



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة بنكية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

رضا العملاء على الخدمة المصرفية الاسلامية

دراسة ميدانية "بنك البركة"

فرع سيدي بلعباس

تحت إشراف الأستاذة:

د. دربال أمينة

من إعداد الطالبين:

● حشيفة محمد

● قاسمي محمد

لجنة المناقشة

رئيسا

.....

مضيفا ومقررا

.....

د. دربال أمينة

ممتحنا

.....

السنة الجامعية: 2021/2020

شكر و عرفان

انطلاقاً من قوله تعالى: «ومن شكر فإنما يشكر لنفسه ومن كفر فإن ربي غني كريم»

أحمد الله أولاً وأخيراً أن أنعم علي بإنجاز هذا العمل والشكر له أن وفقني لإخراجه إلى النور وبموجب ذلك أتوجه بشكري الجزيل إلى أستاذتي الدكتورة "دربال أمينة" التي تكرمت علينا بقبول الإشراف على هذه الرسالة المتواضعة

كما نشكر لها صبرها الذي طال بطول فترة إنجاز هذا البحث، والتي لم تبخل علينا من خلالها برعايتها الصادقة واهتمامها الكبير فجزاها الله عنا خير الجزاء

كما نتقدم بخالص امتناننا إلى الأساتذة الكرام من أعضاء المناقشة على ما بذلوا من جهد قراءة البحث وتصحيحه وتقويمه

كما نشكر كل من له فضل علينا ومن أسدى معروفاً أو توجيهاً أو إرشاداً

إهداء

أهدي عملي هذا إلى

ملاكي في الحياة....

معنى الحب والحنان وبسمة الحياة.....

إلى أمي الحبيبة

إلى من علمني العطاء بدون انتظار

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار

إلى أبي العزيز

إلى عائلتي

إلى كل من آمن بالكلمة الطيبة لا إله إلا الله محمد

رسول الله واجتهد بها

إهداء

إلى من علمتني أن النجاح صبر، ملهمتي،

أمي أطل الله في عمرها

إلى من علمني أن النجاح كفاح، قدوتي،

أبي حفظه الله

إلى عائلتي

إلى كل زميلاتي و زملائي في قسم علوم التسيير

إلى جميع من خط بقلمه مسار طريق تحصيل علمي

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تحديد العلاقة بين رضا الزبون والخدمة المصرفية الإسلامية وتنوع صيغ التمويل الإسلامي دراسة حالة بنك البركة "فرع سيدي بلعباس" نموذجاً، شملت عينة من زبائن البنك والبالغ عددهم 68 زبون، وذلك بالاعتماد على أداة الاستبيان وبرنامج SPSS.

توصلت نتائج الدراسة إلى:

- وجود علاقة بين الخدمة المصرفية الإسلامية ورضا الزبون
 - وجود علاقة بين تنوع الصيغ الإسلامية ورضا الزبون
- الكلمات المفتاحية:** البنوك الإسلامية، الخدمات المصرفية الإسلامية، رضا العميل.

Abstract :

The purpose of this study is to try to determine the relationship between the customer satisfaction and Islamic banking and diversity of Islamic financing service , study the case of Bank El BARAKA " Sidi Bel Abbès Branch " typical , the sample included 68 customers from the bank , based on the survey and SPSS program.

The results of the field studies has found :

- * a relationship between the customer satisfaction and Islamic banking service .
- * a relationship between the customer satisfaction and diversity of Islamic formulas .

Keywords :

Islamic banks, Islamic banking services, customer satisfaction.

الفهرس:

الصفحة	المحتوى
-	الإهداء.
-	تشكرات.
-	الملخص.
-	الفهرس.
أ	مقدمة عامة.
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول رضا العملاء على الخدمات المصرفية الإسلامية	
15	تمهيد
16	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرضا العملاء على الخدمة المصرفية الإسلامية
16	المطلب الأول: البنوك الإسلامية
16	1.أ تعريف البنوك الإسلامية
17	2.أ التطور التاريخي لنشأة البنوك الإسلامية
18	3.أ خصائص البنوك الإسلامية
21	4.أ أهداف البنوك الإسلامية
23	5.أ موارد البنوك الإسلامية
27	6.أ استخدامات الأموال في البنوك الإسلامية (صيغ التمويل الإسلامي)
32	7.أ تحديات البنوك الإسلامية
37	1.أ الاقتراحات
39	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإسلامية
39	1.أ تعريف الخدمة المصرفية بصفة عامة
41	2.أ أنواع وطرق تطوير تطوير الخدمات المصرفية الإسلامية
41	2.1.أ أنواع الخدمات المصرفية الإسلامية
46	1.أ طرق تطوير الخدمات المصرفية الإسلامية

47	المطلب الثالث: رضا العميل
47	1.iii مفهوم رضا العميل البنكي
48	2.iii أهمية رضا العميل
48	3.iii خصائص رضا العميل
50	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
50	المطلب الأول الدراسات الأجنبية
51	المطلب الثاني الدراسات العربية والمحلية
54	المطلب الثالث ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة
55	خلاصة الفصل
الفصل الثاني الدراسة الميدانية	
57	تمهيد
58	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
64	المطلب الأول: منهجية الدراسة
65	المطلب الثاني: طرق جمع البيانات
66	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة
68	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها
70	المطلب الأول: عرض النتائج
101	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
107	المطلب الثالث: مناقشة وتحليل النتائج
109	خلاصة الفصل
109	خاتمة عامة

114	قائمة المصادر والمراجع
-	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	أهداف البنوك الإسلامية	22
02	نتائج ثبات صدق الاستبيان	68
03	معامل الفاكرونباخ	69
04	معامل الفاكرونباخ	69
05	تحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالجنس	70
06	تحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالعمر	71
07	تحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالمستوى التعليمي	72
08	تحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالمهنة	73
09	مدة التعامل مع البنك	74
10	العبارة 01	76
11	العبارة 02	77
12	العبارة 03	78
13	العبارة 04	79
14	العبارة 05	80
15	العبارة 06	81
16	العبارة 07	82
17	العبارة 08	83
18	العبارة 09	84
19	العبارة 10	85
20	العبارة 11	86
21	العبارة 12	87

88	العبارة 13	22
89	العبارة 14	23
90	العبارة 15	24
91	العبارة 16	25
92	العبارة 17	26
93	العبارة 18	27
94	العبارة 19	28
95	العبارة 20	29
96	العبارة 21	30
97	العبارة 22	31
98	العبارة 23	32
99	العبارة 24	33
100	العبارة 25	34
101	معامل الارتباط لبرسون	35
103	اختبار الفرضية الأولى	36
105	اختبار الفرضية الثانية	37

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
63	الهيكل التنظيمي لبنك البركة فرع سيدي بلعباس	01
70	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالجنس	02
71	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالعمر	03
73	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالمستوى التعليمي	04
74	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة المهنة	05
75	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بمدة التعامل مع البنك	06

قائمة الملاحق:

الصفحة	المحتوى	الرقم
-	الاستبيان	01

المقدمة

مقدمة:

لقد جاء الإسلام لتنظيم الحياة الاجتماعية و الاقتصادية لأفراد المجتمع حيث تشمل مختلف نواحي الحياة باعتباره نظام أو شريعة متكاملة، و نخص بالذكر النظام الاقتصادي الإسلامي الذي يمتاز بوضوحه وتوازنه عن جميع النظم الاقتصادية الأخرى نظرا لتعامل البنوك التقليدية بالفائدة، وبالتالي فالنظام الإسلامي يعمل على عدم الاصطدام بمعتقدات و تقاليد الشعوب المستمدة من تراث الفكر الإسلامي.

فالبنوك الإسلامية تعتبر أهم انجازات الصحة الإسلامية المعاصرة في مجال النشاط الاقتصادي فهي تمثل حلقة اتصال وربط بين إشباع الحاجات المادية و الحاجات الروحية لأفراد المجتمع الإسلامي، كما تقوم بسعي إلى مساهمة في حل بعض المشاكل التي تعاني منها الدول الإسلامية.

حيث أصبحت البنوك الإسلامية تعد من أهم الأحداث التي حصلت على الساحة المصرفية العربية و الدولية، حيث أن أبرز ما يميز البنوك الإسلامية عن البنوك التقليدية هي عدم تعاملها بالفائدة إما أخذا أو عطائها في جميع معاملاتها الاستثمارية أو الخدمائية.

إن البنوك الإسلامية لا تعد مؤسسات أعمال تمارس التعاليم والواجبات الدينية فقط، ولكن أصبحت مؤسسات تنافسية جنبا إلى جنب مع البنوك الأخرى، في محاولة لاكتساب العملاء الجدد والاحتفاظ بهم، وتحتاج البنوك الإسلامية إلى استدامة وضعها التنافسي من خلال التأكيد على جودة خدماتها، الأمر الذي سيؤدي إلى تحسين رضا عملائها وزيادة ولائهم، فهي تحتاج إلى أن تستمر في العمل بتنافسية خاصة مع نظرائها الدوليين، ذلك من خلال تقديم عروض منتجات وخدمات ذات جودة عالية، وألا تعتمد فقط على سمعتها وصورتها " الإسلامية " لاستقطاب العملاء.

و يعد العميل أصلا من أصول البنوك و هو أساس بقائها في ظل بيئة اشتدت فيها المنافسة و البقاء فيها لمن يملك ميزة تنافسية لا يمكن تقليدها، و أصبح من الضروري على البنوك أن لا تكتفي بتحقيق رضا عملائها بل عليها أن تقيسه للتعرف على درجته، وإن

تحقيق رضا العميل هو عملية مستمرة عبر الزمن لتحقيق رضاه و ولاءه، و المحافظة عليه واكتساب عملاء جدد.

فالجزائر كغيرها تتطلع إلى تحديث وتقوية قطاعها المصرفي، وفي الوقت ذاته تسعى إلى تقليل احتمالات تعرضها للهزات المصرفية والصدمات الخارجية.

إذ تعتبر مثل هذه الدراسات إحدى السبل الهامة والمصادر الأساسية لمعرفة مكانة البنك، وصورته في نظر عملائه وكذا موقعه التنافسي من خلال مقارنة خدماته بالبنوك الأخرى.

ولهذا يعتبر موضوع كيفية " رضا العملاء على الخدمة المصرفية الإسلامية " من أهم أولويات واهتمامات المؤسسات البنكية والمالية حاليا. وفي صدد دراستنا لهذا الموضوع يمكن طرح الإشكالية التالية:

أولا: إشكالية الدراسة.

ما مدى رضا العملاء على الخدمات المصرفية الإسلامية وصيغ التمويل الإسلامي؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في ما يلي:

- 1- ما تعريف البنوك الإسلامية وماهية خصائصها؟
- 2- هل هناك رضا من طرف العملاء المالية الإسلامية- بينك البركة فرع سيدي بلعباس؟
- 3- هل يوجد إقبال على الصيغ المالية الإسلامية لدى البنوك الإسلامية في الجزائر؟

ثانيا: فرضيات الدراسة.

- 1- توجد علاقة بين الخدمة المصرفية الإسلامية ورضا العملاء.
- 2- توجد علاقة بين تنوع صيغ التمويل الإسلامي ورضا العملاء.

ثالثا: أهداف الدراسة.

- لفت الانتباه لمستوى الخدمات المقدمة في الفرع محل الدراسة وتوضيح اثر هذه الخدمات على رضا زبائنه.
- التعرف على مدى رضا العملاء على الخدمات المصرفية الإسلامية التي يقدمها بنك البركة فرع سيدي بلعباس.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين الخدمات البنكية الإسلامية وكذا الصيغ الإسلامية ورضا العملاء بالبنك.
- تقديم المعلومات والمقترحات التي تساعد إدارة المصرف في الحفاظ على عملاءهم ورضاهم على الخدمات المقدمة لهم.
- التعرف على مدى تطبيق الخدمات المصرفية الإسلامية في البنوك الإسلامية الجزائرية على ارض الواقع.

رابعا: أهمية الدراسة.

تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة نوعية الخدمات المقدمة بالبنوك والمدركة لدى الزبائن التي تعتبر إحدى أهم الركائز والدعائم الأساسية للبنك في تحقيق الربح، تطوير خدماته وكسب حصص سوقية جديدة، كما أن هذه الدراسة تمكن من قياس مستوى الخدمات المقدمة والكشف عن المنافع التي يمكن أن تحصل عليها البنوك الإسلامية باعتبارها حديثة النشأة من جهة وعدم توفر ثقافة لدى أغلبية المجتمعات الإسلامية تشجعهم على التعامل مع هذه البنوك ولعلّى النتائج التي تتوصل إليها هذه الدراسة تساعد إدارة البنوك على تحسين وتطوير خدماتها المصرفية.

خامسا: مبررات اختيار الموضوع.

- من الأسباب الجوهرية التي أدت لاختيار موضوع هذا البحث ما يلي:
- التعرف على الدور الذي تلعبه البنوك الإسلامية و على الخدمات التي تميزها على البنوك التقليدية.

- الميل الشخصي للموضوع وحب الاطلاع.
- تسابق البنوك لجلب أكبر عدد ممكن من العملاء والاحتفاظ بهم الأمر الذي لا يتم إلا بإرضائهم و بناء علاقة متينة وطويلة معهم.

سادسا: الصعوبات التي واجهتنا أثناء الدراسة.

ونحن بصدد إعداد هذه المذكرة واجهتنا الصعوبات التالية:

- اتساع الموضوع وتشعبه خاصة في ما يتعلق بالخدمات المصرفية.
- انشغال الموظفين بوكالة البنك البركة - فرع سيدي بلعباس - وضيق الوقت الذي أتيح لنا لاستفسارهم.
- عدم استعداد أفراد المجتمع أكثر للمساهمة في الإجابة على الاستبيان نظرا لتخوفهم
- صعوبة وجود بنك إسلامي يستقبلنا.

سابعا: حدود الدراسة.

أما في ما يخص حدود الدراسة فتمثلت في ما يلي:

الحدود الزمنية: خلال السداسي الأول من سنة 2021.

الحدود المكانية: بنك البركة فرع سيدي بلعباس.

ثامنا: منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة.

اعتمدنا في تحريرنا لهذه المذكرة على منهجية IMRAD، وهذا من خلال تقسيم المذكرة إلى فصلين:

الفصل الأول تناولنا فيه الأدبيات النظرية والتطبيقية لرضا العملاء على الخدمة المصرفية

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري والدراسات السابقة أما بالنسبة للجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التجريبي من خلال جمع البيانات الأولية عن طريق الاستبيان ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS واختبار الفرضيات.

تاسعا: هيكل الدراسة.

يهدف دراسة ومعالجة الموضوع من مختلف جوانبه و للإجابة عن الإشكالية واختبار الفرضيات قمنا بتقسيم هذه المذكرة إلى فصلين:

1- **الفصل الأول:** الأدبيات النظرية والتطبيقية لرضا العملاء على الخدمة المصرفية الإسلامية تناولنا فيه مبحثين.

- المبحث الأول: فقد تطرقنا فيه إلى تعاريف ومفاهيم نظرية حول البنوك الإسلامية و كذا الخدمات المصرفية الإسلامية ورضا العملاء.
 - المبحث الثاني: تناولنا فيه عرض ومناقشة الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة وتبيان ما يميز الدراسات السابقة عن الحالية.
- 2- **الفصل الثاني:** تناول هذا الفصل الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة كما تناول عرض النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية حول رضا
العملاء على الخدمات المصرفية
الإسلامية.

تمهيد:

أصبحت البنوك الإسلامية أمرا واقعا ليس في حياة الأمة الإسلامية فحسب، بل في جميع بقاع العالم، فهي تعمل في إطار إسلامي، وتلتزم بكل القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشعائر السماوية، مقدمة بذلك فكرا اقتصاديا ذا طبيعة خاصة، يختلف كل الاختلاف عن الفكر الاقتصادي الشيوعي المندر عن الفكر الاقتصادي الرأسمالي، فقد أصبحت هذه المصارف تعتمد على أحكام الشريعة الإسلامية في جميع معاملاتها، كما تقوم بالتعامل بايجابية مع مشكلات العصر التي يواجهها العالم اليوم.

وتعد الخدمات المصرفية في البنوك بصفة عامة الواجهة الرئيسية للمتعاملين مع البنك ووسيلة هامة لجذب المتعاملين الجدد والمحافظة على المتعاملين الحاليين، فهي بوابة العبور للتعامل في أنشطة المصرف المختلفة، كما ترجع أهمية الخدمات المصرفية إلى أن الإيرادات الناشئة عنها إيرادات منخفضة المخاطر.

ويعد العميل من أهم المواضيع التي أخذت جانبا كبيرا من اهتمام وتفكير وبحوث المفكرين والباحثين ورجال التسويق ورجال الأعمال، أملا في الوصول إلى فهم حاجاته ورغباته ومتطلباته وترجمتها بشكل صحيح إلى منتجات مصرفية تشبع هذه الحاجات والرغبات، والعمل على تلبيتها بما يجعله راض عن المستوى المقدم من الخدمات المصرفية. وللتعريف أكثر سوف نتطرق في هذا الفصل إلى:

➤ الأدبيات النظرية

➤ الأدبيات التطبيقية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول رضا العملاء الخدمات المصرفية الإسلامية.

المطلب الأول: البنوك الإسلامية:

تعد البنوك الإسلامية جزءا من النظام الاقتصادي الإسلامي، وقد استطاعت خلال مسيرتها في الأربعين عاما الماضية، أن تثبت للعالم من خلال أدائها المتميز وشفافية أعمالها وقدرتها على التجديد والابتكار، أنها صناعة مالية راسخة ومرشحة لأن تصبح من القوة الاقتصادية العالمية.

1.1 تعريف البنوك الإسلامية:

البنك الإسلامي هو مؤسسة نقدية مالية تعمل على جذب الموارد النقدية من أفراد المجتمع وتوظيفها توظيفا فعالا يكفل تعظيمها ونموها في إطار القواعد المستقرة للشريعة الإسلامية وبما يخدم شعوب الأمة ويعمل على تنمية اقتصادياتها.

فلقد قدم الدكتور عبد الرحمن يسري تعريفا أشمل للبنك الإسلامي فقال: هو مؤسسة مصرفية تلتزم في جميع معاملاتها ونشاطها الاستثماري، وإدارتها لجميع أعمالها بالشريعة الإسلامية ومقاصدها، وكذلك بأهداف المجتمع الإسلامي داخليا وخارجيا.¹

فالبنوك الإسلامية تنطلق ابتداء من نظرة الإسلام للمال التي تقوم على أن المال مال الله والبشر مستخلفون فيه لتوجيهه إلى ما يرضي الله .. في خدمة عباد الله، فليس الفرد حرا حرية مطلقة يفعل في ماله ما يشاء لأن يده يد عارضة والملكية الحقيقية هي لله تعالى.

عرفتها اتفاقية إنشاء الإتحاد الدولي للبنوك الإسلامية بأنها: تلك البنوك أو المؤسسات التي ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي صراحة على الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية، وعلى عدم التعامل بالفائدة أخذا وعطاء.

¹ نعمان رشاد، العامر يشايح، "الخدمات المصرفية الائتمانية في البنوك الإسلامية"، دراسة مقارنة في القانون والفقہ الإسلامي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط 01، مصر، 2012، ص 24.

عرفتها لجنة خبراء التنظيم في المصارف الإسلامية بأنها: مؤسسة مصرفية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية، بما يخدم بناء مجتمع التكافل الإسلامي، وتحقيق عدالة التوزيع ووضع المال في المسار الإسلامي.¹

كما تعرف بأنها: أي مؤسسة تقوم بتقديم الخدمات المصرفية على أساس غير ربوي، وتزاول فتح الحسابات الجارية، وقبول الودائع الاستثمارية لاستخدامها في نطاق أنظمة السيولة السائدة، إلى جانب موارد المصرف المالية في تمويل المشروعات التجارية وفقاً للمبادئ الإسلامية.

ويعرف البنك الإسلامي أيضاً على أنه: مؤسسة مالية إسلامية تقوم بأداء الخدمات المصرفية المختلفة، كما تباشر أعمال التمويل والاستثمار في المجالات المختلفة في ضوء قواعد وأحكام الشريعة.

ومن التعاريف السابقة يمكن القول بأن البنك الإسلامي هو مؤسسة تقوم بالأعمال المصرفية وتقدم خدمات مصرفية تتماشى مع أحكام الشريعة الإسلامية، ولا يتم التعامل فيه وفق آلية الفائدة أخذاً وعطاءً.

2.1 التطور التاريخي لنشأة المصارف الإسلامية:

يعود تاريخ المؤسسات التمويلية الإسلامية إلى عام 1940 عندما أنشأت في ماليزيا صناديق للادخار تعمل بدون فائدة، وفي عام 1950 بدأ التفكير المنهجي المنظم يظهر في باكستان بوضع أساليب تمويل تلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية.

إن المحاولات الجادة في العصر الحديث للتخلص من المعاملات المصرفية الربوية وإقامة مصارف تقوم بالخدمات والأعمال المصرفية بما يتفق مع الشريعة الإسلامية بدأت عام 1963م عندما أنشأت بنوك الادخار المحلية بإقليم الدقهلية في مصر على يد الدكتور أحمد عبد العزيز النجار، حيث كانت بمثابة صناديق ادخار توفير لصغار الفلاحين.

¹ خالد أمين عبد الله، "العمليات المصرفية"، ط 02، دار وائل للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 15.

ثم تم إنشاء بنك ناصر الاجتماعي عام 1971م بالقاهرة وعمل في مجال جمع وصرف الزكاة والقرض الحسن، ثم كانت محاولة مماثلة في باكستان، ثم البنك الإسلامي للتنمية بالسعودية عام 1974م، تلاه بنك دبي الإسلامي عام 1975م، ثم بنك فيصل الإسلامي السوداني عام 1977م، فبيت التمويل الكويتي عام 1977م، ثم بنك فيصل الإسلامي المصري عام 1977م، أما في الأردن فقد كانت البداية بالبنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار عام 1978م فالبنك العربي الإسلامي الدولي عام 1997. والآن انتشرت البنوك الإسلامية في جميع أنحاء العالم¹.

حتى أن البنوك التقليدية العالمية عملت على فتح نوافذ أو فروع أو بنوك إسلامية مثل سيتي بنك ولويدز وغيرها مما يؤكد صلاحية النظام الاقتصادي الخالي من الفائدة للتطبيق وإمكانية تفوقه على الأنظمة الاقتصادية السائدة.

ويمكن الوقوف على ما وصلته البنوك الإسلامية الآن من خلال الإحصائية المختصرة التالية والتي أعدتها شركة مكزي اندكو الأمريكية مؤخراً:

- حجم قطاع التمويل الإسلامي بلغ أكثر من 750 مليار دولار.
- يزيد عدد النوافذ الإسلامية للبنوك التجارية التقليدية على 300 نافذة.
- يوجد حالياً أكثر من 270 بنك إسلامي في العالم.
- ستكون البنوك الإسلامية مسئولة عن إدارة نصف مدخرات العالم الإسلامي خلال العشر سنوات المقبلة.

3.1 خصائص البنوك الإسلامية.

تتفرد البنوك الإسلامية بمجموعة من الخصائص تميزها عن غيرها من البنوك ومن أهم هذه الخصائص نجد:

¹ محمود الوادي، حسين سمحان، "المصارف الإسلامية الأسس النظرية والتطبيقات العملية"، ط 02، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2009، ص، ص 42-43

3.1.1 استبعاد التعامل بالفائدة:

لما كان سعر الفائدة الذي تتعامل به البنوك التقليدية هو عبارة عن ربا، فإنه كان لزاماً على البنوك الإسلامية عدم التعامل به لأنه محرم، وهذا يعني أنها "لا تتعامل بالفائدة سواء كانت ظاهرة أو مختفية، ثابتة أو متحركة"¹

3.2.1 تصحيح وظيفة رأس المال في المجتمع:

ترفض البنوك الإسلامية المتاجرة في النقود، فهي لا تقترض أو تقرض نقوداً، وإنما تقدم تمويلاً عينياً بحيث لا مجال لاستخدامه في غير الغرض الذي طلب من أجله، لتساهم بذلك في تحريك النشاط الاقتصادي من خلال الاستثمارات الحقيقية معتمدة في ذلك على² المشاركة وليس على القرض، وتمكّن هذه الخاصية من جعل العلاقة الموجودة بين البنك وعملائه تقوم على أساس الشراكة وليس على أساس دائن ومدين.

3.3.1 التمسك بالقاعدة الذهبية:

تتمثل هذه القاعدة في قاعدة الحلال والحرام، حيث تعمل البنوك الإسلامية على تطهير معاملاتها المصرفية من كل ما يخالف الشريعة الإسلامية، مع الالتزام بالموجهات الإسلامية الأخرى والتي تتمثل في:

¹ وهو النظام الذي يقوم في كل معاملاته على الفائدة التي تعتبر ربا محرمة شرعاً، وسمي تقليدي لأنه هو النظام الذي اعتاد الأفراد التعامل به.

من الفتاوى الصادرة عن مجامع الفقه بتحريم الفوائد المصرفية ما يلي:

- فتوى وقرار مجمع الفقه الإسلامي بمنظمة المؤتمر الإسلامي، قرار رقم: 10 (2/10) سنة 1985م، في حكم حرمة التعامل المصرف بالفوائد.

- فتوى وقرار مجمع الفقه الإسلامي بمنظمة المؤتمر الإسلامي، قرار رقم: 133 (14/7) سنة 2003 م بشأن حرمة فوائد جدولة الديون.

² عثمان مصطفى سراج الدين، "خصوصية العمل المصرفي الإسلامي"، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 299، لبنان، أكتوبر 2005، ص 52.

- أ- قاعدة الغنم بالغرم: بمعنى الحق في الربح بقدر الاستعداد لتحمل المخاطر.¹
- ب- الالتزام بقاعدة الخراج بالضمان: أي أن الذي يضمن أصل الشيء جاز له أن يحصل على ما تولّد عنه من عائد.
- ج- قاعدة الاستخلاف في المال: المال مال الله والبشر مستخلفين فيه، لذا كان لا بد على البشر أن يتصرفوا في هذا المال وفقا لإرادة مالكة وهو الله عز وجل.

3.4.1 بنوك متعددة الوظائف:

فهي تلعب دور البنوك التجارية، بنوك الأعمال، الاستثمار وبنوك التنمية، إذ لا ينحصر نشاطها في العمليات المصرفية قصيرة الأجل كالبنوك التجارية ولا على الآجال المتوسطة والطويلة كالبنوك غير التجارية.²

3.5.1 ربط التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية:

لا يمكن تحقيق التنمية الاقتصادية دون الأخذ بعين الاعتبار التنمية الاجتماعية، فالهدف الأسمى لهذه البنوك هو ترقية المردود الاجتماعي لصالح الأمة الإسلامية.

3.6.1 خضوع المعاملات المصرفية الإسلامية للرقابة الشرعية:

تعرف على أنها "التأكد من مدى مطابقة أعمال المؤسسة المالية الإسلامية لأحكام الشريعة الإسلامية حسب الفتاوى الصادرة والقرارات المعتمدة من جهة الفتوى".

3.7.1 الالتزام بالسعي لتحقيق عناصر التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع:

تشتمل هذه الخاصية "على تمويل الأنشطة الاجتماعية التي تهدف إلى تعميق معنى ومضمون التعاون الإيجابي والمشاركة الفعالة بين المواطنين"، ومن أهم الخدمات الاجتماعية:

¹ عثمان مصطفى سراج الدين، مرجع سابق، ص 54.

² أحمد جميل، "الدور التنموي للبنوك الإسلامية، دراسة نظرية تطبيقية (1980-2000)"، أطروحة دكتوراه دولة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 77.

أ- خدمة جمع وتوزيع الزكاة: سواء كانت زكاة مال البنك (مال المساهمين) أو زكاة المتعاملين معه لمن فوضوا له ذلك.¹

ب- تقديم القروض الحسنة: حيث يعرف القرض الحسن على أنه قرض بدون مقابل أو فائدة.

ج- المساهمة في المشروعات الاجتماعية: والتي تشمل على أعمال خيرية لا تسعى البنوك الإسلامية إلى تحقيق ربح من ورائها، وإنما تهدف إلى تقديم خدمات اجتماعية مثل بناء دور المسنين، المساجد، دور الأيتام...إلخ.

4.1 أهداف البنوك الإسلامية:

تتمثل أهداف البنوك الإسلامي في نشر الاقتصاد الإسلامي، وتطبيقه والاحتكام إليه في الواقع المعاش لرفع بلوى الربا عن الجمهور، وإزالة وطأته عن الحكومات، وتندرج تحته أهداف فرعية تتمثل في:

- إحياء المنهج الإسلامي في المعاملات المالية والمصرفية.
- تحقيق آمال وطموحات أصحاب البنك والعاملين به.
- إشباع حاجات الأفراد المالية.
- رعاية متطلبات ومصالح المجتمع.
- تنمية الاقتصاد الوطني والعالمي ودعمه على أسس شرعية.
- تحقيق العدل في توزيع عوائد استخدام الثروات بين أصحاب الأموال والقائمين على إدارتها والمحتاجين.
- مراعاة الجانب الاجتماعي من خلال أداء فريضة الزكاة على رأس المال وناتج المعاملات في حدود قواعد موضوعية متفق عليها شرعا.
- تقديم البدائل المقبولة من الناحية الشرعية للخدمات المصرفية التقليدية.²

¹ محمود حسن الصوان، "أساسيات العمل المصرفي الإسلامي"، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2001، ص 95.

² فليح حسن خلف، "البنوك الإسلامية"، علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 96.

الجدول رقم (01) يمثل: أهداف البنوك الإسلامية.

أهداف ابتكارية	أهداف داخلية	أهداف خاصة بالمتعاملين	أهداف مالية
ابتكار صيغ للتمويل	تنمية الموارد البشرية	تقديم الخدمات المصرفية	حشد الموارد وتعبئة مدخرات المجتمع
تطوير الخدمات المصرفية	تحقيق معدل النمو	توفير التمويل للمستثمرين	توظيف الموارد وتنميتها
تنمية الموارد البشرية	انتشار المصارف جغرافيا واجتماعيا	توفير الأمان للمودعين	تحقيق الربح
-	-	-	تحقيق الأمان
-	-	-	تحقيق النمو

المصدر: عبد اللطيف تيقان، "مبادئ التسويق"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017، ص150.

5.1 موارد (مصادر) البنوك الإسلامية:

وهي "مصادر الأموال" التي تتدفق من خلالها الموارد المختلفة للبنك الإسلامي، وهذه المصادر كما في المصارف التجارية التقليدية، تنقسم إلى مصدرين رئيسيين هما:

5.1.1 المصادر الداخلية: تتمثل في ما يلي:

أ- رأس المال: يتمثل رأس مال البنوك الإسلامية من الأموال المدفوعة من المؤسسين والمساهمين عند إنشائه مقابل القيمة الاسمية للأسهم المصدرة¹، أو مقابل زيادة رأس المال والتي تلجأ إليها البنوك من أجل توفير مصادر تمويل داخلية ذات أجال طويلة، وعادة ما يستغرق جزء كبير من رأس المال في الأصول الثابتة مما لا يمكن من الاستفادة منه بصورة كبيرة في التمويل.

ب- الاحتياطات: هي مبالغ مالية تقطع بنسب معينة من صافي أرباح البنك الإسلامي بغرض تدعيم المركز المالي للبنك، ولذلك فإن هناك أنواع من الاحتياطات منها:

✓ الاحتياطي القانوني: هو عبارة عن نسبة معينة من الأرباح يفرضها القانون لتبقى داخل المصرف ولا توزع بأي شكل من الأشكال، وتبعاً لقانون الدولة التي يوجد بها المصرف الإسلامي فإن جزء من الأرباح سيحول إلى حساب الاحتياطي القانوني، وعادة ما ينص القانون التأسيسي للمصرف على مقدار هذه النسبة.

✓ الاحتياطي الاختياري: هذا النوع من الاحتياطات لا يكون قانونياً (غير إجباري) ولا تعاقدية، بل يقترح من قبل مجلس الإدارة على الجمعية العامة للمساهمين عندما تكون هناك أرباح كافية تسمح بذلك، ويستعمل في الأغراض المقترحة من طرف المجلس ويحق توزيعه كلياً أو جزئياً على المساهمين إذا لم يستعمل في تلك الأغراض.

✓ احتياطات أخرى: وإلى جانب هذه الاحتياطات "تفرض القوانين و الأعراف المحاسبية على البنوك بصفة عامة، تكوين احتياطي لمواجهة الديون المشكوك في تحصيلها، كما تلزمها بحد معين، تقطعه لمواجهة أية خسائر قد تحدث بالنسبة لهذه الديون، ويختلف

¹شهاب أحمد سعيد العززي، "إدارة البنوك الإسلامية، ط 01"، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص96.

هذا الحد بحسب الدول و الضوابط التي تستعملها البنوك، كما تخصص هذه الاحتياطات لمواجهة الخسائر التي قد تلحق بالبنك، وفي هذه الحالة فهي تمثل غطاءً مالياً تعويضياً إذا كانت الخسارة أكبر من مقدار الاحتياطي الموجود (القانوني أو الاختياري)، وهذا قليل الحدوث في الظروف الاقتصادية العادية.

ج- الأرباح المحتجزة: و يقصد بها احتجاز الأرباح لإعادة توظيفها أو ترحيلها إلى أعوام قادمة وهذا لإعادة استخدامها بعد ذلك لدعم المركز المالي للبنك، واحتفاظ البنك الإسلامي ببعض الأرباح لا يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية باعتباره يعمل مضارياً بأموال المودعين، ومن ثم يمكنه تجنب جزءاً معيناً من الأرباح لمواجهة ما قد يطرأ على البنك من ظروف غير عادية.¹

د- المخصصات: هي مبالغ يتم تكوينها خصماً من حسابات الأرباح والخسائر أي بالتحميل على تكاليف التشغيل (مصروفات البنك) بغض النظر عن نتيجة نشاط المصرف وذلك لمواجهة التزام مؤكد الوقوع مثل استهلاك أو تجديد النقص في قيمة الأصول، وترتبط فكرة تكوين المخصصات بإظهار المركز المالي في صورة عادلة وقريبة من الحقيقة، وتكوين المخصصات لا يتم فقط لمواجهة ما يتوقع من تدهور في نسبة توظيف استثمارات البنك، بل يمتد أيضاً لمواجهة أخطار البنك للوفاء بالالتزامات نيابة عن عملائه تجاه الآخرين مثل خطابات الضمان وبعض أنواع الاعتمادات وغيرها من الالتزامات.²

5.2.1 المصادر الخارجية: تنقسم المصادر الخارجية في البنوك الإسلامية إلى:

أ - الحسابات الجارية (الودائع تحت الطلب):

وهي الودائع التي يحق للعميل المودع أن يطلبها في أي وقت سواء نقداً أو عن طريق استعمال الشيكات أو أوامر التحويلات المصرفية لعملاء آخرين، وهذه الودائع منشئة للحساب الجاري في البنوك التي تفيد بها المعاملات المتبادلة بين العميل والمصرف، ويتميز

¹ مباركة نابتي، "العوامل المؤثرة في رضا العملاء على الخدمات المصرفية الإسلامية"، مذكرة تخرج ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص تسويق مصرفي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2018، ص 37.

² شيماء بركة، "البنوك الإسلامية"، ط01، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص، ص 94-96

هذا الحساب بأنه قابل للسحب منه عند الطلب، ولذلك يسمى في بعض الأحيان بالحساب تحت الطلب، والتكليف الفقهي للحساب الجاري لدى البنوك الإسلامية وهو عقد قرض بين العميل والبنك، وهو ما ذهب إليه أكثر الذين تصدوا لمحاولة التكليف الشرعي للوديعة المصرفية.

ويترتب على هذا النوع من التكليف كل من الأحكام التالية:

- إن الحسابات الجارية قروض مضمونة على البنوك المودعة لديها، ولتلك البنوك مطلق التصرف فيها مع وجوب ردها عند الطلب، و لا يحق لصاحب الحساب الجاري المطالبة بعائد عنه¹
- يجوز لصاحب الحساب الجاري في أي وقت أن يطلب من البنك تحويل رصيد حسابه الجاري أو بعضه إلى حساب استثماري على أساس عقد المضاربة الشرعية أو الوكالة بالاستثمار ولا يسري ذلك إلا من تاريخ صدور تعليمات صاحب الحساب حسب الشروط المبينة في الطلب الموقع عليه من العميل.

ت - الودائع الاستثمارية:

تضم حسابات الاستثمار أموال المستثمرين الذين يودعونها في البنك ليضارب بها وفق عقد المضاربة وحتى أجل معين، ولا يضمن البنك أصل الوديعة ولا أي عائد منها، فهي تفويض من صاحبها للبنك باستثمارها، فهي بذلك الوعاء الذي تتدفق من خلاله الأموال من أرباب الأموال بغرض قيام البنك الإسلامي وهو المضارب هنا باستثمارها، وتتقسم هذه الودائع إلى قسمين:

- الودائع الاستثمارية العامة: هي التي يوكل أصحابها البنك الإسلامي في استثمارها حسب ما يراه ملائماً، ويفترض أن الاستثمار سيتم على أساس المضاربة المطلقة.
- الودائع الاستثمارية المخصصة: هي التي يشترط أصحابها على المصرف استثمارها في مشاريع محددة يختارونها ويتحملون وحدهم مخاطرها.

¹ - مجموعة دلة البركة، "قرارات وتوصيات ندوات البركة للاقتصاد الإسلامي"، فتاوى ندوة البركة التاسعة، جدة، 2001، ص333.

وتعتبر الودائع الاستثمارية البديل للودائع الآجلة لدى البنوك التقليدية، وهي تلك الأموال التي في الغالب لا يستطيع أصحابها استثمارها بأنفسهم فيفوضون البنك الإسلامي لاستثمارها أو إلى من يقوم بذلك على أساس نظام المشاركة في الربح والخسارة، وعادة ما تكون في تمويل المشاريع المتوسطة وطويلة الأجل.¹

ث- الودائع الادخارية (حسابات التوفير): تعرف على أنها حسابات يقوم أصحابها بفتحها لحفظ الأموال الزائدة بغرض ادخارها أو توفيرها لظروف مستقبلية، ويسمح لهم عادة بالسحب منها في أي وقت.

وتعتبر حسابات التوفير في البنوك الإسلامية عقد مضاربة بين المودع " رب المال " و "البنك"² المضارب"، و يحصل بمقتضاه المودع على عائد يحدد على أساس الأرباح الصافية للاستثمار، ومبلغ يتم استثماره باستخدام طريقة أدنى رصيد في حساب المودع.³ وتنقسم حسابات التوفير في البنوك الإسلامية إلى نوعين:

• **حسابات توفير مع التفويض بالاستثمار:** ويتحصل بمقتضاها المودع على ربح، نتيجة المضاربة التي يقوم بها المصرف.

• **حسابات توفير دون التفويض بالاستثمار:** ولا يتحصل في هذه الحالة المودع على أي أرباح، وتأخذ شكل حسابات جارية.

ج- وحدات الثقة: وهذه الخدمة المصرفية حديثة النشأة التي تعد مجال استثماريا مهما، ويتم من خلالها جمع المدخرات من الجمهور بصفة خدمات غير إيداعية يتم توظيفها في مجال أسواق الأوراق المالية، ويقوم البنك بأخذ نسبة محددة من الربح وتحديد جهة تقوم بإدارة مثل هذا النشاط.

ح- ودائع المؤسسات المالية الإسلامية: انطلاقا من مبدأ التعاون بين البنوك الإسلامية، تقوم عدد من البنوك الإسلامية التي لديها فائض في الأموال بإيداع تلك الأموال في البنوك الإسلامية التي تعاني من عجز في السيولة النقدية، ويكون الإيداع في صورة

¹ محمد الوطيان، "البنوك الإسلامية"، ط3، دار الفالح للنشر والتوزيع، الكويت، الكويت، 2000، ص107.

² عثمان مصطفى سراج الدين، مرجع سابق، ص284.

ودائع استثمارية تأخذ عنها عائد غير ثابت أوفي صورة ودائع جارية لا تستحق عليها عائدا.¹

خ- **شهادات الإيداع:** تعد شهادات الإيداع أحد مصادر الأموال متوسطة الأجل في البنوك الإسلامية، ويتم إصدار تلك الشهادات بفئات مختلفة لتناسب دخول المودعين كافة، وتتأرجح مدة الشهادة بين (1- 3) سنوات، وتستخدم أموال تلك الشهادات في تمويل مشروعات متوسطة الأجل، ويتم توزيع العوائد شهريا تحت حساب التسوية النهائية أو يتم توزيع العائد في نهاية المدة.

6.1 استخدامات الأموال لدى البنوك الإسلامية (صيغ التمويل الإسلامي):

هناك عدة أوجه لاستخدامات الأموال لدى البنوك الإسلامية، فمنها ما يقوم على:

6.1.1 صيغ التمويل القائمة على المشاركة في عائد الاستثمار:

ويتم فيها استبدال علاقة الدائن بالمدين بعلاقة أخرى تعتمد على الاشتراك في تحمل المخاطر من ربح أو خسارة مع اقتسام العوائد، وفي ما يلي أهم هذه الصيغ:

أ - المضاربة :

من صيغ التمويل التي تمارسها البنوك الإسلامية هي المضاربة، وتوصف المضاربة بأنها عملية استثمارية تقوم على اتفاق بين طرفين هما رب المال والمضارب أو العامل² (أي الطرف المختص باستثمار المال). يقوم فيه رب المال بالمساهمة برأسمال في مؤسسة أو نشاط يديره رب العمل بصفته مضاربا (أو مقدم العمل)

ويتم توزيع الأرباح التي يتم تحقيقها وقت عقد شروط المضاربة، ويتحمل رب المال الخسارة وحده ما لم تكن تلك الخسائر بسبب سوء سلوك المضارب، أو إهماله أو إخلاله بالشروط المتعاقد عليها، ويمكن تنفيذ تمويل المضاربة إما على أساس مقيد أو مطلق ففي حالة

¹ عبد الرحمن يسري أحمد، "قضايا إسلامية معاصرة في النقود والبنوك والتمويل"، القاهرة، مصر، 2001، ص352.

² ناصر الغريب، "أصول المصرفية الإسلامية و أساليب التمويل المتوافقة معها"، ط 03، بدوندار، مصر، 1996، ص100.

الأساس المقيد، فإنه يسمح رب المال للمضارب بالقيام باستثمارات خاضعة لمقاييس استثمارية محددة أو قيود معينة.

ب - المشاركة: وهي اتفاقية أو عقد بين البنك الإسلامي والعميل للمساهمة في رأس المال بنسب متساوية أو متفاوتة في إنشاء مشروع جديد أو تطوير مشروع قائم، أو في تملك عقار، على أساس دائم أو متناقص بحيث يشتري العميل حصة أو موجود منقول، سواء على أساس متزايد أو متناقص بحيث يشتري العميل حصة البنك بشكل متزايد (مشاركة متناقصة).

وتتم المشاركة في الأرباح التي يدرها المشروع أو العقار أو الموجود وفقا لشروط اتفاقية المشاركة في حين تتم المشاركة في الخسائر وفقا لنصيب المشارك في رأس المال. و من أهم صور المشاركة التي تأخذ بها البنوك الإسلامية نجد:¹

✓ **المشاركة الدائمة:** وهي النوع الذي يتم فيه تحديد أجل معين لانتهائها، حيث تستمر إلى غاية تصفية المشروع موضوع المشاركة، إذ تترك حرية بيع أحد المتشاركين حصته إذا ما أراد الخروج من هذه الشركة.

✓ **المشاركة المؤقتة:** وهي عبارة عن مشاركة البنك الإسلامي لشخص أو مجموعة من الأشخاص سواء كانوا طبيعيين أو اعتباريين في مشروع معين بغية الحصول على الربح، حيث يتم فيها تحديد أجل أو طريقة لإنهاء هذا المشروع في المستقبل، ويمكن تقسيم هذا النوع من المشاركة إلى نوعين:

- **المشاركة في تمويل صفقة معينة:** حيث تعتمد البنوك الإسلامية من خلال هذا النوع إلى القيام بتمويل عملية أو صفقة معينة، حيث تنتهي هذه المشاركة بمجرد انتهاء الصفقة الممولة، ويتم تقسيم الأرباح بين الأطراف المشاركة على حسب النسب المتفق عليها.

¹ عثمان مصطفى سراج الدين، مرجع سابق، ص52.

- المشاركة المنتهية بالتمليك (المشاركة المتناقصة): وهي نوع من أنواع المشاركة، يعطي فيه البنك لشريكه الحق في الحلول محله في الملكية دفعة واحدة أو على دفعات، حسب ما تقتضيه الشروط المتفق عليها.

ج- المزارعة والمساقاة:

عرفت المزارعة على أنها الشركة في الزرع، وتقوم هذه الصيغة أساساً على عقد الزرع ببعض الخارج منه، و بمعنى آخر يقوم مالك الأرض بإعطاء الأرض لمن يزرعها أو يعمل عليها، أما المساقاة فهي عقد على مؤونة نمو النبات بقدر لا من غير غلته، و لا بلفظ بيع أو إيجار، و صورتها أن تعقد شركة بين شخصين أحدهما مالك للأشجار يبحث عن من ينميها، والآخر يملك الجهد لذلك، على أساس توزيع الناتج بينهما حسب الاتفاق.¹

6.2.1 صيغ التمويل القائمة على المديونية:

تعتبر من بين أهم الصيغ التي يتيحها التمويل الإسلامي، ومن أهم هذه الصيغ

ما يلي:

أ- المرابحة:

عقد يبيع البنك الإسلامي لعميله نوعاً معلوماً من الموجودات بسعر التكلفة مضافاً إليها هامش ربح متفق عليه. وتستخدم البنوك الإسلامية المرابحة لمقابلة متطلبات التمويل مثل تمويل المواد الخام، الآلات وتمويل التجارة قصيرة الأجل ولتوضيح مبدأ المرابحة، يتقدم العميل إلى البنك بطلب تمويل لتمويل حاجات محدودة مثل بضائع، مواد خام، الآلات أو غيرها و يقوم العميل بوضع مواصفات للسلعة التي يرغب بشرائها من حيث السعر، النوع وما شابه ذلك. عندئذ يقوم البنك الإسلامي وبعد قناعته بمدى جدوى المشروع بإعلام العميل بمقدار الربح الذي سيأخذه البنك زيادة عن سعر السلعة. وإذا تم الاتفاق يتم توقيع عقد

¹ حمزة عبد الكريم حماد، "الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية"، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 310، لبنان، سبتمبر 2006، ص 34.

المربحة بين البنك والعميل، بعدها يقوم البنك بشراء السلعة ومن ثم بيعها للعميل بالسعر الذي تم الاتفاق عليه.¹

وهذا النوع من المربحة يسمى المربحة للأمر بالشراء حيث يقوم البنك الإسلامي ببساطة بإبرام عقد مع عميله ببيع موجودات اشترها البنك بناء على طلب العميل وبسعر التكلفة مضاف إليه هامش ربح متفق عليه بناء على وعد من العميل قد يكون ملزم أو غير ملزم. ومن الجدير بالملاحظة أن البضاعة ستكون في ملكية البنك قبل بيعها للعميل على أساس المربحة. و تنقسم المربحة إلى نوعين:

- ❖ **المربحة البسيطة:** وهي عقد تنحصر العلاقة فيه بين طرفين، حيث يقوم البائع ببيع سلعته بمثل الثمن الأول وزيادة، لتمثل تلك الزيادة ربحاً له.²
- ❖ **المربحة المركبة (المربحة للأمر بالشراء):** هي أن يلجأ أحد العملاء إلى البنك الإسلامي طالبا منه أن يشتري له سلعة موصوفة، فيعد البنك العميل بشراء السلعة، ويعد العميل البنك بشرائها منه إذا ما اشترها البنك، ثم إذا اشترها البنك دفع ثمنها نقداً، وباعها إلى العميل بثمن قسط أعلى.³

و يتم تقسيم المربحة حسب المجال الجغرافي الذي تشمله إلى:

- **المربحة المحلية:** وهي المربحة التي تكون كل الأطراف المشاركة فيها تعمل في السوق المحلي، أي يتم شراء السلعة محل المربحة وبيعها في السوق المحلية.
- **المربحة الدولية:** وهي التي تتعدى نطاق حدود الدولة وتستدعي الاتصال بأطراف خارج الدولة لإتمامها، وهذا يعني أن شراء وبيع السلع محل المربحة يكون في الأسواق الدولية.

¹ حمزة عبد الكريم حماد، مرجع سابق، ص 36.

² ناصر الغريب، مرجع سابق، ص 102.

³ محسن أحمد الخضيرى، "البنوك الإسلامية"، ط 03، أيتراك للنشر والتوزيع، مصر الجديدة، 1999، ص 32.

ب- السلم:

يقصد بالسلم بأنه اتفاق لشراء سلعة من نوع معين بكمية وجودة محددة، و بسعر محدد، تسلم في تاريخ مستقبلي محدد ويدفع البنك الإسلامي بصفته المشتري كامل سعر الشراء عند إبرام عقد السلم، أو في غضون فترة لاحقة لا تتجاوز يومين أو ثلاثة أيام¹.

وفي بعض الحالات يقوم البنك الإسلامي بإبرام عقد سلم مدعوم بعقد سلم آخر بحيث يتم بيع سلعة بنفس مواصفات السلعة المشتراة بموجب عقد سلم إلى طرف غير البائع الأصلي.

وبتيح السلم الموازي للبنك الإسلامي بيع سلعة وتسليمها في المستقبل بسعر محدد مسبقاً، وبذلك يغطي مخاطر الأسعار المتعلقة بعقد السلم الأصلي، ويكون البنك بذلك في حل من حيازة السلعة وتخزينها.

ج- التأجير:

عبارة عن تملك المنافع مقابل الأجرة وهناك نوعان من الإجارة:

الإجارة التشغيلية: فهي اتفاق يتم بمقتضاه استئجار أصل معين أو استخدامه بواسطة مستأجر في مقابل قيام هذا الأخير بسداد مبالغ دورية لفترة زمنية محددة في العقد إلى مالك الأصل (المؤجر)².

الإجارة المنتهية بالتمليك: فهي شكل من عقود الإجارة التي تقدم للمستأجر خياراً بامتلاك الموجود عند نهاية فترة الإجارة إما بشراء الموجود مقابل ثمن رمزي أو بدفع القيمة السوقية أو بموجب عقد هبة، أو دفع قسط الإجارة خلال فترة الإجارة شريطة أن يتم الوعد بشكل منفصل ومستقل عن عقد الإدارة الأساسي، أو يتم إبرام عقد هبة معلق على الوفاء بجميع التزامات الإجارة فتنتقل الملكية تلقائياً عند تحقق ذلك.

¹ شهاب أحمد سعيد العززي، مرجع سابق، ص 29.

² الغريب ناص، مرجع سابق، ص 5-6.

د - الاستصناع:

هو عقد بيع بين المستصنع (المشتري) و الصانع (البائع)، بحيث يقوم الثاني بصناعة سلعة موصوفة (مصنوعة) والحصول عليها عند أجل التسليم، على أن تكون مادة الصنع وتكلفة العمل من الصانع، وذلك مقابل الثمن الذي يتفقان عليه و كيفية سداه، و تكمن أهمية هذه الصيغة في تمويل البنك للمشاريع الصناعية، فيعمل على تشغيل الطاقة الإنتاجية العاطلة عند بعض عملائه الصناعيين.¹

و - القرض الحسن:

وهو عقد بين طرفين أحدهما المقرض والثاني المقترض، يتم بمقتضاه دفع مال مملوك للمقرض إلى المقترض، على أن يقوم هذا الأخير برده أو رد مثله إلى المقرض في الزمان والمكان المتفق عليهم، وتضاف عادة كلمة "حسن" إلى القرض لكي يتم التفريق بينه وبين القرض بفائدة والتي تعتبر ربا، وعلى هذا الأساس البنوك الإسلامية لا تقدم القروض الحسنة إلا على نطاق ضيق لعدد محدود من العملاء.²

7.1 تحديات البنوك الإسلامية:

على الرغم من الانتشار الواسع الذي شهدته وتشهده البنوك الإسلامية إلا أنها تواجه جملة من المصاعب والتحديات والتي تجعل من تأديتها لعملها وممارستها لنشاطها مهمة صعبة، حيث يتوقف نجاحها ونموها وسعيها نحو الازدهار والتفوق على مدى قدرتها على مواجهة هذه التحديات وتجاوزها.

تتعرض المصارف الإسلامية إلى مجموعة من التحديات والصعوبات والتي من

أهمها:

¹ عبد الحليم غربي، "مصادر واستخدامات الأموال في البنوك الإسلامية"، الإصدار الإلكتروني الأول، مجموعة دار أبي الفداء العالمية للنشر والتوزيع والترجمة، سوريا، 2013، ص56.

² غربي عبد الحليم، مرجع سابق، ص61.

1 - تعدد الآراء وهيئات الرقابة الشرعية وعدم وجود جهة تعمل على توحيد الفتاوى فيما يخص المعاملات التي تقوم بها البنوك الإسلامية والذي أدى إلى تشتت أفكار المسؤولين عن إدارة البنك¹، وهذا راجع إلى مجموعة المشاكل التي تعاني منها هذه الهيئات والتي من بينها:²

أ- نقص خبرة ومعرفة هؤلاء الفقهاء بالمسائل المالية والمصرفية الحديثة وهذا يعني صعوبة الوصول إلى فتوى شرعية محددة.

ب- التطور السريع والمتواصل في المعاملات الاقتصادية وخاصة منها المصرفية أدى إلى صعوبة متابعتها بإصدار الفتاوى المناسبة لها.

ج- عدم التعاون مع هذه الهيئات من قبل مسؤولي إدارة البنك مما يسمح بوجود مخالفات شرعية من قبل موظفي البنك تؤدي في النهاية إلى رقابة شرعية صورية لا معنى لها.

د- عدم الاهتمام من طرف هذه الهيئات بالمعاملات البنكية والمالية الحديثة، قد يجعلها محل استغلال من قبل إدارة البنك كلاجوء هذه الأخيرة مثلا إلى صياغة السؤال وتكييفه تكييفا معينا أو حذف جزء منه، وعليه فإن إباحة المعاملة محل التساؤل يتوقف على ما تقدم للهيئة من تفاصيل عنها.

2 - تعاني البنوك الإسلامية نقصا شديدا في الكوادر والإطارات المؤهلة للقيام بالأعمال البنكية القائمة على أسس إسلامية، فهي إما تتوافر على إطارات لها الخبرة المصرفية دون المعرفة بأحكام الشريعة الإسلامية أو العكس، أي توافر فقهاء مختصين من الناحية الشرعية، ضعفاء فيما يخص المعاملات المصرفية الحديثة.³

¹ فادي محمد الرفاعي، "المصارف الإسلامية"، تقديم: ريمون يوسف فرحات، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2004، ص78.

² حمزة عبد الكريم حماد، مرجع سابق، ص39.

³ محمود حسن الصوان، مرجع سابق، ص274.

3 - معظم اللوائح والقوانين التي تنظم النشاط المصرفي غير ملتزمة بمبادئ الشريعة الإسلامية ذلك لأنها وضعت لتتناسب مع عمل البنوك التقليدية، وعليه فإن الكثير من هذه القوانين تتضمن أحكام لا تتناسب على الإطلاق مع عمل البنوك الإسلامية.¹

4 - يلزم البنك المركزي كافة البنوك بما فيها البنوك الإسلامية بالاحتفاظ بنسبة معينة من ودائعها لديه، مقابل منحها فوائد على تلك الودائع، وهذا يعني أن البنوك الإسلامية لا يمكنها الاستفادة أو الحصول على مقابل لتلك الودائع، باعتبارها لا تتعامل بالفائدة، كما لا يمكنها اللجوء إليه في حالة نقص السيولة لديها، وهذا يعني عدم استفادتها من وظيفته باعتباره الممول الأخير لكافة البنوك لأنها ستدفع فوائد مقابل التمويل الذي سيمنحه لها.²

5 - تتعامل البنوك الإسلامية أكثر بصيغ التمويل ذات العائد الثابت مثل المرابحة، على حساب الصيغ ذات العائد المتغير مثل المضاربة والمشاركة، وهذا راجع لعدة أسباب من بينها تفضيل عملائها للصيغ الأولى على حساب الثانية، باعتبار أن الأخيرة تضطربهم إلى كشف سجلات مفصلة عن أعمالهم إضافة إلى عدم قدرتهم على تملك المشروع إلا بعد فترة طويلة، خاصة إذا ما تعلق الأمر بالمشاركة المتناقصة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تعاني الصيغ ذات العائد المتغير مجموعة من المعوقات تجعل التعامل بها أمرا صعبا، كل هذه الأمور تجعل البنوك الإسلامية تركز عملها في الصيغ ذات العائد الثابت على حساب الصيغ ذات العائد المتغير وهذا يعني زيادة تعرضها للمخاطر الناجمة من عدم تنويع محفظتها الاستثمارية.³

6 - يتسم معظم مودعي البنوك الإسلامية بعدم القدرة على فتح حسابات استثمار لهم، وذلك راجع لانخفاض مدخولهم، أما القادرين منهم وهم قلة، فهم يفضلون الربح السريع

¹ عبد المنعم قوصي، "الانتشار المصرفي الإسلامي في العالم الدوافع والآفاق"، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 298، لبنان، سبتمبر 2005، ص41.

² المرجع نفسه، ص42.

³ منور إقبال وآخرون، "التحديات التي تواجه العمل المصرفي الإسلامي"، الطبعة الثانية، البنك الإسلامي للتنمية، جدة، 2001، ص74.

مما يجعل البنوك الإسلامية تحصر عملها في الاستثمارات قصيرة الأجل والتي لا تحقق تنمية اقتصادية شاملة للمجتمع على المدى الطويل، وهذا يعني أن انجذاب المودعين للتعامل معها خاصة في مجال الاستثمار يعتبر أكبر تحد بالنسبة للبنوك الإسلامية.¹

7 - توجد صعوبة كبيرة في استخدام الأدوات المالية الإسلامية لسد الاحتياجات المؤقتة للسيولة النقدية للبنك الإسلامي وذلك لعدم توافر سوق للاقتراض قصيرة الأجل فيما بين البنوك الإسلامية، كما أن عملية التجارة في الأدوات المالية الإسلامية تكتنفها صعوبات تنفيذية لأن معدلات العائد عليها تبقى مجهولة حتى تاريخ استحقاقها.²

8 - زيادة حدة المنافسة، فعلى الرغم من أن البنوك الإسلامية نجحت في حشد مبالغ كبيرة من الأموال إلا أن المحافظة على معدل نمو معقول في المستقبل يتطلب الكثير من الجهد ذلك أن زيادة ودائع البنوك الإسلامية ليس راجعا لخدمات أفضل أو إغراءات قدمتها وإنما راجع إلى الالتزام الديني بالنسبة للعملاء الذين كانوا يحفظون مدخراتهم في البنوك التقليدية دون أخذ فائدة على ذلك أو يحتفظون بأموالهم داخل خزانتهم حيث جاءت البنوك الإسلامية لتحل هذا المشكل، ليجعل هذا الأمر البنوك الإسلامية تمارس نوعا من الاحتكار على موارد هؤلاء الأفراد، إلا أن دوام الحال من المحال، خاصة مع التغيرات والتطورات التي يشهدها العالم حاليا، إضافة إلى ظهور العولمة وما يترتب عنها من تحرير للتجارة، ولجوء بعض البنوك التقليدية ومنها الأجنبية إلى فتح فروع تقدم خدمات مصرفية إسلامية³، خاصة وأن هذه البنوك لها ميزة كبيرة على البنوك الإسلامية من حيث الحجم والخبرة ومقدار تغطيتها للأسواق مما يعرض هذه الأخيرة إلى منافسة شديدة.

9 - وتكملة للمشكل السابق، فإن البنوك الإسلامية على الرغم من أنها استطاعت أن تحقق قفزات نوعية فيما يتعلق بتطوير منتجاتها بجعلها تتكيف مع أحكام الشريعة الإسلامية، إلا أنها مازالت في بداية طريقها، ذلك أن معظم منتجاتها هي منتجات تقدمها

¹ محمود حسن الصوان، مرجع سابق، ص 274.

² المرجع نفسه، ص 275.

³ منور إقبال وآخرون، مرجع سابق، ص 70.

البنوك التقليدية تم تعديلها وفقا للأحكام والضوابط الإسلامية، وإن لم تصل البنوك الإسلامية إلى مرحلة الإبداع والابتكار فإن ذلك سيجعلها غير قادرة على مواجهة المنافسة.

10 - إن حجم البنوك الإسلامية أقل من الحجم المثالي، ما يعني أن ذلك سيؤثر على مقدرتها على الانتشار وفتح فروع جديدة، إضافة إلى عدم قدرتها على تنويع محفظتها المالية بسبب نقص سيولتها، باعتبار أن مواردها المالية غير كافية لتقليل المخاطرة من خلال تنويع هذه المحفظة.¹

11 - تساهم العلاقات الاقتصادية بين الدول الإسلامية والدول غير الإسلامية في تدعيم نشاط البنوك التقليدية على حساب الإسلامية منها وذلك من خلال تحرير التجارة الخارجية والعمليات الاستثمارية والقيام بالتحويلات من وإلى الخارج.²

12 - هناك مسألة أخرى تعاني منها البنوك الإسلامية وهي تأخر المدينين عن السداد، حيث يشكل هذا الأمر عائقا كبيرا أمام البنوك الإسلامية، باعتبارها لا تستطيع أخذ أي فوائد على مدة التأخير لأن الشريعة الإسلامية حرمت الزيادة المشروطة على رأس المال في حين هذه المشكلة غير واردة لدى البنوك التقليدية التي تلجأ إلى زيادة الفائدة كلما تأخر المدين عن السداد.³

13 - إن مودعي البنك التقليدي يشملهم الضمان وهذا يعني أنهم يتحملون مجازفة أقل مما يتحملها مودعوا البنك الإسلامي، لذا تتوقع هذه البنوك معدلا أعلى للعائد لتعويض المجازفة الإضافية "وقد تتحمل بعض هذه الخسائر طوعيا في سنوات تكون فيها الربحية منخفضة بغية حماية نصيبها من السوق".⁴

¹ منور إقبال وآخرون، مرجع سابق، ص 72.

² عبد المنعم القوصي، مرجع سابق، ص 41.

³ عبد المنعم القوصي، المرجع نفسه، ص 41.

⁴ فادي محمد الرفاعي، مرجع سابق، ص 82.

8.1 الاقتراحات:

كي تحقق البنوك الإسلامية أهدافها وتصل إلى تطلعاتها، عليها أن تواجه المشاكل والصعوبات التي تقف عائقاً أمامها خاصة في ظل الظروف الحالية المحيطة بالعالم الإسلامي وذلك من خلال:

1 - القيام بتوحيد المفاهيم والرؤى من خلال تشكيل فتوى شرعية عالمية تلتزم جميع البنوك بتوجيهاتها وتوحد من خلالها المصطلحات المصرفية المتداولة في الواقع العملي.¹

2 - تكوين وتأهيل كوادر بشرية قادرة على تطوير وتحسين أداء البنوك الإسلامية مستقبلاً وذلك بإجراء بحوث ودراسات تساهم في إيجاد صيغ شرعية تتلاءم مع التغيرات والتطورات السريعة في المعاملات المصرفية²، ويمكن تحقيق ذلك من خلال:³

أ- البحث عن علماء مختصين في فقه المعاملات المصرفية.

ب- تدعيم هيئة الفتوى الشرعية بمختصين في المجال المصرفي.

ج- وضع خطط وبرامج لتدريب العلماء وخريجي كليات الشريعة الإسلامية على كيفية القيام بالمعاملات المصرفية الحديثة، وذلك من خلال إيجاد مراكز علمية ومعاهد تتكفل بذلك.

3 - ضرورة مراعاة خصوصية العمل البنكي الإسلامي سواء من ناحية التشريعات والقوانين الخاصة بالنظام المصرفي، أو من ناحية ممارسة البنك المركزي للرقابة عليها خاصة فيما يتعلق بحصولها على الموارد واستخداماتها، وعلاقتها مع البنوك التقليدية.⁴

4 - محاولة الاندماج والتكامل بين البنوك الإسلامية الأخرى وحتى مع التقليدية الراغبة في القيام بأعمال وفقاً للشريعة الإسلامية باعتباره أصبح ضرورة لا بد منها، خاصة مع ظهور العولمة وما يصطحبها من تحرير للمعاملات المالية والمصرفية، حيث يحقق الاندماج

¹ عبد المنعم القوصي، مرجع سابق، ص 42 .

² محمود حسن الصوان، مرجع سابق، ص 274 .

³ حمزة عبد الكريم حماد، مرجع سابق، ص 39.

⁴ فليح حسن خلف، "البنوك الإسلامية"، علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 423.

مجموعة من المزايا منها زيادة القدرة التنافسية، تحقيق وفرة و الحجم كبير، القدرة على تحقيق الاكتفاء الذاتي من الموارد الإسلامية¹، والتوسع في استخدام البحث العلمي والتطوير التكنولوجي لتوفير المعلومات والخدمات الإسلامية المصرفية بالوسائل الالكترونية الحديثة وبأقل تكلفة ممكنة.

5 - ضرورة الاهتمام بالدور الاجتماعي للبنوك الإسلامية مثل زيادة الأهمية النسبية للقروض الحسنة من إجمالي استخداماتها، جمع الزكاة وتوزيعها، توسيع اهتمامها إلى المجالات التعليمية والصحية ونشر الوعي الإسلامي..... الخ² ، فعلى الرغم من النمو الذي تشهده البنوك الإسلامية، إلا أنها مازالت تتسم بضعف دورها الاجتماعي وقد يكون السبب في ذلك هو صغر حجمها من جهة والذي لا يسمح لها بالتوسع وفتح فروع في مناطق معينة، ومن جهة أخرى تركيزها على الاستثمار في مجال التجارة سواء كانت داخلية أم خارجية وتجاهلها التمويل في القطاعات الأخرى الصغيرة.

6 - العمل على إنشاء سوق للاقتراض السريع فيما بين البنوك الإسلامية، يساعدها على الحصول على السيولة وقت الحاجة.³

7 - لا بد أن تسعى البنوك الإسلامية إلى تنويع محافظها الاستثمارية من أجل تخفيض المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها في حالة اعتمادها على مشاريع معينة وذلك من خلال عدم التركيز فقط على المشروعات قصيرة الأجل، وإنما لا بد وأن يتعداها إلى إعطاء المشروعات الإنتاجية طويلة الأجل أهمية كبيرة في عملية التمويل، لما يكون لهذا النوع من المشاريع من دور مهم في تحقيق الأرباح، وتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

8 - باعتبار أن المصارف الإسلامية حديثة النشأة إذا ما قورنت مع البنوك التقليدية، إضافة إلى أنها تستخدم وسائل تمويل مختلفة عما هو قائم، فإنه من الضروري أن تجري تقويماً

¹ عبد المنعم محمد الطيب، "أثر تحرير تجارة الخدمات المصرفية على المصارف الإسلامية"، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 310، لبنان، سبتمبر 2006، ص73.

² فليح حسن خلف، مرجع سابق، ص420.

³ محمود حسن الصوان، مرجع سابق، ص275.

دوريا لهذه الوسائل بما يجعلها تلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية من جهة، وتتكيف مع حاجات ورغبات عملائها من جهة ثانية¹

9 - إن التطورات والتغيرات السريعة التي يشهدها العالم حاليا خاصة في ميدان الخدمات، يحتم على البنوك الإسلامية ضرورة مسايرتها من خلال تحسين أدائها وزيادة فعاليتها وكفاءتها بما يحقق لها تلبية حاجات ورغبات عملائها المتجددة باستمرار سواء كانوا حاليين أم مرتقبين، هذا من جهة، وبما يساهم في التصدي للمنافسة من طرف البنوك التقليدية من جهة أخرى، ولا يكون ذلك إلا بتطوير وتحسين جودة خدماتها المصرفية، تبني سياسة ابتكاريه، مع السعي دائما إلى تخفيض التكاليف بما يحقق لها ميزة تنافسية .

المطلب الثاني: الخدمة المصرفية الإسلامية:

لقد شهد الربع الأخير من القرن العشرين تطورا نوعيا كبيرا في الأنظمة المصرفية ومن ضمنها تطور الخدمات المصرفية الإسلامية، حيث تعتبر هذه الأخيرة وسيلة لخدمة المتعاملين وتيسير مهمتهم، وبما يساعد على جذب متعاملين جدد مع المحافظة على المتعاملين الحاليين، وذلك بالنسبة للإيداعات أو التوظيفات.

1.11 تعريف الخدمة بصفة عامة:

تعريف الخدمة حسب judo: الخدمة هي معاملة منجزة من طرف المؤسسة بحيث لا ينتج عن التبادل تحويل الملكية كما في السلعة الملموسة.

تعريف الخدمة حسب Russ: الخدمة هي شرط مؤقت للمنتج أو أداة لنشاط موجه لإشباع حاجات محددة للمستفيدين.

وتعرف أيضا: بأنها منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا.

¹ عبد المنعم القوصي، مرجع سابق، ص42.

تعريف الخدمة المصرفية الإسلامية: تعد الخدمات المصرفية في البنوك بصفة عامة الواجهة الرئيسية للمتعاملين مع البنك ووسيلة هامة لجذب المتعاملين الجدد والمحافظة علي المتعاملين الحاليين، فهي بوابة العبور للتعامل في أنشطة البنك المختلفة.¹

و تعرف الخدمات المصرفية الإسلامية على أنها :

قيام البنك الإسلامي بتقديم المنافع المالية و الاستثمارية لعملائه، بما يلبي حاجاتهم ويحقق رغباتهم ويعمل على تيسير المعاملات المالية والاقتصادية في المجتمع، وذلك مقابل عمولة أو أجر بمراعاة أن لا يشتمل ذلك على مخالفة شرعية أو شبهة ريا.²

وتعرف أيضا: هي الوحدات المتكاملة من الخصائص والعناصر المتداخلة والمتراطة، التي تحقق نفعاً معيناً من وجهة نظر العملاء والمستفيدين منها، يستوي في ذلك أن تأخذ صورة نقدية أو مادية أو خدمات وتسهيلات مصرفية أو اجتماعية.

مهما تعددت التعاريف المقدمة للخدمات المصرفية الإسلامية فإنها جميعاً تصب في قالب واحد وتتشترك في فكرة واحدة، و المتمثلة في كون الخدمات المصرفية الإسلامية هي: كل الأنشطة التي يقوم بها البنك الإسلامي، والمنافع المالية والاستثمارية التي يقدمها لإشباع حاجات عملاءه بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية.³

¹ أحمد محمود أحمد، "تسويق الخدمات المصرفية"، مدخل نظري تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص45-46.

² محمد زيدان، "دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، أطروحة دكتوراه دولة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ص 2004-2005، 68.

³ توفيق بن عليوش، "دور التوجه السوقي في تعزيز ولاء العميل"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، ص2016-2017، 54.

2.11 أنواع وطرق تطوير الخدمات المصرفية الإسلامية :

2.1.11 أنواع الخدمات المصرفية الإسلامية: تصنف عموما الخدمات المصرفية الإسلامية

إلى ثلاث مجموعات:

✓ المجموعة الأولى: الخدمات المصرفية الداخلية .

تشتمل هذه المجموعة على مزيج من الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية لعملائها لتنشيط العمليات المصرفية والمالية داخليا، ومن بين هذه الخدمات: الحسابات الجارية، الحسابات الادخارية وحسابات التوفير، و الحسابات الاستثمارية، حيث تم التطرق إليهم سابقا، إضافة إلى بعض الخدمات والمتمثلة في:

1) تحصيل الأوراق التجارية:

تعرف الأوراق التجارية على أنها: "صكوك ثابتة التداول، تمثل حقا نقديا وتستحق الدفع بمجرد الإطلاع أو بعد أجل قصير، وجرى العرف على قبولها كأداة للوفاء، ويقصد بعملية تحصيل الأوراق التجارية جعل البنك نائبا عن العميل في جميع الأموال الممثلة في الأوراق التجارية من المدينين وقيدها في حساب العميل أو تسليمها له نقدا"¹

وعليه فإن البنك الإسلامي لا يقوم بخصم هذه الورقة، وإنما تحصيلها لصالح عملائه لقاء أجر معين باعتبارها وكالة، بشرط أن يكون هذا الأجر مبلغا مقطوعا يمثل أجرة محددة عن كل ورقة تجارية وذلك مقابل عمليات الحفظ والتسجيل والمتابعة والتحصيل التي يقوم بها البنك الإسلامي، ويحق للبنك هنا الحصول على هذا الأجر بمجرد قيام العميل بالمطالبة بقيمة الورقة التجارية حتى وإن لم يتم ذلك العميل بتحصيل قيمة الكمبيالة فعلا² تتكون الأوراق التجارية من: سند السحب، سند لأمر (السند الادني أو الكمبيالة) والشيك، حيث عادة ما تمثل هذه الأوراق بالنسبة للبنك الإسلامي ضمان أو تأمين لوفاء بعض عملائها

¹ محمد الوطيان، مرجع سابق، ص 109.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، "الإدارة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية"، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، 2004، ص 195.

بمديونيتهم بالتزامهم بتعهداتهم تجاهها في العقود المبرمة معهم، أو تقوم هي بضمان عملائها للوفاء بقيمة كمبيالات وقعوها لتجار آخرين تعاقدوا معهم للحصول على معدات أو سلع لازمة لعمليات ساهم البنك فيها.

(2) **تحويل الأموال في الداخل والخارج:** تعرف الحوالة بأنها أمر كتابي يصدره المتعامل إلى البنك، يتضمن دفع مبلغ معين من النقود إلى شخص آخر في مدينة أو دولة أخرى.¹ وأطراف الحوالة هم المحول، والمحول إليه (المستفيد)، والبنك الذي يتولى مهمة التحويل. حيث تقوم البنوك الإسلامية بأداء عمليات تحويل الأموال على أساس أعمال "الوكالة بالأداء"، وهي جائزة شرعا ويحق للبنك الإسلامي أن يتقاضى الأجر عليها من المتعاملين، ويضيف إليها ما تحمله من نفقات إدارية.

(3) **الكفالة المصرفية:** وتمثل تعهد البنك الإسلامي بالأداء بناء على طلب العميل لصالح الجهة الحكومية أو الأهلية المستفيدة من الكفالة، ويقدم البنك الإسلامي هذه الخدمة لعملائه على أساس الوكالة بالأجر، ويحق له أن يتقاضى الأجر المتعارف عليها بين البنوك وذلك فيما عدا الفوائد المتحققة بين تاريخ دفع قيمة المطالبة (إذا حدثت) و بين تاريخ تسديد هذه القيمة من قبل العميل.²

(4) **تأجير الخزائن الحديدية:** تقوم البنوك الإسلامية باقتناء أو صنع خزائن حديدية يكون الهدف منها حفظ وثائق العملاء، ومقتنياتهم النفيسة، حيث يكون لكل خزانة مفتاحان يسلم أحدهما للعميل، ويحتفظ البنك بالآخر، ولا يستخدم هذا الأخير إلا في حالة ضياع الأول.³

(5) **عمليات الاكتتاب في الأسهم دون السندات:** تقوم البنوك الإسلامية بالوساطة في عملية الاكتتاب في الأسهم الخاصة بالشركات والمشاريع الجديدة، إلا أن دورها في هذا

¹ عبدو عيشوش، "تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية"، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، ص46، 2009.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص198.

³ محمد هشام قلمين، فارس مسدور، "ضوابط تكييف المصرف بين التقليدي ينمى العمل المصرفي الإسلامي ودورها في رفع كفاءة أداء المصارف الإسلامية"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الثامن، جامعة علي لونيبي، البليدة، الجزائر، ص17، 2014.

الصدد يتوقف على تركية الشركة من الناحية الشرعية، ومشروعية النشاط الذي ستمارسه، ويكون البنك في حالة قيامه بإصدار الأسهم وكبلا عن الشركة، ويمكن أخذ الأجر أو العمولة نظير عمله الذي وكلته الشركة فيه.

المجموعة الثانية: الخدمات المصرفية الخارجية.

تشتمل هذه المجموعة على مزيج من الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية والمتمثلة في:

- (1) **الاعتمادات المستندية:** تعد الاعتمادات المستندية من أهم الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية لعملائها المتعاملين في الاستيراد والتصدير حيث أنها تستحق الحصول على عمولة باعتبارها تقوم بهذه الخدمة على أساس الوكالة، وتعتمد في هذه الخدمة على صيغتي المرابحة للأمر بالشراء والمشاركة المتناقصة.¹
- (2) **إعتمادات المرابحة الخارجية:** يؤدي البنك الإسلامي هذه الخدمة لعملائه الذين لا تتوفر لديهم الإمكانيات المالية الكاملة لتغطية ثمن المنتجات المستوردة حيث يتبع في شأن اعتماد المرابحة جميع خطوات بيوع المرابحة التي تجريها البنوك الإسلامية مع المتعاملين معها.²
- (3) **إعتمادات التصدير:** وتمثل إعتمادات واردة من الخارج لإتمام عمليات التصدير، حيث يتم إبلاغ العميل بوصول الإرسالية (البرقية) من الخارج، وهذا بعد مراجعتها والتأكد من صحتها وسلامتها، ويقوم البنك بالدفع للمستفيد المحلي نظير تصدير البضاعة.³
- (4) **خطابات الضمان:** وتقوم البنوك الإسلامية بإصدار هذه الخطابات على أساس الوكالة والكفالة، فإذا كان الخطاب مغطى بالكامل فإنه يعتبر بمثابة وكالة يستحق عليها البنك أجر، أما إذا كان هذا الخطاب غير مغطى بالكامل فإن الجزء الآخر يدخل ضمن الكفالة ولا يحق للبنك أخذ عمولة عليه ولكن بإمكانه استحقاق المصادر الإدارية التي

¹ محمود حسن الصوان، مرجع سابق، ص 200.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 201.

³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المرجع نفسه، ص 201.

تحملها أثناء إصدار خطاب الضمان، وفي حالة ما إذا كان هذا الخطاب غير مغطى كليا فهو يدخل ضمن الكفالة التي لا يستحق عليها أخذ عمولة ما عدا البنوك التي تحملها عند إصداره الخطاب.¹

(5) **البطاقات الائتمانية:** هي خدمة أخرى من الخدمات التي تقدمها البنوك التقليدية والتي سعت البنوك الإسلامية إلى التعامل بها، من أجل تلبية حاجات عملائها وذلك عن طريق تكييفها مع مبادئ الشريعة الإسلامية، و يمكن أن تكون هذه البطاقات محلية أو دولية، ومن أمثلة ذلك نجد card Visa، American express، card Master²

(6) **صرف العملات:** كل دولة لها عملتها الخاصة تستعمل في عمليات الدفع الداخلية، وتظهر الضرورة إلى استعمال العملات الخارجية عندما تقوم علاقات تجارية أو مالية بين شركات تعمل داخل الدولة مع شركات تعمل خارجها، وتحتاج الشركات المستوردة إلى عملة البلد المصدر لتسديد قيمة السلع المستوردة، وتضطر بذلك إلى الذهاب إلى سوق الصرف لشراء عملة البلد المصدر كي تتم هذه العملية، وفي الواقع ليست الشركات التي تقوم بالتجارة مع الخارج هي فقط التي تحتاج إلى العملات الدولية بل كل شخص ينتقل إلى خارج البلد الذي يقيم فيه يحتاج إلى عملة الدولة التي يود الذهاب إليها ولو كان سائحا ويجد نفسه حينئذ مضطرا للقيام بعمليات الصرف، وتتشابه البنوك الإسلامية في أداء هذه الخدمة مع البنوك التقليدية ما دامت عملية التقابض تتم حالا، حيث تتمكن من خلالها البنوك من تحقيقها لأرباح تكون ناتجة عن الفرق بين سعري البيع والشراء لهذه العملات.³

المجموعة الثالثة: الخدمات الاستشارية المالية الاقتصادية الإدارية والتنظيمية.

(1) **تقديم الاستشارات المالية والاقتصادية:** يقوم البنك الإسلامي كغيره من البنوك الأخرى بإجراء الدراسات الفنية والمالية للمشروعات، و إجراء دراسات الجدوى الاقتصادية لها، مقابل عمولة أو أجره يتحصل عليها نظير عمله، ويطبق بشأنها أيضا مبدأ

¹ محمد الوطيان، مرجع سابق، ص 114.

² عبدوا عيشوش، مرجع سابق، ص 51-52.

³ عبدوا عيشوش، المرجع نفسه، ص، 45.

الاستحقاق بغض النظر عن تحصيلها، كما يقوم بتزويد المتعاملين بالاستشارات حول صيغ العمل في البنوك الإسلامية، وذلك عن طريق السعي لابتكار الأوعية الادخارية و الاستثمارية الجديدة التي تواكب تطلعات العملاء.¹

(2) خدمات إنشاء المنظمات الاجتماعية والدينية ودعمها: يقوم البنك الإسلامي

بإنشاء ودعم المنشآت الدينية والاجتماعية لما لها من دور كبير في المجتمع الإسلامي، حيث تعد رسالة لتحقيق الإسلام ونفع المسلمين، ويمتلك البنك الإسلامي قدرات إدارية وتنظيمية ومالية تمكنه من إنشاء المنظمات الدينية والاجتماعية، وتقديم العون والمساعدة المادية والمعنوية لها.²

(3) جمع الزكاة: تعتبر الزكاة أكثر أدوات البنك الإسلامي فاعلية وأهمية في تحقيق أهدافه

الاجتماعية حيث أنشأت العديد من البنوك الإسلامية صناديق الزكاة، مهمتها جمع الزكاة وتوزيعها للمستحقين، وقد يحصل البنك على الزكاة من المساهمين وأصحاب حسابات الاستثمار، وقد يترك لهم أمر دفع الزكاة.

(4) خدمات نشر الوعي المصرفي الإسلامي: تعمل البنوك الإسلامية على تنمية

الوعي المصرفي الإسلامي، من خلال ما تقدمه من خدمات مصرفية تتفق مع مبادئ الشريعة الإسلامية لهذا فإن هذا النمو والتوسع يتطلب وضع إستراتيجية منظمة وهادفة لتنظيم هذا النمو وضبطه ورسم السياسات التي تحقق أهداف هذا القطاع الواعد مثل وضع إستراتيجية لثقافة الوعي المصرفي الإسلامي وتعميق الثقة في مؤسساته وهذا لا يتم إلا من خلال وضع برامج تهدف إلى نقل فلسفتها ومبادئها الأخلاقية والاقتصادية وبالسرعة نفسها التي تنمو وتتوسع بها إلى مواطن انتشارها كافة ووفق عمل مؤسسي منظم كونها تواجه منافسة شديدة من نظام مصرفي سبقها في عدة قرون من الزمن إضافة إلى مجموعة تحديات كبيرة خارجية وداخلية ما تزال تواجهها.

¹ عبد اللطيف تيقان، "تحول الصناعة المصرفية الإسلامية نحو الصيرفة الشاملة في ظل التحرير المصرفي"، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص140، 2014

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص207.

2.2.11 طرق تطوير الخدمات المصرفية الإسلامية:

- ✓ تنوع المنتجات المصرفية الإسلامية.
- ✓ تنظيم العلاقة مع البنك المركزي وتقنين العمل المصرفي أي إنشاء قوانين تنظم سير وتطبيق الصيرفة الإسلامية في البنوك التجارية.
- ✓ إلغاء القيود المفروضة على البنوك الإسلامية والنوافذ المالية الإسلامية.
- ✓ إخضاع العاملين في هيئات الرقابة الشرعية للدورات والبرامج التدريبية في مجال البنوك الإسلامية وتأهيلهم تأهيلاً مالياً وشرعياً، حتى يكون على معرفة ودراية بالقضايا والمسائل المستجدة للمالية والمصرفية الإسلامية.
- ✓ إدماج البرامج الإلكترونية للمالية الإسلامية في نظام تقديم الخدمات.
- ✓ زيادة الجوانب التسويقية للصيرفة الإسلامية للعملاء وتوضيح أهميتها.
- ✓ ضرورة الاستفادة من جهود بعض الهيئات والمؤسسات الإقليمية والدولية في المالية الإسلامية.
- ✓ إتباع خطوات البلدان ذات التجارب الناجحة في مجال الصيرفة الإسلامية مثل النموذج الماليزي¹.
- ✓ إنشاء مركز تعليمي وتدريبى متخصص في العلوم المصرفية الإسلامية.
- ✓ ضرورة إنشاء أسواق مالية إسلامية ومنظومة مؤسسات مالية إسلامية مثل مؤسسات التأمين التكافلي، صناديق الاستثمار الإسلامية،... الخ.
- ✓ ابتكار الجديد و إضافته إلى مجموعة الخدمات المصرفية المقدمة.
- ✓ تحسين جودة بعض الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء معينين، كقيام البنك² بفتح فروع أو وحدات مصرفية للتعامل مع كبار عملائها من الشركات.

¹ محمد بن نعم، جريدة الجمهورية، يومية وطنية إخبارية، العدد، 6303، الجزائر، 8 أكتوبر 2017، ص4.

² عبد الوهاب شريفة، جريدة المساء، يومية وطنية إخبارية، العدد، 6462، الجزائر، 5 أبريل 2018، ص5.

المطلب الثالث: رضا العميل.

استقطب مفهوم رضا العملاء انتباه المتخصصين والأكاديميين منذ عدة سنوات، استناد إلى حقيقة أن العملاء هم المصدر الرئيسي للربح لمعظم الشركات العاملة في السوق.

1.111 مفهوم رضا العميل البنكي:

اختلفت التعاريف المقدمة من الباحثين حول رضا العملاء وذلك كل حسب وجهة نظره، و فيما يلي مجموعة من التعاريف المقدمة للرضا:

رضا العملاء هو: استجابة عاطفية، تنتج عن عملية إدراكية لتقييم الخدمة المستلمة مقابل تكاليف الحصول على الخدمة.

حسب أبو فزع: رضا العملاء هو درجة إدراك العميل لمدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات التي تلبى حاجاته ورغباته.

كما عرفته معايير ISO9000: على أنه رأي العميل حول درجة تلبية حاجياته ورغباته من خلال أداء المنتجات والخدمات المستلمة.

و هناك مفهومين عاميين للرضا وهما:

- الرضا الخاص بالمعاملات: وهو تقييم العميل الخاص لتجربته أو رد فعله اتجاه لقاء خدمة معينة، حيث يتم التعبير عن رد الفعل هذا من قبل العميل الذي واجه منتج أو خدمة لأول مرة وفي الوقت نفسه.
- الرضا التراكمي: يشير إلى التقييم الشامل للعميل لتجربة الاستهلاك حتى الآن.

ومن التعريفات السابقة يمكن استخلاص تعريف لرضا العميل بأنه: شعور وإحساس نفسي يعبر عن الفرق بين توقعات العميل مع الأداء المدرك للخدمة المصرفية.¹

¹ مباركة نابتي، مرجع سابق، ص36

III. 2 أهمية رضا العميل:

إن رضا العملاء يمكن أن يؤثر في أداء البنوك الإسلامية نفسها، ويحدد مدى قوة تنافسيتها، فالرضا يعتبر العنصر الأهم في نجاح المؤسسات الخدمية حيث يستحوذ رضا العميل على أهمية كبيرة في سياسة أي مؤسسة، ويعد من أكثر المعايير فاعلية للحكم على أدائها لاسيما عندما تكون هذه المؤسسة متوجهة نحو الجودة، لذلك يجب التركيز على الأمور الآتية لأنها الوسيلة المعبرة عن رضا العميل.

- إذا كان العميل راضيا عن أداء البنك، فإن ذلك سيساعد في جذب عملاء جدد نتيجة احتكاكه بهم.
- إذا كان العميل راضيا عن الخدمة المقدمة إليه، فإن أول قرار يتخذه إذا أراد نفس الخدمة هو العودة إلى نفس البنك.¹
- يمثل رضا العميل تغذية عكسية للبنك فيما يتعلق بالخدمة المقدمة، مما يقود البنك إلى تطوير خدماته المقدمة إلى المستهلك.
- إن البنوك التي تهتم برضا العميل، ستكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين، ولا سيما فيما يخص المنافسة في الأسعار.

III. 3 خصائص رضا العميل:

تتمثل خصائص رضا العميل البنكي في ما يلي:

- **الرضا الذاتي:** إن رضا العميل يتمثل في عنصرين أساسيين هما: طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للعميل من جهة، والإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة أخرى، أي أن العميل لا يحكم على جودة الخدمة بواقعية، فهو يحكم على جودة الخدمة من خلال ما يتوقعه من الخدمة.

¹مجلة الباحث، عبد الحميد بوشرمة، "متطلبات تطوير الصيرفة الإسلامية في الجزائر"، العدد 07، ص12

• الرضا النسبي: وهو الرضا الذي يكون بتقدير نسبي، فكل عميل يقوم بالمقارنة من خلال نظرته لمعايير السوق (ليس المهم أن تكون الخدمة هي الأحسن، ولكن يجب أن تكون الأكثر توافقاً مع توقعات العميل).

الرضا التطوري: يتغير رضا العميل من خلال تطوير هذين المعيارين: مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى، فمع مرور الزمن يمكن للعميل توقع جودة الخدمة وإدراكه لها، يمكن أن تعرف تطورا نتيجة لظهور خدمات جديدة أو تطوير المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة.

مكونات رضا العميل البنكي: إن البنك الذي يسعى إلى ضمان رضا العميل، يجب أن يمتلك موارد مالية وبشرية كافية بوسعها توفير خدمة ذات جودة عالية، لكسب أكبر عدد من العملاء وتوسيع حصته السوقية، وتنقسم متطلبات الخدمة من حيث مدى تأثيرها في رضا العملاء إلى ثلاثة أنواع:

❖ **المتطلبات الأساسية:** يتوقع أن تكون هذه المتطلبات موجودة في الخدمة، وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها، أما إذا لم يتم تلبية هذه المتطلبات فإن العميل لن يكون راضيا، كما أن وجودها لن يزيد من مستوى رضا العميل.

❖ **متطلبات الأداء:** تكون باتجاه واحد، أي مستوى رضا العملاء يتناسب طرديا مع درجة تلبية هذه المتطلبات، فكلما كانت درجة تلبية عالية كلما كان مستوى الرضا عالي والعكس بالعكس، وهذه المتطلبات يطلبها العميل بصراحة.

❖ **المتطلبات الجارية:** إن هذه المتطلبات تحتل أكبر درجة من التأثير على رضا العملاء، وحسب طبيعة هذه المتطلبات فإنها غير معبر عنها من قبل العميل، وكذلك فهي غير متوقعة منه.¹

¹ محمود حسن الصوان، مرجع سابق، ص 91

المبحث الثاني : الدراسات السابقة .

المطلب الأول: الدراسات الأجنبية .

(1) دراسة Chucui. Lewis and Park, « **Service quality measurement in the banking sector in southKore**» , Internatinal journal of bank marketing ، N4 ,Vol21 ,2003 ،استهدفت الدراسة قياس جودة الخدمات المصرفية في قطاع البنوك في كوريا الجنوبية ومن أهداف الدراسة فحص صلاحية كل مقياس الفجوة والأداء الفعلي حيث تم فحص جودة الخدمة، جودة الخدمة المرجحة، جودة الخدمة المدركة، جودة الخدمة المدركة المرجحة، ومن أهم النتائج الدراسة تأكيد على أن مقياس جودة الخدمة ومقياس جودة الخدمة المرجحة المستخدم في الغرب لا يمكن استخدامه مباشرة على البنوك في كوريا الجنوبية، في حين أن استخدام مقياس الخدمة المدركة ومقياس الخدمة المدركة المرجحة يمكن استخدامه بعد تعديله ليشمل خمسة أبعاد لقياس الجودة ويمكن استخدامه لقياس الجودة المصرفية الكلية .

(2) دراسة Wikowski and Wolfinarger, « **Comparative service quality German and American ratings across service settings** » , Journalof business research, Vol 55, 2002 استهدفت الخدمة جودة مقارنة الدراسة، من خلال تقديم الخدمة في كل من أمريكا وألمانيا وذلك باستخدام أبعاد الخدمة وهي الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف و الأمان، الجوانب الملموسة ومن أهم النتائج التي

توصلت إليها الدراسة أن بعد الاعتمادية احتل المرتبة الأولى بين الأبعاد من حيث الأهمية في كل من أمريكا وألمانيا ، وكانت ترتيب أهمية في أمريكا كالتالي بعد الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان والجوانب الملموسة أما ترتيب أهمية الأبعاد في ألمانيا كانت كالتالي بعد الاعتمادية، التعاطف، الأمان، الاستجابة و الجوانب الملموسة.

المطلب الثاني: الدراسات العربية والمحلية.

➤ الدراسات العربية .

(1) دراسة أيمن فتحي فضل الخالدي، "قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين (من وجهة العملاء)"، مذكرة ماجيستر، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، هدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية العاملة في فلسطين من جهة نظر العملاء، اعتمدت الدراسة على مدخل الفجوة لقياس مستوى جودة خدمت المصارف والاعتماد على مقياس الأداء الفعلي للمقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة المقدمة والأداء المتوقع منها ولقد تم إضافة بعد سادس مقارنة مع الدراسات السابقة التي اعتمدت فقط خمسة أبعاد لجودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وهو بعد الامتثال ليناسب مع طبيعة عمل البنوك الإسلامية وقدرتها حيث يعبر هذا البعد عن مدى التزام البنوك الإسلامية بالتعامل و فق مبادئ الشريعة الإسلامية وقدرتها على توفير منتجات وخدمات إسلامية متكاملة.

(2) دراسة مأمون حسن خليل راشد (2012) تحت عنوان " تأثير المزيج التسويقي للمصارف الإسلامية في فلسطين على الصورة الذهنية عن جودة خدماتها لدى الزبائن "، حيث طرح الباحث التساؤل الأتي: ما تأثير المزيج التسويقي للمصارف الإسلامية في فلسطين على الصورة الذهنية وما هو تأثير المزيج على الزبائن؟ وتوصل لما يلي من النتائج:

• مستوى جيد للصورة الذهنية لدى الزبائن عن جودة الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية في فلسطين، لكنها لا ترقى لمستوى توقعات الزبائن، حيث يوجد فجوة إدراكية (حقيقية) تمثل الفرق بين توقعات الزبائن، وتقييمهم للأداء الفعلي للخدمات المقدمة.

• لم يكن المزيج التسويقي للمصارف الإسلامية في فلسطين من الشمولية الكافية، من حيث التماسك، والتكامل لاستيعاب متطلبات الأداء التسويقي الفعال.

(3) دراسة بوعنان نور الدين، "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء"، مذكرة ماجيستار، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2007، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة

الخدمات على رضا العملاء في ميناء سكيكدة وتحليل العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة المدركة ورضا العملاء، خلصت الدراسة إلى أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر، كما أن هناك علاقة ارتباط بين الجودة المدركة ورضا العملاء وذلك من خلال تأثير رضا العملاء بكل مؤشر من مؤشرات تقييم جودة الخدمة، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها ضرورة التعرف على العناصر التي يعتمد عليها العملاء في تقييمهم لجودة الخدمة وذلك من خلال قياس رضا العملاء بصفة دورية، تدريب الموظفين في مختلف المستويات وتجسيدهم بأهمية تقديم خدمات ذات جودة عالية لعملائها

4) دراسة صادق أحمد عبد الله السبئي (2017) المعنونة بـ " قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية"، وهنا قام الباحث بطرح التساؤل الآتي: ما هو تقييم عملاء المصارف الإسلامية لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم؟ وهل تختلف تقييماتهم باختلاف بعض المتغيرات الشخصية؟ حيث توصل في دراسته هذه إلى:

- مستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية السعودية المقدمة للعملاء بشكل عام مرتفعة.
- هناك رضا عام عن مستوى الخدمة المصرفية من جميع شرائح العملاء.
- العملاء القدماء أكثر رضا من العملاء الجدد بسبب العلاقات الشخصية التي تربطهم بموظفي المصارف.

الدراسات المحلية:

1) دراسة سميحة بلحسن بعنوان تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مذكرة لنيل شهادة ماستر قاصدي مباح ولاية ورقلة. سنة 2012. إن الهدف الأساسي من معالجة هذه الدراسة هو تقديم إطار نظري مفاهيمي الذي يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة بجودة الخدمات من حيث المؤشرات والنماذج وقياسها بالإضافة إلى قياس رضا العملاء لمعرفة درجة رضاهم عن الخدمات التي تقدمها البنوك من أجل إيجاد أساليب كيفية لتحسين جودة الخدمات، أما في الدراسة الميدانية بينك البدر بورقلة

حددت مدى تأثير جودة الخدمات التي يقدمها البنك على رضا الزبائن وذلك باستخدام مقياس SPSS، والذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة، حيث تقوم مشكلة الدراسة على تحديد مدى صلاحية قياس الأداء المذكور لقياس رضا الزبون من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة ودعمها وتطويرها، وقد تبين من خلال الدراسة أن مؤشرات القياس تختلف من زبون إلى آخر، أن جودة الخدمات تعمل على تحقيق رضا الزبون وبالتالي إمكانية استخدام مقياس الأداء كمقياس مهم لرضا الزبائن عن خدمات البنك وإمكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

(2) دراسة أحمد بن عيشاوي بعنوان " إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات البنكية"، جامعة ورقلة سنة 2006. حيث يبرز الباحث كيفية تطبيق أسلوب الجودة الشاملة في البنوك من خلال التعرف على دواعي اهتمام البنوك بإدارة الجودة الشاملة، وإمكانية إدماج مبادئ وأساليب هذه الأخيرة ثم توضيح الترابط بين إدارة الجودة الشاملة وصولاً إلى مرتبة مميزة لرضا العملاء وتحقيق تطلعاتهم، وفي الأخير يتوصل الباحث إلى أن تطبيق هذه الجودة في قطاع البنوك يتطلب اهتمام كبير برضا الزبائن فيما يتعلق بالجهود نحو تحسين الجودة في الخدمات.

(3) دراسة مباركة نابتي بعنوان "رضا العملاء على الخدمات المصرفية" جامعة بسكرة 2018. توضح فيها إن تطوير الصيرفة الإسلامية في الجزائر بتهيئة المناخ الملائم لعملها، ضرورة حتمية يجب مراعيها، خاصة مع تزايد عدد البنوك الإسلامية مستقبلاً، وذلك لتمكين الاقتصاد الوطني من الاستفادة من مساهمة المصارف الإسلامية في تمويل مختلف القطاعات، خاصة وأن الجزائر في مرحلة حساسة من مراحل التنمية، تحتاج فيها إلى كل ما يدعم ويعزز هذه التنمية، ذلك أن التمويل الإسلامي يعتبر أكثر كفاءة واستقراراً، وأكثر اتصالاً بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية.

(4) تجربة البنوك الإسلامية في الجزائر - الواقع والآفاق بعنوان "تجربة البنوك الإسلامية في الجزائر الواقع و الآفاق من خلال دراسة تقييمية مختصرة" من إعداد د/ سليمان ناصر يوضح فيها أن تجربة البنوك الإسلامية في الجزائر ممثلة في بنك البركة

الجزائري على قصر مدى تعد تجربة ناجحة وبكل المقاييس، و يمكن الاعتماد عليها و تقييمها بما يخدم هذه التجربة.

المطلب الثالث: لإضافة التي جاءت بها الدراسة الحالية على الدراسات السابقة.

تناولت العديد من الدراسات موضوع رضا العملاء على الخدمات المصرفية الإسلامية و تأثرت بالعديد من العوامل من جوانب مختلفة ومن خلال الجوانب النظرية و العلمية للدراسة تم الكشف أنه:

يتضح من خلال العرض السابق للدراسات التي اطلعنا عليها أنها تتفق مع دراستنا من حيث الهدف والمتمثل في معرفة أهمية وطريقة رضا العملاء على الخدمات المصرفية الإسلامية وعن الدور الذي تلعبه البنوك في جذب الزبائن وما يميزها عن موضوع بحثنا أنها اهتمت بجودة الخدمات المصرفية الإسلامية في حين ركزت دراستنا على متغير آخر ألا وهو تنويع وبساطة التمويل الإسلامي وعلاقته برضا الزبون.

خلاصة الفصل:

نستخلص مما تم دراسته في هذا الفصل أن البنوك الإسلامية هي عبارة عن مؤسسات مالية كغيرها من المؤسسات المالية الأخرى تعمل في إطار الشريعة الإسلامية، هدفها الأساسي هو إقامة حكم الله في التعامل بالأموال وتسخيرها لخدمة أفراد المجتمع، ولكي تقوم البنوك الإسلامية بنشاطاتها يجب أن تتوفر لديها كم هائل من الموارد المالية النقدية. كما نستنتج أن البنك الإسلامي يقدم العديد من الخدمات التي يمكن أن يستخدمها كبديل عن أسلوب الإقراض بفائدة المتبع في البنوك التقليدية، فالبنك الإسلامي يمكن أن يكون إما مضاربا أو مشاركا وذلك حسب النشاط الاستثماري إما طويل الأجل أو قصير الأجل، وفي جميع أنواع النشاط الاقتصادي كما يمكنه أن يكون تاجرا من خلال قيامه بمختلف عمليات البيع عن طريق المرابحة و السلم و بيع التأجير ويكون ذلك دائما وفق الأحكام الشرعية الإسلامية.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

تمهيد:

يعد القطاع البنكي من أهم القطاعات و أكثرها استجابة لتطورات الاقتصادية العالمية، ولذلك قامه الجزائر بتحسين مستوى عمل بنوكها من أجل مواكبة سرعة التطورات ومنافسة القوية مع البنوك الأجنبية.

بعد استعراضنا للإطار النظري لموضوع البنوك الإسلامية والخدمات التي تقدمها، سنتناول من خلال هذا الفصل الجانب التطبيقي لهذا الموضوع و ذلك بالتطبيق على عملاء بنك البركة فرع سيدي بلعباس.

و من أجل ذلك فقد قسمنا هذا الفصل إلى ما يلي:

- ✓ الإجراءات المنهجية للدراسة.
- ✓ عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

مفاهيم عامة حول بنك البركة سيدي بلعباس

ترتكز تجربة البنوك الإسلامية في الجزائر أساس على تجربة بنك البركة الجزائري الذي يعتمد في تعاملاته على المبادئ الإسلامية، و في هذا الصدد سنتطرق في هذا المبحث إلى دراسة بنك البركة فرع سيدي بلعباس، وذلك من خلال تقديم نظرة عامة و شاملة عن هذا الفرع وأهدافه وهيكله التنظيمي.

تعريف وأهداف بنك البركة فرع سيدي بلعباس.

يعتبر بنك البركة فرع سيدي بلعباس من أهم فروع بنك البركة الجزائري، و سنقوم في هذا الصدد بتقديم لمحة عامة عن هذا البنك، وهيكله التنظيمي.

يعتبر بنك البركة فرع سيدي بلعباس أول بنك إسلامي موجود في ولاية سيدي بلعباس، وهو بنك مختلط (عام وخاص) يقوم بتقديم الخدمات والتمويلات، يرمز للفرع بـ 204، تم إنشاء هذا البنك بتاريخ 11 ماي 2008 عمل بقانون النقد والقرض 10/90 الصادر في 14 أبريل 1990، برأسمال قدره 15000.000.00 مليار دينار جزائري.

أهداف بنك البركة فرع سيدي بلعباس

- ✓ يهدف بنك البركة فرع سيدي بلعباس إلى تغطية مجموعة من الاحتياجات الاقتصادية في شتى ميادين الخدمات المصرفية، وتشمل هذه الأهداف فيما يلي:
- ✓ تحقيق الربح و يكون حلال من خلال استخدام المعاملات الإسلامية.
- ✓ تطوير الصيرفة الإسلامية في ولاية سيدي بلعباس، والترويج لها لدى سكان وأثرياء ومستثمري الولاية.
- ✓ التشجيع على استقطاب رؤوس أموال أثرياء الولاية و استغلالها بالطرق الإسلامية.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

- ✓ تقدم تسهيلات للمواطنين من أجل استثمار أمواله م في بنك البركة.
- ✓ تدعيم وتشجيع صغار المستثمرين و الفلاحين، خاصة وأن ولاية سيدي بلعباس معروفة بالفلاحة و الزراعة.
- ✓ الحفاظ على السمعة الجيدة للبنك على المستوى الوطني، وتحسين الخدمات المقدمة من طرفه.
- ✓ تطوير أشكال التعامل مع البنوك و المؤسسات المالية الإسلامية في كافة المجالات.
- ✓ المساهمة في تحقيق تنمية اقتصادية و اجتماعية في الولاية.
- ✓ تشجيع الادخار الإسلامي في الولاية.
- ✓ القيام بكافة الأعمال الاستثمارية والتجارية.

الهيكل التنظيمي لبنك البركة فرع سيدي بلعباس

يقصد بالهيكل التنظيمي الإطار التسلسلي الإداري للمؤسسة يوضح فيه الوظائف وارتباطاتها الإدارية والعلاقات بين الأفراد، ويوضح المسؤولية داخل التنظيم وتوكيل المهام وفق التخصص لتحقيق أهداف المنظمة وتتمثل مهام كل عنصر من عناصر الهيكل التنظيمي فيما يلي:

مدير البنك :

تتمثل مهام مدير البنك في كونه المسؤول عن البنك على المستوى المحلي أي وكالة سيدي بلعباس، و يخضع في مهامه لسلطة بنك البركة الجزائري، ومن المهام التي يقوم بها المدير:

- ✓ تقديم تعليمات وتوجيهات.
- ✓ يقوم بتحديد إستراتيجية وسياسة تسيير البنك .

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

- ✓ يسهر على تطبيق القوانين في البنك.
- ✓ يقوم باستقبال الزبائن في حالة وجود مشاكل.
- ✓ يمضي على المشاريع والبريد.

نائب المدير:

يوجد تحت السلطة المباشرة لمدير الفرع، وتتمثل المهام التي يقوم بها في مساعدة المدير من أجل تحقيق أهداف البنك، كما يقوم مقام المدير في حالة غيابه، و كذلك يقوم بتسيير الشؤون المتعلقة بالميزانية و أمن البنك.

مراقب الوكالة:

تمثل مهامه في المراقبة الذاتية والمحاسبة للوكالة و منها:

يقوم بتسجيل ومراجعة العمليات المحاسبية التي تجري في مختلف مصالح الوكالة، والتأكد من صحة مطابقة التسجيلات مع الأوراق المحاسبية في الوكالة وإبلاغها إلى الهيئة المختصة.

التعرف على مختلف الحسابات فالتأكد من كل الحسابات الموجودة في البنك.

مصلحة الشؤون القانونية:

تتخصر مهام رئيس المصلحة فيما يلي:

- ✓ المتابعة والمراقبة والتحقق من مصداقية الملفات.
- ✓ مراقبة العمليات المحاسبية التي تجري في الوكالة والتأكد من صحة وقانونية الوثائق المحاسبية.
- ✓ إعداد وثائق الضمانات.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

- ✓ معالجة رسائل فتح سندات القروض للاستيراد والتصدير.
- ✓ التصريح بالملف إلى البنك الجزائري.
- ✓ بعد أن تتم دراسة ملف التمويل يتم الشروع في تحديد التسديدات والدفعات المستقبلية مع آجال الاستحقاق، لكن في حالة انقضاء الآجال ولم يتم تسديد الدين يتم تحويل ملف التمويل إلى هذه المصلحة لفصل في القضية وفق النصوص القانونية.

مصلحة الصندوق :

تتمثل مهام هذه المصلحة فيما يلي:

- ✓ فتح حسابات للزبائن، واستلام الدفعات أو سحب مبالغ لصالحهم.
- ✓ استقبال الزبائن وتقديم الخدمات وإعلامهم بكل ما هو جديد في البنك.
- ✓ نقل الأرصدة من حساب إلى حساب ومن بنك آ خر.

مصلحة الموارد البشرية:

تقوم هذه المصلحة بالمهام التالية:

- إعداد الموازنات والتوظيف والتعيينات والمقابلات والإعلانات.
- تحليل الرواتب وإعداد الهياكل اللازمة لها.
- توفير ظروف عمل ملائمة.
- الاهتمام بالاتصال وبتوفير المعطيات والمعلومات المفيدة ووسائل الاتصال التي تمكن العمال من إيصال آرائهم وانشغالاتهم.
- الاحتفاظ بسجلات العمال منظمة وجاهزة تحت الطلب.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

مصلحة التجارة الخارجية:

تقوم المصلحة بجميع العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية وعمليات التصدير و الاستيراد، ومعالجة رسائل خطابات فتح الاعتماد المستندة ومعالجة التسليمات المستندية، كما تقوم بتصريح الملفات لبنك البركة الجزائري.

مصلحة التمويلات :

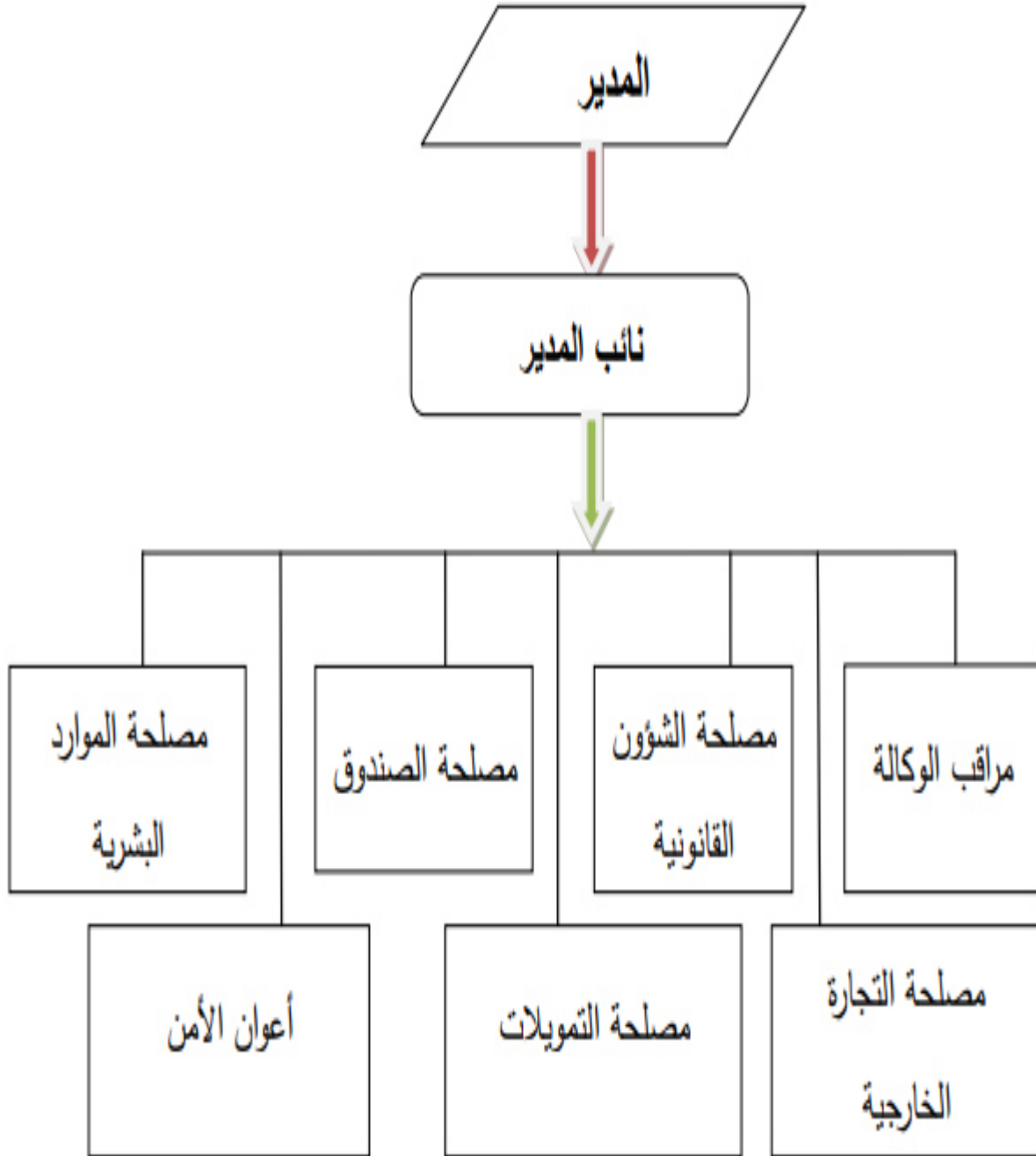
تكون هذه المصلحة موضوعة تحت سلطة ومسؤولية رئيس المصلحة ويقوم بالنشاطات المتعلقة بدراسة وتحليل ملفات التمويل، و ذلك بتقديم الآراء حول الملفات المعالجة وإرسالها إلى المدير.

أعوان الأمن:

تتمثل مهام أعوان الأمن في:

- ✓ الحفاظ على السلامة الشخصية للأفراد.
- ✓ المحافظة على الأجهزة والمعدات التي يحتويها البنك.
- ✓ السهر على الحفاظ على سلامة الوكالة.

الشكل رقم(01) الهيكل التنظيمي لبنك البركة فرع سيدي بلعباس



المصدر: المعلومات الداخلية للبنك.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

المطلب الأول: منهجية الدراسة:

ترتكز الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة وتحليل رضا العملاء على الخدمة المصرفية الإسلامية وكذا صيغ التمويل الإسلامي محل الدراسة بالاعتماد على الإجابات الواردة من الاستبيان الموزع على زبائن بنك البركة فرع سيدي بلعباس

1- المنهج المستخدم:

إن اختيار منهج دراسة معين يخضع لطبيعة الموضوع المدرس وكذلك الغاية منه ويعرف المنهج على أنه "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لاكتشاف الحقيقة وللإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث"¹

وبالتالي اعتمدنا في موضوع بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف على أنه "مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستنتاج من دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة"² وقد اعتمدنا على هذا المنهج لوصف واقع الخدمة المصرفية الإسلامية على رضا العملاء وتحليل المعلومات المتحصل عليها.

2- مجتمع البحث:

هو جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث، وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة.

¹ البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث المكتب الجامعي الحديث مصر 1990 ص 30 محمد شفيق

² بشير صالح الراشدي، مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، ص، 59.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

حيث تم اختيار مجتمع البحث من زبائن بنك البركة فرع سيدي بلعباس الذين يمتلكون معاملات البنكية الفرع الإسلامي في الحكم على مختلف العبارات الواردة في الاستبيان الخاصة برضاهم على الخدمة المصرفية.

3- عينة البحث

كان حجم عينة الدراسة بشكل مسبق قبل توزيع استمارة الاستبيان 68 حيث تم سحب استمارات 08 للغياب بعض الأفراد من العينة، وقمنا بتوزيع حوالي 68 استبيان شملت الزبائن الذين يتعاملون مع البنك فرع إسلامي.

وقد اعتمدنا على طريقة التسليم والاستلام المباشر لأفراد العينة.

بعد عملية الفرز والتبويب والتنظيم، نقرر وجود 60 استبيان لتمثل عينة الدراسة والجدول التالي يبين الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان.

الاستبيان		البيان
النسبة المئوية	العدد	
100	60	عدد الاستمارات الموزعة والصالحة

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات:

يتطلب أي بحث الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات وكذا الوسائل الإحصائية وتتمثل الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات في هذه الدراسة.

1. أدوات جمع المعلومات

اعتمدنا في هذه الدراسة على جمع المعلومات في استمارة الاستبيان كأداة لاستقصاء وجمع آراء وإجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول الإطار العام الذي يحكم مجمل القضايا المرتبطة بالخدمة المصرفية ورضا الزبون.

وتعرف الاستمارة على أنها "عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي توجه إلى المبحثن في موقف مقابلة شخصية"¹

تضمن الاستبيان 30 سؤالاً كانت مقسمة إلى ثلاثة أجزاء، حيث يشمل الجزء الأول البيانات الشخصية والذي يحتوي على 05 من الأسئلة، أما الجزء الثاني فيحتوي على 13 سؤال، والجزء الثالث فيحتوي على 12 سؤال.

المطلب الثالث: الوسائل الإحصائية المستخدمة²

لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة ثم استخدام الوسائل الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية

2. معامل الثبات الفا كرو نباخ

3. التوزيعات التكرارية

4. المتوسط الحسابي

5. الانحراف المعياري

6. معامل الارتباط بيرسون

¹ عبد الله عبد الرحمن علي، بدون مناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002، ص، 180.

² تافد محمد بركات، التحليل الإحصائي باستخدام قسم الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، الجامعة الإسلامية، 2006، ص، 3.

4- هدف الاستبيان:

- ✓ تكون الأسئلة موحدة لجميع أفراد العينة في حين أنها قد تتغير صيغة بعض الأسئلة عند طرحها في المقابلة.
- ✓ تصميم الاستبيان ووحدة الأسئلة يسهل عملية تجميع المعلومات في مجاميع وبالتالي تفسيرها والوصول إلى استنتاجات مناسبة.
- ✓ يمكن للمبشرين اختيار الوقت المناسب لهم والذي يكونوا فيه مهئين نفسياً وفكرياً للإجابة على أسئلة الاستبيان.
- ✓ يسهل الاستبيان على الباحث جمع معلومات كثيرة جداً من عدة أشخاص في وقت محدد.
- ✓ الاستبيان لا يكلف مادياً من حيث تصميمه وجمع المعلومات مقارنة بالوسائل الأخرى التي تحتاج إلى جهد أكبر وأعباء مادية مضافة كالسفر والتنقل من مكان إلى آخر الخ

• صدق الاستبيان:

الصدق: ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبيان أو الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلاً الوظيفة الذي يفترض أنه يقيسها.

أنواع الصدق الاستبيان:

➤ الصدق الاتساق الظاهري (الخارجي) لأداة الدراسة:

وللتحقق من صدق الظاهري للاستبيان يقوم الباحث بعرضه على مجموعة من المحكمين ملحق وذلك للإبداء رأيهم في وضوح عبارات الاستبيان ومدى مناسبته.

➤ صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بالصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للبعد نفسه.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

جدول رقم (02): الصدق الاستبيان

المحاور	عدد العبارات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
الجزء الثاني (قياس مدى رضا العملاء على الخدمة المصرفية الإسلامية)	13	0.430	0.664
الجزء الثالث (قياس مدى رضا العملاء على الصيغ الإسلامية المعمول بها)	12	0.520	0.691
إجمالي المحاور	30	0.475	0.677

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (02) يتبين أن معامل ثبات قبل التعديل وبعده بالنسبة للجزء الثاني والثالث ازدادت قيمته وهذا ما يبين انه يوجد الصدق للاستبيان وكذلك يدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي و بالموثوقية وهذا ما يجعلها صالحة للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج.

• ثبات الاستبيان:

لثبات قياس الاستبيان قمنا بحساب معامل (alpha Cranach)

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

جدول رقم (03): المحور الثاني

المتغيرات	العبارات	معامل الفا كرو نباخ
الجزء الثاني	13	0.664

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (03) أن معامل الفا كرو نباخ هو 0.664 لجميع العبارات (قياس مدى رضا العملاء على الخدمة المصرفية الإسلامية) وهي مقبولة نسبياً وهذا ما يعني ثبات أداة الدراسة، حيث نشير أن معامل الفا كرو نباخ كان قريباً من الواحد فذلك يعني وجود ثبات عالي يطمئن صدق أداة الدراسة

جدول رقم (04): المحور الثالث

المتغيرات	العبارات	معامل الفا كرو نباخ
الجزء الثالث	12	0.691

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (04) أن معامل الفا كرو نباخ هو 0.691. لجميع العبارات (قياس مدى رضا العملاء على الصيغ الإسلامية المعمول بها) وهي مقبولة نسبياً وهذا ما يعني ثبات أداة الدراسة، حيث نشير أن معامل الفا كرو نباخ كان قريباً من الواحد فذلك يعني وجود ثبات عالي يطمئن صدق أداة الدراسة.

• مواصفات العينة

تتمثل البيانات الشخصية في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة ومدة التعامل مع البنك.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الطلب الأول: عرض النتائج

➤ الجنس

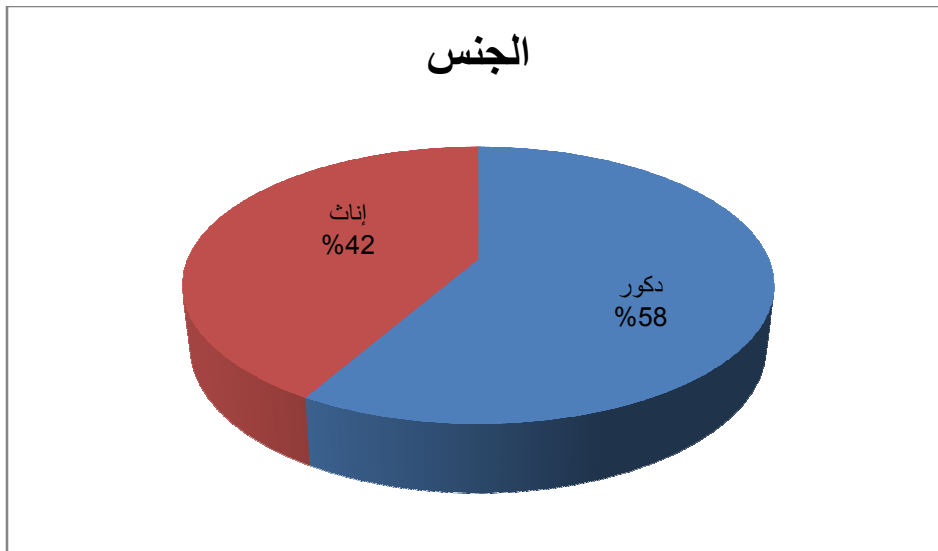
الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
58.3	35	ذكور
41.7	25	إناث
100%	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (05) نجد الفئة الغالبة من الذكور بالنسبة 58.3% أما النسبة الباقية تمثل الإناث بنسبة 41.7 % وبالتالي نستنتج أن معظم عملاء البنك هم ذكور.

الشكل رقم (02): دوائر نسبية توضح توزيع الأفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

➤ العمر

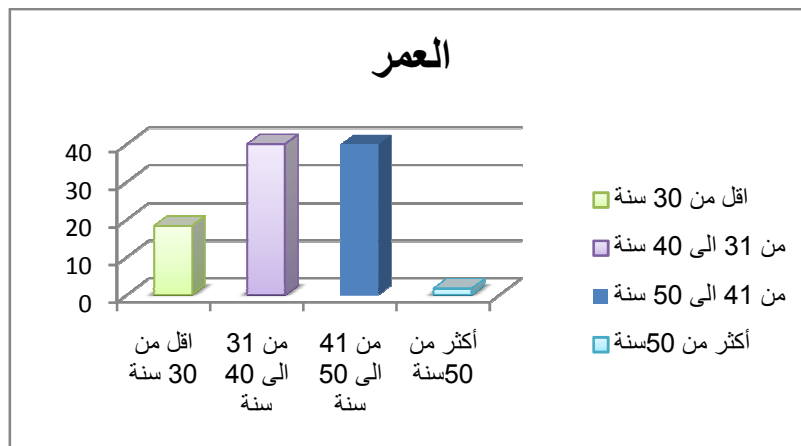
الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	11	18.3
من 31 إلى 40 سنة	24	40
من 41 إلى 50 سنة	24	40
أكثر من 50 سنة	01	1.7
مجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (06) نجد الفئة الغالبة هي الفئة التي يتراوح عمرها من 31 إلى 40 ومن 41 إلى 50 سنة بنسبة متساوية أي بـ40% سنة وهذا ما يتلاءم وطبيعة المجتمع حيث أن هاته الفئة تكون أغلبها من الموظفين و أصحاب المهن التي تمتلك حسابات على البنوك و تقوم باستثمارات ومشاريع مختلفة تكون في حاجة إلى التعامل مع البنوك أما الفئة التي تليها هي التي يتراوح عمرها أقل من 30 سنة بنسبة 18.3% والفئة أخيرة هي التي يتراوح عمرها أكثر من 50 سنة بالنسبة 1.7%.

الشكل رقم (03): أعمد بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

➤ المستوى التعليمي

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

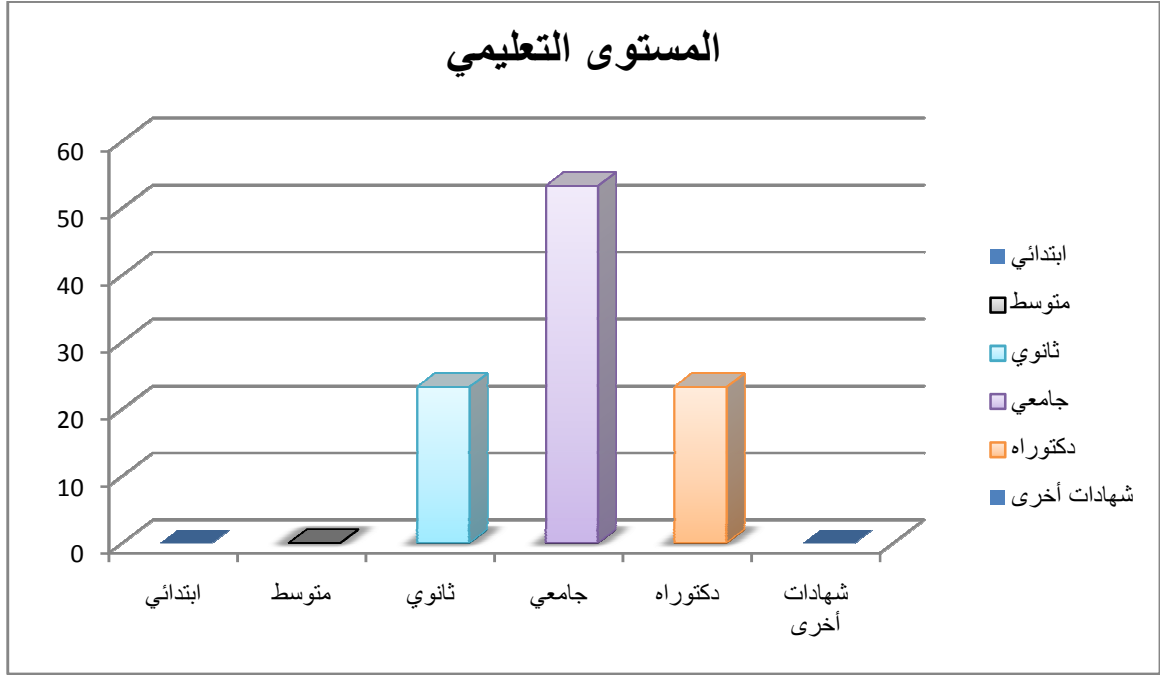
النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	ابتدائي
00	00	متوسط
23.3	14	ثانوي
53.3	32	جامعي
23.3	14	دكتوراه
00	00	شهادات أخرى
100%	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (07) نجد الفئة الغالبة هي الفئة التي مستواها التعليمي جامعي بالنسبة 53.3% أما الفئة التي تليها هي التي مستواها التعليمي الثانوي والدكتوراه بالنسبة 23.3%، وهذه النسب تدل على أن غالبية المتعاملين مع البنك لديهم مستوى تعليمي جامعي، مما يعني أنهم مؤهلون علمياً للإجابة على الاستبيان. أما بقية الفئات التي تليها فجاءت بنسبة منعدمة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الشكل رقم (04): أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

➤ المهنة

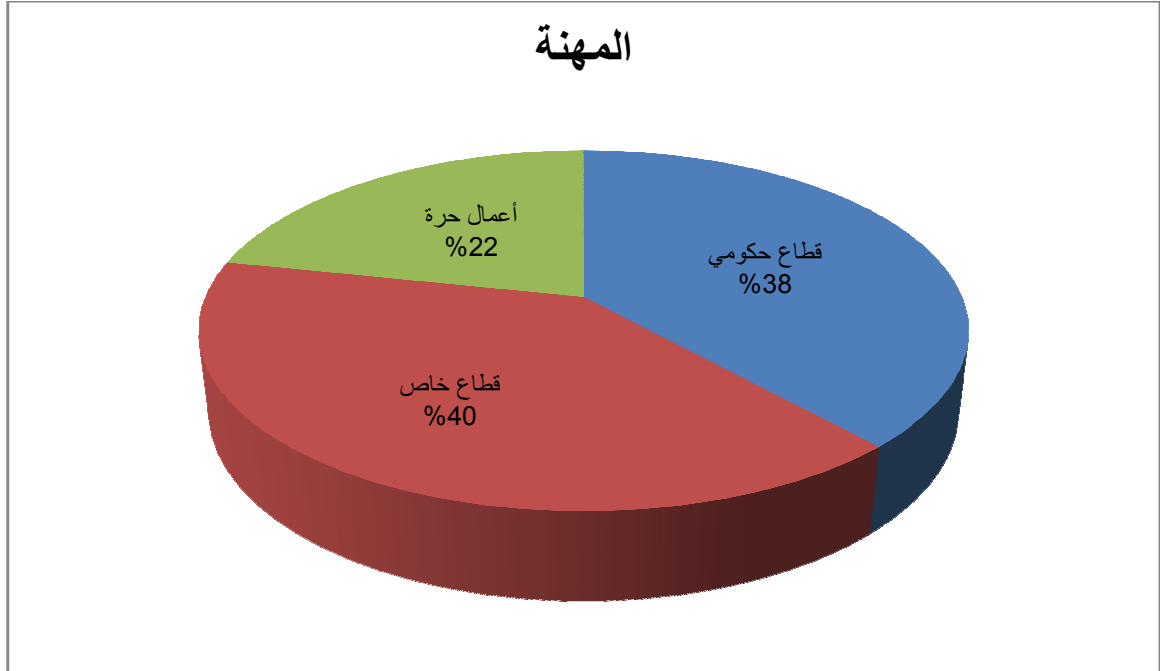
الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب المهنة

النسبة المئوية	التكرار	المهنة
38.3	23	قطاع حكومي
40	24	قطاع خاص
21.7	13	أعمال حرة
100%	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (08) نجد الفئة العاملة في القطاع الخاص بنسبة 40% أما الفئة التي تليها هي الفئة العاملة بالقطاع الحكومي التي نسبتها 38.3% أما الفئة الأعمال الحرة بنسبة 21.7%.

الشكل رقم (05): دوائر نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

مدة التعامل مع البنك

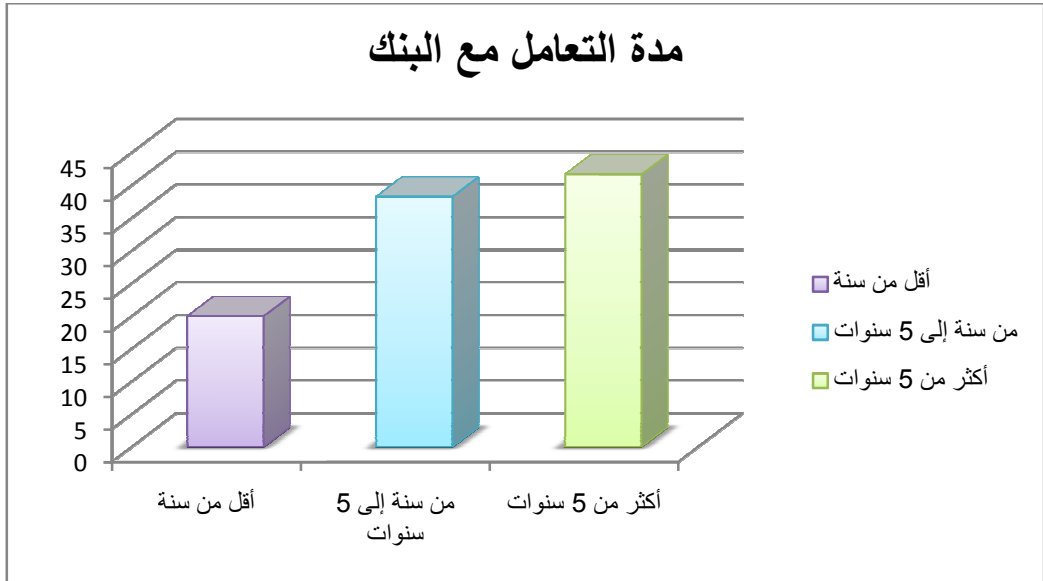
الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك

النسبة المئوية	التكرار	مدة التعامل مع البنك
20	12	أقل من سنة
38.3	23	من سنة إلى 5 سنوات
41.7	25	أكثر من 5 سنوات
100%	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (09) نجد الفئة التي تعاملت مع البنك لأكثر من 05 سنوات هي بنسبة 41.7%، أما الفئة التي تليها هي الفئة التي تعاملها بين سنة و 05 بنسبة 38.3% أما الفئة الأخيرة التي معاملاتها أقل من سنة فهي بنسبة 20%

الشكل رقم (06): أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على نتائج spss

• تحليل نتائج الدراسة:

بعد القيام بإعداد الاستبيان واختبار ثباته وصدقه ثم توزيعه، حيث سنقوم بمعالجة البيانات الموجودة فيه عن طريق تحليل الإجابات المستلمة من أفراد العينة بالاستعانة ببرامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية (spss) الذي يساعدنا على تحديد متوسط الحسابي وكذلك الانحراف المعياري لمختلف العبارات

• احتساب متوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي:

بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل البرنامج تعبر عن الأوزان وهي (أوافق بشدة = 1، أوافق = 2، محايد = 3، غير موافق = 4، غير موافق بشدة = 5) فيمكننا احتساب المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي عن طريق:

1. احتساب المدى أولاً وهو أكبر رقم في مقياس لكارث الخماسي ناقص أصغر

رقم فتصبح النتيجة كالتالي: $4=1-5$

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

2. وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات) أي $0.80=4/5$ فتكون الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي هي: من 1 إلى $0.8+1$ وهكذا بالنسبة إلى بقية متوسطات الحسابية، فيكون الجدول التالي الذي يبين تفسير قيم المتوسطات الحسابية

قيم متوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي

المتوسط المرجح	المستوى
من 1 إلى 1.80	أوافق بشدة
من 1.81 إلى 2.60	أوافق
من 2.61 إلى 3.40	محايد
من 3.41 إلى 4.20	غير موافق
من 4.21 إلى 5	غير موافق بشدة

• العبارات المتعلقة بالمحور الثاني (قياس مدى رضا العملاء على الخدمة المصرفية الإسلامية): متوسطات مرجحة والانحرافات معيارية لاستجابات الزبائن على عبارات المحور الثاني.

الجدول رقم (10): إجابات أفراد العينة حول العبارة الأولى (يعمل البنك الذي تتعامل معه وفق مبادئ الشريعة الإسلامية)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	15	25	2.38	1.222
أوافق	24	40		
محايد	09	15		
غير موافق	07	11.7		
غير موافق بشدة	05	8.3		
مجموع	60	100		

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (10) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة الأولى (يعمل البنك الذي تتعامل معه وفق مبادئ الشريعة الإسلامية) هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.38 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.222. هذا يعني أن العميل يريد أن تتم كل أعماله وفق الضوابط الشرعية الإسلامية.

الجدول رقم (11): إجابات أفراد العينة حول العبارة الثانية (البنك الإسلامي الذي تتعامل

معه لا يدفع ولا يأخذ فوائد على المدخرات والقروض)

المقياس	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أوافق بشدة	14	23.3	2.65	1.424
أوافق	21	35		
محايد	08	13.3		
غير موافق	06	10		
غير موافق بشدة	11	18.3		
مجموع	60	100		

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (11) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة الثانية (البنك الإسلامي الذي تتعامل معه لا يدفع ولا يأخذ فوائد على المدخرات

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

والقروض) هي أوافق بشدة كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.65 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.424 وهذا يعني أن العميل لا يريد التعامل بمبدأ الفائدة .

الجدول رقم (12): إجابات أفراد العينة حول العبارة الثالثة (يمتلك البنك الإسلامي الذي تتعامل معه أجهزة ومعدات حديثة)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.850	2.10	21.7	13	أوافق بشدة
		56.7	34	أوافق
		11.7	07	محايد
		10	06	غير موافق
		00	00	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (12) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة الثالثة (يمتلك البنك الإسلامي الذي تتعامل معه أجهزة ومعدات حديثة) هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.10 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.850. هذا يعني أن العميل يولي الأهمية لمظهر البنك .

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (13): إجابات أفراد العينة حول العبارة الرابعة (أصبح للبنك الإسلامي وزن

بين البنوك التقليدية)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.765	1.91	31.7	19	أوافق بشدة
		46.7	28	أوافق
		20	2	محايد
		1.7	01	غير موافق
		00	00	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (13) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة الرابعة (

أصبح للبنك الإسلامي وزن بين البنوك التقليدية) موافق بشدة كانت أكبر فئة من أفراد

العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك

قدرت قيمة المتوسط الحسابي 4.56 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف

المعياري 0.66 وهذا يثبت أن البنوك الإسلامية أصبح لها وزن في بين البنوك في مختلف

الأنحاء.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (14): إجابات أفراد العينة حول العبارة الخامسة (يساهم البنك في تمويل الأنشطة الاستثمارية في مناطق جغرافية وقطاعات اقتصادية متنوعة)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.860	2.15	21.7	13	أوافق بشدة
		50	30	أوافق
		20	12	محايد
		8.3	5	غير موافق
		00	00	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (14) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة الخامسة (يساهم البنك في تمويل الأنشطة الاستثمارية في مناطق جغرافية وقطاعات اقتصادية متنوعة) هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.15 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.860 وهذا يثبت أن البنوك الإسلامية تمويل جميع الأنشطة في مختلف المناطق الجغرافية وخاصة مختلف القطاعات الاقتصادية.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (15): إجابات أفراد العينة حول العبارة السادسة (يقدم البنك أيام مفتوحة لعملائه)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.770	2.18	18.3	11	أوافق بشدة
		48.3	29	أوافق
		30	18	محايد
		3.3	02	غير موافق
		00	00	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (15) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة السادسة (يقدم البنك أيام مفتوحة لعملائه) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.18 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.770 وهذا يثبت أن البنك الإسلامي على علاقة وطيدة بين وبين عملائه.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (16): إجابات أفراد العينة حول العبارة السابعة (يقدم البنك الإسلامي ندوات ودورات تدريبية لعماله من أجل تحسين معلوماتهم)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
1.044	2.40	11.7	07	أوافق بشدة
		58.3	35	أوافق
		16.7	10	محايد
		05	03	غير موافق
		8.3	05	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (16) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة السابعة (يقدم البنك الإسلامي ندوات ودورات تدريبية لعماله من أجل تحسين معلوماتهم) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.40 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.044 وهذا يعني أن البنك يسعى دائما إلى تحسين مستوى عماله.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (17): إجابات أفراد العينة حول العبارة الثامنة (تقترح ضرورة وجود قسم خاص لدراسة جدوى مشروعات يتكون من مختصين في المجال المالي الإسلامي)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.884	1.88	38.3	23	أوافق بشدة
		40	24	أوافق
		18.3	11	محايد
		1.7	01	غير موافق
		1.7	01	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (17) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة الثامنة (تقترح ضرورة وجود قسم خاص لدراسة جدوى مشروعات يتكون من مختصين في المجال المالي الإسلامي) هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة التي اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.88 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.884 وهذا يعني أن البنك يسعى دائما إلى التعامل وفق مبادئ الشريعة الإسلامية وذلك من خلال دراسة جدوى مشروعات يتكون من مختصين في المجال الإسلامي.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (18): إجابات أفراد العينة حول العبارة التاسعة (ساعات عمل البنك ملائمة لجميع فئات عملاء البنك)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.947	1.98	28.3	17	أوافق بشدة
		58.3	35	أوافق
		3.3	02	محايد
		6.7	04	غير موافق
		3.3	02	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (18) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة التاسعة (ساعات عمل البنك ملائمة لجميع فئات عملاء البنك) هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.98 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.947 وهذا يعني محافظة البنك على عملائه وإعطاء سمعة جيدة بغية كسب عملاء جدد.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (19): إجابات أفراد العينة حول العبارة العاشرة (سلوك موظفي البنك الإسلامي الذي تتعامل معه يعطي انطباع الثقة لدى عملاء البنك)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
1.016	2.46	11.7	07	أوافق بشدة
		51.7	31	أوافق
		20	12	محايد
		11.7	07	غير موافق
		05	03	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (19) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة العاشرة (سلوك موظفي البنك الإسلامي الذي تتعامل معه يعطي انطباع الثقة لدى عملاء البنك) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.46 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.016 وهذا يعني أن البنك يريد أن يظهر في أحسن صورته للعملاء.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (20): إجابات أفراد العينة حول العبارة 11 (يضع البنك الإسلامي الذي تتعامل معه مصلحة عملائه في مقدمة اهتماماته)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.947	2.08	30	18	أوافق بشدة
		43.3	26	أوافق
		16.7	10	محايد
		8.3	05	غير موافق
		1.7	01	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (20) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 11 (يضع البنك الإسلامي الذي تتعامل معه مصلحة عملائه في مقدمة اهتماماته) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.08 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.947 وهذا يعني أن موظفين البنك من أولى اهتماماتهم وانشغالهم استجابة لتقديم خدمات مميزة للعملاء.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (21): إجابات أفراد العينة حول العبارة 12 (يتفهم موظفو البنك الذي تتعامل معه الاحتياجات المحددة لعملائهم)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
1.043	2.21	31.7	19	أوافق بشدة
		26.7	16	أوافق
		31.7	19	محايد
		8.3	05	غير موافق
		1.7	01	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (21) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 12 (يتفهم موظفو البنك الذي تتعامل معه الاحتياجات المحددة لعملائهم) هي أوافق بشدة و محايد كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الأول والثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.21 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.043. وهذا يعني أن موظفين البنك قائلون على خدمة عملاء البنك.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (22): إجابات أفراد العينة حول العبارة 13 (ترى أن النظرة الإسلامية للتمويل والاستثمار هدفها الرئيسي هو تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية لأكبر شريحة من المجتمع)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.975	2.21	21.7	13	أوافق بشدة
		50	30	أوافق
		15	09	محايد
		11.7	07	غير موافق
		1.7	01	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (22) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 13 (ترى أن النظرة الإسلامية للتمويل والاستثمار هدفها الرئيسي هو تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية لأكبر شريحة من المجتمع) موافق بشدة كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.21 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.975، وهذا يدل على أن القرارات التمويلية في

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

المصارف الإسلامية حسب الشريعة الإسلامية أن هدفها الرئيسي تحقيق تنمية اجتماعية واقتصادية لأكبر شريحة في المجتمع

- العبارات المتعلقة بالمحور الثالث (قياس مدى رضا العملاء على الصيغ الإسلامية المعمول بها) متوسطات مرجحة والانحرافات معيارية لاستجابات الزبائن على عبارات المحور الثالث.

الجدول رقم (23): إجابات أفراد العينة حول العبارة 14 (يقدم البنك تعريف للصيغ الإسلامية المعمول بها للعميل)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.944	1.91	36.7	22	أوافق بشدة
		46.7	28	أوافق
		05	03	محايد
		11.7	07	غير موافق
		00	00	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (23) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 14 (يقدم البنك تعريف للصيغ الإسلامية المعمول بها للعميل) هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.91 التي تقع في المجال

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.944. وهذا يعني أن البنك يعطي شرح لكل الصيغ التي يقدمها .

الجدول رقم (24): إجابات أفراد العينة حول العبارة 15 (البنك الذي تتعامل معه يوفر منتجات وخدمات إسلامية متكاملة)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
1.046	2.30	21.7	13	أوافق بشدة
		45	27	أوافق
		18.3	11	محايد
		11.7	07	غير موافق
		3.3	02	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (24) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 15 (البنك الذي تتعامل معه يوفر منتجات وخدمات إسلامية متكاملة) هي أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.30 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.046، وهذا يعني أن البنك يوفر خدمة مصرفية وفق مبادئ الشريعة والإسلامية.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (25): إجابات أفراد العينة حول العبارة 16 (يقدم البنك الإسلامي الصيغ المناسبة حسب كل عميل)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.762	2.16	18.3	11	أوافق بشدة
		50	30	أوافق
		28.3	17	محايد
		3.3	02	غير موافق
		00	00	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (25) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 16 (يقدم البنك الإسلامي الصيغ المناسبة حسب كل عميل) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.16 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.762 وهذا يعني زرع الثقة في العميل لتحقيق ما يرضيه.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (26): إجابات أفراد العينة حول العبارة 17 (البنك الإسلامي الذي تتعامل معه يفر استثمارات مشاركة بالأرباح)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.954	2.06	30	18	أوافق بشدة
		45	27	أوافق
		13.3	08	محايد
		11.7	07	غير موافق
		00	00	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (26) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 17 (البنك الإسلامي الذي تتعامل معه يفر استثمارات مشاركة بالأرباح) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.06 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.954 ، وهذا يعني أن العميل لا يريد التعامل بمبدأ الفائدة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (27): إجابات أفراد العينة حول العبارة 18 (البنك الذي تتعامل معه يوفر قروض بدون فوائد "القرض الحسن")

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
1.213	2.46	25	15	أوافق بشدة
		33.3	20	أوافق
		16.7	10	محايد
		20	12	غير موافق
		5	03	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (27) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 18 (البنك الذي تتعامل معه يوفر قروض بدون فوائد "القرض الحسن") أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.46 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.213، وهذا يعني أن البنك يقدم قروض للعملاء ولكن بدون معدل فائدة .

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (28): إجابات أفراد العينة حول العبارة 19 (يعتمد البنك الإسلامي على

معلومات الجدارة الائتمانية للعميل عند تنفيذ عملية المراجعة)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
1.044	2.40	18.3	11	أوافق بشدة
		43.3	26	أوافق
		21.7	13	محايد
		13.3	08	غير موافق
		3.3	02	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (28) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 19 (يعتمد البنك الإسلامي على معلومات الجدارة الائتمانية للعميل عند تنفيذ عملية المراجعة) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.40 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.044 وهذا يعني أن المصرف الإسلامي يقوم بمنح لشرائح متعددة من العملاء و كذلك يعتمد على معلومات الجدارة الائتمانية للعميل عند تنفيذ عملية المراجعة وفق لعقود ونماذج منضبطة شرعا لعملية المراجعة

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (29): إجابات أفراد العينة حول العبارة 20 (التمثيل بالسلم يمثل بديل مثالي عند عمليات السحب)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
1.250	2.16	43.3	26	أوافق بشدة
		21.7	13	أوافق
		11.7	07	محايد
		21.7	13	غير موافق
		1.7	01	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (29) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 20 (التمثيل بالسلم يمثل بديل مثالي عند عمليات السحب) أوافق بشدة كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الأول لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.16 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.250، وهذا يدل أن التمويل الإسلامي بالسلم يمثل بديل عوضاً عن عمليات السحب على المكشوف في المصارف كم يسهم في تلبية احتياجات العاجلة من السيولة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (30): إجابات أفراد العينة حول العبارة 21 (يساهم البنك الإسلامي في حل

مشكلة نقص التمويل للمضارب)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.860	2.15	23.3	14	أوافق بشدة
		45	27	أوافق
		25	15	محايد
		6.7	04	غير موافق
		00	00	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (30) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 21 (يساهم البنك الإسلامي في حل مشكلة نقص التمويل للمضارب) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.15 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.860. تمت ملاحظة أن التمويل الإسلامي بالمضاربة يساهم في حل مشكلة نقص التمويل للمضاربة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (31): إجابات أفراد العينة حول العبارة 22 (التمويل الإسلامي بالاستصناع يمثل أداة فعالة لتحقيق ميزة الاستثمار المباشر مع الشركات)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.918	2.06	30	18	أوافق بشدة
		41.7	25	أوافق
		20	12	محايد
		8.3	05	غير موافق
		00	00	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (31) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 22 (التمويل الإسلامي بالاستصناع يمثل أداة فعالة لتحقيق ميزة الاستثمار المباشر مع الشركات) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.06 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.918 وهذا يدل أن التمويل الإسلامي بالاستصناع يمثل أداة تمويلية فعالة لتحقيق مميزات الاستثمار المباشر مع شركات الصناعة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (32): إجابات أفراد العينة حول العبارة 23 (التمويل الإسلامي يمكن من الاستفادة من الأموال المدخرة بتفعيل صكوك الاستصناع)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
1.225	2.30	33.3	20	أوافق بشدة
		30	18	أوافق
		13.3	08	محايد
		20	12	غير موافق
		3.3	02	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (32) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 23 (التمويل الإسلامي يمكن من الاستفادة من الأموال المدخرة بتفعيل صكوك الاستصناع) أوافق بشدة كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.30 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 1.225 وهذا يفسر أن التمويل الإسلامي يمكن من الاستفادة من أموال المدخرة بتفعيل صكوك الاستصناع.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (33): إجابات أفراد العينة حول العبارة 24 (التمويل بالإجارة يساهم في إدارة سيولة من خلال تحديد فترة الأقساط الدورية)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.911	1.98	33.3	20	أوافق بشدة
		43.3	26	أوافق
		15	09	محايد
		8.3	05	غير موافق
		00	00	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (33) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 24 (التمويل بالإجارة يساهم في إدارة السيولة من خلال تحديد فترة الأقساط الدورية) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.98 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.911 وهذا يعني أن التمويل الإسلامي بالإجارة أنه يساهم في حل مشكلة عدم تنفيذ المشروعات الاستثمارية التي تتطلب أصول إنتاجية لمبالغ كبيرة كما يساهم التمويل الإسلامي بالإجارة في إدارة السيولة من خلال تحديد فترة الأقساط الدورية.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (34): إجابات أفراد العينة حول العبارة 25 (تنوع صيغ التمويل والاستثمارات الإسلامية من مشاركة ومضاربة ومرابحة سمح للبنوك بتغطية أغلب القطاعات الاقتصادية وتلبية جزء كبير من احتياجات أفراد المجتمع)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المقياس
0.888	2.41	16.7	10	أوافق بشدة
		33.3	20	أوافق
		43.3	26	محايد
		5	03	غير موافق
		1.7	01	غير موافق بشدة
		100	60	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (34) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 25 (تنوع صيغ التمويل والاستثمارات الإسلامية من مشاركة ومضاربة ومرابحة سمح للبنوك بتغطية أغلب القطاعات الاقتصادية وتلبية جزء كبير من احتياجات أفراد المجتمع) أوافق كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.41 التي تقع في المجال الخامس وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.888 وهذا يدل على أن

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

التنوع في صيغ التمويل الإسلامي من مشاركة ومراوحة ومضاربة يسمح من البنوك من تغطية أغلب القطاعات الاقتصادية ويغطي جزء كبير من احتياجات العملاء وأفراد المجتمع .

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

بعد تحليل نتائج الاستمارة سنحاول في هذا الجزء تفسير النتائج المتواصل إليها واختبار الفرضيات سنتطرق في ما يلي إلى اختبار صحة أو عدم صحة فرضيات الدراسة، باستخدام الارتباط الانحدار البسيط تبعاً للفرضية المنطلق منها:

✓ **الفرضية الأولى:** والتي تنص على أنه " هناك علاقة بين الخدمة المصرفية

الإسلامية ودورها في قياس مدى رضا العملاء "

✓ **الفرضية الثانية:** " هناك علاقة بين الصيغ الإسلامية المعمول بها ودورها في قياس

رضا العملاء "

ثم حساب معامل الارتباط بيرسون بين إجابات أفراد العينة بين عبارات "قياس مدى رضا العملاء على الخدمة المصرفية الإسلامية" وإجاباتهم حول عبارات " قياس مدى رضا العملاء على الصيغ الإسلامية المعمول بها" والنتائج يوضحها الجدول التالي:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (35): علاقة بين الجزئين الأول والثاني

العبارات	معامل الارتباط بيرسون	تفسير دلالة
عبارة "وجود علاقة بين الخدمة المصرفية ورضا الزبون"	0.933**	وجود علاقة ارتباط بين الخدمة المصرفية ورضا العملاء. ووجود علاقة ارتباط بين
عبارة "وجود علاقة بين تنوع صيغ التمويل الإسلامي ورضا الزبون"	0.761**	تنوع صيغ التمويل الإسلامي ورضا العملاء عند مستوى دلالة معنوية 0.01

** دلالة إحصائية عند معنوية 0.01

من خلال الجدول رقم (35) يتضح وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 على وجود علاقة بين الخدمات المصرفية الإسلامية ورضا العميل حيث كان معامل الارتباط 0.933** وهو دلالة إحصائية على وجود علاقة ارتباط طردية تبين انه كلما ازدادت الخدمة المصرفية الإسلامية زاد رضا العميل للبنك وكلما انخفضت جودة الخدمة المصرفية الإسلامية انخفض رضا العميل للبنك، وهو الحال كذلك على تنوع صيغ التمويل الإسلامي حيث كان معامل الارتباط 0.761** وبالتالي يمكن قبول صحة الفرضيتين.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (36): معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، اختبار مساهمة النموذج، اختبار تأثير النموذج بالنسبة للمتغير المستقل

H0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الخدمة المصرفية الإسلامية ورضا العميل ببنك البركة فرع سيدي بلعباس

H1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الخدمة المصرفية الإسلامية ورضا العميل ببنك البركة فرع سيدي بلعباس

المتغير المستقل	درجة تحقيق رضا العميل	اختبار مساهمة النموذج F-test	دلالة المعنوية	معامل التحديد R2	اختبار التأثير T-test	النموذج
الجزء الثاني (M_01)	.933**	390.695	0.000	0.871	19.766	درجة تحقيق رضا العميل = 9.755 + (0.975) M_01

** دالة احصائيا عند معنوية 0.01

بعد أن قمنا بحساب معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع تم اختبار مساهمة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها المتغير المستقل في التغيير الحاصل في درجة مساهمة كمتغير تابع وذلك باستخدام R2 ثم التأكد من معنوية تأثير هذا المتغير المستقل على مساهمة في تحقيق رضا العميل باستخدام T-test بالنظر في الجدول رقم (35) يتضح وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 على وجود علاقة بين أثر الخدمة المصرفية في تحقيق رضا العميل حيث أن معامل الانحدار 0.933 وهو دالة إحصائيا

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

ثم النظر إلى جدول رقم (36) بحيث كانت قيمة اختبار ($F=390.695$) دالة إحصائياً لان قيمة الدالة المعنوية $Sig= 00.0$ وهي أقل من مستوى الدالة المعنوية المعتمدة 0.05، وبالتالي قبول هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين الخدمة المصرفية الإسلامية ورضا العميل لبنك البركة فرع سيدي بلعباس وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للخدمة المصرفية الإسلامية ورضا العميل ببنك البركة فرع سيدي بلعباس ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 وتدل على درجة مساهمة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا العميل وصحة الاعتماد على نتائج النموذج بدون أخطاء، وتشير قيمة $R^2 = 0.871$ إلى أن الخدمة المصرفية الإسلامية تفسر التغير في تحقيق رضا العميل بنسبة 87.1 % تقريباً وتبقى نسبة 12.9 % تفسرها عوامل الأخرى بالإضافة للأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها.

وتشير قيمة اختبار T إلى أن تأثير الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا العميل لا يمكن أن يصل إلى الصفر بمعنى أن الخدمة المصرفية الإسلامية لها تأثير على تحقيق رضا العميل.

الفرضية الثانية

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تنوع صيغ التمويل الإسلامي ورضا العميل ببنك البركة فرع سيدي بلعباس.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تنوع صيغ التمويل الإسلامي ورضا العميل ببنك البركة فرع سيدي بلعباس

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الجدول رقم (37): معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، اختبار مساهمة النموذج، اختبار تأثير النموذج بالنسبة للمتغير المستقل

المتغير المستقل	درجة تحقيق رضا العميل	اختبار مساهمة النموذج F-test	دلالة المعنوية	معامل التحديد R2	اختبار التأثير T-test	النموذج
الجزء الثالث (M_01)	0.943**	469.249	0.000	0.890	21.662	درجة تحقيق رضا العميل = 9.971 + (0.997) M_01

بعد أن قمنا بحساب معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع تم اختبار مساهمة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها المتغير المستقل في التغيير الحاصل في درجة مساهمة كمتغير تابع وذلك باستخدام R2 ثم التأكد من معنوية تأثير هذا المتغير المستقل على مساهمة في تحقيق رضا العميل باستخدام T-test بالنظر في الجدول رقم (35) يتضح وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 على وجود ارتباط بين أثر الخدمة المصرفية في تحقق رضا العميل حيث أن معامل الانحدار 0.943 وهو ذو دلالة إحصائية ثم النظر إلى جدول رقم (37) بحيث كانت قيمة اختبار (F = 469.249) دالة إحصائياً لأن قيمة الدالة المعنوية Sig= 00.0 وهي أقل من مستوى الدالة المعنوية المعتمدة 0.05، أي أن هناك ثابت في تنوع صيغ التمويل الإسلامي ورضا العميل ببنك البركة فرع سيدي بلعباس.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية في تنوع للصيغ التمويل الإسلامي على رضا العميل بنك البركة فرع سيدي بلعباس

دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 وتدل على درجة مساهمة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا العميل وصحة الاعتماد على نتائج النموذج بدون أخطاء، وتشير قيمة $R^2 = 0.890$ إلى أن الخدمة المصرفية الإسلامية تفسر التغير في تحقيق رضا العميل بنسبة 89% تقريبا وتبقى نسبة 11% تفسرها عوامل الأخرى بالإضافة الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها.

وتشير قيمة اختبار T إلى أن تأثير الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا العميل لا يمكن أن يصل إلى الصفر بمعنى أن الخدمة المصرفية الإسلامية لها تأثير على تحقيق رضا العميل.

من خلال قراءة نتائج جدول اختبار أحادي العينة T-test أن مستوى الدلالة الإحصائية المحسوبة $Sig=0$ وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة $Sig=0.005$ ، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، ومنه نستنتج أنه يوجد علاقة بين التنوع في صيغ التمويل الإسلامي ورضا العملاء.

المطلب الثالث: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة.

- من خلال الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة توصلنا إلى ما يلي:
- وضحت النتائج أن 58.3% من أفراد العينة هم ذكور وهذا يشير إلى أن أغلب زبائن البنك هم من الذكور.
 - وضحت النتائج أن 40% من أفراد عينة الدراسة هم عمال في القطاع الخاص وهذا يشير إلى أن أغلب زبائن البنك من هذا القطاع.
 - وضحت النتائج أن 53.3% من أفراد عينة الدراسة هم حاصلين على شهادات جامعية وهذا يشير إلى مستواهم العلمي المرتفع.
- ومن خلال اختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:
- بينت نتائج الدراسة أن البنك يعمل وفق مبادئ الشريعة الإسلامية وهذا ما يرضي العميل الذي يسعى دائما أن تكون أعماله وفق ضوابط الدين الإسلامي.
 - أظهرت نتائج الدراسة أن العميل لا يسعى ولا يريد التعامل بمبدأ الفائدة سواء أخذ أو عطاء.
 - خلصت الدراسة أن البنك يمتلك معدات وأجهزة حديثة وهذا يدل على أن البنك يسعى دائما إلى مواكبة التطورات.
 - بينت الدراسة أن البنوك الإسلامية أصبح لها وزن بين البنوك في مختل أرجاء العالم.
 - أوضحت النتائج أن هدف البنوك الإسلامية في الجزائر هو تحقيق تنمية اجتماعية واقتصادية لكافة شرائح المجتمع وذلك عن طريق تطبيق معايير اتخاذ القرارات التمويلية حسب الشريعة الإسلامية.
 - بينت الدراسة أن البنك يعتمد في منح التمويل الإسلامي للعميل على جدارة الائتمانية له و كذلك وفق عقود ونماذج منضبطة شرعا من خلال التمويل عن طريق المرابحة.

- خلصت النتائج إلى أن التمويل بالسلم يمثل بديل عوضاً عن عمليات السحب على المكشوف في المصارف في تلبية احتياجات العاجلة من السيولة.
- خلصت النتائج أن تمويل الإسلامي بالمشاركة قد ساهمة في تمويل أنشطة استثمارية في مناطق الجغرافية وقطاعات الاقتصادية المتنوعة، كما يسهم في تجنب وتفادي آثار ديون المستقرة.
- أن التمويل الإسلامي بالمضاربة يساهم في حل مشاكل نقص التمويل للمضارب، كما يساهم في الوفاء باحتياجات التمويلية لمختلف القطاعات تجارية وصناعية.
- بينت النتائج أن التمويل الإسلامي بالإستصناع يمثل أداة تمويلية فعالة لتحقيق ميزت الاستثمار المباشر مع الشركات الصناعية ، كما تمكن من الاستفادة من الأموال المدخرة بتفعيل صكوك الأستصناع.
- وضحت النتائج أن التمويل الإسلامي بالإجارة أنه يسهم في حل مشكلة عدم تنفيذ المشروعات الاستثمارية التي تتطلب أصول إنتاجية لمبالغ كبيرة كما يسهم التمويل الإسلامي بالإجارة في إدارة السيولة من خلال تحديد فترة الأقساط الدورية.

خلاصة الفصل .

من خلال ما تم تقديمه في الجانب النظري من دراستنا بالإضافة إلى تجسيد ذلك في الدراسة التطبيقية، تعرفنا في هذا الفصل على مفاهيم عامة حول بنك البركة فرع سيدي بلعباس.

كما يمكن الاستنتاج من خلال الاستبيان المتكون من محورين قدم لأكثر من 60 زبون وهم من مثلوا عينة الدراسة كما تم استعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS في تفريغ وتحليل البيانات حيث تم الاستعانة بأساليب الإحصائية و المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة نحو متغير الدراسة كما تم الاستعانة ب جدول اختبار أحادي العينة لمعرفة ما إذا كان البنك يقوم بتطبيق الخدمات حسب الشريعة الإسلامية.

خاتمة عامة

إن البنوك الإسلامية ليست مجرد مؤسسات تجارية أو استثمارية تستهدف الربح، وإنما هي مؤسسات مصرفية تلتزم في جميع معاملاتها الاستثمارية بالشريعة الإسلامية ومقاصدها، ولقد أصبح لها وزن بين البنوك الأخرى وتتنوع خدماتها و نشاطاتها في ظل المنافسة القوية مع البنوك الأخرى.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا العملاء على الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإسلامية في بنك البركة فرع سيدي بلعباس و أثرها على رضا العملاء وذلك من خلال استبانة لاستطلاع آراء عملاء البنوك الإسلامية وللتعرف على مدى رضاهم على الخدمات المصرفية المقدمة من البنك ودرجة ولائهم له، حيث قمنا بتصميم استبيان لهذا الغرض وقمنا بتوزيعه على عينة مكونة من (60 مفردة) من زبائن هذا البنك.

وبعد تحليل وتقسيم إجابات العينة المبحوثة بواسطة برنامج الحزم الإحصائية والاجتماعية (SPSS) وباستخدام عدة أدوات إحصائية، تمكنا من الإجابة على الإشكالية التي تم بناء البحث على أساسها، و بعد اختبار الفرضيات المقترحة، تمكنا من الخروج بعدة نتائج وتوصيات و مقترحات كالاتي:

• أولاً نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا الميدانية توصلنا إلى العديد من النتائج أهمها:

- ❖ إن هدف البنوك الإسلامية في الجزائر هو تحقيق تنمية اجتماعية واقتصادية لكافة شرائح المجتمع وذلك عن طريق تطبيق معايير الشريعة الإسلامية
- ❖ أن البنك يعتمد في منح التمويل الإسلامي للعميل على جدارة الائتمانية له و كذلك وفق عقود ونماذج منضبطة شرعا من خلال التمويل عن طريق المرابحة.
- ❖ إن التمويل بالسلم يمثل بديل عوضا عن عمليات السحب على المكشوف في المصارف في تلبية احتياجات العاجلة من السيولة.

- ❖ أن تمويل الإسلامي بالمشاركة قد ساهمة في تمويل أنشطة استثمارية في مناطق الجغرافية وقطاعات الاقتصادية المتنوعة.
- ❖ أن التمويل الإسلامي بالإستصناع يمثل أداة تمويلية فعالة لتحقيق ميزات الاستثمار المباشر مع الشركات الصناعية ، كما تمكن من الاستفادة من الأموال المدخرة بتفعيل صكوك الاستصناع.
- ❖ أن التمويل الإسلامي بالإجارة أنه يسهم في حل مشكلة عدم تنفيذ المشروعات الاستثمارية التي تتطلب أصول إنتاجية لمبالغ كبيرة كما يسهم التمويل الإسلامي بالإجارة في إدارة السيولة من خلال تحديد فترة الأقساط الدورية.

ثانيا : اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: يمكن القول بأن الفرضية الأولى تم إثبات صحتها وهي فرضية متعلقة بالعلاقة بين الخدمة المصرفية الإسلامية ورضا العملاء بصفة عامة تم الإجابة عليها عن طريق الاستبيان حيث تم التوصل إلى أن البنك محل الدراسة يتعامل بضوابط وأحكام الشريعة الإسلامية

الفرضية الثانية: هي الأخرى تم إثبات صحتها بأن هناك تنوع بين صيغ التمويل الإسلامي ورضا العملاء بنك البركة فرع سيدي بلعباس. من الاستبيان من خلال عقود و نماذج منضبطة شرعاً لدى منح الصيغ التمويلية الإسلامية.

• ثالثا الاقتراحات:

- ❖ تكثيف الجهود الإعلامية والتسويقية لترويج فكرة المصارف الإسلامية لتنمية وعي الجمهور بالمصارف الإسلامية وطبيعة عملها ومنتجاتها.
- ❖ تحسين وتطوير طرق التعامل مع العملاء.

❖ التعاون بين المصارف الإسلامية و ذلك من لأجل إنشاء المشروعات الاستثمارية المشتركة على نطاق الدول الإسلامية لما لذلك من أجل تحقيق التكامل الاقتصادي بين هذه الدول.

رابعاً: أفاق بحثية.

❖ البحث في علاقة الخدمات المصرفية الإسلامية ورضا الزبون باستخدام محددات وسيطية.

❖ على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات الميدانية بحيث تكون واسعة النطاق من حيث حجم العينة من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة
❖ توسيع الدراسة على مؤسسات منافسة.

❖ التعاون بين الجامعة والبنوك من أجل تقليص الفجوة بين المفاهيم النظرية وتطبيقها العلمي.

قائمة المصادر

والمراجع

أولا : الكتب .

- 1- أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، مدخل نظري تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001 .
- 2- إقبال منور وآخرون، التحديات التي تواجه العمل المصرفي الإسلامي، الطبعة الثانية، البنك الإسلامي للتنمية، جدة، 2001.
- 3- برقبة شيماء، البنوك الإسلامية، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 4- حسن الصوان محمود، أساسيات العمل المصرفي الإسلامي، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2001.
- 5- الخضير محسن أحمد، البنوك الإسلامية، الطبعة الثالثة، أيتراك للنشر والتوزيع، مصر الجديدة، 1999.
- 6- خلف فليح حسن، البنوك الإسلامية، علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 7- رشاد نعمان، يشايح العامر، الخدمات المصرفية الائتمانية في البنوك الإسلامية، دراسة مقارنة في القانون والفقہ الإسلامي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2012.
- 8- الرفاعي فادي محمد، المصارف الإسلامية، تقديم : ريمون يوسف فرحات، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2004.
- 9- عبد الله خالد أمين، العمليات المصرفية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000 .

قائمة المصادر والمراجع

- 10- العززي شهاب أحمد سعيد، إدارة البنوك الإسلامية، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
- 11- غربي عبد الحليم، مصادر واستخدامات الأموال في البنوك الإسلامية، الإصدار الإلكتروني الأول، مجموعة دار أبي الفداء العالمية للنشر والتوزيع والترجمة، سوريا، 2013.
- 12- الغريب ناصر، الأصول المصرفية الإسلامية و أساليب التمويل المتوافقة معها، الطبعة الثالثة، بدوندار، مصر، 1996.
- 13- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، الإدارة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، 2004.
- 14- الوادي محمود، سمحان حسين، المصارف الإسلامية الأسس النظرية والتطبيقات العملية، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن، 2009.
- 15- الوطيان محمد، البنوك الإسلامية، الطبعة الثالثة، دار الفالح للنشر والتوزيع، الكويت، الكويت، 2000.
- 16- يسري أحمد عبد الرحمن، قضايا إسلامية معاصرة في النقود والبنوك والتمويل، القاهرة، مصر، 2001.

ثانيا: مذكرات التخرج.

- 1- بن عليوش توفيق، دور التوجه السوقي في تعزيز ولاء العميل، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2016-2017.

- 2- تيقان عبد اللطيف، تحول الصناعة المصرفية الإسلامية نحو الصيرفة الشاملة في ظل التحرير المصرفي، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017.
- 3- جميل أحمد، الدور التنموي للبنوك الإسلامية، دراسة نظرية تطبيقية (1980-2000)، أطروحة دكتوراه دولة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.
- 4- زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطروحة دكتوراه دولة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004-2005.
- 5- عيشوش عبدوا، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2009.
- 6- نابتي مباركة، العوامل المؤثرة في رضا العملاء على الخدمات المصرفية الإسلامية، مذكرة تخرج ماستر، قسم علوم التسيير، تخصص تسويق مصرفي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2018.

ثالثا: المجلات والمقالات .

- 1- بن نعوم محمد، جريدة الجمهورية، يومية وطنية إخبارية، العدد 6303، الجزائر، 8 أكتوبر 2017.
- 2- حماد حمزة عبد الكريم، الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 310، لبنان، سبتمبر 2006.

- 3- سراج الدين عثمان مصطفى، خصوصية العمل المصرفي الإسلامي، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 299، لبنان، أكتوبر 2005.
- 4- عبد الوهاب شريفة، جريدة المساء، يومية وطنية إخبارية، العدد 6462، الجزائر، 5 أبريل 2018.
- 5- قلمين محمد هشام، مسدور فارس، ضوابط تكييف المصرف بين التقليدي ينمى العمل المصرفي الإسلامي ودورها في رفع كفاءة أداء المصارف الإسلامية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الثامن، جامعة علي لونيبي، البلدية، الجزائر، 2005.
- 6- قوصي عبد المنعم، الانتشار المصرفي الإسلامي في العالم الدوافع والآفاق، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 298، لبنان، سبتمبر 2005.
- 7- محمد الطيب عبد المنعم، أثر تحرير تجارة الخدمات المصرفية على المصارف الإسلامية، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 310، لبنان، سبتمبر 2006.

رابعاً: المؤتمرات والملتقيات.

- 1- فتوى وقرار مجمع الفقه الإسلامي بمنظمة المؤتمر الإسلامي، قرار رقم: 133 (14/7)، 2003، بشأن حرمة فوائد جدولة الديون.
- 2- مجموعة دلة البركة، قرارات وتوصيات ندوات البركة للاقتصاد الإسلامي، فتاوى ندوة البركة التاسعة، جدة، 2001.

الملاحق

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

استبيان البحث

سيدي المحترم، سيدتي المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في الإدارة البنكية بعنوان: " رضا العملاء على الخدمة المصرفية الإسلامية - بنك البركة فرع سيدي بلعباس ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، فمشاركتم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

و تقبلوا فائق التقدير و الاحترام

تحت إشراف :

د : دربالأمينة

من إعداد :

حشيفة محمد

السنة الجامعية

2021/2020

الجزء الأول: البيانات الشخصية.

الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة التي تتناسب مع اختيارك

1 - الجنس:

ذكر أنثى

2 - العمر:

أقل من 30 سنة من 31 سنة إلى 40 سنة من 41 سنة إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3 - المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي دكتوراه شهادات أخرى

4 - المهنة:

قطاع حكومي قطاع خاص أعمال حرة

5 - مدة التعامل مع البنك:

أقل من سنة من سنة إلى 05 سنوات أكثر من 05 سنوات

الجزء الثاني: قياس مدى رضا العملاء على الخدمة المصرفية الإسلامية.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
					يعمل البنك الذي تتعامل معه وفق مبادئ الشريعة الإسلامية .
					البنك الإسلامي الذي تتعامل معه لا يدفع ولا يأخذ فوائد على المدخرات والقروض.
					يملك البنك الإسلامي الذي تتعامل معه أجهزة ومعدات حديثة.
					أصبح للبنك الإسلامي وزن بين البنوك التقليدية.
					يساهم البنك في تمويل الأنشطة الاستثمارية في مناطق جغرافية وقطاعات اقتصادية متنوعة .
					يقدم البنك أيام مفتوحة لعملائه .
					يقدم البنك الإسلامي ندوات ودورات تدريبية لعماله من اجل تحسين معلوماتهم .
					تقترح ضرورة وجود قسم خاص لدراسة جدوى

					مشروعات يتكون من مختصين في المجال المالي والإسلامي .
					ساعات عمل البنك ملائمة لجميع فئات عملاء البنك
					سلوك موظفي البنك الإسلامي الذي تتعامل معه يعطي انطباع الثقة لدى عملاء البنك.
					يضع البنك الإسلامي الذي تتعامل معه مصلحة عملائه في مقدمة اهتماماته.
					يتفهم موظفو البنك الذي تتعامل معه الاحتياجات المحددة لعملائهم.
					ترى أن النظرة الإسلامية للتمويل والاستثمار هدفها الرئيسي هو تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية لأكبر شريحة من المجتمع.

الجزء الثالث: قياس مدى رضا العملاء على الصيغ الإسلامية المعمول بها.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
					يقدم البنك تعريف للصيغ الإسلامية المعمول بها للعميل.
					البنك الذي تتعامل معه يوفر منتجات وخدمات إسلامية متكاملة .
					يقدم البنك الإسلامي الصيغ المناسبة حسب كل عميل.
					البنك الإسلامي الذي تتعامل معه يوفر استثمارات مشاركة بالأرباح.
					البنك الذي تتعامل معه يوفر قروض بدون فوائد (القرض الحسن).
					يعتمد البنك الإسلامي على معلومات الجدارة الائتمانية للعميل عند تنفيذ عملية المرابحة.
					التمويل بالسلم يمثل بديل مثالي عند عمليات السحب .

					يساهم البنك الإسلامي في حل مشكلة نقص التمويل للمضارب.
					التمويل الإسلامي بالاستصناع يمثل أداة فعالة لتحقيق ميزة الاستثمار المباشر مع الشركات
					التمويل الإسلامي يمكن من الاستفادة من الأموال المدخرة بتفعيل صكوك الاستصناع.
					التمويل بالإجارة يساهم في إدارة السيولة من خلال تحديد فترة الأقساط الدورية .
					تنوع صيغ التمويل و الاستثمارات الإسلامية من مشاركة ومضاربة و مرابحة سمح للبنوك بتغطية اغلب القطاعات الاقتصادية وتلبية جزء كبير من احتياجات أفراد المجتمع.