



تقييم ظاهرة نقل العملاء لحساباتهم الجارية من مصرف الى آخر، بالمصارف التجارية الليبية  
(دراسة حالة - مصرف الوحدة - فرع جامعة سرت)

أ. مصطفى محمد ونيس  
shokri.mustafa@gmail.com  
المعهد العالي للعلوم والتقنية، الخمس/ ليبيا

أ. إبراهيم محمد عبدالكريم  
m.ibrahiem440@gmail.com  
كلية الاقتصاد/ جامعة سرت/ ليبيا

د. علي مفتاح التائب  
ali1976@su.edu.ly  
كلية الاقتصاد/ جامعة سرت/ ليبيا

الكلمات المفتاحية:

الحساب الجاري، ظاهرة نقل الحسابات الجارية.

الملخص

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة تقييم ظاهرة نقل الحسابات الجارية من الى مصرف تجاري الى آخر، من خلال الوقوف على أهم الأسباب الكامنة وراء تغيير أو نقل الحسابات الجارية من المصرف موضع الدراسة ( مصرف الوحدة فرع جامعة سرت ) إلى مصارف أخرى، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي، بالإضافة إلى استخدام أسلوب تحليل وتصنيف محتوى البيانات الأولية المتحصل عليها، والتي كانت عن طريق إجراء مقابلات شخصية، وبطريقة العينة القصدية مع أفراد العينة، والمتمثلة في عملاء المصرف موضع الدراسة، والذين قاموا بالفعل بتغيير أو نقل حساباتهم الجارية من هذا المصرف، وكان عددهم 17 مفردة، ومن خلال الإجابات المتجمعة خلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها: قلة السيولة، وكذلك ارتفاع التكاليف الخاصة بعموله الخدمات التي يقدمها المصرف، مقارنة مع المصارف الأخرى، وأيضاً ضعف مستوى الخدمات المقدمة بصفة عامة. كلها كانت من الأسباب الرئيسية التي أدت لبروز ظاهرة نقل الحسابات الجارية من المصرف موضع الدراسة، إلى مصارف تجارية أخرى.

**Evaluating the phenomenon of transferring current accounts from one bank to another in Libyan commercial banks (Case Study - Al Wahda Bank / Sirte University Branch)**

Ali Muftah Eltaeb  
ali1976@su.edu.ly

Faculty of Economics, University of Sirte, Libya

Ibrahiem Mohammed A.  
m.ibrahiem440@gmail.com

Higher Institute of Science and Technology – Al Khums- Libya

Mustafa Mohamed Wanis  
shokri.mustafa@gmail.com

Higher Institute of Science and Technology – Al Khums- Libya

**Abstract**

The main objective of this study is to evaluate the phenomenon of transferring current accounts from one commercial bank to another by identifying the most important reasons behind changing or transferring current accounts from the bank under study (Al Wahda Bank, Sirte University branch) to other banks. Relying on the descriptive approach, in addition to using the method of analyzing and classifying the content of the primary data obtained, which was by conducting personal interviews and by using the purposive sample method with the sample members which are the clients of the bank under study and who have already changed or transferred their current account from this bank and their number was 17 clients. Through the collected answers, the study concluded with several results, the most important of which was that the lack of liquidity, as well as the high commission costs of the services provided by the bank compared to other banks, as well as the poor level of services provided in general, were all of the main reasons that led to the emergence of the phenomenon of transferring current accounts from the bank under study to Other commercial banks.

**Keywords**

*the current account, the phenomenon of transferring current accounts.*

المقدمة لهم، وكذلك تقييم أداء المصارف المتعاملين معها، كل ذلك من شأنه أن يعكس مستوى رضا العملاء حول الخدمات المقدمة لهم، هذا ويعتبر مستوى رضا العملاء أحد أهم المؤشرات التي يتبين من خلالها مستوى نجاح المصارف، وكيفية القيام بمهامها اتجاه العملاء بصفة خاصة، وكذلك البيئة المجتمعية على وجه العموم، كما يوضح مستوى الرضا السلوكيات المستقبلية للعملاء اتجاه المصارف المتعاملين معها، فكلما زاد مستوى الرضا زاد بالتبعية مستوى الولاء، وزاد الطلب على الخدمات التي يقدمها المصرف، ما يعزز معدل الاحتفاظ بالعملاء وزيادة الحصة السوقية للمصرف، وكذلك ارتفاع معدل جلب عملاء

**1. الإطار العام للدراسة.**

**1.1. المقدمة:**

في ظل ما شهده الاقتصاد الليبي بالفترة الأخيرة من حالة عدم الاستقرار، ما أثر بشكل سلبي على أداء كل المؤسسات بالدولة، لاسيما المؤسسات المالية - خصوصاً المصارف التجارية-، حيث تجلّى الضعف والتدني في مستويات الجودة المقدمة من هذه المصارف، مع وجود تباين طفيف في تقديم الخدمات بين تلك المصارف، والتي ظهرت بصورة ملموسة من خلال ما يقدم للعملاء من خدمات، أو من خلال الكلمة المنطوقة، والتي يعبر من خلالها عملاء المصارف على مستوى الخدمات

فيما يتعلق بمستوى تقديم الخدمات، وأهمية استقرار الحسابات الجارية لديها.

#### 4.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناول الموضوع نفسه، حيث تتيح الدراسة التطبيقية في تقييم هذه الظاهرة أهمية كبيرة للمصرف عينة الدراسة، وذلك بعد التحقق والتعرف على الأسباب التي أدت إلى نقل الحسابات من هذا المصرف إلى آخر، وهذا ما يدفع المصرف ربما إلى تحسين الخدمات المقدمة، وبالتالي سيكون له الأثر الإيجابي لرضا العملاء والحفاظ عليهم، والذي بدوره يؤدي إلى دعم الحصة السوقية للمصرف، من خلال الاحتفاظ بالعملاء وتحسين مستويات الأداء لديهم، وتفيد الدراسة أيضا في تنبيه باقي المصارف التجارية الأخرى لفهم الواقع في بيئة العمل، كما تزداد أهمية الدراسة من خلال الإضافة العلمية والمعرفية، التي سوف تقدمها من خلال النتائج والتوصيات، في هذا الجانب.

#### 5.1. تساؤل الدراسة:

ما الأسباب التي دفعت العملاء إلى نقل حساباتهم الجارية الاعتيادية من المصرف موضع الدراسة، إلى مصارف تجاربه أخرى؟

#### 6.1. منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، باعتباره من أهم المناهج التي يتم من خلالها تفسير ووصف الظواهر. بالإضافة إلى استخدام أسلوب تحليل وتصنيف محتوى البيانات الأولية المتحصل عليها، عن طريق إجراء مقابلات شخصية، نظرا لدقة ونجاعة هذه الأداة، بالمقارنة مع أساليب جمع البيانات الأخرى، حيث تمت المقابلة مع أفراد العينة والمتمثلة في العملاء الاعتياديين للمصرف موضع الدراسة، والذين قاموا -بالفعل- بتغيير أو نقل حساباتهم الجارية من هذا المصرف، وكانت طريقة الأسئلة بنظام الاسئلة المغلقة والمفتوحة، ومن خلال تصنيف الإجابات وتكرارها تم الحصول على النتائج، التي تمثل اتجاهات آراء العينة حول الأسباب التي ربما أدت إلى حدوث تلك الظاهرة. هذا وقد تم الاعتماد على المراجع العلمية من الدراسات السابقة، لتغطية أدبيات الدراسة.

#### 7.1. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العملاء الذين قاموا فعليا بنقل حساباتهم الجارية من المصرف موضع الدراسة (مصرف الوحدة فرع جامعة سرت) إلى مصارف تجارية أخرى، ونظرا لعدم إمكانية الوصول ومعرفة العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة، فقد تم أخذ عينة قصديه وقد

جدد وتطور عدد العملاء، وعلى العكس من ذلك في حالة انخفاض مستوى الرضا. وفي الآونة الأخيرة وبالرغم من تقارب مستوى جودة الخدمات التي تمنحها المصارف التجارية للبيئة لعملائها، إلا أنه لوحظ حركة كبيرة فيما يتعلق بتخلي العملاء عن التعامل مع بعض المصارف، وبرز ظاهرة نقل أو تغيير حساباتهم الجارية من مصرف إلى آخر، هذا ولم يتم دراسة الأسباب الرئيسية التي دفعتهم للقيام بذلك، حيث جاءت هذه الدراسة لمعرفة أسباب بروز هذه الظاهرة بالمصارف التجارية للبيئة.

#### 2.1. مشكلة الدراسة:

استنادا إلى ما تم عرضه في مقدمة الدراسة، وفي نفس السياق لاحظ الباحثون أثناء مراجعتهم للإدارة المالية بالمؤسسة التابعين لها (جامعة سرت)، أنه يوجد العديد من الطلبات والاجراءات، التي يرغب مقدميها -من خلالها- نقل أو تغيير مكان إيداع رواتبهم الشهرية، وذلك من حسابهم الجاري إلى حساب جاري جديد بمصرف آخر، وهو نفس الأمر الذي جاء من أجله أحد الباحثين، حيث إن أغلب الطلبات والاجراءات المقدمة تنفيذ بنقل أو تغيير حسابهم من مصرف الوحدة فرع جامعة سرت، إلى حسابات جديدة بمصارف أخرى. ومن هنا اتضح سبب بروز هذه الظاهرة، والتي لربما تحتاج إلى فهم وتوضيح من الباحثين، حيث قاموا بهذه الدراسة كمحاولة للتعرف على هذه الظاهرة، من خلال معرفة أسبابها، وتم أخذ مصرف الوحدة فرع جامعة سرت كدراسة حالة، ومن وجهة نظر عملائه الذين قاموا فعليا بنقل حساباتهم الجارية إلى مصرف آخر، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :-

ما الأسباب التي أدت إلى بروز ظاهرة نقل العملاء لحساباتهم الجارية من المصرف موضع الدراسة، إلى مصارف تجاربه أخرى؟

#### 3.1. اهداف الدراسة:

1.3.1 تقييم ظاهرة نقل الحسابات الجارية من مصرف إلى آخر من خلال الوقوف على أهم الأسباب الكامنة وراء نقل العملاء لحساباتهم الجارية من مصرف موضع الدراسة، إلى مصارف اخرى.

2.3.1 استنتاج مستوى الرضا حول الخدمات المقدمة من قبل المصرف، والتي انعكست على عملاء المصرف، لاتخاذ قرار نقل أو تغيير حسابهم الجاري.

3.3.1 الوصول إلى النتائج وتقديم بعض التوصيات التي من شأنها إفادة المصرف عينة الدراسة، وتنبه باقي المصارف التجارية الأخرى،

بلغ عددها 17 مفردة، وهي كافية في مثل هذا النوع من الدراسات، لتمثل مجتمع الدراسة.

### 8.1. حدود الدراسة:

1.8.1. الحدود المكانية: اقتصر الحدود المكانية في النطاق الجغرافي لتواجد المصرف بمدينة سرت.

2.8.1. الحدود الزمنية: وهي فترة إعداد الدراسة خلال سنة 2022م

3.8.1. الحدود البشرية: تمثلت في عينة قصدية من العملاء، الذين قاموا بنقل حساباتهم من المصرف موضع الدراسة، إلى مصارف أخرى.

4.8.1. الحدود الموضوعية: وتمثلت هذه الحدود في تقييم ظاهرة نقل الحسابات الجارية من مصرف إلى آخر.

### 9.1. الدراسات السابقة:

بعد أن قام الباحثون بعملية البحث حول الدراسات السابقة، التي تناولت نفس متغيرات الدراسة، فقد تعذر إيجاد دراسات قامت بالبحث في تلك المتغيرات، خصوصاً وأن هذه الدراسة تبحث في تقييم ظاهرة معينة، حدثت في وقت معين، وفي ظروف معينة. وهي بذلك قابلة بأن تستمر وتصل إلى ذروتها، أو أنها تظهر وتقف عند مرحلة معينة، ومن ثم تزول، فهذه الدراسة تناولت تحديداً تقييم ظاهرة نقل أو تغيير العملاء لحساباتهم الجارية من مصرف تجاري إلى آخر، فإن هذه الدراسة لم تأت لتكمل دراسات سابقة، أو لتغطي فجوة معرفية معينة، أغفلتها دراسات سابقة، وهذا ما ميزها عن غيرها، ومع ذلك فقد قام الباحثون بمراجعة الدراسات المتعلقة برضا وولاء العملاء لمصارفهم التجارية، وذلك من خلال مستويات جودة الخدمة المقدمة لهم، على اعتبار أن من ضمن الأسباب التي تؤدي إلى ثبات الحسابات واستقرارها هو ارتفاع مستويات رضا وولاء الزبائن للمصرف، وقد تم الاستفادة من تلك الدراسات في بناء الاطار النظري والمفاهيمي للدراسة.

### الاطار النظري والمفاهيمي للدراسة.

#### 1.2. مفهوم الحسابات الجارية:

الودائع التي يمكن للمودع أن يسحبها كلاً أو جزءاً في أي وقت، دون الحاجة إلى اخطار سابق للمصرف (الوديعة)، أما حسابات هذه الودائع فتسمى الحسابات الجارية، والحساب الجاري هو: عقد بمقتضاه يتعهد شخصان بأن يجعلوا من الحقوق التي تنشأ من عمليات الوفاء والاستيفاء مجرد مفردات في الحسابات، ذات صفة دائنة أو مدينة، بحيث يكون الرصيد النهائي وحده مستحقاً. (الجزراوي، 2009، ص 281).

#### 2.2. أهمية الحسابات الجارية:

1.2.2. تؤدي المصارف التجارية دوراً أساسياً ومهماً في تعبئة المدخرات وتوجيهها إلى قنوات استثمارية منتجة. (كوين، 1999، ص 6).

2.2.2. تحولت الصناعة المصرفية إلى أداء دور الوساطة المالية، إلى جانب الوساطة النقدية، من خلال الإسهام في الفرص الاستثمارية الجديدة، وإدارة محافظ الزبائن وإنشاء صناديق الاستثمار. (حنفي وأبو قحف، 1991، ص 327).

3.2.2. تُعد الحسابات الجارية والودائع وسيلة للحد من الضغوط التضخمية، التي ترافق عملية التنمية الاقتصادية. (الغزاوي، 1997، ص 22).

4.2.2. تُعد الحسابات الجارية والودائع أكثر خصوبة، وأقل تكلفة، من رأس المال والاحتياطيات. (هندي، 2000، ص 145).

5.2.2. تؤدي المصارف التجارية خدمة هامة للاقتصاد الوطني، بقبولها الحسابات الجارية والودائع، لكونها تسهل عملية الدفع الناجمة عن عمليات التبادل التجاري بأمان، وبأقل المخاطر.

6.2.2. تبرز أهمية الحسابات الجارية والودائع في الاقتصاد القومي للدول النفطية، حيث تمثل هذه الودائع المصرفية نسبة كبيرة جداً من موارد المصارف التجارية.

7.2.2. تمثل الحسابات الجارية والودائع مصدراً منخفض التكاليف، إذ إن تكاليف مصادر الأموال الأخرى ولا سيما رأس المال والأرباح المحتجزة تكون عالية جداً. (هندي، 1996، ص 144).

8.2.2. أهمية المصارف التجارية ودورها كوسيط بين المقرض والمقترض، يحقق مزايا كبيرة للاقتصاد القومي والأفراد، فتجمع ودائع الأفراد والشركات والمؤسسات الحكومية الأخرى في أماكن محددة ومعروفة. (حشيش، 1993، ص 210).

9.2.2. كما تبرز أهمية الودائع بالنسبة للمودعين والشركات وغيرها، فالودائع لن تكون محلاً للضياع والسرقة.

3.2. خصائص الحساب الجاري: (عوض، 2000، ص 320).

1.3.2. التحويل من الحساب الجاري إلى حساب آخر، والسحب من أي فرع من فروع المصرف.

2.3.2. تحصيل قيمة الصكوك المسحوبة لصالح العميل من أي مصرف وإضافة قيمتها لحسابه.

3.3.2. سداد الالتزامات المختلفة نيابة عن العميل في حالة وجود تعليمات محددة منه بذلك.

4.3.2. الاستفادة من خدمة آلات المصرف طيلة 24 ساعة، وفي الاجازات والعطلات الرسمية.

5.3.2. التعامل بالحساب الجاري من خلال دفاتر الصكوك المصدرة من المصرف.

6.3.2. تحويل المرتبات المحولة من الجهات المعنية بناءً على رغبة العميل لحسابه الجاري.

#### 4.2. مفهوم رضا العميل:

من أهم مفاتيح رسم نجاح أي منظمة هو أن تكون قائمة على تحقيق رضا العملاء، خاصة إن تحقيق هذا الرضا هو خطوة نحو مواجهة التحديات المختلفة في عالم الأعمال، نظراً لأن عدم رضا العملاء يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الأعمال بسبب انخفاض مشتريات هؤلاء العملاء، وتعدد شكواهم وتحولهم للشراء من المنافسين. ( قلو والطحيطاح، 2021 ، ص 700).

#### 5.2. محددات اختيار العميل للمصرف المناسب:

من أهم العوامل المؤثرة في اختيار العميل للمصرف المناسب، هي: (قسول، 2007-2008، ص 205-206).

1.5.2. سمعة المصرف وشهرته: الطريقة التي يتعامل بها موظفو المصرف مع العملاء، وكذلك ملاءة المصرف وقوة مركزه المالي، وجودة الخدمات المقدمة، وكذلك الصورة التي يحملها أفراد الجمهور في أذهانهم عن المصرف، كل هذا يكوّن صورة جيدة عن المصرف، ما يقوي من سمعته وشهرته.

2.5.2. موقع المصرف: إن قرب المصرف أو بُعده عن مكان إقامة العميل، يعتبر محدداً رئيسياً في اختيار المصرف الذي ينوي التعامل معه.

3.5.2. معاملة موظفي المصرف للعملاء: الكثير من العملاء ينظرون إلى الطريقة التي يتعامل بها موظفو المصرف هي المعيار الوحيد في تعاملهم معه، وقد تكون هذه المعاملة هي السبب في تحول العميل من التعامل مع هذا المصرف إلى مصرف آخر، فاللباقة وحسن الاستقبال للعميل، من أهم المعايير لاختيار العميل للمصرف الذي يتعامل معه.

4.5.2. الملاءة المالية: وهي قدرة المصرف المالية، وهي محدداً لاختيار العميل للمصرف الذي يتعامل معه، فكلما كان لدى المصرف ملاءة مالية عالية، زادت ثقة العميل به، وشعر بالأمان والاطمئنان.

6.2. أبعاد رضا العميل : ( الخفاجي ، 2012 ، ص 86 ).

1.6.2. بُعد إجراءات سير المعاملات: التسهيلات التي يتميز بها المصرف كموقعه، وعدد فروعها، وتصميمه، وسهولة الوصول إليه، وقاعات الانتظار المناسبة.

2.6.2. بُعد كفاءة العاملين: الموظفين في المصرف وحسن تعاملهم، وسلوكهم، ومظهرهم الجيد، وتواجدهم دائماً في عملهم، وخدمة العملاء دون تمييز، وتقيدهم بالمواعيد المحددة لإنجاز المعاملات.

3.6.2. بُعد الخدمات المقدمة: الرضا العام للعميل عن الخدمات المقدمة له، من حيث بساطتها ووضوح إجراءاتها، وسرعة تقديمها، والالتزام بالوقت المحدد لها، وحل أي مشكلة يمكن أن تحصل.

#### 7.2. سلوكيات رضا العميل :

1.7.2. سلوك تكرار شراء الخدمة المصرفية (P 126-2017- Hussain): وهو سلوك ناتج عن رضا العميل عن عملية تقديم الخدمة، فالعميل المصرفي من خلال تلقيه الخدمات من المصرف، يقرر استمراره مع المصرف من عدمه، حيث أصبحت المصارف الآن أكثر اهتماماً بال الحفاظ على العملاء، لأنهم يساعدون في ربحية المصارف.

2.7.2. الكلمة المنطوقة الإيجابية عن المصرف (P20-2016- Maisam . Mahsa): إن التحدث بشكل إيجابي وجيد مع العملاء، هي من السلوكيات التي تنتج الرضا، كما تُعد أكبر تأثير على العملاء، وإقناعهم بالبقاء في المصرف.

3.7.2. بداية تشكل ولاء العميل المصرفي (PP 106-107- Yusof. Yusof .Hashim & Jaharuddin – 2018): سلوك ولاء العميل للمصرف، من أهم المؤشرات على نجاح المصرف، لأنه يدل على قدرته على جذب ورضاء العملاء، والحفاظ عليهم، وكسب ولائهم، من خلال تقديم خدمات مصرفية متميزة.

### 3. الاجراءات التحليلية للدراسة:

لغرض تحقيق أهداف الدراسة وإجابة تساؤل الدراسة، تم إجراء جملة من المقابلات الشخصية وبصيغة الاسئلة المفتوحة والمغلقة، وتم من خلالها الحصول على المعلومات التي تفيد في تحقيق كل ما تسعى إليه الدراسة، من معرفة أسباب حدوث تلك الظاهرة. وكانت هذه المقابلات، ونتائجها، على النحو التالي:

#### 1.3. المقابلة الاولى مع (ط. ف. أ)

تم اجراء هذه المقابلة بتاريخ 17. 04. 2022 الساعة العاشرة صباحاً، وكانت الأسئلة والاجابات، على النحو التالي:

## 1.3. المقابلة الاولى مع (ط. ف. أ)

تم اجراء هذه المقابلة بتاريخ 17. 04. 2022 الساعة العاشرة صباحا، وكانت الأسئلة والاجابات، على النحو التالي:

اسم	العمر	الوظيفة	المؤهل العلمي	جهة العمل
( ط. ف. أ )	39	عضو في هيئة التدريس	ماجستير	جامعة سرت
أسئلة المقابلة				
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
نعم. ولكن لم أقم بنقل حسابي الجاري من هذا المصرف فقد قمت بفتح حساب آخر جديد في مصرف آخر، ليتم إيداع راتبي الشهري فيه، من قبل جهة العمل.				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
1-ارتفاع الخصومات والعمولات وذلك بسبب كثرة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف، بالرغم من أنها مهمة وخدمات حديثة إلا أنها -في الغالب- تقوم بنفس المهمة والوظيفة، ويترتب على ذلك أعباء ومصروفات إضافية. 2-قلة السيولة التي يمنحها المصرف، مقارنة مع بعض المصارف الأخرى. 3-عدم السلاسة والسهولة في الحصول على بطاقات النقد الأجنبي.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقاً؟				
لا. لم يكن لدى رغبة سابقة في نقل الحساب إلى مصرف آخر، لأنه في فترة من الفترات السابقة كان فرع المصرف يقدم خدمات جيدة، وبشهادة الجميع.				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟				
كنت أأمل أن أتحصل على خدمات أفضل، وبشكل منظم وأسرع، وهذا بالفعل ما تحصلت عليه من خلال تجربتي مع المصرف الجديد حتى الآن، وذلك على مستوى توفر السيولة، والحصول عليها في أوقات عديدة.				

## 2.3. المقابلة الثانية مع (أ - ص - أ)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 19. 04. 2022 الساعة أحد عشر صباحا، وكانت الأسئلة والإجابات، على النحو التالي: -

اسم	العمر	الوظيفة	المؤهل العلمي	جهة العمل
( أ - ص - أ )	55	عضو هيئة تدريس	دكتوراه	جامعة سرت
أسئلة المقابلة				
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
نعم. لقد قمت بنقل حسابي الجاري الذي أحصل من خلاله على راتبي الشهري، إلى مصرف آخر.				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
1- عدم الانتظام في برنامج الحصول على السيولة. 2- كما أن سقف السحب أقل مقارنة مع المصارف الأخرى. 3- من واقع تجربتي الشخصية. لا أجد التعامل الجيد من بعض موظفي المصرف.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقاً؟				
لا. لم يكن لدى رغبة سابقة في نقل الحساب إلى مصرف آخر، لأن أغلب المصارف كانت بنفس المستوى من تقديم الخدمات، إلا أنه في الفترة الأخيرة قد تدنى مستوى الخدمات المقدمة من قبل المصرف المذكور.				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟				
كنت أأمل أن أتحصل على خدمات أفضل على مستوى توفر السيولة وحسن المعاملة.				

### 3.3. المقابلة الثالثة مع (أ- س- ع)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 24.04.2022 الساعة واحد ظهرا، وكانت الأسئلة والاجابات على النحو التالي:

الاسم	العمر	الوظيفة	المؤهل العلمي	جهة العمل
(أ-س-ع)	50	عضو هيئة تدريس	دكتوراه	جامعة سرت
أسئلة المقابلة				
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقا؟				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟				
الإجابات				
نعم. بعد إتمام الإجراءات المطلوبة وعن طريق جهة العمل تم تغيير الحساب الجاري الذي من خلاله يمكنني الحصول على راتبي الشهري.				
1- عدم توفر السيولة هو أحد اهم الأسباب.				
2- العمولة على الفرع أعلى من عمولات المصارف الأخرى، فيما يتعلق بشراء النقد الاجنبي "الدولار"، وذلك عن طريق الإيداع بالصك، للحصول على سيولة بالعملة المحلية.				
3- عدم وضوح إجراءات الحصول على البطاقات الخاصة للحصول على النقد الأجنبي، وخصوصا فيما يتعلق ببطاقة الاغراض الشخصية ( العشرة آلاف)، وكذلك تلكو وبطء شديد في عملية الإصدار، وبشكل غير منظم.				
4- كذلك إغلاق الأبواب الخارجية الخاصة بالمصرف، بحجة الازدحام الشديد.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقا؟				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟				
في حقيقة الأمر كانت الأمور مبسرة في وقت من الأوقات، ولم تكن لدى الرغبة في نقل الحساب، ولكن نتيجة لضعف الخدمات في الفترة الأخيرة، ما اضطرني إلى تغيير الحساب ونقله إلى مصرف آخر بالمدينة.				
أتوقع أن أتحصل على خدمات أفضل، -خصوصا- أن المصرف الذي انتقلت إليه يعتبر من أفضل المصارف من حيث توفير السيولة، وبصفة مستمرة، ويقدم خدمات أخرى بشكل جيد.				

### 4.3. المقابلة الرابعة مع (أ. ع. ع)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 26.04.2022 الساعة العاشرة صباحا، وكانت الأسئلة والاجابات على النحو التالي:

الاسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
(أ.ع.ع)	29	معلمة	بكالوريوس	مدرسة سرت المركزية
أسئلة المقابلة				
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقا؟				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك اليه؟				
الإجابات				
نعم. لقد قمت بنقل حسابي، مع إلغاء وقفل حسابي القديم.				
1-عدم توفير سيولة وإمكانية الحصول عليها أصبحت صعبة.				
2-ضعف الخدمات المقدمة بصفة عامة.				
3-التأخير في إدراج المرتبات في بعض الاشهر.				
لا. لم يكن لدي رغبة سابقة في نقل الحساب، إلا بعد أن أصبحت الخدمات المقدمة من المصرف ضعيفة.				
أتوقع الحصول على خدمات أفضل، وذلك من خلال ما لاحظته من مستوى الخدمات المقدمة في المصرف الذي انتقلت إليه.				

### 5.3. المقابلة الخامسة مع (ع. م. ع)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 04.05.2022 الساعة العاشرة ونصف صباحا، وكانت الأسئلة والإجابات على النحو التالي:

الاسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
(ع.م.ع)	37	مهندس	بكالوريوس	شركة الكهرباء
أسئلة المقابلة				
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقا؟				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك اليه؟				
الإجابات				
نعم. قمت بنقل حسابي إلى مصرف آخر منذ أربعة أشهر.				
1-عدم توفر السيولة بشكل مستمر، ولم أتمكن في مرات عديدة من سحب راتبي الشهري، وهذا يدفعني لشراء العملة الاجنبية (الدولار) بالصك، وأخسر جزءا من راتبي بسبب العمولة التي يأخذها التجار.				
2-الموقع الجغرافي للمصرف من وجهة نظري غير مناسب فقد تم إقفال المصرف لمرات عديدة، وأتوقع أن يحدث هذا في أي وقت في المستقبل، وذلك بسبب الوفود التي تزور المدينة والممتلكات التي تحدث من وقت لآخر.				
لا. لم يكن لدي الرغبة المسبقة في نقل الحساب، إلا في الفترة الأخيرة حيث تدهور فيها وضع السيولة، بالإضافة إلى الأسباب الأخرى التي ذكرتها.				
أتوقع الحصول على خدمات أفضل، والحصول على السيولة، وأن أقوم بسحب راتبي الشهري متى ما شئت -خصوصا- مع توفر السيولة في المصرف الذي انتقلت إليه -بشكل مستمر- وبسقف سحب مفتوح، وفي أكثر من مرة في الشهر الواحد.				

## 6.3. المقابلة السادسة مع (م.ع.ص)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 2022.05.18 الساعة التاسعة صباحاً، وكانت الأسئلة والإجابات، على النحو التالي:

الاسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
(م.ع.ص)	42	موظف	ليسانس	وزارة الداخلية
أسئلة المقابلة				
الإجابات				
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
نعم قمت بفتح حساب جديد في مصرف آخر.				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
تأخر إدراج حافطة المرتبات يزيد عن 4 أيام بعد أن يستلمها المصرف، والتعطيل، والتوقف المتكرر للمنظومة، وكذلك الماطلة في تقديم الخدمات المصرفية، وتقييد سقف الصك المصدق 3000 دينار شهرياً.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقاً؟				
نعم. كنت أرغب في نقل حسابي ليس للأسباب المذكورة سابقاً فقط، ولكن أيضاً منذ فترة وأنا لا أجد راحة في التعامل مع موظفي المصرف.				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟				
خدمات أفضل بكثير، من مصرف موضع الدراسة وتحسن المنظومة، وتوفر السيولة.				

## 7.3. المقابلة السابعة مع (ا.ب.ح)

تم إجراء المقابلة بتاريخ 2022.6.3 الساعة الواحدة ظهراً، وكانت الأسئلة والإجابات على النحو التالي: -

الاسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
(ا.ب.ح)	46	معلم	بكالوريوس	قطاع التعليم
أسئلة المقابلة				
الإجابات				
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
نعم.				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
عدم توفر السيولة النقدية، مع نقص الخدمات، وتقييد الحساب بسقف سحب محدد وأيضاً تقييد قيمة إيداع الصكوك المدفوعة.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقاً؟				
نعم. كنت أرغب في نقل حسابي للأسباب المذكورة.				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟				
خدمات أفضل من المصرف الأول، وتوفر السيولة النقدية، وخدمات إلكترونية ممتازة.				

## 8.3. المقابلة الثامنة مع (م.ا.ع)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 2022.6.5 الساعة العاشرة صباحاً، وكانت الأسئلة والإجابات على النحو التالي:

الاسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
(م.ا.ع)	24	مدخل بيانات	بكالوريوس	صندوق الضمان الاجتماعي
أسئلة المقابلة				
الإجابات				
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
نعم.				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
عدم توفر السيولة، وانخفاض سقف السحب في حالة توفر السيولة.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة؟				
لا. لم تكن ولكن بسبب الأسباب السابقة.				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟				
أتوقع الحصول على خدمات أفضل، والحصول على السيولة متى ما توفرت الأموال في حسابي.				

### 9.3. المقابلة التاسعة مع (ف.ا.1)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 2022.6.5 الساعة اثنا عشر صباحاً، وكانت الأسئلة والإجابات على النحو التالي:

اسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
(ف.ا.1)	51	عضو هيئة تدريس	دكتوراه	جامعة سرت
أسئلة المقابلة		الإجابات		
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟		نعم. ولم أقم بنقل حسابي في المصرف موضع الدراسة.		
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟		1- قلة الايداعات المصرفية في هذا المصرف ما تسبب في شح السيولة النقدية. 2- السقف المحدد للمقاصة والممثل في ثلاث آلاف دينار، بينما المصارف الأخرى قيمته المقاصة عشرة آلاف دينار. 3- رفض المحلات التجارية التعامل بشيكات المصرف موضع الدراسة، لارتفاع نسبة العمولة عليها.		
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقاً؟		نظراً لوجود الأسباب المذكورة سابقاً.		
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟		توقعات إيجابية، وكانت في محلها.		

### 10.3. المقابلة العاشرة مع (ع.ج.أ)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 2022.6.7 الساعة الواحدة ظهراً، وكانت الأسئلة والإجابات على النحو التالي:

اسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
(ع.ج.أ)	40	موظف	بكالوريوس	جامعة سرت
أسئلة المقابلة		الإجابات		
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟		نعم.		
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟		1- انخفاض سقف السحب وقلة السيولة. 2- التعقيدات في الحصول بطاقات النقد الأجنبي. 3- ارتفاع نسبة العمولة على عملية المراجعة الإسلامية، مقارنة مع المصارف الأخرى 4- صالة المصرف صغيرة وفي أغلب الأحيان تضطر للوقوف في طوابير خارج المصرف.		
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقاً؟		لا. لم تكن لدي رغبة إلا بعد تدني الخدمات		
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟		الحصول على خدمات أفضل.		

### 11.3. المقابلة الحادية عشر مع (أ.ع.أ)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 2022.6.16 الساعة الواحد ظهراً، وكانت الأسئلة والإجابات على النحو التالي: -

اسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
(أ.ع.أ)	33	مهندسة	بكالوريوس	الاسكان والمرافق
أسئلة المقابلة		الإجابات		
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟		نعم.		
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟		1- ضعف الخدمات. 2- لا يوجد بديل لأزمة السيولة في المصرف. 3- تحديد سقف للمقاصة. 4- ارتفاع نسبة العمولة التي يطالبها أصحاب الأسواق والمحلات التجارية في حالة قبوهم السداد عن طريق صكوك المصرف.		
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقاً؟		لا. نظراً لوجود الأسباب السابقة.		
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟		أتوقع الحصول على خدمات أفضل خصوصاً السيولة.		



## 12.3. المقابلة الاثنا عشر مع (ص.س.أ)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 2022.6.19 الساعة الثانية ظهرا، وكانت الأسئلة والإجابات على النحو التالي:

الإجابات	أسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
	(ص.س.أ)	40	مهندس	بكالوريوس	محطة سرت البخارية
أسئلة المقابلة			الإجابات		
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟	نعم.				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟	1- قلة السيولة مقارنة بالمصارف الأخرى. 2- ضعف الخدمات بصفة عامة. 3- السقف المحدد للمقاصة، والسحب.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقا؟	لا. لم تكن لدي أي رغبة، إلا بعد تدني مستوى الخدمات، ولاحظت أن هناك مصارف أفضل من هذا المصرف.				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟	أتوقع الحصول على خدمات أفضل بالإضافة إن المصرف الذي قمت بفتح حساب لديه، لا توجد به مشاكل فيما يتعلق بالسيولة.				

## 13.3. المقابلة الثالثة عشر مع (م.ع.ع)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 2022.07.03 الساعة العاشرة صباحا، وكانت الأسئلة والإجابات على النحو التالي:

الإجابات	أسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
	(م.ع.ع)	38	موظف	ليسانس	جامعة سرت
أسئلة المقابلة			الإجابات		
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟	نعم. ولكن لم أقم بنقل الحساب في هذا المصرف.				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟	قلة السيولة، بالإضافة لعدم تمكني من الاستفادة من خدمات بطاقات النقد الاجنبي، بالرغم من أن المصرف يقوم بخصم عمولات على هذه البطاقات.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقا؟	لا. لم تكن لدي رغبة إلا بعد أن اتضح لي أن هناك مصارف أخرى يمكن أن تقدم خدمات أفضل ويمكنني الاستفادة منها.				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟	من خلال سمعة المصرف الجيدة الذي نقلت حسابي طرفه، كنت متأكدا من الحصول على خدمات بمستوى مرضي				

## 14.3. المقابلة الرابعة عشر مع (م.أ.ع)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 2022.07.08 الساعة الخامسة مساء، وكانت الأسئلة والإجابات على النحو التالي:

الإجابات	أسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
	(م.أ.ع)	41	عضو هيئة تدريس	ماجستير	جامعة سرت
أسئلة المقابلة			الإجابات		
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟	نعم. قمت بتفعيل حساب قديم بأحد المصارف الأخرى.				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟	السبب الرئيسي: هو عدم توفر السيولة في هذا المصرف، مقارنة بالمصارف الأخرى.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقا؟	لم تكن لدي رغبة مسبقة في نقل حسابي إلا بعد تدهور وضع السيولة في هذا المصرف.				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟	كنت أتوقع الحصول على خدمات أفضل، وبالفعل تحصلت على ذلك.				

## 15.3. المقابلة الخامسة عشر مع (ع.م.ع)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 2022.07.11 الساعة الحادية عشر صباحاً، وكانت الأسئلة والاجابات على النحو التالي:

الإسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
(ع.م.ع)	43	موظف	بكالوريوس	جامعة سرت
أسئلة المقابلة				
الإجابات				
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
نعم.				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
نقص السيولة بصفة عامة وارتفاع نسبة العمولة التي يطلبها تجار السوق الموازية، في حالة شراء عملة أجنبية منهم، بصك هذا المصرف. فقط للأسباب السابقة.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقاً؟				
لا. أتوقع مستوى مرتفع ولكني على يقين ستكون أفضل من خدمات هذا المصرف.				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك اليه؟				

## 16.3. المقابلة السادسة عشر مع (م.م.ا)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 2022.07.20 الساعة الثانية ظهراً، وكانت الأسئلة والإجابات على النحو التالي:

الإسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
(م.م.ا)	37	موظف	بكالوريوس	جامعة سرت
أسئلة المقابلة				
الإجابات				
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
نعم. وقام بعض أصدقائي بتغيير حسابهم من هذا المصرف.				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
قلة السيولة ومكان المصرف غير مناسب، نظرا للازدحام الدائم بهذا المصرف سواء داخل المصرف، أو خارجه، وأحيانا لا أجد مكانا لاصطفاف سيارتي، لأن موقف السيارات مشترك مع موقف السيارات الخاص بالجامعة، وكذلك الإجراءات المعقدة فيما يتعلق بطاقات العملة الأجنبية. لا. فقط في هذه الفترة.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقاً؟				
لا. أتوقع أن أحصل على خدمات جيدة في المصرف الجديد.				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟				

## 17.3. المقابلة السابعة عشر مع (ع.ع.ع)

تم إجراء هذه المقابلة بتاريخ 2022.07.26 الساعة العاشرة صباحاً، وكانت الأسئلة والإجابات على النحو التالي:

الإسم	العمر	الوظيفة	المؤهل	جهة العمل
(ع.ع.ع)	40	موظف	بكالوريوس	جامعة سرت
أسئلة المقابلة				
الإجابات				
1. هل قمت بنقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
نعم قمت بنقل حسابي الجاري.				
2. ما الأسباب التي دفعتك إلى نقل حسابك الجاري من المصرف موضع الدراسة؟				
انخفاض سقف السحب، وعدم توفر السيولة لفترات طويلة.				
3. هل كان لديك رغبة سابقة في نقل حسابك من المصرف موضع الدراسة، أو لأجل الأسباب التي ذكرتها بها سابقاً؟				
قمت بتغيير حسابي، بعد انخفاض مستوى تقديم الخدمات بهذا المصرف.				
4. ما توقعاتك بخصوص مستوى الخدمات المتحصل عليها من المصرف الذي قمت بنقل حسابك إليه؟				
أتحصل على مستوى خدمات أفضل، ومحب راتبي الشهري بطريقة سهلة وسلسة.				

## 4. وصف خصائص العينة ونتائج الدراسة:

أعمارهم فيما بين 24 إلى 55 سنة وبمتوسط أعمار بلغ 40.2 سنة، كما تبين أن ما نسبته 70.6% من أفراد العينة هم من حملة الشهادات الجامعية ( بكالوريوس، ليسانس )، وأن النسبة المتبقية وهي 29.4 من أفراد العينة هم من حملة الشهادات العليا ( دكتوراه ، ماجستير )، وبالنظر إلى كل تلك النسب والمؤشرات يمكننا القول: إن عينة الدراسة

## 1.4. وصف خصائص عينة الدراسة:

من خلال فحص وتحليل خصائص عينة الدراسة والبالغ عددها 17 مفردة، فقد تبين أن كامل أفراد العينة أي بنسبة 100% هم موظفي في القطاع الحكومي ويتقاضون مرتب شهري من الدولة، وتراوحت

بالمصرف، كما يوجد الكثير من المحال التجارية التي لا تقبل الصكوك من المصرف عينه الدراسة، وهذا كان سببا كافيا لنقل حسابات من المصرف موضع الدراسة إلى المصارف التجارية الأخرى أكثر قبولا في التعاملات بالصكوك والحوالات المصرفية.

5.2.4. أشار بعض أفراد العينة بأن الموقع الجغرافي للمصرف -من وجهه نظرهم- غير مناسب نظرا للازدحام الدائم سواء خارج المصرف أو داخله. كما تم إقفال المصرف لمرات عديدة، ويتوقع أن يحدث هذا في أي وقت في المستقبل، وذلك بسبب الوفود التي تزور المدينة والملتقيات التي تحدث من وقت لآخر، مما يؤدي إلى إقفال الطريق التي تؤدي إلى المصرف، وذلك بسبب وجود المقرات الخاصة بالاجتماعات في تلك المنطقة، ما دفعهم إلى نقل حسابهم إلى مصرف آخر. ونستخلص من كل النتائج السابقة، أن العملاء كانوا غير راضيين على الخدمات التي يقدمها المصرف، وكل تلك الأسباب المذكورة، كانت هي المحرك الرئيسي لبروز ظاهرة نقل الحسابات الجارية، من المصرف موضع الدراسة، إلى مصارف تجارية أخرى.

## 5. التوصيات

1.5. على إدارة المصرف أن تعمل على توفير السيولة وبمعدلات مطلوبة، والتي تسمح للزبائن بسحب المبالغ المالية التي يحتاجون إليها من حساباتهم، ويساعد ذلك في الحفاظ على قاعده كبيره من العملاء، خصوصا وأن مجموعة من عينة الدراسة أفادوا بعدم إلغاء أو قفل حساباتهم الجارية بالمصرف، ما يسهل على المصرف استقطابهم من جديد.

2.5. ينبغي على إدارة المصرف أن تقوم بتحسين مستوى جودة الخدمات التي يقدمها المصرف، مع مراعاة تقليل نسب العمولات على الخدمات المقدمة، وذلك بما يتلاءم مع العمولات التي تتقاضاها المصارف الأخرى، بنفس القيمة أو أقل، حتى لا يضطر العملاء إلى نقل حساباتهم من المصرف.

3.5. على إدارة المصرف بإيجاد حل مناسب للتقليل من الاغلاقات المتكررة للمصرف، ما يؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء وحصولهم على الخدمات في أي وقت، خلال ساعات الدوام الرسمي حتى لا يضطر العملاء إلى تغيير أو إلغاء حساباتهم بالمصرف.

## المراجع

أولا:- الكتب:

كانت مناسبة ومؤهلة للتفاعل، والإجابة على أسئلة المقابلة، ويمكن الاعتماد عليها بشكل كبير، في تحقيق أهداف الدراسة وتفسير أسباب هذه الظاهرة بالشكل الجيد.

## 2.4. نتائج الدراسة:

من خلال فحص ومراجعة إجابات العينة حول الأسباب التي أدت إلى نقل حساباتهم الجارية من المصرف موضع الدراسة، إلى مصارف تجاريه أخرى، فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1.2.4. نستنتج من إجابات العينة أن معظم أفراد العينة كانوا في الأساس لا يرغبون في نقل حساباتهم من المصرف موضع الدراسة، إلا في الفترة الأخيرة، والتي حدث فيها انخفاض وضعف في مستوى الخدمات المقدمة من المصرف، وعليه كان المستجوبون يأملون في الحصول على خدمات أفضل، وهذا بالفعل ما تحقق لهؤلاء بعد قيامهم بنقل حساباتهم، حسب أقوالهم.

2.2.4. يتضح من خلال إجابات أفراد العينة أن الغالبية العظمي منهم قد قاموا إما بتغيير، أو نقل حساباتهم من المصرف، وذلك بسبب نقص السيولة بالمصرف، وعندما توفرت السيولة بالمصرف، فإن سقف السحب المسموح به كان قليلا ومحدودا، مقارنة مع المصارف التجارية الأخرى.

3.2.4. أفاد بعض أفراد العينة إن من الأسباب التي دعتهم إلى نقل حساباتهم من المصرف هي ارتفاع التكاليف الخاصة في عموله الخدمات التي يقدمها المصرف، مقارنة مع المصارف الأخرى، والتي تمثلت في تكاليف العمولات بصفه عامه، وأيضا النسب المرتفعة التي يتقاضاها المصرف عند منح خدمات المراجعة الإسلامية في الفترة الأخيرة، مقارنة مع النسب التي تحصل عليها بقية المصارف التجارية، كما إن المصرف يقدم مجموعه من التطبيقات والخدمات الإلكترونية ومعظمها يؤدي نفس الغرض، ورغم ذلك فإن المصرف يستقطع عمولة إضافية لجميع خدماته.

4.2.4. أكد بعض المستجوبين من أفراد العينة أن أحد الأسباب التي دفعتهم إلى نقل حساباتهم هو ضعف الخدمات التي يقدمها المصرف بصفه عامه، سواء على مستوى السرعة وتوفر الخدمة، وهذا ما ظهر واضحا فيما يتعلق بتقديم الخدمات الخاصة باستخراج بطاقات النقد الأجنبي لأرباب الأسر في الفترات السابقة، وأيضا بطاقة الأغراض الشخصية، والتعقيد والتأخير في عمليه الحصول عليها، وطول فترة المقاصة أيضا التي يستغرقها المصرف عند التسوية، في ظل نقص السيولة

Directions. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 12(7), pp. 106-111.

- حنفي عبدالغفار و أبو قحف، عبدالسلام 1991، الادارة الحديثة للبنوك التجارية ، ط 1، الدار الجامعية للنشر ، بيروت لبنان.
- حشيش، عادل أحمد 1993م، اقتصاديات النقود والمصارف، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت لبنان.
- عوض، علي جمال الدين 2000م، عمليات البنوك من الوجهة القانونية في قانون التجارة الجديد وتشريعات البلاد العربية، ط3، دار النهضة العربية، القاهرة.
- هندي، منير ابراهيم 1996، إدارة البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية مصر .
- هندي، منير ابراهيم، 2000، إدارة البنوك التجارية، مدخل اتخاذ القرارات، ط 3، المكتب العربي الحديث، القاهرة مصر.

#### ثانيا : الدوريات

- الجزائري، ابراهيم محمد علي 2009م، تحليل صافي ربحية الحسابات الجارية والودائع، بالتطبيق على مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار.
- الخفاجي، حاكم جبوري 2012م، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون، دراسة حالة مصرف بابل الأهلي / فرع النجف، العربي للعلوم الاقتصادية والادارية، 8 (25).
- حافظ قلو وعلي الطحيطاح 2021م، أثر جودة الخدمة المصرفية في رضا العملاء، دراسة حالة المصرف التجاري الوطني في ليبيا، مجلة العلوم الانسانية والطبيعية، المجلد 2 ، العدد 7، يوليو.

#### ثالثا: الرسائل العلمية.

- العزاوي، هدى 1997م، دراسة النشاط المصرفي الحكومي في العراق خلال المدة 1947 – 1994، أطروحة دكتوراه في فلسفة علوم إدارة الأعمال، الجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد.
- قسول، سفيان 2007-2008م، تطوير المنتجات البنكية في البنوك العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة وهران.
- كوين، عبد الكاظم محسن 1999م، العوامل المؤثرة في الطلب على الودائع المصرفية ، رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد.

#### رابعا : المراجع الأجنبية.

- Maisam ,s.& Mahsa –R-d (2016) Makambe ,U (2016) ,The Gaps Model of Service Quality and Higher Education Delivery in Botswana An internal Customer, positive word of Mouth Marketing : Explaining the Roles of Value congruity and Brand Love . Journal of Competitiveness, 8(1) pp 19-37
- Hussain ,M(2017),The Determinants of Repeat Purchase intention for Luxury Brands among Generation Y Consumers in Malaysia . Asian Social Science 13(9) pp 125-136
- Yusof, R. N., Yusof, R. N., Hashim, H., & Jaharuddin, N. S. (2018, July). Determinants of Customer Loyalty: A Review and Future