

التكليف ٥ دراسات نقدية ٣

الباحث / محمد عبدالعزيز بنتن



رسالة دكتوراه بعنوان:

دور التسويق الاستراتيجي في تحسين الأداء التسويقي البنكي في الجزائر

التكليف :

تحليل ابداء الملاحظات والتوصيات لتطوير الدراسة المختارة والاقتراحات للبحوث المستقبلية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 فلة



الكلية: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
القسم: العلوم التجارية
مقر الوطن: مقر التسمية لتسليمة والحكم الواحد

أطروحة

لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث

الميدان: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم التجارية

التخصص: تسويق بنكي

من إعداد:

سهيل عمارة

بعض

دور التسويق الاستراتيجي في تحسين الأداء التسويقي البنكي في الجزائر
-دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية على مستوى الشرق الجزائري-

بتاريخ: 23 جانفي 2025

أمام لجنة المناقشة المكونة من:

السيد جريبي السقي	أستاذ تعليم عالي	بجامعة 8 ماي 1945 فلة	رئيسا
السيد بوعزيز ناصر	أستاذ تعليم عالي	بجامعة 8 ماي 1945 فلة	مشرفا مقرا
السيدة مرزوق آمال	أستاذ محاضر	بجامعة 8 ماي 1945 فلة	ممتحا
السيد جوي رابع	أستاذ تعليم عالي	بجامعة محمد خيضر بسكرة	ممتحا

السنة الجامعية: 2024/2025

نبذة عن رسالة الدكتوراة

تهدف الدراسة إلى بيان أثر تبني البنوك الجزائرية لممارسات التسويق الاستراتيجي في رفع مستوى أدائها التسويقي، من خلال صياغة نموذج يربط بين أبعاد التسويق الاستراتيجي (تحليل البيئة التسويقية، تحديد الأهداف، عناصر المزيج التسويقي، التنفيذ، التقييم والرقابة) وبين مؤشرات الأداء التسويقي البنكي (جودة الخدمة، رضا العملاء، الحصة السوقية، تخفيض التكاليف، والربحية).

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الميداني، باستخدام استبيان وُزِعَ على موظفي وإطارات البنوك التجارية بشرق الجزائر، وحُللت البيانات ببرنامج SPSS. توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين أبعاد التسويق الاستراتيجي والأداء التسويقي البنكي، ما يعني أن تطبيق الفكر التسويقي الاستراتيجي يسهم في تحسين كفاءة وفاعلية الأداء التسويقي للبنوك الجزائرية.

واقترحت الدراسة تعزيز الاعتماد على التسويق الاستراتيجي كخيار أساسي لتحسين تنافسية البنوك وتطوير جودة خدماتها

التحليل وابداء الملاحظات وتوصيات التطوير

- الاطار العام والمنهجي :
- الدراسة محكمة اكاديميا وتستخدم منهاجا وصفيا تحليليا وميدانيا وتغطي عينة واسعة من البنوك بشرق الجزائر
- اعتمدت أدوات إحصائية دقيقة لقياس الصدق والثبات ومعاملات الارتباط

- الملاحظة :

ينقص الدراسة توضيح اعمق للتكامل بين التحليل الاستراتيجي والتطبيق الفعلي في القطاع البنكي

التوصية :

كان بالإمكان توظيف نموذج مقارن (مقارنة بين بنوك قطاع عام وقطاع خاص) لتعزيز التحليل الاستدلالي

التحليل وابداء الملاحظات وتوصيات التطوير

- **الاطار النظري:**
- تناول المفاهيم الاستراتيجية والإدارة الاستراتيجية للتسويق وابعاد الأداء التسويقي البنكي بشكل شامل
- **الملاحظة :**
- تحتاج الى الالتزام اكثر بالمراجع الاحداث من ٢٠٢٠ الى ٢٠٢٤ لتغطية التحولات الرقمية والتسويق الرقمي في الخدمات البنكية
- لم يتم ربط الجانب النظري بشكل كافي بالسياق الجزائري مع السياق العالمي والتحول الرقمي في القطاع المالي
- غياب بعض النظريات الداعمة لدعم التأطير التحليلي للدراسة
- **التوصيات :**
- تضمين مؤشرات التسويق الرقمي والتحول الرقمي في الأداء البنكي مثل الخدمات الالكترونية والذكاء الاصطناعي في التسويق

التحليل وابداء الملاحظات وتوصيات التطوير

- الجانب الميداني والتحليلي للاحصاء:
- وضوح هيكل الاستبيان وموثوقية القياس واستخدام الارتباط والانحدار لفحص الفرضيات
- الملاحظة :
- يقتصر التحليل على العلاقات الارتباطية ولم يتم التعمق في العلاقات السببية
- لم تفسر بعض النتائج الأسباب للمستوى المتوسط من الارتباط
- لم يتم ذكر بشكل كافٍ الاعتبارات الإجرائية في جمع البيانات
- التوصيات :
- تطبيق تحليل الانحدار والمعادلات الهيكلية لتحديد درجة تأثير كل بعد من ابعاد التسويق الاستراتيجي على مؤشرات الاداء

الاقتراحات والبحوث المستقبلية :

المقترحات على مستوى البنوك :

المقترحات قابلة للتطبيق في المؤسسات البنكية
الجزائرية وخصوصا ما يتعلق بتطوير الخدمات
وتحسين الجودة

- الدعوة الى تعميم الفكر التسويقي
الاستراتيجي في تسير الأنشطة البنكية
بهدف تحسين
اعتماد الية التخطيط الاستراتيجي
وربطها بعمليات التسويق الفعلي
تحسين جودة الخدمات البنكية والاهتمام
بعمليات التقييم والرقابة التسويقية
ملاحظة :

- كان من الممكن اقتراح نماذج
استراتيجيات تسويق عالمية ناجحة

2. التوصيات والمقترحات

على ضوء ما تم عرضه في الجانب النظري للبحث، وما توصلت اليه نتائج الدراسة في الجانب الميداني،
فيمكننا عرض بعض الاقتراحات والتوصيات والتي من شأنها ان تساهم في منح الإدارة الخاصة بالبنوك محل الدراسة
افادة في تسير منظماتها بطريقة محترفة، تؤهلها من خلالها الى التحكم في زمام امورها والتكيف مع متغيرات بيئة
الاعمال، وهي كما يلي:

- لا بد على إدارة البنوك منح أهمية كبرى لوظيفة التسويق بمنظور استراتيجي، من اجل التأقلم في بيئة الاعمال
التي تحدد ابعادها ظاهرة العولمة، وتتسع لتشمل كامل بقاع المعمورة.
- على الرغم من وجود علاقة طردية بين ابعاد التسويق الاستراتيجي والأداء التسويقي البنكي، الا انها ليست
بالقوة التي تسمح لإدارة البنوك محل الدراسة من الاستفادة من مدخل التسويق الاستراتيجي، لهذا يجب على
إدارة البنوك التجارية الناشطة بالجزائر إعطاء أهمية خاصة لأبعاد التسويق الاستراتيجي؛
- انشاء خلية ضمن الهيكل التنظيمي للبنك، تهتم بالتحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية والبيئة الخارجية للبنك؛
واعتبارها وظيفة أساسية، تجمع من خلالها البيانات الضرورية التي تكفل التكيف مع متغيرات بيئة الاعمال؛
- إعطاء أهمية أكبر لنظام التقييم والرقابة الخاص بالبنوك التجارية بالجزائر، لأنه أساس كشف الاختلالات
والانحرافات، والمشرّف على تقويم الانحرافات؛
- إزاحة الفكر المركزي للحد من اثاره السلبية التي تعرقل طموحات البنوك الجزائرية وتحدد من مجال انشطتها
وتعاطلاتها، وتبني هياكل تنظيمية تواكب العصر، تتضمن الوظائف المبنية على فكر استشرافي، يحدد وبوضوح
صورة البنك الحالية، كما يمكنه رسم معالم الوضعية المستقبلية التي يأمل في بلوغها؛
- التركيز على العنصر البشري من خلال الانتقاء الجيد والتكوين المستمر والتدريب الدائم، باعتباره اهم مكون
في البنك؛

265

خاتمة

- التخلي عن الفكر الاحتكاري، فهو اكبال كل المبادرات الرامية الى التغيير، والسد المانع للمنافسة بشتى
صورها.
- القيام بالمزيد من الدراسات الخاصة بالفكر الاستراتيجي واسقاطها على منظمات الاعمال الجزائرية بشكل
عام، وإدارة البنوك على وجه الخصوص.

الاقتراحات والبحوث المستقبلية :

- المقترحات على مستوى صانعي القرار والبيئة التنظيمية :
- مطالبة الهيئات التنظيمية بدعم توجهات البنوك نحو التحول الاستراتيجي في التسويق وتشجيع انشاء مراكز بحث وتطوير داخل البنوك .

البحوث المستقبلية :

أوصى الباحث بالقيام بالمزيد من الدراسات الخاصة بالفكر الاستراتيجي واسقاطها على منظمات الاعمال الجزائرية بشكل عام وادارة البنوك على وجه الخصوص .

ويعد هذا المقترح هام جدا ولكن يحتاج الى بعض التفصيل بحيث تكون توصيات البحوث المستقبلية اكثر تخصيصا للمتغيرات ذات العلاقة بالفكر الاستراتيجي ومنظمات الاعمال الجزائرية مثل :

مقترحات البحوث المستقبلية :

- ١- دراسة اثر الذكاء الاصطناعي والتحليلات البيانية على فعالية التسويق الاستراتيجي في القطاع البنكي الجزائري (ويخدم هذ المقترح التسويق الاستراتيجي والتحول الرقمي البنكي)
- ٢- اثر الاستدامة والمسؤولية المجتمعية على رفع الأداء التسويقي وتحسين صورة البنوك لدى العملاء (ويخدم هذا المقترح في توضيح دور التسويق المستدام في الأداء البنكي)
- ٣- ابتكار نموذج وسيط يربط بين التسويق الاستراتيجي والأداء البنكي (ويخدم هذ المقترح الابتكار والثقة والأداء البنكي)
- ٤- مقارنة إقليمية عربية دراسة مقارنة بين الجزائر والدول المجاورة حول تطبيق استراتيجيات التسويق الاستراتيجي في القطاع البنكي (ويخدم هذا المقترح الوصول الي نماذج ناجحة يمكن تطبيقها لتطوير الأداء البنكي)
- ٥- نموذج تكاملي مقترح لتطوير ابعاد التحليل البيئي والابتكار (ويخدم هذا المقترح التحول الرقمي في تحسين الأداء البنكي)



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

