دراسة واقع وأفاق تنافسية الخدمات المصرفية وشموليتها في البنوك الجزائرية

دراسة حالة CPA, BADR

A Study Of The Reality And Prospects For The Competitiveness And Inclusiveness Of Banking Services In Algerian Banks - case study of CPA and BADR

بن سكران البودالي*[1]، بورقاق ميمون[2]

[1]جامعة د.مولاي الطاهر سعيدة (الجزائر)، bbensekrane@gmail.com

[2] جامعة د.مولاي الطاهر سعيدة (الجزائر)، الايميل bouregagmimoun@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/11/19 تاريخ القبول: 2023/03/27 تاريخ النشر: 2023/03/28

الملخص:

الدراسة تسهتدف تقييم واقع وأفاق تنافسية الخدمات المصرفية وشموليتها، وتعزيز تهيئة البيئة المالية والمصرفية امام مختلف الاعوان والمؤسسات الناشئة startup الجزائرية، الى التركيز وفتح المجال امام تطوير وتنويع الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية لتتجاوز الخدمات التقليدية نحو تطوير إدارة الأموال والاستثمار المالي، بين التخصص والشمول المالي لمواجهة التحولات المالية والاقتصادية، خاصة مع مطلع الالفية الجديدة والاهداف الانمائية المسطرة، وفق منهج وصفي واستقرائي وفق دراسة حالة استمارة حول اشكالية البحث تضم عناصر التنافسية لـ بورتر والشمول المالي، وأشارت النتائج الى المستوى الضعيف لها رغم قوة قابلية التوجه نحو الشمول المالي لتعزيز التنافسية بـ 78.8% وقوة تصحيح بـ 85.4%

الكلمات الدالة :

الخدمات المصرفية، الشمول المالي، التنافسية، المؤسسات الناشئة.

تصنيفات JEL: G2, E4, D41, D2

Abstract :

The study aims to assess the reality and prospects of competitiveness and comprehensiveness of banking services, to enhance the preparation of the financial and banking environment in front of various agents and emerging institutions, the Algerian startup, to focus and open the way for the development and diversification of financial and banking services and products to go beyond traditional services towards the development of money management and financial investment, between specialization and financial inclusion to face transformations Financial and economic, especially with the beginning of the new millennium and the ruling development goals, according to a descriptive and inductive approach according to a case study of a questionnaire on the research problem that includes elements of Porter's competitiveness and financial inclusion, and the results indicated its weak level despite the strength of the ability to move towards financial inclusion to enhance competitiveness by 78.8% and strong Correction of 85.4%

Keywords : Banking sevices, Financial Inclusion, Competitiveness, Startups.

JEL Classification Codes : G2, E4, D41, D2

* المؤلف المرسل.

مقدمة :

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمات بصورة عامة و تمثل الخدمات المصرفية والمالية مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك وهي الإيداع والائتمان وخدمات الاستثمار والتنمية، فالخدمات عديدة ومتنوعة وهناك من يقسمها إلى الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية المستحدثة (معتوق، 2021) وخدمات متعلقة بإدارة الأموال والاستثمار والأوراق المالية، تتعدد بين التخصص والشمولية نتيجة التطورات الاقتصادية والمالية الحاصلة بما يخدم واقع وأفاق تنافسية الخدمات المصرفية وشموليتها في البنوك الجزائرية، وتهيئة البيئة المالية والمصرفية للمؤسسات الناشئة startup.

وعليه اشكالية الدراسة "**ما هو واقع وأفاق تنافسية الخدمات المصرفية وشموليتها في البنوك الجزائرية؟** دراسة حالة CPA, BADR، من خلال اعتماد الشمولية وإسقاطها على مؤشرات التنافسية الثلاثة لدى بورتر porter، وهي التكلفة والتمايز والتركيز، وللاجابة على الاشكال نعتمد منهجية التحليل الوصفي الاستقرائي من خلال الانحدار المتعدد بعد دراسة تفصيلية للاستبيان على المؤسسات محل دراسة الحالة.

المحور الاول: الخدمات المصرفية والتخصص والشمولية.

اولا: مفهوم وخصائص الخدمة المصرفية وأنواعها

يعرفها Armstrong & Kotler (سماح، 2005)"بأنها أنشطة أو مدافع أو اشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري) وهي بطبيعتها غير ملموسة ولا يترتب عن بيعها نقل ملكية شيء وقد يرتب أو يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس. والتعريف الذي أعطته جمعية التسويق الأمريكية (AMA) للخدمات على أنها "الأنشطة والمنافع التي يحققها البائع إلى المشتري من خلال الأشياء المقدمة له أو المرتبطة مع البضاعة المباعة وبما يحققه رضاه". وتمثل الخدمة المصرفية مجموعة الخدمات التي يقوم البنك بتقديمها لعملائه، حيث يمكن تعريفها على أنها نشاط أو مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم بتقديمها البنك لعميله بغية إشباع حاجاته ورغباته، قد يكون إنتاجها مرتبط بمنتج مادي أو قد لا يكون، ولا ترتب عنها أي انتقال للملكية ، ويمكن إظهار ارتباط الخدمة المصرفية بمنتج مادي كما يلي (عايشي، 2014):

أ- ترتبط سرعة انجاز الخدمة وطريقة تقديمها بمدى تطور الأجهزة والمعدات التي تساعد في تحقيق ذلك.

ب-يلجا المستفيد إلى الصراف الآلي عند قيامه بسحب نقوده منه.

ج- كما أن ملئ استمارة السحب أو الإيداع يرتبط باستخدام سلعة مساعدة وهي مستندات السحب والإيداع.

ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية

تنفرد الخدمات المصرفية بعدد من الخصائص وصفات معينة ومنها نجد (بريش، 2005):

- اللاملموسية
- التلازمية
- التأكد من تقديم ما يطلبه وتذبذب الطلب

- خاصية عدم التجانس
- التغير أو التمايز (المدى الطويل)
- التشتت الجغرافي:
- الخدمات البنكية تقدم مباشرة للزبائن.
- المشاركة و التوازن بين النمو والخطر
- الخدمة المصرفية التي تقدم هي قابلة للاستدعاء

يجب النظر إلى الخدمة من زاوية المنافع ودرجة الإشباع التي يتوقع العميل الوصول إليها، من خلال الحصول على هذه الخدمة لذلك على إدارة التسويق في المصرف النظر إلى الخدمة من زاوية العميل (عطية، 2021).

ثالثا: أنواع الخدمات المصرفية

إن اختلاف حجم المنظمات المصرفية وطبيعة عملها اقتضى تقديم خدمات مصرفية معينة إلى السوق المصرفية وفقا لإمكانياتها وقدرتها لتلبية حاجات ورغبات العملاء الحاليين والمرتقبين ،مما أدى إلى إنتاج أنواع متعددة من تلك الخدمات أهمها (هدى، 2007):

1- **قبول الودائع** : وهي الودائع المصرح بها بأية عملة،المودعة لدى المصرف والواجبة الدفع أو التأدية عند الطلب أو بعد إنذار في تاريخ استحقاق معين ،وتعد خدمة قبول الودائع من أقدم الخدمات المصرفية تشمل:

- الحسابات الجارية أو حسابات الصكوك
- أوراق الدفع القابلة للتداول
- حساب إيداع سوق النقد
- شهادات الإيداع
- حسابات التوفير

2- القروض والتسهيلات الائتمانية:

الاستثمار في الأوراق المالية والمشروعات الاستثمارية: (رجال، 2021) ويحتوي على ما يلي:

أ- الاستثمار في الأوراق المالية: شراء سندات حكومية وسندات مضمونة من الحكومة واذونات الخزانة؛

ب- الاستثمار في المشروعات الاستثمارية: المساهمة في رؤوس أموال المصارف الأخرى، وفي رؤوس أموال المشروعات العاملة في قطاعات الزراعة والصناعة و الإسكان والسياحة.

3- **الخدمات المصرفية التقليدية:** تتمثل فيما يلي:

- تحصيل الصكوك المسحوبة على المصرف (بالداخل والخارج) لصالح عملائها؛
- صرف الصكوك المسحوبة على المصرف (بالعملة المحلية والأجنبية)؛

- تحصيل الصكوك الشخصية والسياحية وإيداعها في حسابات العملاء الجارية؛
- إجراء عمليات التحويل نزولا عند أوامر الزبائن بالداخل والخارج؛
- إصدار صكوك على اختلافها؛
- شراء وبيع عملات أجنبية؛
- فتح الحسابات بالعملة المحلية والعملات الأجنبية؛
- سداد التزامات اتجاه غيرهم بناءا على طلبهم؛
- صرف رواتب العاملين بمشروعات العاملين.

4- الخدمات المصرفية الحديثة:

نظام التحويل الأوتوماتيكي للأموال: كان أول ظهور في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1978.

البطاقات الائتمانية (النقود البلاستيكية):

خدمات نقطة البيع:

البطاقة الذكية: ابتكرت عام 1974، تؤخذ كبطاقة ائتمان أو سحب تحتوي على رقائق الكترونية

ضمان التأمين: تقدمها بعض البنوك العالمية لعملائها، إما من خلال إدارة متخصصة أو شركات التأمين التابعة للمصرف أو العاملة في أسواق المال، وتشتمل هذه الخدمة:

- التأمين على الحياة ⟵ حالة القروض الشخصية.
- التأمين على العقارات والسيارات ⟵ حالة القروض التسهيلات الائتمانية وقروض الإسكان.
- التامين ضد الحرائق والسرقة والخسارة المالية الطارئة ⟵ حالة الشركات ورجال الأعمال

من زاوية أخرى إلى جانب الأشكال العامة من الأنشطة التي تتناولها الخدمات المالية.

رابعا: مفاهيم حول الخوصصة البنكية ودوافعها.

تعتبر عملية خوصصة البنوك من العمليات بالغة الأهمية، وهذا لما تمليه من تأثير شامل على الاقتصاد الوطني، إذ تعتبر من ضروريات التنمية الاقتصادية الشاملة، تلك التنمية التي تأخذ في حساباتها كل شيء، وذات طابع حركي في تفاعل مستمر ما بين البنوك العامة و البنوك الخاصة هته الأخيرة التي تبلورت كنتيجة للخوصصة. وتعرف خوصصة البنوك على إنها الاتجاه نحو تحويل البنوك سواء كليا أو جزئيا ذات الملكية العامة إلى بنوك ذات ملكية خاصة (المحلي أو الأجنبي)، بهدف تطوير قطاع الأعمال ونموه وإدارته، من خلال آليات متنوعة وفتح أسواق جديدة محليا وخارجيا أمام الخدمات المقدمة (صالح، 2013)

1- دوافع خوصصة البنوك

هناك عدة دوافع تجبر أي بلد إلى اتخاذ قرار تحويل ملكية المصارف العامة إلى القطاع الخاص نجد منها (عبدالله خ.، 2011)

الدافع السياسي و القانوني

الدافع الاقتصادي و المالي

دافع العولمة المالية

الدافع الاجتماعي

2- أهداف الخوصصة.

تعمل الدول على تسطير أهدافا محددة في المجال المصرفي، تسعى لتحقيقها عن طريق خوصصة مصارفها العمومية، نستخلص أهم هذه الأهداف في ما يلي:

- زيادة المنافسة المصرفية وتحسين الأداء الاقتصادي، من خلال زيادة ابتكار و استحداث خدمات مصرفية جديدة أو في امتلاك القدرات التنافسية التي تعني تقديم الخدمات المصرفية بأقل تكلفة وبأحسن جودة وبأعلى إنتاجية وسعر تنافسي؛
- تنشيط سوق الأوراق المالية وتوسيع قاعدة ملكية الأسهم، وهذا من خلال الأسهم المطروحة في السوق المالي من طرف المصارف العامة، وبالتالي زيادة المعروض من الأوراق المالية ومن ثم زيادة سعة السوق وتعميقها وتطويرها؛
- تحديث الإدارة وزيادة كفاءة الخدمات المصرفية حيث البنوك المخصصة تستقطب افصل العناصر البشرية المتاحة لدى البنوك العامة، وكل ذلك يتيح أداء الخدمات المصرفية بكفاءة اعلي؛
- ترشيد الإنفاق العام وإدارة افصل للسياسة النقدية من خلال تخفيض سيطرة الدولة على المصارف، بالإضافة إن خوصصة البنوك تتيح إدارة السياسة النقدية بطريق غير مباشر مثل استخدام عمليات السوق المفتوحة وبكفاءة اكبر في ظل وجود سوق أوراق مالية متطورة؛
- مشاركة الأجانب من خلال مشاركتهم في عملية الخوصصة، مما سوف يسمح بنقل التكنولوجيا وتقنيات العمل وتسمح أيضا بالاندماج و الانفتاح على الاقتصاد العالمي.

خامسا: مفهوم البنوك الشاملة والدوافع

يعرف عبد المطلب عبد الحميد البنوك الشاملة "Universelle Banque" بأنها "تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات (مروان، 2022)، وتوظيف مواردها وتفتح وتمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات، كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي بحيث نجد أنه تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية، ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال". (عبدالحميد، 2000)

وفي مفهوم آخر لرشدي صالح عبد الفتاح صالح "هي البنوك التي تقدم مجموعة من الخدمات المالية المتنوعة التي تشمل على أعمال قبول الودائع، ومنح القروض، والاتجار والتعامل بالأدوات المالية، وبالعملات الأجنبية ومشتقاتها، وتعهد الإصدارات الجديدة من ديون وحقوق ملكية، والقيام بأعمال الوساطة على تنوعها، وإدارة الاستثمارات، وتسويق المنتجات الصناعية والتأمين".

ويعرف طارق عبد العال حماد البنوك الشاملة من خلال إستراتيجيتها على أنها "البنوك التي تقوم على فلسفة التنويع بهدف الموازنة بين السيولة، والربحية، والأمان، إضافة إلى أنه يسمح للبنوك بالتعامل في الأدوات الحديثة ومواكبة التطورات التكنولوجية."

من مجمل المفاهيم المقدمة نستخلص المفهوم التالي:

يقصد بالبنك الشامل على أنه البنك الذي يوم على فلسفة التنويع في الخدمات التي يقدمها، وذلك بتنويع مصادر التمويل ومجالات الاستثمار من مختلف القطاعات، فهو يقوم بأعمال كل البنوك التجارية وبنوك الاستثمار والأعمال، والبنوك المتخصصة (صغير، 2022)، وبذلك يجمع بين الأنشطة التقليدية المتمثلة في قبول الودائع ومنح الائتمان، وأنشطة غير تقليدية تتماشى والتطورات الحالية من خلال إستراتيجية التنويع. ولعلى من أهم سمات هذه البنوك والتي تميزها عن غيرها تتمثل في:

- الشمول مقابل التخصص المحدود.
- التنوع مقابل التقيد.
- الابتكار مقابل التقليد.
- التكامل والتواصل مقابل الانحسار.

1- دوافع التحول إلى البنوك الشاملة

تشهد البنوك تحولات عميقة في وظائفها في السنوات العشرين الأخيرة بصفة عامة وكذلك منذ منتصف التسعينات بصفة خاصة. وهذه التحولات تصب في الإتجاه في التحول نحو البنوك الشاملة وتعدد وتنوع و إزدياد كثافة الوظائف التي تؤديها. **ومن بين أهم هذه الدوافع** (صالح، 2013):

- دوافع ذاتية: فالبنوك يتوافر لديها دافع ذاتي مستمر لتطوير أدائها، خاصة إذا توافرت لديها الإدارة الذكية الفاعلة القادرة على قراءة ورصد وتحليل ما يدور حولها من تطورات وتحولات و إتخاذ القرارات والسياسيات اللازمة للتواكب معها.
- التطور والتحولات في الإقتصاديات المحلية وخلقها لمجالات يجب أن تتدخل البنوك وتلعب دورا محوريا فيها. إذ أقبلت معظم دول العالم على تبني برامج الخصخصة وإفساح المجال لقوى السوق وهو ما يتطلب أن تساعد البنوك في تنفيذ البرامج.
- الوعي لدى جمهور المتعاملين وإزدياد توقعاتهم وطلباتهم من البنوك، وتفضيلهم الحصول على سلسلة من الخدمات المتكاملة من جهة واحدة أو بنك واحد.
- المنافسة، تشكل المنافسة دافعا مستمرا لتطوير البنوك والتحول نحو البنوك الشاملة، فتوجد المنافسة بين البنوك ذاتها في داخل الإقتصاد الواحد أو بين الإقتصادات المختلفة. ومن هنا ظهرت مقولة إن لم نفعلها

نحن فسيفعلها غيرنا. ولقد أثر هذا الدافع على تزايد حجم الإقراض وتنويع النشاط وكذلك سلوك المصارف ذاتها وأصبحت هي التي تذهب إلى العميل.(Finger, 2014)

- كما توجد المنافسة من المؤسسات المالية غير المصرفية والمؤسسات غير المالية صناعية كانت أو تجارية، إذ تشهد السوق المالية الآن دخول العديد من الشركات الصناعية والتجارية وشركات التأمين والسمسرة مجال تقديم التمويل والخدمات
- التطور العلمي والتكنولوجي في وسائل الإتصالات والمعلومات وهو ما أسفر عما يعرف بتكنولوجيا المعلومات. وأدى هذا التطور إلى تهيئة المناخ لظهور البنوك السابق الإشارة إليها، سرعة تبادل المعلومات فيما بين البنوك والعملاء وبين البنوك والسوق وبين البنوك وقطاعات الإنتاج والخدمات.
- تزايد صيحات دعاة إصلاح النظام المصرفي إلى التخفيف من حدة القيود التشريعية التي تثقل البنوك بالقيود على أن تحل محلها قيود إقتصادية مصرفية فنية غير تحكمية تتعلق أساسا بالكفاءات والفاعلية في الأداء. (Maouloud, 2021)
- تزايد حركة الإندماج بين البنوك بمعدلات كبيرة في السنوات الأخيرة تحت تأثير العولمة. ويؤدي ذلك بلا شك إلى تكوين كيانات مالية ضخمة تستطيع أن تنتشر فروعها في كل مكان وأن تحصل على الأجهزة العلمية والإلكترونية.

2- مقومات وأساليب التحول للبنوك الشاملة:

- موارد مالية ضخمة تمكنه من أن ينهض بخدماته المتنوعة لعملائه في أي وقت وأي مكان.
- أن تتوافر لدى البنك موارد بشرية وإدارية وتنظيمية رفيعة المستوى والمهارة حتى تستطيع أن تنهض بالأعمال المصرفية التقليدية، والعمل في سوق الأوراق المالية (البورصة)، تأسيس الشركات ومتابعتها ومراقبتها (brhlia, 2019)
- أن تتوافر لديه بنية أساسية كافية من المعلومات وكذلك تكنولوجيا المعلومات التي تربطها ليس فقط بوحداتها التابعة.
- تحتاج إلى إدارة تسويق فعالة وعلى مستوى عالي من الكفاءة.
- تحتاج إلى نشر الوعي المصرفي بصفة عامة لتفهم دور وأهمية البنوك الشاملة.
- تصدر التشريعات الحديثة وتطور وتعدل التشريعات القائمة بما يسمح للبنوك أن تقدم مثل هذه الأعمال على نحو فعال، فيجب على الدول إزالة الحواجز والقيود القانونية على ممارسة البنوك لأنشطتها في قطاعات معينة أو أقاليم.

- من المسائل المهمة كذلك إقتناع الأجهزة الرسمية والسلطات التنفيذية في الدولة بفكرة البنوك الشاملة ورسالتها وتوفير الدعم والمساندة لها والوقوف بجانبها خاصة في المراحل الأولى لتحولها أو لإنشائها على هذا الأساس.
- يجب على الدولة أن تساعد هذه البنوك من خلال المساعدة في إرساء النية الأساسية اللازمة من الناحية المادية وكذلك البشرية والتنظيمية.
- رفع مستوى فعالية وكفاءة البنك المركزي يوفر الإستشارة والدعم والمساندة لهذه البنوك في أداء رسالتها الإسهام الفعال في تحقيق التنمية الإقتصادية المتوازنة.(Wiener Mitchell, 2018)

المحور الثاني: التنافسية المصرفية والشمولية.

اولا: مفهوم التنافسية المصرفية ومبادئها.

يعد القطاع المصرفي رافدا أساسيا لتمويل معظم العمليات الإنتاجية، والنشاطات التجارية في اقتصاديات الدول، فكفاءة النظام المالي وفعاليته تؤدي دورا مهما في التنمية الاقتصادية، لأثرها المباشر على تكاليف التمويل المستخدمة لتمويل الفرص الاستثمارية المتاحة، بما يسهم أسهاما حقيقيا في رفع مستوى الإنتاج الكلي، وهذا ما أشار إليه دولتوفيت و فاسكليتير Deltuvaite Et Vasklaitis 2007 بان تركيبة السوق والتنافسية في النظام المالي تعد من أهم قضايا السياسة الاقتصادية، وذلك لما من درجة المنافسة من اثر على كفاءة إنتاج الخدمات المالية والمصرفية، وبالتالي كفاءة النظام البنكي واستقراره المالي، الذي ينعكس بدوره على نوعية التمويل المتاحة وكلفته، واثر ذلك الايجابي على قطاعات الاقتصاد الوطني.(Al-Shammari, 2022)

يشير مفهوم التنافسية المصرفية إلى الكيفية التي تستطيع المؤسسة المالية أو البنك أن يميز بها نفسه عن أقرانه ومنافسيه ويتفوق عليه، حيث أن تحقيق القدرة التنافسية هو محصلة لعوامل حقيقية عديدة تنعكس في تخفيض الكلفة وتحسين الجودة، وتعرف التنافسية المصرفية: "إنها الدرجة التي يمكن بها لبنك إنتاج خدمات (في ظل شروط السوق) تلبي متطلبات المنافسة الأجنبية، وتقوم (في الوقت ذاته) بالمحافظة على توسيع الدخل الحقيقي المحلي".

إن تنافسية القطاع المصرفي، هي قدرة هذا القطاع في المحافظة على حصته في الأسواق المحلية و الإقليمية والدولية، والعمل على زيادتها وزيادة حجم أرباحه من خلال التنويع في العمليات المصرفية المقدمة للعملاء وخدماته، وتطوير هذه العملية والخدمات بما يتلاءم و أذواق العملاء على المستوى المحلي و الإقليمي والدولي، وتحقيق عائدات مرتفعة للمساهمين والمودعين وتحسين دخول العاملين فيه (قاسيمي، 2015)

ثانيا: مبادئ التنافسية المصرفية

تكمن أهمية القدرة التنافسية (Porter, 1985) بالنسبة للمؤسسات والبنوك، في أنها تؤدي دورا هاما في إيجاد بيئة تنافسية خصبة لتحقيق كفاءة تخصيص الموارد واستخدمها، وتشجيع الإبداع والابتكار مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتعزيزها، والارتقاء بنوعية الخدمة المقدمة، وهذا ما ينعكس مباشرة على رفع مستوى الأداء وكذا خفض التكاليف والأسعار.

ويعتمد تحسين تنافسية القطاع المالي على عنصرين رئيسين (قاسيمي، 2015)

- تشجيع الاستثمار المحلي واجتذاب الاستثمار الأجنبي، بوصفهما مصدرا مهما للتمويل، ووسيلة هامة لنقل تكنولوجيا الإنتاج، إضافة إلى المهارات والقدرات، الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية،وتحسين الجودة
- تنشيط قطاع الصادرات الذي يحفز النمو الاقتصادي، من خلال تحسين كفاءة استخدام الموارد،عن طريق فتح أسواق جديدة، وتحسين المنتجات ونوعيتها، بما يعزز قدرة الصادرات على المنافسة في الأسواق الخارجية (عبدالله ع.، 2008)، إذ يركز البرنامج التأهيلي التنافسي على بعدين، أولهما :تأهيل المؤسسة، والآخر :تأهيل المحيط الخارجي للمؤسسة.

ثالثا: مؤشرات القدرة التنافسية.

أهم مؤشرات القدرة التنافسية كما يلي (porter, 1993):

1- الربحية :
2- التكلفة.
3- الحصة السوقية .
4- معدل الإنتاجية الكلية.
5- خدمات الزبائن.
6- الجودة.

المحور الثالث: الدراسة التطبيقية حول دراسة مدى إمكانية تطبيق معايير التنافسية لـ بورتر في البنوك التجارية الجزائرية

اولا: التعريف بمشكلة البحث: الدراسة تستهدف بحث مدى إمكانية تطبيق معايير القدرة التنافسية التي جاء بها بورتر حيث تم الاعتماد على الفرضيات الآتية :

- ✓ H_{01}: البنوك الجزائرية يمكنها اعتماد الشمول المالي من خلال التحكم في التكلفة
- ✓ H_{02}: البنوك الجزائرية يمكنها التحكم الشمول المالي من خلال التخصص والتمايز

- ✓ H_{03}: البنوك الجزائرية يمكنها اعتماد الشمول المالي من خلال التحكم والتركيز
- ✓ H_{04}: البنوك الجزائرية تحقق تنمية معتبرة للاداء التنافسي

ثانيا: منهجية البحث : للإحاطة بمختلف جوانب الموضوع و الإجابة على إشكالية البحث و اختبار صحة الفرضيات سوف نعتمد المنهج التحليلي الوصفي المبني على تحليل استمارة بواسطة برنامج (version19 spss).

مجتمع الدراسة لقد اقتصر مجتمع الدراسة الميداني على الموظفين في مصالح فروع البنوك التجارية الجزائرية (CPA, BADR) بولاية سعيدة، ،. حيث تم توزيع الاستمارات على عينة مكونة من(40) إطار.

ثالثا: محاور الدراسة: لقياس مدى فهم و تطبيق البنوك الجزائرية لأهم المعايير التي جاء بها بورتر فقد تم الاعتماد على بناء استمارة شملت مجموعة الأسئلة المتعلقة بمحاور بورتر (porter, 1993) , حيث تم توزيع هذه الأسئلة على (04) محاور رئيسية و هي:

- ✓ **المحور الأول:** قيادة الكلفة (25)سؤال.
- ✓ **المحور الثاني:** التمايز (25) سؤال.
- ✓ **المحور الثالث:** التركيز – البيئة المالية و الاقتصادية (19) سؤال.
- ✓ **المحور الرابع:** الأداء التنافسي ودرجة تم تحقيق الأهداف التالية خلال 05 سنوات (19)سؤال.

رابعا: دراسة وصفية للعينة المختارة للبحث:

تتناول الدراسة أبعاد معايير بورتر للتنافسية، و ذلك من خلال أخذ عينة تمثلت في بعض البنوك التجارية العاملة على مستوى ولاية سعيدة و هي كالتالي:

1- بنك الفلاحة و التنمية الريفية(BADR)

2- القرض الشعبي الجزائر(CPA)

بالنسبة لاسم البنك: بالنسبة للبنوك ،تم استرداد ما نسبته 67.5% من بنك الفلاحة و التنمية الريفية،ما نسبته 32.5% من القرض الشعبي الجزائري.

بالنسبة الجنس وبالنسبة للمصلحة: من خلال دراسة عينة البحث المتكونة من (40) فرد اتضح لنا أن عدد الذكور 21 أي بنسبة 52.5 % من حجم العينة الكلي في حين بلغ عدد الإناث 19 شكلوا ما نسبته 47.5% من المجموع الكلي لأفراد العينة

بالنسبة الشهادة (المؤهل): من خلال نتائج المتحصل عليها من دراسة تحليل البيانات الشخصية للاستبيان اتضح لنا أن ما نسبته 67.5 % هم من حاملي شهادة الماستر وهي أعلى نسبة، في حين كانت نسبة حاملي شهادة البكالوريا 32.5%.

الجدول رقم1: توزيع أفراد العينة وفق عنصر المصلحة

المصلحة	التكـــــرار	النـــسبة الـــمئويـــة
الإدارة و التسيير و التخطيط	11	% 27.5
المالية والمحاسبة	10	% 25
المستخدمين و التكوين	11	27.5%
الإنتاج و التسويق	1	% 2.5
المراقبة و التدقيق	7	% 17.5
المجموع	40	%100,0

المصدر:من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS "V.19"

بالنسبة للخبرة العملية: لقد شكلوا أفراد العينة التي تتراوح خبرتهم العملية أقل من 05 سنوات ما نسبته 47.5 %، وتعتبر اكبر نسبة، في حين كانت نسبة الذين تتراوح خبرتهم ما بين06 سنوات و 10 سنوات 42.5%، أما الفئة التي تملك خبرة ما بين 11 سنة و 20 سنة ما نسبته 2.5%، أما الفئة التي تملك خبرة أكثر من 20 سنة تمثل نسبة 7.5%.

خامسا: التحليل الاحصائي لعينة الدراسة:

بالاستعانة بسلم ليكارت الخماسي وباستخدام البرنامج الإحصائي " SPSS" قمنا باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات تطبيق البنوك الجزائرية لمعايير بورتر و ذلك بغية مقارنة المتوسط الحسابي لأراء الموظفين الذين شملتهم الاستمارة مع المتوسط المعياري للمقياس الخماسي المستخدم في الدراسة والمتمثل في القيمة (3), بحيث أن الفقرات ذات المتوسط الحسابي الذي يقل عن (3) تعني أن هناك درجة مستوى ضعيف ، والفقرات ذات المتوسط الحسابي الذي يزيد عن (3) تعني أن موافقة المبحوثين كانت عالية. كما قد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل محور على حدى كالأتي :

- ✓ **المحور الأول:** قيادة التكلفة (25) سؤال.
- ✓ **المحور الثاني:** التمايز (25) سؤال.
- ✓ **المحور الثالث:** التركيز – البيئة المالية والاقتصادية (19) سؤال
- ✓ **المحور الرابع:** الأداء التنافسي ودرجة تحقيق الأهداف التالية خلال 05 سنوات (19) سؤال.

1- دراسة درجة الموافقة

الجدول 2: دراسة درجات الموافقة

المحور1	**قيادة التكلفة.**	**3,2750**	**,64995**	**متوسط**
المحور2	**التمايز**	**3,4000**	**,59052**	**قوي**
المحور3	**التركيز– البيئة المالية و الاقتصادية.**	**3,1000**	**,56840**	**متوسط**
المحور4	الأداء التنافسي ودرجة تم تحقيق الأهداف التالية خلال 05 سنوات .	**3,0750**	**,94428**	**متوسط**

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS "V.19

التحليل: من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحاور درجة الموافقة بين متوسطة وقوية تؤكد قابلية البنوك للتوجه نحو الشمول المالي وبالتالي تحقيق التنافسية المستهدفة

2– دراسة الارتباط ما بين المحاور

الجدول 3:درجة الارتباط ما بين المحاور

Corrélations

		laxe01	laxe02	laxe03	laxe04	laxeG
laxe01	Corrélation de Pearson	1	,541**	,097	,744**	,896**
	Sig. (bilatérale)		,000	,551	,000	,000
	N	40	40	40	40	40
laxe02	Corrélation de Pearson	,541**	1	,603**	,443**	,436**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,004	,005
	N	40	40	40	40	40
laxe03	Corrélation de Pearson	,097	,603**	1	,521**	,200
	Sig. (bilatérale)	,551	,000		,001	,216
	N	40	40	40	40	40
laxe04	Corrélation de Pearson	,744**	,443**	,521**	1	,886**
	Sig. (bilatérale)	,000	,004	,001		,000
	N	40	40	40	40	40
laxeG	Corrélation de Pearson	,896**	,436**	,200	,886**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,216	,000	
	N	40	40	40	40	40

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS "V.19

التحليل: نلاحظ قوة الارتباط بين محاور بورتر لدراسة للتنافسية والشمول المالي ككل وفيما بينها وبخاصة مع المحور الرابع والقراءة من خلال معنوية ارتباط بارسون لأنه اقل من 0.05 الا المحور الاول مع الثالث وهو التكلفة مع التركيز كان ضعيف جدا ترجع لضعف التحكم والمستوى المالي بالجزائر

3- دراسة الصدق والثبات

الجدول 4: الصدق والثبات

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,788	4

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS "V.19

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ألفا كرومباخ كلن جيدا بقيمة 0.788 مما يدل على صدق وثبات الاستبيان ويعني إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع الدراسة.

4- اختبار الفرضيات

الجدول 5: اختبار التوزيع الطبيعي كولموغروف سمرنوف

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon					
		laxe01	laxe02	laxe03	laxe04
N		40	40	40	40
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne	3,2750	3,4000	3,1000	3,3125
	Ecart-type	,64995	,59052	,56840	,93155
Différences les plus extrêmes	Absolue	,239	,242	,259	,208
	Positive	,239	,161	,191	,208
	Négative	-,161	-,242	-,259	-,195
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,511	1,532	1,639	1,318
Signification asymptotique (bilatérale)		,021	,018	,009	,062
a. La distribution à tester est gaussienne. b. Calculée à partir des données.					

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS "V.19

التحليل:

نلاحظ ان المعنوية sig اقل من 0.05 وعليه نرفض h0 الفرضية العدمية وبالتالي البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، وبما ان العينة تفوق 30 نستطيع المرور لاختبار T مباشرة

- **نتائج اختبار T:**

H_0: البنوك الجزائرية لا يمكنها تنمية القدرة التنافسية

H_1: يمكنها تنمية القدرة التنافسية من خلال الشمول المالي.

الجدول 6: نتائج اختبار T للفرضيات ككل:

Test sur échantillon unique						
	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
laxe01	31,868	39	,000	3,27500	3,0671	3,4829
laxe02	36,414	39	,000	3,40000	3,2111	3,5889
laxe03	34,494	39	,000	3,10000	2,9182	3,2818
laxe04	22,489	39	,000	3,31250	3,0146	3,6104

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS "V.19

التحليل: تبين مخرجات أعلاه أن درجة المعنوي للمحاور الأربعة sig<0.05 وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لكل محور، ومنه البنوك الجزائرية لها امكانية تنمية القدرة التنافسية كالتالي

- ✓ H_{01}: البنوك الجزائرية يمكنها اعتماد الشمول المالي من خلال التحكم في التكلفة
- ✓ H_{02}: البنوك الجزائرية يمكنها التحكم الشمول المالي من خلال التخصص والتمايز
- ✓ H_{03}: البنوك الجزائرية يمكنها اعتماد الشمول المالي من خلال التحكم والتركيز
- ✓ H_{04}: البنوك الجزائرية تحقق تنمية معتبرة للاداء التنافسي

5- دراسة الانحدار المتعدد

المتغير التابع = المحور الرابع للتنافسية والاهداف

المغيرات المستقلة المفسرة = هي المحاور laxe03, laxe01, laxe02

الجدول 7: التعريف بالنموذج

Variables introduites/supprimées[b]			
Modèle	**Variables introduites**	**Variables supprimées**	**Méthode**
1	**laxe03, laxe01, laxe02**	.	**Entrée**
a. Toutes variables requises saisies.			
b. Variable dépendante : laxe04			

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS "V.19

الجدول 8: نتائج ملخص النموذج والارتباط

Récapitulatif des modèles[b]					
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,930[a]	,865	,854	,35617	2,131
a. Valeurs prédites : (constantes), laxe03, laxe01, laxe02 b. Variable dépendante : laxe04					

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS "V.19

نلاحظ قوة الارتباط المصحح 85.4% و DW = 2.131 لصحة وايجابية الارتباط

الجدول 9: اختبار انوفا ANOVA

ANOVA[b]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	29,277	3	9,759	76,930	,000[a]
	Résidu	4,567	36	,127		
	Total	33,844	39			
a. Valeurs prédites : (constantes), laxe03, laxe01, laxe02 b. Variable dépendante : laxe04						

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS "V.19

نلاحظ معنوية الدراسة القياسية والنموذج القياسي ككل

الجدول 10: نتائج معنوية المعاملات

Coefficients[a]						
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle		A	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	-2,140	,409		-5,234	,000
	laxe01	1,367	,111	,954	12,310	,000
	laxe02	-,823	,153	-,521	-5,392	,000
	laxe03	1,217	,134	,743	9,088	,000
a. Variable dépendante : laxe04						

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS "V.19

التحليل: نلاحظ معنوية معاملات النموذج والثابت وبالتالي اثر المتغيرات مجتمعة للتنافسية والشمول المالي معا

الجدول 11: احصائيات البواقي

Statistiques des résidus[a]					
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1,7296	4,5859	3,3125	,86642	40
Résidu	-,79685	,77036	,00000	,34220	40
Erreur Prévision	-1,827	1,470	,000	1,000	40
Erreur Résidu	-2,237	2,163	,000	,961	40
a. Variable dépendante : laxe04					

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS "V.19

التحليل: نلاحظ معنوية النموذج والمعاملات المتغيرات المفسرة الى جانب معنوية الارتباط وdw والبواقي كذلك.

سادسا: قراءة تحليلية وتفسير نتائج الدراسة القياسية

- درجة الموافقة بالنسبة للمحاور الاربعة بين المتوسطة والمرتفعة من خلال المتوسطات والانحرافات وهو مايدل على اثر الشمولية في مؤشرات بورتر التنافسية وهي التكلفة والتمايز والتركيز
- معدل الصدق والثبات للاستبيان جيدة 0.788 أي 78.8% مع تطور البحث مستقبلا
- درجة الارتباط معنوية مابين محاور التنافسية الثلاثة ومحور النتائج الرابع والمحور الكلي مابين 44% الى 89% وبالنظر للنموذج القياسي بـ 85.4%

معنوية اختبار الفرضيات الاربعة المختارة وبالتالي البنوك الجزائرية لها امكانية تنمية القدرة التنافسية، ونختار الفرضيات البديلة كالتالي

- ✓ H_{01}: البنوك الجزائرية يمكنها اعتماد الشمول المالي من خلال التحكم في التكلفة
- ✓ H_{02}: البنوك الجزائرية يمكنها التحكم الشمول المالي من خلال التخصص والتمايز
- ✓ H_{03}: البنوك الجزائرية يمكنها اعتماد الشمول المالي من خلال التحكم والتركيز
- ✓ H_{04}: البنوك الجزائرية تحقق تنمية معتبرة للاداء التنافسي

- معنوية نموذج الانحدار المتعدد لتحقيق تنافسية الخدمات المصرفية وشموليتها sig = 0.000
- Durbin–Watson = 2.131 تعبر عن قوة وايجابية الارتباط النموذج القياسي
- معنوية جميع معاملات النموذج كونها تختلف عن الصفر مع العلاقة الطردية لها
- معنوية الاختبار ANOVA وبالتالي تصحيح اثر انحياز وتشويش المؤشرات الوصفية الاولى على المتغيرات الكمية الممثلة في متغيرات النموذج القياسي.

خاتمة عامة:

ان اشكالية تنويع الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية لتتجاوز الخدمات التقليدية الى الخدمات المستحدثة والمتعلقة بإدارة الأموال والاستثمار والأوراق المالية، تتعدد بين التخصص والشمولية نتيجة التطورات الاقتصادية والمالية الحاصلة، بما يخدم واقع وأفاق تنافسية الخدمات المصرفية وشموليتها، وتهيئة البيئة المالية والمصرفية امام مختلف الاعوان الاقتصاديين والمؤسسات الناشئة startup، إن استهداف تنشيط الاستثمار وتحقيق التنمية، في مواجهة الازمات المالية والاقتصادية الحاصلة، خاصة مع مطلع الالفية الجديدة والاهداف الانمائية المسطرة، دفعت عديد الدول والهيئات العالمية، منها البنك الدولي وصندوق النقد ومجموعة 20 وغيرها الى التركيز وفتح المجال امام تطوير هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك وهي الإيداع والائتمان وخدمات الاستثمار والتنمية، فالخدمات عديدة ومتنوعة وهناك من يقسمها إلى الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية المستحدثة وخدمات متعلقة بإدارة الأموال والاستثمار والأوراق المالية، تتعدد بين التخصص والشمولية نتيجة التطورات الاقتصادية والمالية الحاصلة بما يخدم واقع وأفاق تنافسية الخدمات المصرفية وشموليتها في البنوك الجزائرية، وتهيئة البيئة المالية والمصرفية للمؤسسات الناشئة والاستثمار، خاصة اذا ارتبط بواقع وأفاق تنافسية الخدمات المصرفية وشموليتها في البنوك الجزائرية مثل دراسة حالة لدينا حول CPA, BADR قد اكدت على فرضية ضعف واقع وافاق تنافسية الخدمات المصرفية وشموليتها في البنوك الجزائرية، وكايجابه على الاشكال وفق منهجية التحليل القياسي الاستقرائي من خلال الانحدار المتعدد بعد دراسة تفصيلية للاستبيان على المؤسسات محل دراسة.

والشمول المالي أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم– المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين– ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة، وأن تكون قادرا على الوصول إلى حساب المعاملات هو الخطوة الأولى للشمول المالي بشكل أوسع لأن حساب المعاملات يسمح للناس بادخار المال، وإرسال المدفوعات واستلامها. يمكن أيضا أن يكون حساب المعاملات بمثابة بوابة لخدمات مالية أخرى، وهذا هو السبب في أن ضمان وصول الأشخاص في جميع أنحاء العالم إلى حساب المعاملات هو محور مبادرة مجموعة البنك الدولي للشمول المالي بحلول عام 2020. ويسهّل توفير الخدمات المالية أمور الحياة اليومية، ويساعد العائلات والشركات على التخطيط لكل شيء من الأهداف طويلة الأجل إلى حالات الطوارئ غير المتوقعة. وبوصفهم أصحاب حسابات، فمن المرجح أن يستخدم الناس خدمات مالية أخرى، مثل الائتمان والتأمين ، لبدء الأعمال التجارية وتوسيعها، والاستثمار في التعليم أو الصحة، وإدارة المخاطر، ومواجهة الصدمات المالية.

وعليه أصبح الشمول المالي أولوية لصانعي السياسات والهيئات الرقابية ووكالات التنمية على مستوى العالم. وتم تحديد الشمول المالي كعامل رئيسي في تحقيق سبعة من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر. ومنذ عام 2010، تعهد أكثر من 55 بلدا بتحقيق الشمول المالي، وقام أكثر من 30 بلدا بإطلاق أو إعداد استراتيجية وطنية بهذا الشأن. وتشير أبحاثنا إلى أنه عندما تضع البلدان استراتيجية وطنية للشمول المالي، فإنها

تزيد من سرعة الإصلاحات وتأثيرها. ووفرت البلدان التي حققت أكبر قدر من التقدم نحو الشمول المالي بيئة تنظيمية وسياسية مواتية، وشجعت المنافسة التي تسمح للبنوك والمؤسسات غير المصرفية بالابتكار وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية. ومع ذلك، يجب أن يكون خلق هذا الفضاء المبتكر الذي يشجع على المنافسة مصحوبا بإجراءات ولوائح تنظيمية مناسبة لحماية المستهلك لضمان توفير الخدمات المالية بشكل يتسم بالمسؤولية. وساعدت التكنولوجيا المالية الرقمية، ولاسيما انتشار الهواتف المحمولة على مستوى العالم، في توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية بالنسبة للسكان الذين يصعب الوصول إليهم والشركات الصغيرة بتكلفة ومخاطر منخفضة:

الهويات الرقمية جعلت مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى

رقمنة المدفوعات النقدية هو إدخال المزيد من الناس على حسابات المعاملات

الخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة توفر وصولا مناسبا حتى للمناطق النائية

زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تلائم على نحو أفضل احتياجات الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية ومع تسريع البلدان للجهود المبذولة تجاه الشمول المالي، أصبح من الواضح أنها تواجه عقبات مشابهة تعوق تقدمها. ويشمل هذا ضمان توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية وتوصيلها إلى السكان الذين يصعب الوصول إليهم، بما في ذلك النساء و فقراء الريف وزيادة ثقافة المواطنين وقدراتهم المالية حتى يتسنى لهم فهم مختلف الخدمات والمنتجات المالية والتأكد من أن كل شخص لديه وثائق هوية سليمة، وأن تكون وسائل التحقق منها منخفضة التكلفة وسهلة وابتكار منتجات مالية مفيدة وذات صلة، ومصممة حسب احتياجات المستهلك.

وضع أطر عمل قوية للحماية المالية للمستهلك، وتكييف وتهيئة السلطات التنظيمية والرقابية ذات الصلة، بما في ذلك من خلال استخدام التكنولوجيا لتحسين الإشراف على الصعيد الدولي، يُصعب عدم وجود بطاقات الهوية فتح حساب مصرفي والوصول إلى رأس المال والائتمان.

قائمة المراجع:

بريش ,ع .(2005) .جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية .*مجلة اقتصاديات شمال افريقيا* .254-253 ,(3)

رجال ,ش .ع .(2021) .دور الشمول المالي في تحقيق الإستقرار المالي.

سماح ,م .(2005) .*الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية* .قسنطينة :جامعة قسنطينة.

صالح ,م .(2013) .الصيرفة الشاملة كمدخل لمواكبة مستجدات الصناعة المصرفية وتاهيل المصارف الجزائرية .*جامعة بسكرة* , 2-5.

صغير ,ع .ع .(2022) .أهمية الشمول المالي كألية لدعم الاستقرار المالي دراسة قياسية للفترة .(2018-2000)*مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت* .126-111 ,(1) *3*

عايشي ,ن .(2014) .*دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك* .بسكرة :جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير.

عبدالحميد ,ع .(2000) .*البنوك الشاملة:عملياتها-إداراتها* .الاسكندرية مصر :الدار الجامعية، الإسكندرية.

عبدالله ,خ .(2011) .اشكالية الاخذ بنظام البنوك الشاملة في الجهاز المصرفي الجزائري .*جامعة محمد بوضياف، المسيلة* .20 ,

عبدالله ,ع .(2008) .دور الحكومة في تدعيم القدرة التنافسية للمؤسسات الوطنية .*مجلة الباحث* .(6)

عطية ,ا .(2021) .تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات :عرض لتجربة الشمول المالى فى مصر . *المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع*.426-367 ,(2)

قاسيمي ,ا .(2015) .*اثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية* .بومرداس الجزائر :جامعة احمد بوقرة بومرداس، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير.

مروان ,ش .(2022) .دور البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. .

معتوق ,س .م .(2021) .الشمول المالي .*المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*.121-81 ,(35)

هدى ,ج .(2007) .*قياس جودة الخدمة المصرفية* .قسنطينة :جامعة منتوري قسنطينة.

Al-Shammari, H. M. (2022). The Interactive Relationship Between The Global Financial Literacy Index And financial Inclusion. *JOURNAL OF ADMINISTRATION AND ECONOMICS* , 11(41).

brhlia, b. (2019). The Regulatory Sandbox and its role in the development of the Islamic Finance Industry. *مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية*(2), 9-58.

Finger, H. D. (2014). Toward new horizons: Arab economic transformation amid political transition . *International Monetary Fund* .

Maouloud, V. M. (2021). Does Usage of Islamic Microfinance Products Influence the Income, Education, and Health in Mauritania? *Al Qasimia University Journal of Islamic Economics 1.02* (2), 161-182.

porter, M. (1993). *Avantage Concurrentiel Des Nations.* Inter Edition.

Porter, M. (1985). *Competitive Advantage – Creating and Sustaining Superior Performance.* New York: The Free Press.

Wiener Mitchell, P. S. (2018). Discussing accrued-to-date liabilities. *International Social Security Review (2018): 27-48.* (71, no.3), 27-48.