

جامعة أحمد دراية - أدرار -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت عنوان

أنظمة الدفع ودورها في تنافسية البنوك دراسة حالة: بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار -

اعداد الطالبة:

- بريقة لطيفة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
نعماي رشيدة	أستاذ مساعدة - أ -	رئيسا
قويدري عبد الرحمان	استاذ مساعد - أ -	مشرقا
صديقي عبد الكريم	استاذ مساعد - أ -	مناقشا

السنة الجامعية: 2018 - 2019



شكر وعرفان

قال تعالى: (رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ بِعَمَلِكَ الْتَّيَّ أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ حَالِيًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ) صدق الله العظيم
وقال صلى الله عليه وسلم: (من لم يشكر الناس لم يشكر الله)

أولاً أوجه خالص شكري لله تعالى الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع، وأطلي على نبيه عليه أفضل الصلاة والتسليم

ولا يسعني إلى أن أتقدم أيضاً بالشكر الجزيل إلى من كانت نصائحه وتوجيهاته سراجاً منيراً والذي أعطى لهذه المهمة معنى ومسؤولية أستاذي الفاضل "قويدري عبد الرحمان" كما أتقدم بالشكر إلى من قدم لي يد العون والمساعدة الأستاذ "جليلا عبد الخليل" الذي لم يبخل عليا بمعلوماتية توجيهاته و نصائحه

كما لا أنسى أصحاب القلب الطيب من تقاسموا معي عطفهم وحملوا معي عنان هذا العمل "عبد الهادي هوارية"

ونتقدم بالتقدير والاحترام إلى كافة أساتذة الذين لم يبخلوا علينا بإضافاتهم العلمية، والذين اشرفوا على تدريبنا طيلة هذه المسيرة التعليمية وسمروا للإيصال الرسالة العلمية للطلبة، بالأخص الأستاذ "ولد باحمو سمير، تيقاوي العريبي، ساوس الشيخ" كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذه المذكرة وخاصة موظفو بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

إليكم جميعاً أوجه تشكري وفقكم الله ونور خطاكم وخدمتم أوفياء للعلم والمعرفة

اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب
اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك
"الله جل جلاله"

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين
"سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل
المبتغى، إلى الإنسان الذي أمتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام
مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولى في الحياة،
أبي الغالي على قلبي أطل الله في عمره؛

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني
حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد، وكانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعني خطوة خطوة
في عملي، إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي الغالية أعز ما أملك على
القلبي والعيني جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين؛

إليهما أهدي هذا العمل المتواضع ليك أدخل على قلبهما شيئا من السعادة إلى إخوتي

و أخواتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة؛ "فاطيمة وياسمينة وخديجة وعبد الغني ومحمد" لا ننس أخي عمر وزوجته سامية
وابنهما الصغير "محيي الدين" واحتي سميرة وزوجها وأبنتها الصغيرة "هناء"

والى أولئك الذين غطوني بجناح الحب والحنان جدتي وخالاتي، رحمة، ساسية، الطاهرة، والى أبنائهم كل واحد باسمه. والى أبنوي
خالتي عامر عبد القادر وأبنائه وزوجته، و عامر عبد السلام وزوجته وأبنائه، إلى أعمامي وزوجاتهم وأبنائهم، احمد، عبد الفتاح
، عبد الرحمان ، عبد القادر ، لا ننسى عماتي وأبنائهم. إلى كل من يحمل لقب بركة، بركاوي، عامر.

إلى من كان سندا لي في هذا العمل والحياة "مبروك"

إلى الإخوة والأخوات ، إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع

الصدق الصافي إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة

والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم أصدقائي: هوارية
، دعاء ، أمينة ، نوال، أسماء وابنتها ألاء رمال، عبد الله، محجوبة.

إلى كافة زملاء الدراسة وطلبة كلية الاقتصاد دفعة 2018/2019.

كما أهدي ثمرة جهدي لأستاذي الكريم فويدري عبد الرحمان الذي كلما تظلمت الطريق

أمامي لجأت إليه فأنازها لي وكما دب اليأس في نفسي زرع فيا الأمل لأسير قدما وكما

سألت عن معرفة زودني بها وكما طلبت كمية من وقته الثمين وفره لي بالرغم من

مسؤولياته المتعددة؛

إلى كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية و علوم التسيير وعلوم التجارية ؛ بالأخص "أستاذ ولد بنحو سمير"

تسليم

قائمة الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	إهداء.
II	الشكر والتقدير.
IV	قائمة المحتويات.
VI	قائمة الجداول.
VII	قائمة الأشكال البيانية.
IX	قائمة الملاحق.
X	قائمة المختصرات والرموز.
أ-د	مقدمة.
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لأنظمة الدفع ودورها في تنافسية البنوك.	
06	تمهيد.
18-07	المبحث الأول : الأدبيات النظرية لأنظمة الدفع و تنافسية البنوك.
10-07	المطلب الأول :أساسيات حول أنظمة الدفع.
08-07	الفرع الأول : مفهوم أنظمة الدفع وتطورها.
09-08	الفرع الثاني: تصنيف أنظمة الدفع.
10	الفرع الثالث: مخاطر أنظمة الدفع.
11	المطلب الثاني:مدخل حول البنوك.
11	الفرع الأول: تعرف البنك.
12-11	الفرع الثاني: أسس عمل البنك.
15-12	الفرع الثالث: أنواع البنوك.
15	المطلب الثالث: تنافسية البنوك.
15-16	الفرع الأول: تعريف التنافسية البنكية وأهميتها.
17-16	الفرع الثاني: أنواع التنافسية.
17	الفرع الثالث: أسباب التنافسية.
17	الفرع الرابع: أهداف تنافسية.
22-18	المبحث الثاني: الدراسات العلمية السابقة.

20-18	المطلب الأول: الدراسات السابقة.
21-20	المطلب الثاني : أهم الانتقادات لدراسات السابقة.
22	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.	
24	تمهيد.
35-25	المبحث الأول :الطريقة والأدوات المستعملة.
27-25	المطلب الأول :الطريقة المتبعة في الدراسة.
25	الفرع الأول:منهج الدراسة.
25	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة.
25	الفرع الثالث: عينة الدراسة.
26	الفرع الرابع: متغيرات الدراسة.
35-26	المطلب الثاني :الأدوات المستخدمة في الدراسة.
28-26	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة.
33-27	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.
52-34	المبحث الثاني :عرض ومناقشة نتائج الدراسة.
47-34	المطلب الأول :عرض نتائج الدراسة.
38-34	الفرع الأول: خصائص أفراد عينة الدراسة.
45-38	الفرع الثاني: تحليل الوصفي لنتائج الدراسة.
50-45	المطلب الثاني :تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليه.
46-45	الفرع الأول:تحليل النتائج
48-46	الفرع الثاني: مناقشة النتائج
49	خلاصة الفصل.
51-42	الخاتمة.
57-54	قائمة المراجع.
	الملاحق.

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان	الرقم
09	تصنيفات أنظمة الدفع	(1-1)
15-12	أهم البنوك ووظائفها	(2-1)
26	عينة الدراسة في بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية	(1-2)
29	مقياس لكارث الخماسي	(2-2)
29	مجال المتوسط الحسابي للمرجح لكل مستوى لمقياس لكارث	(3-2)
30	معامل الارتباط لمحور الأول بالمجموع المحاور الكلي	(4-2)
31	معامل الارتباط لمحور الثاني بالمجموع المحاور الكلي	(5-2)
31	معامل الارتباط لمحور الثالث بالمجموع المحاور الكلي	(6-2)
32	معامل الارتباط لمحور الرابع بالمجموع المحاور الكلي	(7-2)
33	نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ	(8-2)
33	دراسة معامل الثبات ألفا كرونباخ لأجزاء الدراسة	(9-2)
34	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(10-2)
35	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(11-2)
36	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوي التعليمي	(12-2)
37	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	(13-2)
32	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	(14-2)
39	ملخص الإجابات أفراد العينة على الفقرات المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات المتعلقة بأنظمة الدفع	(15-2)
40	ملخص الإجابات أفراد العينة على الفقرات المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات المتعلقة بأنظمة الدفع التقليدية	(16-2)
42-41	ملخص الإجابات أفراد العينة على الفقرات المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات المتعلقة بأنظمة الالكترونية	(17-2)

44-43	ملخص الإجابات أفراد العينة على الفقرات المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات المتعلقة بتأسيية البنوك	(18-2)
46	اختبار التوزيع الطبيعي حسب اختبار شابيرو	(19-2)
46	معامل الارتباط بين المحاور	(20-2)
49	معامل الانحدار	(21-2)
50	معامل الانحدار المصحح	(22-2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان	الرقم
26	متغيرات الدراسة	(1-2)
34	مفردات العينة حسب الجنس	(2-2)
35	مفردات العينة حسب الفئة العمرية	(3-2)
36	مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	(4-2)
37	مفردات العينة حسب الخبرة المهنية	(5-2)
38	مفردات العينة حسب الوظيفة	(6-2)

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان
(1)	استبيان الدراسة
(2)	أسماء الأساتذة المحكمين

قائمة الاختصارات و الرموز

الاختصار /الرموز	مدلول باللغة الأجنبية	مدلول باللغة العربية
RTGS	Le système de règlement total global	نظام التسوية الإجمالية اللحظية
DNSS	Defered Net Settlement System	نظام التسوية الدفع المؤجلة
CNS	Continous Net Settlement	نظام الدفع المختلط:
NET	INTERNET	الانترنت
AGB	Gulf Bank Alegria	بنك الخليج الجزائري
BADR	Bank de l'agriculture et du Développement Rural	بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مقدمة

توطئة

نظرا للتطورات التي ظهرت في القرون الأخيرة في الصناعة المصرفية، عرفت تطور كبير وسريع والذي أحدثتها التكنولوجيا في القطاع المصرفي والمالي، حيث كان في مقدمتها وسائل وأنظمة الدفع في البنوك التي تعتبر مهمة جدا في اداء الاقتصاد، وكل هذه التطورات جاءت لمعرفة مختلف وسائل الدفع والأنظمة المستخدمة في البنوك والعمل بها في ظل المنافسة الشرسة، نجد أن موضوع التنافسية خلال السنوات الأخيرة يحتل صدارة كبيرة بين البنوك، نتيجة لظهور العديد من المتغيرات الجديدة، والتي أدت إلى ظهور تحديات تنافسية كبيرة بين البنوك.

يعد الاقتصاد و كل ما يدخل في إطار المال، و الأعمال عصب الحياة المعاصرة والقطاع المصرفي باعتباره قلب التعاملات الاقتصادية فإن تأثره بالتكنولوجيا الحديثة سيعود بنفع كبير على الاقتصادات الوطنية بتزايد عمليات الاندماج بين البنوك العالمية، واشتداد المنافسة والانتشار السريع لمفهوم البنوك الشاملة مما يساعد البنوك على تحسين وتنويع الخدمة وسرعة تقديمها خارج الحدود مع انخفاض تكلفتها، فقد ارتفع في السنوات الأخيرة عدد البنوك المعتمدة على الوسائل الالكترونية كالبطاقات لبنكية بأنواعها المختلفة والشيكات الالكترونية والتحويلات الالكترونية...ألخ، بالإضافة إلى استخدام الواسع لشبكة الانترنت والتي أصبحت لها الأهمية كبيرة في تسوية المعاملات المختلفة.

وبالرغم من وجود مجموعة الدول التي شرعت في استعمال الوسائل الدفع الحديثة غير أن هناك بعض الدول لم تشرع في استعمال واستخدام هذه الوسائل، وان استخدمتها بشكل صغير وتخص بالذكر الجزائر، حيث يعتبر تحدث عصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذو أولوية بالنسبة لها في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، ومن جهة أخرى الاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية، وإرساء أسس منظومة مصرفية تتميز بالحدثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي .

الإشكالية:

- على ضوء ما سبق، يمكن صياغة الإشكالية الجوهرية الرئيسية لهذا البحث على النحو الآتي:
- ما الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع في تنافسية البنوك ؟
- بناء على الإشكالية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية على النحو التالي:
- ماهي أنظمة الدفع الأكثر استعمالا في البنوك ؟
 - أين يكمن دور أنظمة الدفع في تنافسية البنوك ؟
 - أين تكمن أهمية أنظمة الدفع في كل من بنك الخليج و بنك الفلاحة والتنمية الريفية بادرار ؟
 - ما العلاقة بين أنظمة الدفع وتنافسية البنوك ؟

- فرضيات البحث:

للإجابة على الإشكالية والأسئلة المطروحة وهذا بغرض الإلمام بجوانب الموضوع قمنا بالاستعانة بالفرضيات المبدئية، لنحاول إثبات صحتها من خطئها كالتالي :

الفرضية الأولى: لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع التقليدية على تنافسية البنوك عند مستوى معنوية 0.05.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الإلكترونية على تنافسية البنوك عند مستوى المعنوية 0.05 .

- أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث فيما يلي :

- تعتبر أنظمة الدفع أهم مؤشرات الهامة في النظام المالي المصرفي .
- تسعى الدراسة إلى ربط بين أنظمة الدفع وتنافسية البنوك والتعرف عليهما.
- مساعدة الباحثين والدراسيين في مجال المصرفي لتوفير المعلومات وجعل الدراسة كمرجعية علمية للباحثين.

- كذلك من حيث تسوية المدفوعات التي تلعب دورا في منع أية حركات غير مرغوب فيها في الأسواق .

- أهداف البحث:

يمكن إدراج أهداف الدراسة فيما يلي :

- محاولة معرفة الهدف من أنظمة الدفع، وكيفية التعامل بها في البنوك .
- تقييم أداء أنظمة الدفع .
- محاولة معرفة ما إذا كانت توجد تنافسية في أنظمة الدفع في بنك الخليج، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بادرار .

- مبررات اختيار الموضوع :

لقد تعددت أسباب اختيار الموضوع والتي يمكن إدراج البعض منها:

- كونه موضوع يدخل ضمن الاختصاص .
- الاستمرارية في التطورات التكنولوجية المتعلقة بأنظمة الدفع والتنافسية .
- معرفة ما إذا كانت للبنوك استجابة حول هذه المتغيرات الحاصلة في العالم.
- معرفة ما إذا كانت توجد تنافسية قوية بين البنوك .

- حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود المكانية : نظرا لأهمية أنظمة الدفع تم إسقاط دراستنا على بنك الخليج ، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بادرار .

- الحدود الزمنية : قد تمت الدراسة في حدود أشهر من ديسمبر إلى ابريل 2018/2019.

- منهج الدراسة :

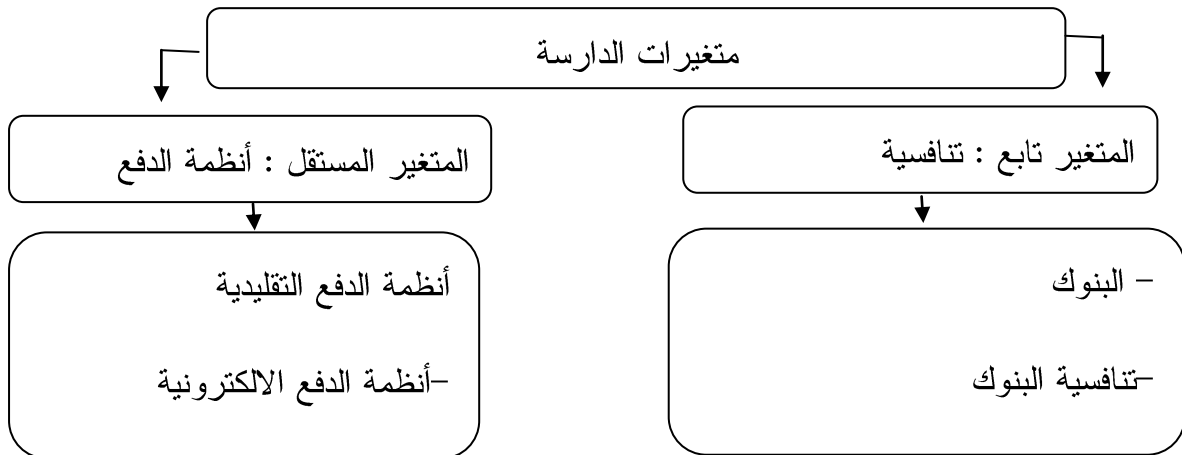
لمعالجة موضوع بحثنا هذا وللإلمام بجميع جوانبه اعتمدنا المنهجين الوصفي والتحليلي كونهما الأنسب لهاته الدراسة ،حيث أن المنهج الوصفي الذي تناول الجزء النظري من الموضوع ، الذي يحتوي على أنظمة الدفع وتنافسية البنوك وكذلك أهم الدراسات السابقة، وفي الإطار الأدبيات التطبيقية اعتمدنا المنهج التحليلي وذلك من خلال التحليل الإحصائي للبيانات، والمعلومات التي تم جمعها عن طريق أسلوب الاستبيان باستخدام برمجية لتحليل المعلومات المحصل عليها .

- أدوات الدراسة: قد اعتمدنا في دراستنا على مجموعة من الأدوات التي تتمثل فيما يلي:

- **المراجع :** ذلك من أجل جمع المادة العلمية المتعلقة بجوانب الدراسة وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على (الكتب التي لها علاقة بالموضوع، الرسائل الجامعية، المجلات، الملتقيات، شبكة الانترنت) .
- **المقابلة الشخصية:** ذلك بإجراء مقابلات مع المختصين في المجال الذين لهم علاقة بموضوع دراستنا، و ذلك من خلال توجيه بعض الأسئلة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وتسجيل الإجابات التي تحصلت عليها من طرف المختصين.
- **الاستبيان:** لقد تم إعداده من أجل حصول على البيانات الدراسة حيث تم توزيعه على عينة الدراسة

وتم تقسيمه على عدة محاور حسب ما تحتويه الدراسة للاختبار الفرضيات المطروحة.

- **نموذج الدراسة:** بناء على الإطار نظري لموضوع الدراسة، في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها فقد شكل نموذج نهاية لدراسة الذي يتضح في الشكل التالي من متغير تابع ومتغير مستقل وما يحتويه كل متغير كما يلي



- صعوبات:

خلال فترة إعداد هذه الدراسة تلقينا بعض الصعوبات والعراقيل منها:

- عدم توفر المعلومات الكافية المتعلقة بنظام الدفع، وكذا عدم توفير المراجع المتخصصة والمتعلقة والمرتبطة مباشرة بالموضوع .
 - وإن موضوع الدراسة يحمل شقين الجزء الأول يشمل وسائل الدفع التقليدية والجزء الثاني يشمل وسائل الدفع الالكترونية، إن البنوك متوجهة بشكل كبير إلى وسائل الدفع الالكترونية، بخلاف وسائل الدفع التقليدية.
 - عدم دارية موظفين البنوك بمصطلحات العلمية كونهم عمليا أكثر عليما نتيجة مراسلة اليومية للعمل.
 - السرية التي تكتسي العمل المصرفي في الجزائر.
- الإطار العام لدراسة: انطلاقا من موضوع الدراسة ولإجابة على التساؤلات المطروحة فقد قسمنا الموضوع إلى فصلين كما يلي :
- الفصل الأول: من خلاله تم إدراج الأدبيات النظرية للدراسة حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تم تطرقه فيه إلى أهم المفاهيم الأساسية حول أنظمة الدفع وتنافسية البنوك، والمبحث الثاني والذي شمل أهم الدراسات السابقة حول الموضوع ومناقشتها .
- الفصل الثاني: قد تم احتوائه على الدراسة الميدانية حول الموضوع حيث اعتمدنا في المبحث الأول على الطريقة والأدوات التي تمت متابعتها في الدراسة، والمبحث الثاني على تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لأنظمة

الدفع و دورها في تنافسية البنوك

تمهيد

تلعب البنوك دور هام في حياة الفرد والمجتمع لما تقدمه من خدمات، من بينها أنظمة الدفع التي تتمثل في نقل القيمة من شخص إلى آخر حيث تساهم هذه الأنظمة في تحسين الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، بما أن ظهورها يتطلب وجود إطار قانوني وبنية تحتية قوية، والتي بدورها تؤدي إلى انتقالها من البيئة الدفع الورقية إلى بيئة الدفع الالكترونية هذا لا يكون إلا من خلال دعم مبادرات الدفع الحديثة المتاحة والقابلة للتطبيق، وهذا قد يؤدي إلى زيادة التنافسية بين المؤسسات المالية بمختلف أنواعها، و بهذا أصبح على البنوك التفكير في إيجاد إستراتيجية التي من خلالها يمكنها مواجهة هذه التحديات، لأن هذه تؤكد على أهمية الزبون ونوعية الخدمة المقدمة وصولاً إلى التميز كأساس للتنافسية، في حين نحاول في هذا الفصل إبراز مختلف المفاهيم حول موضوع أنظمة الدفع وتنافسية البنوك من خلال عرض الأدبيات النظرية من أجل الإلمام بهذا الموضوع، ذلك في المبحث الأول ومراجعة مختلف الدراسات السابقة في المبحث الثاني و مناقشتها.

المبحث الأول : الأسس النظرية لأنظمة الدفع في البنوك.

يستند في هذا المبحث إلى معرفة أنظمة الدفع في البنوك حيث هذه الخدمة تقدمها البنوك من بين المتعاملين في نظام المدفوعات سواء بالاعتماد على النظام اليدوي أو النظام الآلي، ومعرفة ما إذا كانت توجد تنافسية بين البنوك .

المطلب الأول : أساسيات حول أنظمة الدفع

الفرع الأول: مفهوم أنظمة الدفع وتطورها :

1- تعريف أنظمة الدفع:

نظام الدفع عبارة عن مجموعة من الوسائل، الإجراءات، و القواعد التي تضمن تحويل الأموال بين المشاركين(المصارف) في النظام و الذي يقوم على اتفاق بين المشاركين في النظام و المنسق الرئيسي للنظام، إذ يتم تحويل الأموال باستعمال وسائل أو معدات تقنية ملائمة.¹

ويبقى نظام الدفع في المصارف الجزائية بدائيا، وتعود أهم أسباب ذلك إلى المنظومة نفسها رغم الاتهامات الموجهة لمحيط وبشكل خاص قطاع البريد والمواصلات، فمازلت النقود هي وسيلة الدفع الأكثر استعمالا وتداولاً بين الزبائن والتجار، وحتى الشيك المصرفي لم يعرف رواجاً كبيراً إضافة إلى إن معالجته بصفة أوتوماتيكية لا تزال في بداية عهدها.²

2- التطور التاريخي لأنظمة الدفع : إن تطور وسائل الدفع ارتبط منذ القدم بتطور التعاملات

والمبادلات بين الأفراد في المجتمع، فبداية من المقايضة إلى النقود السلعية كان التبادل يتم بسلع مقابل سلع أخرى، ونظراً لتطور الحاجة تم سنة 556 قبل الميلاد إصدار أولى القطع النقدية المعدنية في آسيا الصغرى سميت حينها بالنقود الإغريقية، و بارتفاع حجم التبادلات كان من الضروري تسهيل تداول النقود بطرق بسيطة وآمنة مما أدى ظهور الأوراق النقدية التمثيلية للقطع النقدية والتي سميت فيما بعد الائتمانية، والتي كانت تقوم بإصدارها الهيئة الحاكمة أو البنوك فيما بعد، ليلبى بعد ذلك ظهور النقود القيدية لتسهيل تداول الأموال بأمان وسرعة دون خروجها من المصارف والبنوك التي كانت تقوم بدور الوسيط في التعاملات، وفي العصر الحديث و ابتداء من سنة 1914 تم ظهور النقود الإلكترونية التي تتماشى مع الاقتصاد الحديث والعولمة والشبكات الرقمية و تكنولوجيا، وسميت هذه النقود الإلكترونية

¹ بودور عصام، "تسيير الأخطار المالية لأنظمة الدفع -حالة الجزائرية- مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، عدد 46، ديسمبر 2016، المجلد ب ص ص 85 -101، ص 86 .

² لعريبي محمد ، حسين عبد القادر ، مداخلة بعنوان أنظمة الدفع الإلكترونية وأزمة السيولة في الجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول: "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتمادا التجارة الإلكترونية في الجزائر - عارض تجارب دولية - بمعهد العلوم الاقتصادية، مركز الجامعي بخميس مليانة، ص 2.

بالنقد الآلي والتي من أهم وسائله نجد البطاقة البنكية¹(visa master)، من خلال هذا يمكن إدراج أنظمة وسائل الدفع التي تتمثل في أنظمة الدفع التقليدية التي تعتبر أكثر فعالية بالنسبة للعمليات التجارية التي تشمل على (الشيكات، التحويلات، الاقتراعات، السندات التجارية)، و تتمثل حدود هذه الأنظمة في سياق المدفوعات عبر الإنترنت، قلة الاستخدام، انعدام الأمن، ارتفاع تكاليف الاستخدام للعملاء والتجار، نقص الكفاءة".²

أما أنظمة الدفع الحديثة (الالكترونية): "التي تعتبر الوسائط التي تساعد على عملية الدفع الإلكتروني عبر الشبكات اللاسلكية وعبر الإنترنت، وتشمل كذلك على (البطاقة البنكية - البطاقة الذكية - النقود الالكترونية - المحافظ الالكترونية- الشيكات الالكترونية - التحويلات المالية الالكترونية)".³

الفرع الثاني : تصنيف أنظمة الدفع

يمكن تصنف أنظمة الدفع بالتركيز على عدة خصائص كطبيعة الأموال المشاركة في التحويل و طريقة التسوية أو التسديد،⁴ حيث قد تم إحداث تغييرات جذرية بخصوص أنظمة تسوية المدفوعات فيما يتعلق بعمليات المقاصة اليدوية الذي كان يعتمد على أسلوب اليدوي غالبا وذلك بغية تفادي الاستخدام الواسع للشيكات الذي طغى على بقية وسائل الدفع، وتبادلها بين المتعاملين في غرفة المقاصة اليدوية مما جعلها عرضة للسرقة أو الضياع، هذا دون أن ننسى المدة الطويلة التي تستغرقها الشيكات العادية لتحصيل قيمتها فكان من الضروري التدخل بسرعة لإيجاد حل لهذه المشكلة التي تعتبر عائق أمام تطور المنظومة البنكية، من خلال إيجاد نظام متكامل لنظام التسوية الإجمالية الفورية، وهو نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات،⁵ سوف يتم إدراجها في الجدول التالي:

¹ بورزق إبراهيم فوزي،دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي،دراسة حالة القرض الشعبي

الجزائري،CPA، ملخص مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بالجزائر، 2007-2008، تاريخ الاطلاع 2019/02/22، 23:28.

² Karamjeet Kaur Int ,Payment System on E-Commerce in India,Journal of Engineering Research and Applications

، تاريخ الاطلاع ، www.ijera.com ISSN : 2248-9622, P , Vol. 5, Issue 2, (Part -1) February 2015, pp.79-87

8:21، 2018/12/26

³ كفيل احمد، إدارة البحوث والتخطيط، "أنظمة الدفع ، مجلة نصف سنوية تصدر عن إدارة البحوث والتخطيط مصرف التنمية الصناعية"، العدد الأول، يونيو 2014 ،ص27، تاريخ الاطلاع 2019/02/19، 13:04.

⁴ بودرو عصام،مرجع سبق ذكره ص88 .

⁵ زبير عياش،سمية عباس، " مجلة العلوم الإنسانية ،الصيرفة الالكترونية كمدخل عصرنه وتطوير البنوك الجزائرية" ، جامعة الإخوة منتوي قسنطينة الجزائر 2016، عدد 46 ديسمبر 2016، المجلد أ.ص.ص. 339.357، ص.350. تاريخ الاطلاع

.2018.13:04/11/24

الجدول رقم (1-1): يوضح تصنيفات أنظمة الدفع .

حسب حجم مبلغ التسوية ¹	حسب طريق التسوية
<p>- أنظمة التجزئة : تعالج عمليات التجزئة، تتميز بحجم عمليات كبيرة ومبالغ إجمالية صغيرة .</p> <p>- أنظمة المبالغ الكبيرة :تعالج العمليات التي تتميز بضخامة قلة حجم العمليات.</p>	<p>-نظام التسوية الإجمالية اللحظية RTGS : هو نظام لتسوية العامة في الوقت الحقيقي للمبالغ الكبيرة² والمستعجلة التي تفوق قيمتها 10 ملايين دينار،³ وتستخدم التحويلات بشكل عام بين الشركات عندما يكون هناك شرط لنقل سريع وآمن ونهائي للقيمة في الوقت الحقيقي بدون فترة سماح.⁴</p> <p>-نظام التسوية الدفع المؤجلةDNSS: ترسل أوامر الدفع في النظام ذو النوع NET إلى مركز المقاصة طوال اليوم (حصة المقاصة) لكن التسديد لا يتم إلا في نهاية اليوم أي عند نهاية حصة المقاصة.</p> <p>نظام الدفع المختلط CNS: هي أنظمة دفع مختلطة (hybride) تجمع بين خصائص أنظمة الدفع RTGS و أنظمة الدفع NET إذ يقوم على مبدأ عدم قابلية إلغاء أوامر الدفع بالعملة المركزية كما في أنظمة RTGS ومبدأ المقاصة كما في أنظمة NET ، إذن فنظام CNS من النوع NET Real time أي أن أوامر الدفع التي تصل النظام تنفذ لحظة وصولها بعد القيام بعملية المقاصة عند دخول أمر دفع جديد) عدة مرات في اليوم عكس أنظمة NET التي تستعمل فيها تقنية المقاصة مرة واحدة نهاية اليوم، وهو مخصص للمدفوعات بين البنوك (قيمة المبلغ غير مشروطة) ومدفوعات الزبائن الكبيرة المبلغ.⁵</p>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على عدة مراجع

¹ دحية رباب، دراسة تحليلية لأداء أنظمة الدفع حالة نظام الدفع المكثف بالجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، تخصص العلوم الاقتصادية، فرع مالية، بنوك وتأمينات، جامعة المسيلة، 2011-2012، ص 37. تاريخ الاطلاع 28/11/2018، 19:30.

² عايدة عبير بلعبيدي ، واقع تحديث أنظمة الدفع في الجزائر وأثره على المنظومة المصرفية الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة (الجزائر)، مخبر مالية، بنوك وإدارة الأعمال، ص 319 . تاريخ الاطلاع 03.19:00/03/2019.

³ زغدار أحمد، حميدي كلثوم، مجلة لبحوث والدراسات العلمية، تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014، جامعة الدكتور يحيى فارس، العدد 9، الجزء 2، ديسمبر 2015، Email : revue@univ-medea.dz 19:13:44/2/2019 ص 11.

welcome to the 2018 eclition, fundament of global payment systems and practices, www. Treasurylliance. Com . 2018 treasury alliance grup iic/all rights resrved,p 7 .⁴

⁵ نفس المرجع سبق ذكره، ص 37.

الفرع الثالث: مخاطر أنظمة الدفع

يمثل موضوع المخاطر أهمية كبيرة في أنظمة الدفع بحيث يجب عليها أنظمة والأدوات الدفع تأخذ في الاعتبار العديد من المخاطر التي تعددت فيما يلي:

1- المخاطر المالية: هناك فئتان هما:

1-1- مخاطر الائتمان : "من المخاطر التي يقوم بها احد المشاركين بعدم الوفاء بالتزاماته، ويحدث خطر الائتمان بين المشاركين عندما يكون هناك الفرق بين قبول الدفع من قبل النظام والتسوية النهائية".¹

1-2- مخاطر السيولة: وتتمثل بعدم امتلاك طرف مشارك داخل نظام الدفع لأموال كافية للوفاء بالتزامات المالية داخل النظام عند الحاجة على الرغم من أنه يكون قد على القيام بذلك في وقت ما في المستقبل.²

2- مخاطر التشغيل : هي مخاطر الخسائر التي تنشأ من الأخطاء في الأفراد أو الأنظمة أو العمليات أو الأحداث الخارجية، مثل مخاطر تدور الأدوات الصناعية والمخاطر التكنولوجية ومخاطر البيئية.³

3 - خطر منظم : نظام غير كافي أو ضعيف محمي ضد المخاطر، وفشل نظام أو أحد المشاركين فيه يمكن منع المشاركين الآخرين من الامتثال للالتزامات داخل النظام، مما تسبب في عدم استقرار النظام العام. تعريف المخاطر المنهجية أكثر تعقيداً عندما يتضمن عواقب أوسع من الفشل. في هذه الحالة، من خطر انتشار التقصير إلى أجزاء أخرى من القطاع المالي والمؤسسات عدم المشاركة في نظام الفشل لن تكون قادرة على الوفاء بالتزاماتها بسبب النظام المعيب. استقرار القطاع المالي ككل سيكون مهدد.⁴

4- خطر قانوني

تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم المصرف القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة ، قد يؤدي ذلك إلى مخاطر الائتمان والسيولة لأصحاب المصلحة في نظام الدفع.⁵

¹ Kirouani Iyes Kdéveloppement et modernisation du syestème de paiement – en alégeria car BADR KHERRATA agence , universite abderhmane mira de bejaia , en vuède , l'abtention du diplème de master en sciener economique ,apntion :-mannaie,banque et environnement international,2016-2017 ; p 5

²الإطار التنظيمي لسياسة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني، الإصدار الأول، 2018 ، البنك المركزي الأردني، دائرة

الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني، قسم الدراسات والسياسات،الموقع الإلكتروني : www.cbj.gov.jo

البريد الإلكتروني 2019/3/12، 17:14، oversight@cbj.gov.jo ص 13

³مرجع سبق ص13

⁴مرجع سبق ص13

⁵بشرى محمد سلمي، مجلة جامعة كربلاء العلمية،إمكانية تبني وتطبيق مفهوم المصارف الإلكترونية، دراسة استطلاعية لعينة من المصارف التجارية، مدينة دهوك ،المجلد الثامن- العدد الأول -أنساني-2010 ، ص 136 .

المطلب الثاني: مدخل حول البنوك.

البنك هو مؤسسة وظيفتها الأساسية تلقي الودائع من الجمهور لغرض توظيفها للآخرين وفق أسس وتقنيات معينة مع توفير وسائل الدفع

الفرع الأول: تعريف البنك

للبنك عدة تعارف يمكن إدراج البعض منها :

التعريف الأول: يعرف لبنك بأنه مكان التقاء عرض الأموال بطلب عليها بمعنى أن المصارف تعمل كأوعية تتجمع فيها الأموال والمدخرات ليعاد إقراضها إلى من يستطيع ويرغب في الاستفادة وإفادة المجتمع منها عن طريق استثمارها.¹

التعريف الثاني:

- د/ جاك يوسف: يعرف بأن: المصارف المؤسسات تتمهن الوساطة في تداول النقد والائتمان بقصد الربح.

- د/ سميحة القليوبي: المؤسسات التي يكون في اختصاصها وأغراض تأسيسها قبول الودائع من العملاء وتنفيذ أوامرهم تحصيل والمتعلقة بحسابهم وصرف وتحصيل وإصدار الشيكات وكذلك منح قروض وخصم الأوراق التجارية وفتح الحسابات الجارية وتشغيلها.²

التعريف الثالث:³ البنك يفيد ويستفيد عندما يعيد استخدام ودائع المودعين، فانه بذلك يحرك رأس المال ويزيد من إنتاجيته وهكذا فهو يفيد النشاط الاقتصادي الذي يدخل فيه وهو المستفيد أيضا من خلال حصوله على فوائد وعملات وأجور وخدمات.

التعريف الرابع: البنك الذي وظيفته أن يراعي تدفق النقود والائتمان يساعد على النمو الاقتصادي المنتظم وعلى استقرار الوحدة النقدية وعلى التوازن الطويل الأجل في المدفوعات الدولية.⁴

الفرع الثاني: أسس عمل البنوك:

1- **الربحية:** تقتضي طبيعة عمل البنك قبوله الودائع من الأفراد ، دفع عوائد لهم عن هذا الودائع سواء حقق إيرادا أو لم يحقق، لذلك وان هذا الوضع يفرض على البنك العمل لتحقيق أقصى درجة

¹ عبد الماجد بلة، عبد الساوي، مجلة العلوم الاقتصادية، دور البنوك في استدامة تمويل المشروعات الصغرى لمعالجة الفقر

المجتمعي، كلية الدراسات التجارية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ص 32 .

² عربي مليكة، دروس في العمليات البنوك، فرع قانون الأعمال ، السنة الثانية ، الإرسال الثاني، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، جامعة التكوين المتواصل ، نيابة رئاسة الجامعة للدراسات و البيداغوجية ص 3

³ سميرة رزيق ، ادراة المخاطر التمويل في البنوك،دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية، مذكرة لنيل شهادة

الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف، 2010-2011 ، ص 41 .

⁴ يدو محمد، سباخن مريم، المجلة الجزائرية للاقتصاد و المالية، دور البنوك المركزية في تفعيل التمويل الإسلامية في البنوك

التقليدية، مع الإشارة للتجربة السعودية، العدد 7 - ابريل 2017 المجلد الأول ص 355 .

ربحية¹، لان هدف هذا الأخيرة هو تحقيق الربح وتعظيمه وأنها أول ما تهتم به البنوك ولى تحقيق هذا الأرباح يجب على البنك توظيف جميع الأموال التي يحصل عليها.²

2- الأمان: يطبق هذا في المصارف التجارية مما يجعلها أكثر عرضة للمخاطر والسبب في ذلك هو أن المصارف التقليدية مدينة بقيمة الودائع لجمهور المودعين وهي مجبرة على رد قيمة الوديعة وفوائدها في نهاية مدة الوديعة بغض النظر عن نتيجة أعمالها،³ ولهذا يهدف البنك من خلال مباشرة نشاطه العمل على تعظيم قيمة رأس المال لان أية خسارة يقع فيها البنك يعني التهام جزء من أموال المودعين، مما قد يؤدي إلى إفلاس البنك الأمر الذي يدفع إلى توفير اكبر قدر ممكن من الأمان للمودعين من خلال تجنب تمويل المشروعات ذات الخطورة عالية.⁴

3 - السيولة: يفترض طبيعة العمل المصرفي والعلاقة مع المودعين توفر سيولة كافية لدى المصرف تمكنه من أداء التزاماته بشكل آلي، فالبنوك التجارية لا يمكنها تأجيل سداد ما عليها من التزامات للغير (المودعين) لفترة زمنية.⁵ وان السيولة هي أول ما تهتم به البنوك من الناحية التشغيلية لان توفرها مرتبط بوجود البنك وكيانه.⁶

الفرع الثالث: أنواع البنوك

لقد كان تطور المصارف ونشوءها مرتبط ولى الدوام بتطور المجتمعات الاقتصادية واجتماعية وكانت التجارة تحدد احد أهم الأنشطة التي تساعد نموها على تطور أعمال المصارف وتنوعها. الجدول رقم (1-2): يوضح أهم البنوك ووظائفها .

اسم البنك	تعريف البنك	وظائف البنك
البنك المركزي	- هو مؤسسة نقدية حكومية تهيمن على النظام النقدي والمصرفي في البلد، ويقع على عاتقها مسؤولية إصدار العملة و مراقبة الجهاز المصرفي، وتوجيه الائتمان، لزيادة النمو الاقتصادي،	-إصدار العملة الوطنية - الإشراف والمراقبة على الجهاز المصرفي في الدولة -إصدار تصاريح العمل للبنوك الجديدة-تحديد الحد الأدنى لرأس المال للبنوك القائمة والجديدة- دعم السياسة النقدية- الرقابة على الائتمان

¹ على عبد الله شاهين، مجلة سلسلة العلوم الإنسانية، محاسبة العمليات المصرفية في المصارف التجارية والإسلامية ، المجلد 12، العدد ص511-546، الكلية التجارية، قسم محاسبة ،جامعة الإسلامية، غزة 2013-2014 ، ص 24.

http://www.alazhar.edu.ps/arabic/Deanships/Higher_Edu/Higher_Education.htm10:42 .

²يدو محمد، سياخن مريم، مرجع سبق ذكره، ص 347 .

³حسين محمد سمحان، سهيل احمد سمحان، محمود حسين الواد، النقود والمصارف، الطبعة الأولى، دار المسيرة ، عمان، 2010م- 1431هـ، ص 130 .

⁴ على عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص 24 .

⁵ على عبد الله شاهين، مرجع سبق، ص 24.

⁶يدو محمد ، سياخن مريم، مرجع سبق ذكره، ص 348.

<p>المصرفي وتنظيم كميته ونوعه وتكلفته-العمل كبنك للحكومة، والعمل كملجأ أخير للبنوك ومستشار مالي لها - الاحتفاظ باحتياجات الدولة -الإشراف على عمليات المقاصة بين لبنوك¹.</p>	<p>والمحافظة على الاستقرار النقدي عن طريق توفير الكميات النقدية المناسبة داخل الاقتصاد، وربطها بحاجات النشاط الاقتصادي²، ويضع هذا البنك أهداف السياسة النقدية بالاتفاق مع الحكومة وذلك من خلال مجلس تنسيقي³. ويهدف هذا البنك إلى تنظيم إصدار النقود والمسكوكات، ضمان قابلية التحويل العملة المحلية واستقرار سعر الصرف، تشجيع النمو الاقتصادي في دول وفق السياسة الاقتصادية العامة للدولة، تنظيم الائتمان لمصلحة الدولة.⁴</p>	
<p>-الوظائف التقليدية: تتمثل هذه الوظائف. 1- قبول الودائع من الأفراد:حيث يستقبل هذه الأموال ويقوم بحفظها لديه تحت حساب يفتح لكل مودع والإيداعات تتنوع⁵،تتمثل في مايلي: - ودائع تحت الطلب- ودائع الأجل- ودائع إشعار- ودائع الادخار. 2- منح القروض: تسمى عملية حلق النقود أو</p>	<p>- هي مؤسسات أو المنشآت الائتمانية التي تقوم بحفظ النقود المودعة لديها بصفة أمانة قابلة للسحب عند الطلب أو بعد اجل قصير مع منح الائتمان قصير الأجل¹. - كما أن هذا البنك متخصص في تمويل التجارة الداخلية و استقبال الودائع وتقديم</p>	<p>البنوك التجارية</p>

¹ محمد محمود العجلوني، البنوك الإسلامية (أحكامها ، مبادئها، تطبيقاتها، المصرفية)، الطبعة الأولى ،دار المسيرة، عمان، 2008 ، ص ص 141 142 .

² زعياط عبد الحميد، البنوك التجارية و الإسلامية ودورها في التنمية، أطروحة لنيل درجة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة الجزائر ص 12 .

³ سمير كامل عيس إبراهيم الصاوي، نموذج محاكاة بنك تجاري ،جامعة الاسكندرية، كلية التجارة ،مجموعة محاضرات السادة مدير والبنوك بالاسكندرية . ص25.

⁴ انس البكري ،وليد صافي، النقود والبنوك (بين النظرية والتطبيق)، الطبعة الأولى، دار المستقبل،2012م - 1433هـ، عمان،130، ص .

⁵مرجع سبق ص 113.

<p>الودائع. وتنقسم إلى قسمين قروض طويلة الأجل، وقروض قصيرة الأجل. "1 حيث البنك يقوم بتقديمها من أجل تحقيق أرباح عالية". 2</p> <p>3- خصم الأوراق التجارية: يتم الإقراض فيها لفترة قصيرة، عن طريق سحب كمبيالة، تكون مدتها 3 أشهر" 3</p> <p>- الوظائف الحديثة: 4</p> <p>- تأجير الصناديق الحديدية-تأخير الخزائن الحديدية -تحصيل أوراق التجارة -التحويلات الداخلية والخارجية - بيع وشراء العملات الأجنبية-عمليات الأوراق المالية- فتح اعتمادات المستندية.</p> <p>-إضافة إلى الوظيفتين : وظيفة الإشراف والرقابة ووظيفة التوزيع 5</p>	<p>القروض والعمل على خصم الأوراق التجارية، 7 ويقوم بمنح القروض ما شابه ذلك وأهم ما يميز هذا البنوك عن غيرها هو قبولها الودائع تحت الطلب 8، ويقدم هذا البنك خدمات لكافة العملاء وتقديم للمدخرين فرص متنوعة وعديدة للاستثمار أموالهم فهناك الودائع الجارية والتوفير ولأجل وشهادات الإيداع والسندات التي تصدرها البنوك التي تلاءم المدخرين الذين يرغبون في استثمار أموالهم استثمارات طويلة الأجل، وفي نفس الوقت تقدم البنوك أنواع مختلفة من القروض. 9</p>	
<p>- شراء أسهم وسندات ببعض المشروعات التنموية المحددة لها لزيادة سيولة هذه المشروعات وقدرتها على التمويل الذاتي و الاشتراك أو المساهمة في المشاريع التنموية. .</p> <p>- تكمل عمل البنوك التجارية وذلك بتقديم الخدمات التي لا يقبلها البنك التجاري وخاصة الاحتياجات الطويلة المدى. كما أنها تساهم في</p>	<p>-هي بنوك تقوم بمنح الائتمان لنوع محدود من النشاط بحيث يقدم عملها على هذا النشاط دون غيره مثل البنوك العقارية والصناعية والزراعية،* وأنها لا تزاول نشاط البنوك التجارية وإنما تتخصص بالمساهمة في النهوض بأحد قطاعات الاقتصاد القومي، يقتصر</p>	<p>البنوك المتخصصة</p>

⁶ محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، الطبعة 1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، -2013، ص 34 .

¹ محمد الوادي وآخرون، الأساس في علم الاقتصاد، الطبعة العربية دار اليازوري، عمان، 2007، ص 324.

² وفاء محمد عزت الشريف، نظام الديون، الطبعة الأولى، دار النفائس، عمان، 2010، ص 352 .

³ محمود حسين الوادي، إبراهيم محمد جريس، نضال على عباس، مبادئ علم الاقتصاد، الطبعة الأولى 2010 - الطبعة الثانية 2013، دار المسيرة، عمان، ص 335 .

⁴ سليمان ناصر، التقنيات لبنكية وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، 2012، ص 25 .

⁵ خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية (طرق المحاسبة الحديثة)، الطبعة 7، دار وائل، 2014، عمان، ص 37 .

⁷ مرجع سبق، ص، 323 .

⁸ سامر خلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار أسامة، عمان، 2009، ص 95 .

⁹ هيل عجمي جميل الجنابي، رمزي ياسين يسع ارسلان، النقود والمصارف والنظرية النقدية، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان،

<p>تحقيق التنمية كلا في مجال تخصصه وهذا يعتمد على نوع السياسة التي تضعها الحكومة في مجالات التنمية.</p> <p>- إصدار خطابات ضمان من الصندوق بالنسبة للقروض والتسهيلات الائتمانية الخارجية لاسترداد التكنولوجيا والأجهزة الصناعية من الخارج¹</p>	<p>تعاملها في يسوق رأس المال، لذلك فهي تعتمد في مواردها علي رأسمالها وعلى الاقتراض الطويل الأجل، وتمنح قروض متوسطة والطويلة الأجل.² بحيث هذا البنوك تنقسم إلي ثلاثة أنواع تتمثل فيما يلي : البنوك الصناعية- البنوك الزراعية، والبنوك العقارية³</p>	
<p>- شراء الأوراق المالية المصدرة تمهيدا لإعادة بيعها لصغار المستثمرين.</p> <p>- شراء وبيع الأوراق المالية في الأسواق الثانوية نيابة عن العملاء.</p> <p>- القيام بوظيفة وكيل المكتتبين حيث تقوم بتسويق الأوراق المالية المصدرة لتوفير التمويل طويل الأجل للشركات المصدرة</p> <p>- القيام بوظيفة صانع السوق ويؤدي في ذلك مهام على درجة كبيرة من الأهمية السوق المالي</p>	<p>تلعب دور هام في تمويل تجارة المشروعات الاقتصادية حيث تقوم بمتابعة ومراقبة وتنفيذ المشروعات كما تقوم بعمليات تتصل بتجميع وتنمية المدخرات لخدمة الاستثمار وفقا لخطط التنمية الاقتصادية.⁴</p>	<p>البنوك استثمارية</p>

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على عدة مراجع
المطلب الثالث: تنافسية البنوك.

يعد مصطلح التنافسية خاصة في أيامنا هذه من بين المصطلحات الأكثر تداولاً لدى المفكرين الاقتصاديين والسياسيين بل أكثر من ذلك لدى مختلف الأفراد مهما اختلفت مهنتهم، وتعد من أهم الظواهر التي تمثل تحدياً كبيراً للدول الصناعية المتقدمة والدول النامية حيث أصبحت التنافسية في وقتنا المعاصر أمراً لا مفر منه.

الفرع الأول: تعريف التنافسية البنكية وأهميتها

¹ <http://business.3abber.com/post/86176> تاريخ الاطلاع 12:10:30/1/2019

² انس البكري، مرجع سبق ذكره، ص 147 .

⁴ عبد الماجد عبد الساوي، مجلة العلوم الاقتصادية، أقاسم الفكي على، دور البنوك في استدامة المشروعات الصغرى لمعالجة الفقر المجتمعي، دراسة حالة مجموعة من المصارف السودانية لفترة من 2007 إلى 2012، ، عمادة البحث العلمي 2015/1/16 ص.120.

1 - **تعريف التنافسية البنكية :** هي درجة التي يمكن بها إنتاج خدماتها (في ظل شروط السوق) تلبية متطلبات المنافسة الأجنبية، وتقوم (في الوقت ذاته) بالمحافظة على توسيع الدخل الحقيقي المحلي.

وان تنافسية القطاع المصرفي، هي قدرته في المحافظة على حصته الأسواق المحلية، الدولية والإقليمية، والعمل على زيادتها وزيادة حجم إرباحه من خلال التنوع في عمليات المصرفية المقدمة للعملاء وخدماته، وتطوير هذه العمليات والخدمات بما يتلاءم وأذواق العملاء على مستوى المحلي والدولي والإقليمي وتحقيق عائدات مرتفعة للمساهمين والمودعين، وتحسين دخول العاملين فيه. فان النظام المالي ذو التنافسية العالية هو نظام القادر على تحقيق كفاءة في نظام الدفع وتسهيل عملية تخصيص الموارد، وتمويلها بشكل مستمر وبكفاءة.¹

- التنافسية سر نجاح البنوك والمصارف من حيث النمو بالقفزات والظفرت، مما يجعلها جديرة بالاقتراد ويجعل تأثيرها في الاقتصاد طاغيا وشاملا ومتكاملا². وان شدة المنافسة بين البنوك في الانفراد بتقديم خدمات متميزة تستقطب عن طريقها أكبر عدد من العملاء، لكن يصعب على البنك المحافظة على مستوى معين من المنافسة نظرا للظروف البيئية التي ينشط فيها البنك³.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التنافسية تعتبر مؤشر للقوة الاقتصادية ومدخل للاستمراريته ففوة اقتصاده إي بتفوقه على اقتصاديات الأخرى وقدرتها على منافستها داخليا وخارجيا .

2 - **أهمية التنافسية:** تكمن أهمية التنافسية بالنسبة للمؤسسات والبنوك، في أنها دورا هاما في إيجاد بيئة تنافسية خصبة لتحقيق كفاءة تخصيص الموارد واستخدامها، وتشجيع الإبداع والابتكار مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتعزيزها، والارتقاء بنوعية الخدمة المقدمة، وهذا ما ينعكس مباشرة على رفع مستوى الأداء وكذا خفض التكاليف والأسعار⁴.

الفرع الثاني: أنواع التنافسية

يمكن تحديد هذه الأنواع بالاعتماد على مجموعة من المعايير.

1-المعيار الموضوعي:

● **تنافسية المنتج :** تعتبر تنافسية المنتج شرطا لازما لتنافسية المؤسسة لكنه ليس كاف، وغالبا ما يتم الاعتماد على سعر التكلفة، كأداة وحيدة لتقويم تنافسية هذا الأخير ويعد هذا الأمر غير صحيح، بالاعتبار أن هناك مؤشرات أخرى قد تكون دلالة كالجودة والخدمات ما بعد البيع.

¹ عبد الحكيم عبد الله النور ، الأداء التنافسي لشركات صناعة الأدوية الأردنية في ظل الانفتاح الاقتصادي، أعدت هذه الأطروحة لنيل درجة الدكتوراه، في الاقتصاد والتخطيط، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، 2009، ص 286 .

² محسن احمد الخضري، صناعة المزاي التنافسية، منهج تحقق التقدم من خلال الخروج إلى الأفاق التنموية المستدامة بالتطبيق على الواقع الاقتصادي المعاصر، مجموعة النيل العربية، ص 227.

³ بن قرين جمال، تنافسية البنوك الجزائرية في ظل تحديات تطوير وتنوع آليات الخدمات المصرفية في التحرير المصرفي، أطروحة مقدمة لميل درجة الدكتوراه، في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية، 2017-2018، ص 13 .

⁴ عبد الحكيم عبد الله النور، مرجع سبق ذكره، ص 19 .

● **تنافسية المؤسسة:** يتم تقويمها على أساس اشمل منه في المنتج، فمن الناحية المالية مثلاً يتم تقويم المنتج بالاستناد إلى الهامش الذي يحققه، بينما تنافسية المؤسسة يتم تقويمها على أساس هامش كل المنتجات.

2- المعيار الزمني :

● **التنافسية اللحظية:** تعتمد على النتائج الايجابية المحققة خلال دورة محاسبية واحدة، غير انه لا يجب أن تتفاعل بشأنها لكونها قد تنجم عن فرصة عابرة في السوق أو ظروف أخرى جعلت المؤسسة في وضعية احتكارية .

● **القدرة التنافسية:** تختص بالفرص المستقبلية بالنظرة طويلة المدى من خلال عدة دورات استغلال.¹

الفرع الثالث: أسباب تنافسية

تتعدى الأسباب التي جعلت التنافسية الركن الأساسي في نظام الأعمال المعاص، ولعل العوامل التالية والتي تمثل في تحقيقها نتائج العولمة وحركة المتغيرات من أهمها :

- ضخامة وتعدد الفرص في الأسواق العالمية والسهولة النسبية في متابعة وملاحقة المتغيرات نتيجة تقنيات والمعلومات والاتصالات وتطور أساليب بحوث السوق.
- سهولة الاتصالات وتبادل المعلومات بين المؤسسات .
- تدفق نتائج البحوث والتطورات التقنية.

➤ زيادة الطاقات الإنتاجية وارتفاع مستويات الجودة و السهولة النسبية في دخول المنافسين جدد.²

و نتيجة للأسباب السابقة يتمتع المستهلكون و المشترون عموماً سواء من الأفراد و المؤسسات بميزة تعدد البدائل و انفتاح الفرص أمامهم للمفاضلة و الاختيار من بين المنتجات و الخدمات المتنافسة مما يضع المتنافسين في موقف صعب يتطلب بذل الجهد الأكبر أي المزيد من التنافس لإرضاء العملاء و الاستحواذ عليهم أو اقتناصهم من المنافسين.³

الفرع الرابع: أهداف التنافسية

و تهدف التنافسية بشكل عام إلى بيان مكان القوة في الدول والتعرف على مجالات التحسين في المجالات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية. كما تقوم بالتعريف بأفضل الممارسات في تلك المجالات و تقدم نماذج سياسات و برامج و مشاريع ناجحة من الدول المتقدمة للدول التي تسعى للتطور. و تقوم

¹ طيب داودي ، مجلة العلوم الإنسانية مراد محبوب ، تعزيز تنافسية المؤسسة من خلال تحقيق النجاح الاستراتيجي ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، العدد 12 ، نوفمبر 2007 ، ص 39 .

² سمية عامر بوزن ، ادراة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة ، مركز الكتاب الأكاديمي ، جامعة بشار ، الجزائر ، حيدر على المسعودي ، ص 82 .

³ بن قرين جمال مرجع سبق ذكره ، ص 94.

مختلف المؤسسات الدولية بنشر تقارير التنافسية بشكل سنوي وتحتوي قائمة ترتيب تلك الدول بشكل عام كما يتم ترتيبها حسب معايير أخرى اقتصادية و اجتماعية.¹

المبحث الثاني: دراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تخص مختلف متغيرات الدراسة وعلية سنحاول في هذا المبحث سوف نقوم بعرض ومناقشة بعض الدراسات السابقة حول الموضوع وكذا محاولة إبراز أهم الاختلافات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة .

المطلب الأول : أهم الدراسات السابقة

1- عبد الرحيم وهيبة تقييم وسائل الدفع الالكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، المركز الجامعي لتمرناست، 2010²

لقد ظهرت وسائل الدفع الالكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، و كحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، و بالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك الجهود الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية و مزايا هذه الوسائل حديثة النشأة. وبعد ظهور هذه الوسائل بدأت الآراء تتضارب حول إمكانية إحلالها محل الوسائل التقليدية، بحيث تجرد الوسائل من طابعها المادي أو الورقي و الاعتماد على الالكترونيات، فبدأت التوقعات باختفاء الشيك لتحل محله البطاقات و الشيكات الالكترونية و تعوض السفتجة بمثلتها الالكترونية ونفس الأمر للسند لأمر، أما التحويلات فيكفي إرسال أوامرها عبر أجهزة الكمبيوتر و شبكة الانترنت، دون ضرورة كتابة الأوامر على الأوراق

2- سلطاني خديجة ، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2012 / 2013.³

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح الآثار الايجابية والسلبية الناتجة عن استخدام أنظمة الدفع الالكترونية ومعرفة الدور الكبير الأنظمة الدفع الالكتروني ومساهمة في زيادة فعالية وأنشطة البنوك ، و التعرف على واقع ممارسة الوسائل الالكترونية واستعمالها في النظام البنكي الجزائري ، بحيث نتج عن نمو المشاريع لوسائل الدفع الحديثة و التكنولوجيا المعلومات والاتصال آثار كبيرة على المصارف وهذا من الناحية أشكال هذه المصارف وأدائها أصبح من الضروري من الدول العربية تطوير الأساليب المصرفية التقليدية للاستفادة من هذه الوسائل الالكترونية وذلك من خلال تعديل طرق الاستخدام الوسائل التقليدية .

¹ تاريخ الاطلاع 20/3/2019، 23:45 . <http://www.dco.gov.ae/Arabic/pages/whatiscompetitiveness.aspx>

² مجلة اقتصاد الجديد/العدد -02-جانفي 2010.

³ مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص مالية ونقود.

3- يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، جامعة د.الطاهر مولاي، سعيدة، 2016-
2017¹

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز التحديات المستقبلية التي يمكن أن تواجه البنوك التجارية الجزائرية في ظل منافسة البنوك الأجنبية. محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع. بحيث توصلت هذه الدراسة إن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا، من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون. وسمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، ولكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب. 4- بن مسعى إيمان، واقع تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية، جامعة محمد خيضر -بسكرة، 2016/2017.²

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على وسائل الدفع الالكترونية ومختلف أنواعها مع إبراز المخاطر المتعلقة بها، والتعرف على واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية واستعمالها في البنوك التجارية الجزائرية. في حين توصلت هذه الدراسة إلى أن البيئة الجديد أدت إلى إيجاد آليات جديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتصنيفات التقنية لأدوات الدفع الالكتروني إلي الضغط على البنوك لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية للمحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد. وان البيئة الاجتماعية والثقافية في الجزائر، تشكل تحديا للبنوك من أجل إقناع العملاء بجدوى استخدام البطاقة وبالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة، وهو ما يتطلب إستراتيجية تسويقية فعالة.

5- نعيمة مولفرعة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، جامعة التكوين المتواصل، مركز تيارت.³

يعتبر نظام ووسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشرا عن مدى سيره وعمله وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن لتطوير وتحديث وسائل الدفع أولوية، أن وسائل الدفع التقليدية لم تعد تدر ربحا في غالب الأحيان وتكبده خسائر فادحة فلم تعد هذه الوسائل ملائمة وتطورا العصر -لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية بل تسبب في حدوث أزمة ثقة بين البنوك وعملائه، ولهذا السبب تم ظهور ما يسمى بوسائل الدفع الالكترونية كان أولا بطاقات بنكية تمكنت من انتشار السريع عبر أنحاء العالم وحطت بقبول انه هناك الكثير من العوائق التي تحد من أوسع مما شجع علي خلق وسائل دفع أخرى- غير أن هذه الوسائل بعد تقييمها اتضح انه هناك الكثير من العوائق التي تحد من انتشارها بالإضافة إلى العوامل الايجابية التي حببت الجمهور فيها، أما موقع الجزائر من هذا التطورات فهو محتشم نوعا ما يعود هذا

¹ مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك مالية .

² مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية .

³ مجلة البحوث في الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 06.

إلى غياب ثقافة مصرفية في المجتمع وعدم الإقبال الواسع الاستخدام شبكة الانترنت من طرف البنوك
ومن طرف العملاء.

6- حليلة خليفي، واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، جامعة العربي بن المهدي ام

البواقي¹

سمح التطور التكنولوجي بابتكار وسائل دفع إلكترونية لإتمام المعاملات الإلكترونية باستخدام شبكة الإنترنت. والجزائر كغيرها من الدول النامية مدركة تماما لضرورة اعتماد نظام الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية لكنها تعرف تأخرا واضحا في هذا المجال وذلك يظهر من خلال الدراسة الميدانية التي قمت بها لوكالتي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأم البواقي رقم 423 وبنك خليج الجزائر بعين مليلة رقم 111 حيث تطرقنا لأنظمة الإلكترونية المستخدمة في كلا البنكين مثل المقاصة الإلكترونية ونظام التسوية الفورية الإجمالية، إضافة إلى البطاقات البنكية المتاحة والأجهزة المستخدمة فيهما. وقد توصلت إلى أن أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر هو تخلف البنية التحتية التكنولوجية وغياب الإطار القانوني والتنظيمي، كما أن بطاقات الدفع والسحب المتاحة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية كلها بطاقات محلية لا تستعمل خارج الوطن بالإضافة إلى أن بنك الخليج الجزائر هو البنك الوحيد الذي يقدم بطاقة الفيزا بلاتنيوم وماستر كارد بلاتنيوم الدوليتين.

7- عايدة عبير بلعدي، واقع تحديث أنظمة الدفع في الجزائر وأثرها على المنظومة المصرفية الجزائرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.²

تهدف هذه الدراسة حول إثراء وتحفيز من يهيمه موضوع أنظمة الدفع الحديثة والمتمثلة في المقاصة الآلية ونظام الدفع الإجمالي للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة على الإتمام بها وذلك يوضح مدى أهمية تحديث أنظمة الدفع بالنسبة للاقتصاد وتحديد لرؤية التنظيمية والتشريعية لهذه الأنظمة في النظام المصرفي الجزائري، تقليص فترات تحصيل المدفوعات (الشيكات، التحويلات)، بشكل جوهري وتحسين نوعية الخدمات المصرفية للدفع إلى درجة أن انخراط الزبائن في المدفوعات ما فئى يتطور المدفوعات باستمرار، بحيث أدت عصرنة أنظمة الدفع التأمّل إلي تحسين محسوس لنوعية الخدمات البنكية في الجزائر، ويساعد تحديث أنظمة الدفع في الجزائر إلى رد الاعتبار للشيك من قبل مستعمليه من حيث الضمان والثقة، وظهور شيكات دفع محلية ودولية أهمها شبكة سوقين الدولية التي سهلت عمليات الدفع المحلية والدولية بين البنوك.

المطلب الثاني : أهم انتقادات لدراسات السابقة.

ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة :

¹ مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي علوم التسيير، تخصص إدارة مالية.² مجلة مخبر مالية، بنوك وإدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- 1- من حيث التطبيق:** فمعظم الدراسات السابقة تركزت في تطبيقها على بنك من البنوك التجارية، فيما يخص الدراسة الحالية تم تطبيقها على وكالة بنك الخليج الجزائري ووكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- 2- من حيث الهدف:** تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة فنجد منها من تهدف إلى إبراز التحديات المستقبلية التي يمكن أن تواجه البنوك التجارية الجزائرية في ظل منافسة البنوك الأجنبية ، منها التي تهدف إلى محاولة تسليط الضوء على وسائل الدفع الالكترونية ومختلف أنواعها مع إبراز المخاطر المتعلقة بها والتعرف على واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية واستعمالها في البنوك التجارية الجزائرية.
- وبالنسبة لدراستنا فهي تهدف إلى توضيح الآثار الايجابية والسلبية الناتجة عن استخدام أنظمة الدفع ومحاولة معرفة الدور الكبير لأنظمة الدفع ومساهمتها في زيادة التنافسية بين البنوك.
- 3- التعقيب على الدراسات السابقة :**
- لا توجد دراسة تربط مباشرة بين أنظمة الدفع وتنافسية البنوك .
 - إن اغلب الدراسات السابقة كانت تركز على إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية، بينما دراستنا كانت حول أنظمة الدفع ومدى مساهمتها في زيادة فعالية وأنشطة البنوك بالتالي زيادة التنافسية بين البنوك.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تعرضنا إلى أبرز أنظمة الدفع التي تقدمها مختلف البنوك ومعرفة أهم التطورات والتصنيفات لأنظمة الدفع وتطرق إلى تنافسية البنوك وما دورها في أنظمة الدفع، حيث تمثل أنظمة الدفع المقاصة في البنوك التجارية أحد ركائز الفلسفة المصرفية في العصر الحديث فهو الذي أكسب المصارف في البلدان المتقدمة نجاحا هاما وإعطائها وضعية تنافسية زائدة وثقة وولاء المستثمرين والأفراد.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية في بنك الخليج
وبنك التنمية الريفية

تمهيد

بعد تناولنا في الفصل الأول لبعض المفاهيم الأساسية في الجانب النظري حوي أنظمة الدفع وتنافسية البنوك، كذلك أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة بشكل مباشر وغير مباشر و لإتمام هذه الدراسة، سنتطرق في هذا الفصل إلى دور أنظمة الدفع في تنافسية البنوك، حيث قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان على عينة تشمل مجموعة من موظفين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج لولاية أدرار، ذلك من أجل الإجابة على الأسئلة من طرف عينة الدراسة، بغرض الإجابة عن الإشكالية المطروحة في مقدمة البحث والتحقق من صحة الفرضيات، في حين قسم هذا الفصل إلى مبحثين كل مبحث يحتوي على مطالب وكل مطالب يحتوي على فروع :

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية.

من خلال هذا المبحث قمنا بتقسيمه إلى المطلبين، الأول الذي يحتوي على مجتمع الدراسة والعينة والمطلب الثاني يحتوي على الأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة:

تعريف منهج الدراسة: على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته والتي تربط بين مشاكل الواقع وتصور الباحثين، للمشكلة لاستكشاف الإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها البحث،¹

حيث يتم تحديد منهج الدراسة من خلال موضوع الدراسة ولهذا في دراستنا ولطبيعة المشكلة المطروحة تبينا لنا أن منهج الأنسب لدراستنا هو المنهج التحليلي، وهذا يساعدنا على الحصول على المعلومات والبيانات التي تشمل متغيرات المشكلة، حيث تمثل هذا خطوة أساسية في البحث لان موضوعية ومصداقية نتائج الدراسة تتوافق على هذا المنهج، يمكن تعريف هذا المنهج الوصفي بأنه " المنهج الذي يقوم على دراسة الظواهر والأحداث، أو المواقف كما هي عليها في الواقع ووصفها وصفا دقيقا، من خلال التعبير النوعي عن الخصائص، بحيث كل هذا يحتاج إلى خبرة وجهد الباحث كما انه ينبغي تفسير النتائج التي يتم الحصول عليها بكل عناية".²

الفرع الثاني : مجتمع الدراسة .

حيث يعتبر تحديد مجتمع الدراسة من أهم الخطوات المنهجية في البحوث، في حين تبينا لنا بأن الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على دور أنظمة الدفع في البنوك وما علاقتها بالتنافسية، فان الفئة المستهدفة في هذه الدراسة هم المسيرين وموظفين ورؤساء المصالح الدين ينتمون إلي بنك الفلاحة والتنمية الريفية و بنك الخليج، ولوصول إلى نتائج الدراسة تم اخذ عينة تتمثل في دراسة حالة الوكالتين بادرار.

الفرع الثالث : عينة الدراسة .

حيث يعتبر اختيار العينة من المجتمع الدراسة أهم مرحلة يقوم بها الباحث، في هذه الحالة قمنا بإتباع عينة مقصودة لاستكمال لدراسة، حيث تم توزيع 37 استمارة استبيان موظفين بالوكالتين بادرار، حيث تم توزيع على بنك الفلاحة والتنمية الريفية 30 استمارة استبيان، 07 استمارات على بنك الخليج، قد تم استرجاع 32 استبيان منها 30 استبيان صالحة لتحليل و02 مستبعدة من التحليل كما هو موضح في الجدول، وذلك بهدف الحصول على اكبر قدر من المعلومات حول أنظمة الدفع وكيفية الحصول عليها وإجراءاتها وما إذا كانت توجد تنافسية بين البنوك ، كمساعدة على تحليل الفرضيات الدراسة .

¹ كمال دشلي ، منهجية البحث العلمي ، مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية ، جامعة حماة كلية الاقتصاد ، 1437هـ-2016م ،ص 26 .

² نفس المرجع ، ص 41 .

الجدول رقم(2-1): يوضح عينة الدراسة في بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بادرار.

البيان	العدد	النسبة المئوية
مجموع الاستثمارات الصالحة للتحليل	30	81.08%
مجموعة الاستثمارات المستبعدة	2	5.40%
مجموعة الاستثمارات الغير المسترجعة	5	13.52%
مجموع الاستثمارات الموزعة	37	100%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات نظام spss

الفرع الرابع: متغيرات الدراسة.

تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:

المتغير المستقل: هو الذي يؤثر ولا يتأثر بالمتغير التابع ، الذي يحتوي على أنظمة الدفع (أنظمة الدفع التقليدية ، أنظمة الدفع الالكترونية).

المتغير التابع : هو الذي يتم التأثير عليه من قبل المتغير أو المتغيرات المستقلة ،والذي يحتوي كذلك على (البنوك ، تنافسية البنوك).

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.

الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة.

للإجابة على أسئلة الدراسة واختيار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي حيث يستطيع الباحث أن يتفاعل معها بمعنى له القدرة على وصفها و تحليلها، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS وهذا للتوصل إلى مايلي:

- الأساليب الإحصائية المتبعة: حيث تعتبر الأساليب الإحصائية الطريقة التي تمكننا من جمع الحقائق عن الظواهر المختلفة، في صورة قياسية رقمية وعرضها بيانيا ووضعا في جداول تلخيصية بطريقة تسهل تحليلها بهدف معرفة اتجاهات هذه الظواهر وعلاقة بعضها البعض¹.

- الأساليب الإحصائية الوصفية :

مقاييس الإحصاء الوصفي التحليلي وذلك بوصف وتحليل عينة الدراسة وإظهار خصائصها وهذه تتمثل

فيما يلي :

- الوسط الحسابي وذلك لمعرفة مدى توفق الإجابات.

- الانحراف المعياري وذلك من اجل معرفة مدى تشتت الإجابات لدى الأفراد العينة.

¹ عبد الله محمد الشريف ، مناهج البحث العلمي (دليل الطالب في كتابة الابحاث والرسائل الجامعية) ، مكتبة الاشعاع ، الطبعة الاولى ، مصر ،

- حساب التكرارات والنسب المئوية، لإجابات الأفراد والتي من خلالها يمكن الحصول على مختلف الأشكال البيانية (الدوائر النسبية ، المضلعات التكراريةالخ).

- الأساليب الإحصائية الاستدلالية :

مصفوفة الارتباطات بيرسون لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة. إضافة إلى مقياس ألفا كرونباخ لقياس درجة الثبات البيانات، الانحدار، الانوفا.

الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

بعد اختيار الموضوع وصياغة مشكلته نقوم بجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالبحث ذلك بلجوء إلى عدة أدوات مستخدمة في جمع المعلومات والبيانات وتتمثل فيما يلي:

أولاً - مصادر الإحصائية للبيانات :¹

إن عملية جمع البيانات من مصادرها التاريخية أو الوثائقية كحصيلة لنشاط العديد من المؤسسات والشركات والوزارات وغيرها أو تلك المؤلفات المتوفرة في المكتبات وغيرها تضم العديد من المعطيات الإحصائية والتي يجب الرجوع إليها من قبل الباحث وهي على نوعين:

1- مصادر أولية (أصلية): وهي البيانات التي يقوم الباحث بجمعها بنفسه.

2- مصادر ثانوية: في هذه الحالة أتباعنا منهج الوصفي التحليلي من أجل معالجة موضوع الدراسة في الإطار النظري للدراسة، وهي تعني بيانات تم إعدادها مسبقاً، أي تم جمعها من خلال مجموعة من المراجع والكتب والمقالات والتقارير والمجلات والرسائل الجامعية ومراجع العربية والأجنبية ومواقع الانترنت المختلفة، التي لها علاقة بالموضوع الدراسة، وكذا الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وكذلك أجد تصور عام عن آخر مستجدات التي حدثت وتحديث في مجال الدراسة، ومن عيوب هذه الطريقة عدم معرفة طريقة تجميعها ولأي غرض جمعت.

تعتبر المواقع الميدانية مصدراً لجمع البيانات عن طريق الاستمارات أو التعداد أو أخذ عينة من المجتمع الإحصائي ممثلة لكافة خصائص المجتمع، وهناك عدة طرق للقيام بجمع البيانات:

✓ طريقة الملاحظة (المشاهدة): كمعرفة حركة المرور في منطقة معينة وتسجيل البيانات منها □ .

✓ طريقة الاستبيان: بطرح أسئلة يتم الإجابة عليها على أن تكون تلك الأسئلة تتناول موضوع دراسة حيث تم إعداد الاستبيان من أجل جمع المعلومات حول الموضوع ذلك من خلال توزيعه على عينة الدراسة مما يتطلب منا الأمر تصميم استمارة الاستبيان تخص هذه الموضوع ، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى عدة محاور حسب ما تقتضيه دراستنا لاختبار الفرضيات المطروحة، حيث تم تقسيمه إلى :

المحور الأول: يحتوي على معلومات شخصية لعينة الدراسة (الجنس -العمر - المستوى التعليمي - الخبرة - الوظيفة).

¹ وليد عبد الرحمن خالد الفراء ، الندوة العالمية للشباب الإسلامي ، تحليل البيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss ، إدارة البرامج والشؤون الخارجية ، 1430هـ، ص05.

المحور الثاني: يحتوي على المعلومات المتعلقة بأنظمة الدفع التي تتواجد في بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية أدرار.

المحور الثالث: فكان يحتوي كذلك على معلومات متعلقة بأثر أنظمة الدفع على تنافسية البنوك.

✓ **طريقة اللقاء المباشر** بين الباحث مع المبحوثين شخصياً للحصول على البيانات المطلوبة مع ضرورة شرح المطلوب للمبحوث للحصول على أفضل الإجابات، ذلك عن طريق طرح بعض الأسئلة لموظف بالبنك رئيس المصلحة لنتمكن من جمع بعض المعلومات التي ساهمت في إكمال دراستنا.

ثانياً: صدق وثبات الاستبيان:

هذا يعني أن الصدق أداة الدراسة التي تمكن أداة جمع البيانات، وإجراءات القياس من القياس المطلوبة قياسها، وبمعنى ذلك أنه أداة تمكن أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه، فإنها بذلك تكون صادقة¹، ذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق رقم (01)، نقوم بتقنين الفقرات الاستبيان وذلك للتأكد من صدق وثباته كالتالي:

أولاً: صدق فقرات الاستبيان

للتأكد من صدق فقرات الاستبيان يتم هذا بطريقتين :

- صدق المحكمين (صدق الظاهري).

- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان .

1- صدق المحكمين (صدق الظاهري):

الغرض من هذا هو معرفة ماذا كانت أسئلة الاستبيان للدراسة التي قد تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير بجامعة احمد دراية، فهذا من أجل التأكد من سلامة بناء أسئلة الاستمارة من مختلف الجوانب خاصة من حيث التصميم الأسئلة ودقتها وصياغتها، بساطتها وصحة العبارات، كما يوضح الملحق رقم (02) أسماء الأساتذة المحكمين.

وفي هذه الحالة تمت صياغة الأسئلة بشكل نهائي من خلال الملاحظات والتوصيات التي قد تم تقديمها من طرف الأساتذة المحكمين، وذلك من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الخماسي، حسب المعطيات والبيانات المطلوبة من كل سؤال، بالإضافة إلى تحديد آراء الأفراد العينة لفقرات الاستبيان يسهل ترميز وتنميط الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (2-2): مقياس لكارث الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	محايد	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	3	4	2	1

¹ أحمد يوسف اللوح ، الصراعات التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي "دراسة مقارنة لوجهات نظرا العاملين في جامعتي الأزهر والإسلامية" ،قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية التجارة ، جامعة الإسلامية بغزة ،

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مقياس لكارث

لتحديد قيم المتوسطات المرجحة، بعد ضبط الحدود الدنيا والعليا للمقياس يهدف الحصول على المتوسط المرجح وذلك من خلال حساب المدى عن طريق الفرق بين اكبر واصغر وزن (5-1=4) ومن تم حساب المدى المتوسط بقسمة المدى على عدد درجات المقياس (4/5=4) ، نحصل على طول الدرجة الواحدة في المقياس وهي 0.8 يتم بعدها إضافة هذه القيمة إلى الدرجة الدنيا للمقياس (يساوى 1) ، لنحصل بعدا على حدود الدنيا والعليا لكل درجة، كما هو موضح في الجدول:

الجدول (2-3): مقياس المتوسط الحسابي للمرجح لكل مستوى لمقياس لكارث

التصنيف	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
مجال المتوسط الحسابي المرجح	1,79-1	2,59-1,80	3,39-2,60	4,1-3,40	5-4,2
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مقياس لكارث

2-صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان :

يقصد بالاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان قوة الارتباط بين درجات كل مجال ودرجات أسئلة الاستبيان الكلية.

في هذه الحالة برنامج spss إظهار لنا النتائج التي تدل على مدى ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبيان بالبعد الفرعي الذي تنتمي إليه مما يشير إلى تجانس الأبعاد الفرعية المكونة جداول توضيحية لمعاملات الارتباط لكل بعد على حدا.

حيث قومنا باحتساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة التي تبلغ 30 فردا، ذلك من خلال احتساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للجزء التابع له.

تشير معاملات الارتباط إلى مقدار التغير الاقتراني بين الظاهرتين، وهنا ينبغي أن نؤكد أن مجرد وجود علاقة بين متغيرين قد لا يعني وجود علاقة سببية بينهما، وإنما قد يرجع ذلك إلى متغيرات أخرى

• قد تكون العلاقة بين متغيرين طردية أو عكسية ، كاملة أو جزئية.

• معامل الارتباط هو مقياس لقوة أو حجم العلاقة بين متغيرين أو أكثر، وتكون قيم معامل الارتباط محصورة بين $1 \leq R \leq -1$ ويتم إدراجها في الجدول كالتالي :

¹سامية بكري عبد العاطي، اختيار الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات البحوث بواسطة برنامج spss ، جامعة الملك سعود ، مركز التمييز لبحثي في تطوير تعليم العلوم والرياضيات ص 44 samillipsych@homqil.com

1-2 - قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول الذي يمثل أهم أنظمة الدفع التي توجد في الوكالتين البنكيتين لولاية أدرار.

الجدول رقم (2-4) : يوضح معامل الارتباط لفقرات المحور الأول بالمجموع المحاور الكلي .

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	Sig مستوى المعنوية
01	من بين أنظمة الدفع التقليدية التي كان يعرضها البنك ما هي أهم وسيلة التي يستعملها البنك؟	-0.360	غير دالة
02	من بين أنظمة الدفع الحديثة التي يعرضها البنك ما هي الوسيلة أهم التي يستعملها البنك؟	-0.024	غير دالة
03	من بين الخدمات المقدمة من طرف البنك لزبون ما هي الخدمة الأكثر تقدما؟	-0.145	غير دالة
04	ما هي الأنظمة التي يستعملها البنك حسب طريقة التسوية؟	0.032	غير دالة
05	ما هي الأنظمة التي يستعملها البنك حسب مبلغ التسوية؟	0.063	غير دالة
06	ما هي الأنظمة الأكثر تحفيزا لتعامل مع البنك؟	0.105	غير دالة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح لنا الجدول أعلاه أن كل من العبارات (01-02-03) أنها غير دالة إحصائية بمستوى عكسي (إشارة سالبة) عند مستويين (0.05) و(0.01)، أما بالنسبة للعبارات (04-05-06) كذلك غير دالة إحصائية عند مستويين معنويين (0.05) و(0.01).

2-2 قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني الذي يمثل أنظمة الدفع التقليدية .

الجدول رقم (2-5): يوضح معاملات ارتباط المحور الثاني بالمجموع الكلي للمحاور:

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية Sig
1	توجد صعوبة في استخدام أنظمة الدفع التقليدية	**0.651	دالة عند 0.01
2	توجد ميزة بين أنظمة الدفع التقليدية لدى البنوك	**0.550	دالة عند 0.01

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في بنك الخليج و بنك الفلاحة و التنمية الريفية

3	توجد رقابة على إجراءات أنظمة الدفع التقليدية.	**0.882	دالة عند 0.01
4	لا يزال البنك يستخدم أنظمة الدفع التقليدية	**0.805	دالة عند 0.01
5	التعامل بأنظمة الدفع التقليدية له دور في تنافسية البنوك	**0.894	دالة عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

** . العلاقة مهمة عند مستوى 0.01 (ثنائي).

* . العلاقة مهمة عند مستوى 0.05 (ثنائي).

يوضح الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط المحور الثاني، حيث جاءت كل فقرات (1، 2، 3، 4، 5) دالة عند مستوى معنوية 0.01.

2-3 قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث الذي يمثل أنظمة الدفع الالكترونية .

الجدول رقم (2-6): يوضح معاملات ارتباط المحور الثالث بالمجموع الكلي للمحاور:

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
6	البنك يستخدم عدة وسائل حديثة للاتصال بالزبائن	**0.491	دالة عند 0.01
7	البنك يستخدم تقنيات وبرامج لحماية متطورة	**0.640	دالة عند 0.01
8	البنك يقدم خدمات لزبائن بشكل امن وسري	**0.541	دالة عند 0.01
9	يقوم البنك بتقديم الخدمات بشكل الكتروني	**0.605	دالة عند 0.01
10	يسعى البنك في تنويع لبطاقات الدفع وزيادة نقاط الموزع الآلي	**0.647	دالة عند 0.01
11	يستخدم البنك نظام الدفع المختلط CNS الذي يجمع بين نظام الدفع RTGS و NET	*0.437	دالة عند 0.05
12	يتم التعامل ببطاقات في الأسواق المحلية والعالمية	**0.739	دالة عند 0.01
13	إجراءات الحصول على البطاقة الالكترونية بسيطة	**0.737	دالة عند 0.01
14	في حالة فقدان البطاقة يتم استبدالها بسهولة	**0.834	دالة عند 0.01
15	يمكن استخدام البطاقة في عدة بنوك داخل وخارج الوطن	**0.741	دالة عند 0.01
16	توفر البطاقة الالكترونية الحماية الكافية للأموال من السرقة	**0.842	دالة عند 0.01
17	تساعد البطاقة في الحصول على السيولة الكافية للزبون	**0.856	دالة عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

** . العلاقة مهمة عند مستوى 0.01 (ثنائي).

*. العلاقة مهمة عند مستوى 0.05 (ثنائي).

يوضح الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط المحور الثالث، حيث جاءت كل فقرات (6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25) دالة عند مستوى معنوية 0.01، أما الفقرة (11) فهي دالة عند مستوى معنوية 0.05.

2-4 قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع الذي يمثل تنافسية البنوك حول أنظمة الدفع. الجدول رقم (2-7): يوضح معاملات ارتباط المحور الرابع بالمجموع الكلي للمحاور:

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
18	يحصل البنك على المعلومات المتعلقة بالبنوك الأخرى من البنوك المتنافسة	*0.449	دالة عند 0.05
19	البنك يتابع بجدية ما يقدمه المنافسون لتقديم الأفضل	**0.684	دالة عند 0.01
20	يقوم البنك بالتطلع دائما لتحسين جودة الخدمات المقدمة	**0.713	دالة عند 0.01
21	يعتمد البنك على مقترحات الزبائن المتواصلة والمتعلقة بتحسين الخدمات	**0.773	دالة عند 0.01
22	يستخدم البنك التقنيات الحديثة في تنافسية البنوك	**0.782	دالة عند 0.01
23	نوعية الخدمة المقدمة لها دور فعال في تنافسية البنوك	**0.768	دالة عند 0.01
24	يحرص البنك على خفض رسوم وتكاليف الخدمات مقارنة بالبنوك الأخرى	*0.444	دالة عند 0.05
25	يملك البنك القدرة على اكتشاف الآثار السلبية لمواجهة البنوك المنافسة	**0.677	دالة عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

** . العلاقة مهمة عند مستوى 0.01 (ثنائي).

*. العلاقة مهمة عند مستوى 0.05 (ثنائي).

يوضح الجدول أعلاه قيم معامل الارتباط المحور الرابع، حيث جاءت كل فقرات (19,20,21,22,23) دالة عند مستوى معنوية 0.01، أما الفقرة (18,24) فهي دالة عند مستوى معنوية 0.05. ثانيا -اختبار صدق وثبات الاستبيان .

لتأكد من ثبات استمارة الاستبيان ومصادقيتها وإمكانية تطبيقها على الدراسات أحر تم استخدام

آفاكرونباغ حيث يتمثل هذا " في رقم ومقياس واحد تقيس درجة ثبات وصدق أسئلة الاستبيان "

الجدول رقم(2-8): يوضح نتائج اختبار معامل ثبات ألفا كرونباخ Statistiques de fiabilité

عدد الفقرات	معامل الثبات
Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach
31	0,901

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال لجدول أعلاه تمثلا لنا أن معامل الثبات الفاكرونباخ قدر ب 0,901 لعدد من العبارات المقدره ب 31 عبارة ، وهذه النسبة مقبولة ،وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتوفي بأغراض الدراسة بحيث يجيب إن تفوق قيمة المعامل عن نسبة 70% لكي تعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث .

كما يمكن إدراج معامل الثبات لكل جزء من الدراسة:

- الجدول رقم(2-9) :يوضح دراسة معامل الثبات الفاكرونباخ للمحاور الدراسة

الرقم	المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات الفاكرونباخ	الترتيب
01	أنظمة الدفع	06	0,406	04
02	أنظمة الدفع التقليدية	05	0.853	03
03	أنظمة الدفع الالكترونية	12	0.900	01
04	تنافسية البنوك	08	0.879	02

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول تبين أن معامل الثبات الفاكرونباخ، لإجمالي عينة الدراسة قمنا بترتيب معامل الثبات لكل متغير من متغيرات ، حيث وجدنا بان المحور الثالث أنظمة الدفع الالكترونية تقابل نسبة اعلي من الثبات بنسبة 0.90 ،ويليه المحور الرابع بنسبة 0.87، في حين جاء المحور الثاني بنسبة 0.85، وجاء في الأخير المحور الأول بنسبة 0.40.

المبحث الثاني : عرض و مناقشة النتائج الدراسة.

في هذا المبحث قد تطرقنا إلي عرض و مناقشة نتائج الاستبيان، بحيث يشمل المطلب الأول على تحليل النتائج تم عرض و مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة .

من خلال هذا المطلب سيتم عرض النتائج المتوصل إليها بعد تطبيق أدوات الدراسة و معالجتها في برنامج

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات	النوع
63.3%	19	ذكور	
36.7%	11	إناث	
100%	30	المجموع	

الإحصائي SSPS

. الفرع الأول: خصائص أفراد عينة الدراسة

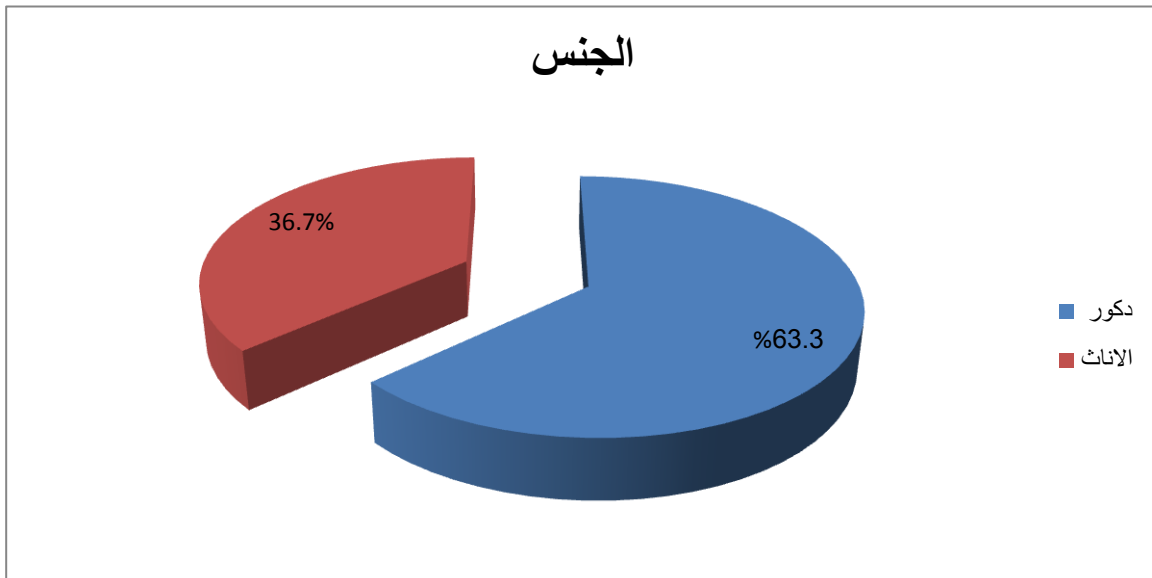
1- الجنس:

الجدول رقم (2-10): يوضح لنا توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بحيث قمت بترجمة الجدول السابق إلى الشكل الدائرة النسبية التالي :

الشكل رقم : (2-2): يوضح مفردات العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

توضح لنا من خلال الجدول والشكل البياني الموجد أعلاه اختلاف بين النسبة المئوية وبين تنوع الجنس، حيث كانت أعلى نسبة من الموظفين المستجوبين هي فئة الذكور التي بلغ عددها 19 موظف تقدر بنسبة (63.3%)، وجاءت نسبة الإناث المرتبة الثانية في حين بعث عداد الموظفين ب11موظف بنسبة(36.7%).

2- حسب العمر:

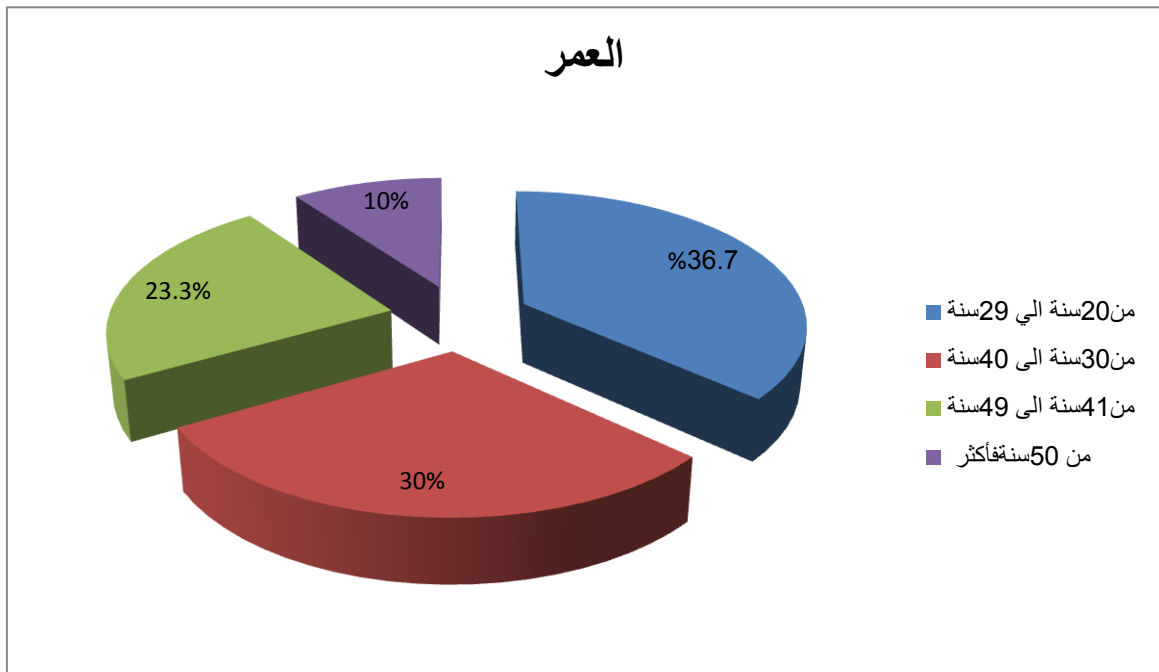
الجدول رقم (2-11): يوضح لنا توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
العمر	من 20 سنة إلى 29 سنة	36.7%
	من 30 سنة إلى 40 سنة	30%
	من 41 سنة إلى 49 سنة	23.3%
	من 50 فأكثر	10%
	المجموع	30

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بحيث قمت بترجمة الجدول السابق إلى الشكل البياني التالي :

الشكل رقم : (2-3) يوضح مفردات العينة حسب الفئة العمرية



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

توضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 36.7% تمثل أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم ما بين 20 سنة إلى 29 سنة تمثل النسبة الأعلى في الوكالتين والتي بلغ عددهم 11موظف، 30% التي بلغ عدد 9 موظفين التي تتراوح أعمارهم من 30 سنة إلى 40 سنة، وكانت نسبة 23.3% في الفئة التي تبلغ أعمارهم من 41 سنة إلى 49 سنة حيث بلغ عددهم 7 موظفين، أما بالنسبة الأقل والتي بلغت عدد الموظفين 3 بنسبة 10% هذه النسبة تعكس على تنوع عمري مناسب للمسيرين البنوك، وهذا يرجع إن البنوك بحاجة إلى فئة الشباب النشطة .

3- حسب المستوى التعليمي:

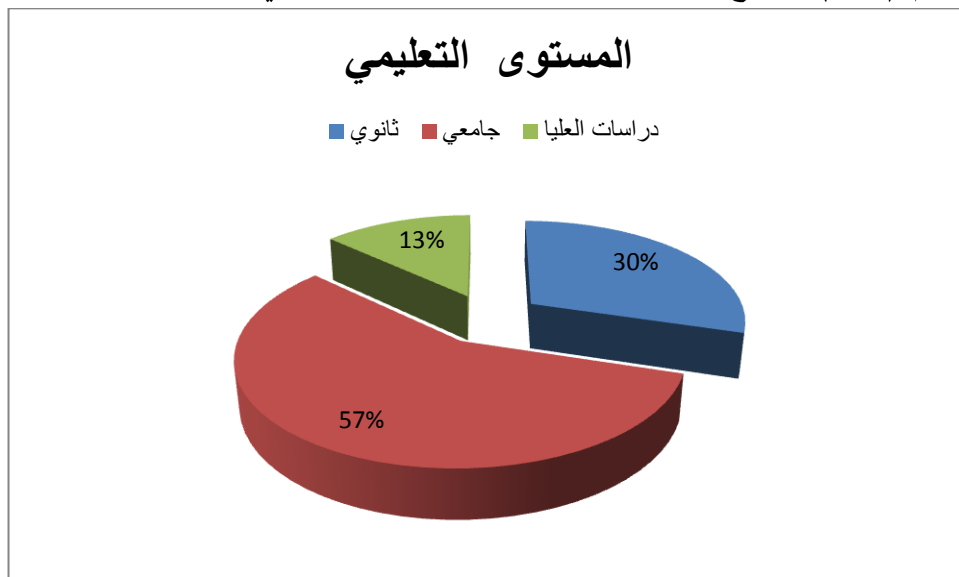
الجدول رقم (2-12): يوضح لنا توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	الفئات	التكرار	
المستوى التعليمي	متوسط		
	ثانوي	09	30%
	جامعي	17	56.7%
	دراسات العليا	04	13.3%
	المجموع	30	100%

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بحيث قمت بترجمة الجدول السابق إلى الشكل البياني التالي :

الشكل رقم: (2-4) يوضح مفردات العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح لنا من خلال الجدول أن الفئة التي تعبر عن مستوى الجامعي تمثل أعلى نسبة والتي بلغت نسبة (56.7%) والتي بلغ عددها 09 موظفين يليها مستوى الثانوي هذا الذي بلغت نسبته (30%) والتي بلغ عددهم 17 موظف يتضح لنا هنا أن الوكالتين يعتمد بشكل كبير المستوى الجامعي ،أما بالنسبة للمستوى الدراسات العليا الذي بلغت نسبته (13.3%) هذا يعني أن هذه النسبة هي نسبة جيدة للمسيرين ورؤساء المصالح ،هذا لفهم طبيعة العمل داخل المؤسسة، وتمكنهم من معرفة التطورات التكنولوجية.

3- حسب الخبرة المهنية :

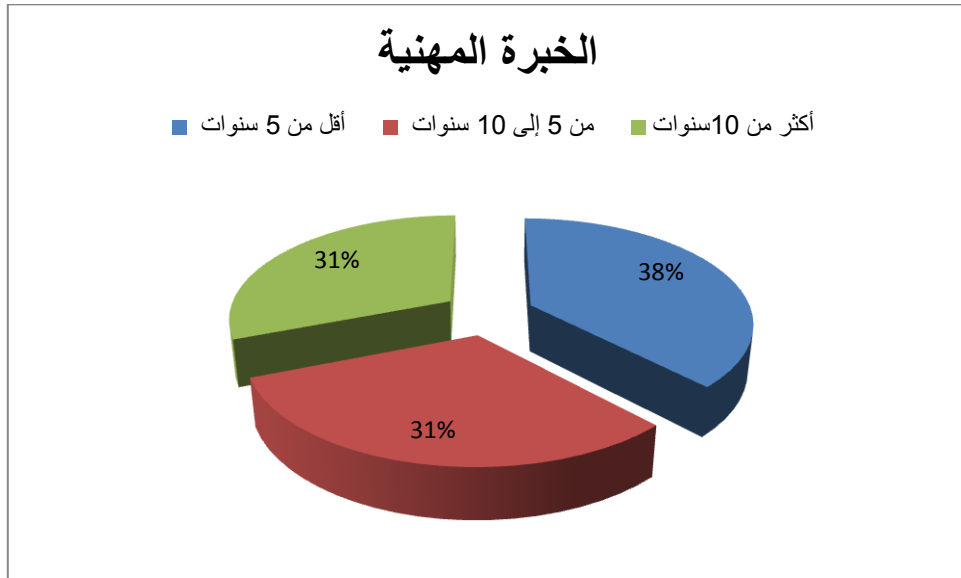
الجدول(2-13):يوضح لنا توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	11	36.7%
	من 5 إلى 10 سنوات	10	33.3%
	أكثر من 10سنوات	9	30%
	المجموع	30	100%

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بحيث قمت بترجمة الجدول السابق الى الشكل الدائرة النسبية التالي :

الشكل رقم : (2-5): يوضح مفردات العينة حسب الخبرة المهنية.



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح لنا من خلال الجدول أن موظفين هذه الوكالتين تتراوح مدة عملهم في البنوك اقل من 5سنوات خبرة بحيث تمثل النسبة الأعلى التي بلغ عدد افرادها 11 موظف، ويليهما الموظفين الذين تتراوح مدة عملهم من 5سنوات إلى 10 سنوات والتي بلغ عدد افرادها 10 موظفين وكذلك الذين تتراوح مدة نشاطهم

أكثر من 5 سنوات، في حين توجد نسبة متقاربة فيما بينهم هذا يعني أن موظفين البنك ليس لديهم خبرة كبيرة .

5- حسب الوظيفة :

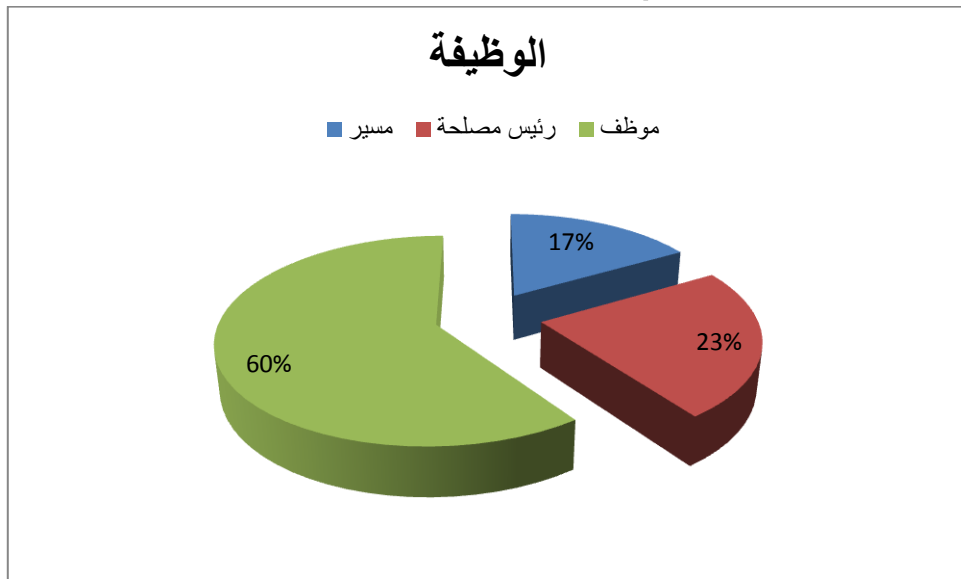
الجدول (2-14): يوضح لنا توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الوظيفة	مسير	5	16.7%
	رئيس مصلحة	7	23.3%
	موظف	18	60%
	المجموع	30	100%

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بحيث قمت بترجمة الجدول السابق الى الشكل الدائرة النسبية التالي :

الشكل رقم : (2-6): يوضح مفردات العينة حسب الوظيفة.



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بحيث توضح لنا من خلال الجدول إن عدد الموظفين الذين يمثلون النسبة أعلى والتي بلغت 60% من الفئة المدروسة وهذا أمر طبيعي لأنها مؤسسة اقتصادية، في حين بلغت نسبة رؤساء المصالح ب 23.3% أما بالنسبة للمسيرين التي تمثل النسبة اقل من هذه الفئة والتي بلغت بنسبة 16.7 %، هذا يعني أنهم الركيزة الأساسية لبنك.

الفرع الثاني : تحليل الوصفي لنتائج الدراسة

يتضمن هذا المطلب نتائج دراسة المتغيرين، المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك من خلال تحليل مجمل عبارات المحاور بواسطة الأساليب الإحصائية، سيتم أدرجها في الجداول.

1- عرض اتجاهات أنظمة الدفع.

- التحليل الوصفي للمحور الأول (أهم أنظمة الدفع التي توجد في البنوك محل الدراسة).

الجدول رقم (2-13) : يوضح ملخص الإجابات أفراد العينة على الفقرات المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات المتعلقة بأنظمة الدفع .

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	انحراف المعياري	ترتيب	الدرجة
01	من بين أنظمة الدفع التقليدية التي يعرضها البنك ما هي أهم وسيلة التي يستعملها البنك؟	1,1000	0,54772	5	منخفض جدا
02	من بين أنظمة الدفع الالكترونية التي يعرضها البنك ما هي أهم الوسيلة التي يستعملها البنك؟	1,9333	1,89251	2	منخفض
03	ما هي الخدمة الأكثر تقدما من طرف البنك لعميل؟	2,9333	1,65952	1	متوسط
04	ما هي الأنظمة التي يستعملها البنك حسب طريقة التسوية؟	1.2667	0.44978	6	منخفض جدا
05	ما هي الأنظمة التي يستعملها البنك حسب مبلغ التسوية؟	1.2333	0.43018	4	منخفض جدا
06	ما هي الأنظمة الأكثر تحفيزا لتعامل مع البنك؟	1,3667	0,92786	3	منخفض جدا
القيمة الإحصائية للجزء الأول		4.2013	0.54568		

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لأراء العينة حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (03) والتي تحتوي على الخدمة الأكثر تقدما من طرف البنك لعملاء بمتوسط حسابي قدره (2,9333) حيث هذا يشكل اثر على تنافسية البنوك من خلال الخدمة التي تقدمها البنوك بالانحراف معياري (1.65952)، أما في المرتبة الثانية جاءت الفقرة (02) التي تحتوي على الوسيلة الأهم التي يعرضها البنك من بين أنظمة الدفع الالكترونية بمتوسط حسابي (1,9333) هذا يعني أن البنك AGB و

BADR أصبحت تهتم بشكل كبير بهذا الأنظمة بالانحراف معياري (1089251)، في المربية الثالثة فقد جاءت الفقرة (06) التي تحتوي على الأنظمة الأكثر تحفيزا لتعامل مع البنك بمتوسط حسابي (1,3667) هذا يعني أن البنك BADR و AGB يحرصون على تقديم الأفضل لزيائهم بالانحراف معياري (0.92786)، في المرتبة الرابعة تأتي الفقرة (5) التي تحتوي على أنظمة الدفع التي تستعملها البنوك حسب مبلغ التسوية بمتوسط حسابي (1.2333) وهذا أمر عادي (0.43018)، وتأتي الفقرة (1) ما قبل الأخير تتضمن الوسيلة الأهم التي يعرضها البنك من بين أنظمة الدفع التقليدية بمتوسط حسابي (1.1000) هذا يعني أن هذه الأنظمة لا تستعمل بشكل كبير كما كنت من قبل بالانحراف معياري (0.5772)، في الأخير جاءت الفقرة (04) التي تتضمن الأنظمة التي يستعملها البنك حسب طريقة التسوية بمتوسط حسابي (1.2667) والانحراف معياري (0.44978) ،

من خلال كل هذا يتضح لنا أن بنك الخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعون إلي إي تطور تكنولوجي يحدث سوء كان من حيث المعاملات البنكية تقليدية كنت أو الالكترونية من اجل جلب الزبائن تقديم الأفضل لهم .

2- عرض اتجاهات أنظمة الدفع وتنافسية البنوك

- التحليل الوصفي للمحور الثاني (أنظمة الدفع التقليدية).

الجدول رقم(2-16) :يوضح ملخص الإجابات أفراد العينة على الفقرات المتوسطة الحسابي والانحراف المعياري للإجابات المتعلقة أنظمة الدفع التقليدية.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	ترتيب	الدرجة
1	توجد صعوبة في استخدام أنظمة الدفع التقليدية	3.9667	1.06620	05	مرتفعة
2	توجد ميزة بين أنظمة الدفع التقليدية لدى البنوك	4.3000	0.79438	01	مرتفعة جدا
3	توجد رقابة على إجراءات أنظمة الدفع التقليدية.	4.1667	1.01992	03	مرتفعة
4	لا يزال البنك يستخدم أنظمة الدفع التقليدية	4.0333	1.15917	04	مرتفعة
5	التعامل بأنظمة الدفع التقليدية له دور في تنافسية البنوك	4.2000	0.80516	02	مرتفعة جدا
	القيمة الإحصائية الكلية	4.3833	0.50315		

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه من المحور الثاني لأنظمة الدفع التقليدية حيث كانت تشير درجة إجابات الأفراد العينة إلي مرتفعة جدا وكان هذا نحو العبارات التي أخذت المرتبة الأولى " توجد ميزة بين أنظمة الدفع التقليدية لدى البنوك " بمتوسط حسابي (3.9667) وانحراف المعياري (1.06620)، تم تأتي في المرتبة الثانية العبارة أيضا درجة مرتفعة جدا " التعامل بأنظمة الدفع التقليدية له دور في تنافسية البنوك " بمتوسط حسابي (4.2000) ، وانحراف معياري (0.80516)، وتأتي كذلك العبارات التي كانت درجة الإجابة مرتفعة، حيث جاءت في المرتبة الثالثة العبارة " توجد رقابة على إجراءات أنظمة الدفع التقليدية" بمتوسط حسابي (4.1667)، وانحراف معياري (1.01992)، ويليه تأتي في المرتبة الرابع " لا يزال البنك يستخدم أنظمة الدفع التقليدية" بمتوسط حسابي (4.0333) ، وانحراف معياري (1.15917) ، وفي الأخير تأتي العبارة " توجد صعوبة في استخدام أنظمة الدفع التقليدية" بمتوسط حسابي (3.9667)، وانحراف معياري (1.06620)،

وبناء على ما سبق نستنتج إن مستوي أنظمة الدفع التقليدية لبنك AGB و BADR كانت توصف بعض العبارات أخذت درجة مرتفعة جدا (غير موافق بشدة) هذا ما يوضح لنا أن هذه البنوك لم تعد تهتم بهذه الأنظمة بدرجة كبيرة، أد بلغ متوسط الحسابي الإجابات أفراد العينة عن أنظمة الدفع التقليدية ككل (4.3833)، وانحراف معياري (0.50315).

- التحليل الوصفي للمحور الثالث (أنظمة الدفع الالكترونية).

الجدول رقم(2-17) :يوضح ملخص الإجابات أفراد العينة على الفقرات المتوسطة الحسابي والانحراف المعياري للإجابات المتعلقة أنظمة الدفع الالكترونية .

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	انحراف المعياري	ترتيب	الدرجة
6	البنك يستخدم عدة وسائل حديثة الاتصال بالزبائن	4.2667	0.82768	08	مرتفعة جدا
7	البنك يستخدم تقنيات وبرامج لحماية متطورة	4.5000	0.50855	01	مرتفعة جدا
8	البنك يقدم خدمات لزبائن بشكل امن وسري	4.3667	0.66868	04	مرتفعة جدا
9	يقوم البنك بتقديم الخدمات بشكل الكتروني	4.2667	0.78492	09	مرتفعة جدا
10	يسعى البنك في تنويع لبطاقات	4.3667	0.71840	05	مرتفعة

الدفع وزيادة نقاط الموزع الآلي				جدا	
11	يستخدم البنك نظام الدفع المختلط CNS الذي يجمع بين نظام الدفع NET و RTGS	2.5000	1.13715	12	منخفضة
12	يتم التعامل ببطاقات في الأسواق المحلية والعالمية	4.2000	0.71438	11	مرتفعة جدا
13	إجراءات الحصول على البطاقة الالكترونية بسيطة	4.2333	0.77385	10	مرتفعة جدا
14	في حالة فقدان البطاقة يتم استبدالها بسهولة	4.3000	0.70221	06	مرتفعة جدا
15	يمكن استخدام البطاقة في عدة بنوك داخل وخارج الوطن	4.3000	0.83666	07	مرتفعة جدا
16	توفر البطاقة الالكترونية الحماية الكافية للأموال من السرقة	4.5000	0.50855	02	مرتفعة جدا
17	تساعد البطاقة في الحصول على السيولة الكافية للزبون	4.4667	0.57135	03	مرتفعة جدا
	القيمة الإحصائية الكلية	4.3833	0.57135		

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه من المحور الثالث لأنظمة الدفع الالكترونية حيث كانت تشير درجة إجابات الأفراد العينة إلي مرتفعة جدا وكان هذا نحو العبارات التي أخذت المرتبة الأولى "البنك يستخدم تقنيات وبرامج لحماية متطورة بمتوسط حسابي (4.5000)، وانحراف معياري (0.50855)، تم يليه في المرتبة الثانية العبارة "توفر البطاقة الالكترونية الحماية الكافية للأموال من السرقة" بمتوسط حسابي (4.5000)، وانحراف معياري (0.50855)، تم في المرتبة الثالثة تأتي العبارة "تساعد البطاقة في الحصول على السيولة الكافية للزبون" بمتوسط حسابي (4.4667)، وانحراف معياري (0.57135)، وفي المرتبة الرابعة تأتي العبارة "البنك يقدم خدمات لزيائن بشكل امن وسري" بمتوسط حسابي (4.3667)، وانحراف معياري (0.66868)، تم كذلك في المرتبة الخامسة تأتي العبارة "يسعى البنك في تنويع لبطاقات الدفع وزيادة نقاط الموزع الآلي" بمتوسط حسابي (4.3667)، وانحراف معياري

(0.71840)، وفي المرتبة السادسة تأتي العبارة" في حالة فقدان البطاقة يتم استبدالها بسهولة" بمتوسط حسابي (4.3000)، وانحراف معياري (0.70221)، وفي المرتبة السابعة تأتي العبارة" يمكن استخدام البطاقة في عدة بنوك داخل وخارج الوطن" بمتوسط حسابي (4.3000)، وانحراف معياري (0.83666)، وفي المرتبة الثامنة تأتي العبارة " البنك يستخدم عدة وسائل حديثة الاتصال بالزبائن" بمتوسط حسابي (4.2667) ، وانحراف معياري (0.82768)، وفي المرتبة التاسعة تأتي العبارة " يقوم البنك بتقديم الخدمات بشكل الكتروني" بمتوسط حسابي(4.2667)، وانحراف معياري (0.78492)، وفي المرتبة العاشرة تأتي العبارة " إجراءات الحصول على البطاقة الالكترونية بسيطة" بمتوسط حسابي (4.2333)، وانحراف معياري (0.77385)، وفي المرتبة ما قبل الأخير تأتي العبارة " يتم التعامل ببطاقات في الأسواق المحلية والعالمية" بمتوسط حسابي (4.2000)، وانحراف معياري(0.71438)، وفي الأخير تأتي العبارة " يستخدم البنك نظام الدفع المختلط CNS الذي يجمع بين نظام الدفع RTGS و NET" بمتوسط حسابي (2.5000)، وانحراف معياري (1.13715).

ومن خلال ما سبق نستنتج أن مستوى أنظمة الدفع الالكترونية لبنك AGB وBADR كانت توصف جل عبارتها بدرجة مرتفعة جدا إلى (غير موافق بشدة) مما يدل على أن البنوك تهتم بهذا الجانب من اجل خدمات لعملائها بشكل الكتروني نظرا للتطورات التكنولوجية ،وتحرص علي تقديمها في أحسن الظروف ذلك من اخل جلب عدد كبير من الزبائن هذا ما يشكل تنافسية بين البنوك ،باستثناء ما جاءت بيه العبارة رقم (11) أن هذه البنوك لا تستخدم هذا النوع من الأنظمة الدفع ، أد بلغ متوسط الحسابي الإجابات أفراد العينة عن أنظمة الدفع الالكترونية ككل (4.3833) وانحراف المعياري (0.57135).

- التحليل الوصفي للمحور الرابع(تنافسية البنوك حول أنظمة الدفع).

الجدول رقم(2-18) :يوضح ملخص الإجابات أفراد العينة على الفقرات المتوسطة الحسابي والانحراف المعياري للإجابات المتعلقة تنافسية البنوك حول أنظمة الدفع.

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	انحراف المعياري	ترتيب	الدرجة
18	يحصل البنك على المعلومات المتعلقة بالبنوك الأخرى من البنوك المتنافسة	4,1333	0,81931	07	مرتفعة
19	البنك يتابع بجدية ما يقدمه المنافسون لتقديم الأفضل	4,3333	0,71116	02	مرتفعة جدا

مرتفعة جدا	03	0.75810	4.3333	يقوم البنك بالتطلع دائما لتحسين جودة الخدمات المقدمة	20
مرتفعة	06	0.6989	4.167	يعتمد البنك على مقترحات الزبائن المتواصلة والمتعلقة بتحسين الخدمات	21
مرتفعة جدا	01	0.80872	4,3667	يستخدم البنك التقنيات الحديثة في تنافسية البنوك	22
مرتفعة جدا	04	0.84418	4,3333	نوعية الخدمة المقدمة لها دور فعال في تنافسية البنوك	23
مرتفعة	08	0.80310	4,1000	يحرص البنك على خفض رسوم وتكاليف الخدمات مقارنة بالبنوك الأخرى	24
مرتفعة جدا	05	0.75810	4,3333	يملك البنك القدرة على اكتشاف الآثار السلبية لمواجهة البنوك المنافسة	25
		0.63788	4,3000	القيمة الإحصائية الكلية	

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه من المحور الرابع تنافسية البنوك حول أنظمة الدفع حيث كانت تشير درجة إجابات الأفراد العينة إلي مرتفعة جدا وكان هذا نحو العبارات التي أخذت المرتبة الأولى" يستخدم البنك التقنيات الحديثة في تنافسية البنوك" بمتوسط حسابي(4,3667) ، وانحراف معياري(0.80872) ،حيث يشير اتجاه إجابات الأفراد العينة مرتفعة جدا نحو العبارة " البنك يتابع بجدية ما يقدمه المنافسون لتقديم الأفضل" من حيث الترتيب جاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (4,3333)، وانحراف معياري (0,71116)، حيث يشير اتجاه إجابات الأفراد العينة مرتفعة جدا نحو العبارة" يقوم البنك بالتطلع دائما لتحسين جودة الخدمات المقدمة" من حيث الترتيب جاءت في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (4,3333)، وانحراف معياري(0.75810)، حيث يشير اتجاه إجابات الأفراد العينة مرتفعة جدا نحو العبارة" نوعية الخدمة المقدمة لها دور فعال في تنافسية البنوك " من حيث الترتيب جاءت في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي(4,3333)، وانحراف معياري (0.84418)، حيث يشير اتجاه إجابات الأفراد العينة مرتفعة جدا نحو العبارة"يملك البنك القدرة على اكتشاف الآثار السلبية لمواجهة البنوك المنافسة" من

حيث الترتيب جاءت في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (4,3333)، وانحراف معياري (0.75810)، حيث يشير اتجاه إجابات الأفراد العينة مرتفعة نحو العبارة "يعتمد البنك على مقترحات الزبائن المتواصلة والمتعلقة بتحسين الخدمات" من حيث الترتيب جاءت في الترتيب السادس بمتوسط حسابي (4.167)، وانحراف معياري (0.6989)، حيث يشير اتجاه إجابات الأفراد العينة مرتفعة نحو العبارة "يحصل البنك على المعلومات المتعلقة بالبنوك الأخرى من البنوك المتنافسة" من حيث الترتيب جاءت في الترتيب السابعة بمتوسط حسابي (4,1333)، وانحراف معياري (0,81931)، حيث يشير اتجاه إجابات الأفراد العينة مرتفعة نحو العبارة "يحرص البنك على خفض رسوم وتكاليف الخدمات مقارنة بالبنوك الأخرى" من حيث الترتيب جاءت في الترتيب الأخيرة بمتوسط حسابي (4.1000)، وانحراف معياري (0.80310).

ومن خلال ما سبق نستنتج أن مستوى تنافسية البنوك حول أنظمة الدفع لبنك AGB وBADR كانت توصف بعض عبارتها بدرجة مرتفعة جدا إلى (غير موافق بشدة) وأخر بدرجة مرتفعة (غير موافق) مما يدل على أن البنوك يهتمون كثيرا بهذا الجانب ذلك من اخل خلق منافسة بين البنوك وتقديم ما أفضل، أد بلغ متوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن تنافسية البنوك حول أنظمة الدفع ككل (4.3000) وانحراف معياري (0.63788).

المطلب الثاني: تحليل النتائج الدراسة ومناقشتها .

ذلك من اجل معرفة ما تمثله أنظمة الدفع وعلاقتها بتنافسية البنوك في الوكالتين البنكيتين لولاية أدرار ولإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار الفرضيات ، سنقوم بتحليل وتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة .

الفرع الأول : تحليل النتائج .

1. اختبار التوزيع الطبيعي normality distribution test :

حيث يعتبر هذا التوزيع الوسيلة أو الطريقة المناسبة لمعرفة إذا كانت هذه البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً أم لا وعليه يمكن اختبار الفرضيات:

H_0 - الفرضية العدمية

H_1 - الفرضية البديلة

أ H_0 : افتراض أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي و التي تدل على إذا كانت قيمة sig أكبر من المستوي المعنوية فان البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً

ب - H_1 : افتراض أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ، والتي تدل على أن آدا كانت قيمة sig أقل من المستوي المعنوية فان البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً

وعليه يمكن استخدام أحد اختبارين و المتمثلين في:

▪ اختبار كولموغروف سيمنروف.

▪ اختبار شابيرو .

ومن خلال هذه الدراسة سنقوم باختبار شابيرو ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه¹، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم(2-19): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي حسب اختبار شابيرو

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
y2	,131	30	,200	,937	30	,077

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بما أن المتغير الذي يمثل الفرضية التي أعلاه وان مستوى المعنوية لاختبار شابيرو في حالة العينات اقل من 50 يساوي 0.77 وهي قيمة اكبر من مستوى المعنوية الاسمي 0.05 نستدل على أن هذه البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

2- معامل الارتباط

من خلال هذا يتم احتساب معاملات الارتباط بين جميع المحاور الثلاثة في الاستبيان السابق، حيث يتم تحديد إي من المحاور اقوي ارتباط وأيها اقل ارتباطا ،وهذا من يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (2-20): يوضح معامل الارتباط بين المحاور .

Corrélations					
		moy_F	c1	c2	c3
moy_F	Corrélation de Pearson	1	,877**	,840**	,878**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
c1	Corrélation de Pearson	,877**	1	,650**	,786**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
c2	Corrélation de Pearson	,840**	,650**	1	,655**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
c3	Corrélation de Pearson	,878**	,786**	,655**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

¹ محمد ماهر سليمان شحادة ، متطلبات تطبيق محاسبة الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي ، قدمت هذه الرسالة لاستكمال للمتطلبات للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة ،كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الأزهر ، غزة، 2016-1437 ،ص57.

بعد دراسة الجدول السابق نلاحظ أن العلاقة بين المحاور هي علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عالية جدا لأنها أقل من 0.001، ونلاحظ من خلال الجدول إن المحورين المحور الأول والمحور الرابع هما اقوي ارتباط بقيمة (0.878)، المحور الثاني والمحور الثالث هما اقل ارتباط بقيمة (0.650).

الفرع الثاني:مناقشة النتائج

يعتبر اختبار الفرضيات من الأساليب الإحصائية التي تستخدم في معالجة البيانات الإحصائية المجتمعة للتأكد من صحتها وعدم من ذلك، حيث تميز البحوث الميدانية، وتهدف إلى استنتاج خصائص المجتمع أو بعضها من الملاحظة العينة التي أخذت منه ذلك بهدف تعميم ما نتوصل إليه من دراستنا لعينة صغيرة وعلى ذلك المجتمع الذي تمثله تلك العينة.¹

1- معامل الانحدار

" يعد الانحدار امتداد للارتباط، فهو يهتم أيضا بالعلاقة بين المتغيرات ولكنه بدلا بان يهتم بتحديد قوة العلاقات واتجاهات فأنة يهتم بتحديد مقدار التغير في أحدا المتغيرات المصاحب لتغير في المتغير آخر يعني القدرة على التنبؤ بقيم احد المتغيرين من خلال قيم المتغير الأخر"²، وتهدف إلى اتحاد قرار ما إذا كانت الفرضية مقبولة أم مرفوضة ويتم ذلك باستخدام دالة الاختبار إحصائية مناسبة.

لاختبار صحة الفرضيات لا بد من القيام بتكوين نموذج الدراسة الذي يعبر عن العلاقة ما بين أنظمة الدفع وتنافسية البنوك والتي تمثل العلاقة الخطية و بالاعتماد على معادلة المستقيم ($Y = aX + b$) :
الفرضية الأولى :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع التقليدية على تنافسية البنوك عند مستوى المعنوية 0.05 .

الفرضية الثانية :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الالكترونية على تنافسية البنوك عند مستوى المعنوية 0.05 .

الجدول رقم(2-21) يوضح معامل الانحدار

Coefficients ^a						
Modèle	Coefficients non standardisés			Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	,886	,639		1,386	,177
	c2	,300	,191	,237	1,570	,128
	c3	,499	,120	,630	4,175	,000

a. Variable dépendante : c1

المصدر: اعتمادا على مخرجات نظام spss.

¹ عبد الرحمن بن محمد سليمان أبو عمة وآخرون ، الإحصاء التطبيقي ، ط2 ، عمادة شؤون المكتبات ، جامعة الملك سعود ، 1990/1415 ، ص131.

² نفس الرجوع سبق ذكره ، سامية بكري عبد العاطي، ص46

بناء على نتائج الجدول فإن معادلة الانحدار تكون بالشكل التالي:

$$y = 0.886 + (0.300x_b + 0.401x_a)$$

من خلال تحليلنا للجدول أعلاه تبيننا لنا إن c_2 يؤثر في المتغير التابع بمستوى معنوية (0.128)، و c_3 يؤثر بمستوى معنوية (0.000)

ألا أنه الميل $c_2 = 0.300$ له مستوى دلالة (0.128) أكبر من مستوى المعنوية 0.05، بالتالي فإن هذا الميل غير دال إحصائياً وهذا يستوجب إعادة حساب معادلة خط الانحدار، بالتالي فإن الفرضية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع التقليدية على تنافسية البنوك عند مستوى معنوية 0.05 هي فرضية صحيحة،

5- تصحيح معامل الانحدار :

من خلال ما سبق سيتم حذف c_2 لمعرفة تأثير على المتغير تابع

الجدول رقم (2-22) : يوضح معامل الانحدار المصحح

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,686	,396		4,258	,000
	c3	,622	,093	,786	6,717	,000

a. Variable dépendante : c1

المصدر: اعتمادا على مخرجات نظام spss

يوضح الجدول أن قيمة T بلغت (6.717) عند مستوى معنوية (0.00) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.005) وبالتالي سوف يتم قبول الفرضية التي تنص على أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الالكترونية على تنافسية البنوك عند مستوى معنوية 5%، كما أن الجدول يظهر قيمة B بلغت (0.622) التي تعكس التأثير المباشر للمتغير المستقل على المتغير التابع.

من ما سبق تصبح معادلة الانحدار بعد التعديل كالتالي: $y^* = 1.686x + 0.622$

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى معرفة دور أنظمة الدفع في تنافسية البنوك بالوكالتين البنكيتين بادرار، حيث اعتمدنا على الأسلوب الاستبيان وهذا الأخير تم من خلالها وضع مجموعة من الفقرات تتناسب مع أبعاد موضوع دراستنا على عينة شملت 30 موظف، في حين قمنا بمعالجة الفرضيات وفق الأساليب الإحصائية والتي تتمثل في الإحصاء الوصفي (التكرار، والنسبة المئويةألج) والإحصاء الاستدلالي (معامل الارتباط لبيرسون ، والفاكرونجاج ..الخ)، بحيث توصلنا إلى النتائج التالية، وكذلك الفرضية التي تنص على لا توجد أثر ذات دلالة إحصائية لأنظمة الدفع التقليدية على تنافسية البنوك عند مستوى المعنوية 0.05 هي فرضيات صحيحة ، وتم قبول الفرضية التي تنص على توجد أثر ذات دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الالكترونية على تنافسية البنوك عند مستوى المعنوية 0.05.

خاتمة

نتيجة للتطورات التكنولوجية في أنظمة الدفع والمعمول بها عالميا، أصبحت تتميز في الوقت الرهن بتحديث نظم المدفوعات .

أد يعتبر تحديث أنظمة الدفع الشامل ثورة التكنولوجيا حقيقية خاصة فيما يتعلق بالخدمات البنكية كما يؤدي النظام أداور عديدة في نفس الوقت ،حماية المدفوعات. أين نلاحظ تحسن محسوس للخدمات بالإضافة إلى إدخال وسائل الدفع التقليدية لاسيما الصك الذي تراجع استعماله من قبل الزبائن في البنوك محل الدراسة، وذلك بسبب التماطل ونقص الضمان والثقة . ومع ذلك ومن اجل السماح للزبائن بالاستفادة بشكل كامل من التقدم التكنولوجي يتعين على البنوك استكمال وضع الإجراءات الداخلية وكذلك نظام المعلومات لإدارة وتسيير أنظمة الدفع الجديدة، لتحقيق التنافسية بين البنوك.وذلك من خلال تقديم أنظمة الدفع لعملاء بمختلف أنواعها لمنح الثقة وفقا لإتباع أساليب ومعايير عديدة وهذا باعتبار الخدمة الأساسية للبنوك التجارية، لمعرفة أثر أنظمة الدفع على تنافسية البنك، حيث زودنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية لوكالة بنك الخليج الجزائري ووكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

نتائج الدراسة :

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة للإجابة على الإشكالية القائمة، والمتعلقة بما الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع في تنافسية البنوك ،يمكن حصر أهم النتائج التي تتسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية :

- إذ إن المصارف محل الدراسة تسعى إلي تقديم خدمات متطورة باستخدام أساليب تمتاز بالحدثة.
- إن التنافسية أصبحت مهمة بالنسبة للبنوك والمؤسسات المالية، إذ تمتلك قدرات عالية .
- ظهور مجالات تنافسية أفرزتها البنوك وهذا نتيجة لسرعة التطورات التكنولوجيا و قواعد جديدة للتنافسية بين البنوك.
- إن البنك يعمل على تحصيل المعلومات المتعلقة بالبنوك المنافسة له من أجل تقديم الأفضل وتحسين جودة الخدمات.
- كما نستطيع القول إن البيئة غير مستقرة من حيث تأثيرها ومحاولة تكيفها مع التغيرات ومستجدات الخارجية خاصة تلك المتعلقة بالتطورات الالكترونتقنية أو التكنولوجيا .
- لا تستطيع البنوك الاستغناء على منتجات الصيرقة التقليدية ووسائل الدفع التقليدية.
- ثقة كبيرة في خدمات المصرفية تقليدية وباعتبار وسائل الدفع التقليدية البديل الأساسي للوسائل الدفع الحديثة في حالة غيابها .
- البنك يمتلك القدرة على اكتشاف نقاط القوة والضعف بغرض تجنيدها في حد من تنافسية البنوك الأخرى المنافسة له.
- التغيرات والتطورات المستمرة في المعاملات المصرفية واشتداد التنافسية المقدمة من طرف البنوك للحفاظ على العملاء وجلب عملاء جدد.

الاقتراحات والتوصيات:

- على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا أنتقدم بعض الاقتراحات التي قد نراها مناسبة:
- العمل على تطوير الإعلام المصرفي للمساهمة في نشر الثقافة المصرفية الالكترونية في المجتمع لكسب ثقة.
- ضرورة الإعلان من قبل المصارف الخاصة عن أنظمة الدفع المستخدمة لتقدم الخدمة المصرفية .
- التعاون الفعال بين المصارف والبنك المركزي لتطوير نظم الدفع بما يناسب مع التطورات العالمية.
- الاهتمام بكفاءة أنظمة الدفع الالكتروني داخل المصرف مما يزيد من فاعلية المصرف ومن تم يختصر كثير من الوقت والكلفة.
- ضرورة تعزيز التنسيق بين المصارف الدولية والمحلية لتطوير أنظمة الدفع فيما بينها.
- تحسيس العملاء بمزايا الخدمات المصرفية الالكترونية وهذا من خلال تقديم تشجيع من طرف المصارف لهدف المحافظة على العملاء الحاليين وجذب آخرين جدد .
- الاستفادة من تجارب وخبرات الدول المتقدمة التي قطعت أشواط متقدمة في مجال تطور نظم الدفع .
- فتح مجال لخصوصية البنوك لان معظم البنوك هدفها تنموي وليس ربحي وبالتالي فالمنافسة تكون محدودة.

- أفاق الدراسة :

- يعتبر موضوع أنظمة الدفع موضوع معقدا ويتضمن العديد من الجوانب، ورغم تطرقنا لبعض منها إلا أن أفاق الدراسة تبقى مفتوحة:
- تطوير أنظمة الدفع وفق المعايير الحديثة .
- أنظمة الدفع كمدخل أدوات السياسة النقدية

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع

1- المراجع باللغة العربية :

- 1 - انس البكري ،وليد صافي ، النقود والبنوك (بين النظرية والتطبيق) ، الطبعة الأولى 2012م - 1433هـ ، دار المستقبل ، عمان.
- 2 - حسين محمد سمحان ، سهيل احمد سمحان ، محمود حسين الوادي ، النقود والمصارف ، الطبعة الأولى، دار المسيرة ، عمان، 2010م-1431هـ.
- 3 - خالد أمين عبد الله ، العمليات المصرفية (طرق المحاسبة الحديثة) ، الطبعة 7 ، دار وائل ، عمان . 2014 .
- 4 - سامر خلدة ، البنوك التجارية والتسويق المصرفي ،، الطبعة الأولى ، دار أسامة ، عمان، 2009.
- 5 - سامية بكري عبد العاطي،اختيار الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات البحوث بواسطة برنامج **ssps** ،جامعة الملك سعود ،مركز التمييز لبحثي في تطوير تعليم العلوم والرياضيات samillipsych@homqil.com
- 6 - سمية عامر بوزن ، ادرارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة ، مركز الكتاب الأكاديمي ، جامعة بشار ، الجزائر ، حيدر على المسعودي .
- 7 - سليمان ناصر ، التقنيات لبنكية وعمليات الائتمان ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2012.
- 8 - عبد الرحمن بن محمد سليمان أبو عمة وآخرون ، الإحصاء التطبيقي ، ط2 ، عمادة شؤون المكتبات ، جامعة الملك سعود ، 1990/1415.
- 9 - عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي (دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل الجامعية)، مكتبة الإشعاع ، الطبعة الأول ، مصر ، 1996 .
- 10 - خربي مليكة ، دروس في العمليات البنوك ، فرع قانون الأعمال ، السنة الثانية ، الإرسال الثاني ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، جامعة التكوين المتواصل ، نيابة رئاسة الجامعة للدراسات و البيداغوجية .
- 11 - كمال دشلي ، منهجية البحث العلمي ، مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية ، جامعة حماة كلية الاقتصاد ، 1437هـ-2016م .
- 12 - محسن احمد الخضري، صناعة المزايا التنافسية ،منهج تحقق التقدم من خلال الخروج إلى الأفاق التنموية المستدامة بالتطبيق على الواقع الاقتصادي المعاصر ، مجموعة النيل العربية.
- 13 - محمد الوادي وآخرون ، الأساس في علم الاقتصاد ، الطبعة العربية ، دار اليازوري ، عمان، 2007.

- 14 محمد محمود العجلوني ، البنوك الإسلامية (أحكامها ، مبادئها، تطبيقاتها، المصرفية) ، الطبعة الأولى، دار المسيرة ، عمان، 2008 .
- 15 محمد مصطفى السنهوري ، إدارة البنوك التجارية ، دار، الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، الطبعة 1-2013 .
- 16 محمود حسين الوادي ، إبراهيم محمد جريس ، نضال على عباس ، مبادئ علم الاقتصاد، الطبعة الأولى 2010 - الطبعة الثانية 2013 ، دار المسيرة ، عمان .
- 17 هيل عجمي جميل الجنابي ، رمزي ياسين يسع ارسلان ، النقود والمصارف والنظرية النقدية ، الطبعة الأولى، دار وائل ، عمان ، 2008 .
- 18 وفاء محمد عزت الشريف ، نظام الديون ، الطبعة الأولى، دار النفائس ، عمان، 2010 .
- 19 وليد عبد الرحمن خالد الفرا ، الندوة العالمية للشباب الإسلامي ، تحليل البيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss، إدارة البرامج والشؤون الخارجية ، 1430هـ.
- 20- الإطار التنظيمي لسياسة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني، الإصدار الأول، 2018 ، البنك المركزي الأردني، دائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني، قسم الدراسات والسياسات الموقع الالكتروني : www.cbj.gov.jo البريد الالكتروني oversight@cbj.gov.jostudies
- 2- الرسائل الجامعية:**
- 1- أحمد يوسف اللوح ، الصراعات التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي "دراسة مقارنة لوجهات نظرا العاملين في جامعتي الأزهر والإسلامية"، قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية التجارة، جامعة الإسلامية بغزة ، 2019-1429
2. بن قرين جمال ، تنافسية البنوك الجزائرية في ظل تحديات تطوير وتنوع آليات الخدمات المصرفية في التحرير المصرفي ، أطروحة مقدمة لميل درجة الدكتوراه ، في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية، 2017-2018 .
3. بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي ، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، CPA ، ملخص مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي ، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بالجزائر، 2007-2008 .

4. دحية رباب، دراسة تحليلية لأداء أنظمة الدفع حالة نظام الدفع المكثف بالجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، تخصص العلوم الاقتصادية، فرع مالية، بنوك وتأمينات، جامعة المسيلة، 2011-2012.
5. زعياط عبد الحميد ، البنوك التجارية و الإسلامية ودورها في التنمية، أطروحة لنيل درجة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة الجزائر.
6. سميرة رزيق، ادراة المخاطر التمويل في البنوك ،دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2010-2011 .
7. عايدة عبير بلعبيدي ، واقع تحديث أنظمة الدفع في الجزائر وأثره على المنظومة المصرفية الجزائرية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة (الجزائر)، مخبر مالية، بنوك وإدارة الأعمال .
8. عبد الحكيم عبد الله النسور ، الأداء التنافسي لشركات صناعة الأدوية الأردنية في ظل الانفتاح الاقتصادي ، أعدت هذه الأطروحة لنيل درجة الدكتوراه، في الاقتصاد والتخطيط، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، 2009.
9. محمد ماهر سليمان شحادة، متطلبات تطبيق محاسبة الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي، قدمت هذه الرسالة لاستكمال للمتطلبات للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الأزهر، غزة، 1437-2016 .
- 3- الملتقى :**
10. لعريبي محمد، لحسين عبد القادر، مداخلة بعنوان أنظمة الدفع الالكترونية وأزمة السيولة في الجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول: "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتمادا التجارة الالكترونية في الجزائر - عارض تجارب دولية -"، بمعهد العلوم الاقتصادية، مركز الجامعي بخميس مليانة .
- 4 - المجالات:**
11. بشرى محمد سلمى، إمكانية تبني وتطبيق مفهوم المصارف الالكترونية ، مجلة جامعة كربلاء العلمية، دراسة استطلاعية لعينة من المصارف التجارية، مدينة دهوك، المجلد الثامن- العدد الأول - أنساني -2010 .
12. بودور عصام،" تسيير الأخطار المالية لأنظمة الدفع -حالة الجزائرية- مجلة العلوم الإنسانية ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، عدد 46، ديسمبر 2016، المجلد ب ص ص 85-101.

13. زبير عياش ،سمية عبابسة ، "الصيرفة الالكترونية كمدخل عصرنة وتطوير البنوك الجزائرية" ، مجلة العلوم الإنسانية ، عدد 46 ديسمبر 2016 ، المجلد أ.ص.ص. 339.357 ، جامعة الإخوة منتوي قسنطية الجزائر 2016 .

14. زغدار أحمد ، حميدي كلثوم ، تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014 ، مجلة لبحوث والدراسات العلمية ،"جامعة الدكتور يحيى فارس ، العدد 9، الجزء 2 ، ديسمبر 2015 ، Email : revue@univ-medea.dz

15. طيب داودي ، مراد محبوب، تعزيز تنافسية المؤسسة من خلال تحقيق النجاح الاستراتيجي، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة ، العدد 12، نوفمبر 2007 .

16. عبد الماجد بلة، عبد الساوي، دور البنوك في استدامة تمويل المشروعات الصغرى لمعالجة الفقر المجتمعي، مجلة العلوم الاقتصادية، كلية الدراسات التجارية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

17. عبد الماجد عبد الساوي، أقاسم الفكي على، دور البنوك في استدامة المشروعات الصغرى لمعالجة الفقر المجتمعي، مجلة العلوم الاقتصادية، دراسة حالة مجموعة من المصارف السودانية لفترة من 2007 إلى 2012، عمادة البحث العلمي 2015/1/16.

18. على عبد الله شاهين ، محاسبة العمليات المصرفية في المصارف التجارية والإسلامية، مجلة سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، الكلية التجارة، قسم محاسبة ،جامعة الإسلامية، العدد ص511-546، عزة 2013-2014 .

19. كفيل احمد، إدارة البحوث والتخطيط ،" أنظمة الدفع، مجلة نصف سنوية تصدر عن إدارة البحوث والتخطيط مصرف التنمية الصناعية "، العدد الأول ، يونيو 2014 .

20. يدو محمد، سياخن مريم، المجلة الجزائرية الاقتصاد و المالية، دور البنوك المركزية في تفعيل التمويل الإسلامية في البنوك التقليدية، مع الإشارة للتجربة السعودية، العدد 7 - ابريل 2017 المجلد الأول.

5 - محاضرات:

1 سمير كامل عيس إبراهيم الصاوي، نموذج محاكاة بنك تجاري،جامعة الاسكندرية،كلية التجارة ،مجموعة محاضرات السادة مدير والبنوك بالاسكندرية.

6- المراجع باللغة الأجنبية :

1. Kirouani Iyes Kdéveloppement et modernisation du syestème de paiement – en alégeria car BADR KHERRATA agence , universite abderhmane mira de bejaia , en vuede , l'abtention du diplème de master en sciener economique ,aption :--mannaie,banque et environnement international,2016-2017 .

2. welcome to the 2018 eclition, fundament of global payment systems and practices, www. Treasurylliance. Com . 2018 treasury alliance grup iic/all rights resrved.

7- مجلة أجنبية :

- 1- Karamjeet Kaur Int ,Payment System on E-Commerce in India,Journal of Engineering Research and Applications Vol. 5, Issue 2, (Part -1) February 2015, pp.79-87 ، www.ijera.com ISSN : 2248-9622

6- مواقع الانترنت:

1. <http://business.3abber.com/post/86176>
2. [x http://www.dco.gov.ae/Arabic/pages/whatiscompetitiveness.asp](http://www.dco.gov.ae/Arabic/pages/whatiscompetitiveness.asp)

الملاحق

الملحق رقم (01) استبيان الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة احمد دراية . أدرار - الجزائر



تخصص : اقتصاد نقدي وبنكي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم اقتصادية

استمارة حول:

أنظمة الدفع ودورها في تنافسية البنوك

دراسة حالة بنك الخليج - بنك الفلاحة والتنمية

تحت إشراف الأستاذ

قويدري عبد الرحمان

إعداد الطالبة:

بريكة لطيفة

أخي الكريم /أختي الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاتهوبعد في إطار تحضير لمذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي دراسة حالة البنوك وكالة أدرار .تم انجاز هذا الاستبيان بهدف التعرف على أنظمة الدفع ودورها في تنافسية البنوك من خلال هذا البنك الذي تعمل فيه . نرجو منكم الإجابة على عبارات الاستبيان وذلك بوضع علامات (X) أمام جميع العبارات في الخانة التي تعبر عن وجهة نظركم بصدق وموضوعية علما أن بأن الغاية من إجراء هذه الدراسة غاية علمية بحتة وسوف يتم التعامل مع أجابتيكم وفقا لقواعد الأمانة والنزاهة العلمية والسرية. ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي , وفي أخير أشكر بمساعدتكم وحسن تعاونكم سلفا.

I. معلومات الشخصية:

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- الفئة العمرية :
20 الى 29 سنة من 30 الى 40 سنة من 41 إلى 49 سنة أكثر من 50 سنة
- 3- المستوى التعليمي:
متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا
- 7- الخبرة
اقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنوات أكثر من 50 سنة
- 8 - الوظيفة
مسير(ة) رئيس المصلحة موظف

II. أنظمة الدفع :

1- من بين أنظمة الدفع التقليدية التي يعرضها البنك ماهي أهم وسيلة التي يستعملها البنك؟

- الشبكات السندات التجارية التحويلات الاقتراعات

2- من بين أنظمة الدفع الالكترونية التي يعرضها البنك ماهي أهم الوسيلة التي يستعملها البنك؟

- البطاقة البنكية البطاقة الذكية النقود الالكترونية المحافظ الالكترونية
الشبكات الالكترونية التحويلات المالية الالكترونية.

3- ماهي الخدمة الأكثر تقدما من طرف البنك لعميل:

- المتابعة 24/24 الاستجابة للزبون الفورية الإشعار الفوري سرية المعاملات
سهولة وسرعة الاستخدام

4- الأنظمة التي يستعملها البنك حسب طريقة التسوية:

- RTGS NET CNS

5- الأنظمة التي يستعملها البنك حسب مبلغ التسوية:

- أنظمة التجزئة أنظمة المبالغ الكبيرة

6- ماهي الأنظمة الأكثر تحفيزا لتعامل مع البنك .

- المعاملات التقليدية المعاملات الالكترونية شبكة الانترنت الشبكة البنكية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق شدة
أنظمة الدفع التقليدية						
1	توجد صعوبة في استخدام أنظمة الدفع التقليدية					
2	توجد ميزة بين أنظمة الدفع التقليدية لدى البنوك					
3	توجد رقابة على إجراءات أنظمة الدفع التقليدية.					
4	لا يزال البنك يستخدم أنظمة الدفع التقليدية					
5	التعامل بأنظمة الدفع التقليدية له دور في تنافسية البنوك					
أنظمة الدفع الالكترونية						
6	البنك يستخدم عدة وسائل حديثة الاتصال بالزبائن					
7	البنك يستخدم تقنيات وبرامج لحماية متطورة					
8	البنك يقدم خدمات لزبائن بشكل امن وسري					
9	يقوم البنك بتقديم الخدمات بشكل الكتروني					
10	يسعى البنك في تنويع لبطاقات الدفع وزيادة نقاط الموزع الآلي					
11	يستخدم البنك نظام الدفع المختلط CNS الذي يجمع بين نظام الدفع NET وRTGS					
12	يتم التعامل ببطاقات في الأسواق المحلية والعالمية					
13	إجراءات الحصول على البطاقة الالكترونية بسيطة					
14	في حالة فقدان البطاقة يتم استبدالها بسهولة					
15	يمكن استخدام البطاقة في عدة بنوك داخل وخارج الوطن					
16	توفر البطاقة الالكترونية الحماية الكافية للأموال من السرقة					
17	تساعد البطاقة في الحصول على السيولة الكافية للزبون					
تنافسية البنوك						
18	يحصل البنك على المعلومات المتعلقة بالبنوك الأخرى من البنوك المتنافسة					
19	البنك يتابع بجدية ما يقدمه المنافسون لتتقدم الأفضل					
20	يقوم البنك بالتطلع دائما لتحسين جودة الخدمات المقدمة					
21	يعتمد البنك على مقترحات الزبائن المتواصلة والمتعلقة بتحسين الخدمات					
22	يستخدم البنك التقنيات الحديثة في تنافسية البنوك					
23	نوعية الخدمة المقدمة لها دور فعال في تنافسية البنوك					
24	يحرص البنك على خفض رسوم وتكاليف الخدمات مقارنة بالبنوك الأخرى					
25	يملك البنك القدرة على اكتشاف الآثار السلبية لمواجهة البنوك المنافسة					

أنظمة الدفع ودورها في تنافسية البنوك -دراسة حالة بنك الخليج - بنك الفلاحة والتنمية

Payment systems and their role in the competitiveness of banks – A study of the case of Gulf Bank – Bank of Agriculture and Development

Par : Brika latifa

encadre : Kaouidri Abderrahman

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة التي تربط بين أنظمة الدفع وتنافسية البنوك، حيث تم تقسيم هذا الدراسة إلى فصلين ، الأول لجانب النظري الذي يحتوي على الأدبيات النظرية لأنظمة الدفع ودورها في تنافسية البنوك وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحب سياق هذا الموضوع ، بينما الفصل الثاني خصص للدراسة الميدانية للربط بين المتغيرين وتوضيح العلاقة بين أنظمة الدفع وتنافسية البنوك ، وذلك من بتوزيع استمارة الاستبيان على عينة من الموظفين على بنك لخليج وبنك الفلاحة والتنمية الريفية قصد دراستها وفق برنامج spss من اجل تحليلها وتفسيرها للخروج بنتائج نهائية لدراسة.

الكلمات الافتتاحية: أنظمة الدفع ، أنظمة الدفع الالكترونية، أنظمة الدفع التقليدية ، تنافسية البنوك.

Abstract :

The aim of this study is to identify the relationship between payment systems and the competitiveness of banks. This study was divided into two chapters. The first is the theoretical side which contains the theoretical literature of payment systems and their role in the competition of banks and some previous studies that fall within the context of this subject. While the second chapter was devoted to the field study to link the two variables and clarify the relationship between payment systems and the competitiveness of banks, by distributing the questionnaire to a sample of employees at the Bank of the Gulf and the Bank of Agriculture and Rural Development for study in accordance with the program spss for analysis and interpretation to produce the final results of the study.

Opening words: Payment systems, electronic payment systems, conventional payment systems, competitive banks.