



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم
التسيير



الموضوع

قياس مدى رضا العاملين عن نظام التعويضات المالية
دراسة تطبيقية في المؤسسة الإستشفائية العمومية
الحكيم سعدان - بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

فرع: تسيير المنظمات

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:
مدوكي يوسف

إعداد الطالبة :
نصري منيرة

تعتبر الموارد البشرية لأي منظمة حكومية أو خاصة هي العمود الفقري الذي بدونه لا يكون هناك وجود لها، ذلك أن هذه الموارد بفتاتها المختلفة الإدارية، الفنية، العلمية والمهنية تعمل وفق سياسات و خطط معينة لتحقيق أهداف محددة فنجاح المنظمة يتوقف بالدرجة الأولى على مواردها البشرية فهي أساس ثروتها و ميزات التنافسية . والمنظمات اليوم تسعى إلى تحقيق أقصى استفادة ممكنة من رأسمالها البشري لتحسين الأداء، ولاشك أن المعاملة العادلة في التعويضات غير المتحيزة للأوليات وإعطاء الفرص المتساوية للجميع من شأنه أن ينمي لديهم توجهات طيبة تجاه العمل ويساعدهم على الاستقرار فيه، هذه المشاعر ليست ضرورية للإنسان في العمل فقط بل هي ضرورية لسعادته الشخصية أيضا .

وتلعب التعويضات دورا هاما في عمل المنظمات كما تساهم في رفع الكفاءة وزيادة الفعالية لأن الأداء يتأثر بالرضا وهذا الأخير يعتمد على وجود نظام تعويضات يقوم على معرفة احتياجات العاملين سواء كانت مادية أو معنوية. فتصميم أنظمة التعويضات المالية من أكثر وظائف الموارد البشرية تعقيدا و حساسية لإدارة المنظمات بشكل عام وإدارة شؤون العاملين فيها بشكل خاص و ذلك نتيجة لأهميتها البالغة لصاحب العمل و العامل على حد سواء. فهي تشكل عنصرا أساسيا من التكلفة الكلية للمنظمة على السلوك الموظف و رغباته لذلك فان أفضل نظام للتعويضات هو الذي يعكس مصالح الأطراف المختلفة جميعا و يحقق العدالة و يساعد المنظمة في دعم برامجها ومن ثم تحقيق أهدافها.

2 / إشكالية البحث:

إن مشكلة البحث هي محاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الإستشفائية الحكيم سعدان عن نظام التعويضات المالية و التي يمكن صياغتها بالسؤال التالي :

- ما مدى رضا موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان عن نظام التعويضات المالية؟

والتي تتفرع منها التساؤلات التالية:

1. ما مدى رضا موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان عن نظام الأجور ؟
2. ما مدى رضا موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان عن نظام المعاشات (التقاعد) ؟
3. ما مدى رضا موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان عن نظام الحوافز المادية ؟
4. هل توجد فروقات في الرضا عن التعويضات المالية تعزى للعوامل الشخصية (الجنس - العمر - الفئة المهنية - سنوات الخبرة - الحالة المدنية)؟

3/ الفرضية الرئيسية:

- العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية " حكيم سعدان " غير راضين عن نظام التعويضات المالية المطبق عليهم.

ويندرج ضمن هذه الفرضية 4 فرضيات فرعية هي:

- 1 - العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية "حكيم سعدان" غير راضين عن نظام الأجور المطبق عليهم.
- 2 - العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية "حكيم سعدان" غير راضين عن نظام التقاعد المطبق عليهم .
- 3 - العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية "حكيم سعدان" غير راضين عن نظام الحوافز المادية المطبق عليهم.
- 4- توجد فروقات في الرضا عن التعويضات المالية تعزى للعوامل الشخصية (الجنس - العمر - الفئة المهنية - سنوات الخبرة - الحالة المدنية).

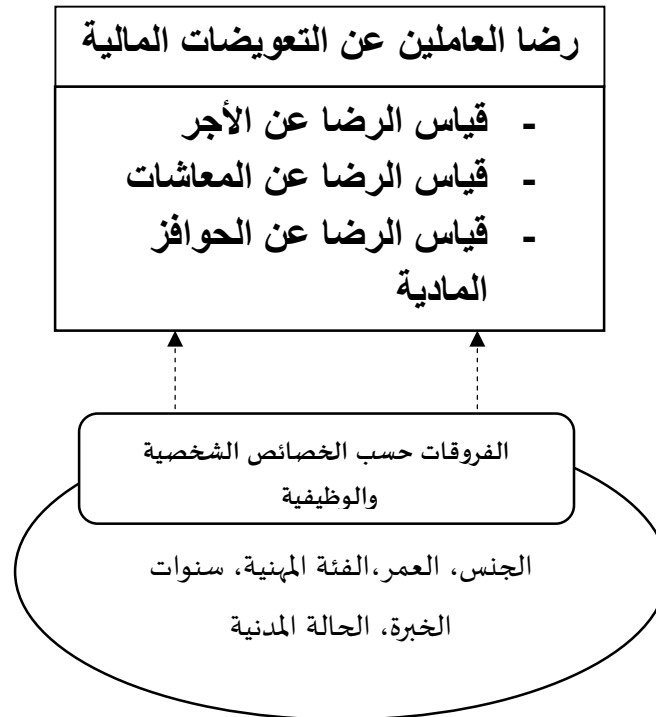
4 / أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من حيث أنه يقيس مستوى رضا العاملين عن نظام التعويضات المالية والخاصة بالأفراد العاملين بالمنظمات، والذي يعتبر من أهم المواضيع التي حظيت باهتمام العديد من المفكرين ولا تزال تحتاج إلى دراسات جديدة نظرا لارتباطها برضا الموظفين عن التعويضات المالية التي تلبي حاجياتهم والتي تتغير من وقت لآخر ومن فرد إلى آخر. معرفة الواقع الفعلي لمستوى رضا الموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية " حكيم سعدان" من خلال ما ستوصل إليه الدراسة من نتائج البحث وما سوف تطرحه من مقترحات وتوصيات قد تستفيد منها جميع الأطراف الفاعلة في المنظمة للتعرف على مستوى رضا العاملين عن التعويضات المالية مما يساعد فهم النقائص و الإختلالات.

5/ أهداف الدراسة :

- التعرف على مستوى رضا العاملين عن نظام التعويضات المالية المطبقة في المؤسسة العمومية حكيم سعدان .
- الربط بين الأسس النظرية و الواقع العملي من خلال دراسة المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان .
- الاستفادة من النتائج و الحلول و التوصيات اللازمة التي يمكن أن تساهم في تحسين مستوى رضا العاملين عن التعويضات المالية في المؤسسة محل الدراسة.

5 / نموذج البحث:



المصدر : من إعداد الطالبة .

6 / التعريفات الإجرائية:

- الرضا : الحالة الشخصية للفرد والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة من العوامل المحيطة له.
- التعويضات: كل ما يتقاضاه الفرد مقابل جهد أو مقابل انخراطه في المنظمة.
- الأجر: المقابل النقدي الممنوح للموظف يقدم دوريا بانتظام مقابل قيامه بواجباته الوظيفية .
- التقاعد : يبدأ الحق في الحصول على هذه المنحة مع انتهاء الخدمة في المؤسسة التي كان يشتغل فيها.
- الحوافز المادية : كل ما يتقاضاه الفرد من مقابل مادي بهدف تحفيزه .

7/ منهج الدراسة :

أما من حيث المنهج العلمي المتبع في إعداد البحث فإنه يعتمد على استخدام المنهج الوصفي الذي يفيد في فهم أفضل وأدق لجوانب و أبعاد الظاهرة موضوع الدراسة حيث يصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفما وكما .

8 / الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى : سفيان نظمي عادل الشيباب، " دور التعويضات في دافعية العاملين في الجامعات الخاصة الأردنية "، مذكرة ماجستير تخصص إدارة الموارد البشرية عام : 2014 بجامعة جدارا- الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على التعويضات و دورها في دافعية العاملين في الجامعات الخاصة الأردنية و قد شملت عينة الدراسة 325 موزعة على 14 جامعة خاصة أردنية و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : أن مستوى التعويضات المالية في الجامعات الخاصة دون المستوى المطلوب و لا تحقق الرضا الوظيفي للعاملين، مما يترتب عليه ضعف الأداء الوظيفي و الدافعية، تعتبر التعويضات غير المالية من أكثر التعويضات اهتماما من قبل الجامعات الخاصة الأردنية بينما التعويضات المالية غير المباشرة تعتبر الأقل اهتماما .

الدراسة الثانية : ضياء الحق أحمد الزغيات، "دراسة تأثير نظام التعويضات على مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية"، مذكرة ماجستير تخصص إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة آل البيت، عام : 2003.

تهدف الدراسة إلى دراسة مدى تأثير نظام التعويضات على مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية وكذلك عرض أنواع التعويضات المقدمة حاليا في المصارف وأسس الحصول عليها وطرقه و تقديم التوصيات لإدارة المصارف فيما يتعلق بالتعويضات المقدمة فيها، شملت عينة الدراسة 364 موظفا في جميع المستويات الإدارية تابعة لـ 3 بنوك : البنك الأهلي الأردني بنك الإسكان للتجارة والتمويل، بنك العربي و توصلت إلى عدة نتائج أهمها:

- 1/ وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نظام التعويضات و مستوى أداء العاملين في المصارف الأردنية.
- 2/ أظهرت الدراسة أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو الراتب و العلاوات و التعويضات الإضافية المباشرة كانت ضمن مدى الفئة المحايدة.
- 3/ أظهرت الدراسة أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو المنافع و المزايا المقدمة لهم كانت ضمن مدى الفئة الإيجابية و العالية.

الدراسة الثالثة : سراج وهيب، مذكرة ماجستير تخصص موارد بشرية " دراسة اقتصادية قياسية على مدى عدالة الأجور في الجزائر، دراسة حالة مؤسستي الإسمنت و سونلغاز بالشلف "والهدف من الدراسة أن نظام الأجور يعاني في الجزائر من إختلالات تجعله أساسا للتحاليل والتهاون بدلا من أن يكون حافزا للإنتاج والابتكار ومن نتائج هذه الدراسة أن دراسة علاقة الأجور بالدخل الوطني أوضحت لنا بأن الأجور تشكل نسبة ضئيلة جدا من الدخل الوطني بنسبة 24 % إن العمالة الأوفر حظا من التعليم الأدنى للأجور غير كافي لتحقيق مستوى معيشي لائق، وجود فوارق جد معتبرة بين الأجور التي يتقاضاها عمال مؤسسة الإسمنت وعمال سونلغاز.

الدراسة الرابعة:

سامي علي أبو الروس، "مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزو عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة - دراسة وزارة الشؤون الإجتماعية قطاع غزة - فلسطين"، مذكرة دكتوراه تخصص إدارة أعمال تهدف الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الوظائف العمومية عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة المنخفض ومتدني ومعظم الموظفين ليس لديهم علم ودراية بنظام التعويضات المالية الحكومية، مما أثر سلبا عن درجات الرضا الوظيفي وذلك بسبب وجود خلل في طرق وآليات تطبيق نظام التعويضات المالية التي حددها القانون، وحدد عدم الرضا عن ملائمة العلاوة المصروفة على المعاش ومساهمة 25% في صندوق التأمين والمعاشات وعدم رضا ذوي الموظفة المتوفية على المعاش إذا كان زوجها موظف حكومي، وكان مستوى رضا الإناث أقل من الذكور بما يتعلق بنظام نهاية الخدمة.

الدراسة الخامسة:

أحمد بخوش "الحوافز وتأثيرها على أداء العاملين" دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار " مذكرة ماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، تنال الدراسة أهم التأثيرات التي يقوم بها نظام الحوافز على الموارد البشرية، ومحاولين بذلك تقصي واقع الحوافز في علاقتها بأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار كنموذج يعكس واقع المؤسسة الجزائرية وذلك من خلال طرح معالم مشكلة البحث والنتائج التي توصلت إليها هي تؤكد على الصدق لفروض الدراسة حيث كشفت على وجود علاقة بين الحوافز وأداء الأفراد ووجود علاقات ارتباطية بين الحوافز المادية والمعنوية وزيادة معدلات الرضا الوظيفي للعمال، وأكدت الشواهد الواقعية والتحليلات الإحصائية أن امتيازات الحوافز تؤثر بصورة إيجابية على معدلات الاستقرار بالمؤسسة.

من خلال الدراسات السابقة اتضح أنه تمت دراسة التعويضات من حيث ربطها بمتغير أو عدة متغيرات، و لكن أغلبها مت دراسة تأثير ودور نظام التعويضات في أداء العاملين و و دافعيتهم للعمل. بالإضافة إلى أنها اعتمدت على المنهج الوصفي، لأنه هو الأنسب لدراسة الظاهرة و هذا ما تم الاعتماد عليه في هذا البحث .

العاملين على هذه الأبعاد.

9/ هيكل البحث :

سعيًا للإجابة عن التساؤل الرئيسي و الأسئلة الفرعية المطروحة، وتحقيقًا للأهداف المرجوة تم تقسيم البحث إلى مقدمة و فصلين، وخاتمة كما يلي :

تناول **الفصل الأول** : دراسة نظرية لنظام التعويضات و قياس الرضا عن التعويضات المالية من خلال التطرق إلى ماهية التعويضات (مفهوم، أهمية و أهداف ، و خصائص) وأساسياتها والتفصيل في بعض العناصر (الأجر، التقاعد، و الحوافز المادية) وهي أبعاد الدراسة التي تم قياس الرضا عنها. و التطرق لأهم مؤشر مستعمل لقياس الرضا عن التعويضات المالية .

أما بالنسبة **للفصل الثاني** : فقد تناول الدراسة التطبيقية ، حيث تم قياس مستوى الرضا عن العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية " حكيم سعدان " عن نظام التعويضات المالية ، تضمن نظرة عامة حول المؤسسة المستقبلية والإطار المنهجي للدراسة عرض فيه المنهج المتبع، أداة الدراسة المجتمع و العينة المختارة ، بالإضافة لمصادر و أساليب جمع البيانات و المعلومات . في الأخير تم اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج بالتحليل الإحصائي للبيانات و عرض النتائج الخاصة بهذه الدراسة و الإجابة عن التساؤلات .

قائمة المراجع

1. الكتب :

أ العربية :

- 1) أحمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002.
- 2) أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الخامسة، دار الجامعية الجديدة، للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2015.
- 3) أحمية سليمان، تنظيم قانون علاقات العمل الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- 4) المدهون محمد، إدارة وتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005.
- 5) أمال بن رجال، حماية العامل عند انتهاء علاقة العمل في القانون الجزائري، بوتي للنشر، الجزائر، 2010.
- 6) برنوطي سعاد نايف، إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
- 7) بويعقوب عبد الكريم، أصول المحاسبة العامة وفق المخطط المحاسبي، ديوان المطبوعات الجامعية، طبعة 1990، الجزائر.
- 8) جمال لعشيشي، محاسبة المؤسسة والحماية وفق نظام المحاسبي الجديد، دار متيحة للطباعة، الجزائر، 2011.
- 9) حامد حرفة، موسوعة الإدارة الحديثة و الحوافز، الطبعة الأولى، الدار العربية للموسوعات، بيروت، 1980.
- 10) حمادة محمد الشاطا، النظرية العامة للأجور والمرتبات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1980.
- 11) سماقي الطيب، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الإجتماعي، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2014.
- 12) سنان الموسي، إدارة الموارد البشرية وتأثير العولمة عليها، دار مجلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 13) سهيلة محمد عباس و آخرون، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، لبنان، 2000.

- 14) شاويش، مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن، 2005.
- 15) صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002.
- 16) ضياء مجيد الموسوي، النظرية الاقتصادية التحليل الاقتصادي الجزئي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989.
- 17) طارق الحاج، فليح حسن، الاقتصاد الإداري، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 18) طاهر محمود كلاله، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، دار عالم الثقافة، الأردن، 2008.
- 19) عائشة مصطفى المناوي، سلوك المستهلك، الطبعة الثانية، دار مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998.
- 20) عادل صحن، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1985.
- 21) عبد الحميد عبد الفتاح، الاتجاهات الحديثة في دراسات و ممارسات إدارة الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007.
- 22) عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة البعد الاستراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 23) محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004.
- 24) محمد سعيد سلطان، السلوك التنظيمي و الأداء، دار الجامعة المصرية، الإسكندرية، 2004.
- 25) موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- 26) نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 27) يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

(ب) الفرنسية :

28) JEAN-RENE EDIGHOFFR, PRECIS DE LA GESTION
ENTREPRISE NATHAN, France, 1997.

29) R. Wayne Mondy and Robert Mnoe, human resource management, ninth edition,
prentice holl, person education international, 2005.

(2) المذكرات والرسائل :

- 30) أمين عزري ، أثر الحوافز المادية على رضا العاملين ، مذكرة ماجستير ، تخصص ادارة أعمال ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2003.
- 31) العرفي عودة، محددات الأجور و أثرها على العمالة في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2011.
- 32) بسيسو، شفاشم السقا، مدى الرضا الوفي لدى المؤسسة الحكومية عن نظام التعويضات المالية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
- 33) جمال النمر موسي المصري، أثر التعويضات في رضى العاملين في الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم لإدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
- 34) حنان عبد الرحيم الأحمدى، الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 13، جامعة الكويت ، الكويت ، سبتمبر 2006.
- 35) سليمان الفارس، أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية العدد 01-27، 2011 .
- 36) عبد الرزاق نادر حامد أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الأزهر، 2010.
- 37) غازي حسن عودة الحلاية، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في المؤسسات القطاع العام في الأردن، مذكرة لنيل شهادة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير ، جامعة الشرق الأوسط ،الأردن ، 2013 .
- 38) محيسن وجدي أحمد، مدى رضا الموظفين العاملين في مؤسسات وكالة الغوث عن أنظمة التعويض والحوافز، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2004.
- 39) مادني عبد القادر، نظام التقاعد في الجزائر بين ضروريات الإصلاح وضغوطات الوضعية الإجتماعية والاقتصادية، رسالة ماجستير، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الخلفة، 2016.

40) نوال أقاسم، إصلاح نظام التقاعد في الجزائر على ضوء التغيرات الإقتصادية الحالية، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012.

41) ونوغي فتيحة، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأستاذة التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2015.

42) Tarik SALHI, **Les Voies de Réformes du Système de Retraite en Algérie** : Vers la distinction entre les attributs de l'Etat et de la sécurité sociale, thèse de doctorat en sciences commerciales, faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion, université d'Oran 2, 2014/2015

المجلات و الملتقيات :

43) سامي بن عبد الله الباحثين، الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 14، عدد 2، جامعة الكويت، ماي 2007.

44) Kamel ZERROUKI, **Reforme du système de retraite entre ajustement paramétrique et constitution de fonds de réserve**, colloque, Boston, Massachusetts, E.U, du 4-7 mai 2008

الوثائق :

45) القانون 83-12 المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية، العدد 28، الصادرة في 5 يوليو 1983.

46) القانون 83-11 المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم، العدد 28، الصادرة في 5 يوليو 1983.

47) القانون رقم 11-16، يتضمن قانون المالية لسنة 2012، المؤرخ في 28 ديسمبر 2011، الجريدة الرسمية، العدد 72، الصادرة بتاريخ 28 ديسمبر 2011، ص 30.

48) الأمر 06-04 يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2006، المؤرخ في 15 يوليو 2006، الجريدة الرسمية، العدد 47، الصادرة بتاريخ 19 يوليو 2006.

المواقع الإلكترونية :

49) الموقع الإلكتروني: تاريخ الاطلاع: 9 مارس 2019 www.ourgla.com

50) الموقع الإلكتروني: للمديرية العامة للضرائب www.mfdgi.gov.dz تاريخ الإطلاع 2019/03/18.

قائمة الملاحق

جامعة محمد خيضر-بسكرة-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: تسيير الموارد البشرية

الاستبانة المقدمة الموظفين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي أقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص الموارد البشرية بعنوان " قياس مدى رضا العاملين على نظام التعويضات المالية" دراسة ميدانية بمستشفى الدكتور حكيم سعدان ولاية بسكرة.

وتهدف الدراسة الى التعرف على مدى رضا العاملين عن نظام التعويضات المالية بالمستشفى محل الدراسة ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث ان صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة اجابتكم، فمشاركاتكم ضرورية ورايكم عامل أساسي من عوامل نجاحها ونحيطكم علما ان جميع اجابتكم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

الأستاذ المشرف:

من إعداد الطالبة:

مدوكي يوسف

- نصري منيرة

القسم الأول: البيانات الشخصية ضع العلامة (X) أمام الإجابة المناسبة لك.

الجنس:

<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى
--------------------------	-----	--------------------------	------

العمر:

<input type="checkbox"/>	اقل من 25 سنة	<input type="checkbox"/>	من 25 إلى 35
<input type="checkbox"/>	من 36 إلى 45	<input type="checkbox"/>	اكبر من 45

الفئة المهنية:

<input type="checkbox"/>	طبيب	<input type="checkbox"/>	ممرض
<input type="checkbox"/>	إداري	<input type="checkbox"/>	عامل مهني

عدد سنوات الخبرة:

<input type="checkbox"/>	اقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>	من 5 إلى 15 سنة
<input type="checkbox"/>	من 16 إلى 25	<input type="checkbox"/>	أكثر من 25

الحالة المدنية :

<input type="checkbox"/>	مسؤول عن أسرة	<input type="checkbox"/>	غير مسؤول عن أسرة
--------------------------	---------------	--------------------------	-------------------

القسم الثاني التعويضات المالية :الرجاء وضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر عن مدى موافقتك على كل فقرة من الفقرات التالية:

الرقم	الفقرات	غير موافق تماما	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق تماما
الأجر					
1	أشعر بالرضا عن الأجر القاعدي الذي أتقاضاه .				
2	أشعر بالرضا عن مختلف العلاوات التي أتقاضاها .				
3	إقتطاع الضريبة وإقتطاع الضمان الإجتماعي الذي يخصم من راتي ملائم .				
4	أشعر بالرضا عن شبكة الأجور المعمول بها في قطاع الصحة.				
5	أشعر بالرضا عن الزيادة في الأجور التي تحصلت عليها مؤخرا .				
6	أشعر بالرضا عن المعلومات التي تقدمها المؤسسة حول الأجور وكل التفاصيل التي تخصها .				
7	يتناسب راتي مع الجهد الذي يتطلبه العمل في المؤسسة.				
8	يتناسب راتي مع أهمية المهنة التي أقوم بها في المؤسسة.				
9	يتناسب راتي مع الدرجة العلمية التي أحملها .				
10	أستلم راتي كل شهر بانتظام وفي الوقت المحدد له.				
11	لا أتطلع للعمل بقطاع آخر لما توفره لي وظيفتي من راتب .				
المعاشات					
12	المعاش التقاعدي الذي سأحصل عليه يوفر لي الحياة الكريمة .				
13	السياسة و الإجراءات المعتمدة في نظام التقاعد				

					واضحة ومعروفة لكل الفئات الوظيفية .	
					أشعر بالرضا عن سن التقاعد المعمول به حاليا .	14
					أشعر بالرضا عن الشروط المعمول بها من أجل الحصول على معاش التقاعد .	15
					حصة مساهمة العامل 9 % في صندوق الضمان الاجتماعي ملائمة لكل الفئات الوظيفية.	16
					نسب معاش التقاعد المنقول لكل واحد من ذوي الحقوق ملائمة (في حالة وفاة المتقاعد ينقل المعاش للزوجة والأولاد)	17
					الغاية من الوظيفة التي أمارسها هي توفير معاشا تقاعديا في المستقبل فقط.	18
الجوافز المادية						
					أشعر بالرضا عن المنح العائلية التي تمنحها المؤسسة (أدوات مدرسية -منحة تدرّس - منحة الختان -منحة زواج- رحلات عائلة) .	19
					أشعر بالرضا عن الخدمات الطبية التي تقدمها المؤسسة في حالة تعرضي لمرض أو حادث.	20
					توفر المؤسسة الظروف المناسبة لتأدية العمل(إضاءة - حرارة- تهوية - تبريدالخ)	21
					المؤسسة التي أعمل بها توفر مواصلات للتنقل من العمل وإليه	22
					تقدم المؤسسة القروض والسلفة الإجتماعية عند الحاجة إليها وفي الوقت المناسب .	23
					أشعر بالرضا عن المكافآت و الهدايا العينية التي تمنح في الأعياد الوطنية والدينية .	24
					تقدم المؤسسة مكافأة مستحقات نهاية الخدمة بشكل جيد .	25
					يمكن لأي عامل أن يحصل على علاوات إستثنائية إذا كان متميزا في عمله .	26
					تمنح المكافآت الفردية دون التمييز بين العمال .	27

نتائج البيانات الإحصائية برنامج spss v 21 :

1) نتائج ألفا كرونباخ :

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
S1	16,7581	24,285	,577	,759
S2	16,6452	23,511	,609	,753
S3	16,7258	24,694	,528	,764
S4	16,7258	25,022	,446	,770
S5	16,6774	23,501	,638	,751
S6	16,5161	22,057	,742	,735
S7	16,7581	25,039	,503	,766
S8	16,7581	25,400	,466	,770
S9	16,5323	24,581	,345	,779
S10	15,1290	22,344	,268	,817
S11	15,9032	22,056	,360	,791

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
R12	10,3710	15,713	,274	,758
R13	10,2097	14,332	,478	,718
R14	10,3871	12,667	,754	,656

R15	10,4677	14,089	,672	,687
R16	10,5000	14,189	,586	,699
R17	10,4355	14,906	,391	,736
R18	9,7258	13,251	,320	,781

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
M19	12,7419	19,900	,684	,801
M20	12,7258	19,809	,745	,794
M21	12,1452	18,552	,580	,827
M22	13,4516	26,448	,258	,843
M23	12,8065	21,109	,630	,809

M24	12,7097	20,078	,685	,801
M25	13,3226	24,484	,498	,827
M26	13,4032	24,933	,424	,832
M27	13,2097	23,513	,519	,823

نتائج التوزيع الطبيعي :

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type	Asymétrie		Kurtosis
	Statistique	Statistique	Statistique	Statistique	Erreur std	Statistique
SALAIRE	62	1,6466	,48332	,579	,304	-,317
RETRAITE	62	1,7166	,61458	,613	,304	-,373
MON	62	1,6183	,58158	,683	,304	-,345
N valide (listwise)	62					

توزيع أفراد العينة حسب العوامل الشخصية :

جنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	27	43,5	43,5	43,5
Valide انثى	35	56,5	56,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

عمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اقل 25	9	14,5	14,5	14,5
25-35	21	33,9	33,9	48,4
Valide 36-45	20	32,3	32,3	80,6
اكبر 45	12	19,4	19,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المهنة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
طبيب	12	19,4	19,4	19,4
ممرض	28	45,2	45,2	64,5
Valide اداري	14	22,6	22,6	87,1
عامل مهني	8	12,9	12,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اقل 5	19	30,6	30,6	30,6
5-15	26	41,9	41,9	72,6
Valide 16-25	8	12,9	12,9	85,5
اكبر 25	9	14,5	14,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

الحالة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

مسؤول اسرة	42	67,7	67,7	67,7
Valide غير مسؤول اسرة	20	32,3	32,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

نتائج المتوسط الحسابي الكلي و الانحراف المعياري الكلي:

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
SALAIRE	62	1,6466	,48332
RETRAITE	62	1,7166	,61458
MON	62	1,6183	,58158
N valide (listwise)	62		

نتائج اختبار "ت":

الجنس :

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes		
		ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
SALAIRE	Hypothèse de variances égales	60	,230	-,14940
	Hypothèse de variances inégales	57,643	,227	-,14940
RETRAITE	Hypothèse de variances égales	60	,131	-,23840
	Hypothèse de variances inégales	59,913	,120	-,23840
MON	Hypothèse de variances égales	60	,376	-,13298
	Hypothèse de variances inégales	58,616	,370	-,13298

الحالة المدنية :

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes		
		ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
SALAIRE	Hypothèse de variances égales	60	,535	,08225
	Hypothèse de variances inégales	31,612	,566	,08225
RETRAITE	Hypothèse de variances égales	60	,693	,06667
	Hypothèse de variances inégales	32,235	,712	,06667
MON	Hypothèse de variances égales	60	,210	,19921
	Hypothèse de variances inégales	41,156	,196	,19921

نتائج اختبار ANOVA :

العمر :

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
SALAIRE	Inter-groupes	,195	3	,065	,268	,848
	Intra-groupes	14,055	58	,242		
	Total	14,250	61			
RETRAITE	Inter-groupes	1,265	3	,422	1,123	,347
	Intra-groupes	21,776	58	,375		
	Total	23,040	61			
MON	Inter-groupes	1,087	3	,362	1,075	,367
	Intra-groupes	19,546	58	,337		
	Total	20,633	61			

الفئة المهنية :

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
SALAIRE	Inter-groupes	,099	3	,033	,136	,938
	Intra-groupes	14,150	58	,244		
	Total	14,250	61			
RETRAITE	Inter-groupes	4,281	3	1,427	4,412	,007
	Intra-groupes	18,759	58	,323		
	Total	23,040	61			
MON	Inter-groupes	,931	3	,310	,913	,440
	Intra-groupes	19,702	58	,340		

Total	20,633	61		
-------	--------	----	--	--

Comparaisons multiples

Scheffe

Variable dépendante	المهنة (I)	المهنة (J)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
						Borne inférieure	
SALAIRE		ممرض	,04978	,17042	,993	-,4409	
	طبيب	اداري	,01407	,19431	1,000	-,5454	
		عامل مهني	,13258	,22545	,951	-,5166	
		طبيب	-,04978	,17042	,993	-,5405	
	ممرض	اداري	-,03571	,16168	,997	-,5012	
		عامل مهني	,08279	,19801	,981	-,4874	
		طبيب	-,01407	,19431	1,000	-,5736	
	اداري	ممرض	,03571	,16168	,997	-,4298	
		عامل مهني	,11851	,21891	,961	-,5118	
		طبيب	-,13258	,22545	,951	-,7817	
		ممرض	عامل مهني	-,08279	,19801	,981	-,6529
		اداري	-,11851	,21891	,961	-,7488	
RETRAITE		ممرض	,40306	,19622	,250	-,1619	
	طبيب	اداري	-,16327	,22373	,911	-,8075	
		عامل مهني	,51786	,25958	,274	-,2296	
		طبيب	-,40306	,19622	,250	-,9681	
	ممرض	اداري	-,56633*	,18615	,034	-1,1023	

MON	عامل مهني	,11480	,22799	,968	-,5417
	طبيب	,16327	,22373	,911	-,4809
	اداري ممرض	,56633*	,18615	,034	,0303
	عامل مهني	,68112	,25205	,074	-,0446
	طبيب	-,51786	,25958	,274	-1,2653
	عامل مهني ممرض	-,11480	,22799	,968	-,7713
	اداري	-,68112	,25205	,074	-1,4069
	ممرض	,33201	,20110	,443	-,2470
	طبيب اداري	,22487	,22928	,810	-,4353
	عامل مهني	,25463	,26602	,821	-,5113
	طبيب	-,33201	,20110	,443	-,9110
	ممرض اداري	-,10714	,19078	,957	-,6565
	عامل مهني	-,07738	,23365	,991	-,7501
	طبيب	-,22487	,22928	,810	-,8851
	اداري ممرض	,10714	,19078	,957	-,4422
	عامل مهني	,02976	,25831	1,000	-,7140
طبيب	-,25463	,26602	,821	-1,0206	
عامل مهني ممرض	,07738	,23365	,991	-,5954	
اداري	-,02976	,25831	1,000	-,7735	

سنوات الخبرة :

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
SALAIRE Inter-groupes	,475	3	,158	,666	,576

	Intra-groupes	13,775	58	,237		
	Total	14,250	61			
	Inter-groupes	1,133	3	,378	1,000	,399
RETRAITE	Intra-groupes	21,907	58	,378		
	Total	23,040	61			
	Inter-groupes	1,460	3	,487	1,472	,232
MON	Intra-groupes	19,173	58	,331		
	Total	20,633	61			

تمهيد :

بعد التطرق و التعرف على مختلف المداخل النظرية لنظام التعويضات المالية و عناصرها ثم قياس

الرضا عن التعويضات المالية، سنتناول في هذا الفصل قياس رضا العاملين عن نظام التعويضات المالية

حيث، تم اختيار المؤسسة العمومية الإستشفائية الدكتور حكيم سعدان لولاية بسكرة محلا للدراسة .

و لهذا سوف نقوم بدراسة هذا الفصل من خلال المباحث التالية :

المبحث الأول : نظرة عامة حول المؤسسة العمومية الإستشفائية –حكيم سعدان بسكرة – .

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة .

المبحث الثالث : تحليل نتائج الدراسة .

المبحث الأول : نظرة عامة حول المؤسسة العمومية الإستشفائية الدكتور حكيم سعدان - بسكرة

يهدف هذا المبحث إلى عرض تقديم عام لمؤسسة - الحكيم سعدان - من نشأة و تعريف بها ثم التعريف بالهيكل التنظيمي لها وفي الأخير التطرق إلى نظام التعويضات المالية للأصناف العاملين في المؤسسة.

المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

يتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى نشأة المؤسسة محل الدراسة و التعريف بها.

أولا : نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية الدكتور حكيم سعدان

أنشأت المؤسسة العمومية الإستشفائية الدكتور سعدان بموجب المرسوم التنفيذي 140/07 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1428 هـ الموافق ل 19 ماي 2007 م ، الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية ، والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية و تنظيمها و تسييرها ، والمعدل عام 2011 م ، و الذي نص على فصل و استقلالية هذه المؤسسة عن المؤسسة العمومية الإستشفائية بشير بن ناصر ببسكرة .

ثانيا : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1. موقع المؤسسة :

تقع المؤسسة العمومية الإستشفائية الدكتور سعدان في جنوب غرب مدينة بسكرة بشكل عام ، وفي شارع الحكيم سعدان بشكل خاص، و كانت في الأصل مستشفى عمومي، حيث كان الوحيد على مستوى تراب ولاية بسكرة . و الذي أنشأ سنة 1885 م من طرف الأخوات البيضاويات أثناء فترة الاحتلال الفرنسي . و تم تأميمه بعد استرجاع السيادة الوطنية على كامل التراب الوطني سنة 1972 م . و حمل اسم الدكتور حكيم سعدان (أحمد شريف سعدان) . وألحق بالقطاع الصحي للولاية ثم تحول بموجب المرسوم التنفيذي السالف الذكر إلى مؤسسة عمومية إستشفائية .

و تتربع المؤسسة العمومية الإستشفائية الدكتور سعدان على مساحة تقدر ب 14 هكتار ، إلا أن المساحة تقلصت إلى 8 هكتار بسبب استغلال جزء كبير لبناء معهد التكوين شبه الطبي ، و أيضا المركب الرياضي بن عبدون .

2. طبيعة نشاط المؤسسة

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

وفق المادة 02 من المرسوم التنفيذي السابق ، فإنه يمكن تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية الدكتور سعدان بأنها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية ، و الاستقلال المالي و توضع تحت وصاية الوالي . و هي مهيكلتة للتشخيص ، والعلاج و الاستشفاء ، إعادة التأهيل الطبي . تغطي الاحتياجات الصحية المتضمنة لها لسكان بلدية بسكرة و البلديات المجاورة لها .

و المصالح الصحية التي ينتمي إليها أعضاء المجتمع و التي تقدم خدماتها للمرضى هي :

- **مصلحة أمراض القلب :** و فيها جناحين منفصلين الأول خاص بالرجال و الآخر خاص بالنساء .
- **مصلحة الأمراض الصدرية :** و فيها جناحين منفصلين الأول خاص بالرجال و الثاني خاص بالنساء .
- **مصلحة طب الأطفال :** و التي توفر عناية خاصة بالأطفال من الناحية الصحية ، النفسية والغذائية .
- **مصلحة الطب الداخلي :** فيها جناحين منفصلين الأول خاص بالرجال و الثاني خاص بالنساء .
- **مصلحة الأمراض المعدية :** فيها جناحين منفصلين الأول خاص بالرجال و الثاني خاص بالنساء .
- **مصلحة الأورام السرطانية :** تقدم العلاج اللازم في حالة الكشف المبكر عن المرض من أجل القضاء عليه واسترداد المريض لصحته ، أما في الحالة الحرجة للغاية فإن الرعاية الصحية تتمثل في تقديم العلاج من أجل التخفيف من شدة الألم على المريض فقط .
- **مصالح مكملية :** وفيها مصلحة الأشعة ، الصيدلية و المخبر و مكتب الدخول لتسجيل حالات التنسب و تحركات المرضى ، الحالة المدنية .
- **المصلحة الإقتصادية :** و فيها المطبخ ، موزع الهاتف ، المغسلة ، حفظ الجثث ، الصيانة ، الأمن و الوقاية .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

لقد عرف الهيكل التنظيمي للمؤسسة تغيير في 14 جانفي 2012 بغية تحديد جيد للوظائف و كذا كل الاعتبارات المادية و البشرية و التنظيمية و كاستجابة للتغيرات الاجتماعية و الاقتصادية و وضعت المؤسسة هيكل تنظيمي يسمح لها بإعادة توزيع السلطات و تحديد المسؤوليات و تقسيم العمل بما يتلاءم مع المتغيرات المحيط الذي تعمل فيه ، حيث تم تقسيم المؤسسة إلى أربعة مدريات فرعية و عدة مكاتب تتمثل في :

أولا : المدير : يعين أو يكلف من طرف وزارة الصحة ، ويقوم بالمهام التالية :

- تسيير المؤسسة .
- الأمر بالصرف فيما يخص نفقات المؤسسة .
- تسيير الميزانية .

- المصادقة على مختلف الوثائق في حدود صلاحيته .

- القدرة على فرض العقاب ومنح المكافآت .

أ) مكتب التنظيم : و يضم مكتبين هما :

● مكتب الأمانة : وتعتبر السلطة التنفيذية الأولى ، تقوم باستقبال العاملين و العملاء و تنظيمهم ،

كما تقوم بإصدار البريد و استقبال الوارد منه .

● مكتب التنظيم : هو ذو صلة مباشرة بالمدير فهو الذي يلقي جميع المراسلات و يقوم بمراقبة

العمليات الصادرة و الواردة .

ب) مكتب الاتصال العام : و هو عبارة عن وسيط بين إدارة المؤسسة ووزارة الصحة و السكان ، و كذا مختلف

الإدارات الأخرى عن طريق شبكات الإعلام الآلي كالإنترنت و الإكسترنات .

ثانيا : المديرية الفرعية للمالية و الوسائل : و تضم ثلاث مكاتب هي :

أ) مكتب الميزانية و المحاسبة : و تتمثل مهامه فيما يلي :

- إعداد وصولات الطلب .

- إعداد الفواتير .

- إعداد الميزانية .

- حساب مصاريف المهام و العاملين .

ب) مكتب الصفقات : و تتمثل مهامه فيما يلي :

- إعداد الوثائق و الإجراءات الإدارية الخاصة بالصفقات .

- إعداد دفاتر الشروط .

- الإعلان عن المناقصات .

- تنظيم الاجتماعات الخاصة بفتح و تقييم العروض .

- كتابة و تسجيل محاضر فتح الأظرفة و تقييم العروض .

- تسجيل الاتفاقيات و المناقصات .

ج) مكتب الوسائل و الهياكل العامة : يتقسم هذا المكتب إلى :

- أعمال عامة : و تضم ما يلي :

- مراقبة أعمال المقاولات .

- متابعة و مراقبة أعمال الترميم و البناءات الداخلية .

- أعمال الجرد : و تضم ما يلي :

- تسجيل كل العتاد و ترقيمه .

- متابعة تحركات العتاد بالمستشفى .

- مطابقة ما هو موجود فعلا بما هو موجود في المستشفى .

ثالثا: المديرية الفرعية للمصالح الصحية: و هي عبارة عن وسيط بين الإدارة و شبه الطبيين، و تقوم بما يلي:

- إعداد برامج الأطباء و الشبه الطبيين، و تنقسم هذه المديرية إلى: 62

أ) مكتب الدخول: من مهامه:

✓ تسجيل دخول المريض مع كامل بياناته .

✓ متابعة تحركات المريض شهريا و سنويا .

✓ تقديم التقارير الشهرية و السنوية لوزارة الصحة .

✓ تحويل المرضى إلى مؤسسات إستشفائية أخرى .

✓ تسجيل الوفيات داخل مصالح المؤسسة و التصريح بها لدى المصالح الحكومية .

✓ الاحتفاظ بأرشفيف المؤسسة .

ب) مكتب التعاقد و حساب التكاليف: من مهامه:

✓ حساب مختلف التكاليف التي تتحملها المؤسسة .

✓ التعاقد مع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالنسبة للمرضى المؤمنين للتكفل بمصاريفهم .

ج) مكتب تنظيم النشاطات الصحية و تقييمها و تنظيمها: من مهامه:

✓ تنظيم مختلف النشاطات داخل مصالح المؤسسة .

✓ توزيع العمال على المصالح حسب الاحتياجات .

✓ تقييم نشاطات أخرى مدة (شهريا و سنويا) .

رابعا: المديرية الفرعية للموارد البشرية: و تقوم بتسيير شؤون العاملين بصفة عامة، أي تخسر جهودها لخدمة العاملين

في الجانب الطبي و الإداري و التسيير الإداري و المالي . و تتركز

- تقدير و إحصاء الاحتياجات الخاصة بالعاملين .

- أنجاز المهام و التنسيق مع المصالح الإدارية و المركزية في عمليات التوظيف .

- متابعة التقييم الدوري للعاملين.

- تكوين ملفات العاملين الحاليين للتقاعد أو المقدمة استقالتهم.

- متابعة تطورات الحالة المهنية.

- تسيير الحياة المهنية للعاملين.

- وتحتوي هذه المديرية على مكتبين هما:

أ) **مكتب الموارد البشرية:** يهتم بتسيير العاملين من الجانب الإداري والمالي، مثل ملفات العاملين والتوظيف والتقاعد والترقية في الرتبة والدرجة والرواتب الشهرية والمنح والعلاوات.

ب) **مكتب التكوين:** يقوم بالعمل على تكوين العاملين وتطوير قدراتهم العلمية والمهنية موازاة مع التطورات التقنية والتكنولوجية الحديثة على شكل تكوين متواصل. ويكون داخلي (داخل المؤسسة) أو خارجي في مؤسسات التكوين المتخصصة داخل التراب الوطني أو خارجه.

ولقيام هذه المديرية بمهامها تستعمل عدة وثائق إدارية مثل: شهادة العمل، بطاقة الحضور، سند عطلة، عقد عمل، كشف تنقيط سنوي، كشف الراتب، وضعية الاستيداع، أمر تحويل، طلب خصم من المرتب، جدول إرسال، وصل استلام وحالة احتياجات مناصب العمل.

خامسا: المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: حديثة النشأة حيث لم تبدأ بالعمل في المؤسسة من المؤكد أن مهامها ستطور خلال إعادة الهيكلة ولضمان مهامها بشكل فعال، ستقوم المديرية بتشكيل مكتبين تقنيين هما مكتب صيانة التجهيزات الطبية ومكتب صيانة التجهيزات المرافقة، وتتم بما يلي:

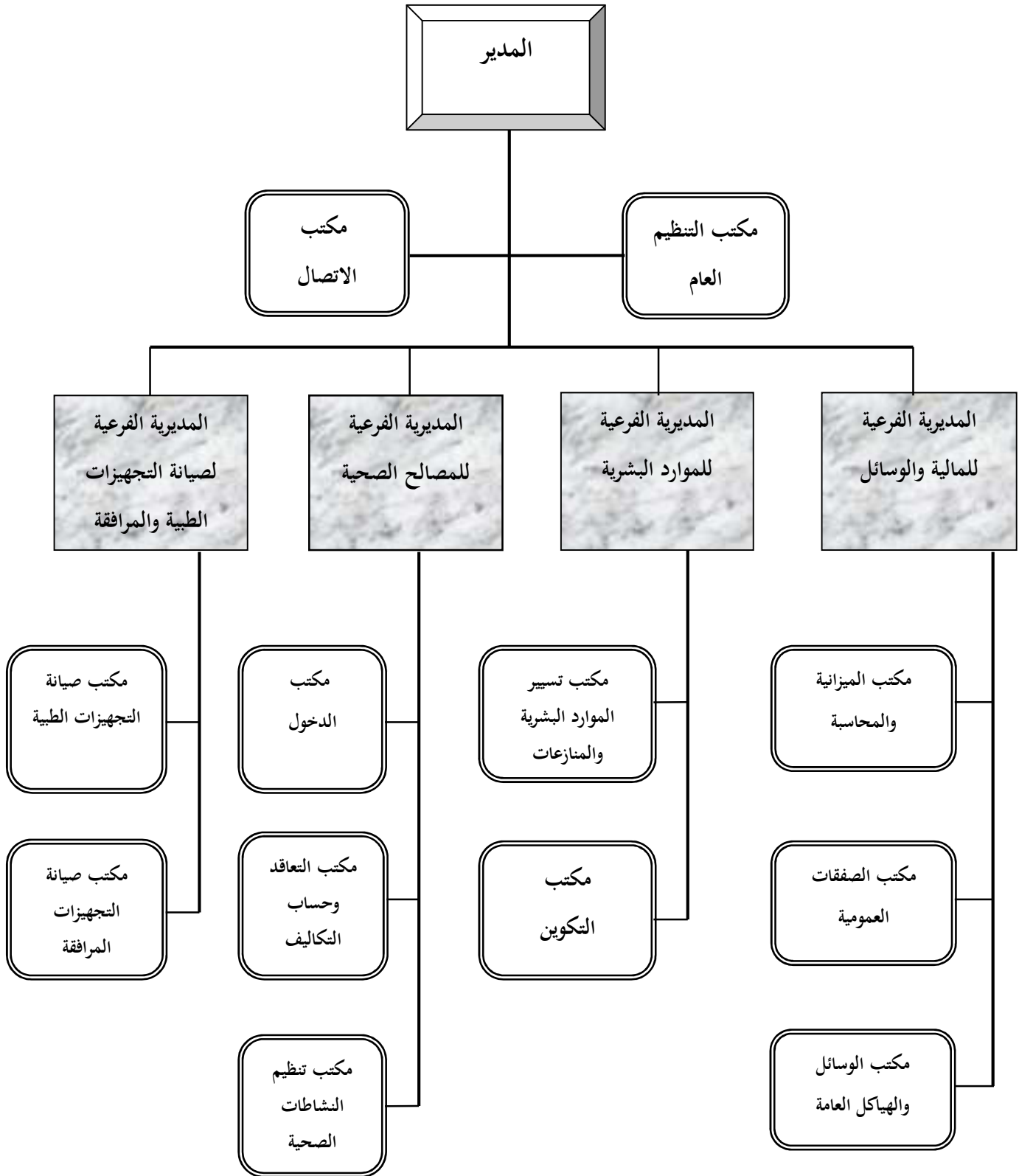
✓ المحافظة على مختلف التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة.

✓ تصليح الآلات وتزويدها بالمواد اللازمة.

و الشكل التالي يوضح ذلك :

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور سعدان



المصدر : مديرية الموارد البشرية - المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان -

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

المطلب الثالث: نظام التعويضات المالية في المؤسسة

طريقة الحساب	التعويضات والمنح	الصف	الرتب
+ بقرار من المدير + 8000 دج + أجر الرئيسي × 35% + أجر الرئيسي × 35% + أجر الرئيسي × 30% + بقرار من المدير + أجر الرئيسي × 80% + 1500 دج	+ تعويض خطر العدوى + تعويض التوثيق + تعويض التأهيل + تعويض التأطير + تعويض الإلزام في العلاج المتخصص + علاوة الانتفاع + تعويض المنصب + المنحة الجراحية	+ 16 SUB2+	طبيب : + طبيب عام. + ممارس متخصص مساعد في الصحة العمومية .
+ بقرار من المدير + أجر الرئيسي × 25% + أجر الرئيسي × 30% + أجر الرئيسي × 10% + أجر الرئيسي × 25% + 3100/1500 دج	+ التعويض عن خطر العدوى + تعويض الإلزام شبه الطبي + تعويض دعم نشاطات شبه الطبية + تعويض التقنية + تعويض دعم نشاطات التخدير و الإنعاش + المنحة الجراحية	+ 9 + 10 + 11 + 12	ممرض : + مساعد تريض للصحة العمومية + ممرض حاصل على شهادة دولة + ممرض للصحة العمومية + عون طبي في الإنعاش و التخدير
+ بقرار من المدير + أجر الرئيسي × 25% أو 45% + أجر الرئيسي × 10% + 1500 /3800/3100 دج	+ التعويض عن خطر العدوى + تعويض الخدمات الادارية لامشتركة + تعويض دعم نشاطات الادارة + المنحة الجراحية	+ 8/ 7 + 10/ 9 + 13/ 12 + 16 /14+	إداري : + عون /عون ادارة رئيسي + ملحق /ملحق ادارة رئيسي + متصرف / متصرف محلل + متصرف رئيسي /مستشار
+ بقرار من المدير + أجر رئيسي × 25 % + أجر رئيسي × 10 % + 7400 دج	+ تعويض عن خطر العدوى + تعويض جزافي عن الخدمة + تعويض دعم نشاطات الإدارة + منحة جزافية	+ 2	عامل مهني:

منحة المردودية و تحسين الأداء: الأجر القاعدي + الخبرة المهنية × (0-30)%

تعويض المناوبة : مدير المؤسسة 14.000 دج شهريا

الأصناف	أيام العمل	الجمعة و السبت	أيام الأعياد
طبيب	3500 دج	3800 دج	4200 دج
ممرض	2100 دج	2400 دج	2800 دج
إداري	2100 دج	2400 دج	2800 دج

- المساعدات الإجتماعية :منحة ازدياد/ختان/تدرس 3000 دج منحة زواج/وفاة/تقاعد 30.000 دج

- الخدمات الصحية: 20% من مبلغ العملية . - التضامن : تكريم أبناء العمال/عيد العمال /عيد المرأة

- العمرة :50% من مبلغ العمرة . - التسلية و السياحة:نادي العمال/الرياضة/الرحلات

- السلفة الإجتماعية :30.000-100.000 دج. - التعاونيات الاستهلاكية: الشراء بالتقسيط

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

إن تحديد الإطار المنهجي للدراسة هو خطوة أساسية للبدء في الجانب التطبيقي وذلك بعد تحديد مجتمع الدراسة الذي يتلاءم مع موضوع البحث بمختلف أبعاده ويستجيب لمتطلبات وأدوات جمع البيانات بشكل ايجابي . ويتضمن هذا المبحث وصفا للإجراءات التي اتبعت لغرض تحقيق أهداف الدراسة، من خلال وصف منهج الدراسة، أدواتها مجتمعا و عينتها، مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات و صدق أداة الدراسة، وثباتها بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي V21 .

المطلب الأول :منهج الدراسة، أدواتها، مجتمعا و عينتها

1 منهج الدراسة:

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي، الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع و يصفها بشكل دقيق وصفا كميما وكيفيا، إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة، وتحديد كميها عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها.

2 أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " مدى رضا العاملين عن نظام التعويضات المالية " حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها، فثبت الاستبيان يعني التأكد من أن الإجابة واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم وصدقها يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت من أجل قياسه. وقد تم الاستعانة في إعدادها بالإطلاع على مجموعة من الاستبيانات الخاصة بالرضا عن التعويضات المالية، وقد انقسم استبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

أ. القسم الأول : الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين وهي: (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، الفئة المهنية، و الحالة المدنية).

ب. القسم الثاني : الخاص بمحور الاستبيان، وهو الرضا عن التعويضات المالية ويحتوي على 27 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد: الأجر، المعاشات (التقاعد)، الحوافز المادية.

وقد تم استخدام مقياس "لكارت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): درجات مقياس (لكارت الخماسي)

الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	موافق إلى حدما	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر : من إعداد الطالبة

3 مجتمع الدراسة و عينته :

يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين في كل المستويات العليا، الوسطى و الدنيا بالمؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان، و البالغ 557 عامل . و قد اعتمدنا طريقة العينة الطبقية في اختيار عينة البحث و التي بلغ حجمها 70 عاملا ، حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية ، استرجع منها 62 استبيانا و بعد فحصها لم يتم إلغاء الاستبيانات نظرا لمصادقتها ، و بالتالي 62 استبيانا هو حجم مقبول يستوفي شروط الدراسة .

الجدول رقم (09): توزيع أداة الدراسة

المسترجع	حجم العينة $n \cdot N1/N$	عدد العمال	الفئات
12	$14=557 \div 70 \times 113$	113	طبيب
28	$33=557 \div 70 \times 262$	262	شبه طبي
14	$14=557 \div 70 \times 111$	111	إداري
8	$9=557 \div 70 \times 71$	71	عامل مهني
62	تم توزيع 70 إستبيان	557	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات

1. مصادر جمع البيانات: تم الحصول على البيانات المتعلقة بالدراسة من خلال مصدرين:

أ. المصادر الرئيسية : تم الحصول على البيانات من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من مجتمع البحث ،ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج **SPSS** الإحصائي (21 v) و باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

ب . المصادر الثانوية : تم الحصول على المعطيات من خلال الرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث و الدراسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والهدف من اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال هذا البحث.

2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

بعد تصميم الاستبيان واختباره وتعديله يتم تعميمه على العينة المستهدفة من الدراسة، وبعد جمعه من الباحثين يتم تحليله و هناك عدة برامج للتحليل الإحصائي، و للوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم الموضوع تم

استخدام برنامج **spss** وهو اختصار لعبارة "statistical package for the social sciences" الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية" فهو سهل لنا صنع القرار حيال موضوع الدراسة من خلال إدارته للبيانات وتحليله الإحصائي السريع للنتائج، وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- **التكرارات والنسب المئوية:** تم استخدامها لبيان وصف خصائص مفردات العينة (الصفات الشخصية) و كذلك إجاباتها .
- **معامل الثبات "ألفا كرونباخ" :** تم استخدامه لمعرفة مدى ثبات أداة القياس (الاستبيان) بمختلف محاورها .
- **معامل الإلتواء و التفلطح:** الذي يعتبر نوعا من أنواع الاختبارات الإحصائية لمعرفة ما إذا كانت البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي أو قريبة منه .
- **المتوسط الحسابي:** يعتبر من أكثر مقاييس النزعة المركزية استخداما ، و يساعد في تحديد اتجاه الإجابة سواء بالنسبة لكل عبارة على حدة أو للبعد ككل .
- **الانحراف المعياري :** يستخدم لمعرفة درجة تشتت إجابات مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة عن متوسطها الحسابي .
- **إختبار التباين الأحادي ANOVA:** يعتبر من الطرق المعلمية و يستخدم لمقارنة المتوسطات بهدف قياس التباين لأكثر من مجموعتين .
- **الإختبار T :** يعتبر من الطرق المعلمية و يستخدم لمقارنة المتوسطات بهدف قياس التباين لمجموعتين .

المطلب الثالث : الاختبارات القبليّة لأداة الدراسة

في هذا المطلب نتطرق لثبات الأداة المستعملة في الدراسة و صدقها ، واختبار التوزيع الطبيعي للبيانات .

أولا : ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة (Reliability) هو مدى الحصول على النتائج نفسها أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها، و للتحقق من درجة ثبات الاستبيان قمنا بإجراء دراسة على العينة وهذا للتعرف على درجة فهم ووضوح ومدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، وذلك من خلال حساب قيمة "ألفا كرونباخ". و بشكل عام فإن الحكم على الثبات يعتمد على مقدار المعامل، فإذا تجاوز 0.6 يعتبر مقبول لثبات الأداة المستخدمة.

و الجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (10) : نتائج اختبار الثبات

الرقم	أبعاد الدراسة	قيمة ألفا كرونباخ
1	الأجر	0.785
2	المعاشات (التقاعد)	0.750
3	الحوافز المادية	0.836
	إجمالي الرضا عن التعويضات المالية	0.888

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V21)

يتضح من خلال الجدول أنه قد تم الاعتماد على " قيمة ألفا كرونباخ " لتحقيق من مدى ثبات الاستبيان محل الدراسة ، حيث كانت القيم في الجدول 0.785 بالنسبة للأجر ، 0.750 بالنسبة للتقاعد و 0.836 بالنسبة للحوافز المادية أما إجمالي الرضا عن التعويضات قيمته 0.888 . و بالتالي تم اعتماد كل عبارات الاستبيان فهو يتمتع بدرجة عالية من الثبات .

ثانيا : صدق أداة الدراسة: (صدق الاستبيان)

يقصد بصدق الأداة (Validity) قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، ولتحقق

من صدق الاستبيان المستخدم في البحث نعتد على ما يلي:

صدق المحتوى أو الصدق الظاهري : للتحقق من صدق محتوى أداة البحث والتأكد من أنها تخدم أهداف البحث تم عرضها على المحكم و هو الأستاذ المشرف و هو مختص في مجال الإدارة، وطلب إليه دراسة الأداة و إبداء رأيه فيها من حيث مدى مناسبة كل عبارة للمحتوى، كما طلب إليه أيضا النظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات وشموليتها وتنوع محتواها وتقييم مستوى الصياغة اللغوية والإخراج أو أية ملاحظات أخرى يراها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازما .

و قد تمت دراسة ملاحظات المحكم واقتراحاته و تم إجراء التعديلات في ضوء توصيات و آراء التحكيم ليصبح الاستبيان أكثر فهما وتحقيقا لأهداف البحث . وهذا ما اعتبرناه بمثابة الصدق الظاهري للأداة، وبذلك اعتبرت الأداة صالحة لقياس ما وضعت لأجله.

ثالثا : اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة :

حتى يتم إثبات أن البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان تتوزع توزيعا قريبا من التوزيع الطبيعي و تحديد نوع الاختبارات التي يجب استخدامها إذا ما هي اختبارات معلمية أو غير معلمية ، تم استخدام اختبار الإعتدالية

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

NORMALITY فيتم حساب كل من معامل الالتواء SKEWNESS وقيمته منحصرة ما بين [-3،+3] و معامل التفلطح KURTOSIS و قيمه منحصرة ما بين [-7،+7] .

الجدول رقم (11) : اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد الدراسة

أبعاد الدراسة	عدد الفقرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
الأجر	11	0.579	-0.317
المعاشات(التقاعد)	7	0.613	-0.373
الحوافز المادية	9	0.683	-0.345

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V21)

من خلال الجدول نلاحظ أن جميع قيم الالتواء لكل من أبعاد الدراسة تتراوح ما بين 0.579 و 0.683 و هي تفي بالقاعدة اللازمة لاختبار الالتواء الطبيعي للبيانات ، أما معامل التفلطح فقد تبين أن قيمها تتراوح ما بين - 0.317 و -0.373 و هي كذلك تفي بالقاعدة . و بالتالي فكل متغيرات الدراسة تتبع توزيعا قريب من الطبيعي ما يسمح باستخدام أدوات التحليل للاختبار المعلمي .

المبحث الثالث : تحليل نتائج الدراسة

يتناول هذا المبحث تحليل بيانات الدراسة التي تم استيفائها من خلال أداة الدراسة "الاستبيان" حول " مدى رضا العاملين عن نظام التعويضات المالية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان " حيث تمت الإجابة على أسئلة الدراسة ، سنعرض فيما يلي النتائج الكلية لهذه الدراسة .

المطلب الأول خصائص عينة الدراسة

و الذي يتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة و يتكون من 5 فقرات هي : الجنس - العمر - الفئة المهنية - سنوات الخبرة - الحالة المدنية .

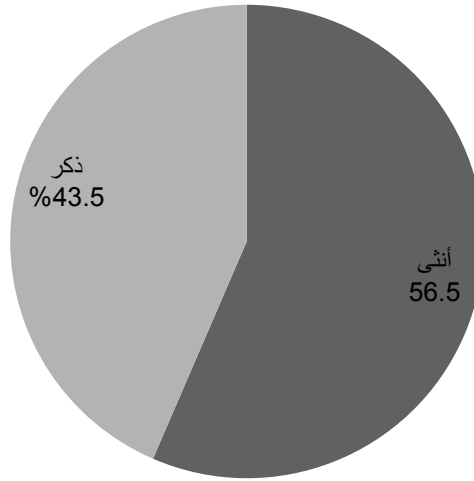
أولا : توزيع أفراد العينة حسب الجنس : لقد تضمنت الدراسة كلا من الجنسين و ذلك لتمثيل المجتمع بطريقة سليمة ، و الجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس .

الجدول رقم (12) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
43.5%	27	ذكر
56.5%	35	أنثى
100%	62	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج **spss** الإحصائي (v 21)

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطالبة

نلاحظ من الجدول رقم () أن كل أفراد العينة كانوا من جنس الذكور و الإناث، منهم حوالي (43.5%) ذكور، و (56.5%) إناث من مجموع أفراد عينة البحث .

ثانيا : توزيع أفراد العينة حسب العمر :

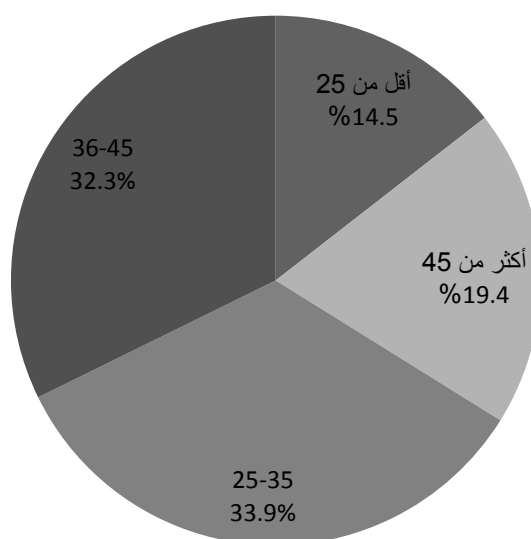
يتراوح سن أفراد العينة ما بين (20 - 60) سنة و النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (13) : توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
14.5%	9	أقل من 25 سنة
33.9%	21	25 – 35
32.3%	20	36 – 45
19.4%	12	أكثر من 45
100%	62	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss الإحصائي (v21)

الشكل رقم (06) : توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر : من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول رقم () بأن الفئة 25 – 35 احتلت أعلى نسبة بواقع (33.9%)، في حين نسبة الأفراد ضمن الفئة العمرية 36 – 45 بلغت (32.3%)، أما نسبة الأفراد ضمن الفئة العمرية أكثر من 45 سنة بلغت النسبة (19.4%)، و في الأخير نجد أن نسبة الأفراد الذين ينتمون إلى الفئة العمرية أقل من 25 سنة بلغت (14.5%)، و من هذه النتائج يمكن تفسير بأن الموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان هم من متوسطي العمر في غالبيتهم .

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

و من خلال المعطيات يظهر متغير العمر التنوع العمري لأفراد عينة الدراسة ، و هذا ما يفسره مدى اعتماد المؤسسة على فئة متوسط العمر ، الذي يكون فيها الفرد يملك عنصر الخبرة و القوة الذي يحتاجه للعمل في المؤسسة و الذي يعود عليه بالنفع .

ثالثا : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

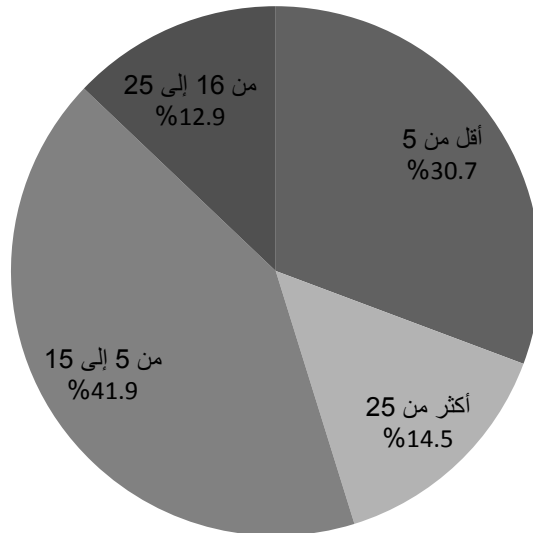
تم توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية إلى 4 فئات كبنية في الجدول التالي :

الجدول رقم (14) : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة المهنية
30.6%	19	أقل من 5 سنوات
41.9%	26	15 – 05
12.9%	8	25 – 16
14.5%	9	أكثر من 25 سنة
100%	62	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss الإحصائي (v21)

الشكل رقم (07) : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر : من إعداد الطالبة

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

من خلال الجدول رقم () و عند التدقيق في الخبرة المهنية لدى أفراد العينة نجد أن (30.6%) منهم تقل خبرتهم عن 05 سنوات ، بينما تراوحت نسبة الأفراد الذين تقع خبرتهم في مجال [05- 15] ب (41.9%)، في حين نجد أن (12.9%) من الأفراد تقع خبرتهم ضمن المجال [16- 25] ، أما الأفراد الذين بلغت خبرتهم أكثر من 25 سنة فقد حددت ب (14.5%) من مجموع أفراد عينة البحث ، و عليه فإن أغلب موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان خبرتهم أقل من 20 سنة .

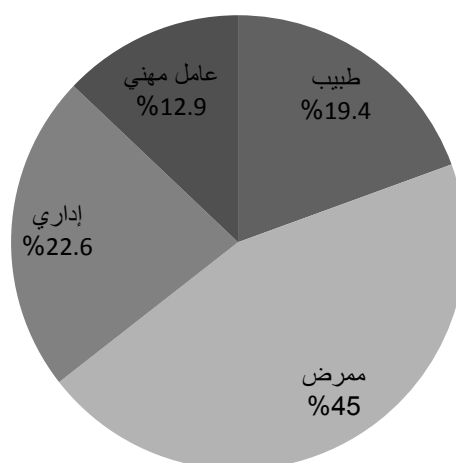
رابعاً : توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية : الإجابة المحصل عليها موضحة فيما يلي :

الجدول رقم (15) : توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة المهنية
19.4%	12	طبيب
45%	28	ممرض
22.6%	14	إداري
12.9%	8	عامل مهني
100%	62	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss الإحصائي (v21)

الشكل رقم (08) : توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية



المصدر : من إعداد الطالبة

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

و فيما يخص الفئة المهنية فيبين الجدول رقم (15) أن غالبية أفراد عينة البحث ممرضين حيث بلغت نسبتهم (45%) في حين بلغت نسبة الأفراد الذين يعملون في الإدارة (22.6%) ، وكذلك نسبة أفراد العينة الذين يعملون أطباء (19.4%) أما بالنسبة للعمال المهنيين هي (12.9%) هذا ما يدل على أن عينة الدراسة متنوعة من حيث المسويات الوظيفية .

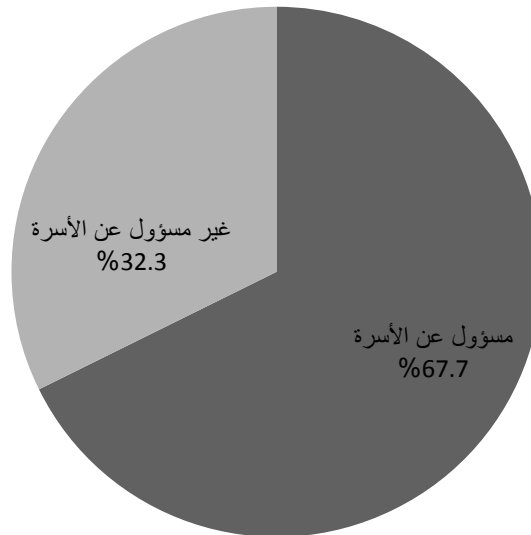
خامسا : توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية : الإجابة المحصل عليها موضحة فيما يلي :

الجدول رقم (16) :توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
67.7%	42	مسؤول عن أسرة
32.3%	20	غير مسؤول عن أسرة
100%	62	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss الإحصائي (v21)

الشكل رقم (09) : توزيع العينة حسب الحالة المدنية



المصدر : من إعداد الطالبة

تبين النتائج المتحصل عليها من خلال إجابات توزيع الأفراد حسب الحالة الاجتماعية أن (67.7%) من عينة الدراسة مسؤولين عن أسرة و (32.3%) غير مسؤولين عن أسرة ، وما يلاحظ أن نسبة المسؤولين عن الأسرة تفوق نسبة الغير مسؤولين عن الأسرة هذا يعني أنهم أكثر فئة تسعى إلى العمل و تحقيق احتياجاتهم و إشباع مختلف رغباتهم .

المطلب الثاني : اتجاهات أفراد العينة حول الرضا عن التعويضات المالية

للوصول إلى النتائج الوصفية تم استخدام المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري ، وللحكم على مستوى الرضا تم قياس المدى و الذي يحدد به مستويات القياس بالقاعدة التالية :

$$1.33 = \frac{\text{الحد الاعلى الموازين} - \text{الحد الادنى لموازين}}{\text{عدد مستويات القياس}} = \frac{3}{1-5}$$

ومنه يتقسم مدى القياس إلى ثلاثة مستويات متساوية قيمة كل مستوى هي 1.33 ، ليصبح لدينا ثلاث

مجالات هي: المجال الأول : مستوى غير راض يقع بين [1 - 2.32]

المجال الثاني: مستوى متوسط الرضا من [2.33 - 3.65]

المجال الثالث: مستوى راض يقع بين [3.66 - 5]

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

أولا : اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرضا عن الأجر

جدول رقم (17): اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرضا عن الأجر

الرقم	البيانات	م.غ		م.غ		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	انحراف معياري	التوجه
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار			
1	أشعر بالرضا عن الأجر القاعدي الذي أتقاضاه .	71	44	24.2	15	3.2	2	1.6	1	0	0	1.354	0.629	غير راض
2	أشعر بالرضا عن مختلف العلاوات التي أتقاضاها .	64.5	40	25.8	16	8.1	5	1.6	1	0	0	1.467	0.717	غير راض
3	إقتطاع الضريبة وإقتطاع الضمان الإجتماعي الذي يخصم من راتي ملائم .	66.1	41	30.6	19	1.6	1	1.6	1	0	0	1.387	0.610	غير راض
4	أشعر بالرضا عن شبكة الأجور المعمول بها في قطاع الصحة	67.7	42	27.4	17	3.2	2	1.6	1	0	0	1.387	0.636	غير راض
5	أشعر بالرضا عن الزيادة في الأجور التي تحصلت عليها مؤخرا .	67.7	42	21	13	11.3	7	0	0	0	0	1.435	0.692	غير راض
6	أشعر بالرضا عن المعلومات التي تقدمها المؤسسة حول الأجور و كل التفاصيل التي تخصها .	56.6	35	30.6	19	6	97	3.2	2	0	0	1.596	0.798	غير راض
7	يتناسب راتي مع الجهد الذي يتطلبه العمل في المؤسسة.	69.4	43	25.8	16	4.8	3.9	0	0	0	0	1.354	0.575	غير راض
8	يتناسب راتي مع أهمية المهنة التي أقوم بها في المؤسسة.	67.7	42	29	18	3.2	2	0	0	0	0	1.354	0.546	غير راض
9	يتناسب راتي مع الدرجة العلمية التي أحملها .	61.3	38	24.2	15	9.7	6	4.8	3	0	0	1.580	0.859	غير راض
10	أستلم راتي كل شهر بانتظام و في الوقت المحدد له.	24.2	15	16.1	10	16.1	10	24.2	15	19.4	12	2.983	1.47	متوسط الرضا
11	لا أتطلع للعمل بقطاع آخر لما توفره لي وظيفتي من راتب .	41.9	26	24.2	15	11.3	7	16.1	10	6.5	4	2.209	1.319	غير راض
												1.646	0.483	إجمالي الرضا عن بعد الأجر

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss الإحصائي (v21)

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة لبعد الأجور، حيث نلاحظ أن معظم إجابات الأفراد كانوا غير راضين عن الأجر الممنوح لهم وهذا من خلال المتوسط الحسابي المحصور ما بين (1.354 و 2.983) و بمتوسط كلي قدره 1.646 ، و مستوى الانحراف المعياري الكلي قدره 0.483 .

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

ما يفسر هذه النتائج أن هناك عدم رضا عن الأجر و العلاوات الممنوحة ما يعني أنهم يتقاضون أجر معتبر نوعا ما و لا يحصلون على زيادات في الأجر ،بالإضافة إلى أنهم لا يملكون المعلومات الكافية عن الأجور التي تمنح لهم .
و بالتالي لا بد على المؤسسة و القطاع ككل تفهم دوافع الأفراد وحاجياتهم و مراجعة نظام الأجور و العلاوات لجميع الفئات المهنية و الأصناف .

ثانيا: اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرضا عن المعاشات (التقاعد)

جدول رقم (18): اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرضا عن المعاشات (التقاعد)

الرقم	العبارة	م.غ		م.غ		محايد		موافق		المتوسط		انحراف معياري	التوجه	
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار			
12	المعاش التقاعدي الذي سأحصل عليه يوفر لي الحياة الكريمة .	41.9	26	24.2	15	11.3	7	16.1	10	6.5	4	1.319	غير راض	
13	لسياسة و الإجراءات المعتمدة في نظام التقاعد واضحة ومعروفة لكل الفئات الوظيفية .	48.4	30	27.4	17	19.4	12	4.8	3	0	0	0.920	غير راض	
14	أشعر بالرضا عن سن التقاعد المعمول به حاليا .	58.1	36	29	18	6.5	4	4.8	3	1.6	1	0.927	غير راض	
15	أشعر بالرضا عن الشروط المعمول بها من أجل الحصول على معاش التقاعد .	58.1	36	32.3	20	6.5	4	3.2	2	0	0	0.761	غير راض	
16	حصة مساهمة العامل 9% في صندوق الضمان الاجتماعي ملائمة لكل الفئات الوظيفية.	64.5	40	22.6	14	11.3	7	0	0	1.6	1	0.824	غير راض	
17	نسب معاش التقاعد المنقول لكل واحد من ذوي الحقوق ملائمة (في حالة وفاة المتقاعد ينقل المعاش للزوجة و الأولاد)	62.9	39	22.6	14	9.7	6	3.2	2	1.6	1	0.915	غير راض	
18	الغاية من الوظيفة التي أمارسها هي توفير معاشا تقاعديا في المستقبل فقط.	45.2	28	14.5	9	14.5	9	17.7	11	8.1	5	1.407	غير راض	
										1.716		0.614		
										إجمالي الرضا عن بعد المعاشات (التقاعد)				

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss الإحصائي (v21)

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

من خلال الجدول السابق و وفقا لإجابات أفراد العينة محل الدراسة يتبين لنا أن كل آرائهم تتجه نحو غير راض لأن المتوسط الحسابي الكلي هو 1.716 أما الانحراف المعياري الكلي فهو 0.614 ، كانت أقل قيمة للمتوسط 1.516 للفقرة رقم 16 الخاصة بمساهمة حصة العامل في صندوق الضمان الاجتماعي بتوجه غير راض هذا ما يفسر أن هذه النسبة المقتطعة غير مناسبة و يجب إعادة النظر فيها .

ثالثا : اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرضا عن الحوافز المادية

جدول رقم (19): اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرضا عن الحوافز المادية

الرقم	العبارات	م.غ.م		م.غ.م		محايد		موافق		موافق بشدة		انحراف معياري	التوجه
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار		
19	أشعر بالرضا عن المنح العائلية التي تمنحها المؤسسة (أدوات مدرسية - منحة تمدن - منحة الختان - منحة زواج)	54.8	34	17.7	11	17.7	11	9.7	6	0	0	1.822	غير راض
20	أشعر بالرضا عن الخدمات الطبية التي تقدمها المؤسسة في حالة تعرضي لمرض أو حادث.	53.2	33	14.5	9	27.4	17	4.8	3	0	0	1.838	غير راض
21	توفر المؤسسة الظروف المناسبة لتأدية العمل (إضاءة - حرارة - تهوية - تبريد الخ)	38.7	24	14.5	9	22.6	14	14.5	9	9.7	6	2.419	غير راض
22	المؤسسة التي أعمل بها توفر مواصلات للتنقل من العمل وإليه	88.7	55	11.3	7	0	0	0	0	0	0	1.112	غير راض
23	تقدم المؤسسة القروض و السلفة الاجتماعية عند الحاجة إليها و في الوقت المناسب .	53.2	33	22.6	14	19.4	12	4.8	3	0	0	1.758	غير راض
24	أشعر بالرضا عن المكافآت و الهدايا العينية التي تمنح في الأعياد الوطنية و الدينية .	53.2	33	14.5	9	25.8	16	6.5	4	0	0	1.854	غير راض
25	تقدم المؤسسة مكافأة مستحقات نهاية الخدمة بشكل جيد .	80.6	50	14.5	9	4.8	3	0	0	0	0	1.241	غير راض
26	يمكن لأي عامل أن يحصل على علاوات إستثنائية إذا كان متميزا في عمله .	88.7	55	8.1	5	1.6	1	1.6	1	0	0	1.161	غير راض
27	تمنح المكافآت الفردية دون التمييز بين العمال .	75.8	47	12.9	8	11.3	7	0	0	0	0	1.354	غير راض
												1.581	غير راض

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss الإحصائي (v21)

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

من خلال معطيات الجدول أعلاه يظهر أن أغلب أفراد العينة غير راضين عن الحوافز المادية المقدمة إليهم حيث نجد أن المتوسط الحسابي الكلي يقدر ب 1.581 وبانحراف معياري كلي 0.581. فالنسب منحصرة ما بين 1.112 كأدنى نسبة و 2.419 كأعلى نسبة وتقع أغلب الإجابات في مستوى الغير راض ما يدل على أن المؤسسة لا تعطي اهتماما كبير للحوافز المادية للعاملين بمؤسستها وهذا ما قد يرجع عليها بسلبيات، وما عليها إلا أن تعيد النظر في نظام الحوافز الذي تتبعه .

المطلب الثالث : إختيار الفرضيات

تسعى هذه الدراسة إلى قياس مدى رضا العاملين عن نظام التعويضات المالية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ، وفي هذا الجزء سنتحقق من صدق الفرضيات .

الفرضية الرئيسية:

- العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية " حكيم سعدان " غير راضين عن نظام التعويضات المالية المطبق عليهم.

ويندرج ضمن هذه الفرضية 4 فرضيات فرعية هي:

- 1 - العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية "حكيم سعدان" غير راضين عن نظام الأجور.
- 2 - العاملين في لموظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية "حكيم سعدان" غير راضين عن نظام المعاشات (التقاعد) .
- 3 - العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية "حكيم سعدان" غير راضين عن الحوافز المادية .
- 4-توجد فروقات في الرضا عن التعويضات المالية تعزى للعوامل الشخصية (الجنس - العمر - الفئة المهنية - سنوات الخبرة - الحالة المدنية) .

أولا : معرفة مستوى الرضا عن التعويضات المالية

للتعرف على مستوى الرضا العاملين عن التعويضات المالية تم حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل

بعد من أبعاد الدراسة (الأجر - المعاشات (التقاعد) -الحوافز المادية) كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (20) : اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرضا عن التعويضات المالية

أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التوجه
الأجر	1.646	0.483	غير راض
المعاشات (التقاعد)	1.716	0.614	غير راض
الحوافز المادية	1.581	0.581	غير راض

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج **spss** الإحصائي (v21)

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة غير راضية عن التعويضات المالية المقدمة لها ، و يأتي بعد الحوافز المادية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 1.581 و يليه بعد الأجر بمتوسط حسابي 1.646 أما التقاعد تأتي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.716 ، كل هذه النسب جاءت في مجال [1 - 2.32] وهو مجال مستوى غير راض كما سبق ذكره في تقسيم مدى القياس .

و بالتالي فإن العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان غير راضين عن التعويضات المالية بشكل عام، و بشكل خاص عن الأجور و المعاشات (التقاعد) و الحوافز المادية التي تمنح لهم .

- هكذا يمكن القول أن الفرضية الرئيسية التي تقول " العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية " حكيم سعدان " غير راضين عن نظام التعويضات المالية المطبق عليهم. " مثبتة .

وقد تبين حسب الجدول رقم (17) أن العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان غير راضين عن مجال الأجور و العلاوات التي يتقاضونها وأنهم غير راضين عن الزيادة في الأجور التي حصلوا عليها ، وأن المؤسسة لا تعطي لهم المعلومات الكافية حول أجورهم و كيفية حسابها و الأمر المهم أن الراتب الذي يحصلون عليه لا يتناسب مع الجهد المبذول وأهمية المهنة التي يقومون بها .

- هكذا يمكن القول أن الفرضية الفرعية الأولى التي تقول " العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية " حكيم سعدان " غير راضين عن نظام الأجور المطبق عليهم " مثبتة .

و يتضح من خلال الجدول رقم (18) أن العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان غير راضين عن نظام التقاعد لأنه لا يوفر لهم احتياجاتهم ولا يوفر الحياة الكريمة ، أما بالنسبة للإجراءات المعمول بها في نظام التقاعد

نستنتج أن أغلب العاملين لا يملكون المعلومات الكافية عن السياسة والإجراءات المعمول بها فهي غير واضحة ولا مفهومة . كما يرجع عدم الرضا عن نظام التقاعد إلى السن اللازمة من أجل الخروج من العمل و الإستفادة من المعاش ، بالإضافة إلى أن حصة العامل التي يساهم بها لدى الصندوق غير عادلة فهي بنسبة 9 % عند أعلى المستويات مثلما عند أدنى المستويات .

- هكذا يمكن القول أن الفرضية الفرعية الثانية التي تقول " العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية " حكيم سعدان " غير راضين عن نظام المعاشات (التقاعد) المطبق عليهم " مثبتة .

أما بالنسبة لبعد الحوافز المادية فمن خلال الجدول رقم (20) اتضح أنه كان في المرتبة الأولى من حيث عدم الرضا ، وتبين من الجدول رقم (19) العاملين غير راضين عن مجمل الحوافز المادية التي تقدمها المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ، بالرغم من أن الحوافز المادية التي تم ذكرها أغلبها امتيازات اجتماعية (منح عائلية ، مكافآت، علاوات استثنائية، قروض...) إلا أنها تعد شحيحة إذا ما قورنت بالامتيازات التي تمنح في القطاعات الأخرى لموظفيها، فهي هكذا لا تهتم بالتحفيز المادي لعمالها ما قد يرجع بسلبيات على المؤسسة في حد ذاتها من تراجع في الأداء و دوران العمل و الولاء الوظيفي .

- هكذا يمكن القول أن الفرضية الفرعية الثالثة التي تقول " العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية " حكيم سعدان " غير راضين عن نظام التعويضات المالية المطبق عليهم. " مثبتة .

ثانيا :الفروقات في الرضا عن التعويضات باختلاف العوامل الشخصية

للتعرف على مدى الفروقات في الرضا عن التعويضات المالية ككل باختلاف العوامل الشخصية (الجنس - العمر - الفئة المهنية - عدد سنوات الخبرة - الحالة المدنية) تم استخدام اختبار (t) فيما يخص الجنس و الحالة المدنية ، أما فيما يخص العمر و الفئة المهنية و عدد سنوات الخبرة تم استخدام ANOVA اختبار تحليل التباين الأحادي، و كانت النتائج كما توضحه الجداول التالية :

1 الجنس : اختبار " ت "

الجدول رقم (21) : نتائج اختبار "ت" ما إذا توجد فروق في الجنس

أبعاد لادراسة	الفئة	قيمة " ت "	مستوى الدلالة	موقع الفرق
الأجر	- ذكر - أنثى	-1.211	0.230	لا يوجد فرق
التقاعد	- ذكر - أنثى	-1.531	0.131	لا يوجد فرق
الحوافز المادية	- ذكر - أنثى	-0.891	0.376	لا يوجد فرق

مستوى الدلالة أقل من 0.05

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج **spss** الإحصائي (v21)

من خلال الجدول اتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن التعويضات المالية لدى الجنسين الذكر و الأنثى لأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05 ، و السبب في عدم وجود فروق بين الجنسين في مستوى الرضا راجع لأن المرأة أصبحت تتحمل مسؤوليتها لتنفق على نفسها لكي تلي احتياجاتها وتساهم كذلك إلى جانب الرجل في الإنفاق لتخطي ظروف المعيشة .

2 العمر : اختبار "ANOVA"

الجدول رقم (22) : نتائج اختبار "ANOVA" ما إذا توجد فروق في العمر

أبعاد الدراسة	الفئة العمرية	قيمة " F "	مستوى الدلالة	موقع الفروق
الأجر	أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 سنة أكبر من 45 سنة	0.268	0.848	لا توجد فروق
التقاعد	أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 سنة أكبر من 45 سنة	1.123	0.347	لا توجد فروق
الحوافز المادية	أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 سنة أكبر من 45 سنة	1.075	0.367	لا توجد فروق

مستوى الدلالة أقل من 0.05

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج **spss** الإحصائي (v21)

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

اتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية و التي تتراوح ما بين 20 سنة و 60 سنة كما سبق و ذكرناه ، فقد جاءت مستويات الدلالة لكل أبعاد الدراسة أكبر من 0.05 ، فكل غير راضية عن التعويضات المالية التي تقدم من طرف المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان بصفة خاصة و القطاع ككل بصفة عامة ، وهذا راجع إلى أن كل فئة عمرية لها جوانب من الإنفاق المالي لتلبي ضرورياتها في الحياة اليومية فكل واحد ينفق حسب احتياجاته و كل واحد غير راض عن التعويض المالي الذي يحصل عليه ليغطي هذه الاحتياجات .

3. الفئة المهنية: اختبار "ANOVA"

الجدول رقم (23): نتائج اختبار "ANOVA" ما إذا توجد فروق في الفئة المهنية

أبعاد الدراسة	الفئة العمرية	قيمة "F"	مستوى الدلالة	موقع الفروق
الأجر	طبيب ممرض إداري عامل مهني	0.136	0.938	لا توجد فروق
التقاعد	طبيب ممرض إداري عامل مهني	4.412	0.007	توجد فروق
الحوافز المادية	طبيب ممرض إداري عامل مهني	0.913	0.440	لا توجد فروق

مستوى الدلالة أقل من 0.05

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss الإحصائي (v21)

اتضح من خلال الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عند الفئات المهنية فينا يخص بعد الأجر و بعد الحوافز المادية لأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05 . لكن و كما يتضح أنه توجد فروق بين الفئات المهنية في بعد المعاشات (التقاعد) فمستوى الدلالة أقل من 0.05 وبعد استخدامنا لاختبار POST HOC (SCHEFFE) لتوضيح أي الفئات التي تسببت في الفروق ، تبين أن الاختلاف كان في فئة الممرضين و الإداريين ، بحيث يوضح الجدول التالي أن فئة الإداريين كان الرضا عن بعد التقاعد أعلى من الرضا عن فئة الممرضين ، والسبب في

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

ذلك أن الإداريين لهم دراية ومعرفة عن الإجراءات والسياسة المتبعة في نظام التقاعد أكثر من فئة الممرضين ، بالإضافة إلى الجهد الذي تتطلبه مهنة التمريض طيلة فترة العمل داخل المؤسسة ليس نفسه الجهد المبذول لفئة الإداريين وعليه فإن سن التقاعد المعمول به حاليا يجعل الممرضين يشعرون بالاستياء تجاهه بخلاف الإداريين .

جدول رقم (24): نتائج اختبار (SCHEFFE) POST HOC

المعاشات (التقاعد)	الفئة المهنية	اختلاف المتوسط
ممرض	طبيب	- 0.430
-	إداري	*- 0.566
-	عامل مهني	- 0.114

المعاشات (التقاعد)	الفئة المهنية	اختلاف المتوسط
إداري	طبيب	0.163
-	ممرض	*0.566
-	عامل مهني	0.681

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج **spss** الإحصائي (v21)

4. سنوات الخبرة : اختبار "ANOVA"

الجدول رقم (25): نتائج اختبار "ANOVA" ما إذا توجد فروق في سنوات الخبرة

أبعاد الدراسة	الفئة العمرية	قيمة "F"	مستوى الدلالة	موقع الفروق
الأجر	أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنة من 16 إلى 25 سنة أكبر من 25 سنة	0.666	0.576	لا توجد فروق
التقاعد	أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنة من 16 إلى 25 سنة أكبر من 25 سنة	1.000	0.399	لا توجد فروق
الحوافز المادية	أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنة من 16 إلى 25 سنة أكبر من 25 سنة	1.472	0.232	لا توجد فروق

مستوى الدلالة أقل من 0.05

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج **spss** الإحصائي (v21)

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة

من خلال الجدول السابق لم يتضح وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات المقسمة حسب سنوات الخبرة عن مستوى الرضا على التعويضات المالية الممنوحة من طرف المؤسسة لأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05 ، فكل الفئات غير راضية عنها والسبب في ذلك أن أغلب الموظفين لم يتقدموا في وظائفهم و هذا ما يفسر عدم رضاهم ، و الزيادة في الأجور التي حصل عليها الموظفين من خلال الترقية في الخبرة تعد تغييرا طفيفا ما بين الأجر القديم والأجر الجديد ، أما بالنسبة للحوافز المادية فلا فرق بين الموظف الجديد و الموظف ذو الخبرة فالمؤسسة لا تمنح لهم علاوات استثنائية إذا ما تميز الموظف في عمله أو مكافآت فردية لما بذله الموظف ذو الخبرة من جهد وعطاء في فترة خدمته بالمؤسسة .

5 الحالة المدنية: اختبار " ت "

الجدول رقم (26) : نتائج اختبار " ت " ما إذا توجد فروق في الحالة المدنية

أبعاد لادراسة	الفئة	قيمة " ت "	مستوى الدلالة	موقع الفرق
الأجر	- مسؤول عن أسرة - غ مسؤول عن أسرة	0.623	0.535	لا توجد فروق
التقاعد	- مسؤول عن أسرة - غ مسؤول عن أسرة	0.397	0.693	لا توجد فروق
الحوافز المادية	- مسؤول عن أسرة - غ مسؤول عن أسرة	1.267	0.210	لا توجد فروق

مستوى الدلالة أقل من 0.05

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج **spss** الإحصائي (v21)

من خلال الجدول لم يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن التعويضات المالية حسب الحالة المدنية للمسؤولين عن أسرة و غير المسؤولين عن الأسرة لأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05 ، و السبب في عدم وجود فروق بين الفئتين فهم غير راضين عن التعويضات المالية المقدمة من طرف المؤسسة لعدم المعرفة الكافية لسياسة و إجراءات تقديم هذه التعويضات المالية وأنها لا تتماشى مع مستوى المعيشة و لا تعوض جهدهم المبذول في العمل .

و هنا يمكن القول أن الفرضية الفرعية الرابعة التي تقول " توجد فروقات في الرضا عن التعويضات المالية تعزى للعوامل الشخصية (الجنس - العمر - الفئة المهنية - سنوات الخبرة - الحالة المدنية) غير مثبتة . غير أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة في بعد التقاعد تعزى إلى " الفئة المهنية " ما بين فئة الإداريين و المرضين .

الخلاصة :

ضم هذا الفصل عرضا للمؤسسة المستقبلية و للإطار المنهجي للدراسة ، وكذلك تحليل و مناقشة نتائج الدراسة بعد تطبيق الاستبيان و التي تهدف أساسا إلى قياس مدى رضا العاملين عن نظام التعويضات المالية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الدكتور حكيم سعدان ببسكرة .

و بعد معالجة البيانات التي تحصلنا عليها من أفراد العينة، حيث أظهرت النتائج وجود حالة عدم الرضا عن ما تقدمه المؤسسة من تعويضات مالية ، كما أنه لم توجد فروقات تعزى للعوامل الشخصية .

تمهيد :

يعتبر موضوع التعويضات التي تدفع للعاملين في المنشأة، من المواضيع الهامة التي لاقت ولا زالت تلاقى الاهتمام الكبير من قبل الباحثين والدارسين في مجال الاقتصاد والإدارة، وسواء أكان ذلك في القطاع العام "الحكومي" أو الخاص "مؤسسات الأعمال" ويعود سبب هذا الاهتمام لما للتعويض من أثر مباشر على المستوى المعيشي للعاملين باعتباره مصدر رزقهم الأساسي من جهة، و على الدولة وأصحاب الأعمال من جهة ثانية، وذلك لكون هذه التعويضات تشكل نسبة لا بأس بها من تكلفة العمل في معظم المنشآت وعلى اختلاف أنواعها.

ولا شك أن درجة رضا الفرد عن عمله تتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقدا وعينا، لذلك فإن العناية بتحديد الأجر العادل أو الاهتمام بوضع سياسة رشيدة للأجور وملحقاتها يعتبر من عوامل نجاح إدارة الأفراد في المنشأة.

ولهذا سوف نقوم بدراسة هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

__ المبحث الأول: نظام التعويضات.

__ المبحث الثاني: عناصر التعويضات المالية.

__ المبحث الثالث: قياس الرضا عن التعويضات المالية.

المبحث الأول: نظام التعويضات.

يهدف هذا المبحث إلى التعرف على التفاصيل الدقيقة الخاصة بالتعويضات، وذلك لتحقيق فهم واضح لها وارتباطها بالمباحث الأخرى وأهم العناصر المتعلقة بها، وذلك من خلال توضيح طبيعة التعويضات من تعريف وأهداف وأهمية وخصائص.

المطلب الأول: ماهية التعويضات

في هذا المطلب نتطرق إلى مفهوم التعويضات و أهم التعاريف بالإضافة إلى الأهمية والأهداف كما هو موضح

أولاً: مفهوم وتعريف التعويضات.

1_ مفهوم التعويضات:

إن مفهوم التعويضات مفهوم مبهم نسبياً نظراً للعناصر الكثيرة التي تكونه، ونظراً للعوامل التي تؤثر عليه والتي قد تكون فردية أو تنظيمية أو بيئية، والتعويضات تشير إلى كافة العوائد من مدفوعات نقدية مباشرة كالأجر أو مدفوعات نقدية غير مباشرة (الإمتيازات الاجتماعية) أو في شكلها الغير نقدي (تعويضات غير مالية)¹.

وتمثل التعويضات عموماً كل مقابل تقدمه المؤسسة للموظف مقابل الخدمات التي يقوم بها، فيشير تعويض الموظف إلى كافة أنواع الأجر والعوائد التي يحصل عليها مقابل عمله بوظيفة معينة.²

ويعتبر الأجر أهم أشكال التعويضات بدرجة أنه يستخدم أحياناً كمرادف لها، فهناك الأجر الذي يدفع مقابل العمل المؤدى خلال أوقات العمل المقررة، والأجر الإضافي وهو ما يدفع زيادة عن الأجر العادي خارج أوقات العمل المقررة، والأجر الصافي وهو ما يتقاضاه الموظف فعلياً بعد إضافة المكافآت وخصم الضرائب وأقساط الرعاية الصحية، ومدفوعات التقاعد³، والزيادة التي يستفيد منها الموظف لأقدميته هي كذلك زيادة في الأجر.

1- ونوغي فتيحة، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأستاذة التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2015، ص 90.

2- المدهون محمد، إدارة وتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005، ص 172.

3- ونوغي فتيحة، مرجع سابق، ص 90.

2_ تعريف التعويضات:¹

التعويض هو كل العوائد والدفعات التي تمنح للفرد مقابل الخدمات المؤداة caruth et handlogte يبين هذا التعريف أن التعويضات هي كل ما يحصل عليه الفرد من المنظمة التي ينتمي إليها مقابل عمله فيها، فهو تعريف واسع. وهناك تعاريف أخرى توضح نوعية العوائد التي يحصل عليها الفرد العامل، حيث "تمثل التعويضات كلا من العوائد الذاتية والخارجية التي يحصل عليها الموظفون نظير أدائهم لأعمالهم" maitocchio، وتشير العوائد الذاتية إلى العقلية النفسية للموظفين الناتجة عن أدائهم لأعمالهم، فهي تعبر عن التمتع والشعور بالإنجاز اللذان يبيدهما الموظفون كنتيجة لذلك .

كما تعرف التعويضات على "أنها العوائد النقدية والغير النقدية التي يحصل عليها الموظفون عند إنجازهم لأعمالهم" maitocchio.

ويقصد بالتعويضات أيضا: "جميع أنواع المقابل المادي، المعنوي، والمزايا والخدمات، التي تقدم للعاملين نظير قيامهم بالأدوار المسندة إليهم وأداء المهام الموكلة لهم، ونظير مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة التي يعملون فيها". عبد الوهاب.

" ويعرف التعويض الإجمالي على أنه أحد المكونات الأساسية لعوائد الكلية التي تتضمن كل عناصر العوائد القابلة للقياس الكمي بالدولارات". Manas &Graham، وهذا التعريف يشترط في العوائد أن يتوفر فيها معيار القياس الكمي والذي يعني العوائد المالية التي يعبر عنها بالنقود.

ويتوقف تعريف التعويض على وجهة النظر التي يراها المعرف للتعويض "فالمسير يعرف التعويض على أنه "رزمة العوائد المالية_ الأجور والرواتب والعمولات والعلاوات إضافة إلى التأمين والإمتيازات المالية غير المباشرة الأخرى المقدمة

1_ نفس المرجع ، ص 90،91.

للموظفين مقابل خدماتهم"، أما الموظف أو العامل فتعريفه للتعويض هو تعريف ضيق، فهو يرى أن التعويض هو "الأجر أو الراتب الذي يحصل عليه في المنظمة نظير عمله". cartuh & handlogten.

ثانياً: أهمية وأهداف التعويضات:

1_ أهمية التعويضات:¹

تعتبر التعويضات من المواضيع الهامة التي تلقى اهتمام كبير من المختصين في مجال الإدارة والمالية والمحاسبة، ويعزى ذلك لما تمثله من وزن مالي و غير مالي كبير في المؤسسات بغض النظر عن تبعيتها لأي قطاع اقتصادي، حيث أنها تغطي جزء كبير من الإيرادات وتمثل جزء من التكاليف الثابتة العمومية والإدارية، حيث أنها في بعض المؤسسات تصل نفقات التعويضات إلى أكثر من 75 % من إجمالي الإيرادات في المؤسسات العمومية وتصل في الشركات إلى 70 % من الإيرادات فإن تكلفة العمل تعتبر جزء أساسي في أي هيكل للتكاليف، ومن هنا يأتي كبر حجم وثقل وزن التعويضات التي يعتبر أساسها تكلفة العمل، ولما للتعويضات من آثار مباشرة على العاملين من حيث مستويات الأداء والإنتاجية وعلى مركز الدخل ومستوى الاستهلاك وحجم الادخار ومستوى المعيشة والمركز المادي والنفسي للعاملين وإلى غير ذلك من الآثار الاجتماعية والاقتصادية، وكذلك لما للتعويضات من آثار على الدولة والمؤسسات الذين يسعون باستمرار إلى تحقيق أعلى إنتاجية وأرباح وتحقيق الولاء والالتزام التنظيمي وتقليص معدل دوران العاملين والتغيب عن العمل وتقليص أخطاء وضغوط العمل وترشيد الإنفاق.

2_ أهداف التعويضات:²

تعتبر التعويضات أهم أدوات توجيه العاملين نحو تحقيق أهداف المؤسسات، عليه فإن الباحث يجمل أهم

أهداف التعويضات كما يلي:

1- جمال النمر موسي المصري، أثر التعويضات في رضی العاملين في الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم لإدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 38.

2- محيسن وحدي أحمد، مدى رضا الموظفين العاملين في مؤسسات وكالة الغوث عن أنظمة التعويض والحوافز، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2004، ص 54.

- 1_ المساهمة في إشباع حاجات العاملين ورفع روحهم المعنوية وتعزيز الولاء والالتزام التنظيميين.
- 2_ تحسين علاقات المنظمة مع العاملين والزملاء في العمل.
- 3_ حث العاملين على تحقيق درجات أداء مرتفعة تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.
- 4_ العمل على زيادة الإنتاجية والميزة التنافسية للجامعة عبر تطبيق نظام تعويضات مناسب يعمل على استقطاب والاستحواذ على قوة عمل قوية.
- 5_ تحقيق العدالة والمساواة بين العاملين حيث أنه ما من وسيلة أجدر من التعويضات في تحقيق كلاهما.

ثالثاً: خصائص التعويضات وتصنيف مكوناتها:

1_ خصائص التعويضات:¹

من أهم خصائص التعويضات:

- 1_ التكرار: متكررة الحدوث حسب وحدة الزمن المطبقة في الدفع سواء يومي أو شهري أو سنوي.
- 2_ طرق تقديمها: تقدم بصورة مادية أو معنوية أو مالية وغير مالية، مباشرة وغير مباشرة.
- 3_ أسلوب الزيادة: التدرج في الزيادة حسب الخصائص الكمية والنوعية لعضوية العاملين.
- 4_ التوافقية: التناسب والتوافق مع الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.
- 5_ الإلزامية: قانونية المرجع وملزمة لكل المؤسسات.
- 6_ التصميم: يتكون من الكادر (قانون التعويضات ولوائح تنفيذه) وسلم الرواتب المصاحبة.
- 7_ الحجم: تتغير أحجام بنود التعويضات حسب خصائص المؤسسة والعاملين والوظائف والقطاع.
- 8_ التنوع: تتفاوت التعويضات في القطاع الاقتصادي وبين قطاعات اقتصادية متعددة.
- 9_ التصنيفية: تصنيف التعويضات حسب عدة معايير منها الزمن وأسلوب التأثير المتلقي لها.

1- جمال النمر موسي المصري، مرجع سابق، ص 41.

2_ تصنيف مكونات التعويضات: ¹

يمكن تصنيف التعويضات إلى تعويضات مالية وغير مالية وفق متطلبات البحث وحسب طبيعة تعويضات قطاع التعليم العالي التي تتميز عن غيرها بتعدددها، وحسب طبيعة هذا البحث فإننا نصنف تعويضات الجامعة وفق الأساس المالي أي تقسيم التعويضات إلى مالية وغير المالية أي أن جزء منها يتم دفعه في صورة مالية مباشرة للعاملين مثل الراتب الشهري وجزء من يتم دفعه لهم في صورة غير مالية مثل مزايا العمل والخدمات والحوافز المعنوية وضمن هذا الإطار تنقسم تلك التعويضات إلى جزء مباشر مثل الرواتب أو تعويض نهاية الخدمة يدفع لكل عامل على حدا وجزء آخر غير مباشر يدفع بصورة جماعية لجميع العاملين، وبناء عليه فإننا نصنف التعويضات كما يلي:

أولاً: التعويضات المالية: مباشرة وغير مباشرة.

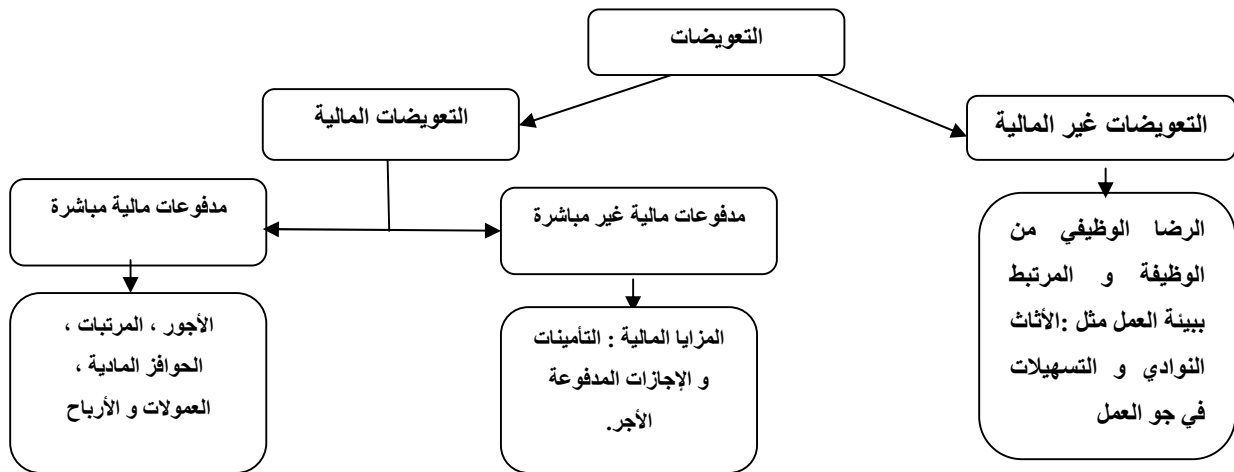
1_ التعويضات المالية المباشرة: تعويضات فورية وتعويضات مؤجلة (تعويض نهاية الخدمة).

2_ التعويضات المالية الغير مباشرة: حوافز مادية وخدمات أساسية واختيارية ونقابية.

ثانياً: التعويضات الغير مالية:

وهي مزايا العمل والحوافز المعنوية وتسهيلات العمل وتسهيلات مالية.

شكل رقم (01) تصنيف التعويضات



المصدر: شاويش، مصطفى نجيب. إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص 184.

¹ -R.WayneMondy and Robert Mnoe, human resource management, ninth edition, prentice holl, person education international, 2005, p 325.

المطلب الثاني: أساسيات التعويضات المالية:

من خلال هذا المطلب نتطرق إلى عدالة التعويضات و شروط فعاليتها .

أولاً: عدالة التعويضات المالية:

من أهم الصفات الضرورية التي يجب أن يتميز بها نظام التعويضات هي في تحقيق عدالة التعويضات، حيث أن الحاجة إلى تحقيق العدالة تعتبر من العوامل الأساسية في تحديد التعويضات التي تتحقق بإيجاد نوع من التوازن بين حاجات الأفراد وأصحاب العمل، ولأهمية تحقيق العدالة في منح التعويضات فإنه توجد أربع مستويات للعدالة يمكن التمييز بينها.¹

1_ العدالة الخارجية: ExternalEquity

وتتحقق من خلال قيام المنظمة بدفع أجور للعاملين فيها تتماثل مع ما تدفعه منظمات مماثلة للعاملين لديها ويمارسون نفس الأعمال، حسب ظروف العمل، العمل نفسه، مستوى الجهد، القضية تناسب وليست تساوي، حتى يستطيع صاحب العمل جذب الأفراد للعمل لديه أو الاحتفاظ بقوة العمل الحالية، وتحقق العدالة الخارجية عن طريق القيام بمسح احصائي للأجور في سوق العمل واستخدام المعلومات المتوفرة من ذلك المسح في تحديد مستويات الأجور ومعدلاتها.²

2_ العدالة الداخلية: InternalEquity

وتتحقق من خلال دفع أجور للأفراد العاملين في المنظمة بشكل يعكس اختلاف القيمة النسبية لأعمالهم من خلال مراعاة أن يحصل الفرد على الأجر الذي يحصل عليه الآخرون بالمنظمة والذين لديهم نفس مستوى المهارة والخبرة ومستوى التأهيل العلمي ويؤدون نفس الوظيفة، وتحقق العدالة الداخلية عن طريق تطوير هيكل للأجور مبني على تقييم الأعمال.³

3_ العدالة العملية "فردية": EmployeeEquity

وتتحقق عندما تقوم المنظمة بدفع أجور مختلفة لأفراد يؤدون نفس العمل، وهذا ما يعكس مميزات وعوامل فريدة خاصة بالعامل يكون دفع الأجور مبني على أساسها، وخاصة فيما يتعلق بإيجازه وتحقق العدالة الفردية عن طريق تقييم أداء العاملين بشكل عادل وربط ذلك بأجورهم وزيادتهم، ومن حيث مستوى الأداء أو منصب الأقدمية.⁴

¹ - Mondy and NOE، مرجع سابق، ص 285.

² - نفس المرجع، ص 287.

³ - المدهون محمد، مرجع سابق، ص 174.

⁴ - برنوطي سعاد نايف، إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008، ص 268.

4_ عدالة الفريق: TeamEquity

تعتمد هذه الطريقة على ما يحققه الفريق أو جماعة العمل من نتائج أكثر من اعتمادها على مستوى الأداء الفردي، وتتحقق من خلال قيام المنظمة بدفع أجور فريق العمل ومكافأته كفريق منتج، أما أن تحسب داخل الفريق نفسه، أو مقارنة بفريق العمل المماثلة من داخل المنظمة أو من خارجها، إذا شعر الموظف داخل الفريق بالظلم قد يترك المنظمة أو قد يبقى بالمنظمة ولكن يقيد مجهوداته¹.

وإن تحقيق عدالة الأجور ذات تكلفة عالية على المنظمة لكنها ضرورية إذا أرادت المنظمة أن تكون في وضع تنافسي قادرة على اجتذاب العاملين والاحتفاظ بهم وحفزهم، أما العدالة الفردية العمالية فتؤدي إلى حفزهم، وأما عدالة الفريق فتؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء والجودة²، ويجب الإشارة هنا إلى أن نظام الأجور ليس ثابتاً وإنما يجب أن يتميز بالديناميكية مع ضرورة

أن يعدل هيكل الأجور ومستواها باستمرار نتيجة للتغيير المستمر في البيئة المحيطة بالمنظمة وخاصة التغييرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية في سوق العمل.

ثالثاً: شروط فعالية التعويضات المالية:³

لكي تأتبع التعويضات بثمارها المرجوة ولأجل أن يتم التوصل إلى وضع قانون ونظام ولوائح وتعليمات تنفيذية وسلم رواتب ملائم فلا بد أن تتميز بعض خصائص التعويضات المطابقة مع مقدار الجهد ونوعية الأعمال والتوجه المطلوب في السلوك، وفي هذا الخصوص نجد أن التعويضات تتطلب بعض الشروط لكي يتم تحديدها وتحقيق المرجو منها وتسهم في وضع نظام تعويضات جيد يتلاءم مع المؤسسة والعاملين يأخذ في الحسبان تطورها، وهنا نورد بعض من الشروط الممكنة:

1_ أن تمنح جميع التعويضات لجميع العاملين بدون استثناء بعدالة ومساواة وتطابق مع الجهد.

2_ أن تتكامل وظيفة التعويضات في المؤسسة مع باقي وظائف الموارد البشرية.

3_ ارتباط التعويضات بحاجات العاملين وأدائهم.

¹ - Mondy and Noe مرجع سابق، ص 286.

² - محيسن وحدي أحمد، مرجع سابق، ص 38.

³ - بسيسو، شفا سم السقا، مدى الرضا الوظيفي لدى المؤسسة الحكومية عن نظام التعويضات المالية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 51.

- 4_ تعدد وتنوع التعويضات وفق حاجات العاملين في تحقق أهدافهم وأهداف المؤسسة.
- 5_ تحدد التعويضات وفق قوى السوق والوظائف والبيئات الاقتصادية والاجتماعية.
- 6_ وضع معايير أداء ملائمة للقيام بالأعمال بحيث تعتبر مؤشرات انجاز تحدد التعويضات وفقها.
- 7_ تحديد موازنة مرنة معينة تتضمن تسديد التعويضات في الوقت المناسب.
- 8_ أن تكون التعويضات على قدر دوافع العاملين بحيث يستطيعوا أن يحققوا أهدافهم المشروعة من خلال أعمالهم في المؤسسات مما يدعم احترام النظام العام والقانون.
- 9_ توافق طرق الحفز ضمن مختلف الظروف بحيث لا تتغير بدون دراسة متعمقة.
- 10_ أن تكون الحوافز على قدر الأداء ومتزامنة معه وضامنة لاستمراره وتشكل دافعا.
- 11_ أن تكون الحوافز السلبية عادلة ومتزامنة وفق نوع وحجم السلوك (التمييز بين الخطأ الفادح والخطأ العفوي) وحامية للمؤسسة من السلوكيات المخالفة لقواعد العمل.
- 12_ ضرورة مشاركة العاملين في وضع نظام التعويضات للمحافظة على تنفيذه بدقة وتحقيق الرضا.
- 13_ التعريف بنظام التعويضات ضروري لأجل أن يعرف كل موظف ما يحصل عليه من تعويضات مما يرفع من عنصر التأكد لدى العاملين بخصوص مستقبلهم الوظيفي في المؤسسة.
- 14_ ضرورة التنسيق بين جميع مكونات التعويضات لأجل عدم تكرارها ونقصها.
- 15_ تقويم التعويضات عند اللزوم وفق المستجدات في بيئة العمل.
- 16_ أن تتمتع التعويضات بالنزاهة في التقدير والواقعية.
- 17_ أن تركز التعويضات على أسس مهنية واضحة.

ثالثا: تحديد التعويضات:¹

1- جمال النمر موسي المصري، مرجع سابق، ص 44، 45.

يتم بتحديد التعويض المالي وفق عدة عوامل أساسية هي الموظف والوظيفة والمؤسسة سوق العمل في القطاع الذي تعمل به المؤسسة، بمعنى يتوقف تحديد التعويضات على تحليل العمل وبناء عليه نورد هنا تحليل لكل من هذه العوامل الأربعة:

1_ الموظف: تعتبر خصائص الموظف المهنية من أهم العوامل التي يتحدد بناء عليها حجم التعويضات التي يحصل عليها الموظف من المؤسسة التي يعمل بها، ومن ضمن هذه الخصائص المهنية ما يلي:

1/1_ المعرفة: تشمل المعرفة المؤهل العلمي أو التدريب المهني الذي يتمتع به الموظف والذي يعتبر مانح القيمة الأساسية للموظف والمثبت لوضعه في المؤسسة منذ البداية والذي يتسبب في تشكيل اللبنة الأساسية لوضعه بالمؤسسة وخاصة في قطاع التعليم العالي.

2/1_ القدرات: هي القدرات الفكرية والجسمانية التي يتمتع بها الفرد والتي تختلف من فرد لآخر.

3/1_ المهارات: وهو ما يتمتع به الفرد من مهارات خاصة تتعلق بميوله ومواهبه وبنائه الفكري في مجال محدد من المعرفة يوظفها في قيامه بعمله ويميزه عن غيره ويظهر هذا في مستوى أداءه وإنتاجيته.

2_ المؤسسة: تعتبر المؤسسة منشأ وحاضنة الوظائف التي تأسس لها وتنشئها وتشغلها بناء على حاجاتها التي ترمي إلى تحقيق أهدافها من نمو واستقرار وتحقيق أرباح واستثمار واستقرار باتجاه التقدم، وعليه فإن تنوع المؤسسات يؤدي إلى تطوير مختلف الوظائف التي تتناسب مع طبيعة المؤسسة وبناء عليه فإن التعويضات تختلف حسب المؤسسة والقطاع التي تعمل به وتنتمي إليه، عليه نجد أن تعويضات المؤسسة تتحدد وفق عناصر البيئة الداخلية والخارجية والبرامج التنموية أو العلمية التي تقوم بتطويرها وبناء عليه فإن التعويضات تكون أكبر إذا كانت المؤسسة تنتمي للقطاع الخاص منه إلى القطاع العام وتكون أعلى إذا كانت المؤسسة تنتمي إلى قطاع التعليم العالي منه إلى قطاع التربية والتعليم وأن المؤسسة التي تعمل على نطاق دولي تقدم تعويضات أكبر من المؤسسات التي تعمل على نطاق محلي أو إقليمي فقط.

3_ سوق العمل: إن سوق العمل هو السوق الذي تتداول فيه القوى العاملة من عارضي وطالبي العمل وهذا السوق متقلب حسب الأوضاع الاقتصادية، فإذا كانت السوق مزدهرة يصعب الحصول على اليد القوة العاملة حيث تقل البطالة إلى حدودها الدنيا إما إذا كانت الأوضاع الاقتصادية تعاني من كساد اقتصادي فإن القوى العاملة تتوفر بكثرة ويسهل الاختيار منها بأسعار رخيصة ومن هنا تتقلب تعويضات العاملين حسب الازدهار والكساد الاقتصادي، فإذا ساد معدل مرتفع زادت التعويضات وتساعدت الأصوات بضرورة رفعها إما إذا ساد معدل تراجع في النمو قلت التعويضات مثلما هو حاصل الآن فإن معدلات البطالة ارتفعت مع تفاقم الأزمة الاقتصادية وانحيار أسواق العمل.

4_ الوظيفة: تعتبر الوظيفة الموقع المهني الذي يشغله الموظف في المؤسسة تتميز الوظائف عن بعضها بكثير من الفروقات وذلك مثل وضع الوظيفة في البناء المؤسسي للجامعة والمستوى الذي تقه به ضمن الهيكل التنظيمي وطبيعة الوظيفة وتعدد علاقاتها مع الوظائف الأخرى وطرق اتصالها عبر الهيكل التنظيمي وطبيعة الوظيفة وتعدد علاقاتها مع الوظائف الأخرى وطرق اتصالها عبر الهيكل التنظيمي مع باقي مكوناته، أفضل ما يعبر هو الوظيفة هو الوصف الوظيفي الذي يعتبر المكون الأساسي لأي منها، حيث يشمل الوصف الوظيفي كل من:

1/2_ المسؤوليات: تشمل المسؤوليات الصلاحيات والأعمال والأفراد والمهام والأدوات والبرامج التي تتضمنها الوظيفة ويجب على الموظف القيام بها.

2/2_ الواجبات: تشمل كل ما يجب القيام به لأجل انجاز الأعمال والحصول على المنتجات والخدمات.

3/2_ المهام: تشمل المهام كل جزئية من جزئيات المسؤوليات والواجبات والتي تتم بشكل منفصل عن باقي مهام الأعمال.

المبحث الثاني: عناصر التعويضات المالية

تعتبر مختلف التعويضات المالية وعلى رأسها الأجور من أهم الحقوق الأساسية للعامل كما أنها من أهم التزامات صاحب العمل تجاه العامل ويرجع الاهتمام بهذا العنصر كونه يكتسي طبيعة مزدوجة، فله وجه إنساني ووجه اقتصادي فهو يمس من جهة حياة الكادحين ماديا ومن جهة العلاقة الإنسانية والاجتماعية بين العامل ورب العمل ما يجعلها أعقد المشاكل و مبعث النزاعات العمالية، ومن هنا يتم التطرق في هذا المبحث إلى بعض عناصر من التعويضات المالية.

المطلب الأول: الأجور

أولاً: مفهوم الأجور:

لم تكن فكرة الأجر بالمعنى المتعارف عليه اليوم ك مبلغ من النقود بل اختلفت باختلاف تطور الإنسان وبيئته الاجتماعية ونظام عيشه، فلقد مر الأجر بعدة تحولات عبر الأزمنة حتى وصل إلى ما هو عليه اليوم، فلقد كان الأجر العيني أول صورة للأجر، فلأفراد كان عملهم منحصر في الميدان الزراعي فقط بأدوات بسيطة بالإضافة إلى بعض الأعمال الحرفية واليدوية والتقليدية، ومع مرور الوقت وظهور القطع النقدية في شكلها الفضي والذهبي انتقل الأجر من مرحلة الأجر العيني إلى أجر جزء منه نقدي أو كله، وأصبح العمال أحرارا في شراء الغذاء والملابس والأسعار الجارية في المحلات، ومن هنا يمكن تقديم المفاهيم التالية حول الأجر:

الأجر هو ما يتقاضاه العامل أو يحصل عليه لقاء خدمة ما، وقد نأخذ هذه الخدمة أو العمل شكل جهد ذهني أو عضلي كما يتخذ الأجر شكل الأجر النقدي.¹

في حين عرفه أحمد ماهر (بأنه مقابل قيمة الوظيفة التي يشغلها الفرد).²

وعرفه طارق الحاج بأنه "المقابل الذي يحصل عليه العامل مقابل الجهود والأتعاب التي يبذلها في القيام بالعملية الإنتاجية أي مقابل العمل الذي يؤديه العامل عند ممارسته لنشاطه الإنتاجي".³

و عرفه المشرع الجزائري حسب المادة 80 من قانون العمل "فإن الأجر هو حق العامل يتقاضاه مقابل عمل مؤدى على أن يتناسب هذا الأجر مع نتائج العمل وعليه فإن الأجر هو مقابل مالي للعامل".⁴

أما المفهوم الاقتصادي للأجر هو المبلغ الذي يدفع للعامل مقابل قيامه بعمل ما أو عند تنفيذ هذا العمل لحساب شخص آخر ويتوسع بعضهم في مفهوم الأجر حتى يشمل جزءا من دخل أصحاب المشروع الذي يقوم بإيراداته بنفسه وذلك لقاء قيامه بالعمل تنظيما أو إدارة.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن اقتراح التعريف التالي للأجر "الأجر هو ثم العمل الذي يدفعه صاحب العمل إلى نظير الخدمات التي يؤديها، وهي بالنسبة للعامل تمثل المقابل الذي يحصل عليه من جراء ما يبذله مقابل من مجهود في فترة زمنية معينة لحساب صاحب العمل".⁵

ومن أبرز المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بالأجر ما يلي:⁶

المرتب: هو ما يحصل عليه الموظف وما يصرف شهريا في الغالب.

إجمالي الأجر: هو ما يستحقه الفرد من أجر مقابل وظيفة قبل خصم أي اقتطاعات.

صافي الأجر: هو عبارة عن أجر بعد خصم الاقتطاعات أي أجر الذي يستلمه الفرد في يده.

ثانيا: أهمية الأجور وأهدافها:

- 1- صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002، ص 286.
- 2- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الخامسة، دار الجامعة الجديدة، للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2015، ص 182.
- 3- طارق الحاج والآخرين، الاقتصاد الإداري، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 205.
- 4- المادة 80 من قانون علاقات العمل رقم 11/90 الصادر في الجريدة الرسمية في 21 أبريل 1990، العدد 17، ص 569.
- 5- ضياء مجيد الموسوي، النظرية الاقتصادية التحليل الاقتصادي الجزئي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989، ص 331.
- 6- أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 182.

1_ أهمية الأجر:

تعد الأجر أحد أهم حوافز العمل خاصة في المجتمعات النامية نظرا لضعف مستواها مقارنة بمستوى المعيشة واحتياجات العمل، ورغم أن علماء النفس لم يولوا أهمية مناسبة لهذا الحافز في المجتمعات المتطورة اقتصاديا نظرا لتناسب الأجر مع مستوى المعيشة فيها، فإنها تظل أهم الحوافز في المجتمعات النامية والمتطورة على حد سواء.¹

إن للأجر أهمية بالغة وتظهر في أكثر من جانب، فهو مهم بالنسبة للفرد والمجتمع وكذلك بالنسبة للمؤسسة، وستتطرق لهذه الجوانب فيما يلي:

أ_ أهمية الأجر بالنسبة للفرد:

يعتبر الأجر محددًا رئيسيًا لمستوى معيشة الفرد ومركزه الاجتماعي فهو على المستوى الصحي والمعيشي والراحة النفسية التي يحققها الفرد لنفسه ولأسرته وشعوره بأمن اقتصادي.²

كما تتمثل أهمية الأجر على مستوى الفرد في أنها الوسيلة لإشباع الاحتياجات المختلفة للفرد سواء كانت احتياجات أساسية للمعيشة وبقاءه أو لشعوره بأمان.³

ومن خلال الأجر يقوم الفرد بمقارنة مداخيله (الأجر الذي حصل عليه) مع مخرجاته (الجهد الذي بذله)، لذا من الضروري أن يكون تقارب بينهم حتى لا يشعر العامل بعدم الارتياح خاصة إذا وجد أن هناك من يبذل جهد أقل ويحصل على أجر أكبر من أجره.⁴

بالإضافة إلى إشباع الحاجات المادية وتحقيق رضا العامل، وبالتالي الاستقرار والولاء في العمل، حيث يعتمد العامل على الأجر كمعيار للحكم على عدالة المؤسسة في التعامل مع عمالها وكذلك

يقارنها مع غيرها من المؤسسات الأخرى.⁵

ب_ أهمية الأجر بالنسبة للمؤسسة:

1- نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 172.

2- عادل صحن، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1985، ص 284.

3- حمد ماهر، مرجع سابق، ص 187.

4- حمادة محمد الشاطا، النظرية العامة للأجور والمرتبات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1980، ص 42.

5- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة البعد الاستراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 497.

تشكل الأجر نسبة معتبرة من مجموع التكاليف التي تتحملها المؤسسة، لذا فإن المؤسسة تسعى جاهدة لمراقبة مستويات الأجر ومقارنتها مع ما يدفع في المؤسسات الأخرى المنافسة أو المماثلة لها.

كما أن المؤسسة تقوم بمقارنة مخرجاتها مع مدخلات الفرد، فإذا شعرت أنها تدفع أجرا يفوق الجهد المبذول من طرف الفرد فلن تكون مستعدة للاستمرار بالدفع له وبالتالي تصبح طريقة تحديد الأجر من الموضوعات الأساسية التي تهتم بها الإدارة التي تسعى إلى رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية وتخفيض النفقات.¹

ج- أهمية الأجر بالنسبة للمجتمع:

للأجر أهمية بالغة في تحديد المستوى المعيشي للمجتمع وكذا درجة رخاءه، فكلما كان الأجر عاليا فرض عليه ضرائب عالية تشكل دخلا للمؤسسات الخدمائية والعامّة.²

2_ أهداف الأجر:

تتمثل أهداف الأجر فيما يلي:

- _ جلب عمال ذوي كفاءات عالية وتحفيزهم بالعمل في المؤسسة.
- _ الإبقاء على العمال الموجودون فعلا في المؤسسة من خلال وضع وتحديد المسؤوليات المناسبة للدفع لما هو متوفر في المؤسسات المماثلة.
- _ توفير العدالة في الدفع، حيث أن إدارة الأفراد في المؤسسات تسعى إلى دراسة الأعمال الموجودة وتقسيمها لتحديد قيمة كل عمل وحل ما يستحق من أجر وفقا لهذه القيمة.
- _ رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية للمشروع وتحقيق أقصى إنتاجية ممكنة.³

ثالثا: أنواع الأجر ومحدداتها: نتطرق هنا إلى أنواع الأجر و محدداها

1_ أنواع الأجر: يمكن تقسيم الأجر إلى أنواع عديدة منها:

- 1- العرفي عودة، محددات الأجر و أثرها على العمالة في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة حسينة بن بوعلوي، الشلف، 2011، ص 47.
- 2- حمادة محمد الشاطا، مرجع سابق، ص 47.
- 3- سهيلة محمد عباس و آخرون، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، لبنان، 2000، ص 286، 287.

أ_ **الأجر النقدي**: يطلق عليه أحيانا بالأجر الاسمي والذي هو عبارة عن مقدار ما يحصل عليه العاملين من مبالغ نقدية والتي تشمل العلاوات والبدلات التي تحدد لهم مقابل ما يقومون به من بذل مجهود معين في أعمالهم التي يمارسونها في الوظيفة المخصصة لهم في المنشأة¹، ويتكون الأجر النقدي من جزئين جزء ثابت يدفع بشكل دوري وجزء متحرك يدفع وفق ظروف العمل والجهد المبذول من طرف العامل.

ب_ **الأجر الثابت**: يحصل عليه العامل وفق نظام متبع في المؤسسة وذلك حسب الزمن (الساعة، اليوم، السنة) وحسب طبيعة العمل الذي يقوم به العامل.

ج_ **الأجر المتغير (المتحرك)**: تقوم مؤسسة بدفع أحوار ثابتة بالإضافة إلى مبالغ غير ثابتة تدفع للعامل نتيجة تحقيقه لنتائج إيجابية بالنسبة للمؤسسة.²

د_ **الأجر الحقيقي**: هو عبارة عن قوة شرائية للأجر النقدي والذي يستطيع الفرد من خلاله أن يحصل على مقدار السلع والخدمات التي يمكن شراءها بأجر نقدي لإشباع حاجاتهم المتعددة.³

هـ_ **الأجر العيني**: هو مقابل غير مادي يظهر في شكل خدمات تقدمها الشركة للفرد مثل الرعاية الطبية، العلاج، المواصلات، السكن... الخ.

و_ **الأجر الإضافي**: هو ما يتقاضاه العامل مقابل قيامه بوظيفة إضافية بعد انتهاء وقته الفعلي المحدد قانونا، وغالبا ما يتم تحديد سعر متدن لساعات العمل العادية، وسعر أعلى لوقت العمل الإضافي.⁴

2_ محددات الأجر:

تلعب الأجر دورا هاما في توزيع الموارد البشرية في استغلالها بأحسن شكل ممكن، فيمكن لنظام الأجر أن يجذب الأفراد في أعمال معينة إذا كانت الأجر مرتفعة نسبيا عن أحوار في أعمال أخرى.

من جهة أخرى يجب إيجاد التوازن بين أحوار العاملين والإنتاج الذي يقدمونه لتفادي التضخم أو الركود في النشاط الاقتصادي، ذلك أي ارتفاع في الأجر وبقاء الإنتاج متدهور يؤدي إلى حالة تضخم والعكس يؤدي إلى حالة

¹- يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 346.

²- سنان الموسي، إدارة الموارد البشرية وتأثير العولمة عليها، دار مجلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 346.

³- يوسف حجيم الطائي، مرجع سابق، ص 347، 346.

⁴- العرفي عودة، مرجع سابق، ص 47.

الفصل الأول: الدراسة النظرية لنظام التعويضات وقياس الرضا عن التعويضات المالية

ركود وكلاهما يشكل خطر على اقتصاد الدولة، وهناك مجموعة من الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والأخلاقية ولسياسة الأجور نوضحها فيما يلي:

أ_ الاعتبارات الاقتصادية:

يتحدد الأجر نتيجة عرض وطلب ويتولى سوق العمل توفير المجال لتفاعل قوى العرض والطلب، فيجتمع المشترين والبائعين بخدمة العمل ويحدد أسعارها، إن أغلبية الأفراد العاملين في

الجمتمع يحصلون على دخول وهذه الأخيرة تمثل جزءا هاما من الكيان الاقتصادي وتقوم بدور هام في توزيع الموارد البشرية وحسن استخدامها، كذلك التغييرات المستمرة في أسعار السلع والخدمات تؤدي إلى ارتفاع معدلات التضخم والتي تؤثر مباشرة على المستويات للعمال نتيجة لارتفاع التكاليف المعيشية، لذا فإن الأفراد العاملين لا يجدون سبيلا إلا المطالبة برفع الأجور للمحافظة على قدرتهم الشرائية.¹

المستوى العام للأسعار حيث أن الأسعار المرتفعة تؤدي إلى ضرورة تحديد الأجور عند مستويات مرتفعة حتى توفر الأجور النقدية مستويات معيشية مقبولة للعامل وأسرته في ظل الأسعار المرتفعة في حين أن مستويات الأسعار المنخفضة يمكن أن يتحقق تحديد للأجور عند مستويات أقل لأنها تكفي لتحفيز العيش بهذه الأجور في ظل الأسعار المنخفضة هذه.²

ب_ الاعتبارات الاجتماعية:

ينظر كالفرد إلى الأجر الذي يحصل عليه باعتباره رمز المركز الذي يشغله بالإضافة إلى كونه وسيلة لشراء احتياجاته، وفي هذا ما يفسر ما يعلقه الأفراد من الدلالات على الاختلافات الوظيفية في الأجر وما يفسر أيضا الأهمية التي يعلقها الأفراد على طريق الرفع (يومي، شهري، سنوي).³

ج_ الاعتبارات السياسية:

تتمثل هذه الاعتبارات في القوة والنفوذ اللذان يؤثران في تحديد الأجر في النقابات مثلا تجري مفاوضاتها عند التعاقد مع الإدارة لتحاول الضغط عليها فيما يخص مستويات الأجر وحتى المشروعات التي بها أفراد نقابيون.

1- حمادة محمد الشاطا، مرجع سابق، ص 35.

2- طارق الحاج وآخرون، مرجع سابق، ص 214.

3- صلاح عبد الباقي، مرجع سابق، ص 362.

د_ الاعتبارات النفسية:

تعتبر المكافآت والأجور وسيلة لاتباع الحاجات النفسية وحيث أن هذه الحاجيات هي الحافز الأساسي للأفراد فإنه إلى أي مدى تستطيع فيه الأجور اتباع حاجيات لتصبح وسيلة لتحضر العمل، وفي فترة من فترات كان يعتقد أن الأجر هو الدافع الجيد للعمل غير أنه تبين فيما بعد أن هناك مجموعة من العوامل تؤدي إلى تحفيز الأفراد.

هـ_ الاعتبارات الأخلاقية:

يجب أن تكون المكافآت عادلة إلى أن الاختلاف بدأ يظهر عندما يراد تحديد المقصود بالعدالة في المكافآت، فليس هناك معايير عامة مقبولة للعدالة ومن هنا ظهرت الاختلافات حول تحديد العوامل التي يدفع أصحاب العمل لمكافآت مقابلها.¹

رابعاً: طرق تحديد الأجر:

هناك عدة طرق لتحديد الأجر إلا أنه من أهم هذه الطرق شيوعاً واستخداماً في الواقع الفعلي هي:²

1_ طريقة احتساب الأجر حسب الزمن:

حيث يحدد الأجر متماثلاً للعمل المتماثلاً لكل وحدة زمنية من العمل يؤديها (الساعة، يوم، أسبوع، شهر، الخ..)، وهذه طريقة سهلة الاستخدام ولا تتطلب تكاليف وجهود تذكر من أجل الأخذ بها وتطبيقها ولا يوجد تمايز بين العاملين الذين يؤدون ذات العمل في الأجر، وبالتالي فإنها توحد مواقفهم ولا تثير الحساسية فيما بينهم إلى حد كبير ويمكن ترجمتها إلى المعادلة التالية:

الأجر المستحق للعامل = عدد الساعات و أيام تواجد العامل بالمقر × معدل أجر الساعة أو يوم

إلا أن هذه الطريقة لا تثير الحوافز لدى العاملين، حيث يحصل العمال أكثر كفاءة على الأجر الذي يحصل عليه العمال الأقل كفاءة كما أنها لا تدفع العاملين في الغالب إلى بذل جهد أكبر خلال وقت العمل.

2_ طريقة احتساب الأجر حسب القطع:

1- صلاح عبد الباقي، مرجع سابق، ص 363.

2- طارق الحاج، فليح حسن، الاقتصاد الإداري، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 208.

الفصل الأول: الدراسة النظرية لنظام التعويضات وقياس الرضا عن التعويضات المالية

هذه الطريقة تربط بين أجر العامل الذي يحصل عليه عمله ونتاج هذا العمل ونستخدم العديد من الإشكال في هذه الطريقة التي يمكن أن تطبق على عامل واحد او على مجموعة أو مجموعات من العاملين، حيث يتم ربط بين أجورهم وقيامهم بإنتاج معين محدد مسبقا ويمكن تفسيرها إلى المعادلة التالية:

$$\text{الأجر المستحق} = \text{عدد الوحدات المنتجة} \times \text{معدل أجر الوحدة}$$

هذه الطريقة توفر الحافز للعاملين على زيادة جهودهم وبذل عمل أكبر عند القيام بالعمل وبذلك يحققون إنتاجا أكبر للمشروعات التي يعملون بها.

خامسا: العناصر المكونة للأجر:

يتكون الأجر من عدة عناصر ثابتة ومتغيرة تتمثل فيما يلي:

1- الأجر الأساسي¹:

هو المقابل المهني في الهيئة المستخدمة حيث يمنح لكل منصب عمل مجموعة من الأنماط الاستهلاكية التي تحددها عناصر وعوامل المنصب والتي تختلف من منصب إلى آخر والتي تتمثل في درجة تأهيل والمسؤولية والجهد الذي يتطلب المنصب، كما تحدد كل نقطة استدلالية للمنصب القيمة المالية للنقطة.

ولا يمكن أن يكون الأجر الأساسي أقل من الأجر الوطني المضمون كما يحدد لكل نقطة استدلالية قيمة مالية معينة تمثل ثمن أو سعر أو مقبل لنقطة وبالتالي:

$$\text{الأجر الاستدلالي} = \text{الرقم الاستدلالي للمنصب} \times \text{القيمة المالية للنقطة الاستدلالية}$$

2- الأجر الأدنى المضمون²:

¹- طارق الحاج فليح، مرجع سابق، ص 209.

²- أحمية سليمان، تنظيم قانون علاقات العمل الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص 228.

هو الحد الأدنى للأجر المطبق على كافة العمال وكافة القطاعات والنشاطات دون شوط استثناء، حيث يتم تحديده من قبل السلطات العامة ويوجد إلى جانب الأجر الأدنى الوطني المضمون نوع آخر من الأجر الذي يحدد بواسطة الاتفاقيات الجماعية للعمل، والذي يحدد نطاق تطبيقه هذه الاتفاقيات ويلاحظ أنه يساير تطور المستوى المعيشي للعمال والمجتمع ككل.¹

3_ المكافآت والتعويضات:

أ_ الساعات الإضافية:

حيث يجوز للمستخدم أن يطلب من أي عامل أداء ساعات إضافية زيادة على المدة القانونية للعمل دون أن تتعدى 90% من المدة القانونية مع مراعاة أن لا تتعدى مدة العمل اثني عشر ساعة في اليوم بالمقابل فإنه يخول أداء ساعات إضافية الحق في زيادة لا تقل بأي حال من الأحوال عن 50% من الأجر العادي للساعة، بحيث تقيم الأربع ساعات الأولى المؤداة في الأوقات الغير عادية بزيادة 50% وتقيم ساعات الأخرى ما بعد الأربع ساعات المؤداة في الأوقات العادية بزيادة 75%²، بينما تقيم الساعات الإضافية المؤداة ليلا ما بين التاسعة ليلا و الخامسة صباحا بزيادة 100% عن التسعيرة العادية.

ب_ تعويض الخبرة المهنية:

يهدف هذا التعويض الى مكافآت الأقدمية في العمل المولد للخبرة المهنية ويكون مبلغه مرتبطا بطبيعة منصب العمل و بأقدمية العامل في رتبته الأخيرة ويتم تقديمه وفقا للاتفاقية الجماعية للعمل.³

وحسب المادة الأولى من 58_85 المؤرخ في 23/03/1995 فإن العمل الذي لم تتغير رتبته قبل ثلاث سنوات يتقاضى تعويض عن خبرته المهنية وفقا للمادة 161_162 من القانون الأساسي العام للعمل، وتحدد قيمة التعويض حسب طبيعة المنصب الذي يشغله العامل وهو محدد بقيمة 25% من الأجر الأساسي في قطاع الإدارة العمومية أي:⁴

تعويض الخبرة المهنية = النسبة المئوية × الأجر الأساسي

1- نفس المرجع، ص 229.

2- أحمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002، ص 36.

3- أحمية سليمان، مرجع سابق، ص 238.

4- الموقع الإلكتروني: تاريخ الاطلاع: 9 مارس 2019 www.ourgla 30.com

ج_ تعويض الضرر والمخاطر:

لقد ترك المشرع تحديد مبلغ هذا التعويض إلى الاتفاقية الجماعية حيث أجاز رفع أو خفض مدة العمل القانونية مراعاة لهذه الظروف، حيث تخفض مدة العمل الأسبوعية للأشخاص الذين يقومون بأعمال شاقة وخطيرة يمكن أن يترتب عليها متاعب بدنية أو عصبية، كما أنها ترفع لبعض مناصب العمل المتضمنة فترات يتوقف عن النشاط وتحدد الاتفاقية الجماعية قائمة المناصب المعنية وتوضح لكل منصب مقدار تخفيض مدة العمل أو رفعها، وتحدد النسب الإجمالية أو الجزئية لكل ضرر في حدود 20% من الأجر الأساسي، على أن يتم تحديد هذه القائمة وهذه المناصب بمشاركة لجان خاصة للوقاية والصحة والأمن على مستوى المؤسسة المستخدمة.

د_ تعويض عمل منصب:

يشمل هذا التعويض العمل الليلي وتعويض العمل التناوبي ففيما يخص العمل فإن لم تذكر في القانون علاقات العمل، بل كيفية تحديده هي التي أسندت على الاتفاقية الجماعية للعمل أو بالاستناد على النسب المعمول بها في حال العمل التناوبي.

هـ_ تعويض المنطقة الجغرافية:

هو تعويض يمنح للعامل عندما يكون منصب عمله يقع في منطقة جغرافية نائية أو صعبة أو بعيدة عن مقر سكنه كما حددت القوانين المعمول بها والنصوص المنظمة لكيفية تحديد ومنح هذا التعويض.

و_ تعويض السلة:

كما جاء في نص المادة 71 من قانون الضرائب أن كل وجبة غداء تقدر ب 50 دينار جزائري لليوم الواحد وأن عدد الأيام المقبلة للتعويض 22 يوم كحد أقصى وإذا تغيب العامل عن العمل يفقد حق التعويض.

ي_ المنحة العائلية:

وهي منحة وتعويض أقرته مختلف التشريعات العمالية الحديثة، حيث تتمثل هذه المنح في تقديم مبالغ مالية محددة للعمال الذين يقل أو يساوي دخلهم الشهري الخاضع لاشتراك الضمان الاجتماعي عن 15000 دج، على أساس عدد الأبناء الذين هم في كفالتهم إلى سن الرشد أي طوال المرحلة الدراسية وذلك في إطار تدعيم القدرة الشرائية للشرائح الاجتماعية ذات الدخل الضعيف.¹

¹ - أهمية سليمان، مرجع سابق، ص 137.

4_ الحوافز والمكافآت:¹

تختلف عن التعويضات السابقة في كونها ليست مرتبطة بصفة مباشرة بشروط أو ظروف العمل أهمها:

أ_ مكافآت المردود الجماعي :

هي جزء عن عمل قامت به جماعة من العمال وهي تقاس بالإنتاجية العمل أي جماعة من العمال يؤدون مهام متكاملة ويساهمون بجهدهم المشترك في انجاز الأهداف ضمن برنامج الإنتاج الدوري بحيث يمكن تحديد كميتها و ليتعدى 30% من الأجر الأساسي الشهري لكل عامل .

ب_ المكافآت المردود الفردي :

إن المردود الفردي يعتبر مقياسا لكمية العمل الفردي وجودته حسب قواعد و البرامج المحددة مسبقا لهذا تمنح المؤسسة علاوة على هذا المردود منح خاصة ببعض المناسبات في مبالغ نقدية أو عينية يمنحها صاحب العمل إكراما منه لبعض العمال أو لكل العمال لاسيما في مناسبات والأعياد الدينية أو المناسبة دخول المدرسي ... الخ.

ج_ المكافآت العينية :

هي عبارة عن بعض النفقات التي يتحملها صاحب العمل لحساب العامل حيث يمكنه بواسطتها الاستفادة من المزايا المادية العينية كتقديم سكن للعامل ... الخ.

5) الاقتطاعات :

تنقسم هذه الاقتطاعات إلى :

أ _ اقتطاعات يتحملها العامل إجباريا :

الضريبة على الدخل الإجمالي :

هي مبالغ تقطعها المؤسسة من أجور العمال حسب سلم الضريبي المطبق على الدخل الإجمالي للعمال الأجراء ويقتطع مقدار الضريبة كما جاء في نص المادة 104 من قانون الضرائب المباشرة على شكل الجدول الآتي :

¹ - نفس المرجع، ص 138-139.

جدول رقم (01) : سلم الضريبة على الدخل .

نسبة الضريبة	قسط الدخل الخاضع لضريبة (دج)
00%	لا يتجاوز 120000
20%	من 120001 إلى 360000
30%	من 360001 إلى 1440000
35%	أكثر من 1440000

المصدر : مصدر إلكتروني للمديرية العامة للضرائب . تاريخ الإطلاع 2019/03/18

الإعفاءات على الدخل الإجمالي : تتمثل الإعفاءات الضريبية على الدخل في الفئات التالية :

- الأشخاص من جنسية أجنبية الذين يعملون في مخازن المركزية للتموين ، التي أنشئ نظامه الجمركي بمقتضى المادة 196 مكرر من قانون الجمارك .
- الأجور و المكافآت الأخرى المدفوعة في إطار البرامج الرامية إلى تشغيل الشباب ، وفق للشروط المحددة عن طريق التنظيم .
- العمال المعوقين حركيا أو عقليا أو بصريا والصم والبكم الذين تقل أجورهم أو معاشاتهم عن عشرين ألف دينار جزائري (20.000 دج) شهريا وكذا العمال المتقاعدين الذين تقل معاشاتهم في النظام العام عن هذا المبلغ .
- التعويضات المرصودة لمصاريف التنقل أو المهمة.
- التعويضات عن المنطقة الجغرافية .
- المنح ذات الطابع العائلي التي ينص عليها التشريع الاجتماعي مثل الأجر الوحيد والمنح العائلية ومنحة الأمومة .
- التعويضات المؤقتة و المنح و الربوع العمرية المدفوعة لضحايا حوادث العمل أو لذوي حقوقهم .
- منح البطالة و التعويضات و المنح المدفوعة على أي شكل كان من قبل الدولة و الجماعات المحلية و المؤسسات العمومية تطبيق للقوانين و المراسيم الخاصة بالمساعدة و التأمين.
- الربوع العمرية المدفوعة كتعويضات عن الضرر بمقتضى حكم قضائي من أجل تعويض ضرر جسماني نتج عنه بالنسبة للضحية ،عجز دائم كلي ألزمه اللجوء إلى مساعدة الغير للقيام بالأفعال العادية للحياة .
- معاشات المدفوعة بصفة إلزامية على إثر حكم قضائي .

• تعويض التسريح.¹

اقتطاع الضمان الاجتماعي : يتمثل في اشتراك الضمان الاجتماعي ، حيث يخص هذا الاقتطاع كل عامل مرتبط بعقد عمل سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص إذ يكون مجبرا على أن يصرح به للضامن الاجتماعي وذلك بواسطة وثائق تطلبها المصالح المعنية وتحدد هذه المبالغ المصرح بها بنسبة حددها القانون ب 09% من أجر المنصب للعامل و 26% تدفعها المؤسسة .

المعارضة على الأجور : قد يتعرض العامل إلى حكم قضائي يجبره على دفع جزء من أجرته إلى الطرف الآخر قد يذلك بواسطة المؤسسة المستخدمة حيث تكلف هذه الأخيرة بحذف أو اقتطاع المبلغ الذي وضع عليه الحجز ودفعه مباشرة لمن له الحق فيه.²

ب_ الاقتطاعات الاختيارية: هي اقتطاعات تؤخذ من المنبع وتمثل في العناصر التالية:

- التسبيقات على الأجور الممنوحة للعامل.
- التعاضدية: وهو اشتراك اختياري يهدف لترقية العامل.
- الاستفادة من قرض منح لعامل من طرف المؤسسة.
- تعاضدية الضمان وتنظيم يسددون اشتراكات شهرية أو دورية مقابل مساعدات تقدم لهم أثر حدوث كوارث مختلفة.³

المطلب الثاني: المعاشات (التقاعد)

يستفيد العامل المحال على التقاعد من منحة مباشرة يضاف إليها علاوة عن الزوج المكفول، وبعد الوفاة تتحول هذه المنحة (منحة التقاعد) إلى منحة التقاعد المنقول لذوي الحقوق.

ونظام التقاعد هو النظام الذي تفرضه الدولة للموظفين أو لعمال القطاع الخاص، لتؤمن لهم بمقتضاه المعاش أو التعويض عند العزل أو الاعتزال من الخدمة بعد مدة معينة، يدفعون خلالها أقساطا محددة من رواتبهم وأجورهم لصناديق التقاعد المؤسسة لهذا الغرض.

أولاً: معاش التقاعد: يعتبر معاش التقاعد حقا شخصيا ذو طابع مالي يستفيد منه العامل مدى الحياة.¹

1- المادة 68 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المائة: مصدر الكتروني للمديرية العامة للضرائب www.mfdgi.gov.dz تاريخ الإطلاع 2019/03/18.

2- جمال لعشيشي، محاسبة المؤسسة والجباية وفق نظام المحاسبي الجديد، دار متيجة للطباعة، الجزائر، 2011، ص 65.

3- بويقوب عبد الكريم، أصول المحاسبة العامة وفق المخطط المحاسبي، ديوان المطبوعات الجامعية، طبعة 1990، الجزائر، ص 25.

1_ عناصر تصفية معاش التقاعد:

بالإحالة على التقاعد يستفيد العامل من معاش تقاعد تتم تصفيته (وعاء حساب المعاش) وفق ثلاثة عناصر أساسية هي:

أ_ الأجر المرجعي (متوسط الأجر): هو الأجر الخاضع للاشتراك في الضمان الاجتماعي، والذي على أساسه يحسب المعاش، ويتم ذلك على أساس الأجر الشهري المتوسط المتقاضى خلال السنوات الخمس (05) الأخيرة السابقة للإحالة على التقاعد (60) شهرا أو على أساس الأجر الشهري المتوسط المتقاضى خلال السنوات الخمس التي تقاضى فيها العامل الأجر الأقصى خلال حياته المهنية.²

وقد تطور الأجر المرجعي خلال الفترة 1996-2000 كما يلي:

جدول رقم (02): تطور الأجر الشهري المتوسط الذي على أساسه يحسب المعاش.

مرحلة التطبيق	عدد الأشهر المأخوذة بعين الاعتبار
من 1996/08/01 إلى 1997/07/31	24 شهرا
من 1997/08/01 إلى 1999/04/30	36 شهرا
من 1999/05/01 إلى 1999/12/31	48 شهرا
من 2000/01/01 إلى الآن	60 شهرا

Source :Tarik SALHI³

إن هذا التطور في الأجر المرجعي يندرج ضمن إطار تحسين الوضعية المالية لنظام التقاعد والحفاظ على ديمومته لأجل الوفاء بالتزاماته.

¹ - أنظر المادتين 1 و 2 من القانون 83-12 المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية، العدد 28، الصادرة في 5 يوليو 1983.

² - أنظر المادة 13 من القانون رقم 83-12.

³ - Tarik SALHI, **Les Voies de Réformes du Système de Retraite en Algérie** : Vers la distinction entre les attributs de l'Etat et de la sécurité sociale, thèse de doctorat en sciences commerciales, faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion, université d'Oran 2, 2014/2015, p, 126.

ب_ فترة التأمين: وهي سنوات العمل المعتمدة بما فيها الفترات التي تكون في حكم فترات عمل¹، كما حددتها المادة 11 من القانون 83-12 المتعلق بالتقاعد.

ج_ نسبة الاعتماد لسنوات التأمين: تحسب سنة كل نشاط أو الفترات المشابهة بنسبة 2.5%، أما بالنسبة للمجاهد الذي شارك في حرب التحرير فتعتمد السنوات بمعدل 3.5% لكل سنة.

2_ حساب مبلغ المعاش (مبلغ التقاعد):

يحتسب على أساس العناصر الثلاثة السالفة الذكر بضرب عدد السنوات المحصل عليها (فترة التأمين) في نسبة الاعتماد (2.5%) للحصول على نسبة المعاش وللحصول على معاش التقاعد تضرب نسبة المعاش في مبلغ الأجر المرجعي.

مبلغ معاش التقاعد = [(عدد السنوات المعتمدة (المثبتة) × نسبة اعتماد السنوات)] × الأجر المرجعي.

مبلغ معاش التقاعد = نسبة المعاش × الأجر المرجعي.

مثال: عامل اشتغل ودفع اشتراكاته لمدة 23 سنة، وكان أجره المتوسط للسنوات الخمس الأخيرة يقدر ب: 25.000 دج يحسب مبلغ معاشه كما يلي:

$$\text{نسبة معاشه} = 2.5\% \times 23 = 57.5\%$$

$$\text{مبلغ معاشه} = 57.5\% \times 25.000 = 14.375 \text{ دج.}$$

ملاحظة:

بالنسبة للمتقاعدين غير الأجراء، فإن مبلغ معاشهم يحسب على أساس العناصر السابقة الذكر بالنسبة للمتقاعدين الأجراء إلا أن هذا المعاش يحسب على أساس المداخيل لأحسن عشر (10) سنوات، والتي دفعت فيها الاشتراكات.

وفي عملية حساب معاش التقاعد يجب مراعاة ما يلي:

لا يمكن أن يقل عن 75% من الأجر الوطني الأدنى المضمون (SNMG)² حماية للقدرة الشرائية، وبالنسبة لمعاش تقاعد المجاهدين فإنه لا يقل عن مرتين ونصف (2.5) من الأجر الأدنى المضمون.

1- المادة 11 من قانون 83-12 المتعلق بالتقاعد (المعدل 18/96 المؤرخ في 6 يوليو 1966) سالف الذكر.

2- انظر المادة 16 من القانون 83-12 المتعلق بالتقاعد (المعدل بالأمر 18-96 المؤرخ في 06 يوليو 1996) السالف الذكر.

جدول رقم (03): تطور الأجر الوطني الأدنى المضمون (1990-2012) / (الوحدة: دج)

السنة	أول جانفي	أول جانفي	أول جويلية	أول أبريل	أول جانفي	أول ماي	أول جانفي
1990	1991	1991	1991	1992	1994	1997	1998
SNMG	1000	1800	2000	2500	4000	4800	5400
السنة	أول	أول جانفي	أول جانفي	أول جانفي	أول جانفي	أول جانفي	
1998	سبتمبر	2001	2004	2007	2010	2012	
SNMG	6000	8000	10000	12000	15000	18000	

المصدر: الديوان الوطني للإحصاء (www.ons.dz2011-2013) (L'Algerie en chiffres).

● الحد الأقصى لمعاش التقاعد:

لا يمكن أن يزيد مبلغ معاش التقاعد عن 80% من الأجر الخاضع للاشتراك في الضمان الاجتماعي، أما بالنسبة للمجاهدين وبعض الفئات من العمال في المناصب العليا للدولة فيستفيدون من نسبة 100%، وفي كل الحالات لا يجب أن يتعدى المبلغ الأقصى الخام لمعاش التقاعد خمسة عشر مرة قيمة الأجر الوطني الأدنى المضمون عملا بأحكام المادة 17 من القانون 83-12 المتعلق بالتقاعد، المعدل والمتمم بالقانون 99-03 المؤرخ في 22 مارس 1999.

● إعادة تقويم معاشات التقاعد (Revalorisation des pensions):

تتم مراجعة معاش ومنحة التقاعد سنويا ابتداء من أول شهر مايو بموجب مقرر من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي وباقتراح من مجلس إدارة الصندوق الوطني للتقاعد.¹

جدول رقم (04): تطور نسبة تقويم معاش ومنحة التقاعد خلال الفترة (2006-2016):

السنوات	2006	2007	2008	2009	2010	2011
قرار وزاري رقم	92	140	77	96	16	62
النسبة	4%	4%	5%	5%	7%	10%
السنوات	2012	2013	2014	2015	2016	
قرار وزاري رقم	54	17	55	80	79	

1- أنظر المادة 43 من القانون رقم 83-12 المتعلق بالتقاعد سالف الذكر.

الفصل الأول: الدراسة النظرية لنظام التعويضات وقياس الرضا عن التعويضات المالية

النسبة	%9	%11	%12	%5	%2.5
--------	----	-----	-----	----	------

المصدر: موقع الضمان الاجتماعي (www.cnas.dz) تاريخ الاطلاع 13-04-2019

تتم عملية تقويم المعاشات سنويا من قبل السلطات العمومية بالنظر إلى معدلات التضخم وكذا تطور أسعار المواد الغذائية الأساسية ذات الاستهلاك الواسع، وهو إجراء يسمح بالحفاظ على القدرة الشرائية للمواطن.

ويتضح من الجدول أن نسبة تقويم المعاشات انخفضت بشكل محسوس سنتي 2015 و 2016 لتصل إلى 5% و 2.5% على التوالي، وهذا بسبب إجراءات التقشف التي اعتمدها الحكومة نتيجة الانخفاض الحاد في أسعار النفط بداية من جوان 2014.

ثانيا: منحة التقاعد:

تطبق عليها نفس القواعد المتعلقة بمعاش التقاعد ما عدا فيما يتعلق بالحد الأدنى، فالعامل الأجير أو غير الأجير الذي لم يستوف مدة العمل الواجبة للاستفادة من معاش التقاعد عليه أن يثبت مزاولته للنشاط الفعلي لمدة 20 ثلاثيا أي خمس سنوات من العمل الفعلي مدفوعة الاشتراك.¹

أما بالنسبة للعمال غير الأجراء، فلا يمكنهم الاستفادة من هذه المنحة إلا إذا أثبتوا مزاولتهم للنشاط لمدة دنيا تقدر ب 7 سنوات ونصف على الأقل.

وتجدر الإشارة إلى أن منحة التقاعد تمنح ابتداء من سنة 60 سنة بالنسبة للعمال الأجير و 65 سنة بالنسبة للعمال غير الأجير.

ثالثا: المعاش المنقول (معاش ذوي الحقوق):

بوفاة صاحب المعاش يستفيد ذوو الحقوق من منحة ومعاش للتقاعد المنقول، وهم الأشخاص الذين كان يعيلهم العامل أو المتقاعد المتوفى، وذلك من أجل حمايتهم من المخاطر الاقتصادية.²

والمستفيدون من معاش الأيلولة هم ورثة المتقاعد:

— الزوج (الزوجة): ولا تخضع هذه الاستفادة لشروط السن شريطة أن يكون الزوج قد عقد زواجا شرعيا مع المتوفى (المالك).³

1- أنظر المادة 47 من القانون رقم 83-12 المتعلق بالتقاعد (المعدل والمتمم بالقانون رقم 99-03 المؤرخ في 22-03-1999) السالف الذكر.

2- أمال بن رجال، حماية العامل عند انتهاء علاقة العمل في القانون الجزائري، بوتي للنشر، الجزائر، 2010، ص 138.

3- انظر المادتين 31 و 32 من القانون رقم 83-12 المتعلق بالتقاعد السالف الذكر.

الفصل الأول: الدراسة النظرية لنظام التعويضات وقياس الرضا عن التعويضات المالية

وفي حالة تزوج الأرملة ينقل المعاش إلى الأولاد ويقسم بينهم بالتساوي، كما يقسم المعاش في حالة تعدد الأرمال في حدود الأربعة ويقسم بينهم بالتساوي¹، غير أن الأرملة لا يسقط حقه في المعاش الذي استفاد منه عند وفاة زوجته، بإعادة زواجه.²

__ الأولاد المكفولين: طبقاً لأحكام المادة 67 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 2 يوليو 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية المعدل والمتمم، فإن الأولاد المكفولين هم:

- الأولاد المكفولين الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة.
 - الأولاد البالغون أقل من 21 سنة الذين يواصلون دراستهم.
 - البالغون أقل من 25 سنة والذين أبرم بشأنهم عقد تمهين يمنحهم أجراً يقل عن نصف الأجر الوطني الأدنى المضمون.
 - البنات والحواشي من الدرجة الثالثة المكفولين من الإناث بدون دخل مهما كان سنهم.
 - الأولاد المصابون بعاهة حسية أو عقلية مستديمة تمنعهم من ممارسة أي نشاط مهني.
- ونجد أن المشرع الجزائري قد أورد أصول المتوفى ضمن ذوي الحقوق بشرط أن يكونوا تحت كفالته في حياته³، إذا كان الدخل الشخصي لكل واحد منهما لا يتعدى الحد الأدنى لمعاش التقاعد (أقل من 75% من الأجر الوطني الأدنى المضمون).⁴

كيفية توزيع المعاش المنقول على ذوي الحقوق:

تحدد المادة 34 من القانون رقم 83-12 المؤرخ في 2 يوليو 1983 نسب معاش التقاعد المنقول لكل واحد من ذوي الحقوق المذكورين أنفاً، حسب درجة قرابتهم من صاحب المعاش المتوفى، بالكيفية التالية:

- __ 75% من مبلغ المعاش المنقول: في حالة وجود الزوج مع ذوي الحقوق وحيد (غياب ذوي حقوق آخرين).
 - __ 50% للزوج و 30% لذي حق وحيد: في حالة وجود الزوج مع ذوي الحقوق وحيد (ولد أو أحد الأصول).
- ويحدد مبلغ المعاش المنقول في هذه الحالة بنسبة 80%.

1- انظر المادة 38 من القانون رقم 83-12 المتعلق بالتقاعد السالف الذكر.

2- أمال بن رجال، المرجع السابق، ص 138.

3- أمال بن رجال، مرجع سابق، ص 139.

4- أنظر المادة 45 من القانون 83-12 المتعلق بالتقاعد السالف الذكر.

الفصل الأول: الدراسة النظرية لنظام التعويضات وقياس الرضا عن التعويضات المالية

— في حالة وجود اثنان أو أكثر من ذوي الحقوق إلى جانب الزوج: يحدد مبلغ المعاش المدفوع للزوج بنسبة 50% من مبلغ المعاش المباشر، ويقتسم ذوو الحقوق الآخرون 40% منه.

ولا يجب أن يتعدى المبلغ الإجمالي لمعاشات ذوي الحقوق 90%.

في حالة ما إذا لم يكن للمتقاعد المتوفى زوجا، يقتسم ذوي الحقوق الآخرون 90% من مبلغ معاش التقاعد وهذا ضمن حد أقصى يبلغ¹:

- 45% من المعاش المباشر بالنسبة للأبناء .

- 30% من المعاش المباشر بالنسبة للأصول .

و لتوضيح كيفية توزيع المعاش المنقول على ذوي الحقوق نأخذ المثال التالي²:

توفي متقاعد كان يتقاضى خلال حياته معاشا تقاعديا مباشرا قدره 40.000 دج شهريا .

يتم حساب المعاش المنقول على أساس هذا المبلغ ، و ينقسم حسب الحالات الآتية :

- في حالة وجود الزوج وحيدا (غياب ذوي الحقوق الآخرين) :

- 75% للزوج ، أي 30.000 دج .

- في حالة وجود الزوج مع ذي حق آخر ، تقدر نسبة المعاش المنقول ب 80 ، تقسم كما يلي :

- 50% للزوج، أي 20.000 دج .

- 30% لذوي الحق الآخر، أي 12.000 دج .

- في حالة وجود اثنان أو أكثر من ذوي الحقوق إلى جانب الزوج، تقدر نسبة المعاش المنقول ب 90، تقسم كما

يلي:

- 50% للزوج ، أي 20.000 دج .

- 40% لذوي الحقوق الآخرين، أي 16.000 دج .

¹ سماتي الطيب، التأمينات الإجتماعية في مجال الضمان الإجتماعي، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2014. ص 56.

² نوال أقاسم، إصلاح نظام التقاعد في الجزائر على ضوء التغيرات الاقتصادية الحالية، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012، ص 28.

رابعا : مصادر تمويل نظام التقاعد :

تقتضي المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 06-339 المؤرخ في 25 سبتمبر 2006 الذي يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم 94-187 المؤرخ في 06 يوليو 1994 ، الذي يحدد توزيع نسبة الاشتراك في الضمان الاجتماعي على أنه : " توزع نسبة الاشتراك في الضمان الاجتماعي المنصوص عليها في المادة الأولى من المرسوم التشريعي رقم 94-12 المؤرخ في 15 ذي الحجة عام 1414 الموافق 26 مايو سنة 1994 و المذكور أعلاه ، ابتداءا من أول أكتوبر سنة 2006 ، كما يأتي :

- 25% من أساس الاشتراك في الضمان الاجتماعي يتكفل بها المستخدم .
- 9% من أساس الاشتراك في الضمان الاجتماعي يتكفل بها العامل .
- 0.05% من أساس الاشتراك بعنوان حصة صندوق الخدمات الاجتماعية .¹

و توزع نسبة الاشتراك في الضمان الاجتماعي المحددة ب34.5 كما يلي :²

جدول رقم (05): توزيع معدل الاشتراكات الإجتماعية للعمال الأجراء.

المجموع	حصة صندوق الخدمات الإجتماعية	الحصة التي يتكفل بها الأجير	الحصة التي يتكفل بها المستخدم	الفروع
14%	-	1.50%	12.50%	التأمينات الإجتماعية
1.25%	-	-	1.25%	حوادث العمل و الأمراض المهنية
17.25%	0.50%	6.75%	10%	التقاعد
1.50%	-	0.50%	1%	التأمين على البطالة
0.50%	-	0.25%	0.25%	التقاعد المسبق
34.50%	0.50%	9%	25%	المجموع

المصدر: الجريدة الرسمية، العدد 60، الصادرة في 27 سبتمبر 2006، ص 19.

¹مادني عبد القادر، نظام التقاعد في الجزائر بين ضروريات الإصلاح وضغوطات الوضعية الإجتماعية والاقتصادية، رسالة ماجستير، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الخلفة، 2016، ص 34.

²بماتي الطيب، مرجع سابق، ص 58 .

الفصل الأول: الدراسة النظرية لنظام التعويضات وقياس الرضا عن التعويضات المالية

أما بالنسبة للعمال غير الأجراء الذين يمارسون عملا خاصا غير مأجور ، فإن معدل الاقتطاع الإجمالي (نسبة الاشتراك) هو 15% من الدخل الخاضع للضريبة ، موزعة كما يلي :

- 7.5% بعنوان التأمينات الاجتماعية.

- 7.5% بعنوان التقاعد.

و في حالة تعذر تحديد الدخل الخاضع للضريبة، فإن تحديده يتم على أساس رقم الأعمال أو على أساس المبلغ السنوي للأجر الوطني الأدنى المضمون.

و فيما يخص فرع التقاعد، فإن موارد الصندوق الوطني للتقاعد تأتي من مصدرين رئيسيين، هما:

1. أقساط الاشتراكات الإجبارية بعنوان الضمان الاجتماعي² موزعة على عاتق كل من العامل الأجير و

المستخدم كما يلي :

جدول رقم (06): توزيع معدل الإشتراك في نظام التقاعد

الفروع	الحصة التي يتكفل بها المستخدم	الحصة التي يتكفل بها الأجير	حصة صندوق الخدمات الاجتماعية	المجموع
التقاعد	10%	6.75%	0.50%	17.25%
التقاعد المسبق	0.25%	0.25%	-	0.50%
المجموع	10.25%	7%	0.50%	17.75%

المصدر: من إعداد الباحثة³

و تطور معدل الاشتراك بنسبة تفوق الـ 100% (1985-2006)، حيث انتقل من 7% سنة 1985 إلى 17.25% سنة 2006 كما يبينه الجدول التالي :

¹ أنظر المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 96-434 المؤرخ في 30 نوفمبر 1996 .

² حسب نص المادة 72 من القانون 83-11 المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية المعدل والمتمم، فإن نظام التأمينات الاجتماعية يتخذ طابعا إلزاميا.

³ تم تصميم الجدول اعتمادا على نص المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 06-339 المؤرخ في 25 سبتمبر 2006.

الجدول رقم (07): تطور معدل الإشتراك في نظام التقاعد للعمال الأجراء (1985-2006)

السنوات	الحصة التي يتكفل بها المستخدم	الحصة التي يتكفل بها الأجير	حصة صندوق الخدمات الإجتماعية	المجموع
1985	%3.5	%3.5	-----	%7
1991	%7.5	%3.5	-----	%11
1994	%7.5	%3.5	%0.5	%11.5
1996	%7.5	%4	%0.5	%12
1997	%7.5	%4.5	%0.5	%12.5
1998	%7.5	%5	%0.5	%13
1999	%8.5	%5.5	%0.5	%14.5
2000	%9.5	%6.5	%0.5	%16.5
2006	10%	%6.75	%0.5	%17.25

Source : KAMEL ZERROUKI¹

2. مساهمة ميزانية الدولة: يتم تمويل جزء من المنظومة الاجتماعية في العديد من دول العالم عن طريق الإعانات و التحويلات التي تصل إلى أكثر من 50 % . و فيما يخص الجزائر ، فإن ميزانية الدولة تتدخل من خلال عدة عمليات كصرف المنح العائلية ونفقات المتقاعدين الذين يتقاضون منحا منخفضة . و على العموم فإن ميزانية الدولة تتدخل لإنقاذ الصناديق في حالة العجز عن الوفاء بالتزاماتها إلى حدود 60%(حالة الصندوق الوطني للتقاعد سنة 2013).

و بخصوص تمويل فرع التقاعد ، قررت السلطات العمومية ، سنة 2006، إنشاء الصندوق الوطني لإحتياطات التقاعد (FNRR)² يتولى مهمة الموارد المالية المسندة إليه من أجل تكوين إحتياطات موجهة للمساهمة في استمرار المنظومة الوطنية للتقاعد و ديمومتها ، و يمول على أساس 2 % من ناتج الجباية البترولية سنويا ، و يعتبر هذا الإجراء إصلاحا جديدا للمساهمة في الحفاظ على نظام التقاعد للأجيال المستقبلية . وتجدر الإشارة إلى أن الحكومة قررت رفع النسبة المذكورة أعلاه إلى 3 % ابتداء من 2012 بموجب نص المادة 89 من قانون المالية 2012.³

¹ Kamel ZERROUKI, **Reforme du système de retraite entre ajustement paramétrique et constitution de fonds de réserve**, colloque, Boston, Massachussets, E.U, du 4-7 mai 2008, p.10.

² أنظر المادة 30 من الأمر 04-06 يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2006، المؤرخ في 15 يوليو 2006، الجريدة الرسمية، العدد 47، الصادرة بتاريخ 19 يوليو 2006، ص 9.

³ أنظر المادة 89 من القانون رقم 11-16، يتضمن قانون المالية لسنة 2012، المؤرخ في 28 ديسمبر 2011، الجريدة الرسمية، العدد 72، الصادرة بتاريخ 28 ديسمبر 2011، ص 30.

المطلب الثالث: الحوافز المادية

تناولنا في هذا المطلب ماهية الحوافز المادية و مراحل تصميمها و شروط نظامها كما هو موضح :

أولاً: تعريف الحوافز

نقوم بتقديم بعض التعريفات أهمها:

1. الحوافز هي " الجهد الذي تبذله الإدارة لحث العاملين على زيادة إنتاجيتهم، وذلك من خلال إشباع حاجاتهم الحالية وخلق حاجات جديدة لديهم، والسعي نحو إشباع تلك الحاجات شريطة أن يتميز ذلك بالاستمرارية والتجديد"¹
2. الحوافز هي " دفع الفرد لاتخاذ نشاط أو سلوك معين، أو إيقافه أو تغيير مساره فهو شعور داخلي لدى الفرد يولد لديه الرغبة لاتخاذ نشاط أو سلوك معين، للوصول لتحقيق أهداف معينة "².
3. عرف برسلون وستاير الحوافز على أنها " شعور داخلي لدى الفرد، يولد فيه الرغبة لاتخاذ نشاط، أو سلوك معين، يهدف منه الوصول إلى تحقيق أهداف محددة "³.
4. **طاهر محمود كلاله:** الحوافز هي "إحدى الطرق المادية و المعنوية أو كليهما ، و التي يتم بواسطتها توجيه وتشجيع الجهود الفردية أو الجماعية ، باتجاه أهداف المؤسسة المعتمدة على قناعة ورضا النفس وإشباع الحاجات ، كخطوة مرحلية لتحقيق المراحل المرغوبة و المستهدفة في الأصل "⁴
5. و تعرف الحوافز أنها " المحرك الذي يدفع الفرد لإشباع حاجاته و تحقيق رغباته "⁵

¹ موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 18.

² سليمان الفارس، أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية العدد 01-27، 2011 ص 73.

³ عبد الرزاق نادر حامد أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الأزهر، 2010، ص 09.

⁵ طاهر محمود كلاله، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، دار عالم الثقافة ، الأردن ، 2008، ص 221.

و يمكن تقديم تعريف شامل للحوافز على أنها " وسائل و فرص مادية و معنوية ايجابية و سلبية توفرها إدارة المنظمة أمام العاملين ، لتحريك فيهم الرغبة من أجل إشباعها عن طريق تحسين مستوى أدائهم ، و استقامة سلوكهم و ولائهم اتجاه المنظمة . "

وتعتبر الحوافز المادية كل ما يدفع للعاملين من شكل نقدي أو عيني ، من أجل العمل على زيادة معدلات الإنتاجية في شكل مباشر أو غير مباشر ، بحيث أن العلاوات و المشاركة في الأرباح كلها حوافز مادية و يمثل الأجر أهم حافز مادي و تزداد أهميته في الدول النامية .

ثانيا : خصائص الحوافز

لكي تحقق المنظمة أهدافها و لكي يكون لها تأثير على العاملين فيها من خلال تحفيزهم في بذل الجهود الإضافية ، لا بد من توافر بعض الخصائص و الصفات لنظام الحوافز هي :¹

- القابلية للقياس : يجب أن تترجم السلوكيات و التصرفات والإنجاز الذي سيتم تحفيزه في شكل يمكن تقديره و قياس أبعاده .
- إمكانية التطبيق : و يشير هذا إلى تحري الواقعية و الموضوعية عند تحديد معايير الحوافز بلا مبالغة في تقدير الكميات أو الأوقات،.... الخ
- الوضوح و البساطة : لا بد من وضوح نظام الحوافز و إمكانية فهمه و إستعاب أسلوبه ، و الاستفادة منه و ذلك من حيث إجراءات تطبيقية .
- التحفيز : يجب أن يتسم نظام الحوافز بإثارة همم الأفراد و حثهم على العمل و التأثير على دوافعهم ، لزيادة إقبالهم على تعديل السلوك و تحقيق الأداء المنشود .
- المشاركة : يفضل أن يشارك العاملون في وضع نظام الحوافز الذي سيطبق عليهم ، مما يؤدي إلى تبنينهم و تحمسهم و زيادة إقتناعهم به و الدفاع عنه .
- تحديد معدلات الأداء : يعتمد نظام الحوافز بصورة جوهرية على وجود معدلات محددة و واضحة و موضوعية للأداء .
- القبول : يتسم النظام الفعال للحوافز بقبوله من جانب الأفراد المستفيدين منه، و إلا فقد أهميته و تأثيره لتحقيق أهدافه المرجوة.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح، الاتجاهات الحديثة في دراسات و ممارسات إدارة الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007، ص 372

- **الملائمة** : تفقد الحوافز أهميتها إذا حصل جميع العاملين على نفس المقدار منها ، إذ يجب أن تعتمد في مدخلها و طرقها على مراعاة الاختلافات في المستويات الإدارية و الأعمار السنية و الحاجات الإنسانية و الكميات و الأرقام و الجودة و غيرها من معايير تحديد مقدار الحوافز .
 - **المرونة** : يجب أن يتسم نظام الحوافز بالاستقرار و الانتظام ، إلا أن ذلك لا ينفى إمكانية تطوير أو تعديل بعض معاييرها إذا استدعى الأمر . الجدوى التنظيمية : يجب أن يكون للنظام منفعة للمنظمة في شكل زيادة إيراداتها و أرباحها أو نتائج أعمالها ، و ذلك بمقارنة نتائج أعمال المنظمة قبل و بعد النظام .
 - **التوقيت المناسب** : تتعلق فعالية تقديم الحوافز بالتوقيت ، فلا ثواب الذي يتبع السلوك بسرعة أفضل من ذلك الذي يتم بعد فترة طويلة من حدوث الفعل و التصرف .
- و نستنتج من خلال ما سبق أن التحفيز يتمثل في مجموعة العوامل الداخلية و الخارجية ، التي تبعث من المؤسسة لدفع الفرد إلى الاستقرار و لرفع مستوى العمل ¹ .

ثالثا : أهمية وأهداف نظم الحوافز

● أهمية نظام الحوافز

لنظام الحوافز دور فعال و أهمية كبيرة في تحقيق الكثير من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ، وذلك عن طريق تحفيز الأفراد بشكل فعال وكفؤ ، وتمثل أهمية نظم الحوافز من خلال الكثير من الفوائد و المزايا التي تحققها من أهمها ما يلي ² :

- ✓ تحقق نظم الحوافز زيادة في عوائد المؤسسة من خلال رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين إذ أن الاختيار السليم للحوافز يؤدي إلى دفع العاملين إلى زيادة الإنتاج و تحسين نوعه .
- ✓ تساهم نظم الحوافز في تفجير قدرات العاملين و طاقتهم ، و استخدامها أفضل استخدام ، هذا يؤدي إلى اختزال في القوى العاملة المطلوبة و تسخير الفائض منها إلى منظمات أخرى ، قد تعاني من نقص في القوى العاملة .
- ✓ تعمل على تحسين الوضع المادي والنفسي و الاجتماعي للفرد العامل ، و ربط مصالح المنظمة .

¹ عبد الحميد عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 373.

² نفس المرجع، ص 374 .

- ✓ تعمل على تقليص كلف الإنتاج من خلال ابتكار و تطوير أساليب العمل و اعتماد أساليب و وسائل حديثة ، من شأنها تقليص الهدر في الوقت و المواد الأولية و المصاريف الأخرى .
- ✓ تساهم في خلق الرضا لدى العاملين عن العمل ، مما يساعد في حل الكثير من المشاكل التي تعاني الإدارات منها ، مثل انخفاض قدرات الإنتاج و ارتفاع معدلات الكلف و الغياب و المنازعات و الشكاوى و دوران العمل .

• أهداف نظام الحوافز

لعملية تحفيز العاملين أهداف لا بد من مراعاتها من قبل إدارات المؤسسات كالاتي :¹

- ✓ تحسين الإنتاجية .
- ✓ رفع الروح المعنوية للعاملين .
- ✓ الاحتفاظ بالعاملين المميزين .
- ✓ تشجيع الإبداع و الابتكار الجديد .
- ✓ تحفيز الأداء المتوسط إلى التقدم و الارتقاء.
- ✓ تحقيق الأهداف الاقتصادية التي من خلال زيادة إنتاجيتها و استخدام لعناصر الإنتاج بأفضل استخدام تعود على المنظمة و العاملين بالفائدة .
- ✓ زيادة اهتمام العاملين بالآلة و المعدات و التجهيزات مما يؤدي إلى المحافظة عليها وزيادة عمرها .
- ✓ تخفيض الوقت اللازم باستمرار لخلق زيادات متوالية في الإنتاج .

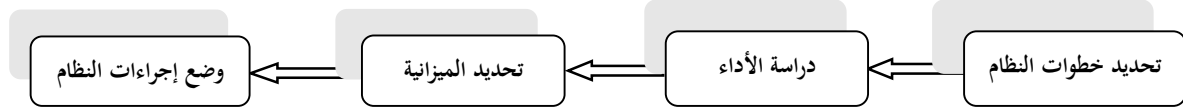
رابعا :مراحل وشروط تصميم نظام الحوافز

1 مراحل تصميم نظام الحوافز

إن إدارة الموارد البشرية لأي مؤسسة تسعى دوما إلى تحقيق النظام الأمثل للتحفيز ، و لذلك فأنها تأخذ في الحسبان شروط النظام الجيد للحوافز ، كما تقوم بوضع و تصميم نظام الحوافز ، و هذا النظام يمكن تلخيصه في الشكل الآتي :

¹غازي حسن عودة الحلايبة، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في المؤسسات القطاع العام في الأردن ،مذكرة لنيل شهادة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير ، جامعة الشرق الأوسط، الأردن ، 2013 ، ص 148- 149.

الشكل رقم (02): خطوات تصميم نظام الحوافز



المصدر : من إعداد الطالبة

و من الشكل نجد أنه لكي تتمكن الإدارات من تصميم نظام جيد و فعال للحوافز ، تم وضع دليل علمي للخطوات التي يجب أن تمر بها ، و بإمكان الإدارات أن تعدل في هذه الخطوات بالشكل الذي تراه مناسباً ، وجاءت هذه المراحل كالآتي :¹

❖ تحديد خطوات النظام :

تسعى المنظمات إلى أهداف عامة و إستراتيجيات محددة ، و على من يقوم بوضع نظام الحوافز أن يدرس هذا جيداً ، و يحاول بعد ذلك ترجمته في شكل هدف لنظام الحوافز ، و قد يكون هدف نظام الحوافز تعظيم الأرباح أو رفع المبيعات و الإيرادات ، أو قد يكون تخفي التكاليف أو التشجيع على الأفكار الجديدة أو تشجيع الكميات المنتجة أو تحسين الجودة أو غيرها من الأهداف .

❖ دراسة الأداء :

تسعى هذه الخطوة إلى تحديد و توزيع الأداء المطلوب ، كما تسعى إلى تحديد طريقة لقياس الأداء الفعلي ، إن تحديد و توزيع الأداء المطلوب يستدعي ما يلي :

- وجود عدد سليم من العاملين .
- وجود وظائف ذات تصميم سليم .
- وجود ظروف عمل ملائمة .
- وجود سيطرة كاملة للفرد على العمل .

❖ تحديد ميزانية الحوافز

¹ حامد حرفة ، موسوعة الإدارة الحديثة و الحوافز ، الطبعة الأولى ، الدار العربية للموسوعات ، بيروت ، 1980 ، ص 152 .

و يقصد بها ذلك المبلغ الإجمالي المتاح لمدير نظام الحوافز، لكي يتفق على هذا النظام يجب أن يغطي المبلغ الموجود في ميزانية الحوافز البنود التالية :

- قيمة الحوافز و الجوائز : وهو يمثل الغالبية العظمى لميزانية الحوافز و تتضمن بنودا جزئية مثل المكافآت ،العلاوات الرحالات ، الهدايا و غيرها .
- التكاليف الإدارية : و هي تغطي بنودا مثل التكاليف ، لتصميم النظام و تعديله و الاحتفاظ بسجلاته و اجتماعاته و تدريب المديرين على النظام .
- تكاليف الترويج : و هي تغطي بنودا مثل النشرات و الكتيبات التعريفية و الملصقات الدعائية و المراسلات و خطابات الشكر و الحفلات ، متضمنة بنودا خاصة أخرى بما .¹

❖ وضع إجراءات النظام:²

يتم ترجمة النظام في شكل خطوات متسلسلة، وهي تعني بتسجيل الأداء و حسابات نماذجه و أدوار المشاركين فيه و أنواع الحوافز و الجوائز و توقيت تقديم الحوافز و فيما يلي شرح أهم الإجراءات :

- تحديد الأدوار : و هنا يتم تحديد دور كل رئيس في ملاحظة سلوك مرؤوسيه، و تسجيل الأداء المتميز الذي يستحق الحافز ، و استخدام نماذج محددة لهذا الغرض ، و رفع تقارير إلى جهة محددة لاعتماد أو إقرار أو الموافقة على الاقتراحات الخاصة بتقديم حوافز إلى أفراد معينين .
- الاجتماعات :قد يحتاج الأمر إلى عقد اجتماعات خاصة للحوافز ، أو أقسام الحوافز أو بين مدير الحوافز و غيره من المديرين و يحتاج الأمر إلى تحديد المجتمعين و دورية الانعقاد.
- توقيت تقديم الحوافز : هل هي شهرية ، ربع سنوية ، نصف سنوية أو سنوية ؟

أم أنها تعطى بعد الأداء المتميز مباشرة؟ و هل تقوم في مناسبات معينة مثل الأعياد و دخول المدارس ؟

- نوع الحوافز :هناك لائحة تحدد أنواع الحوافز لكل أنواع الأداء ، كما يجب أن يكون هناك مرونة في تفصيل الحافز على احتياج من يتلقاها ، القاعدة العامة تشير إلى ضرورة تنوع الحوافز .
- النماذج : و تشمل سجلات قياس و تسجيل الأداء الفعلي و نماذج اقتراح صرف و تقديم حوافز معينة."

¹ نفس المرجع ، ص153.

² . موسى اللوزي ، مرجع سابق ، ص 25.

● شروط نظام الحوافز :

هناك العديد من الشروط الأساسية التي لا بد من أخذها في الاعتبار لضمان الاستفادة من الحوافز في تحسين الأداء ، منها الآتي ¹:

- أن ترتبط الحوافز بأهداف العاملين و الإدارة معا .
- إيجاد صلة وثيقة بين الحافز و الهدف الذي يدفع الإنسان لتحقيق رغباته .
- اختيار الوقت الملائم لاستخدام الحوافز خاصة الحوافز المادية منها .
- ضمان استمرارية الحوافز و إيجاد شعور الطمأنينة لدى الفرد ، بتوقع انتظام تلقي الحوافز .
- أن تتصف السياسة التي تنظم بالعدالة و المساواة و الكفاءة .
- أن تنمي الحوافز في ذهن العامل العلاقة العضوية بين الأداء الجيد و الحصول على الحافز .
- أن يكون الحافز متناسبا مع أداء الفرد .
- ادراك و معرفة الأفراد للسياسة التي بموجبها تنظم و تمنح الحوافز.

¹ أمين عزري ، أثر الحوافز المادية على رضا العاملين ، مذكرة ماجستير ، تخصص ادارة أعمال ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2003، ص 142.

المبحث الثالث : الرضا عن التعويضات المالية

لا يوجد هناك إتفاق بين الباحثين حول مفهوم محدد للرضا عن التعويضات فهذا المفهوم مازال موضوع جدال ونقاش كبيرين، ويرجع السبب في ذلك أساسا إلى تعدد المجالات العلمية يضاف إلى ذلك أن الرضا عن التعويضات موضوع شخصي بحث، فما يكون رضا لشخص ما قد يكون عدم رضا لشخص آخر.¹

وقبل التطرق للرضا عن التعويضات كمفهوم خاص، يجدر بنا، من الناحية المنهجية، أن نتطرق أولا للرضا الوظيفي كمفهوم عام، وبما أن الرضا هو أحد الأهداف الأساسية التي تسعى إدارة الموارد البشرية الوصول إليها فإن قياسه يصبح ضرورة لتقييم البرامج وتحقيق الهدف وهذا ما نشير إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول : الرضا الوظيفي

أولا: الرضا

الرضا في اللغة هو ضد السخط، و إرتضاه يعني رآه له أهلا ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه.²

أما في الإصطلاح فقد عرفه أوارد و شيت (Haward and Sheth) بأنه " الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة (ثواب) كافية مقابل التضحية بالنقود و المجهود.³

نلاحظ في هذا التعريف أدخل مبدأ التوقع على الرضا، فهو يرى أن هذا الأخير يتحقق في الحالة التي يكون فيها نتيجة التقييم إيجابية، أي أن العوائد تغطي تماما التضحيات التي يقدمها الإنسان.

ويرى أمبل (Hampel) أن الرضا " يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرج والمتوقعة من طرفه.⁴

نلاحظ أن هذا التعريف أدخل مبدأ التوقع على الرضا، فهو يرى أن الفرد يشعر بالرضا في الحالة التي تتطابق فيها العوائد التي يأمل في الحصول عليها مع ما يحصل عليه فعلا.

¹ محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004، ص. 194 . 195. نقلا عن: ابن منظور وآخرون، لسان العرب، دار صادر، بيروت، المجلد 14، 1956، ص. 323 .

² نفس المرجع، ص. 196

³ عائشة مصطفى المناوي، سلوك المستهلك، الطبعة الثانية، دار مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998، ص. 121.

⁴ نفس المرجع، ص. 122.

كما سبق ذكره يمكن تعريف الرضا بأنه حالة نفسية شعورية تحدث للمورد البشري لما تتساوى أو تفوق العوائد التي يتحصل عليها مع التضحيات التي يقدمها .

ثانيا : الرضا الوظيفي

قد يكون من الصعب إيجاد تعريف متفق عليه بين الباحثين للرضا الوظيفي ، نظرا لكونه ظاهرة نفسية مرتبطة بالإنسان ، الذي يتصف بأنه مخلوق ذو طبيعة نفسية معقدة لديه حاجات و رغبات متعددة ومتغيرة من وقت لآخر . و قد إنعكس هذا كله على ظهور العديد من التعريفات التي أعطيت للرضا الوظيفي .

- يعرف إدوين لوك (EDWIN LCKE) الرضا الوظيفي بأنه " الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة " .¹

نلاحظ أن هذا التعريف يرى بأن الرضا الوظيفي يتحقق في الحالة التي يخرج فيها الفرد بتقييم إيجابي لوظيفته . و ما يعاب عليه هو أنه لم يحدد لنا ما هو الشيء الذي يتم تقييمه .

- يعرف بلجن (BLEGEN) الرضا الوظيفي بأنه " شعور الفرد اتجاه وظيفته و أن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد و الوظيفة و المؤسسة " .²

نلاحظ أن بلجن عرف الرضا الوظيفي من حيث العوامل المؤثرة فيه ، حيث يرى بأن الرضا الوظيفي هو نتاج التفاعل ما بين خصائص الفرد و الوظيفة والمؤسسة . و ما يعاب على هذا التعريف هو أنه لم يحدد لنا طبيعة الشعور الذي يحمله الفرد لوظيفته و الذي من المفروض أن يكون شعور إيجابي .

- يرى سترونج (strong) أن الرضا الوظيفي هو "حصيلة العوامل المتعلقة بالوظيفة و التي تجعل الفرد محبا لها مقبلا عليها في بداية يومه دون غضاضة " .³

نلاحظ أن سترونج نظر إلى الرضا الوظيفي من نفس الزاوية التي نظر من خلالها بلجن إليه ، حيث عرفه من حيث العوامل المؤثرة فيه ، غير أن سترونج قصر هذه العوامل على الوظيفة فقط وأهمل باقي العوامل المرتبطة بالفرد والمؤسسة و هذا الشيء يعاب عليه .

¹ سامي بن عبد الله الباسين ، الرضا الوظيفي لمدوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 14 ، عدد 2 ، جامعة الكويت ، ماي 2007 ، ص 243 .

² حنان عبد الرحيم الأحمد ، الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 13 ، جامعة الكويت ، الكويت ، سبتمبر 2006 ، ص 308 .

³ محمد سعيد سلطان ، السلوك التنظيمي و الأداء ، دار الجامعة المصرية ، الإسكندرية ، 2004 ، ص 196 .

- عرف فكتور فروم (Vroom Victor) الرضا الوظيفي بأنه " اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه"¹

نلاحظ أن فروم نظر للرضا الوظيفي باعتباره ذلك الشعور الإيجابي الذي يحمله الفرد لعمله ، وما يعاب على فروم هو أنه لم يشير إلى العناصر التي تؤدي إلى هذا الشعور .

انطلاقاً مما سبق ذكره يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه ذلك الشعور الإيجابي الذاتي الذي يحمله المورد البشري لوظيفته عموماً (الرضا العام عن الوظيفة) و للعناصر المكونة لها خصوصاً (الرضا عن الأجر ، محتوى العمل ، نمط الإشراف ، فرص الترقية ، جماعات العمل و ظروف العمل).

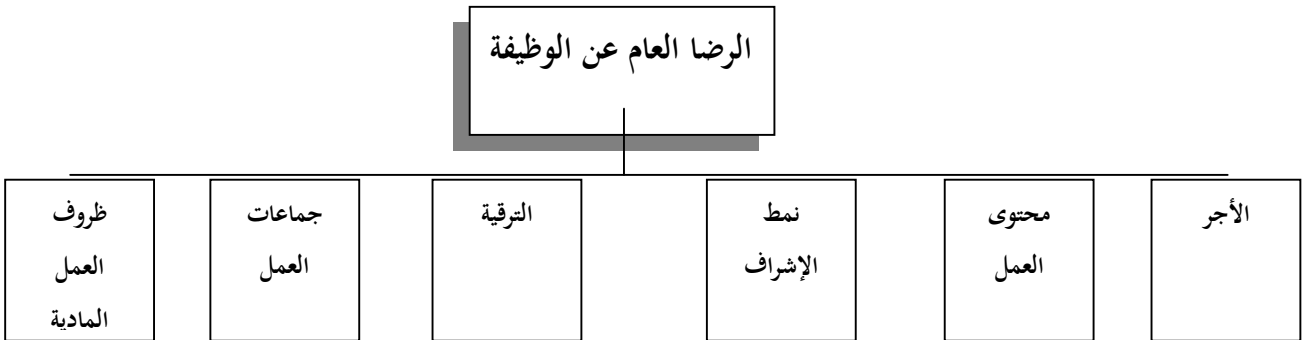
من خلال هذا التعريف يمكن استنتاج ثلاث خصائص رئيسية للرضا الوظيفي هي :

- ✓ الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي ، فما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر .
- ✓ الرضا الوظيفي متغير عام يمثل محصلة لعناصر فرعية تتكون من الأجر ، محتوى العمل ، نمط الإشراف .. الخ
- ✓ الرضا الوظيفي هو حالة من القناعة و القبول ناشئة عن تفاعل المورد البشري مع وظيفته و مع العناصر المتعلقة بها .²

ثالثاً : عناصر الرضا الوظيفي

ينظر الباحثون إلى الرضا الوظيفي كمتغير عام يمثل محصلة لعناصر فرعية تتكون من الأجر ، محتوى العمل ، نمط الإشراف ، فرص الترقية ، جماعات العمل و ظروف العمل المادية .

الشكل رقم (03) : عناصر الرضا الوظيفي



المصدر : أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2005 ، ص 140.

¹ نفس المرجع ، ص 195.

² محمد فتحي عكاشة ، علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية ، الإسكندرية ، 1999 ، ص 114.

الأجر: يعرف الأجر بأنه ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني و الفكري الذي يبذله لإنتاج السلع و الخدمات .¹ و تكتسي الأجر أهمية بالغة سواء بالنسبة للمورد البشري أو بالنسبة للمؤسسة . فبالنسبة للمورد البشري تعتبر الأجر بمثابة الوسيلة الفعالة لإشباع الحاجات المختلفة كالأكل و الشرب و السكن ... الخ . أما بالنسبة للمؤسسة فإن الأجر تساعدها على جذب الكفاءات للعمل فيها و على المحافظة على الكفاءات العاملة حاليا و هو وسيلة مهمة لنشر العدالة بين الموارد البشرية .²

و توجد هناك عدة طرق لدفع الأجر في المؤسسات ، أكثرها شيوعا طريقة الأجر الزمني و الأجر بالقطعة . ويقصد بالأجر الزمني ذلك الأجر الذي يحسب بالساعة أو اليوم أو الأسبوع أو الشهر أو السنة ، حيث يتم الدفع الأجر للمورد البشري بناء على الوقت الذي يقضيه في عمله ، بغض النظر عن الكمية أو النوعية المنتجة . و لهذه الطريقة عيب أساسي يتمثل في كبح المبادرة و الأداء المتميز ، فهي لا تأخذ بعين الاعتبار مبدأ الكفاءة . في حين يقصد بالأجر بالقطعة ذلك الأجر الذي يكون تابع لكمية الإنتاج ، فكلما زادت الكمية المنتجة زاد معها الأجر و العكس صحيح ، ولهذا الطريقة عيب أساسي يتمثل في إمكانية تغليب الجانب الكمي على الجانب النوعي للإنتاج .

محتوى العمل :

يعبر محتوى العمل عن تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله ومن بين أهم هذه المتغيرات نجد :³

- السلطة و المسؤولية المرتبطة بالعمل .
- طبيعة أنشطة العمل .
- فرص الإنجاز التي يوفرها العمل .
- فرص النمو التي يوفرها العمل .

¹ شهرزاد بصير ، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المتخصصة دراسة حالة مؤسسة سوبروماك بميلة ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم و العمل غير منشورة ، جامعة باتنة ، 2002، ص 67.

² أحمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ص 187.

³ أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2005، ص 144.

نمط الإشراف :

يتفق أغلبية الباحثين على تعريف الإشراف أنه " علاقة عمل رسمية بين شخص موجه (المشرف) و عدد من الأشخاص (المشرف عليهم) يعملون مع جماعات . و تهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الأهداف المسطرة".¹

هذا و يميز الباحثون بين ثلاثة أنماط رئيسية من الإشراف هي :²

1. الإشراف الفوضوي (التساهلي) :

يقصد به قيام المشرف بمنح المشرف عليهم صلاحيات واسعة في اتخاذ القرارات إلى الحد الذي يجعله عاجز عن إحكام السيطرة عليهم فيكونون في فوضى .

2. الإشراف الأوتوقراطي (الاستبدادي) :

وهو يعبر عن الاستعداد الذي يديه المشرف في تشجيع ومنح المشرف عليهم الفرصة الكافية و المناسبة للقيام بدور فعال في صنع القرارات . وهذا يعني إتاحة المشرف الإمكانية للمشرف عليهم بالبحث عن مشاكل العمل و تحليلها و اختيار البدائل و تقديم الاقتراحات و الأفكار لاتخاذ القرارات .

الترقية :

يقصد بها نقل المورد البشري إلى مركز أو وظيفة أعلى ، وغالبا ما تتم الترقية نتيجة لتقييم الوظائف و تصنيف المهام .³ و لكي تعطي برامج وخطط الترقية الفوائد المرجوة منها ينبغي أن تبنى على معايير أو أسس موضوعية تفهمها الموارد البشرية و تتقبلها . تنحصر هذه المعايير أو الأسس في:⁴

- الأقدمية : حيث يتم ترقية المورد البشري على أساس مدة خدمته في المؤسسة (الخبرة) .
- الكفاءة : حيث يتم ترقية المورد البشري الذي يملك قدرات عالية على إنجاز العمل مقارنة مع غيره .

¹ شهرزاد لبصير ،مرجع سابق ،ص 71.

² شهرزاد لبصير ، نفس المرجع ،ص 72.

³ عبد الغفار حنفي ،السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد،الدار الجامعية للطباعة و النشر ،بيروت ،1997،ص 397.

⁴ نفس المرجع ،ص 398.

جماعات العمل :

يتفق أغلبية الباحثين على تعريف جماعات العمل بأنها "وحدة تتكون من فردين أو أكثر تجمعهم علاقة عمل صريحة على نحو يسمح بأن يدرك كل عضو في الجماعة العضو الآخر و أن يؤثر فيه و يتأثر به".¹ من خلال هذا التعريف تتضح لنا أهمية جماعات العمل في المؤسسة ، إذ تؤدي الجماعة المتضامنة و التي يسود بين أعضائها التعاون و الثقة المتبادلة إلى شعور المورد البشري بالحب و الانتماء ، وهو ما ينعكس بالإيجاب على أدائه في العمل و من ثم على أداء المؤسسة .

ظروف العمل المادية :

وهي تمثل مختلف الظروف المادية التي تتميز بها البيئة الداخلية للمؤسسة مثل الضوضاء ، الحرارة ، الإضاءة ، ترتيب المكاتب... الخ و كلما كانت هذه الظروف مساعدة للمورد البشري كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أداءه .

مما سبق ذكره نستنتج أن الرضا الوظيفي هو محصلة تفاعل العديد من العناصر المكونة للوظيفة من أجر، محتوى عمل، نمط إشراف ، فرص الترقية ، جماعات العمل ، ظروف العمل .

رابعاً : طرق قياس الرضا الوظيفي

إذا كان الرضا الوظيفي يمثل أحد الأهداف الأساسية التي تسعى برامج إدارة الموارد البشرية للوصول إليها ، فإن قياسه يصبح ضرورة لتقييم هذه البرامج في تحقيق هذا الهدف.²

و تشير الأبحاث العلمية إلى وجود طريقتين أساسيتين لقياس الرضا الوظيفي هما الطريقة المباشرة و الطريقة الغير مباشرة.³

1 الطريقة المباشرة في قياس الرضا الوظيفي :

تقوم الطريقة المباشرة على تصميم قائمة استقصاء تتضمن أسئلة توجه للموارد البشرية بالمؤسسة ، وهذا من أجل الحصول على تقرير مباشر منها عن درجة رضاها الوظيفي . و نميز بين طريقتين رئيسيتين تستعملان في تحديد محتوى أسئلة قوائم الاستقصاء هما :¹

¹ شهر زاد لبصير ، مرجع سابق ، ص 79.

² أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1983 ، ص 402.

³ Jacques lers, daniel penartin, pratique des relations humaines dans l entreprise, les editions d organisation, paris, 1981, p, 71.

❖ طريقة تقسيم الحاجات :

هنا يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي التقسيم الذي قدمه ماسلو للحاجات الإنسانية و هي الحاجات الفسيولوجية ، حاجات الأمن ، الحاجات الاجتماعية ، حاجات التقدير و الاحترام ، حاجات تحقيق الذات .
و تصمم الأسئلة بطريقة تسمح للموارد البشرية بالتعبير عن مدى ما تتيحه لها وظائفها من إشباع للحاجات المختلفة .

❖ طريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي :

هنا يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي مختلف عناصر الرضا الوظيفي من أجر ، ترقية ، محتوى عمل ، جماعات عمل ، الإشراف ، ظروف العمل المادية .²

و يمكن قياس ما تحتويه الطريقتين السابقتين -طريقة تقسيم الحاجات و طريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي -من خصائص وظيفته باستخدام عدة أساليب نذكر أهمها :³

▪ **طريقة التدرج التجميعي لليكارث :** يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة ليكارث من خلال طرح مجموعة من العبارات على المورد البشري ، بحيث تشير هذه العبارات إلى خصائص معينة للوظيفة .و يكون مطلوبا من المورد البشري أن يقرر درجة موافقته بالنسبة لكل عبارة من العبارات المطروحة .مثال ذلك : إنني أستمتع بعملتي أكثر من استمتاعي بوقت الفراغ .

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

أوافق بشدة لا أوافق بشدة لا أوافق غير متأكد أوافق

وتعطى للإجابات التي يقدمها المورد البشري درجات تتراوح بين 1 و 5 كما هو موضح في المثال أعلاه ، و بتجميع الدرجات التي حصل عليها المورد البشري في العبارات المختلفة يمكن حساب القيمة الكلية لدرجة رضاه الوظيفي .

¹ أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، مرجع سابق ، ص 407-408.

² عبد الرحمن محمد العيسوي ، الإدارة في عصر العولمة ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية 2007، ص 185.

³ أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، مرجع سابق ، ص 410، 414، 416.

- طريقة الفروق الفردية ذات الدلالة لأوزجودو زملائه : يتم قياس الرضا الوظيفي وفقا لطريقة الفروق الفردية من خلال تقديم مجموعة من المقاييس الجزئية لكل جانب من الجوانب التي تحتويها الوظيفة ، بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين متعارضين بينهما عدد من الدرجات . ويطلب من المورد البشري قياس مستوى رضاه الوظيفي و هذا باختياره للدرجة التي تمثل مشاعره . مثال ذلك :

ما رأيك في العمل اليومي الذي تؤديه ؟

مشر | — | — | — | — | — | — | — | ممل

1 2 3 4 5 6 7

- ويجمع الدرجات التي أعطاها المورد البشري لكل مجموعة من المقاييس الجزئية ، يكون هذا المجموع ممثلا لدرجة رضاه الوظيفي العام أو جانب من جوانبه .

- طريقة الوقائع الحرجة لهيرزبرج :تقوم طريقة الوقائع الحرجة على توجيه سؤالين رئيسيين للموارد البشرية المراد قياس مستوى رضاها الوظيفي و هما :

- حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالسعادة الشديدة اتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية (شهر -سنة- 03 سنوات)، مع تحديد الأسباب التي أدت لهذا الشعور .
- حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالاستياء الشديد اتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية ، مع تحديد الأسباب التي أدت لهذا الشعور .

و تجدر الإشارة هنا إلى أن الكثير من البحوث الميدانية إن لم نقل أغلبها تستخدم طريقة التدرج التجميعي لليكارث في قياس مستوى الرضا الوظيفي ، و هذا بسبب ما تتميز به هذه الطريقة من سهولة كبيرة في جمع البيانات المتعلقة بمشاعر المورد البشري اتجاه وظائفه في وقت قصير ، و كذا إمكانية ترجمة هذه البيانات إلى أرقام يتم من خلالها تحديد مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا أو عدم الرضا الوظيفي .

2 الطريقة غير المباشرة في قياس الرضا الوظيفي :

الفصل الأول: الدراسة النظرية لنظام التعويضات وقياس الرضا عن التعويضات المالية

تعتمد الطريقة غير المباشرة في قياسها لمستوى الرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل نذكر من أهمها معدل دوران العمل ، معدل التغيب عن العمل و معدل الإنتاج المرفوض¹ .
و فيما يلي شرح لهذه المعدلات:²

■ **معدل دوران العمل:** يقدر معدل دوران العمل في المؤسسة ما بعدد تاركي العمل باختيارهم مقسوما على متوسط عدد الموارد البشرية في تلك المؤسسة خلال فترة ما .

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد تاركي العمل إختياريا}}{\text{متوسط عدد الموارد البشرية}}$$

متوسط عدد الموارد البشرية = عدد الموارد البشرية في أول المدة + عدد الموارد البشرية في آخر المدة / 2
وفي منظور الطريقة الغير مباشرة فإنه في الحالة التي يكون فيها معدل دوران العمل مرتفع أكثر من 5% فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا و العكس صحيح في حالة انخفاض هذا المعدل .

■ **معدل التغيب عن العمل :** يقدر بالمعادلة التالية :

$$\text{معدل التغيب عن العمل} = \frac{\text{عدد ساعات التغيب عن العمل}}{\text{عدد ساعات العمل الكلية}}$$

و يمكن حساب هذا المعدل في فترات متباينة تحددها المؤسسة (شهر، سنة،... الخ) و وفق منظور الطريقة غير المباشرة فإنه في الحالة التي تكون فيها معدلات التغيب مرتفعة (أكثر 5%) فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا الوظيفي و العكس صحيح في حالة انخفاض المعدل.

■ **معدل الإنتاج المرفوض:** يقدر معدل الإنتاج المرفوض في مؤسسة ما من خلال المعادلة التالية:

¹ أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، مرجع سابق، ص 419-420.

² محمود فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص 115-117.

$$\text{معدل الإنتاج المرفوض} = \frac{\text{الوحدات المرفوضة لسوء جودتها}}{\text{عدد الوحدات المنتجة}}$$

و وفق منظور الطريقة غير المباشرة فإنه في الحالة التي تكون فيها معدلات الإنتاج المرفوض مرتفعة (أكثر من 5%) فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا، والعكس صحيح في حالة انخفاض هذا المعدل.

من خلال ما تقدم ذكره نستنتج أن الطريقة المباشرة هي الطريقة الأكثر فعالية وموضوعية في قياس مستوى الرضا الوظيفي للموارد البشرية، كونها تقيس الرضا مباشرة باستقصاء الموارد البشرية عن مشاعرهم اتجاه الجوانب المختلفة للوظيفة. أما فيما يخص الطريقة الغير مباشرة والتي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل فهي طريقة غير موضوعية لكونها لا تأخذ بعين الاعتبار إمكانية تأثر هذه المعدلات بعوامل أخرى تخرج عن الرضا أو عدم الرضا، مثل مدى توفر بدائل العمل خارج المؤسسة بالنسبة لمعدل دوران العمل، سوء تصميم السلعة ذاتها بالنسبة لمعدل الإنتاج المرفوض... الخ.¹

المطلب الثاني: ماهية الرضا عن التعويضات

² يتم التعرف في هذا المطلب على مفهوم و تعريف و أهمية الرضا عن التعويضات كما يلي :

أولاً: مفهوم الرضا عن التعويضات

يشكل الرضا عن التعويضات حصيلة الرضا عن كل أبعاد التعويضات وليس عن مستوى الأجر فقط، لأن مستوى الأجر ما هو إلا أحد الأبعاد الأربعة للتعويضات ويشير الرضا عن التعويضات إلى درجة رضا الموظف عن طريقة ومستوى العوائد النقدية المباشرة أو غير المباشرة التي يتلقاها من عمله.

إن مفهوم الرضا عن التعويضات إذا مفهوم مطلق ونسبي في الوقت نفسه، بمعنى أن الأفراد هم من يقرر إذا ما كان يدفع لهم بشكل منصف أم لا من خلال تقييمهم للقيمة المطلقة أو القيمة النسبية للتعويض المالي المحصل عليه.

¹ نفس المرجع، ص 117.

² ونوغي فتيحة ، مرجع سابق ، ص 97.

وتمثل القيمة المطلقة إجمالي الأجر أو التعويض المحصل عليه بينما تعتبر القيمة النسبية أكثر تعقيدا لأنها تنطوي على مقارنة الأفراد لأجورهم بالآخرين كمرجع لهم، مثل زملاء العمل و أفراد الأسرة والتكلفة العامة للمعيشة. وبناءا على ذلك يصبح الرضا عن الأجور أو التعويضات كفاية نفسية فضلا عن كونه كفاية مالية.

ثانيا: تعريف الرضا عن التعويضات

يعرف الرضا عن التعويضات على أنه " تصور الرضا عن مقدار التعويض الذي يحصل عليه الفرد مقابل العمل المؤدى " (Malhotra).

ويعرف الرضا عن التعويضات على أنه " مقدار المشاعر السلبية أو الإيجابية التي يديها الأفراد نحو تعويضاتهم " (Miceli & Lane).

ويشير الرضا على مستوى الأجر الذي هو أحد أبعاد الرضا عن التعويضات إلى " رضا الفرد عن أجره الأساسي " (Miceli & Lane).

ثالثا : أهمية الرضا عن التعويضات

يمثل الرضا عن التعويضات بناءا أضييق من الرضا الوظيفي، وهو متغير تنظيمي هام جدا مثل الرضا الوظيفي، إذ يرتبط مع مدخلات تنظيمية لها أهميتها. ولقد درس الرضا عن الأجور بقوة منذ عقود من الزمن، وكانت النتيجة توافر عدد معتبر من البحوث والدراسات ذات العلاقة مثلا:¹

(Adams, 1965 ; Dyer & Thriault, 1976; Weiner, 1980 ; Milkovich & Newman 2004)

ويعد موضوع الرضا عن الأجور من المواضيع الهامة جدا بالنسبة لأصحاب العمل وللباحثين على حد سواء، وتنعكس هذه الأهمية على الهيكل الاقتصادي ككل. ولقد درس الباحثون موضوع الرضا عن الأجور بشكل واسع نظرات للنتائج السلوكية التي يعتقد أنها تصاحب عدم الرضا عن التعويضات المالية ، ونظرا للأهمية الكبيرة التي تحظى بها أنظمة التعويضات في خلق السلوك و المواقف تجاه العمل و تحقيق الفعالية التنظيمية و إظهار الولاء التنظيمي .

و يؤدي عدم الرضا عن التعويضات إلى دوران العمل كما يزيد من النية في ترك العمل و الانسحاب و التغيب ، و يعمل على تخفيض مستويات الرضا الوظيفي و معدلات الأداء الوظيفي ، و يؤدي إلى الإضراب ، كما يؤدي عدم الرضا

¹ ونوغلي فتيحة ، مرجع سابق ، ص 97-98.

عن التعويضات - الأجور - إلى خلق نوع من الاضطرابات النفسية لدى الموظفين و التي تنعكس سلبا على المنظمة ، في حين يكون الرضا عن التعويضات متبوعا بزيادة في الرضا الوظيفي و زيادة في الأداء .

المطلب الثالث : قياس الرضا عن التعويضات

أولا : استبيان الرضا عن التعويضات

اهتم البحث العلمي بدراسة الرضا عن الأجور - الرضا عن التعويضات - فقد نال الرضا عن الأجور اهتماما كبيرا مقارنة بباقي أبعاد الرضا الوظيفي، و بعد ذلك بدأ الباحثون يدركون أن الرضا عن الأجور هو بناء متعدد الأبعاد، و ترجع الاقتراحات الأولى حول ذلك إلى أعمال (Locke 1976) . و الأداة الوحيدة المتوفرة لقياس الرضا عن التعويضات في شكله المتعدد الأبعاد هي استبيان الرضا عن الأجور - الرضا عن التعويضات - الذي تولد نتيجة لدراسة اثنين من أكثر المقاييس استخداما في الرضا عن العمل هما : استبيان مينوسوتا للرضا الوظيفي و الدليل الوصفي للعمل الذي صمما أصلا لقياس الأبعاد المختلفة للرضا عن العمل، و الرضا عن مستوى الأجور هو أحد هذه الأبعاد .

و يعتقد الباحثان أن الرضا عن الأجور تم تعريفه من قبل بشكل خاطئ حيث تم اعتباره على أنه مفهوم ذو بعد واحد يقيس الرضا العام عن الأجور، لكن في حقيقة الأمر فإن الأفراد لا يظهرون مواقف عامة فقط حول الأجور و إنما يبدون ميولا خاصة نحو مختلف أبعاد الأجور . و تتضمن التعويضات المالية الأربعة أبعاد حسب استبيان الرضا عن الأجور، تتمثل في مستوى الأجر و الزيادة في الأجر و الامتيازات الإجتماعية و هيكل و إدارة الأجور . ويساهم كل بعد من أبعاد استبيان الرضا عن التعويضات في بناء الرضا العام عن التعويضات .

- مستوى الأجور : يشير إلى الأجور الحالية المباشرة - تعويض مباشر - و الرضا عن مبلغ الأجر هو إدراك الرضا عن الأجور المباشرة¹ .

- الزيادة في الأجر : تشير إلى التغيرات في مستوى الأجور، و الرضا عن الزيادة في الأجر هو إدراك الرضا عن التغيرات في مستوى الأجر و عن عدالة الزيادات .

¹ نفس المرجع ، ص 98-99.

- الامتيازات : تمثل دفعات غير مباشرة للموظفين كالتأمين و التقاعد ، و الرضا عن الامتيازات الاجتماعية هو إدراك الرضا عن الدفعات غير المباشرة التي تمنح للموظف.

- هيكل و إدارة الأجور : يشير إلى هرمية الأجور الداخلية الخاصة بمختلف الوظائف في المنظمة و الطرق المستخدمة لتوزيع الأجور . و الرضا عن سياسة الأجور عمليا هو إدراك الرضا عن رتب الأجور الداخلية و الطرق المستخدمة لتوزيع الأجور .

و يعتقد Heneman-Swab أن الأبعاد الأربعة للرضا مستقلة عن بعضها البعض إداريا ، بمعنى أن المنظمة لها سياسات و إجراءات منفصلة للتعامل مع كل بعد. فيمكن تحديد الزيادة من خلال تقييم الأداء أو اعتمادا على الخبرة ، بينما هيكل الأجور يمكن تحديده من خلال تقييم الوظائف ، و هكذا فإن ما يحصل عليه العامل أو الموظف في شكل تعويض كلي يتوقف على الأبعاد الأربعة المذكورة و السياسة المتبناة لهذه الأبعاد تتطلب مجموعة معقدة من الإجراءات التنظيمية لإدارتها .

وهناك دلائل تؤيد تعددية أبعاد الرضا عن الأجور و لكن هناك خلاف حول العدد الصحيح للعوامل التي تساهم في الرضا عن الأجور . وتؤيد بعض الدراسات صلاحية الأبعاد الأربعة لاستبيان الرضا عن الأجور و تعتقد أن الاستبيان لا يحتاج إلى أي تعديل ، غير أن هناك من يرى أن الرضا عن التعويضات يتكون من بعدين مستقلين فقط هما الأجور و الامتيازات الاجتماعية ، أما بالنسبة للبعدين المتبقيين فالنتائج حول تأييدهما ضعيفة ، وذلك نظرا للفرقات المستخدمة لقياسهما . و يرى البعض أنه من الأنسب استخدام خمسة أبعاد هي مستوى الأجر و الزيادة في الأجر و الامتيازات الاجتماعية و هيكل و إدارة الأجور و العلاوات . و قد يرجع هذا التضارب حول عدد أبعاد الرضا عن التعويضات إلى المسائل المنهجية المتبعة في اختبار صلاحية الأبعاد ، وقد يرجع إلى تصنيف عمل الموظف إذا ما كان على أساس الزمن أو على أساس الموظفين الذين يدفع لهم مقابل العمل الإضافي أو غيرهم من الذين لا يتقاضون تعويضا إضافيا عن العمل الإضافي ، و قد يرجع إلى عوامل سياسية أخرى كسياسة التعويض بالشركة .¹

و يثار الجدل حول أحد المقاييس الفرعية للرضا عن التعويضات ألا و هو مقياس الرضا عن مستوى الأجر، إذ أن استبيان مينوسوتا للرضا الوظيفي يقيس بشكل أقوى الرضا عن مستوى الأجر مقارنة باستبيان الدليل الوصفي للعمل

¹ نفس المرجع، ص 100.

و استبيان الرضا عن التعويضات ، لأن مرجعيتي السوق و المنظمة تتفاعلان بشكل واضح مع استبيان مينوسوتا للرضا الوظيفي ، بينما المرجعية المالية و المرجعية التاريخية تتفاعلان مع الدليل الوصفي للعمل . و يدعم هذه النتائج نموذج الذي يميز بين نوعين من الرضا عن الأجور هما الرضا التنظيمي عن الأجور و الرضا المهني عن الأجور ، حيث يتأثر الرضا التنظيمي عن الأجور بمرجعيتي السوق و المنظمة أما الرضا المهني عن الأجور فيتأثر بالمرجعية المالية و المرجعية التاريخية . و بالتكامل بين نتائج Blaul و نموذج Deckop فإن استبيان مينوسوتا للرضا الوظيفي يمكن أن يستخدم لقياس الرضا التنظيمي عن الأجور ، و يمكن للدليل الوصفي للعمل أن يقيس الرضا المهني عن الأجور. ويرتبط استبيان مينوسوتا للرضا الوظيفي و الدليل الوصفي للعمل بشكل كبير باستبيان الرضا عن التعويضات ، مما يعزز عجز الدليل الوصفي للعمل و استبيان مينوسوتا للرضا الوظيفي عن الحصول على التغيير في الرضا الموظفين الذي يبدو أنه تجاه نظام التعويضات ككل ، و يكون بذلك استبيان الرضا عن التعويضات أفضل المقاييس المتاحة .

وقد تم إثبات صدق المقياس الأصلي للرضا عن التعويضات و ثباته عبر سنوات عدة منذ بداية استخدامه ، و في السنوات الأخيرة أصبح الرضا عن التعويضات يدرس بشكل متزايد على مستوى دولي مما دفع إلى البحث عم مدى ثباته في غير الولايات المتحدة الأمريكية – بلد المنشأ – فقد تبين ثباته في كل من بلجيكا و قبرص مما شجع على استخدامه كوسيلة قياس .

ثانيا : العلاقة بين أبعاد استبيان الرضا عن التعويضات

إذا كان Heneman –Swab يعتقدان أن أبعاد استبيان الرضا عن التعويضات مستقلة عن بعضها البعض إداريا فإنه عندما تم تقييم البحوث السابقة حول الرضا عن التعويضات يتضح أن الأبعاد ليست مستقلة ، وفي واقع الأمر فهي ترتبط مع بعضها البعض بشكل كبير . ويرجع وجود هذه العلاقة إلى أن مكونات التعويضات في حد ذاتها ترتبط إداريا مع بعضها البعض فعلى سبيل المثال : وجود زيادات في الأجر تصبح مع الوقت جزءا من الأجر الأساسي للموظف . و بعد تحليل أبعاد الرضا عن التعويضات على 213 عينة من أصل 182 دراسة و الذي فحص العلاقة بين الأبعاد الأربعة للرضا عن التعويضات أن الأبعاد في ارتباطها بالأجر المباشر تكون مرتبطة بشكل كبير مع بعضها البعض ، والعلاقة بين الامتيازات و الأبعاد الثلاثة للأجر هي علاقة متوسطة .¹

¹ نفس المرجع ، ص 101.

ثالثا : عراقيل استخدام استبيان الرضا عن التعويضات

- يستخدم استبيان الرضا عن التعويضات لتحقيق أهداف توقعية و تشخيصية ، ومع ذلك فهو يناسب فقط المنظمات ذات التركيز الإداري لأن الاستبيان صمم من منظور إداري ، و إذا ما استخدم لتقييم الأجور من المنظور الاستراتيجي فمن الممكن أن تعثره بعض العراقيل .
- إن الرضا عن الزيادة في الأجور يتضمن الرضا عن الزيادة في الأجر الأساسي ، و في المنظمات ذات التركيز الاستراتيجي فإن الزيادة في الأجور تصدر في شكل عوائد نقدية و التي ليست في صلب الأجر الأساسي و بالتالي لا يمكن اعتبارها كزيادات .
- قد لا يكون الأجر في صورة نقدية و لكن في شكل أسهم أو إجازات مدفوعة الأجر .
- بناء على مقاييس الفريق و المنظمة المستخدمة لتحديد العوائد ، فإنه في بيئة الأجر الاستراتيجي توجد عوامل أخرى غير المشرف لها أثرها على الأجور ، مثل الموارد الداخلية و حالة الاقتصاد و التي لا يتناولها استبيان الرضا عن التعويضات .
- لا يتمكن استبيان الرضا عن التعويضات من التعرف على مدى الترابط بين مكونات نظام الأجر في بيئة الدفع الإستراتيجي .
- إن تطور خطط الدفع تعتبر في غاية الأهمية في البيئة ذات الدفع الإستراتيجي لأنها غالبا ما تتعرض للتغير و التطور من طرف الموظفين أو المدراء أو المتخصصين في الموارد البشرية ¹ .

¹ نفس المرجع ، ص 102.

الخلاصة :

تم تناول في الفصل الأول نظام التعويضات في المنظمة فحدد مفهوم التعويضات وبين أنه يتوقف على وجهة النظر التي يتبناها المعرف للتعويض. فالمسير يعرف التعويضات على أنها رزنامة العوائد المالية بينما يرى الموظف أن التعويض هو الأجر أو الراتب الذي يحصل عليه. وقد تبين أن الأجر يختلف عن التعويض فهو أحد مكونات نظام التعويضات ، وتطرق إلى ماهية بعض عناصر التعويضات المالية إضافة إلى الأجر وهي النظام الحوافز المادية و نظام التقاعد .

كما درس هذا الفصل قياس الرضا عن التعويضات وحدد أيضا مفهوم الرضا عن التعويضات و بين أنه مفهوم متعدد الأبعاد، وليس مفهوم وحيد القطب كما كان يعتقد سابقا. ويعتبر الرضا الوظيفي مفهوم كلي و الرضا عن التعويضات مفهوم جزئي. و يقاس الرضا عن التعويضات بأداة وحيدة وهي استبيان الرضا عن التعويضات ، وهو يناسب المنظمات ذات التركيز الإداري .

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى أعلى و أعز الناس أمي و أبي

إلى أمي الغالية التي عمرتني بحبها و حنانها و دعواتها ووقوفها بجانبني طوال هذا المشوار

إلى أبي العزيز الذي رباني وأحاطني برعايته وحبه و دعواته نعم الأب

أدعوا الله أن يحفظهما و يطيل في عمرهما

إلى زوجي رفيق دربي

إلى حبي رتال و عمري ملاك

إلى الإخوة و أفراد العائلة

إلى كل الأصدقاء و الزملاء

و إلى كل من كان لي خير عون في إنجاز هذا العمل المتواضع، الذي لو يبذل عليا بنصائحه و

توجيهاته

الشكر

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك ، لك الشكر و المنة أن يسرت لي
السبل و وفقتني لإتمام هذا العمل ، و الصلاة و السلام على سيد المرسلين و خاتم النبيين سيدنا
محمد و آله و صحبه أجمعين .

اعترافا بالفضل و الجميل أتوجه بالشكر و التقدير و الامتنان إلى الدكتور : مدوكي يوسف
الذي أشرف على هذا العمل المتواضع و تعمده بالتصويب في جميع مراحل إنجازه ، و زودني
بالنصائح و الإرشادات التي أضاءت أمامي سبيل البحث .

أشكر الزوج الفاضل الذي كان معي طيلة مشواري .

كما أتقدم بالشكر لموظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان ، و كل من ساعد
من بعيد أو من قريب في إنجاز هذا العمل

نصري منيرة

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا لدى العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان عن نظام التعويضات المالية ، ومحاولة الخروج بتوصيات تعمل على زيادة و تحسين مستويات الرضا عن التعويضات المالية .و ذلك من خلال دراسة نظام التعويضات المالية وتحديد بعض العناصر مثل الأجر و المعاشات (التقاعد) و الحوافز المادية وربطها بالعوامل الشخصية : الجنس -العمر - الفئة المهنية -سنوات الخبرة -الحالة المدنية .

و اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي ، الذي يعتمد على جمع البيانات عن الظاهرة و تفسيرها ، و تم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات .

و قد تم استخدام الاستبانة لاستطلاع عينة الدراسة، و المكونة من العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان ،والتي بلغ عددها 70 موظفا من مجتمع الدراسة البالغ 557 موظف ، و تم استرداد 62 استبانة وكانت نسبة الاسترداد حوالي 88% .

و قد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا عن التعويضات المالية التي يتقاضاها الموظفين كانت متدنية ، وثبت وجود شعور بالاستياء من جرائها ، كما أوضحت النتائج إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى إلى العوامل الشخصية . كما أوصت الباحثة بضرورة إعادة النظر في نظام الأجور و الحوافز المادية التي تطبقها المؤسسة بالإضافة إلى إجراء تعديلات في نظام التقاعد المعمول به و الذي لا يتلاءم مع رغبات العاملين .

Summary

The aim of this study was to identify the levels of satisfaction among the employees of the Hakim Saadane Public Hospital about the system of financial compensation, And trying to make recommendations to increase and improve levels of satisfaction with financial compensation. This is done by studying the system of financial compensation and identifying certain elements such as wages, pensions, physical incentives and linking them to personal factors: gender, age, professional category, years of experience, civil status.

The researcher adopted the descriptive approach, which is based on the collection of data on the phenomenon and its interpretation. The SPSS statistical program was used to analyze the data.

The questionnaire was used to survey the sample, consisting of employees of Hakim Sadaan Hospital, which a number of 70 employees from the study community, out of 557 employees. 62 samples were recovered and the recovery rate was 88%.

The results of the study showed that the degree of satisfaction with the financial compensation received by the employees was low, and there was a feeling of resentment, and the results showed that there are no differences of statistical significance due to personal factors.

The researcher also recommended the need to review the system of wages and incentives material applied by the institution, in addition to make the adjustments in the pension system that does not fit the wishes of workers.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	إهداء
II	شكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
01	الفصل الأول : دراسة نظرية (نظام التعويضات و قياس الرضا عن التعويضات المالية)
03	المبحث الأول: نظام التعويضات
03	المطلب الأول: ماهية التعويضات
08	المطلب الثاني: أساسيات التعويضات المالية
12	المبحث الثاني: عناصر التعويضات المالية
12	المطلب الأول : نظام الأجور
24	المطلب الثاني: نظام التقاعد
34	المطلب الثالث: نظام الحوافز المادية
41	المبحث الثالث: قياس الرضا عن التعويضات المالية
41	المطلب الأول: الرضا الوظيفي
50	المطلب الثاني: ماهية الرضا عن التعويضات
52	المطلب الثالث: قياس الرضا عن التعويضات
57	الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية (قياس مدى رضا العاملين عن نظام التعويضات المالية في مؤسسة الحكيم سعدان)
59	المبحث الأول: نظرة عامة حول المؤسسة
59	المطلب الأول: تقديم المؤسسة
60	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
65	المطلب الثالث: نظام التعويضات في المؤسسة
66	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
66	المطلب الأول : منهج الدراسة ، أداة ، عينتها، مجتمعها
67	المطلب الثاني: مصادر و أساليب جمع البيانات و المعلومات
68	المطلب الثالث: الاختبارات القبليّة للدراسة
70	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة
70	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
76	المطلب الثاني: اتجاهات أفراد العينة حول الرضا عن التعويضات م
80	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
89	الخاتمة
94	المراجع
98	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
23	سلم الضريبة على الدخل	01
25	تطور الأجر الشهري المتوسط الذي على أساسه يحسب المعاش	02
27	تطور الأجر الوطني الأدنى المضمون 1990-2012	03
27	تطور نسبة تقويم معاش ومنحة التقاعد 2006-2016	04
31	توزيع معدل الاشتراكات الاجتماعية للعمال الأجراء	05
32	توزيع معدل الاشتراك في الضمان الاجتماعي	06
33	تطور معدل الاشتراك في نظام التقاعد للعمال الأجراء	07
66	درجات مقياس لكارث الخماسي	08
67	توزيع أداة الدراسة	09
69	نتائج اختبار الثبات	10
70	اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد الدراسة	11
71	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	12
72	توزيع أفراد العينة حسب العمر	13
73	توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية	14
74	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	15
75	توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية	16
77	اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرضا عن الأجر	17
78	اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرضا عن التقاعد	18
79	اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرضا عن الحوافز المادية	19
81	اتجاهات أفراد العينة حول مستوى الرضا عن التعويضات المالية	20
83	نتائج اختبار "T" ما إذا توجد فروق في الجنس	21
83	نتائج اختبار "ANOVA" ما إذا توجد فروق في العمر	22
84	نتائج اختبار "ANOVA" ما إذا توجد فروق في الفئة المهنية	23
85	نتائج اختبار "POST HOC"	24
85	نتائج اختبار "ANOVA" ما إذا توجد فروق في سنوات الخبرة	25
86	نتائج اختبار "T" ما إذا توجد فروق في الحالة المدنية	26

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
07	تصنيف التعويضات	01
38	خطوات تصميم نظام الحوافز	02
43	عناصر الرضا الوظيفي	03
64	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	04
71	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05
72	توزيع أفراد العينة حسب العمر	06
73	توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية	07
74	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	08
75	توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية	09

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
98	الاستبانة	01
101	نتائج برنامج SPSS	02
111	تعويضات ومنح المؤسسة	03
117	الحوافز المادية للمؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم سعدان	04
119	جدول مبالغ تعويض المناوبة	05

الخاتمة :

إن التحدي الكبير الذي أصبحت تواجهه المنظمة، هو مدى قدرتها للمحافظة على المورد البشري، لأنه يعتبر مصدر النجاح و التفوق ويساهم في حل العديد من المشاكل التي تتعرض لها. بحيث يتم الاستفادة من قدراته وطاقته للوصول إلى أحسن النتائج. فهي تقوم بمحاولات مستمرة لضمان ولاء والتزام الأفراد من أجل تحقيق أهدافها.

ولكن عندما لا توفر المنظمة نظاما جيدا للتعويضات المالية، سيرحل الأفراد منها و يتكون العمل عند أقرب فرصة تتاح أمامهم، فحالة الاستياء التي تظهر عليهم نحو التعويضات المالية، من المحتمل جدا أن تجعلهم يفكرون في ترك المنظمة ، وهذا الأمر لا يحدث عند الموظفين الراضين عنها. فعلى المنظمة مراعاة هذا الجانب كي تتجنب تكاليف في الوقت و الجهد والمال التي استخدمتها في مجال التوظيف و التدريب و التكوين للحصول على أفراد ذوي خبرة.

و على هذا الأساس قامت دراستنا المتعلقة بقياس الرضا عن التعويضات المالية في المؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان لإجراء الدراسة الميدانية كونها مناسبة لبحثنا .

النتائج :

يمكن تقسيم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى مجموعتين، الأولى خاصة بالجانب النظري و الثانية خاصة بالجانب التطبيقي، وذلك كما يلي :

النتائج النظرية :

- تلعب التعويضات دورا هاما في عمل المنظمات فهي تساهم في رفع الكفاءة وزيادة الفعالية لأن الأداء يتأثر بالرضا وهذا الأخير يعتمد على وجود نظام تعويضات يقوم على معرفة احتياجات العاملين، فبالمساهمة في إشباع حاجاتهم يتم رفع روحهم المعنوية وتعزيز ولائهم والتزامهم التنظيميين. كما تتحسن علاقات المنظمة مع العاملين والزملاء في العمل. بالإضافة إلى أنها تحقق العدالة والمساواة بين العاملين فما من وسيلة أجدر من التعويضات في تحقيق كلاهما.

- يعتبر مفهوم الرضا عن التعويضات أضيق من مفهوم الرضا الوظيفي، فهو متغير تنظيمي هام جدا مثل الرضا الوظيفي، إذ يرتبط مع مدخلات تنظيمية لها أهميتها.
- و يؤدي عدم الرضا عن التعويضات إلى دوران العمل كما يزيد من النية في ترك العمل و الانسحاب و التغيب ، و يعمل على تخفيض مستويات الرضا الوظيفي و معدلات الأداء الوظيفي ، و يؤدي إلى الإضراب ، كما يؤدي عدم الرضا عن التعويضات - الأجور - إلى خلق نوع من الاضطرابات النفسية لدى الموظفين و التي تنعكس سلبا على المنظمة ، في حين يكون الرضا عن التعويضات متبوعا بزيادة في الرضا الوظيفي و زيادة في الأداء .
- الأداة الوحيدة المتوفرة لقياس الرضا عن التعويضات في شكله المتعدد الأبعاد هي استبيان الرضا عن الرضا عن التعويضات .
- تتضمن التعويضات المالية الأربعة أبعاد حسب استبيان الرضا عن التعويضات، تتمثل في مستوى التعويض و الزيادة في التعويض و الامتيازات الإجتماعية و هيكل و إدارة التعويضات . ويساهم كل بعد من أبعاد استبيان الرضا عن التعويضات في بناء الرضا العام عن التعويضات .

النتائج التطبيقية :

- ✓ أظهرت الدراسة تدنيا بارزا في مستوى الرضا عن التعويضات المالية لدى الموظفين في المؤسسة ، وتجدر الإشارة إلى أن مثل هذه النتيجة قد تدفع الموظفين إلى القيام بتصرفات عديدة مثل الصراعات و النزاعات بين الموظفين أنفسهم أو مع الإدارة ، و انخفاض درجة الولاء، و إهمال العمل وتركه .
- ✓ أظهرت الدراسة انخفاضاً في مستوى الرضا عن الأجور التي يتقاضونها في المؤسسة ، واتضح من خلال تحليل استجابات الموظفين ما يلي :
- تأكل أجور الموظفين نتيجة ارتفاع معظم السلع و الخدمات وعدم ربط الأجور بمعدلات غلاء المعيشة حيث أنه لم يطرأ عليها أي تغيير (زيادة) منذ عام 2011 . مما يجعلها غير كافية لتحقيق قدر مناسب من الرفاهية للموظف و عاجزة عن تحقيق طموحاته الشخصية .
- الشعور بالاستياء نحو العلاوات المقدمة من المؤسسة و القطاع ككل .فهي تعد شحيحة مقارنة مع قطاعات أخرى .
- عدم مناسبة الأجر إلى حد كبير مع الجهد الذي يبذله الموظف و عدم ملائمته مع أهمية العمل الذي يقوم به، خاصة وأن المؤسسة تعمل في مجال الصحة تكثر فيها المخاطر والعدوى فيتعرض الموظفون إلى

مشاكل كبيرة عند قيامهم بأعمالهم . إضافة إلى هذا عدم ملائمته للدرجة العلمية التي يحملها الكثير من الموظفين بحيث لا تتوافق مع شهاداتهم خاصة منهم الجامعيين .

- الموظفين يشعرون بالاستياء من الإدارة التي لا تقدم المعلومات الكافية لتسيير الأجور، فأغلبهم لا يعرفون كيفية حسابها و التفاصيل التي تخصها ونجدهم في حيرة من أمرهم عند مقارنة أجورهم ببعضها .
- أغلب الموظفين لا يرغبون في البقاء بالمؤسسة بل يتطلعون إلى العمل بقطاع آخر لكي يحصلوا على أجر أفضل .

✓ أظهرت الدراسة عدم الرضا عن نظام التقاعد وذلك راجع إلى :

- عدم كفاية المعاش للموظف و أسرته فهو لا يوفر الحياة الكريمة ، فأغلبهم يرى أن الأجر الحالي الذي يحصل عليه غير كافي و بالتالي منحة التقاعد التي سوف يحصل عليها مستقبلا غير كافية إلا إذا حدث تغيير أو تعديل في النظام .

- عدم وضوح سياسات و إجراءات النظام المتبعة ، بالإضافة إلى الاستياء الكبير عن شروط الخاصة بالسن المحددة من أجل الحصول على المعاش و الخروج من العمل و هو 55 سنة بالنسبة للمرأة و 60 سنة بالنسبة للرجل مع إتمام 15 سنة من العمل ، كما أن إلغاء قانون التقاعد المسبق جعلهم يواجهون مشاكل لعدم قدرتهم على إتمام السن المطلوبة نظرا للجهود الكبيرة المبذولة خلال مساهمهم الوظيفي .

✓ تبين من الدراسة أن الحوافز المادية المطبقة في المؤسسة قليلة و متواضعة ما أدى إلى عدم رضا العاملين عنها . و هو راجع لجملة من العوامل :

- بالرغم من أن الحوافز المادية هي المؤثر الأول لرفع معنويات العمال تجاه العمل ، إلا أن المؤسسة لا تطبق التحفيز المادي (لا تعطي علاوات استثنائية) إذا كان الموظف متميزا في عمله ، وهذا ما قد يؤثر على أداءه في عمله .

- بعض المكافآت التي تمنح للموظفين يكون فيها تمييز (سليبي) ما يسبب الصراعات و الخلافات في المؤسسة .
- لا يتحصل الموظفون على قروض وقت الحاجة إليها ، وحسب رأيهم لا يوجد تسيير جيد ومنظم لمنح هذه الحوافز المادية .

✓ توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق في مستوى الرضا عن التعويضات المالية تعزى للجنس فلا وجود للفرق بين الموظفين والموظفات من حيث :

- المساوات بين الجنسين في الحصول على التعويضات .

- مشاركة المرأة في تحمل الأعباء الحياتية شأنها شأن الرجل ما جعل اهتمامها بالجانب المادي يوازي اهتمام الرجل .

✓ توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد فروق في مستوى الرضا عن بعدي الأجر و الحوافز المادية تعزى للفئة المهنية وذلك راجع إلى :

- أن كل فئة لها مستوى معيشي معين و كلهم غير راضين عن قيمة التعويضات المالية الممنوحة التي لا تستطيع أن تليبي معظم احتياجاتهم مبررين ذلك فلجوءهم إلى الاقتراض في آخر الشهر .

- إلا أنه هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بعد التقاعد بين الفئات المهنية و الرضا عنه لصالح الإداريين أكثر من المرضين و هو راجع لأمرين:

- الإداريين لهم معرفة و دراية عن كل التفاصيل التي تخص سياسات و إجراءات نظام التقاعد نظرا لاحتكاك مصالحتهم بهيئة التقاعد على خلاف المرضين الذين لا يعرفون أغلب الإجراءات و السياسات للنظام . أما المرضين فيعتبرون أن الجهد المبذول في المؤسسة كبير و شاق نوعا ما و عليه فإن سن التقاعد المنصوص عليه لا يخدمهم و يرجع بانخفاض في الأداء .

✓ كما تبين من الدراسة عدم وجود فروقات في مستوى الرضا عن التعويضات تعزى للعمر فكل الفئات لا تشعر بالرضا بالرغم من أن الفئات الأصغر لها طموحات أكثر في بداية العمل مقارنة بالفئات العمرية الأكبر التي يمكن أن تكون قد حققت أغلب طموحاتها ، وبالرغم من هذا لا يوجد فرق في مستوى الرضا .

✓ كما تبين من الدراسة عدم وجود فروقات في مستوى الرضا عن التعويضات تعزى لسنوات الخبرة فأغلب الموظفين خبرتهم جديدة و لم يتقدموا في وظائفهم والزيادة التي يحصلون عليها لا تتماشى مع المستوى المعيشي .

✓ بالإضافة أنه لا توجد فروق في مستوى الرضا عن التعويضات تعزى إلى الحالة المدنية والسبب أن المؤسسة لا تقدم امتيازات للمسؤولين عن الأسرة ما عدا المنح العائلية بالنسبة للمتزوجين وهو فرق طفيف 300 دج لكل طفل و 800 دج للزوجة .

التوصيات :

بعد استعراض نتائج الدراسة لا بد أن نضع بعض التوصيات التي بموجبها يمكن معالجة نقاط الضعف و الخلل، وتعزير نقاط القوة فيما يتعلق بنظام التعويضات المالية ، وذلك فيما يلي :

- العمل على زيادة فاعلية نظام التعويضات المالية في المؤسسة و القطاع ككل، وذلك من خلال مراجعة و تقييم النظم و الآليات المتعلقة بها .

- العمل على تحسين نظام الأجور بشكل عام ، و النظر بجدية إلى آلية تطبيق متميزة للجانب المالي في المؤسسة .و ذلك من أجل تحسين مستويات الرضا عن التعويضات ليرجع بإيجابيات على المؤسسة .
- ضرورة تناسب الأجر مع المؤهل العلمي ، بعيدا عن الوساطة و المحسوبية ، وفق معايير مضبوطة تطبق على الجميع بعدالة عند جميع الفئات الوظيفية .
- العمل على منح الموظف علاوات تشجيعية و مزايا أخرى مقابل الجهود المبذولة لرفع معنوياته ، وبالتالي رفع مستوى الرضا عنده .
- زيادة وعي الموظف بآليات صرف الأجر و العلاوات و الحوافز و الامتيازات لتصبح عنده المعرفة و الدراية الكافية في هذا الموضوع لرفع اللبس وتجنب الصراعات ،و بالتالي الرضا عن السياسة المتبعة .
- التعديل في نظام التقاعد ليصبح جيد وفعال ،بما يساهم في زيادة الرضا لدى الموظفين و ذلك من خلال :
 - تحسين نسبة المساهمة على أن يوفر المعاش التقاعدي الحياة الكريمة للموظف أو ذويه ، بالإضافة إلى إعادة النظر في السن المعمول به و إرجاع التقاعد المسبق .



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

الموضوع:

دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية

دراسة حالة بنك السلام - بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية وتجارة دولية

الأستاذ المشرف:

إعداد الطالب:

د/ إسماعيل مناصرية

كمال عاشوري

رقم التسجيل:	2019.....
تاريخ الإيداع:

السنة الجامعية: 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ عَلِيمٌ

شكر و عرفان

تقربا منا لشكر الله ، لأنه من لم يشكر

الخلق لم يشكر الخالق

نشكر كل من الأستاذ المشرف "إسماعيل مناصرية"

على تقبله كل ما بدر مني.

إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

إلى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية، علوم التجارية و علوم التسيير.

الإهداء

إلى من حملتني في بطنها وهنا على وهن، و لازلت تتحملني برعايتها و حنانها.
إلى من الجنة تحت أقدامها، إلى رمز الصمود و العطاء بغير حساب، إلى من سهرت ليالي، إلى
من فتحت لي أبواب السماء بدعائها.

إلى من علمتني أن أكون قوي في وجه المتاعب والصعاب "أمي المحنونة"...

إلى أعز و أحب إنسان في الوجود، إلى قدوتي في الحياة، إلى من سهر من أجل فرحتي و عمل
من أجل نجاحي، إلى من كان نعم الأب و الصديق ، إلى من جعل نفسه شمعة تحترق من أجل

أن ينير دربي "أبي" ..

إلى كل غيور على وطنه ...

إلى كل الأصدقاء و الصديقات...

إلى طاقم الأساتذة ، و طاقم إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة

إلى كل من حمل لي ذرة ود و محبة في قلبه

إلى كل من ذكره قلبي و لم يذكره قلبي

إلى كل من مد لي يد العون من قريب أو من بعيد

اهدي خلاصة بحثي و ثمرة جهدي، و أتمنى أن يفيد و لو بقدر قليل كل من يطلع عليه







الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



استبيان البحث

الأخ الفاضل...الأخت الفاضلة....

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته..

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي أقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر تخصص مالية وتجارة دولية بعنوان " دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية، دراسة حالة مصرف السلام - فرع بسكرة-". ونظراً لكونكم جزءاً من الدراسة في هذا المجال نأمل منكم الإجابة على الأسئلة الموجودة في الاستمارة بدقة، حيث أن مشاركتكم عامل أساسي في نجاحها، ونحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض علمية فقط.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

اسم المشرف:

إسماعيل مناصرية

اسم الطالب:

كمال عشوري

السنة الجامعية 2018/2019.

الجزء الثاني من الاستمارة: خاص بالزبون

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية.

1- الجنس: ذكر: الأنثى:

2- العمر: أقل من من 30 إلى من 40 إلى 49 من 50 فأكثر

3- مستوى التعليم: ثانوي جامعي دراسات عليا أقل من ثانوي

4- الوظيفة: طالب عامل متقاعد بطال أعمال حرة

القسم الثاني: متغيرات الدراسة.

المتغير الأول: جودة الخدمة المصرفية.

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس جودة الخدمة لمصرف السلام - فرع بسكرة - والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع العلامة (x) في المربع المناسب لاختيارك:

أبعاد جودة الخدمة	عبارات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الملموسية	5- لدى المصرف تجهيزات حديثة.					
	6- التصميم الداخلي للمصرف يسهل عملية الاتصال بين مقدم الخدمة والزبون.					
	7- التصميم الداخلي للمصرف يخلق جوا مريحا					

					للزبون.	
					8- يهتم مقدم الخدمة بتقديم الخدمات للزبون بكل دقة.	الاعتمادية
					9- لدى الموظف الرغبة في تقديم المساعدة للزبون.	
					10- يتوفر المصرف على عدد كاف من مقدمي الخدمات	
					11- يهتم مقدمي الخدمة في المصرف بالاستجابة السريعة لشكاوى الزبائن والرد على استفساراتهم.	الاستجابة
					12- الفترة الزمنية للحصول على الخدمة لا تعتبر طويلة.	
					13- يوجد استعداد دائم لمساعدة الزبائن.	
					14- يهتم مقدم الخدمة بتقديم خدمات خالية من المخاطر.	الثقة
					15- لدى الزبون ثقة في مقدم الخدمة.	
					16- أوقات العمل الخاصة بالمصرف ملائمة.	
					17- مقدمو الخدمة في المصرف يتحلون بالأدب والأخلاق الحميدة.	التعاطف
					18- يهتم مقدم الخدمات بتقديم نصائح وارشادات للزبون.	
					19- مقدمو الخدمات لا يميزون بين الزبائن من حيث المعاملة والاهتمام.	

المتغير الثاني: وسائل الدفع الالكترونية

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس رضا عميل مصرف السلام - فرع بسكرة- والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع العلامة (x) في المربع المناسب لاختيارك:

عبارات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
20- يتم الرد على طلبات الزبائن الخاصة ببطاقات الدفع الالكترونية في وقتها.					

					21- لا تأخذ طلبات وسائل الدفع الالكترونية وقتا كثيرا لإصدارها.
					22- يشعر الزبون بالرضا إتجاه خدمات وسائل الدفع الالكترونية المقدمة.
					23- بعد كل عملية للزبون يستقبل رسالة قصيرة بتمام العملية.
					24- هل تسمح بطاقات الدفع الالكترونية القيام بعملية تحويل من حساب إلى حساب آخر
					25- وسائل الدفع الالكترونية التي يقدمها بنك السلام تتميز بجودة عالية.

الخاتمة:

كثيرة هي التغيرات التي مرت بها وسائل الدفع منذ نشأتها حتى الآن، إلا أن التغيرات التي عرفتها العقود الماضية أحدثت تحولات عميقة في طبيعة هذه الوسائل من أبرز التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلّق منها بوسائل الاتصال عن بعد، هذا التطور جعل الإقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له، وامتدت هذه التطورات إلى الجهاز المصرفي الذي استغلّها كبداية فتحت المجال الواسع لابتكار وسائل دفع إلكترونية، أصبحت اليوم السمة الغالبة، إن هذه الأخيرة، حققت قفزات نوعية منذ نشأتها، حتى أصبحت اليوم من أهم وسائل التسديد المستحقة عالمياً لما تحققه من منافع سواء للمصارف أو العملاء أو للإقتصاد الوطني. هو ما جعل مختلف دول العالم تدرك بأن لتطوير وتحديث وسائل الدفع أولوية لأنها أصبحت مدركة بأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات، حيث سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع إلكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة النشأة، يتطلب تنظيمًا قانونياً ودرجة أمان عالية الجزائر هي الأخرى مدركة تماماً لهذه الضرورة، ليس فقط من أجل إجبارية وضع وسائل دفع إلكترونية ولكن لضرورة الاستفادة من التكنولوجيا لتطوير وسائل الدفع التقليدية أيضا. في ظلّ هذه التغيرات العالمية الجديدة وفي أعقاب الانفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية، وسعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، وأصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات ووفق الإصلاحات المصرفية التي شرعت فيها الجزائر، وخاصة قانون النقد والقرض سنة 1990، واعتبر القطاع المصرفي هو العامل الرئيسي للانتقال إلى اقتصاد السوق، غير أن إدخال واستخدام التقنيات الحديثة والتكنولوجيا وإدخال وسائل الدفع الحديثة.

❖ نتائج الدراسة :

من خلال هذا البحث أمكننا الوصول إلى النتائج التالية :

- ✓ مع ظهور وسائل الدفع الإلكترونية لم تهمل البنوك الوسائل الدفع التقليدية، بل قامت باستغلال هذه التطورات التكنولوجية من أجل تحديث المعاملات بها، حيث سمحت باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفراط في استخدام الورقي والبشري كان مخصص لها .
- ✓ ظهور وسائل الدفع الإلكترونية سمح بخلق المؤسسات رائدة في هذا المجال ووسع الآفاق أمام التجارة الإلكترونية، حيث أصبحت تحقق أرباحاً طائلة من هذه الوسائل الحديثة .
- ✓ لم تكن وسائل الدفع الإلكترونية مثالية بالمقارنة مع وسائل الدفع التقليدية في مستوى التوقعات، بل هي أفرزت عيوب ومشاكل من نوع خاص يصعب محاربتها لأنها تركز على اللامادية في المعاملات المصرفية مما يصعب عملية الإثبات .

- ✓ يعود تعثر الجزائر فيما يتعلّق بتحديث وسائل الدفع إلى جملة من المعوقات والتي تشكّل مكبح أمام نجاح في المشاريع جارية التنفيذ، ولعلّ من أهم هذه المعوقات :
- يعاني النظام المصرفي في الجزائر من ضعف في استخدام التكنولوجيا المصرفية ومن تأخر في مواكبة الصناعة المصرفية الحديثة.
- هناك إرادة من قبل المسؤولين لتطوير نظام مصرفي إلكتروني، إلاّ أنّه يسير بخطى بطيئة، علماً أن الاندماج في الاقتصاد العالمي يقتضي السرعة في التنفيذ .
- غياب ثقافة مصرفية في المجتمع لا يتعامل بالشيك إلاّ القليل.
- عدم وضع المنظومة المصرفية الجزائرية لتشريعات وقوانين متعلّقة بوسائل الدفع الإلكترونية والتجارة الإلكترونية .
- ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الهياكل القاعدية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية الخاصة بالمعاملات .
- وجود محتشم للدعاية والإعلام عن التعريف بالمنتجات البنكية الحديثة، وكذلك باقتصارها على مطبوعات وملصقات التي توضع داخل مقرات وكالات البنوك.
- خوف التجار من التعامل مع هذه المستجدات المالية، ذلك لأنّه تتطلب إجراءات وقوانين لتسمح بفتح حسابات لدى المصارف .
- ✓ تقضي هذه الوسائل على التسرب النقدي مما يعطي صورة صريحة عن مستوى السيولة داخل المصارف بصفة خاصة والاقتصاد بصفة عامة .
- ✓ عدم زوال وسائل الدفع التقليدية وإحلالها بوسائل الدفع الحديثة وذلك يرجع لسببين هما:
 - تمكين التكنولوجيا من إجراء تعديلات في المعاملات على هذه الوسائل .
 - إفراز وسائل الدفع الإلكترونية عيوب وعراقيل لم تأهلها لإحتلال مكان الوسائل التقليدية بل وحتّى التعايش معها.

❖ نتائج اختبار الفروض :

- بعد وضعنا لمجموعة من الفرضيات التي اعتمدنا عليها في الدراسة، توصلنا إلى النتائج التالية :
- ✓ فيما يخص النقائص التي واجهتها وسائل الدفع التقليدية، تمكن التغلب عليها بواسطة التطور الحاصل في القطاع المصرفي، الذي أصبح يستخدم أجهزة وشبكات مكّنته من التخلص من تلك النقائص .
- ✓ ضرورة وضع قانون ينظم التعامل بوسائل الدفع الحديثة في الميدان المصرفي، نظراً للمشاكل التي أفرزتها .
- ✓ لا يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر وذلك نظراً للبنية التحتية للنظام المصرفي الجزائري لارتفاع التكاليف وعدم وجود ثقافة مصرفية لدى الجمهور ولذلك بتقبل التعامل بوسائل الدفع التقليدية، دون الحاجة للخوف منها.

✓ إن تحديث نظام المصرفي الجزائري ليس مرهون فقط بتغير وتحديث الثقافة المصرفية لدى الجمهور الجزائري، بل وأيضاً بضرورة القضاء على السوق الموازية وكذلك على مدى جدية القائمين على مشروع تحديث وسائل الدفع.

❖ الاقتراحات والتوصيات :

من أجل إنجاح نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها، ارتأينا تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التالية :

✓ على السلطات العمومية تعزيز تكنولوجيا الإعلام والاتصال باستمرار وفق أحدث التقنيات لمواكبة التكنولوجيا الحديثة ولتحقيق النجاعة اللازمة في نقل المعطيات والمعلومات لضمان أمنها .
✓ الإسراع في تنفيذ برامج عصرة نظام الدفع ووسائل الدفع الإلكترونية، للاستفادة من المزايا التي تحققها.

✓ لا بد من تقوية بنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري مجال تكنولوجيا المعلومات، والتوسع من الاستفادة من شبكة الإنترنت لتشكيل خدمات حديثة متنوعة للعملاء بكفاءة وأقل تكلفة

✓ الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بإجراء دورات تدريبية خارج الوطن، وكذلك الاستعانة بذوي الخبرة والاستشارة الدولية على استخدام أحدث نظم الدفع الإلكتروني .

✓ وضع تحفيزات من شأنها دفع التجار إلى الاعتماد على أسلوب الدفع الإلكتروني، بدلا من الدفع النقدي .

✓ على الدولة تكثيف ومن سن قوانين وتشريعات من شأنها أن تعالج المشاكل التي تتجم عن استخدام هذه الوسائل الدفع الإلكترونية بصفة عامة، وتحديد العقوبات المناسبة له

✓ وضع أساليب داخل البنوك، كاستخدام الإعلام السمعي والبصري التي لها تأثير على العملاء.

✓ على كل بنك أن يعمل على تعميم الربط الإلكتروني بين جميع الوكالات، من أجل إيصال خدمة نظام الدفع الإلكتروني إلى أكبر شريحة من المتعاملين سواء كانوا تجار أو عملاء أو حتى بنوك أخرى.

❖ آفاق البحث :

حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على واقع وأهم التحديات التي تواجه وسائل

الدفع الإلكتروني، إلا أنه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب وآفاق علمية جديدة من بينه:

o النظام القانوني للبطاقة البنكية وأساليب حمايتها؛

o آليات مواجهة التحديات التي تعيق انتشار وتطور وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

تمهيد:

إن اتساع نشاط الإنسان الأول أدى إلى زيادة حاجاته للحد الذي عجز فيه عن توفيرها بشكل فردي مما طرح ضرورة التبادل كحل وحيد لتلبية هذه الحاجات والتي تتمثل في عملية المقايضة، ولعدت عيوب واجهت هذا النظام أهمها عدم توافق رغبات الأطراف المتبادلة سرعان ما اندثرت المقايضة وعجزت عن تأدية دورها، بما يوائم التطورات السريعة للنشاط الاقتصادي، فكان من واجب ما يسمح بقياس السلع ويسهل عملية التبادل، على أن يلقى قبول العام وما يسمى بلغة الاقتصاد "بوسائل الدفع" ولأن أي اقتصاد قائم أساسا على التبادل فوسائل الدفع تعتبر نبض الحياة الاقتصادية وإحدى أهم ركائزها.

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع

تعتبر وسائل الدفع طريقة التي من خلالها يتم تسوية الالتزامات بين الأفراد ودفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها، وقد تطورت هذه الوسائل على مرور الزمن، وذلك طبقا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها، لقد ظهرت في البداية بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية كالذهب والفضة، ولأن هذا النظام محدود، ظهرت النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات التكنولوجية ظهرت وسائل الدفع الحديثة والتي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية، وهي الأخرى تتواجد بأشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة مع طبيعة العمليات والصفقات الالكترونية.

المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع

إن الواقع الاقتصادي يحتم على الأفراد أو المؤسسات استخدام وسائل دفع متعددة في تعاملاتهم التجارية أو الخدماتية اليومية سواء فيما بينهم أو في تعاملاتهم أو مع المؤسسات المصرفية أو من خلالها. وقد عرف المشرع الجزائري وسائل الدفع كما يلي: "تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب المستعمل"¹.

وسائل الدفع بالمفهوم لها إحدى الوظائف التقليدية، فهي تمثل أدوات لقياس وخرن القيم، في حين تؤمن النقود إمكانية تبادل السلع كل هذا يحدث كما لو كانت قيم كل السلع حولت إلى نقود أثناء التبادل. بالمفهوم الضيق، نطق عبارة وسائل الدفع على المجاميع النقدية التي تحتوي على الأصول النقدية القابلة للتحويل إلى سيولة: القطع النقدية المعدنية الأوراق البنكية، الحسابات الجارية البنكية².

ولقد عرفها الاقتصادي **BONNEAU THIERRY** على أنها: "تعتبر وسائل دفع كل الوسائل والأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال". وكما عرفها أيضا **D'HOIR H'AUPRETRE CATHERINE**: " أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص، مهما كان السند المستعمل (سند بنكي كالشيكات، بطاقات الدفع، سندات لأمر، التحويلات البنكية) ودور البنكي هنا هو الإشراف، خصوصا في إصدار الشيكات وكذلك بإصدار وتحصيل الأوراق التجارية الأخرى بإسم ولحساب العميل.

¹ - المادة (69) من أمر رقم 03 مؤرخ في 26 أوت سنة 2003 يتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 53، الصادر بتاريخ 27 أوت 2003، ص 11.

² - عمار لوصيف، وسائل الدفع، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، قسم التحليل والاستشراف الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، ص 3، 4.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

أما **DUCLOS THIERRY** فعرّفها على أنها: "جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامه المستعملة أو التقنية، تسمح لكل شخص بتحويل الأموال".

كما عرفها **جون بول فويار** على أنها: "تمثل العمليات البنكية الخاضعة للتحكم البنكي، حيث تمنع على أي شخص من غير المؤسسات القرضية أو المالية أن تقوم بمثل هذه العمليات بصفة اعتيادية دون الحصول على الاعتماد الصادر عن لجنة المؤسسات القرضية أو المؤسسات الاستثمارية.

أما **M.ZOLLINGER** فعرف وسائل الدفع على أنها: "الوسائل التي تسهل المبادلات من السلع والخدمات مع الاستجابة لمتطلبات معينة"¹.

ومن التعاريف السابقة والمختلفة لوسائل الدفع يتضح أنها كلها تصب في معنى واحد وواضح ألا وهو كل وسائل الدفع تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم أو التقنية المستخدمة وكذلك مهما كانت الدعامه المستعملة سواء كانت ورقية كالشيكات والسندات التجارية، السندات البنكية للدفع، أو قيدية كالتحويلات أو بلاستيكية كالبطاقات البنكية أو الكترونية كالمحافظة الالكترونية والافتراضية.

المطلب الثاني: التطور التاريخي لوسائل الدفع

"عندما أخذ المجتمع الإنساني في التطور كان الأفراد ينتجون سلعا بمقادير تفوق حاجياتهم إليها، ومن ثم يبادلون فائض هذه السلع بسلع أخرى"² "مباشرة دون استخدام أي وسيط فهي الصورة الطبيعية والبسيطة للتبادل"³، وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذا الأخير كان عاجزا عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند إليه في أساسه إلى ظهور التخصص وتقسيم العمل، وما رافق ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الأفراد بسبب فائض الإنتاج المعد للتبادل"⁴.

ويعتبر اكتشاف الإنسان للنقود كما هو الحال بالنسبة لاكتشاف النار والكتابة من الخطوات الأساسية في تطور حضارته. وقد مكنه هذا الاكتشاف من ثم تنفيذ سلوكه الاقتصادي إلى حد بعيد مما كان له أكبر الأثر على التقدم الذي حققه.

¹ - يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة سعيدة "جامعة د. الطاهر مولاي"، السنة الجامعية 2016/2017، ص 4 ، 5.

² - زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، السنة الجامعية 2010/2011، ص 3.

³ - عبد الحق بوعتروس، مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات الجامعة منتوري، قسنطينة، 2003، ص 3.

⁴ - زهير زواش، مرجع سابق، ص 3.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية

وتطور النقود لم يتم من دفعة واحدة بل جاء نتيجة لتطور الطويل في العلاقات الاقتصادية للأفراد والجماعات فقد مرت النقود بثلاث مراحل هي:

1- المرحلة الأولى "مرحلة الاكتفاء الذاتي" (الاقتصاد اللامبادلة): في هذه المرحلة تكفلت كل جماعة بإنتاج مجموعة السلع والخدمات الكافية نسبياً لإشباع حاجاتها، ولم تكن هناك ضرورة الدخول في علاقات اقتصادية مع الجماعات الأخرى، أما التوزيع فقد كان يتم تلقائياً وداخلياً طبقاً للأنظمة الاجتماعية السائدة.

2- المرحلة الثانية "مرحلة المبادلات على أساس المقايضة": مع تقدم الفنون الإنتاجية، يمكن الإنسان من أن يتعدى المرحلة التي كان إنتاجه فيها يكفي بالكاد لحفظ حياته، وانتقل إلى مرحلة جديدة، أصبح في إنتاج الفرد أكبر من القدر اللازم لسد حاجته، فالمقايضة هي المبادلة سلعة أخرى، وتبين أن المقايضة هي التي مهدت لظهور النقود وتعني أيضاً مبادلة سلعة أخرى أو خدمة بخدمة وذلك دون استخدام النقود.

ولكن هذه المرحلة تميزت بظهور صعوبات أدت إلى الحاجة إلى وسيلة أكثر من المقايضة وهي

الصعوبات هي:

- صعوبة نقل السلع والخدمات.
- صعوبة تحديد نسب التبادل.
- صعوبة توافق رغبات المتبادلين

كل هذه الصعوبات جعلت من المتعذر بقاء نظام المقايضة في المبادلات والتي رعت إلى ضرورة البحث عن وسيلة أخرى للتغلب على تلك المعوقات¹.

3- المرحلة الثالثة "مرحلة المبادلة النقدية": إحدى أهم مراحل النقود ظهرت بعدما ظهرت الصعوبات في تطبيق نظام المقايضة وكانت أول خطوة للتغلب على صعوبات المقايضة، فقد عرفت الحضارات القديمة النقود كوسائل للتقييم والتبادل وظهر ذلك في الوثائق التاريخية والتي يرجع فيها ظهور النقود إلى ما قبل 400 عام قبل الميلاد، وكانت أول خطوة للتغلب على الصعوبات أن اهتدى الناس إلى استخدام سلعة معينة تلعب دور النقود، ويعترف بأهميتها خاصة في عملية المبادلة بحيث تتمتع بتفضيل عدد كبير منهم، هذه السلعة هي أول نقود عرفت البشرية ويطلق عليها النقود السلعية مثل: (الملح، الشاي، الأرز، النحاس، الذهب، الفضة، الرصاص، الأغنام، الحديد، الخزف، إلخ). ومعنى ذلك أن السلعة كالتالي كانت تستخدم

¹ - خديجة سلطاني ، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيذر، بسكرة، السنة الجامعية 2012/2013، ص 4 ، 5.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

كنقود كانت لها قيمة في التبادل مبنية على سبب آخر غير كونها وسيط للتبادل وهو كونها شيئاً نافعا للمجتمع ككل¹. وتقوم النقود بالوظائف التالية:

✓ النقود كوحدة لقياس لقيمتها

✓ النقود كوسيلة للتبادل

✓ النقود كوسيلة للمدفوعات المؤجلة

✓ النقود كمحزن للقيمة

وتفرقت النقود إلى الأنواع التالية: نقود معدنية، نظام المعدن الواحد ونظام المعدنين، ثم دعت الحاجة إلى تطورها إلى نقود ورقية هي ثلاثة أنواع نائبة عن ووثيقة وإلزامية².

ولقد مرت وسائل الدفع بمجموعة من المراحل أهمها:

❖ **المرحلة الأولى:** من خلال تاريخ النقود نجد أنه استعملت في البداية بعض السلع التجارية التي تمثل فيما أساسية كنقود فعالة للتبادل، حيث أنها استعملت كمقياس للقيمة لبعض السلع الأخرى والخدمات القابلة للقياس والتقييم على أساسها وتمثلت في بادئ الأمر في السلع ذات الاستهلاك الواسع كالشاي والملح... إلخ، ثم بعد ذلك تليها السلع التزينية أو الخزفية (الجلي، اللآلئ، الأحجار الكريمة....) وأخيرا اللجوء إلى رؤوس الماشية.

أما باقي الوحدات التقسيمية لم تكن مستعملة بشكل واسع مثل الوحدات التي تمت الإشارة لها لأنها لم تكن ملائمة للاستعمال اليومي والمتكرر وهذا ما أدى تدريجيا للبحث عن طريقة بديلة، ومن هنا استبدلت تدريجيا بالنقود المعدنية (غالبا معادن ثمينة).

❖ **المرحلة الثانية:** النقود السلعية استبدلت سريعا بالنقود المعدنية والتي تعرف النقود التي حققت أكبر فعالية حيث أن استعمالها كان في حوالي 556 قبل الميلاد.

إن أولى القطع النقدية تمثلت في قطع من معدن الالكتروم (خليط بين الذهب والفضة) والتي كانت تستخرج من تهرالبكتول FLEUOE DE PACTOLE في ليديا (أسيا الصغرى) في القرن السابع قبل الميلاد قام الليديون بتحويل هذه القطع في شكل حبات فاصولياء ذات وزن وشكل معين وثم تأشيرها برمز رسمي والقطع التي وجدت في هذه الحقبة سميت بالنقود الإغريقية.

¹ - محمد بوقموم ، محاضرات في الاقتصاد النقدي وسوق رأسمال السوق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية،

جامعة 8 ماي 1945، قالمة، ص 5 ، 6.

² - خديجة سلطاني ، مرجع سابق، ص 5.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

منذ أن استطاع العمال أو الحرفيين في المعادن من إيجاد وسيلة للفصل بين المعدنين (الذهب والفضة) أقام الملك CERUS أول نظام ثنائي المعدن BIMETALLISTE حيث قام بصك قطع فضية تزن 10.89 غ حيث كل عشر قطع منها، تعادل قطعة ذهبية تزن 8.17 غ، كما تم جعل الهيئة الحاكمة هي الوحيدة المخول لها إصدار وصك هذه النقود وتحديد قيمتها.

وفي عام 550 قبل الميلاد تم تقييم هذه النقود في المدن الكبرى التجارية وكانت النقود الإغريقية مزخرفة بصورة الآلهة.

أما في الفترة الممتدة من القرن الأول قبل الميلاد إلى غاية القرن الخامس ميلادي أسس الرومان أو ورشة لسك القطع النقدية في الكابيتول CAPITOLE بالقرب من معبد الآلهة JUNON والتي تدعى أيضا JUNON MONETAL وهو ما يعني الآلهة المحذرة وكلمة MONETA تمثل إنتاج الورشة الذي كان يتم تحت رعاية وحماية الآلهة JUNON. ومن هنا جاء لفظ MONNAIE أي النقود.

وتحدد قيمة هذه النقود من خلال وزنها. وبعد ذلك وبسبب إضافة الوقت في عملية التبادل لهذه الصيغة تم التوجه إلى النقود الورقية أو على شكل آخر هو أسطوانة معدنية صغيرة تصنع من معادن غير ثمينة لتجنب التزوير بحيث يتم سكها تحت ضمان النظام الحاكم.

❖ **المرحلة الثالثة:** في هذه المرحلة تم التوجه من الوسائل الدفع المادية إلى وسائل الدفع العينية حيث تم التحول من القطع النقدية المعدنية إلى الأوراق المالية ثم الحسابات البنكية.

لقد تمثل الشكل البياني للنقود الورقية في: "الأوراق التمثيلية للقطع النقدية (CERTIFICAT DE METAL) هذه الورقة تمثل تماما القطع المودعة لزمان معين، وعدد الأوراق يمثل عدد القطع المعدنية ويساويها ومن بعد ذلك وجدوا مصدر الأوراق المالية أن المودعين أو الأفراد المتعاملين معهم هذه الطريقة يتقون بهم بصفة متزايدة مما يعني باللاتينية FIDUCIA ومنه اشتقت الكلمة FIDUCIAIRE وبالتالي سميت FIFUCIAIRE MONNAIRE أي النقود الائتمانية وأصبح هؤلاء الأفراد لا يطلبون أموالهم المعدنية مما دفع بالمصدرين إلى القيام بإصدار المزيد من الأوراق أو النقود الورقية مما جعلها تتجاوز قيمة المسكوكات المودعة.

إن إصدار النقود الائتمانية بدأ عن طريق الخواص ثم بد ذلك يتم عن طريق البنوك وبسرعة بعد ذلك أصبح يتداول حتى خارج حدود الدولة مما جعل الدول تكلف البنوك بالقيام بهذه العملية وفي الأخير أصبحت هذه الأوراق قابلة للتحويل إلى قطع نقدية معدنية متداولة لدى الجميع.

❖ **المرحلة الرابعة:** التطور من الأوراق المالية إلى الحسابات البنكية: فعملية إيداع النقود الورقية أدت إلى ظهور الحسابات من خلال هذه الإيداعات والتي استعملت لتسديد الزبائن أو العملاء عن طريق كتابات

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

محاسبية، وبازدياد الثقة أصبحت عمليات السحب للأوراق المالية لا تتم بصفة متكررة من قبل مل المودعين أو أصحاب الحسابات، ومن هنا قامت البنوك بخلق ما يعرف بالنقود النقدية، هذه الحسابات يتم تمويلها من خلال القروض الممنوحة ومن هنا جاءت المقولة الشهيرة "LES CREDIT FONT LES DEPOTS". وقد كانت السفتجة أقدم هذه الوسائل على الإطلاق حيث تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح إلا كتسوية واحدة من المعاملات فقط إلا إلى سند قابل للتظهير نظرا لاحتياجات التجار في تسوية أكثر من معاملة بسند واحد ثم ظهرت في البيئة التجارية الشيك الذي يعتبر وبحق بداية حقيقية لتطوير وسائل وفاء الدفع في تلك الفترة.

كما انتشرت في الأوساط المالية والمصرفية السندات التجارية أو السندات لأمر لتأخذ مكانة لا بأس بها بين وسائل الدفع. فالبنوك بدورها لعبت دورا أساسيا بأساليب الفن المصرفي المتطور إلى خلق وسيلة للدفع أكثر تقدما من الأوراق التجارية حيث بإمكان البنك بقيام دور الوسيط في الوفاء عن طريق النقل المصرفي بين البنوك وذلك لمحي قيود في الحسابات المصرفية¹.

❖ **المرحلة الخامسة:** ظهور وسائل الدفع بألية جديدة: وهي الوسائل الدفع الالكترونية والتي تولدت عن تطور التكنولوجي في مجال المعلوماتية، وكذا تطور شبكة الإنترنت وبروز التجارة الالكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحولها إلى الكترونيات حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية فتح باب واسع أمام تحويل الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية².

المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تطور وسائل الدفع

لقد تعددت العوامل التي ساعدت في تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى، ومن أبرز العوامل ما يلي:

1. **انعدام الملائمة:** فالحاجة إلى وجود الشخصي - سواء شخصا أو عبر التليفون - لكلا الطرفين يقيد الحركة المعلوماتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير في اقتناء المنتج عته تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات أو فقدها.
2. **عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي:** لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد، فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع وتستغرق مدفوعات بطاقة الائتمان أسبوعين.

¹ - يوسف مرزوق، مرجع سابق، ص 93

² - خديجة سلطاني، مرجع سابق، ص 7.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

3. انعدام الأمن: فالتوقعات يمكن أن تزور وأرقام البطاقات الائتمان يمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال.

4. ارتفاع تكلفة المدفوعات: إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تعطي تكاليف المصروفات، وأكبر مشكل يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها¹.

وهكذا شهد العالم تطورا مستمرا في وسائل الدفع بغية التغلب على العقبات التي تواجه المبادلات والتخفيض قدر الإمكان من نفقات المعاملات، فتطورت من سلع بصفة عامة إلى معادن ثم إلى ورق، وذلك قبل أن يشهد العالم موجة وسائل الدفع الالكترونية التي تعتبر بمثابة تحول جذري له.

5. ظهور شبكة الإنترنت: كان التطور التكنولوجي في مجال الإتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت خاصة بظهور الويب العالمية ومن جهة أخرى فقد أثرت الإنترنت كذلك على البنوك وذلك من خلال تطبيقها للتقنيات الحديثة من أجل:

- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك.
- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات.
- ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان وأصبح الآن بوسعهم التعامل مع بنوكهم في أي وقت ودون حاجتهم للانتقال إلى مقر البنوك، فأصبح بالإمكان تحويل الأموال بين الحسابات العملاء المختلفة وتقديم طرق دفع العملاء للكميات المسحوبة عليهم الكترونيا².

¹ - عمار لوصيف ، مرجع سابق، ص 35.

² - خديجة سلطاني ، مرجع سابق، ص 55.

المبحث الثاني: وسائل الدفع التقليدية

تأخذ وسائل الدفع التقليدية أشكالاً متعددة تمكن الأفراد من إبرام الصفقات والتبادلات بسهولة وسير وأمان وتتكون من: النقود، السندات التجارية، الشيكات، التحويلات المصرفية، الاقتراعات.

المطلب الأول: النقود

النقود أداة اقتصادية مهمة لجميع المبادلات¹. وهي وسيلة الدفع الوحيدة تامة السيولة، والأكثر استعمالاً من بين كل وسائل الدفع، بل أن هذه الوسائل تتحول في النهاية إلى هذه النقود. ويمكن تعريف النقود تاريخياً على أنها قطعة معدنية تستعمل كوسيلة الدفع في عمليات التبادل ثم كوسيلة دفع عامة. يبقى أن النقود هي مجموعة وسائل الدفع التي تكمن كل مدينا من التحرر من ديونه اتجاه دائنيه، وتتميز النقود كوسيلة دفع بثلاث خصائص هي: السيولة، التماثل وعمومية الوحدة النقدية داخل الحدود الوطنية. وهي ظاهرة اجتماعية لأنها تسند على ثقة المجتمع في النظم الذي يخلقها².

المطلب الثاني: السندات التجارية

تعرف على أنها وسيلة دفع في شكل ورقة تتضمن تعهد محررها بدفع مبلغ معين لإذن شخص آخر المستفيد بمجرد الإطلاع، أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين³.

1. الكمبيالة (السفتجة) أو السند لأمر: هي عبارة عن ورقة تجارية، مثلها مثل السند لأمر لكنها تختلف عنه في بعض الأمور هي عبارة عن أمر بالدفع لصالح شخص معين أو لأمر، ومن هذه النقطة بالذات يمكنها أن تتحول إلى وسيلة دفع فهي تظهر 3 ثلاثة أشخاص⁴.

■ **الكمبيالة:** هي وثيقة تثبت مهلة السداد، مكتوبة من المورد **LE FOURNISSEUR** تعد وترسل إلى المسحوب عليه **LE CLIENT (العميل)** لإعطائه الأمر بالدفع مبلغ معين في تاريخ معين⁵.

■ **السفتجة:** هي أمر صادر من شخص هو صاحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع لأمر ثالث هو المستفيد أو العامل للسند مبلغ معين في وقت محدد وتسمى بالإضافة إلى كلمة السفتجة بالكمبيالة ويسند السحب أو البوليصة.

○ **الساحب:** وهو من يحرر الورقة ويصدر الأمر التي تتضمنه

¹ -Luc bernet hollande, *l'essentiel en économie et technique bancaire*, 2eme édition, dumod, paris , aout 1991, p14.

² -الطاهر لطرش، *تقنيات البنوك*، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2005، ص 32.

³ -على البارودي، محمد فريد العريني، *القانون التجاري*، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2000، 214.

⁴ -الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 33.

⁵ -berahi Kheireddine, *études et analyse de la distribution des crédits aux entreprise*, mémoire magister, facule des science économiques et science des gestions et science commerciales, université aboubeker belkaid, Tlemcen, 2005-2006, p116.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

○ المسحوب عليه: وهو من يصدر لها الأمر.

○ المستفيد: وهو من يصدر الأمر إلى صالحه¹.

■ **السند لأمر:** أو السند الإنذني هو أصلا ورقة تجارية تحرر بين شخصين فهذا السند فهو عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين إلى شخص آخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق. وعلى هذا الأساس التعريف يمكن أن تستنتج أن السند لأمر وسيلة قرض حقيقية حيث أن هناك انتظار من جانب الدائن للمدين². والجدول التالي يوضح الفرق بين الكمبيالة والسند لأمر.

الجدول رقم (01): يوضح الفرق بين الكمبيالة والسند لأمر

السند لأمر	الكمبيالة
1. فيه شخصان: المتعهد، المستفيد. 2. هو تعهد بالدفع من قبل المتعهد. 3. لا يحتاج للقبول لأنه نفسه تعهد بالدفع. 4. هو بالأصل ورقة مدنية لكنها تصبح تجارية (أي تخضع للقانون التجاري) إذا كان أحد طرفيها تاجرا أو إذا كان موضوعها عملية تجارية	1. فيها ثلاث أشخاص: الساحب، المسحوب عليه، المستفيد. 2. هي أمر بالدفع معطى للساحب. 3. فيها قبول بالدفع يضاف إليه أمر بالدفع (ولا يلتزم المسحوب عليه بالأمر إلا إذا عرض عليه وقبله).

المصدر: شاكور القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 159.

2. **سند الرهن:** سند الرهن هو أيضا ورقة تجارية كسابقه، وسمية أيضا سند إيداع البضاعة وهو صورة تجارية تسمح بالاقتراض من خلال رهن البضاعة، ويكون ملحق بوصل إيداع البضاعة في المخازن العمومية، قد يحتاج صاحب السند إلى وسيلة ويكون بإمكانه الاقتراض من تجار آخرين أو من البنوك مقابل تقديم سند ملكية البضاعة كضمان من أجل الحصول على السيولة³.

3. **سند الصندوق:** أما سند الصندوق فمن خلاله تقوم الهيئة المقترضة (تكون في الغالب بنك) بإصدار وثيقة تعترف فيها بالدين، ومدة سند الصندوق لا يمكن أن تتجاوز في أقصى الحدود 12 شهرا هذا عندما يقوم شخصا ما بإقراض مؤسسة أو بنك أموالا لأجل قصير مقابل الحصول على فائدة ويعتبر وسيلة

¹ - الياس صلاح ، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة مقدمة إلى ملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، عرض تجارب الدولية، جامعة خميس مليانة، 2011، ص 4 - 5.

² - الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 33.

³ - محمد شايب ، أثر التكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، 2006 - 2007، ص 47.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية

للدفع إذ أن بإمكان صاحبه أو حامله أن يظهره إلى الغير بهدف تسوية معاملات تجارية أو ائتمانية أخرى، وبالتالي يمكن تداوله من يد إلى يد لهذا الغرض فسند الصندوق يمكن دائما أن يحدد لأمر حامله¹.

المطلب الثالث: الشيكات

أولاً- مفهوم الشيك: هو عبارة عن محرر مكتوب هو الآخر وفق شكلية حددها القانون يتضمن أمن الساحب إلى المسحوب عليه بدفع مقدار من النقود على المستفيد.

وشيك هو صك يتضمن أمرا من شخص يدعى السحب إلى الشخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع لإذن شخص ثالث هو المستفيد مبلغا نقديا، وذلك بجرد الإطلاع وعادة ما يكون المسحوب عليه في الشيك أحد البنوك والتي تقوم بطبع نماذج يمرر فيه اسم البنك المسحوب عليه بشكل ظاهر². وللشيك عدة أنواع هي:

▪ **الشيك المسطر:** يتميز بوضع خطين متوازيين على صدر الشيك مهما يترتب عليه امتناع البنك الوفاء بمبلغ الشيك إلا إلى البنك يتولى استبقاء المبلغ لحساب العميل³.

▪ **الشيك المعتمد:** هو شيك محرر بشكل عادي، فضلا على أنه يحمل توقيع البنك المسحوب عليه على صدر الشيك، بما يفيد اعتماده مع ذكر التاريخ، ويترتب على اعتماد الشيك تجميد مقابل الوفاء لصالح الحامل فيصبح الوفاء بالشيك مؤكدا⁴.

▪ **الشيك المقيد في الحساب:** هو شيك عادي يضيف صاحبه أو حامله إلى بياناته كلمة يقيد في الحساب، وهذا يعني عدم الوفاء به نقدا ولكن يتم إيداعه في حساب من قدمه إلى المسحوب عليه. ولا يعتد بأي شطب يرد على هذا الشرط يعتبر الشطب كأنه لم يكن⁵.

▪ **الشيك السياحي:** هو شيك أمر الدفع بمبلغ معين قابلة للتحويل، يصدره بنك معروف أو مؤسسة مالية معروفة، والمستفيد منه هو حامله المعروف بتوقيعه، ويسمى هذا الشيك سياحيا لأن القصد من إصداره هو أن يصرف المستفيد قيمته خارج البلاد ويمكن تداوله بالتظهير⁶.

¹ - عمار لوصيف ، مرجع سابق، ص 24.

² - عبد الرحيم وهيبة، إحلل وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2004 - 2005، ص 11.

³ - المرجع السابق، ص 11.

⁴ - مجدي محب حافظ، جرائم الشيك، دون دار النشر، القاهرة، 2002، ص 3.

⁵ - سلوى توفيق بكير، الحماية الجنائية للشيك في قانون التجارة الجديد، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص 33.

⁶ - شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد النقود البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 1992، ص 132.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

ثانيا - مزايا وعيوب الشيك:

1. مزايا الشيك:

■ هو وثيقة قانونية يمكن أن تسهل إجراءات ضد المسحوب عليه المستورد (IMPORTATEUR).

■ يوفر الشيك المصرفي إجراءات أمنية مشددة.

2. عيوب الشيك:

■ خطر فقدان والسرققة والتزوير.

■ التكلفة المالية العالية بسبب فترة التحصيل.

■ مخاطر عدم السداد¹.

المطلب الرابع: التحويلات المصرفية والاقتطاعات

أولا - التحويلات المصرفية²: التحويل هو أبسط العمليات التجارية، فالبنك يتوسط من خلال تنفيذها بين طرفين (المحول والمحول إليه) ويقوم بتوصيل مبلغ من المال أودعه شخص في فرع البنك، أو مراسله (أي بنك آخر) في المكان المحول إليه، فالتحويل آلية لتحويل الأموال وليس من الأوراق التجارية يسمح بتحويل الأموال دون الحاجة إلى سحبها من الحساب وتسليمها إلى شخص آخر، ويتميز بسهولة استخدامه، سرعة الدفع، الأمن وقلة التكلفة، يمكن أن يكون التحويل تلقائيا باتفاق بين البنك وصاحب الحساب وعادة ما يكون هذا في حالات التحويل المتكرر أو دوري كأجور (العمال التي تحول حساباتهم دوريا من حساب رب العمل).

وإذا كان التحويل بين حسابين في دولتين مختلفتين فإن إجراء هذا النوع من التحويلات يتم عن طريق شبكات مغلقة مثل شبكة SWIFT الهيئة العالمية للاتصالات المالية بين البنوك

SOCIETY FOR WORLD WIDE INTERBANK FINANCIAL

■ مزايا التحويل المصرفي:

■ عملية آمنة: حيث أنها تتم بطلب العملاء لكن البنك هو الذي يسيرها بين الحسابات.

■ عملية سهلة: تتم ببساطة عن طريق إصدار أمر للبنك بالتحويل لحساب محدد.

■ عملية فعالة: حيث أنها عملية أكيدة وبالتالي فلا يمكن التلاعب فيها ويتحكم فيها البنك.

■ عملية مرنة: نظرا لسهولة التعامل بها لا يحتاج إلى كفاءات وخاصة بعد ظهور المقاصة الالكترونية.

¹ - سعيدي حنان، دهيني أسماء، تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص بنوك وأعمال، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، ص 15.

² - لوصيف عمار، مرجع سابق، ص 24.

■ عيوب التحويل المصرفي:

- وجوب معرفة المعطيات البنكية.
- المستفيد يفقد للمبادرة في التسديد.
- الدفع يعتمد على حسن نية المستورد إذا لم يعطي شروط وتعليمات لا يتم الدفع.

ثانياً - الاقتطاعات:¹ الاقتطاعات هي الوسيلة دفع مائة لعملية الدفع المتكررة وتتم بين المدين وبنكه من خلال التصريح أو السماح بالاقتطاع من حساب البنكي، ثم بين المدين والدائن من خلال طلب الاقتطاع من حساب البنكي يقدمه الدائن مع شرط وجود رقم وطني مصدر **NUMERO NATIONAL** و**EMETTEUR** وتصريح مسبق من قبل المدين بالاقتطاع من حسابه. ويتم الاقتطاع حسب طريقتين هما:

- الاقتطاع العادي: ويتم في أجل 04 أيام بعد تقديم الأمر.
- الاقتطاع السريع: يتم في أجل يومين بعد تقديم الأمر.
- 1. مزايا الاقتطاعات: فيما يخص مزايا هذا النوع من وسائل الدفع فيمكن إيجازها فيما يلي:
 - مزايا الاقتطاع بالنسبة للدائن:
 - وسيلة دفع اقتصادية وغير مكلفة.
 - تمكن من السير الفعال للخزينة.
 - مزايا الاقتطاع بالنسبة للمدين:
 - عملية الدفع مضمونة
- 2. عيوب الاقتطاع: وتتمثل في هذه العيوب فيما يلي:
 - عيوب الاقتطاع بالنسبة للدائن:
 - وقوع بعض المشاكل لأخطاء راجعة لبنك الدائن.
 - الدائن غير معني بالعملية.
 - عيوب الاقتطاع بالنسبة للمدين:
 - المدين لا يمكنه التحكم في العملية

¹ - بورزاق ابراهيم، دراسة تحليلية التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي، رسالة ماجستير، كلية العلوم والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2007 - 2008، ص 46 - 47 .

المبحث الثالث: وسائل الدفع الحديثة (الالكترونية)

شهدت المبادلات التجارية والحركة المصرفية حديثا تطورا كبيرا، حيث أصبح بإمكان العملاء بإجراء عمليات البيع والشراء من خلال شبكات الإنترنت باستخدام وسائل الدفع الحديثة التي سنتطرق إليها بالتدقيق في مبحثنا هذا.

المطلب الأول: عموميات حول وسائل الدفع الحديثة

تطورت وسائل الدفع الالكترونية مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية بمفهومها الشامل والذي يتضمن إجراء كافة المعاملات التجارية باستخدام الطرق الالكترونية.

1. مفهومها: يقصد بالدفع الالكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات المالية لوسيلة الدفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الالكترونية، الشبكات الالكترونية والبطاقات الالكترونية¹.

ويعرفها الأستاذ **أيمن قديح** على أنها: "عملية تحويل الأموال في الأساس كثنم السلعة أو الخدمة بطريقة رقمية باستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات"².

وتعرف أيضا: "التعامل بوحدات رقمية الكترونية، يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى شخص آخر، هذه الوحدات إما أن تتحدث بذاكرة كمبيوتر صغيرة ملتصق يحملها المستهلك، بحيث يستعملها في الوفاء مخزن أو بذاكرة الكمبيوتر الشخصي للمستهلك، ويستخدمها عن طريق هذا الكمبيوتر"³.

وتتضمن عملية الدفع الالكتروني أربعة أطراف: المتعامل (الدافع أو المشتري)، المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع، المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع)، شبكة البطاقات⁴.

2. أهميتها: إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية يسمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية. لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكات الإنترنت

¹ طارق عبد العال حمادة، التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، دار الجامعية، الطبعة الثانية، القاهرة، 2008، ص 101.

² معارف فريدة، البنوك الالكترونية، باحثة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيذر، بسكرة، بدون سنة النشر، ص 8.

³ خديجة سلطاني، مرجع سابق، ص 40.

⁴ محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الثاني، التسريعات التجارية والالكترونية دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص 44.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية لهذا كان الدافع الكترونيا.

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين، إرسال شيك، عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال بيانات خاصة بحساب البنكي، ولكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصال اللاسلكية عبر الحاسب **TELEMATIQUE**¹.

3. خصائصها: تتميز وسائل الدفع الحديثة بما يلي:

- يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء الالكتروني بين مستخدميه في كل أنحاء العالم.
- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية: وهي قسمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي على إدارة عملية التبادل.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت أي من خلال المسافات يتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.
- يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

أ. الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الإنترنت وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية) ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدما.

ب. الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.

- يلتزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى الإدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيها بينهم.

¹ - عمار لوصيف ، مرجع سابق، ص 29.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية

- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:
- النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
- النوع الثاني: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة¹.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الحديثة

أولاً- البطاقات البنكية:

البطاقات البنكية هي وسيلة نقدية تسمح بالوصول إلى الحساب المصرفي وقد تؤدي إلى وظيفة السحب، سحب الأموال على مستوى أجهزة التوزيع الآلية، وهي مقبولة على نطاق واسع كبديل للنقود كما نستطيع أن تؤدي الوظائف معاً.

ظهرت البطاقات البنكية أو ما يطلق عليها النقود البلاستيكية، وهي عبارة عن البطاقات البلاستيكية والمغناطيسية، ويستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم حاجاته، أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة من الأموال والتي قد تعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف².

كما تعرف أيضاً: "وسيلة إلكترونية للوفاء والائتمان تسمح بالوفاء والسحب، كذلك معرفة المعلومات يمكن البعض منها أن يرى بعين المجردة والبعض الآخر لا يقرأ أو يرى بالعين المجردة بل بواسطة جهاز هذه المعلومات تكون مخزنة في حلقة الممغنطة (الشريط الأسود).

وتتمثل هذه المعلومات عموماً في:

- الهيئة التي تسلم البطاقة.
- وظيفة البطاقة "سحب أو الدفع".
- رمز الوحدة البنكية "المؤسسة الائتمانية".
- رقم الحساب.
- مفتاح المراقبة.
- اسم ولقب حامل البطاقة وتاريخ صلاحية³.

¹- يوسف مرزوق، مرجع سابق، ص 34 - 35.

²- سعيدي حنان، دهيني أسماء، مرجع سابق، ص 19.

³- خديجة سلطاني، مرجع سابق، ص 42.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

❖ أنواع البطاقات البنكية: وتنقسم البطاقات البنكية إلى ثلاث أنواع هي¹:

أ. بطاقة الدفع: تصدرها البنوك أو الشركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة.

ب. البطاقات الائتمانية: وهي البطاقات التي تصدرها البنوك في مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع آجال لقيمتها، مع احتساب فائدة معينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.

ج. بطاقات الصرف الشهري: تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان لهذه البطاقة لا يتجاوز شهر).

❖ إصدار البطاقات البنكية: تصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها²:

1. المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات:

● فيزا VISA INTERNATIONALE: تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958، عندما أصدر بنك الأمريكي البطاقات الزرقاء والبطاقات الذهبية، مقرها الولايات المتحدة الأمريكية تمنح التراخيص للبنوك بإصدار بطاقة الفيزا، وتعد أكبر نظام دفع في العالم فبطاقتها وشيكاتها السياحية مقبولة لدى أكبر المحالات التجارية بالعالم حيث بلغ عدد البطاقات التي تصدرها هذه المنظمة سنة 1996 حوالي 510.5 مليون بطاقة لتصل سنة 2005 إلى 1.5 مليار بطاقة ولها 24 مليون نقطة تعامل يقدر حجم مبيعات من خلالها بـ 3.3 تريليون دولار أمريكي، أما أعضائها فبلغ نفس السنة 21000 عضو مؤسس يتوزعون على 150 بلد تدير هذه الشركة منظومة (VISA/PLUS) التي تعتبر أكبر شركة للصراف الآلي في العالم.

● ماستر كارد MASTER CARTE INTERNATIONAL: هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9.4 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغة 200 مليون دولار، لها مؤسسات مالية معينة لخدمة المستهلك وفي مجال الأعمال في 210 دولة وإقليم، بأكثر من 4000 مستخدم عبر 37 مكتب في العالم كما لها أكثر من 23000 موزع في العالم.

¹ - يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004، ص 23.

² - سعدي حنان، دهيني أسماء، مرجع سابق، ص 22 - 23.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

2. المؤسسات العالمية المصدرة للبطاقات:

● **أمريكان اكسبريس AMERICAN EXPRESS:** هي شركة عالمية للخدمات المالية المتنوعة مقرها الرئيسي في مدينة نيويورك وقد تأسست في عام 1850، وهي الآن أحد 30 شركة المكونة لمؤشر داوجنز الصناعي، وتشتهر الشركة بعملها في مجالي البطاقات الائتمانية والشيكات السياحية وتعتبر أكبر مصدر للبطاقات الائتمانية في الولايات المتحدة الأمريكية، بنسبة تقارب 24% من عمليات البطاقات الائتمانية¹. وأهم البطاقات الصادرة عنها²:

✓ اكسبريس الخضراء: وهي بطاقة تمنح لكافة الناس.

✓ اكسبريس الذهبية: تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء الأثرياء.

✓ اكسبريس الماسية: تصدر لحاملها بعد التأكد من الملائمة المالية وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها.

● **ديتر كلوب DITER CLUB:** من المؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالمياً، رغم صغر عدد حملة بطاقتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل:

✓ بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء.

✓ بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال.

✓ بطاقات خاصة التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركة الطيران البريطانية.

❖ **أطراف التعامل بالبطاقات الالكترونية:** للبطاقات الالكترونية عدة أطراف هي³:

1. **المنظمة العالمية:** وهي تلك التي تملك العلامة التجارية للبطاقة وتقوم بالإشراف على إصدار البطاقات وفق اتفاقيات خاصة مع البنوك المصدرة.

2. **حامل البطاقة:** وهو عميل البنك الذي صدرت بإسمه ويحول استخدامها ويلتزم لمصدرها بالوفاء بكل ما ينشأ عن استعماله لها.

3. **مصدر البطاقة:** وهو البنك أو المؤسسة التي تصدر البطاقة بناء على ترخيص معتمد من المنظمة العالمية بصفته عضواً فيها ويقوم بالسداد، وكالة عن حامل البطاقة للتاجر.

4. **قابل البطاقة:** وهو التاجر الذي يتعاقد مع مصدر البطاقة على تقديم السلع والخدمات التي يطلبها حامل البطاقة.

¹ - موقع الكتروني: <http://ar.m.wikipedia.org>، 10 مايو 2019، الساعة 20:14.

² - يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص 24.

³ - طاهر زهير، تيرفاس الهاتمي، واقع بطاقات الائتمان في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى ملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، جامعة خميس مليانة، ص 4.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

ثانياً - البطاقات الذكية:

ظهرت هذه البطاقات تماشياً مع التطورات التكنولوجية، وهي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل: الاسم، العنوان المصرف والمصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، وتاريخ حياة الزبون المصرفية، وهي عبارة عن كارت بلاستيكي يتشابه من حيث الحجم والشكل ببطاقات الائتمان، ولكن مزود بالكمبيوتر صغير به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات يمكن استدعائها بطريقة منظمة وتسمح البطاقة الذكية كذلك بتخزين النقود أو وحدات إلكترونية يمكن استخدامها في سداد أثمان السلع والخدمات. تمكن هذه البطاقة حاملها من اختيار طريقة التعامل سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري، كما أنها تعد بالنسبة للعميل حاسوب متنقل وتمتاز هذه البطاقات بالحماية ضد التزوير والتزيف والنسخ والتقليد¹.

❖ أنواع البطاقات الذكية: نميز نوعين من البطاقات الذكية وهي²:

- النوع الأول: هي البطاقات المتصلة والتي عند استخدامها يجب إيصالها مع قارئ البطاقات الذكية حتى يتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على الطاقة الذكية.
- النوع الثاني: هي البطاقات الغير متصلة حيث تتم عملية تعديل البيانات وقراءتها عبر بثها لاسلكياً من قبل الأنين الفحامي الموجود عليها، وتعتبر البطاقات الذكية الغير المتصلة مقيدة جداً حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة، وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة المرور وإسم المستخدم صحيحين حيث تعطى المزين من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقارئ فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها، وتخزن المعلومات أيضاً مستقرة وأيضاً من الممكن أن تحتوي البطاقة الذكية صورة حاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطى المزيد من الأمن والتفوق على البطاقات الاعتماد لمنع السرقة والاحتيال من قبل كلا الطرفين المشتري والبائع.

ثالثاً - النقود الالكترونية:

1. تعريفها: النقود الالكترونية عبارة عن مستودع للقيمة النقدية، يحتفظ به في شكل رقمي **DIGITAL FORM** في مكان آمن على الأسطوانة الصلبة للكمبيوتر والخاص بالزبون يدعى المحفظة الالكترونية ويكون متاحاً للتبادل الفوري في عمليات الشراء والبيع والتحويل³.

¹ - يوسف مرزوق، مرجع سابق، ص 40 - 41.

² - المرجع السابق، ص 41.

³ - يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص 26.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

كما يعرفها البنك العالمي: بأنها قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية، مخزونة بشكل الكتروني على أداة الكترونية يحوزها المستهلك. أما البنك المركزي الأوربي فقد عرفها: بأنها مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة موضوعة مقدما¹.

2. خصائصها: للنقود الالكترونية عدة خصائص وتكون في شكلية التالية²:

أ. **خصائص عملية متعلقة بالاستخدام:** يتميز النقد الالكتروني عن أدوات الدفع الأخرى بما يلي:

- أنه يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي.
- أنه يسمح بتحويل القيمة إلى آخر عن طريق تحويل معلومات رقمية.
- أنه لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة أو تأكيد التبادل.
- أنه يتميز بالقابلية للانقسام، يكون متاح بأصغر وحدات النقد الممكنة تيسرا لإجراء المعاملات محدودة القيمة.

• أنه مصمم ليكون سهل الاستخدام مقارنة بوسائل الدفع الأخرى.

ب. **خصائص متعلقة باحتياطات الأمن:** لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأمان يتعين توفر عدة خصائص

في صيغ النقد الالكتروني وأهمها:

- تحقيق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل قرصنة والمحتالين.
- تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الالكتروني.

رابعا- الشيك الالكتروني:

1. **تعريفه:** الشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم

الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الإنترنت أو شبكات الاتصال الأخرى، ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك أو إعادته إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا كما يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد الكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه³.

¹ - سعيدي حنان، دهيني أسماء، مرجع سابق، ص 28.

² - يوسف مرزوق، مرجع سابق، ص 43.

³ - بو عافية رشيد، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري بين الواقع والآفاق، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص بنوك مالية ونقود، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2004 - 2005، ص 81.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

الشكل رقم (01) : يوضح نموذج عن الشيك الالكتروني

Enter the numbers from the bottom of your check as illustrated below.

1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3	
Bank Routing Code		Bank Account Number	

Your name as it appears on your check: John Doe
Your address as it appears on your check: 1 2 3 4 Any Street
Your city, state & zip code: Any Town, WA 98000

Your phone number: (253) 555-1212
09:21:2001 11:11:14 AM
Secure. Accurate. Reliable. >

Check number: 1011

Pay To The Order Of: Test Transactions Only
One Hundred Ninety-Five Dollars and 99 Cents
\$195.99
US Dollars

Memo: PayByCheck Demo
Signature: John Doe
Type your full name here

Bank Routing Code and Bank Account Number
1 2 3 4 5 6 7 8 9 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3

Help

For security reasons, please enter the last four digits of your social security number.
0000

Enter your email address so that we may send you a receipt:
someone@somewhere.com

Remember me the next time I use PayByCheck.com
(This information will be stored securely on your computer using a SubCrypted cookie)

Your computer is identified as: 10.10.2.04

المصدر: حميت فثيت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، ملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، عرض تجارب الدولية، جامعة خميس مليانة، 2011، ص 9.

2. بيانات الشيك الالكتروني:

كما يمكن النظر إلى الشيك الالكتروني على أنه مكافئ للشيكات التقليدية فهو عبارة عن وثيقة تحتوي

على البيانات التالية¹:

- رقم الشيك.
- إسم الدافع.
- رقم حساب الدافع.
- إسم المصدق.
- إسم المستفيد.
- القيمة التي ستدفع.
- وحدة العملة المستعملة.
- تاريخ الصلاحية.
- التوقيع الالكتروني.

¹ - بو عافية رشيد، مرجع سابق، ص 81.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

• التطهير الالكتروني للشيك المستفيد.

ومن المواقع التي تشتهر بالتعامل بالشيكات الالكترونية:

• ويسترن يونيون (الانجليزية WESTERN UNION)

• .PAY BY CHECK, CHEX PETITE, MONEY ZAP

المطلب الثالث: ايجابيات ومزايا وسائل الدفع الحديثة

إن الانتشار الواسع لأنظمة الدفع الالكترونية يترجم المزايا والراحة التي توفرها للعملاء، فهذه الأنظمة ايجابيات وخصائص تميزها عن الأنظمة التقليدية وتجعل البعض يفضلها عنها.

وبطاقات الدفع باعتبارها أهم وأشهر الوسائل الالكترونية للدفع لها ما يميزها عن تلك الوسائل التقليدية

والتي يمكن تلخيصها كما يلي¹:

أولاً- بطاقات الدفع الالكترونية تقوم على علاقة ثلاثية الأطراف: لا يحتاج الوفاء بالوسائل التقليدية إلا إلى طرفين، فمنذ أن بادر الإنسان في خلق وسيلة للوفاء وهي المبادلة، ويتم هذا الوفاء بتدخل شخصين فقط. كذلك الدفع بالنقود لا يتدخل فيها إلا شخصان: هما المدين والدائن ففي الحقيقة أن النقود لا تكون إلا مقابل القيمة الحقيقية للأشياء المباعة ويمكن أن تكون مقابل نقد آخر (دولار مقابل دينار أو غير ذلك)، ولا يمكن اعتبار البنك المركزي الذي يصدر هذه النقود طرفاً ثالثاً في عملية الدفع (الوفاء) حيث يقتصر دوره على توفير ضمان قبول هذه النقود في الوفاء ويتدخل بطريقة غير مباشرة، حتى بالنسبة للدفع بطريق الوسائل التقليدية ففي الظاهر يتصور وجود علاقة ثلاثية الأطراف سواء في الكمبيالة (السفنتجة) أو في الشيك، ولكن في الحقيقة إن الدفع بهذه الوسائل لا يخرج عن كونه من الوسائل التقليدية التي تقوم على علاقة ثنائية: أما الطرف الثالث فيقتصر دوره على تنفيذ الأمر الصادر إليه من الساحب للمستفيد أي يقوم بدور الوكيل عن المدين في الدفع. وعكس ذلك فإن الدفع عن طريق استخدام بطاقات الدفع الالكترونية يستوجب ثلاثة أشخاص: مصدر البطاقة - حامل البطاقة- التاجر، وكل طرف من هذه الأطراف يترتب له حقوق وعليه التزامات ويرتبط مع الآخرين بعقود مستقلة.

ثانياً- بطاقات الدفع الالكترونية ترتب التزامات حقيقية في ذمة أطرافها: كما سبق و ذكرنا بعض وسائل الدفع التقليدية تدخل فيها ثلاثة أطراف، إلا أنها لا ترتب التزامات حقيقية إلا في ذمة طرفين فقط وهما الدائن والمدين، أما الطرف الثالث المتمثل في البنك فإن دوره يقتصر على اعتباره وكيلا عن المدين في الوفاء للدائن، بل أن بعض وسائل الدفع التقليدية أصبح دور البنك فيها هامشياً للغاية حيث يتم نقل الأموال من

¹ - سامح محمد عبد الحكيم، الحماية الجنائية لبطاقات الائتمان - جرائم بطاقات الدفع الالكتروني-، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003، ص 12.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

حساب المدين إلى حساب الدائن الكترونيا باستخدام التكنولوجيا الحديثة كعملية تحويل الأموال. أما في مجال بطاقات الوفاء فصدور البطاقة من بالرغم من عدم التحديد الواضح لهذا الدور في العقود المختلفة التي يتم الإطلاع عليها، فإنه يعد أكثر وضوحا من دور البنك في وسائل الدفع التقليدية حيث لا يوجد تسخير لأحد أطراف البطاقة لمصلحة الآخرين، فكل طرف من أطراف بطاقات الدفع الالكترونية يرتبط بالآخرين بعقود مستقلة يرتب عليها التزامات في ذمة أطرافها¹.

ثالثا- تنظيم العلاقة بين أطراف بطاقات الدفع الالكترونية: بما أن هناك عقودا مستقلة تربط بين أطراف البطاقات فهذا يعني وجود عقد يربط بين مصدر البطاقة والتاجر، وعقد آخر يربط بين مصدر البطاقة وحاملها، وعقد ثالث يربط بين حامل البطاقة والتاجر، وعليه عكس وسائل الدفع التقليدية كالشيك والتحويلات المصرفية، فلا نجد عقد يربط بين البنك الدائنين، ولكن البنك يقوم بدوره كوكيل عن المدين في الدفع أو الوفاء أما في حالة البطاقات فإن العلاقة الثلاثية تهدف إلى قيام احد الأطراف بالوفاء بدلا من تسخيره في الوفاء نيابة عن طرف آخر وبوجه خاص تهدف إلى قيام مصدر البطاقة بالوفاء للتاجر بقيمة المشتريات التي نفذها حامل البطاقة، وهذا ما يميز البطاقات عن غيرها من وسائل الدفع الأخرى فهي من طبيعة مختلفة ولا تدخل تحت أي نوع من وسائل الدفع التقليدية.

رابعا- عدم قابلية البطاقات للانتقال عن طريق التظهير: فعكس وسائل الدفع التقليدية (السفجة، الشيك، السند لأمر) فالبطاقات لا يمكن تداولها إلا من خلال حاملها الشرعي.

خامسا- عدم خضوع البطاقات للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الدفع التقليدية: لم يتدخل المشرع لوضع نصوص تشريعية بشأن البطاقات المصرفية، من أجل ذلك تخضع البطاقات للقواعد العامة المطبقة على النقود كوسيلة للوفاء، وكذلك القواعد العامة في النظام المصرفي والقواعد العامة في العقود، وهذا عكس السفجة والشيك على سبيل المثال التي تميزت بتدخل المشرع الذي نظمها بنصوص قانونية آمرة من الصعب مخالفتها وبذلك فإن غياب نصوص تشريعية لتنظيم البطاقات البنكية سيعرضها للكثير من المشاكل القانونية وهو ما بدأت بالفعل تشهده الساحة المصرفية بخصوص هذه الوسائل حديثة النشأة.

أما المزايا والخصائص التي تتمتع بها وسائل الدفع الالكترونية، فيمكن تلخيص أهمها كما يلي:

أولا- مزايا البطاقات البنكية: إن البطاقات البنكية تمنح عدة فوائد ومزايا سواء لحامله أو للبنك المصدر لها أو حتى للتاجر وذلك كما يلي:

¹ مصدر البطاقة يرتبط بحامله بعقد يلتزم بمقتضاه إصدار البطاقة مقبولة كوسيلة للدفع لدى عدد كبير من المحلات التجارية و تتضمن كافة الشروط حسب نوع كل بطاقة و وظيفتها، و يرتبط مصدر البطاقة بالتاجر الذي يقبل البطاقة في الوفاء بعقد يلتزم بمقتضاه تقديم الأمان له أو ضمان الوفاء بقيمة المشتريات لحامل البطاقة في حدود المبلغ المحدد له. كما يضمن مصدر البطاقة لحاملها أو للتاجر السرعة وسهولة الدفع باستخدام هذه البطاقة.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

1- المميزات التي تقدمها البطاقات البنكية لحاملها¹: تعطي البطاقات البنكية لحاملها العديد من المميزات والخدمات التي يستتفع بها أثناء تعاملاته، وأهم هذه المزايا ما يلي:

- أ- الأمان: تجنب البطاقة العميل حمل النقود و ما ينتج عن ذلك من مخاطر السرقة أو الضياع،
- ب- المرونة: تكسب حاملها المرونة في الحصول على احتياجاته من سيولة نقدية و سلع وخدمات من مصادر متنوعة في أي مكان من العالم وفي أي وقت وبأي عملة،
- ج- مكانة مميزة في المجتمع: فالبطاقات تمثل مظهرا من مظاهر التقدم، لذلك تعطي لحاملها وضع مميز ومكانة اجتماعية ورضاء نفسي وثقة كبيرة في معاملاته التي تتم باستخدامها.

2- المميزات التي تقدمها البطاقات للبنك المصدر لها: من المعروف أن البنك مؤسسة تهدف إلى تحقيق الربح السريع، وبالتالي فإن إصدارها للبطاقات البنكية يعني أن هذه الأخيرة تجلب له العديد من المنافع والأرباح والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

- أ- كبر حجم عائد هذا النظام (البطاقات البنكية) قياسا إلى أعبائه² ،
- ب- وسيلة سهلة ودقيقة في تسوية المعاملات بين البنوك المختلفة بصرف النظر عن أماكن إتمامها والعملات التي تمت على أساسها،
- ج- تعتبر مصدرا مربحا من خلال ما يحصل عليه البنك، من رسوم الاشتراك والزيادات الربوية على تسديد الدفع للعمليات المالية والنقدية، والعمولات التي تتقاضاها البنوك من التجار، بالإضافة إلى النسب العقابية نتيجة تأخر العميل عن السداد... الخ³ ،

ح- تقليل الضغط على البنوك و تجنب الطوابير الطويلة نتيجة استخدام بطاقات الصراف الآلي.

3- المميزات التي تقدمها البطاقات للتاجر: التاجر هو الآخر يستفيد من جراء استعمال الغير للبطاقات من أجل شراء سلعه أو الاستفادة من خدماته وذلك كما يلي:

- أ- زيادة المبيعات: يساعد استعمال البطاقات التجار على زيادة مبيعاتهم من مختلف السلع والخدمات وبالتالي إلى زيادة أرباحهم، فالبطاقة تشجع حاملها على الزيادة في الاستهلاك لعدم التزامه بالسداد الفوري،

ب- تقليل المخاطر: فقبول التجار التعامل بالبطاقات يجنبهم تواجد النقود في محلاتهم، مما يجنبهم احتمالات قبول عملات مزورة أو الاختلاسات من قبل موظفيه، أو حتى قبول الشيكات التي يمكن أن تكون

¹ - بريش عبد القادر و زيدان محمد، دور البنوك الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية، الملتقى الدولي للتجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، بتاريخ: 15-16-17- مارس 2004.

² - فلاح حسن الحسني و مؤيد عبد الرحمان، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، الأردن، 2000، ص 41.

³ - عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 114.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

بدون رصيد...الخ.

لكن السؤال الذي يتبادر إلى الأذهان هو لماذا ترضى المحلات أن تباع جزء من بضائعها مقابل بطاقات يتم خصم نسبة معينة من قيمة المبيعات؟ الجواب هو أن هذه المحلات لا تريد خسارة زبائنهم، وتفضل خسارة نسبة من قيمة المبيعات على خسارة زبون أو حتى زبائن في حالة عدم التسديد باستخدام البطاقات¹.

ثانياً- مزايا البطاقات الذكية: تعد هذه البطاقات أكثر أماناً من البطاقات البنكية العادية، وهو ما جعل العديد من البنوك تستخدمها بدلاً منها، هذا بالإضافة إلى ميزات عديدة أهمها:

أ- تعد أفضل من الشريط المغناطيسي وذلك لأن هذا الأخير نسبة الخطأ فيه تصل إلى 250 لكل مليون معاملة، بينما نسبة الخطأ للبطاقات الذكية تصل إلى 100 لكل مليون معاملة²،

ب- انخفاض تكلفة البطاقات الذكية حيث أصبحت تكلفة الوحدة الواحدة منها بحدود (1-5,2\$)،

ج- قدرتها على تخزين أكثر من 100 ضعف من المعلومات أكثر من بطاقة بشريط مغناطيسي³،

د- صعوبة تزويرها، فعكس البطاقات المغناطيسية فإن البطاقة الذكية لا يمكن قراءتها وصعبة إن لم تكن مستحيلة التقليد.

ثالثاً- مزايا النقود الالكترونية: يمكن تلخيص أهم الخصائص التي تميز وسيلة الدفع هذه كما يلي:

- **سهولة الاستخدام:** حيث يستطيع المشتري سداد قيمة مشترياته بمجرد الأمر على حاسبه الآلي، كما تتيح النقود الالكترونية فرصة التعامل بالعديد من العملات مع إمكانية التحويل بين هذه العملات بصورة لحظية وبأي قيمة،

- **السرية:** حيث يمكن للمشتري أن يقوم بعملية الشراء دون أن يكون مضطراً لتقديم أية معلومات،

- **الأمان:** يتيح نظام النقود الرقمية أعلى درجات الأمان الممكنة وذلك لاعتماده على وسائل الأمان المبتكرة لحماية المعلومات المالية المستعملة على شبكة الانترنت،

- **انخفاض التكاليف:** حيث تتعدم تكاليف المقاصة أو التسوية، لأن العملية تتم أتماتيكياً،

- **لا تخضع للحدود:** يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان، و في أي وقت، كونها تعتمد على شبكة الانترنت التي لا تعترف بالحدود الجغرافية و السياسية، وذلك دون أن تؤثر في التكلفة⁴.

¹ - عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، ص 114.

² - يونس عرب، العقود الالكترونية "أنظمة الدفع والسداد الالكترونية"، ورقة عمل مقدمة إلى الندوة المتخصصة حول التجارة الالكترونية، معهد التدريب والإصلاح القانوني، الخرطوم، كانون الأول 2002م، ص 9.

³ - حماد عبد العال طارق، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 123.

⁴ - حماد عبد العال طارق، مرجع سابق، ص 110-111.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

رابعاً- مزايا التحويلات المالية الالكترونية¹: في القديم كانت عملية تحويل الأموال جد مرهقة لتطلبها وقتا كبيرا و إجراءات بنكية لا حدود لها خاصة فيما يتعلق بالعمليات الدولية، لكن مع التطور التكنولوجي أصبحت عملية تحويل الأموال تتم الكترونيا لذلك فهي تتميز بما يلي:

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة بتجميع الشيكات،
- تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية، وتستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصاريف التشغيلية ستقل وتخفض حجم العمالة،
- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات والأفراد، بما أن إدخال النظام الالكتروني يحل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى ومن الشركة إلى العملاء، و تقل طبعا لذلك الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية.
- توفير النقدية بصورة فورية: يؤدي هذا النظام إلى تحسين التدفق النقدي وكذا تسريع دورة النقد.

خامساً- مزايا الشيكات الالكترونية²: أما أهم المزايا التي تتمتع بها الشيكات الالكترونية فهي: يوفر 50% من رسوم التشغيل مقارنة بالبطاقات البنكية، يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط مقارنة بالشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال المقاصة، يقضي على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية كالضياع والتأخير.

المطلب الرابع: عيوب وعوامل نجاح وسائل الدفع الالكترونية

أولاً- عيوب وسائل الدفع الالكترونية: تتمثل عيوب وسائل الدفع الالكتروني فيما يلي³:

1- بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل رغبة حامل البطاقة لزيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق مقدرة المالية وان كانت الفائدة مرتفعة، إلا أنه يقدم على ذلك مما يجعله غير قادر على سداد ما أنفقه من زيادة لأنها تفوق مقدرة المالية، وكذلك الفوائد التي ينشئها القرض وارتفاع نسبتها ي ولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها كما قد يؤثر على الأسرة المستديمة عن طريق استخدام بطاقة الائتمان مما يجعل الأسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة وبالتالي فعلى حامل البطاقة الالتزام لسداد ما تم شرائه عن طريق استخدام هذه البطاقة حتى لو سرقت منه؛

¹ عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية- الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، لبنان، الجزء الأول، 2002، ص 41.

² محمد عمر الشويرف، التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 2013، ص 148.

³ الشورة جلال عايد، مرجع سابق، ص ص 98 - 112.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

2- بالنسبة للتاجر: يحق ق التاجر الذي يقبل بالبطاقات حدا كبيرا من الأمان وحماية قوية للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات وفي الوقت نفسه لا يملك البنك حق الرجوع إلى التاجر إذا تأخر حامل البطاقة في السداد، بالإضافة إلى أن استخدام بطاقات الائتمان قد ينشط التجارة ويعمل على ارتفاع نسبة البيع عند التاجر وذلك لأن حامل البطاقة لا يشعر بما أنفقه من خلال البطاقة على عكس ما قد يشعر به عندما يشتري السلع بالنقود الورقية، كما أن هذه الطريقة قد وفرت ميزة كبيرة لتجار التجزئة وتحميه من السرقات التي تحدث أحيانا من قبل موظفي المحاسبة لديهم؛

2- بالنسبة لمصدرها: تتمثل أهم العيوب المرتبطة بمصدر البطاقة فيما يلي:

- ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة؛
- عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك؛
- في حالة ضياع البطاقة، أو سرقتها، أو الاحتيال، أو التزوير فيها فإن مصدر البطاقة (البنك هو الذي يتحمل النفقات).

ثانيا- عوامل نجاح الدفع الالكترونية: إن طرق الدفع الالكترونية متعددة ولكن لكل طريقة دفع مستخدمون وقلة من المستهلكين ومن التاجر لذلك لا بد من الوسائل لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الالكتروني بشكل واسع:¹

1- الإستقلالية: حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الكترونيا من قبل التاجر والمستهلك وتعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع؛

2- التوافقية: إن من المهم في عملية الدفع الالكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الالكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين؛

3- الأمان والحماية: مدى الأمان في عملية نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الالكتروني، حيث إذا كانت المخاطر للمشتري أو للبائع عالية في عملية الدفع الالكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع؛

¹ - خضر مصباح الطيبي، التجارة الالكترونية- من منظور تقني و تجاري و إداري-، دار الحامد، عمان، 2008، ص ص 141 - 142.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

4- الرسوم والتكلفة: حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الالكترونية تؤدي إلى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة؛

5-سهولة الاستخدام: إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف؛

6- مدى انتشارها: حتى تكون طريقة الدفع الالكترونية ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء.

الخلاصة:

ومنه نستخلص أن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون.

مع مرور الزمن وحركة المبادلات التجارية وابتكار البنوك ظهرت وسائل الدفع المتعددة فظهرت السفتجة التي تعتبر عنصر أساسي في التجارة والسند لأمر والشبكات التي تعتبر من أهم الوسائل نظرا للاستعمال الكبير لها لكن الوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشفت عن نقائص لهذه الوسائل ولعل أبرزها: ارتفاع تكاليف معالجتها.

ومن جهة فإن التطور التكنولوجي وظهور شبكة الإنترنت جاء بالحل البديل للمشاكل التي واجهتها وسائل الدفع التقليدية، فقد ظهر وسائل حديثة مواكبة مع الزمن العصري. حيث تسمح الوسائل باختصار المسافات حيث جعلت العالم قرية صغيرة والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري، كذلك اختصار الوقت فعملت هذه الوسائل الحديثة على توسيع الآفاق للتجارة الإلكترونية



الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية بنك السلام — وكالة بسكرة-

تمهيد:

ونظرا للتطورات السريعة والمنافسة القوية من قبل البنوك الأجنبية ذات الوسائل المالية والتقنيات الحديثة، أصبح لزاما على البنوك الجزائرية تطوير وتحسين خدماتها المصرفية التي تقدمها لعملائها من أجل تلبية حاجاتهم ورغباتهم.

فبعد استعراضنا للإطار النظري لموضوع وسائل الدفع الإلكترونية والخدمة المصرفية وتوجهاتها نحو الحداثة، وبغية التقرب أكثر من الواقع العملي للبنوك في مجال خدماتها المصرفية، قمنا باختيار بنك السلام —وكالة بسكرة-

وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين التاليين:

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

المبحث الثاني: منهجية الدراسة وعرض وتحليل النتائج

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية

بنك السلام -وكالة بسكرة-

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

يعتبر بنك السلام من البنوك البارزة في الساحة النقدية بالجزائر وهذا لقيام البنك بديناميكية ونشاطا في جميع مجالات الحياة الاقتصادية. وترتبط قوة ونجاح البنك في الاستثمار على حد سواء في تدريب موظفيه في أكثر التكنولوجيات تقدما.

المطلب الأول: التعريف ببنك السلام -وكالة بسكرة-

أولاً- عن المصرف¹ :

مصرف السلام-الجزائر، بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته.

كثيرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة.

إن مصرف السلام-الجزائر يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى و متطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تتبع من المبادئ والقيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد .

ثانيا- منتجات المصرف²:

يقترح مصرف السلام-الجزائر مجموعة منتجات وخدمات مبتكرة مما صاغته الصيرفة المعاصرة ويحرص على حسن تقديمها لك.

1- عمليات التمويل :

مصرف السلام-الجزائر يمول مشاريعك الاستثمارية، وكافة احتياجاتك في مجال الإستغلال، والاستهلاك عن طريق عدة صيغ تمويلية منها:

- المشاركة ؛
- المضاربة ؛
- الإجارة ؛

¹ - <https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0.html> 03/04/2019.

² - التقرير السنوي لبنك السلام-الجزائر لسنة 2017 .

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية

بنك السلام -وكالة بسكرة-

- المرابحة ؛
- الإستصناع ؛
- السلم ؛
- البيع بالتقسيط ؛
- البيع الآجل ؛ الخ...

2- التجارة الخارجية:

مصرف السلام-الجزائر، يضمن لك تنفيذ تعاملاتك التجارية الدولية دون تأخير، حيث يقترح عليك خدمات سريعة و فعّالة من:

- وسائل الدفع على المستوى الدولي : العمليات المستندية ؛
- التعهدات وخطابات الضمان البنكية .

3- الإستثمار والإدخار :

هل ترغب في تنمية رأس مالك و إستثمار فائض سيولتك ؟ هل تريد الإستفادة من أفضل شروط موجودة في السوق؟

مصرف السلام-الجزائر يقترح عليك حلول جذابة و آمنة من خلال :

- إكتتاب سندات الإستثمار ؛
- فتح دفتر التوفير (أمنيّتي) ؛
- بطاقة التوفير (أمنيّتي)؛
- حسابات الإستثمار ، ...الخ

4- الخدمات :

- خدمة تحويل الأموال عن طريق أدوات الدفع الآلي ؛
- الخدمات المصرفية عن بعد " السلام مباشر " ؛
- خدمة "موبايل بنكنغ" ؛
- خدمة مايل سويفت " سويفتي " ؛
- بطاقة الدفع الإلكترونية " آمنة " ؛
- بطاقات السلام فيزا الدولية ؛

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية بنك السلام -وكالة بسكرة-

- خدمة الدفع عبر الإنترنت "E-Amina" ؛
- خزانات الأمانات " أمان " ؛
- ماكينات الدفع الآلي ؛
- ماكينات الصراف الآلي ، ...الخ¹

ثالثا - أعضاء مجلس الإدارة وهيئة الفتوى والرقابة الشرعية:

الشكل رقم (04): يمثل أعضاء مجلس الإدارة



المصدر: التقرير السنوي لبنك السلام لسنة 2017 ص 01.

¹ - <https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0.html> 03/04/2019.

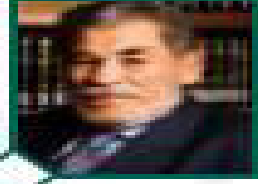
الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية بنك السلام -وكالة بسكرة-

الشكل رقم (05): يمثل أعضاء هيئة الفتوى والرقابة الشرعية

فضيلة الدكتور،

”حسين حامد حسان“

رئيس الهيئة



فضيلة الدكتور،

”عزالدين بن زغيبية“

نائب رئيس الهيئة



فضيلة الدكتور،

”محمد عبد الحكيم زعير“

عضو أمين سر الهيئة



فضيلة الدكتور،

”العياشي الصادق فداد“

عضو



فضيلة الدكتور،

”أبو بكر بن لخضر لشهيب“

عضو



المصدر: التقرير السنوي لبنك السلام لسنة 2017 ص 02.

كما تم افتتاح فروع أخرى من بينها فرع بولاية بسكرة وهو محل الدراسة في أواخر سنة 2018، كما يحتوي على 12 عاملا ويتوفر على جميع الخدمات ووسائل الدفع مثل باقي الفروع الجزائرية¹.

¹ - التقرير السنوي لبنك السلام-الجزائر لسنة 2017 .

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية بنك السلام — وكالة بسكرة-

المطلب الثاني: أهم المؤشرات نشاط لبنك السلام لسنة 2017

الشكل رقم (06): يوضح صافي الإيرادات التشغيلية بالدولار والدينار الجزائري



المصدر: التقرير السنوي لبنك السلام لسنة 2017 ص 06.

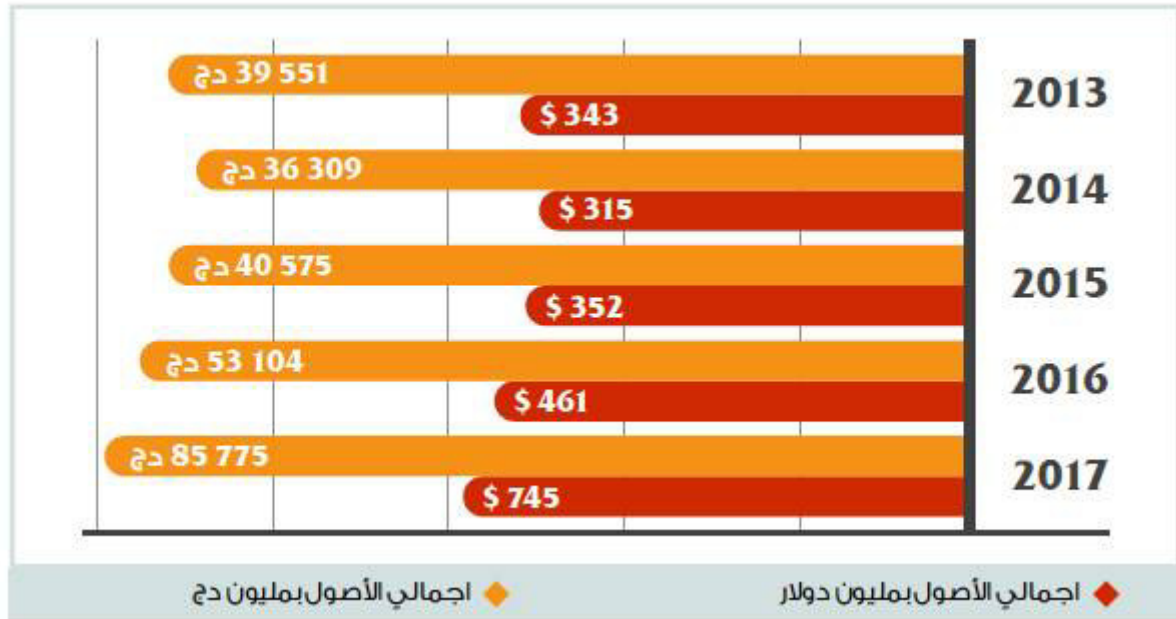
الشكل رقم (07): يوضح صافي النتيجة بالدولار وبالدينار الجزائري



المصدر: التقرير السنوي لبنك السلام لسنة 2017 ص 06.

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية
بنك السلام — وكالة بسكرة-

الشكل رقم (08): يوضح إجمالي الأصول بالدولار وبالدينار الجزائري



المصدر: التقرير السنوي لبنك السلام لسنة 2017 ص 07.

الشكل رقم (09): يوضح حقوق المساهمين بالدولار والدينار الجزائري



المصدر: التقرير السنوي لبنك السلام لسنة 2017 ص 07.

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية بنك السلام — وكالة بسكرة-

الشكل رقم (10): يوضح نسبة المصاريف والإيرادات



المصدر: التقرير السنوي لبنك السلام لسنة 2017 ص 08.

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية

بنك السلام - وكالة بسكرة -

المبحث الثاني: منهجية الدراسة وعرض وتحليل النتائج

من اجل معرفة مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان من خلال تفعيل الخدمات المصرفية، والبحث في العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية ورضا الزبون لوسائل الدفع الالكترونية تم استخدام أسلوب الاستبيان، المقابلة والملاحظة بغرض جمع المعلومات من العملاء، وذلك من خلال عدة أدوات سوف يتم التطرق إليها في أدوات جمع البيانات.

المطلب الأول: الإطار النظري للدراسة الميدانية

أولاً- حدود الدراسة

نقصد بحدود الدراسة المجالين المكاني والزمني لها، وهي كالآتي:

المجال المكاني: شملت الدراسة عملاء ثلاثة من البنوك تم اختيارهم على حسب الانتشار في السوق المصرفية الجزائرية وكذا كبر حجم النشاط، ولقد وقع الاختيار بعد التناقش مع المشرف على بنك السلام، ونظرا لضيق الوقت وعدم توفر المعلومة في جميع الولايات تم إختيار بنك السلام لولاية بسكرة.

المجال الزمني: بعد عملية التحكيم التي تمت من قبل أساتذة ذوي اختصاص في المجال المنهجي والأكاديمي، بدأت عملية توزيع الاستمارة على العملاء في 2019/04/10 إلى غاية 2019/05/15، والسبب في عدم استغراق وقت كبير في استرجاع الاستمارات هو توزيعنا الذاتي لها على العملاء.

ثانياً- تصميم الدراسة الميدانية

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء البنوك الأجنبية في الجزائر، أما عينة الدراسة فشملت: بنك السلام، الموزعين على المستوى الوطني، ونظر لكبر حجم عينة الدراسة فقد حصرنا دراستنا على عملاء بنك السلام لولاية " بسكرة، وبعد التأكد من توفر العدد الكافي من الزبائن لدى البنوك الثلاثة المختارة سواء- أفراد أو مؤسسات-.

ونظرا لقيود الوقت والتكلفة، وأخذا بعين الاعتبار ما تحتويه استمارة الاستبيان من أسئلة كثيرة تتطلب وقتا طويلا نسبيا للإجابة عليها، فقد تم استخدام أسلوب العينة التحكيمية القصدية وذلك بتوزيع 34 استمارة، ولتفادي ضياع الوقت واسترداد أكبر عدد ممكن من الاستمارات الموزعة بطريقة سليمة تصلح للتفريغ تم توزيع الاستمارة على الزبائن بصفة شخصية حيث يتم إعطاء الزبون الاستمارة وانتظاره حتى ينتهي من ملئها بعدها نقوم بمراجعة الاستمارة تفاديا لنسيان الزبون عنصر من عناصر الاستمارة والانتقال للزبون الموالي،

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية

بنك السلام -وكالة بسكرة-

ونحيطكم علما هنا أننا لا نقوم بمنح الاستمارة إلا للزبون الذي لا يكون على عجلة من أمره تفاديا للوقوع في المأى العشوائي الذي قد يؤدي إلى انحراف نتائج الدراسة عن المسار المقدر لها.

وبإتباع هذه الطريقة استغرقنا وقتا كبيرا إلا أن العملية كانت ناجحة حيث تم استرداد 34 استمارة وبعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة تم استرجاع جميع الاستمارات، وتم اعتماد 34 استمارة لغرض التحليل الإحصائي أي بنسبة 100 % من إجمالي الاستبيانات الموزعة. وهي نسبة جيدة للاختبار.

أدوات جمع البيانات

للإلمام بالموضوع والإجابة على فرضيات الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان وكذا الملاحظة وذلك فيما

يلي:

الاستبيان: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية نظرا لانتشار استعماله في أبحاث الخدمة المصرفية وقياسها وعليه تم إعداده مكون من محورين المحور الأول لقياس متغير جودة الخدمة المصرفية والذي اعتمدنا على مقياس جودة الخدمة المصرفية *SERVQUAL* بأبعاده الخمسة (الملموسية، الثقة، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف لـ: *Parasuraman et Berry*) والذي تم التطرق إليه في الجزء النظري من الدراسة. أما بالنسبة للمحور الثاني الخاص بوسائل الدفع الالكترونية فقد تم صياغة الاستبيان بالاعتماد على العناصر الخمسة لمنح الائتمان 5Cs، والتي حددت من طرف أبرز منظومة ائتمانية لدى محلي ومانحي الائتمان على مستوى العالم عند منح القروض، والتي طبقاً لها يقوم المصرف كمانح ائتمان بدراسة تلك الجوانب لدى عميله المقترح كمقترض أو كعميل ائتمان أما فيما يتعلق بتصميم الاستمارة فقد تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء أساسية:

القسم الأول: حيث يمثل هذا الجزء من الاستمارة البيانات الشخصية - العامة - لزيائن البنوك عينة الدراسة

والتي تشمل كل من:

- العبارة 1: الجنس،

- العبارة 2: العمر،

- العبارة 3: المستوى التعليمي،

- العبارة 4: الوظيفة،

القسم الثاني: والذي يمثل محور متغير الجودة للخدمة المصرفية والمتغير وسائل الدفع الالكترونية حيث:

المتغير الأول: الجودة للخدمة المصرفية حيث:

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية

بنك السلام -وكالة بسكرة-

- العبارات من 07-05 تشير إلى بعد الملموسية لجودة الخدمة المصرفية.
- العبارات من 10-08 تشير إلى بعد الثقة لجودة الخدمة المصرفية.
- العبارات من 13-11 تشير إلى بعد الاستجابة لجودة الخدمة المصرفية..
- العبارات من 16-14 تشير إلى بعد الاعتمادية للجودة المدركة للخدمة المصرفية.
- العبارات من 19-17 تشير إلى بعد التعاطف للجودة المدركة للخدمة المصرفية.

المتغير الثاني: وسائل الدفع الالكترونية حيث:

- العبارات من 25-20 تشير إلى مدى رضا الزبون على وسائل الدفع الالكترونية للبنك.

ثالثا- أدوات التحليل الإحصائي: من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية من أهمها:

● التكرارات والنسب المئوية: لاستخراج النتائج التي من شأنها مساعدتنا في وصف البيانات العامة للبنوك عينة الدراسة.

● المتوسطات الحسابية والوسط الحسابي: وذلك من أجل معرفة درجة موافقة زبائن عن كل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة سواء جودة الخدمة المصرفية أو وسائل الدفع الالكترونية.

المطلب الثاني: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

لتسهيل الإجابة على الفرضيات تم تلخيص إجابات بنك السلام في الجداول التالية، والتي تبرز تباين إجابات عينة الدراسة حول سلم ليكرت الخماسي أي ما بين موافق تماما إلى غاية غير موافق تماما وهذا يظهر جليا من خلال التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة.

وبعد توزيع الاستمارات على الزبائن عينة الدراسة تم تفريغها من أجل معالجتها بالاستعانة ببرنامج SPSS، ولقد تم تقسيم إجابات زبائن البنوك الأجنبية عينة الدراسة إلى قسمين وذلك للقيام بعملية التحليل لكل إجابة على كل محور، للتمكن من استخلاص النتائج المتعلقة بجودة الخدمة وأبعادها من جهة، منح الائتمان وعناصره من جهة أخرى.

1- تحليل عملاء إجابات بنك السلام حول جودة الخدمة المصرفية

كما سبق وذكرنا فإن المحور الأول من الاستمارة يتكون من الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية " الملموسية، الثقة، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف"، وعليه فقد تم تجميع إجابات بنك السلام مجال الدراسة

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية

بنك السلام - وكالة بسكرة -

في الجدول الآتي والذي يبين تكرار كل عبارة لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية حول مقياس ليكرت الخماسي، إضافة إلى نسبة التكرار من إجمالي التكرارات:

الجدول رقم: (03): تحليل إجابات عملاء لبنك السلام حول وسائل الدفع الالكترونية

عبارة 25		عبارة 24		عبارة 23		عبارة 22		عبارة 21		عبارة 20		
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
0	0	100	34	0	0	0	0	0	0	0	0	غير موافق بشدة
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	غير موافق
0	0	0	0	05.88	02	02.94	01	14.71	05	20.59	07	محايد
85.29	29	0	0	73.53	25	88.24	30	85.29	29	79.41	27	موافق
14.71	05	0	0	20.59	07	08.82	03	0	0	0	0	موافق بشدة
100	34	100	34	100	34	100	34	100	34	100	34	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS.

الجدول رقم: (04): تحليل إجابات عملاء لبنك السلام حول جودة الخدمة المصرفية

الاستجابة			الاعتمادية			الملموسية		
النسبة %	التكرار	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الوسط الحسابي
5,9	2	3,00	2,9	1	2,67	2,9	1	2,67
8,8	3	3,33	5,9	2	3,00	5,9	2	3,00
8,8	3	3,67	5,9	2	3,33	8,8	3	3,67
55,9	19	4,00	11,8	4	3,67	58,8	20	4,00
17,6	6	4,33	50,0	17	4,00	8,8	3	4,33
2,9	1	4,67	8,8	3	4,33	5,9	2	4,67
100,0	34	المجموع	5,9	2	4,67	8,8	3	5,00
			8,8	3	5,00	100,0	34	المجموع
			100,0	34	المجموع			
التعاطف			الثقة					
النسبة %	التكرار	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الوسط الحسابي
2,9	1	3,00	14,7	5	3,67			
5,9	2	3,33	76,5	26	4,00			
5,9	2	3,67	8,8	3	4,67			
73,5	25	4,00	100,0	34	المجموع			
8,8	3	4,33						
2,9	1	4,67						
100,0	34	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS.

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية بنك السلام — وكالة بسكرة-

2- الإجابة على الفرضيات:

• الفرضية الأولى: تقييم عملاء بنك السلام لجودة الخدمة المقدمة لهم سلبي.

يمكن الإجابة على هذه الفرضية من خلال وضع الجدول التالي والذي يبين المتوسطات الحسابية لكل عبارة "العبارات 20 الخاصة بجودة الخدمة"، ومن خلال مجموع النسب الخاصة بمستوى الجودة، يمكن الإجابة على الفرضية الأولى كالتالي:

الجدول رقم (05): تحليل إجابات عملاء بنك السلام فيما يخص أبعاد جودة الخدمة المصرفية

أبعاد جودة الخدمة المصرفية	المتوسط الحسابي	الوسط الحسابي	نسبة تقييم جودة الخدمات %
الملموسية	4,0294	4	80.58
الثقة	3,9804	4	79.60
الاستجابة	3,9314	4	78.62
الاعتمادية	4,0098	4	80.19
التعاطف	3,9608	4	79.21
المجموع	3,9735	4	79.47

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: SPSS

فمن خلال الجدول أعلاه نجد إن أعلى نسبة للجودة كان للعناصر الملموسية بمستوى قدر بـ: 80.58%، أما أقل مستوى لها فقد كان حول بعد الاستجابة بمعدل 78.62%، أما بالنسبة لمتوسط مستوى الجودة الكلي فقد مثل نسبة قدرت بـ: 79.47% وهو يقابل متوسط حسابي يقدر بـ: 3.97 وهذا يدل على أن تقييم عملاء البنك لجودة الخدمة إيجابي وبمستوى عالي من الرضا، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي أن تقييم عملاء بنك السلام لجودة الخدمة المقدمة لهم إيجابي.

• الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ارتباط بين وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمة

المصرفية لبنك السلام

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية

بنك السلام - وكالة بسكرة-

للإجابة على الفرضية الثانية التي تبحث عن احتمال وجود علاقة ارتباط بين تفعيل جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الالكترونية سوف نبحت عن العلاقة بين الجودة الكلية والعناصر المكونة لها من جهة، ورضا الزبون من جهة أخرى، ومن ثم نحسب العلاقة بين وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمة، ذلك من خلال ما يلي:

بنك السلام: الجودة وأبعادها

جدول رقم (06): يوضح علاقة الارتباط بين جودة الخدمات المصرفية وأبعادها

الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الثقة	التعاطف	
34	34	34	34	34	التكرارات
4,0294	3,9804	3,9314	4,0098	3,9608	المتوسط الحسابي
4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	الوسط الحسابي
0,50163	0,53144	0,37407	0,23904	0,29319	نوع الارتباط

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: *SPSS*

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ إن درجة الارتباط بين عناصر الجودة الخمسة والجودة الكلية علاقة ارتباط موجبة وقوية أعلاها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية والاعتمادية قدر بـ: 0,53144، وأدناها الارتباط الموجب بين الجودة الكلية والثقة قدر بـ: 0,23904

بنك السلام: وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية

الجدول رقم (07): يوضح معامل ارتباط بيرسون لكل من وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية

جودة الخدمة المصرفية	وسائل الدفع الالكترونية	
0,718	1	معامل ارتباط بيرسون لوسائل الدفع الالكترونية
34	34	التكرارات
1	0,718	معامل ارتباط بيرسون لجودة خدمات المصرفية
34	34	التكرارات

المصدر: من إعداد الطالب بالاستعانة بـ: *SPSS*

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية

بنك السلام — وكالة بسكرة-

من خلال تحليل النتائج وجدنا أن علاقة الارتباط ما بين جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الالكترونية موجبة عند مستوى دلالة 0.05، وبما أن مستوى المعنوية هو 0.00 وهو أقل من 0.05 نرفض الفرضية الصفرية H_0 ، ونقبل الفرضية H_1 ، وهذا يعني أنه توجد علاقة ارتباط موجبة بين جودة الخدمة المصرفية لبنك السلام ووسائل الدفع الالكترونية.

الفصل الثالث: — دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية بنك السلام -وكالة بسكرة-

الخلاصة:

في هذا الفصل تم عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بآراء أفراد العينة ببنك السلام حول استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الخدمة المصرفية. ويمكن القول بأن وسائل الدفع الإلكتروني أصبحت من الضروريات التي أوجبتها التغيرات الحاصلة والمستمرة في القطاع المصرفي، فبنك السلام يعتبر من البنوك المواكبة لهذه التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يعمل على تبني خدمات جديدة من أجل إرضاء عملائه ومساعدتهم على قضاء حاجاتهم المصرفية، ومن النتائج المتوصل إليها وإجماع مختلف عينة الدراسة المتمثلة في عملاء بنك السلام أنهم لا يعتمدون على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدرجة كبيرة، باستثناء الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي حيث أنه يحتل المرتبة الأولى في استخدامه من طرف العملاء، أما فيما يخص الصيرفة عبر الهاتف، والصيرفة عبر الإنترنت فاستخدامها يكاد أن يكون معدوم مما يعني أن مستوى تحسن الخدمة المصرفية في السلام يكون بدرجة متوسطة.



دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية
بنك السلام - وكالة بسكرة -

تمهيد:

لقد تأثرت اليوم جميع القطاعات بعصرنة التكنولوجيا، بما فيها القطاع البنكي (المصرفي) الذي يشهد تحولا من العمل بالشكل التقليدي إلى تبني الأشكال الإلكترونية المجسدة في منتجاته الحديثة كالعلاقات البنكية الإلكترونية وبطاقات الائتمان البنكية، وخدمات الصراف الآلي وتقديم خدمات متعددة لعملائه عن طريق استخدام الإنترنت.

كما أصبحت تعتبر الخدمات البنكية الإلكترونية اليوم إحدى أهم مؤشرات النهضة الإقتصادية التي ارتقت أداءات البنوك عبر تطورها، والتي عملت على رفع مستوى الخدمات البنكية والحصول على درجة عالية من رضا المتعاملين معه، إذ أصبح اليوم يقاس مستوى التقدم والتطور الإقتصادي لأي مجتمع أو دولة بمدى كفاءة ونجاعة نظامه البنكي في أداء الخدمات، وعلى ضوء الإستخدام الواسع اليوم لنظم التكنولوجيا في الإعلام والإتصال عرفت معها الخدمة البنكية في القطاع البنكي نظم ووسائل جديدة حققت معها حسن الأداء والمعاملة والتي تمثلت أساسا في الاستخدام الواسع لوسائل الدفع والسداد الإلكترونية الحديثة، وبما أن الجهاز البنكي في الجزائر يعتبر المكون الأساسي للنظام الإقتصادي الذي يعيش بدوره تحولات كبيرة متمثلة في الإنفتاح الذي يعرفه إقتصادنا الوطني على الأسواق الخارجية وتحرير التجارة الخارجية، ولذلك كان لقطاع البنكي الجزائري مطالبة أكثر من غيره من القطاعات الأخرى للتأقلم مع هذه التغيرات في مجال التكنولوجيا وما فرضته من تحديات.

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية

لقد ساعد التقدم التكنولوجي في مجال الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، على تطوير الخدمات في إدارة المرفق البنكي، وظهور شكل جديد من الخدمات التي أطلق عليها رجال الإقتصاد مسمى الخدمات البنكية الإلكترونية، والتي أدت إلى تحسين وزيادة فعالية الخدمة البنكية وسنحاول من خلال هذا المبحث تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية، ثم تحديد أطراف الخدمة المصرفية الإلكترونية وبنيتها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمة المصرفية الإلكترونية اليوم بما تتمتع به من خصائص مميزة لها أثرها الإيجابي على تحسين الأداء إدارة البنك ضرورة من ضرورات الحياة اليومية للأشخاص وقد أصبحت طبيعة هذه الخدمات المقدمة اليوم هي المعيار الأساسي في العرض الكلي وسنحاول من خلال هذا المطلب تعريف طبيعة هذه الخدمة كالآتي:

عرفها " أنها تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد، أو عبر الخط، أو من خلال قنوات إلكترونية، سواء للمقيمين، أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه."¹
وقد عرفها تقرير لجنة بازل للبنوك الإلكترونية لسنة 1998 بأنها: "عبارة عن الخدمات المصرفية صغيرة القيمة التي تقدم من خلال القنوات الإلكترونية."²

كما عرفها المجلس الأمريكي للرقابة على المؤسسات المالية الفيدرالية (FFIEC) بأنها: "عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية الجديدة والتقليدية بصورة مباشرة للعملاء من خلال قنوات التسليم الإلكترونية التفاعلية، وذلك على نحو يمكن العملاء سواء كانوا أفرادا أم شركات من الدخول للحساب والحصول على معلومات خاصة بالخدمات التي يقدمها البنك عبر الشبكات الخاصة أو العامة بما في ذلك شبكة الانترنت."³

كما عرفها الفقه على أنها: "إجراء المعاملات والخدمات المالية والمصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال وسائط إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف:
أ- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
ب- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض.

ج- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال."⁴

¹ - قرار أساسي رقم 7548 بتاريخ 2000/03/30 يتعلق بالعمليات المالية والمصرفية بالوسائل الإلكترونية، ج ر اللبنانية، العدد 15، بتاريخ 2000/04/06 www.legallaw.ul.edu.lb، 12 مايو 2019، الساعة 20:30.

² - راجع عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، الشلف، العدد 8، 2012، ص 15-21.

³ - Anita K.Pannathur , Clicks and bricks: E-Risk management for banks in the age of the internet banking and commerce (2001), p 05.

⁴ - أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006، ص 63.

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

وعرفها الدكتور أحمد سفر بأنها: "تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الإلكترونية في المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف والهاتف الجوال والانترنت وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال".¹

عرف مشروع جو العمل المصرفي الإلكتروني على أنه: "يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف والحاسب والصراف الآلي والانترنت والتليفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف والمؤسسات المالية، وكذلك العمليات التي يجريها مصدر البطاقات الإلكترونية، وأيضا المؤسسات التي تتعاوى تحويل النقدية إلكترونياً".²

كما نجد يونس عرب هو الآخر تطرق إلى تعريف العمل المصرفي الإلكتروني حيث قال عنه أنه: "النظام الذي يتيح للعميل الوصول إلى حساباته أو الحصول على الخدمة المصرفية من خلال الوسائل الإلكترونية المختلفة".³

كما عرف البعض الخدمات البنكية الإلكترونية على أنها: "إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالانتماء أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف".⁴

وقد ذهب البعض إلى تعريف العمل المصرفي الإلكتروني بالنظر إلى الصورة التي يتم بها تنفيذ العملية بقوله أن: "العمليات المصرفية الإلكترونية تتم بدون تواجد الفرقاء وبدون أن يكون هناك وجود لمستند أصلي موقع يدوياً".⁵

كما عرفت على أنها: "الخدمات المصرفية التي تتعامل معها المصارف والتي تعتمد على المعالجة الإلكترونية للبيانات (النص والصورة والصوت) بما يشمل التبادل الإلكتروني للمعلومات". وأضاف إلى أن هذه العمليات تعتمد على نوعي التكنولوجيا: المعلومات والاتصالات، من خلال ما أفرزته من بنية تحتية "الانترنت".⁶ وذهب اتجاه آخر إلى تعريف العمليات البنكية الإلكترونية على أنها: "قيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون، ويعبر عنه بعبارة الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان".⁷

¹ - علاء التميمي، التنظيم القانوني للبنك الإلكتروني على شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2012، ص 23.

² - أشرف السيد حامد قبال، المعاملات المصرفية والمدفوعات الإلكترونية وأثرهما في ضوء السياسات النقدية والانتمانية للبنك المركزي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ط الأولى، 2013، ص 20، 21.

³ - أحمد سفر، مرجع سابق، ص 63.

⁴ - أحمد بوراس و السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، ط 1، القاهرة، مصر، 2014، ص 99.

⁵ - المرجع السابق، ص 100.

⁶ - رحيم حسين وهواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة بوعلي شلف، 15-14 ديسمبر 2004، ص 315.

⁷ - حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية "الصيرفة الإلكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، الجزء الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ط1، 2007، ص 193.

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

كما وقد عرفت أيضا على أنها تلك الخدمات التي تقدمها البنوك سواء كانت هذه الخدمات تقليدية أو حديثة عن طريق شبكات الكترونية من طرف المشاركين في هذه القنوات المستوفين لشروط العضوية.¹ كما تم تعريفها على أنها تلك العمليات التي تتيح للزبون الاستفادة من مجموعة من الخدمات انطلاقا من حاسوبه الشخصي المربوط بحواسيب البنك عبر الخطوط الهاتفية.² وعبر عليها أيضا من منظور البنوك الإلكترونية على أنها تلك التي تؤدي بطريقة الكترونية، حيث يقوم الزبون بإتمام معاملاته مع البنك من خلال شبكة الانترنت ويدير حساباته من خلال هذه الشبكة كما لو كان يتعامل مع البنك بصورته التقليدية وجها لوجه.³

المطلب الثاني: الأطراف المشكلة للبنوك الإلكترونية

تعتبر البنوك الإلكترونية مؤسسة إلكترونية مبنية بشكل كلي أو جزئي على عدة أطراف تسمح لها بالقيام بخدماتها، ويمكن إبراز صورها في التالي:⁴

1- البنوك التقليدية: يتجسد هذا النوع من البنوك في البنوك التقليدية العامة والتي لم تتخطى بعد عتبة البنوك الإلكترونية ولكنها على الأقل تملك موقعا معلوماتيا حيث يعطي الموقع معلومات مثل: طبيعة الخدمات المقدمة، سعر الفائدة، أسعار الخدمات المقدمة إضافة إلى معلومات عن مجموع الوكالات المنتمية للبنك.

2- البنوك ثنائية النشاط: وهي البنوك التي تقوم بعرض الخدمات بشكل مزدوج، شكل تقليدي وشكل إلكتروني، ويهدف هذا الشكل من البنوك إلى غزو أسواق جديدة نتيجة لعرضها كلا الخدمتين مع بعض.

3- البنوك الافتراضية: هي البنوك التي تأخذ الشكل الافتراضي ولا تكون لها أي وكالة بنكية ونجد في هذه الصورة نوعين من البنوك، النوع الأول وهو ما يسمى ببنوك ستار بنك، والتي تقترح عبر الإنترنت خدمات مطابقة للخدمات التقليدية، أما بالنسبة للنوع الثاني فنجد مطابقة للخدمات التقليدية، أما بالنسبة للنوع الثاني فنجد ما يسمى ببنك المتعاملين الخارجيين، أي تأسيس وكالات إلكترونية على الإنترنت خارج البلاد من أجل تقليص تكاليف تأسيس وكالة فعالة .

4- الداخلين الجدد في العالم المالي: ويتمثلون بشكل خاص في شركات التأمين، وشركات التوزيع والتي تبحث عن تنويع مكثف لنشاطاتها من أجل زيادة المردودية، غير أن هذه الفئة تكتفي حاليا بخدمات محددة مثل: حسابات الإدخار وقروض الإستهلاك.

¹- حازم نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط1، 2003، عمان، ص 12،13.

²- عبد الله خبايا، الاقتصاد المصرفي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2013، ص 176.

³- بلال عبد المطلب بدري، البنوك الإلكترونية (ماهيتها، معاملاتها، والمشاكل التي تثيرها)، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، 1-12 ماي 2003، المجلد 5، ص 1946.

⁴- بن عبادة محمد سمير وآخرون، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ضرورة أو حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، الملتقى الوطني الرابع حول تداعيات التجارة الإلكترونية، الجزائر، 2001، ص 20.

المطلب الثالث: البنية الأساسية للخدمات البنكية الإلكترونية

إن أداء الخدمات البنكية الإلكترونية في مجال إدارة البنك يتطلب مجموعة من البنى الأساسية التي تضمن حسن سيرها وضمان سلامة نشاطها وتظهر هذه البنى في ما يلي:

1- البنية التقنية: تعتبر البنى التحتية التقنية في مقدمة متطلبات الخدمة الإلكترونية وتتمثل البنية التحتية التقنية للخدمات البنكية الإلكترونية في وسائل الإتصالات وتقنية المعلومات وتعد هذه البنى التحتية المتطلب الرئيسي لضمان خدمات إلكترونية ناجحة وكذلك ضمان دخول أمن وحماية للبيانات المعلوماتية، وهذه البنى تمثل أهم تحد أمام أعمال الصيرفة الإلكترونية¹، كما تعد هذه البنية أهم دعامة أساسية للتعامل البنكي الإلكتروني في عصر المعلوماتية².

2- التكنولوجيا الحديثة للعمليات البنكية: لقد تفاقم تدخل دور التكنولوجيا البنكية في تحقيق ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة البنكية، بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة البنكية في القرن الواحد والعشرين، وقد أعتبر جهاز إدارة البنك هو الجهاز الأكثر إستخداما لأدوات العصرية وزيادة حجم إستثماراتها في تقنيات النظم وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات.

3- المؤهلات البشرية القادرة على تحقيق الخدمات البنكية الإلكترونية: إن بناء بنية تحتية لتكنولوجيا معلومات عالية وقوية ومتكاملة تتطلب بناء قاعدة بشرية مدرية وكفوءة وذات مواصفات أهلية مناسبة قادرة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات والمعدات والإتصالات، وذلك لضمان قيام الموظفين بمسؤولياتهم بطريقة متجانسة وكذا تحسين فعاليات العمليات وإنتاجياتها وتعزيز مخرجاتها³.

4- الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات البنكية الإلكترونية : تلعب الثقافة والمعرفة بالخدمات الإلكترونية دورا هام في إنتشارها وتطورها لاسيما بين المؤسسات التجارية والقطاعات الإنتاجية، يعد مستوى التعليم ونوعيته في أي بلد وسيلة مهمة في نشر الثقافة والاستخدام الإلكتروني على الصعيد العام، كما أن غياب مثل هذه الثقافة من شأنه أن يؤدي إلى بروز مشكلة عدم الثقة في التعامل عبر الوسائل الإلكترونية وإرتفاع المخاطر التي تواجهها بنية التكنولوجيا البنكية ومخاطر الإتصال بشبكة الإنترنت .

¹ - بوفليح نبيل وفرج شعبان ، البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة التنافسية بين البنوك العربية ، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي، جامعة الشلف ، الجزائر ، 2007، ص7

² - يوسف سعادي ، البنوك الإلكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي الواقع التحديات ، جامعة البليدة ، الجزائر، 2000، ص 5.

³ - محمود جاسم الصميدعي ، البنوك الإلكترونية "النشأة والتطور والمستلزمات ، مجلة العلوم الإدارية ، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين ، عدد1، 2008، ص ص63-64

المطلب الرابع: التحديات القانونية في مجال الخدمات الإلكترونية

لقد عملت اليوم جل إدارات المرفق العام على التكيف مع نظام المعلوماتية ومستخرجات الثورة التكنولوجية، سعياً للإندماج في الإقتصاد الجديد والذي يسمى بإقتصاد المعلوماتية الإلكترونية، ومن أهم القطاعات التي عملت مسابرة هذا التطور الإلكتروني القطاع البنكي، والذي أصبحت جل خدماته تعتمد على الشبكات الإلكترونية وهذا من أجل تحسين أداء خدماتها إتجاه عملائها، ونتيجة لظهور مثل هذا النوع الجديد من المعاملات الإلكترونية في تادية الخدمات البنكية والذي بات يختلف عن نظام المعاملات التقليدية فكان لابد من إحداث نظام تشريعي جديد يكون أكثر توافقاً مع طبيعة المعاملة الإلكترونية ومن أهم التحديات في المجال الإلكتروني التي عمل التشريع على تنظيمها.

1- التعاقد البنكي الإلكتروني وإثباته: لقد أثارت وسائل الإتصال كثراً من الإشكالات حول مدى صحة العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية، وخاصة فيما يتصل بها من وسائل الإثبات¹، بعدما كانت العقود المبرمة بالوسائل العادية التي لا نجد بأنها تثير إشكالات حول إبرامها، وتعد الإشكالات التي تثيرها العقود الإلكترونية خاصة في ظل غياب المعايير والأوصاف والأنظمة القانونية للبيانات، وقبولها كأدوات إثبات نهائية بالإضافة إلى مدى قدرة الغير على التلاعب بالمحتوى، بالإضافة إلى وسائل إثبات الوقت والمكان وإبرام العقد والقانون الواجب تطبيقه عليه، وجهة الإختصاص القضائي في بت النزاع ومدى تلاءم النصوص القانونية القائمة على إفرازات شبكة المعلومات على إعتبرات تلك النصوص مازالت تتعامل مع عناصر الكتابة والمستندات والأوراق والتوقيع والصور طبق الأصل من منظور مادي بحت بالتالي فإنها تنطبق على الوسائل ذات المحتوى الإلكتروني لذا كان لابد من إعادة النظر في التشريعات لتكاملها وتلاؤمها من تعارضها وتناقضها².

2- سلامة المعاملات والمعلومات البنكية الإلكترونية: يعتبر مفهوم الحماية والأمان أحد المكونات التقنية لتكنولوجيا المعلومات التي تستند عليها العمليات البنكية الإلكترونية بشكل أساسي لتوفير إجراءات الأمن المادي والمنطقي لحماية الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات، وعليه فإن أمن المعلومات الموجودة لدى البنوك هي الهدف الأكبر وهي الأساس لثقة العملاء فيه³، ونجد أن حلقات الحماية التقنية وأمن المعلومات لا تكتمل إلا بالحماية القانونية من خلال أحكام تحمي من إساءة إستخدام الحواسيب والشبكات في إرتكاب جرائم الكمبيوتر والإنترنت والجرائم المالية الإلكترونية والابقية الحماية منقوصة ومشكوك في جدارتها وبالتالي كان لابد من إستراتيجية شاملة لأمن المعلومات لنظام البنك وعميله والنظم المرتبطة بهما⁴.

¹ - ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير، الصيرفة الإلكترونية " الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسيع"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، 2008، ص 205.

² - بوقليح نبيل وفرح شعبان، مرجع سابق، ص 6.

³ - عبد الرزاق خليل وأحلام بوعبدلي، الصناعة المصرفية العربية وتحديات إتفاقيات بازل 2، الملتقى الدولي في المالية حول إشكاليات بروز الصناعة المصرفية في ظل ضغوط العولمة المالية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2004، ص 6.

⁴ - ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير، مرجع سابق، ص 205.

المبحث الثاني: أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية

تحدد أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية حسب طبيعة نوع الخدمة من جهة والتي تكون بين خدمة مصادر الأموال وخدمة توظيف الأموال، كما تتحدد من جهة أخرى حسب نوع العملاء ما إن كانوا أفراد عاديين أو مؤسسات إدارية وسنحاول من خلال هذا المطلب ذكر بعض أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية الأكثر تداولاً.

المطلب الأول: الشيك الإلكتروني و البطاقات المصرفية الإلكترونية

أولاً: الشيك الإلكتروني

1- التعريف بالشيك الإلكتروني:

لم يعرف المشرع الجزائري الشيك الإلكتروني ولم يورد أحكامه ضمن قوانينه إلا أنه اعترف به صراحة في نص المادة 03 من النظام 97-03 المتعلق بغرفة المقاصة،¹ حيث جاء فيها ذكر صريح للتعامل بوسائل الدفع الكتائبية أو الإلكترونية وجعلت من الشيكات كمثل لهذه الوسائل بقولها: "... كل وسائل الدفع الكتائبية أو الإلكترونية لاسيما الشيكات والسندات التجارية الأخرى...".

سكنت معظم التشريعات إن لم نقل كلها عن تعريف الشيك الإلكتروني وتركت ذلك للفقه، حيث أنه ذهب البعض إلى القول بأن: "هو محرر من طرف ثلاث أطراف ومعالج الكترونياً بشكل كلي أو جزئي، يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغاً من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد."²

وعبر رأي آخر في تعريفه للشيك الإلكتروني على أنه: "يعد بديلاً رقمياً للشيك الورقي، موضحاً ذلك بأن الشيك الإلكتروني يحتوي على نفس المعلومات التي يحملها الشيك الورقي (التقليدي) إلا أنه يكتب بواسطة أداة إلكترونية مثل الحاسوب أو الهاتف المحمول أو غيرها، ويتم توقيعه توقيعاً إلكترونياً.

2- خصائص ومميزات الشيك الإلكتروني

يتميز الشيك الإلكتروني بمجموعة من الخصائص والمميزات هي:

- أنه محرر معالج الكترونياً بصفة كلية أو جزئية، وهي الخاصية التي استخلصت من خلال التعاريف المختلفة له.
- يعمل على خفض تكاليف عملية صرف الشيك.
- يسرع في عملية الدفع والمقاصة بين حسابات الساحب والمستفيد.
- يمكن الزبون سواء الساحب أو المستفيد من الحصول على معلومات عن كشف الحساب.³

¹ - النظام رقم 97-03 المؤرخ في 27 نوفمبر 1997 يتعلق بغرفة المقاصة، ج ر العدد 17 لسنة 1997.

² - أحمد بوراس والسعيد بريكة، مرجع سابق، ص 220.

³ - النظام رقم 97-03 المؤرخ في 27 نوفمبر 1997 يتعلق بغرفة المقاصة، ج ر العدد 17 لسنة 1997.

ثانيا: البطاقات المصرفية الالكترونية

1- تعريف البطاقات المصرفية : وردت عدة تعاريف فقهيّة بخصوص البطاقات المصرفية ومن بينها نذكر ما يلي:

" هي بطاقة تصدرها مؤسسة مجازة تسلمها إلى عميلها بهدف استعمالها بشكل متكرر في سحب النقود أو بهدف تسديد ثمن السلع والخدمات للموردين دون أن يكون قبولها محصور بالمؤسسة مصدرة البطاقة فقط."¹

2- أنواع البطاقات المصرفية

أ- بطاقة الخصم الفوري أو القيد المباشر: تعتبر هذه البطاقة أداة وفاء دون أن تمنح للعميل ائتمانا من البنك، لأن إصدارها يتطلب من حامل البطاقة فتح حساب جار لدى البنك المصدر لبطاقته ويودع فيه مبلغا ماليا لا يقل رصيده عن الحد الأقصى المسموح له الشراء في حدوده، حيث يقوم مصدر البطاقة بخصم قيمة المشتريات من حساب الحامل وفي نهاية كل شهر يرسل البنك كشف حساب لحامل البطاقة الذي يلتزم بتغذية حساب البطاقة الجاري دوريا للمحافظة على الحد الأدنى المطلوب الاحتفاظ به في ذلك الحساب.²

ب- بطاقة الخصم الشهري أو الدفع الشهري أو القيد الآجل: لا تتطلب هذه البطاقة الدفع المسبق للعميل بل تتم المحاسبة بينهما شهريا عن طريق إصدار البنك كشفا شهريا إلى حامل البطاقة يتضمن تفاصيل المبالغ المستحقة عليه على أن يسدد الحامل تلك المبالغ خلال مدة يحددها البنك في كشف الحساب وإلا فإن البنك يقوم باحتساب فوائد تأخيرية حتى تمام السداد.³

ج- بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقساط: تتفق مع بطاقة الخصم الشهري في كونها لا تشترط على حاملها الدفع المسبق لمصدر البطاقة في صورة حساب جار، إلا أنها تختلف عن سابقتها في كون الائتمان الذي تولده هو دين متجدد على شكل دفعات، فالتسديد فيها غير محدد بشهر بل بشكل دوري يتناسب مع دخله الشهري والمتبقي من المبلغ يعتبر قرضا بالإضافة إلى الفوائد المستحقة عليه والمتفاوتة، وبذلك تعتبر أداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، ويكون لحامل البطاقة الشراء بالقيمة المسموح له بها حسب الاتفاق المبرم مع مصدر البطاقة.⁴

¹ - توفيق شنبور، أدوات الدفع الالكترونية: بطاقة الوفاء- النقود الالكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج1، الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، ط2007، ص 87.

² - نادر عبد العزيز الشافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007، ص 236.

³ - أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008، ط1، ص 88.

⁴ - حسين محمد الشبلي وفايز الدويكات، التزوير والاحتيال بالبطاقات الائتمانية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ط1، ص 21.

المطلب الثاني : الاعتماد المستندي الإلكتروني

أولاً : تعريف الاعتماد المستندي

لا يختلف تعريف الاعتماد المستندي الإلكتروني عن الاعتماد المستندي التقليدي إلا بخصوص مرحلة تبادل المستندات، حيث أن الاعتماد المستندي الإلكتروني يتم فيه تبادل المستندات التي تكون إلكترونية من خلال البريد الإلكتروني E-mail، أي أن المستند الإلكتروني لن يكون ورقياً ولكن عبر شاشات الكمبيوتر ويعرف بـ"السجل الإلكتروني" والذي يحقق للمتعاملين بالتجارة الدولية وللبنوك مصداقية المعلومات ومصداقية منشئ المعلومات.¹

ثانياً: خصائص الاعتماد المستندي الإلكتروني

- يمتاز الاعتماد المستندي الإلكتروني بمجموعة من الخصائص هي:
- يعد الاعتماد المستندي التزام تجاري يخضع لأصول وأعراف الغرفة التجارية الموحدة والمتمثلة في كل من النشرة 500 والنشرة 600، وهذا لعدم وجود قواعد منظمة له في القانون التجاري.
- الاعتماد المستندي يتضمن التزاماً محدداً بمدة معينة ينقضي بانقضائها حتى ولو لم يتم لوفاء للمستفيد ولم تسحب قيمة الاعتماد.²
- التزام المصرف الناشئ عن الاعتماد المستندي هو التزام مستقل تجاه المستفيد عن عقد البيع الذي أبرم بين طالب الاعتماد والمستفيد، وبالتالي فإن صحة أو عدم صحة العقد بين البائع والمشتري لا يؤثر في صحة الالتزام الذي يتضمنه الاعتماد المستندي الإلكتروني، أي أنه التزام أصلي قائم بذاته، وهذه الخاصية تعد أهم الخصائص التي يمتاز بها الاعتماد المستندي سواء كان تقليدياً أو إلكترونياً، حيث نصت المادة 04 من النشرة 600 على هذا المبدأ بقولها: "الاعتماد بطبيعته هو عملية منفصلة عن العقد التجاري أو أي عقد يستند إليه ناتجة عن علاقته بالبنك مصدر الاعتماد أو المستفيد."
- يتعامل البنك المانح للاعتماد المستندي مع المستفيد باسمه الشخصي وليس باسم العميل.
- الاعتماد المستندي التزام معلق على شرط يتمثل في تنفيذ كافة الشروط التي يتضمنها خطاب الاعتماد.³
- يعد المستند الإلكتروني الذي هو أساس الاعتماد المستندي الإلكتروني أكثر أماناً من المستند الورقي لصعوبة تزويره.
- يتم التعامل في الاعتماد المستندي الإلكتروني عن طريق server موجود على مستوى العالم مهمته التصديق على المستندات، بمعنى أنه يكفي عند استلام المستند أن يكون مكتوباً عليه عبارة مفعلة electronic signature أو digital signature وبالضغط بالفأرة على إحدى هاتين العبارتين تظهر لنا كيفية إنشاء المستند وطريقة توقيعه.

¹ - محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها، مؤتمر الأعمال المصرفية، المجلد 1، ص 22.

² - محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، عمليات البنوك، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص 169.

³ - محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، مرجع سابق، ص 22.

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

- تتضمن وثيقة الاعتماد المستندي الإلكتروني أحد العبارات الدالة على أنه مستند إلكتروني مثل: electronic records acceptable أو documents issued electronic records acceptable .

المطلب الثالث: التحويل المصرفي الإلكتروني

- التحويل المصرفي هو " العملية التي تتم بقيد مبلغ من المال في الجانب الدائن لحساب آخر، وقد يكون قيد هذا المبلغ في حساب نفس الشخص الأمر في نفس البنك أو في بنك آخر.¹

- المشرع المصري: نظم المشرع المصري النقل المصرفي في المواد من 329 إلى 337 من قانون التجارة المصري، وقد عرف المشرع المصري النقل المصرفي على أنه:

1- النقل المصرفي عملية يقيد البنك بمقتضاها مبلغا معيناً في الجانب المدين من حساب الأمر بالنقل بناء على أمر كتابي منه وفي الجانب الدائن م حساب آخر. ويجوز بهذه العملية إجراء ما يلي:

(أ)- نقل مبلغ معين من شخص إلى آخر لكل منهما حساب لدى البنك ذاته أو لدى بنكين مختلفين.

(ب)- نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر كلاهما مفتوح باسم الأمر بالنقل لدى البنك ذاته أو لدى

بنكين مختلفين.

2- ينظم الاتفاق بين البنك والأمر بالنقل شروط إصدار الأمر ومع ذلك لا يجوز أن يكون أمر النقل لحامله.

3- يجوز الاتفاق على أن يتقدم المستفيد بنفسه بأمر النقل إلى البنك بدلا من تبليغه إليه من الأمر بالنقل.²

4- محكمة تمييز دبي: في أحد الأحكام الصادرة عنها عرفت التحويل المصرفي على أنه: " عملية نقل مصرفية تستعمل كأداة أو وسيلة مصرفية لنقل النقود بطريق القيود الحسابية من حساب إلى آخر وذلك دون اللجوء إلى تسليم النقود للمستفيد وهو بذلك يختلف عن كافة أنواع الأوراق التجارية في عناصره ونتائجه ويلتزم المصرف الذي يفتح لديه حسابا للقيام بعمليات تحويل مصرفي بالقيام بهذا العمل كمهني محترف.³

المطلب الرابع: الحساب البنكية الجارية

نتيجة إزدياد عدد البالغين الذين يعرضون خدماتهم وسلعهم للمتسوقين عن طريق الإنترنت، فقد إزداد إستخدام الحسابات الجارية لدفع قيمة المطالبة إلكترونيا وبالذات من الذين يخافون إستخدام البطاقات الإئتمانية للدفع الإلكتروني ويتعين في هذه الحالة تعبئة نموذج خاص للحصول على الخدمة، وبالتالي الحصول على رقم سري، وعملية الخصم تتم إلكترونيا خلال ثوان.⁴

وينظر للحساب البنكي بوصفه وسيلة قانونية لتسوية الديون المتبادلة ما بين طرفيه، وطريقته للتعبير الكتابي عن الواقع القانوني للعلاقات القائمة بينهما، ولكن الأهم من ذلك هو النظر إليه باعتباره "تفافية

¹ - علي جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الوجهة القانونية، ج2، النقل أو التحويل المصرفي، دار النهضة العربية، القاهرة، ط 4، 2008، ص 159.

² - المادة 329 من القانون رقم 17 لسنة 1999 المتعلق بقانون التجارة، ج.ر.م، العدد 19 مكرر، الصادرة بتاريخ 17 ماي 1999.

³ - الطعن رقم 123 لسنة 2003، جلسة 31 ماي 2003، محكمة تمييز حكومة دبي www.Eastlaws.com، 15 مايو 2019، الساعة 19:14.

⁴ - ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير ، مرجع سابق ، ص 48.

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

إطار"، لمختلف الخدمات البنكية، ويتم إبرامها بين البنك والعميل الذين يختاران الدخول في علاقة تعامل متوسطة أو طويلة الأمد يبرمان خلالها مجموعة من العمليات كالإيداع والتوكل بالوفاء أو التحصيل والقرض وعمليات الصرف يقرران بموجبهما تبسيط كفاءات تنفيذ مختلف هذه العمليات بتسويتها من خلال الحساب وهو ما يتجسد بإبرام إتفاقية فتح الحساب التي تحدد القواعد التي تحكم تشغيل هذه الأداة والعمليات والخدمات التي يلتزم البنك بتوفيرها لصاحبه¹.

كما يعتبر الحساب البنكي الإطار والمنفذ الرئيسي الذي تتم بواسطته مختلف العمليات ما بين البنوك وزيائنها، وما بين الزبائن والغير كذلك .

¹ - Franoise Peroochon et Régine Bonhomme Juan, *Enterprises en Difficulté, instruments de crédit et de paiement*, 6^édition, Lgdj, Paris, 1994, p763.

المبحث الثالث: تأثير وسائل الدفع الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية

تعتبر قضية جودة الخدمة من القضايا الحديثة في الفكر التسويقي والتي أثارت إهتمام الباحثين والممارسين، حيث أصبحت عنصرا حاسما في تحديد الموقف التنافسي وما سيتبع ذلك من تحديد النصيب السوقي والأرباح، وهناك عدة متغيرات دفعت بقضية الجودة لتحتل موقع الصدارة من بين اهتمامات المنظمات الخدمية بما فيها البنوك، الأمر الذي أدى بهذه الأخيرة إلى القيام بدراسات سوقية تطبيقية للحصول على توقعات العملاء بالإبتعاد على أبعاد أو مؤشرات الجودة.

وإن ظهور عصر الخدمة الالكترونية كان نتيجة التوسع الهائل و السريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الالكترونية، التي أعطت دفعا لمنظمات الأعمال عامة و البنوك على وجه الخصوص للتركز أكثر في السوق، كما وفرت لها فرصا و قدرات تمكنهم من الوصول إلى العملاء و تقديمها لهم خدمات شخصية مفصلة على مقاساتهم و بمستويات من الجودة تتناسب و إدراكاتهم وتوقعاتهم أحيانا.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

أولا: مفهوم الجودة وجودة الخدمة:

1- تعريف الجودة : تعرفها الجمعية الأمريكية للجودة¹: "أنها الهيئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية¹."

انها الخصائص الكلية لكيان (نشاط، أو عملية، أو السلعة (ISO): " كما تعرفها المنظمة الدولية للمعايير أو خدمة، أو منظمة، أو نظام أو فرد، أو مزيج منها) التي تتعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية². " كما تعرف على "هي الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تقوي القدرة على إشباع حاجات معينة أو ضمنية للزبون، وأنها خلو للخدمة من أي عيب أثناء إنجازها وأنها نتيجة الحكم المتعلقة بتوقعات الزبون المدركة عن الخدمة والأداء الفعلي لها³."

وهناك من يرى أن الجودة هي إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة كون قادرة من خلالها على الوفاء بإحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة، وإيجاد صفة التميز فيهما⁴.

وفي ضوء التعاريف السابقة لمفهوم الجودة يمكن القول الجودة إذا تعني عرض الخدمة على الزبائن وإظهارها لهم بما يرضي و يشبع حاجاتهم كما يتوقعونها و بأقل التكاليف و بالتالي فهي وسيلة لدعم المنافسة وكسب ولائهم.

¹ - رعد عبد الله الطائي، عيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر، عمان 2008، الطبعة العربية، ص 29 .

² - المرجع السابق، ص 29.

³ - تيسير العجارمة، مرجع سابق، ص 329

⁴ - عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ط 1، ص 17

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

2- **تعريف جودة الخدمة:** تعرف على أنها: "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة"¹.

كما تعرف أيضا بأنها: "الفجوة أو الانحراف ما بين توقعات الزبون للخدمة وإدراك الجودة بعد استهلاك الخدمة"².

وهي: "قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد. فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين"³.

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص ما يلي:

*تتعلق جودة الخدمة أساسا بوجود علاقة بين المزايا المحققة فعلا من استعمال الخدمة والفوائد المرجوة منها.

*تتعلق جودة الخدمة بدرجة تطابق توقعات المستهلكين مع مدى إدراكهم للخدمات المقدمة فعلا.

*ترتبط جودة الخدمة بقدرتها على إرضاء الزبون بصفة دائمة.

ثانيا: مفهوم جودة الخدمات المصرفية وخصائصها الرئيسية

1- مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

تعددت مفاهيم الجودة عند الباحثين حيث ارتكز مفهومها عند البعض على أبعاد الجودة وعند البعض الآخر على أساليب قياسها. ومن جملة المفاهيم الخاصة بتعريف جودة الخدمة المصرفية نذكر منها: تعرف على أنها: "خلو الخدمة المصرفية من أي عيب أثناء إنجازها، نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون أو العميل المدركة عن الخدمة البنكية و الأداء الفعلي لها"⁴.

وكما تعرف على أن جودة الخدمة المصرفية: "هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها"⁵.

وذلك حسب ما يوضحه الشكل الموالي:

¹ - عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للنشر، مصر، 1999، ص336

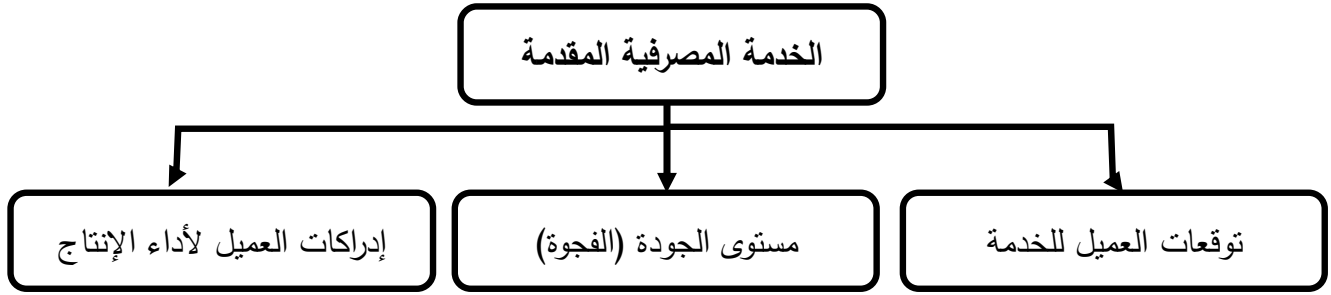
² - علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للإيزو 9000، دار غريب للنشر و التوزيع، 1995، ص19

³ - العلاق، حميد عبد الني الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص257

⁴ - أحمد طرطار، سارة حليمي، "جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك"، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي "إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات"، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 03

⁵ - المرجع السابق، ص03

الشكل رقم (02): مفهوم جودة الخدمة المصرفية



المصدر: عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للنشر، مصر، 1999، ص337

يوضح الشكل أعلاه أنه إذا توافقت إدراكات العملاء للنتائج مع توقعاتهم له، فإنهم سيكونون راضيين عن هذه الخدمة، أما إذا فاق الناتج التوقعات فإن الخدمة تعتبر متميزة، أما إذا حدث العكس فإن الناتج لم يرق إلى مستوى التوقعات أو ناتج الخدمة فإنها تصبح رديئة.

بناءً على التعريفين السابقين فإن جودة الخدمات المصرفية هي المجموع الكلي للمزايا و الخصائص التي تؤثر على مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة.

2- الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة المصرفية:

تقسم الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة المصرفية إلى النوعين التاليين:

أ- **الجودة الفنية Technical Quality**: يتطلب هذا النوع من الجودة الاعتماد على موظفي المصرف ذوي الخبرات والمعارف المتميزة بالخدمات المصرفية وإجراءاتها المتنوعة وبلاد هذا النوع الخدمات المصرفية المعقدة مثل: خطط التقاعد والمعاشات حيث تعد المعرفة الفنية مطلباً رئيسياً واضحاً.

ب- **الجودة الوظيفية Functional Quality**: يركز هذا النوع على المصادفة الخدمية والكيفية التي تقدم بها الخدمة وهي تتطلب التفاعل النفسي بين المصرف وزيائنه، ويجب أن تسعى إدارة المصرف لتعزيز جودة خدماتها المصرفية من خلال تحديد الهدف الاستراتيجي لجودة الخدمة المصرفية ومتابعة احتياجات وتوقعات الزبائن، وقياس الجودة ورضا الزبون، ومن ثم القيام بإعادة تنظيم المصرف حول الزبون، وتحديد الأدوار الجديدة لمديري ومشرفي المصرف وتحقيق فوائد الإنتاجية المصرفية، وقياس وتخفيض تكاليف الخدمة المصرفية، وبناء قاعدة متينة لكسب ولاء الزبون¹.

إذا فجوة الخدمة المصرفية تتمتع بخاصيتين أساسيتين من ناحية الجودة الفنية والتي تعني خبرات ومهارات موظفي المصرف ومقدمي الخدمة، ومن الناحية الأخرى ألا وهي الجودة الوظيفية وهي الكيفية والطريقة التي تقدم بها الخدمة والتي تتطلب وجود تلازم وتفاعل بين المصرف وعملائه.

¹ - رعد حسن الصرن، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية، دراسة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02،

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

ثالثاً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية و فوائدها

1- أبعاد جودة الخدمة المصرفية: وتعد الدراسة الشهيرة التي قدمها كل من (Berry و Parasuraman و Zeithamal ، 1985) حول قياس جودة الخدمات تحديد الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات المصرفية من أهم الإسهامات في الفكر التسويقي، حيث توصل هؤلاء إلى تقديم نموذج الفجوات الشهير، و الذي عرف أيضا بنموذج (PZB) اختصاراً لأسماء الباحثين الثلاث الذين طوروا هذا النموذج و أصبح يعرف بنموذج SERVQUAL، و أبرز هؤلاء الباحثين أن المظاهر الرئيسية لجودة الخدمة التي يبني عليها العملاء توقعاتهم و إدراكاتهم، و من ثم الحكم على جودتها تتمثل في عشرة أبعاد رئيسية كما هي مبينة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (02): الأبعاد العشرة لجودة الخدمة المصرفية

الأبعاد	التوضيح
الإعتمادية	وتتمثل في ثبات الأداة وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن من الإعتماد عليها، بالإضافة إلى أداء الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة، و يضم هذا البعد ما يلي: _ الدقة في الحسابات؛ _ للحفاظ على سجلات صحيحة؛ _ تقديم الخدمة في المواعيد المحددة.
الإستجابة	وتتعلق بمدى رغبة وإستعداد مقدمي الخدمة لتقديم خدمة فورية للعملاء وتشمل: _ الإستجابة الفورية لإحتياجات العملاء؛ _ الرد الفوري على إستفسارات العملاء أو شكاويهم؛ _ تقديم خدمة فورية مثل تحديد المواعيد بسرعة.
الكفاءة	وتعني إمتلاك المهارات والمعارف المطلوبة لتقديم الخدمة وتتضمن: _ معارف و مهارات موظفي المكاتب الأمامية؛ _ معارف و مهارات موظفي الجهاز التنظيمي؛ _ قدرة المنظمة على إنجاز بحوث من أجل تقديم خدمات أفضل.
الوصول إلى الخدمة	ويتعلق الأمر بالقرب وسهولة الإتصال بمقدم الخدمة و يضم هذا البعد ما يلي: _ سهولة الوصول إلى الخدمة عن طريق الهاتف (الخطوط غير مشغولة أو ترك العميل ينتظر) _ مدة الإنتظار من أجل الحصول على الخدمة (في البنك مثلاً) ليست طويلة؛ _ ملائمة أوقات العمل؛ _ ملائمة مكان تقديم الخدمة.
المجاملة	وتشمل أدب، إحترام مراعاة و صداقة موظفي المكاتب الأمامية للعملاء ويشمل هذا البعد ما يلي: _ مراعاة ظروف العمال و التعاطف معهم؛ _ حسن مظهر موظفي المكاتب الأمامية.
الإتصال	ويقصد بهذا البعد أن يعمل موظفو البنك على جعل العملاء على علم دوماً بخصائص الخدمة وكيفية

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

<p>الحصول عليها عن طريق مخاطبتهم باللغة التي يستطيعون فهمها، وتعديل هذه اللغة حسب مستوى كل عميل وذلك بزيادة التعقيد مع الزبون المتقف، والتحدث ببساطة ووضوح مع الأقل تثقيفاً، بالإضافة إلى الإنصات لهم، ويشمل هذا البعد ما يلي:</p> <p>_ شرح الخدمة نفسها للعملاء؛</p> <p>_ توضيح تكلفة الخدمة؛</p> <p>_ توضيح المفاضلة بين الخدمة والتكلفة؛</p> <p>_ طمأنة العميل على إمكانية حل مشكل ما.</p>	
<p>وتعتبر عن الثقة، الصدق، الأمانة فهي تعني جعل خدمة العميل من أهم أولويات المنظمة، ويشمل هذا البعد ما يلي:</p> <p>_ الثقة في إسم المنظمة؛</p> <p>_ الثقة في سمعة المنظمة؛</p> <p>_ الثقة في الخصائص الشخصية لموظفي المكاتب الأمامية؛</p> <p>_ درجة الصعوبة في البيع أثناء التعامل مع العملاء.</p>	<p>المصداقية</p>
<p>ويعني الخلو من الخطر، المخاطرة الشك ويتضمن هذا البعد ما يلي:</p> <p>_ الأمن المادي؛</p> <p>_ الأمن المالي؛</p> <p>_ المحافظة على سرية تعاملات العميل مع المنظمة.</p>	<p>الأمان</p>
<p>ويتعلق هذا البعد ببذل جهد من أجل فهم حاجات العميل وذلك عن طريق:</p> <p>_ معرفة حاجات العملاء بدقة؛</p> <p>_ تقديم إهتمام فردي لكل عميل؛</p> <p>_ معرفة العملاء الدائمين للمنظمة.</p>	<p>فهم/معرفة العميل</p>
<p>وتشير إلى الدلائل المادية المتابعة لمنظمة الخدمة، ويشمل هذا البعد ما يلي:</p> <p>_ التسهيلات المادية؛</p> <p>_ الأدوات والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة؛</p> <p>_ مظهر الموظفين في منظمة الخدمة؛</p> <p>_ الصورة المادية للخدمة مثل:البطاقة البلاستيكية أو كشوفات البنك؛</p> <p>_ العملاء الأخلاون في منظمة الخدمة.</p>	<p>الجوانب المادية الملموسة</p>

المصدر: جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية_دراسة حالة بنك البركة الجزائري، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة -الجزائر-، 2006-2007، ص ص 72 - 74

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

2- فوائد جودة الخدمة المصرفية: وتظهر الفوائد الداخلية لجودة الخدمة المصرفية من خلال علاقاتها بموظفي المصرف في تعابير زيادة الرضا ورفع الروح المعنوية، والالتزام بالأعمال المصرفية التي ينفذونها في العلاقات العمالية الجيدة والولاء المتزايد للموظفين يساعد في تخفيض معدل دوران العمال، والتكاليف المترافقة مع نشاطات الاستقطاب والاختيار والتدريب، وهذا من شأنه أن يحقق النجاح المصرفي أي إيجاد البيئة الملائمة للعمل المصرفي من خلال البحث عن الفرص الأفضل لاكتساب المهارات وتنويع الأعمال وتطبيق التحسينات، وبذلك يكون موظفو المصرف جزءا من ثقافة الخدمة المصرفية الموجهة للزبون كونهم يشاركون ويشتركون في التحسينات التي يتطلبها العمل المصرفي.

إن جودة الخدمة الجيدة تعزز سمعة المصرف وصورته أمام جمهور المتعاملين معه، مما يعزز بدوره وضع المصرف في مواجهة المنافسة فقد يحصل موظفو المصرف على جوائز إيماناً منهم بأهمية جودة الخدمة الموثقة حيث تقود جودة الخدمة الناجحة إلى تخفيض التكاليف سواء تكاليف الأخطاء أو تكاليف التشغيل أو حتى تكاليف الإعلان والترويج إضافة إلى زيادة الإنتاجية والحصة التسويقية وربحية المصرف وتحسين أداء الأعمال المصرفية¹.

رابعا: العلاقة بين إدارة الجودة والخدمة والمصرف

إن العمليات الخدمية المصرفية تنشأ في كل أنحاء العالم ولنجاح العلاقة بين الجوانب المختلفة للنموذج المقترح لابد من وضع إجراءات تأسيس العمليات الخدمية المصرفية العالمية والتي تتمثل في:

أ- تحديد ما إذا كانت التسهيلات المصرفية كافية لدعم جودة الخدمات المصرفية على المستوى العام وبشكل خاص تطبيقات تقنية المعلومات والانترنت والاتصالات إضافة إلى التقنيات الرقمية والصوتية والتأكد من تزويد أفراد المصرف باللغات الأجنبية المناسبة لدعم ذلك؛

ب- تحديد الأسواق المالية الخارجية المفتوحة إذ يمكن للمصارف أن تمارس أعمالها المصرفية العالمية فيها وتقدم كافة أنواع خدماتها، لأن هذه الأسواق متحررة نسبياً من القيود المالية كونها تمارس أعمالها في ظل اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية؛

ج- تحديد ما تقدمه الخدمات المصرفية من فوائد للزبائن الخارجيين لذلك لابد من الاهتمام بعملية التطوير والتحسين المستمر بجودة الخدمات المصرفية على المستوى العالمي؛

د- تحديد كيفية الوصول إلى الزبائن العالميين، وتتضمن المداخل الرئيسية لهذا الأسلوب استغلال الانترنت ووضع قوائم للزبائن والحصول على المعلومات اللازمة عن السوق المصرفي الأجنبي لمعرفة درجة جودة الخدمات التي يمكن منحها له.

إن الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية يحقق للمصارف فوائد متعددة أهمها تعزيز ولاء الزبون من خلال تحقيق رضاه، مما يؤدي إلى جذب زبائن جدد إلى جانب الزبائن الحاليين الأمر الذي يزيد من فاعلية

¹ - رعد حسن الصرن، مرجع سابق، ص 201

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

الأعمال المصرفية العالمية، و يوفر التكاليف نتيجة الحصول على الأشياء والأعمال الصحيحة في الوقت المناسب.

ومن جهة أخرى زيادة إمكانية تقديم فوائد إضافية للخدمات المالية الناتجة عن زيادة فرص البيع، وتوحيد ودمج المصارف الشاملة والمعارف المتعلقة بالخدمات المصرفية وإدارتها وطرائق تحسين جودتها من خلال عولمتها، وتمكين الموظفين من تحديد احتياجات الزبائن وتقديم الخدمات الملائمة التي تلبى هذه الاحتياجات.

إن الجودة المتميزة للخدمات المصرفية تعزز سمعة المصرف وتخفض تكاليفه، وتعزز ولاء الزبون مما يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية والربحية والدقة في الأعمال المصرفية¹.

المطلب الثاني: مختلف أدوات قياس جودة الخدمات المصرفية على الانترنت

لقد تطورت جودة الخدمات من التقليدية إلى الالكترونية نتيجة توجه العديد من المنظمات إلى عرض خدماتهم على مواقع في الإنترنت، مما دفع العديد من الباحثين إلى إيجاد أدوات قياس تتماشى و هذا التطور.

1- الجودة على الخط (webqual): عرفه (Barnes et al) بأنه الاستبيان على الخط (الاستبيان الالكتروني) الذي يقدم للعملاء لتقييم جودة المواقع على شبكة الإنترنت وفقا لتطوراته. الاستبيان ينجز من قبل العملاء (يجيب على التساؤلات في الاستبيان) وتقييم العملاء النوعي يحول إلى مقاييس كمية تعتبر مفيدة لإدارة عملية صنع القرار.

(webqual) يسمح بإجراء مقارنات بين بيئة التجارة الالكترونية في نفس الميدان و مع مرور الوقت، وقد تم تطبيقه في العديد من المجالات منها مواقع الجامعة على الشبكة، مواقع البيع بالمزاد العلني، موقع بيع الكتب على الشبكة. كما أنها تعتبر تتابع جزئي لتقييم جودة المعلومة و انتشارها في بيئة التجارة الالكترونية.

إن وسيلة (webqual) أصبحت سلوك متكرر تنجز وتعديل حسب متغيرات كل ميدان في التجارة الالكترونية.

2-Servqual-E: عرفه (parasurman and al) بأنه نموذج مفاهيمي لجودة الخدمة في محيط الجدار الالكتروني(-tailingenvironment E). وهي قائمة على هيكل جودة الخدمات التقليدية خارج الخط المسماة (servqual) وهي مشتقة من البحوث الاستكشافية حول مجموعات التعديل ومرحلتين من مجموعة المعلومة التجريبية والتحليلية. هذا ينتج سبعة خصائص لجودة الخدمة: الكفاءة؛ الاعتمادية؛ الإنجاز السريّة؛ الاستجابة؛ التعويض؛ الاتصال المباشر كل هذه الخصائص تمثل مقاييس يستعملها العملاء لتقييم الخدمات على الخط.

¹ - رعد حسن صرن، مرجع سابق، ص 99-101 .

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

على سبيل المثال: خاصية الاستجابة تقيس: قدرة الإجابة على أسئلة العملاء، الأداء السريع لتحديث نظام القوانين. و يمكن استعمال (E. Servqual) كهيكلي لمديري التسويق لتقييم جودة الخدمات في محيط الجدار الالكتروني.

E-Sequal-3 : عرفه (Dawson et al , 2003) بأنه هيكل لجودة الخدمة التي تعتبر أساس تجربة و إدماج علاقات العملاء الالكترونية (E-CRM). واستراتيجيات HCI للتصميم الفعال وتطوير محيط الجدار الالكتروني (E-Tailingenvironments).

E-Sequal يمكن أن يوفر توجيهات وإرشادات للتجارة الالكترونية فيما يتعلق بتكامل الواجهة وإنهاء الإجراءات التجارية (back-end). وعبر مختلف نقاط التماس للعملاء مثل: الهاتف؛ الفاكس البريد الالكتروني...، ويمكن تطبيقه كوسيلة تقييمية لتوجيه مصممي web ومختصي التسويق لطريقة استخدام تتماشى مع الشروط الأساسية لإدماج توقعات العملاء لتحقيق جودة الخدمة، وقابلية الاستعمال في تصميم محيط الجدار الالكتروني.

4 - E-S-Qual: عرفها كل من (parasurman, zethaml, malhotra, valarie, arvind) على أنها مشتقة لقياس جودة الخدمة المقدمة على الخط. و من المعلومات التجريبية المجمعَة اكتشفت وضعيتين مختلفتين وضروريتين لقياس جودة الخدمة الالكترونية. الوضعية الأولى (E-S-Qual) تضم أربعة أبعاد لها 22 صفة وهي: الكفاءة، الوفاء، توافر النظام و الخصوصية. والوضعية الثانية (E-RecS-Qual) تكون مع العملاء الذين ليس لهم لقاء روتيني مع الموقع وتضم ثلاثة أبعاد لهم 11 صفة وهي الاستجابة، التعويض، الاتصال¹.

المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة والأعمال المصرفية عبر شبكة الانترنت

تدرس جودة الخدمة بشكل أساسي من خلال وجهتي نظر هما²:

الأولى: وجهة نظر جودة خدمة الزبون التي تميز بين الجودة المدركة و الجودة المطلوبة .

الثانية: وجهة نظر مقدم الخدمة التي تميز بين الجودة المستهدفة و المسلمة.

1- وجهة نظر الزبون: Customer perspective يعد الزبون العامل الأكثر أهمية في تصميم وتقديم وتقييم مستوى الجودة ، خصوصا في الصناعات الخدمية التي تكون أكثر حساسية وعرضة للتقلبات . فالجودة المطلوبة هي مستوى جودة الطلب الصريح أو الضمني للزبائن الذي يتوقعه مقدمو الخدمة، أي أنها تشكل توقعات الزبائن التي تنشأ بتأثير عوامل متعددة، أهمها التجربة الشخصية السابقة للزبون مع الخدمة ، وتوقعات المستعملين الآخرين للخدمة، و سمعة المصرف أيضاً. في حين تعني الجودة المدركة الانطباع الكلي للزبون ، و التجارب عن مستوى الجودة بعد التحقق من الخدمة . ويعطي الاحتمال بين الجودة المدركة

¹- شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية-دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة-الجزائر، 2009-2010، ص ص54-

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

و الجودة المطلوبة مقدم الخدمة هامة لقياس رضا الزبون بناء على صياغة و تشكيل معيار دقيق و فعلي على أساس نتائج تقييم الزبائن للخدمة. ولتعزيز جودة الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت بشكل فعال ، يجب على الصيرفيين أن يفهموا أولاً الخصائص والمواصفات التي يستعملها الزبائن للحكم على جودة الخدمة . فالمفاهيم التقليدية لجودة الخدمة خلقت للحصول على الطبيعة الشخصية المتبادلة للتصادمات الخدمية . لذا تم القيام بالعديد من الدراسات التي حددت الأبعاد الرئيسية للجودة في البيئة المصرفية التقليدية.

وفي الوقت الحالي، يمثل بحث جودة الخدمة في البيئات الإلكترونية جزءاً هاماً من أنشطة وبحوث علوم الإدارة والمعلومات، كما أنه لا يعطي شكلاً وصيغة موحدة لتوقعات جودة خدمة الزبائن وإدراكاتهم للتجارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الأعمال المصرفية. وهناك ما يطلق عليه حالياً اسم إدارة علاقات الزبائن والتي تهدف لإدارة علاقات الزبائن عبر شبكة الانترنت. لذا فقد سميت بالإدارة الإلكترونية لعلاقات الزبائن. وأكثر من ذلك، فإن جزءاً مناسباً من أدوات البحث العلمي تطبق على التجارة الإلكترونية بشكل عام. و لا يوجد هناك صيغة معينة لجمع و تحليل توقعات و إدراكات الزبائن لجودة الخدمة الإلكترونية، كما أنه لا يوجد مفهوم شامل لجودة الخدمة الإلكترونية التي تقدم مجموعة أبعاد للجودة تدعم مدير الأعمال المصرفية الإلكترونية الذي يسعى لإيجاد معيار للجودة يرضي زبائن الأعمال المصرفية عبر شبكة الإنترنت بشكل كامل.

أي أن الانترنت تمنح الزبون الفرصة ليحدد الوقت والمكان والطريقة التي يشتري بها الخدمة المصرفية وتعد الأعمال المصرفية الإلكترونية بمثابة سلعة تمويلية و مصرفية تخص مجموعة الخدمات الموصوفة ضمناً من خلال توجيه مجموعة من العناصر غير الملموسة عبر الشبكة ، ومن خلال الاتصال غير المباشر مع الزبائن الذي يدعم بشكل كامل عن طريق تبادل المعلومات والمعارف بين المصرف وزبائنه. ومن جهة أخرى تلعب الأعمال المصرفية الإلكترونية بالضرورة دوراً هاماً في التجارة الإلكترونية بحيث أنها لا تشكل فقط جزءاً من نماذج الأعمال الإلكترونية و لكن تخلق بشكل عام الأساس لتنفيذ أي نوع من معاملات التجارة الإلكترونية. و لدى المصارف هذه الأيام معارف كافية لجميع تقنيات التجارة الإلكترونية والدعم الفني المقدم في هذا المجال أيضاً.

2- وجهة نظر مقدم الخدمة: Provider Perspective إن التركيز على العملية المصرفية أو عرض الخدمة قاد إلى تعريف الجودة داخلياً على أنها المطابقة للمتطلبات. و هذا يؤكد على أهمية الإدارة و الجودة من جانب عرض الخدمة، أو أن هناك دوراً هاماً للعملية في تحديد جودة النتائج . و تمثل جودة المطابقة إدراك الجودة من وجهة نظر مقدم الخدمة. و يعد حاملو الأسهم (المساهمين) Shareholder وإدارة المصرف Bank Management والعمال Employees بمثابة مقدمي خدمات. و يعتمد تحقيق جودة المطابقة بين مستوى الجودة المخطط (المستهدف) و الجودة الحقيقية المسلمة للزبائن على نظام إدارة جودة الخدمة في المصرف. و يعد نظام الجودة لأي مشروع كنظام فرعي Subsystem من النظام التنظيمي

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

العالمي الذي يراقب و يؤكد على جودة الخدمة المصرفية. ومن الضروري أن يرتبط هذا النظام الفرعي للجودة بالوظائف المناسبة للنظام العالمي. ويتضمن نظام الجودة عناصر فرعية من طبيعة مختلفة مثل الأهداف الشخصية، أو الأهداف الموضوعية للخدمة المصرفية، والقواعد التشغيلية، ومؤشرات الأداء وشبكة الإتصالات.

وينظر إلى الوضع الحالي للأعمال المصرفية عبر شبكة الانترنت على أنها سلعة منفصلة ومعقدة عبر وسائل إدارية كثيرة يمكن الاستفادة منها بشكل مدهل. ويعد مدير الأعمال المصرفية للانترنت بمثابة دليل شامل يجب أن يشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية نظراً للدور الفاعل الذي يلعبه في هذا المجال الذي يمكنه من الوصول لإرضاء متطلبات الزبائن. وهذا المدير لديه خيارات مضاعفة، إذ يقع على عاتقه شراء وقراءة عدد من النشرات والدوريات المتعلقة بهذا المجال، ومتابعة جميع أخبار تقنية المعلومات، واتجاهات الخدمات الإلكترونية أو التعرف على أفضل الممارسات العالمية في ميدان جودة الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت. ومن الممكن أيضاً الاستعانة بمجموعة استشارية للقيام بهذا العمل. ويواجه المصرفيون اليوم مشكلة الاستفادة من الموارد البشرية المتوفرة لديهم ومن الموارد الخارجية المتنوعة. و برغم ذلك من المهم الإجابة على المشكلة الأساسية التي قد يتعرض لها مدير الأعمال المصرفية عبر شبكة الإنترنت¹.

المطلب الرابع: تأثير مصارف الانترنت على سلوك العملاء و أداء المصارف

للمصارف على الانترنت أثر كبير على سلوك العملاء من خلال الفوائد المتوقعة منه و الأمن والتكاليف والشروط التسهيلية التي يوفرها. والتي تدفع العميل لبناء الثقة في البنك أو العكس. كما أن أداء المصارف لا يتحقق إلا بتحسين جودة الخدمات وفتح أسواق جديدة مع تعزيز العلاقة مع العملاء. و هذا ما سنعرضه فيما يلي²:

1- المحددات السلوكية للعميل المصرفي عبر الانترنت : تتمثل هذه المحددات في الآتي:

أ - النتائج المتوقعة:

- **الفائدة المتوقعة:** القيمة المتوقعة هو احتمال أن استخدام التكنولوجيا يزيد من أداء المستخدم في التنظيم. يمكن أن ينظر الأفراد للفوائد المنتظرة من استخدام شبكة الانترنت في المعاملات المصرفية بأن توفير الوقت والمال أو أي منفعة أخرى، فهي تؤثر إيجاباً على الموقف من العمل المصرفي على شبكة الانترنت.
- **أمن المعاملات:** هي من العقبات التي يواجهها البنوك، لقد ثبت أن الأمن هو أحد العوامل التي تحدد للمستخدم أن يبدأ أو يواصل معاملاته المصرفية عبر الانترنت أو العكس. فعلى البنك أن يوفر موقع آمن يحافظ على خصوصية العميل ويحافظ على سرية معاملاته الشخصية.

¹ - رعد حسن صرن، مرجع سابق، ص 105

² - شيروف فضيلة، مرجع سابق، ص 59 - 63.

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

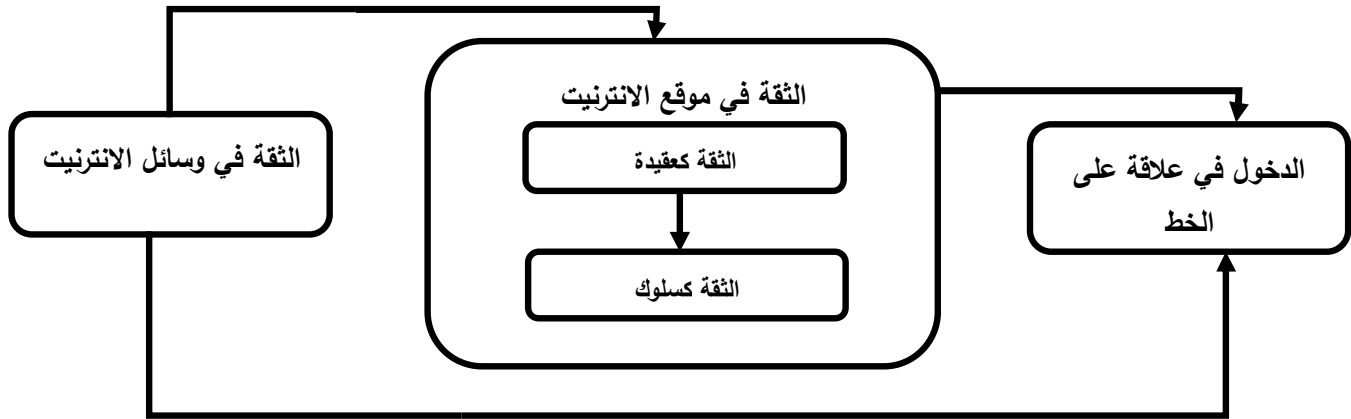
ب-الظروف المواتية: هي الظروف البيئية التي تسهل أو تمنع سلوك العميل.

• **التعقيد:** يعكس مدى التجديد في البنك الذي يعتبر حاليا من الصعب فهمه أو استخدامه، لأن سهولة الاستخدام يعكس درجة عدم التعقيد، فالمعاملات المصرفية عبر الانترنت هي الطريقة الأكثر سهولة لأنها خالية من أي جهد.

• **الوصول:** هو أحد سمات النظام نفسه، يشير إلى سرعة وسهولة الاتصال والتصفح (navigation) والعكس صحيح لأنه يمكن أن يتخذ الفرد موقفا سلبيا اتجاه المعاملات المصرفية عبر الانترنت لصعوبة أو عدم القدرة على استخدام هذه التكنولوجيا.

• **الثقة:** الثقة تأخذ معناها الكامل، إن افتراضية الصفقات تدفع بالعملاء للاعتماد على الثقة في المصرف (entionattention).

الشكل رقم (03): نمذجة الثقة على شبكة الإنترنت



Source: Sébastien Enonga: le paradigme de la relation –client dans les services bancaires sur internet, voir le site - <http://www.pacis-net.org/file/2005/390.pdf>, p48.

مع محدودية القدرات المصرفية، المستهلك سوف يسعى للحد من عدم اليقين وتعقيد المعاملات الإلكترونية، فالثقة هي الكفاءة، النزاهة و حسن الثقة.

ج-الخبرة في استخدام الانترنت والمواقف اتجاه المعاملات المصرفية عبر الانترنت: هي التجربة من حيث الاستخدام ووقت الاستخدام، حيث يوفر للمستخدم المهارات والمعرفة التي تجعل من الانترنت أكثر إنتاجية وأقل تكلفة من غيرها من وسائل توزيع الخدمات المصرفية مما تنتج عنها سهولة في التعامل معه . والتجارب السابقة هي أهم مصدر لتكوين موقف اتجاه المعاملات المصرفية عبر الانترنت إيجابي أو سلبي . والذي ينتج عنه النية في إجراء هذه المعاملات.

د -العوامل الاجتماعية: هي قابلية الفرد للامتثال للمعايير المرجعية للجماعة في استخدام الإنترنت للمعاملات المصرفية.

2- تأثير بنوك الإنترنت على الأداء التجاري للمصارف: بصفة عامة البنوك عن بعد هي مجموعة قنوات الكترونية بما فيها البنوك على الإنترنت، في هذا الإطار نظرتنا تستهدف على الأخص الربط بين اعتماد

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

المعاملات المصرفية عبر الإنترنت والأداء التجاري. والأبعاد الخمسة للأداء هي: جودة الخدمات تخفيض التكاليف، تنوع مجموعة العروض، فتح أسواق جديدة، وإنشاء علاقات مع العملاء.

"إن المعاملات المصرفية عبر الإنترنت هو مفهوم يشمل العملية التي تمكن المستهلك من إدارة المعاملات المصرفية عبر الإنترنت لمدة 24 ساعة / 7 أيام على 7 أيام، بأي وسيلة فعالة لنظام المعلومات كي يجري كل نوع من المعاملات المالية وفقا للمستويات المختلفة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

أ- تحسين جودة الخدمات وتخفيض التكاليف: و لتحسين جودة الخدمة، نرى أن القطاع المصرفي يلجأ للتجديد أي استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحسين جودة خدماته وتوسيع مجموعة عروضه. أما المستفيدين من الخدمات على الإنترنت ينظرون إليها على أنها الزيادة في حرية الخدمات وتطوير الخدمات الاستشارية عن بعد. إن اللامؤقتية للخدمة التي تسمح بها مختلف المعدات وأنظمة المعلومات، واللامحلية وكسب الوقت، إمكانية التفاوض، المرونة، تسهيل عملية الحصول على هذه الخدمة، التفاعل في الوقت الحقيقي، الاستجابة السريعة، تبادل المعلومات الموثوقة والأمانة وغير ذلك. كلها تساهم في تحسين جودة الخدمة البنكية، وبالتالي فالبنوك تعتمد قنوات التوزيع الإلكتروني من أجل زيادة ولاء (رضا) العملاء، فهي ملزمة إذا بتحسين الخدمات المقدمة. فواضعي التسويق جميعا متفقون على القول بأن اعتماد كفاءة الشبكات يقود إلى تخفيض التكاليف بشكل كبير وتحقيق وفرة الحجم، وتوفير فرصة لنقل المعلومات بتكلفة منخفضة جدا وبناء قاعدة عملاء واسعة.

ب -فتح أسواق جديدة وتوسيع نطاق الخدمات: يشير بعض الكتاب في التسويق أن التجديد في المؤسسات يهدف إلى فتح أسواق جديدة (محلية وأجنبية) فضلا عن الزيادة في الحصة السوقية من خلال قنوات التوزيع الجديدة التي تسمح بتأمين الخدمات للمستهلكين عبر جغرافية أوسع، وبالتالي التغلب على الأسواق جغرافيا.

من هنا نرى أن البنك الذي يعتمد قنوات التوزيع الإلكتروني والاتصالات، سيكون قادرا على كسر الحواجز المكانية والزمنية، وبالتالي سيكون قادرا على غزو الأسواق (الإنفتاح) وهذا للحفاظ على عملائه بل واستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية. هذا يقودنا إلى القول بأن ارتفاع درجة اعتماد المعاملات المصرفية عبر الإنترنت له أثر ايجابي على فتح أسواق جديدة للبنوك.

إن التكنولوجيا تساعد المؤسسات على تقديم خدمة أفضل لعملائها وبالتالي تنفي المنافسة وتتغلب عليها. لأن المؤسسة في هذه الحالة تغير نظامها للعروض من أجل أن يعمل في مجموعة أكثر شمولاً، أكثر تماسكا، أكثر ثراء، وأكثر ابتكارا لكل من المؤسسة والعميل نفسه. ونحن نعتقد في الواقع أن اعتماد المصارف على الإنترنت يتيح فرصا جديدة لتوسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم، والتي تختلف عن عروض المنافسين مما يسمح للمصرف التميز مقارنة بالمنافسين الرئيسيين.

ج -تعزيز العلاقة مع العملاء: لقد أثبتت الدراسات أن غالبية المؤسسات المشاركة في التجارة الإلكترونية قد استخدمت لتعزيز علاقاتها مع العملاء المحتملين أو لزيادة رضا العملاء الحاليين، لهذا نرى أن اعتماد

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

المعاملات المصرفية عبر الإنترنت يسمح للمؤسسات المالية تعزيز علاقتها مع عملائها من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الأوقات، هذه العلاقة تميل إلى أن تصبح أكثر تخصيصاً، لهذا فتشخيص العلاقة يمكن أن تكون أفضل ميزة تتجاوز لتلبية الاحتياجات المحددة لكل عميل في البنك والتي سوف تؤثر على مستوى الرضا العام¹.

¹ - شيروف فضيلة، مرجع سابق، ص 59 - 63.

الخلاصة:

إن الإستثمار في التكنولوجيا يشكل العامل الأهم لنجاح ومستقبل النمو في إدارات المؤسسات الإدارية عموما ، والمصرفية على وجه الخصوص ، فلقد أدت التطورات الإقتصادية العالمية في مجال التكنولوجيا إلى توجه غالبية القطاعات البنكية في دول العالم إلى إصلاحات عميقة وتغيرات جذرية في كيان نظمها وآلياتها لمواجهة المنافسة ومواكبة التغيرات الإقتصادية حيث تغير معها مفهوم الخدمات البنكية وتنوعها ، ولا سيما أن الثبات على النهج التقليدي لم يعد يعطي النتائج المرجوة منها مما جعل الخدمات البنكية الإلكترونية تصبح عملا ممارسا فعلا و واقعا في مختلف القطاعات البنكية.

وبعد تعرضنا لجودة الخدمات المصرفية وارتقائها من العمل التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني وأهم التكنولوجيات القائمة عليها بهدف اجتذاب عملاء جدد، حيث أتاحت لهم التعبير الإلكتروني عن احتياجاتهم وأولوياتهم اليومية مما سمح للمصارف التجاوب معها واستحداث خدمات مالية ومصرفية جديدة، نرى أنه يتعين على المصارف الراغبة في دخول عالم الصيرفة الإلكترونية أن تمتلك المعرفة و القدرة على وضع إستراتيجية شاملة وكذلك تطبيقها بصورة دقيقة وسليمة لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من اعتماد هذه الصيرفة من جهة ومن جهة أخرى التحكم الأفضل للمصارف في نظام المعلومات وأساليب الاتصالات يحقق الجودة في الخدمات و السرعة في أداء تقديمها وإنشاء علاقات مع العملاء.



الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

مقدمة

يشهد العالم الآن العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي ولعل أهم هذه المتغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث، التي تأثر بها الناس وبدعوا التعامل على أساسها نظراً لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة، حيث أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والثقافية، والمصارف واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور، وتبنت إستراتيجية مآلها وجوب تطوير بنيتها، وأساليب نشاطها وابتكار وسائل دفع حديثة لم تكن معروفة من قبل، سعياً لزيادة أرباحها، وتقليل تكاليفها وأخطارها من جهة أخرى. في ظل المنافسة في الأسواق التي يعرفها القطاع البنكي، ظهرت في العقود الأخيرة من القرن العشرين، مجموعة من الظواهر التي أفرزها التقدم التكنولوجي والتي تهدف إلى تحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المالية، كالتحويل الإلكتروني للأموال، ووسائل الدفع الإلكترونية، وغيرها، ويظهر العولمة واتساع نطاقها أصبحت التطورات التكنولوجية تفرض نفسها بقوة في كل المجتمعات وعلى جميع الأصعدة فقد أصبحت لسرعة نقل المعلومات الأهمية البالغة في الحياة الاقتصادية لذلك سعت المصارف للتكيف مع هذه المستجدات المصرفية الإلكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن التطورات التكنولوجية متسارعة وفي مسار لا ينتهي، خاصة في ظل الفضاء الاعتباري، الذي يجري فيه الانتقال السريع من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام، ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية، بات أمراً مسلماً به بهدف تطوير نشاط القطاع المصرفي وعصرنته، شهد النظام المصرفي الجزائري عدة إصلاحات من أجل تحسين نشاطه، إلا أن سنة 2005 عرفت وضع برنامج هام خاص بإصلاح نظام الدفع في الجزائر وهذا بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي لإنجاز نظام دفع إلكتروني متطور يهدف إلى مواكبة التطورات العالمية الراهنة.

1- إشكالية الموضوع:

عرف النشاط الاقتصادي عدة وسائل للدفع حظيت بالقبول الاجتماعي واستخدمت في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية. بالإضافة للنقود عرف الإنسان عدة وسائل أخرى كالشيك بأنواعه، السفتجة السند لأمر، سند الرهن، وكل هذه الوسائل يمكن تداولها واستخدامها في تسوية الصفقات. و بظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال قامت البنوك باستغلال التطور التكنولوجي من أجل تحديث نظام الدفع، ونتج عن هذه العملية خلق نظام الدفع الإلكتروني الذي يمثل الصورة الإلكترونية في ظل ذلك أدركت الجزائر ضرورة تطوير وتحديث نظامها بما يساعدها على تسوية المعاملات المالية والتجارية بسرعة وبأقل تكلفة وفي زمن قصير .

أمام العرض السابق يطرح التساؤل الأساسي:

❖ إلى مدى يمكن لوسائل الدفع الإلكترونية أن تساهم في تحسين الخدمة المصرفية ؟

و تبرز التساؤلات الفرعية الموالية لتوضيح أكثر الإشكالية :

✓ ما هي العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع الإلكترونية ؟

✓ كيف يمكن تقييم التجربة الجزائرية في مجال وسائل الدفع ؟

2- فرضيات الدراسة:

ومن خلال العرض السابق يمكن وضع الفرضيات التالية :

- إن نظام الدفع الإلكتروني يسمح بمعالجة كم هائل من المعاملات بسرعة فائقة وبأقل تكلفة وفي زمن قصير .
- إن النقائص التي واجهتها وسائل الدفع التقليدية يمكن التغلب عليها بواسطة التطور الحاصل في مجال التكنولوجيا.
- إن ظهور وسائل دفع جديدة في الميدان المصرفي من المؤكد يتطلب تنظيمات قانونية، كالذي يتمتع به نظام الدفع التقليدي .
- لا يمكن للجزائر الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية وتعويضها بالإلكترونية لمحدودية إمكانياتها .

3- أهمية الدراسة:

تستمد أهمية البحث من أهمية الدور الذي تلعبه النقديات في الاقتصاد، و ضرورة مسايرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي، فأصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق للبنوك عوائد وأرباح من جهة، و تقلل من تكاليفها وأخطارها من جهة أخرى، وبالمقابل تحقق رضا العملاء وراحتهم، والأهم في ذلك أن تساهم في تطور اقتصاد الدولة ولا يهيم أن تكون هذه الوسائل تقليدية أو إلكترونية، المهم أنها تحقق هذه الأهداف.

كما يستمد البحث أهميته من أهمية محصلة هذا التطور الذي سجل ظهور جرائم الكترونية تتطلب مواجهة و مكافحة من نوع خاص مستمد من طبيعة تلك الجرائم حديثة النشأة.

4- أسباب اختيار الموضوع الدراسة:

- التوجه الجديد للمؤسسات المالية الجزائرية لاستخدام نظام الدفع الإلكتروني لتسريع وتيرة الدفع وتخفيض التكلفة

- الكشف عن أهمية نظام الدفع الإلكتروني بالنسبة للجمهور الجزائري في ظلّ انتشار وسائل الدفع الإلكترونية بالمؤسسات المالية .
- زيادة استخدام الجمهور الجزائري لتكنولوجيا الاتصال هذا ما دفع بالباحث إلى دراسة مدى توجه الجمهور إلى استخدام نظام الدفع الإلكتروني كتكنولوجيا حديثة من تكنولوجيا الاتصال .
- حداثة الموضوع في الدراسات الاقتصادية .

5- أهداف الدراسة:

- يرمي هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها:
- محاولة رصد التجربة العالمية في مجال وسائل الدفع و معرفة الحدود التي بلغتها،
 - محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة لإمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية،
 - كذلك محاولة معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي، و أهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة.

6- حدود وطار الدراسة:

- تتحدد دراستنا للموضوع من جانبين الزماني والمكاني:
- فالجانب المكاني يتمثل في استعراضنا تطور وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، وذلك من خلال بنك السلام الجزائري -وكالة بسكرة-.

أما الجانب الزماني فيمكن أن يتحدد من بداية الدراسة الميدانية وذلك من تاريخ 15 جانفي 2019 إلى نهاية فترة الدراسة وهي بتاريخ 15 ماي 2019.

7- المنهج المستخدم في الدراسة:

لمعالجة مشكلة الدراسة وإثبات صحة الفرضيات المتبناة من عدمها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري نظرا لما تقتضيه طبيعة الدراسة القائمة، وذلك لوصف طبيعة الظاهرة المراد بحثها وتحديد العلاقة بين متغيراتها، من خلال التطرق للصيرفة الإلكترونية والخدمة المصرفية.

أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد كذلك على المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب دراسة حالة، لأنه من خلال هذا المنهج يمكن جمع البيانات عن الظاهرة محل الدراسة وتبويبها وتحليلها بهدف دراستها، وكذا الاعتماد على المنهج الإحصائي كطريقة من طرق البحث التي تعتمد على الأسلوب الكمي في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

8- أدوات جمع البيانات:

تتوقف دقة البيانات والمعلومات بشكل كبير على حسن اختيار الأدوات الملائمة لموضوع الدراسة، ومنه وقع

الاختيار على الأدوات الآتية:

الاستمارة: تعد الأداة الأساسية في جمع البيانات عندما يكون مصدر البيانات العنصر الإنساني، ولكي تكون صالحة يجب أن تحتوي على عدد كاف من الأسئلة وتمس كل جوانب الموضوع وفرضياته.

المقابلة: من خلال اللقاءات التي جرت مع مجموع أفراد العينة حيث تم توجيه أسئلة وتبادل الآراء بشأن الموضوع محل الدراسة.

9- الدراسات السابقة:

بالإضافة إلى العديد من الدراسات الموثقة في الكتب والمجلات العلمية والدوريات تم الاطلاع على بعض

الدراسات الجامعية، التي تمت ضمن مجال الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية نذكر منها:

❖ رشيد بوعافية مذكرة ماجستير (غير منشورة) بعنوان " **الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري أفق**

وتحديات 2115 " ، حيث أن طبيعة الدراسة متشابهة مع الدراسة المقدمة من حيث تسليطهما الضوء على الصيرفة الإلكترونية والإحاطة بمختلف جوانبها، إذ توصلت إلى أن النظام المصرفي الجزائري لا يزال في مرحلة التطور المحافظ في استخدام الوسائل الحديثة، في حين وجه الاختلاف يكمن في محاولة هذه الدراسة الوقوف على أهمية الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية من قبل البنوك الجزائرية ودراسة مختلف انعكاساتها على الخدمة المصرفية المقدمة.

❖ سماح ميهوب مذكرة ماجستير (غير منشورة) بعنوان " **الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية 2115** " ،

حيث أن طبيعة الدراسة متشابهة من حيث البحث في دراستها لمختلف التغيرات في العمل المصرفي وعمل البنوك على إدخال التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات والاتجاه إلى العالم الإلكتروني، حيث توصلت إلى أن الخدمات المصرفية أصبحت متنوعة توفر كل من السهولة الجهد والتكلفة، أما وجود الاختلاف فيمكن في أن دراسة هذا البحث لأحدث اتجاه في الخدمات المصرفية المتمثل في الصيرفة الإلكترونية ووسائلها المختلفة ودورها في تحسين الخدمة المصرفية.

❖ فضيلة شيروف مذكرة ماجستير (غير منشورة)، بعنوان " **أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات**

المصرفية 2119 " ، تتشابه هذه الدراسة من حيث دراستها لكيفية تحسين الخدمة المصرفية من خلال الأساليب الحديثة الإلكترونية والحصول على الخدمات بأقل جهد وفي أسرع وقت لتحقيق الجودة، غير أن وجه الاختلاف

يكمن في محاولة هذه الأخيرة إبراز التسويق الإلكتروني كوسيلة لتحقيق الجودة في الخدمات المصرفية، أما هذا البحث يهدف إلى دراسة أثر تطبيق الصيرفة الإلكترونية على تحسين الخدمة المصرفية.

10- هيكل البحث:

على ضوء الفروض والأهداف الأساسية للدراسة، تم تقسيم الدراسة بعد المقدمة إلى ثلاث فصول وهي على النحو التالي:

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية: حيث قسم إلى ثلاث مباحث وهي على النحو التالي:

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع

المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع

المطلب الثاني: التطور التاريخي لوسائل الدفع

المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تطور وسائل الدفع

المبحث الثاني: وسائل الدفع التقليدية

المطلب الأول: النقود

المطلب الثاني: السندات التجارية

المطلب الثالث: الشيكات

المطلب الرابع: التحويلات المصرفية والاقتطاعات

المبحث الثالث: وسائل الدفع الحديثة (الإلكترونية)

المطلب الأول: عموميات حول وسائل الدفع الحديثة

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الحديثة

المطلب الثالث: إيجابيات ومزايا وسائل الدفع الحديثة

المطلب الرابع: عيوب وعوامل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية

الفصل الثاني: لإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية: وقسم إلى ثلاث مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

المطلب الثاني: الأطراف المشكّلة للبنوك الإلكترونية

المطلب الثالث: البنية الأساسية للخدمات المصرفية الإلكترونية

المطلب الرابع: التحديات القانونية في مجال الخدمات الإلكترونية

المبحث الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

المطلب الأول: الشيك الإلكتروني والبطاقات المصرفية الإلكترونية

المطلب الثاني: الاعتماد المستندي الإلكتروني

المطلب الثالث: التحويل المصرفي الإلكتروني

المطلب الرابع: الحساب البنكية الجارية

المبحث الثالث: تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

المطلب الثاني: مختلف أدوات قياس جودة الخدمات المصرفية على الانترنت

المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة والأعمال المصرفية عبر شبكة الانترنت

المطلب الرابع: تأثير مصارف الانترنت على سلوك العملاء و أداء المصارف

الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية بنك السلام -وكالة بسكرة-

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

المطلب الأول: التعريف ببنك السلام -وكالة بسكرة-

المطلب الثاني: أهم المؤشرات نشاط لبنك السلام لسنة 2017

المبحث الثاني: منهجية الدراسة وعرض وتحليل النتائج

المطلب الأول: الإطار النظري للدراسة الميدانية

المطلب الثاني: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

و في الأخير تم الخروج بالخاتمة وتتضمن اختبار صحة الفرضيات وأهم النتائج المتوصل إليها، وعلى إثرها تم وضع مجموعة من الاقتراحات نراها مناسبة، إضافة إلى ذلك و من أجل المواصلة في هذا الموضوع تم وضع آفاق.

ملخص:

تعتبر وسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشراً عن مدى سيره وعمله، وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن لتطوير وتحديث وسائل الدفع أولوية، وهذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات. ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع إلكترونية، غير مكلفة ومجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة الناشئة، يتطلب تنظيمًا قانونياً ودرجة أمان عالية.

والجزائر هي الأخرى مدركة تماماً لهذه الضرورة، ليس فقط من أجل إجبارية وضع وسائل دفع إلكترونية ولكن أيضاً لضرورة تآلية الوسائل التقليدية القليلة الاستعمال من طرف الجزائريين.

في ظل هذه الشروط نتساءل عما إذا كانت وسائل الدفع المعاصرة قد أثبتت فعاليتها مقارنة بالوسائل التقليدية مما سيسمح لها بأخذ مكان الوسائل التقليدية بصورة تامة.

الكلمات الأساسية: وسائل الدفع التقليدية، وسائل الدفع الإلكترونية، تحديث وسائل الدفع في الجزائر.

Résumé

Les moyens de paiement de toutes les économies est un indicateur de son fonctionnement, c'est pour ça que les banques doivent savoir, que la modernisation des moyens de paiement est une préoccupation majeure, car les moyens de paiement classiques deviennent peu efficace dans une époque nécessitant une rapidité pour le traitement des transactions.

Le développement technologique permis la création des instruments de paiement électronique efficace, moins cher, plus rapide et dématérialisés, mais d'autre part, le fonctionnement harmonisé de ces nouveaux instruments de paiement électroniques nécessite un cadrage réglementaire et de haute sécurité.

L'Algérie aussi a réalisé l'importance de cette nécessité, non seulement pour l'installation obligatoire des instruments de paiement électroniques, mais aussi la nécessité d'automatiser les moyens classiques qui sont peu utilisés par les Algériens.

Dans ces conditions, on se demande, si les moyens de paiement électroniques ont prouvé leurs efficacités par rapport aux moyens traditionnelles, qui permettant à ces moyens électroniques d'occuper complètement la place des instruments traditionnels.

Mot Clés: Les Moyens De Paiement classiques, Les Moyens De Paiement Electroniques, La Modernisation Des Moyens De Paiement En L'Algérie.



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع
3	المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع
4	المطلب الثاني: التطور التاريخي لوسائل الدفع
8	المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تطور وسائل الدفع
10	المبحث الثاني: وسائل الدفع التقليدية
10	المطلب الأول: النقود
10	المطلب الثاني: السندات التجارية
12	المطلب الثالث: الشيكات
13	المطلب الرابع: التحويلات المصرفية والاقتطاعات
15	المبحث الثالث: وسائل الدفع الحديثة (الالكترونية)
15	المطلب الأول: عموميات حول وسائل الدفع الحديثة
17	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الحديثة
23	المطلب الثالث: ايجابيات ومزايا وسائل الدفع الحديثة
27	المطلب الرابع: عيوب وعوامل نجاح وسائل الدفع الالكترونية
30	الخلاصة
31	الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية
32	تمهيد

33	المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية
33	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية
35	المطلب الثاني: الأطراف المشكلة للبنوك الإلكترونية
36	المطلب الثالث: البنية الأساسية للخدمات المصرفية الإلكترونية
37	المطلب الرابع: التحديات القانونية في مجال الخدمات الإلكترونية
38	المبحث الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية
38	المطلب الأول: الشيك الإلكتروني والبطاقات المصرفية الإلكترونية
40	المطلب الثاني: الاعتماد المستندي الإلكتروني
41	المطلب الثالث: التحويل المصرفي الإلكتروني
41	المطلب الرابع: الحساب البنكية الجارية
43	المبحث الثالث: تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية
43	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية
49	المطلب الثاني: مختلف أدوات قياس جودة الخدمات المصرفية على الانترنت
50	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة الخدمة والأعمال المصرفية عبر شبكة الانترنت
52	المطلب الرابع: تأثير مصارف الانترنت على سلوك العملاء و أداء المصارف
56	الخلاصة
57	الفصل الثالث: دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية بنك السلام -وكالة بسكرة-
58	تمهيد
59	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة
59	المطلب الأول: التعريف ببنك السلام -وكالة بسكرة-
63	المطلب الثاني: أهم المؤشرات نشاط لبنك السلام لسنة 2017

66	المبحث الثاني: منهجية الدراسة وعرض وتحليل النتائج
66	المطلب الأول: الإطار النظري للدراسة الميدانية
68	المطلب الثاني: تحليل النتائج واختبار الفرضيات
73	الخلاصة
74	الخاتمة
78	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الأشكال والجداول

أولا- الأشكال:

الصفحة	الشكل	الرقم
22	يوضح نموذج عن الشيك الالكتروني	01
45	مفهوم جودة الخدمة المصرفية	02
53	نمذجة الثقة على شبكة الإنترنت	03
61	يمثل أعضاء مجلس الإدارة	04
62	يمثل أعضاء هيئة الفتوى والرقابة الشرعية	05
63	يوضح صافي الإيرادات التشغيلية بالدولار والدينار الجزائري	06
63	يوضح صافي النتيجة بالدولار وبالدينار الجزائري	07
64	يوضح إجمالي الأصول بالدولار وبالدينار الجزائري	08
64	يوضح حقوق المساهمين الدولار والدينار الجزائري	09
65	يوضح نسبة المصاريف والإيرادات	10

فهرس الأشكال والجداول

ثانيا - الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يوضح الفرق بين الكمبيالة والسند لأمر	11
02	الأبعاد العشرة لجودة الخدمة المصرفية	46
03	تحليل إجابات عملاء لبنك السلام حول وسائل الدفع الالكترونية	69
04	تحليل إجابات عملاء السلام حول جودة الخدمة المصرفية	69
05	تحليل إجابات عملاء السلام فيما يخص أبعاد جودة الخدمة المصرفية	70
06	تحليل إجابات عملاء السلام حول وسائل الدفع الالكترونية	71
07	يوضح معامل ارتباط بيرسون لكل من وسائل الدفع الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية	71

قائمة المراجع:

❖ القوانين:

1. المادة (69) من أمر رقم 03 مؤرخ في 26 أوت سنة 2003 يتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 53 ، الصادر بتاريخ 27 أوت 2003.
2. المادة 329 من القانون رقم 17 لسنة 1999 المتعلق بقانون التجارة، ج.ر.م، العدد 19 مكرر، الصادرة بتاريخ 17 ماي 1999.
3. النظام رقم 97-03 المؤرخ في 27 نوفمبر 1997 يتعلق بغرفة المقاصة، ج ر العدد 17 لسنة 1997.

❖ الكتب:

4. أحمد بوراس و السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، ط 1، القاهرة، مصر، 2014.
5. أحمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006.
6. أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008، ط1، ص 88.
7. أشرف السيد حامد قبال، المعاملات المصرفية والمدفوعات الالكترونية وأثرهما في ضوء السياسات النقدية والائتمانية للبنك المركزي، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، ط الأولى، 2013.
8. البارودي على، العريني محمد فريد، القانون التجاري، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2000.
9. حازم نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، دار وائل للنشر، ط1، عمان ، 2003.
10. حسين محمد الشبلي وفايز الدويكات، التزوير والاحتيال بالبطاقات الائتمانية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009.
11. حماد عبد العال طارق، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
12. خضر مصباح الطيبي، التجارة الالكترونية- من منظور تقني و تجاري و إداري-، دار الحامد، عمان، 2008.
13. رعد عبد الله الطائي، عيسى قدادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر، عمان 2008، الطبعة العربية.

14. سامح محمد عبد الحكيم، الحماية الجنائية لبطاقات الائتمان -جرائم بطاقات الدفع الالكتروني-، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003.
15. سلوى توفيق بكير، الحماية الجنائية للشيك في قانون التجارة الجديد، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000.
16. شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد النقود البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 1992.
17. طارق عبد العال حمادة، التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، دار الجامعية، الطبعة الثانية، القاهرة، 2008.
18. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2005.
19. عبد الحق بوعتروس، مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات الجامعة منتوري، قسنطينة، 2003.
20. عبد الله خبايا، الاقتصاد المصرفي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2013.
21. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
22. عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية- الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، لبنان، الجزء الأول، 2002 .
23. علاء التميمي، التنظيم القانوني للبنك الالكتروني على شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2012.
24. العلاق، حميد عبد الني الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 2007 .
25. علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للإيزو" 9000 ، دار غريب للنشر والتوزيع، 1995.
26. علي جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الوجهة القانونية، ج2، النقل أو التحويل المصرفي، دار النهضة العربية، القاهرة، ط 4، 2008.
27. عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان، ط 1 ، 2001 .
28. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للنشر، مصر، 1999 .
29. فلاح حسن الحسني و مؤيد عبد الرحمان، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، الأردن، 2000.
30. مجدي محب حافظ، جرائم الشيك، دون دار النشر، القاهرة، 2002.

31. محمد عمر الشويرف، التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2013 .
32. محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الثاني، التسريعات التجارية والالكترونية دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
33. محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، عمليات البنوك، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
34. نادر عبد العزيز الشافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب ، لبنان ، 2007.
35. ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير، الصيرفة الإلكترونية " الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسيع"، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر، 2008.
36. يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004.

❖ المجالات:

37. رايح عرابة، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، الشلف، العدد 8، 2012.
38. رعد حسن الصرن، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية، دراسة نظرية ، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02 .
39. الصميدعي ، البنوك الإلكترونية "النشأة والتطور والمستلزمات ، مجلة العلوم الإدارية ، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين ، عدد1، 2008.

❖ مؤتمرات وملتقيات:

40. أحمد طرطار، سارة حليمي، "جودة الخدمات المصرفية كألية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك"، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي "إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات"، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010.
41. بريس عبد القادر و زيدان محمد، دور البنوك الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية، الملتقى الدولي للتجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، بتاريخ: 15-16-17- مارس 2004.
42. بلال عبد المطلب بدري، البنوك الالكترونية (ماهيتها، معاملاتها، والمشاكل التي تثيرها)، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، 1-12 ماي 2003، المجلد 5.

43. بن عبادة محمد سمير وآخرون ، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ضرورة أو حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، الملتقى الوطني الرابع حول تداعيات التجارة الإلكترونية ، الجزائر ، 2001.
44. بوفليح نبيل وفرج شعبان ، البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة التنافسية بين البنوك العربية ،الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي، جامعة الشلف ، الجزائر ، 2007.
45. توفيق شنبور، أدوات الدفع الإلكترونية: بطاقة الوفاء- النقود الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ج1، الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، ط1، 2007.
46. حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية " الصيرفة الإلكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، الجزء الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ط1، 2007.
47. رحيم حسين وهواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية ،أعمال الملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات،جامعة بوعلي شلف، 15-14 ديسمبر 2004.
48. صلاح الياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة مقدمة إلى ملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب الدولية، جامعة خميس مليانة ، 2011 .
49. طاهر زهير، تيرفاس الهاشمي، واقع بطاقات الائتمان في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى ملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، جامعة خميس مليانة.
50. عبد الرزاق خليل وأحلام بوعبدلي ، الصناعة المصرفية العربية وتحديات إتفاقيات بازل 2، الملتقى الدولي في المالية حول إشكاليات بروز الصناعة المصرفية في ظل ضغوط العولمة المالية ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، الجزائر ،2004.
51. محمود أحمد إبراهيم الشراوي، مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها، مؤتمر الأعمال المصرفية، المجلد 1.
52. يوسف سعداوي ، البنوك الإلكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية الواقع التحديات ، جامعة البليدة ، الجزائر ، 2000.

❖ الرسائل الجامعية:

53. بورزاق ابراهيم، دراسة تحليلية التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي، رسالة ماجستير، كلية العلوم والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2007 - 2008 .
54. بوعافية رشيد، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري بين الواقع والآفاق، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص بنوك مالية ونقود، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2004 - 2005.
55. بوقوم محمد، محاضرات في الاقتصاد النقدي وسوق رأسمال السوق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.
56. زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، السنة الجامعية 2010/2011.
57. سعدي حنان، دهيني أسماء، تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص بنوك وأعمال، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر.
58. سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيذر، بسكرة، السنة الجامعية 2012/2013.
59. شايب محمد، أثر التكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة فسنطينة، 2006 - 2007.
60. شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية-دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر"، مذكرة مكملة لنسل شهادة الماجستير في التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة-الجزائر، 2009-2010.
61. عبد الرحيم وهيبة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2004 - 2005.
62. لوصيف عمار، وسائل الدفع، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، قسم التحليل والاستشراف الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.
63. معارفي فريدة، البنوك الالكترونية، باحثة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيذر، بسكرة، بدون سنة النشر.
64. يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة سعيدة "جامعة د. الطاهر مولاي)، السنة الجامعية 2016/2017.

❖ مراجع بالفرنسية:

65. Anita K.Pannathur , Clicks and bricks: E-Risk management for banks in the age of the internet banking and commerce 2105.
66. berahi Kheireddine, études et analyse de la distribution des crédits aux entreprise, mémoire magister, facule des science économiques et science des gestions et science commerciales, université aboubeker belkaid, Tlemcen, 2005-2006.
67. Franoise Peroochon et Régine Bonhomme Juan, Entreprises en Difficulté, instrumentsde crédit et de paiement, 6édition, Lgdj, Paris, 1994, p763.
68. Luc bernet hollande, l'essentiel en économie et technique bancaire, 2eme édition, dumod, paris , aout 1991, p14.

❖ مواقع الإنترنت:

69. الطعن رقم 123 لسنة 2003، جلسة 31 ماي 2003، محكمة تمييز حكومة دبي www.Eastlaws.com، 12 مايو 2019، الساعة 20:30.
70. قرار أساسي رقم 7548 بتاريخ 2000/03/30 يتعلق بالعمليات المالية والمصرفية بالوسائل الالكترونية، ج ر اللبنانية، العدد 15، بتاريخ 2000/04/06 www.legallaw.ul.edu.lb، 15 مايو 2019، الساعة 19:14.
71. موقع الكتروني: [http:// ar.m.wikipedia.org](http://ar.m.wikipedia.org)، 10 مايو 2019، الساعة 20:14.



الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية



الفصل الثالث

دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية
بنك السلام - وكالة بسكرة-



الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية



فهرس المحتويات



فهرس الأشكال

والجداول





