العربية المتحدة.
- فرنسا بنك الجزائر **FRANSABANK EL DJAZAIR** : هي شركة مساهمة ذات صفة بنك برأسمال مختلط أغلبه لبناني، و لقد تم اكتتابه بمساهمة 68 % من بنك فرانس بنك اللبناني، مجموعة **CMA CGM SA**

الفرنسية بنسبة 12.5% ، MERIT CORPORATION S.A.L. اللبنانية بنسبة 12.5 % و

MAGHREB TRUCK CO. S.A.L. الجزائرية بنسبة 12.5%<sup>1</sup>.

- **Crédit Agricole Corporate Et Investissement Bank Algeria** : تم اعتمادها بموجب القرار رقم 02-07 المؤرخ في 9 ماي 2007، كشركة ذات أسهم، ذات صفة بنك برأسمال قدره 10.000.000.000 دج.<sup>2</sup>
- **بنك السلام**: منح له الاعتماد بتاريخ 10 سبتمبر 2008
- **H.S.B.C Algeria**: منح له الاعتماد بتاريخ 17 جوان 2008

### ت- البنوك المختلطة:

- **البنك الاتحادي Union BANK** : أنشئ هذا البنك في 07 ماي 1995 برأسمال خاص مختلط و أجنبي، و تركز أعماله في نشاطات مختلفة كجمع الادخار، تمويل العمليات الدولية، المساهمة في رؤوس أموال جديدة، تقديم النصائح و الإرشادات و الاستشارات المالية للزبائن. و سحب من الاعتماد سنة 2005.
- **بنك البركة الجزائري BARAKA** : هو إحدى الوحدات المصرفية التابعة لمجموعة البركة المصرفية، و هو بنك إسلامي عالمي، تأسس في الجزائر في ماي 1991 و بمساهمة بنك البركة الدولي و بنك الفلاحة و التنمية الريفية، بنسبة 51 % للجانب الجزائري و تتمثل الأنشطة الرئيسية للبنك في تقديم خدمات الصيرفة بالتجزئة و الصيرفة التجارية.
- **البنك المغاربي للاستثمار و التجارة الخارجية BAGIC**: تمت المصادقة على إنشاء هذا البنك في 13 جوان 1992 بموجب المرسوم رقم 247/92، و المتعلق باتفاقية إنشاء بنك مغاربي للاستثمار و التجارة الخارجية بين دول اتحاد المغرب العربي، و التي أمضيت في ليبيا بتاريخ 10/09 مارس 1991، مقره تونس العاصمة، و رأسماله يقدر بـ 500.000.000 دولار أمريكي، و أهم أهدافه هو المساهمة في ربط اقتصاد المغرب العربي و تطوره.

<sup>1</sup> [https://fransabank.dz/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3&Itemid=111](https://fransabank.dz/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=111) consulté le 25/01/2019

<sup>2</sup> <https://www.algerianbanks.com/index.php/calyon-algerie> consulté le 25/01/2019.

## الفصل الثاني: محدّدات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية

- الشركة الجزائرية للبنك CA-BANK : تحصل هذا البنك على الترخيص من طرف مجلس النقد و القرض في 12 جوان 1999، و اعتمد من طرف بنك الجزائر في 2 نوفمبر 1999، و يعتبر شركة مساهمة أنشأت بالأغلبية من طرف مشرفين جزائريين برأسمال قدره 700 مليون دينار جزائري، و لقد تم اكتتابه بمساهمة 83 % من شركات جزائرية و 7 % من شركات تمويل أوروبية.

و الشكل التالي يوضح هيكل الجهاز المصرفي الجزائري بعد قانون النقد و القرض 90-10

### الشكل رقم (08): الجهاز المصرفي الجزائري بعد قانون 90-10



Source : Ammour BENHALIMA, le système bancaire algérien ( texte et réalité), éditions Dahlab, Alger, p 98.

الفرع 04: تعديلات قانون النقد و القرض 90-10

1- تعديلات قانون النقد و القرض سنة 2001 ( الأمر 01-01)

يعتبر الأمر 01-01 و المؤرخ في 27 فيفري 2001 أول تعديل لقانون النقد و القرض المؤرخ في 14 أبريل 1990، و أهم التعديلات التي جاء بها تخص مجلس النقد و القرض و كانت تهدف إلى تقسيمه إلى مجلس إدارة مكلف بإدارة بنك الجزائر، و مجلس النقد و القرض الذي يمثل السلطة النقدية، كما وضح هذا الأمر كيفية تسيير بنك الجزائر و أرجع إدارته إلى محافظ البنك المركزي، ثلاثة نواب للمحافظ، مجلس الإدارة و مراقبان. و يتم تعيين المحافظ و نوابه بموجب مرسوم رئاسي غير محدد المدة، كما يتم عزلهم بموجب مرسوم رئاسي أيضا في أي وقت تراه رئاسة الجمهورية مناسب. بالإضافة إلى هذا تم توسيع تشكيلة مجلس النقد و القرض من سبعة أعضاء إلى عشرة أعضاء معينين من المختصين في مجال الاقتصاد و النقد و القرض.

2- تعديلات قانون النقد و القرض سنة 2003 ( الأمر 03-11)

صادف إصدار الأمر 03-11 المتعلق بالنقد و القرض المؤرخ ب 26 أوت 2003 إفلاس بنكين هما: بنك الخليفة و البنك التجاري الصناعي الجزائري، حيث شهدت الجزائر أزمة حادة في النظام البنكي، و كان ذلك نتيجة ضعف آليات المراقبة و التشريعات البنكية، و لهذا جاء هذا الأمر ليصلح الاختلالات التي كانت موجودة في القانون 90-10. و يهدف هذا التعديل إلى تحقيق ما يلي:

- ❖ تمكين بنك الجزائر من القيام بمهامه في أحسن الظروف: و ذلك بالفصل بين صلاحيات مجلس النقد و القرض و صلاحيات مجلس إدارة بنك الجزائر، و كذلك توسيع صلاحيات مجلس النقد و القرض و تعزيز استقلالية اللجنة المصرفية و تفعيل دورها في مراقبة أنشطة البنوك بإضافة أمانة عامة لها؛
- ❖ تقوية مجالات التعاون بين بنك الجزائر و الحكومة في المجال المالي: و ذلك بإنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر و وزارة المالية لتسيير الموجودات الخارجية و الدين الخارجي، و تحقيق التداول الجيد للمعلومات الخاصة بالنشاط المصرفي و المالي و العمل على توفير الأمن المالي للبلاد، بالإضافة إلى إثراء شروط و محتوى التقارير الاقتصادية و المالية و تسيير بنك الجزائر؛

- ❖ توفير أحسن حماية للبنوك من جهة و لودائع الجمهور من جهة أخرى: و ذلك بتدعيم شروط و معايير منح اعتماد البنوك و مسيريتها، و إقرار العقوبات الجزائية على المخالفين لشروط و قواعد العمل المصرفي، كذلك إنشاء صندوق التأمين على الودائع يلزم البنوك التأمين على الودائع و توضيح و تدعيم عمل مركزية المخاطر. و في أوت 2010، صادق مجلس الوزراء على أمرية رئاسية تعدل و تتمم الأمر 03-11 و المؤرخ في 26 أوت 2003 و المتعلق بالنقد و القرض، كانت تهدف إلى:
- ❖ تحسين مهام بنك الجزائر و منحه صلاحية مطالبة البنوك و المؤسسات المالية بأي معلومة يحتاجها في صياغة ميزان المدفوعات للبلد و وضعها المالي.
- ❖ تعزيز أمن و متانة المنظومة البنكية من خلال متابعة البنوك العامة منها و الخاصة للتأكد من صون مصالح الزبائن و الحفاظ على الاستقرار النقدي و المالي للبلد.
- ❖ إلزام العمليات التي تجريها البنوك و المؤسسات المالية بالمعايير التي يحددها لها مجلس النقد و القرض بما يحول دون تعرض توازاناتها الخاصة للاختلال.
- ❖ تحويل بنك الجزائر عند الاقتضاء صلاحية التعجيل بمباشرة عملية تحري على مستوى البنوك و المؤسسات المالية.<sup>1</sup>

### 3- تعديلات قانون النقد و القرض سنة 2017 ( القانون 17-10 )

جاء في نص القانون 17-10 و المؤرخ ب 11 أكتوبر 2017 و الصادر في العدد 57 للجريدة الرسمية لسنة 2017، المتمم للأمر 03-11 المؤرخ ب 26 أوت 2003 و المتعلق بالنقد و القرض ما يلي:

المادة الأولى: تتم أحكام الأمر رقم 03 . 11 المتعلق بالنقد والقرض، المعدل والمتمم، بمادة 45 مكرر تحرر كالاتي:

المادة 45 مكرر: بغض النظر عن كل حكم خالف، يقوم بنك الجزائر، ابتداء من دخول هذا الحكم حيز التنفيذ، بشكل استثنائي ولمدة خمس (5) سنوات، بشراء، مباشرة عن الخزينة، السندات المالية التي تصدرها هذه الأخيرة، من أجل المساهمة على وجه الخصوص في:

<sup>1</sup> حميدي زقاي، مدى تأثير التسويق المصرفي على سلوك المستهلك الجزائري مع الإشارة إلى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سعيدة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسويق تخصص تسويق الخدمات، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010، ص 154.

❖ تغطية احتياجات تمويل الخزينة؛

❖ تمويل الدين العمومي الداخلي؛

❖ تمويل الصندوق الوطني للاستثمار.

و توضع هذه الآلية حيز التنفيذ لمرافقة إنجاز برنامج الإصلاحات الهيكلية الاقتصادية والميزانية، التي ينبغي أن تنقضي في نهاية فترة الخمس سنوات كأقصى تقدير إلى استعادة:

❖ توازنات خزينة الدولة،

❖ توازن ميزان المدفوعات.

تحدد آلية متابعة تنفيذ هذا الحكم من طرف الخزينة و بنك الجزائر عن طريق التنظيم.<sup>1</sup>

### المطلب الخامس: الهيكل الحديث للنظام المصرفي الجزائري

يبين الشكل رقم (9) الجهاز البنكي الجزائري لسنة 2018، حيث يتكون من بنك الجزائر كبنك للبنوك، عشرون بنكا تجاريا ستة منها عمومية، و بنكا مختلطا يتعلق الأمر ببنك البركة الجزائري السعودي، كما يتضمن ثلاثة عشر بنكا خاصا ذو أصل أجنبي. أما عن المؤسسات المالية فيبلغ عددها تسعة، ثمانية منها عامة و واحدة خاصة. في حين أن عدد مكاتب التمثيل بلغ ستة مكاتب.

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 57، الصادرة بتاريخ 12 أكتوبر 2017، ص 04.

الشكل رقم (09): هيكل الجهاز البنكي الجزائري حتى جانفي 2018



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات بنك الجزائر <https://www.bank-of->

( اطلع عليه في 2019/01/26 ) [algeria.dz/html/banque.htm](http://algeria.dz/html/banque.htm)

### المبحث الثالث: العوامل المحددة للثقة و أثرها على ولاء الزبون للبنك المتعامل معه

أمام حدّة المنافسة و عولمة الأسواق تسعى البنوك للحفاظ على علاقة دائمة مع زبائنها، حيث أن استمراريتها مرتبط بمستوى مدخرات عملائها<sup>1</sup>، لذا وجب عليها معرفة العوامل التي تدفع الزبون للمحافظة على علاقة دائمة مع البنك الذي يتعامل معه.

نسعى في هذا المبحث إلى التعرف على العوامل التي تؤثر في ثقة العميل اتجاه البنك المتعامل معه، حيث تم تقسيم هذه العوامل إلى نوعين: عوامل خاصة بالموظفين في البنك و التي تعكس الثقة المتبادلة بين الأطراف (الثقة في مقدم الخدمة) *Confiance interpersonnelle*، أما النوع الثاني من العوامل فهي تعكس الثقة التي يضعها العميل في البنك (الثقة في البنك) *Confiance institutionnelle*. هذا النوع يضم العوامل الخاصة بالبنك المتعامل معه، كما سنوضح آثار الثقة اتجاه البنك.

### المطلب الأول: المحددات المرتبطة بالموظفين في البنك كأحد العناصر الرئيسية لبناء الثقة المتبادلة بين الأطراف

إن من أهم الخصائص الأساسية للمعاملات البنكية أنها غير محسوسة و لذلك فإنها تخضع لأبعاد ذات طابع شخصي، فالكثير من العملاء كانت الطريقة التي يتعامل بها موظفو البنك هي المعيار الوحيد في تعاملهم معه، و قد تكون هذه المعاملة هي السبب الوحيد لتحول العميل من التعامل مع هذا البنك إلى التعامل مع بنك آخر<sup>2</sup>.

يمكن أن نميز بين نوعين من المحددات المرتبطة بالموظفين في البنك و التي تدفع الزبون لمنح ثقته للبنك المتعامل معه: أولهما، تتمثل في المحددات السلوكية لموظفي البنك كاللطفة، التعاطف، حسن الاستقبال، استخدام الأساليب الراقية في النقاش و التعامل. أما النوع الثاني فيتمثل في المحددات المهنية للموظفين في البنك: كالكفاءة و الجدارة، حسن تقديم الخدمة، السرية في التعامل مع المعلومات الخاصة بالعميل.

<sup>1</sup> زينب حسان النابلسي، اسحق محمود الشعار: أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم، حالة دراسية: البنك الأهلي الأردني، دراسات العلوم الإدارية، العدد 2، المجلد 42، 2015، ص 494.

<sup>2</sup> صادق صفيح، أحمد يقور: التسويق المصرفي و سلوك المستهلك مؤسسة الثقافة الجامعية الإسكندرية، 2011، ص 117.

### الفرع 01: المحددات السلوكية للموظفين في البنك كأحد الركائز لكسب ثقة الزبون

لقد أوضحت الدراسات السابقة أن لسلوك العاملين و ما يمتلكونه من قدرات و مهارات أهمية بارزة في تكوين الانطباع الجيد أو السيئ عن البنك و ما يقدمه من خدمات<sup>1</sup>. فعدم الالتزام بالأخلاق و السلوك اللائق من طرف موظفي البنك يعمل على زعزعة أركان الثقة بمصداقيتها مما يؤدي إلى إحجامهم عن الإيداع فيه أو التعامل معه<sup>2</sup>. و فيما يلي أهم المحددات السلوكية التي تدفع الزبون لمنح ثقته للبنك الذي يتعامل معه:

#### أ- الكياسة أو اللباقة: *La Courtoisie*

و تعني تعامل موظفي البنك مع العملاء بأدب و احترام و صداقة، مع الاهتمام بمشاعرهم<sup>3</sup>.

#### ب- التعاطف: *La Sympathie*

و نعني بها العناية بالعملاء و إعطاء كل منهم الاهتمام الكافي بصورة شخصية و ينطوي ذلك على ضرورة أن يعرف الموظفون بالبنك كل عميل باسمه و أن يقوموا بإجراء اتصالات دائمة معه، و أن يكون لديهم معرفة تفصيلية بحاجات العملاء و متطلباتهم الخاصة بالشكل الذي يظهر مدى تعاطف الموظف مع زبونه و توطيد العلاقة معه<sup>4</sup>. فالزبون يرغب بأن يشعر بأنه مفهوم على نحو جيد و مهم من قبل البنك الذي يحصل على الخدمة منه<sup>5</sup>. كما يمكن أن نعرف التعاطف على أنه " درجة العناية بالزبون و رعايته بشكل خاص، و الاهتمام بمشاكله و العمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية و بكل ممنونية"<sup>6</sup>. فالتعاطف "هو القدرة على النظر و التعامل مع المواقف من منظورات الطرف الآخر، و هذا ما سينعكس على الراحة النفسية للعميل و مقدم الخدمة في الوقت نفسه، مما سيجعله يشعر بالحماس و السعادة عند تقديم الخدمة للعميل"<sup>7</sup>

1 زينب حسان النابلسي، اسحق محمود الشعار : مرجع سابق، ص 495.

2 زينب حسان النابلسي، اسحق محمود الشعار : مرجع سابق، ص 497.

3 ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية و تكنولوجيا المعلومات، أسس نظرية- نماذج تطبيقية- دراسات ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2013، مصر، ص 129.

4 ماهر أبو المعاطي علي، مرجع سابق، ص 130.

5 تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن- عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص 336.

6 حميد الطائي، بشير العلاق: تسويق الخدمات- مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، 2009، ص 247.

7 خديجة عتيق، التسويق بالعلاقات في المؤسسة المصرفية لبناء ولاء العميل دراسة امبريقية لعينة من عملاء بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص تسويق دولي، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2018، ص 26.

لقد أوضح كل من NICHOLSON، COMPEAU و SETHIE التأثير الإيجابي للتعاطف على الثقة، حيث بينوا أن التعاطف يعمل على الرفع من درجة الثقة، إذ أنه عادة ما نبرز دوافع ايجابية للأشخاص الذين نوّدهم<sup>1</sup>.

### ت - حسن الاستقبال: Un bon accueil

و يشير إلى استقبال الزبون بطريقة فيها بشاشة و ترحاب و حسن معاملته<sup>2</sup>. كما يجدر الإشارة أن المعاملة الأولى للعميل مع بنكه و حسن استقباله تعتبر جد مهمة إذ أنها تعمل على توطيد الثقة بين الزبون و البنك<sup>3</sup>.

### الفرع 02: المحددات المهنية للموظفين في البنك كأحد الركائز لكسب ثقة الزبون

يشكل الموظفون بالبنك حلقة الوصل بين البنك و زبائنه، مما يتطلب أن يكون لديهم الخبرة المصرفية و المهارات الضرورية من أجل جذب العملاء و كسب ثقتهم<sup>4</sup>. ففي الواقع، إذا كان الموظفون في البنك يتمتعون بالمهارات و القدرات التحليلية و الاستنتاجية، و المعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل سيشجع ذلك العملاء لمنح ثقتهم بالموظف و البنك المتعامل معه<sup>5</sup>. و هذا ما أوضحتها SAKO (1991)، إذ بينت أن الفرد يضع ثقته بشخص آخر كونه يتميز بالقدرات و الكفاءات اللازمة<sup>6</sup>. كما يجدر الإشارة أنه إذا كان لموظف البنك الرغبة و المبادرة في احترام وعد ما قدمه لزبون معين دون تمتع هذا الموظف بالكفاءات و المهارات اللازمة، ففي هذه الحالة لا يمكن الوثوق به إذ أن للمؤهلات و المهارات المكتسبة دورا مهما في خلق الثقة بين طرفي المعاملة<sup>7</sup>.

و في حالة التعامل مع بنك ما لأول مرة، فإن الزبون غالبا ما يلجأ إلى معايير مثل الكفاءات لتقييم جدارة موظف البنك و جودة خدماته. فالمحاسبون مثلا ينبغي أن يكونوا أعضاء في معهد المحاسبين القانونيين في

<sup>1</sup> Nicholson C.Y., Compeau L.D, and Sethi R : The role of interpersonal liking in building trust in longterm channel relationships, Journal of the Academy of Marketing Science, (2001), 29(1), 3-15.

<sup>2</sup> ماهر أبو المعاطي علي، مرجع سابق، ص 130.

<sup>3</sup> Shérazade Gatfaoui. Construire la confiance dans la relation bancaire. Collection Management et innovation. Management des services, PUG, 2015, Management et innovation. fhal-01133660f, p12.

<sup>4</sup> زينب حسان النابلسي، اسحق محمود الشعار : مرجع سابق، ص 496.

<sup>5</sup> Audrey McKinnon, la construction de la confiance dans la création d'un partenariat intersectoriel, mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maitrise en science (M.Sc), Hec MONTREAL, Septembre 2010, p 26-27.

<sup>6</sup> Marie SAKO: The role of trust in Japanese buyer – supplier relationship, recherche economie, volume 45, N°(2-3) , 1991, p 455.

<sup>7</sup> Pierre – Hugues Vallée, Ejan Mackaay : la confiance, sa nature et son rôle dans le commerce électronique, Lex Electronica, vol 11, n° 2, 2006, p06.

انجلترا و ويلز ليصبحوا مؤهلين في مراجعة حسابات الشركات محدودة المسؤولية. و في حالات كثيرة يفضل بعض المرضى مراجعة الطبيب إذا كان عضوا في جمعية الجراحين الملكية البريطانية و هكذا.<sup>1</sup>

بالإضافة إلى ما سبق، تعتبر السرية في التعامل و سرعة الإنجاز من العناصر الأساسية لضمان استمرارية و نجاح البنك و كسب ثقة العميل.<sup>2</sup>

**المطلب الثاني: المحددات المرتبطة بالبنك المتعامل معه كأحد العناصر الرئيسية لبناء الثقة المؤسسية**  
سنعرض في الفقرات الموالية أهم المحددات المرتبطة بالبنك و التي تدفع الزبون لمنح ثقته لهذا البنك و تتمثل في: المحددات العلائقية، القدرة المدركة للبنك، الأمانة المدركة للبنك، و الخيرية المدركة للبنك.

### الفرع 01: المحددات العلائقية المساهمة في كسب ثقة الزبون

#### 1- التجارب السابقة و الرضا عنها: *Expériences passées et satisfaction à leur égard*

حسب ZUCKER (1986)، يوجد ثلاثة أنواع من الثقة و من بينها الثقة العلائقية و التي تعتمد على التفاعلات بين أطراف المعاملة. هذا النوع من الثقة يرتكز على التجارب السابقة بين الأطراف<sup>3</sup>. و من أجل المحافظة على هذه العلاقة و نشر الثقة بين طرفي المعاملة و يجب توفر بعض العناصر تضمن ذلك، نذكر من بينها: الاستقرار بين طرفي التبادل، تبادل ثقافة مشتركة، وجود وجهة نظر مماثلة...<sup>4</sup>. فالتجارب السابقة يمكن أن تتشكل من خلال المعرفة الشخصية للطرف الموثوق فيه أو الخصائص التي يتصف بها<sup>5</sup>، حيث أن اتخاذ قرار منح الثقة في اللحظة  $t+1$  يرتبط بسلوك الطرف الآخر في اللحظة  $t$  و بإثبات حسن نيته للآخر.<sup>6</sup> فالتجارب السابقة تسمح بالتنبؤ بسلوك الطرف الآخر و الثقة في أفعاله المستقبلية.<sup>7</sup>

<sup>1</sup> حميد الطائي، بشير العلاق: تسويق الخدمات- مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، 2009، ص 245.

<sup>2</sup> زينب حسان النابلسي، اسحق محمود الشعار: مرجع سابق، ص 496.

<sup>3</sup> Dorra SKANDER : L'évolution de la confiance et du contrôle dans le cadre des partenariats public- privé conclus à l'échelle internationale : le cas de l'aéroport international de Malte, thèse de Doctorat en administration, Université du Québec à Montréal, aout 2010, p 61.

<sup>4</sup> Vincent MANGEMATIN: La confiance un mode de coordination dont l'utilisation dépend de ses conditions de production »,D. Harrison,V. Mangematin et C. Thuderoz, confiance et entreprise, Gaeton Morin,21p,1998,Hal-00424495, p 07.

<sup>5</sup> Pierre – Hugues Vallée, Ejan Mackaay, op. cit, p 6.

<sup>6</sup> Inès ANTIT, vers la constitution de la confiance optimale réconcilier l'économie et le social, Université Paris Dauphine, p07.

<sup>7</sup> Christian de BOISSIEU et Hiroyuki OGUCHI sous la direction de Anne GRATACAP et Alice LE FLANCHEC : La confiance en gestion : un regard pluridisciplinaire, de boeck édition, 1 ère édition, Paris, 2011, p159.

كما أنّ الرضا عن التبادلات السابقة تزيد من احتمالية حدوث تفاعلات في المستقبل، حيث أن تكرار التفاعلات الايجابية يعمل على تطوير العلاقات المبنية على أساس الثقة بين أطراف التبادل<sup>1</sup>

### 2- تعدد التفاعلات : La fréquence d'interaction

حسب NOOTEBOOM، كلما زاد التواصل و التبادل بين طرفين أدى ذلك لاحتقال زيادة تفهم الطرف للطرف الآخر و التعاون، مما يحفز لنشر الثقة فيما بينهما<sup>2</sup>. كما أوضحا التميمي و الحشالي (2008) أن تطوير الثقة يتم عن طريق تكرار التفاعل بين الأطراف<sup>3</sup>.

أمّا MORGAN و HUNT (1994) ركّزا على أهمية تعدد التجارب و التفاعلات بين طرفي التبادل إذ أنّها تسمح بتوطيد الثقة و الالتزام بين هذه الأطراف<sup>4</sup>، و بالتالي تنشأ الثقة و تتطور بالاعتماد على التفاعلات السابقة أو المتوقعة بين الأطراف و هذا ما ركز عليه EDELENBOS et KLIJIN (2007) حيث بيّنّا أن :  
« Trust is formed in social interaction and is influenced by existing codes and institutional rules but can also influence these in longer run »<sup>5</sup>.

### 3- دوران الموظفين : La rotation du personnel

إن التعامل مع نفس الموظف يسمح بزيادة الثقة اتجاه البنك<sup>6</sup>. إذ أن الارتباط العاطفي و الرعاية الشخصية المتبادلة بين طرفي المعاملة تعتبر أحد الدعائم الرئيسية لاستمرارية هذه العلاقة<sup>7</sup>.

## الفرع 02: القدرة المدركة للبنك La capacité perçue de la Banque

تمثل القدرة مجموعة المهارات و الكفاءات و الخصائص التي تمكن طرف ما أن يكون له تأثير داخل مجال معين، و تشير لإدراك صاحب الثقة لكفاءات و معارف الموثوق فيه البارزة في السلوك المتوقع، هذه المدركات ربما

<sup>1</sup> Molka ABBES : Analyse structurelle des liens de causalité entre déterminants et dimensions de la confiance dans les relations consommateurs- distributeurs, Université Paris 2, p08.

<sup>2</sup> Pierre – Hugues Vallée, Ejan Mackaay, op. cit, p 7.

<sup>3</sup> إياد فاضل محمد التميمي، شاكر جار الله الحشالي: دور الثقة بين أفراد الجماعة في تحديد إستراتيجية إدارة المعرفة-دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية الخاصة-، المجلة الأردنية التطبيقية، المجلد 11، العدد 02، 2008، ص 170.

<sup>4</sup> Molka ABBES : op.cit p08.

<sup>5</sup> Audrey MCKINNON : La construction de la confiance dans la création d'un partenariat intersectoriel, mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maîtrise en science (M.Sc), Hec MONTREAL, Septembre 2010, p 28.

<sup>6</sup> Molka Abbes , op.cit, p 09.

<sup>7</sup> Eric Simon, la confiance dans tous ses états, Lavoisier : revue française de gestion, n° 175, 2007, p 88.

تكون معتمدة على الخبرة السابقة أو الشهادات المؤسسية<sup>1</sup>. ففي مجال التعاملات المصرفية، إدراك قدرة البنك تعتمد على نوعية السياسة الاتصالية للبنك، شهرة المصرف، كفاءته و قدرته على الالتزام بالوعود المقدمة لزمائمه.

### 1- سياسة الاتصال المنتهجة من طرف البنك

يمكن أن نعرف الاتصال على أنه " تقاسم و مشاركة المعلومات الموثوقة و الدورية بين أطراف التبادل". إن سياسة الاتصال تعتمد على الحوار و تبادل المعلومات اللازمة و المرتبطة في الغالب بحاجات، اهتمامات و تفضيلات الزبون<sup>2</sup>. و في هذا الإطار يسعى الموظفون في البنك إلى انتهاج سياسة اتصال واضحة و ذلك من خلال التعريف بالمنتجات و الخدمات الجديدة، استخدام طريقة مرنة في الاتصال تمكن الزبون من فهم موظف البنك، التركيز على الفائدة المكتسبة من المعلومات المقدمة للزبون<sup>3</sup>.

لقد أوضحت الدراسات السابقة أن لسياسة الاتصال دور هام في توليد و نشر الثقة بين أطراف التبادل، حيث بيّن TRASSAERT (1997) أن: " الاتصال الجيد يولد الثقة، و التي بدورها (الثقة) تعمل على تحرير الاتصال"، كما أشار SERVET (1994) أن هناك تفاوت في درجات الثقة إذ أنها تعتمد على مستوى المعلومات المتبادلة بين الأطراف<sup>4</sup>. في نفس السياق، كشف MCKINNON (2010) عن أهمية الاتصال المفتوح في رعاية و توليد الثقة و ذلك من خلال الانتباه للأفعال و السلوكيات التي تسمح بذلك<sup>5</sup>.

### 2- شهرة أو سمعة البنك: La réputation de la banque

تعددت التعاريف المقدمة لشهرة أو سمعة المؤسسة<sup>\*</sup>، حيث عرفها HERBIG et MILEWICZ (1993) على أنها " تقييم ثبات الأفعال للمؤسسة ما في وقت محدد و تثمينها بالاعتماد على سمات معينة"<sup>6</sup>، في حين أن DONEY et CANNON (1997) عرفها على أنها " الاعتقاد بأن الطرف الآخر صادق و مهتم بمصالح

<sup>1</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله، أثر ثقة العميل في المؤسسة المصرفية على قبوله التعامل المصرفي عبر الإنترنت، مذكرة تخرج للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، 2013، ص 63.

<sup>2</sup>Lova RAJAABELINA : Les antécédents et les conséquences de la confiance en ligne : le cas du secteur financier, thèse pour obtention d'un doctorat en administration des affaires, Université du Québec à Montréal, novembre 2011, p 52.

<sup>3</sup> Molka Abbes , op.cit, p 08.

<sup>4</sup> Inès ANTIT,op.cit, p07.

<sup>5</sup> Audrey McKinnon : La construction de la confiance dans la création d'un partenariat intersectoriel, mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maîtrise en science (M.Sc), Hec MONTREAL, Septembre 2010, p 29.

<sup>\*</sup> نقصد بالمؤسسة: البنك. حيث أن البنك مؤسسة مالية

<sup>6</sup> Lova RAJAABELINA, op.cit, p51

زبونته". أما HERBIG et MILEWIS (1993) يرى أن شهرة المؤسسة "تعكس العملية التي يتم من خلالها تشكيل أحكام عن هذه المؤسسة مع مرور الزمن"<sup>1</sup>.

من التعاريف السابقة نستنتج أن عملية تشكيل شهرة أو سمعة حسنة تستغرق وقت، إذ أنها ناتجة عن التجارب، المعلومات أو الأفعال السابقة للمؤسسة، فهي ضرورية للحفاظ على علاقة جيدة مع الزبون حيث تعتبر كأصل معنوي تملكه المؤسسة مما يسمح لها بالحصول على ميزة تنافسية مستدامة.<sup>2</sup>

تعتبر سمعة البنك و شهرته أحد العوامل الرئيسية في قبول التعامل معه و المساهمة في كسب ثقة الزبون، و لهذه السمعة أبعاد متعددة، فالطريقة التي يتعامل بها موظفو البنك مع العملاء تعتبر أحد مكونات السمعة، بالإضافة إلى ذلك فإن ملاءة البنك و قوة مركزه المالي يعتبر من أهم الوسائل التي يستخدمها العميل للتعرف على سمعة البنك قبل التعامل معه<sup>3</sup>. فالسمعة الجيدة للبنك تبعث الاطمئنان و الارتياح في نفوس العملاء و تزيد من ثقتهم<sup>4</sup> و تعمل على الرفع من درجة الالتزام نحوه<sup>5</sup>، إلا أنه يمكن للبنك أن يفقد سمعته و ذلك من خلال السلوكيات الانتهازية<sup>6</sup>، فإذا حصل ذلك يكون البنك قد فقد زبونا مما يؤثر على مستوى المدخرات التي بحوزته<sup>7</sup>.

### 3- كفاءة أو جدارة البنك: La compétence de la banque

تعرف الكفاءة على أنها "إجمالي المهارات الفردية و الجماعية و المعارف و القدرات المتخصصة في المنظمة"<sup>8</sup>

و نعني بكفاءة البنك أن يدرك الزبون أن البنك الذي يقدم الخدمة و موظفيه و أنظمتهم و موارده المادية لديهم المعرفة و المهارة التي تساعد على إشباع احتياج أو مواجهة مشكلة ما، مما يؤدي إلى زيادة الثقة اتجاهه<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Inès Chouk, Achat sur internet : comment susciter la confiance, Edition L'Harmattan, Paris 2009,p49.  
[http://books.google.dz/books?id=FC6U6Db7b5YC&printsec=frontcover&hl=fr&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&ad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.dz/books?id=FC6U6Db7b5YC&printsec=frontcover&hl=fr&source=gbs_ge_summary_r&ad=0#v=onepage&q&f=false)

<sup>2</sup> Lova RAJAABELINA, op.cit, p51

<sup>3</sup> صادق صفيح، أحمد يقور: التسويق المصرفي و سلوك المستهلك مؤسسة الثقافة الجامعية الاسكندرية، 2011، ص 116.

<sup>4</sup> E.Brousseau, P.Geoffron, O. weistein : confiance, connaissances et relations inter- firmes, conférence internationale "la connaissance dans la dynamique des organisations productives, Aix en provence, 1995, p 05.

<sup>5</sup> Toufaily Elissar, Perrien Jean : Typologie des déterminants de la relation banque- client dans un contexte du commerce électronique, XVIème conférence internationale de management stratégique, Montréal 6-9 juin 2007, p 15.

<sup>6</sup> Bernard .BUDRY, l'économie des relations interentreprises, édition La Découverte, 1995, p125.

<sup>7</sup> André Orléan, La théorie économique de la confiance et ses limites, les cahiers de socio- économie, L'Harmattan, Paris, 2000, p 69.

<sup>8</sup> خديجة عتيق، التسويق بالعلاقات في المؤسسة المصرفية لبناء ولاء العميل دراسة امبريقية لعينة من عملاء بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص تسويق دولي، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2018، ص 24.

### 4- مصداقية البنك: La crédibilité de la banque

و نعني بها قدرة البنك على الالتزام بوعوده أمام عملائه و الوثوق في المعلومات المقدمة من طرفه.

### الفرع 03: الأمانة أو النزاهة المدركة للبنك L'intégrité perçue de la banque

نقصد بالأمانة إدراك الواثق أن الموثوق به سيلتزم بمجموعة من المبادئ و قواعد التبادل المقبولة لدى صاحب الثقة خلال و بعد عملية التبادل<sup>2</sup>. فنزاهة البنك تعكس صدقه و شفافيته و انفتاحه.

### 1- شفافية البنك: La transparence de la banque

نعني بالشفافية " وجود قدر معين من المعرفة و المعلومات"<sup>3</sup>، فهي تعتبر من بين العناصر الرئيسية لبناء الثقة بين أطراف المعاملة<sup>4</sup>.

### 2- الصدق و الانفتاح: L'honnêteté et l'ouverture

نقصد بالصدق تقديم النصح و المعلومات السليمة للزبون أما الانفتاح فيشير إلى إمكانية التعبير بكل حرية عن الآراء و اهتمامات العميل<sup>5</sup>.

### الفرع 04: الخيرية أو الإحسان المدرك للبنك La bienveillance perçue de la banque

و نعني بالخيرية " مدى اعتقاد أن الموثوق به يريد فعل الخير لصاحب الثقة، بعيدا عن دافع الربح الشخصي، فهو يشير إلى أن الموثوق به لديه بعض القيم المحددة المرتبطة بصاحب الثقة"<sup>6</sup>. فالخيرية عنصر من عناصر الثقة و هذا ما أوضحته SAKO (1991)، حيث ترى أن الثقة تكون متبادلة بين طرفي المعاملة إذا اعتقد الطرف الواثق أن الطرف الآخر (الموثوق به) يحترم التزاماته بعيدا عن المصلحة الذاتية و خطر الانتهازية<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> ماهر أبو المعاطى علي، الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية و تكنولوجيا المعلومات، أسس نظرية- نماذج تطبيقية- دراسات ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2013، ص 127.

<sup>2</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله، مرجع سابق، ص 62.

<sup>3</sup> Inès ANTIT, op.cit, p07.

<sup>4</sup> Servet J-M., « Paroles données : le lien de confiance », La revue du MAUSS, n°4, 2ème semestre, 1994, P13.

<sup>5</sup> Audrey McKinnon, la construction de la confiance dans la création d'un partenariat intersectoriel, mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maîtrise en science (M.Sc), Hec MONTREAL, Septembre 2010, p 30.

<sup>6</sup> سيد ماهر بدوي عبد الله، مرجع سابق، ص 63.

<sup>7</sup> Dorra SKANDER, l'évolution de la confiance et du contrôle dans le cadre des partenariats public- privé conclus à l'échelle internationale : le cas de l'aéroport international de Malte, thèse de Doctorat en administration, Université du Québec à Montréal, aout 2010, p 63.

## الفصل الثاني: محددات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية

و الجدول التالي يوضح محددات الثقة اتجاه البنوك التجارية:

الجدول رقم (05): محددات الثقة اتجاه البنوك التجارية

المحددات الخاصة بالموظفين في البنك	المحددات السلوكية للموظفين في البنك	الكياسة أو اللباقة
		التعاطف
		حسن الاستقبال
	المحددات المهنية للموظفين في البنك	الخبرة و الكفاءة
		حسن تقديم الخدمة
		السرية في التعامل
المحددات الخاصة بالبنك	المحددات العلائقية	التجارب السابقة
		تعدد التفاعلات
		دوران الموظفين
المحددات الخاصة بالبنك	القدرة المدركة للبنك	سياسة الاتصال المنتهجة من طرف البنك
		شهرة أو سمعة البنك
		كفاءة أو جدارة البنك
		مصداقية البنك
المحددات الخاصة بالبنك	الأمانة المدركة للبنك	شفافية البنك
		الصدق و الانفتاح
المحددات الخاصة بالبنك	الخيرية المدركة للبنك	الخيرية

المصدر: من إعداد الطالبة

### المطلب الثالث: الولاء أحد آثار ثقة الزبون اتجاه بنكه

يعدّ الولاء من الموضوعات البارزة في مجال الإدارة و السلوك الإداري، فلقد ترجع جذور دراسته إلى

كتابات Emil DURKHEIM و ذلك في كتابه " تقسيم العمل الاجتماعي " The division of labor in

society، حيث ركّز في دراسته على معرفة مصادر التأثير المعنوي و السلطة داخل المنظمات المتحدة، فمن

وجهة نظره تعتبر المنظمة كالأُسرة أين يسود بها الوثام بين أفرادها<sup>1</sup>. إن مفهوم الولاء تطوّر و تبلور في أواسط مدرسة العلوم السلوكية أما علماء الاجتماع يعتبرون أنّ مفهوم الولاء مفهومًا قديمًا حيث يعتبرونه امتدادًا للولاء الاجتماعي المتمثل في مشاعر الفرد و ولاءه و انتمائه للمجتمع الذي يعيش فيه<sup>2</sup>، و قد أشار هؤلاء الباحثون في مجال العلوم الاجتماعية إلى أنّ الإنسان كائن اجتماعي يعيش مع أفراد في بيئة اجتماعية منظمة تتطلب الحياة فيها التعاون و الانتماء و الإخلاص للوصول إلى الغايات و الأهداف<sup>3</sup>. و الولاء في الفكر الإداري المعاصر تعبير يشير بشكل عام إلى مدى الإخلاص و الاندماج و المحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله، و انعكاس ذلك على تقبّل الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل بها و تفانيه لها<sup>4</sup>.

### الفرع 01: مفهوم ولاء الزبون

#### 1- تعريف الولاء

لغة: يشير الولاء إلى الإخلاص و الوفاء و العهد و الالتزام و الارتباط و النصر<sup>5</sup>

اصطلاحًا: حسب القاموس الإنجليزي Oxford، يعني الولاء أنه أي شيء يتعهد به الشخص اتجاه الغير بحيث يشعر من خلال تعهده بالمسؤولية بذلك<sup>6</sup>

أما مدحت محمد أبو النصر فقد تعاريف عديدة للولاء تتمثل فيما يلي:

❖ شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى شيء هام في حياته؛

❖ شعور الفرد بمسؤوليته اتجاه شيء هام في حياته؛

❖ حاجة من الحاجات الاجتماعية لدى أي إنسان؛

<sup>1</sup> هيجان عبد الرحمن أحمد محمد، الولاء التنظيمي للمدير السعودي، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الطبعة الأولى، الرياض، 1998، ص 30.

<sup>2</sup> حسين شادي، الرضا و الولاء التنظيمي، جامعة دمشق، [www.tahasoft.com/books/318.doc](http://www.tahasoft.com/books/318.doc) (اطلع عليه يوم 09/2019/02/)

<sup>3</sup> موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، أساسيات و مفاهيم حديثة، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان الأردن، 2003، ص 34.

<sup>4</sup> خديجة عبادو، القيم التنظيمية و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات دراسة ميدانية بولايات ورقلة، غرداية، الوادي و بسكرة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، 2013، ص 01.

<sup>5</sup> فائزة رويم، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية - دراسة ميدانية بمدينة ورقلة -، مجلة دراسات نفسية و تربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية و التربوية، العدد الخاص ب 5 ديسمبر 2010، ص 101.

<sup>6</sup> م حكمت محمد فليح، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 83، 2010، ص 177.

❖ الإخلاص و المحبة و الاندماج الذي يبيده الفرد نحو شيء يهمه؛

❖ خاصية سائدة للسلوك الإنساني تجاه شيء يهم الإنسان.<sup>1</sup>

عرفت KANTOR (1968) الولاء على أنه استعداد الأفراد لبذل الطاقة و الوفاء للتنظيم.<sup>2</sup> أما سترز فقد عرفه على أنه العلاقة القوية للتطابق و الارتباط بالمنظمة.<sup>3</sup>

أما MEHTA et AL (2010) عرفوا الولاء على أنه "مجموعة من المشاعر الداخلية التي تتجلى في مجموعة من الطرق الجديدة و المتنوعة أي أن الولاء له بعدان داخلي و خارجي، الداخلي يشير إلى الارتباط العاطفي و هو يشمل الرعاية و الانتماء و الالتزام أما الخارجي يتجلى بطريقة الولاء و يتألف من السلوكيات التي تعرض العنصر العاطفي"<sup>4</sup>

لقد اختلف الباحثون حول مصلح الولاء Loyalty و الالتزام Commitment، إذ تعددت وجهات نظرهم لهاذين المصطلحين:

❖ فحسب BUCHANAN: فإن الولاء هو أحد المكونات الأساسية للالتزام

❖ في حين أن LOGAN و HENNE FRUND يرى بأن الولاء و الالتزام لهما نفس المعنى حيث وضحا أن "الولاء ارتباط إيجابي بين الفرد و المنظمة و أنه يؤدي بالضرورة إلى مساهمة الفرد في تحقيق أهداف المنظمة"

❖ أما Peter et Patricia يعتبران أن الولاء مفهوم شامل يحتوي على السيطرة و التطابق و الالتزام و التكامل و الانحياز الهدفي، أي أن الولاء بهذا المفهوم أكثر سعة من الالتزام، و أن الالتزام يمثل أحد الأبعاد المرتبطة به.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> فايزة رويم، مرجع سابق، ص 102.

<sup>2</sup> طلال بن عايد الأحمد، مؤيد سعيد سالم، عبد الرسول الحياتي، عبد المحسن الحيدر، إيمان صالح عبد الفتاح، يحيى سليم ملحم، فهمي خليفة صالح الفهداوي، التنظيم و أداء المنظمات بحوث محكمة منتقاة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2010، ص 12.

<sup>3</sup> طلال بن عايد الأحمد، مؤيد سعيد سالم، عبد الرسول الحياتي، عبد المحسن الحيدر، إيمان صالح عبد الفتاح، يحيى سليم ملحم، فهمي خليفة صالح الفهداوي، مرجع سابق، ص 14.

<sup>4</sup> أميرة خضير كاظم، الثقة التنظيمية و دورها في تعزيز الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد الثامن، العدد 31، 2014، ص 234.

<sup>5</sup> فريدة بن براهيم، علاقة أنماط السلوك القيادي للمدير بمستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بولاية بسكرة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص علم النفس تنظيم و عمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015، ص 123.

أما في الدراسة الحالية فنرى أن الولاء و الالتزام كلمتين مترادفتين يشيران إلى ولاء الزبون إلى البنك المتعامل معه.

### 2- تعريف ولاء الزبون

ما زال مفهوم ولاء الزبون موضوعا معقدا و مصدر جدال العديد من المفكرين، إذ أحصى JACOBY و CHESNUT عام 1978 حوالي 53 مفهوما مختلفا لولاء الزبون في أكثر من 300 دراسة، دون التوصل إلى حد الآن إلى مفهوم موحد و شامل<sup>1</sup>، و لهذا الغرض سنعرض بعض التعاريف المقترحة لولاء الزبون: فيمكن أن نعرفه على أنه "مقياس لدرجة معاودة الشراء من علامة معينة من قبل الزبون"<sup>2</sup>.

ولاء الزبون هو التعبير عن تفضيل، اتجاه إيجابي، و التزام دائم للزبون نحو المنتج أو الخدمة، فهو يتجلى في اتجاهات و استعدادات إيجابية للزبائن تجاه المنتج أو الخدمة<sup>3</sup>.

عرف JACOBY و KYNER (1973) ولاء الزبون على أنه "استجابة سلوكية، غير عشوائية، تتكرر عبر الزمن، خاضعة إلى وحدة قرار، تقع على علامة تجارية أو أكثر ضمن مجموعة من العلامات التجارية، انطلاقا من عملية نفسية في اتخاذ القرار"<sup>4</sup>

ولاء الزبون هو "حالة من التفضيل المستمر يصل بالزبون إلى حد الدفاع بإصرار عما تقدمه المؤسسة، و هذا ما يقدمه الزبون لها"<sup>5</sup>

ولاء الزبون نعني به "عودة الزبون لشراء منتجات المنظمة في المستقبل بالرغم من فعاليات تأثير السوق و تأثير تغيير سلوك الزبون"<sup>6</sup>

<sup>1</sup> هوارى معراج، ريان أمينة، أحمد مجدل: سياسات و برامج ولاء الزبون و أثرها على سلوك المستهلك، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، الأردن عمان، الطبعة الأولى، 2013، ص 31.

<sup>2</sup> يوسف حجييم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي: إدارة علاقات الزبون، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 251.

<sup>3</sup> هوارى معراج، ريان أمينة، أحمد مجدل، مرجع سابق، ص 35.

<sup>4</sup> هوارى معراج، ريان أمينة، أحمد مجدل، مرجع سابق، ص 37.

<sup>5</sup> نبيلة صليحة دراج، خلق المؤسسة للقيمة لدى الزبون لتحقيق ولاءه، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية، الطبعة الأولى، 2016، ص 219.

<sup>6</sup> Stanley Brown : Customer relationship management, printer Serigraphic printing LTD printed in Canada, 2000, p 550

و عرف غريفن ولاء الزبون على أنه " تفضيل أو الميل إلى شراء أصناف معينة من جهات أو مصادر محددة بقناعة"<sup>1</sup>.

أما كوجان بيدج عرف ولاء الزبون على أنه " الرغبة في التعامل مع المنظمة دون غيرها من المنافسين و هي مجموعة من الاتجاهات و المعتقدات و الميول التي تتكون لدى الزبون"<sup>2</sup>.

و عرف حسين يعرب عدنان ولاء الزبون على أنه " استعداد الفرد المستهلك لبذل الطاقة بالوفاء للمنظمة. بحيث تظهر درجة تطابق الزبون مع المنظمة التي يتعامل معها و درجة ارتباطه بها"<sup>3</sup>

في حين عرف عبيدات و محمد ابراهيم ولاء الزبون على أنه " درجة تكرارية الشراء السائدة للماركة"<sup>4</sup>

أما عبد الله و أنيس أحمد عرف ولاء الزبون على أنه " حالة نفسية إدراكية ترتبط بسمات أو خصائص بعض الناس و سلوكهم الشرائي أكثر من الإشارة إلى شيء مميز في العلامة تجعل الزبون يكرر شراءها. فهذه الفئة من الزبائن لا تميل إلى المغامرة و التجربة المقترنة بالتعامل مع علامة جديدة أو مجهز جديد يبدو أنهما مجهولان بالنسبة إليه"<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> غريفن، جيل: طرق كسب الزبائن و زيادة الأرباح، كيف تكسب و كيف تحافظ عليهم، ترجمة أيمن الأرمناز، مكتبة العبيكان، الرياض السعودية، الطبعة الأولى، 2001، ص 15.

<sup>2</sup> كوجان بيدج، التسويق من خلال علاقتك بالعملاء، ترجمة تيب توب لخدمات التعريب و الترجمة، دار فاروق للنشر و التوزيع، القاهرة مصر، الطبعة الأولى، 2003، ص 112.

<sup>3</sup> حسين يعرب عدنان، تحليل المصفوفة الاستراتيجية لقيمة الزبون لتحقيق الميزة التنافسية-دراسة تحليلية لعينة من فنادق الدرجة الأولى بغداد- مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة بغداد، العراق، 2004، ص 72.

<sup>4</sup> عبيدات، محمد ابراهيم، سلوك المستهلك مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان الأردن، الطبعة الرابعة، 2004، ص 139.

<sup>5</sup> عبد الله، أنيس أحمد، العلاقة بين المزيج الترويجي المبتكر و دوافع الشراء و انعكاساتها على الولاء للعلامات، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الموصل، العراق، 2008، ص 127.

### الفرع 02: العلاقة بين الثقة و الولاء

عديدة تلك الدراسات التي بينت أهمية الثقة في كسب ولاء الزبون، إذ تعتبر المحدد الرئيسي للولاء و تلعب دورا أساسيا من الناحية العلائقية في ولاء المؤسسات كزبائن للبنوك<sup>1</sup>. إذ يقوم الزبائن بمنح ولاءهم العالي للبنك الذي يمد جسور الثقة معهم من خلال قيامه بالتغذية العكسية لمعرفة ردود أفعالهم، و من ثم التحاور و التشاور معهم للوصول إلى ما يحتاجونه و يرغبون به، فضلا عن الأخذ بأرائهم و مقترحاتهم الجيدة، و ينبغي إدارة تجاربهم السابقة التي تدعم ثقتهم و تعزز ولاءهم<sup>2</sup>

أما إذا نظرنا للثقة داخل المنظمة، فقد بين محمد فارس في دراسته الهادفة إلى التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي من خلال الدراسة الميدانية التي أجراها على عينة من العاملين الإداريين في جامعة الأزهر بغزة وجود علاقة طردية متوسطة بين الثقة بإدارة الجامعة و الالتزام التنظيمي<sup>3</sup>. في حين أن أميرة خضير كاظم في دراستها الهادفة للكشف عن دور الثقة التنظيمية في تعزيز الولاء التنظيمي و التي أجرتها على عينة من الأشخاص العاملين في خمسة فروع من مصرف الراجحي في محافظة النجف الأشرف أوضحت أن الثقة التنظيمية تؤثر في الولاء التنظيمي<sup>4</sup>. كما أشار LIYOU (1995) أن الأفراد الذين يثقون بمنظمتهم يكون لديهم مستوى عالي من الالتزام و الولاء اتجاهها، في حين يرى Leana et Van Buren (1999) بأن العلاقات الاجتماعية التي تتصف بالثقة تعتبر أساس لبناء الالتزام التنظيمي بين أعضاء المنظمة<sup>5</sup>.

خديجة عتيق، التسويق بالعلاقات في المؤسسة المصرفية لبناء ولاء العميل دراسة امبريقية لعينة من عملاء بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص تسويق دولي، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2018، ص 1.77

<sup>2</sup> يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي: إدارة علاقات الزبون، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 252.

<sup>3</sup> محمد جودت محمد فارس، العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر-غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، المجلد 22، العدد الثاني، يونيو 2014، ص 192.

<sup>4</sup> أميرة خضير كاظم، الثقة التنظيمية و دورها في تعزيز الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الراجحي في محافظة النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد الثامن، العدد 31، 2014، ص 247.

<sup>5</sup> حامد كاظم متعب، عامر علي العطوي: دور الثقة التنظيمية في تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية و السلوكية، دراسة تطبيقية في معمل نسج الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد العاشر، العدد 02، 2008، ص 31.

و بالتالي يمكن القول بأن الثقة موجود استراتيجي الذي لا يمكن تقليده من قبل الآخرين، إذ أنّها تساهم في بناء الولاء و الالتزام و الذي ينعكس على أداء المنظمة و نجاحها<sup>1</sup>.

### الفرع 03: أهمية ولاء الزبون بالنسبة للبنك

لا شك أن قدرة البنك على جذب زبائن جدد يلعب دورا كبيرا في استمرارية و نمو تقديم الخدمة و تحقيقها للأرباح، غير أن قدرة البنك على المحافظة على هؤلاء الزبائن و كسب ولاءهم يلعب دورا أكبر في نجاحها و استمراريته، إذ يجني البنك العديد من الفوائد و الإيجابيات نتيجة ولاء زبائنه و أصبح ولاء الزبون يكتسي أهمية كبيرة بالنسبة للبنك تتمثل في:

- ❖ محافظة البنك على الزبون حالي أقل تكلفة من جذب زبون جديد؛
- ❖ الزبائن الأوفياء للبنك أكثر مردودية من الزبائن غير الأوفياء؛
- ❖ الزبائن الأوفياء ضمان استقرارية البنك؛
- ❖ الزبائن الأوفياء مصدر سمعة و صورة ايجابية للبنك.

<sup>1</sup> م حكمت محمد فليح، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 83، 2010، ص 190.

### خلاصة الفصل الثاني:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل، تبين لنا أن البنوك التجارية تختلف و ذلك طبقا للزاوية التي ينظر إليها، فهي عصب الاقتصاد الوطني لأي دولة من خلال مختلف الوظائف المخولة لها. من خلال هذا الفصل تعرفنا على العوامل التي تؤثر في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه، حيث قسمناها إلى نوعين: عوامل خاصة بالموظفين في البنك، و تتمثل في المحددات السلوكية للموظفين في البنك و تضم: الكياسة أو اللباقة، التعاطف، و حسن الاستقبال، و المحددات المهنية للموظفين في البنك و تضم: الخبرة و الكفاءة، حسن تقديم الخدمة، و السرية في التعامل. أما العوامل الأخرى فتتمثل في العوامل الخاصة بالبنك المتعامل معه، و تتمثل في: المحددات العلائقية و تضم التجارب السابقة و الرضا عنها، تعدد التفاعلات و دوران الموظفين، القدرة المدركة للبنك و تضم سياسة الاتصال المنتهجة من طرف البنك، شهرة أو سمعة البنك، كفاءة أو جدارة البنك، و مصداقية البنك، الأمانة المدركة للبنك و تضم شفافية البنك، الصدق و الانفتاح، و الخيرية المدركة للبنك.

كما تبين لنا أن الولاء يعتبر أحد آثار ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، مما سيزيد من حجم المدخرات المودعة في البنوك و بالتالي استمرارية البنك و كسب ميزة تنافسية.

# الفصل الثالث

## الدراسة التطبيقية

تمهيد

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الثاني: أداة الدراسة

المبحث الثالث: محددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنوك

التجارية في ولاية تلمسان

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات و نتائج الدراسة الميدانية

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد أن تناولنا في الفصول السابقة المفاهيم الأساسية للثقة، و عرض تحليلها في مختلف النظريات المؤسساتية بالإضافة إلى التطرق للمحددات و الآثار الناجمة عن ثقة العميل اتجاه البنك المتعامل معه، نسعى من خلال هذا الفصل إلى إحداث نوع من التقارب بين ما تمّ التطرق إليه نظريا في الفصول السابقة، و ذلك بدراسة ميدانية على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية العامة و الخاصة على مستوى بعض بلديات ولاية تلمسان للتعرف عن المحددات التي تدفع مسير المؤسسة لمنح ثقته للبنك الذي يتعامل معه.

و على هذا الأساس قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى أربعة مباحث: حيث سنعرض في المبحث الأول الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، أما المبحث الثاني فنخصصه لعرض و شرح أداة الدراسة، و المبحث الثالث نتناول من خلاله النتائج المتوصل إليها و نقوم بتحليلها و تفسيرها من خلال التعرف على آراء أفراد عينة الدراسة حول محددات ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، لنقوم في المبحث الرابع باختبار الفرضيات و عرض نتائج الدراسة الميدانية.

### المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

سنعرض في هذا المبحث الأساليب و الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، و ذلك بالتعرف على منهج البحث، المجتمع و العينة المدروسة في البحث، أساليب تحليل البيانات و تفسيرها مع ترميز محاور الدراسة و توضيح طبيعة توزيع عينة الدراسة.

#### المطلب الأول: منهج الدراسة

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة اتضح لنا أن المنهج المناسب لدراستنا و الذي يحقق الأهداف المسطرة هو المنهج الوصفي التحليلي، فعلى صعيد الدراسة الوصفية اعتمدنا على مجموعة من الكتب العربية و الأجنبية ذات العلاقة بالموضوع، إضافة إلى المقالات و الأبحاث و الدراسات السابقة و مواقع على الانترنت من أجل بناء الإطار النظري للدراسة.

أما على صعيد الدراسة الميدانية التحليلية، سنستعين بالاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، لنقوم بعد ذلك بتحليل هذه البيانات معتمدين في ذلك على مختلف الطرق الإحصائية المناسبة لمعالجتها.

#### المطلب الثاني: مجتمع و عينة الدراسة

يتكون بحثنا الميداني من مجتمع يشمل مسيري أو رؤساء المؤسسات الاقتصادية العمومية و الخاصة على مستوى أربع بلديات من ولاية تلمسان و المتمثلة في بلدية تلمسان، شتوان، الحناية و الرمشي، حيث كان اختيارنا لهذه المنطقة الجغرافية بحكم أن معظم المؤسسات العمومية و الخاصة في ولاية تلمسان نجدها بالبلديات المذكورة، بالإضافة إلى قربها من مكان إقامتنا. و نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة اكتفينا بأخذ عينة عشوائية و ذلك بالاعتماد على معادلة Steven THOMPSON، حيث تمّ حسابها كالاتي:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)} \quad \text{حيث :}$$

n: حجم العينة؛

N: حجم المجتمع؛ أي (245) مؤسسة اقتصادية عمومية و خاصة

p: القيمة الاحتمالية أي نسبة توافر الخاصية المطلوب دراستها في المجتمع و تقدر ب 50%.

d: نسبة الخطأ و تساوي 0.05

Z: القيمة المعيارية المقابلة لدرجة الثقة 95% و تساوي (1.96)

و بالتعويض في المعادلة السابقة نجد أن حجم العينة هو (150) مفردة من مسيري المؤسسات الاقتصادية العمومية و الخاصة على مستوى البلديات محلّ الدراسة. و قصد الوصول إلى أفراد عينة الدراسة تمّ الاتصال بهم هاتفيا و إرسال الاستمارة لهم عبر بريدهم الالكتروني من أجل الإجابة عليها الكترونيا.

و تم وصف خصائص عينة الدراسة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	
92 %	138	ذكر	الجنس
8 %	12	أنثى	
100 %	150	المجموع	
40.66 %	61	أقل من 40 سنة	العمر
52 %	78	ما بين 41 و 60 سنة	
7.34 %	11	أكثر من 60 سنة	
100 %	150	المجموع	
2 %	3	ابتدائي	المستوى التعليمي
3.3 %	5	متوسط	
21.3 %	32	ثانوي	
52 %	78	جامعي	
21.3 %	32	دراسات عليا ( ماجستير، دكتوراه)	
100 %	150	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (04)

يبين الجدول رقم (06) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية. حيث يتبين من الجدول أن عدد الذكور بلغ (138) و بنسبة مئوية (92 %) من أصل كل أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الإناث

(12) و بنسبة مئوية (8%) من أفراد عينة الدراسة. و بذلك يمكن القول أن الذكور يفوقون الإناث بأكثر من 11 أضعاف، و هذا راجع لتجنب المرأة لأخذ دورها كمسيرة مؤسسة بجانب الرجل أو لطبيعة عمل المؤسسة.

أما عن توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر، فمن خلال الجدول أعلاه تبين أن أعلى نسبة في الفئات العمرية كانت لفئة الكهول أي (من 41 إلى 60 سنة) حيث بلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (78) فرد و بنسبة بلغت (52%)، و تأتي في المرتبة الثانية الفئة العمرية الأقل من 40 سنة (فئة الشباب) بنسبة (40.66%) حيث بلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (61) فرد، في حين تأتي في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية الأكثر من 60 سنة (فئة الشيوخ) حيث بلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (11) فرد بنسبة بلغت (7.34%).

أما عن توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي، نلاحظ أنه (52%) من أفراد العينة لهم مستوى جامعي حيث بلغ عددهم (78) فرد و جاءت فئة مستوى الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) و المستوى الثانوي في المرتبة الثانية حيث بلغ عدد الأفراد ضمن هاتين الفئتين (32) فرد و بنسبة مئوية بلغت (21.3%)، لتأتي بعدها فئة مستوى المتوسط في المرتبة الرابعة حيث بلغ عدد أفرادها (5) أفراد و بنسبة بلغت (3.3%)، أما فئة مستوى الابتدائي احتلت المرتبة الأخيرة حيث بلغ عدد أفرادها (3) أفراد فقط بنسبة بلغت (0.2%).

الجدول رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات الخاصة بالبنك الذي تتعامل معه المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات	
% 16.7	25	B.E.A	البنك المتعامل معه
% 17.3	26	B.N.A	
% 4	6	B.A.D.R	
% 16	24	B.D.L	
% 19.3	29	C.P.A	
% 0	0	C.N.E.P Banque	
% 2	3	AL BARAKA Banque	
% 9.3	14	NATIXIS	
% 0.7	1	TRUST Banque	
% 1.3	2	B.N.P PARIBAS	
% 2.7	4	A.G.B	
% 10.7	16	SOCIETE GENERALE	
% 100	150	المجموع	
% 73.33	110	بنك عام	طبيعة البنك المتعامل معه
% 26.67	40	بنك خاص	
% 100	150	المجموع	
% 5.3	8	أقل من سنة	مدة التعامل مع البنك
% 14	21	ما بين سنة و 3 سنوات	
% 14.7	22	ما بين 4 و 6 سنوات	
% 10.7	16	ما بين 7 و 9 سنوات	
% 55.3	83	أكثر من 9 سنوات	
% 100	150	المجموع	
% 22.7	34	توصية من صديق أو قريب	أسباب اختيار البنك
% 8	12	الإشهار المطبق من طرف البنك	
% 30	45	معرفة موظف بالبنك	
% 14.7	22	توفر خدمة أو منتج معين	
% 24.7	37	اختيار آخر	
% 100	150	المجموع	

8.7 %	13	و لا مرة	عدد مرات القيام بعمليات، أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد؟
32.7 %	49	ما بين مرة و مرتين	
18 %	27	ما بين 3 و 4 مرات	
40.7 %	61	أكثر من 4 مرات	
100 %	150	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (05)

يبين الجدول رقم (07) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات الخاصة بالبنك الذي تتعامل معه المؤسسة، حيث تبين من الجدول أن ما نسبته (73.3%) من المؤسسات تتعامل مع أحد البنوك العامة الموجودة على مستوى ولاية تلمسان حيث بلغ عددها (110) مؤسسة، إذ أن أعلى نسبة في هذه الفئة تعود للمؤسسات التي تتعامل مع بنك القرض الشعبي الجزائري C.P.A بنسبة (19.3%) أي ما يعادل (29) مؤسسة، في حين أن أصغر نسبة تضم المؤسسات التي تتعامل مع بنك التنمية الفلاحية و الريفية B.A.D.R بنسبة (4%) أي ما يمثل (06) مؤسسات فقط. أما عن المؤسسات التي تتعامل مع البنوك الخاصة بلغت نسبتها (26.7%) أي ما يمثل (40) مؤسسة، إذ أن أعلى نسبة في هذه الفئة تعود للمؤسسات التي تتعامل مع بنك SOCIETE GENERALE بنسبة (10.7%) أي ما يعادل (16) مؤسسة، في حين أن أصغر نسبة تضم المؤسسات التي تتعامل مع بنك TRUST Banque بنسبة (0.7%) و الذي يمثل مؤسسة واحدة فقط. كما يجدر الإشارة أن ضمن أفراد عينة الدراسة لم نجد أي مؤسسة تتعامل مع الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط C.N.E.P Banque.

أما عن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع البنك، فمن خلال الجدول أعلاه تبين أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة مضى على تعاملهم مع البنك مدة زمنية تفوق 9 سنوات حيث بلغ عدد المؤسسات ضمن هذه المجموعة (83) مؤسسة و بنسبة مئوية بلغت (55.3%)، و هذا ما يبيّن وجود مؤشرا إيجابيا لصالح البنك حيث ارتفاع هذه النسبة يدل أن العملاء لديهم رغبة مستمرة في التعامل مع البنوك محل الدراسة مما يجعلهم يثقون فيها و يوالون لها، و تأتي في المرتبة الثانية المؤسسات التي مضى على تعاملها مع البنوك فترة زمنية تتراوح (ما بين 4 و 6 سنوات) بنسبة (14.7%) أي ما يعادل (22) مؤسسة، و تليها في المرتبة الثالثة المؤسسات التي مضى على تعاملها مع البنوك فترة زمنية تتراوح (ما بين سنة و 3 سنوات) بنسبة (14%) أي ما يعادل (21) مؤسسة، أما المرتبة الرابعة فترجع للمؤسسات التي مضى على تعاملها مع البنوك فترة زمنية

تتراوح (ما بين 7 و 9 سنوات) بنسبة (10.7%) أي ما يعادل (16) مؤسسة، في حين تأتي في المرتبة الأخيرة المؤسسات التي مضى على تعاملها مع البنوك مدة أقل من سنة بنسبة (5.3%) أي ما يعادل (8) مؤسسات فقط.

أما عن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سبب التعامل مع البنك، فمن خلال الجدول رقم (06) تبين أن أعلى نسبة تضم المؤسسات التي تتعامل مع البنك بسبب معرفتها لموظف داخل البنك بنسبة (37%) أي ما يعادل (45) مؤسسة، أما المرتبة الثانية فتعود للمؤسسات التي تتعامل مع البنك لأسباب أخرى متعددة بنسبة (24.7%) أي ما يعادل (37) مؤسسة، و تأتي في المرتبة الثالثة المؤسسات التي صرحت أنها تتعامل مع البنك بسبب توصية من صديق أو قريب بنسبة (22.7%) أي ما يعادل (34) مؤسسة، و تليها في المرتبة الرابعة المؤسسات التي تتعامل مع البنك بسبب توفر خدمة أو منتج معين بنسبة (14.7%) أي ما يعادل (22) مؤسسة، في حين تأتي في المرتبة الأخيرة المؤسسات التي تتعامل مع البنك بسبب الإشهار المطبق من طرفه بنسبة (8%) أي ما يعادل (12) مؤسسة.

أما عن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد مرات القيام بالعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد، فتبين من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تعود للمؤسسات التي تقوم بعمليات أو تطلب نصيحة من المكلف بالعملاء أكثر من 4 مرات في الشهر إذ بلغت نسبتها (40.7%) أي ما يعادل (61) مؤسسة، و هذا ما يوضح وجود مؤشر إيجابي لدعم و تحفيز نشر الثقة بين المؤسسات و البنوك محل الدراسة. و تأتي في المرتبة الثانية المؤسسات التي تقوم بعمليات أو تطلب نصيحة من المكلف بالعملاء ما بين مرة و مرتين في الشهر بنسبة (32.7%) أي ما يعادل (49) مؤسسة، و تليها في المرتبة الثالثة المؤسسات التي تقوم بعمليات أو تطلب نصيحة من المكلف بالعملاء ما بين 3 و 4 مرات في الشهر بنسبة (18%) أي ما يعادل (27) مؤسسة، و تأتي في المرتبة الأخيرة المؤسسات التي تقوم بعمليات أو تطلب نصيحة من المكلف بالعملاء و لا مرة في الشهر بنسبة (8.7%) أي ما يعادل (13) مؤسسة.

الجدول رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات الخاصة بالمؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات	
% 54.7	82	S.A.R.L	الشكل القانوني
% 12	18	S.P.A	
% 24.7	37	E.U.R.L	
% 0	0	S.N.C	
% 0.7	1	E.P.I.C	
% 8	12	اختيار آخر	
% 100	150	المجموع	
% 34.7	52	الصناعة	قطاع النشاط
% 18	27	البنائات و الأشغال العمومية	
% 17.3	26	الخدمات	
% 4.7	7	الصناعة الغذائية	
% 10.7	16	تصدير - استيراد	
% 14.7	22	البيع بالجملة	
% 100	150	المجموع	
% 10.7	16	عامة	طبيعة المؤسسة
% 89.3	134	خاصة	
% 100	150	المجموع	

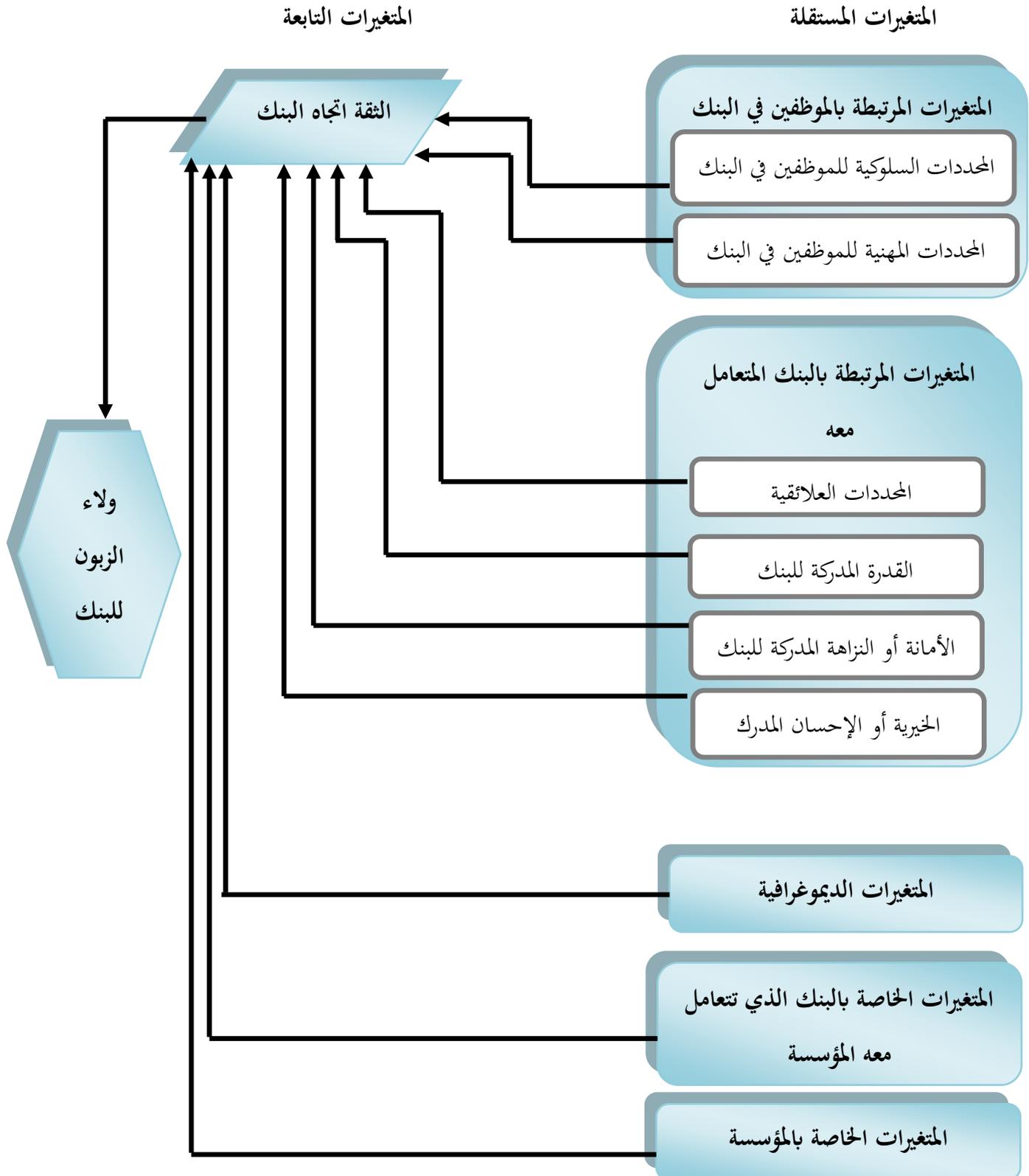
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (06)

يبين الجدول رقم (08) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات الخاصة بالمؤسسة، حيث يتبين من الجدول أن (82) مؤسسة هي شركة ذات مسؤولية محدودة S.A.R.L بنسبة (54.7%)، و تأتي في المرتبة الثانية المؤسسات التي تأخذ شكل شركة الشخص الوحيد E.U.R.L بنسبة (24.7%) أي ما يعادل (37) مؤسسة، و تأتي في المرتبة الثالثة المؤسسات ذات شكل شركة ذات أسهم S.P.A بنسبة (12%) أي ما يعادل (18) مؤسسة، و تليها المؤسسات التي ليس لها أي شكل قانوني بنسبة (8%) أي ما يعادل (12) مؤسسة و تأتي في المرتبة الأخيرة المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي و التجاري E.P.I.C بنسبة (0.7%) أي ما يعادل مؤسسة واحدة فقط.

أما عن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير قطاع النشاط، فتبين من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تعود للمؤسسات التي تنشط في القطاع الصناعي بنسبة (34.7%) أي ما يعادل (52) مؤسسة، و تأتي في المرتبة الثانية المؤسسات الناشطة في قطاع البناء و الأشغال العمومية بنسبة (18 %) أي ما يعادل (27) مؤسسة، و تليها بعد ذلك المؤسسات الخدمية بنسبة (17.3%) أي ما يعادل (26) مؤسسة، و تأتي في المرتبة الرابعة مؤسسات البيع بالجملة بنسبة (14.7%) أي ما يعادل (22) مؤسسة، و تليها المؤسسات الناشطة في التصدير و الاستيراد بنسبة (10.7 %) أي ما يعادل (16) مؤسسة، لتأتي في المرتبة الأخيرة المؤسسات الناشطة في الصناعات الغذائية بنسبة (4.7 %) أي ما يعادل (7) مؤسسات فقط.

أما عن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة المؤسسة، فتبين من الجدول رقم (07) أن (89.3%) من المؤسسات هي مؤسسات خاصة أي ما يعادل (134) مؤسسة، بينما عدد المؤسسات العامة بلغ (16) مؤسسة بنسبة (10.7%).

الشكل رقم (10) نموذج الدراسة



يشمل النموذج على 7 متغيرات رئيسية: المتغيرات المستقلة ( المتغيرات المرتبطة بالموظفين في البنك، المتغيرات المرتبطة بالبنك المتعامل معه، المتغيرات الشخصية، المتغيرات الخاصة بالبنك الذي تتعامل معه المؤسسة، و المتغيرات الخاصة بالمؤسسة) و متغيرين تابعين: الثقة اتجاه البنك و ولاء الزبون للبنك و الذي بدوره يتبع الثقة اتجاه البنك.

يتكون المتغير المستقل من 5 عناصر تتمثل في المتغيرات المرتبطة بالموظفين في البنك ( و تضم المحددات السلوكية و المحددات المهنية للموظفين في البنك)، المتغيرات المرتبطة بالبنك المتعامل معه ( و تضم المحددات العلائقية، القدرة المدركة للبنك، الأمانة أو النزاهة المدركة للبنك، الخيرية أو الإحسان المدرك للبنك)، أما المتغيرات الديموغرافية فهي خاصة بمسيري المؤسسات الاقتصادية و تضم ( الجنس، العمر، و المستوى التعليمي)، في حين أن المتغيرات الخاصة بالبنك الذي تتعامل معه المؤسسة تضم (اسم البنك المتعامل معه، طبيعة البنك، مدة التعامل مع البنك، سبب اختيار البنك، عدد مرات القيام بالعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد)، أما المتغيرات الخاصة بالمؤسسة تضم (الشكل القانوني، قطاع النشاط و طبيعة المؤسسة).

### المطلب الرابع: أدوات المعالجة الإحصائية

بعد حصولنا على وثيقة تسهيل المهمة المقدمة من طرف عمادة الكلية الموضحة في الملحق رقم (01) و التي تفيد بارتباطنا بالدراسات العليا و إمكانية تسهيل مهمتها البحثية مع مختلف المؤسسات الاقتصادية العامة منها و الخاصة، تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة و البالغ عددها 150 استبيان و ذلك بعد الاتصال الهاتفي و إرسال الاستبيان إلى مسؤولي المؤسسات عبر بريدهم الإلكتروني ( راجع نص البريد الإلكتروني المرسل إلى المؤسسات من خلال الملحق رقم (02)).

و من أجل تحليل البيانات المجمعة و تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 23 (V 23)، حيث يوفر هذا البرنامج مجالا واسعا للتحليلات الإحصائية و إعداد المخططات البيانية لتلبية حاجة المختصين و الباحثين في مختلف الحقول العلمية و الاجتماعية، كما يوفر إمكانية تناقل البيانات مع قواعد البيانات و برامج EXEL و LOTUS و غيرها من البرمجيات.

و فيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الحالية:

✓ **مقياس ليكرت الخماسي:** تم استخدام هذا المقياس من أجل التعرف على مدى موافقة المبحوث عن عبارات الاستبيان، و يتكون من خمس خيارات على النحو التالي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

✓ **التكرارات و النسب المئوية:** و ذلك من أجل التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة، و تحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستبيان؛

✓ **المتوسط الحسابي المرجح:** و لقد تم استخدام هذا المتوسط للتعرف على مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات الاستبيان، كما يلي:

$$\bar{X} = \frac{\sum ni xi}{N}$$

حيث:

$\bar{X}$ : المتوسط الحسابي المرجح

$ni$ : تمثل عدد خيارات أفراد عينة الدراسة لخيار واحد، مثلاً للخيار "أوافق بشدة" لإحدى عبارات الاستبيان.

$xi$ : يمثل وزن الخيار في أداة الدراسة، يتراوح من 1 إلى 5.

$N$ : و يمثل مجموع أفراد عينة الدراسة و المقدر بـ 150 مسير مؤسسة.

✓ **الانحراف المعياري المرجح:** تم استخدام هذا المقياس للتعرف عن مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة، لكل عبارة من عبارات الاستبيان، و لكل محور من محاوره عن متوسطها الحسابي، فكلما اقتربت قيمة الانحراف المعياري المرجح من الصفر دل ذلك على تركيز و انخفاض تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة، و كلما كانت قيمته أقل من الواحد كلما قل التشتت بين استجابات أفراد عينة الدراسة، و العكس صحيح في حالة إذا كانت قيمة الانحراف المعياري تساوي أو تفوق الواحد.

و يتم حساب الانحراف المعياري المرجح كما يلي:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum ni (xi - \bar{x})^2}{N}}$$

حيث:

$\sigma$ : الانحراف المعياري المرجح

$ni$ : يمثل عدد خيارات أفراد عينة الدراسة للخيار الواحد

$xi$ : يمثل وزن الخيار في أداة الدراسة و يتراوح بين 1 و 5.

$\bar{x}$ : و يمثل المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الاستبيان و مختلف محاوره.

$N$ : و يمثل مجموع أفراد عينة الدراسة و المقدر بـ 150 مسير مؤسسة.

✓ **معامل ارتباط بيرسون:** تم استخدام هذا المعامل للتعرف عن مدى الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال معرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

✓ **اختبار ألفا كرونباخ:** لمعرفة مدى ثبات فقرات الاستبيان؛

✓ **اختبار كوجلجروف – سمرنوف (K-S Sample - 1):** من أجل معرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا؛

✓ **الانحدار البسيط (Simple Regression):** و ذلك من خلال تقييم كل متغير مستقل بناءً على قدرته التنبؤية في المتغير التابع؛

✓ **الانحدار المتعدد (Multiple Regression):** و ذلك لقياس تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع؛

✓ **اختبار تحليل التباين (One Way ANOVA):** من أجل اختبار الفروق بين عينتين مستقلتين؛

✓ **اختبار إيتا تربيع:** الذي يبين حجم تأثير المتغيرات الخاصة بالبنك المتعامل معه في تباين المتغير التابع الذي يفسره المتغير المستقل؛

- ✓ اختبار **Scheffe**: من أجل المقارنات البعدية و تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية لأي فئة من فئات المتغيرات الخاصة بالبنك المتعامل معه حول محاور الدراسة؛
- ✓ اختبار **F**: إذ يعتبر هذا الاختبار كمؤشر لقدرة المتغير المستقل على تفسير التباين في المتغيرات التابعة؛
- ✓ اختبار معامل تضخم التباين **VIF (Variance Inflation Factory)**، اختبار التباين المسموح **(Tolerance)**: و ذلك للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة؛
- ✓ اختبار **PP- Plot & Homogeneity Variance**: للقيم المتطرفة و الطبيعية و الخطية و تجانس التباين و استقلالية الرواسب.

#### المطلب الخامس: ترميز محاور الدراسة و اختبار طبيعة عينة الدراسة

قبل البدء في المعالجة الإحصائية للبيانات قمنا بترميز محاور الاستبيان بطريقة تسهل عملية التحليل و تفسير النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

#### الجدول رقم (09): ترميز محاور الاستبيان

الرمز	الفقرات	محتوى المحور	المحور
المحددات_ السلوكية	5 - 1	المحددات السلوكية للموظفين في البنك	الأول
المحددات _ المهنية	10 - 6	المحددات المهنية للموظفين في البنك	الثاني
المحددات _ العلائقية	15 - 11	المحددات العلائقية	الثالث
قدرة _ البنك	27 - 16	القدرة المدركة للبنك	الرابع
أمانة _ البنك	30 - 28	الأمانة المدركة للبنك	الخامس
خيرية _ البنك	33 - 31	الخيرية المدركة للبنك	السادس
ولاء _ الزبون	38 - 34	ولاء الزبون	السابع
درجة_الثقة	39	درجة الثقة اتجاه البنك	الثامن

المصدر: من إعداد الطالبة

و من أجل التأكد من أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً أو لا استخدمنا كل من اختبار كولموجروف – سمرنوف (1- Sample K-S) و معامل الالتواء (Skewness)، إذ تعتبر هذه الاختبارات ضرورية في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. و الجدول رقم يوضح ذلك:

الجدول رقم (10) : اختبار التوزيع الطبيعي

محتوى المحور	الفقرات	الرمز	قيمة Z	مستوى المعنوية	معامل الالتواء	المحور
المحددات السلوكية للموظفين في البنك	5-1	المحددات_السلوكية	0.052	0.200	-0.322	الأول
المحددات المهنية للموظفين في البنك	10-6	المحددات_المهنية	0.043	0.200	0.140	الثاني
المحددات العلائقية	15-11	المحددات_العلائقية	0.030	0.200	0.001	الثالث
القدرة المدركة للبنك	27-16	قدرة_البنك	0.061	0.200	-0.397	الرابع
الأمانة المدركة للبنك	30-28	أمانة_البنك	0.036	0.200	-0.018	الخامس
الخيرية المدركة للبنك	33-31	خيرية_البنك	0.052	0.200	-0.049	السادس
ولاء الزبون	38-34	ولاء_الزبون	0.063	0.200	-0.090	السابع
درجة الثقة اتجاه البنك	39	درجة_الثقة	0.084	0.200	-0.320	الثامن
<b>جميع الفقرات</b>						<b>-0.194</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (07)

من خلال الجدول أعلاه و الذي يوضح اختبار كولموجروف – سمرنوف (1-Sample K-S)، حيث أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، كما أن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت ضمن المجال (-2,2) لذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة تتعلق بالتوزيع الطبيعي للبيانات<sup>1</sup>، و بالتالي باستطاعتنا استخدام الاختبارات المعلمية.

<sup>1</sup> سعد زغلول بشير، دليلك إلى البرنامج الاحصائي، الإصدار العاشر، المعهد العربي للتدريب و البحوث الاحصائية، العراق، 2003، ص 92.

### المبحث الثاني: أداة الدراسة

اعتمدنا في الدراسة الحالية على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة، حيث تم اختبار صدق الاستبيان و ثباته و ذلك بالاعتماد على الدراسات السابقة في نفس المجال.

#### المطلب الأول: بناء أداة الدراسة

من أجل التعرف على محددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك المتعامل معه، تم بناء أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان و ذلك بعد مراجعة الكتب و الدراسات السابقة في نفس الموضوع و قد قمنا بإعداد استمارة تتألف من الأقسام التالية:

**القسم الأول:** معلومات شخصية ديموغرافية، و تتعلق بمسير المؤسسة الاقتصادية و عددها ثلاثة تتمثل في الجنس، العمر و المستوى التعليمي؛

**القسم الثاني:** مكون من خمسة أسئلة ( البنك المتعامل معه، طبيعة البنك، مدة التعامل مع البنك، أسباب اختيار البنك، عدد مرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد)، تهدف إلى التعرف على خصائص البنك الذي تتعامل معه المؤسسة؛

**القسم الثالث:** يقدم هذا القسم معلومات عن المؤسسة الاقتصادية و يضم ثلاثة أسئلة ( الشكل القانوني، قطاع النشاط، و طبيعة المؤسسة)

**القسم الرابع:** مكون من (34) سؤال تم تطويرها بعد مراجعة الأسس العلمية المتعلقة بالمتغيرات المستقلة ( المتغيرات المرتبطة بالموظفين في البنك) المحددات السلوكية و المهنية للموظفين في البنك)، و المتغيرات المرتبطة بالبنك المتعامل معه ( المحددات العلائقية، القدرة المدركة للبنك، الأمانة المدركة للبنك، الخيرية المدركة للبنك)؛

**القسم الخامس:** مكون من (06) أسئلة تم تطويرها بعد مراجعة الأسس العلمية المتعلقة بالمتغيرات التابعة (درجة الثقة و ولاء الزبون).

تم ترميز كل متغير من متغيرات الاستمارة كما هو موضح في الجدول رقم (11):

الجدول رقم (11): ترميز متغيرات الدراسة

الرمز	الخيارات	المتغير
1	ذكر	الجنس
2	أنثى	
1	أقل من 40 سنة	العمر
2	ما بين 41 و 60 سنة	
3	أكثر من 60 سنة	
1	ابتدائي	المستوى التعليمي
2	متوسط	
3	ثانوي	
4	جامعي	
5	دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)	
1	B.E.A	البنك المتعامل معه
2	B.N.A	
3	B.A.D.R	
4	B.D.L	
5	C.P.A	
6	C.N.E.P Banque	
7	AL BARAKA Banque	
8	NATIXIS	
9	TRUST Banque	
10	B.N.P PARIBAS	
11	A.G.B	
12	SOCIETE GENERALE	
1	بنك عام	طبيعة البنك
2	بنك خاص	
1	أقل من سنة	مدة التعامل مع البنك
2	ما بين سنة و 3 سنوات	
3	ما بين 4 و 6 سنوات	
4	ما بين 7 و 9 سنوات	
5	أكثر من 9 سنوات	

1	توصية من صديق أو قريب	أسباب التعامل مع البنك
2	الإشهار المطبق من طرف البنك	
3	معرفة موظف بالبنك	
4	توفر خدمة أو منتج معين	
5	اختيار آخر	
1	و لا مرة	عدد مرات القيام بعمليات، أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد
2	ما بين مرة و مرتين	
3	ما بين 3 و 4 مرات	
4	أكثر من 4 مرات	
1	S.A.R.L	الشكل القانوني
2	S.P.A	
3	E.U.R.L	
4	S.N.C	
5	E.P.I.C	
6	اختيار آخر	
1	الصناعة	قطاع النشاط
2	البنائيات و الأشغال العمومية	
3	الخدمات	
4	الصناعة الغذائية	
5	تصدير - استيراد	
6	البيع بالجملة	
1	عامة	طبيعة المؤسسة
2	خاصة	
1	غير موافق بشدة	أبعاد الدراسة
2	غير موافق	
3	محايد	
4	موافق	
5	موافق بشدة	

المصدر: من إعداد الطالبة

تم توزيع الاستبيانات على مسيري المؤسسات الاقتصادية العامة منها و الخاصة و ذلك من خلال الاتصال بهم هاتفيا و إرسال الاستمارة لهم عبر بريدهم الالكتروني من أجل الإجابة عليها الكترونيا.

و بناءا عليه فقد تضمنت الاستمارة تسعة و أربعون سؤالاً تتماشى مع فرضيات البحث، من أجل التعرف على محددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك الذي يتعاملون معه. (راجع الملحق رقم 03)

### المطلب الثاني: محاور أداة الدراسة

#### المحور الأول: المحددات السلوكية للموظفين في البنك

يشمل هذا المحور على خمسة (5) عبارات من (1-5)، حيث تم صياغة أسئلة هذا المحور بالاعتماد على دراسة GANESAN (1994)، دراسة Faten OCHI (2006)، دراسة زينب حسان النابلسي و اسحق محمود الشعار (2015)، دراسة Shérazed GATFAOUI (2015) و دراسة Molka ABBES، و الهدف من هذا المحور هو معرفة ما إذا كان لسلوك الموظفين في البنك أثر في كسب ثقة مسيري المؤسسات العمومية و الخاصة.

#### المحور الثاني: المحددات المهنية للموظفين في البنك

يشمل هذا المحور على خمسة (5) عبارات من (6-10)، حيث تم صياغة أسئلة هذا المحور بالاعتماد على دراسة Faten OCHI (2006)، دراسة Ali HADJ KHALIFA et Mohammed M KAMMOUN (2006)، و دراسة زينب حسان النابلسي، اسحق محمود الشعار (2015)، و يهدف هذا المحور إلى قياس درجة اتصاف الموظفين في البنك بالخبرة المصرفية و المهارات الضرورية لأداء العنصر البشري المتميز في المصارف.

#### المحور الثالث: المحددات العلائقية

يشمل هذا المحور على خمس (5) عبارات من (11-15)، و تم صياغة أسئلة هذا المحور بالاعتماد على دراسة Gerrard MACINTOSH et Lawrence S LOCKSHIN (1997) Molka ABBES، و تضم كل من التجارب السابقة، تعدد التفاعلات و دوران الموظفين.

### المحور الرابع: القدرة المدركة للبنك

يشمل هذا المحور على اثني عشر (12) عبارة من (16-27) مقسمة على أربعة محاور فرعية:

#### المحور الفرعي الأول: سياسة الاتصال المنتهجة من طرف البنك

يشمل على أربع (4) عبارات من (16-19)، و تم صياغة أسئلته بالاعتماد على دراسة Patricia GURVIEZ et Michael KORCHIA (2002) و دراسة Molka ABBES، و الهدف من هذا المحور الفرعي هو الكشف أن للاتصال دور هام في توليد و نشر الثقة بين أطراف التبادل.

#### المحور الفرعي الثاني: شهرة أو سمعة البنك

يشمل هذا المحور على عبارتين (2) من (20-21)، حيث تم صياغة أسئلة هذا المحور بالاعتماد على دراسة Molka ABBES، دراسة Eric ANDERSON & Barton WEITZ (1989)، و دراسة Shérazed GATFAOUI (2015) و الهدف من هذا المحور هو التأكد أن السمعة هي أحد العوامل الرئيسية في اختيار البنك و المساهمة في كسب ثقة الزبائن.

#### المحور الفرعي الثالث: كفاءة البنك

يشمل هذا المحور على عبارتين (2) من (22-23)، حيث تم صياغة أسئلة هذا المحور بالاعتماد على دراسة Jean FRISOU (2000)، دراسة Faten OCHI (2006) و دراسة Shérazed GATFAOUI (2015)، و الهدف من هذا المحور هو التأكد أن كفاءة البنك تساهم في كسب ثقة الزبائن.

#### المحور الفرعي الرابع: مصداقية البنك

يشمل هذا المحور على أربع (4) عبارات من (24-27)، حيث تم صياغة أسئلة هذا المحور بالاعتماد على دراسة Ali HADJ KHALIFA et Mohammed M KAMMOUN (2013)، و الهدف من هذا المحور هو التعرف على مدى تأثير مصداقية البنك في كسب ثقة العملاء.

### المحور الخامس: الأمانة المدركة للبنك

يشمل هذا المحور على ثلاث (3) عبارات من (28-30)، حيث تم صياغة أسئلة هذا المحور بالاعتماد على دراسة كل من Ali HADJ KHALIFA et Mohammed M KAMMOUN (2013)، و دراسة GANESAN (1994)، و الهدف من هذا المحور هو التعرف على مدى مساهمة أمانة البنك في كسب ثقة الزبائن.

### المحور السادس: الخيرية المدركة للبنك

يشمل هذا المحور على ثلاث (3) عبارات من (31-33)، حيث تم صياغة أسئلة هذا المحور بالاعتماد على دراسة Jean FRISOU (2000)، دراسة Robert M MORGAN et Shelby D. HUNT (1994)، دراسة Ali HADJ KHALIFA et Molka ABBES (2006)، و دراسة Faten OCHI (2006)، و الهدف من هذا المحور هو التعرف عن مدى مساهمة خيرية البنك في كسب ثقة الزبائن.

### المحور السابع: ولاء الزبون

يشمل هذا المحور على خمس (5) عبارات من (34-38)، حيث تم صياغة أسئلة هذا المحور بالاعتماد على دراسة Robert M MORGAN et Shelby D. HUNT (1994)، دراسة Faten OCHI (2006)، دراسة Kamel LAKHRIF et Abdelkebir EL OUIDANI (2011)، و Lova RAJAABELINA (2011)، و الهدف من هذا المحور هو التعرف على مدى مساهمة الثقة في البنك في تفسير ولاء الزبائن.

### المحور الثامن: درجة الثقة اتجاه البنك

يشمل هذا المحور على عبارة واحدة (العبارة 39)، و الهدف من هذا السؤال هو التعرف عن درجة ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك الذي يتعاملون معه.

### المطلب الثالث: الصدق الظاهري لأداة الدراسة

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري، و ذلك بعد مراجعتها من قبل محكمين أكاديميين من الدكاترة المحاضرين في الجامعات الجزائرية، و بعض المسيرين في المؤسسات الاقتصادية العامة منها و الخاصة، و قد استجابت الطالبة لأراء المحكمين و أجرت مجموعة من التعديلات في ضوء ملاحظاتهم لضمان الحصول على إجابات مكتملة.

### المطلب الرابع: الصدق البنائي لأداة الدراسة

لقياس الصدق البنائي لأداة الدراسة تم حساب قوة الارتباط باستخدام معامل بيرسون بين درجة العبارة و بين الدرجة الكلية للمحور، و ذلك على عينة استطلاعية تضم 30 فردا، حيث إحصائيا: إذا كانت  $r$  المحسوبة أكبر من  $r$  الجدولية، دلّ ذلك على وجود ارتباط معنوي و العكس صحيح. بالإضافة إلى ذلك، إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig or P- Value) أصغر أو تساوي مستوى الدلالة 0.01، 0.05 دل ذلك على وجود ارتباط معنوي هذا ما يوضحه الجداول التالية:

صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول: المحددات السلوكية للموظفين في البنك

الجدول رقم (12): درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول (المحددات السلوكية للموظفين في البنك)

العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	النتيجة
1	0.898**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
2	0.777**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
3	0.728**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
4	0.668**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
5	0.854**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
<p>قيمة r الجدولية: 0.456 عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة حرية 29  ** تعني دال عند مستوى دلالة 0.01</p>			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (08).

من خلال الجدول رقم (12) نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول: المحددات السلوكية للموظفين في البنك و المعدل الكلي لعباراته دالة إحصائيا حيث أن قيمة r المحسوبة محصورة بين (0.668 و 0.898) و هي أكبر من r الجدولية (0.456) كما أن قيمة مستوى المعنوية أصغر من 0.01، و بالتالي تعتبر عبارات المحور الأول: المحددات السلوكية للموظفين في البنك صادقة و متسقة داخليا.

صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: المحددات المهنية للموظفين في البنك

الجدول رقم (13): درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني (المحددات المهنية للموظفين في البنك)

النتيجة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبرة
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.869**	6 يتمتع المكلفون بالعملاء بالخبرة في مجال عملهم.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.821**	7 يقوم المكلفون بالعملاء بالشرح الجيد للإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.948**	8 يمثل المكلفون بالعملاء ضمانا للكفاءة.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.868**	9 يتقن المكلفون بالعملاء التكنولوجيات الجديدة التي تسمح لهم بتطوير كيفية أداء الخدمة
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.851**	10 يتعامل المكلفون بالعملاء مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية
قيمة r الجدولية: 0.456 عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة حرية 29 ** تعني دال عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (08)

من خلال الجدول رقم (13) نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني: المحددات المهنية للموظفين في البنك و المعدل الكلي لعباراته دالة إحصائيا حيث أن قيمة r المحسوبة محصورة بين (0.821 و 0.948) و هي أكبر من r الجدولية (0.456) كما أن قيمة مستوى المعنوية أصغر من 0.01، و بالتالي تعتبر عبارات المحور الثاني : المحددات المهنية للموظفين في البنك صادقة و متسقة داخليا.

درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث (المحددات العلائقية)

الجدول رقم (14): درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث (المحددات العلائقية)

النتيجة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبرة	
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.882**	أنا راض (راضية) عن تجربتي مع هذا البنك.	11
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.869**	أكون راض (راضية) عند إتمام معاملاتي مع البنك.	12
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.821**	هذا البنك مألوف بالنسبة لي.	13
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.815**	إن عدد مرات تعاملتي مع هذا البنك يدفعني للوثوق فيه.	14
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.023	0.414*	أجد أن معدل دوران الموظفين المطبق من طرف البنك منخفض.	15
<p>قيمة r الجدولية: 0.456 عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة حرية 29                      قيمة r الجدولية : 0.355 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة حرية 29                      ** تعني دال عند مستوى دلالة 0.01، * تعني دال عند مستوى دلالة 0.05</p>				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (08)

من خلال الجدول رقم (14) نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثالث: المحددات العلائقية و المعدل الكلي لعبارته دالة إحصائيا حيث أن قيمة r المحسوبة محصورة بين (0.414 و 0.882) و هي أكبر من r الجدولية كما أن قيمة مستوى المعنوية أصغر من 0.01 و 0.05، و بالتالي تعتبر عبارات المحور الثالث : المحددات العلائقية، صادقة و متسقة داخليا.

درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع (القدرة المدركة للبنك)

الجدول رقم (15): درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع (القدرة المدركة للبنك)

النتيجة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبرة	
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.860**	يقوم البنك باتصالات كافية معي.	16
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.812**	يخبرني البنك بكل العروض و الفرص الجديدة.	17
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.839**	يبدل البنك كل ما بوسعه لإعلام زبائنه بشكل جيد.	18
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.804**	تعجبني الطريقة التي يستخدمها البنك للاتصال و إعلام زبائنه.	19
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.827**	يتمتع البنك بسمعة طيبة في الاهتمام بزبائنه.	20
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.809**	يتمتع البنك بسمعة جيدة على مستوى السوق.	21
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.681**	يتمتع البنك بالخبرة في مجال عمله.	22
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.839**	يوفر البنك ضمانا للكفاءة.	23
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.800**	أثق في المعلومات التي يقدمها لي البنك.	24
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.816**	يلتزم البنك بوعوده لعملائه.	25
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.753**	يتم استقبالي بمفردي أثناء العمليات المهمة.	26
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.786**	يتم معالجة عملياتي بسرعة.	27
قيمة r الجدولية: 0.456 عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة حرية 29				
** تعني دال عند مستوى دلالة 0.01				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (08)

من خلال الجدول رقم (15) نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الرابع: قدرة البنك و المعدل الكلي لعباراته دالة احصائيا حيث أن قيمة r المحسوبة محصورة بين (0.681 و 0.860) و هي أكبر من r الجدولية (0.456) كما أن قيمة مستوى المعنوية أصغر من 0.01، و بالتالي تعتبر عبارات المحور الرابع: القدرة المدركة للبنك، صادقة و متسقة داخليا.

درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الخامس (الأمانة المدركة للبنك)

الجدول رقم (16): درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور الخامس (الأمانة المدركة للبنك)

النتيجة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارة
28	0.023	0.413*	البنك الذي أتعامل معه ليس دائما صادقا مع عملائه.
29	0.000	0.798**	يعتمد البنك على إعلام بسيط و شفاف.
30	0.000	0.657**	يتمتع البنك بالصرحة عند التعامل مع عملائه.
<p>قيمة r الجدولية: 0.456 عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة حرية 29                      قيمة r الجدولية : 0.355 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة حرية 29                      ** تعني دال عند مستوى دلالة 0.01، * تعني دال عند مستوى دلالة 0.05</p>			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (08)

من خلال الجدول رقم (16) نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الخامس: الأمانة المدركة للبنك و المعدل الكلي لعباراته دالة إحصائيا حيث أن قيمة r المحسوبة محصورة بين (0.413 و 0.798) و هي أكبر من r الجدولية كما أن قيمة مستوى المعنوية أصغر من 0.01 و 0.05، و بالتالي تعتبر عبارات المحور الخامس : الأمانة المدركة للبنك، صادقة و متسقة داخليا.

درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور السادس (الخيرية المدركة للبنك)

الجدول (17): درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور السادس (الخيرية المدركة للبنك)

النتيجة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارة
31	0.000	0.943**	يتصرف البنك بصفة مناسبة تخدم مصالحه.
32	0.000	0.956**	يسعى البنك لتحقيق احتياجاتي و طلباتي.
33	0.000	0.921**	يتمتع البنك بحسن تعامله مع زبائنه.
<p>قيمة r الجدولية: 0.456 عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة حرية 29                      ** تعني دال عند مستوى دلالة 0.01</p>			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (08)

من خلال الجدول رقم (17) نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور السادس: الخيرية المدركة للبنك و المعدل الكلي لعباراته دالة إحصائيا حيث أن قيمة  $r$  المحسوبة محصورة بين (0.921 و 0.956) و هي أكبر من  $r$  الجدولية (0.456) كما أن قيمة مستوى المعنوية أصغر من 0.01، و بالتالي تعتبر عبارات المحور السادس: الخيرية المدركة للبنك، صادقة و متسقة داخليا.

درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور السابع (ولاء الزبون)

الجدول (18): درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور السابع (ولاء الزبون)

النتيجة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	العبارة	
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.839**	أشعر بالالتزام اتجاه البنك و أسعى للحفاظ على علاقة جيدة معه.	34
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.766**	إدارة مدخراطي ستتعمل إذا قررت تغيير البنك.	35
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.775**	ليس لدي خيارات عديدة للتفكير في تغيير البنك.	36
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.852**	أنا مستعد (ة) لاقتراح البنك الذي أتعامل معه للآخرين.	37
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.866**	ليس لدي أي نية لتغيير البنك.	38
<p>قيمة <math>r</math> الجدولية: 0.456 عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة حرية 29  ** تعني دال عند مستوى دلالة 0.01</p>				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (08)

من خلال الجدول رقم (18) نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور السابع: ولاء الزبون و المعدل الكلي لعباراته دالة إحصائيا حيث أن قيمة  $r$  المحسوبة محصورة بين (0.766 و 0.866) و هي أكبر من  $r$  الجدولية (0.456) كما أن قيمة مستوى المعنوية أصغر من 0.01، و بالتالي تعتبر عبارات المحور السابع: ولاء الزبون، صادقة و متسقة داخليا.

### المطلب الخامس: صدق الثبات لأداة الدراسة

يستخدم معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات و الاتساق الداخلي لعبارات المقياس، فكلما كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.7) فأكثر دلّ ذلك على الثبات و الاتساق الداخلي لعبارات المقياس<sup>1</sup>.

و يتم حساب معامل ألفا كرونباخ حسب المعادلة التالية:<sup>2</sup>

$$RTT = \left( \frac{N}{N-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum sdi^2}{sdi^2} \right)$$

حيث:

RTT: معامل ألفا كرونباخ

N: عدد فقرات المقياس

$\sum sdi^2$ : مجموع مربعات تباينات فقرات المقياس

$sdi^2$ : مربع التباين الكلي للاختبار

و الجدول التالي يبين معامل ألفا كرونباخ لمختلف محاور الدراسة

<sup>1</sup> جولي بالانت، التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss)، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق، الطبعة الثانية، مصر، 2009، ص 111.

<sup>2</sup> Anastasi ANNE, Psychological toasting, New York, Usa, 1982, p 117.

الجدول رقم (19) معاملات ألفا كرونباخ حسب المحاور

المحور	محتوى المحور	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الأول	المحددات السلوكية للموظفين في البنك	5	0.840
الثاني	المحددات المهنية للموظفين في البنك	5	0.904
الثالث	المحددات العلائقية	5	0.774
الرابع	القدرة المدركة للبنك	12	0.936
الخامس	الأمانة المدركة للبنك	3	0.784
السادس	الخيرية المدركة للبنك	3	0.923
السابع	ولاء الزبون	5	0.825
الثبات الكلي		39	0.973

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (09)

من خلال الجدول رقم (19) يتبين لنا أن معاملات ألفا كرونباخ أكبر من 0.7 هذا ما يدل أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

### المبحث الثالث: محددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنوك التجارية في ولاية تلمسان

من خلال هذا المبحث سنعرض النتائج التي توصلنا إليها و تفسيرها و تحليلها و مناقشتها، و ذلك بالتعرف على آراء المبحوثين حول محددات الثقة اتجاه البنك المتعامل معه، و من أجل تحقيق ذلك استخدمنا التكرارات و النسب المئوية، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، و ميزان تقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي و ذلك بتحديد طول مجاله حيث تم حساب المدى و ذلك بطرح قيمة (5-1=4) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول المجال أي (0.8 = 4/5) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس، و ذلك لتحديد الحد الأعلى لهذا المجال<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عز حسن عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام SPSS، خوارزم العلمية، 2017، ص 541

فالجدول التالي يوضح الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

الجدول رقم (20): الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

المستوى	طول الفترة	المتوسط المرجح للأوزان	الاستجابة
منخفض	0.79	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
	0.79	من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
متوسط	0.79	من 2.60 إلى 3.39	محايد
مرتفع	0.79	من 3.40 إلى 4.19	موافق
	0.80	من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة

#### المطلب الأول: المحددات السلوكية للموظفين في البنك

تم استخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، و النتائج المتوصل إليها يبينها الجدول التالي و الذي يوضح آراء المبحوثين في فقرات المحور الأول و الخاص بالمحددات السلوكية للموظفين في البنك.

الجدول رقم (21): استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور المحددات السلوكية للموظفين في البنك

الترتيب	الاتجاه العام	النسبة الوزنية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات						
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1	أولاً	مرتفع	0.978	4.13	5	5	18	60	62	ت	يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بحسن الاستقبال، اللطف، الابتسامه و التعاطف.
					3.3%	3.3%	12%	40%	41.3%	%	
2	ثالثاً	مرتفع	0.999	4.03	4	9	21	60	56	ت	من الأفضل أن أجد نفس المكلفين بالعملاء في هذا البنك.
					2.7%	6%	14%	40%	37.3%	%	
3	رابعاً	مرتفع	1.009	3.95	6	10	14	76	44	ت	يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بالمرونة من أجل تقديم الخدمة لتلبية حاجات الزبائن.
					4%	6.7%	9.3%	50.7%	29.3%	%	
4	خامساً	متوسط	1.32	2.84	31	33	34	33	19	ت	يحتاج العاملون في البنك إلى التدريب في المجالات السلوكية.
					20.7%	22%	22.7%	22%	12.7%	%	
5	ثانياً	مرتفع	1.007	4.08	4	8	22	54	62	ت	أشعر بالاحترام و روح المبادرة لخدمتي كزبون من قبل العاملين في البنك.
					2.7%	5.3%	14.7%	36%	41.3%	%	
					المتوسط الموزون و الانحراف المعياري للمحور الأول						
		مرتفع	76%	0.83	3.80						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (10)

يتضح من الجدول رقم (21) التكرارات و النسب المئوية لاستجابات أفراد الدراسة حول المحور الأول)

المحددات السلوكية للموظفين في البنك) حيث:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص أن " يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بحسن الاستقبال، اللطف، الابتسامه و التعاطف " بانحراف معياري(0.978) و متوسط حسابي (4.13)، كما أن ما نسبته

(82.6%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن المكلفون بالعملاء في البنك يتمتعون بحسن الاستقبال، اللطف، الابتسامة و التعاطف.

■ و تأتي في المرتبة الثانية العبارة التي تنص " أشعر بالاحترام و روح المبادرة لخدمتي كزبون من قبل العاملين في البنك" بانحراف معياري (1.007) و متوسط حسابي(4.08)، كما أن ما نسبته (81.6%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم يشعرون بالاحترام و روح المبادرة لخدمتهم كزبون من قبل العاملين في البنك.

■ أما المرتبة الثالثة فتعود للعبارة التي تنص أن " من الأفضل أن أجد نفس المكلفين بالعملاء في هذا البنك" بانحراف معياري(0.999) و متوسط حسابي(4.03)، كما أن ما نسبته (80.6%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم من الأفضل أن يجدوا نفس المكلفين بالعملاء في البنك الذي يتعاملون معه.

■ و تأتي المرتبة الرابعة العبارة التي تنص أن " يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بالمرونة من أجل تقديم الخدمة لتلبية حاجات الزبائن" بانحراف معياري(1.009) و متوسط حسابي(3.95)، كما أن ما نسبته (79%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن المكلفين بالعملاء في البنك يتمتعون بالمرونة من أجل تقديم الخدمة لتلبية حاجات الزبائن.

■ أما المرتبة الأخيرة فتعود للعبارة التي تنص أن " يحتاج العاملون في البنك إلى التدريب في المجالات السلوكية" بانحراف معياري(1.32) و متوسط حسابي(2.84)، و هو ما يقابل درجة محايد في مقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقا في الجدول رقم (20)

■ كما يتضح من الجدول رقم (21) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور الأول (المحددات السلوكية للموظفين في البنك) بلغ قيمة (3.80) بانحراف معياري (0.83)، و هو ما يقابل الموافقة ( أي أن مستوى سلوك الموظفين في البنوك محل الدراسة كان مرتفعا).

### المطلب الثاني: المحددات المهنية للموظفين في البنك

تم استخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، و النتائج المتوصل إليها بينها الجدول التالي و الذي يوضح آراء الباحثين في فقرات المحور الثاني و الخاص بالمحددات المهنية للموظفين في البنك.

الجدول رقم (22): استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور المحددات المهنية للموظفين في البنك

الترتيب	الاتجاه العام	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات		
6	ثالثا	مرتفع	73.2%	1.140	3.66	7	20	29	55	39	ت	يتمتع المكلفون بالعملاء بالخبرة في مجال عملهم.
						4.7%	13.3%	19.3%	36.7%	26%	%	
7	أولا	مرتفع	77.4%	1.045	3.87	4	16	20	65	45	ت	يقوم المكلفون بالعملاء بالشرح الجيد للإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة.
						2.7%	10.7%	13.3%	43.3%	30%	%	
8	رابعا	مرتفع	70.2%	1.066	3.51	4	25	40	52	29	ت	يمثل المكلفون بالعملاء ضمانا للكفاءة.
						2.7%	16.7%	26.7%	34.7%	19.3%	%	
9	خامسا	متوسط	67%	1.069	3.35	10	17	54	48	21	ت	يتقن المكلفون بالعملاء التكنولوجيا الجديدة التي تسمح لهم بتطوير كيفية أداء الخدمة.
						6.7%	11.3%	36%	32%	14%	%	
10	ثانيا	مرتفع	76.6%	1.102	3.83	7	10	33	51	49	ت	يتعامل المكلفون بالعملاء مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية.
						4.7%	6.7%	22%	34%	32.7%	%	
		مرتفع	72.8%	0.92	3.64	المتوسط الموزون و الانحراف المعياري للمحور الثاني						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (10)

يتضح من الجدول رقم (22) التكرارات و النسب المئوية لاستجابات أفراد الدراسة حول المحور الثاني)

المحددات المهنية لموظفي البنك) حيث:

✓ جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص أن " يقوم المكلفون بالعملاء بالشرح الجيد للإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة" بانحراف معياري(1.045) و متوسط حسابي(3.87)، كما أن ما نسبته (77.4%)

من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن المكلفون بالعملاء يقومون بالشرح الجيد للإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة.

✓ و تأتي في المرتبة الثانية العبارة التي تنص " يتعامل المكلفون بالعملاء مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية" بانحراف معياري(1.102) و متوسط حسابي(3.83)، كما أن ما نسبته (76.6%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن المكلفين بالعملاء يتعاملون مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية.

✓ أما المرتبة الثالثة فتعود للعبارة التي تنص أن " يتمتع المكلفون بالعملاء بالخبرة في مجال عملهم" بانحراف معياري(1.140) و متوسط حسابي(3.66)، كما أن ما نسبته (73.2%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن المكلفين بالعملاء يتمتعون بالخبرة في مجال عملهم.

✓ و تأتي المرتبة الرابعة العبارة التي تنص أن " يمثل المكلفون بالعملاء ضمانا للكفاءة" بانحراف معياري(1.066) و متوسط حسابي(3.51)، كما أن ما نسبته (70.2%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن المكلفين بالعملاء يمثلون ضمانا للكفاءة.

✓ أما المرتبة الأخيرة فتعود للعبارة التي تنص أن " يتقن المكلفون بالعملاء التكنولوجيات الجديدة التي تسمح لهم بتطوير كيفية أداء الخدمة" بانحراف معياري(1.069) و متوسط حسابي(3.35)، و هو ما يقابل درجة (محايد) في مقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقا في الجدول رقم (20).

✓ كما يتضح من الجدول رقم (22) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور الثاني (المحددات المهنية للموظفين في البنك) بلغ قيمة (3.64) بانحراف معياري (0.92)، و هو ما يقابل الموافقة ( أي أن مستوى الكفاءة و المهارات التي يتمتع بها الموظفون في البنوك محل الدراسة كان مرتفعا).

### المطلب الثالث: المحددات العلائقية

تم استخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، و النتائج المتوصل إليها بينها الجدول التالي و الذي يوضح آراء الباحثين في فقرات المحور الثالث و الخاص بالمحددات العلائقية.

الجدول رقم (23): استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور المحددات العلائقية

الترتيب	الاتجاه العام	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
11	مرتفع	78.4 %	0.987	3.92	4	12	19	72	43	ت أنا راض (راضية) عن تجربتي مع هذا البنك.
					2.7%	8%	12.7 %	48%	28.7 %	
12	مرتفع	77.2 %	1.036	3.86	4	16	20	67	43	ت أكون راض (راضية) عند إتمام معاملتي مع البنك.
					2.7%	10.7 %	13.3 %	44.7 %	28.7 %	
13	مرتفع	79.8 %	0.916	3.99	2	8	27	65	48	ت هذا البنك مألوف بالنسبة لي.
					1.3%	5.3 %	18%	43.3 %	32%	
14	مرتفع	79.2 %	0.881	3.96	1	10	25	72	42	ت إن عدد مرات تعاملي مع هذا البنك يدفعني للوثوق فيه.
					0.7%	6.7 %	16.7 %	48%	28%	
15	مرتفع	68.2 %	1.057	3.41	7	20	51	48	24	ت أجد أن معدل دوران الموظفين المطبق من طرف البنك منخفض.
					4.7%	13.3 %	34%	32%	16%	
					المتوسط الموزون و الانحراف المعياري للمحور الثالث					
مرتفع		76.6 %	0.71	3.83						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (10)

يتضح من الجدول رقم (23) التكرارات و النسب المئوية لاستجابات أفراد الدراسة حول المحور الثالث (المحددات العلائقية) حيث:

✓ جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص أن " هذا البنك مألوف بالنسبة لي " بانحراف معياري (0.916) و متوسط حسابي (3.99)، كما أن ما نسبته (79.8%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه مألوف بالنسبة لهم.

✓ و تأتي في المرتبة الثانية العبارة التي تنص " إن عدد مرات تعاملي مع هذا البنك يدفعني للوثوق فيه " بانحراف معياري (0.881) و متوسط حسابي (3.96)، كما أن ما نسبته (79.2%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن عدد مرات التعامل مع البنك تدفعهم للوثوق فيه.

- ✓ أما المرتبة الثالثة فتعود للعبارة التي تنص أن " أنا راض (راضية) عن تجربتي مع هذا البنك " بانحراف معياري(0.987) و متوسط حسابي(3.92)، كما أن ما نسبته (78.4%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم راضين عن تجربتهم مع البنك الذي يتعاملون معه.
- ✓ و تأتي المرتبة الرابعة العبارة التي تنص أن " أكون راض (راضية) عند إتمام معاملاتي مع البنك" بانحراف معياري(1.036) و متوسط حسابي(3.86)، كما أن ما نسبته (77.2%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم راضين عند إتمام معاملاتهم مع البنك الذي يتعاملون معه.
- ✓ أما المرتبة الأخيرة فتعود للعبارة التي تنص أن "أجد أن معدل دوران الموظفين المطبق من طرف البنك منخفض" بانحراف معياري(1.057) و متوسط حسابي(3.41)، كما أن ما نسبته (68.2%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن معدل دوران الموظفين المطبق من طرف البنك منخفض.
- ✓ كما يتضح من الجدول رقم(23) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور الثالث (المحددات العلائقية) بلغ قيمة (3.83) بانحراف معياري (0.71)، و هو ما يقابل الموافقة ( أي أن مستوى المحددات العلائقية يعتبر مرتفعاً).

### المطلب الرابع: القدرة المدركة للبنك

تم استخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، و النتائج المتوصل إليها بينها الجدول التالي و الذي يوضح آراء الباحثين في فقرات المحور الرابع و الخاص بالقدرة المدركة للبنك.

الجدول رقم (24): استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور القدرة المدركة للبنك

الترتيب	الاتجاه العام	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
										ت	%
سادسا	مرتفع	75.4 %	1.071	*3.77	5	19	20	68	38	ت	يقوم البنك باتصالات كافية معي
					3.3%	12.7 %	13.3 %	45.3 %	25.3 %	%	
اثنا عشر	متوسط	65.4 %	1.247	3.27	14	33	27	50	26	ت	يخبرني البنك بكل العروض و الفرص الجديدة
					9.3%	22%	18%	33.3 %	17.3 %	%	
إحدى عشر	مرتفع	68.2 %	1.147	3.41	8	27	40	46	29	ت	يبدل البنك كل ما بوسعه لإعلام زبائنه بشكل جيد
					5.3%	18%	26.7 %	30.7 %	19.3 %	%	
عاشرا	مرتفع	69%	1.132	3.45	8	24	40	49	29	ت	تعجبني الطريقة التي يستخدمها البنك للاتصال و إعلام زبائنه.
					5.3%	16%	26.7 %	32.7 %	19.3 %	%	
تاسعا	مرتفع	69.2 %	1.168	3.46	13	17	35	58	27	ت	يتمتع البنك بسمعة طيبة في الاهتمام بزبائنه.
					8.7%	11.3 %	23.3 %	38.7 %	18%	%	
أولا	مرتفع	80%	0.920	4.00	3	4	33	60	50	ت	يتمتع البنك بسمعة جيدة على مستوى السوق.
					2%	2.7 %	22%	40%	33.3 %	%	
ثانيا	مرتفع	77.8 %	0.949	3.89*	3	8	34	62	43	ت	يتمتع البنك بالخبرة في مجال عمله.
					2%	5.3 %	22.7 %	41.3 %	28.7 %	%	
ثامنا	مرتفع	73.8 %	1.050	3.69	5	15	38	56	36	ت	يوفر البنك ضمانا للكفاءة.
					3.3%	10%	25.3 %	37.3 %	24%	%	
سابعا	مرتفع	75.4 %	1.077	*3.77	5	17	27	60	41	ت	أثق في المعلومات التي يقدمها لي البنك.
					3.3%	11.3 %	18%	40%	27.3 %	%	
رابعا	مرتفع	75.8 %	1.005	*3.79	5	12	28	69	36	ت	يلتزم هذا البنك بوعوده لعملائه
					3.3%	8%	18.7 %	46%	24%	%	

\* عند ترتيب العبارات في حالة تساوي المتوسطات الحسابات بين عبارتين أو أكثر، فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية

26	يتم استقبالي بمفردى أثناء العمليات المهمة.	ت	55	51	26	9	9	3.89*	1.148	77.8 %	مرتفع	ثالثا
		%	36.7 %	34 %	17.3 %	6%	6%					
27	يتم معالجة عملياتي بسرعة.	ت	40	68	16	22	4	*3.79	1.078	75.8 %	مرتفع	خامسا
		%	26.7 %	45.3 %	10.7 %	14.7 %	2.7 %					
المتوسط الموزون و الانحراف المعياري للمحور الرابع												
								3.68	0.83	73.6 %	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (10)

يتضح من الجدول رقم (24) التكرارات و النسب المئوية لاستجابات أفراد الدراسة حول المحور الرابع

(القدرة المدركة للبنك) حيث:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص أن " يتمتع البنك بسمعة جيدة على مستوى السوق " بانحراف معياري (0.920) و متوسط حسابي (4.00)، كما أن ما نسبته (80%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يتمتع بسمعة جيدة على مستوى السوق.
- و تأتي في المرتبة الثانية العبارة التي تنص " يتمتع البنك بالخبرة في مجال عمله " بانحراف معياري (0.949) و متوسط حسابي (3.89)، كما أن ما نسبته (77.8%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يتمتع بالخبرة في مجال عمله.
- أما المرتبة الثالثة فتعود للعبارة التي تنص أن " يتم استقبالي بمفردى أثناء العمليات المهمة " بانحراف معياري (1.148) و متوسط حسابي (3.89)، كما أن ما نسبته (77.8%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم يتم استقبالهم لمفردهم أثناء العمليات المهمة.
- و تأتي في المرتبة الرابعة العبارة التي تنص أن " يلتزم البنك بوعوده لعملائه " بانحراف معياري (1.005) و متوسط حسابي (3.79)، كما أن ما نسبته (75.8%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يلتزم بوعوده اتجاه زبائنه.

\* عند ترتيب العبارات في حالة تساوي المتوسطات الحسابات بين عبارتين أو أكثر، فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري.

- أما العبارة التي تنص أن " يتم معالجة عملياتي بسرعة" تحتل المرتبة الخامسة بانحراف معياري (1.078) و متوسط حسابي (3.79)، كما أن ما نسبته (75.8%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن عملياتهم يتم معالجتها بسرعة.
- في حين نجد في المرتبة السادسة العبارة التي تنص أن " يقوم البنك باتصالات كافية معي" بانحراف معياري (1.071) و متوسط حسابي (3.77)، كما أن ما نسبته (75.4%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يقوم باتصالات كافية معهم.
- أما المرتبة السابعة تعود للعبارة التي تنص أن " أثق في المعلومات التي يقدمها لي البنك" بانحراف معياري (1.077) و متوسط حسابي (3.77)، كما أن ما نسبته (75.4%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم يثقون في المعلومات التي يقدمها البنك لعملائه.
- في المرتبة الثامنة نجد العبارة التي تنص أن " يوفر البنك ضمانا للكفاءة" بانحراف معياري (1.050) و متوسط حسابي (3.69)، كما أن ما نسبته (73.8%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يوفر ضمانا للكفاءة.
- تأتي في المرتبة التاسعة العبارة التي تنص أن " يتمتع البنك بسمعة طيبة في الاهتمام بزبائنه" بانحراف معياري (1.168) و متوسط حسابي (3.46)، كما أن ما نسبته (69.2%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يتمتع بسمعة طيبة في الاهتمام بزبائنه.
- في حين أن المرتبة العاشرة تعود للعبارة التي تنص أن " تعجبني الطريقة التي يستخدمها البنك للاتصال و إعلام زبائنه" بانحراف معياري (1.132) و متوسط حسابي (3.45)، كما أن ما نسبته (69%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن الطريقة التي يستخدمها البنك الذي يتعاملون معه من أجل الاتصال بهم و إعلامهم تعجبهم.
- أما العبارة التي تنص أن " يبذل البنك كل ما بوسعه لإعلام زبائنه بشكل جيد" تحتل المرتبة الحادي عشر بانحراف معياري (1.147) و متوسط حسابي (3.41)، كما أن ما نسبته (68.2%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يبذل كل ما بوسعه لإعلام زبائنه بشكل جيد.

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية

- أما المرتبة الأخيرة فتعود للعبارة التي تنص أن "يخبرني البنك بكل العروض و الفرص الجديدة" بانحراف معياري(1.247) و متوسط حسابي(3.27)، و هو ما يقابل درجة محايد في مقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقا في الجدول رقم (20).
- كما يتضح من الجدول رقم (24) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور الرابع (القدرة المدركة للبنك) بلغ قيمة (3.68) بانحراف معياري (0.83)، و هو ما يقابل الموافقة ( أي أن مستوى القدرة المدركة للبنوك محل الدراسة كان مرتفعا).

### المطلب الخامس: الأمانة المدركة للبنك

تم استخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، و النتائج المتوصل إليها بينها الجدول التالي و الذي يوضح آراء المبحوثين في فقرات المحور الخامس و الخاص بالأمانة المدركة للبنك.

الجدول رقم (25): استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور الأمانة المدركة للبنك

الترتيب	الاتجاه العام	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
										ت	%
ثالثا	منخفض	49.4%	1.115	2.47	28	60	36	16	10	ت	البنك الذي أتعامل معه ليس دائما صادقا مع عملائه.
					18.7%	40%	24%	10.7%	6.7%	%	
ثانيا	مرتفع	71.8%	0.950	3.59	4	18	33	76	19	ت	يعتمد البنك على إعلام بسيط و شفاف.
					2.7%	12%	22%	50.7%	12.7%	%	
أولا	مرتفع	75.4%	0.958	3.77	5	10	30	75	30	ت	يتمتع البنك بالصراحة عند التعامل مع عملائه.
					3.3%	6.7%	20%	50%	20%	%	
					المتوسط الموزون و الانحراف المعياري للمحور الخامس						
		متوسط	65.4%	0.53	3.27						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (10)

يتضح من الجدول رقم (25) التكرارات و النسب المئوية لاستجابات أفراد الدراسة حول المحور الخامس)

الأمانة المدركة للبنك) حيث:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص أن " يتمتع البنك بالصراحة عند التعامل مع عملائه" بانحراف معياري(0.958) و متوسط حسابي(3.77)، كما أن ما نسبته (75.4%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يتمتع بالصراحة عند التعامل مع عملائه.
- و تأتي في المرتبة الثانية العبارة التي تنص "يعتمد البنك على إعلام بسيط و شفاف" بانحراف معياري(0.950) و متوسط حسابي(3.59)، كما أن ما نسبته (71.8%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يعتمد على إعلام بسيط و شفاف.
- أما المرتبة الأخيرة فتعود للعبارة التي تنص أن " البنك الذي أتعامل معه ليس دائما صادقا مع عملائه" بانحراف معياري(1.115) و متوسط حسابي(2.47)، و هو ما يقابل درجة (لا أوافق) في مقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقا في الجدول رقم (20)، أي أن المبحوثين يؤكدون أن البنك الذي يتعاملون معه صادقا دائما معهم.
- كما يتضح من الجدول رقم (25) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور الخامس (الأمانة المدركة للبنك) بلغ قيمة (3.27) بانحراف معياري (0.53)، ( أي أن مستوى الأمانة المدركة للبنوك محل الدراسة كان متوسطا).

### المطلب السادس: الخيرية المدركة للبنك

تم استخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، و النتائج المتوصل إليها بينها الجدول التالي و

الذي يوضح آراء المبحوثين في فقرات المحور السادس و الخاص بالخيرية المدركة للبنك.

الجدول رقم (26): استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور الخيرية المدركة للبنك

الترتيب	الاتجاه العام	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
31	مرتفع	71.8 %	1.075	3.59	4	24	33	57	32	ت	يتصرف البنك بصفة مناسبة تخدم مصالحه.
					2.7%	16%	22 %	38%	21.3 %	%	
32	مرتفع	73%	1.088	3.65	6	21	25	66	32	ت	يسعى البنك لتحقيق احتياجاتي و طلباتي.
					4%	14%	16.7 %	44%	21.3 %	%	
33	مرتفع	73.8 %	1.031	3.69	5	17	29	68	31	ت	يتمتع البنك بحسن تعامله مع زبائنه.
					3.3%	11.3 %	19.3 %	45.3 %	20.7 %	%	
					المتوسط الموزون و الانحراف المعياري للمحور السادس						
مرتفع		72.8 %	0.99	3.64							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (10)

يتضح من الجدول رقم (26) التكرارات و النسب المئوية لاستجابات أفراد الدراسة حول المحور السادس

(الخيرية المدركة للبنك) حيث:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص أن " يتمتع البنك بحسن تعامله مع زبائنه" بانحراف معياري (1.031) و متوسط حسابي (3.69)، كما أن ما نسبته (73.8%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يتمتع بحسن تعامله مع زبائنه.
- و تأتي في المرتبة الثانية العبارة التي تنص "يسعى البنك لتحقيق احتياجاتي و طلباتي" بانحراف معياري (1.088) و متوسط حسابي (3.65)، كما أن ما نسبته (73%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يسعى لتحقيق احتياجاتهم و طلباتهم.
- أما المرتبة الأخيرة فتعود للعبارة التي تنص أن " يتصرف البنك بصفة مناسبة تخدم مصالحه" بانحراف معياري (1.075) و متوسط حسابي (3.59)، كما أن ما نسبته (71.8%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن البنك الذي يتعاملون معه يتصرف معهم بصفة مناسبة تخدم مصالحهم.

- كما يتضح من الجدول رقم (26) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور السادس (الخيرية المدركة للبنك) بلغ قيمة (3.64) بانحراف معياري (0.99)، و هو ما يقابل الموافقة ( أي أن مستوى الخيرية المدركة للبنوك محل الدراسة كان مرتفعا).

و الجدول التالي يبيّن تحليل جميع محاور محدّدات الثقة اتجاه البنوك محل الدراسة:

الجدول رقم (27): استجابات أفراد عينة الدراسة لمحاور محدّدات الثقة اتجاه البنك المتعامل معه

الترتيب	الاتجاه العام	النسبي الوزن	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحاور	
1	مرتفع	76 %	0.83	3.80	المحدّدات السلوكية للموظفين في البنك	
2	مرتفع	72.8 %	0.92	3.64	المحدّدات المهنية للموظفين في البنك	
3	مرتفع	76.6 %	0.71	3.83	المحدّدات العلائقية	
4	مرتفع	73.6 %	0.83	3.68	القدرة المدركة للبنك	
5	متوسط	65.4 %	0.53	3.27	الأمانة المدركة للبنك	
6	مرتفع	72.8 %	0.99	3.64	الخيرية المدركة للبنك	
	مرتفع	72.83 %	0.80	3.64	محدّدات الثقة	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (10)

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن محاور محدّدات الثقة اتجاه البنوك محل الدراسة ( المحدّدات السلوكية للموظفين في البنك، المحدّدات المهنية للموظفين في البنك، المحدّدات العلائقية، القدرة المدركة للبنك، الأمانة المدركة للبنك، الخيرية المدركة للبنك) قد ارتفعت متوسطات وزنها النسبي عن 60 %، بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على فقراتها، حيث جاء ترتيب المحاور من حيث الأهمية كما يلي:

جاء المحور الثالث الخاص بالمحدّدات العلائقية في المرتبة الأولى من حيث الأهمية و ذلك بوزن نسبي يقدر ب (76.6 %)، يليه في المرتبة الثانية المحور الأوّل المتعلّق بالمحدّدات السلوكية للموظفين في البنك بوزن نسبي قدر ب (76%)، ثمّ في المرتبة الثالثة المحور الرابع الخاص بالقدرة المدركة للبنك بوزن نسبي يقدر ب (73.6%)، أمّا المرتبة الرابعة تعود للمحور الثاني الخاص بالمحدّدات المهنية للموظفين في البنك بوزن نسبي قدر ب (72.8%)، أما المحور

السادس الخاص بالخيرية المدركة للبنك احتل المرتبة الخامسة بوزن نسبي قدر بـ (72.8%)، و جاء في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية المحور الخامس الخاص بالأمانة المدركة للبنك بوزن نسبي قدر بـ (65.4%). و بصفة عامة يتبين من الجدول رقم (27) أنّ الوزن النسبي لجميع محاور محدّدات الثقة اتّجاه البنك المتعامل معه يساوي (72.83%) و هو أكبر من الوزن النسبي المتوسط (60%)، ممّا يدل على موافقة أفراد العينة لمحاور محدّدات الثقة اتّجاه البنك المتعامل معه، بمعنى أن هناك مستوى مقبول لمحدّدات الثقة في البنوك محل الدراسة.

### المطلب السابع: ولاء الزبون

تم استخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، و النتائج المتوصل إليها بينها الجدول التالي و الذي يوضح آراء المبحوثين في فقرات المحور السابع و الخاص بولاء الزبون

الجدول رقم (28): استجابات أفراد عينة الدراسة لمحور ولاء الزبون

الترتيب	الاتجاه العام	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات							
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
أولا	مرتفع	79.8 %	0.882	3.99	1	11	20	75	43	ت	أشعر بالالتزام اتجاه البنك و أسعى للحفاظ على علاقة جيدة معه.	34
					0.7%	7.3 %	13.3 %	50%	28.7 %	%		
خامسا	متوسط	64.6 %	1.182	3.23	13	29	42	43	23	ت	إدارة مدخراتي ستتدخل إذا قررت تغيير البنك	35
					8.7%	19.3 %	28%	28.7 %	15.3 %	%		
رابعا	مرتفع	69.4 %	1.115	3.47	7	24	39	51	29	ت	ليس لدي خيارات عديدة للتفكير في تغيير البنك.	36
					4.7%	16%	26%	34%	19.3 %	%		
ثالثا	مرتفع	71.8 %	1.130	3.59	8	15	45	44	38	ت	أنا مستعدة) لاقتراح البنك الذي أتعامل معه للآخرين.	37
					5.3%	10%	30%	29.3 %	25.3 %	%		
ثانيا	مرتفع	77.6 %	1.036	3.88	5	8	36	52	49	ت	ليس لدي أي نية لتغيير البنك.	38
					3.3%	5.3 %	24%	34.7 %	32.7 %	%		
					المتوسط الموزون و الانحراف المعياري للمحور السابع							
مرتفع		72.6 %	0.82	3.63								

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (10).

يتضح من الجدول رقم (28) التكرارات و النسب المئوية لاستجابات أفراد الدراسة حول المحور السابع

(الالتزام و ولاء الزبون) حيث:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص أن " أشعر بالالتزام اتجاه البنك و أسعى للحفاظ على علاقة جيدة معه" بانحراف معياري(0.882) و متوسط حسابي(3.99)، كما أن ما نسبته (79.8%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم يشعرون بالالتزام اتجاه البنك الذي يتعاملون معه و يسعون للحفاظ على علاقة جيدة معه.

- و تأتي في المرتبة الثانية العبارة التي تنص "ليس لدي أي نية لتغيير البنك" بانحراف معياري (1.036) و متوسط حسابي (3.88)، كما أن ما نسبته (77.6%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم لا ينوون تغيير البنك الذي يتعاملون معه.
- أما المرتبة الثالثة فتعود للعبارة التي تنص أن "أنا مستعد (ة) لاقتراح البنك الذي أتعامل معه للآخرين" بانحراف معياري (1.130) و متوسط حسابي (3.59)، كما أن ما نسبته (71.8%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم مستعدون لاقتراح البنك الذي يتعاملون معه للآخرين
- و تأتي في المرتبة الرابعة العبارة التي تنص أن "ليس لدي خيارات عديدة للتفكير في تغيير البنك" بانحراف معياري (1.115) و متوسط حسابي (3.47)، كما أن ما نسبته (69.4%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أن ليس لديهم خيارات عديدة للتفكير في تغيير البنك الذي يتعاملون معه.
- أما المرتبة الأخيرة فتعود للعبارة التي تنص أن "إدارة مدخراتي ستتعرض إذا قررت تغيير البنك" بانحراف معياري (1.182) و متوسط حسابي (3.23)، و هو ما يقابل درجة محايد في مقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقا في الجدول رقم (20).
- كما يتضح من الجدول رقم (28) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور السابع (ولاء الزبون) بلغ قيمة (3.63) بانحراف معياري (0.82)، و هو ما يقابل الموافقة ( أي أن مستوى ولاء الزبون بالبنوك محل الدراسة كان مرتفعا).

### المطلب الثامن: درجة الثقة اتجاه البنك

تم استخدام المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، و النتائج المتوصل إليها بينها الجدول التالي و الذي يوضح آراء الباحثين في فقرات المحور الثامن و الخاص بدرجة الثقة اتجاه البنك

الجدول رقم (29): استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور درجة الثقة اتجاه البنك

الترتيب	الاتجاه العام	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
أولا	مرتفع	81.4%	1.053	4.07	5	9	21	51	64	ت	أثق في البنك الذي أتعامل معه
					3.3%	6%	14%	34%	42.7%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (10).

يتضح من الجدول رقم (29) التكرارات و النسب المئوية لاستجابات أفراد الدراسة حول المحور الثامن (درجة الثقة اتجاه البنك) حيث أن ما نسبته (81.4%) من أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على أنهم يثقون في البنك الذي يتعاملون معه و ذلك بانحراف معياري (1.053) و متوسط حسابي (4.07).

#### المبحث الرابع: اختبار الفرضيات و نتائج الدراسة الميدانية

نسعى من خلال هذا المبحث لاختبار صلاحية النموذج المقترح للدراسة، و ذلك من خلال اختبار مدى صدقية الفرضيات المقترحة، بالإضافة إلى اختبار الفروقات في إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة التي تعزى للمتغيرات الشخصية، المتغيرات الخاصة بالبنك الذي تتعامل معه المؤسسة و المتغيرات الخاصة بالمؤسسة و الخروج باستنتاجات و توصيات الدراسة.

#### المطلب الأول: اختبار صلاحية نموذج الدراسة

استخدمنا الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) و الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) للتعرف على مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، أو مدى تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

حيث أن الغرض من استخدام الانحدار الخطي البسيط، هو تحليل و دراسة أثر المتغير المستقل أو المتنبأ به (كل عن حدى) على المتغير التابع (الثقة)، وفق المعادلة الخطية التالية:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x + e_i$$

حيث أن:

$y$ : هو المتغير التابع (الثقة)

$x$ : هو المتغير المستقل (مثلاً: المحددات السلوكية للموظفين في البنك)

$\beta_0$ : هو الجزء المقطوع من المحور الرأسي  $y$ ، و هو يعكس قيمة المتغير التابع في حالة انعدام المتغير المستقل  $x$ ، أي في حالة  $0 = x$

$\beta_1$ : ميل الخط المستقيم  $(\beta_0 + \beta_1 x)$ ، و يعكس مقدار التغير في  $y$  إذا تغيرت  $x$  بوحدة وحدة

$e$ : هو الخطأ العشوائي، و الذي يعبر عن الفرق بين القيمة الفعلية  $y$ ، و القيمة المقدرة  $\hat{y} = \beta_0 + \beta_1 x$ ، أي أن:  $e_i = y - (\beta_0 + \beta_1 x)$ .

أما الغرض من استخدام الانحدار الخطي المتعدد هو تحليل و دراسة أثر المتغيرات المستقلة أو المتنبأ بها على المتغير التابع (الثقة)، وفق المعادلة الخطية التالية:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_k x_k + e_i$$

حيث أن:

$y$ : هو المتغير التابع (الثقة)

$x_1, x_2, \dots, x_k$ : المتغيرات المستقلة

$\beta_0$ : هو الجزء المقطوع من المحور الرأسي  $y$ ، و هو يعكس قيمة المتغير التابع في حالة انعدام المتغير المستقل  $x$ ، أي في حالة  $0 = x$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ : المعالم المطلوب تقديرها

$e_i$ : هو الخطأ العشوائي

و للتأكد من صلاحية نموذج الدراسة قمنا باختبارات التالية:

✓ المصاحبة الخطية المتعددة:

تم تشخيص المصاحبة الخطية على المتغيرات كجزء من إجراء نموذج الانحدار البسيط و المتعدد لكل من محددات الثقة اتجاه البنك و أثرها، و تظهر النتائج في الملحق رقم (11)، حيث تم تحديد قيمة (Tolerance) لكل متغير، فإذا كانت هذه القيمة أقل من 0.1، دل ذلك على أن الارتباط المتعدد مع المتغيرات الأخرى مرتفع، مما قد يؤدي إلى احتمال تحقق المصاحبة الخطية المتعددة و حدوث مشكلة في تحليل الانحدار<sup>1</sup>. و إذا زادت قيمة VIF عن 10 دل ذلك على وجود المصاحبة الخطية المتعددة و هذا ما يؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. و هذا ما يوضحه الجدولين التاليين:

الجدول رقم (30): اختبار المصاحبة الخطية المتعددة للتأكد من صلاحية نموذج محددات الثقة اتجاه البنك

المتغيرات	التباين المسموح به Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
المحددات السلوكية للموظفين في البنك	0.808	1.238
المحددات المهنية للموظفين في البنك	0.786	1.272
المحددات العلائقية	0.802	1.247
القدرة المدركة للبنك	0.781	1.280
الأمانة المدركة للبنك	0.870	1.149
الخيرية المدركة للبنك	0.708	1.413

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (11)

من خلال الجدول رقم (30) و الذي يحتوي على المتغيرات المفسرة للثقة اتجاه البنك و قيمة معامل تضخم التباين و التباين المسموح به لكل متغير، نلاحظ أن قيمة VIF لجميع المتغيرات كانت أقل من 10 و تتراوح ما بين (1.149 و 1.413)، كما نلاحظ أن قيمة التباين المسموح به لجميع المتغيرات كانت أكبر من 0.1 و تتراوح ما بين (0.708 و 0.870) و بهذا يمكن القول أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة المفسرة للثقة اتجاه البنك المتعامل معه.

<sup>1</sup> جولي بالانت، التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss)، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق، الطبعة الثانية، 2009، مصر، ص 173.

الجدول رقم (31): اختبار المصاحبة الخطية المتعددة للتأكد من صلاحية نموذج أثر الثقة اتجاه البنك

المتغيرات	التباين المسموح به Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
درجة الثقة اتجاه البنك	1.000	1.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (11)

من خلال الجدول رقم (31) و الذي يحتوي على المتغيرات المفسرة لولاء الزبون و قيمة معامل تضخم التباين و التباين المسموح به لدرجة الثقة اتجاه البنك، نلاحظ أن قيمة VIF لدرجة الثقة اتجاه البنك كانت أقل من 10 و تساوي 1، كما نلاحظ أن قيمة التباين المسموح به لدرجة الثقة اتجاه البنك كانت أكبر من 0.1 و بهذا يمكن القول أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغير المستقل المفسر لولاء الزبون.

#### ✓ القدرة التفسيرية للنموذج:

يكون النموذج له قدرة تفسيرية في حالة ما إذا كانت قيمة F المحسوبة أكبر عن قيمتها الجدولية، و كان مستوى الدلالة أصغر من 0.05، أي أن المتغيرات المستقلة قادرة عن تفسير التباين في المتغيرات التابعة.

و الجدول الموالي يوضح القدرة التفسيرية لنموذج محددات الثقة اتجاه البنك

الجدول رقم (32): القدرة التفسيرية لنموذج محددات الثقة اتجاه البنك

المتغيرات	معامل التحديد $R^2$	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
المحددات السلوكية للموظفين في البنك	0.509	153.295*	0.000*
المحددات المهنية للموظفين في البنك	0.388	93.889*	0.000*
المحددات العلائقية	0.534	169.823*	0.000*
القدرة المدركة للبنك	0.628	249.745*	0.000*
الأمانة المدركة للبنك	0.121	20.446*	0.000*
الخيرية المدركة للبنك	0.490	142.101*	0.000*
محددات الثقة	0.606	227.324*	0.000*

قيمة F الجدولية: 3.91 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1-148) حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات-1) = (1-2) = 1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 150-2=148

\* دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (12)

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن نموذج محددات الثقة اتجاه البنك صالح لاختبار فرضيات الدراسة، حيث أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية (3.91) عند مستوى دلالة أصغر أو يساوي 0.05 حيث أن متوسط المتغيرات المستقلة (محددات الثقة) تفسر (60.6%) من التباين في المتغير التابع (درجة الثقة)، كما أن متغير القدرة المدركة للبنك يفسر (62.8%) من التباين في المتغير التابع، و يليه متغير المحددات العلائقية إذ يفسر (53.4%) من التباين في المتغير التابع، في حين أن متغير المحددات السلوكية للموظفين في البنك يفسر (50.9%) من التباين في المتغير التابع، أما متغير الخبرة المدركة للبنك يفسر (49%) من التباين في المتغير التابع، و يليه متغير المحددات المهنية للموظفين في البنك إذ يفسر (38.8%) من التباين في المتغير التابع، و يأتي في المرتبة الأخيرة متغير الأمانة المدركة للبنك إذ يفسر (12.1%) من التباين في المتغير التابع.

أما الجدول التالي يوضح القدرة التفسيرية لنموذج أثر الثقة اتجاه البنك:

الجدول رقم (33): القدرة التفسيرية لنموذج أثر الثقة اتجاه البنك

المتغيرات	معامل التحديد $R^2$	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
درجة الثقة	0.498	146.789*	0.000*
قيمة F الجدولية: 3.91 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1-148) حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات-1) = (1-2) = 1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 150-2=148			

\* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

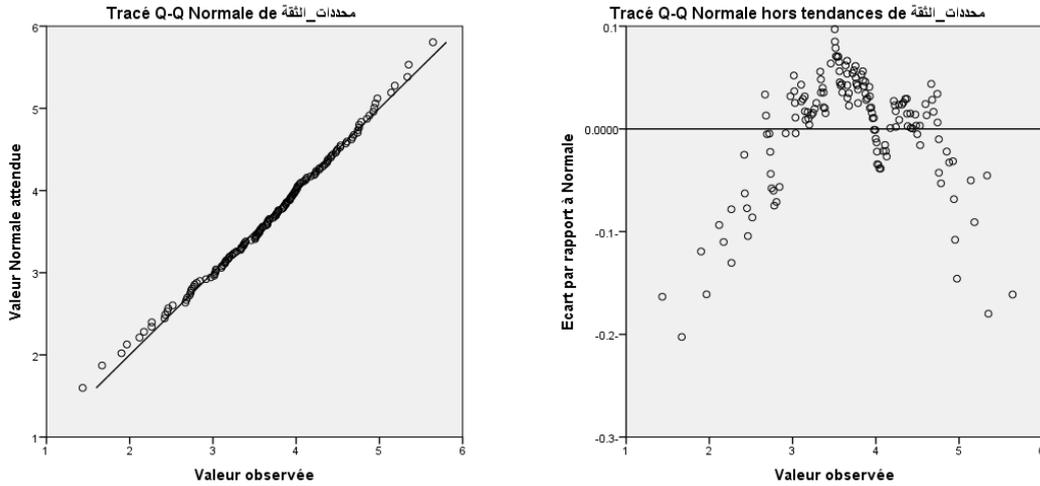
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (12)

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن نموذج أثر الثقة اتجاه البنك صالح لاختبار فرضيات الدراسة، حيث أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية (3.91) عند مستوى دلالة أصغر أو يساوي 0.05 حيث أن المتغير المستقل (درجة الثقة) يفسر (49.8%) من التباين في المتغير التابع (ولاء الزبون).

✓ القيم المتطرفة و الطبيعية و الخطية و تجانس التباين و استقلالية الرواسب

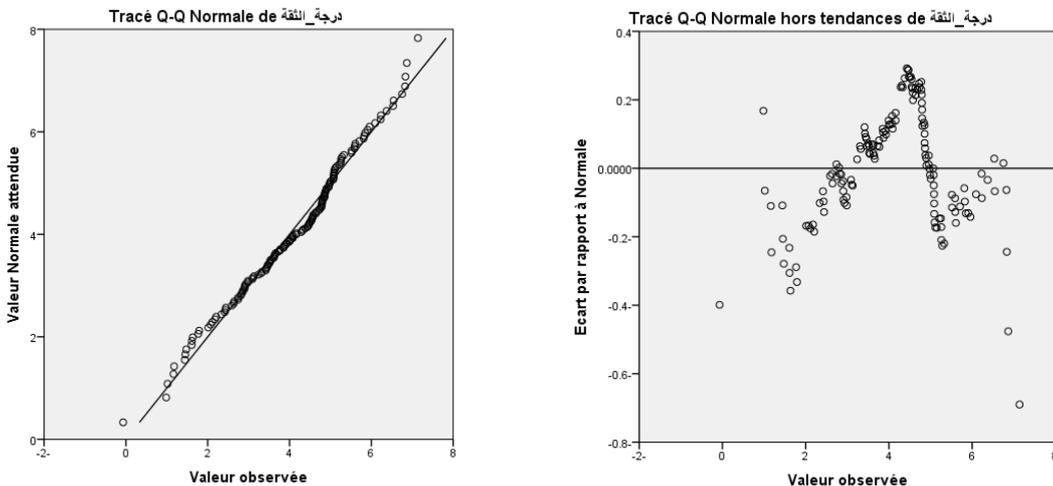
من أجل التحقق من الفرضيات تم اللجوء إلى تخطيط الانتشار و تخطيط الاحتمال الطبيعي الخاص بالرواسب المعيارية للانحدار المطلوبين كجزء من التحليل، حيث في تخطيط الاحتمال الطبيعي يجب أن تتوزع النقاط بحيث تكون خطا قطريا مستقيما من أسفل اليسار إلى أعلى اليمين، و هذا يدل على عدم وجود انحرافات كبيرة في الطبيعية و هذا ما تحقق في دراستنا، في حين أن تخطيط الانتشار للرواسب المعيارية فيجب أن تكون موزعة بشكل شبه مستطيل، بحيث تكون معظم الدرجات مركزة في المنتصف، و يجب ألا تتخذ الرواسب نمطا واضحا أو منتظما و يتضح ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم (11): تخطيط الانتشار للرواسب و تخطيط الاحتمال الطبيعي لنموذج محددات الثقة اتجاه البنك



المصدر: مخرجات SPSS

الشكل رقم (12) تخطيط الانتشار للرواسب و تخطيط الاحتمال الطبيعي لنموذج أثر الثقة اتجاه البنك



### المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية و بناء نموذجها النهائي

قصد التأكد من العلاقة الموجودة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع تم استخدام اختبار العينة الواحدة (One Sample T test) و ذلك حول المتوسط الفرضي المساوي ل 3 و الذي يعكس درجة محايد في مقياس ليكرت الخماسي.

بعدها نتقل إلى تحليل الانحدار البسيط و المتعدد من أجل التعرف ما إذا كانت المتغيرات المستقلة تؤثر في المتغير التابع.

و في الأخير سنقوم باختبارات الكشف عن الفروق في متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة التي تعزى للمتغيرات الشخصية، المتغيرات الخاصة بالبنك الذي تتعامل معه المؤسسة و المتغيرات الخاصة بالمؤسسة.

### الفرع 01: اختبار العينة الواحدة (One Sample T test)

حسب قاعدة القرار :

- ✓ إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  و درجة الحرية (149) فإننا نرفض  $H_0$  و نقبل  $H_1$  و العكس صحيح.
- ✓ و إذا كانت قيمة مستوى المعنوية (Sig) أصغر أو تساوي قيمة الدلالة 0.05 فإننا نرفض  $H_0$  و نقبل  $H_1$ .

الفرضية الرئيسية الأولى لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين العوامل الخاصة بالموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1.1 H: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين المحددات السلوكية للموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

1.2 H : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات المهنية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

قبل اختبار هذه الفرضية تم إنشاء متغير جديد يمثل متوسط العوامل الخاصة بالموظفين في البنك ( المحددات السلوكية+المحددات المهنية)/2) و رمزنا إليه ب: عوامل\_الموظفين

الفرضية الصفرية  $H_0$  : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين العوامل الخاصة بالموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية البديلة  $H_1$  : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين العوامل الخاصة بالموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الجدول رقم (34): نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه العوامل الخاصة بالموظفين في البنك

نتيجة اختبار الفرضية	اختبار لعينة واحدة (One Sample Statistics)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة			
قبول $H_1$	0.000	149	10.781	0.82474	3.7260	دلالة إجابات أفراد العينة حول العوامل الخاصة بالموظفين في البنك
قيمة T الجدولية : 1.96 عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 149 درجة الحرية = 1 - N = 1 - 150 = 149						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (13)

من خلال الجدول رقم (34) نلاحظ أن:

- ✓ بلغت قيمة T المحسوبة 10.781 و هي أكبر من القيمة الجدولية 1.96، هذا يدل أن العوامل الخاصة بالموظفين في البنك و المفسرة لدرجة الثقة اتجاه البنك دالة إحصائياً؛
- ✓ كما أن قيمة المعنوية Sig = 0.000 و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05 .

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين العوامل الخاصة بالموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، أي أن العوامل الخاصة بالموظفين في البنك تساهم في تفسير الثقة اتجاه البنك المتعامل معه

اختبار الفرضية الفرعية الأولى : **H1.1**: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات السلوكية للموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية الصفرية **H<sub>0</sub>** : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات السلوكية للموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية البديلة **H<sub>1</sub>** : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات السلوكية للموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الجدول رقم (35): نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه المحددات السلوكية للموظفين في البنك

نتيجة اختبار الفرضية	اختبار لعينة واحدة (One Sample Statistics)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة			
<b>قبول H<sub>1</sub></b>	0.000	149	11.779	0.83736	3.8053	دلالة إجابات أفراد العينة حول المحددات السلوكية للموظفين في البنك
قيمة T الجدولية : 1.96 عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 149 درجة الحرية = 1 - N = 1 - 150 = 149						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (13)

من خلال الجدول رقم (35) نلاحظ أن:

✓ بلغت قيمة T المحسوبة 11.779 و هي أكبر من القيمة الجدولية 1.96، هذا يدل أن المحددات السلوكية للموظفين في البنك و المفسرة لدرجة الثقة اتجاه البنك دالة إحصائياً.

✓ كما أن قيمة المعنوية Sig = 0.000 و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة أي أن :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات السلوكية للموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، أي أن المحددات السلوكية للموظفين في البنك تساهم في تفسير الثقة اتجاه البنك المتعامل معه

اختبار الفرضية الفرعية الثانية : **H 1.2**: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات المهنية للموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية الصفرية **H<sub>0</sub>** : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات المهنية للموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية البديلة **H<sub>1</sub>** : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات المهنية للموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الجدول رقم (36): نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه المحددات المهنية للموظفين في البنك

نتيجة اختبار الفرضية	اختبار لعينة واحدة (One Sample Statistics)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة			
<b>قبول H<sub>1</sub></b>	0.000	149	8.592	0.92175	3.6467	دلالة إجابات أفراد العينة حول المحددات المهنية للموظفين في البنك
قيمة T الجدولية : 1.96 عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 149 درجة الحرية = 1 - N = 1 - 150 = 149						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (13)

من خلال الجدول رقم (36) نلاحظ أن:

✓ بلغت قيمة T المحسوبة 8.592 و هي أكبر من القيمة الجدولية 1.96، هذا يدل أن المحددات

المهنية للموظفين في البنك و المفسرة لدرجة الثقة اتجاه البنك دالة إحصائياً.

✓ كما أن قيمة المعنوية Sig = 0.000 و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة أي أن :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات المهنية للموظفين في البنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، أي أن المحددات المهنية للموظفين في البنك تساهم في تفسير الثقة اتجاه البنك المتعامل معه

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين العوامل الخاصة بالبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

2.1 H: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات العلائقية و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

2.2 H: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين القدرة المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

2.3 H: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الأمانة المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

2.4 H: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخيرية المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية :

قبل اختبار هذه الفرضية تم إنشاء متغير جديد يمثل متوسط العوامل الخاصة بالبنك ( المحددات العلائقية + القدرة المدركة للبنك + الأمانة المدركة للبنك + الخيرية المدركة للبنك )/4 و رمزنا إليه ب: عوامل \_البنك.

الفرضية الصفرية  $H_0$  : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين العوامل الخاصة بالبنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين العوامل الخاصة بالبنك و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الجدول رقم (37): نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه العوامل الخاصة بالبنك

نتيجة اختبار الفرضية	اختبار لعينة واحدة (One Sample Statistics)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة			
<b>قبول <math>H_1</math></b>	0.000	149	11.115	0.66831	3.6065	دلالة إجابات أفراد العينة حول العوامل الخاصة بالبنك
قيمة T الجدولية : 1.96 عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 149 درجة الحرية = $1 - N = 1 - 150 = 149$						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (13)

من خلال الجدول رقم (37) نلاحظ أن:

✓ بلغت قيمة T المحسوبة 11.115 و هي أكبر من القيمة الجدولية 1.96، هذا يدل أن العوامل الخاصة بالبنك و المفسرة لدرجة الثقة اتجاهه دالة إحصائية.

✓ كما أن قيمة المعنوية Sig = 0.000 و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين العوامل الخاصة بالبنك و ثقة الزبون اتجاهه، أي أن العوامل الخاصة بالبنك تساهم في تفسير الثقة اتجاهه.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى :  $H_{2.1}$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات العلائقية و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المحددات العلائقية و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية البديلة  $H_1$  : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين المحددات العلائقية و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الجدول رقم (38): نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه المحددات العلائقية

نتيجة اختبار الفرضية	اختبار لعينة واحدة (One Sample Statistics)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة			
<b>قبول <math>H_1</math></b>	0.000	149	14.333	0.70868	3.8293	دلالة إجابات أفراد العينة حول المحددات العلائقية
قيمة T الجدولية : 1.96 عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 149 درجة الحرية = $1 - N = 1 - 150 = 149$						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (13)

من خلال الجدول رقم (38) نلاحظ أن:

✓ بلغت قيمة T المحسوبة 14.333 و هي أكبر من القيمة الجدولية 1.96، هذا يدل أن المحددات العلائقية و المفسرة لدرجة الثقة اتجاه البنك دالة إحصائية.

✓ كما أن قيمة المعنوية  $Sig = 0.000$  و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين المحددات العلائقية و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه. أي أن المحددات العلائقية تساهم في تفسير الثقة اتجاه البنك

اختبار الفرضية الفرعية الثانية :  $H_{2.2}$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

$(\alpha \leq 0.05)$  بين القدرة المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية الصفرية  $H_0$  : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين القدرة المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين القدرة المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

الجدول رقم (39): نتائج اختبار  $t$  للعينة الواحدة اتجاه القدرة المدركة للبنك

نتيجة اختبار الفرضية	اختبار لعينة واحدة (One Sample Statistics)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة			
<b>قبول <math>H_1</math></b>	0.000	149	10.030	0.83170	3.6811	دلالة إجابات أفراد العينة حول القدرة المدركة للبنك
قيمة T الجدولية : 1.96 عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 149 درجة الحرية = $1 - N = 1 - 150 = 149$						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (13)

من خلال الجدول رقم (39) نلاحظ أن:

✓ بلغت قيمة T المحسوبة 10.030 و هي أكبر من القيمة الجدولية 1.96، هذا يدل أن القدرة المدركة للبنك و المفسرة لدرجة الثقة اتجاه البنك دالة إحصائياً.

✓ كما أن قيمة المعنوية  $Sig = 0.000$  و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين القدرة المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه. أي أن القدرة المدركة للبنك تساهم في تفسير الثقة اتجاهه.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :  $H_{2.3}$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الأمانة المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية الصفرية  $H_0$  : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الأمانة المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية البديلة  $H_1$  : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الأمانة البنك و ثقة الزبون اتجاهه.

الجدول رقم (40): نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه الأمانة المدركة للبنك

نتيجة اختبار الفرضية	اختبار لعينة واحدة (One Sample Statistics)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة			
<b>قبول <math>H_1</math></b>	0.000	149	6.255	0.53522	3.2733	دلالة إجابات أفراد العينة حول الأمانة المدركة للبنك
قيمة T الجدولية : 1.96 عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 149 درجة الحرية = $1 - N = 1 - 150 = 149$						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (13)

من خلال الجدول رقم (40) نلاحظ أن:

✓ بلغت قيمة T المحسوبة 6.255 و هي أكبر من القيمة الجدولية 1.96، هذا يدل أن الأمانة المدركة

للبنك و المفسرة لدرجة الثقة اتجاه البنك دالة إحصائية.

✓ كما أن قيمة المعنوية  $Sig = 0.000$  و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الأمانة المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه. أي أن الأمانة المدركة للبنك تساهم في تفسير الثقة اتجاهه

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: **H 2.4**: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخيرية المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية الصفرية **H<sub>0</sub>** : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخيرية

المدركة للبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية البديلة **H<sub>1</sub>** : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخيرية المدركة

للبنك و ثقة الزبون اتجاهه.

الجدول رقم (41): نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه الخيرية المدركة للبنك

نتيجة اختبار الفرضية	اختبار لعينة واحدة (One Sample Statistics)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة			
<b>قبول H<sub>1</sub></b>	0.000	149	7.933	0.99146	3.6422	دلالة إجابات أفراد العينة حول الخيرية المدركة للبنك
قيمة T الجدولية : 1.96 عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 149 درجة الحرية = 1-150 = 149						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (13)

من خلال الجدول رقم (41) نلاحظ أن:

✓ بلغت قيمة T المحسوبة 7.933 و هي أكبر من القيمة الجدولية 1.96، هذا يدل أن خيرية البنك و

المفسرة لدرجة الثقة اتجاه البنك دالة إحصائية.

✓ كما أن قيمة المعنوية Sig = 0.000 و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخيرية المدركة للبنك و ثقة الزبون

اتجاهه. أي أن الخيرية المدركة للبنك تساهم في تفسير الثقة اتجاهه.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين ثقة الزبون و ولائه للبنك الذي يتعامل معه.

الفرضية الصفرية  $H_0$  : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين ثقة الزبون و ولائه للبنك الذي يتعامل معه.

الفرضية البديلة  $H_1$  : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين ثقة الزبون و ولائه للبنك الذي يتعامل معه.

الجدول رقم (42): نتائج اختبار t للعينة الواحدة اتجاه ثقة الزبون نحو البنك المتعامل معه

نتيجة اختبار الفرضية	اختبار لعينة واحدة (One Sample Statistics)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة			
<b>قبول <math>H_1</math></b>	0.000	149	12.402	1.053	4.07	دلالة إجابات أفراد العينة حول ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه
قيمة T الجدولية : 1.96 عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 149 درجة الحرية = 1 - N = 1 - 150 = 149						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (13)

من خلال الجدول رقم (42) نلاحظ أن:

✓ بلغت قيمة T المحسوبة 12.402 و هي أكبر من القيمة الجدولية 1.96، هذا يدل أن درجة الثقة و المفسرة لالتزام العميل و وفاءه للبنك الذي يتعامل معه دالة إحصائياً.

✓ كما أن قيمة المعنوية Sig = 0.000 و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين ثقة الزبون و ولائه للبنك الذي يتعامل معه. أي أن درجة الثقة تساهم في تفسير ولاء الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرع 02: تحليل الانحدار الخطي البسيط و المتعدد

وفقا لقاعدة القرار :

✓ إذا كانت قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  و درجة الحرية (148) فإننا نرفض  $H_0$  و نقبل  $H_1$  و العكس صحيح.

✓ و إذا كانت قيمة مستوى المعنوية (Sig) أصغر أو تساوي قيمة الدلالة 0.05 فإننا نرفض  $H_0$  و نقبل  $H_1$ .

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للعوامل الخاصة بالموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه

و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

4.1 H: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للمحددات السلوكية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

4.2 H: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للمحددات المهنية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة: تم اختبار هذه الفرضية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد.

الفرضية الصفرية  $H_0$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للعوامل الخاصة بالموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية البديلة  $H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للعوامل الخاصة بالموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

و كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (43): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه

البنك الذي يتعامل معه

المتغيرات	قيم B (معامل الانحدار)	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية P (معنوية المعاملات)	نتيجة اختبار الفرضية
المحددات السلوكية للموظفين في البنك	0.713	6.500	*0.000	<b>قبول H<sub>1</sub></b>
المحددات المهنية للموظفين في البنك	0.221	2.222	*0.028	
معامل الانحدار الثابت	0.548		0.055	
قيمة R <sup>2</sup>	0.525			
قيمة F	81.153			
قيمة المعنوية P عند 0.05	*0.000			
قيمة F الجدولية: 06.3 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (2-147)				
حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = (3 - 1) = 2، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 150 - 3 = 147				

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (14)

من خلال الجدول رقم (43) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> تساوي (0.525) وهذا ما يبين أن العوامل الخاصة بالموظفين في البنك تفسر ما نسبته (52.5%) من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه؛
- ✓ بلغت قيمة F المحسوبة 81.153 وهي أكبر من القيمة الجدولية 3.06، هذا يدل أن العوامل الخاصة بالموظفين في البنك تؤثر في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه؛
- ✓ كما أن قيمة المعنوية P = 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05؛
- ✓ قيمة المعنوية بالنسبة لمعامل انحدار متغير المحددات السلوكية و المحددات المهنية للموظفين في البنك تساوي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة، و بالتالي فهما معنويتين أي تضم هاتين القيمتين إلى النموذج.

✓ أما قيمة المعنوية بالنسبة للمعامل الثابت تساوي 0.055 و هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي ليست معنوية أي لا تضم هذه القيمة إلى النموذج و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للعوامل الخاصة بالموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

و يمكن صياغة الدالة التي تفسر العلاقة الخطية بين العوامل الخاصة بالموظفين في البنك و درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه كما يلي:

$$Y = 0.713 X_1 + 0.221 X_2 + e_i$$

حيث أن :

$Y$ : درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه

$X_1$ : المحددات السلوكية للموظفين في البنك

$X_2$ : المحددات المهنية للموظفين في البنك

$e_i$ : الخطأ العشوائي.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى : **H 4.1**: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للمحددات السلوكية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية الصفرية **H<sub>0</sub>** : لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للمحددات السلوكية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية البديلة **H<sub>1</sub>** : يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للمحددات السلوكية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الجدول رقم (44): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر المحددات السلوكية للموظفين في البنك في ثقة الزبون

اتجاه البنك المتعامل معه

المتغيرات	قيم B (معامل الانحدار)	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية P (معنوية المعاملات)	نتيجة اختبار الفرضية
المحددات السلوكية للموظفين في البنك	0.897	12.381	*0.000	<b>قبول H<sub>1</sub></b>
معامل الانحدار الثابت	0.652		*0.022	
قيمة R <sup>2</sup>		0.509		
قيمة F		153.295		
قيمة المعنوية P عند 0.05		*0.000		
قيمة F الجدولية: 3.91 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1-148)				
حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات-1) = (1-2) = 1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 150-2=148				

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (12)

من خلال الجدول رقم (44) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> تساوي (0.509) وهذا ما يبين أن المحددات السلوكية للموظفين في البنك تفسر ما نسبته (50.9%) من التباين في درجة الثقة باتجاه البنك المتعامل معه.
- ✓ بلغت قيمة F المحسوبة 153.295 وهي أكبر من القيمة الجدولية 3.91، هذا يدل أن المحددات السلوكية للموظفين في البنك تؤثر في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه
- ✓ كما أن قيمة المعنوية P = 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05
- ✓ كما أن القيمة الاحتمالية (معنوية المعاملات) P = 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05.
- ✓ أما قيمة المعنوية بالنسبة للمعامل الثابت تساوي 0.022 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي فهي معنوية أي تضم هذه القيمة إلى النموذج.

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمحددات السلوكية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

و يمكن صياغة الدالة التي تفسر العلاقة الخطية بين المحددات السلوكية للموظفين في البنك و درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه كما يلي:

$$Y = 0.652 + 0.897 X_1 + e_i$$

حيث أن :

$Y$ : درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه

$X_1$ : المحددات السلوكية للموظفين في البنك

$e_i$ : الخطأ العشوائي.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية : **H 4.2**: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمحددات المهنية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية الصفرية **H<sub>0</sub>** : لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمحددات المهنية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية البديلة **H<sub>1</sub>** : يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمحددات المهنية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الجدول رقم (45): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر المحددات المهنية للموظفين في البنك في ثقة الزبون

اتجاه البنك المتعامل معه

المتغيرات	قيم B (معامل الانحدار)	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية P (معنوية المعاملات)	نتيجة اختبار الفرضية
المحددات المهنية للموظفين في البنك	0.712	9.690	*0.000	<b>قبول <math>H_1</math></b>
معامل الانحدار الثابت	1.470		*0.000	
قيمة $R^2$		0.388		
قيمة F		93.889		
قيمة المعنوية P عند 0.05		*0.000		
قيمة F الجدولية: 3.91 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1-148)				
حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات-1) = (1-2) = 1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 150-2=148				

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (12)

من خلال الجدول رقم (45) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة معامل التحديد  $R^2$  تساوي (0.388) وهذا ما يبين أن المحددات المهنية للموظفين في البنك تفسر ما نسبته (38.8%) من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه؛
- ✓ بلغت قيمة F المحسوبة 93.889 وهي أكبر من القيمة الجدولية 3.90، هذا يدل أن المحددات المهنية للموظفين في البنك تؤثر في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه؛
- ✓ كما أن قيمة المعنوية  $P = 0.000$  وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05 ؛
- ✓ كما أن القيمة الاحتمالية (معنوية المعاملات)  $P = 0.000$  وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05 .

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمحددات المهنية للموظفين في البنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

و يمكن صياغة الدالة التي تفسر العلاقة الخطية بين المحددات المهنية للموظفين في البنك و درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه كما يلي:

$$Y = 1.470 + 0.712 X_1 + e_i$$

حيث أن :

$Y$ : درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه

$X_1$ : المحددات المهنية للموظفين في البنك

$e_i$ : الخطأ العشوائي.

الفرضية الرئيسية الخامسة: : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للعوامل الخاصة بالبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

5.1 H: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمحددات العلائقية في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

5.2 H: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للقدر المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

5.3 H: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للأمانة المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

5.4 H: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للخيرية المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

اختبار الفرضية الرئيسية الخامسة: تم اختبار هذه الفرضية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  للعوامل الخاصة بالبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  للعوامل الخاصة بالبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

و كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (46): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر العوامل الخاصة بالبنك في ثقة الزبون اتجاهه

المتغيرات	قيم B (معامل الانحدار)	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية P (معنوية المعاملات)	نتيجة اختبار الفرضية
المحددات العائقية	0.421	3.404	*0.001	قبول $H_1$
القدرة المدركة للبنك	0.700	5.169	*0.000	
الأمانة المدركة للبنك	-0.192	-1.715	0.089	
الخبرة المدركة للبنك	0.076	0.769	0.443	
معامل الانحدار الثابت	0.230		0.513	
قيمة $R^2$		0.661		
قيمة F		70.628		
قيمة المعنوية P عند 0.05		*0.000		
قيمة F الجدولية: 2.43 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (4-145)				
حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = (5 - 1) = 4، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 150 - 5 = 145				

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (14)

من خلال الجدول رقم (46) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة معامل التحديد  $R^2$  تساوي (0.661) وهذا ما يبين أن محددات الثقة الخاصة بالبنك تفسر ما نسبته (66.1%) من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه
- ✓ بلغت قيمة F المحسوبة 70.628 وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.43، هذا يدل أن العوامل الخاصة بالبنك تؤثر في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه
- ✓ كما أن قيمة المعنوية  $P = 0.000$  وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05
- ✓ أما قيمة المعنوية بالنسبة للمعامل الثابت تساوي 0.513 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي ليست معنوية أي لا تضم هذه القيمة إلى النموذج
- ✓ القدرة المدركة للبنك هي أكثر تأثير في ثقة العميل اتجاه البنك الذي يتعامل معه، ثم تليها المحددات العلائقية إذ أن معامل الانحدار للقدرة المدركة للبنك أكبر من معامل الانحدار للمحددات العلائقية، في حين أن الأمانة المدركة للبنك وخيرية البنك ليست من العوامل المؤثرة في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه ذلك لأن القيمة الاحتمالية P أكبر من 0.05.

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  للعوامل الخاصة بالبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

و يمكن صياغة الدالة التي تفسر العلاقة الخطية بين العوامل الخاصة بالبنك و درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه كما يلي:

$$Y = 0.421 X_1 + 0.700 X_2 + e_i$$

حيث أن :

Y: درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه

$X_1$ : المحددات العلائقية

$X_2$ : القدرة المدركة للبنك

$e_i$ : الخطأ العشوائي.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى : **H 5.1**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمحددات العلائقية في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية الصفرية **H<sub>0</sub>** : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمحددات العلائقية في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية البديلة **H<sub>1</sub>** : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمحددات العلائقية في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الجدول رقم (47): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر المحددات العلائقية في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل

معه

نتيجة اختبار الفرضية	القيمة الاحتمالية P (معنوية المعاملات)	قيمة T المحسوبة	قيم B (معامل الانحدار)	المتغيرات
<b>قبول H<sub>1</sub></b>	*0.000	13.032	1.087	المحددات العلائقية
	0.772	-0.094		معامل الانحدار الثابت
		0.534		قيمة R <sup>2</sup>
		169.823		قيمة F
		*0.000		قيمة المعنوية P عند 0.05
قيمة F الجدولية: 3.91 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1-148)				
حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات-1) = (1-2) = 1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 150-2=148				

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (12)

من خلال الجدول رقم (47) نلاحظ أن:

✓ قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> تساوي (0.534) وهذا ما يبين أن المحددات العلائقية تفسر ما نسبته (53.4%) من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه.

✓ بلغت قيمة F المحسوبة 169.823 و هي أكبر من القيمة الجدولية 3.90، هذا يدل أن المحددات

العلائقية تؤثر في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه

✓ كما أن قيمة المعنوية  $P = 0.000$  و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

✓ كما أن القيمة الاحتمالية (معنوية المعاملات)  $P = 0.000$  و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

✓ أما قيمة المعنوية بالنسبة للمعامل الثابت تساوي 0.772 و هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي

ليست معنوية أي لا تضم هذه القيمة إلى النموذج

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للمحددات العلائقية في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

و يمكن صياغة الدالة التي تفسر العلاقة الخطية بين المحددات العلائقية و درجة ثقة الزبون اتجاه البنك

المتعامل معه كما يلي:

$$Y = 1.087 X_1 + e_i$$

حيث أن :

Y: درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه

$X_1$ : المحددات العلائقية

$e_i$ : الخطأ العشوائي.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية : **H 5.2**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$

للقدرة المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية الصفرية **H<sub>0</sub>** : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للقدرة المدركة للبنك

في ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للقدرة المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

الجدول رقم (48): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر القدرة المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه

المتغيرات	قيم B (معامل الانحدار)	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية P (معنوية المعاملات)	نتيجة اختبار الفرضية
القدرة المدركة للبنك	1.004	15.803	*0.000	<b>قبول <math>H_1</math></b>
معامل الانحدار الثابت	0.372	0.122	0.628	
قيمة $R^2$	249.745		*0.000	
قيمة F				
قيمة المعنوية P عند 0.05				
قيمة F الجدولية: 3.91 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1-148) حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات-1) = (1-2) = 1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 150-2=148				

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (12)

من خلال الجدول رقم (48) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة معامل التحديد  $R^2$  تساوي (0.628) وهذا ما يبين أن القدرة المدركة للبنك تفسر ما نسبته (62.8%) من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه؛
- ✓ بلغت قيمة F المحسوبة 249.745 وهي أكبر من القيمة الجدولية 3.90، هذا يدل أن القدرة المدركة للبنك تؤثر في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه؛
- ✓ كما أن قيمة المعنوية  $P = 0.000$  وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05؛
- ✓ كما أن القيمة الاحتمالية (معنوية المعاملات)  $P = 0.000$  وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05
- ✓ أما قيمة المعنوية بالنسبة للمعامل الثابت تساوي 0.122 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي ليست معنوية أي لا تضم هذه القيمة إلى النموذج

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للقدر المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

و يمكن صياغة الدالة التي تفسر العلاقة الخطية بين قدرة البنك و درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل

معه كما يلي:

$$Y = 1.004 X_1 + e_1$$

حيث أن :

$Y$ : درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه

$X_1$ : القدرة المدركة للبنك

$e_1$ : الخطأ العشوائي.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : **H 5.3**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  للأمانة المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية الصفرية **H<sub>0</sub>** : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للأمانة المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية البديلة **H<sub>1</sub>** : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للأمانة المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

الجدول رقم (49): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الأمانة المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاه البنك

المتعامل معه

المتغيرات	قيم B (معامل الانحدار)	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية P (معنوية المعاملات)	نتيجة اختبار الفرضية
الأمانة المدركة للبنك	0.686	4.522	*0.000	<b>قبول H<sub>1</sub></b>
معامل الانحدار الثابت	1.822		*0.000	
قيمة R <sup>2</sup>		0.121		
قيمة F		20.446		
قيمة المعنوية P عند 0.05		*0.000		
قيمة F الجدولية: 3.91 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1-148) حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات-1) = (1-2) = 1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 150-2=148				

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (12)

من خلال الجدول رقم (49) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> تساوي (0.121) و هذا ما يبين أن الأمانة المدركة للبنك تفسر ما نسبته (12.1%) من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه؛
- ✓ بلغت قيمة F المحسوبة 20.446 و هي أكبر من القيمة الجدولية 3.90، هذا يدل أن الأمانة المدركة للبنك تؤثر في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه؛
- ✓ كما أن قيمة المعنوية P = 0.000 و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05؛
- ✓ كما أن القيمة الاحتمالية (معنوية المعاملات) P = 0.000 و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05؛
- ✓ أما قيمة المعنوية بالنسبة للمعامل الثابت تساوي 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي فهي معنوية أي تضم هذه القيمة إلى النموذج.

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للأمانة المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

و يمكن صياغة الدالة التي تفسر العلاقة الخطية بين الأمانة المدركة للبنك و درجة ثقة الزبون اتجاه البنك

المتعامل معه كما يلي:

$$Y = 1.822 + 0.686 X_1 + e_i$$

حيث أن :

$Y$ : درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه

$X_1$ : الأمانة المدركة للبنك

$e_i$ : الخطأ العشوائي.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: **H 5.4**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للخيرية المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية الصفرية **H<sub>0</sub>**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للخيرية المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

الفرضية البديلة **H<sub>1</sub>**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للخيرية المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

الجدول رقم (50): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الخيرية المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاه البنك

المتعامل معه

المتغيرات	قيم B (معامل الانحدار)	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية P (معنوية المعاملات)	نتيجة اختبار الفرضية
الخيرية المدركة للبنك	0.744	11.921	*0.000	<b>قبول H<sub>1</sub></b>
معامل الانحدار الثابت	1.358		*0.000	
قيمة R <sup>2</sup>		0.490		
قيمة F		142.101		
قيمة المعنوية P عند 0.05		*0.000		
قيمة F الجدولية: 3.91 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1-148) حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات-1) = (1-2) = 1، عدد العينة (N) - عدد المتغيرات = 150-2=148				

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (12)

من خلال الجدول رقم (50) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> تساوي (0.490) وهذا ما يبين أن الخيرية المدركة للبنك تفسر ما نسبته (49%) من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه؛
- ✓ بلغت قيمة F المحسوبة 142.101 وهي أكبر من القيمة الجدولية 3.90، هذا يدل أن الخيرية المدركة للبنك تؤثر في ثقة الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه؛
- ✓ كما أن قيمة المعنوية P = 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05؛
- ✓ كما أن القيمة الاحتمالية (معنوية المعاملات) P = 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05؛
- ✓ أما قيمة المعنوية بالنسبة للمعامل الثابت تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي فهي معنوية أي تضم هذه القيمة إلى النموذج

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للخيرية المدركة للبنك في ثقة الزبون اتجاهه.

و يمكن صياغة الدالة التي تفسر العلاقة الخطية بين الخيرية المدركة للبنك و درجة ثقة الزبون اتجاه البنك

المتعامل معه كما يلي:

$$Y = 1.358 + 0.744 X_1 + e_i$$

حيث أن :

$Y$ : درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه

$X_1$ : الخيرية المدركة للبنك.

$e_i$ : الخطأ العشوائي.

الفرضية الرئيسية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  لثقة الزبون في ولائه للبنك الذي يتعامل معه.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  لثقة الزبون في ولائه للبنك الذي يتعامل معه.

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  لثقة الزبون في ولائه للبنك الذي يتعامل معه.

الجدول رقم (51): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر ثقة الزبون في ولاءه للبنك الذي يتعامل معه

نتيجة اختبار الفرضية	القيمة الاحتمالية P (معنوية المعاملات)	قيمة T المحسوبة	قيم B (معامل الانحدار)	المتغيرات
<b>قبول H<sub>1</sub></b>	*0.000	12.116	0.552	درجة الثقة
	*0.000	1.387		معامل الانحدار الثابت
	0.498			قيمة R <sup>2</sup>
	146.789			قيمة F
	*0.000			قيمة المعنوية P عند 0.05
قيمة F الجدولية: 3.91 عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية (1-148) حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات-1) = (1-2) = 1، عدد العينة (N) = عدد المتغيرات = 150-2=148				

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (12)

من خلال الجدول رقم (51) نلاحظ أن:

✓ قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> تساوي (0.498) وهذا ما يبين أن درجة الثقة تفسر ما نسبته (49.8%) من التباين في ولاء الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

✓ بلغت قيمة F المحسوبة 146.789 وهي أكبر من القيمة الجدولية 3.90، هذا يدل أن درجة الثقة تؤثر في ولاء الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه.

✓ كما أن قيمة المعنوية P = 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

✓ كما أن القيمة الاحتمالية (معنوية المعاملات) P = 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05

✓ أما قيمة المعنوية بالنسبة للمعامل الثابت تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي فهي معنوية أي تضم هذه القيمة إلى النموذج

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لثقة الزبون في ولاءه للبنك الذي يتعامل معه.

و يمكن صياغة الدالة التي تفسر العلاقة الخطية بين ثقة و ولاء الزبون اتجاه البنك المتعامل معه كما يلي:

$$Y = 1.387 + 0.552X_1 + e_i$$

حيث أن :

$Y$ : ولاء الزبون اتجاه البنك الذي يتعامل معه

$X_1$ : درجة الثقة اتجاه البنك

$e_i$ : الخطأ العشوائي.

الفرضية الرئيسية السابعة: إن العوامل الخاصة بالبنك أكثر تأثيراً من العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : إن العوامل الخاصة بالبنك أكثر تأثيراً من العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرضية البديلة  $H_1$ : إن العوامل الخاصة بالبنك أقل تأثيراً من العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الجدول رقم (52): نتائج اختبار العوامل الأكثر تأثيراً في درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه

نتيجة اختبار الفرضية	القيمة الاحتمالية P (معنوية المعاملات)	قيمة T المحسوبة	قيم B (معامل الانحدار)	المتغيرات
قبول $H_0$	*0.017	2.417	0.288	العوامل الخاصة بالموظفين
	*0.000	6.228	0.917	العوامل الخاصة بالبنك

\* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (14)

من خلال الجدول رقم (52) نلاحظ أن:

- ✓ معامل الانحدار لعوامل البنك أكبر من معامل الانحدار لعوامل الموظفين؛
- ✓ قيمة T المحسوبة للعوامل الخاصة بالبنك (6.228) أكبر من قيمة T المحسوبة للعوامل الخاصة بالموظفين (2.417)؛
- ✓ كما أن القيمة الاحتمالية (معنوية المعاملات)  $P = 0.000$  و هي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05.
- و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

إن العوامل الخاصة بالبنك أكثر تأثيراً من العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

الفرع 03: اختبارات الكشف عن الفروق في متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة

1- اختبار الفروقات في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة التي تعزى للمتغيرات الشخصية

الفرضية الرئيسية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى للمتغيرات الشخصية.

و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

8.1 H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس.

8.2 H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر.

8.3 H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T لاختبار الفروقات بين إجابات المبحوثين، حيث حسب قاعدة القرار:

✓ إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  و درجة الحرية (148) فإننا نرفض  $H_0$  و نقبل  $H_1$  و العكس صحيح.

✓ و إذا كانت قيمة مستوى المعنوية (Sig) أصغر أو تساوي قيمة الدلالة 0.05 فإننا نرفض  $H_0$  و نقبل  $H_1$ .

الجدول رقم (53): نتائج اختبار (Independent S.T Test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من

محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس

المحور	الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
المحددات السلوكية للموظفين في البنك	ذكر	3.8000	0.84990	-0.264	0.792	قبول $H_0$
	أنثى	3.8667	0.70496			
المحددات المهنية للموظفين في البنك	ذكر	3.6275	0.91864	-0.861	0.390	
	أنثى	3.8667	0.96985			
المحددات العلائقية	ذكر	3.8087	0.69739	-1.211	0.228	
	أنثى	4.0667	0.82389			
القدرة المدركة للبنك	ذكر	3.6667	0.83242	-0.720	0.473	
	أنثى	3.8472	0.84075			
الأمانة المدركة للبنك	ذكر	3.2754	0.54767	0.157	0.876	
	أنثى	3.2500	0.37939			
الخيرية المدركة للبنك	ذكر	3.6135	0.96932	-1.204	0.231	
	أنثى	3.9722	1.21820			
درجة الثقة	ذكر	4.06	1.059	-0.342	0.733	
	أنثى	4.17	1.030			
جميع المحاور	ذكر	3.6928	0.71356	-0.785	0.433	
	أنثى	3.8623	0.75876			
قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية (148) تساوي (1.96)						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (15)

من خلال الجدول رقم (53) نلاحظ أن:

✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير الجنس؛

✓ قيمة T المحسوبة أصغر من قيمة T الجدولية، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير الجنس.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء المبحوثين، حيث حسب قاعدة القرار:

✓ إذا كانت قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) و درجة الحرية (4،145) فإننا نرفض  $H_0$  و نقبل  $H_1$  و العكس صحيح.

✓ و إذا كانت قيمة مستوى المعنوية (Sig) أصغر أو تساوي قيمة الدلالة 0.05 فإننا نرفض  $H_0$  و نقبل  $H_1$ .

الجدول رقم (54): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر

نتيجة اختبار الفرضية	مستوى الدلالة	قيمة F	درجة الحرية	مصدر التباين	المحور	
قبول $H_0$	0.458	0.913	4	بين المجموعات	المحددات السلوكية للموظفين في البنك	
			145	داخل المجموعات		
			149	المجموع		
	0.438	0.948	0.948	4	بين المجموعات	المحددات المهنية للموظفين في البنك
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.400	1.018	1.018	4	بين المجموعات	المحددات العلائقية
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.885	0.289	0.289	4	بين المجموعات	القدرة المدركة للبنك
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.451	0.925	0.925	4	بين المجموعات	الأمانة المدركة للبنك
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.748	0.483	0.483	4	بين المجموعات	الخيرية المدركة للبنك
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.592	0.701	0.701	4	بين المجموعات	درجة الثقة
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.713	0.532	0.532	4	بين المجموعات	جميع المحاور
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (54) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير العمر؛
- ✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير الجنس.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (55): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
المحددات السلوكية للموظفين في البنك	بين المجموعات	4	0.566	0.688	<b>قبول H<sub>0</sub></b>
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
المحددات المهنية للموظفين في البنك	بين المجموعات	4	0.512	0.727	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
المحددات العلائقية	بين المجموعات	4	0.930	0.448	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
القدرة المدركة للبنك	بين المجموعات	4	1.318	0.266	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
الأمانة المدركة للبنك	بين المجموعات	4	0.301	0.877	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
الخيرية المدركة للبنك	بين المجموعات	4	1.320	0.265	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
درجة الثقة	بين المجموعات	4	1.836	0.125	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
جميع المحاور	بين المجموعات	4	0.938	0.444	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (55) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير المستوى التعليمي
- ✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي

الفرضية الرئيسية التاسعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى للمتغيرات الخاصة بالبنك الذي تتعامل معه المؤسسة

و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

9.1 H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك.

9.2 H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى مدة التعامل مع البنك

9.3 H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك.

9.4 H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك.

لاختبار هذه الفرضية تمّ استخدام اختبار T لاختبار الفروقات بين إجابات أفراد عينة الدراسة

الجدول رقم (56): نتائج اختبار (Independent S.T Test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من

محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك

المحور	طبيعة البنك	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
المحددات السلوكية للموظفين في البنك	عام	3.8364	0.84601	0.752	0.454	قبول $H_0$
	خاص	3.7200	0.81750			
المحددات المهنية للموظفين في البنك	عام	3.6564	0.97534	0.213	0.832	
	خاص	3.6200	0.76567			
المحددات العلائقية	عام	3.8909	0.73828	1.777	0.078	
	خاص	3.6600	0.59606			
القدرة المدركة للبنك	عام	3.7341	0.85062	1.297	0.197	
	خاص	3.5354	0.76862			
الأمانة المدركة للبنك	عام	3.3000	0.54548	1.012	0.313	
	خاص	3.2000	0.50524			
الخيرية المدركة للبنك	عام	3.7939	0.97886	3.203	0.002	
	خاص	3.2250	0.91330			
درجة الثقة	عام	4.21	0.996	2.809	0.006	
	خاص	3.68	1.118			
جميع المحاور	عام	3.7744	0.72929	1.947	0.053	
	خاص	3.5193	0.65092			
قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية (148) تساوي (1.96)						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (15)

من خلال الجدول رقم (56) نلاحظ أن:

✓ قيمة مستوى الدلالة لمحور الخيرية المدركة للبنك و درجة الثقة أصغر من 0.05 مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول الخيرية المدركة للبنك و درجة الثقة تعزى لمتغير طبيعة البنك.

✓ في حين أن باقي المحاور و المتمثلة في المحددات السلوكية للموظفين في البنك، المحددات المهنية للموظفين في البنك، المحددات العلائقية، القدرة المدركة للبنك، الأمانة المدركة للبنك فكانت مستويات الدلالة أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير طبيعة البنك.

✓ أما قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.053 و هي أكبر من 0.05 و قيمة T المحسوبة تساوي 1.947 و هي أصغر من قيمة T الجدولية (1.96) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول دور محددات الثقة في درجة الثقة تعزى لمتغير طبيعة البنك.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية العدمية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (57): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
المحددات السلوكية للموظفين في البنك	بين المجموعات	4	0.883	0.476	<b>قبول H<sub>0</sub></b>
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
المحددات المهنية للموظفين في البنك	بين المجموعات	4	1.965	0.103	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
المحددات العلائقية	بين المجموعات	4	0.786	0.536	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
القدرة المدركة للبنك	بين المجموعات	4	0.399	0.809	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
الأمانة المدركة للبنك	بين المجموعات	4	0.507	0.731	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
الخيرية المدركة للبنك	بين المجموعات	4	1.046	0.386	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
درجة الثقة	بين المجموعات	4	0.793	0.532	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
جميع المحاور	بين المجموعات	4	0.921	0.454	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (57) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك.
- ✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك.

**الفرضية الصفرية  $H_0$** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك.

**الفرضية البديلة  $H_1$** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (58): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
المحددات السلوكية للموظفين في البنك	بين المجموعات	4	4.438	1.608	0.175	
	داخل المجموعات	145	100.037			
	المجموع	149	104.476			
المحددات المهنية للموظفين في البنك	بين المجموعات	4	7.297	2.217	0.070	
	داخل المجموعات	145	119.296			
	المجموع	149	126.593			
المحددات العلائقية	بين المجموعات	4	4.744	2.454	0.048	
	داخل المجموعات	145	70.087			
	المجموع	149	74.831			
القدرة المدركة للبنك	بين المجموعات	4	10.237	3.998	0.004	قبول $H_1$
	داخل المجموعات	145	92.829			
	المجموع	149	103.066			
الأمانة المدركة للبنك	بين المجموعات	4	3.509	3.247	0.014	
	داخل المجموعات	145	39.173			
	المجموع	149	42.682			
الخيرية المدركة للبنك	بين المجموعات	4	13.553	3.697	0.007	
	داخل المجموعات	145	132.912			
	المجموع	149	146.466			
درجة الثقة	بين المجموعات	4	14.055	3.368	0.011	
	داخل المجموعات	145	151.279			
	المجموع	149	165.333			
جميع المحاور	بين المجموعات	4	7.158	3.747	0.006	
	داخل المجموعات	145	69.248			
	المجموع	149	76.406			
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (58) نلاحظ أن:

✓ قيمة الدلالة للمحاور (المحددات العلائقية، القدرة المدركة للبنك، الأمانة المدركة للبنك، الخيرية المدركة للبنك، درجة الثقة، جميع المحاور) تساوي (0.048، 0.004، 0.014، 0.007، 0.011، 0.006) على الترتيب و هي أقل من 0.05، هذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  تعزى لمتغير أسباب التعامل مع البنك.

✓ قيمة F المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية (2.40)، هذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  تعزى لمتغير أسباب التعامل مع البنك.

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة أسباب اختيار البنك.

و يمكن حساب حجم تأثير أسباب اختيار البنك في الثقة اتجاه البنك المتعامل معه من خلال المعادلة التالية:<sup>1</sup>

$$0.0936 = \frac{7.158}{76.406} = \frac{\text{مجموع المربعات البينية (بين المجموعات)}}{\text{المجموع الكلي للمربعات}} = \text{قيمة إيتا تربيع}$$

و تفسير قيمة إيتا تربيع وفقا لما جاء به Cohen تعكس التأثير المعتدل، حيث أن 0.06 تدل على وجود تأثير معتدل، و بالتالي فان متغير أسباب اختيار البنك له تأثير معتدل، أي أن متغير أسباب اختيار البنك يبين ما نسبته 9.36% من التباين في درجة الثقة الذي تفسره المتغيرات المستقلة.

<sup>1</sup> جولي بالانت، التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss)، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق، الطبعة الثانية، 2009، مصر، ص 236.

الجدول رقم (59): اختبار Scheffe للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير أسباب اختيار البنك

المحور	الفرق	توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	معرفة موظف بالبنك	توفر خدمة أو منتج معين	اختيار آخر
المحددات العلائقية	توصية من صديق أو قريب	Xxx	-0.22647	-0.2009	-0.39465	0.12353
	الإشهار المطبق من طرف البنك	0.22647	Xxx	0.2556	-0.16818	0.35000
	معرفة موظف بالبنك	0.20092	-0.02556	Xxx	-0.19374	0.32444
	توفر خدمة أو منتج معين	0.39465	0.16818	0.19374	Xxx	0.51818
	اختيار آخر	-0.12353	-0.35000	-0.3244	-0.51181	Xxx
القدرة المدركة للبنك	توصية من صديق أو قريب	Xxx	-0.32475	-0.2594	-0.61453	0.17130
	الإشهار المطبق من طرف البنك	0.32475	Xxx	0.06528	-0.28977	0.49606
	معرفة موظف بالبنك	0.25948	-0.6528	Xxx	-0.35505	0.43078
	توفر خدمة أو منتج معين	0.61453	0.28977	0.35505	Xxx	<b>0.78583*</b>
	اختيار آخر	-0.17130	-0.49606	-0.4307	<b>-0.78583*</b>	Xxx
أمانة البنك	توصية من صديق أو قريب	Xxx	-0.23693	-0.1647	-0.12834	0.19926
	الإشهار المطبق من طرف البنك	0.23693	Xxx	0.07222	0.10859	0.43619
	معرفة موظف بالبنك	0.16471	-0.7222	Xxx	0.03636	<b>0.36396*</b>
	توفر خدمة أو منتج معين	0.12834	-0.10859	-0.0363	Xxx	0.32760
	اختيار آخر	-0.19926	-0.43619	<b>-0.36396*</b>	-0.32760	Xxx
خيرية البنك	توصية من صديق أو قريب	Xxx	-0.59804	-0.45730	-0.59804	0.13169
	الإشهار المطبق من طرف البنك	0.5804	Xxx	0.14074	0.00000	0.72973
	معرفة موظف بالبنك	0.45730	-0.14074	Xxx	-0.14074	0.58899
	توفر خدمة أو منتج معين	0.59804	0.00000	0.14074	Xxx	0.72973
	اختيار آخر	-0.13169	-0.72973	-0.58899	-0.72973	Xxx
درجة الثقة	توصية من صديق أو قريب	Xxx	-0.534	-0.229	-0.754	0.153
	الإشهار المطبق من طرف البنك	0.534	Xxx	0.306	-0.220	0.687
	معرفة موظف بالبنك	0.229	-0.306	Xxx	-0.525	0.381
	توفر خدمة أو منتج معين	0.754	0.220	0.525	Xxx	<b>0.907*</b>
	اختيار آخر	-0.153	-0.687	-0.381	<b>-0.907*</b>	Xxx

\* فرق المتوسط عند مستوى دلالة يساوي 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

يبين اختبار Scheffe الموضح في الجدول رقم (59) أن هناك فروقا بين الاختيارين "توفر خدمة أو منتج معين" و الاختيار "اختيار آخر"، و يتضح أن الفرق لصالح الاختيار "توفر خدمة أو منتج معين" فيما يتعلق بمحور القدرة المدركة للبنك و محور درجة الثقة، و فيما يتعلق بمحور الأمانة المدركة للبنك فهناك فروق لصالح الاختيار "معرفة موظف بالبنك".

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

لاختبار هذه الفرضية تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (60): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد

نتيجة اختبار الفرضية	مستوى الدلالة	قيمة F	درجة الحرية	مصدر التباين	المحور	
قبول $H_0$	0.511	0.772	4	بين المجموعات	المحددات السلوكية للموظفين في البنك	
			145	داخل المجموعات		
			149	المجموع		
	0.898	0.197	0.197	4	بين المجموعات	المحددات المهنية للموظفين في البنك
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.496	0.800	0.800	4	بين المجموعات	المحددات العلائقية
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.166	1.718	1.718	4	بين المجموعات	القدرة المدركة للبنك
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.689	0.491	0.491	4	بين المجموعات	الأمانة المدركة للبنك
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.445	0.895	0.895	4	بين المجموعات	الخيرية المدركة للبنك
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.238	1.423	1.423	4	بين المجموعات	درجة الثقة
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	
	0.428	0.930	0.930	4	بين المجموعات	جميع المحاور
				145	داخل المجموعات	
				149	المجموع	

قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (60) نلاحظ أن:

✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

الفرضية الرئيسية العاشرة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى للمتغيرات الخاصة بالمؤسسة و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H10.1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

H10.2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

لاختبار هذه الفرضية تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة .

الجدول رقم (61): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة

نتيجة اختبار الفرضية	مستوى الدلالة	قيمة F	درجة الحرية	مصدر التباين	المحور
قبول $H_0$	0.460	0.909	4	بين المجموعات	المحددات السلوكية للموظفين في البنك
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.165	1.651	4	بين المجموعات	المحددات المهنية للموظفين في البنك
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.971	0.131	4	بين المجموعات	المحددات العلائقية
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.907	0.254	4	بين المجموعات	القدرة المدركة للبنك
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.767	0.457	4	بين المجموعات	الأمانة المدركة للبنك
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.251	1.361	4	بين المجموعات	الخيرية المدركة للبنك
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.509	0.828	4	بين المجموعات	درجة الثقة
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.596	0.696	4	بين المجموعات	جميع المحاور
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (61) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة
- ✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.

**الفرضية الصفرية  $H_0$** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.

**الفرضية البديلة  $H_1$** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (62): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من محددات و درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة

نتيجة اختبار الفرضية	مستوى الدلالة	قيمة F	درجة الحرية	مصدر التباين	المحور
قبول $H_0$	0.827	0.430	4	بين المجموعات	المحددات السلوكية للموظفين في البنك
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.414	1.010	4	بين المجموعات	المحددات المهنية للموظفين في البنك
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.402	1.031	4	بين المجموعات	المحددات العلائقية
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.873	0.363	4	بين المجموعات	القدرة المدركة للبنك
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.416	1.006	4	بين المجموعات	الأمانة المدركة للبنك
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.454	0.945	4	بين المجموعات	الخيرية المدركة للبنك
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.837	0.416	4	بين المجموعات	درجة الثقة
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
	0.777	0.499	4	بين المجموعات	جميع المحاور
			145	داخل المجموعات	
			149	المجموع	
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (62) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.
- ✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة

الفرضية الرئيسية الحادي عشر: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى للمتغيرات الشخصية.

و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H11.1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس.

H 11.2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر.

H 11.3: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T لاختبار الفروقات بين إجابات أفراد عينة الدراسة .

الجدول رقم (63): نتائج اختبار (Independent S.T Test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل

من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس

المحور	الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
درجة الثقة اتجاه البنك	ذكر	4.06	1.059	-0.342	0.733	قبول $H_0$
	أنثى	4.17	1.030			
ولاء الزبون	ذكر	3.6478	0.82606	0.797	0.427	
	أنثى	3.4500	0.81408			
جميع المحاور	ذكر	3.8529	0.87113	0.170	0.865	
	أنثى	3.8083	0.86808			
قيمة T عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية (148) تساوي (1.96)						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (15)

من خلال الجدول رقم (63) نلاحظ أن:

✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  تعزى لمتغير الجنس

✓ قيمة T المحسوبة أصغر من قيمة T الجدولية (1.96)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  تعزى لمتغير الجنس

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الجنس.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (64): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
درجة الثقة اتجاه البنك	بين المجموعات	4	0.701	0.592	قبول $H_0$
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
ولاء الزبون	بين المجموعات	4	0.268	0.898	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
جميع المحاور	بين المجموعات	4	0.487	0.745	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (64) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير العمر.
- ✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير العمر.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير العمر.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

**الفرضية الصفرية  $H_0$** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

**الفرضية البديلة  $H_1$** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

لاختبار هذه الفرضية تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة

الجدول رقم (65): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
درجة الثقة اتجاه البنك	بين المجموعات	4	1.836	0.125	قبول $H_0$
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
ولاء الزبون	بين المجموعات	4	2.349	0.066	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
جميع المحاور	بين المجموعات	4	2.356	0.056	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (65) نلاحظ أن:

✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير المستوى التعليمي

✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الرئيسية الإثني عشر : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى المتغيرات الخاصة بالبنك الذي تتعامل معه المؤسسة.

و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

12.1 H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك.

12.2 H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى مدة التعامل مع البنك

12.3 H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك.

12.4 H: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك.

لاختبار هذه الفرضية تمّ استخدام اختبار T لاختبار الفروقات بين إجابات أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (66): نتائج اختبار (Independent S.T Test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من

درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك

المحور	الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
درجة الثقة اتجاه البنك	عام	4.21	.996	2.809	0.006	قبول $H_1$
	خاص	3.68	1.118			
ولاء الزبون	عام	3.7127	.82017	2.010	0.046	
	خاص	3.4100	.80377			
جميع المحاور	عام	3.9609	.83711	2.663	0.009	
	خاص	3.5425	.88807			

قيمة T عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية (148) تساوي (1.96)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (15)

من خلال الجدول رقم (66) نلاحظ أن:

✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أصغر من 0.05، هذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير طبيعة البنك.

✓ قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية (1.96)، هذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير طبيعة البنك.

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك.

و يمكن حساب حجم تأثير طبيعة البنك في ولاء الزبون للبنك المتعامل معه من خلال المعادلة التالية:<sup>1</sup>

$$0.036 = \frac{2 \cdot 2.663}{(12+138) - 2 \cdot 2.663} = \frac{2 \cdot T}{(N_2+N_1) - 2 \cdot T} = \text{قيمة إيتا تربيع}$$

<sup>1</sup> جولي بالانت، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss)، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق، الطبعة الثانية، 2009، مصر، ص 236.

و تفسير قيمة إيتا تربيع وفقا لما جاء به Cohen تعكس التأثير الضئيل، حيث سبق لنا و ذكرنا أن 0.01 تدل على وجود تأثير ضئيل، و بالتالي فان متغير طبيعة البنك له تأثير ضئيل، أي أن متغير طبيعة البنك يبين ما نسبته 3.60% من التباين في ولاء الزبون الذي تفسره درجة الثقة اتجاه لبنك المتعامل معه.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى مدة التعامل مع البنك.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (67): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
درجة الثقة اتجاه البنك	بين المجموعات	4	0.793	0.532	قبول $H_0$
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
ولاء الزبون	بين المجموعات	4	0.515	0.725	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
جميع المحاور	بين المجموعات	4	0.732	0.571	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (67) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك.
- ✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك.

**الفرضية الصفرية  $H_0$** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك.

**الفرضية البديلة  $H_1$** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك.

لاختبار هذه الفرضية تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (68): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
درجة الثقة اتجاه البنك	بين المجموعات	4	14.055	3.368	0.011	
	داخل المجموعات	145	151.279			
	المجموع	149	165.333			
ولاء الزبون	بين المجموعات	4	9.951	3.953	0.004	قبول $H_1$
	داخل المجموعات	145	91.255			
	المجموع	149	101.206			
جميع المحاور	بين المجموعات	4	11.629	4.189	0.003	
	داخل المجموعات	145	100.646			
	المجموع	149	112.275			
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (145-4) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (68) نلاحظ أن:

✓ قيمة الدلالة للمحاور (درجة الثقة اتجاه البنك، ولاء الزبون، جميع المحاور) تساوي (0.011، 0.004، 0.003) على الترتيب و هي أقل من 0.05، هذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير أسباب التعامل مع البنك.

✓ قيمة F المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية (2.40)، هذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير أسباب التعامل مع البنك.

و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك.

و يمكن حساب حجم تأثير أسباب اختيار البنك في ولاء الزبون للبنك المتعامل معه من خلال المعادلة التالية:<sup>1</sup>

$$0.1035 = \frac{11.629}{112.275} = \frac{\text{مجموع المربعات البينية (بين المجموعات)}}{\text{المجموع الكلي للمربعات}} = \text{قيمة إيتا تربيع}$$

و تفسير قيمة إيتا تربيع وفقا لما جاء به Cohen تعكس التأثير المعتدل، حيث سبق لنا و ذكرنا أن 0.06 تدل على وجود تأثير معتدل، و بالتالي فان متغير أسباب اختيار البنك له تأثير معتدل، أي أن متغير أسباب اختيار البنك يبين ما نسبته 10.35 % من التباين في ولاء الزبون الذي تفسره درجة الثقة اتجاه لبنك المتعامل معه.

الجدول رقم (69): اختبار Scheffe للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير أسباب اختيار البنك

المحور	الفرق	توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	معرفة موظف بالبنك	توفر خدمة أو منتج معين	اختيار آخر
درجة الثقة اتجاه البنك	توصية من صديق أو قريب	Xxx	-0.534	-0.229	-0.754	0.153
	الإشهار المطبق من طرف البنك	0.534	Xxx	0.306	-0.220	0.687
	معرفة موظف بالبنك	0.229	-0.306	Xxx	-0.525	0.381
	توفر خدمة أو منتج معين	0.754	0.220	0.525	Xxx	<b>0.907*</b>
	اختيار آخر	-0.153	-0.687	-0.381	<b>-0.907*</b>	Xxx
ولاء الزبون	توصية من صديق أو قريب	Xxx	-0.52941	-0.05163	-0.45668	0.25707
	الإشهار المطبق من طرف البنك	0.52941	Xxx	0.47778	0.7273	0.78649
	معرفة موظف بالبنك	0.05136	-0.47778	Xxx	-0.40505	0.30871
	توفر خدمة أو منتج معين	0.45668	-0.7273	0.40505	Xxx	<b>0.71376*</b>
	اختيار آخر	-0.25707	-0.78649	-0.30871	<b>-0.71376*</b>	Xxx

\* فرق المتوسط عند مستوى دلالة يساوي 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

<sup>1</sup> جولي بالانت، التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss)، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق، الطبعة الثانية، 2009، مصر، ص 236.

يبين اختبار Scheffe الموضح في الجدول رقم (69) أن هناك فروقا بين الاختيارين "توفر خدمة أو منتج معين" و الاختيار "اختيار آخر"، و يتضح أن الفرق لصالح الاختيار "توفر خدمة أو منتج معين" فيما يتعلق بمحور درجة الثقة اتجاه البنك و محور ولاء الزبون.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

لاختبار هذه الفرضية تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (70): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
درجة الثقة اتجاه البنك	بين المجموعات	4	1.423	0.238	قبول $H_0$
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
ولاء الزبون	بين المجموعات	4	1.561	0.201	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
جميع المحاور	بين المجموعات	4	1.735	0.162	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (70) نلاحظ أن:

✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير عدد المرات القيام بعمليات أو طلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد.

الفرضية الرئيسية الثالث عشر: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى المتغيرات الخاصة بالمؤسسة و تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H13.1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

H13.2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (71): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
درجة الثقة اتجاه البنك	بين المجموعات	4	0.828	0.509	<b>قبول H<sub>0</sub></b>
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
ولاء الزبون	بين المجموعات	4	0.773	0.545	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
جميع المحاور	بين المجموعات	4	0.881	0.477	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (4-145) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (71) نلاحظ أن:

✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير الشكل القانوني للمؤسسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في آراء أفراد عينة الدراسة

الجدول رقم (72): نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفروق بين إجابات المبحوثين

حول كل من درجة الثقة و ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	نتيجة اختبار الفرضية
درجة الثقة اتجاه البنك	بين المجموعات	4	0.416	0.837	قبول $H_0$
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
ولاء الزبون	بين المجموعات	4	0.140	0.983	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
جميع المحاور	بين المجموعات	4	0.291	0.917	
	داخل المجموعات	145			
	المجموع	149			
قيمة F الجدولية عند درجة الحرية (145-4) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.40					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS) للملحق رقم (16)

من خلال الجدول رقم (72) نلاحظ أن:

- ✓ قيمة مستوى الدلالة لكل المحاور أكبر من 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.
- ✓ قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية (2.40)، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.

و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل بالفرضية الصفرية أي أن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير قطاع نشاط المؤسسة.

المطلب الثالث: النموذج الميداني النهائي للدراسة

الفرع 01: النموذج الميداني لمحددات ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

بناءً على الاختبارات و النتائج المتوصل إليها، قمنا ببناء نموذج محددات ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، حيث أن:

✓ المحددات السلوكية للموظفين في البنك: بلغت قيمة  $R^2$  (0.509)، أي أن المحددات السلوكية تفسر 50.9 % من التغيرات في درجة الثقة اتجاه البنك، و الباقي راجع إلى عوامل أخرى و الأخطاء العشوائية. كما أن معامل المتغير المستقل (B) يساوي (0.897) و هي ذات تأثير معنوي حيث أن قيمة مستوى المعنوية SIG تساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، هذا يعني أن رفع وحدة واحدة من المحددات السلوكية للموظفين في البنك تؤدي إلى رفع درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه بقيمة 0.897.

✓ المحددات المهنية للموظفين في البنك: بلغت قيمة  $R^2$  (0.388)، أي أن المحددات المهنية تفسر 38.8 % من التغيرات في درجة الثقة اتجاه البنك، و الباقي راجع إلى عوامل أخرى و الأخطاء العشوائية. كما أن معامل المتغير المستقل (B) تساوي (0.712) و هي ذات تأثير معنوي حيث أن قيمة مستوى المعنوية SIG

تساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، هذا يعني أن رفع وحدة واحدة من المحددات المهنية تؤدي إلى رفع درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه بقيمة 0.712.

✓ **المحددات العلائقية:** بلغت قيمة  $R^2$  (0.534)، أي أن المحددات العلائقية تفسر 53.4 % من التغيرات في درجة الثقة اتجاه البنك، و الباقي راجع لعوامل أخرى و الأخطاء العشوائية. كما أن معامل المتغير المستقل (B) تساوي (1.087) و هي ذات تأثير معنوي حيث أن قيمة مستوى المعنوية SIG تساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، هذا يعني أن رفع وحدة واحدة من المحددات العلائقية تؤدي إلى رفع درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه بقيمة 1.087.

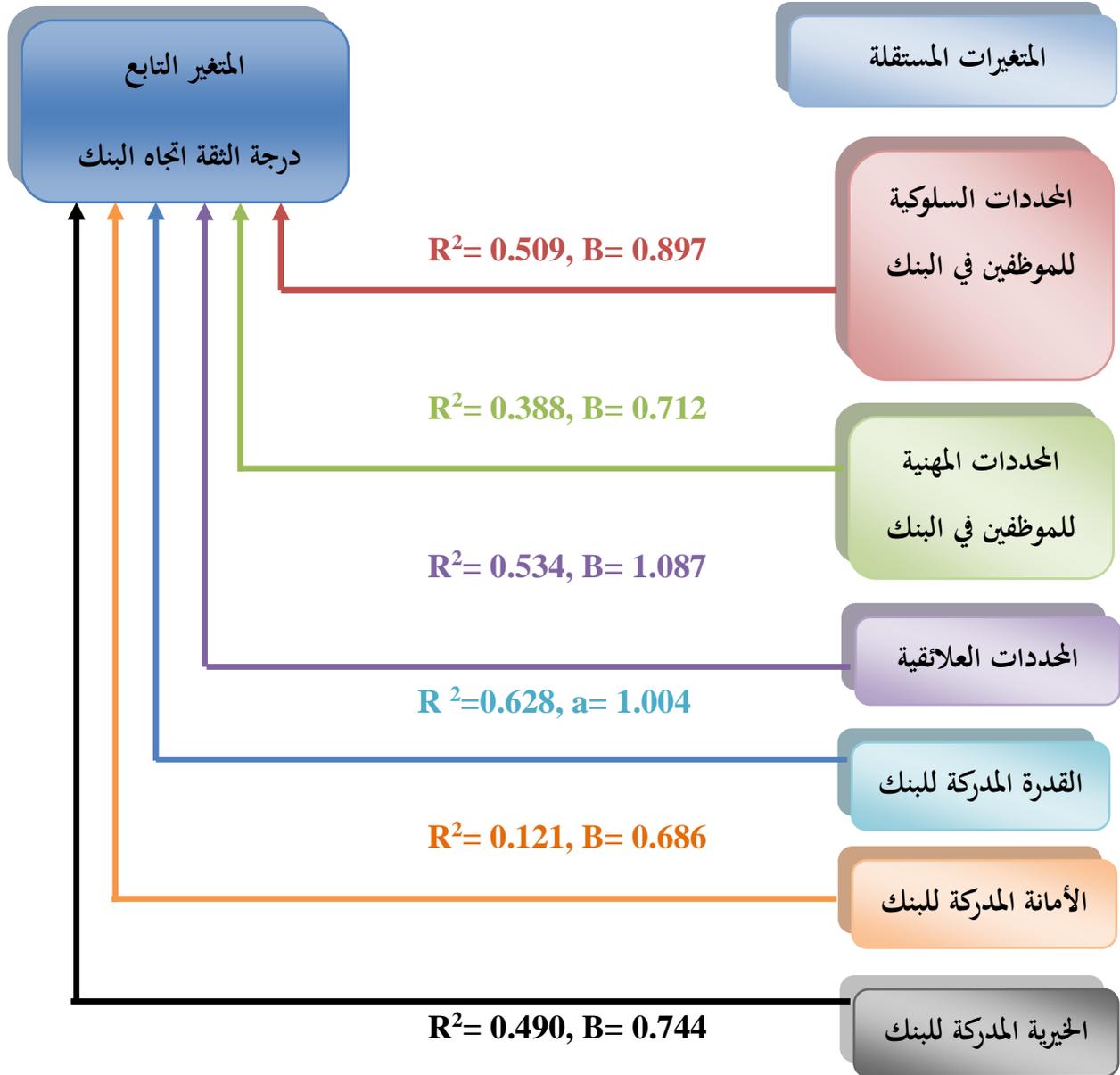
✓ **القدرة المدركة للبنك:** بلغت قيمة  $R^2$  (0.628)، أي أن القدرة المدركة للبنك تفسر 62.8 % من التغيرات في درجة الثقة اتجاه البنك، و الباقي راجع لعوامل أخرى و الأخطاء العشوائية. كما أن معامل المتغير المستقل (B) تساوي (1.004) و هي ذات تأثير معنوي حيث أن قيمة مستوى المعنوية SIG تساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، هذا يعني أن رفع وحدة واحدة من قدرة البنك تؤدي إلى رفع درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه بقيمة 1.004.

✓ **الأمانة المدركة للبنك:** بلغت قيمة  $R^2$  (0.121)، أي أن أمانة البنك تفسر 12.1 % من التغيرات في درجة الثقة اتجاه البنك، و الباقي راجع لعوامل أخرى و الأخطاء العشوائية. كما أن معامل المتغير المستقل (B) تساوي (0.686) و هي ذات تأثير معنوي حيث أن قيمة مستوى المعنوية SIG تساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، هذا يعني أن رفع وحدة واحدة من أمانة البنك تؤدي إلى رفع درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه بقيمة 0.686.

✓ **الخيرية المدركة للبنك:** بلغت قيمة  $R^2$  (0.490)، أي أن الخيرية المدركة للبنك تفسر 49 % من التغيرات في درجة الثقة اتجاه البنك، و الباقي راجع لعوامل أخرى و الأخطاء العشوائية. كما أن معامل المتغير المستقل (B) تساوي (0.744) و هي ذات تأثير معنوي حيث أن قيمة مستوى المعنوية SIG تساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، هذا يعني أن رفع وحدة واحدة من خيرية البنك تؤدي إلى رفع درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه بقيمة 0.744.

و الشكل التالي يوضح النموذج الميداني لمحددات ثقة العميل اتجاه البنك المتعامل معه:

الشكل رقم (13): النموذج الميداني لمحددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك المتعامل معه



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها.

الفرع 02: النموذج الميداني لأثر الثقة اتجاه البنك.

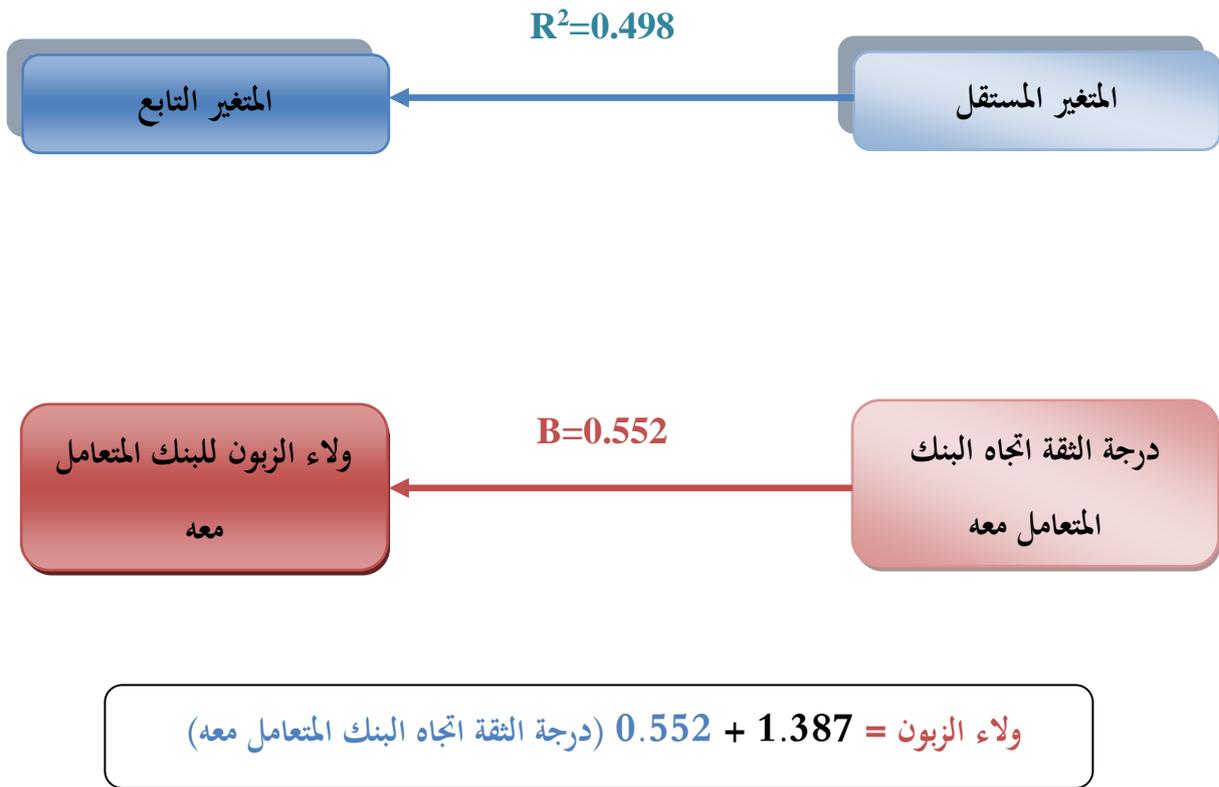
بناء على الاختبارات و النتائج المتوصل إليها، قمنا ببناء نموذج أثر الثقة اتجاه البنك المتعامل معه، حيث أن قيمة  $R^2$  بلغت 0.498 أي أن المتغير المستقل (درجة الثقة اتجاه البنك) يفسر ما نسبته 49.8 % من

التغيرات التي تحدث في ولاء الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، و الباقي راجع لعوامل أخرى و الأخطاء العشوائية، كما أن معامل المتغير المستقل (B) يساوي (0.552) و هو ذات تأثير معنوي حيث أن قيمة مستوى المعنوية SIG تساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، هذا يعني أن رفع وحدة واحدة من درجة الثقة تؤدي إلى رفع ولاء الزبون اتجاه البنك المتعامل معه بقيمة 0.552.

كما أن قيمة الثابت  $b_0$  بلغت 1.387 (قيمة احتمال الخطأ) و هي ذات تأثير معنوي حيث أن مستوى المعنوية SIG تساوي 0.000 و هي أقل من 0.05.

و الشكل التالي يوضح النموذج الميداني لأثر الثقة اتجاه البنك المتعامل معه:

الشكل رقم (14): النموذج الميداني لأثر الثقة اتجاه البنك المتعامل معه



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها.

### خلاصة الفصل الثالث:

تمثل الهدف من هذا الفصل في إبراز أهم محددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنوك محل الدراسة من جهة، و التعرف على أثر ثقتهم على ولائهم لها. و من أجل تحقيق ذلك، قمنا بإعداد استبيان بغية جمع البيانات، و كانت عينة الدراسة تتكون من 150 مستجوب تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين مجموع مسيري المؤسسات الاقتصادية العمومية و الخاصة على مستوى أربع بلديات من ولاية تلمسان، و أظهرت الدراسة درجة عالية من الثبات إذ بلغ معامل ألفا كرونباخ للمحاور ككل قيمة (0.973)، كما تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين من دكاترة محاضرين في الجامعات الجزائرية و الذين أكدوا صدق أداة الدراسة، حيث بلغ عدد العبارات في الاستبيان 39 سؤالاً موزعة على ثمانية محاور، و بعد اختبار الفرضيات بالاستعانة بأدوات إحصائية مختلفة، توصلنا إلى النتائج التالية:

❖ دلت النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن محددات الثقة اتجاه البنك المتعامل معه كانت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الكلي لمحددات الثقة (3.64) مما يدل أن (72.8%) من أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على العبارات التي تقيس محددات الثقة، و قد احتلت المحددات العلائقية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.83) و بوزن نسبي قدره (76.6%)، أما المرتبة الأخيرة فعادت للأمانة المدركة للبنك بمتوسط حسابي بلغ (3.27) و بوزن نسبي قدر ب (65.4%). أما عن أثر الثقة اتجاه البنك المتعامل معه و المتمثل في ولاء الزبون فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.63) بوزن نسبي قدر ب (72.6%) و هو ما يقابل درجة الموافقة المرتفعة للمبحوثين أي أن مستوى ولاء الزبون (مسير المؤسسة الاقتصادية) للبنوك محل الدراسة كان مرتفعاً.

❖ أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي للمتغير التابع (درجة الثقة اتجاه البنك) يساوي (4.07)، أي أن (81.4%) من أفراد العينة صرحوا بأنهم يثقون في البنك الذي يتعاملون معه.

❖ أشارت النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين العوامل الخاصة بالموظفين في البنك (المحددات السلوكية و المهنية للموظفين في البنك) و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، و يرجع ذلك إلى أهمية تمتع الموظفين في البنك بحسن الاستقبال و اللطف عند تقديم الخدمة للعملاء، لما له من دور إيجابي في بعث الراحة النفسية في الزبائن مما يجعلهم موالين للبنك الذي يتعاملون معه و يخلق التنافس بين البنوك من أجل جذب العملاء من خلال تحسين طريقة التعامل و توفير التجهيزات الضرورية و توطيد العلاقات مع العملاء. كما أنّ التعامل مع نفس الموظفين في البنك يسمح بوجود ارتباط عاطفي متبادل بينهم و بين العملاء،

مما يرفع من درجة ثقتهم في البنك الذي يتعاملون معه و يسعون للحفاظ على علاقة طويلة الأمد. و هذه النتيجة تتفق مع دراسة (النايلسي و الشعار، 2015). بالإضافة إلى أن جودة أسلوب تقديم الخدمة للعملاء من خلال الشرح الجيد للإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة يزيد من مصداقية البنك و يرفع من درجة الثقة اتجاهه، كما أنّ تمتع الموظفين في البنك بالكفاءات و المهارات و المعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أفضل سيشجع العملاء لمنح ثقتهم للموظفين و البنك الذي يتعاملون معه، ضف إلى ذلك أنّ السرية في التعامل تؤثر في ثقة العملاء إذ أن عدم المحافظة على سرية بيانات العملاء تعد عائقاً لتطوير العلاقات و تعمل على زعزعة الثقة مما يؤدي إلى رفضهم للإيداع و التعامل مع البنك. و هذه النتيجة تتفق مع دراسة (النايلسي و الشعار، 2015).

❖ أوضحت النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين العوامل الخاصة بالبنك (المحددات العلائقية، القدرة المدركة للبنك، الأمانة المدركة للبنك، و الخيرية المدركة للبنك) و ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، و قد يرجع إلى استقرار علاقة التبادل بين الزبون و البنك و تعدد التفاعلات بينهما، انتهاج البنك لسياسة اتصال واضحة، تمتع البنك بسمعة جيدة، و الالتزام بالوعود من طرف البنك. و هذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (Hunt et Morgan 1994)، دراسة (Trassaert 1997).

❖ بينت النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) لثقة العميل على ولائه للبنك الذي يتعامل معه، و يرجع ذلك إلى اهتمام البنك بإمداد جسور الثقة بينه و بين الزبائن و الاهتمام بحاجاتهم و رغباتهم، والأخذ بالاعتبار آرائهم و اقتراحاتهم.

❖ بينت النتائج أن العوامل الخاصة بالموظفين في البنك تفسر (52.5%) من التباين في درجة الثقة، حيث أن المحددات السلوكية للموظفين في البنك تفسر (50.9%) من التباين في درجة الثقة، في حين أن المحددات المهنية للموظفين في البنك تفسر (38.8%) من التباين في درجة الثقة، أما العوامل الخاصة بالبنك تفسر (66.10%) من التباين في درجة الثقة، حيث أن القدرة المدركة للبنك و المحددات العلائقية هما المؤثران في درجة الثقة بتواجد كل المحددات الخاصة بالبنك مجتمعة في حين أنه لا يوجد تأثير للأمانة المدركة للبنك و الخيرية المدركة للبنك.

❖ بينت النتائج أن المحددات العلائقية تؤثر في درجة الثقة حيث أنها تفسر ما نسبته (53.4%) من التباين في المتغير التابع (درجة الثقة)، و يرجع ذلك إلى تعدد التفاعلات الايجابية و الرضا عنها بين العملاء و البنك مما يؤدي إلى زيادة درجة الثقة اتجاه البنك و توطيد العلاقة معه. و هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Molka ABBES 2003).

- ❖ أوضحت النتائج أن القدرة المدركة للبنك تؤثر في درجة الثقة حيث أنها تفسر ما نسبته (62.8%) من التباين في المتغير التابع، و يرجع ذلك إلى تمتع البنك بسياسة اتصال واضحة من خلال تعريف الزبائن بمختلف الخدمات الجديدة، السمعة الجيدة للبنك، تمتع البنك بالكفاءة و الالتزام بالوعود المقدمة للزبائن . و هذا ما يتناسب مع دراسة (Faten OCHI (2006)، Molka ABBES، Ali HADJ KHALIFA et Mohmamed M.KAMMOUN (2013)، Shérazed GATFAOUI (2015).
- ❖ أشارت النتائج أن الأمانة المدركة للبنك تؤثر في درجة الثقة حيث أنها تفسر ما نسبته (12.1%) من التباين في المتغير التابع. و يرجع ذلك إلى صدق البنك في تعامله مع العملاء و السعي لتحقيق رغباتهم . و هذه النتيجة تتوافق مع دراسة (Hadj Khalifa et Mohmamed M.Kammoun (2013).
- ❖ بينت النتائج أن الخيرية المدركة للبنك تؤثر في درجة الثقة حيث أنها تفسر ما نسبته (49%) من التباين في المتغير التابع. و يرجع ذلك إلى تمتع البنك بحسن تعامله مع العملاء و السعي لخدمتهم بعيدا عن المصلحة الذاتية للبنك.
- ❖ بينت النتائج أن درجة الثقة اتجاه البنك تؤثر في ولاء الزبون اتجاهه حيث أنها تفسر ما نسبته (49.8%) من التباين في المتغير التابع (ولاء الزبون). و يرجع ذلك إلى أن الثقة بالبنك و الاهتمام برغبات العملاء و الأخذ بالاعتبار بالمقترحات المقدمة من طرف العملاء تؤدي إلى تعزيز ولائهم و المحافظة على علاقة طويلة الأمد معهم.
- ❖ أوضحت النتائج أن العوامل الخاصة بالبنك هي أكثر تأثيرا من العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه.
- ❖ دلت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الثقة اتجاه البنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك، و كان الفرق لصالح توفر خدمة أو منتج معين، و أيضا لصالح الاختيار معرفة موظف بالبنك، حيث أن كلما كان الزبون يتعامل مع موظف يعرفه في البنك كلما أدى ذلك إلى زيادة ثقته في البنك الذي يتعامل معه.
- ❖ بينت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير طبيعة البنك، و كانت الفروق لصالح البنوك العامة، ذلك لأن احتمالية فقدان الثقة بالبنوك الخاصة هي أكبر مقارنة بالبنوك العامة و هذا لما شهده بنك آل الخليفة في السنوات السابقة، و هذا ما يؤثر على الولاء اتجاه البنوك الخاصة.

❖ أظهرت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول ولاء الزبون للبنك المتعامل معه تعزى لمتغير أسباب اختيار البنك، و كان الفرق لصالح توفر خدمة أو منتج معين. حيث عدم حصول الزبون على الخدمة التي يرغبها تؤدي به لتغيير البنك الذي يتعامل معه.

الخاتمة العامة

تعدّ الثقة أحد العوامل المفسّرة للأداء الاقتصادي، حيث تطوّرت دراستها على المستوى الفردي الجماعي و حتّى التنظيمي، إذ تعتبر متغيّراً أساسياً في العلاقات. و لقد نال مفهومها باهتمام العديد من المنظرين و الباحثين في مختلف الحقول العلمية: كعلم الاجتماع، علم النفس، الإدارة، الاقتصاد و غيرها...

و نظراً لأهمية الثقة في البنوك لما لها من تأثير مباشر على التقدم الاقتصادي للأمم فإن هذه الأخيرة تسعى للحفاظ على علاقة دائمة مع زبائنها و ذلك بمّد جسر الثقة بينها و بين زبائنها ممّا يجعلهم موالون لها، و بناءً على هذا كان الغرض من هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية المطروحة و المتمثلة في تحديد العوامل المؤثرة في ثقة مسيّري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك الذي يتعاملون معه، و من أجل الإلمام بهذا الموضوع تمّ تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول، تناول الفصل الأوّل الإطار النظري و المؤسساتي للثقة و ضمّ ثلاثة مباحث، تناول المبحث الأوّل الإطار النظري للثقة، أمّا المبحث الثاني فعرض التحليل المؤسساتي للثقة إذ تباينت آراء الباحثين المؤسساتيين للثقة، حيث وضّح O.WILLIAMSON أن الثقة ليس لها مكانة في التعاملات اليومية إذ أن الفرد يتّسم بالانتهازية و يرى أن الحساب هو أساس المبادلات السوقية، في حين أنّ نظرية الوكالة ترى أن الثقة تسمح بتقليل التكاليف إذ تعتبر بديلاً عن الرقابة، أمّا نظرية الألعاب ترى بأن الثقة تكون ناتجة عن التبادلات الغير التعاونية بين الأفراد العقلانيين، أمّا المبحث الثالث فخصّص لعرض الدراسات السابقة للثقة منها العربية و الأجنبية.

أمّا الفصل الثاني فتناول محدّدات و أثر الثقة اتجاه البنوك التجارية الجزائرية و هذا من خلال ثلاثة مباحث، خصّص المبحث الأوّل لتقديم عموميات حول البنوك التجارية، أمّا المبحث الثاني فتناول التطور الذي شهده النظام المصرفي الجزائري، في حين أن المبحث الثالث عرض العوامل المحددة لثقة الزبون وأثر ذلك على ولاءه للبنك الذي يتعامل معه.

أمّا في الفصل الثالث فقمنا بدراسة ميدانية على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية العامة منها و الخاصة و ذلك على مستوى أربع بلديات من ولاية تلمسان، كان الغرض من هذه الدراسة إبراز أهم المحدّدات التي تدفع مسير المؤسسة الاقتصادية لمنح ثقته للبنك الذي يتعامل معه و النتيجة المترتبة على ذلك و هذا وفق أربعة مباحث، حيث عرض المبحث الأوّل الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، أمّا المبحث الثاني فتناول أداة

الدراسة، في حين أن المبحث الثالث تناول النتائج المتوصل إليها من خلال تحليلها و تفسيرها، أما المبحث الأخير خصص لاختبار الفرضيات و عرض نتائج الدراسة الميدانية.

و من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة قدمنا نموذجين: أولهما يتمثل في نموذج خاص بمحددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك الذي يتعاملون معه، حيث تضمن هذا النموذج متغير تابع و المتمثل في درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، و متغيرين مستقلين: متغيرات مرتبطة بالموظفين في البنك و تضم المحددات السلوكية و المهنية للموظفين في البنك، و متغيرات أخرى مرتبطة بالبنك المتعامل معه و تضم المحددات العلائقية، القدرة المدركة للبنك، الأمانة المدركة للبنك، الخيرية المدركة للبنك. في حين أنّ النموذج الثاني فهو خاص بآثر ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، حيث تضمن هذا النموذج متغير تابع و المتمثل في ولاء الزبون اتجاه البنك المتعامل معه، و متغير مستقل و المتمثل في درجة ثقة الزبون اتجاه البنك المتعامل معه.

و بعد التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة، تبين لنا أنّ المتوسط الكلي لمحددات الثقة بلغ (3.64) و هو ما يقابل الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي أي أنّ المبحوثين موافقون على أن المحددات المذكورة تساهم في تفسير ثقتهم اتجاه البنك الذي يتعاملون معه بدرجة مرتفعة. حيث أنّ محدّدات الثقة تضمّ عوامل خاصة بالموظفين في البنك و تشمل المحددات السلوكية و المحددات المهنية للموظفين بالبنك، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لها على التوالي (3.80) و (3.64)، و عوامل أخرى خاصة بالبنك و تشمل المحددات العلائقية، القدرة المدركة للبنك، الأمانة المدركة للبنك و الخيرية المدركة للبنك، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لها على التوالي: (3.83)، (3.68)، (3.27)، (3.64)، بينما بلغ المتوسط العام لدرجة الثقة (4.07) أي أن المبحوثين موافقون على أنهم يثقون بالبنك الذي يتعاملون معه بدرجة مرتفعة.

كما أوضحنا أنّ العوامل الخاصة بالموظفين في البنك فسّرت (52.5%) من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه، حيث أنّ المحددات السلوكية للموظفين في البنك تفسّر (50.9%) من التباين في درجة الثقة، في حين أنّ المحددات المهنية للموظفين في البنك تفسّر (38.8%) من التباين في درجة الثقة. أما العوامل الخاصة بالبنك فسّرت (66.1%) من التباين في درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه، حيث أنّ المحددات العلائقية تفسّر (53.4%) من التباين في درجة الثقة، أما القدرة المدركة للبنك تفسّر (62.8%) من التباين في درجة الثقة، في حين أنّ الأمانة المدركة للبنك تفسّر (12.1%) من التباين في درجة الثقة، أما الخيرية المدركة

للبنك فتفسّر (49%) من التباين في درجة الثقة. كلّ هذا يؤكّد صحة الفرضية الأولى المتمثلة في: " تنقسم العوامل المؤثرة في ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك الذي يتعاملون معه إلى نوعين: عوامل خاصة بالموظفين في البنك و عوامل خاصة بالبنك"

أظهرت النتائج المتوصل إليها أن العوامل الخاصة بالبنك أكثر تأثيراً من العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في درجة الثقة اتجاه البنك المتعامل معه، و يمكن تفسير ذلك على النحو التالي: مثلاً إذا تعرّضت الملاءة المالية للبنك لأخطار ممّا يجعله عاجزاً عن سداد التزاماته عند استحقاقها و بالتالي فقدانه لسمعته، هذا ما يدفع الزبون لسحب مدخراته بسبب انعدام ثقته بهذا البنك و ذلك في المدى القصير و حتى الطويل، في حين أنه إذا لجأ البنك لإحداث تغيير على مستوى الموظفين بالبنك فلا يؤثر ذلك في ثقة الزبون في المدى القصير و لكن قد يؤثر ذلك في المدى الطويل، ذلك لأن الرعاية الشخصية التي يوليها موظف البنك لزبون معين تعتبر أحد الدعائم الرئيسية لاستمرارية العلاقة و زيادة الثقة اتجاه البنك. و هذا ما يتطابق مع الفرضية الثانية المتمثلة في " إن العوامل الخاصة بالبنك أكثر تأثيراً من العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك الذي يتعاملون معه".

أمّا عن أثر الثقة اتجاه البنك المتعامل معه و المتمثل في ولاء الزبون، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.63) و هو ما يقابل درجة الموافقة المرتفعة حسب مقياس ليكرت الخماسي، أي أن المبحوثين موافقون على أن ولاء الزبون يعتبر أحد آثار الثقة اتجاه البنك المتعامل معه بدرجة مرتفعة. كما أن الثقة تفسر (49.8%) من التباين في ولاء الزبون، و هذا ما يؤكّد صحّة الفرضية الثالثة المتمثلة في " تؤثر درجة ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنك المتعامل معه في التزامهم و ولائهم له"

## توصيات و اقتراحات

اعتماداً على النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات و الاقتراحات التالية:

- ❖ حسن اختيار العاملين في البنك بالاعتماد على سماتهم الشخصية و المهنية المطلوبة لأداء الوظيفة و الابتعاد عن الوساطة و المحسوبية؛

- ❖ الاهتمام بتدريب العاملين و تمكينهم و تنمية قدراتهم في التعامل مع الزبائن، الأمر الذي ينعكس على ثقة العملاء بصورة إيجابية؛
- ❖ العمل على مكافأة العاملين الذين يتسمون بأداء أخلاقي جيد و سلوك مؤثر في كسب ثقة العملاء؛
- ❖ العمل على التقليل من دوران الموظفين إذ أن تعامل الزبون مع نفس الموظف يسمح بزيادة الثقة اتجاه البنك؛
- ❖ تحسين أسلوب تقديم الخدمة و تسهيل الإجراءات لإتمام الصفقات بين البنك و عملائه و إعداد الخطط و الاستراتيجيات في هذا المجال؛
- ❖ الحفاظ على السمعة الجيدة للبنك من خلال التقرب من العملاء و السعي للتعرف على مشاكلهم و محاولة حلها؛
- ❖ الاهتمام بمدّ جسور الثقة بين البنك و عملائه و الحفاظ على استمرارية العلاقات الطويلة المدى مع زبائنه لما له من أثر مباشر على ولائهم للبنك الذي يتعاملون معه.

#### الآفاق المستقبلية للبحث:

- إنّ أهم ما يميز موضوع الثقة هو تشويقه و ارتفاع نسبة جاذبيته كلّما تقدم الباحث ضمنه، و لعلّ أهم آفاق البحث ما يلي:
- ❖ إدراج متغيرات جديدة لتفسير درجة الثقة اتجاه البنك ك: استقرار القوانين المنظمة لعمل البنوك، مدّة الحصول على القروض، معدلات الفائدة المطبقة.....؛
  - ❖ تأثير السياسة النقدية على الثقة اتجاه البنوك؛
  - ❖ تأثير الثقة التنظيمية على تنافسية البنوك؛
  - ❖ دراسة مقارنة بين الثقة في البنوك العامة و الثقة في البنوك الخاصة؛
  - ❖ دور الثقة بين الموظفين في البنك على مشاركة المعرفة؛
  - ❖ دور الثقة في الشراكة بين القطاعين العام و الخاص؛
  - ❖ دور النوعية المؤسساتية في الثقة اتجاه البنوك.

## قائمة المصادر و المراجع

أولاً: المصادر

1. الآية رقم 24 سورة الإسراء.
2. الآية رقم 34 سورة الإسراء.

ثانياً: المراجع العربية

1- الكتب العربية

3. أبو المعاطى علي ماهر، الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية و تكنولوجيا المعلومات، أسس نظرية- نماذج تطبيقية- دراسات ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2013.
4. الأحمدى طلال بن عايد، السالم مؤيد سعيد، الحيايني عبد الرسول، الحيدر عبد المحسن، صالح عبد الفتاح إيمان، ملحم يحيى سليم، الفهداوي فهمي خليفة صالح، التنظيم و أداء المنظمات بحوث محكمة منتقاة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2010.
5. بالانت جولي، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (spss)، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق، الطبعة الثانية، مصر، 2009.
6. بخراز يعدل فريدة، تقنيات و سياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2003.
7. البديري حسن جميل، البنوك مدخل محاسبي و إداري، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2013.
8. البديوى محمد فتحي، إدارة البنوك، المكتبة الأكاديمية، مصر، 2012.
9. بلعوز بن علي، محاضرات في النظريات و السياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2006.
10. بودياب سليمان، اقتصاديات النقود و البنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت، 1996.
11. جلدة سامر، البنوك التجارية و التسويق المصرفي، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.

12. حريز هشام، رابيس عبد الحق، دبابش عبد المالك، دور البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد و تقييم أدائها من حيث العائد و المخاطرة، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2014.
13. حمادي طارق عبد العالي، حوكمة الشركات، شركات قطاع عام و خاص و مصارف، المفاهيم - المبادئ - التجارب - المتطلبات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007-2008.
14. حميدات محمود، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996.
15. حنفي عبد الغفار، الإدارة الحديثة للبنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، مصر، 1993.
16. خبابه عبد الله، الاقتصاد المصرفي - البنوك الإلكترونية - البنوك التجارية - السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008.
17. الخطيب أحمد، معاينة عادل سالم، الإدارة الحديثة: نظريات و استراتيجيات و نماذج حديثة، عالم الكتب الحديث و جدار للكتاب العالمي، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
18. دادي عدون ناصر، معزوي ليندة، لهواسي هجيرة : مراقبة التسيير في المؤسسة الاقتصادية - حالة البنوك -، الجزائر، 2003.
19. دراج نبيلة صليحة، خلق المؤسسة للقيمة لدى الزبون لتحقيق ولاءه، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2016.
20. دغيم أحمد علي، اقتصاديات البنوك، مكتبة مدبولي، مصر، 1989.
21. دويدار محمد حامد، حشيش عادل أحمد، مبادئ الاقتصاد النقدي و المصرفي، الإسكندرية، 1983.
22. شيحة مصطفى رشدي، الاقتصاد النقدي و المصرفي، دار الجامعية، الطبعة الخامسة، مصر، 1985.
23. صفوح صادق، يقور أحمد: التسويق المصرفي و سلوك المستهلك مؤسسة الثقافة الجامعية الإسكندرية، 2011.
24. الطائي حميد، العلاق بشير: تسويق الخدمات - مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، 2009.
25. الطائي يوسف حجيم سلطان، دباس العبادي هاشم فوزي: إدارة علاقات الزبون، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2009.

26. عبد الحميد عبد المطلب، اقتصاديات البنوك - من الأساسيات إلى المستجدات، منهج متكامل - الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2015.
27. عبد الله خالد أمين، الطراد إسماعيل إبراهيم، إدارة العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2006.
28. عبيدات محمد ابراهيم، سلوك المستهلك مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الرابعة، عمان الأردن، 2004.
29. العجارمة تيسير، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن - عمان، 2005.
30. عز حسن عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام SPSS، خوارزم العلمية، 2017.
31. غريفن، جيل: طرق كسب الزبائن و زيادة الأرباح، كيف تكسب و كيف تحافظ عليهم، ترجمة أيمن الأرمناز، مكتبة العبيكان، الطبعة الأولى، الرياض السعودية، 2001.
32. القزويني شاكر، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2008.
33. قسط مجدى شكرى، الإدارة الحديثة للبنوك التجارية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2018.
34. القصاص جلال جويده، النقود و البنوك و التجارة الخارجية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية - مصر، 2010.
35. كوجان بيدج، التسويق من خلال علاقتك بالعملاء، ترجمة تيب توب لخدمات التعريب و الترجمة، دار فاروق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة مصر، 2003.
36. لشعب محفوظ، القانون المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
37. لطرش الطاهر، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، الجزائر، 2010.
38. اللوزي موسى، التطوير التنظيمي، أساسيات و مفاهيم حديثة، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان الأردن، 2003.
39. المان محمد الشريف، الدينار و الجهاز المصرفي في مرحلة الانتقال - الإصلاحات الاقتصادية و سياسة الخصخصة في البلدان العربية - مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الأولى، بيروت، 1999.
40. محمد عزت غزلان، اقتصاديات النقود و المصارف، دار النهضة العربية، بيروت - لبنان، 2002.

41. مطلق الدوري زكرياء، صالح أحمد علي، إدارة التمكين و اقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية الثالثة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2009.
42. معراج هوارى، ريان أمينة، مجدل أحمد: سياسات و برامج ولاء الزبون و أثرها على سلوك المستهلك، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن عمان، 2013.
43. النبهاني أحمد، الجهاز المصرفي و الاستقرار الاقتصادي، دار آمنة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014.
44. هني أحمد، اقتصاد الجزائر المستقلة، ديوان المطبوعات الجزائرية، الطبعة الثانية، الجزائر، 1992.
45. هيجان عبد الرحمن أحمد محمد، الولاء التنظيمي للمدير السعودي، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الطبعة الأولى، الرياض، 1998.

## 2- المجلات العلمية و الدوريات

46. بن ساسي إلياس، فيها خير مريم، قراءة نظرية لآليات حوكمة المنظمات وفق مقارنة أوليفار وليماسون الحائز على جائزة نوبل 2009.
47. التميمي إياد فاضل، الخشالي شاكر جار الله محمود: دور الثقة بين أفراد الجماعة في تحديد إستراتيجية إدارة المعرفة، دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية الخاصة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 11، العدد 2، 2008، ص 163-184.
48. حسان النابلسي زينب، الشعار اسحق محمود: أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم، حالة دراسية: البنك الأهلي الأردني، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 2، 2015.
49. خضير كاظم أميرة، الثقة التنظيمية و دورها في تعزيز الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد العاشر، العدد 31، 2014، ص 227-249.
50. رفاعي ممدوح عبد العزيز محمد، أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة، دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران، مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، السنة 49، العدد 76، 2010، ص 01-46.
51. روم فايزة، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية - دراسة ميدانية بمدينة ورقلة-، مجلة دراسات نفسية و تربوية، المجلد 3، العدد 2، 2010، ص 96-118.

52. شادي حسين، الرضا و الولاء التنظيمي، جامعة دمشق. دمشق.

[www.tahasoft.com/books/318.doc](http://www.tahasoft.com/books/318.doc)

53. فارس رشيد مازن، الثقة التنظيمية في الأجهزة الحكومية: بعض المحددات و الآثار، مجلة معهد الإدارة العامة، المجلد 43، العدد 3، 2003، ص 32-45.

54. فارس محمد جودت محمد، العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر-غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، المجلد 22، العدد 2، 2014، ص 165-195.

55. فليح م، حكمت محمد: تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد و الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 83، 2010، ص 166-202.

56. متعب حامد كاظم، العطوي عامر علي: دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصاد، المجلد 10، العدد 2، 2008، ص 24-48.

57. المعموري عبد علي كاظم، عبد الرزاق م. مصطفى حسين: أثر المؤسساتية الحديثة في الفكر التنموي، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية و الإدارية، جامعة واسط، المجلد (1)، العدد 2017، 25، ص 26-40.

58. مناد علي، بونوة شعيب: إشكالية التغير و التحول السياسي في البلدان العربية، مجلة الإنسان و المجتمع، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة تلمسان، العدد 05، أبريل 2013، ص 115-121.

### 3- الرسائل و الأطروحات الجامعية

59. بدوي عبد الله سيد ماهر، أثر ثقة العميل في المؤسسة المصرفية على قبوله التعامل المصرفي عبر الإنترنت، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، 2013.

60. بزواوية عبد الحكيم، أهمية توظيف آليات الحوكمة لتعزيز الثقة بمؤسسات الزكاة، دراسة حالة صندوق الزكاة الجزائري للفترة 2003-2018، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2019.

61. بطاهر علي، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري أثارها على تعبئة المدخرات و تمويل التنمية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006.
62. بن براهيم فريدة، علاقة أنماط السلوك القيادي للمدير بمستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بولاية بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص علم النفس تنظيم و عمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015.
63. بن خالدي نوال، فعالية نموذج الصيرفة الشاملة و دوره في تطوير أداء البنوك : دراسة حالة الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود بنوك و مالية، جامعة أبو بلقايد تلمسان، 2015.
64. بن قرين جمال، تنافسية البنوك الجزائرية في ظل تحديات تطوير و تنويع آليات الخدمات المصرفية و التحرير المالي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2018.
65. بوزيدي سعيدة، تطور الجهاز المصرفي الجزائري و دور البنك المركزي في تسيير النقد و القرض، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 1997.
66. بوسالم فاطمة، أثر تحرير التجارة الدولية في الخدمات على كفاءة النشاط المصرفي في الدول النامية- حالة الجزائر - مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2011.
67. جلاب محمد، حوكمة الشركات في المنظومة المصرفية ضمن التحولات الاقتصادية العالمية، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 03، 2009-2010.
68. زاوي أحمد صادق، الحكم الراشد، المؤسسات و النمو الاقتصادي: العوامل المؤسسية و النمو الاقتصادي في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد المؤسسة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2016-2017.
69. زقاي حميدي، مدى تأثير التسويق المصرفي على سلوك المستهلك الجزائري مع الإشارة إلى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سعيدة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسويق الخدمات، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010.

70. ساهل سيدي محمد، آفاق تطبيع التسويق في المؤسسات المصرفية العمومية الجزائرية - مع الإشارة إلى بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2004.
71. سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و مالية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2016.
72. سعيد عهد علي، الأثر المتوقع لحوكمة الشركات على مهنة المراجعة في سوريا، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تشرين، سوريا، 2009.
73. الصقير عبد المحسن بن محمد بن عبد الله، ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة و علاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين و المديرين و وكلائهم، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية، 2014.
74. صلواتشي هشام سفيان، حوكمة المؤسسات: دور علاقة الوكالة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 3، 2013.
75. الطائي رنا ناصر حبر، الأنماط القيادية والثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي - دراسة تطبيقية لآراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2007.
76. عبادو خديجة، القيم التنظيمية و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات دراسة ميدانية بولايات ورقلة، غرداية، الوادي و بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة- كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، 2013.
77. عبد الله، أنيس أحمد، العلاقة بين المزيج الترويجي المبتكر و دوافع الشراء و انعكاساتها على الولاء للعلامات، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الموصل، العراق، 2008.
78. عبدي نعيمة، دور آليات الرقابة في تفعيل حوكمة المؤسسات، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2008-2009.

79. عتيق خديجة، التسويق بالعلاقات في المؤسسة المصرفية لبناء ولاء العميل دراسة امريقية لعينة من عملاء بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص تسويق دولي، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2018.
80. قنوني حبيب، الوساطة البنكية و النمو الاقتصادي في الجزائر - دراسة تجريبية-، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2014.
81. الكساسبة، محمد مفضي عثمان، العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية : دراسة ميدانية على أجهزة الخدمة المدنية الأردنية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، الجامعة الأردنية، 1996، الأردن.
82. معطى الله سهام، النوعية المؤسساتية و الاستثمارات الأجنبية المباشرة دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل المؤسسي و التنمية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013.
83. واضح نعيمة، العوامل المؤثرة على اتخاذ قرار منح القروض البنكية للمؤسسات الاقتصادية- حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ولاية تلمسان-، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2017.
84. يعرب عدنان حسين، تحليل المصفوفة الإستراتيجية لقيمة الزبون لتحقيق الميزة التنافسية-دراسة تحليلية لعينة من فنادق الدرجة الأولى بغداد- مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة بغداد، العراق، 2004.

#### 4- المؤتمرات و الملتقيات العلمية

85. بلعزوز بن علي، كتوش عاشور: دراسة لتقييم انعكاس الإصلاحات الاقتصادية على السياسات النقدية، الملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر - الواقع و الآفاق - جامعة تلمسان، يومي 29 و 30 أكتوبر 2004.
86. سلمان علي خلف، نوري بتول محمد، حوكمة الشركات و دورها في تخفيض مشاكل نظرية الوكالة، مشاركة في الملتقى الدولي حول الإبداع و التغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، جامعة سعد دحلب -البليدة، 18-19 ماي 2011.

87.مفتاح صالح، الأداء المتميز للحكومات، ملتقى دولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، 08-09 مارس 2005.

## 5- التقارير و القوانين

88.الجريدة الرسمية ل 6 جويلية 1971 العدد 55.

89.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 57، الصادرة بتاريخ 12 أكتوبر 2017.

90.القانون 86-12 المتضمن نظام البنوك و القرض بتاريخ 19 أوت 1986.

91.القانون 88-06.

92.قانون النقد و القرض 90-10.

93.المرسوم 82-206 المؤرخ في 13 مارس 1982.

94.Journal Officiel de la République Algérienne, 28 décembre 1962.

## ثالثا: المراجع الأجنبية

### 1- Livres et ouvrages

95.ANASTASIA (1982), Psychological toasting, New York, Usa.

96.ARROW.K.J (1974), The limits of organization, Norton, New York.

97.BAUDRY.B (1995), L'économie des relations interentreprises, édition La Découverte. France.

98.BAUDRY.B (2003), Economie de la firme, La Découverte, France.

99.BENHALIMA.A (1997), Le système bancaire algérien, texte et réalité, edition Dahleb.

100. BOCCARD.N (2010), Industrial organization, a Contract based approach, IOCB Book.

101. BOISSIEU .C et OGUCHI.H sous la direction de GRATACAP.A et LE FLANCHEC.A (2011): La confiance en gestion : un regard pluridisciplinaire, de boeck édition, 1 ère édition, Paris.

102. BROUSSEAU.E & GEOFFRON.P & WEISTEIN.O (1997), Confiance, connaissances et relations inter- firmes, in Bernard GUIHON (et al), économie de la connaissance et organisations : entreprises, territoire, réseaux, L'Harmattan. P 402-433.

103. CAPELLO.R & NIJKAMP.P (2009), Hand book of regional growth and development theories, published by Edward Elgar publishing limited Uk ,USA.

104. CHOUK.I (2009), Achat sur internet : comment susciter la confiance, Edition L'Harmattan, Paris.
105. CROZIER.M & FRIEDBERG.E (1981) , L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective , Paris, édition Seuil.
106. CUFFARO.N (2001), Population, economic growth and agriculture in less developed countries, Routledge; 1 St edition.
107. DAVIS L.E, NORTH D.C., SMORODIN C. (1971): Institutional change and american economic growth, Cambridge university press.
108. DIETRICH.M (1994) , Transaction cost economics and beyond towards a new economics of the firm , Published by ROUTLEDGE, London, UK.
109. DULUC.A (2008) , Leadership et confiance « développer le capital humain pour des organisation performante », édition DUNOD, 2 éme édition ,Paris.
110. ELOIL (2012) , Economie de la confiance , édition la Découverte , Paris.
111. FUKUYAMA.F (1995), Trust : The social virtuel and the creation of prosperity, Free press paperbacks, New-York.
112. GATFAOUI.S (2015), Construire la confiance dans la relation bancaire. Collection Management et innovation. Management des services, PUG, 2015, Management et innovation. fhal-01133660f.P 01-25.
113. GRABHER.G (1993), The embedded firm, on the socioeconomics of industrial networks, Grabher edition, London, New York.
114. HAUSWIRTH.I.A (2006), Effective and Efficient Organization? Government Export Promotion in Germany and The UK From an Organizational Economics Perspective, Published By Phisica- Verlag Heidelberg , New-York.
115. HOLLAND.C.P (1998),The importance of trust and business relationship in the formation of virtual organization, published by Pascal SIEBER, et Joachim GRIESE, organizational virtualness, Bern : Simoa Verlag.
116. KALALA TSHIMPAKA.F (2005) : La restructuration de l'espace microfinancier du Kivu (Est R.D.congo), presses universitaire de Louvain, Belgique.
117. LEVI.M (1998): A state of trust in Valerie BRAITHWAITE & Margaret LEVI, trust and governance , NEW YORK: Rusell Sage Foundation.
118. LIVET.P & REYNAUD.B (1998) , Trust and Economic learning , Nathalie Lazaric et Edward Lorenz , Cheltenham, , Northampton, UK.
119. LUHMANN.N (1979) , Trust and Power, Translated by Howard Davis, John Raffan, and Kathryn Rooney, Wiley Chichester,
120. MENARD.C & SHIRLEY.M.M (2008) ,Hand book of New Institutional Economics, published by Springer Berlin Heidelberg, Germany.
121. NORTH.D & THOMAS.R.P (1973), The rise of western world : A New Economic History. Cambridge university press, New York.

122. NORTH.D (1991), Institutions, Institutional Change and Economic Performance, Cambridge University Press.
123. ORLEAN.A (2000), La théorie économique de la confiance et ses limites, les cahiers de socio- économie, L'Harmattan, Paris.
124. ROUSSEL.J (2011), Economie et management de l'entreprise, l'Harmattan, Paris.
125. TAZDAIT.T (2008) : L'analyse économique de la confiance, édition De Boeck Université, 1<sup>ère</sup> édition, Belgique.
126. USUNIER.JC (1998) : Un examen du concept de confiance à travers la littérature , in Usunier J.C. Confiance et performance, Vuibert, Paris.
127. VIBERT.C (2004), Theories of Macro Organizational Behaviour: A Hand Book of IDEAS and Explanations , Published by Routeledge ,New York.

## 2- Articles

128. ALCHIAN.A & DEMSETZ.H (1972) , Production, information costs, and economic organisation, The American Economic Review, vol 62, n ° 5, pp 777- 795.
129. ALEXANDRE.H & PAQUEROT.M (2000), Efficacité des structures de contrôle et enracinement des dirigeants, finance contrôle stratégie, volume 3, N° 2, p 05-29.
130. ANDERSON.E & WEITZ.B (1989), Determinants of continuity in conventional industrial channel dyads, Marketing science, vol 8, N° 4, pp 310-323.
131. ANTIT.I (2008),Vers la constitution de la confiance optimale réconcilier l'économique et le social, communication dans le colloque « A quoi sert la GRH ? la contribution de la GRH au développement des territoires et des organisations, 19 ème congrès de l'AGRH, Dakar, Sénégal.P01-20.
132. AOKI.M (1990) : Toward an Economic Model of the Japanese firm, journal of Economic literature, Vol 28, N°01, p01-27.
133. BORNAREL.F (2007),La confiance comme instrument d'analyse de l'organisation , Lavoisier, volume 6,n° 175,p95-109. DOI : 10.3166/rfg.175.95-110.
134. BROUSSEAU.E (2000), Processus évolutionnaires et institutions : quelles alternatives à la rationalité parfaite ? revue économique, volume 05,N°51,p1185-1213.
135. BUTLER JR.J.K (1999), Trust expectations, information sharing, climate of trust, and negotiation effectiveness and efficiency, Group and Organization Management, vol24, issue2, pp. 217–238.
136. CALVIR (1998), L'externalisation des activités d'achats : l'apport de la théorie des couts de transaction, communication dans la 7 ème conférence internationale de management stratégique « perspective en management stratégique Louvain – La- Neuve, 27-28-29 mai, p01-13.
137. CHARREAUX.G (1995) : Mode de contrôle des dirigeants et performances des firmes , revue d'économie industrielle, n° spéciale : Economie industrielle : développements récents, p 135-172.

138. CHARREAUX.G, DESBRIERE.P(1998) , Gouvernance des entreprises : valeur partenariale contre valeur actionnaire, finance contrôle et stratégie ,volume 01, N° 02 , ,p57-88.
139. DERBRUYNE.M (2011) , La certification, substitut ou complément de la confiance dans les relations entre agents économique, la revue des sciences de gestion (RSG),volume 6, n° 252, pages 47-57.
140. DJEDIDIA, KHLIF.W (2011): Confiance et coopération entre le contrôleur de gestion et les managers: une relation réciproque, Manuscrit auteur, publié dans "Comptabilités, économie et société, Montpellier : France ,hal- 00650474, version 1 - 10,p 01-26.
141. EISENHARDT.K.M (2004), Agency theory : an assesment and review, in : theories of corporate governance : the philosophical foundations of corporate governance , edited by Thomas Clarke, published by Routledge, Oxon, UK, New York, USA,p 78-92.
142. FRISOU.J(2000), Confiance interpersonnelle et engagement : une réorientation béhavioriste, recherche et applications en marketing, volume 15, N°1, pp 63-80.
143. GANESAN.S(1994), Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships,Journal of Marketing, vol. 58,N°02 , 1-19.
144. GHERTMAN.M (2006) : Oliver WILLIAMSON et la théorie des couts de transaction, revue française de gestion, vol 32, n °160, P191-216.
145. GRANOVETTER.M (1985), Economic action and social structure : the problem of embeddedness, American journal of sociology, vol 91, n°3,pp 481-510.
146. GURVIEZ.P & KORCHIA.M (2002): Proposition d'une échelle de mesure multidimensionnelle de la confiance dans la marque, Recherche et Applications en Marketing, Vol 17, N° 3. P 01-21.
147. HARFORD. A: Les institutions pour un économiste, c'est quoi,. Revue d'économie-management. <https://rationalitelimitee.wordpress.com/2008/04/23/les-institutions-pour-un-economiste-cest-quoi/>
148. JENSEN.M.C & MECKLING.W.H (1976) , Theory of the firm- managerial behavior, agency costs and ownership structure, journal of financial economics, vol 3, Issue 4,P305-360.
149. KHALIFA.AH & KAMMOUN.M (2013):La confiance interpersonnelle et la confiance organisationnelle dans la relation client-prestataire de service : cas de la relation client-Banque, la revue des sciences de gestion Cairn, volume 3 N° 261-262, pp 167-174.
150. LAKHRIF.K , EL OUIDANIA (2017) : Les déterminants de la fidélité envers la Banque : investigation auprès des clients de la ville d'Agadir, Revue marocaine de recherche en management et marketing, volume 02, N° 17, pp 372-397.
151. LAMBERT.R (2007), Agency Theory and Management Accounting” in“ Hand Book of Management Accouting Research”, Volume 1, Edited by Christophe S.Chapman, Anthony G. Hopwood ,Michael D. Shields ,Published by Elsevier, P247-268.
152. LORENZ.E (2001) : Confiance interorganisationnelle ,intermédiaires et communautés de pratiques , Réseaux , volume 04,n° 108, p 63 à 85.

153. MACINTOSH G. et LOCKSHIN L.S (1997), Retail Relationships and Store Loyalty: A Multi-Level Perspective, International Journal of Research in Marketing ,vol 14,issue 05, pp. 487-497.
154. MANGEMATIN.V (1998) : La confiance un mode de coordination dont l'utilisation dépend de ses conditions de production , in D. Harrison,V. Mangematin et C. Thuderoz, confiance et entreprise, Gaetan Morin, Hal-00424495, p01-21.
155. MAYOUKOU.C (2005) : Les logiques de confiance à l'œuvre dans l'intermédiation de proximité, CARE- Université de Rouen.
156. MORGAN R.M & S. D. HUNT(1994), The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing, Journal of Marketing, vol 58, N°03, pp 20-38.
157. NEVEU.V (2004), La confiance organisationnelle : définition et mesure, actes du congrès de l'AGRH, vol 2, pp 1071-1110.
158. NICHOLSON.C Y, COMPEAU L.D, SETHI. R (2001), The role of interpersonal liking in building trust in long term channel relation ships, Journal of the Academy of Marketing Science, vol 29, N°01, pp3-15.
159. OCHLIF (2006), Confiance institutionnelle et confiance interpersonnelle dans l'orientation long terme : le cas des Banques tunisiennes, communication dans le 22 ème congrès AFM, 11-12 mai 2006, Nantes, pp 01-27.
160. ORLEAN.A(2000) : La théorie économique de la confiance et ses limites( Paru dans les cahiers socio-économie, « la confiance en question », sous la direction de R. LAUFER et M. ORILLARD ,coll « logistiques sociales », Paris, L'Harmattan, 59-77, p01-14.
161. OVIATT.M.B, MC DOUGALL-COVIN.P.P(2003): Some fundamental issues in international entrepreneurship, Georgia state University and Indiana University , pp01-27.
162. REYNAUD.B (1998) : Les conditions de la confiance, réflexions à partir du rapport salarial , revue économique, volume 49,N°06, pp 1455-1472.
163. SAKO.M (1991): The role of trust in Japanese buyer – supplier relationship, recherche economique, volume 45,N°(2-3) ,pp 449-474.
164. SCHULLER .G (2004): Economie et confiance « la confiance : un facteur indispensable, mais complexe », Document de travail, Université de Lille .pp 03-41.
165. SERVET.JM (1994) : Parole données : le lien de confiance, la revue du MAUSS, N°4, , p 37-56.
166. SIMON.E (2007) : La confiance dans tous ses états, Lavoisier : revue française de gestion, volume 06, n° 175,pp 83-94.
167. SKANDER.D & PREFENTAIN.E.L (2010) : Effets de l'évolution des mécanismes de contrôle et de la confiance sur la dynamique collaborative dans le cadre des partenariats public – privé, Montréal, Canada, H3C 3P8, PP 0-25.
168. THUDEROZ.C, MANGEMATIN.V, HARISSON.D (1999) : La confiance :approches économiques et sociologiques, Gaetan Morin edition, pp 282-322.

169. TOUFAILY.E, PERRIEN.J (2007) : Typologie des déterminants de la relation banque- client dans un contexte du commerce électronique, XVIème conférence internationale de management stratégique, Montréal, pp01-25.
170. VALLEE.PH, MACKAAY.E (2006) : La confiance, sa nature et son rôle dans le commerce électronique, Lex Electronica, vol 11, n° 2, 2006, p01-45.
171. WILLIAMON.O (1993): Calculativeness, trust and economic organization, journal of law and economics, vol 36,N°1, p453-486.
172. WILLIAMSON.O (1984) : Corporate governance, The Yale law journal, vol 93, n° 07, pp 1197-1230.
173. ZAHEER.A, MC EVILY.B, PERONNE.V (1998) : Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance, organization science, vol 9, n° 2, p141-159.
174. ZUKER.LG(1986) : Production of trust : institutional sources of economic structure, 1840-1920, research in organizational behavior: an annual series of analytical essays and critical reviews , vol8,1986, p 53-111.

### 3- Thèses

175. ABBES.M (2003): Analyse structurelle des liens de causalité entre déterminants et dimensions de la confiance dans les relations consommateurs- distributeurs, Université Paris 2, p01-42. Partie de thèse de Doctorat en sciences de gestion « La relation de confiance entre consommateurs et distributeurs : proposition d'un cadre conceptuel et application à la distribution spécialisée des produits d'hygiène beauté », Université Paris 2, Parthéon Assas.
176. BENAMOUR.Y (2000) : Confiance interpersonnelle et confiance institutionnelle dans la relation client-entreprise de service : une application au secteur bancaire français, thèse de Doctorat, Université de Paris IX ,Dauphine .
177. BILLAMI.M (2014) : La confiance comme institution et mode de coordination des activités informelles : étude exploratoire auprès des entreprises privées de Tlemcen, mémoire pour l'obtention d'un magister en sciences économiques, Université Abou Bekr BELKAID, Tlemcen.
178. BORNAREL.F (2004) : La confiance comme mode de contrôle social, l'exemple des cabinets de conseil, thèse de Doctorat en sciences de gestion, Université Paris 12 Val de Marne..
179. BOUMESBAH.N (2010): Ethique managériale et performance de l'entreprise, mémoire de fin d'étude pour l'obtention d'un magistère en gestion , spécialité : management , Université de Tlemcen .
180. MAHAMOUD HOUSSEIN.I (2008) : Contraintes institutionnelles et réglementaires et le secteur informel à DJIBOUTI, thèse de Doctorat en sciences économiques, Université de PARIS 12- VAL DE MARNE.

181. MCKINNON.A (2010) : La construction de la confiance dans la création d'un partenariat intersectoriel, mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maitrise en science (M.Sc), Hec MONTREAL.
182. MORVAN.J (2005) : La gouvernance d'entreprise managériale : positionnement et rôle des gérants de fonds socialement responsables. Gestion et management. Université de Bretagne occidentale – Brest.
183. PICHON.P.E (2006) : Perception et réduction du risque lors de l'achat de produits alimentaires en grande distribution : facteurs d'influence et rôle de la confiance, thèse de Doctorat en sciences de gestion, Université des sciences sociales de Toulouse.
184. RAJAABELINA.L (2011) : Les antécédents et les conséquences de la confiance en ligne : le cas du secteur financier, thèse de Doctorat en administration des affaires, Université du Québec à Montréal.
185. SKANDER.D (2010) : L'évolution de la confiance et du contrôle dans le cadre des partenariats public- privé conclus à l'échelle internationale : le cas de l'aéroport international de Malte, thèse de Doctorat en administration, Université du Québec à Montréal.
186. TEDDY J.P (2003) : Confiance du consommateur, consommation, et activité économique ,thèse de Doctorat en sciences économiques , Université des ANTILLES et de la GUYANE , UFR des sciences juridiques et économiques .

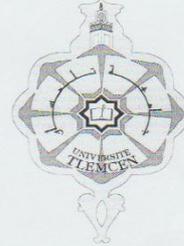
رابعاً: المواقع الالكترونية

187. <http://oranetud.7olm.org/t860-topic> , consulté le 20/01/2019
188. [https://fransabank.dz/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3&Itemid=111](https://fransabank.dz/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=111) consulté le 25/01/2019
189. <https://www.algerianbanks.com/index.php/calyon-algerie> consulté le 25/01/2019.
190. <https://www.bank-of-algeria.dz/html/banque.htm> Consulté le 26/01/2019

الملاحق

الملحق رقم (01): وثيقة تسهيل المهمة

UNIVERSITE ABOU BAKR BELKAID  
Faculté des Sciences Economiques Commerciales  
et des Sciences de Gestion



Vice Doyenné chargé de  
de la Post-Graduation et de la Recherche

N° /PSG/FAC.SC.ECO/2019

A Monsieur

.....  
.....

**Objet /collecte d'information pour les besoins de la préparation d'une Thèse de Doctorat**

Monsieur,

J'ai l'honneur de vous adresser l'étudiant **Melle BILLAMI Meryem**

Qui prépare une thèse de doctorat ayant pour thème

أثر الثقة في المحيط الخارجي للمؤسسة الاقتصادية  
-دراسة استطلاعية على بعض المؤسسات في ولاية تلمسان-

Pour la collecte d'informations relatives à son travail de recherche au sein de votre entreprise. A cet effet, comptant sur votre précieuse collaboration, je vous prie de bien vouloir lui faciliter la tâche au sein de votre organisation.

Veillez agréer Monsieur le directeur, nos salutations distinguées.

Tlemcen le 10-04-2019

**LE VICE DOYEN**

GHENANI Abdellatif



Note : Je porte à votre haute connaissance, que vos informations resteront confidentielles parmi les informations des 60 autres entreprises

الملحق رقم (02): نص البريد الإلكتروني المرسل إلى مسيري المؤسسات

Salut

Nous vous sollicitons de remplir le questionnaire qui suit, qui vise à mieux comprendre les déterminants qui poussent les responsables de l'entreprise algérienne à faire confiance à leur banque. Toutes les informations recueillies seront l'objet d'un traitement statistique garantissant la confidentialité des réponses fournies. Les résultats observés seront présentés dans le cadre d'un travail de recherche réalisé en vue de l'obtention d'un Doctorat en sciences économiques à l'Université Abou Bekr BELKAID- Tlemcen.

J'ai conscience de votre faible disponibilité, en espérant que la lecture de ce mail n'aboutisse pas à un refus systématique.

Cela vous prendra quelques minutes, le lien est ci- dessous.

<https://docs.google.com/forms/d/1DVpmfUwM6rAlaC0t2a5zw8OoiXhsNVR5Wf4WrfBnbH8/edit>

Merci par avance de votre gentillesse et de votre participation

Salutations respectueuses

BILLAMI Meryem  
Université Abou Bekr BELKAID, Tlemcen  
Email :  
Tel:

الملحق رقم (03): الاستبيان

معلومات عن مسؤول أو مسير المؤسسة	
الجنس؟	<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى
العمر؟	<input type="checkbox"/> أقل من 40 سنة <input type="checkbox"/> ما بين 41 و 60 سنة <input type="checkbox"/> أكثر من 60 سنة
المستوى التعليمي؟	<input type="checkbox"/> ابتدائي <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ثانوي <input type="checkbox"/> جامعي <input type="checkbox"/> دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)

معلومات عن البنك الذي تتعامل معه المؤسسة	
ما هو البنك الذي تتعامل معه؟	<input type="checkbox"/> B.D.L <input type="checkbox"/> B.A.D.R <input type="checkbox"/> B.N.A <input type="checkbox"/> B.E.A <input type="checkbox"/> AL BARAKA Banque <input type="checkbox"/> C.N.E.P Banque <input type="checkbox"/> C.P.A <input type="checkbox"/> B.N.P PARIBAS <input type="checkbox"/> TRUST Banque <input type="checkbox"/> NATIXIS <input type="checkbox"/> A.G.B <input type="checkbox"/> Société Générale
ما هي طبيعة البنك؟	<input type="checkbox"/> بنك عام <input type="checkbox"/> بنك خاص
ما هي مدة تعاملك مع هذا البنك؟	<input type="checkbox"/> أقل من سنة <input type="checkbox"/> ما بين سنة و 3 سنوات <input type="checkbox"/> ما بين 4 و 6 سنوات <input type="checkbox"/> ما بين 7 و 9 سنوات <input type="checkbox"/> أكثر من 9 سنوات
ما هي الأسباب التي دفعتك للتعامل مع البنك؟	<input type="checkbox"/> توصية من صديق أو قريب <input type="checkbox"/> الإشهار المطبق من طرف البنك <input type="checkbox"/> معرفة موظف بالبنك <input type="checkbox"/> توفر خدمة معينة <input type="checkbox"/> اختيار آخر
ما هي عدد المرات التي تقوم بها بعمليات، أو تطلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد؟	<input type="checkbox"/> و لا مرة <input type="checkbox"/> ما بين مرة و مرتين <input type="checkbox"/> ما بين 3 و 4 مرات <input type="checkbox"/> أكثر من 4 مرات

معلومات عن المؤسسة	
<input type="checkbox"/> S.A.R.L <input type="checkbox"/> S.P.A <input type="checkbox"/> E.U.R.L <input type="checkbox"/> S.N.C <input type="checkbox"/> E.P.I.C <input type="checkbox"/> اختيار آخر	الشكل القانوني للمؤسسة؟
<input type="checkbox"/> الخدمات <input type="checkbox"/> الصناعة <input type="checkbox"/> البنايات و الأشغال العمومية <input type="checkbox"/> البيع <input type="checkbox"/> التصدير و إستيراد <input type="checkbox"/> الصناعة الغذائية <input type="checkbox"/> بالجملة	قطاع النشاط؟
<input type="checkbox"/> مؤسسة خاصة <input type="checkbox"/> مؤسسة عامة	طبيعة المؤسسة؟

المحددات السلوكية للموظفين في البنك					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
				1	يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بحسن الاستقبال، اللطف، الابتسامة و التعاطف.
				2	من الأفضل أن أجد نفس المكلفين بالعملاء في هذا البنك.
				3	يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بالمرونة من أجل تقديم الخدمة لتلبية حاجات الزبائن.
				4	يحتاج العاملون في البنك إلى التدريب في المجالات السلوكية.
				5	أشعر بالاحترام و روح المبادرة لخدمتي كزبون من قبل العاملين في البنك.

المحددات المهنية للموظفين في البنك					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
				6	يتمتع المكلفون بالعملاء بالخبرة في مجال عملهم
				7	يقوم المكلفون بالعملاء بالشرح الجيد للإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة
				8	يمثل المكلفون بالعملاء ضمانا للكفاءة
				9	يتقن المكلفون بالعملاء التكنولوجيات الجديدة التي تسمح لهم بتطوير كيفية أداء الخدمة
				10	يتعامل المكلفون بالعملاء مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية

المحددات العلائقية					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
				11	أنا راض (راضية) عن تجربتي مع هذا البنك
				12	أكون راض (راضية) عند إتمام معاملاتي مع البنك
				13	هذا البنك مألوف بالنسبة لي
				14	إن عدد مرات تعاملي مع هذا البنك يدفعني للوثوق فيه
				15	أجد أن معدل دوران الموظفين المطبق من طرف البنك منخفض

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	القدرة المدركة للبنك
					سياسة الاتصال المنتهجة من طرف البنك
					16 يقوم البنك باتصالات كافية معي
					17 يخبرني البنك بكل العروض و الفرص الجديدة
					18 يبذل البنك كل ما بوسعه لإعلام زبائنه بشكل جيد
					19 تعجبني الطريقة التي يستخدمها البنك للاتصال و إعلام زبائنه

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	القدرة المدركة للبنك
					الشهرة
					20 يتمتع البنك بسمعة طيبة في الاهتمام بزبائنه
					21 يتمتع البنك بسمعة جيدة على مستوى السوق

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	القدرة المدركة للبنك
					كفاءة البنك
					22 يتمتع البنك بالخبرة في مجال عمله
					23 يوفر البنك ضمانا للكفاءة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	القدرة المدركة للبنك
					مصداقية البنك
					24 أثق في المعلومات التي يقدمها لي البنك
					25 يلتزم البنك بوعوده لعملائه
					26 يتم استقبالي بمفردني أثناء العمليات المهمة
					27 يتم معالجة عملياتي بسرعة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأمانة المدركة للبنك
					الصدق و الشفافية
					28 البنك الذي أتعامل معه ليس دائما صادقا مع عملائه
					29 يعتمد البنك على إعلام بسيط و شفاف
					30 يتمتع البنك بالصرحة عند التعامل مع عملائه

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الخيرية المدركة للبنك
					32 يسعى البنك لتحقيق احتياجاتي و طلباتي
					33 يتمتع البنك بحسن تعامله مع زبائنه

ولاء الزبون				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				34 أشعر بالالتزام اتجاه البنك و أسعى للحفاظ على علاقة جيدة معه
				35 إدارة مدخراتي ستتعطل إذا قررت تغيير البنك
				36 ليس لدي خيارات عديدة للتفكير في تغيير البنك
				37 أنا مستعد (ة) لاقتراح البنك الذي أتعامل معه للآخرين
				38 ليس لدي أي نية لتغيير البنك

درجة الثقة اتجاه البنك				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				39 أثق في البنك الذي أتعامل معه

شكرا لتعاونكم

## الملحق رقم (04): خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

## Fréquences

## Statistiques

		الجنس	العمر	المستوى التعليمي
N	Valide	150	150	150
	Manquant	0	0	0

## Table de fréquences

## الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	138	92.0	92.0	92.0
	أنثى	12	8.0	8.0	100.0
Total		150	100.0	100.0	

## العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 40 سنة	61	40.66	40.66	40.66
	ما بين 41 و 60 سنة	78	52	52	92.66
	أكثر من 60 سنة	11	7.34	7.34	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابتدائي	3	2.0	2.0	2.0
	متوسط	5	3.3	3.3	5.3
	ثانوي	32	21.3	21.3	26.7
	جامعي	78	52.0	52.0	78.7
	(دراسات عليا ( ماجستير، دكتوراه	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

الملحق رقم (05): خصائص عينة الدراسة حسب البنك الذي تتعامل معه المؤسسة

## Fréquences

Statistiques						
		البنك المتعامل معه	طبيعة البنك	مدة التعامل مع البنك	أسباب التعامل مع البنك	ما هي عدد المرات التي تقوم بها بعمليات، أو تطالب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد؟
N	Valide	150	150	150	150	150
	Manquant	0	0	0	0	0

## Table de fréquences

البنك المتعامل معه					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	B.E.A	25	16.7	16.7	16.7
	B.N.A	26	17.3	17.3	34.0
	B.A.D.R	6	4.0	4.0	38.0
	B.D.L	24	16.0	16.0	54.0
	C.P.A	29	19.3	19.3	73.3
	AL BARAKA Banque	3	2.0	2.0	75.3
	NATIXIS	14	9.3	9.3	84.7
	TRUST Banque	1	.7	.7	85.3
	B.N.P PARIBAS	2	1.3	1.3	86.7
	A.G.B	4	2.7	2.7	89.3
	Société Générale	16	10.7	10.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

طبيعة البنك					
		Fréquence	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بنك عام	110	73,3	73,3	73,3
	بنك خاص	40	26,7	26,7	100,0
Total		150	100,0	100,0	

مدة التعامل مع البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنة	8	5.3	5.3	5.3
	ما بين سنة و 3 سنوات	21	14.0	14.0	19.3
	ما بين 4 و 6 سنوات	22	14.7	14.7	34.0
	ما بين 7 و 9 سنوات	16	10.7	10.7	44.7
	أكثر من 9 سنوات	83	55.3	55.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

أسباب التعامل مع البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	توصية من صديق أو قريب	34	22.7	22.7	22.7
	الإشهار المطبق من طرف البنك	12	8.0	8.0	30.7
	معرفة موظف بالبنك	45	30.0	30.0	60.7
	توفر خدمة أو منتج معين	22	14.7	14.7	75.3
	اختيار آخر	37	24.7	24.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

ما هي عدد المرات التي تقوم بها بعمليات، أو تطلب نصيحة من المكلف بالعملاء في البنك خلال شهر واحد؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	و لا مرة	13	8.7	8.7	8.7
	ما بين مرة و مرتين	49	32.7	32.7	41.3
	ما بين 3 و 4 مرات	27	18.0	18.0	59.3
	أكثر من 4 مرات	61	40.7	40.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

الملحق رقم (06): خصائص عينة الدراسة حسب المعلومات الخاصة بالمؤسسة

## Fréquences

Statistiques				
		الشكل القانوني	قطاع النشاط	طبيعة المؤسسة
N	Valide	150	150	150
	Manquant	0	0	0

## Table de fréquences

الشكل القانوني					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	S.A.R.L	82	54.7	54.7	54.7
	S.P.A	18	12.0	12.0	66.7
	E.U.R.L	37	24.7	24.7	91.3
	E.P.I.C	1	.7	.7	92.0
	Autre	12	8.0	8.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

قطاع النشاط					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الصناعة	52	34.7	34.7	34.7
	البنائيات و الأشغال العمومية	27	18.0	18.0	52.7
	الخدمات	26	17.3	17.3	70.0
	الصناعة الغذائية	7	4.7	4.7	74.7
	التصدير- الاستيراد	16	10.7	10.7	85.3
	البيع بالجملة	22	14.7	14.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

طبيعة المؤسسة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عامة	16	10.7	10.7	10.7
	خاصة	134	89.3	89.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

الملحق رقم (07): اختبارات اعتدالية التوزيع

Explorer

Récapitulatif de traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
المحددات_ السلوكية	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%
المحددات_ المهنية	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%
المحددات_ العلائقية	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%
قدرة_ البنك	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%
أمانة_ البنك	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%
خيرية_ البنك	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%
ولاء_ الزبون	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%
درجة_ الثقة	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%
Total	150	100.0%	0	0.0%	150	100.0%

Caractéristiques

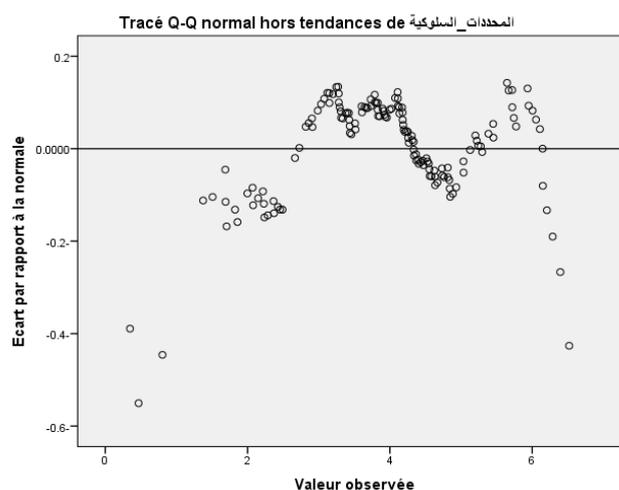
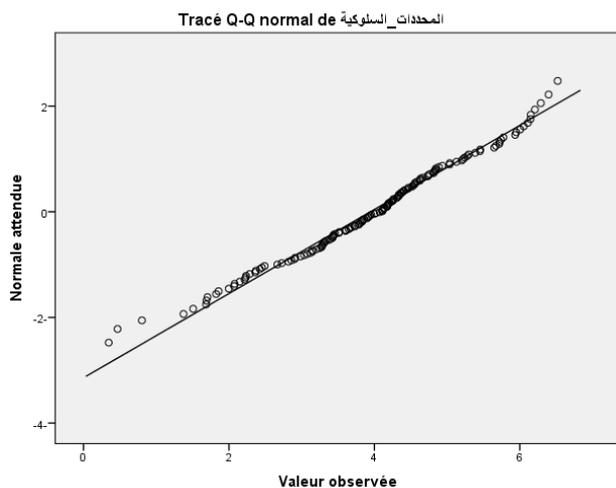
		Statistiques	Erreur standard
المحددات_ السلوكية	Asymétrie	-.322-	.198
	Kurtosis	.057	.394
المحددات_ المهنية	Asymétrie	.140	.198
	Kurtosis	-.186-	.394
المحددات_ العلائقية	Asymétrie	.001	.198
	Kurtosis	-.218-	.394
قدرة_ البنك	Asymétrie	-.397-	.198
	Kurtosis	.039	.394
أمانة_ البنك	Asymétrie	-.018-	.198
	Kurtosis	.389	.394
خيرية_ البنك	Asymétrie	-.049-	.198
	Kurtosis	-.615-	.394
ولاء_ الزبون	Asymétrie	-.090-	.198
	Kurtosis	-.808-	.394
درجة_ الثقة	Asymétrie	-.320-	.198
	Kurtosis	-.205-	.394
Total	Asymétrie	-.194-	.198
	Kurtosis	-.389-	.394

Tests de normalité

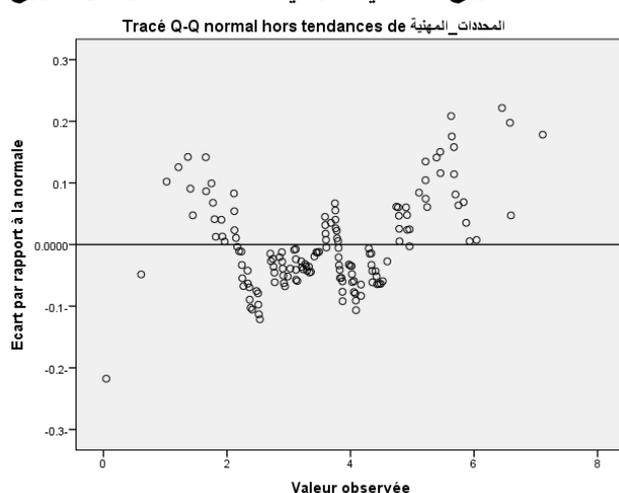
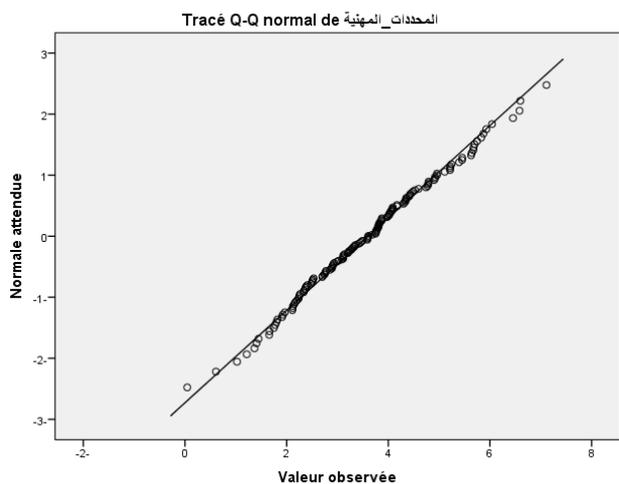
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
المحددات_السلوكية	.052	150	.200*	.986	150	.123
المحددات_المهنية	.043	150	.200*	.995	150	.869
المحددات_العلائقية	.030	150	.200*	.996	150	.950
قدرة_البنك	.061	150	.200*	.985	150	.117
أمانة_البنك	.036	150	.200*	.995	150	.861
خيرية_البنك	.052	150	.200*	.987	150	.174
ولاء_الزبون	.063	150	.200*	.983	150	.060
درجة_الثقة	.084	150	.200*	.984	150	.090
	.059	150	.200*	.983	150	.066

a. Correction de signification de Lilliefors

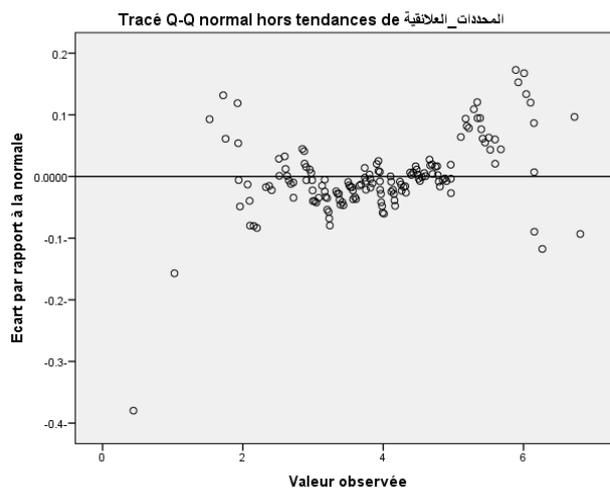
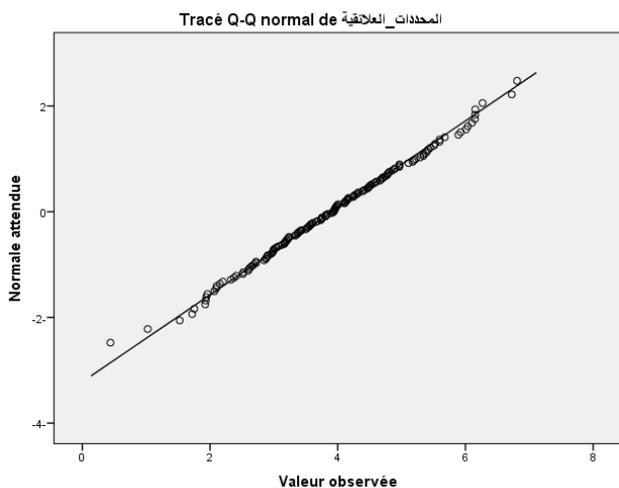
التوزيع الطبيعي للبواقي و مخطط التباين عن التوزيع الطبيعي للمحور الأول (المحددات السلوكية للموظفين في البنك)



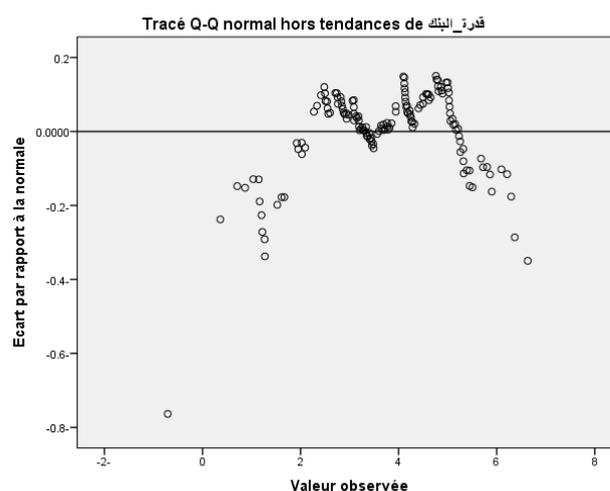
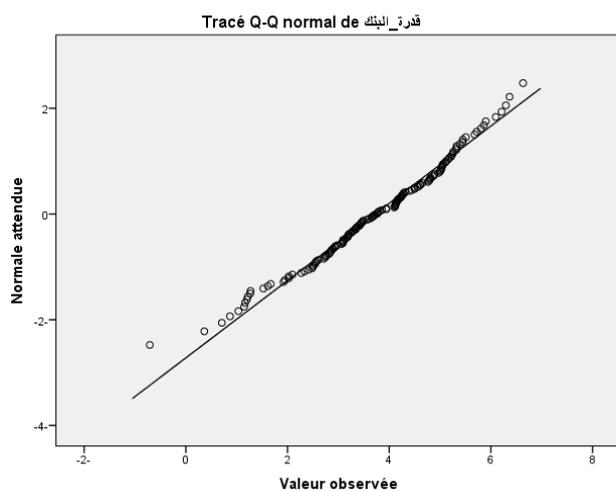
التوزيع الطبيعي للبواقي و مخطط التباين عن التوزيع الطبيعي للمحور الثاني (المحددات المهنية للموظفين في البنك)



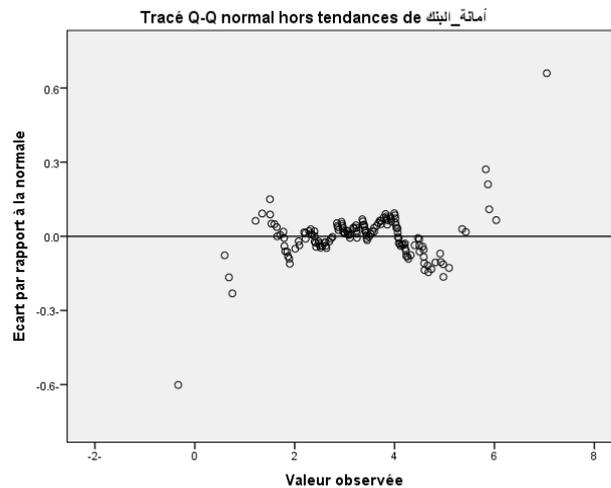
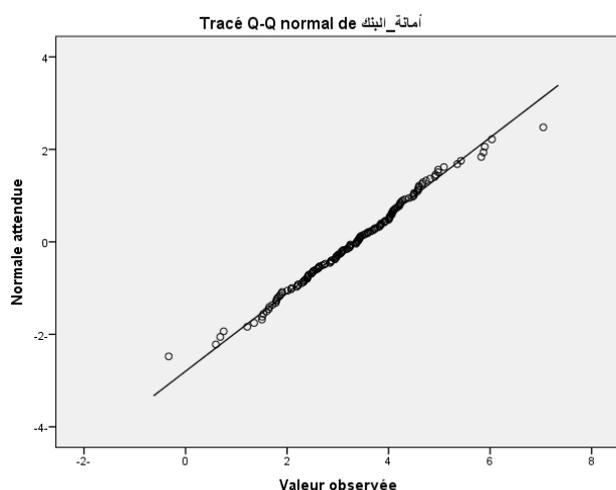
التوزيع الطبيعي للبواقي و مخطط التباين عن التوزيع الطبيعي للمحور الثالث (المحددات العلائقية)



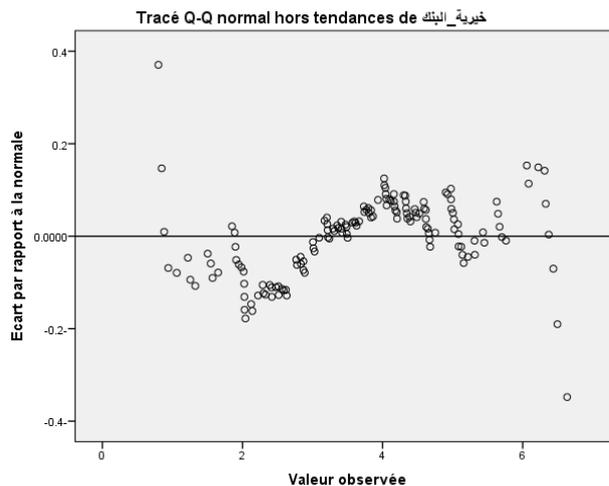
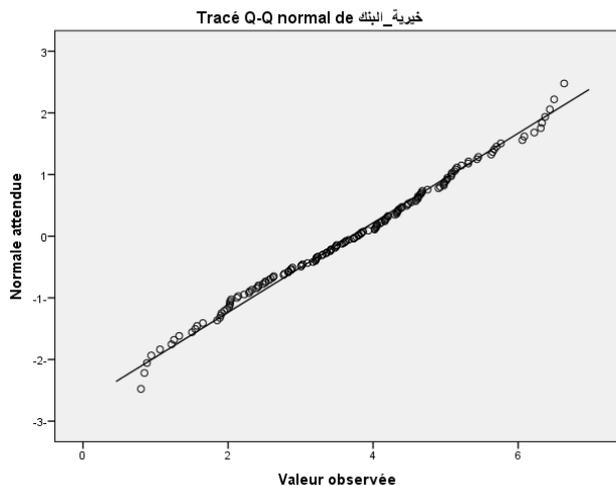
التوزيع الطبيعي للبواقي و مخطط التباين عن التوزيع الطبيعي للمحور الرابع (القدرة المدركة للبنك)



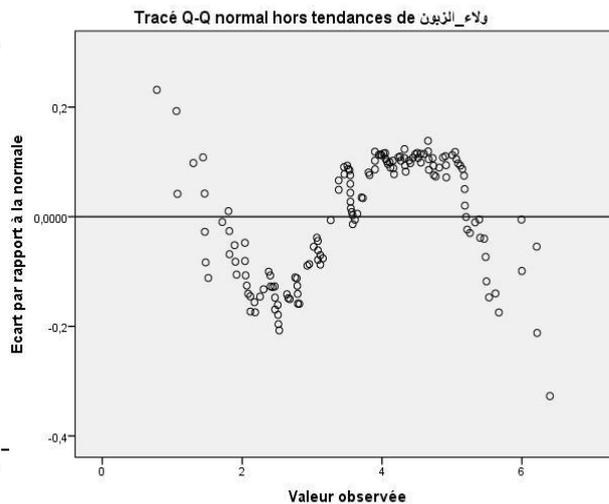
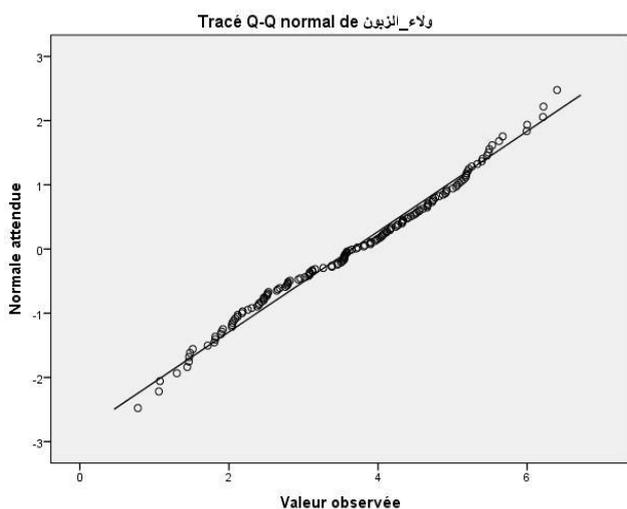
التوزيع الطبيعي للبواقي و مخطط التباين عن التوزيع الطبيعي للمحور الخامس (الأمانة المدركة للبنك)



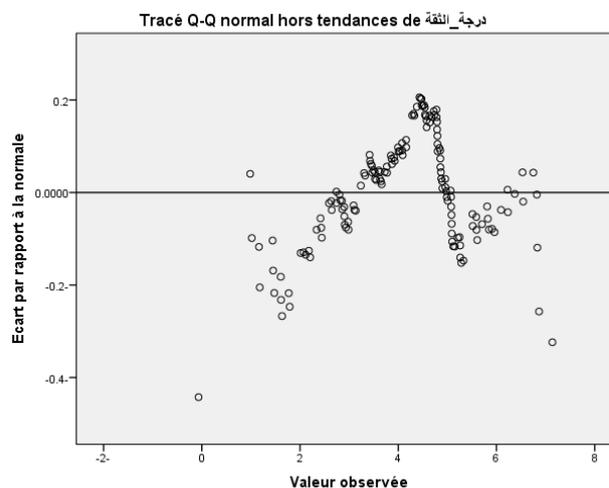
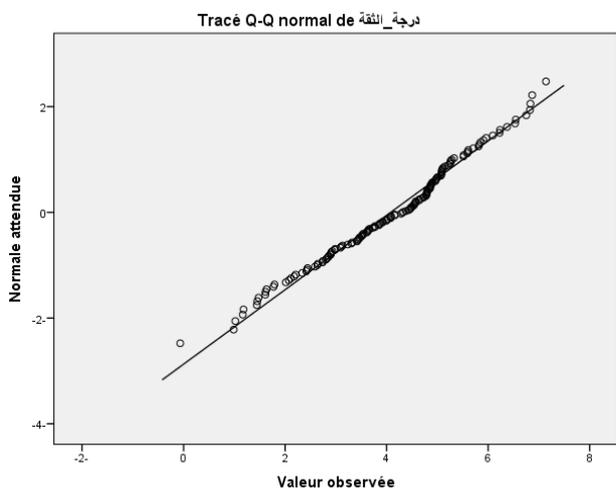
التوزيع الطبيعي للبواقي و مخطط التباين عن التوزيع الطبيعي للمحور السادس (الخيرية المدركة للبنك)



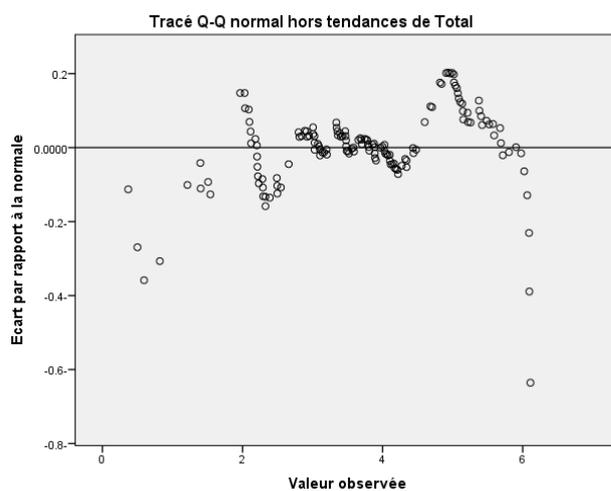
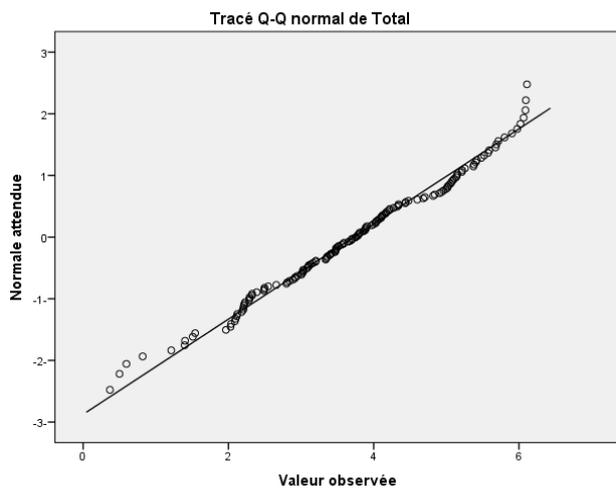
التوزيع الطبيعي للبواقي و مخطط التباين عن التوزيع الطبيعي للمحور السابع (ولاء الزبون)



التوزيع الطبيعي للبواقي و مخطط التباين عن التوزيع الطبيعي للمحور الثامن (درجة الثقة)



التوزيع الطبيعي للبواقي و مخطط التباين عن التوزيع الطبيعي للمحاور مجمعة



الملحق رقم (08): درجة الاتساق الداخلي لفقرات المحور

Corrélations

		المحددات السلوكية
1 س	Corrélation de Pearson	.898**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
2 س	Corrélation de Pearson	.777**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
3 س	Corrélation de Pearson	.728**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
4 س	Corrélation de Pearson	.668**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
5 س	Corrélation de Pearson	.854**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral)

Corrélations

		المحددات المهنية
6 س	Corrélation de Pearson	.869**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
7 س	Corrélation de Pearson	.821**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
8 س	Corrélation de Pearson	.948**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
9 س	Corrélation de Pearson	.868**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
10 س	Corrélation de Pearson	.851**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral)

Corrélations

		المحددات العلانية
11 س	Corrélation de Pearson	.882**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
12 س	Corrélation de Pearson	.869**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
13 س	Corrélation de Pearson	.821**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
14 س	Corrélation de Pearson	.815**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
15 س	Corrélation de Pearson	.414*
	Sig. (bilatérale)	.023
	N	30

Corrélations

		أمانة البنك
28 س	Corrélation de Pearson	.413*
	Sig. (bilatérale)	.023
	N	30
29 س	Corrélation de Pearson	.798**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
30 س	Corrélation de Pearson	.657**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

### Corrélations

		قدرة البنك
16 س	Corrélacion de Pearson	.860**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
17 س	Corrélacion de Pearson	.812**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
18 س	Corrélacion de Pearson	.839**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
19 س	Corrélacion de Pearson	.804**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
20 س	Corrélacion de Pearson	.827**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
21 س	Corrélacion de Pearson	.809**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
22 س	Corrélacion de Pearson	.681**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
23 س	Corrélacion de Pearson	.839**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
24 س	Corrélacion de Pearson	.800**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
25 س	Corrélacion de Pearson	.816**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
26 س	Corrélacion de Pearson	.753**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
27 س	Corrélacion de Pearson	.786**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30

\*\* La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

### Corrélations

		خيرية البنك
س	Corrélacion de Pearson	.943**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
32 س	Corrélacion de Pearson	.956**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
33 س	Corrélacion de Pearson	.921**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30

\*\* La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

### Corrélations

		ولاء الزبون
34 س	Corrélacion de Pearson	.839**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
س	Corrélacion de Pearson	.766**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
36 س	Corrélacion de Pearson	.775**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
37 س	Corrélacion de Pearson	.852**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
38 س	Corrélacion de Pearson	.866**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30

\*\* La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق رقم (09): تقدير الثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ

## Fiabilité

### Echelle : ALL VARIABLES

#### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	150	100.0
	Exclu <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.840	5

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.923	3

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.904	5

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.825	5

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.774	5

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.973	39

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.936	12

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.784	3

الملحق رقم (10): مدى الموافقة على عبارات الاستبيان

Fréquences

	يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بحسن الاستقبال، اللطيف، الإبتسام و التعاطف	من الأفضل أن أجد نفس المكلفين بالعملاء في هذا البنك	يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بالمرونة من أجل تقديم الخدمة لتلبية حاجات الزبائن	يحتاج العاملون في البنك إلى التدريب في المجالات السلوكية	أشعر بالاحترام و روح المبادرة لخدمتي كزبون من قبل العاملين في البنك	المحددات_السلوكية
N Valide	150	150	150	150	150	150
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4.13	4.03	3.95	2.8400	4.08	3.8053
Ecart type	.978	.999	1.009	1.32645	1.007	0.83736

Table de fréquences

يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بحسن الاستقبال، اللطيف، الإبتسام و التعاطف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	5	3.3	3.3	3.3
لا أوافق	5	3.3	3.3	6.7
محايد	18	12.0	12.0	18.7
أوافق	60	40.0	40.0	58.7
أوافق بشدة	62	41.3	41.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

من الأفضل أن أجد نفس المكلفين بالعملاء في هذا البنك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	4	2.7	2.7	2.7
لا أوافق	9	6.0	6.0	8.7
محايد	21	14.0	14.0	22.7
أوافق	60	40.0	40.0	62.7
أوافق بشدة	56	37.3	37.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

يتمتع المكلفون بالعملاء في البنك بالمرونة من أجل تقديم الخدمة لتلبية حاجات الزبائن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	6	4.0	4.0	4.0
	لا أوافق	10	6.7	6.7	10.7
	محايد	14	9.3	9.3	20.0
	أوافق	76	50.7	50.7	70.7
	أوافق بشدة	44	29.3	29.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

يحتاج العاملون في البنك إلى التدريب في المجالات السلوكية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	31	20.7	20.7	20.7
	لا أوافق	33	22.0	22.0	42.7
	محايد	34	22.7	22.7	65.3
	أوافق	33	22.0	22.0	87.3
	أوافق بشدة	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

أشعر بالاحترام و روح المبادرة لخدمتي كزبون من قبل العاملين في البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	4	2.7	2.7	2.7
	لا أوافق	8	5.3	5.3	8.0
	محايد	22	14.7	14.7	22.7
	أوافق	54	36.0	36.0	58.7
	أوافق بشدة	62	41.3	41.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## Fréquences

		يتمتع المكلفون بالعملاء بالخبرة في مجال عملهم	يقوم المكلفون بالعملاء بالشرح الجيد للإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة	يمثل المكلفون بالعملاء ضماننا للكفاءة	يتقن المكلفون بالعملاء التكنولوجيات الجديدة التي تسمح لهم بتطوير كيفية أداء الخدمة	يتعامل المكلفون بالعملاء مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية	المحددات_ المهنية
N	Valide	150	150	150	150	150	150
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3.66	3.87	3.51	3.35	3.83	3.6467
	Ecart type	1.140	1.045	1.066	1.069	1.102	0.92175

## Table de fréquences

يتمتع المكلفون بالعملاء بالخبرة في مجال عملهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	7	4.7	4.7	4.7
	لا أوافق	20	13.3	13.3	18.0
	محايد	29	19.3	19.3	37.3
	أوافق	55	36.7	36.7	74.0
	أوافق بشدة	39	26.0	26.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

يقوم المكلفون بالعملاء بالشرح الجيد للإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	4	2.7	2.7	2.7
	لا أوافق	16	10.7	10.7	13.3
	محايد	20	13.3	13.3	26.7
	أوافق	65	43.3	43.3	70.0
	أوافق بشدة	45	30.0	30.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## يمثل المكلفون بالعملاء ضمانا للكفاءة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	4	2.7	2.7	2.7
	لا أوافق	25	16.7	16.7	19.3
	محايد	40	26.7	26.7	46.0
	أوافق	52	34.7	34.7	80.7
	أوافق بشدة	29	19.3	19.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## ينقن المكلفون بالعملاء التكنولوجيات الجديدة التي تسمح لهم بتطوير كيفية أداء الخدمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	10	6.7	6.7	6.7
	لا أوافق	17	11.3	11.3	18.0
	محايد	54	36.0	36.0	54.0
	أوافق	48	32.0	32.0	86.0
	أوافق بشدة	21	14.0	14.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## يتعامل المكلفون بالعملاء مع المعلومات الخاصة بالزيائن بسرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	7	4.7	4.7	4.7
	لا أوافق	10	6.7	6.7	11.3
	محايد	33	22.0	22.0	33.3
	أوافق	51	34.0	34.0	67.3
	أوافق بشدة	49	32.7	32.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## Fréquence

	أنا راض (راضية) عن تجربتي مع هذا البنك	أكون راض (راضية) عند إتمام معاملاتي مع البنك	هذا البنك مألوف بالنسبة لي	إن عدد مرات تعاملي مع هذا البنك يدفعني للوثوق فيه	أجد أن معدل دوران الموظفين المطبق من طرف البنك منخفض	المحددات_العلائقية
N Valide	150	150	150	150	150	150
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3.92	3.86	3.99	3.96	3.41	3.8293
Ecart type	.987	1.036	.916	.881	1.057	0.70868

## Table de fréquences

أنا راض (راضية) عن تجربتي مع هذا البنك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	4	2.7	2.7	2.7
لا أوافق	12	8.0	8.0	10.7
محايد	19	12.7	12.7	23.3
أوافق	72	48.0	48.0	71.3
أوافق بشدة	43	28.7	28.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

أكون راض (راضية) عند إتمام معاملاتي مع البنك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	4	2.7	2.7	2.7
لا أوافق	16	10.7	10.7	13.3
محايد	20	13.3	13.3	26.7
أوافق	67	44.7	44.7	71.3
أوافق بشدة	43	28.7	28.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

## هذا البنك مألوف بالنسبة لي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	2	1.3	1.3	1.3
	لا أوافق	8	5.3	5.3	6.7
	محايد	27	18.0	18.0	24.7
	أوافق	65	43.3	43.3	68.0
	أوافق بشدة	48	32.0	32.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## إن عدد مرات تعاملي مع هذا البنك يدفعني للوثوق فيه

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	1	.7	.7	.7
	لا أوافق	10	6.7	6.7	7.3
	محايد	25	16.7	16.7	24.0
	أوافق	72	48.0	48.0	72.0
	أوافق بشدة	42	28.0	28.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## أجد أن معدل دوران الموظفين المطبق من طرف البنك منخفض

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	7	4.7	4.7	4.7
	لا أوافق	20	13.3	13.3	18.0
	محايد	51	34.0	34.0	52.0
	أوافق	48	32.0	32.0	84.0
	أوافق بشدة	24	16.0	16.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## Fréquences

	يقوم البنك باتصالات كافية معي	يخبرني البنك بكل العروض و الفرص الجديدة	يبدل البنك كل ما بوسعه لإعلام زبائنه بشكل جيد	تعجبني الطريقة التي يستخدمها البنك للاتصال و إعلام زبائنه
N Valide	150	150	150	150
Manquant	0	0	0	0
Moyenne	3.77	3.27	3.41	3.45
Ecart type	1.071	1.247	1.147	1.132

	يتمتع البنك بسمعة طيبة في الاهتمام بزبائنه	يتمتع البنك بسمعة جيدة على مستوى السوق	يتمتع البنك بالخبرة في مجال عمله	يوفر البنك ضمانا للكفاءة
N Valide	150	150	150	150
Manquant	0	0	0	0
Moyenne	3.46	4.00	3.89	3.69
Ecart type	1.168	.920	.949	1.050

	أثق في المعلومات التي يقدمها لي البنك	يلتزم البنك بوعده لعملائه	يتم استقبالي بمفردتي أثناء العمليات المهمة	يتم معالجة عملياتي بسرعة	قدرة البنك
N Valide	150	150	150	150	150
Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne	3.77	3.79	3.89	3.79	3.6811
Ecart type	1.077	1.005	1.148	1.078	.83170

## Table de fréquences

يقوم البنك باتصالات كافية معي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	5	3.3	3.3	3.3
لا أوافق	19	12.7	12.7	16.0
محايد	20	13.3	13.3	29.3
أوافق	68	45.3	45.3	74.7
أوافق بشدة	38	25.3	25.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

## يخبرني البنك بكل العروض و الفرص الجديدة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	14	9.3	9.3	9.3
	لا أوافق	33	22.0	22.0	31.3
	محايد	27	18.0	18.0	49.3
	أوافق	50	33.3	33.3	82.7
	أوافق بشدة	26	17.3	17.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## بيدّل البنك كل ما يوسعه لإعلام زبائنه بشكل جيد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	8	5.3	5.3	5.3
	لا أوافق	27	18.0	18.0	23.3
	محايد	40	26.7	26.7	50.0
	أوافق	46	30.7	30.7	80.7
	أوافق بشدة	29	19.3	19.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## تعجبنى الطريقة التي يستخدمها البنك للاتصال و إعلام زبائنه

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	8	5.3	5.3	5.3
	لا أوافق	24	16.0	16.0	21.3
	محايد	40	26.7	26.7	48.0
	أوافق	49	32.7	32.7	80.7
	أوافق بشدة	29	19.3	19.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## يتمتع البنك بسمعة طيبة في الاهتمام بزيائنه

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	13	8.7	8.7	8.7
	لا أوافق	17	11.3	11.3	20.0
	محايد	35	23.3	23.3	43.3
	أوافق	58	38.7	38.7	82.0
	أوافق بشدة	27	18.0	18.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## يتمتع البنك بسمعة جيدة على مستوى السوق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	3	2.0	2.0	2.0
	لا أوافق	4	2.7	2.7	4.7
	محايد	33	22.0	22.0	26.7
	أوافق	60	40.0	40.0	66.7
	أوافق بشدة	50	33.3	33.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## يتمتع البنك بالخبرة في مجال عمله

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	3	2.0	2.0	2.0
	لا أوافق	8	5.3	5.3	7.3
	محايد	34	22.7	22.7	30.0
	أوافق	62	41.3	41.3	71.3
	أوافق بشدة	43	28.7	28.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## يوفر البنك ضمانا للكفاءة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	5	3.3	3.3	3.3
	لا أوافق	15	10.0	10.0	13.3
	محايد	38	25.3	25.3	38.7
	أوافق	56	37.3	37.3	76.0
	أوافق بشدة	36	24.0	24.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## أثق في المعلومات التي يقدمها لي البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	5	3.3	3.3	3.3
	لا أوافق	17	11.3	11.3	14.7
	محايد	27	18.0	18.0	32.7
	أوافق	60	40.0	40.0	72.7
	أوافق بشدة	41	27.3	27.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## يلتزم البنك بوعوده لعملائه

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	5	3.3	3.3	3.3
	لا أوافق	12	8.0	8.0	11.3
	محايد	28	18.7	18.7	30.0
	أوافق	69	46.0	46.0	76.0
	أوافق بشدة	36	24.0	24.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

يتم استقبالي بمفردتي أثناء العمليات المهمة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	9	6.0	6.0	6.0
لا أوافق	9	6.0	6.0	12.0
محايد	26	17.3	17.3	29.3
أوافق	51	34.0	34.0	63.3
أوافق بشدة	55	36.7	36.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

يتم معالجة عملياتي بسرعة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	4	2.7	2.7	2.7
لا أوافق	22	14.7	14.7	17.3
محايد	16	10.7	10.7	28.0
أوافق	68	45.3	45.3	73.3
أوافق بشدة	40	26.7	26.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Fréquences

	البنك الذي أتعامل معه ليس دائما صادقا مع عملائه	يعتمد هذا البنك على إعلام بسيط و شفاف	يتمتع البنك بالصرامة عند التعامل مع عملائه	أمانة البنك
N Valide	150	150	150	150
Manquant	0	0	0	0
Moyenne	2.47	3.59	3.77	3.2733
Ecart type	1.115	.950	.958	.53522

Table de fréquences

البنك الذي أتعامل معه ليس دائما صادقا مع عملائه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	28	18.7	18.7	18.7
لا أوافق	60	40.0	40.0	58.7
محايد	36	24.0	24.0	82.7
أوافق	16	10.7	10.7	93.3
أوافق بشدة	10	6.7	6.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

يعتمد البنك على إعلام بسيط و شفاف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	4	2.7	2.7	2.7
لا أوافق	18	12.0	12.0	14.7
محايد	33	22.0	22.0	36.7
أوافق	76	50.7	50.7	87.3
أوافق بشدة	19	12.7	12.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

يتمتع البنك بالصراحة عند التعامل مع عملائه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	5	3.3	3.3	3.3
لا أوافق	10	6.7	6.7	10.0
محايد	30	20.0	20.0	30.0
أوافق	75	50.0	50.0	80.0
أوافق بشدة	30	20.0	20.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Fréquences

Statistiques

	يتصرف البنك بصفة مناسبة تخدم مصالحه	يسعى البنك لتحقيق احتياجاتي و طلباتي	يتمتع البنك بحسن تعامله مع زبائنه	خيرية البنك
N Valide	150	150	150	150
Manquant	0	0	0	0
Moyenne	3.59	3.65	3.69	3.6422
Ecart type	1.075	1.088	1.031	.99146

## Table de fréquences

يتصرف البنك بصفة مناسبة تخدم مصالحه

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	4	2.7	2.7	2.7
	لا أوافق	24	16.0	16.0	18.7
	محايد	33	22.0	22.0	40.7
	أوافق	57	38.0	38.0	78.7
	أوافق بشدة	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

يسعى البنك لتحقيق احتياجاتي و طلباتي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	6	4.0	4.0	4.0
	لا أوافق	21	14.0	14.0	18.0
	محايد	25	16.7	16.7	34.7
	أوافق	66	44.0	44.0	78.7
	أوافق بشدة	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

يتمتع البنك بحسن تعامله مع زبائنه

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	5	3.3	3.3	3.3
	لا أوافق	17	11.3	11.3	14.7
	محايد	29	19.3	19.3	34.0
	أوافق	68	45.3	45.3	79.3
	أوافق بشدة	31	20.7	20.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## Fréquences

	أشعر بالالتزام اتجاه البنك و أسعى للحفاظ على علاقة جيدة معه	إدارة مدخراتي ستتعتل إذا قررت تغيير البنك	ليس لدي خيارات عديدة للتفكير في تغيير البنك	أنا مستعد (ة) لاقتراح البنك الذي أتعامل معه للآخرين	ليس لدي أي نية لتغيير البنك	ولاء_الزبون
N Valide	150	150	150	150	150	150
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3.99	3.23	3.47	3.59	3.88	3.6320
Ecart type	.882	1.182	1.115	1.130	1.036	0.82416

## Table de fréquences

أشعر بالالتزام اتجاه البنك و أسعى للحفاظ على علاقة جيدة معه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	1	.7	.7	.7
لا أوافق	11	7.3	7.3	8.0
محايد	20	13.3	13.3	21.3
أوافق	75	50.0	50.0	71.3
أوافق بشدة	43	28.7	28.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

إدارة مدخراتي ستتعتل إذا قررت تغيير البنك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	13	8.7	8.7	8.7
لا أوافق	29	19.3	19.3	28.0
محايد	42	28.0	28.0	56.0
أوافق	43	28.7	28.7	84.7
أوافق بشدة	23	15.3	15.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ليس لدي خيارات عديدة للتفكير في تغيير البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	7	4.7	4.7	4.7
	لا أوافق	24	16.0	16.0	20.7
	محايد	39	26.0	26.0	46.7
	أوافق	51	34.0	34.0	80.7
	أوافق بشدة	29	19.3	19.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

أنا مستعد (ة) لاقتراح البنك الذي أتعامل معه للآخرين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	8	5.3	5.3	5.3
	لا أوافق	15	10.0	10.0	15.3
	محايد	45	30.0	30.0	45.3
	أوافق	44	29.3	29.3	74.7
	أوافق بشدة	38	25.3	25.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

ليس لدي أي نية لتغيير البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	5	3.3	3.3	3.3
	لا أوافق	8	5.3	5.3	8.7
	محايد	36	24.0	24.0	32.7
	أوافق	52	34.7	34.7	67.3
	أوافق بشدة	49	32.7	32.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

## Fréquences

درجة الثقة

N	Valide	150
	Manquant	0
Moyenne		4.07
Ecart type		1.053

درجة الثقة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	5	3.3	3.3	3.3
	لا أوافق	9	6.0	6.0	9.3
	محايد	21	14.0	14.0	23.3
	أوافق	51	34.0	34.0	57.3
	أوافق بشدة	64	42.7	42.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

الملحق رقم (11): اختبار المصاحبة الخطية المتعددة

Régression

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	خيرية_البنك, أمانة_البنك, المحددات_العلائقية, المحددات_السلوكية, المحددات_المهنية, قدرة_البنك	.	Introduire

- a. Variable dépendante : درجة\_الثقة  
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Statistiques de colinéarité	
		Tolérance	VIF
1	المحددات_السلوكية	.808	1.238
	المحددات_المهنية	.786	1.272
	المحددات_العلائقية	.802	1.247
	قدرة_البنك	.781	1.280
	أمانة_البنك	.870	1.149
	خيرية_البنك	.708	1.413

- a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

Diagnostics de colinéarité<sup>a</sup>

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance						
				(Constante)	المحددات السلوكية	المحددات المهنية	المحددات العلائقية	قدرة_البنك	أمانة_البنك	خيرية_البنك
1	1	6.560	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.106	7.879	.00	.11	.09	.00	.00	.65	.02
	3	.093	8.410	.00	.18	.41	.02	.29	.00	.03
	4	.082	8.953	.00	.09	.13	.06	.29	.03	.46
	5	.069	9.732	.07	.13	.03	.23	.39	.00	.26
	6	.060	10.497	.01	.14	.29	.56	.02	.10	.19
	7	.031	14.597	.91	.35	.04	.13	.00	.21	.03

- a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

## Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	درجة الثقة	.	Introduire

- a. Variable dépendante : ولاء\_الزبون
- b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Statistiques de colinéarité	
	Tolérance	VIF
1	1.000	1.000

- a. Variable dépendante : ولاء\_الزبون

### Diagnostics de colinéarité<sup>a</sup>

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance	
				(Constante)	درجة الثقة
1	1	1.945	1.000	.03	.03
	2	.055	5.932	.97	.97

- a. Variable dépendante : ولاء\_الزبون

الملحق رقم (12): تحليل الانحدار الخطي البسيط

Régression

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المحددات السلوكية <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : درجة الثقة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.713 <sup>a</sup>	.509	.505	.741

a. Prédicteurs : (Constante), المحددات السلوكية

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	84.119	1	84.119	153.295	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	81.214	148	.549		
	Total	165.333	149			

a. Variable dépendante : درجة الثقة

b. Prédicteurs : (Constante), المحددات السلوكية

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.652	.282		2.310	.022
	المحددات السلوكية	.897	.072	.713	12.381	.000

a. Variable dépendante : درجة الثقة

## Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المحددات المهنية <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.623 <sup>a</sup>	.388	.384	.827

a. Prédicteurs : (Constante), المحددات\_المهنية

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	64.174	1	64.174	93.889	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	101.159	148	.684		
	Total	165.333	149			

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

b. Prédicteurs : (Constante), المحددات\_المهنية

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.470	.276		5.321	.000
	المحددات المهنية	.712	.073	.623	9.690	.000

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

## Régression

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المحددات العلائقية <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.731 <sup>a</sup>	.534	.531	.721

a. Prédicteurs : (Constante), المحددات\_العلائقية

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	88.343	1	88.343	169.823	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	76.991	148	.520		
	Total	165.333	149			

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

b. Prédicteurs : (Constante), المحددات\_العلائقية

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-.094-	.325		-290-	.772
	المحددات العلائقية	1.087	.083	.731		

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

## Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	قدرة البنك	.	Introduire

- a. Variable dépendante : درجة الثقة  
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.792 <sup>a</sup>	.628	.625	.645

- a. Prédicteurs : (Constante), قدرة البنك

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	103.813	1	103.813	249.745	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	61.520	148	.416		
	Total	165.333	149			

- a. Variable dépendante : درجة الثقة  
 b. Prédicteurs : (Constante), قدرة البنك

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.372	.240		1.553	.122
	قدرة البنك	1.004	.064	.792	15.803	.000

- a. Variable dépendante : درجة الثقة

## Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	أمانة البنك	.	Introduire

- a. Variable dépendante : درجة الثقة
- b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.348 <sup>a</sup>	.121	.115	.991

- a. Prédicteurs : (Constante), أمانة البنك

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	20.068	1	20.068	20.446	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	145.266	148	.982		
	Total	165.333	149			

- a. Variable dépendante : درجة الثقة
- b. Prédicteurs : (Constante), أمانة البنك

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.822	.503		3.623	.000
	أمانة البنك	.686	.152	.348	4.522	.000

- a. Variable dépendante : درجة الثقة

## Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	خيرية_البنك <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.700 <sup>a</sup>	.490	.486	.755

a. Prédicteurs : (Constante), خيرية\_البنك

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	80.986	1	80.986	142.101	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	84.348	148	.570		
	Total	165.333	149			

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

b. Prédicteurs : (Constante), خيرية\_البنك

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.358	.235		5.770	.000
	خيرية_البنك	.744	.062	.700	11.921	.000

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

## Régression

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	محددات الثقة <sup>b</sup>	.	Introduire

- a. Variable dépendante : درجة\_الثقة  
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.778 <sup>a</sup>	.606	.603	.664

- a. Prédicteurs : (Constante), محددات\_الثقة

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	100.138	1	100.138	227.324	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	65.195	148	.441		
	Total	165.333	149			

- a. Variable dépendante : درجة\_الثقة  
 b. Prédicteurs : (Constante), محددات\_الثقة

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-.256-	.292		-.878-	.381
	محددات_الثقة	1.186	.079	.778	15.077	.000

- a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

## Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	درجة الثقة	.	Introduire

- a. Variable dépendante : ولاء\_الزبون  
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.706 <sup>a</sup>	.498	.495	.58593

- a. Prédicteurs : (Constante), درجة\_الثقة

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	50.395	1	50.395	146.789	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	50.811	148	.343		
	Total	101.206	149			

- a. Variable dépendante : ولاء\_الزبون  
 b. Prédicteurs : (Constante), درجة\_الثقة

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.387	.191		7.246	.000
	درجة_الثقة	.552	.046	.706	12.116	.000

- a. Variable dépendante : ولاء\_الزبون

## الملحق رقم (13): اختبار العينة الواحدة (One Sample T test)

## Test T

## Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
عوامل الموظفين	150	3.7260	.82474	.06734

## Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
عوامل الموظفين	10.781	149	.000	.72600	.5929	.8591

## T-TEST

/TESTVAL=3

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=المحددات\_السلوكية\_المحددات\_المهنية

/CRITERIA=CI(.95).

## Test T

## Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحددات_السلوكية	150	3.8053	.83736	.06837
المحددات_المهنية	150	3.6467	.92175	.07526

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Supérieur	
	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %			
					Inférieur			Supérieur
المحددات السلوكية	11.779	149	.000	.80533	.6702	.9404		
المحددات المهنية	8.592	149	.000	.64667	.4980	.7954		

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
عوامل البنك	150	3.6065	.66831	.05457

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
عوامل البنك	11.115	149	.000	.60650	.4987	.7143

T-TEST

/TESTVAL=3

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=المحددات\_العلائقية\_قدرة\_البنك\_أمانة\_البنك\_خيرية\_البنك

/CRITERIA=CI(.95).

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحددات_العلائقية	150	3.8293	.70868	.05786
قدرة_البنك	150	3.6811	.83170	.06791
أمانة_البنك	150	3.2733	.53522	.04370
خيرية_البنك	150	3.6422	.99146	.08095

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المحددات_العلائقية	14.333	149	.000	.82933	.7150	.9437
قدرة_البنك	10.030	149	.000	.68111	.5469	.8153
أمانة_البنك	6.255	149	.000	.27333	.1870	.3597
خيرية_البنك	7.933	149	.000	.64222	.4823	.8022

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
درجة الثقة	150	4.07	1.053	.086

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
درجة الثقة	12.402	149	.000	1.067	.90	1.24

## الملحق رقم (14): تحليل الانحدار الخطي المتعدد

## Régression

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المحددات_المهنية, المحددات_السلوكية <sup>b</sup>		Introduire

a. Variable dépendante : درجة الثقة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.724 <sup>a</sup>	.525	.518	.731

a. Prédicteurs : (Constante), المحددات\_المهنية, المحددات\_السلوكية

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	86.758	2	43.379	81.153	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	78.576	147	.535		
	Total	165.333	149			

a. Variable dépendante : درجة الثقة

b. Prédicteurs : (Constante), المحددات\_المهنية, المحددات\_السلوكية

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.548	.283		1.938	.055
	المحددات_السلوكية	.713	.110	.567	6.500	.000
	المحددات_المهنية	.221	.100	.194	2.222	.028

a. Variable dépendante : درجة الثقة

## Régression

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	خيرية_البنك, أمانة_البنك, المحددات_العلائقية, قدرة_البنك		Introduire

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.813 <sup>a</sup>	.661	.651	.622

a. Prédicteurs : (Constante), خيرية\_البنك, أمانة\_البنك, المحددات\_العلائقية, قدرة\_البنك

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	109.257	4	27.314	70.628	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	56.076	145	.387		
	Total	165.333	149			

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

b. Prédicteurs : (Constante), خيرية\_البنك, أمانة\_البنك, المحددات\_العلائقية, قدرة\_البنك

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.230	.351		.656	.513
	المحددات_العلائقية	.421	.124	.283	3.404	.001
	قدرة_البنك	.700	.135	.552	5.169	.000
	أمانة_البنك	-.192-	.112	-.097-	-1.715-	.089
	خيرية_البنك	.076	.099	.071	.769	.443

a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

## Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	عوامل_البنك, عوامل_الموظفين <sup>b</sup>		Introduire

- a. Variable dépendante : درجة\_الثقة  
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.780 <sup>a</sup>	.608	.603	.664

- a. Prédicteurs : (Constante), عوامل\_البنك, عوامل\_الموظفين

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	100.510	2	50.255	113.964	.000 <sup>b</sup>
	Résidu	64.823	147	.441		
	Total	165.333	149			

- a. Variable dépendante : درجة\_الثقة  
 b. Prédicteurs : (Constante), عوامل\_البنك, عوامل\_الموظفين

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-.314	.299		-1.050	.295
	عوامل_الموظفين	.288	.119	.226	2.417	.017
	عوامل_البنك	.917	.147	.582	6.228	.000

- a. Variable dépendante : درجة\_الثقة

## الملحق رقم (15): اختبار الفروقات T

## Independent T Test

## Test T

Statistiques de groupe					
الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard	
المحددات_ السلوكية	ذكر	138	3.8000	.84990	.07235
	أنثى	12	3.8667	.70496	.20350
المحددات_ المهنية	ذكر	138	3.6275	.91864	.07820
	أنثى	12	3.8667	.96985	.27997
المحددات_ العلائقية	ذكر	138	3.8087	.69739	.05937
	أنثى	12	4.0667	.82389	.23784
قدرة_ البنك	ذكر	138	3.6667	.83242	.07086
	أنثى	12	3.8472	.84075	.24270
أمانة_ البنك	ذكر	138	3.2754	.54767	.04662
	أنثى	12	3.2500	.37939	.10952
خيرية_ البنك	ذكر	138	3.6135	.96932	.08251
	أنثى	12	3.9722	1.21820	.35166
درجة_ الثقة	ذكر	138	4.06	1.059	.090
	أنثى	12	4.17	1.030	.297
جميع_ المحاور	ذكر	138	3.6928	.71356	.06074
	أنثى	12	3.8623	.75876	.21903

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المحددات_ السلوكية	Hypothèse de variances égales	.366	.546	-.264-	148	.792	-.06667-	.25281	-.56625-	.43291
	Hypothèse de variances inégales			-.309-	13.938	.762	-.06667-	.21598	-.53010-	.39676
المحددات_ المهنية	Hypothèse de variances égales	.389	.534	-.861-	148	.390	-.23913-	.27765	-.78781-	.30955
	Hypothèse de variances inégales			-.823-	12.777	.426	-.23913-	.29069	-.86824-	.38998
المحددات_ العلائقية	Hypothèse de variances égales	.515	.474	-	148	.228	-.25797-	.21295	-.67879-	.16285
	Hypothèse de variances inégales			1.211-	12.410	.313	-.25797-	.24513	-.79012-	.27418
قدرة_ البنك	Hypothèse de variances égales	.057	.811	-.720-	148	.473	-.18056-	.25072	-.67600-	.31489
	Hypothèse de variances inégales			-.714-	12.948	.488	-.18056-	.25284	-.72700-	.36589
أمانة_ البنك	Hypothèse de variances égales	.647	.423	.157	148	.876	.02536	.16161	-.29400-	.34473
	Hypothèse de variances inégales			.213	15.307	.834	.02536	.11903	-.22790-	.27863
خيرية_ البنك	Hypothèse de variances égales	.760	.385	-	148	.231	-.35870-	.29795	-.94747-	.23008
	Hypothèse de variances inégales			1.204-	12.242	.340	-.35870-	.36121	-1.14399-	.42660
درجة_ الثقة	Hypothèse de variances égales	.040	.842	-.342-	148	.733	-.109-	.318	-.737-	.520
	Hypothèse de variances inégales			-.350-	13.105	.732	-.109-	.311	-.779-	.562
جميع_ المحاور	Hypothèse de variances égales	.328	.568	-.785-	148	.433	-.16948-	.21580	-.59592-	.25696

Hypothèse de variances inégales			-746-	12.751	.469	-16948-	.22730	-66151-	.32255
------------------------------------	--	--	-------	--------	------	---------	--------	---------	--------

## Test T

### Statistiques de groupe

بنك عام أو خاص	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحددات_ السلوكية				
بنك عام	110	3.8364	.84601	.08066
بنك خاص	40	3.7200	.81750	.12926
المحددات_ المهنية				
بنك عام	110	3.6564	.97534	.09300
بنك خاص	40	3.6200	.76567	.12106
المحددات_ العلائقية				
بنك عام	110	3.8909	.73828	.07039
بنك خاص	40	3.6600	.59606	.09424
قدرة_ البنك				
بنك عام	110	3.7341	.85062	.08110
بنك خاص	40	3.5354	.76862	.12153
أمانة_ البنك				
بنك عام	110	3.3000	.54548	.05201
بنك خاص	40	3.2000	.50524	.07989
خيرية_ البنك				
بنك عام	110	3.7939	.97886	.09333
بنك خاص	40	3.2250	.91330	.14441
درجة_ الثقة				
بنك عام	110	4.21	.996	.095
بنك خاص	40	3.68	1.118	.177
جميع_ المحاور				
بنك عام	110	3.7744	.72929	.06954
بنك خاص	40	3.5193	.65092	.10292

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المحددات السلوكية	Hypothèse de variances égales	.031	.860	.752	148	.454	.11636	.15483	-.18961-	.42234
	Hypothèse de variances inégales			.764	71.416	.448	.11636	.15236	-.18741-	.42014
المحددات المهنية	Hypothèse de variances égales	1.348	.247	.213	148	.832	.03636	.17074	-.30103-	.37376
	Hypothèse de variances inégales			.238	87.680	.812	.03636	.15266	-.26703-	.33975
المحددات العلائقية	Hypothèse de variances égales	1.220	.271	1.777	148	.078	.23091	.12991	-.02581-	.48763
	Hypothèse de variances inégales			1.963	85.168	.053	.23091	.11763	-.00297-	.46478
قدرة البنك	Hypothèse de variances égales	.421	.518	1.297	148	.197	.19867	.15321	-.10409-	.50144
	Hypothèse de variances inégales			1.360	76.076	.178	.19867	.14611	-.09232-	.48967
أمانة البنك	Hypothèse de variances égales	.070	.792	1.012	148	.313	.10000	.09881	-.09527-	.29527
	Hypothèse de variances inégales			1.049	74.293	.298	.10000	.09532	-.08993-	.28993
خيرية البنك	Hypothèse de variances égales	.093	.761	3.203	148	.002	.56894	.17762	.21793	.91995
	Hypothèse de variances inégales			3.309	73.781	.001	.56894	.17194	.22632	.91156
درجة الثقة	Hypothèse de variances égales	.735	.393	2.809	148	.006	.534	.190	.158	.910
	Hypothèse de variances inégales			2.661	62.885	.010	.534	.201	.133	.935
جميع المحاور	Hypothèse de variances égales	.236	.628	1.947	148	.053	.25505	.13100	-.00382-	.51391

Hypothèse de variances inégales			2.053	76.991	.043	.25505	.12421	.00772	.50238
---------------------------------	--	--	-------	--------	------	--------	--------	--------	--------

### Test T

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
درجة_الثقة				
ذكر	138	4.06	1.059	.090
أنثى	12	4.17	1.030	.297
ولاء_الزبون				
ذكر	138	3.6478	.82606	.07032
أنثى	12	3.4500	.81408	.23500
TOTAL				
ذكر	138	3.8529	.87113	.07416
أنثى	12	3.8083	.86808	.25059

### Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
درجة_الثقة	Hypothèse de variances égales	.040	.842	-.342-	148	.733	-.109-	.318	-.737-	.520
	Hypothèse de variances inégales			-.350-	13.105	.732	-.109-	.311	-.779-	.562
ولاء_الزبون	Hypothèse de variances égales	.025	.874	.797	148	.427	.19783	.24835	-.29294-	.68859
	Hypothèse de variances inégales			.806	13.050	.434	.19783	.24530	-.33191-	.72756
TOTAL	Hypothèse de variances égales	.027	.869	.170	148	.865	.04457	.26211	-.47340-	.56253
	Hypothèse de variances inégales			.171	13.003	.867	.04457	.26133	-.52000-	.60913

## Test T

Statistiques de groupe

طبيعة البنك	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
بنك عام	110	4.21	.996	.095
بنك خاص	40	3.68	1.118	.177
بنك عام	110	3.7127	.82017	.07820
بنك خاص	40	3.4100	.80377	.12709
TOTAL	110	3.9609	.83711	.07982
بنك خاص	40	3.5425	.88807	.14042

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
درجة_الثقة	Hypothèse de variances égales	.735	.393	2.809	148	.006	.534	.190	.158	.910
	Hypothèse de variances inégales			2.661	62.885	.010	.534	.201	.133	.935
ولاء_الزبون	Hypothèse de variances égales	.006	.936	2.010	148	.046	.30273	.15064	.00504	.60041
	Hypothèse de variances inégales			2.029	70.507	.046	.30273	.14922	.00516	.60030
TOTAL	Hypothèse de variances égales	.155	.694	2.663	148	.009	.41841	.15710	.10797	.72885
	Hypothèse de variances inégales			2.591	65.815	.012	.41841	.16151	.09592	.74090

## الملحق رقم (16): اختبار الفروقات

## One way ANOVA

## Unidirectionnel

ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحددات_ السلوكية	Inter-groupes	2.566	4	.641	.913	.458
	Intragroupes	101.910	145	.703		
	Total	104.476	149			
المحددات_ المهنية	Inter-groupes	3.226	4	.806	.948	.438
	Intragroupes	123.368	145	.851		
	Total	126.593	149			
المحددات_ العلائقية	Inter-groupes	2.043	4	.511	1.018	.400
	Intragroupes	72.788	145	.502		
	Total	74.831	149			
قدرة_ البنك	Inter-groupes	.815	4	.204	.289	.885
	Intragroupes	102.251	145	.705		
	Total	103.066	149			
أمانة_ البنك	Inter-groupes	1.062	4	.265	.925	.451
	Intragroupes	41.621	145	.287		
	Total	42.682	149			
خيرية_ البنك	Inter-groupes	1.928	4	.482	.483	.748
	Intragroupes	144.538	145	.997		
	Total	146.466	149			
درجة_ الثقة	Inter-groupes	3.138	4	.784	.701	.592
	Intragroupes	162.196	145	1.119		
	Total	165.333	149			
جميع_ المحاور	Inter-groupes	1.104	4	.276	.532	.713
	Intragroupes	75.302	145	.519		
	Total	76.406	149			

## Unidirectionnel

## ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحددات_ السلوكية	Inter-groupes	1.606	4	.401	.566	.688
	Intragroupes	102.870	145	.709		
	Total	104.476	149			
المحددات_ المهنية	Inter-groupes	1.764	4	.441	.512	.727
	Intragroupes	124.829	145	.861		
	Total	126.593	149			
المحددات_ العلائقية	Inter-groupes	1.872	4	.468	.930	.448
	Intragroupes	72.959	145	.503		
	Total	74.831	149			
قدرة_ البنك	Inter-groupes	3.615	4	.904	1.318	.266
	Intragroupes	99.451	145	.686		
	Total	103.066	149			
أمانة_ البنك	Inter-groupes	.351	4	.088	.301	.877
	Intragroupes	42.331	145	.292		
	Total	42.682	149			
خيرية_ البنك	Inter-groupes	5.145	4	1.286	1.320	.265
	Intragroupes	141.321	145	.975		
	Total	146.466	149			
درجة_ الثقة	Inter-groupes	7.972	4	1.993	1.836	.125
	Intragroupes	157.362	145	1.085		
	Total	165.333	149			
جميع_ المحاور	Inter-groupes	1.928	4	.482	.938	.444
	Intragroupes	74.478	145	.514		
	Total	76.406	149			

## Unidirectionnel

## ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحددات_ السلوكية	Inter-groupes	2.485	4	.621	.883	.476
	Intragroupes	101.991	145	.703		
	Total	104.476	149			
المحددات_ المهنية	Inter-groupes	6.511	4	1.628	1.965	.103
	Intragroupes	120.083	145	.828		
	Total	126.593	149			
المحددات_ العلائقية	Inter-groupes	1.587	4	.397	.786	.536
	Intragroupes	73.244	145	.505		
	Total	74.831	149			
قدرة_ البنك	Inter-groupes	1.121	4	.280	.399	.809
	Intragroupes	101.945	145	.703		
	Total	103.066	149			
أمانة_ البنك	Inter-groupes	.588	4	.147	.507	.731
	Intragroupes	42.094	145	.290		
	Total	42.682	149			
خيرية_ البنك	Inter-groupes	4.107	4	1.027	1.046	.386
	Intragroupes	142.359	145	.982		
	Total	146.466	149			
درجة_ الثقة	Inter-groupes	3.539	4	.885	.793	.532
	Intragroupes	161.795	145	1.116		
	Total	165.333	149			
جميع_ المحاور	Inter-groupes	1.893	4	.473	.921	.454
	Intragroupes	74.513	145	.514		
	Total	76.406	149			

## Unidirectionnel

## ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحددات_ السلوكية	Inter-groupes	4.438	4	1.110	1.608	.175
	Intragroupes	100.037	145	.690		
	Total	104.476	149			
المحددات_ المهنية	Inter-groupes	7.297	4	1.824	2.217	.070
	Intragroupes	119.296	145	.823		
	Total	126.593	149			
المحددات_ العلائقية	Inter-groupes	4.744	4	1.186	2.454	.048
	Intragroupes	70.087	145	.483		
	Total	74.831	149			
قدرة_ البنك	Inter-groupes	10.237	4	2.559	3.998	.004
	Intragroupes	92.829	145	.640		
	Total	103.066	149			
أمانة_ البنك	Inter-groupes	3.509	4	.877	3.247	.014
	Intragroupes	39.173	145	.270		
	Total	42.682	149			
خيرية_ البنك	Inter-groupes	13.553	4	3.388	3.697	.007
	Intragroupes	132.912	145	.917		
	Total	146.466	149			
درجة_ الثقة	Inter-groupes	14.055	4	3.514	3.368	.011
	Intragroupes	151.279	145	1.043		
	Total	165.333	149			
جميع_ المحاور	Inter-groupes	7.158	4	1.789	3.747	.006
	Intragroupes	69.248	145	.478		
	Total	76.406	149			

## Tests post hoc

### Comparaisons multiples :

Scheffé

Variable dépendante	أسباب التعامل مع (I) البنك	أسباب التعامل مع (J) البنك	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
						Borne inférieure	Borne supérieure
المحددات_العلائقية	توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	-.22647-	.23344	.918	-.9549-	.5019
		معرفة موظف بالبنك	-.20092-	.15798	.805	-.6939-	.2920
		توفر خدمة أو منتج معين	-.39465-	.19023	.371	-.9882-	.1989
		إختيار آخر	.12353	.16517	.967	-.3918-	.6389
الإشهار المطبق من طرف البنك	توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	.22647	.23344	.918	-.5019-	.9549
		معرفة موظف بالبنك	.02556	.22588	1.000	-.6793-	.7304
		توفر خدمة أو منتج معين	-.16818-	.24950	.978	-.9467-	.6103
		إختيار آخر	.35000	.23096	.682	-.3707-	1.0707
معرفة موظف بالبنك	توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	-.02556-	.22588	1.000	-.7304-	.6793
		توفر خدمة أو منتج معين	-.19374-	.18087	.886	-.7581-	.3706
		إختيار آخر	.32444	.15429	.356	-.1570-	.8059
		توصية من صديق أو قريب	.39465	.19023	.371	-.1989-	.9882
توفر خدمة أو منتج معين	الإشهار المطبق من طرف البنك	الإشهار المطبق من طرف البنك	.16818	.24950	.978	-.6103-	.9467
		معرفة موظف بالبنك	.19374	.18087	.886	-.3706-	.7581
		إختيار آخر	.51818	.18718	.111	-.0659-	1.1022
		توصية من صديق أو قريب	-.12353-	.16517	.967	-.6389-	.3918
إختيار آخر	توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	-.35000-	.23096	.682	-1.0707-	.3707
		معرفة موظف بالبنك	-.32444-	.15429	.356	-.8059-	.1570
		توفر خدمة أو منتج معين	-.51818-	.18718	.111	-1.1022-	.0659
		توصية من صديق أو قريب	.39465	.19023	.371	-.1989-	.9882

قدرة_ البنك	الإشهار المطبق من	-32475-	.26866	.833	-1.1631-	.5135
	طرف البنك					
	توصية من صديق أو قريب					
	معرفة موظف بالبنك	-25948-	.18181	.729	-8268-	.3078
	توفر خدمة أو منتج معين	-61453-	.21893	.102	-1.2976-	.0686
	إختبار آخر	.17130	.19008	.936	-4218-	.7644
الإشهار المطبق من طرف البنك	توصية من صديق أو قريب	.32475	.26866	.833	-5135-	1.1631
	معرفة موظف بالبنك	.06528	.25995	1.000	-7459-	.8764
	توفر خدمة أو منتج معين	-28977-	.28714	.906	-1.1857-	.6062
	إختبار آخر	.49606	.26581	.483	-3333-	1.3254
	معرفة موظف بالبنك					
توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	-06528-	.25995	1.000	-8764-	.7459
	توفر خدمة أو منتج معين	-35505-	.20815	.575	-1.0045-	.2944
	إختبار آخر	.43078	.17756	.214	-1233-	.9848
	توفر خدمة أو منتج معين	.61453	.21893	.102	-0686-	1.2976
	توصية من صديق أو قريب					
توفر خدمة أو منتج معين	الإشهار المطبق من طرف البنك	.28977	.28714	.906	-6062-	1.1857
	معرفة موظف بالبنك	.35505	.20815	.575	-2944-	1.0045
	إختبار آخر	.78583*	.21541	.012	.1137	1.4580
	توصية من صديق أو قريب	-17130-	.19008	.936	-7644-	.4218
	الإشهار المطبق من طرف البنك	-49606-	.26581	.483	-1.3254-	.3333
إختبار آخر	معرفة موظف بالبنك	-43078-	.17756	.214	-9848-	.1233
	توفر خدمة أو منتج معين	-78583*	.21541	.012	-1.4580-	-1.1137-
	توصية من صديق أو قريب	-23693-	.17453	.764	-7815-	.3076
	معرفة موظف بالبنك	-16471-	.11811	.746	-5332-	.2038
	توفر خدمة أو منتج معين	-12834-	.14222	.936	-5721-	.3154
أمانة_ البنك	إختبار آخر	.19926	.12348	.627	-1860-	.5846
	توصية من صديق أو قريب	.23693	.17453	.764	-3076-	.7815
	الإشهار المطبق من طرف البنك					
	معرفة موظف بالبنك					
	توفر خدمة أو منتج معين					

معرفة موظف بالبنك	.07222	.16887	.996	-.4547-	.5991
توفر خدمة أو منتج معين	.10859	.18653	.987	-.4734-	.6906
إختيار آخر	.43619	.17267	.179	-.1026-	.9750
معرفة موظف بالبنك	.16471	.11811	.746	-.2038-	.5332
توصية من صديق أو قريب					
الإشهار المطبق من طرف البنك	-.07222-	.16887	.996	-.5991-	.4547
توفر خدمة أو منتج معين	.03636	.13522	.999	-.3856-	.4583
إختيار آخر	.36396*	.11535	.046	.0040	.7239
توفر خدمة أو منتج معين	.12834	.14222	.936	-.3154-	.5721
توصية من صديق أو قريب					
الإشهار المطبق من طرف البنك	-.10859-	.18653	.987	-.6906-	.4734
معرفة موظف بالبنك	-.03636-	.13522	.999	-.4583-	.3856
إختيار آخر	.32760	.13993	.247	-.1090-	.7642
توصية من صديق أو قريب					
الإشهار المطبق من طرف البنك	-.19926-	.12348	.627	-.5846-	.1860
معرفة موظف بالبنك	-.43619-	.17267	.179	-.9750-	.1026
توفر خدمة أو منتج معين	-.36396-*	.11535	.046	-.7239-	-.0040-
إختيار آخر	-.32760-	.13993	.247	-.7642-	.1090
الإشهار المطبق من طرف البنك	-.59804-	.32148	.487	-.16011-	.4051
معرفة موظف بالبنك	-.45730-	.21755	.357	-.11361-	.2215
توفر خدمة أو منتج معين	-.59804-	.26196	.272	-.14154-	.2194
إختيار آخر	.13169	.22745	.987	-.5780-	.8414
توصية من صديق أو قريب					
الإشهار المطبق من طرف البنك	.59804	.32148	.487	-.4051-	1.6011
معرفة موظف بالبنك	.14074	.31106	.995	-.8298-	1.1113
توفر خدمة أو منتج معين	.00000	.34359	1.000	-.10721-	1.0721
إختيار آخر	.72973	.31806	.267	-.2627-	1.7222
توصية من صديق أو قريب					
الإشهار المطبق من طرف البنك	.45730	.21755	.357	-.2215-	1.1361
معرفة موظف بالبنك	-.14074-	.31106	.995	-.11113-	.8298

توفر خدمة أو منتج معين	-14074-	.24907	.988	-9179-	.6364
إختبار آخر	.58899	.21247	.110	-0740-	1.2520
توصية من صديق أو قريب	.59804	.26196	.272	-2194-	1.4154
الإشهار المطبق من طرف البنك	.00000	.34359	1.000	-1.0721-	1.0721
معرفة موظف بالبنك	.14074	.24907	.988	-6364-	.9179
إختبار آخر	.72973	.25776	.097	-0746-	1.5340
توصية من صديق أو قريب	-13169-	.22745	.987	-8414-	.5780
الإشهار المطبق من طرف البنك	-72973-	.31806	.267	-1.7222-	.2627
معرفة موظف بالبنك	-58899-	.21247	.110	-1.2520-	.0740
توفر خدمة أو منتج معين	-72973-	.25776	.097	-1.5340-	.0746
درجة_الثقة					
توصية من صديق أو قريب	-534-	.343	.658	-1.60-	.54
معرفة موظف بالبنك	-229-	.232	.914	-.95-	.50
توفر خدمة أو منتج معين	-754-	.279	.128	-1.63-	.12
إختبار آخر	.153	.243	.983	-.60-	.91
توصية من صديق أو قريب	.534	.343	.658	-.54-	1.60
معرفة موظف بالبنك	.306	.332	.931	-.73-	1.34
توفر خدمة أو منتج معين	-220-	.367	.986	-1.36-	.92
إختبار آخر	.687	.339	.397	-.37-	1.75
معرفة موظف بالبنك	.229	.232	.914	-.50-	.95
توصية من صديق أو قريب	-306-	.332	.931	-1.34-	.73
معرفة موظف بالبنك	-525-	.266	.422	-1.35-	.30
توفر خدمة أو منتج معين	.381	.227	.588	-.33-	1.09
توصية من صديق أو قريب	.754	.279	.128	-.12-	1.63
الإشهار المطبق من طرف البنك	.220	.367	.986	-.92-	1.36
معرفة موظف بالبنك	.525	.266	.422	-.30-	1.35

	إختبار آخر	.907*	.275	.032	.05	1.76
إختبار آخر	توصية من صديق أو قريب	-.153-	.243	.983	-.91-	.60
	الإشهار المطبق من طرف البنك	-.687-	.339	.397	-1.75-	.37
	معرفة موظف بالبنك	-.381-	.227	.588	-1.09-	.33
	توفر خدمة أو منتج معين	-.907*	.275	.032	-1.76-	-.05-

\*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

### Unidirectionnel

#### ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحددات_ السلوكية	Inter-groupes	1.632	3	.544	.772	.511
	Intragroupes	102.843	146	.704		
	Total	104.476	149			
المحددات_ المهنية	Inter-groupes	.511	3	.170	.197	.898
	Intragroupes	126.082	146	.864		
	Total	126.593	149			
المحددات_ العلائقية	Inter-groupes	1.210	3	.403	.800	.496
	Intragroupes	73.621	146	.504		
	Total	74.831	149			
قدرة_ البنك	Inter-groupes	3.515	3	1.172	1.718	.166
	Intragroupes	99.551	146	.682		
	Total	103.066	149			
أمانة_ البنك	Inter-groupes	.426	3	.142	.491	.689
	Intragroupes	42.256	146	.289		
	Total	42.682	149			
خيرية_ البنك	Inter-groupes	2.646	3	.882	.895	.445
	Intragroupes	143.820	146	.985		
	Total	146.466	149			
درجة_ الثقة	Inter-groupes	4.698	3	1.566	1.423	.238
	Intragroupes	160.635	146	1.100		
	Total	165.333	149			
جميع_ المحاور	Inter-groupes	1.433	3	.478	.930	.428
	Intragroupes	74.973	146	.514		
	Total	76.406	149			

## Unidirectionnel

## ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحددات_ السلوكية	Inter-groupes	2.556	4	.639	.909	.460
	Intragroupes	101.920	145	.703		
	Total	104.476	149			
المحددات_ المهنية	Inter-groupes	5.515	4	1.379	1.651	.165
	Intragroupes	121.079	145	.835		
	Total	126.593	149			
المحددات_ العلائقية	Inter-groupes	.269	4	.067	.131	.971
	Intragroupes	74.562	145	.514		
	Total	74.831	149			
قدرة_ البنك	Inter-groupes	.718	4	.180	.254	.907
	Intragroupes	102.348	145	.706		
	Total	103.066	149			
أمانة_ البنك	Inter-groupes	.532	4	.133	.457	.767
	Intragroupes	42.150	145	.291		
	Total	42.682	149			
خيرية_ البنك	Inter-groupes	5.299	4	1.325	1.361	.251
	Intragroupes	141.167	145	.974		
	Total	146.466	149			
درجة_ الثقة	Inter-groupes	3.694	4	.923	.828	.509
	Intragroupes	161.640	145	1.115		
	Total	165.333	149			
جميع_ المحاور	Inter-groupes	1.440	4	.360	.696	.596
	Intragroupes	74.966	145	.517		
	Total	76.406	149			

## Unidirectionnel

## ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحددات_ السلوكية	Inter-groupes	1.536	5	.307	.430	.827
	Intragroupes	102.940	144	.715		
	Total	104.476	149			
المحددات_ المهنية	Inter-groupes	4.291	5	.858	1.010	.414
	Intragroupes	122.303	144	.849		
	Total	126.593	149			
المحددات_ العلائقية	Inter-groupes	2.585	5	.517	1.031	.402
	Intragroupes	72.246	144	.502		
	Total	74.831	149			
قدرة_ البنك	Inter-groupes	1.281	5	.256	.363	.873
	Intragroupes	101.785	144	.707		
	Total	103.066	149			
أمانة_ البنك	Inter-groupes	1.441	5	.288	1.006	.416
	Intragroupes	41.241	144	.286		
	Total	42.682	149			
خيرية_ البنك	Inter-groupes	4.652	5	.930	.945	.454
	Intragroupes	141.814	144	.985		
	Total	146.466	149			
درجة_ الثقة	Inter-groupes	2.354	5	.471	.416	.837
	Intragroupes	162.980	144	1.132		
	Total	165.333	149			
جميع_ المحاور	Inter-groupes	1.301	5	.260	.499	.777
	Intragroupes	75.105	144	.522		
	Total	76.406	149			

## Unidirectionnel

ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
درجة_الثقة	Inter-groupes	3.138	4	.784	.701	.592
	Intragroupes	162.196	145	1.119		
	Total	165.333	149			
ولاء_الزبون	Inter-groupes	.742	4	.186	.268	.898
	Intragroupes	100.464	145	.693		
	Total	101.206	149			
TOTAL	Inter-groupes	1.489	4	.372	.487	.745
	Intragroupes	110.785	145	.764		
	Total	112.275	149			

## Unidirectionnel

ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
درجة_الثقة	Inter-groupes	7.972	4	1.993	1.836	.125
	Intragroupes	157.362	145	1.085		
	Total	165.333	149			
ولاء_الزبون	Inter-groupes	7.832	4	1.958	2.349	.066
	Intragroupes	93.375	145	.644		
	Total	101.206	149			
TOTAL	Inter-groupes	6.853	4	1.713	2.356	.056
	Intragroupes	105.422	145	.727		
	Total	112.275	149			

## Unidirectionnel

## ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
درجة_الثقة	Inter-groupes	3.539	4	.885	.793	.532
	Intragroupes	161.795	145	1.116		
	Total	165.333	149			
ولاء_الزبون	Inter-groupes	1.417	4	.354	.515	.725
	Intragroupes	99.789	145	.688		
	Total	101.206	149			
TOTAL	Inter-groupes	2.223	4	.556	.732	.571
	Intragroupes	110.052	145	.759		
	Total	112.275	149			

## Unidirectionnel

## ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
درجة_الثقة	Inter-groupes	14.055	4	3.514	3.368	.011
	Intragroupes	151.279	145	1.043		
	Total	165.333	149			
ولاء_الزبون	Inter-groupes	9.951	4	2.488	3.953	.004
	Intragroupes	91.255	145	.629		
	Total	101.206	149			
TOTAL	Inter-groupes	11.629	4	2.907	4.189	.003
	Intragroupes	100.646	145	.694		
	Total	112.275	149			

## Tests post hoc

## Comparaisons multiples :

Scheffé

Variable dépendante	أسباب التعامل مع (I) البنك	أسباب التعامل مع (J) البنك	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
						Borne inférieure	Borne supérieure
درجة_الثقة	توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	-.534-	.343	.658	-1.60-	.54
		معرفة موظف بالبنك	-.229-	.232	.914	-.95-	.50
		توفر خدمة أو منتج معين	-.754-	.279	.128	-1.63-	.12
		إختيار آخر	.153	.243	.983	-.60-	.91
الإشهار المطبق من طرف البنك	توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	.534	.343	.658	-.54-	1.60
		معرفة موظف بالبنك	.306	.332	.931	-.73-	1.34
		توفر خدمة أو منتج معين	-.220-	.367	.986	-1.36-	.92
		إختيار آخر	.687	.339	.397	-.37-	1.75
معرفة موظف بالبنك	توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	-.306-	.332	.931	-1.34-	.73
		توفر خدمة أو منتج معين	-.525-	.266	.422	-1.35-	.30
		إختيار آخر	.381	.227	.588	-.33-	1.09
		توفر خدمة أو منتج معين	.754	.279	.128	-.12-	1.63
توفر خدمة أو منتج معين	توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	.220	.367	.986	-.92-	1.36
		معرفة موظف بالبنك	.525	.266	.422	-.30-	1.35
		إختيار آخر	.907*	.275	.032	.05	1.76
		توفر خدمة أو منتج معين	-.907*	.275	.032	-1.76-	-.05-
إختيار آخر	توصية من صديق أو قريب	الإشهار المطبق من طرف البنك	-.153-	.243	.983	-.91-	.60
		معرفة موظف بالبنك	-.687-	.339	.397	-1.75-	.37
		توفر خدمة أو منتج معين	-.381-	.227	.588	-1.09-	.33
		توفر خدمة أو منتج معين	-.907*	.275	.032	-1.76-	-.05-

ولاء_الزبون	الإشهار المطبق من	-52941-	.26638	.416	-1.3606-	.3018
	توصية من صديق أو					
	طرف البنك					
	قريب					
	الإشهار المطبق من	-05163-	.18027	.999	-0.6141-	.5108
	توصية من صديق أو					
	طرف البنك					
	قريب					
	الإشهار المطبق من	-45668-	.21706	.356	-1.1340-	.2206
	توصية من صديق أو					
	طرف البنك					
	قريب					
	الإشهار المطبق من	.25707	.18847	.761	-0.3310-	.8451
	توصية من صديق أو					
	طرف البنك					
	قريب					
	الإشهار المطبق من	.52941	.26638	.416	-0.3018-	1.3606
	توصية من صديق أو					
	طرف البنك					
	قريب					
الإشهار المطبق من	.47778	.25774	.490	-0.3265-	1.2820	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	.07273	.28470	.999	-0.8156-	.9611	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	.78649	.26354	.069	-0.0358-	1.6088	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	.05163	.18027	.999	-0.5108-	.6141	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	-0.47778-	.25774	.490	-1.2820-	.3265	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	-0.40505-	.20638	.430	-1.0490-	.2389	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	.30871	.17605	.547	-0.2406-	.8580	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	.45668	.21706	.356	-0.2206-	1.1340	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	-0.07273-	.28470	.999	-0.9611-	.8156	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	.40505	.20638	.430	-0.2389-	1.0490	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	.71376*	.21358	.029	.0473	1.3802	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	-0.25707-	.18847	.761	-0.8451-	.3310	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	-0.78649-	.26354	.069	-1.6088-	.0358	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	-0.30871-	.17605	.547	-0.8580-	.2406	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						
الإشهار المطبق من	-0.71376*	.21358	.029	-1.3802-	-0.0473-	
توصية من صديق أو						
طرف البنك						
قريب						

\*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05

## Unidirectionnel

## ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
درجة_الثقة	Inter-groupes	4.698	3	1.566	1.423	.238
	Intragroupes	160.635	146	1.100		
	Total	165.333	149			
ولاء_الزبون	Inter-groupes	3.146	3	1.049	1.561	.201
	Intragroupes	98.061	146	.672		
	Total	101.206	149			
TOTAL	Inter-groupes	3.865	3	1.288	1.735	.162
	Intragroupes	108.410	146	.743		
	Total	112.275	149			

## Unidirectionnel

## ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
درجة_الثقة	Inter-groupes	3.694	4	.923	.828	.509
	Intragroupes	161.640	145	1.115		
	Total	165.333	149			
ولاء_الزبون	Inter-groupes	2.112	4	.528	.773	.545
	Intragroupes	99.094	145	.683		
	Total	101.206	149			
TOTAL	Inter-groupes	2.664	4	.666	.881	.477
	Intragroupes	109.611	145	.756		
	Total	112.275	149			

## Unidirectionnel

## ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
درجة_الثقة	Inter-groupes	2.354	5	.471	.416	.837
	Intragroupes	162.980	144	1.132		
	Total	165.333	149			
ولاء_الزبون	Inter-groupes	.489	5	.098	.140	.983
	Intragroupes	100.717	144	.699		
	Total	101.206	149			
TOTAL	Inter-groupes	1.123	5	.225	.291	.917
	Intragroupes	111.152	144	.772		
	Total	112.275	149			

## الملخص:

تهدف دراستنا للتعرف على أهم محددات ثقة مسيري المؤسسات الاقتصادية اتجاه البنوك، حيث تم تقسيمها إلى: عوامل خاصة بالموظفين في البنك وتضم: المحددات السلوكية والمحددات المهنية للموظفين، وعوامل أخرى خاصة بالبنك وتضم: المحددات العلائقية، القدرة المدركة للبنك، الأمانة المدركة للبنك، والخيرية المدركة للبنك.

و لهذا الغرض تم إعداد استبيان وتوزيعه على عينة مكونة من 150 مسير للمؤسسات العمومية والخاصة على مستوى أربع بلديات من ولاية تلمسان، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS V 23.

و بينت نتائج الدراسة أن: العوامل الخاصة بالموظفين في البنك و العوامل الخاصة بالبنك تفسر (52.5%) (66.1%) -على التوالي - من التباين في درجة الثقة، كما أن العوامل الخاصة بالبنك أكثر تأثيرا من العوامل الخاصة بالموظفين في البنك في درجة الثقة بالإضافة إلى أن ثقة العميل اتجاه البنك المتعامل معه تؤدي إلى ولاءه له إذ أن (49.8%) من التباين في ولاء الزبون.

**الكلمات المفتاحية:** محددات الثقة، درجة الثقة، البنوك الجزائرية، ولاء الزبون.

## Résumé :

Notre étude vise à identifier les déterminants de la confiance des dirigeants des entreprises économiques envers les banques. A cet effet, deux types de facteurs se distinguent : ceux spécifiques aux employés de la banque comprenant des déterminants comportementaux et des déterminants professionnels des employés ; et ceux spécifiques à la banque comprenant : les déterminants relationnels, la capacité perçue de la banque, l'intégrité perçue de la banque, la bienveillance perçue de la banque.

Pour atteindre l'objectif de notre étude, nous avons procédé à un sondage auprès de 150 dirigeants d'entreprises publiques et privées au niveau de quatre communes de la wilaya de Tlemcen. Les données recueillies ont été analysées par l'utilisation du programme des paquets statistiques des sciences sociales (SPSS version 23).

Les résultats obtenus nous révèlent que les facteurs spécifiques des employés de la banque ainsi que les facteurs spécifiques à la banque expliquent respectivement (52,5% ) et (66,1%) de la variance du degré de la confiance envers la banque. Ainsi, les facteurs spécifiques à la banque sont plus influents que ceux des employés de la banque dans le degré de confiance. De plus la confiance du client envers sa banque conduit à sa fidélité, car elle explique (49.8%) de la variance de la fidélité du client.

**Mots clés :** Déterminants de confiance, Degrés de confiance, Banques algériennes, Fidélité de la clientèle.

## Abstract :

The study attempts to identify the most important determinants of trust for the economic institution's managers towards banks. These factors are divided into: factors specific to the bank's employees, they include: behavioral determinants and professional determinants of employees, and other factors specific to the bank, including: relational determinants, the bank's perceived ability, the bank's perceived integrity, and the bank's perceived benevolence.

For this purpose, a questionnaire is prepared and distributed to a sample of 150 manager of public and private institutions in four municipalities of Tlemcen, and the SPSSV 23 program is used as well.

The findings show that: the factors specific to employees in the bank and the factors specific to the bank explain (52.5%) (66.1%) - respectively -of the variance in the degree of trust, and the factors specific to the bank are more influential on the degree of trust than those related to the bank's employees, and the client's trust in the bank they deal with leads to their devotion as this trust explains (49.8%) of the variance in customer's loyalty.

**Keywords:** Trust determinants, Degree of trust, The Algerian banks, The customer's loyalty.