

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
الشعبة : العلوم الاقتصادية  
التخصص : اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان :

# كفاءة القروض الاستهلاكية في تلبية الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية (دراسة ميدانية بنك الخليج الجزائر AGB وكالة ورقلة)

من إعداد الطالبة : بوزناده رقية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 24 ماي 2048

امام اللجنة المكونة من السادة:

( جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الاستاذ/سلامي احمد

(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الاستاذ/ بن ساسي عبد الحفيظ

(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

الاستاذ/ علاوي محمد الاحسن

السنة الجامعية 2017/2018



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
في ميدان العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
الشعبة : العلوم الاقتصادية  
التخصص : إقتصاد نقدي وبنكي  
بعنوان :

# كفاءة القروض الاستهلاكية في تلبية الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية (دراسة ميدانية بنك الخليج الجزائر AGB وكالة ورقلة)

من إعداد الطالبة : بوزناده رقية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 24 ماي 2018

امام اللجنة المكونة من السادة:

( جامعة قاصدي مرباح ورقلة ) رئيسا	الاستاذ سلامي احمد
(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا	الاستاذ/ بن ساسي عبد الحفيظ
(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا	الاستاذ علاوي محمد الاحسن

السنة الجامعية 2018/2017

# شكر وتقدير

الحمد و الشكر لله الذي وفقني الى ما  
استطعت الوصول اليه لانجاز هذا العمل  
المتواضع ، وإذا كان الحمد فله وحده و إذا  
كان الشكر فله قبل كل أحد نحمده ونشكره على  
توفيقه لي

تقدم باسمي عبارات الشكر والتقدير للأستاذ  
بن ساسي عد الحفيظ لما قدمه لي من توجيه  
وإرشاد ونصح من خلال إشرافه على تنظيم العمل،  
كما أتقدم بالشكر لكل الأساتذة الكرام. الأستاذ مرزوقي مرزوقي  
الأستاذ دويس محمد الطيب ولا ننسى جميع الموظفين في بنك  
الخليج الجزائر AGB .

والى كل الذين ساهموا من قريب أو من بعيد....

شكراً لكم

# اهداء

الى من قال الله فيهما بعد بسم الله الرحمن الرحيم وقضى ربك ألا تعبدوا

لا اياه و بالوالدين احسانا

الى من تعجز الكلمات عن الوفاء بحقها و الاشارة بفضلها

الى التي كانت تشجعني وكانت العين

التي تدرسني وكانت اول قلب يخفق لنجاحي

و التي اسمها دقة قلبي الغالية امي اطال الله في عمرها

الى من اثار لي الدرب و سهل لي سبل العلم و المعرفة

وحرص علي منذ صغري واجتهد في تربيتي وتوجيهي ابي اطال الله في عمره

إلى من هم سندي في الحياة اخوتي واخواتي شافية ، حسام الدين ، ايمان ، نور المهدي و محمد علاء الدين

إلى رفيقات الدرب التي جمعني بمن القدر وتقاسمت معهن طريق العلم

حنين سارة وابناس

## رقية

## الملخص :

### ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الى التعرف على الصيغة الجديدة التي جاء بها القرض الاستهلاكي، وكفاءتها في تلبية الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية .

ولتحقيق اهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، و ايضا تم تصميم استبيان تكون من 70 نسخة قدمت للمستجوبين من العائلات ، وللإجابة على الاسئلة استخدمنا البرنامج الاحصائي SPSS بغرض تحليل نتائج الدراسة. وقد توصلت نتائج الدراسة الى ان الصيغة الجديدة التي جاء بها القرض الاستهلاكي ، بعد التعديلات من المشرع الجزائري احرزت اقبالا نوعا ما ، ولكن تبقى اسعار الفائدة المرتفعة محل التخوف من طرف العائلات مع العلم ان القرض الاستهلاكي يساهم بشكل كبير في تنمية الاقتصاد وتلبية الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية

**الكلمات المفتاحية :** قرض الاستهلاكي ، حاجات تمويلية ، استهلاك عائلي ، منتج وطني .

### Abstract

This study aimed to identify the new format that the consumer loan has brotten and its ability to satisfy the financial needs of the Algerian families.

To achieve the objectives of the study was based on descriptive approach, and also designed a questionnaire of 70 copies provided to respondents from families, and to answer the questions we used the statistical program SPSS for the purpose of analyzing the results of the study.

The results of the study showed that the new version of the consumer loan , after amendments from the Algerian legislator, has gained some interest. However, high interest rates remain the fear of families, knowing that the consumer loan contributes significantly to the development of the economy and the financing needs of the Algerian families.

### key words :

Consumer loan, financing needs, household consumption, national product

## قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
أ - ب	مقدمة
3	<b>الفصل الأول : اساسيات القرض الاستهلاكي و الاستهلاك</b>
	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية القروض الاستهلاكية و الاستهلاك
9	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
	خلاصة الفصل
12	<b>الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لكفاءة القرض الاستهلاكي</b>
	تمهيد
16	المبحث الأول: منهجية الدراسة و الأدوات المستخدمة
30	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية، تحليلها و مناقشتها
33	خلاصة الفصل
34	خاتمة
40	قائمة المراجع
42	الملاحق
56	الفهرس

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
12	توزيع عينة الدراسة	(01- 01)
14	مقياس الفا كرونباخ لمحاو الاستبيان	(02_01)
15	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(01_02)
15	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	(02_02)
16	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوضعية العائلية	(03_02)
17	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصب التسلسلي	(04_02)
18	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدخل	(05_02)
18	سلم ليكارت الثلاثي لمحاو الاستبيان	(01_03)
19	درجة الاستجابة لمحور الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية	(02_03)
20	درجة الاستجابة لمحور اقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي	(03_03)
21	درجة الاستجابة لمحور شروط منح القرض الاستهلاكي	(04_03)
22	درجة الاستجابة لمحور الخدمة البنكية المقدمة من البنك	(05_03)
23	سلم ليكارت الثلاثي للسؤال المغلق	(06 -03)
23	درجة الاستجابة للسؤال المغلق	(07 -03)
24	واقع تطبيق القرض الاستهلاكي	(01 -04)
25	العلاقة بين الحاجات المتوالية واقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي	(02- 04)
26	اختبار الفروق لمتغير الدخل ANOVA	(03-04)



### قائمة الأشكال البيانية

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	هيكل البنك AGB	(01_01)
15	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(01_02)
15	توزيع أفراد العينة حسب السن	(02-02)
16	توزيع أفراد العينة حسب الوضعية الاجتماعية	(03-02)
17	توزيع أفراد العينة حسب المنصب التسلسلي	(04-02)
18	توزيع أفراد العينة حسب الدخل	(05-02)

### قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملاحق	رقم الملحق
40	الاساتذة المحكمين للاستبيان	ملحق رقم (01)
42	نموذج الاستبيان	ملحق رقم (02)
43	المعلومات الشخصية للزبون	ملحق رقم (03)
44	امر بالشراء من طرف البنك	ملحق رقم (04)
45	العقد المبرم بين البنك و الزبون الصفحة 1	ملحق رقم (5)
46	العقد المبرم بين البنك و الزبون الصفحة 2	ملحق رقم (07)
47	العقد المبرم بين البنك و الزبون الصفحة 3	ملحق رقم (08)
48	العقد المبرم بين البنك و الزبون الصفحة 4	ملحق رقم (09)
49	العقد المبرم بين البنك و الزبون الصفحة 5	ملحق رقم (10)
50	اقساط التسديد (1)	ملحق رقم (11)
51	اقساط التسديد (2)	ملحق رقم (12)
52	اقساط التسديد (3)	ملحق رقم (13)

# مقدمة

توطئة:

قد برز النشاط كعامل فعال في الحياة الاقتصادية ، وهذا عائد لتزايد الاعوان الاقتصاديين على السلع و الخدمات والتغير الدائم في تقاليد الاستهلاك، فقد ظهرت اشكال جديد للتمويل للحصول على السلع والخدمات في اسرع وقت، دون الحاجة الى توفير المؤونة النقدية حالا، ولعل أكثر هذه الاشكال اهمية هي عقود الائتمان.

وعلى غرار باقي العالم تسعى الجزائر الى فتح اسواقها امام المؤسسات العالمية و الاستثمارات الأجنبية ، غير ان الاهداف المرجوة من هذه الاستثمارات لم تتحقق، وتحولت الجزائر الى سوق يعرض المنتجات الاجنبية مما ادى بها الى اعادة النظر في سياستها المطبقة ومناهجها المتبعة، ومن الاجراءات التي رأت انها تقلل من فاتورة الواردات هي العودة الى القروض الاستهلاكية كأداة لتشجيع الانتاج الوطني واستهلاك المنتجات المحلية.

وهذا القرض من العقود الحديثة نسبيا ، التي عاجلها المشرع الجزائري، ونظرا لصعوبة هذا النوع من القروض على المقترض جراء المخاطر التي قد يتعرض لها، الامر الذي قد يؤثر على التزاماته التي تفوق امكانياته المالية، والتي قد تؤدي الى توقفه عن الدفع جراء المديونية الزائدة. ومن هنا نطرح الاشكال التالي :

**ما مدى تأثير القرض الاستهلاكي على الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية ؟**

وتدرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات جزئية التالية :

**(1) الأسئلة الفرعية :**

1. ما مدى استجابة العائلات الجزائرية لشروط منح القرض الاستهلاكي و الخدمة البنكية ؟
2. هل هناك اثر ذو دلالة احصائية بين القرض الاستهلاكي والحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية ؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين شروط منح القرض الاستهلاكي و المتغير الديمغرافي (الدخل) ؟

**(2) الفرضيات الفرعية:**

1. استجابة العائلات الجزائرية لشروط منح القرض الاستهلاكي والخدمة البنكية مرتفعة ؛
- 2 يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين القرض الاستهلاكي و الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية ؛
- 3 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين شروط منح القرض الاستهلاكي و المتغير الديمغرافي الدخل .

**(3)مبررات اختيار الموضوع:****المبررات الموضوعية**

1. ظهور للميول الاستهلاكية للعائلات الجزائرية ؛
2. التعمق أكثر في القرض الاستهلاكي الذي عاد بصيغة جديدة .

**المبررات الذاتية:**

- 1- معرفة مدى كفاءة القرض الاستهلاكي في تلبية الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية.

**(4) اهمية الدراسة :**

- 1- تسليط الضوء على القرض الاستهلاكي الذي عاد بصيغة جديدة ومعرفة كفاءته في تلبية الحاجات التمويلية ؛
- 2- تسليط الضوء على واقع الاستهلاك للعائلات الذي اصبح في تزايد كبير ومعرفة اذا كان القرض الاستهلاكي سيغطي هذا الكم من الحاجات التمويلية .

**(5) اهداف الدراسة:**

- 3- اعادة بعث القرض الاستهلاكي الموجه خصيصا للمنتج الوطني باعتباره اداة فعالة لتنمية الاقتصاد .

**(6) حدود الدراسة:**

- من الناحية العلمية الدراسة تخص الجانب الاقتصادي ، فيما يخص المكان فهذه الدراسة تمت على مستوى الجزائر .  
ومن حيث الزمان فان فترة الدراسة من 2016 الى 2018.

**(7) منهج البحث وأدوات الدراسة :**

- تم استخدام المنهج الوصفيالاعتماد على الاسلوب التحليلي في الجانب النظري للبحث، اما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على المنهج الاحصائي باستعمال برامج الخدمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss20 ؛  
اما اداة جمع البيانات التي اعتمدناها في دراستنا هذه الى جانب الملاحظة فتمثلت في استمارة اسئلة موجهة عينة عشوائية من العائلات في ولايات مختلفة .

**(8) مرجعية الدراسة :**

- الجانب النظري : يشتمل على المجالات والمذكرات و الجرائد؛  
الجانب التطبيقي : يشتمل على استبيانات موزعة على العائلات .

**(9) صعوبات الدراسة :**

1. ضيق الوقت، فالموضوع يحتاج فعلا لدراسة قياسية أكثر دقة ؛
2. صعوبة التحليل ببرنامج الخدمة الاحصائية الاجتماعية spss؛
3. نقص المراجع بسبب حداثة الموضوع .

**(10) هيكل الدراسة :**

للإلمام بهذا الموضوع قسمت الدراسة إلى فصلين:

**الفصل الأول:**

في الجانب النظري والذي يتضمن مبحثين، في المبحث الاول عالجنا فيه مجموعة من المفاهيم تتعلق بالقروض الاستهلاكية من شاة

وتعريف واهمية تعريف الاستهلاك انواعه و تطوره لدى العائلات الجزائرية  
ثم تطرقنا في المبحث الثاني الى عرض بعض الدراسات السابقة . ومقارنتها بالدراسة الحالية  
**الفصل الثاني :** الدراسة التطبيقية لكفاءة القروض الاستهلاكية من خلال مبحثين يشمل احدهما منهجية الدراسة و الادوات  
المستعملة في الدراسة و الأخر عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

## الفصل الأول:

أساسيات القرض الاستهلاكي و الاستهلاك  
العائلي

**تمهيد الفصل:**

بعد سلسلة من التأجيلات أفرجت الحكومة الجزائرية مؤخراً عن شروط الحصول على القروض الاستهلاكية، وأصدرت قراراً بذلك في الجريدة الرسمية، حيث حدّدت المنتجات الاستهلاكية المعنية بهذه القروض، كإجراء يساعد المواطن الجزائري على تلبية احتياجاته، في ظل تراجع قدرته الشرائية بسبب تهاوي قيمة الدينار. وكانت الحكومة الجزائرية قد جمّدت القروض الاستهلاكية عام 2009، للتحكم في الواردات وكذا مديونية العائلات، بينما تسعى مؤخراً إلى تشجيع السلع المحلية، مما دعا إلى إعادة إحياء القروض الاستهلاكية. ومن هذا المنطلق تطرقت الدراسة في هذا الفصل الى مبحثين :

**المبحث الأول : عموميات حول القرض الاستهلاكي و الاستهلاك العائلي****المبحث الثاني : اهم الدراسات و الابحاث السابقة**

## المبحث الأول: عموميات حول القرض الاستهلاكي و الاستهلاك العائلي

شملت المظاهر الاستهلاكية كل شيء، وأصبحت تسيطر على كل تصرفات الافراد وسلوكهم اتجاه السلع وطرق الاشباع المفرطة. لذا ظهرت الميولات للقرض الاستهلاكي من طرف العائلات الجزائرية.

### المطلب الأول: مفاهيم حول القرض الاستهلاكي

تناولت الدراسة نشأة و تعريف القرض الاستهلاكي و اهميته، مضمون وإجراءات منح القرض الاستهلاكي وواقع المنتج الوطني بالنسبة للقرض الاستهلاكي.

### الفرع الأول: نشأة وتعريف القرض الاستهلاكي وأهمية القرض الاستهلاكي

#### أولاً: نشأة القرض الاستهلاكي

يعد تاريخ القرض الاستهلاكي شديد الصلة بتاريخ القرض عموماً من حيث المنشأ، حيث أن القرض الاستهلاكي ولد من رحم القرض، ظهر أول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية، ثم بدأ بالانتشار شيئاً فشيئاً إلى باقي دول أوروبا، وصولاً إلى دول العالم الثالث. وظهوره في الجزائر كان نهاية القرن العشرين أي سنة 1996.

بعد ان تم بموجب المادة 75 من قانون المالية 2009 تجميد العمل بالقروض الاستهلاكية الموجهة للأفراد بمفهومها الواسع ، تم بموجب المادة 88 من قانون المالية 2015 اعادة الترخيص للبنوك التجارية منح القروض الاستهلاكية، حيث جاء في النص 88 الذي يعدل المادة 75 (يرخص للبنوك بمنح قروض استهلاكية موجهة لاقتناء السلع من طرف العائلات، وذلك في اطار تنمية الانشطة الاقتصادية...)

ولكن قرار اعادة بعثه لا يعني سبب تجميده كون انه جاء لتحقيق غاية اخرى وهي تنمية وإنعاش الانشطة الاقتصادية.<sup>1</sup>

#### ثانياً: تعريف القرض الاستهلاكي

**التعريف 1 :** بيع لسلعة يكون الدفع فيه على اقساط، يكون مؤجلاً او مجزاً.<sup>2</sup>

**التعريف 2 :** عقد الائتمان يبرم بين المقرض le prêteur وهو كل شخص يمنح الائتمان المطلوب في اطار ممارسة نشاطه التجاري او المهني، و المقترض l'emprunteur المستهلك ، وهو الشخص الطبيعي الذي يرغب في الحصول على الائتمان المطلوب ، بهدف غير متعلق بنشاطه التجاري او المهني.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - عائشة حمودي، القروض الاستهلاكية وتقييم شروطها في البنوك التجارية، مذكرة ليسانس غير منشورة، المركز الجامعي، الوادي، 2008، ص 24، 25.

<sup>2</sup> - المرسوم التنفيذي رقم 15-114 مؤرخ في 23 عام 1436 الموافق ل 12 ماي 2015، تعلق بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي

<sup>3</sup> - خالد عطشان، المسؤولية المدنية للبنك عن عمليات القروض الاستهلاكية تجاه العميل المقترض، مجلة التشريع والقانون، الامارات، عدد 49، 2012.



**التعريف الشامل:**

من خلال التعريفين السابقين يمكننا استنتاج ان القرض الاستهلاكي هو وسيلة تمكن الافراد من الاستهلاك الفوري لبعض المنتجات بالاعتماد على عائداتهم المالية المستقبلية، حيث يلعب القرض الاستهلاكي دورا اجتماعيا في تمكين المستهلك من من الدفع بأجل لبعض المنتجات التي تصعب عليه الحصول عليها بالدفع الفوري، كما يلعب دورا تجاريا باعتباره احدى الادوات التي تستعملها البنوك التجارية لتحقيق ارباحها.<sup>1</sup>

**ثالثا : اهمية القرض الاستهلاكي**

ان اعادة بعث القرض الاستهلاكي بعد 6 سنوات تقريبا، من تجميده لم يكن خيارا عشوائيا، بل ليحقق هدفا جديدا في الاقتصاد الوطني، فزيادة على الهدف الاجتماعي و التجاري اصبح له دور حمائيا، تطبيقا للسياسة الحمائية التي تبنتها الدولة الجزائرية في ظل الازمة البترولية الجديدة.<sup>2</sup>

**الفرع الثاني : واقع المنتج الوطني بالنسبة للقرض الاستهلاكي**

وفقا للمادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 15-114 المؤرخ في 13 ماي 2015 الذي يتعلق بشروط وكيفيات العروض المتعلقة بالقرض الاستهلاكي، حصر القرض الموجه للاستهلاك على اقتناء المواد المنتجة محليا ولكن الملاحظ ان المنتج الوطني مازال ضعيفا باستثناء بعض العلامات الالكترونية التي لها قدرة تنافسية يمكننا القول ان المنتج الوطني لا يمكنه المنافسة الا في الحالات النادرة.

وتنص المقاييس الدولية المعمول بها في تصنيف أي منتج وطني ان تكون نسبة الاندماج 40 % ، ولكن الملاحظ ان نسبة الاندماج لا تتعدى 20 % بأغلب المؤسسات. وقد أكد الخبراء الاقتصاديون ان القرض الاستهلاكي سيساهم في زيادة الواردات كون الانتاج الجزائري مرهون بالاستيراد للمواد الاولية وهو ما يبدو ان الحكومة لم تضعه في الحسبان، واهتمت فقط بايجاد طريقة لتصريف المنتج الوطني المكس في بعض المؤسسات<sup>3</sup>

**الفرع الثالث : مضمون وإجراءات منح القرض الاستهلاكي****اولا : مضمون القرض الاستهلاكي**

وفقا للقائمة المعتمدة من قبل وزارة الصناعة، تضمنت هذه الأخيرة السيارات السياحية الخاصة والدراجات النارية بالنسبة لفرع نشاط صناعة المركبات والصناعة الميكانيكية والدراجات ذات المحركات الحرارية، كما تضمنت القائمة أجهزة الكمبيوتر والتجهيزات المعلوماتية بالنسبة لفرع نشاط صناعة التجهيزات المكتبية ومعالجة المعلومات، كما شملت القائمة الهواتف والألواح الرقمية بالنسبة لنشاط صناعة الهواتف واللوحات. مقابل ذلك، تم تأهيل أجهزة التلفزيون والثلاجات والسخانات و بالنسبة

<sup>1</sup> - بوعمامة زكريا، المنتج مؤهل للقرض الاستهلاكي، بحوث، الجزائر، العدد 11، 2017، ص 272.

<sup>2</sup> - بوعمامة زكريا، مرجع السابق .

<sup>3</sup> - إيمان زاوية، الصيغة الجديدة للقرض الاستهلاكي و سياسة التجارة الخارجية في الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية، بلعباس، العدد 13، 2016، ص 81.

للصناعات الإلكترونية والكهرومنزلية، يضاف إليها مختلف الأثاث والنسيج الموجه للتأثيث المنازل والخزف المنزلي بالنسبة لمواد البناء  
1.

### ثانيا: اجراءات منح القرض الاستهلاكي

تتم اجراءات منح قرض الاستهلاكي في بنك الخليج الجزائر AGB عبر المراحل التالية :

- 1- تقدم العميل للبنك وبعد موافقة على الطلب يبرم عقد بين الزبون و البنك ؛
- 2- تقدم العميل إلى المورد ؛
- 3- طلب معلومات عن المنتج، وإبلاغ العميل عن خصائص المنتج و عن إمكانية الحصول عليه ؛
- 4- تقديم اقتراحات للعميل على المنتجات المصنعة و المركبة جزئيا أو كليا بالجزائر ؛
- 5- تعبير العميل عن اهتمامه؛
- 6- يجري المورد التجاري المحاكاة مع نقاط البيع؛
- 7- الملف ولائحة الوكالات AGB + الفاتورة الشكلية وشهادة الضمان (المنتج صنع في الجزائر)؛
- 8- إذا كان العميل غير مؤهل للتمويل يتم اقتراح إدراج المشارك المقترض أو زيادة المساهمة الشخصية؛
- 9- الاتصال بالعميل والاتفاق معه على موعد في الوكالة ؛
- 10- التأكيد مع العميل على مبلغ القرض والوثائق المطلوبة.
- الاتصال بالعميل والاتفاق معه على موعد في الوكالة؛
- 11-التأكد مع العميل على مبلغ القرض و الوثائق المطلوبة؛
- 12-تسليم العميل امر الترحيل بعد التنفيذ و التوقيع؛
- 13-تسليم المورد امر الترحيل و التوقيع واعداد الفاتورة ؛
- 14-تقديم الشيك البنكي للعميل او تنفيذ امر الترحيل بعد 8 أيام؛
- 15- يسلم المورد المنتج للعميل .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - المرسوم الصادر عن وزارة الصناعة تحت رقم 15-114 الصادر بتاريخ 12 مارس 2015 والمتعلق بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي .

<sup>2</sup> مقابلة شخصية، قيرع علي، وكالة بنك الخليج الجزائر AGB.

## المطلب الثاني : مفاهيم حول الاستهلاك العائلي الجزائري

فيما يلي تناولت الدراسة النقاط التالية وهي: تعريف الاستهلاك وأنواعه ، تطور الاستهلاك ، واقع الاستهلاك العائلي في الجزائر.

### الفرع الأول: تعريف الاستهلاك العائلي و أنواعه

#### أولاً: تعريف الاستهلاك

1- **الاستهلاك لغة** : من هلك هلاكاً وتهلكه بزيادة الالف و السين و التاء وهلك بمعنى مات استهلكه اي هلكه.

الاستهلاك اصطلاحاً : يعرف بأنه استخدام العمل لإشباع حاجة.<sup>1</sup>

2- يعتبر الاستهلاك الاستنفاد لمنافع السلع و الخدمات ، وهو الغاية القصوى من النشاط الانتاجي، و احد مكونات الطلب

الاجمالي. حيث ان التغيرات في الميل الاستهلاكي تؤدي الى احداث تغيرات في الدخل وحجم العمالة .

ويقصد بالاستهلاك عادة الحصول على السلع و الخدمات ، لاستخدامها في تحقيق اشباع الحاجات المختلفة، وبذلك

فكل عملية شراء يقصد بها الرغبة في اشباع الحاجات.<sup>2</sup>

#### ثانياً: انواع الاستهلاك

لتحديد انواع الاستهلاك نعتمد على عدة معايير لتقسيمه ومن بين هذه المعايير:

##### ■ على اساس الغرض من الاستهلاك :

حيث يقسم الاستهلاك الى نوعين: الاستهلاك النهائي (الشخصي) والاستهلاك الوسيط (الانتاجي) .

فالاستهلاك النهائي يشتمل على الاستهلاك المرتبط بالافراد والهيئات المختلفة، الذين يقومون بشراء السلع من أجل الاستخدام

الشخصي او العائلي أو المنزلي، بينما الاستهلاك الوسيط يرتبط باستهلاك الوحدات الانتاجية للسلع و الخدمات في العمليات

الانتاجية مثل: مواد اولية، او سلع نصف مصنعة من اجل انتاج سلع استهلاكية اخرى .

##### ■ على أساس الجهة المستهلكة :

حيث يقسم الاستهلاك الى نوعين: الاستهلاك الخاص (فردى) والاستهلاك العام (جماعي)، فيعرف الاستهلاك الخاص على انه

عملية استخدام السلع والخدمات لإشباع حاجات الافراد والعائلات، اما الاستهلاك العام فهو الاستهلاك الذي تقوم به الهيئات

والوحدات الحكومية المختلفة.

##### ■ على أساس مصدر السلع والخدمات المستهلكة :

يقسم الاستهلاك في هذا المعيار إلى استهلاك سوقي واستهلاك ذاتي، فالاستهلاك السوقي يعرف على أنه استخدام السلع

والخدمات لإشباع حاجات المستهلك ويكون مصدر هذه السلع والخدمات من السوق مقابل مبالغ نقدية، أما الاستهلاك الذاتي

فهو يتمثل في استخدام السلع والخدمات المنتجة ذاتياً قصد تلبية حاجات المستهلك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - ايمان سوقال، دور الاعلام في ترشيد ثقافة المستهلك، مجلة العلوم الانسانية، جامعة قسنطينة، العدد 47، جوان 2017، ص 324.

<sup>2</sup> محمد ناصر حميدانو، التأثير على السلوك المستهلكين، مجلة البحوث و الدراسات، العدد 13، جامعة الوادي، 2012، ص 222.

<sup>3</sup> - بخديجة عبد الحفيظ، دراسة قياسية لمحددات دالة الاستهلاك للقطاع العائلي في الجزائر، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قاصدي مباح، 2016، ورقة، ص 5/4.

### الفرع الثاني: تطور الاستهلاك لدى العائلات الجزائرية

ان الحياة الاستهلاكية رغم طابعها المحلي إلا انها بلغت بشكل عام ذروة التعقد و التحول، مما جعل الانماط الاستهلاكية تتغير وتتماشى مع التكوينات الحضرية المعاصرة، حيث اصبح على المجتمع التكيف مع الاوضاع و الظروف الراهنة، و التغير في العادات الاستهلاكية.

حيث اصبح المستهلك يشتري سلعا تفوق كل احتياجاته الفعلية وزيادة الطلب على الكماليات اكثر من الضروريات، وظهر ما يسمى بالاستهلاك التفاخري وغيرها من السلوكيات الاستهلاكية الغير واعية والغير رشيدة.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: واقع الاستهلاك العائلي الجزائري

لا تكاد تخلو واجهات المحلات لبيع الادوات الكهرومنزلية من اللافتات المروجة للعروض المقدمة، في اطار القروض الاستهلاكية التي اطلقتها الحكومة لدعم المنتج المحلي إلا انه حسب رأي بعض التجار فان الاقبال على اقتناء السلع من طرف الجزائريين لا يزال بعيدا عن تطلعاتهم. قال احمد اوبريكة : وهو مالك لمحل يبيع الادوات الكهرومنزلية في شارع الحمير في الجزائر انه متشائم من مستقبل هذا النوع من القروض فالقدرة الشرائية للمواطن تكاد تنهار تدريجيا. وقال ايضا كمال بدر الدين : تاجر اثاث فقد أكد ان عزوف المواطنين اصبح جليا، ففي الاسبوع الواحد يستقبل طلبا واحدا او طلبين لاقتناء الاثاث عبر القرض الاستهلاكي حيث عمليات الشراء العادية تقلصت، فأصبح المواطن الجزائري يحسب الف حساب قبل ان يشتري أي شئ بفعل تدهور قدرته الشرائية وتراجع قيمة الدينار.

وقد أكد مدير الدراسات الاقتصادية عمر شعبان ان انطلاقة القروض الاستهلاكية كانت عرجاء وفق دراسة لا تتماشى مع الواقع. حيث لم يتم مراعاة نسبة التضخم وأضاف ايضا انه اذا ارادت الحكومة الجزائرية ان تسعى فعلا الى حماية الانتاج المحلي، فعليها اعفاء مثل هذه القروض من الرسوم الاضافية حتى ينزل السعر المرجعي، وبالتالي يكون القرض في متناول الجميع.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -فاطيمة السايح،دراسة مدى وعي المستهلك اتجاج واجباته الاستهلاكية،مجلة المؤسسة،جامعة الجزائر،العدد 06،2017، ص 35.

<sup>2</sup> -حمزة كحال، عزوف الجزائريين عن الشراء يتسبب القرض الاستهلاكي،العربي الجديد،25 اوت 2016.

## المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية و الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات و الابحاث التي تطرقت لموضوع القرض الاستهلاكي، منها ما هو دراسة قياسية ومنها ما هو العكس.

### المطلب الأول: الدراسات السابقة

لقد اهتم العديد من الباحثين في مختلف انحاء العالم بدراسة موضوع القرض الاستهلاكي في جميع جوانبه ومن اهم هذه

الدراسات ما يلي:

#### **الدراسات العربية:**

1. الدراسة بعنوان : **المنتج المؤهل للقرض الاستهلاكي** دراسة قام بها الباحث في الدكتوراه تخصص حقوق من اعداد الطالب بوعمامة زكريا جامعة الجزائر 2017.

حيث طرح الاشكالية التالية : هل استطاع المشرع الجزائري وضع تنظيم فعال لأحكام جنسية المنتج الوطني المؤهل للقرض الاستهلاكي تطبيقا للسياسة الاقتصادية الحمائية؟  
وقد توصل للنتائج التالية :

- ان قرار تأهيل المنتج الوطني للقرض الاستهلاكي لن يحقق الهدف المرجو منه، و المتمثل في تطبيق سياسة حمائية ترمي الى ترقية المنتج الوطني، وتحسين نوعيته وحمايته من المنافسة الشرسة للمنتج الأجنبي، مادام لم يضع المشرع الجزائري معدل ادماج يبين الحد الأدنى من محتوى الوطني المشترط في المنتجات المؤهلة للقرض الاستهلاكي.

- المنتجات المتحصل عليها في بلد واحد لا تعني القرض الاستهلاكي، لأنه و بالنظر للمواد المستعملة في عملية تصنيعها تكون في اغلب الاحيان او كلها ليست ذات منشأ جزائري، وبذلك لن تساهم في تشجيع الصناعات الناشئة، بل سيقضي عليها حيث ان دورها سيقصر فقط في تركيب المواد المستوردة.

2. الدراسة بعنوان **عوارض التسديد في القرض الاستهلاكي** دراسة وصفية من اعداد الدكتور مخلوفي عبد الوهاب و كباهم سلطانة،مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية،جامعة باتنة،العدد العاشر،جانفي 2017.

حاولت هذه الدراسة ان تجيب على الاشكالية التالية :

ماهي العوارض التي تعيق المقترض في عملية القرض الاستهلاكي من تنفيذ التزاماته اتجاه مؤسسة التمويل؟

وقد توصلت للنتائج التالية :

\_\_ الكثير من الاحكام تخضع لقواعد من ابتداء التطبيق العملي لمؤسسات التمويل، مما يجعل حرية الاختيار شبه معدومة.

\_\_ التوقف عن الدفع الذي يمنع المقترض بسبب ظروف معينة من دفع الاستحقاقات الواجبة عليه، يخضع لمعالجة خاصة من طرف البنوك التي تدرك جيدا امكانية المقترض وقدراته المالية بنفس ادراكها لخصوصية القرض الاستهلاكي.

— من القواعد الحمائية الجديدة للمشرع التنفيذي و التي تعتبر استثناء من الشريعة العامة، مما تمثل خروجاً على القوة الملزمة للعقد. فمن جواز العدول عن العقد رغم انعقاده، وما له من اثر على الارتباط بين عقد الائتمان و العقد الرئيسي، من شأنه ان يجعل العقد كله مرهوناً بمشيئة المقرض الى امكانية التسديد المسبق.

### الدراسات الأجنبية:

#### 1- Etude du rapport annule de la commission bancaire,2003.

حاولت هذه الدراسة معالجة النقاط التالية:

- هل الائتمان الاستهلاكي يساهم في الربحية الجيدة لمؤسسات التمويل؟
  - ما هي العوامل التي تساعد في الاستمرار في طلب الائتمان الاستهلاكي؟
  - ما هي وسائل و القنوات المعتادة لتوزيع القرض الاستهلاكي؟
- وقد استمدت الدراسة على البيانات المستخرجة من الوثائق التي تنقلها مؤسسات الائتمان وكذلك احصاءيات من بنك فرنسا وبيانات منشورة من قبل المؤسسات المعنية.
- وقد توصلت للنتائج التالية:
- الائتمان الاستهلاكي يساهم في الربحية الجيدة لمجموعة كبيرة من المؤسسات المتخصصة.
  - الائتمان الاستهلاكي الفرنسي لديه افاق عالية، وهذا النوع من التمويل الاسري معدل بشكل عام وفيه منافسة قوية على المتخصصين في الائتمان الاستهلاكي .
- الاستمرار في التوفيق بين الضروريات التجارية و الضروريات الاساسية ومراقبة التزامات العملاء و مراقبة المخاطر.

#### 2- Boulevard mouhamd, le crédit a la consommation en pleine mutation, mars 2008.

حاولت هذه الدراسة ان تعالج اقبال الاسر المغربية على القرض الاستهلاكي، وقد هدفت الى توضيح تطور الائتمان الاستهلاكي في الفترة ما بين 1996 و 2006، و التعرف على اهمية الائتمان الاستهلاكي و التركيز على خصائص وتطور الائتمان الاستهلاكي، وفي الاخير تقديم عوامل توضيحية التي ساعدت على نجاح الائتمان الاستهلاكي.

و قد توصلت للنتائج التالية :

- الائتمان الاستهلاكي في الاقتصاد المغربي ظهر بقوة في السنوات الأخيرة، فهذا القطاع يواجه مزيج من العوامل المتعلقة بالاستهلاك الاسري وقبوله بشكل اكثر ديناميكية.
- تعرض المؤسسات الائتمانية للانخفاض في اسعار الفائدة، وهذا ما استدعى وضع اطار تنظيمي وحيادي ملائم.
- اعادة هيكلة شركات التمويل وترشيد منح الائتمان.
- مواصلة الجهود لتحسين كفاءة الائتمان الاستهلاكي، وتسريع النمو الاقتصادي، من خلال تخفيف الاستهلاك الاسري.
- وضع مجموعة من التدابير للتخفيف من خطر المديونية.

#### 3- Christine chadouzae ,le crédit a la consommation le mini Guide bancaires,2011 .

هذه الدراسة حاولت الحصول على الاجابة للأسئلة التالية :

- ما هو القرض الاستهلاكي؟ وما هي انواعه؟
- ما هي التزامات المقرض اتجاه البنك؟
- هل يمكن الدفع مسبقاً؟ وما هي خصائص الائتمان المتجدد؟

- وقد توصلت الدراسة الى النتائج، وقد اضافت النقاط التالية:
- \_ الائتمان الاستهلاكي يكون مصحوب ببطاقة فيها مزايا تجارية وترويجية.
  - \_ استخدام الائتمان الاستهلاكي لا يكون شرط للاستفادة من هذه الفوائد.
  - \_ تسوية المشتريات تكون نقدا.
  - \_ على العميل ان يكون لديه الاختيار في الائتمان القابل للاستهلاك و الائتمان المتجدد.

## المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

سنقارن ونحلل الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة.

### الفرع الأول: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

#### 1 الدراسة الحالية ودراسة بوعمامة زكريا:

تتفق الدراستين في بيئة الدراسة وهي الجزائر، وتختلف في المتغير التابع وهو جنسية المنتج الجزائري المؤهل للقرض الاستهلاكي ولكن الدراسة الحالية قد تمت التطرق الى هذه النقطة .

#### 2 الدراسة الحالية ودراسة مخلوفي عبد الوهاب:

تتفق الدراستين في بيئة الدراسة فكلاهما في الجزائر، وتختلف في المتغير التابع، حيث ان الدراسة السابقة تدرس العوارض التي تعيق المقترض في القرض الاستهلاكي و الدراسة الحالية تدرس كفاءة القرض الاستهلاكي.

#### 3 الدراسة الحالية ودراسة Etude du rapport annule de la commission bancaire

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة السابقة في المتغيرات، فكلاهما يدرسان كفاءة القرض الاستهلاكي، وايضا تتفق الدراسة الحالية والدراسة السابقة في طريقة المعالجة، فكلاهما دراسة قياسية، اما الاختلاف يكمن في بيئة الدراسة .

#### 4 الدراسة الحالية ودراسة Boulevard mouhamed

تتفق هذه الدراسة في المتغيرات، فكلاهما يدرسان اقبال الاسر على القرض الاستهلاكي، ولكن تختلف في بيئة الدراسة فالدراسة الحالية تمت في الجزائر اما الدراسة السابقة تمت في المغرب .

#### 5 الدراسة الحالية ودراسة Christine chadouzae

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغيرات المدروسة، وتختلف في بيئة الدراسة ، حيث كلاهما يوضحان كل ما يخص القرض الاستهلاكي و العلاقة بين المقترض و المقرض في البنوك الفرنسية .

### الفرع الثاني: تحليل الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

نلاحظ من خلال الدراسات السابقة انها تعالج القرض الاستهلاكي، وقد استخدمت عدة طرق لمعرفة كفاءة القرض الاستهلاكي، اعتمدت على المنهج المناسب لطبيعة الدراسة، كذلك اختلاف في مكان وتطبيق الدراسة.

وهذه الدراسة ستقوم بمعرفة كفاءة القروض الاستهلاكي في تلبية الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية، وذلك باستخدام البرنامج الاحصائي spss v 20. وتميزت هذه الدراسة على الدراسات السابقة كونها انجزت في فترة حديثة، وقد طبقت على العائلات من مختلف الولايات، وكذلك اختيار عينة الدراسة من العائلات الجزائرية.

قدرت العينة ب 80 مستجوب حيث تم قبول 70 نظرا لعدم استرجاع بعض الاستبيانات و ظهور تناقض في استبيانات اخرى.

ومن خلال هذه الدراسة سوف نتعرف على اراء الاسر في القرض الاستهلاكي و عودة القرض الاستهلاكي بصيغته الجديدة وتأثيره على العائلات الجزائرية.

وتكمن اهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في :

- التعرف على منهجيات الدراسات السابقة ؛

- التعرف على الاختلاف في تقبل العائلات للقرض الاستهلاكي لاختلاف انماط المعيشة في البلدان.



خلاصة الفصل:

حاولت الدراسة من خلال هذا الفصل الاحاطة بمختلف المفاهيم المتعلقة بالقرض الاستهلاكي، و الاستهلاك العائلي وتطوره في الاونة الاخيرة ، ايضا لم ننسى واقع الاستهلاك العائلي الذي شمل بعض اراء التجار في اقبال العائلات الجزائرية عل القرض الاستهلاكي

وقد استخلصت الدراسة بعض النتائج كما يلي:

- ان القرض الاستهلاكي بصيغته الجديدة أصبحت محل تخوف من طرف العائلات بسبب معدلات الفائدة المرتفعة و الوقوع في المعاملات الربوية ؛
  - نلاحظ التنافس بين التجار الكبار و البنوك في بيع المنتجات المحلية ؛
  - ان العائلات الجزائرية لا ترفض فكرة التقسيط في الشراء وانما ترفض المعاملات الربوية ؛
- وهذا ما سنحاول معرفته في الدراسة الميدانية، التي قمنا بها على عينة من العائلات الجزائرية .

**الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لكفاءة  
القرض الاستهلاكي**

تمهيد الفصل:

تطرت الدراسة في الفصل الاول الى اهم المفاهيم و الجوانب الملمة بموضوع القرض الاستهلاكي ، وكذلك الدراسات السابقة للموضوع. ومن خلال هذا الفصل اسقطت الدراسة الجانب النظري على عينة من العائلات في ولايات مختلفة ، وإبرزت اهم النقاط التي جاءت في الصيغة الجديدة لمنح القرض الاستهلاكي وقد قسم الفصل الى مبحثين :

المبحث الأول : منهجية الدراسة و الادوات المستخدمة.

المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج.

## المبحث الأول : منهجية الدراسة و الأدوات المستخدمة

في هذا المبحث بين منهجية الدراسة، واهم الخطوات المتبعة للوصول الى النتائج.

### المطلب الأول: منهجية الدراسة

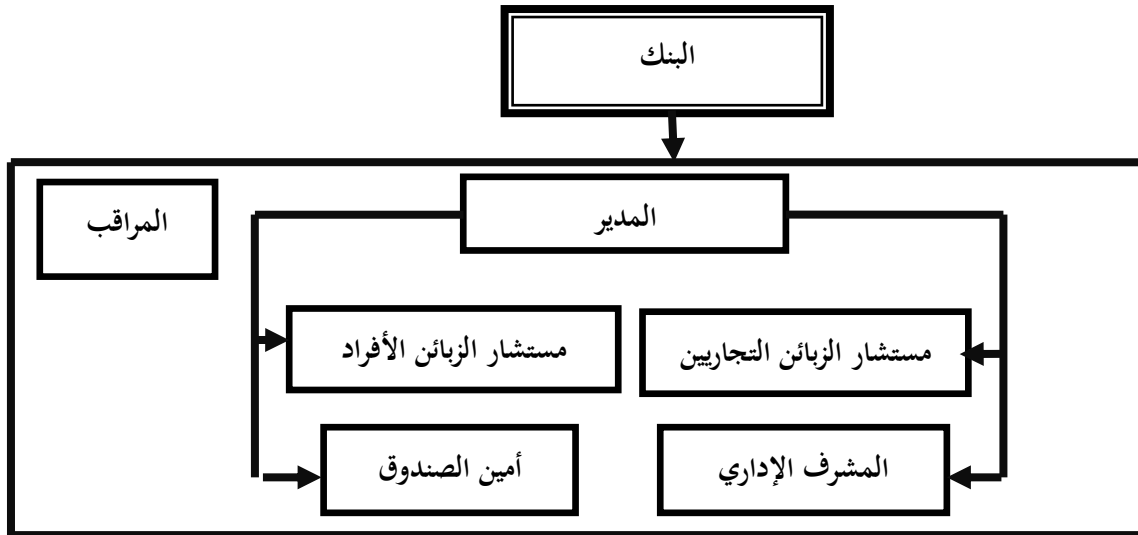
هذا المطلب عرض تعريف البنك محل الدراسة، و التعرف على مجتمع وعينة الدراسة ، بالإضافة الى الادوات لجمع البيانات.

#### الفرع الاول : تعريف البنك محل الدراسة

تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003، برأسمال قدره 10 000 000 000 دج، أي مليار دينار جزائري . مقره بالجزائر عاصمة ، - دالي براهيم - وهو بنك تجاري ملك لثلاثة بنوك ذات سمعة دولية مرموقة وهي : بنك البرقان يمثل 60% من الأسهم ، بنك تونس العالمي مساهم بـ 30% من الأسهم و 10% المتبقية من نصيب البنك الأردني الكويتي. تتمثل مهمته الأساسية في المساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر. حيث يقوم البنك بمنح كل من الشركات و العمال وكذا الأفراد مجموعة من المنتجات والخدمات المالية الدائمة التغيير والتنوع .

أنشئت وكالة بنك الخليج الجزائر بورقلة 15 ديسمبر 201، وتقع في شارع فلسطين 31 بجي بني ثور ورقلة، و تبلغ مساحتها حوالي 450 م، وهو مجهز بكل الوسائل التكنولوجية الحديثة والمتطورة ، يبلغ عدد عمالها 06 موظفين وكلهم اطار.

#### الشكل رقم 1-1 : هيكل البنك الخليج الجزائر AGB



المصدر: من إعداد الطالبة استناد إلي وثائق البنك AGB .

### الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة موضح كما يلي :

#### أولا : مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العائلات الجزائرية، فمنهم العمال في البنوك وعمال في المؤسسات والأساتذة والتجار

#### ثانيا : عينة الدراسة

عينة الدراسة هي عينة عشوائية من العائلات ، وقد تم توزيع الاستبيان عليهم ، تم تصميمه وفق خطوات علمية ، قدرت العينة بـ 80 موظف تم استرجاع 78 استبيان أي ما يعادل 97.5%، وتم قبول 70 استبيان ما يعادل 87.5%

و الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة

الجدول (1-1) : توزيع عينة الدراسة

النسبة المئوية	العائلات	البيان
% 100	80	الاستبيانات الموزعة
%97.5	78	الاستبيانات المسترجعة
% 87,5	70	الاستبيانات القابلة للدراسة

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج EXEL

### الفرع الثالث : بيانات وطرق وأدوات الدراسة

تناولنا في هذا الفرع بيانات الدراسة و الادوات المستخدمة في جمع البيانات

#### أولا: بيانات الدراسة

لقد تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الاولية وتتمثل في البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية حيث اعتمدنا على الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة، ومن ثم قمنا بتوزيعه على عينة عشوائية من العائلات.

#### ثانيا: ادوات جمع البيانات :

تم الاعتماد في جمع البيانات على الاستبيان ، وقد اعتمدنا على الجانب النظري في بناء اسئلة الاستبيان ، فقد كانت بسيطة وواضحة وكانت متناسبة مع مستوى التعليمي للعينة .  
الاسئلة كانت مفتوحة وتحتل الاجابة بموافق او محايد او غير موافق، والسؤال الاخير كان سؤال المغلق يحتمل الاجابة التي تعبر عن الرأي الشخصي بالنسبة للمستجوب.

#### ثالثا: محتوى الاستبيان :

احتوى الاستبيان على مدخل لتقدم موضوع الدراسة، وتعريفهم بالهدف من البحث ، و قمنا بتقديم الدراسة على انها في اطار اكايمي، كما وضحنا ان جمع البيانات سيستخدم فقط لغرض البحث العلمي.

ويحتوي الاستبيان على قسمين والسؤال المغلق وهو كالاتي :

- **القسم الاول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة من خلال 5 متغيرات: الجنس، السن، الوضع العائلي، المنصب، الدخل.
- **القسم الثاني:** شمل 4 محاور:
  - المحور الاول: يتعلق بالحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية بـ 4 اسئلة.
  - المحور الثاني: يتعلق باقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي بـ 7 اسئلة.
  - المحور الثالث: يتعلق بشروط القرض الاستهلاكي بـ 6 اسئلة
  - المحور الرابع: يتعلق بالخدمات المقدمة من طرف البنك بـ 4 اسئلة.
- **السؤال المغلق:** كيف ترى تأثير القرض الاستهلاكي على الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية ؟

### المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة لجمع البيانات

سنحاول من خلال هذا المطلب بيان الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة البيانات المجمعة من الاستبيان.

#### **الفرع الاول : طبيعة متغيرات الدراسة**

يتضمن موضوع الدراسة والمتمثل في كفاءة القرض الاستهلاكي في تلبية الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية متغيرين أساسيين، الأول متغير مستقل والمتمثل في كفاءة القرض الاستهلاكي، أما الثاني متغير تابع والمتمثل في الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية

#### **الفرع الثاني : الأدوات الإحصائية والقياسية المستخدمة**

##### • **تحكيم الاستبيان :**

قبل نشر الاستبيان خضع لعملية تحكيم من قبل مجموعة من الأساتذة من جامعة ورقلة كما موضح في الملحق رقم 1، وهذا بغية التأكد من سلامة بناء الاستمارة من مختلف الجوانب من حيث:  
 \_ دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات؛  
 \_ توزيع خيارات الإجابة لضمان ملائمتها لعملية المعالجة الإحصائية؛  
 و في الأخير وبناء على ملاحظات وتوصيات الأساتذة المحكمين تمت صياغة الاستبيان بشكله النهائي.

##### • **اختبار ثبات الاستبيان بطريقة " ألفا كرونباخ " cronbach s alpha**

من أجل اختبار مدى صدق وثبات الاستبيان وللتأكد من مصداقية الأجوبة لكل متغير على حدى، فقد تم استخدام معامل ألف كرونباخ، حيث أن معامل ألف كرونباخ يأخذ قيما ما بين (0\_1)، فإذا لم يكن هناك ثبات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، على العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، أي أن زيادة قيمة معامل ألف كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات.

الجدول رقم: (01\_02) مقياس ألفا كرونباخ

عدد الاسئلة	ألفا كرونباخ
21	.066

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

نتائج اختبار الثبات : لدينا من الجدول ألفا كرونباخ 66 أي أن إذا أردنا إعادة توزيع الاستبيان من جديد فإن 66 منهم سيعيدون نفس الإجابة، وهذا يعبر عن نسبة ثبات مقبولة من شأنها أن تعطي مصداقية أكثر للنتائج المستخرجة.

#### • البرامج والأدوات المستخدمة في معالجة البيانات

- لتحقيق هدف الدراسة تم تبويب وتفريغ البيانات في الحاسب الآلي ومعالجتها احصائيا باعتماد على برنامج الجداول الالكترونية EXEL ، برنامج الخدمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss20 .
- ومن خلاله اعتمدنا على الاساليب الاحصائية التالية:
- النسب المؤية و التكرارات لمعرفة الاختلافات في الخصائص الديمغرافية
- معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس درجة ثبات الاستبيان
- معامل الارتباط
- تحليل التباين الأحادي ANOVA

## المبحث الثاني: : نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها

يشمل هذا المبحث على مطلبين المطلب الأول يتعلق بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها وفي المطلب الثاني سنحاول تفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات ومناقشتها .

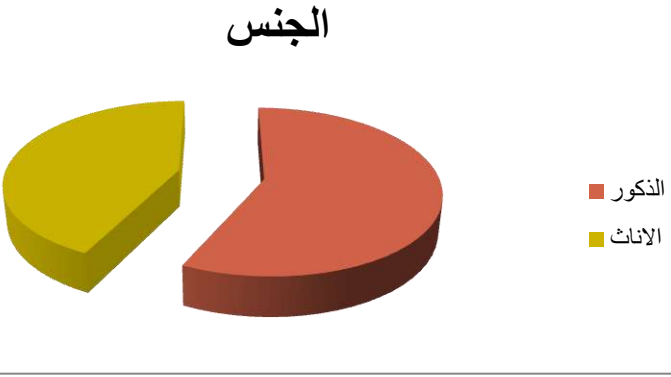
### المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سنحاول عرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية والقياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

### الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

لقد تمت دراسة خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات التالية "الجنس، السن، الوضعية العائلية المنصب التسلسلي، الدخل"

#### 1\_ الجنس:

الشكل(2- 1): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الجنس	(1-2): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الجنس		
	النسبة المئوية	التكرار	الجنس
	57.1%	40	ذكر
	46.9%	30	أنثى
	100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Excel و SPSS

#### التحليل :

من خلال الشكل و الجدول أعلاه يتضح لنا توزيع النسب حسب جنس أفراد العينة، حيث نلاحظ أن أغلب عينة الدراسة هم ذكور وذلك بنسبة 57.1% أما الإناث بنسبة 46.9%، هذا يدل على أن محور اهتمام الذكور أكثر من الإناث خصوصا في المجال البنكي .



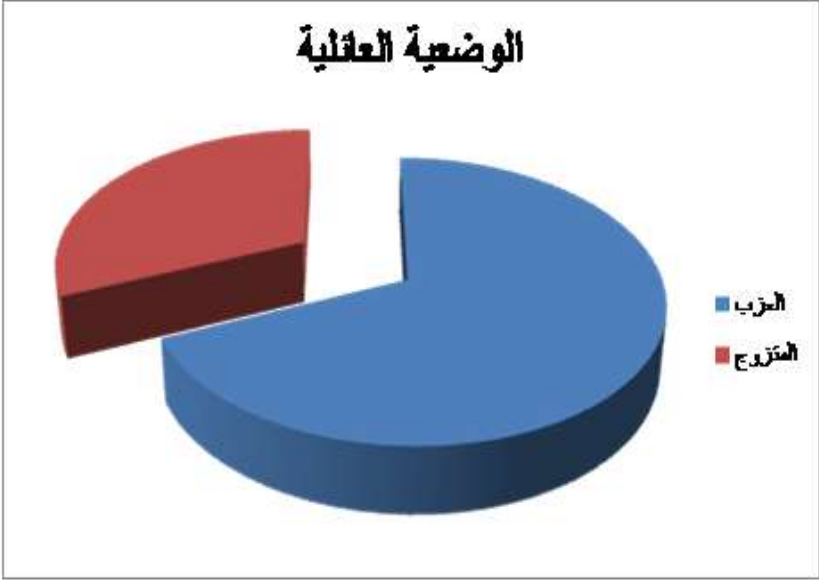
2\_ السن:

الشكل(2-2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن.		(2-2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن.		
<p style="text-align: center;"><b>السن</b></p> <p>■ من 25 الى 35 سنة ■ من 35 الى 45 سنة ■ اكبر من 4 سنة</p>	النسبة المئوية	التكرار	السن	
	%17.1	12	من 25 الى 35 سنة	
	%70	49	من 35 الى 45 سنة	
	%12.9	9	اكبر من 45 سنة	
	%100	70	المجموع	
<b>المصدر:</b> من إعداد الطالبة من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Excel و SPSS				

**التحليل:**

من خلال الشكل و الجدول أعلاه نلاحظ توزيع النسب حسب سن أفراد العينة ، حيث نجد نسبة 70 % يتراوح سنهم ما بين 35 الى 45 سنة، ونسبة 17.1 % يتراوح سنهم ما بين 25 الى 35 سنة ، أما الباقي سنهم 45 سنة فأكثر وذلك بنسبة 12.9%، هذا يدل على أن فئة الشباب الأكثر تعاملًا مع البنوك .

3\_الوضعية العائلية :

الشكل (2-3) : توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الوضعية العائلية		(1-2) : توزيع أفراد العينة الدراسة حسب الوضعية العائلية		
	النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات الخبرة	
	31.4%	22	المتزوج	
	68.6%	48	الاعزب	
	100%	70	المجموع	
المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Excel و SPSS				

التحليل:

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ توزيع النسب حسب الوضعية العائلية لأفراد عينة الدراسة، حيث نجد أن أغلبية العينة غير متزوجين بلغت نسبتهم 68.6% ، وتعدادهم 48، مفردة و المتزوجين بلغت نسبتهم 31.4% وتعدادهم 22 مفردة ، ولان اغلب المستجوبين شباب فهم في طور تكوين حياة جديدة.

4 - المنصب المتسلسل:

الشكل (2-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصب المتسلسل		جدول (2-5): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب المنصب		
<p style="text-align: center;"><b>المنصب التسلسلي</b></p>		النسبة المئوية	التكرار	المستوى الوظيفي
		30%	21	اطار سامي
		40%	29	اطار
		12.9%	9	عون
		17.1%	12	عون منفذ
		100%	70	المجموع

**المصدر:** من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Excel و SPSS

**التحليل:**

يوضح الرسم البياني و الجدول اعلاه ان اكبر نسبة كانت للمنصب اطار بلغت 40 %، ثم تليها منصب اطار سامي الذي بلغت نسبته 30 %، ثم تليها عون منفذ بنسبة 17.1 %، ثم عون بنسبة 12.9 % وهي نسبة صغيرة جدا مقارنة بالإطار السامي و اطار وهاذ ما يدل على ان اغلب المستجوبين ذو مراتب عالية في الترتيب التسلسلي للوظيفة.

## 5 الدخل :

الشكل (2-5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدخل.		(2-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدخل		
<p style="text-align: center;"><b>الدخل</b></p> <p style="text-align: center;"> <span style="color: blue;">■</span> من 2000 الى 40000  <span style="color: red;">■</span> من 40000 الى 60000  <span style="color: green;">■</span> اكثر من 60000 </p>		النسبة المئوية	التكرار	السن
		30%	21	من 2000 الى 40000
		21.4%	15	من 40000 الى 60000
		48.6%	34	اكثر من 60000
		100%	70	المجموع

**المصدر:** من إعداد الطالبة من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Excel و SPSS

## التحليل :

يتبين من الرسم البياني و الجدول اعلاه ان اصحاب الدخل اكثر من 60000 دج هم الاكثر نسبة التي بلغت 48.6 % ثم تليها نسبة 30 % لأصحاب الدخل من 20000 الى 40000 دج ثم تليها نسبة 21.4 % لأصحاب الدخل من 40000 الى 60000 دج.

## الفرع الثاني : النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين تجاه محاور الاستبيان

لقياس درجة الموافقة حول المحاور الموضوعية في الاستبيان تم استخراج المتوسطات الحسابية لإجابات المستجوبين على جميع أسئلة المحاور، مع الأخذ بعين الاعتبار أن درجة 2 تعتبر الحد الفاصل بين الموافق وغير الموافق حسب مقياس ليكارت الثلاثي. و قد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الثلاثي " likert scale " والذي يتضمن ثلاثة إجابات وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة وبالتالي يسهل ترميز الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

## الجدول رقم: (03\_01) مقياس ليكارت الثلاثي

الرأي	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	1	2	3
الوزن	1 - 1.66	1.67 - 2.33	2.34 - 3

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss

المحور الأول : متعلق الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاتجاه العام للحاجات التمويلية للعائلات

جدول رقم (02\_03) : درجة الاستجابة لمحور الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية

تقييم الاتجاه	درجة الاستجابة	الانحرا المعيار	المتوسط الحسابي	الأسئلة
مرتفع	1	0.4	1.10	السؤال 1 : المنتج الاجنبي منافس قوي بالنسبة للمنتج المحلي
مرتفع	1	0.5	1.19	السؤال 2 : ارتفاع الاسعار في تزايد مستمر ولاكن الدخل بقي ثابت
مرتفع	1	0.7	1.53	السؤال 3 : ارتفاع الاسعار والرغبة في زيادة الحاجات تدفعك للطلب قرض
متوسط	2	0.8	2.21	السؤال 4 : جودة المنتج الجزائري تستحق سعرها

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss

التحليل :

يشير الجدول أن المتوسطات الحسابية لاختيارات الزبون في نوعية المنتج الذي يريد الحصول عليه قد تراوحت بين 1.10 إلى 2.21 و بانحرافات معيارية من 0.42 إلى 0.86 هذا يعني موافقة نسبية لعينة الدراسة على العبارات الاربعة و قد تبينت انها متفاوتة بين الموافق و المحايد .

كما يتضح من خلال الجدول أن كل من العبارة الأولى و الثانية و الثالثة احتلت درجات مرتفعة حيث كانت أكثر موافقة، اما العبارة الرابعة فقط كانت ذات درجة استجابة متوسطة إذ بلغ المتوسط الحسابي لها 2.21 .

**المحور الثاني: متعلق بإقبال الزبون على القرض الاستهلاكي**

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاتجاه العام لإقبال الزبائن على القروض الاستهلاكية.

الجدول رقم (03\_03): درجات الاستجابة للمحور لإقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي

تقييم الاتجاه	درجة الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأسئلة
مرتفع	1	0.64	1.31	السؤال 5 : أهمية القرض الاستهلاكي تكمن في الحصول على منتجات محلية
متوسط	2	0.76	1.86	السؤال 6 : القرض الاستهلاكي يساهم في تنمية الاقتصاد
متوسط	2	0.87	1.89	السؤال 7 : الوسيلة الشهرية المناسبة للقرض موقع البنك الذي تريد التعامل معه
متوسط	2	0.87	1.70	السؤال 8 : المنتج المطلوب منتج محلي ولاكن مصنوع بمواد اولية مستوردة من الخارج
مرتفع	1	0.62	1.43	السؤال 9 : القرض الاستهلاكي لا يتماشى مع الشريعة الاسلامية
متوسط	2	0.69	1.49	السؤال 10 : القرض الاستهلاكي هو وسيلة لجعل المنتج المحلي يباع في السوق

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss

**التحليل:**

يشير الجدول أن المتوسطات الحسابية لإقبال الزبائن على القروض الاستهلاكية تراوحت بين 1.31 و 1.89، أما بانحرافات معيارية من 0.62 إلى 0.87. هذا يعني موافقة نسبية لعينة الدراسة على العبارات التي تقيس اقبال الزبائن ،على القرض ةظهرت بدرجات تفاوت بين الموافق و المخايد. ونلاحظ من خلال الجدول ان درجات الاستجابة كانت اغلبها محايدة وظهرت درجات الاستجابة مرتفعة في أهمية القرض الاستهلاكي و عدم تماشي القرض مع الشريعة الإسلامية.

المحور الثالث : شروط الحصول على القرض الاستهلاكي

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاتجاه العام لشروط منح القرض الاستهلاكي .

الجدول رقم (03\_04): درجات الاستجابة للمحور شروط منح القرض الاستهلاكي

الاسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	تقييم الاتجاه
سؤال 12: القرض مخصص لأصحاب الدخل 6 ملايين سنتيم فما فوق لطلب السيارة	1.83	0.86	2	متوسط
سؤال 13: القرض مخصص لأصحاب الدخل 4 ملايين ونصف سنتيم فما فوق لطلب الاثاث المنزلي	1.93	0.90	2	متوسط
سؤال 14: القسط 30 % من الدخل	1.63	0.80	1	متوسط
سؤال 15: مدة تسديد القرض لا تتعدى 60 شهر اي 5 سنوات	1.61	0.82	1	مرتفع
سؤال 16: مدة دراسة ملف القرض شهر	2.29	0.82	2	متوسط
سؤال 17: ليحصل الزبون على المنتج يجب عليه التواصل مع البنك	1.83	0.88	2	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss

التحليل :

يشير الجدول ان المتوسطات الحسابية لشروط منح القرض الاستهلاكي تراوحت بين 1.61 و 2.29 و الانحرافات المعيارية بين

0.82 و 0.90 وهذا يعني انها تتفاوت بين المتوسط و المرتفع و اغلبها في المتوسط

ونلاحظ ايضا ان اراء المستجوبين اغلبها كانت محايدة ،لان تقييم الاتجاه كان متوسط، اما مدة تسديد القرض فلاقت الموافقة من

طرف المستجوبين.

المحور الرابع: يتعلق بالخدمة المقدمة من طرف البنك  
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام للخدمة المقدمة

الجدول رقم (03\_05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاه العام للخدمة المقدمة من طرف البنك

الاسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	تقييم الاتجاه
سؤال 18: البنك يراعي الحالة الاجتماعية للزبون	1.11	0.75	1	مرتفع
سؤال 19 الخدمة المقدمة من طرف البنك لها اهمية بالغة في سير عملية منح القرض	1.21	0.53	1	مرتفع
سؤال 20: اطلاع المستهلك على اجراءات منح القرض قبل امضاء العقد	1.04	0.20	1	مرتفع
سؤال 21: الزامية حماية المستهلك في عقد القرض	1.11	0.36	1	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss

التحليل :

يشير الجدول أن المتوسطات الحسابية للخدمة المقدمة من طرف بالبنك تراوحت ما بين 1.11 إلى 1.24 و بانحرافات معيارية من 0.20 إلى 0.75. كما يتضح أن العبارات في المحور الرابع كلها بمراتب مرتفعة وهذا يدل على موافقة العملاء على الخدمات المقدمة من طرف البنك



السؤال المغلق: كيف يؤثر القرض الاستهلاكي على الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية؟  
رأي المستجوبين للسؤال المغلق باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه، وقد تم استخدام سلم ليكارت الثلاثي على النحو التالي:

الجدول رقم (03\_06) : مقياس ليكارت الثلاثي

الرأي	تأثير إيجابي	تأثير سلبي	رفض للفائدة
الدرجة	1	2	3

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام للسؤال المغلق

جدول رقم (03\_07) : درجة الاستجابة للتأثير القرض الاستهلاكي في تلبية الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية

السؤال المغلق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	تقييم الاتجاه
كيف يؤثر القرض الاستهلاكي على الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية	2.34	0.875	3	الغاء للفائدة

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss

**التحليل:**

نلاحظ من خلال الجدول ان رأي المستجوبين كان يشير الى الغاء أسعار الفائدة .

### الفرع الثالث: نتائج اختبار الفرضيات

في هذا الجانب باختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة وذلك كما يلي :

الفرضية الرئيسية الأولى :

\* استجابة العائلات الجزائرية لشروط منح القرض الاستهلاكي والخدمة البنكية مرتفعة .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول رقم (01\_04)

الجدول رقم (01\_04): واقع تطبيق القرض الاستهلاكي

العبارات	المتوسط الحسابي العام	درجة الاستجابة	تقييم الاتجاه
شروط منح القرض الاستهلاكي	1.85	2	متوسط
الخدمة البنكية المقدمة	1.11	1	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج SPSS

### التحليل:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية لشروط منح القرض الاستهلاكي و الخدمة البنكية ولاحظنا ان شروط منح القرض الاستهلاكي ظهرت باتجاه متوسط والخدمة البنكية ظهرت باتجاه مرتفع. ومن هنا نرفض الفرضية ونقول ان استجابة العائلات الجزائرية لشروط منح القرض الاستهلاكي و الخدمة البنكية ظهرت باتجاهات مختلفة فالخدمة البنكية فقط كانت مرتفعة .

الفرضية الرئيسية الثانية :

\* توجد اثر ذو دلالة احصائية بين الحاجات التمويلية للعائلات و اقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة ذي دلالة إحصائية بين الحاجات التمويلية و اقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي عند مستوى دلالة

0.05 للعائلات الجزائرية

الفرضية البديلة :

وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين الحاجات التمويلية و اقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي عند مستوى دلالة 0.05 للعائلات الجزائرية

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود أثر بين الحاجات التمويلية و اقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي كما هو موضح في الجدول رقم (02\_04)

الجدول رقم (02\_04): العلاقة بين الحاجات التمويلية للعائلات و اقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار B	F ال محسوبة	F الجدولية	SIG
اثر القرض الاستهلاكي على الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية	0.64	0.42	1.04	66.30	3.96	0.00

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج SPSS

التحليل :

يوضح الجدول رقم (02\_04) نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.64) عند مستوى (0.05) و بمعامل تحديد R<sup>2</sup> بلغ (0.42) أي أن ما قيمته (0.42) من التغير ، كما بلغت قيمة درجة التأثير B (1.04) ، و تؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة و التي بلغت (66.30) وهي دالة عند مستوى (0.05) و أكبر من قيمة F الجدولية البالغة ،3.963 و هذا يؤكد عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى، و عليه نرفض الفرضية القائلة بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الحاجات التمويلية و اقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي عند مستوى دلالة 0.05 للعائلات الجزائرية .

و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الحاجات التمويلية و اقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي عند مستوى دلالة 0.05. للعائلات الجزائرية.

الفرضية الرئيسية الثالثة

\* وجود فروق ذو دلالة احصائية بين القرض الاستهلاكي و متغير الديمغرافي (الدخل) :

و التي قسمت إلى فرضيتين الجزئيتين التاليتين:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شروط منح القرض الاستهلاكي و متغير الدخل عند مستوى دلالة 0.05 للعائلات الجزائرية .

الفرضية البديلة :

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شروط منح القرض الاستهلاكي و متغير الدخل عند مستوى دلالة عند مستوى دلالة 0.05 للعائلات الجزائرية.

لاختبار هذه الفرضية استخدام اختبار تجانس التباين للتحقق من وجود فروق ذات فروق كما هو موضح في الجدول رقم (03\_04).

الجدول رقم (03\_04): يوضح اختبار الفروق لمتغير الدخل ANOVA

F	Sig القيمة الاحتمالية
1.051	0.35

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج SPSS التحليل:

قيمة sig أكبر من 0.05 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لشروط منح القرض الاستهلاكي يعزز الدخل و هذا يؤكد قبول صحة الفرضية الفرعية الأولى و عليه نقبل الفرضية القائلة لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شروط منح القرض الاستهلاكي و متغير الديمغرافي الدخل عند مستوى دلالة 0.05 و نرفض الفرضية البديلة التي تنص على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين شروط منح القرض الاستهلاكي و المتغير الديمغرافي الدخل عند مستوى دلالة 0.05.

### المطلب الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها

حاولت الدراسة من خلال هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها في المطلب السابق (المخرجات) باستخدام الأساليب و الاختبارات الإحصائية، و هذا من خلال النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه محاور الاستبيان و النتائج المتعلقة باختبارات فرضيات الدراسة.

#### **الفرع الأول: نتائج الدراسة**

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

اولا : النتائج المتعلقة بوصف العينة

- موافقة العائلات الجزائرية على تشجيع المنتج الاجنبي بدل من المنتج الوطني وايضا ظهرت موافقة المستجوبين في معاناة العائلات من الدخل المنخفض والتطور المستمر للحاجات التمويلية ، اما الرغبة في طلب القرض بسبب الزيادة في الحاجات ايضا كانت نسبة الموافقة مرتفعة.

- المستجوبين من العائلات، توافق بشدة على ان اهمية القرض الاستهلاكي تكمن في الحصول على منتجات في اسرع وقت وايضا الموافقة بشدة على ان القرض الاستهلاكي لا يتماشى مع الشريعة الاسلامية ، بسبب سعر الفائدة وبالنسبة للاراء المحايدة من طرف المستجوبين ظهرت في مساهمته القرض في تنمية الاقتصاد ، و ان المنتج المؤهل للقرض الاستهلاكي هو منتج محلي فقط و ايضا القرض الاستهلاكي هو وسيلة لجعل المنتج يباع في السوق.
- المستجوبين اغلبها كانت محايدة الامة تسديد القرض التي لاقت الموافقة اي ان المستجوبين لم توافق على شروط منح القرض بكل ما .
- اراء المستجوبين مرتفعة وهذا يعود الى ان الزبون يركز على علاقته مع البنك بشكل جدي .

### ثانيا : النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

- واقع القرض الاستهلاكي من خلال المتوسطات الحسابية بينت ان شروط منح القرض .
- على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الحاجات التمويلية و اقبال الزبائن على القرض الاستهلاكي عند مستوى دلالة 0.05 للعائلات الجزائرية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين شروط منح القرض الاستهلاكي و متغير الديمغرافي الدخل عند مستوى دلالة 0.05 للعائلات الجزائرية.

### الفرع الثاني : مناقشة النتائج

#### اولا: مناقشة النتائج المتعلقة بوصف العينة

- على ضوء ما توصلت اليه نتائج الدراسة التي بينت مدى اهتمام العائلات الجزائرية بتطوير حاجاتها التمويلية عن طريق القرض الاستهلاكي بصيغته الجديدة تبدو من المواضيع التي لاقت ترددا نوعا ما رغم الحاجة اليه.
- من اراء المستجوبين أيضا أنهم لم يبدو رضاهم للمنتج المحلي لعدم الثقة فيه من جهة ولنقص جودته من جهة أخرى .
- القرض الاستهلاكي مازال في بادية طريقه والحكم عليه سابق لاوانه الا ان معظم المستجوبين يعترف بان القرض الاستهلاكي تكمن أهميته في تنمية الاقتصاد الوطني.

#### ثانيا: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات

- ما توصلت اليه النتائج من خلال الفرضيات المقترحة بين ان واقع القرض الاستهلاكي له اقبال لا نقول ضعيف ولاكن متوسط لان شروط منح القرض الاستهلاكي لم تناسب الكثير منهم وخاصة ارتفاع أسعار الفائدة التي جعلتهم يتخوفون من الوقوع في شبه المعاملات الربوية.
- كما توصل الدراسة الى عدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين القرض الاستهلاكي و الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية بالرغم من ان الحاجات التمويلية تتزايد باستمرار وان القرض الاستهلاكي يغطي هذه الحاجات.
- توصل الدراسة في الفرضية الثالثة لعدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين شروط منح القرض الاستهلاكي

و المتغير الديمغرافي الدخل وهذا يبين ان العائلات الجزائرية لم تكن موافقة بشدة على الشروط ولأنها لا تتماشى مع الشريعة الإسلامية.

### خلاصة الفصل :

حاولت الدراسة من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة تأثير في القرض الاستهلاكي في تلبية الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية ، حيث تم الاعتماد على دراسة ميدانية في هذا الفصل من خلال مبحثين، المبحث الأول تعرضنا فيه إلى الطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، و المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى عرض نتائج الدراسة تحليلها و مناقشتها.

- طبقت الدراسة الجانب النظري على العينة المختارة من العائلات وقد وجدت ان النتائج النظرية توافقت مع نتائج التطبيقية .

الخاتمة

تناولت هذه الدراسة العديد من الجوانب التي تدخل ضمن اطار القروض الاستهلاكية، فتطرق الى نشأة وتعريف القروض الاستهلاكية وكذلك أهميتها في تنمية الاقتصاد الوطني ، و مضمون وإجراءات منحه كما تطرقت الى الاستهلاك العائلي و تطوره وواقع الاستهلاك في الجزائر.

وكان الغرض من كل هذا هو ادراج الجانب المفاهيمي للدراسة من اجل توضيح الاتجاه و العلاقة الرابطة بين متغيرات الدراسة. وقد تم طرح الاشكالية التالية: ما مدى تأثير القرض الاستهلاكي على النمط الاستهلاكي للعائلات الجزائرية ؟ وقد تمت معالجتها في فصلين الاول تناولت فيه اساسيات القرض الاستهلاكي و الاستهلاك و الفصل الثاني كانت عبارة عن دراسة تطبيقية شملت عينة عشوائية من وقد تمكنا من الوصول الى بعض النتائج في الجانب النظري و التطبيقي نوجزها فيما يلي:

### نتائج لدراسة النظرية :

● السياسة التي اتبعتها الحكومة لتخفيض فاتورة الاستيراد بإعادة بعث القرض الاستهلاكي لن تساهم إلا في زيادة عبئ على الخزينة العمومية ، وهذا راجع الى ان المنتج يعتمد على استيراد المواد الاولية، كون ان نسبة الاندماج في المنتج المحلي مازالت ضعيفة جدا.

● استغل تجار التجزئة الفرصة لإلغاء كل الوسائط والتوجه مباشرة للمستهلك الجزائري، من خلال عرض قروض استهلاكية بعيدة عن المعاملات الربوية .

● القروض الاستهلاكي لها اهمية اقتصادية واجتماعية بالغة

### نتائج الدراسة التطبيقية :

● القروض الاستهلاكية حق قد يترتب عليه باطل، والباطل يكمن في الفوائد البنكية التي لا تقل عن 6%، وهي نسبة كبيرة، مقارنة بالغاية التي أطلقت من أجلها القروض الاستهلاكية ، وهي مساعدة المواطن لكي يواجه تراجع قدرته الشرائية وتلبية حاجاته التمويلية.

### الاقتراحات و التوصيات:

- تحسين وتنويع المنتجات المقدمة و إتباع سياسة أكثر ديناميكية فيما يتعلق بمنح القروض؛
- تطوير وتكثيف وسائل الإعلان والتعريف بمنتجات البنك وخدماته؛
- التفكير في منح قروض استهلاكية تتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلامية.

### أفاق الدراسة :

- على البنك المركزي رفع القيود ودمج البنوك الوطنية مع الصيرفة الاسلامية، تدريجيا وهذا مراعاة طبيعة الافراد المقيمين في الجزائر وهي وسيلة لإنقاذ الاقتصاد، ودفع عجلة التنمية وكذلك اتباع نظام مالي مفتوح ؛
- على المؤسسات الائتمانية خفض في اسعار الفائدة، ووضع ايطار تنظيمي وحيادي ملائم؛
- مواصلة الجهود لتحسين كفاءة الائتمان الاستهلاكي، وتسريع نمو اقتصادي من خلال تحفيز الاستهلاك الاسري؛
- وضع مجموعة من التدابير لتخفيف من خطر المديونية.



## قائمة المراجع

### ✓ المراجع العربية:

### ✚ المذكرات:


1. بخديجة عبد الحفيظ، دراسة قياسية لمحددات دالة الاستهلاك للقطاع العائلي في الجزائر، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016.
2. عائشة حمودي، القروض الاستهلاكية وتقييم شروطها في البنوك التجارية، مذكرة ليسانس غير منشورة، المركز الجامعي، الوادي، 2008.

### ✚ المجلات والجرائد :


1. خالد عطشان، المسؤولية المدنية للبنك عن عمليات القروض الاستهلاكية تجاه العميل المقترض، مجلة الشريعة والقانون، الامرات، عدد 49، 2012 .
2. بوعمامة زكريا، المنتوج مؤهل للقرض الاستهلاكي، بحوث، الجزائر، العدد 11، 2017.
3. ايمان زاوية، الصيغة الجديدة للقرض الاستهلاكي و سياسة التجارة الخارجية في الجزائر،مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة بلعباس، العدد 13، 2016 .
4. ايمان سوقال، دور الاعلام في ترشيد ثقافة المستهلك،مجلة العلوم الانسانية، جامعة قسنطينة، العدد 47، جوان 2017.
5. محمد ناصر حميداتو، التاثير على سلوك المستهلكين،مجلة البحوث و الدراسات، العدد 13، جامعة الوادي، 2012.
6. فاطيمة السايح، دراسة مدى وعي المستهلك اتجاج واجباته الاستهلاكية،مجلة المؤسسة، جامعة الجزائر، العدد 06، 2017.
7. حمزة كحال، عزوف الجزائريين عن الشراء يتسبب القرض الاستهلاكي،العربي الجديد، 25 اوت 2016.
8. مخلوفي عبد الوهاب و كباهم سلطانة، عوارض التسديد في القرض الاستهلاكي،مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية، جامعة باتنة، العدد 10، جانفي 2017.

### ✚ المراسيم:

1. المرسوم التنفيذي رقم 15-114 مؤرخ في 23 عام 1436 الموافق ل 12 ماي 2015 ، يتعلق بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي .
2. المرسوم الصادر عن وزارة الصناعة تحت رقم 15-114 الصادر بتاريخ 12 مارس 2015 والمتعلق بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي.

الوثائق: 

1. وثائق مقدمة من وكالة AGB.

المقابلات: 

1. مصلحة القروض الاستهلاكية، وكالة ورقلة وكالة بنك الخليج الجزائر 2018.

✓ المراجع الاجنبية:

1. Etude du rapport annule de la commision banaire,2003.
2. Boulevard mouhamde, le crédit a la consommation en pleine mutation,mars 2008.
3. Christine chadouzae,le crédit a la consommation le mini Gide bancaires,2011.

الملاحق

الملحق رقم 1: الاستاذة المحكمين للاستبيان

قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الأستاذ
1	بن ساسي عبد الحفيظ
2	دويس محمد الطيب
3	قاجي رقية

الملحق رقم 2 : استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبيان مذكرة الماستر

كفاءة القروض الاستهلاكية في تلبية الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية

# استمارة استبيان

تحية طيبة و أما بعد ...

في إطار إعداد مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ، حيث أننا نحتاج لجمع المعلومات المطلوبة التي تساعد في إتمام هذا البحث علما أن هذه المعلومات لن تخرج أو تستخدم إلا لغرض البحث العلمي أي في الاطار الأكاديمي فقط.

\* لمحة عن الموضوع:

القروض الاستهلاكية هي قروض قصيرة الاجل ، وهو منتج بنكي جديد ظهر في الجزائر ليسمح للمتعاملين و الاسر باقتناء معدات منزلية و اثاث وحتى السيارات ، تحت مجموعة من الشروط وبواسطة التقسيط و بالتالي هذا كله يعبر عن ثقة بين البنك و الزبون.

القرض الاستهلاكي خاص فقط بالمنتج الجزائري ولاكن المواد الاولية مستوردة من الخارج وفي حال استلام الزبون للمنتج فالبنك لا يتجاوز المبلغ المعوض شهريا 30% من الدخل الصافي للشخص ولا تتجاوز فترة الارجاع 60 شهر.

❖ البيانات الديموغرافية:

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- السن: من 25 إلى 35 سنة  35-45 سنة  أكبر من 45 سنة
- 3- الوضعية العائلية: أعزب  متزوج
- 4- منصبكم في السلم التسلسلي داخل المؤسسة: إطار سامي - إطار  - إطار  - عون  - عون منفذ
- 5- الدخل: 20000 دج / 40000 دج  40000 دج / 60000 دج  أكثر من 60000 دج

ملاحظة: تكون الاجابة بوضع العلامة (X) في المكان المناسب

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
<b>المحور الأول: متعلق بالحاجات لتمويلية للعائلات الجزائرية</b>				
01	المنتج الاجنبي منافس قوي بالنسبة للمنتج المحلي			
02	ارتفاع الاسعار في تزايد مستمر ولاكن الدخل بقي ثابت			
03	ارتفاع الاسعار والرغبة في زيادة الحاجات تدفعك للطلب قرض			
04	جودة المنتج الجزائري تستحق سعرها			
<b>المحور الثاني: متعلق بإقبال الزبون على القرض الاستهلاكي</b>				
05	اهمية القرض الاستهلاكي تكمن في الحصول على منتجات محلية في اسرع وقت			

06	القرض الاستهلاكي يساهم في تنمية الاقتصاد
07	الوسيلة الاشهارية المناسبة للقرض هي موقع البنك الذي تريد التعامل معه
08	المنتج المطلوب هو منتج محلي ولاكن مصنوع بمواد اولية مستوردة من الخارج
09	القرض الاستهلاكي لا يتماشى مع الشريعة الإسلامية
10	القرض الاستهلاكي هو وسيلة لجعل المنتج المحلي يباع في السوق
11	7 منتجات محلية فقط معنية بالقرض
<b>المحور الثالث: متعلق بشروط منح القرض الاستهلاكي</b>	
12	القرض مخصص لأصحاب الدخل 6 ملايين سنتيم فما فوق لطلب السيارة
13	القرض مخصص لأصحاب الدخل 4 ملايين ونصف سنتيم فما فوق لطلب الاثاث المنزلي
14	القسط 30 % من الدخل
15	مدة تسديد القرض لا تتعدى 60 شهر اي 5 سنوات
16	مدة دراسة ملف القرض شهر
17	ليحصل الزبون على المنتج يجب عليه التواصل مع البنك
<b>المحور الرابع: متعلق الخدمة المقدمة من طرف البنك</b>	
18	البنك يراعي الحالة الاجتماعية للزبون
19	الخدمة المقدمة من طرف البنك لها اهمية بالغة في سير عملية منح القرض
20	اطلاع المستهلك على اجراءات منح القرض قبل امضاء العقد
21	الزامية حماية المستهلك في عقد القرض

**السؤال المغلق :**

✓ كيف ترى تأثير القرض الاستهلاكي على الحاجات التمويلية للعائلات الجزائرية ؟



-تأثير ايجابي

- تأثير سلبي

- الغاء الفائدة

شكرا على تعاونكم


الملحق رقم 3 : المعلومات الشخصية للزبون

بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria 

**Ticket d'Autorisation**

**Nouveau**    Renouvellement    Augmentation    Modification    Rectificatif

Destinataires	Agence OUARGLA/ Direction régionale : CENTRE/ Direction du financement/ département gestion des crédits		
N° de l'autorisation	1275/2017	Date :	20/07/2017
Date Comité de Crédit	20/07/2017		
Niveau de délégation	DIRECTION		
Nom et Prénom	[REDACTED]		
Date et lieu de naissance	[REDACTED]		
Adresse personnelle	[REDACTED]		



DIEBAILI SALAH EDDINE 20/07/2017-



( Annexe 03)

Nom et prénom :

Adresse :

Tel :

E-mail

ORDRE D'ACHAT

Date: 06/06/2017

GULF BANK ALGERIA

Agence de: Oran


Objet : Ordre d'achat Equipement domestique

Pour faire suite à votre intention de financement par Mourabaha suivant lettre ci-jointe, je vous demande de procéder à l'achat pour mon compte et pour mon usage personnel des équipements pour un montant total *6000000* (Six millions de dinars algériens) en lettres et en chiffre) suivant facture pro forma n° *26/2017* datée du *16/03/2017*. Délivrée par le concessionnaire *Global wal ram bureau antique et In formatique*.

Signature de l'emprunteur



الملحق رقم 5 العقد المبرم بين البنك و الزبون الصفحة 1


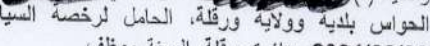
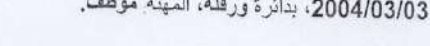
بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria 

**عقد تمويل بالمرابحة لاقتناء عتاد منزلي**

بين :

بنك الخليج الجزائر شركة مساهمة رأسمالها 10 000 000 000 دج خاضعة لأحكام القانون رقم 03-11 المؤرخ في 2003/8/26 المتعلق بالنقد والقرض، مقيدة في السجل التجاري لولاية الجزائر تحت رقم 03 / ب / 21041، الكائن مقرها الاجتماعي بحوش قاوش، طريق الشراقة، دالي ابراهيم الجزائر، ينوبها في الإمضاء على هذا العقد السيد خميس محمد بصفته مدير وكالة ورقلة والذي لديه كافة الصلاحيات بشأن هذا العقد.

من جهة ويشار إليه فيما يلي "بالبنك"

والسيد (ة)  المولود في  بورقلة، جنسية جزائرية، الساكن حي سي الحواس بلدية وولاية ورقلة، الحامل لرخصة السياقة رقم  صدرت بتاريخ 2004/03/03، بدائرة ورقلة، المهنة موظف.

من جهة أخرى ويشار إليه فيما يلي "بالعميل"

تسميه:

بالإشارة إلى الشروط المصرفية السارية المفعول بها لدى بنك الخليج الجزائر الملحقة بهذا العقد والتي تعتبر الإطار المرجعي للشروط المالية لهذا العقد.

بالإشارة إلى اتفاقية الحساب الجاري الموقعة بين البنك والعميل عند فتح الحساب والتي تعتبر جزءا لا يتجزأ من هذا العقد.

بالإشارة إلى طلب / طلبات التمويل الموقع(ة) من العميل المتضمن (ة) أوامر الشراء الموقعة بموجب هذا العقد والتي تعد جزءا لا يتجزأ منه.


حيث أن العميل طلب من البنك أن يشتري له عتاد منزلي محل الفاتورة أو الفواتير وأمر/أوامر الشراء المرفقين بهذا العقد والذان يعتبران جزءا لا يتجزأ منه وكذا التي يتم تسليمها مستقبلا والتي تعد هي الأخرى جزء لا يتجزأ من العقد.

حيث أن البنك فوض العميل للتعامل والتعاقد مع المزود في طلب وتسلم عتاد منزلي محل هذه الفاتورة أو الفواتير.

حيث أن الطرفين يتمتعان بكامل الأهلية القانونية المعتبرة واللازمة للتعاقد.

فقد تم الاتفاق على ما يلي:

1



الملحق رقم 5 العقد المبرم بين البنك و الزبون الصفحة 2

بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria



المادة الأولى: الموضوع

يمنح البنك العميل الذي يوافق على العرض البنكي رقم 2017/1275 بتاريخ 2017/07/20 تمويل قرض بنكي استهلاكي (تسهيلات) بالمراوحة عتاد منزلي مركب ومصنع في الجزائر في حدود المبلغ المرخص به من قبل البنك ألا وهو 600 950 دج أي ستمئة ألف وتسعمئة وخمسون دينار جزائري والمتمثل في العتاد المنزلي الملخص في الجدول التالي:

رقم	نوع العتاد	الكمية	المبلغ	المبلغ (TTC)
01	CHAMBRE A COUCHER	01	119 000 دج	141 610 دج
02	CHAMBRE ENFANT	01	68 000 دج	80 920 دج
03	MEULE DE COIN	01	69 000 دج	82 110 دج
04	SALON L	01	185 000 دج	220 150 دج
05	TABLE TV	01	43 000 دج	51 170 دج
06	VIEUSE GRAND MODEL	01	21 000 دج	24 990 دج
			المبلغ الإجمالي TTC 600 950 دج	

التسهيلة:


- تمويل مراوحة عتاد منزلي.
- تاريخ اخر اجل للاستعمال 2017/01/31
- المدة 05 سنوات 60 شهر
- هامش الربح الفعلي الإجمالي 11.17 %
- مبلغ التسهيلة 600 950 دينار جزائري.

يجب على العميل أن يقدم للبنك لكل عملية مراوحة منجزة في إطار الخط التمويلي موضوع هذا العقد، أمرا بالشراء يبين فيه خاصة مبلغ العملية) ثمن المراوحة)، نسبة الربح المتفق عليه ومواعيد التسديد. تنفيذا لهذا العقد، يبيع البنك للعميل الذي يوافق العتاد المنزلي محل الفاتورة أو الفواتير والأمر أو الأوامر بالشراء المرفقة بهذا العقد والتي تشكل جزء لا يتجزأ منه.

المادة الثانية: استعمال التمويل

يتم التمويل بتسديد البنك ثمن العتاد المنزلي للمزود وكذا كافة المصاريف التي يوافق على تحملها العميل في حدود المبلغ المذكور في المادة الأولى أعلاه. يلتزم العميل بشراء العتاد المنزلي محل أمر/أو أوامر الشراء بنفس المواصفات المذكورة في الفاتورة أو الفواتير الملحقة بها، كما يلتزم بعدم الرجوع على البنك بخصوص أي عيب أو خلل في هذه

## الملحق رقم 5 العقد المبرم بين البنك و الزبون الصفحة 3

**بنك الخليج الجزائر**  
Gulf Bank Algeria 

السلع ويعتبر العميل المسؤول الوحيد فيما يخص نوعية ومواصفات العتاد المنزلي محل هذا العقد، وكذلك مطابقتها للقوانين والتواعد والتنظيمات المعمول بها.

**المادة الثالثة: ثمن البيع وكيفية تسديده**

يتمثل ثمن بيع العتاد المنزلي من البنك إلى العميل في مبلغ الفاتورة أو الفواتير المسددة للمزود مضافا إليها كل المصاريف والملحقات الأخرى ونسبة الربح المتفق عليه.

يتم تسديد ثمن كل مرابحة محل هذا العقد، وللتسديد يلتزم العميل بتوقيع سندات لأمر البنك بتاريخ الاستحقاق المعين.

يلتزم العميل بدفع ثمن المرابحة كما هو مبين في الفقرة أعلاه، طبقا للأقساط المذكورة في الأمر/الأوامر بالشراء المرفق(ة) بهذا العقد والذي يعتبر جزءا لا يتجزأ منه.

في حالة تسديد مبلغ الدين قبل الاستحقاق، يمكن أن يمنح البنك العميل تخفيضا من أصل ثمن المرابحة المسدد قبل الاستحقاق وهذا ابتداء من الشهر السادس بعد فتح القرض.

يرخص العميل للبنك بموجب هذا العقد، عند حلول أجل الاستحقاق، خصم المبالغ المستحقة في إطار هذا العقد من كل حساب مفتوح باسمه على دفاتر البنك.

**المادة الرابعة: شروط التمويل**

**الشروط الموقفة:**

1. فتح حساب الشيك.
2. دفع الحصة الشخصية + عمولات التسيير وعلاوة التأمين، مصاريف الملف.
3. امضاء اتفاقية القرض من نوع مرابحة عقارية + امضاء سند لا يور سنوي.
4. امضاء طلب الانخراط الفردي لدى AXA.
5. امضاء طلب الانخراط لدى CIAR.
6. الحصول على أمر تسليم من الممون.
7. استشارة مركزية المخاطر.

**الشروط الغير موقفة:**

1. امضاء سندات الأمر السنوية.
2. امضاء جدول التسديد.
3. الحصول على عقد التأمين عن عدم الدفع.
4. الحصول على الفاتورة النهائية.

**الشروط المالية:**

1. هامش الربح الفعلي الإجمالي 11.17% الذي يمثل المعدل السنوي المعبر عنه بالنسبة المنوية الخاصة بالتمويل الحالي والمتضمن هامش الربح، المصاريف، الأقطاعات المرتبطة والتواع الأخرى المرتبطة بالحصول على التمويل موضوع هذا العقد.
2. عمولة التسيير 1%.

3



## الملحق رقم 5 العقد المبرم بين البنك و الزبون الصفحة 4

بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria



**المادة الخامسة: ائكتاب التأمينات**

يلتزم العميل بائكتاب عقود التامين التالية:

1. عقد تأمين عن خطر العجز عن التسديد لدى شركة التأمينات المتعاقدة مع البنك،
2. تأمين عن خطر العجز الكلي والدائم وكذا الوفاة لدى شركة التأمينات المتعاقدة مع البنك.

أقساط التامين المتعلقة بالتأمينات المذكورة أعلاه يتم تسديدها كما يلي:

- القسط الوحيد المتعلق بالتامين عن خطر العجز عن التسديد يجب دفعه كلية ومرة واحدة في الحساب المخصص لهذا الغرض وذلك قبل تسريح التمويل.
- القسط الأول المتعلق بالتامين عن خطر العجز الكلي والدائم وكذا الوفاة يجب دفعه في حساب العميل المفتوح لدى البنك وذلك قبل تسريح التمويل الأقساط المتبقية يتم إدماجها في جدول التسديد واقتطاعها شهريا وذلك طول مدة التمويل.

**المادة السادسة: التزامات العميل**

يلتزم العميل بموجب هذا العقد بتسديد مبلغ التمويل كليا إلى جانب كافة المصاريف والملحقات الأخرى ونسبة الربح المتفق عليه، محقق الأداء بواسطة السندات لأمر الموقع عليها وبظل مسؤولا أمام البنك إلى غاية التسديد الكلي والفعلي للدين.

يدفع للبنك بمجرد تحصيلها، النقود، الشيكات وأي وسيلة دفع أخرى خاصة ببيع العتاد المنزلي، محل هذا التمويل في حدود مبلغ ثمن المرابحة كما حدد في المادة 3 أعلاه.

**المادة السابعة: غرامات التأخير**

يجب للبنك أن يفرض على المدين المماطل غرامة تأخير من المبلغ المستحق وفق النسب المنصوص عليها في الشروط المصرفية السارية المفعول لدى بنك الخليج الجزائر، عن كل تأخير، بغض النظر عن الوسائل الأخرى التي يمنحها له القانون لتحصيـل دينه.

**المادة الثامنة: احتجاجات**

يصرح العميل بأنه يعني البنك من كل احتجاج أو معارضة احتجاج وكل رجوع لعدم الوفاء، وهذا على سبيل الذكر فقط لا الحصر.

**المادة التاسعة: الشروط الفاسخة للعقد**

- يصبح مبلغ الدين مستحق الأداء فورا، و يمكن فسخ العقد تلقائيا في حالة عدم احترام العميل لأي شرط من شروط هذا العقد وخاصة في الحالات التالية:

- في حالة عدم الوفاء في الموعد بأحد الالتزامات المكتتبه بموجب هذا العقد.
- في حالة عدم دفع أي قسط من أقساط المرابحة عند الاستحقاق.
- في حالة التوقف عن التجارة، الإفلاس، التسوية القضائية، التوقف عن النشاط الذي أبرم في إطاره العقد أو التوقف عن الدفع.
- في حالة عدم تمكن البنك لسبب ما من تسجيل الضمان المتفق عليه من الدرجة الأولى على الممتلكات المخصصة من العميل كضمان لتسديد التمويل محل هذا العقد، أو سبق وأن خصصت هذه الممتلكات لفائدة بائع آخر أو أي دائن آخر.

الملحق رقم 5 العقد المبرم بين البنك و الزبون الصفحة 5

بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria 

- في حالة البيع الودي أو القضائي للممتلكات المخصصة من طرف العميل كضمان، وكذلك في حالة إجبارها، إتلافها أو تخصيصها كحصة في شركة تحت أي شكل كان.
  - في حالة ما إذا كان العميل محل متابعة قضائية من شأنها إعاقة تسديده لثمن المراجعة المشار إليه أعلاه.
  - في حالة عدم تغطية التأمين المكتتب لقيمة السلع المشتراة بواسطة هذا التمويل.
  - في حالة وفاة المدين، يعتبر أصل الدين بما فيه نسبة الربح، التكاليف والمصاريف غير قابلة للتجزئة مستحق الأداء ويمكن مطالبته من كل واحد من ورثة المدين.
- وبصفة عامة في كل الحالات الواردة في القانون.

المادة العاشرة: المصاريف والحقوق

اتفق الطرفان على أن تكون كل المصاريف، الحقوق والأتعاب بما فيها أتعاب الموثقين والمحامين والمحضرين القضائيين ومحافظي البيع بالمزاد وكذا مصاريف الإجراءات التي قد يتخذها البنك لتحصيل مبلغ التمويل الخاصة بهذا العقد أو المترتبة عنه حالا ومستقبلا على عاتق العميل وحده الذي يوافق على ذلك صراحة وذلك بأن يدفعها مباشرة أو بخصمها من حسابه أو حساباته المفتوحة لدى البنك دون الحاجة إلى إذن مسبق منه.

المادة الحادية عشر: المرفقات

تعتبر مرفقات العقد وأي مستندات أخرى يتفق عليها الطرفان كتابيا، جزءا لا يتجزأ من هذا العقد ومكملا له.

المادة الثانية عشر: الموطن

لتنفيذ هذا العقد، اختار الطرفان موطنا لهما العناوين المذكورة في التمهيد أعلاه.

المادة الثالثة عشر: حل النزاعات

اتفق الطرفان على أن أي خلاف ناشئ عن تنفيذ هذا العقد أو تفسيره لم يتمكن الطرفان من حله وديا يحال على محكمة بئر مراد رايس.

المادة الرابعة عشر: عدد النسخ

حرر هذا العقد من ثلاثة نسخ أصلية موقعة من الطرفين بإرادة حرة خالية من العيوب الشرعية أو القانونية.

حرر بورقلة في 2017/07/20

العميل





البنك



قرأت وصادقت

27/07/2017 15:00

1743112



## الملحق رقم 6 : اقساط التسديد (1)

بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria

## Tableau d'amortissement

N° Prêt: 0120357 N° de compte: 1628981

Nom &amp; Prénom: [REDACTED]

Date de naissance: [REDACTED]

Adresse: N12 AVENUE [REDACTED] OUARGLA

Code postal: 30000

Type de prêt: MOURABAHA TASHILET

Objet financé: BIENS DOMESTIQUES

Montant initial du prêt: 600,950.00 DA

Montant total des deblocages: 600,950.00 DA

Marge: 10%

Montant commission d'engagement: 0.00 DA

Montant total dû: 600,950.00 DA

Date de consolidation: 16/08/2017

Durée de prêt: 60 Mois

Différé: 0 Mois



N°	Echeance	Cap/Restant	Cap/Principal	Marge	TVA	Bonification	Montant ADE	Mont/Echeance
1	2017-09-30	593571.97	7378.03	5007.92	951.5	0	174.28	13511.73
2	2017-09-30	586120.78	7451.19	4946.43	939.82	0	174.28	13511.73
3	2017-10-30	578595.69	7525.09	4884.34	928.02	0	174.28	13511.73
4	2017-11-30	570995.98	7599.71	4821.63	916.11	0	174.28	13511.73
5	2017-12-30	563320.91	7675.07	4758.3	904.08	0	174.28	13511.73
6	2018-01-30	555569.73	7751.18	4694.34	891.92	0	174.28	13511.73
7	2018-02-28	547741.68	7828.05	4629.75	879.65	0	174.28	13511.73



## الملحق رقم 6 : اقساط التسديد (2)

8	2018-03-30	539636	7905.68	4564.51	867.26	0	174.28	13511.73
9	2018-04-30	531851.92	7984.08	4496.63	854.74	0	174.28	13511.73
10	2018-05-30	523788.67	8063.25	4432.1	842.1	0	174.28	13511.73
11	2018-06-30	515645.46	8143.21	4364.91	829.33	0	174.28	13511.73
12	2018-07-30	507421.49	8223.97	4297.05	816.44	0	174.28	13511.73
13	2018-08-30	499115.97	8305.52	4228.51	803.42	0	174.28	13511.73
14	2018-09-30	490728.09	8387.88	4159.3	790.27	0	174.28	13511.73
15	2018-10-30	482257.03	8471.06	4089.4	776.99	0	174.28	13511.73
16	2018-11-30	473701.96	8555.07	4018.81	763.57	0	174.28	13511.73
17	2018-12-30	465062.05	8639.91	3947.52	750.03	0	174.28	13511.73
18	2019-01-30	456336.47	8725.58	3875.52	736.35	0	174.28	13511.73
19	2019-02-28	447524.36	8812.11	3802.8	722.53	0	174.28	13511.73
20	2019-03-30	438624.86	8899.5	3729.37	708.58	0	174.28	13511.73
21	2019-04-30	429637.11	8987.75	3655.21	694.49	0	174.28	13511.73
22	2019-05-30	420560.23	9076.88	3580.31	680.26	0	174.28	13511.73
23	2019-06-30	411393.34	9166.89	3504.67	665.89	0	174.28	13511.73
24	2019-07-30	402135.54	9257.8	3428.28	651.37	0	174.28	13511.73
25	2019-08-30	392785.93	9349.61	3351.13	636.71	0	174.28	13511.73
26	2019-09-30	383343.61	9442.32	3273.22	621.81	0	174.28	13511.73
27	2019-10-30	373807.65	9535.96	3194.53	606.96	0	174.28	13511.73
28	2019-11-30	364177.13	9630.52	3115.06	591.86	0	174.28	13511.73
29	2019-12-30	354451.1	9726.03	3034.81	576.61	0	174.28	13511.73
30	2020-01-30	344628.62	9822.48	2953.76	561.21	0	174.28	13511.73
31	2020-02-29	334708.74	9919.88	2871.91	545.66	0	174.28	13511.73
32	2020-03-30	324690.49	10018.25	2789.24	529.86	0	174.28	13511.73
33	2020-04-30	314572.89	10117.6	2705.75	514.09	0	174.28	13511.73
34	2020-05-30	304354.95	10217.94	2621.44	499.07	0	174.28	13511.73
35	2020-06-30	294035.59	10319.26	2536.29	481.9	0	174.28	13511.73
36	2020-07-30	283614.09	10421.6	2450.3	465.55	0	174.28	13511.73
37	2020-08-30	273089.15	10524.94	2363.45	449.06	0	174.28	13511.73
38	2020-09-30	262459.83	10629.32	2275.74	432.39	0	174.28	13511.73





الملحق رقم 6 : اقساط التسديد (3)

39	2020-10-30	251725.11	10734.72	2187.17	415.56	0	174.28	13511.73
40	2020-11-30	240883.93	10841.18	2097.71	398.56	0	174.28	13511.73
41	2020-12-30	229935.25	10948.68	2007.37	381.4	0	174.28	13511.73
42	2021-01-30	218877.99	11057.26	1916.13	364.08	0	174.28	13511.73
43	2021-02-28	207711.08	11166.91	1823.98	346.56	0	174.28	13511.73
44	2021-03-30	196433.43	11277.85	1730.93	328.98	0	174.28	13511.73
45	2021-04-30	185043.94	11389.49	1636.95	311.02	0	174.28	13511.73
46	2021-05-30	173541.51	11502.43	1542.03	292.99	0	174.28	13511.73
47	2021-06-30	161925.01	11615.5	1446.18	274.77	0	174.28	13511.73
48	2021-07-30	150193.32	11731.69	1349.38	256.38	0	174.28	13511.73
49	2021-08-30	138345.29	11848.03	1251.61	237.81	0	174.28	13511.73
50	2021-09-30	126379.76	11965.53	1152.88	219.05	0	174.28	13511.73
51	2021-10-30	114295.58	12084.18	1053.16	200.1	0	174.28	13511.73
52	2021-11-30	102091.56	12204.02	952.46	180.97	0	174.28	13511.73
53	2021-12-30	89766.52	12325.04	850.76	161.64	0	174.28	13511.73
54	2022-01-30	77319.25	12447.27	748.05	142.13	0	174.28	13511.73
55	2022-02-28	64748.55	12570.7	644.33	122.42	0	174.28	13511.73
56	2022-03-30	52053.19	12695.36	539.57	102.52	0	174.28	13511.73
57	2022-04-30	39231.93	12821.26	433.78	82.42	0	174.28	13511.73
58	2022-05-30	26283.53	12948.4	326.93	62.12	0	174.28	13511.73
59	2022-06-30	13206.73	13076.8	219.03	41.62	0	174.28	13511.73
60	2022-07-30	0	13206.73	110.06	20.91	0	174.28	13511.73



قراءة فقط



Fiche de Synthèse : Crédit Teshilat	
Régionale	CENTRE
Agence	OUARGLA 300

Nom et Prénom	[REDACTED]
Date et lieu de naissance	[REDACTED] GLA
Adresse Personnelle	CITE SI HAOUES OUARGLA
Nature de la propriété actuelle	PROPRIETAIRE
Situation familiale	MARIE
Nombre de personnes à charge	02
Fonction	EMPLOYEE
Employeur	LA POLICE
Date de recrutement	28/01/2008
Revenu	46 000.00DA
Domiciliation du salaire	CCP
Informations sur le conjoint	Nom et prénom : [REDACTED] Fonction : EMPLOYEE      Employeur : ENSEIGNEMENT Salaire / Revenu : 43 000.00DA
Consultation CDREM au niveau du Département Retail	
<b>Demande du client</b>	
Nom du Fournisseur	[REDACTED] QUE
Prix des équipements domestiques TTC :	600 950.00 .DA
Apport personnel :	00.00 DA
Montant sollicité :	600 950.00 DA
Durée sollicité :	5 ANS
Type de crédit : TESHILET	Montant Crédit : 600 950.00 DA      Durée : 5 ans
Apport personnel : 00.00 DA	TEG : %      Mensualité : 13 340 .00 DA      Endettement : 29 %
<u>Avis de l'agence</u>	
Favorable	le 07/06/2017 Mohamed Directeur d'Agence
<u>Avis du Département Crédit Aux particuliers</u>	
<u>Avis des Membres s du comité</u>	

Nom du client  
../.. / 2017

الملحق رقم 8: المتوسطات الجسائية للمتغيرات الديمغرافية

**Statistiques**

الجنس

N	Valide	70
	Manquante	0

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	40	57,1	57,1	57,1
انثى	30	42,9	42,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Statistiques**

السن

N	Valide	70
	Manquante	0

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 25 الى 35 سنة	12	17,1	17,1	17,1
من 35 الى 45 سنة	49	70,0	70,0	87,1
اكبر من 45	9	12,9	12,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## Statistiques

الوظيفية العائلية

N	Valide	70
	Manquante	0

الوظيفية العائلية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اعزب	48	68,6	68,6	68,6
متزوج	22	31,4	31,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## Statistiques

المنصب التسلسلي

N	Valide	70
	Manquante	0

المنصب التسلسلي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اطار سامي	21	30,0	30,0	30,0
اطار	28	40,0	40,0	70,0
عون	9	12,9	12,9	82,9
عون منقذ	12	17,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## Statistiques

الدخل

N	Valide	70
	Manquante	0

الدخل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 20000 الى 40000 دج	21	30,0	30,0	30,0
من 40000 الى 60000 دج	15	21,4	21,4	51,4
اكثر من 60000 دج	34	48,6	48,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## الملحق رقم 9: درجة الاستجابة للمحاور

## Statistiques

	المنتج الاجنبي منافس قوي بالنسبة للمنتج المحلي	ارتفاع الاسعار في تزايد مستمر ولاكن الدخل بقي ثابت	ارتفاع الاسعار والرغبة في زيادة الحاجات تدفعك للطلب فرض	جودة المنتج الجزائري تستحق سعرها
N	Valide 70	70	70	70
	Manquante 0	0	0	0
Moyenne	1,10	1,19	1,53	2,21
Ecart-type	,422	,546	,737	,866

## Tableau de fréquences

المنتج الاجنبي منافس قوي بالنسبة للمنتج المحلي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	66	94,3	94,3	94,3
محايد	1	1,4	1,4	95,7
غير موافق	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## Tableau de fréquences

اهمية القرض الاستهلاكي تكمن في الحصول على منتجات محلية في اسرع وقت

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	55	78,6	78,6	78,6
محايد	8	11,4	11,4	90,0
غير موافق	7	10,0	10,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### Statistiques

	القرض مخصص لأصحاب الدخل 4 مابين ونصف سنتم فما فوق لطلب لطلب السيارة	القرض مخصص لأصحاب الدخل 6 مابين سنتم فما فوق لطلب السيارة	القسط 30 % من الدخل	مدة تسديد القرض لا تتعدى 60 شهر اي 5 سنوات	مدة دراسة ملف القرض شهر	لبحصل الزبون على المنتج يجب عليه التواصل مع البنك
N Valide	70	70	70	70	70	70
Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	1,83	1,93	1,63	1,61	1,83	1,54
Ecart-type	,868	,906	,802	,822	,884	,811

## Tableau de fréquences

القرض مخصص لأصحاب الدخل 6 ملايين سنتم فما فوق لطلب السيارة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	33	47,1	47,1	47,1
محايد	16	22,9	22,9	70,0
غير موافق	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### Statistiques

		الخدمة المقدمة من طرف البنك لها أهمية بالغة في سير عملية منح القرض	اطلاع المستهلك على اجراءات منح القرض قبل امضاء العقد	الزامية حماية الزبون في عقد القرض
N	Valide	70	70	70
	Manquante	0	0	0
	Moyenne	1,44	1,21	1,04
	Ecart-type	,754	,535	,204

### Tableau de fréquences

البنك يراعي الحالة الاجتماعية للزبون

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	50	71,4	71,4	71,4
محايد	9	12,9	12,9	84,3
غير موافق	11	15,7	15,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الملحق رقم: 10 : المتوسط الحسابي لتأثير القرض الاستهلاكي على الحاجات التمويلية للعائلات

الجزائرية

### Statistiques

تأثير القرض على العائلات

N	Valide	70
	Manquante	0
	Moyenne	2,24
	Ecart-type	,875

تأثير القرض على العائلات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ايجابي	20	28,6	28,6	28,6
سلبي	13	18,6	18,6	47,1
بدون فائدة	37	52,9	52,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الملحق رقم 11 : مقياس الفا كرومباخ لاسئلة الاستبيان

	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	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
ارتفاع الاسعار في تزايد مستمر ولاكن الدخل بقي ثابت	18,68	13,271	-,084	,146	,565
اهمية القرض الاستهلاكي تكمن في الحصول على منتجات محلية في اسرع وقت	18,56	11,529	,278	,351	,496
القرض الاستهلاكي يساهم في تنمية الاقتصاد	18,00	11,475	,226	,285	,507
القرض مخصص لأصحاب الدخل 6 ما بين سنتيم فما فوق لطلب السيارة	18,02	11,983	,089	,480	,545
القرض مخصص لأصحاب الدخل 4 ما بين ونصف سنتيم فما فوق لطلب الاتات المنزلي	17,90	11,040	,226	,583	,508
القسط 30 % من الدخل	18,26	11,178	,271	,240	,495
مدة تسديد القرض لا تتعدى 60 شهر اي 5 سنوات	18,29	11,390	,227	,325	,507
مدة دراسة ملف القرض شهر	18,03	10,884	,271	,214	,494
الخدمة المقدمة من طرف البنك لها اهمية بالغة في سير عملية منح القرض	18,65	11,970	,247	,223	,506
اطلاع المستهلك على اجراءات منح القرض قبل امضاء العقد	18,84	13,351	-,094	,203	,544
الزامية حماية المستهلك في عقد القرض	18,76	12,613	,180	,200	,521
ليحصل الزبون على المنتج يجب عليه التواصل مع البنك	18,35	10,495	,405	,392	,458
ارتفاع الاسعار والرغبة في زيادة الحاجات تدفعك للطلب قرض	18,31	11,298	,270	,243	,496



# الفهرس

I	الإهداء
II	الشكر
III	ملخص الدراسة
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ	المقدم

الفصل الأول : اساسيات القرض الاستهلاكي و الاستهلاك العائلي الجزائري

2	مقدمة الفصل
	المبحث الأول: اعموميات حول القرض الاستهلاكي و الاستهلاك العائلي
3	
3	المطلب الأول: مفاهيم حول القرض الاستهلاكي
3	الفرع الأول: نشأة تعريف و أهمية القرض الاستهلاكي
3	أولا : نشأة القرض الاستهلاكي
3	ثانيا : تعريف القرض الاستهلاكي:
4	ثالثا: أهمية القرض الاستهلاكي
4	الفرع الثاني: واقع المنتج الوطني المؤهل للقرض الاستهلاكي
4	الفرع الثالث: مضمون وإجراءات منح ال(قرض الاستهلاكي
5	أولا: مضمون القرض الاستهلاكي
6	ثانيا: إجراءات من القرض الاستهلاكي:
7	المطلب الثاني: مفاهيم حول الاستهلاك العائلي
7	الفرع الأول: تعريف الاستهلاك العائلي الجزائري

7	ثانيا: أنواع الاستهلاك العائلي
8	الفرع الثاني: واقع الاستهلاك العائلي الجزائري
8	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للدراسات السابقة
8	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
9	الفرع الأول: الدراسات العربية
10	الفرع الثاني: الدراسات الاجنبية
11	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
11	الفرع الأول: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة
12	الفرع الثاني: تحليل الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
13	خلاصة الفصل
14	الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لكفاءة القرض الاستهلاكي
15	مقدمة الفصل
16	المبحث الأول: منهجية الدراسة و الأدوات المستخدمة
16	المطلب الأول: المنهجية المتبعة
16	الفرع الأول: تعريف البنك محل الدراسة
17	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
17	الفرع الثالث: بيانات وطرق وأدوات بالدراسة
18	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة لجمع البيانات
18	الفرع الأول: طبيعة متغيرات الدراسة
18	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية و القياسية المستخدمة
19	الفرع الثاني: البرامج المستخدمة في جمع البيانات
19	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
19	المطلب الأول: عرض النتائج الدراسة التطبيقية
19	الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص العينة الوصفية
23	الفرع الثاني: النتائج المتعلقة براء العينة اتجاه الاستبيان
29	الفرع الثالث: نتائج اختبار الفرضيات

31	المطلب الثاني: : النتائج الدراسة ومناقشتها
31	الفرع الأول: النتائج
31	أولاً: النتائج المتعلقة بوصف العينة
32	ثانياً: نتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
32	الفرع الثاني: مناقشة النتائج
31	أولاً: مناقشة النتائج لمعلقة بوصف العينة
32	ثانياً: مناقشة النتائج لمعلقة بفرضيات الدراسة
33	خلاصة الفصل
3 5	الخاتمة
37	قائمة المراجع
40	الملاحق
57	الفهرس