



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف



UNIVERSITE CHADLI BEN DJEDID - EL Tarf-

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté des sciences économiques commerciales et science de gestion

السنة الجامعية: 2023/2022

الرقم التسلسلي:

قسم: علوم اقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

دور أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية في تحقيق رضا العميل

- دراسة ميدانية لعينة من عملاء المصارف الإسلامية
- بولايتي عنابة والطارف

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

- تحت إشراف:

الدكتورة: سالم راضية

من إعداد الطلبة:

- بوخاري ندى
- منصري ريان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا العميل، ولتحقيق ذلك فقد تم توزيع استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء على عينة ذات صلة بموضوع الدراسة بولايتي عنابة والطارف، وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.v.26 لتحليل البيانات المجمعة، وذلك بالاعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية.

قد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغير المستقل (أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية) والمتغير التابع (رضا العميل)، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما 0,566 وهذا يدل على إدراك العملاء لمتغيرات أبعاد جودة الخدمة، وعليه يتوجب على المصارف أن تعمل على تطوير أبعاد جودة خدماتها المقدمة لتعزيز درجة رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: مصارف إسلامية، أبعاد، جودة الخدمة، أثر، رضا العميل.

Abstract

The study aims at determining the dimensions of the quality of Islamic banking services in achieving customer satisfaction, and to achieve these results. A questionnaire consisting of three parts was distributed to a sample related to the subject of the study in both Annaba and El Tarf, and then the statistical gathered program for social sciences 26.spss.v was used to analyze the collected data, based on a number of statistical methods. The study reached a number of results, the most important is the presence of a positive and moderate correlation between the independent variable (the dimensions of the quality of Islamic banking services) and the dependent variable (customer satisfaction), as the correlation coefficient between them reached 0.566, and this indicates that customers are aware of the variables and the dimensions of service quality. It works to develop the dimensions of the quality of its services provided to develop the degree of customer satisfaction.

Keywords: Islamic Banks , Dimensions of Service Quality, Impact, Customer Satisfaction

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن
هدانا الله أهدي ثمرة جهدي إلى من وهبني الله في

الحياة

إلى من تعب حتى ذاق الصعب لأحقق كل نجاح
إلى من شجعني بكل عزم وإلى من منحني الثقة وأمد
لي يد العون طوال مشواري الدراسي وكان له الفضل
في ما أنا عليه إليك "أبي الغالي"

إلى اليد الخفية التي أزالته عن طريقي الأشواك
إلى من تحملت كل لحظة ألم مررت بها وساندتني عند
ضعفي وهزلي "أمي الغالية"

وإلى كل الأصدقاء والزلاء الذين وقفوا معي في
وقت الدة وشجعوني

نكدي

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله
أهدي ثمرة جهدي إلي من وهبني الله في الحياة
إلى من تعب حتى ذاق الصعب لأحقق كل نجاح
إلى من شجعني بكل عزم وإلى من منحني الثقة وأمد لي يد العون
طوال مشواري الدراسي وكان له الفضل في ما أنا عليه إليك "أبي
الغالي"

إلى اليد الخفية التي أزالته عن طريقي الأشواق
إلى من تحملت كل لحظة ألم مررت بها وساندتني عند ضعفني
وهزلي "أمي الغالية"
وإلى كل الأصدقاء والزلاء الذين وقفوا معي في وقت الدة

وشجعوني

حفظكم الله ورعاكم

ريان

الشكر والتقدير

و ما توفيقى إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب "

لكل مبدع إنجاز، ولكل شكر قصيدة، ولكل مقام مقال، ولكل نجاح شكر

وتقدير، أول شكر الله الواحد القهار صاحب الفضل والإكرام

أكرمنا بنعمة الإسلام وبسر لنا سبيل العلم، فله الشكر حتى يرضى وله

الشكر بعد الرضا والصلاة والسلام على المصطفى صل الله عليه وسلم

تسليماً كثيراً

ثم كامل الشكر والتقدير لأستاذتنا الفاضلة " سالم راضية " لتفضلها

بالإشراف على هذا العمل، و لما لها من جهود فاضلة و مقترحات

و ملاحظات قيمة أثمرت إجابات في ما قدمناه فجزاها الله عنا خير الجزاء

كما نتوجه بالشكر إلى كافة الهيئتين الإداريتين و التعليمية في الكلية،

كما لا ننسى كل من ساعدنا على اتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد

كما لا يفوتنا أن نشكر أعضاء لجنة المناقشة لقبول مناقشة هذا العمل، و

تسخيرهم وقتاً لقراءته و تقييمه

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الشكل
36	تطور إجمالي أصول المصارف الإسلامية في السودان 2014-2019	1-2
37	تطور إجمالي ودائع المصارف الإسلامية في السودان 2014-2019	2-2
38	تطور إجمالي تمويلات المصارف الإسلامية في السودان 2014-2019	3-2
42	مساهمة المصارف الإسلامية من إجمالي الأصول والتمويل	5-2
43	تطور حجم الأصول في النظام المصرفي الإسلامي الماليزي للفترة 2010-2018	6-2
45	تطور حجم التمويل حسب المفهوم في النظام المصرفي الإسلامي الماليزي للفترة 2010-2018	8-2
63	تطور صيغ التمويل الممنوحة من طرف مجموعة البركة المصرفية 2011-2018	1-3
64	يوضح صيغ التمويل لمصرف البركة في الجزائر	2-3
64	محصلة نشاط مصرف البركة الجزائري خلال الفترة 2013-2019	3-3
67	تطور حجم تمويلات مصرف السلام من 2011 إلى 2021	4-3
69	مؤشرات النشاط لمصرف السلام 2015-2021	5-3
75	مقياس ليكارت السباعي	7-3
75	ثبات وصدق المفردات	8-3
76	نتائج اختبار معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محاور الإستبيان	9-3
77	اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام Test de Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk	10-3
78	الخصائص الديموغرافية لنتائج الدراسة	11-3
79	سلم تحديد اتجاه الإجابات	12-3
80	تقييم عينة الدراسة لمعيار الملموسية	13-3
81	تقييم عينة الدراسة لمعيار الاعتمادية	14-3
81	تقييم عينة الدراسة لمعيار الاستجابة	15-3
82	تقييم عينة الدراسة لمعيار الأمان	16-3
83	تقييم عينة الدراسة لمعيار التعاطف	17-3
84	تقييم رضا العملاء	18-3
86	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الملموسية على رضا العميل	19-3

86	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الاعتمادية على رضا العميل	20-3
87	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الاستجابة على رضا العميل	21-3
87	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الأمان على رضا العميل	22-3
88	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التعاطف على رضا العميل	23-3
88	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العميل	24-3

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
15	أنواع الخدمات في المصارف الإسلامية	1-1
25	فجوات الخدمة المصرفية حسب أسلوب SERVQUAL	2-1
28	خصائص الرضا	3-1
36	تطور إجمالي أصول المصارف الإسلامية في السودان (2014 - 2019)	1-2
37	تطور إجمالي التمويلات المصارف الإسلامية في السودان (2014 - 2019)	3-2
38	توزيع التمويل المصرفي الإسلامي في سنة 2019 حسب أهم الصيغ الإسلامية	4-2
44	تطور حجم الأصول في النظام المصرفي الإسلامي الماليزي للفترة (2010-2018)	7-2
46	تطور حجم التمويل حسب المفهوم في النظام المصرفي الإسلامي للفترة (2010-2018)	9-2
73	نموذج الدراسة	6-3

قائمة المختصرات

المختصر	معنى المختصر	ترجمة المختصر
Miva	malaysia international islamic financial centre	مركز ماليزيا المالي الإسلامي الدولي
EIIB	banque europeenne islamique d'investissement	بنك الاستثمار الإسلامي الأوروبي
IBB	banque islamique britannique	البنك الإسلامي البريطاني
HSBC	the hongkong and shanghai banking corporation	بنك استثماري بريطاني
BNA	Bank National Algerie	البنك الوطني الجزائري
ECB	European Central Bank	المركز الأوروبي
PLS	Share In Profit And Loss	المشاركة في الربح والخسارة
Spss	Statistique Package for The Social Science	الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية

قائمة المحتويات

I	الملخص
II	Rèsumè
III	اهداء
V	شكر وعرهان
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة المختصرات
X	فهرس المحتويات
ب	مقدمة
	الفصل الأول: الأسس النظرية لجودة الخدمات المصرفية الاسلامية
2	تمهيد:
3	1. مدخل مفاهيمي للصيرفة الإسلامية
3	1.1. الصيرفة الإسلامية: النشأة، التعريف، الأهمية، الأنواع
3	1.1.1. نشأة وتعريف المصارف الإسلامية
5	2.1.1. أنواع المصارف الإسلامية
7	3.1.1. أهداف المصارف الإسلامية
10	2.1. مصادر الأموال في المصارف الإسلامية
10	1.2.1. مصادر الأموال الداخلية للمصارف الإسلامية
10	2.2.1. مصادر الأموال الخارجية للمصارف الإسلامية
11	3.1. صيغ التمويل الإسلامي في المصارف الإسلامية
11	1.3.1. أساليب التمويل القائمة على المشاركة في المصارف الإسلامية
11	2.3.1. أساليب التمويل القائمة على المديونية
13	2. مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات المصرفية الإسلامية
13	1.2. الخدمات المصرفية الإسلامية: تعريف، أنواع، تطوير
13	1.1.2. تعريف الخدمة المصرفية الإسلامية

14	2.1.2. أنواع الخدمات في المصارف الإسلامية
20	3.1.2. تطوير الخدمات المصرفية الإسلامية
21	2.2. عموميات حول جودة الخدمات المصرفية
21	1.2.2. مفهوم الجودة:
22	2.2.2. مفهوم جودة الخدمة المصرفية:
22	3.2.2. مفهوم جودة الخدمات المصرفية الإسلامية
23	3.2. جودة الخدمات المصرفية الإسلامية: العوامل المؤثرة فيها، أبعادها وأساليب قياسها
23	1.3.2. العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الإسلامية
23	2.3.2. أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية
24	3.3.2. أساليب قياس جودة الخدمة المصرفية
27	3. عموميات حول رضا العميل
27	1.3. ماهية رضا العميل
27	1.1.3. تعريف الرضا
27	2.1.3. تعريف رضا العميل
27	2.3. أهمية وخصائص رضا العميل
27	1.2.3. أهمية رضا العميل
28	2.2.3. خصائص رضا العميل
29	3.3. قياس رضا العميل وعلاقته بجودة الخدمة
29	1.3.3. العوامل المؤثرة على رضا العملاء
29	2.3.3. قياس رضا العملاء
30	3.3.3. علاقة جودة الخدمة برضا العملاء
31	خلاصة الفصل الأول
32	-الفصل الثاني عرض تجارب بعض الدول في التحول إلى الصيرفة الإسلامية مع الإشارة لحالة الجزائر
33	تمهيد
34	1. تجارب بعض الدول في التحول المصرفية الإسلامية
34	1.1. تجربة الصيرفة الإسلامية في السودان
34	1.1.1. الجهاز المصرفي في السودان

36	2.1.1. تطور الصيرفة الإسلامية في السودان
39	3.1.1. تقييم تجربة السودان في التحول إلى النظام المصرفي الإسلامي
40	2.1. تجربة المصارف الإسلامية في ماليزيا
40	1.2.1. نشأة المصارف الإسلامية في ماليزيا
42	2.2.1. الأداء العام للمصارف الإسلامية في النظام المصرفي
47	3.1. تجربة الصيرفة الإسلامية في بريطانيا
47	1.3.1. دوافع الإهتمام بالصيرفة الإسلامية في بريطانيا
48	2.3.1. واقع تطور التمويل الإسلامي في بريطانيا
49	3.3.1. أهداف المملكة المتحدة فيما يتعلق بالتمويل الإسلامي
51	2. الصيرفة الإسلامية في الجزائر
51	1.2. الصيرفة الإسلامية في الجزائر: الفكرة، التطور، مبررات التوجه
51	1.1.2. فكرة إنشاء الصيرفة الإسلامية في الجزائر:
51	2.1.2. تطور الصيرفة الإسلامية في الجزائر:
52	3.1.2. مبررات التوجه نحو الصيرفة الإسلامية:
55	3.2. التطور القانوني في مجال الصيرفة الإسلامية في الجزائر:
55	1.3.2. النصوص التشريعية
56	2.3.2. النصوص التنظيمية
58	خلاصة الفصل الثاني
59	الفصل الثالث: تقييم أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية وقياس مدى تأثيرها على رضا العملاء
60	تمهيد
61	1. تجربة مصرف البركة ومصرف السلام على مستوى المصرف الوطني الجزائري
61	1.1. مصرف البركة الجزائري
65	2.1.1. دراسة حالة مصرف السلام الجزائري
69	3.1. دراسة حالة المصرف الوطني الجزائري BNA
69	1.3.1. نشأة وتعريف المصرف الوطني الجزائري
70	2.3.1. أنواع التمويلات والحسابات المطروحة من طرف المصرف الوطني الجزائري
72	2. عرض وتحليل بيانات الاستثمار

72	1.2. الإجراء المنهجية للدراسة
72	1.1.2. منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات
73	2.1.2. مجتمع وعينة الدراسة
74	3.1.2. حدود الدراسة
74	1.2.2. أداة الدراسة
74	2.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة
75	3.2. عرض نتائج الدراسة
75	1.3.2. اختبار ثبات وصدق المفردات
76	2.3.2. صدق أداة الدراسة
76	3.3.2. اختبار التوزيع الطبيعي وفروقات استجابات أفراد الدراسة باستخدام اختبار كولجروف-سمرنوف
77	4.2. التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات
77	1.4.2. تحليل خصائص عينة الدراسة
79	2.4.2. تحليل فقرات محاور الاستبيان
85	3.4.2. اختبار الفرضيات
90	خلاصة الفصل الثالث
92	خاتمة
96	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

مقدمة

يعد الجهاز المصرفي من الضروريات اللازمة في الوقت الحاضر إذ يمثل العصب الحساس للحياة الاقتصادية والمالية، والركيزة الأساسية لأي دولة، ومع التحول الكبير و التنوع الملحوظ عرفت الصناعة المصرفية نقلة نوعية أدى ذلك إلى ازدياد المنافسة بين المصارف في تقديم خدمات جيدة و متنوعة، ولقد لاقت الساحة المصرفية اهتماما كبيرا وانتشارا واسعا، في كل من الاقتصاديات النامية والمتقدمة، حيث شهد الربع الأخير من القرن عشرين تطورا كبيرا أعقبها عدد من التغيرات السريعة المتلاحقة من بينها المصارف الإسلامية التي تعد نتاج هذا التطور.

وفي ظل التطورات عرف العالم الإسلامي حركة تحرر وصحوه إسلامية أدت إلى حتمية ظهور فكرة المصارف الإسلامية كبديل للمصارف التقليدية، ومن هذا المنطق نشأت البنوك الإسلامية، بحيث لم تكن وليدة الصدفة بل جاءت رغبة في وجود بنوك تعمل وفق مبادئ الشريعة الإسلامية، واعتبارها لاعبا مؤثرا وبارزا في اقتصاد الدول الإسلامية والعالمية بحيث تدور جميع المعاملات التي تقدمها في دائرة الحلال وقواعد الشريعة الإسلامية وهدفا يتمحور حول توفير مالي يتسم بالعدل والشفافية.

وتعتبر المصارف الإسلامية أحد أهم مصادر التمويل الإسلامي الذي اكتسب اهتماما بالغا في السنوات الأخيرة كمصدر تمويلي يتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلامية في معاملاتها المالية واعتمادها أسلوب جديد في طرح الخدمات المالية، حيث استطاعت هذه الأخيرة أن تبرز للعالم فكريا مصرفيا فيما يتعلق بكيفية التعامل مع نظام الفائدة وأصبحت وجهة تنافسية لجذب العملاء واقبالهم الكبير والمتزايد على الخدمات المصرفية المتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية وبلوغها مكانة مرموقة.

والجزائر من بين الدول التي حظيت في تجربة وتفعيل الصيرفة الإسلامية وذلك من خلال إصدار جملة من القوانين والتشريعات في النظام المصرفي في جميع المجالات وذلك منذ ظهور قانون النقد ولقرض 90-10، وتعتبر الخدمات المالية الإسلامية إحدى أهم أبعاد الإصلاحات التي شهدتها الصيرفة بالجزائر في الوقت الحاضر، وذلك بهدف إرضاء العملاء وإشباع رغبتهم وكسب ولائهم و ضمان استمراريتهم في التعامل مع المصارف الإسلامية من خلال التأكيد على جودة هذه الخدمات وصنع ميزة تنافسية للحفاظ على عملاء حاليين واستقطاب عملاء جدد، ومن هذا المنطلق أصبح لزاما على المصارف الإسلامية أن تفهم إدراكات عملائها اتجاه عملياتها وخاصة اتجاه جودة خدماتها لمعرفة الطرق المناسبة لتحسين رضا العملاء.

1. إشكالية الدراسة:

تبعاً لما سبق، تحاول هذه الدراسة معالجة الإشكالية التالية: « ما هو أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة من طرف المصارف الإسلامية في الجزائر في تحقيق رضا العميل ؟ ».

ويتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية للدراسة الأسئلة الفرعية التالية:

- ❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية وفقا لبعدها الملموسية على رضا العملاء؟
- ❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية وفقا لبعدها الاعتمادية على رضا العملاء؟
- ❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية وفقا لبعدها الاستجابية على رضا العملاء؟
- ❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية وفقا لبعدها الأمان على رضا العملاء؟
- ❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية وفقا لبعدها التعاطف على رضا العملاء؟
- ❖ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العملاء؟

2. فرضيات الدراسة:

على ضوء ما تقدم يمكن صياغة فرضيات الدراسة كالاتي:

- ❖ الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العملاء. وتتفرع عن الفرضية الرئيسية للدراسة مجموعة الفرضيات التالية:
- ❖ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتمادية على رضا العملاء.
- ❖ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابية على رضا العملاء.
- ❖ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان على رضا العملاء.
- ❖ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف على رضا العملاء.
- ❖ الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العملاء.

3. أسباب اختيار الموضوع:

❖ المبررات الموضوعية: وتنحصر في:

- التعرف على الدور التي تلعبه البنوك الإسلامية وعن الخدمات التي تميزها عن البنوك التقليدية؛
- محاولة إلقاء الضوء على مدى قدرة البنوك الإسلامية على تحقيق رضا العميل من خلال جودة الخدمات التي تقدمها ومعرفة أهم العوامل لمعرفة العميل يتجه نحو الصيرفة الإسلامية؛
- تزايد فاعلية الاقتصاد الإسلامي والبنوك الإسلامية في الجزائر خاصة في السنوات الاخيرة.

❖ المبررات الذاتية:

- الميل الشخصي للأبحاث الرامية لتطبيق تعاليم الدين الإسلامي؛
- ارتباط موضوع البحث بمجال التخصص؛
- ضرورة الاهتمام بموضوع البنوك الإسلامية كونها تعتبر البديل الأنسب للبنوك التقليدية.

أهمية الدراسة:

يمكن حصر أهمية الدراسة في النقاط التالية:

❖ تظهر أهمية الدراسة من خلال التطورات والتغيرات التي تشهدها البيئة المصرفية الإسلامية من خلال الخدمات التي تقدمها.

❖ تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية البنوك البنوك الإسلامية، باعتبارها من المواضيع التي لاقت رواجاً كبيراً في فترة قصيرة وأصبحت متداولة للعديد من الاقتصاديين والباحثين، لما لها من أثر كبير في تحقيق رضا العملاء بسبب الخدمات التي تقدمها.

❖ أهمية دور أبعاد خدمة المصارف الإسلامية التي تقدمها لتحقيق رضا العميل على أرض الواقع.

4. أهداف الدراسة:

تكمن الغاية من هذه الدراسة في تحقيق الأهداف التالية:

❖ التطرق إلى تعريف المصارف الإسلامية وإبراز أهم خدماتها؛

❖ التعرف على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة من قبل المصارف الإسلامية؛

❖ التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية على رضا العملاء؛

❖ التعرف على واقع المصارف الإسلامية في الجزائر وأهم البنوك الإسلامية المتواجدة في السوق المصرفي.

5. منهج الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها، سيتم الاعتماد على المناهج العلمية المناسبة مع الموضوع، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي وهذا بغرض تغطية الجانب النظري من خلال تحديد المفاهيم وتحليل البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة والتي شكلت مدخلاً للدراسة، بالإضافة إلى استخدام المنهج الإحصائي وهذا لتحليل بيانات الاستمارة للوصول إلى طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

أما أدوات الدراسة فقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية SPSS وذلك لاستخدام مجموعة من الاختبارات المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

6. الدراسات السابقة:

يمكن حصر أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة في:

❖ دراسة تيقان عبد اللطيف 2017: « تحول الصناعة المصرفية نحو الصيرفة الشاملة في ظل التحرير المصرفي

(دراسة مجموعة من البنوك الإسلامية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد

خيضر، بسكرة، الجزائر.

مقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى التحديات التي تواجه المصارف الإسلامية و إبراز مكانة قطاع الصيرفة الإسلامية و تقديم بعض الاقتراحات من أجل تطوير الصيرفة الإسلامية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من التطورات الحديثة في مجال العمل المصرفي الاسلامي و التحديات التي تواجهها المصارف الإسلامية على المستوى الداخلي والتي تتمثل أساسا في تحديات الجوانب التشغيلي والتنظيمية وكذا تطوير المنتجات، بالإضافة إلى التحديات المتعلقة بالمحيط الخارجي وإيجاد أساليب مناسبة لإعداد وتطبيق معايير محاسبية مالية متوافقة مع الشرع.

❖ دراسة ابتسام ساعد، رابع خوني 2017: « تجربة المصرفية الإسلامية في ماليزيا تقييم أداء المصارف الإسلامية للفترة 2008 – 2015 "مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة المسيلة الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم عرض شامل فيما يخص الصيرفة الإسلامية في ماليزيا حيث طرأت إلى نشأة المصارف الإسلامية في ماليزيا و أيضا الى مكانة التمويل الإسلامي في النظام المالي الكلي و عرضت هذه الدراسة أيضا دور المصارف الإسلامية في تخصيص النظام المصرفي بما في ذلك أوجه واستخدامات التمويل الإسلامي في الاقتصاد الماليزي وتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وقد توصل الباحثان في هذه الدراسة إلى أن التجربة الماليزية في الصيرفة الإسلامية لقيت دعما حكوميا كبيرا منذ بداية انطلاقتها كما أن البنوك الإسلامية في ماليزيا تتنافس مع البنوك التقليدية مما أدى إلى التركيز على البدائل الإسلامية للمنتجات التقليدية.

❖ دراسة العراي مصطفى، طروبيا ندير 2020: « توطين للصيرفة الإسلامية في البنوك الجزائرية: تحديات التطبيق ومتطلبات النجاح في ضوء النظام (20 – 02) " مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة بشار، الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم عرض شامل فيما يتعلق بتوطن الصيرفة الإسلامية في البنوك الجزائرية حيث عرضت واقع الصيرفة الإسلامية في الجزائر و مبررات التوجه نحو الصيرفة الإسلامية في الجزائر مع توضيح تحديات العمل المصرفي الإسلامي في الجزائر ثم متطلبات نجاح التوجه نحو الصيرفة الإسلامية في الجزائر.

وقد توصل الباحثان في هذه الدراسة إلى أن الصيرفة الإسلامية في الجزائر تواجه جملة من التحديات التي قد تعيق انتشارها لا سيما في ظل افتقارها إلى نظام تشريعي و تنظيمي يرسم معالمها مما يستدعي ضرورة الإسراع في توفير أرضية تشريعية وتنظيمية مناسبة للعمل المصرفي الإسلامي في الجزائر، وأيضا ضرورة تأهيل وتدريب الكوادر البشرية بما يلائم العمل المصرفي الإسلامي، والاستفادة من تجارب بعض الدول في التحول نحو الصيرفة الإسلامية.

7. هيكل الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن الإشكالية الرئيسية والاسئلة الفرعية التي أثارناها فيما سبق، واختيار صحة الفرضيات المقدمة وتحليلها، ارتأينا تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، حاولنا من خلالها الامام بجل جوانب الدراسة، والحرص على الترابط والتسلسل بين الافكار، وقد جاءت خطة الدراسة الآتية:

مقدمة حول موضوع الدراسة شملت كل من الاشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية وفرضيات الدراسة

الفصل الأول بعنوان " الأسس النظرية لجودة خدمات الصيرفة الإسلامية" تم التطرق في هذا الفصل إلى مدخل

مفاهيمي الصيرفة الإسلامية، مفاهيم أساسية حول جودة خدمات الصيرفة الإسلامية، بالإشارة إلى رضا العميل.

أما الفصل الثاني بعنوان " عرض تجارب بعض الدول إلى الصيرفة الإسلامية مع الإشارة لحالة الجزائر"، وقد

خصص هذا الفصل لمعرفة تجارب بعض الدول في التحول إلى الصيرفة الإسلامية بالإضافة إلى عرض الصيرفة الإسلامية في الجزائر.

وفيما يتعلق بالفصل الثالث الذي جاء بعنوان "تقييم ابعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية وقياس تأثيرها على

رضا العملاء" بحيث تم عرض تجربة المصارف والخدمات التي تقدمها بالإضافة إلى القيام بدراسة تطبيقية لعينة من عملاء

البنوك التابعين لولايي الطارف وعنابة ومعرفة مدى أبعاد جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء.

خاتمة تضمنت النتائج التي خلصت بها الدراسة واختبار الفرضيات بالإضافة إلى مجموعة من الإقتراحات.

-الفصل الأول:

الأسس النظرية لجودة الخدمات

المصرفية الإسلامية-

تمهيد:

إن الانفتاح الاقتصادي الذي شهده الاقتصاد العالمي ككل في الطريق نحو إرساء معالم العملة المالية أظهر بالضرورة وجوب تنوع مصادر التمويل المختلفة خاصة للمجتمع الإسلامي، في ظل ما يفرضه التمويل التقليدي من صيغ ومعاملات ربوية تتنافى مع مقاصد الشريعة الإسلامية الأمر الذي ساهم في تطور خدمات الصيرفة الإسلامية ومنتوجاتها. وقد فرض التمويل الإسلامي نفسه على الساحة المصرفية، إذ يعد تمويلا شابا وحديثا استطاع أن يحقق عوائد ضخمة وإيرادات مالية عالية ولا ننسى أن نشير إلى مختلف التساؤلات التي استطاع الإجابة عنها من خلال اجتياز المخاطر التي كانت تواجهه، ولعل ما تم ذكره كان السبب الرئيسي الذي أثار الرغبة العلمية للكثير من الباحثين الذين وضعوا هذا الموضوع محور بحوثهم محاولين أن يعالجوا هذا الموضوع وأن يكتشفوا أهم ما يميزه ولقد تنوعت وتعددت التعاريف والتفاسير باختلاف النظرة الاقتصادية لكل منهم. وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط الرئيسية التالية:

1. مدخل مفاهيمي للصيرفة الإسلامية.
2. مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات المصرفية الإسلامية.
3. عموميات حول رضا العميل.

1. مدخل مفاهيمي للصيرفة الإسلامية

1.1. الصيرفة الإسلامية: النشأة، التعريف، الأهمية، الأنواع

1.1.1. نشأة وتعريف المصارف الإسلامية:

أ. نشأة المصارف الإسلامية: ظهرت فكرة المصارف الإسلامية منذ منتصف الثلاثينيات من القرن العشرين، حيث كانت ثمرة للصحوة الإسلامية والتي دعت إلى ضرورة التخلي عن المصارف التقليدية التي ارتكز نشاطها أساساً على الربا، كما أنه لا يجوز للمسلمين التعامل مع مؤسسات لا تعبأ باستثمار أموال عملائها في أنشطة حرمتها الشريعة الإسلامية، وفي هذا الإطار كانت هناك محاولات جادة لوضع نموذج المصرف الإسلامي وذلك بالاستفادة من خبرات المصارف التقليدية في مجالات لا تتعارض مع الشريعة الإسلامية.

يعود ظهور المصارف الإسلامية إلى عام 1940 عندما أنشأت في ماليزيا صناديق الادخار تعمل من دون فائدة وبعدها في أواخر الأربعينيات بدأ التفكير المنهجي المنظم يظهر في باكستان من أجل وضع تقنيات تمويلية تراعي التعاليم الإسلامية، غير أن هذا التفكير أخذ مدة طويلة ولم يجد له منفذا تطبيقاً إلا في مصر مع بداية الستينات فمدينة ميت غمر التابعة لمحافظة الدقهلية بجمهورية مصر العربية تعد المدينة الأولى التي تشهد ميلاد أول تجربة للمصارف الإسلامية وإن كانت لم تستمر سوى بضع سنوات.

إذ بدأت التجربة في عام 1963 ثم ما لبثت أن انتهت عام 1967 وقد تمثلت التجربة في إنشاء مصرف للإدخار المحلي وهو مصرف محلي يعمل وفق الشريعة الإسلامية، وهو لم يطلق عليه آنذاك اسم المصارف الإسلامية، لأن الظروف السياسية وقتها لم تسمح بإطلاق مثل هذه الأسماء إذ لم يكن المصرف أي فوائد على الودائع وفي الوقت نفسه لا يتعاطى أي فوائد عن القروض التي يمنحها للمودعين وكان الهدف الرئيسي عن هذه التجربة تعبئة الجماهير الإسلامية لتشارك في عملية تكوين رأس المال الذي استخدم في تمويل المشروعات أما توزيع العوائد على المساهمين فقد كان يقوم على أساس المشاركة في الربح والخسارة. (الموسوي، 2011، صفحة 23).

وكانت مصارف الادخار هذه تقوم على فكرة تجميع المدخرات من أهل القرى وإستثمارها في مشروعات داخل القرى على أساس نظام المضاربة الإسلامية الذي يقوم على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة بنسب يتم الإتفاق عليها مسبقاً، وبلغ عدد فروع مصارف الادخار حوالي 53 فرعاً، شملت ما يقارب 85000 مسلم، وذاع سيط هذه المصارف وانتشرت انتشاراً واسعاً، لكن الحكومة فطنت إلى ما يمكن أن تحدثه هذه التجربة من صحوة تعوق الفكر الإقتصادي الإستعماري، وأنها ستكون عائقاً أمام تقدم الشيوعي الذي كان مهيمناً على مصر في تلك الفترة، وبالتالي كان القضاء عليها هدفاً سياسياً استعمارياً أراده الغرب، وساعده في ذلك الحكومات العربية، وقامت الحكومة المصرية بشن حملة خبيثة على هذه المصارف، أدت أن تكتب نهايتها في بدء ازدهارها، ثم ادملجها في المصارف الربوية. (شحاتة، 2009، صفحة

(16)، وفي عام 1971 تم تأسيس مصرف ناصر الإجتماعي الذي نص قانون إنشائه رقم 66 على عدم التعامل بالفوائد أخذاً وعطاءً. (احمد، 2013، صفحة 61)، في عام 1973، طرح في اجتماع وزراء مالية الدول الإسلامية في مدينة جدة، فكرة إقامة مصارف إسلامية تعمل على تقديم خدمات مصرفية متكاملة، كما ناقش المجتمعون مناقشة تفصيلية الجوانب النظرية والعلمية لإقامة نظام للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، وقد لاقت هذه الفكرة الترحيب والقبول، حيث انتهى الإجتماع إلى ضرورة وضعها موضع التنفيذ. (الكردي، 2023، صفحة 55)

ولم تأخذ المصارف الإسلامية طابعها المميز المنظم كمؤسسات تمويل وإستثمار إلا في أواسط السبعينات عندما أقر المؤتمر الثاني لوزارة مالية الدول الإسلامية بجدة عام 1974 إنشاء المصرف الإسلامي للتنمية برأس مال قيمته مليوناً دينار مقسمة على 200 ألف سهم، ليكون أول مؤسسة تمويلية دولية إسلامية تهدف إلى دعم التنمية الاقتصادية والإجتماعية في دول العالم العربي، أعقبه مصرف دبي الإسلامي عام 1975، ليصبح أول مصرف إسلامي يقيمه الأفراد، ثم توالى إنشاء المصارف الإسلامية حتى بلغ عددها 25 مصرفاً في نهاية عقد السبعينات، وارتفع حوالى 100 مصرف في نهاية عقد الثمانينات منتشرة على رقعة جغرافية واسعة تضم بلداناً إسلامية وغير إسلامية. (الردوبل، 2015، الصفحات 36-37)

وتبعه في عام 1977 على نفس المنهج مصرف فيصل المصري ومصرف فيصل السوداني ومن ثم المصرف الإسلامي الأردني للتمويل والإستثمار عام 1978.

وعام 1979 إنشاء في البحرين "مصرف البحرين الإسلامي" وحده رأس ماله المصرح بمبلغ 20 مليون دينار بحريني وينص النظام الأساسي لهذا المصرف على القيام بجميع الأعمال والخدمات المصرفية التي تجيزها القوانين والأنظمة واللوائح المرعية للمصارف ويلتزم المصرف بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في كل ما يتصل بنشاطه من عقود ومعاملات.

وبتاريخ 1981 تم تأسيس المصرف الإسلامي الدولي الإستثمار والتنمية بالقاهرة، ليشمل نشاطه جميع أعمال المصارف التجارية والمصارف الإستثمارية وبنوك الأعمال سواءً في مجال تمويل كافة المشروعات الجديدة أو توسيع وتطوير المشروعات القائمة. (بوسعد، 2019، صفحة 93)

وبعد ذلك أخذت المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية تتزايد بشكل واضح عام بعد عام حتى أصبح هناك ما يزيد عن 90 مصرفاً ومؤسسة مالية إسلامية في نهاية عام 1992، تعمل جميعها وفق الأسس والمبادئ الإسلامية منها 55 مصرفاً و34 شركة إسلامية للإستثمار و3 شركات مالية قابضة. (الجبوري ي.، 2014، صفحة 24)

وقد بلغ عدد المصارف الإسلامية 166 مصرفاً سنة 1996م، ثم 176 مصرفاً سنة 1997م، بإجمالي رؤوس أموال تصل إلى 7.3 مليار دولار أمريكي، وإجمالي ودائع تصل إلى 112 مليار دولار، ومع نهاية 2001 مبلغ هذا العدد نحو 200 مصرفاً ومؤسسة مالية إسلامية منتشرة عبر أكثر من 40 دولة، بإجمالي رؤوس أموال تصل إلى 148 مليار دولار، وبلغ حجم الأموال التي تتعامل بها نحو 300 مليار دولار، كما تحقق نمواً يتراوح بين 15% و20% سنوياً، إلى أن بلغ عدد المصارف الإسلامية حول العالم سنة 2008م نحو 396 مصرفاً منتشر في 53 دولة وبلغ حجم الأموال التي تديرها 442 مليار دولار، أما عدد المصارف التقليدية التي تقدم منتجات إسلامية. (مختار، 2009-2008، صفحة 16)

ب. **التعريف:** أعطيت للمصرف الإسلامي عدة تعاريف، على الرغم من إختلافها في التعبير، إلا أنها تجتمع معظمها في المضامين الأساسية، ومن بين هذه التعاريف نجد:

- يعرفها الدكتور عبد الرحمان يسري أحمد بأنها " مؤسسة مصرفية تلتزم في جميع معاملاتها ونشاطها الإستثماري وإدارتها لجميع أعمالها بالشريعة الإسلامية ومقاصدها وكذلك بأهدافها للمجتمع الإسلامي داخليا وخارجيا". (العسالي و سويسي، 2013، صفحة 253)

- وفي نظر لجنة خبراء التنظيم 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". (البردوبل، 2015، صفحة 35)

- في حين عرفتها إتفاقية إنشاء الاتحاد الأوروبي للبنوك الإسلامية في الفقرة الأولى من المادة الخامسة عند الحديث عن شروط العضوية في الاتحاد، يقصد بالمصارف في هذا النظام " تلك المصارف أو المؤسسات التي ينص قانون إنشاءها ونظامها الأساسي صراحة على الإلتزام بمبادئ الشريعة أخذًا وعطاء". (الشرقاوي المالقي، 2000، صفحة 26)

وعموما يمكن تعريف المصارف الإسلامية" على أنها مؤسسة مالية اقتصادية تقوم بتجميع الأموال وتوظيفها وفق مبادئ الشريعة الإسلامية ". (الطلبة)

2.1.1. أنواع المصارف الإسلامية:

أ. **وفقا لأغراضها:** نميز بين:

- مصارف تهدف إلى تحقيق التنمية الإجتماعية؛
- مصارف تهدف إلى جمع مدخرات الأفراد؛
- مصارف مركزية مهمتها إصدار الأوراق المالية للدولة ومراقبة الإئتمان وتطوير العمل المصرفي في الدولة؛
- مصارف متعددة الأغراض وهذا ما تهدف إليه معظم المصارف الإسلامية المعاصرة. (ويس، 2011-2012، صفحة 84).

ب. **وفقا للأساس الجغرافي:** أي حسب النطاق الجغرافي الذي يمتد إليه نشاط المصرف فوفقا له يمكن التفرقة بين نوعين وهما:

- **مصارف إسلامية محلية:** وهي تلك المصارف التي يقتصر نشاطها داخل الدولة المتواجدة فيها، فهي لا يتعدى عملها خارج هذا النطاق.

- **مصارف إسلامية دولية:** وهي المصارف التي تتسع دائرة نشاطها إلى خارج النطاق المحلي أي لا تقتصر أعمالها داخل الدولة المتواجدة فيها بل تتعداها إلى دول أخرى، ومن هذه المصارف المصرف الإسلامي للتنمية بجدة وفروعه عبر مختلف دول العالم. (زايدي، 2017-2016، صفحة 30)

ت. وفقا لحجم النشاط: ويتم تقسيمها إلى ثلاثة أنواع:

- **مصارف إسلامية صغيرة الحجم:** هي مصارف محدودة النشاط يقتصر نشاطها على الجانب المحلي فقط، وتعمل على جمع المدخرات وتقديم التمويل القصير الأجل لبعض المشروعات والأفراد في شكل مرابحات ومتاجرات وتنتقل فائض مواردها إلى المصارف الإسلامية الكبيرة.
- **مصارف إسلامية متوسطة الحجم:** هي مصرف ذات طابع قومي وتكون أكبر حجم في النشاط وأكبر من حيث العملاء وأكثر اتساعا من حيث النطاق الجغرافي وهي محدودة النشاط بالنسبة للمعاملات الدولية.
- **مصارف إسلامية كبيرة الحجم:** يطلق عليها البعض مصارف الدرجة الأولى، وهي من الحجم الذي يمكنها التأثير على السوق النقدي، ولديها من الإمكانيات التي تؤهلها لتوجيه السوق وتمتلك فروع في أسواق المال والنقد الدولية. (الكردي، 2023، صفحة 64)

ث. وفقا للجانب الوظيفي: يمكن التفرقة بين عدة أنواع من المصارف الإسلامية وفقا للمجال الوظيفي الذي يغلب على نشاط المصرف إلى:

- **المصارف الإسلامية الصناعية:** هي تلك المصارف التي تتخصص بتقديم ومنح التمويلات والتسهيلات الائتمانية للمشروعات الصناعية، وفي واقع الحال حاجة الدول الإسلامية بأكملها إلى مثل هذا النوع من المصارف بعد ما أصبحت التنمية الإقتصادية المحور الأكثر أهمية وفاعلة في تطوير القدرات الإنتاجية لهذه الدول.
- **المصارف الإسلامية الزراعية:** وهي بنوك يغلب على تمويلها وتوظيفها للأموال في النشاطات الزراعية.
- **بنوك الإدخار والاستثمار الإسلامية:** وتكون على نطاقين:
 - نطاق بنوك الادخار التي تكون مهمتها جمع المدخرات ودفع تعبئة الفائض النقدي المتواجد لدى أفراد المجتمع؛
 - ونطاق بنوك الإستثمار هدفها توظيف الأموال في النشاطات المناسبة.
- **المصارف التجارية الخارجية الإسلامية:** هي تلك المصارف الذي يكون هدفها تعظيم وزيادة التبادل التجاري كما وقيمة، إضافة إلى تواجد أدوات مصرفية إسلامية تؤمن وتساعد على تحقيق هذا الهدف.
- **المصارف الإسلامية التجارية:** وهي بنوك مختصة في تمويل ومنح الإئتمان للنشاطات التجارية خاصة في تمويل رأس المال العامل للتجار، والتي تأخذ شكل الشركات المساهمة، ولا يخرج عن صورها سوى: المصرف الإسلامي

للتنمية، ومصرف ناصر الاجتماعي، المصارف الإيرانية والباكستانية والسودانية وهي مملوكة للدولة ولكن تقدم خدماتها المصرفية بمقابل شأن المصارف التجارية المساهمة. (طبي، 2009-2008، صفحة 77)

ج. وفقا للعملاء: حسب هذا الأساس تنقسم المصارف إلى نوعين هما:

- مصارف إسلامية عادية: تتعامل مع الأفراد وتؤسس خصيصا من أجل تقديم خدمات للأفراد سواء أكانوا طبيعيين أم معنويين.

- مصارف إسلامية غير عادية: تقدم خدماتها للدول والمصارف والمؤسسات الإسلامية، من أجل مشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية فيها كما يدعم ويقدم خدماته إلى المصارف الإسلامية العادية لمساعدتها على مواجهة الأزمات التي قد تصادفها أثناء ممارستها لأعمالها مثل مصرف التنمية الإسلامي.

ح. وفقا للإستراتيجية المستخدمة: تحدد عدة أنواع للمصارف نذكرها:

- مصارف إسلامية قائدة: تعتمد على إستراتيجية التوسع والتطوير والإبتكار وتطبيق أحدث ما وصلت إليه تكنولوجيا المعاملات المصرفية كما تعمل على نشر خدماتها لجميع عملائها.

- مصارف إسلامية مقلدة: تعتمد على التقليد والمحاكاة ومن ثم فإن هذا النوع ينتظر جهود المصارف لكبرى في مجال تطبيق النظم المصرفية، فإذا ما نجحت في استقطاب جانب هام من العملاء وأثبتت ربحيتها سارعت هذه المصارف بتقليدها وتقديم خدمات مصرفية مشابهة لها.

- مصارف إسلامية حذرة أو محدودة النشاط: تعتمد على إستراتيجية الرشادة المصرفية حيث تقوم بتقديم الخدمات المصرفية التي ثبتت ربحيتها فعلا، وعدم تقديم الخدمات مرتفعة التكلفة لذلك فهي تتسم بالحذر الشديد وعدم تمويل أي نشاط يحتمل مخاطر مرتفعة مهما كانت ربحيته.

خ. وفقا لنوعية البيئة الموجودة فيها: تحدد عدة أنواع للمصارف نذكرها:

- مصارف إسلامية في بيئة إسلامية: مثل المصارف الإسلامية الموجودة في ماليزيا وباكستان.

- مصارف إسلامية في بيئة مختلطة: مثل المصارف الإسلامية الموجودة في دول الخليج.

- مصارف إسلامية في بيئة تقليدية: مثل المصارف الإسلامية الموجودة في الجزائر. (زايد، 2017-2016).

3.1.1. أهداف المصارف الإسلامية:

هناك عدة أهداف للمصارف الإسلامية يمكن بيانها على النحو التالي:

أ. الأهداف المالية: وتشمل:

- **حشد الموارد وتعبئة مدخرات المجتمع:** يعد تجميع الأموال وحشد المدخرات إحدى وظائف المصارف الإسلامية التي تقوم بها ورغم تشابه هذه الوظيفة بين كل من المصارف الإسلامية والتقليدية إلا أن حقيقة العلاقة فيما بينهما مختلفة فالعلاقة في المصارف التقليدية تقوم على أساس القرض علاقة الدائن بالمدين بينما تقوم العلاقة في المصارف الإسلامية على أساس عقد المضاربة الفقهي سواء كانت مطلقة أم مقيدة، فرب المال هم المودعون والمضارب هو المصرف والعائد المتحقق يتم تقاسمه بينهما حسب النسبة المتفق عليها في العقد.
 - **توظيف الموارد وتنميتها:** تقوم المصارف الإسلامية بتوظيف مواردها في أوجه الاستثمار المختلفة وفقا للشريعة الإسلامية وإعمار الأرض وذلك من خلال تطبيق أساليب التمويل الإسلامية كالمراجحة، المشاركة، السلم، الإجارة، وأخيرا الإستصناع... إلخ.
 - **تحقيق الربح:** فهو أهم الأهداف التي تسعى المصارف الإسلامية دوما لتحقيقها في المقام الأول، وبدون تحقق هذا الهدف لا يمكن تحقيق الأهداف الأخرى، والربح هنا لا يهتم المساهمين في رأس مال المصرف الإسلامي فحسب باعتبار أن الربح يعد حافزا أساسيا لديهم للاحتفاظ بأسهمهم أو التخلص منها بل يهتم الربح المدخرين لأنه في النتيجة يحقق الضمان الكامل لودائعهم من الخسارة ويعمل على تنميتها.
 - **تحقيق النمو:** بعد تحقيق الربح والأمان، سينتج عنهم تحقيق الهدف الأسمى والأكبر وهو النمو، والذي يقصد به نمو الموارد الذاتية للمصرف وكذلك نمو الموارد الخارجية المتمثلة في نمو الموارد الذاتية للمصرف في الودائع بجميع أنواعها. (تيقان، 2017، الصفحات 126-127)
- ب. **أهداف خاصة بالمتعاملين:** للمتعاملين مع المصرف الإسلامي أهداف متعددة وهي على النحو التالي:
- **تقديم الخدمات المصرفية:** يعد نجاح المصرف الإسلامي في تقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية للمتعاملين، وقدرته على جذب العديد منهم، وتقديم الخدمات المصرفية المتميزة لهم في أحكام الشريعة الإسلامية نجاحا للمصارف الإسلامية وهدفا رئيسا لإدارتها.
 - **توفير التمويل للمستثمرين:** يقوم المصرف الإسلامي باستثمار أمواله المودعة لديه من خلال أفضل قنوات الإستثمار المتاحة له عن طريق توفير التمويل اللازم للمستثمرين، أو عن طريق استثمار هذه الأموال من خلال شركات تابعة متخصصة، أو القيام باستثمار هذه الأموال مباشرة سواء في الأسواق المحلية أو الإقليمية أو العالمية.
 - ت. **توفير الأمان للمودعين:** من أهم عوامل نجاح المصارف مدى ثقة المودعين في المصرف، ومن أهم عوامل الثقة في المصارف توافر سيولة نقدية دائمة لمواجهة احتمالات السحب من ودائع العملاء خصوصا الودائع تحت الطلب دون الحاجة إلى تسبيل موجودات ثابتة .

ث. أهداف داخلية: للمصارف الإسلامية العديد من الأهداف الداخلية التي تسعى إلى تحقيقها منها:

● **تنمية الموارد البشرية:** تعد الموارد البشرية العنصر الرئيسي لعملية تحقيق الأرباح في المصارف بصفة عامة، حيث أن الأموال لا تدر عائدا بنفسها دون استثمار، وحتى يحقق المصرف الإسلامي ذلك لابد من توافر العنصر البشري القادر على استثمار هذه الأموال، ولا بد أن تتوفر لديها خبرة المصرفية ولا يتأتى ذلك إلا من خلال العمل على تنمية مهارات أداء العنصر البشري بالمصارف الإسلامية عن طريق التدريب للوصول إلى أفضل مستوى أداء في العمل.

● **تحقيق معدل النمو:** تنشأ المؤسسات بصفة عامة بهدف الاستمرار وخصوصاً المصارف التي تمثل عماد الاقتصاد لأي دولة، وحتى تستمر المصارف الإسلامية في السوق المصرفية لابد أن تضع في اعتبارها تحقيق معدل النمو، وذلك حتى يمكنها الإستمرار والمنافسة في الأسواق المصرفية.

● **الانتشار جغرافياً واجتماعياً:** وحتى تستطيع المصارف الإسلامية تحقيق أهدافها السابقة بالإضافة إلى توفير الخدمات المصرفية والاستثمارية للمتعاملين، لا بد لها من الانتشار، بحيث تغطي أكبر قدر من المجتمع، وتوفر لجمهور المتعاملين الخدمات المصرفية في أقرب الأماكن لهم، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال الانتشار الجغرافي في المجتمعات. (نعم و رغد، 2010، الصفحات 126-127)

ج. **أهداف ابتكارية:** في ظل البيئة التنافسية التي تعيش فيه المصارف الإسلامية، يعتبر إيجاد البديل الإسلامي لمختلف المعاملات المصرفية التي تلي احتياجات الأفراد والشركات والمؤسسات، وفي شتى المجالات تحدياً يواجه عمل هذه المؤسسات، ولمواجهة المنافسة مع نظيرها التقليدية، تعمل المصارف الإسلامية على تنويع المنتجات والخدمات المصرفية والتمويلية التي تقدمها لاستقطاب أكبر عدد من العملاء واستيعاب الطلب المتزايد من قبلهم، وكذا تطوير مختلف الأساليب مراعية في ذلك ضوابط المعاملات المالية التي أقرتها الشريعة الإسلامية. (لعمش، 2011-2012، صفحة 12)

ح. **أهداف اجتماعية:** تهدف المصارف الإسلامية إلى تحقيق التنمية الاجتماعية بالموازاة مع التنمية الاقتصادية والأمر نابع من الأسس التي يستمد منها المصرف الإسلامي قواعده وأحكامه والتي هي مأخوذة من الشريعة الإسلامية، التي تقدر الجماعة وتحظي فيها بمكانة لا تقل عن مكانة الفرد ومكاسبه الشخصية فهي نموذج للتكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع بمختلف الطرق المشروعة مثل صناديق الزكاة. (هتشان و حرز الله، 2019، الصفحات 108-

2.1. مصادر الأموال في المصارف الإسلامية:

1.2.1. مصادر الأموال الداخلية للمصارف الإسلامية:

ويمكن تقسيم المصادر الداخلية على النحو التالي:

- أ. رأس المال: يشمل الأموال المدفوعة من المؤسسين والمساهمين عند إنشائها، وهي التي تلجأ إليها المصارف الإسلامية من أجل توفير مصادر تمويل داخلية طويلة الأجل، وعادة ما يستغرق جزء كبير من رأس المال في الأصول الثابتة مما لا يمكن الاستفادة منه في التمويل. (نعمة الله، يونس، و مبارك، 2001، صفحة 231)
- ب. الإحتياطات: هي مبالغ مالية تقتطع بنسب معينة من صافي أرباح المصرف الإسلامي بغرض تدعيم المركز المالي للمصرف ولذلك فإن هناك أنواع من الإحتياطات منها.
- ت. الأرباح المحتجزة: وهي تلك الأرباح الفائضة أو المتبقية بعد إجراء عملية التوزيع وهي كذلك تعتبر من حقوق الملكية التي تخص المساهمين. (بارد، 2021، صفحة 128)
- ث. المخصصات: يعرف المخصص بأنه أي مبلغ يخصم أو يحتجز من أجل إستهلاك تجديد أو مقابلة النقص في قيمة الأصول، أو من أجل مقابلة التزامات معلومة يمكن تحيد قيمتها بدقة تامة، والمخصص يعتبر عبء يجب تحميله على الإيراد سواء حققت أرباحاً أو لم تتحقق. (الجبوري ي،، 2014، صفحة 70)

2.2.1. مصادر الأموال الخارجية للمصارف الإسلامية:

- أ. الحسابات الجارية: 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 المصارف التي تقيد بها المعاملات المتبادلة بين العمل والمصرف، ويتميز هذا الحساب بأنه قابل للسحب منه عند الطلب، ولذلك يسمى في بعض الأحيان بالحساب تحت الطلب. (زنكري، 2015، الصفحات 16-17)
- ب. الودائع الاستثمارية: تتمثل في الأموال التي يودعها العميل في المصرف قصد استثمارها لمدة معينة، وهنا تتأسس علاقة بين العميل والمصرف مضاربا في شكل عقد يسمى بعقد المضاربة ويتحمل فيه العميل الربح أو الخسارة.
- ت. ودائع التوفير أو الادخار: وهي حسابات تفتح لتشجيع صغار المدخرين، ويحصلون على جزء من الأرباح المحققة المحتسبة على أساس الرصيد الأدي للحساب ويمنح المدخر دفتر خاص بعمليات السحب والإيداع. (سيد، 2021، صفحة 128)

3.1. صيغ التمويل الإسلامي في المصارف الإسلامية:

1.3.1. أساليب التمويل القائمة على المشاركة في المصارف الإسلامية:

أ. **التمويل بالمضاربة:** المضاربة إتفاق بين طرفين بحيث يقدم أحدهما المال والآخر الجهد في استثمار ذلك المال فيسمى الأول "رب المال" والثاني "رب العمل" على أن يكون ربح ذلك بينهما على حسب ما يشترطان أما الخسارة فتكون على صاحب المال وحده ولا يتحمل عامل المضاربة شيء منها مقابل ضياع جهده وعمله مادام ذلك لم يكن عن تقصير أو إهمال. (عزاز، 2019، صفحة 31)

ب. **المشاركة:** وهي اشتراك طرفين أو أكثر في المال أو العمل على أن يتم الإتفاق على كيفية تقسيم الربح، أما الخسارة فيجب أن تكون حسب نسب المشاركة في رأس المال، ويطبق المصرف الإسلامي هذه الصيغة بالدخول بأمواله شريكا مع طرف أو مجموعة أطراف في تمويل المشاريع، مع اشتراكه في إدارتها ومتابعتها. (لونيس، 2020، صفحة 57)

ت. **المزارعة:** ويمكن من خلالها ليس فقط تشغيل أموال المصرف وتحقيق الأرباح، وإنما أيضا المساهمة في التنمية الزراعية وإستثمار الأراضي المعطلة وتشغيل العمالة، وتمثل المزارعة عقد من عقود المشاركة، وتعرف على أنها عقد على الزرع ببعض ما يخرج منه بشروط، وهي شركة في الزرع، حيث يتم دفع الأرض لمن يعمل عليها والزرع بينهما، ويتم معاملة العامل في الأرض ببعض ما يخرج منها، أي بحصة معلومة وبأجل معلوم. (نغم و رغد، 2010، صفحة 141)

ث. **المساقاة:** المساقاة في الشرع هي العقد على من مالك ليتعهده غيره بالسقي والتربية على أن ما يزرعه الله من ثمر يكون بين المتعاقدين، وهي كذلك أن يستأجر مالك غرس أو زرع شخصا لإصلاح غرسه أو زرعه وتنقيته من الأعشاب أو سقيه بأجرة معلومة بجزء مما تنتجه الأرض. (عبد الرحمن و بن عودة، 2020، صفحة 480)

2.3.1. أساليب التمويل القائمة على المديونية:

أ. **المرابحة:** تعبر عن شراء الممول لسلعة مالحساب عميل قدطلبها منه بعد تحديد أو صافها مقابل ربح معين، وتسمى أيضا البيع للأمر بالشراء، وهي البيع بالثمن بزيادة أي بيع برأس المال وربح معلوم وتعتبر من أهم الصيغ التي تعتمد عليها المصارف الإسلامية نتيجة لحداتها، وكذا لبساطتها وانخفاض مخاطرها وضمان أرباحها. (سالم، 2021، صفحة 4)

ب. **السلم:** هو من أدوات توظيف أموال المصارف الإسلامية حيث يعد بيع السلم معاملة مالية يتم بموجبها تعجيل دفعا لثمن وتقديمه نقدا إلى البائع الذي يلتزم بتسليم البضاعة أو السلعة المعنية والمحددة والمضبوطة بصفات محددة

في اجل معلوم وصورة السلم مصرفيا تكون بتقديم المصرف ثمن البضاعة المتعاقد على شراؤها مقدما للعميل والذي يتعهد بتسليم البضاعة للمصرف بعد إنتاجها. (فروخي، 2022، صفحة 104)

ت. التأجير: اصطلاحا يقصد بهذه الأخيرة تمليك منفعة معلومة زمنا معلوما بعوض معلوم، حيث يقوم المصرف الإسلامي بتأجير للآلات والمعدات والمكنات للصناعيين وآلات البناء والحفر للمقاولين، والحافلات والسيارات للنقلين وغيرها. (حرز الله و هشتان، 2019، صفحة 105)

ث. الإستصناع: يمكن تعريفه اقتصاديا بأنه صيغة من صيغ تمويل إنتاج السلع في مرحلة ما قبل التسليم، فهو أسلوب تتمكن من خلاله المؤسسات الصناعية أو المقاولات من بيع وتسويق مستقبلي لمصنوعاتها وخدماتها التي تعاقدت على توريدها أو توفيرها لعملائها، وبالمقابل فإن المؤسسة المقتنية تضمن تأمين الحصول على سلع مصنوعة، وبما أنه لا يشترط في الإستصناع الدفع المسبق للثمن فهو بذلك صالح لتمويل البائع إذا كان الدفع قبل التسليم ولتمويل المشتري إذا كان الدفع بعد التسليم. (جعوط و سماش، 2019، صفحة 61)

2. مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات المصرفية الإسلامية

1.2. الخدمات المصرفية الإسلامية: تعريف، أنواع، تطوير:

1.1.2. تعريف الخدمة المصرفية الإسلامية:

قبل الخوض في الحديث عن الخدمات المصرفية الإسلامية، سنتطرق لمفهوم الخدمة ثم مفهوم الخدمة المصرفية بصفة عامة، وأخيرا مفهوم الخدمات المصرفية الإسلامية.

- عرف كوتلر وكيلر الخدمة على أنها: "أي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى آخر يكون جوهره غير ملموس، ولا يسفر عن ملكية أي شيء، وإنتاجه قد يكون وقد لا يكون مرتبطا بمنتج مادي". (عيشوش، 2009، صفحة 19)

- أما Gronroos Christiane يعرف الخدمة أنها أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات الطبيعة غير الملموسة عادة، وليس من الضرورة أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلكين والمستخدمين أو السلع أو المواد المادية أو الأنظمة، وهي تقدم في العادة كحلول لمشاكل العميل". (رجم، نور الدين، 2008-2009، صفحة 14)

- في حين عرف زياد رمضان ومحفوظ جودة الخدمات بأنها "أوجه نشاط غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات الزبون مقابل دفع مبلغ معين من المال على إلا يقترن تقديم الخدمة ببيع سلعة أخرى". (بن أحمد، 2011-2012، صفحة 4)

- وعموما تعرف الخدمة على أنها " مجموعة من النشاطات تقدم خلال فترة زمنية معينة من قبل مجموعة من الأشخاص، الآلات... الخ، قصد تقديم شيء غير ملموس يوصي المتعاملين مع مؤسسة ما". (تيقاوي، 2014، صفحة 363)

أما الخدمة المصرفية تعريفها لا يبعد أو يختلف عن كثيرا مفهوم الخدمة بشكل عام بحيث يتم تعريفها على أنها:

- مجموعة الأنشطة والعمليات المالية التي يقدمها المصرف لإشباع حاجات الزبائن، وهي ذات مضمون نفعي وغري ملموس ويدركها الزبون من خلال قيمتها النفعية. (زعيط و بن ابراهيم، 2021، صفحة 73)

- وتعتبر كذلك " بأنها مصدر الإشباع الذي يسعى العميل إليه لتحقيق حاجاته ورغباته ، أما من منظور المصرف فهي تمثل مجموعة الخدمات التي يقوم المصرف بتقديمها لعملائه وتمثل مصدرا للربح ". (المحمودي، 2013، صفحة 18)

- وتعرف بأنها " توفر المواصفات التي يرغب بها العميل، والتي في الأخير تؤدي إلى إشباع رغباته ". (خليل و يحيوي، 2015، صفحة 26)

ويحمل تعبير الخدمة المصرفية مفهومين:

المفهوم الأول "تسويقي": كونها مصدر لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن.

المفهوم الثاني "منفعي": ويتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون تحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية. (قاسيمي، 2014-2015، صفحة 260)

أما مفهوم الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية يشير إلأنها:

- كل الأعمال التي تقوم بها هذه الأخيرة من استقبال ودائع ومنحتمويلات إلى جانب ممارسات مصرفية أخرى كالتعامل بالمنتجات المالية وكذا الأعمال المتعلقة بالخدمات التكافلية والإجتماعية. (تيقان، 2016-2017، صفحة 134).

- قيام المصرف الإسلامي بتقديم المنافع المالية والإستشارية لعملائه بما يلبي حاجاتهم ويحقق رغباتهم، ويعمل على تيسير المعاملات المالية والاقتصادية في المجتمع، وذلك مقابل عمولة أو أجر، بمراعاة ألا يشتمل ذلك على مخالفة شرعية أو شبه ربا. (المغربي ع،، 2004، الصفحات 192-193)

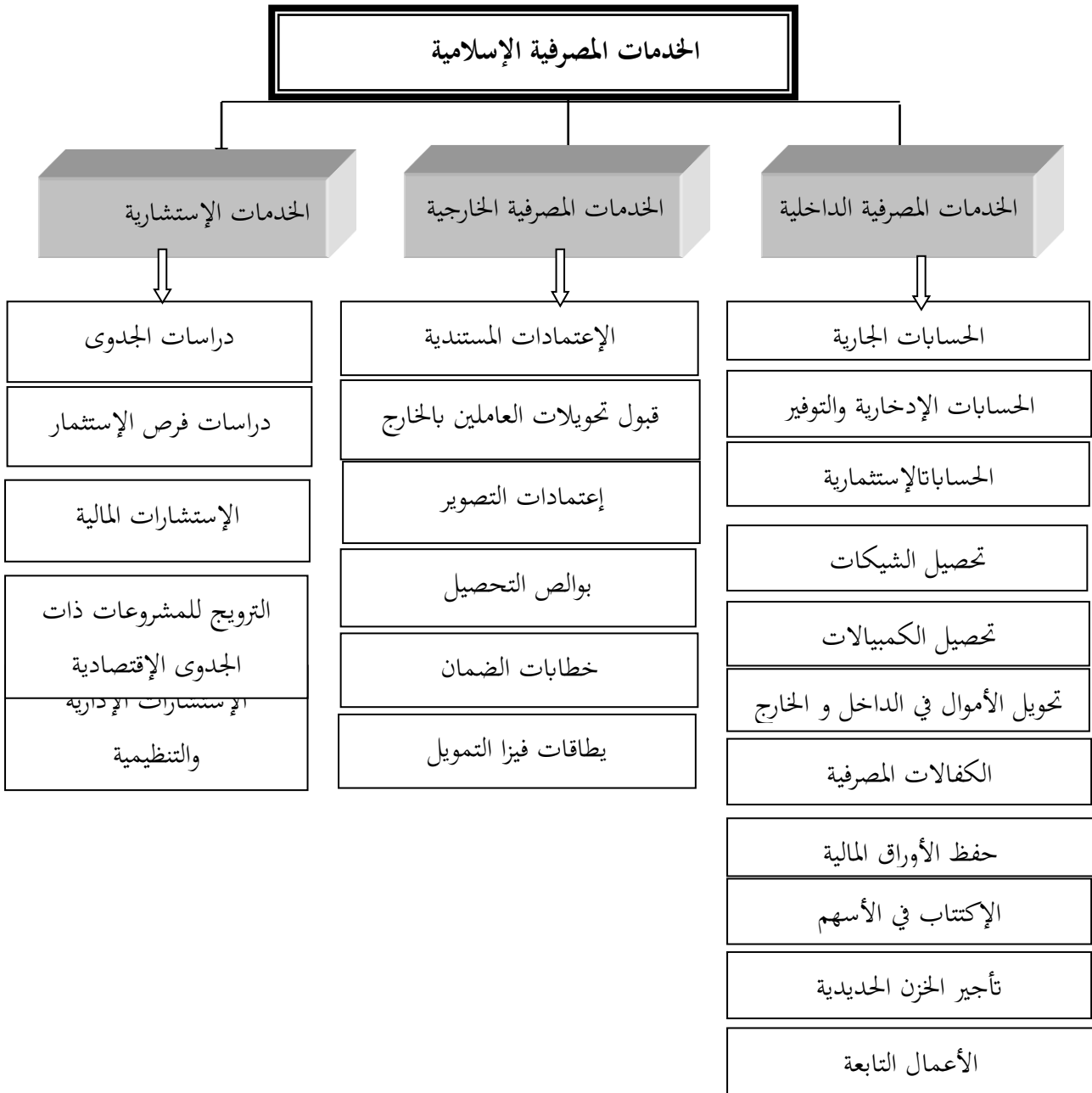
- تقدم المصارف الإسلامية بشكل أساسي المنتجات والخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية ولكن بوسائل مختلفة. (Ashra, S. Robson, J. Sekhon, Y, 2015, p. 8)

- ومهما تعددت التعاريف المقدمة للخدمات المصرفية فيمكن تعريفها على أنها: " كل الأعمال التي يقوم بها المصرف الإسلامي، التي يقدمها لتلبية حاجات عملاءه وذلك بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية ". (الطلبة)

2.1.2 . أنواع الخدمات في المصارف الإسلامية:

تقدم المصارف الإسلامية معظم الخدمات المصرفية التي توفرها المصارف التجارية التقليدية، مع بعض التعديل في شكل وشروط هذه الخدمات لتتسق مع طبيعة وأهداف هذه المصارف وأبرز هذه الخدمات نوجزها في مايلي:

الشكل رقم (1-1): أنواع الخدمات في المصارف الإسلامية



المصدر: المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، ط1، البنك الإسلامي للتنمية (المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب)، 2004، ص 196.

أ. المجموعة الأولى " الخدمات المصرفية الداخلية " : وتشمل العديد من الخدمات التي يكون هدفها تنشيط

العمليات المصرفية داخليا، ومن أهمها ما يلي:

● فتح الحسابات وقبول الودائع: تستقطب المصارف الإسلامية مدخرات العملاء من خلال فتح حسابات

لهم، وتعتبر هذه الحسابات من أهم مصادر الأموال الخارجية بها، وتمثل هذه الحسابات في:

- الحسابات الجارية: وهي الحسابات التي يحق لأصحابها السحب والإيداع منها في أي وقت، سواء نقدا

أو عن طريق الشيكات أو التحويلات المصرفية، وهي لا تتحمل أي خسارة كما أنها لا تستحق أي أرباح.

- **حسابات الإستثمار المشترك:** ويقبل المصرف الإسلامي حسابات الإستثمار المشترك على أساس إعتبرها وحدة واحدة، كما تتحمل هذه الحسابات مخاطر الإستثمار، وهي عادة حسابات لأجل مدة سنة وتحت إشعار ثلاثة أشهر وحسابات توفير بإشعار لمدة عشرة أيام.
- **حسابات الإستثمار المخصص:** هي الحسابات التي تتضمن ودائع تستثمر في مشروع معين أو تجارة معينة، ويكون لصاحبها الغنم وعليه الغرم، ويرتبط إسترداد هذه الودائع بإسترداد المبالغ المستثمرة في المشروع أو التمويل المحدد. (تيقان، 2016-2017، صفحة 134)
- **تحصيل الأوراق التجارية:** المصارف الإسلامية لا تقوم بخضم هذه الورقة وإنما تحصيلها لصالح عملائه لقاء معين بإعتبرها 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 هذا الإسلامي. (طه، 2020، صفحة 72)
- **خطابات الضمان (الكفالات المصرفية):** تقوم المصارف الإسلامية بإصدار خطابات الضمان لعملائها إستنادا لأحد الأمرين التي أحلهما الشرع:
- الوكالة: وهي من عقود الجعالة التي يجوز أخذ الأجر عليها؛
- الكفالة: وهي من عقود التبرعات.
- وعادة ما تقوم المصارف الإسلامية بالطلب من عملاءها بإيداع جزء من قيمة خطاب الضمان لديها، وبالتالي يصبح الأمر وكالة بالنسبة للجزء المغطى من قيمة الضمان، وكفالة للجزء غير المغطى من قيمة الضمان، وعليه سيستحق المصرف الإسلامي أجرا عن الوكالة. (العجلوني، 2008، صفحة 315).
- **حفظ الأوراق المالية:** تتعدد أساليب تعمل المصرف الإسلامي مع الأوراق المالية، فهي تتوسط عمليات الشراء عمليات الشراء والبيع سواء لحسابه أو لحساب عملائه (تيقان، 2016-2017، صفحة 138)، كما تقوم المصارف الإسلامية بحفظ الأوراق المالية وخدمتها، بمعنى صرف المستهلك منها واستبدال الأوراق أحيانا المجدد إصدارها، وتحصيل كوبوناتها نيابة عن العملاء. (المغربي ع.، 2004، صفحة 198)
- تتعامل المصارف الإسلامية في الأوراق المالية التي لا تتضمن سعر فائدة، وعليه فهي تقوم بالإستثمار في الأسهم العادية كما تساهم في تحصيلها لقاء عمولة، إضافة إلى المساعدة في القيام بالأعمال الأخرى المرتبطة بهذه الأسهم مثل إصدارها وتصريفها... الخ، غير أنها لا تتعامل في السندات وذلك لتضمنها سعر فائدة والذي يعتبر ربا محرم. (عيشوش، 2009، صفحة 51)
- **إصدار البطاقات الائتمانية:** والتي تعرف على أنها أداة دفع وسحب نقدي مصدرها شخص آخر (طبيعي أو معنوي) بناء على عقد بينهما، وبواسطتها يمكن لحاملها أن الشراء دون دفع الثمن حالا لإلتزام المصدر لها

بالدفع مكانه، والحصول على النقد من مصدرها أو من غيره بضمأنه. (بوشمة ع.، 2019-2020، الصفحات 38-39)

● **عمليات الإكتتاب في الأسهم دون السندات:** تؤدي المصارف الإسلامية دور الوساطة في عملية الإكتتاب في الأسهم الخاصة بالشركات والمشروعات التي تباشر المعاملات والأنشطة وفق ما تقتضيه قواعد الشريعة الإسلامية ومقاصدها، "ويكون المصرف في حالة قيامه بإصدار الأسهم وكيلا ويمكن أخذ الأجر أو العمولة نظير عملة الذي وكلته الشركة فيه." (العسالي و سويسي، 2013، صفحة 259)

● **التحويلات المصرفية:** وهي من الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها وتدر عليها عائد لا بأس به ويقدم المصرف هذه الخدمة بإعتباره وكيلا بالأداء ويحق له أن يتقاضى الأجر الذي تتقاضاه سائر المصارف سواء كان ذلك بالمبلغ النسبي أو بالمبلغ المحدد لمقدار وفي حالة كون التحويل صادرا بالعملة الأجنبية فإن المصرف الإسلامي يقوم ببيع العملة الأجنبية لطالب التحويل بحسب سعر البيع في اليوم الذي يتم فيه التحويل.

● **حفظ الأمانات (تأجير الخزائن والصناديق الحديدية):** إذ أن تأجير خزائن الأمانات من الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية لعملائها بغرض حفظ الوثائق المهمة أو المجوهرات... الخ، ويمكن القيام بذلك بناء على عقد إجارة مقابل عقد إجارة مقابل مبلغ تحصل عليه. (بوشمة ع.، 2019-2020، صفحة 38)

● **السحب على المكشوف:** تقوم المصارف التقليدية بالسماح لعملائها بالسحب النقدي من حساباتهم الشخصية مقابل فائدة معينة، وهذه الخدمة لا تجوز بالمصارف الإسلامية، حيث لا يتم التعامل بالفائدة أخذاً أو إعطاءً، ولكن في حالة كشف حساب المتعامل بمبلغ من المال مقابل مديونية فيعد هذا من قبيل القرض الحسن، وذلك يكون لمدة معينة، أما إذا كان هذا القرض قد تعدى لمدة أكبر فيتم دراسته وتنفيذه من خلال إحدى قنوات الإستثمار الإسلامية، وخاصة المشاركة والتي يمكن استخدامها لتمويل رأس المال العامل. (البلتاجي، 2012، صفحة 78)

● **الأعمال التابعة:** يقوم المصرف الإسلامي بتقديم سائر الخدمات المكتملة التي يحتاج إليها عملاءه، لتسيير تعاملاتهم في حياتهم الإقتصادية والإجتماعية بوجه عام على أساس الأجر. (المغري ع.، 2004، صفحة 198)

ب. **المجموعة الثانية: الخدمات المصرفية الخارجية:** قدم المصارف الإسلامية في هذا الصدد خدمات مصرفية بما يساير مقتضيات الشريعة الإسلامية أيضاً، ومن بين تلك الخدمات ما يلي:

● **قبول تحويلات العاملين بالخارج بالعملات الأجنبية، وإجراء التحويلات إلى الخارج أيضاً:** يقوم المصرف الإسلامي بتقديم خدمة التحويلات المصرفية، وبيع وشراء العملات الأجنبية المختلفة على أساس السعر الحاضر بيعا وشراء وذلك بحسب الأسعار الرائجة يوم إجراء العملية، ومن أهم الخدمات التي يقدمها المصرف في هذا

الصدد، إصدار وقبول الحوالات الخارجية بمعظم العملات الرئيسية من وإلى كافة دول العالم سواء كانت بالشيكات أو الحوالات البرقية والتلكسية، بيع وشراء العملات الأجنبية النقدية، بيع وشراء الشيكات السياحية. (المغربي ع،، 2004، صفحة 200)

• **الإعتماد المستندي:** يعد الإعتماد المستندي من أهم وسائل الدفع لقيم البضائع وأكثرها انتشارا في عمليات التجارة الخارجية، كما أنه وسيلة نموذجية لتسوية العمليات، وتحصل المصارف من قيامها بفتح الإعتمادات المستندية على ما يعتبر أجرا، وقد صنفه من ضمن المعاملات المصرفية المعاصرة الجائزة وفقا للشريعة الإسلامية (العسالي و سويسي، 2013، صفحة 258)

• **إعتمادات المراجعة الخارجية:** يؤدي المصرف الإسلامي هذه الخدمة لعملائه الذين لا تتوافر لديهم الإمكانيات المالية الكاملة لتغطية ثمن المنتجات المستوردة، فإذا تقدم العميل للمصرف الإسلامي طالبا فتح إعتماد لشراء بضائع محددات مواصفاتها ومصدرها وسعرها وطريقة السداد، ولكنه يرغب في تأجيل الثمن، فإن المصرف يقوم بشراء البضائع من المصدر بالخارج باسم المصرف نفسه، وحسابه وبعد وصول البضائع أو المستندات حسب إتفاق المصرف مع عمليه يتم عرضها على العميل بسعر التكلفة مضافا إليها نسبة يتفق عليها كربح للمصرف الإسلامي، ويكون السداد بتوقيع شيكات أو كمبيالات بالمبلغ مؤرخة بتاريخ الإستحقاق السابق الإتفاق عليه، ويشترط في هذه الحالة تعيين الثمن والأجل وكيفية الدفع، وبمعنى آخر يتبع في شأن إعتماد المراجعة جميع خطوات بيوع المراجعة التي تجربها المصارف الإسلامية مع المتعاملين معها. (المغربي ع،، 2004، صفحة 201)

• **إعتمادات التصدير:** وتمثل إعتمادات واردة من الخارج لإتمام عمليات التصدير، حيث يتم إبلاغ العميل بوصول الإرسالية (البرقية) من الخارج بعد مراجعتها والتأكد من صحتها وسلامتها، ويقوم المصرف بالدفع للمستفيد المحلي نظير تصدير البضاعة. (المغربي ع،، 2004، صفحة 201)

• **بوالص التحصيل:** وتمثل تلك الأوراق ذات القيمة المالية التي تقدم للمصرف الإسلامي للتحصيل، ولأداء تلك

الخدمة يتعين إبلاغ العميل بوصول المستندات أولاً، وعند إستحقاق الكمبيالات يتم الإتصال بالعميل لإخطاره بذلك، في حالة كون الدفع مؤجلاً، ويقوم المصرف بعد ذلك بتسليم المستندات للعميل مقابل الخصم من حسابه. (المغربي ع،، 2004، صفحة 201)

• **صرف العملات:** من الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية صرف العملات، ويمكن تعريفه لغة واصطلاحاً بأنه "بيع النقود ببعضها"، وهو نوع من المبادلات الجائزة شرعاً، ويجوز أن يكون سعر الصرف متفاوتاً بين سعر

البيع وسعر الشراء، كما يجوز المواعدة على الصرف فهذا النوع من الصرف ضروري في عمليات الإستيراد والتصدير. (أرشيد، 2008، الصفحات 190-192)

● **الشيكات السياحية:** وهي شيكات صادرة بمختلف العملات الأجنبية الصعبة، كال يورو الأوروبي أو الدولار الأمريكي أو الجنيه الإسترليني، من قبل بنوك عالمية توزعها أو تسمح لبنوك محلية بإصدارها لبيعها، للعملاء الراغبين في السفر للخارج ولا يريدون حمل نقودهم خوفاً من السرقة، ويشتريها الأشخاص من المصارف، وتباع بقيمتها الاسمية مقابل عمولة يتقاضاها المصرف، ويستطيع حاملها صرفها في البلد الآخر في أي مصرف أو محل صرافة. (العجلوني، 2008، صفحة 136)

ت. **المجموعة الثالثة: الخدمات الإستشارية المالية والإقتصادية والإدارية والتنظيمية:** إعتبر المصارف الإسلامية من المنظمات المالية والإقتصادية والإستثمارية التي تتميز بالجوانب الإيجابية في معاملاتها، فإنها لكي تمارس أنشطتها التمويلية والإستثمارية على الوجه الأكمل تقوم ببعض الخدمات الإستثمارية والمالية والإدارية، من بينها: (تيقان، 2016-2017، صفحة 139)

● يقوم المصرف الإسلامي كغيره من المصارف الأخرى بإجراء الدراسات الفنية والمالية للمشروعات وإجراء دراسات الجدوى الإقتصادية لها مقابل عمولة أو أجره يتحصل عليها نظير عمله، ويطبق بشأنها أيضاً مبدأ الإستحقاق بغض النظر عن تحصيلها؛ (شاهين، 2003، صفحة 306)

● إعداد دراسات الجدوى للمشروعات الإستثمارية التي يقدمها العملاء أو المساهمة في تقييم هذه المشروعات وإبداء الرأي بصددتها؛

● تزويد المتعاملين بالإستشارات حول صيغ العمل في المصارف الإسلامية والنقاط التي تميز معاملاتها دون غيرها من المصارف؛

● دراسة فرص الإستثمار والتوظيف في البيئة التي يعمل بها المصرف الإسلامي، وإعداد الخرائط الإستثمارية للمجالات الصناعية والتجارية والخدمية والزراعية وغيرها؛

● السعي لإبتكار الأوعية الادخارية والإستثمارية الجديدة التي توأكب تطلعات العملاء وتشبع حاجاتهم المتجددة؛

● الترويج للمشروعات ذات الجدوى الإقتصادية، وإمداد المتعاملين بالإستثمار حول أفضل فرص الإستثمار؛

● إعداد وتدريب الكوادر البشرية لمختلف المتعاملين لتهيئتهم للتعامل وفقاً للصيغ الإسلامية في إطار فقه المعاملات؛

- ابتكار صكوك التمويل الإسلامية وصناديق التمويل بالمشاركة التي تلائم احتياجات العملاء بمختلف خصائصهم الديمغرافية وتباين قدراتهم الداخلية. (المغري ع.، 2004، الصفحات 202-203)
ث. الخدمات الإجتماعية:
- **القرض الحسن:** وهو عقد بين طرفين أحدهما المقرض "المصرف" والآخر المقترض "الزبون" يتم بموجبه دفع المال إلى المقترض على أن يقوم برد مثله إلى المقرض في الزمان والمكان المتفق عليهما إلا أن إستخداماته في المصارف الإسلامية يكاد يكون منعدما. (عمارة و يونس، 2021، صفحة 354)
- **الزكاة:** يعد هذا النوع من الخدمات حديثا نسبيا لدى المصارف الإسلامية حيث دابت هذه المؤسسات علممارسة جمع وتوزيع الزكاة انطلاقا من أهدافها الإجتماعية والإقتصادية في إقامة النظام الإقتصادي الإسلامي، وبالتالي فالمصرف الإسلامي يعمل على إحياء فريضة الزكاة من خلال قيامه بحصر كافة المستحقين للزكاة والإتصال بهم وترتيب تلقيهم لأموالهم، بهدف تقليل الفقر في المجتمع الإسلامي.
- **العمل الخيري والتوعوي:** تركز المصارف الإسلامية على العديد من الأعمال الخيرية في ميادين التعليم، خدمة لمعالجة بعض المشاكل والآفات الإجتماعية، حيث تساهم في إنشاء الجمعيات الدينية، جمعيات حماية المرضى وذوي العاهات، جمعيات مساعدة اليتامى والأرامل، وجمعيات حماية البيئة والتنمية المستدامة، والمشاركة في حملات التوعية للشباب والمراهقين ومختلف طبقات المجتمع بخطورة بعض المظاهر الإجتماعية، وهذه الأنشطة تحسن من صورة المصرف لدى زبائنه، كما أنها تساهم في ترقية المجتمع وتحسين مستواه المعيشي. (عمارة و يونس، 2021، الصفحات 354-355)
- **صيرفة التأمين:** حيث تعتمد شركات التأمين على مندوبين (أفراد أو شركات) في بيع بوالص التأمين مقابل عمولة، ونظرا للعدد الكبير لعملاء المصارف من أفراد ومؤسسات، تقوم المصارف بالعمل كمندوبي مبيعات لشركات التأمين وفق عقود وإتفاقيات ثنائية تحدد عمولة المصرف، وتعتبر هذه الخدمة ذات عائد مضمون كون المصرف يكون فيها أجيرا مقابل عمولة، ويمكن للمصارف الإسلامية تقديم مثل هذه الخدمة، وذلك ببيع بوالص تأمين شركات التأمين الإسلامية، ولا يجوز لها تسويق بوالص التأمين الأخرى، وتعتبر العمولة المتحصل عليها بدلا من الأجر أو الوكالة فيه. (العجلوني، 2008، صفحة 329)

3.1.2. تطوير الخدمات المصرفية الإسلامية:

يعد نشاط الخدمات المصرفية من المجالات الهامة للتطوير في القطاع المصرفي، وعلى المصرف الإسلامي أن يعمل على إبتكار خدمات مصرفية لا تتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية، ويجب على المصرف الإسلامي ألا

- يقتصر نشاطه على ذلك، بل يجب عليه أن يقوم بتطوير المنتجات المصرفية الحالية التي تقدمها المصارف التقليدية بما لا يخالف أحكام الشريعة الإسلامية، وعموماً فإن المصارف الإسلامية تهدف إلى:
- أ. توسيع نطاق التعامل مع القطاع المصرفي عن طريق تقديم الخدمات المصرفية مع الإهتمام بالخدمات الهادفة لإحياء صور التكافل الاجتماعي المنظمة على أساس المنفعة المشتركة؛
 - ب. تطوير وسائل جذب الأموال والمدخرات وإستثمارها الإستثمار الأفضل؛
 - ت. تمويل ومزاولة أنشطة التجارة الداخلية والخارجية والمساهمة في مشروعات التنمية الزراعية والصناعية والإستخراجية والعمرانية والسياحية والإسكانية وغيرها من مشروعات التنمية الإقتصادية والإجتماعية؛
 - ث. الإهتمام بصغار الحرفيين والمستثمرين وأصحاب الأعمال والصناعات الصغيرة ومعاونتهم في توفير التمويل اللازم لمشروعاتهم؛
 - ج. أن يكون للمصرف الإسلامي الحق في تأسيس المحافظ والصناديق الإستثمارية وإصدار الصكوك والقروض وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية. (تيقان، 2017، صفحة 129)

2.2. عموميات حول جودة الخدمات المصرفية

1.2.2. مفهوم الجودة:

- لا يوجد تعريف شامل للجودة، لأنه مفهوم شخصي تختلف معايته من شخص لآخر بسبب إختلاف القيم والمواقف والسلوكيات.
- عرف stoner الجودة "بأنها تعد بمثابة ثورة حقيقية في منظمات الأعمال في الوقت الحالي التي تسعى إلى تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة أفضل من السابق".
 - بينما prid فقد أشار إلى أن الجودة "تهدف إلى اظهار الصفات الكلية للمنتج والتي تسمح له أن يؤدي كما هو متوقع له إرضاء حاجات الزبون ورغباته".
 - أما من وجهة بلاك black الجودة بأنها "مجموعة الصفات والخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة والتي تتوقف عليها قدرة تلك السلع أو الخدمة على إشباع حاجات محددة". (راضي و العربي، 2016، صفحة 19)
 - وعرفت الجمعية الأمريكية على أنها " الهئية أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرها على تلبية حاجات تعري صريحة وضمنية". (الطائي و قداة، 2008، صفحة 31)
 - وببساطة فإن الجودة" هي أداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل (سواء مستهلك لسلعة أو ملتقي الخدمة) من حصوله على متطلباته، أو اعتزاز مقدمي السلعة أو الخدمة بعملهم وبالسلع أو الخدمات التي يقدمونها". (مدحت، 2008، صفحة 25)

2.2.2. مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

- تعرف بأنها " نشاط أو منفعة يقدمها المصرف لعدد من العملاء ". (أحمد، 2019، صفحة 433)
 - بينما من منظور العملاء بأنها " البحث عن إحتياجات العملاء ورغباتهم من مصادر المعلومات المتعددة، ثم العمل على تلبيتها ضمن موارد المصرف وقدراته ومتابعة تطورها وتوفير التغذية الراجعة في حالة حدوث خلل أو خطأ عند الوفاء بهذه الرغبات والإحتياجات ". (محبوب، 2013-2014، صفحة ص77)
 - كما عرفت " بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة، أو أنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها".
- وينظر إلى مفهوم جودة الخدمة المصرفية من وجهتين:

الجودة الداخلية: حيث تركز الأولى على أساس الإلتزام بالمواصفات القياسية التي تكون الخدمة المصرفية التي قد صممت على أساسها.

الجودة الخارجية: حيث تركز على جودة الخدمة كما يدركها العملاء، فالجودة من الأساسيات التي تسبق رضا العملاء الذي يؤثر على قرار الشراء المستقبلي للعميل وإدراكاته، وبالتالي احتفاظ المصرف به. (خليل و مجاوي، 2015، صفحة 26)

3.2.2. مفهوم جودة الخدمات المصرفية الإسلامية:

تقدم المصارف لعملائها خدمات تتسم بدرجة عالية من التشابه من حيث الأداء والتنوع (التشكيلة) والسعر وطرق التوزيع والترويج، حتى بالنسبة للمصارف الإسلامية، فكما ذكر سابقا أن هناك العديد من الخدمات التي تشترك المصارف الإسلامية في تقديمها مع المصارف التقليدية، الأمر الذي يجعل الإسلامية تعمل في بيئة تنافسية بشكل كبير، وعليه فإن هناك دافعا قويا لدى المصارف الإسلامية لتطوير وتحسين خدماتها وتقديم خدمات بمستويات جودة عالية كاستراتيجية لتميز عن غيرها من المنافسين.

ومن ناحية الإلتزام الشرعي ينظر إلى جودة خدمات المصارف الإسلامية من جهتي نظر أيضا، وجهة نظر داخلية وهو ما يعرف بالجودة الشرعية، ووجهة نظر خارجية وهو ما يعرف بالإمتثال الشرعي. (عز الدين حمود، 2016، الصفحات 29-30)

- وما سبق يمكن إعطاء تعريف عام حول جودة الخدمات المصرفية الإسلامية والتي يمكن تعريفها بأنها " نفس الخدمة التي يعرضها المصرف الإسلامي التي يتوقع العملاء الحصول عليها، وذلك وفقا لمبدأ الشريعة الإسلامية". (من اعداد الطلبة)

3.2. جودة الخدمات المصرفية الإسلامية: العوامل المؤثرة فيها، أبعادها وأساليب قياسها

1.3.2. العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الإسلامية:

هناك عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمات وهي كالآتي:

أ. تحليل التوقعات: تحتاج المصارف إلى فهم إتجاهات الزبائن عند تصميمهم للخدمة المصرفية بحيث يكون هذا التصميم متفوقا على توقعات الزبون لأنها الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية الخدمة المقدمة ويمكن للزبائن أن يحققوا إدراكاتهم للخدمة المقدمة من خلال التمييز بين المستويات المختلفة للتنوعية.

ب. الخدمة المتوقعة: وهي تلك الدرجة من الجودة التي يرى الزبون وجوب وجودها وهذا المستوى من الجودة يصعب تحديده في الغالب إذ يختلف باختلاف خصائص الزبائن وحالاتهم فضلا عن اختلاف الخدمات التي يتوقعون وجودها في المصرف.

- الجودة المدركة: وهي إدراك المصرف لجودة الخدمة المقدمة له من قبل الزبون.
 - الجودة القياسية: ذلك المستوى من الخدمة المقدمة والتي تتطابق مع المواصفات المحددة أساسا.
 - الجودة الفعلية: وهي تلك الدرجة من الجودة والتي إعتاد المصرف تقديمها للزبائن.
- ت. تحديد جودة الخدمات: عندما يفهم المصرف حاجات الزبائن فإنه يجب أن يضع التحديد المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة المصرفية المقدمة، وهذا التحديد عادة ما يكون مرتبطا مع أداء العاملين في المصرف لمستوى وكفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة في إنجاز الخدمة المصرفية.
- ث. أداء العاملين: عندما تضع إدارة المصرف معايير الجودة للخدمة المصرفية المقدمة ويتحقق الإلتزام في تنفيذها من قبل موظفي المصرف فإنها في المقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب ويكون من المهم أن تتوقع إدارة المصرف تقييم الزبائن لجودة خدمة المصرف لهم وأن تكون هذه التوقعات عقلانية ويمكن تحقيقها. (أبو فزع، 2015، صفحة 17)

2.3.2. أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية:

- أ. الإعتدادية (Reliability) الموثوقية: وتتمثل في ثبات الأداء، أي الإلتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد المحدد وبشكل دقيق ومستقل. (الطاهر و بن عبد الله، 2020، صفحة 248)
- ب. الملموسية (tangibility): ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثلا لمعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الإتصال معهم، ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة

الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية، التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الداخلي وتصميم المحل أو المؤسسة وديكوره لخلق جو مريح للعميل. (بوعنان، 2006-2007، صفحة 72)

ت. الإستجابة (**Responsiveness**): وهي تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدراتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها. (رحمه و صديق، 2020، صفحة 209)

ث. الأمان (**security**): ضمانا لسرية في المعاملات مع المصرف والخلو من الخطورة والشك. (بوعنان، 2017، صفحة 370)

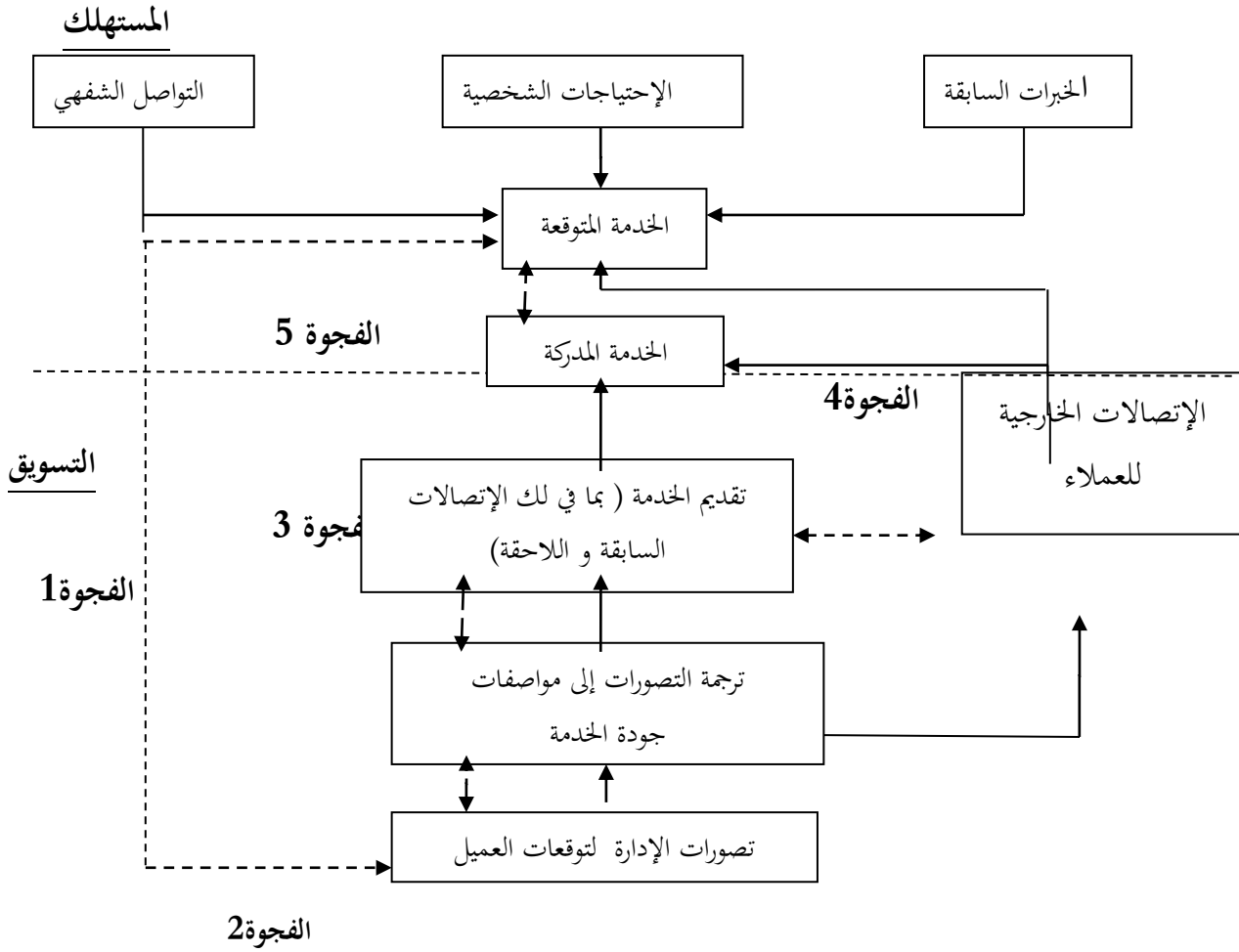
ج. التعاطف (**empathy**): يمثل التواصل الجيد والإهتمام بالعملاء وتفهمهم والعناية بهم. (الظاهر و بن عبد الله، 2020، صفحة 248)

3.3.2. أساليب قياس جودة الخدمة المصرفية:

هناك أسلوبين رئيسيين شائعين لقياس جودة الخدمة المصرفية:

أ. أسلوب **Parasuraman et al**: يستند هذا الأسلوب إلى توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لها فعلا، وذلك من خلال تصميم المقياس **SERVQUAL** والذي يسمى أيضا بنموذج الفجوات (**Model Graps**) أو نموذج (**PZB**) نسبة إلى أحرف مشتركة الأولى، ويشير إليه البعض "بنموذج الفجوة بين الأداء والتوقعات"، وعن طريق هذا النموذج يتم الحكم على جودة الخدمة من خلال المقارنة بين "ما يتوقعه العميل ومستوى الأداء الفعلي للمنظمة"، أي قياس مدى التطابق بين جودة الخدمة المقدمة للعميل بالفعل، وجودة الخدمة التي يتوقعها. (رشيد آل قاسم، 2011-2012، الصفحات 44-45)، وقد أوضح الباحثون أن الفجوة بين توقعات العملاء إدراكهم للجودة المقدمة تتكون في الحقيقة من خمسة فجوات، أربعة تتعلق بمقدم الخدمة وواحدة تتعلق بالعميل. (محبوب، 2013-2014، صفحة 90)

شكل رقم (1-2): فجوات الخدمة المصرفية حسب أسلوب SERVQUAL.



المصدر: فيلاي نجوى، سحنون عقبة، أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد 07، العدد 01، 2018، ص 373.

تتمثل هذه الفجوات فيما يلي:

- **الفجوة الأولى:** الفجوة بين توقعات العميل وتصورات الإدارة، قد تفكر أنها تعرف ما يتوقعه العملاء ويرغبون في الحصول عليه، في حين أن العملاء يتوقعون شيئاً مختلفاً تماماً.
- **الفجوة الثانية:** الفجوة بين تصور الإدارة ومواصفات جودة الخدمة، إذ أن الإدارة قد لا تضع مواصفات الجودة، أو تضع مواصفات غير واضحة، وفي حالات أخرى فإن الإدارة قد تضع مواصفات جودة واضحة ولكنها غير قابلة للتحقيق.
- **الفجوة الثالثة:** الفجوة بين مواصفات جودة الخدمة وتقديم الخدمة، حيث أن الإدارة السيئة أو المشكلات غير المنظورة، قد يمكن أن تقود إلى إخفاق مقدم الخدمة في الإيفاء بمواصفات جودة الخدمة، وقد يكون ذلك بسبب الخطأ البشري أو العطل الميكانيكي للتسهيل.

- **الفجوة الرابعة:** الفجوة بين تقديم الخدمة والاتصالات الخارجية، إذ يكون هناك عدم رضا للعملاء عن الخدمة بفعل التوقعات العملية الناتجة عن إتصال مقدم الخدمة ووعوده أو ربما يرتبط بعدم رضا العميل الذي قد يظهر عندما لا يفي التقديم الفعلي للخدمة بالتوقعات حسب إتصالات المنظمة.
 - **الفجوة الخامسة:** الفجوة بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة، وهذه الفجوة تظهر كنتيجة لواحدة أو أكثر من الفجوات السابقة، إذ أن هذه الفجوة تتعلق بالعملاء الذين لديهم تصوراتهم المسبقة عن الخدمات. (الباهي، 2015_2016، الصفحات 38-39)
- ب. أسلوب **Cronin & Taylor**: تبنى هذان الباحثان في قياس جودة الخدمة مقياس الأداء الفعلي، SERVPERF، إذ يعتمد على قياس الجودة بعدها شكلا من أشكال الإتجاهات نحو الأداء الفعلي للخدمة، ولم يختلف هذا المقياس عن الأسلوب الأول في الأبعاد الرئيسية المستخدمة في قياس جودة الخدمة. (رشيد آل قاسم، 2011-2012، صفحة 46)

3. عموميات حول رضا العميل

1.3. ماهية رضا العميل:

1.1.3. تعريف الرضا:

- الرضا هو مشاعر العميل بالفرح أو الإستياء بعد شراء المنتج، هذا الشعور ناجم عن مقارنة بين الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة والتوقعات التي يحملها العميل تجاه المنتج أو الخدمة .
- أما hoffma فقد عرف الرضا " على أنه مقارنة بتوقعات العميل مع الجودة المدركة لعناصر الخدمة " .
- بينما هوروز و شيلث sheth و haward فقد عرفا الرضا " على أنه الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافأة مقابل التضحية بالنقود و الجهد " . (حافظ و علي، 2021، صفحة 107)

2.1.3. تعريف رضا العميل:

- يعرف رضا على أنه درجة إدراك العميل لمدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات التي تلبي حاجاته و رغباته، بالإضافة إلى أنه الشعور الذي يوحى للزبون السرور الذي ينتج عندما تكون الخدمة مطابقة لتوقعات الزبون. (أبوفرع، 2015، صفحة 19)
- كما يعرف ايضا على أنه " مستوى الإحساس لدى الفرد عن المقارنة بين الأداء المدرك المنتج، وبين توقعات الفرد المتعلق بهذا الأداء " . (فهد ابراهيم، 2013، صفحة 25)
- ويتم تعريفه كذلك على أنه " البهجة التي يشعر بها العميل عندما يحقق الإشباع المطلوب والمتوقع الحصول عليه من منفعة الخدمة المصرفية، وأن الرضا يتكون من خلال مقارنة ما يتوقع العميل الحصول عليه، وما يحصل عليه فعلا " . (أحمد، 2019، صفحة 435)

2.3. أهمية وخصائص رضا العميل:

1.2.3. أهمية رضا العميل:

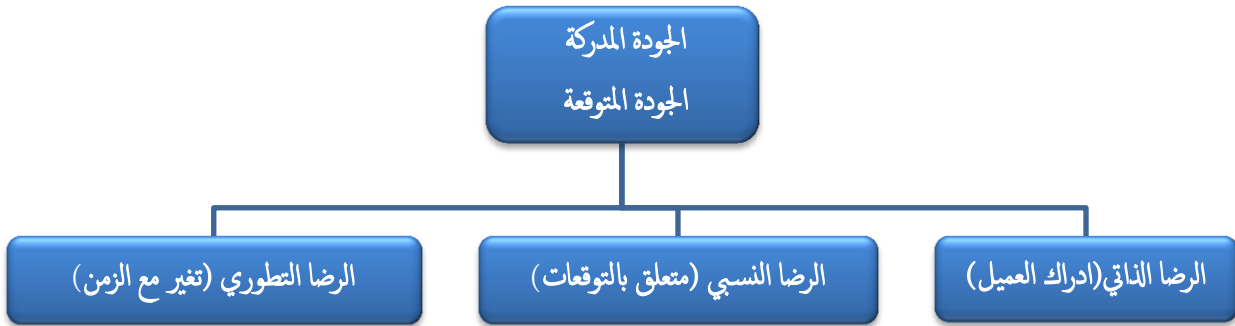
- أ. يساعد رضا العملاء في حصول المصرف على ثقة الجمهور، حيث يشجعهم هذا الشعور على تكرار التعامل مع المصرف، وفي هذا الصدد تشير الدراسات إلى أن تكلفة جذب عميل جديد تعادل في المتوسط خمسة أضعاف تكلفا الحفاظ على ولاء عميل واحد؛
- ب. التخفيض من تكلفة جذب عملاء جدد وذلك لأن العملاء الراضين يعتبرون بمثابة مصدر للإعلان الإيجابي عن المنظمة وخدماتها عن طريق ممارستهم للكلمة المنطوقة في تقديم نصائحهم للغير؛

ت. كما يعتبر رضا العميل ضروري للمصرف لما له من تأثير على تحسين مبيعاته من الخدمات المصرفية وبالتالي على ربحيته وبالنظر إلى رضا العملاء على أنه أصل من أصول المصرف فإن العملاء راضين الخدمات مصرف ما سيفضلون تعامل معه دون غيره من المصارف ما يجعل لهذا المصرف ميزة تنافسية في السوق. (عز الدين حمود، 2016، صفحة 62)

2.2.3. خصائص رضا العميل:

يمكن التعرف على طبيعة الرضا من خلال الخصائص الثلاث الموضحة في الشكل التالي:

شكل رقم (1-3): خصائص الرضا



Source : Daniel ray, (2001) mesure et développer la satisfaction des cliets, 2^{ème} Tirage édition, d'organisation, paris, p24

وتتمثل خصائص الرضا في التالي:

- أ. الرضا الذاتي: يتعلق رضا العميل هنا وبعنصرين أساسيين هما طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للعميل من جهة والإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة أخرى، فالعميل يحكم على جودة الخدمة من خلال ما يتوقعه من الخدمة لذلك يمكن أن يرى بعض العملاء أن الخدمة المقدمة أحسن من الخدمات المنافسة ويراها البعض الآخر بأنها أقل جودة من الخدمات الموجودة بالسوق، و من هنا تظهر أهمية الانتقال من النظرة الداخلية التي تركز على (الجودة-المطابقة) إلى النظرة الخارجية التي تعتمد على (الجودة-الرضا)، فالمؤسسة يجب أن لا تقدم خدمات وفق مواصفات ومعايير محددة، و إنما تنتج وفق ما يتوقعه ويحتاجه العميل.
- ب. الرضا النسبي: يتعلق الرضا هنا بالتقرير النسبي فكل عميل يقوم بالمقارنة من خلال نظريته لمعايير السوق، فبالرغم من أن الرضا ذاتي إلا أن يتغير حسب مستويات التوقع، ففي حالة عميلين يستعملان نفس الخدمة في نفس الشروط يمكن أن يكون رأيهما حولها مختلف تماما لأن توقعاتهما الأساسية نحو الخدمة مختلفة، وهذا مايفسر لنا بأنه ليست الخدمات الأحسن هي التي تباع بمعدلات كبيرة وإنما هي التي تكون الأكثر توافقا مع توقعات العملاء.

ت. الرضا التطوري: يتغير رضا العميل من خلال تطوير هاذين المعيارين مستوى التوقع من جهة ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى، فمع مرور الزمن يمكن لتوقعات العميل أن تعرف تطورا نتيجة لظهور خدمات جديدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة وذلك بسبب زيادة المنافسة ونفس الشيء بالنسبة لإدراك العميل لجودة الخدمة الذي يمكن أن يعرف هو أيضا تطورا خلال عملية تقديم الخدمة، إن قياس رضا العميل أصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات عن طريق الأخذ في الحسبان جميع التغيرات الحاصلة. (بوعنان، 2006-2007، الصفحات 115-116)

3.3. قياس رضا العميل وعلاقته بجودة الخدمة:

1.3.3. العوامل المؤثرة على رضا العملاء:

أثبتت الكثير من الدراسات والأبحاث التي أجريت بشأن مستوى رضا العملاء أنها قابلة للتغيير إستجابة لعدد من العوامل التي من أهمها:

- أ. الحاجة الشخصية للعميل والتي تتمثل بنوع الخدمة التي يحتاجها العميل؛
- ب. البدائل المتاحة للعميل التي تتمثل بنوع الخدمة التي يحتاجها العميل؛
- ت. البدائل المتاحة للعميل والتي تتمثل بالخدمات التي تقدمها شركات الحوالات ومؤسسات الصرافة وصناديق التوفير وشركات التمويل وغيرها؛
- ث. الخبرة السابقة: وهي تعرض العميل لنفس الخدمة ودرجة معرفته بطبيعتها بعد التجربة؛
- ج. الوعود المعلن عنها من المصرف بخصوص خدماته؛
- ح. المثبرات الدائمة: العناصر التي تزيد من رغبة العميل تجاه جودة الخدمة المقدمة كالأصدقاء والزملاء والترويج وغيرها. (أحمد، 2019، الصفحات 436-437)

2.3.3. قياس رضا العملاء:

هناك العديد من الأدوات لقياس رضا العملاء أبرزها مايلي:

- أ. نظام الشكاوي والمقترحات: شكاوي العميل هي التعبير عن عدم الرضا (عدم القبول) وباقتناع المؤسسة أن مركز عملياتها هو العميل يجعلها تعمل على وضع نظام سهل للعملاء بغرض تقديم شكاوهم وإقتراحاته للمؤسسة مثال من خلال تخصيص خط هاتفي للعملاء مجانا أو بريد الكتروني، سجلات لتسجيل الملاحظات، وهذا يساهم في

الكشف عن الجوانب الضعف مما يؤدي إلى قيام المؤسسة بإجراءات تصحيحية سريعة واتخاذ القرارات اللازمة التي من شأنها تحسين الأداء وتعزيز الرضا.

ب. **المسح الميداني لرضا العميل:** تقوم المؤسسة بمسوحات ميدانية من خلال توزيع إستبيانات لقياس مستوى رضا العملاء للتعرف أكثر عن وجهة نظر العملاء اتجاه الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة وكذا رأيهم في الخدمات التي تمنحها المؤسسات المنافسة كل هذا يتم بعد عملية جمع البيانات وترتيبها وبعدها قياس وتحليل الرضا.

ت. **التسويق الوهمي:** يجري فيه إستخدام أفراد لتقمص دور العميل المزيف وتثبيت نقاط الضعف والقوة التي يراها من خلال شراء منتجات المؤسسة والمقارنة قصد اختيار كفاءة وفعالية العاملين في التعامل مع مختلف الموافق.

ث. **تحليل العملاء المتوقفين عن التعامل مع المؤسسة:** حيث تقوم المؤسسة بالإتصال بالعملاء الذين أوقفوا تعاملهم مع المؤسسة وتحولوا إلى مؤسسة أخرى لمعرفة سبب حدوث ذلك من جهة ومن جهة أخرى مراقبة معدل العملاء الذي تفقدتهم، فتزايد معدلاتهم يعني أن المؤسسة لم تنجح في إرضائهم.

ج. **المقابلات الشخصية والاتصال بالعملاء الحاليين:** يقدم كل من المدراء ممثلي المؤسسة مندوبي المبيعات بمقابلات شخصية تسمح لهم باستطلاع مستوى الرضا ومدى التغيير في التوقعات، تهدف عملية قياس رضا العملاء إلى معرفة درجة رضاهم من عدمه اتجاه ما تقدمه المؤسسة من خلال السلوكيات التي يعبر بها العملاء عن مدى إستجابة الخدمة لتوقعاتهم المسبقة عنه. (مزبان، 2011-2012، صفحة 67)

3.3.3. علاقة جودة الخدمة برضا العملاء:

إن العلاقة "الرضا تؤدي إلى الجودة" خاطئة والصحيح هو أن "الجودة تؤدي إلى الرضا"، والدليل على ذلك أصبح رضا الزبائن هدفا رئيسيا من أهداف الجودة على إعتبار أن الجودة تهدف إلى الإرتقاء بمستوى الخدمة تحقيق لرضا الزبائن لذا أصبحت المؤسسة الناجحة هي التي تأخذ تطويرها وفي عملية التقييم المستمر لها، وذلك من خلال تحديد إجراءات واضحة لشكاوي الزبائن واقتراحاتهم والتعامل معهم، وبعد الجهد ممكن توفير الخدمات لكل شخص بما في ذلك ذوي الإحتياجات الخاصة لكل زبون معاملة خاصة به كل هذا من أجل رضا زبون عن جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة وأن الرضا يبقى بالنسبة لها بمقابلتها حاجات ورغبات وتوقعات الزبائن سواء كانت هذه الرغبات أول الحاجات والتوقعات قد تم الإفصاح عنها أم لا وأن على المؤسسة قد إتبع أسلوبا أو أكثر في قياس الزبائن وسبب الحصول على آرائه والزبون الوحيد وملاحظات وشكاوي ومقترحة الزبائن لذلك تبذل المؤسسة جهود نحو تحقيق المزيد من الرضى من خلال الإستجابة للرغبات وتوقعات والإستماع إلى الملاحظات والشكاوي. (درويش، 2009، صفحة 34)

خلاصة الفصل الأول:

وفقا لما تم التطرق إليه في هذا الفصل، فقد تم الإشارة إلى لتعريف ونشأة المصارف الإسلامية وأهميتها وخصائصها التي تهدف إلى تحقيق العدالة الإجتماعية والاقتصادية من خلال نظام مصرفي يعتمد على القيم والمبادئ الإسلامية، وتم التعرف على مصادر أموالها "الداخلية والخارجية" مع ذكر الصيغ القائمة على المشاركة والأخرى على المديونية.

كماتناولنا تعريف الخدمات المصرفية الإسلامية وأنواعها وتطوراتها، وكذلك إلى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية التي دورًا أساسيًا في رضا العملاء وولائهم للبنوك الإسلامية. حيث تشمل العوامل المؤثرة وأبعادها وأساليب قياسها.

ثم تطرقنا إلى تعريف رضا العميل وأهميته وخصائصه والعوامل المؤثرة وقياسه وأخيرا عرضنا جودة الخدمات المصرفية برضا العملاء، وهكذا فإن ارتفاع معايير جودة الخدمة المصرفية الإسلامية ورضا العملاء يُعدان ضروريين لنجاح واستمرارية الصيرفة الإسلامية.

-الفصل الثاني-

عرض تجارب بعض الدول في التحول إلى الصيرفة

الاسلامية مع الاشارة لحالة الجزائر-

تمهيد:

تعد صناعة التمويل الإسلامي الدافع الأساسي في أي قطاع اقتصادي لأي دولة ما، فهو يعتبر من أكثر القطاعات حيوية والأسرع نمواً، فخلال السنوات الأخيرة شكلت الصيرفة الإسلامية نجاحات كبيرة وأصبحت صناعة حديثة تجذب اهتمام المصارف إهتمام العديد من المصارف والمؤسسات المالية الدولية والأطراف الفاعلة في النظام المالي العالمي.

وإختارت بعض المصارف مدخل التحول الكامل إلى العامل المصرفي الإسلامي من خلال التخلي كلياً عن المعاملات و المنتجات المصرفية الربوية وإحلالها بمنتجات ونشاطات مصرفية قائمة على مبادئ الشريعة الإسلامية وفيما يلي نقوم بعرض بعض التجارب الرائدة في التحول إلى الصيرفة الإسلامية

وسيتيم في هذا الفصل التطرق إلى النقاط الرئيسية التالية:

1. تجارب بعض الدول في التحول إلى الصيرفة الإسلامية.

2. الصيرفة الإسلامية في الجزائر.

1. تجارب بعض الدول في التحول إلى الصيرفة الإسلامية

1.1. تجربة الصيرفة الإسلامية في السودان

1.1.1. الجهاز المصرفي في السودان:

النظام المصرفي في السودان صاحبه سمات وخصائص ميزته عن المصارف في الدول الأخرى، إتسمت فترة 1903-1977 بالتعامل وفق آليات النظام التقليدي القائم على التعامل وفق أسعار الفائدة أخذاً وعطاءً، وبعد إنشاء مصرف السودان قرر مجلس الإدارة في فيفري 1960 إعادة النظر في كل ما يتعلق بالإئتمان المصرفي، وفي ظل الإنفتاح الإقتصادي عام 1975 تم إفتتاح العديد من مصرف القطاع المشترك والتي يساهم فيها رأس المال المحلي والأجنبي منها مصرف فيصل الإسلامي 1977، وعلى أثر تقنين حرمة الربا في قانون المعاملات السوداني أصدر مصرف السودان منشورا يقضي بإيقاف التعامل بسعر الفائدة باعتباره ربا محرما شرعا، وقد ألزم المنشور الصادر في ديسمبر 1984 جميع المصرف التجارية والمتخصصة بالعمل وفق النظام الإسلامي والصيغ الإستثمارية الإسلامية.

في الفترة 1990-2005 شهد القطاع المصرفي السوداني بعض التطورات بغرض الإصلاح والتطوير حتى يكون نموذج للعمل المصرفي الإسلامي في العالم عموما تمثلت في إنشاء الهيئة العليا للرقابة الشرعية للجهاز المصرفي والمؤسسة المالية وسوق الخرطوم للأوراق المالية بالإضافة لصندوق ضمان الودائع المصرفية وشركة السودان للخدمات المالية، باعتبارها برامج إصلاح إقتصادي ومالي تهدف إلى تقوية وتعزيز القدرة في مواجهة المصارف العالمية.

وشهد ما بعد 2005 (اتفاقية السلام ما بين الشمال والجنوب السوداني)، قيام نظامين مصرفين في السودان خلال الفترة الإنتقالية وهما "نظام مصرف إسلامي في شمال السودان ونظام مصرف تقليدي في جنوب السودان، وقد بدأ بتنفيذ البند 14 السودان.

وقد بدأ بتنفيذ البند 14 " التمويل في المرحلة الانتقالية "من اتفاقية بروتوكول قسمة الثروة (مرحلة السلام 2005)، الذي يؤكد الالتزام بالمبادئ الأساسية والمتماثلة في وحدة المصرف المركزي، وحدة السلطة النقدية وحدة السياسة النقدية، وحدة العملة ودور مصرف السودان المركزي في الاستقرار الاقتصادي.

وتم وضع الهيكل التنظيمي والإداري لفرع الجنوب (مصرف جنوب السودان)، وتدريب بعض الموظفين من أبناء جنوب السودان، وتم إعداد التصور لعمل إدارات المصرف في مرحلة السلام وتواصلت خلال عام 2005 الإجراءات الخاصة بإصدار العملة الجديدة وهيكله مصرف السودان المركزي.

وفي ظل الفترة 2005-2011 استمر العمل بالنظام الإسلامي التقليدي في السودان إلى غاية التاسع من جويلية 2011 تم إيقاف العمل بالنظام التقليدي وذلك بانفصال الجنوب، واستمر فيما بعد العمل بالنظام الإسلامي.

وقد عمل مصرف المركزي السوداني في نصف الثاني وتستمر سياسات الجهاز المصرفي السوداني لعام 2012 بصورة أساسية على أهداف البرنامج الإقتصادي الثلاثي للدولة (2012-2014)، والذي هدف إلى تحقيق الإستقرار

الإقتصادي، من خلال السعي نحو معالجة الآثار السالبة الناتجة عن انفصال الجنوب من عام 2011 على إتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير وهذا نتيجة فقدان حوالي 90% من حصلة الصادرات وحوالي 40% من الإيرادات العامة، ليتمكن المصرف السوداني من التوسع في شراء وتصدير الذهب والذي بلغت حصيلته 1.008 مليون دولار لعام 2011، مقارنة بمبلغ 1.665.3 مليون دولار في عام 2010 بنسبة زيادة بلغت 37.9% بالإضافة إلى ذلك فقط تم الحصول على بعض القروض من الهيئات والمؤسسات والصناديق العربية.

وصدرت عام 2015 سياسات من مصرف المركزي السوداني متسقة مع أهداف الموازنة العامة للدولة للعام 2015 والبرنامج الإقتصادي الخماسي (2015-2019) مستهدفة المساهمة في تحقيق الإستقرار الإقتصادي، المتمثل في استقرار المستوى العام للأسعار وتحسين أداء ميزان المدفوعات بغرض تخفيف العجز إلى الحدود الآمنة، وتحقيق استقرار سعر الصرف عبر تنظيم وضبط سوق النقد الأجنبي، وكذلك تهيئة البيئة المالية المناسبة بما يحقق الإستقرار المالي والكفاءة في عملية استقطاب وتخصيص الموارد المالية المصرفية اللازمة لتمويل النشاط الإقتصادي، والمساعدة في تطوير سوق رأس المال بهدف جذب رؤوس الأموال المحلية والأجنبية بما يحقق النمو الإقتصادي المستدام والعمل على تعزيز ونشر برامج التمويل الأصغر مما يدفع عجلة التنمية ويخفف من حدة الفقر.

وفي عام 2016 صدرت سياسات المصرف المركزي السوداني متسقة مع أهداف الموازنة العامة للدولة والبرنامج الخماسي للإصلاح الإقتصادي (2015-2019)

وقد عمل الجهاز المصرفي السوداني عام 2017 على تحقيق التوازن الداخلي والخارجي وتحقيق الإستقرار الإقتصادي واستدامة النمو والتنمية المتوازنة، والمساهمة الفاعلة في إنقاذ أهداف البرنامج الخماسي للإصلاح الإقتصادي في عامه الثالث 2017، التعاون مع الجهات ذات الصلة على تحقيق معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي قدره 5.3% وإحتواء معدلات التضخم في حدود 17% في المتوسط بالإضافة إلى أحداث إستقرار في سعر الصرف من خلال زيادة موارد النقد الأجنبي وترشيد الطلب عليه ومن ثم تحسين موقف ميزان المدفوعات.

وتستمر جهود السودان عام 2018 في تحقيق الإستقرار النقدي والمالي للمساهمة في تحقيق النمو المستدام ومواصلة مع أهداف البرنامج الخماسي لعامه الرابع 2018.

تشير إلى أنه يوجد 37 مصرف العاملة بالسودان كلها تخضع للقواعد الشرعية الإسلامية، بحيث هناك سياسات من المصرف المركزي السوداني على تطوير وتعميق أسلمة الجهاز المصرفي والمؤسسات المالية وذلك بتفعيل دور الهيئة العليا للرقابة الشرعية وهيئات الرقابة الشرعية بالمصارف والمؤسسات المالية عن طريق الأتي:

إحكام التنسيق بين الهيئة العليا للرقابة الشرعية وهيئات الرقابة الشرعية بالمصارف والمؤسسات المالية مع الالتزام بالتطبيق العملي للمواجهات الفقهية لمختلف صيغ التمويل الإسلامي مع التركيز على الأتي:

أ. تفعيل سوق ما بين المصارف والمؤسسات المالية؛

ب. ابتكار أدوات مالية جديدة تساعد في إدارة السيولة؛

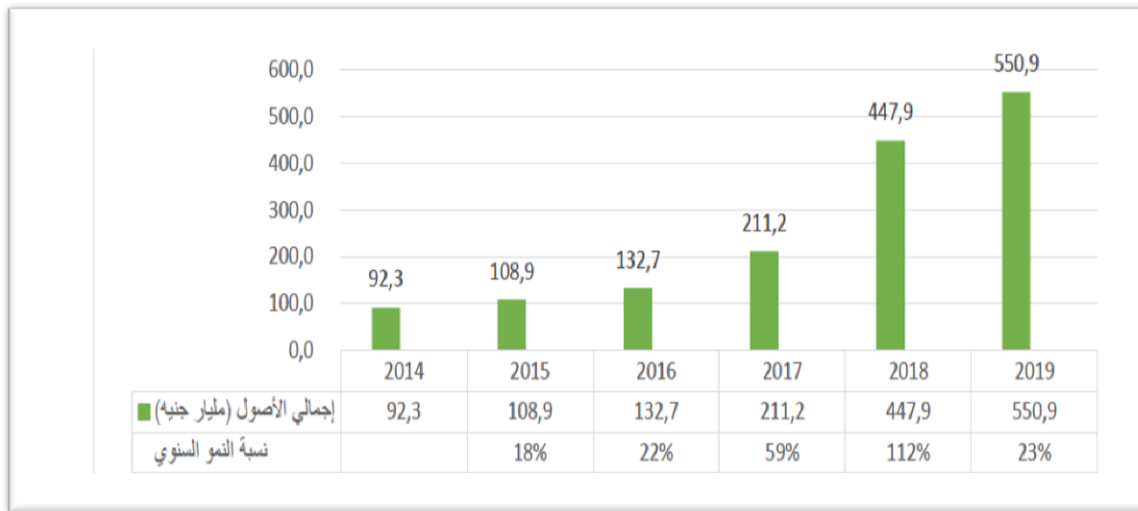
- ت. أدوات وصيغ التمويل بالنسبة للتمويل الأصغر والصغير المتوسطة؛
- ث. إعداد مرشد فقهية لصيغ الإجارة والإجارة الموصوفة في الذمة والإجارة المنتهية بالتمليك والاعتمادات المستندية؛
- ج. أدوات التحوط المالي مثل السلم الموازي والإستصناع الموازي وأدوات أخرى؛
- ح. رفع قدرات العاملين في الجوانب الشرعية والفقهية المتعلقة بالعمل المصرفي وبصفة خاصة فقه المعاملات وذلك بالتعاون مع الجهات ذات الصلة. (حملة و زبار، 2017، الصفحات 245-247)

2.1.1. تطور الصيرفة الإسلامية في السودان:

حتى يتسنى لنا التعرف على وضعية المصارف الإسلامية في السودان يجب التعرف على تطور أبرز المؤشرات من إجمالي أصول المصارف الإسلامية وإجمالي الودائع والتمويلات المقدمة من المصارف الإسلامية، وقد تم رصد تطور هذه المؤشرات خلال الفترة.

أ. تطور إجمالي أصول المصارف الإسلامية في السودان 2014-2019: يبلغ عدد المصارف الإسلامية العاملة في السودان 37 مصرفاً، موزعة بين مصارف متخصصة وأخرى تجارية. (بن مشيمش حليلة، 2019-2020، صفحة 77)

شكل رقم (1-2): تطور إجمالي أصول المصارف الإسلامية في السودان (2014-2019)



المصدر: بن مشيمش حليلة، تطبيق النظام المصرفي المزدوج الملائم للصيرفة الإسلامية، أطروحة دكتوراة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، علوم إقتصادية، مالية وإقتصاد إسلامي، جامعة فرحات عباس، 2020، ص 76.

لقد عرفت أصول المصارف الإسلامية بالنظر إلى بيانات الشكل أعلاه تطور بشكل واضح، إذ يلاحظ أنه هناك زيادة بمعدل 18% بين سنتي 2014 و 2015 في إجمالي أصول المصارف الإسلامية العاملة بالسودان إذ أنه إرتفع من 92,3 مليار جنيه سنة 2014 على 108 مليار جنيه سنة 2015، وإرتفعت الأصول بنسبة 22% بين سنتي

2015 و 2016 حيث ارتفع إجمالي الأصول من 108,9 مليار جنيه سنة 2015 إلى 132,7 مليار جنيه سنة 2016، ما لاحظناه من خلال هذا الشكل أن هذه الأصول بقيت ترتفع بمعدلات متزايدة وواضحة لبقية السنوات حيث أنه وصل إجمالي الأصول في 2019 إلى 550,9 مليار جنيه يعود السبب في هذه الزيادة إلبارتفاع مكونات الأصول وأيضا ارتفاع الأرصدة لدى المصرف المركزي.

ب. تطور إجمالي ودائع المصارف الإسلامية في السودان 2014 - 2019: إجمالي ودائع المصارف الإسلامية في

السودان تنقسم إلى ودائع جارية وودائع ادخارية واستثمارية، والجدول الموالي يوضح تطور إجمالي الودائع خلال

هذه الفترة. (بن مشيمش حليلة، 2019-2020، صفحة 78)

جدول رقم (2-2): تطور إجمالي ودائع المصارف الإسلامية في السودان (2014 - 2019)

السنوات	الودائع الجارية	نسبة نمو الودائع الجارية	الودائع الاستثمارية	نسبة نمو الودائع الاستثمارية	الودائع الإيداعية	نسبة نمو الودائع الإيداعية	أخرى	إجمالي الودائع المصرفية	نسبة نمو إجمالي الودائع المصرفية
2014	24,51		18,08		0,92		4,51	48,01	
2015	29,37	19,8%	22,61	25,1%	8,62	832,6%	2,81	63,42	32,1%
2016	37,69	28,3%	26,94	19,1%	11,82	37,1%	3,01	79,46	25,3%
2017	65,90	74,8%	44,72	66,0%	24,92	110,8%	3,58	139,11	75,1%
2018	147,43	123,7%	100,02	123,7%	43,13	73,1%	11,73	302,31	117,3%
2019	185,47	25,8%	102,21	2,2%	68,69	59,3%	5,45	361,81	19,7%

المصدر: بن مشيمش حليلة، تطبيق النظام المصرفي المزدوج الملائم للصيرفة الإسلامية، أطروحة دكتوراة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، علوم إقتصادية، مالية وإقتصاد إسلامي، جامعة فرحات عباس، 2020، ص 71.

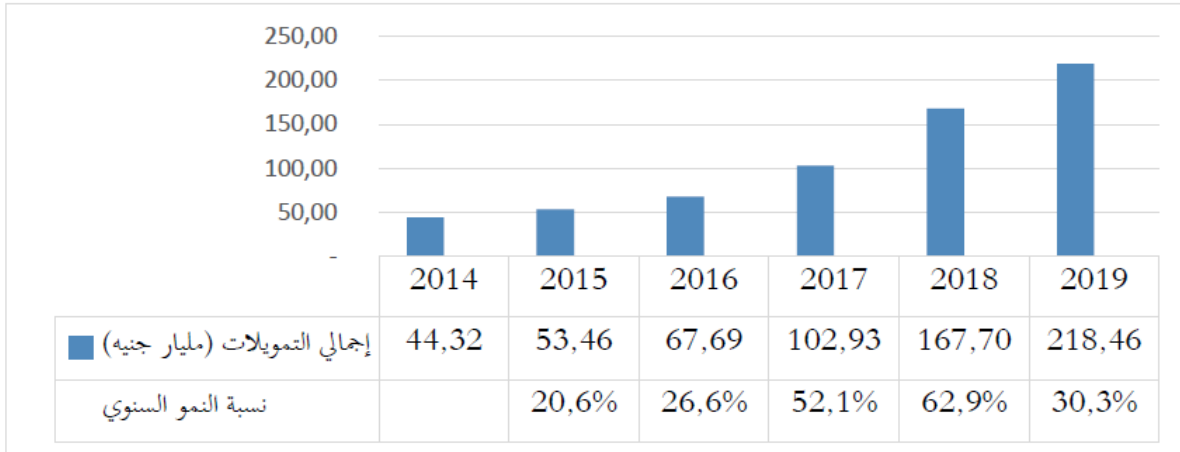
يبين الجدول أعلاه التزايد المستمر في نمو وإجمالي ودائع المصارف الإسلامية في السودان خلال فترة 2014 - 2019، تبين أنه في سنة 2014 كان إجمالي الودائع المصرفية يقدر 48,01 مليار جنيه ليرتفع إلى 63,42 مليار جنيه سنة 2015 وذلك بنسبة نمو قدرت ب 32% وارتفع إلى 79,46 سنة 2017 بنسبة نمو قدرت ب 25,3% إلى أن وصل إجمالي الأصول إلى 361,81 مليار جنيه سنة 2019 يعود هذا التزايد على زيادة ثقة العملاء في المصارف الإسلامية وكذلك إلى سياسات هذه المصارف التي تبعد الربا في كل معاملاتها وأيضا سياسات المصرف المركزي السوداني الذي يعمل على استقطاب المدخرات الوطنية وتوجيهها نحو تمويل الأنشطة الإقتصادية.

ت. تطور إجمالي تمويلات المصارف الإسلامية في السودان (2014 - 2019): يشمل التمويل المصرفي إجماليا

لتمويل الممنوح للقطاعين العام والخاص وبالعملات المحلية والأجنبية بواسطة المصارف الإسلامية العاملة في

السودان، ويرصد الشكل الموالي تطور إجمالي التمويل المصرفي الممنوح في الفترة (2014 - 2019)

شكل رقم (2-3): تطور إجمالي تمويلات المصارف الإسلامية في السودان (2014-2019)

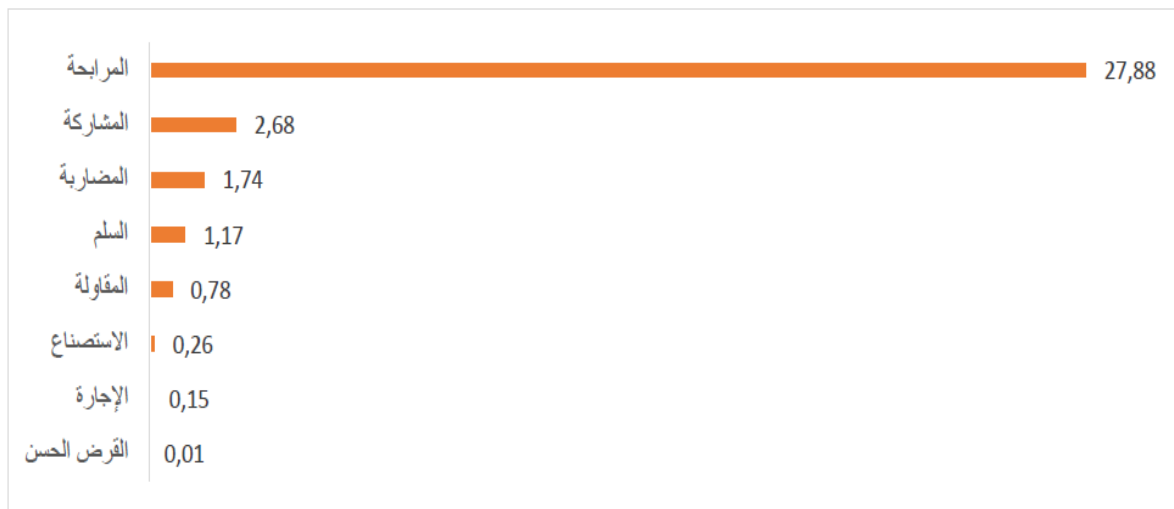


المصدر: بن مشيمش حليلة، تطبيق النظام المصرفي المزدوج الملائم للصيرفة الإسلامية، أطروحة دكتوراة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، علوم إقتصادية، مالية وإقتصاد إسلامي، جامعة فرحات عباس، 2020، ص 71.

يتضح لنا من خلال هذا الشكل أنه هناك تطور ملحوظ في إجمالي التمويلات حيث نرى أنها إرتفعت من 44,32 مليار جنيه سنة 2014 إلى 55,46 مليار جنيه سنة 2015 بنسبة نمو قدرت ب 20,6% وإرتفع أيضا إلى 67,69 مليار جنيه سنة 2016 وواصلت إجمالي التمويلات بالارتفاع إلى أن وصلت في سنة 2019 إلى 218,46 بنسبة نمو قدرت ب 30,3% وتوجه هذه التمويلات لدعم القطاعات العامة والخاصة.

يتم تقديم التمويلات في المصارف الإسلامية في السودان عبر مختلف صيغ التمويل الإسلامية، مثل المراجعة والمضاربة والمشاركة والسلم والإستصناع، والشكل الموالي يُوضح توزيع التمويل المصرفي حسب الصيغ التمويلية سنة 2019:

شكل رقم (2-4): توزيع التمويل المصرفي الإسلامي لسنة 2019 حسب أهم الصيغ الإسلامية (مليار جنيه)



المصدر: بن مشيمش حليلة، تطبيق النظام المصرفي المزدوج الملائم للصيرفة الإسلامية، أطروحة دكتوراة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، علوم إقتصادية، مالية وإقتصاد إسلامي، جامعة فرحات عباس، 2020، ص 81.

من خلال البيانات الإحصائية الموجودة في الجدول أعلاه، الذي يمثل "توزيع التمويل حسب الصيغ التمويلية سنة 2019" إذ نجد أن المراجعة تمثل أكبر مبلغ من التمويلات المصرفية الإسلامية والتي تقدر ب 27,88 مليار جنيه ثم بعد ذلك تليها صيغة المشاركة بمبلغ نمو قدر 2,68 مليار جنيه، ثم تليها المضاربة بمعدل 1,74 مليار جنيه، ثم تليه السلم والمقاولة والإستصناع على التوالي بمبلغ 1,17 مليار جنيه، 0,78 مليار جنيه، 0,26 مليار جنيه، بينما الإجارة 0,15 مليار جنيه وأخيرا القرض الحسن الذي يمثل أقل مرتبة بمبلغ قدر 0.01 من خلال هذا الشكل نرى أن صيغة المراجعة هي التي تعتمد المصارف الإسلامية السودانية بشكل كبير.

3.1.1. تقييم تجربة السودان في التحول إلى النظام المصرفي الإسلامي:

إن أسلمة النظام المصرفي في السودان بالكامل إلى نظام مصرفي إسلامي هو تحقيقه للهدف الأسمى وهو التخلص الكامل من كل ما يخالف أحكام الشريعة الإسلامية في مدى زمني محدود، وإكتسابه المصدقية والثقة من طرف المجتمع، إلا أنه من جانب آخر ينطوي على مخاطرة كبيرة ذلك أن القرارات التي سيتخذها المصرف من هذا الأسلوب ستكون كبيرة، مما قد يعرضه لأزمة سيولة خانقة يترتب عنها عدم تلبية طلبات سحب الودائع، وتوقف بعض الأنشطة المصرفية، ومع استمرار الوضع قد يتعرض المصرف للمسائلة القضائية عن حقوق المودعين وكيفية استرجاعها، بالإضافة إلى المشاكل القانونية، والإدارية، والتدريبية، وغيرها إضافة إلى سلبيات أخرى تتمثل في :

أ. إرتفاع معدل أخطاء العمل؛

ب. إنخفاض معدل الأداء لعدم تلقي القوى العاملة التدريب اللازم لمواجهة المهام الجديد؛

ت. زيادة نفقات العمل؛

ث. إرتفاع حدة الإشراف؛

ج. إنخفاض مستوى الروح المعنوية لدى القوى العاملة في المصرف.

وفي هذا الإطار يتفق العديد من الباحثين على أن التحول الكلي دفعة واحدة يبدو ممكناً من الناحية النظرية، إلا أنه لا يمكن تطبيقه عملياً في ظل إقتصاد تقليدي ربوي نتيجة الأضرار السلبية المحتمل حدوثها والتي تستمر آثارها لسنوات عديدة وتعطي انطباع سيء لدى المصرف التقليدي الأخرى حول تجربة التحول بهذا الأسلوب وهنا يجب الإستفادة من تجارب تحول مصرف سابقة واعتماد أنظمتها وبرامجها وخبراتها في تطبيق أسلوب التحول الكلي والنظر فيما يتلاءم وطبيعة وظروف كل مصرف.

تعتبر تجربة السودان في أسلمة النظام المصرفي ذات طبيعة خاصة ومثالا مميذا بحكم أن النظام المصرفي بكامله يعمل وفق الشريعة الإسلامية بما في ذلك المصرف المركزي وهو ما ساهم في نجاح عملية الأسلمة، وأن اختيار المنهج الإسلامي وتطبيقه عملياً يعني تحول إقتصاد الدولة بكامله إلى إقتصاد يعمل وفق الأسس الشرعية والمصرف السودانية هي أحد

وسائل التطبيق الإقتصادي لتنفيذ التوجه الإسلامي التي نجحت في تطبيقه بإعلان التحول الفوري وإلتزام الشريعة الإسلامية في المعاملات المصرفية.

من جهة أخرى تبرز المساهمة الفاعلة لمصرف السودان المركزي والحكومة في دعم التوجه الكلي نحو العمل المصرفي الإسلامي من خلال إيجاد أدوات مالية تتوافق والشريعة الإسلامية في علاقته مع المصرف والمؤسسات المالية، وتشجيع إنشاء مصارف إسلامية بمنح إعفاءات لها كإعفاء مصرف فيصل الإسلامي من الضرائب، وتأسيس هيئة عليا للرقابة الشرعية تتولى التأكد من تطبيق الشريعة الإسلامية.

ومن جانب آخر نجد جهود الحكومة في تدعيم البنية التحتية بمؤسسات مالية ومصرفية ومنها إقامة سوق مالي إسلامي تحكمه ضوابط إسلامية وأدوات مالية مجازة شرعا. من مجمل الإيجابيات التي صاحبت تجربة السودان إلا أنه يعاب عليها الملاحظات التالية:

أ. إتخاذ قرار التحول كان بشكل فوري للتعامل وفق الشريعة الإسلامية بقرار جمهوري دون الأخذ بالتدرج على

مراحل ما كان له بعض الآثار الجانبية على موضوع معالجة الفوائد المتعلقة بالمعاملات الداخلية والخارجية

ب. كنتيجة لعدم جاهزية المصرف التجارية وإستعدادها التحول الفوري، وعدم إستعداد مصرف السودان المركزي

لهذه المرحلة فقد ترك للمصرف حرية تنفيذ التحول فكان من الطبيعي أن تشهد تطبيقات خاطئة لصياغة التمويل

الإسلامي من النواحي الفنية والشرعية والقانونية.

ت. مواجهة صعوبات من حيث تكييف العقود الربوية على أساس عقود إسلامية ونقص الخبرة في التمويل الإسلامي

وعدم وجود هيئات للرقابة الشرعية وصعوبة تحويل التسهيلات الممنوحة فكانت مكونة من عمليات ربوية

وإسلامية مما أعطى صورة غير واضحة عن أسلمة المصرف.

ث. تشكيك الباحثين الإقتصاديين في أسلمة النظام المصرفي في السودان بشكل كامل، وتصنيفها ضمن الدول التي

تعرف ازدواجية مصرفية إسلامية في الشمال، وتقليدية في الجنوب. (معاري، 2022، الصفحات 1228-1229)

2.1. تجربة المصارف الإسلامية في ماليزيا:

1.2.1. نشأة المصارف الإسلامية في ماليزيا:

بدأ الحديث عن المصارف الإسلامية في ماليزيا في عام 1963 عندما بدأ الماليزيون المسلمين يهتمون بعمل آلية

تقوم بادخار المال لتمكينهم من الحج حيث قاموا بتأسيس منظمة إسمها تابونغ حجي (TaboHaji) تأسست في نوفمبر

عام 1962، وبدأت العمل رسميا عام 1963.

وتعود فكرة إنشاء الصندوق إلى الإقتصادي "إنكو عزيز" Aziz Ungku حينما دعا إلى إنشاء مؤسسة غير ربحية تقوم على ادخار أموال الماليزيين الراغبين في الحج وإستثمارها في طرق تتوافق مع الشريعة الإسلامية ولا تدخل فيها الفوائد التي يتم الحصول عليها من المصرف التقليدية، وقد حققت هذه الهيئة نظاما ادخاريا خديما إسلاميا بعيدا عن مشكلات المصرف الربوية.

بعد نجاح هذا النموذج للادخار الإسلامي بدأ الاهتمام الحكومي بعمل مصرف إسلامية مستقلة ترجم ذلك في عام 1981 بتأسيس هيئة عامة تتكون من عشرين خبيرا مصرفيا لدراسة إمكانية عمل مصارف إسلامية في ماليزيا ورفع النتائج للحكومة وكانت النتائج إيجابية أي أنه يجب عمل قانون مستقل لعمل المصارف الإسلامية. وهو ما تم تجسيده فعليا في 07 أبريل 1983 من خلال إصدار قانون المصرف الإسلامية (IBA) والذي أعطى الصلاحية التامة لمصرف نيغارا للإشراف على المصرف الإسلامية وتنظيمها.

تلاه في 01 جويلية 1983 إقامة أول مصرف إسلامي مستقل تحت إسم "مصرف إسلام" حيث سيطرت أهدافه وفقا لمبادئ الشريعة الإسلامية، وذلك في ظل إستراتيجية الحكومة الماليزية لدعم المسلمين المألوي. وبعد الأداء المشجع لمصرف إسلام رسمت الحكومة الماليزية هدفها في أن تكون ماليزيا من أهم المراكز العالمية للصيرفة الإسلامية، ففي عام 1993، قدم مصرف نيغارا ماليزيا (المصرف المركزي الماليزي) نظام مصرفي ثنائي سمي بـ "نظام المصرفية الإسلامية" Islamic Banking Scheme أو نظام الفروع الإسلامية للمصرف التقليدية من أجل تسريع نشر المنتجات المصرفية الإسلامية للعملاء المحليين في أقصر فترة ممكنة، ونتيجة لذلك سمح للمصرف التقليدية المشاركة في تقديم المنتجات المصرفية الإسلامية من خلال مرافقها الموجودة، فاستجاب 24 مصرف تقليدي لتقديم منتجات وخدمات مصرفية إسلامية من خلال فروعها البالغة 1663 فرعا.

وبعد الأزمة المالية لعام 1997، وتغير البيئة الحاضنة للخدمات المصرفية الإسلامية في ماليزيا، سمحت الحكومة بإنشاء مصرف إسلامي ثاني، وهو مصرف "معاملات ماليزيا" في عام 1999 لتسريع التقدم في الصناعة المصرفية الإسلامية، متبوعا بمخطط القطاع المالي الذي تم تقديمه في عام 2001، وبدأ المصرف المركزي الماليزي بإغلاق الفروع الإسلامية وتشجيعها للتحول إلى كيانات مصرفية إسلامية كاملة.

حيث هدف هذا التحول إلى زيادة تعزيز القطاع المصرفي الإسلامي نحو تحقيق 20 في المئة من إجمالي حصة السوق المصرفي في 2010، كما عرفت هذه الفترة السماح بإعطاء رخص للمصرف الإسلامية الأجنبية، فبدأ كل من مصرف الراجحي السعودي ومصرف التمويل الكويت وغيرها من المصرف في فتح فروع والعمل في ماليزيا.

من جهة أخرى أدى التطور التدريجي للنظام المالي الإسلامي في ماليزيا في السنوات الأولى والاهتمام المتزايد من قبل المجتمع الدولي بالتمويل الإسلامي (نظرا لارتباطه الوثيق بالأنشطة الاقتصادية وركائزه الأساسية كالنزاهة والشفافية وتقاسم المخاطر وحظر التجاوزات والمضاربة)، لإطلاق برنامج في 2006 لجعل ماليزيا كمركز مالي إسلامي دولي (MIFC)، ووفر هذا البرنامج لماليزيا منصة لتوسيع نطاق وصول الخدمات المالية الإسلامية إلى الأسواق الدولية وفتح المجال للمؤسسات المالية لتوسيع الأنشطة المالية الإسلامية من خلال الإستفادة من وجود النظام المالي الإسلامي الشامل

والبيئة الداعمة، تعزز ذلك أيضا سنة 2011 بوضع مخطط ثاني طويل المدى للنظام المالي سمي بـ "مخطط القطاع المالي 2011-2020 Financial sector blueprint" في إطار رؤية 2020 "وهو خطة إستراتيجية ترسم الإتجاه المستقبلي للنظام المالي ومن أهم أهدافها مسألة "تدويل التمويل الإسلامي".

وعرفت سنة 2013 تطورا مهما في تعزيز الإطار التنظيمي والرقابي للصناعة المالية الإسلامية في ماليزيا بإعتماد قانون الخدمات المالية الإسلامي "IFSA" الذي دخل حيز التنفيذ في 30 جوان 2013، وكان الهدف من هذا القانون تمهيد الطريق لوضع إطار للائتمان الشرعي المتكامل لعمل المؤسسات المالية الإسلامية في ماليزيا، ومع بدء تطبيق هذا القانون، ألغيت عدة تشريعات منفصلة أخرى وهي قانون المصرف الإسلامية لعام 1983، وقانون التكافل 1983، وقانون أنظمة الدفع 2003 وقانون الرقابة على النقد 1953، ومن بين السمات البارزة لهذا القانون الشامل هو فرض الائتمان لأحكام الشريعة الإسلامية، على المؤسسات المالية الإسلامية لضمان أن تكون أهدافها وأنشطتها متوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية كجزء من الحوكمة الشرعية للنظام المالي الإسلامي في ماليزيا. (ساعد و خوني، 2017، الصفحات 344-345)

2.2.1. الأداء العام للمصارف الإسلامية في النظام المصرفي:

من ناحية الأداء النسبي للنظام المصرفي كما في نهاية عام 2015، فإن حصة موجودات المصرف الإسلامية ارتفعت إلى 8.26٪، كما تحسنت قنوات التوزيع أيضا بشكل كبير حيث بلغ عدد الفروع الإسلامية للمصرف الإسلامية والتقليدية 2206 فرعا، وقد حفز وجود المصرف الإسلامية أيضا جهود مؤسسات الوساطة المالية غير المصرفية مثل المؤسسات المالية للتنمية، ومؤسسات الإيداع ومؤسسات القروض السكنية إلى استحداث الخطط والأدوات اللازمة لتلبية مطالب العملاء.

جدول رقم (2-5): مساهمة المصارف الإسلامية من إجمالي الأصول والتمويل.

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	الوحدة (%)
26,8	25,5	25,0	23,8	22,4	20,7	19,6	17,4	أصول المصارف الإسلامية/مجموع أصول النظام المصرفي
31,3	29,2	27,5	25,8	24,3	7,22	21,6	18,9	التمويل المصرفي الإسلامي/ إجمالي التمويل المصرفي
-	-	-	14,3	15	15,5	15,6	14	معدل رأس المال المرجح بالمخاطر

المصدر: إبتسام ساعد، رايح خوني، تجربة المصارف الإسلامية في ماليزيا 2008-2015، مجلة العلوم الاقتصادية والاجتماعية، العدد 30، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017، ص 348.

ويشير الجدول إلى أن الصناعة المصرفية الإسلامية أبدت بصورة كلية نتائج إيجابية ، فالزيادة في مبلغ الأصول تعكس نمواً قوياً وتمثل 26.8 في المائة من إجمالي الأصول في النظام المصرفي، كما ازدادت حصة السوق من التمويلات الإسلامية من 9.18 % سنة 2008 إلى 31.1 % سنة 2015 من المتوقع أن تشكل 40 في المئة من التمويل الإسلامي من مجموع التمويل بحلول عام 2020. ويرجع ذلك للزيادة في التمويلات الجديدة التي تمت الموافقة عليها وإصدارها بنسبة 55.1 في المائة و19.4 في المائة على التوالي في حين انخفضت نسبة التمويلات غير العاملة إلى 8.4 في نهاية عام 2005 كما ظلت رسملة القطاع المصرفي الإسلامي في حالة جيدة حيث سجل معدل رأس المال المرجح بالمخاطر RWCR نسبة تفوق 12% على مدار 5 سنوات، كما استمر دخل المصارف الإسلامية، بالارتفاع حيث بلغ 5039.6 مليون رنغت في عام 2015 مقارنة بـ 1810.7 مليون رنغت عام 2008، إلا أنه شهد إنخفاضاً طفيفاً في 2011 حيث بلغ 9,3 مليون رنغت مقارنة بـ 3186.8 مليون رنغت في 2010 وتبعاً لذلك انخفض العائد على الموجودات وحقوق المساهمين بـ 0.3 و 2.3 % . (ساعد و خوني، 2017، صفحة 348)

3.2.1. النظام المصرفي الإسلامي:

يمثل النظام المصرفي الذي يضم المصرف التجارية والإستثمارية والإسلامية المحرك الرئيسي للموارد المالية والمصدر الرئيسي للتمويل من أجل دعم النشاطات الإقتصادية في ماليزيا. واليوم تمتلك ماليزيا نظام مصرفي إسلامي شامل، حيث يوجد في ماليزيا حالياً 16 مصرف ماليزي عالي المستوى، إذ توفر نطاقاً عرضاً من المنتجات والخدمات المالية الإسلامية على أساس مبادئ الشريعة الإسلامية، كما تم دخول مصرف مصرفية أجنبية مما أدى إلى تحسين التنافس وتحفيز الابتكار في صناعة المالية الإسلامية.

جدول رقم (2-6): تطور حجم الأصول في النظام المصرفي الإسلامي الماليزي للفترة 2010-2018

الوحدة: مليون رنجيت ماليزي

2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	
716 692.2	642 716.8	572 865.1	526 328.8	469 024.1	419 548.7	367 685.9	320 518.5	253 516.0	المصرف الإسلامية
16 227.7	10 598.8	8 697.7	9 021.0	8 013.6	7 092.8	8 268.1	8 130.8	8 688.5	IBS
732 920.0	653 315.6	581 562.8	353 349.7	477 055.7	426 641.5	375 954.3	328 649.3	260 382.5	المجموع

المصدر: بن شوك وهيبه، عبدوس سميرة، دراسة التجربة الماليزية في الصناعة المالية الإسلامية، المجلة الدولية للأداء الإقتصادي، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 05، ص 23.

إن التمويل الإسلامي في ماليزيا يتمتع بعد حوالي 37 سنة منذ انطلاقه بميزة تنافسية راسخة ومعترف بها، وينمو في ظل بيئة تشغيلية وأنظمة ضريبية مواتية، والأهم من ذلك دعم الحكومات المتعاقبة له، فعلى مدى السنوات الماضية

تضاعف حجم الأصول المصرفية الإسلامية في ماليزيا ونوسع من 262 مليون رنجيت ماليزي عام 2010 إلى 732 مليون رنجيت ماليزي في نهاية ديسمبر 2018، ويمكن كذلك توضيح تطور حجم الأصول في النظام المصرفي الإسلامي الماليزي للفترة 2010-2018 في الشكل التالي:

شكل رقم

(2-7):

تطور حجم

الأصول في

النظام

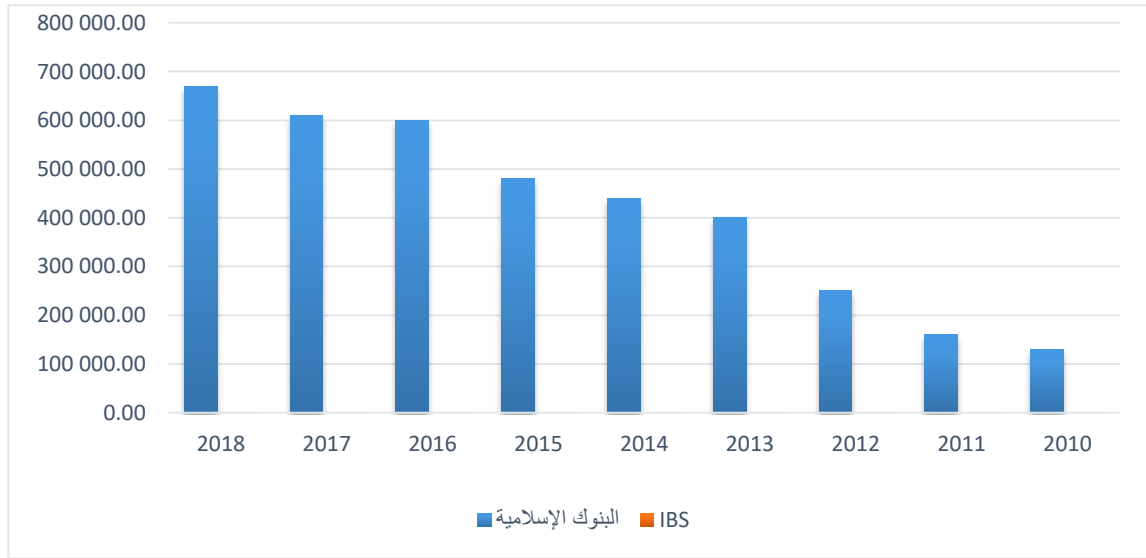
المصرفي

الإسلامي

الماليزي

للفترة

2010-



2018

المصدر: بن شوك وهيبه، عبدوس سميرة، دراسة التجربة الماليزية في الصناعة المالية الإسلامية، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 05، ص 24.

من خلال ما سبق، لا تزال هناك إمكانية كبيرة لتطوير الخدمات المصرفية الإسلامية، حيث أن النظرة الإيجابية السائدة في جذب العملاء خاصة غير المسلمين نحو الصيرفة الإسلامية، وهو أمر مهم لأن المصارف الإسلامية يمكنها أن تتنافس بشكل مباشر مع المصرف التقليدية تحت النظام المصرفي المزدهر من أجل الاستحواذ على أكبر حصة في السوق وتطوير قدرتها التنافسية التي تمكنها من تلبية إحتياجات عملائها، عموما تلعب الخدمات المصرفية الإسلامية دورا هاما في الصناعة المالية بماليزيا.

وينقسم التمويل المعتمد في النظام المصرفي الإسلامي بماليزيا إلى التمويل حسب النوع، حسب المفهوم، وحسب الغرض والقطاعات، لذا سنتطرق بالتفصيل للتمويل حسب المفهوم للفترة بين 2010 إلى 2018 لبيان مختلف الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة من المصرف الإسلامية الماليزية.

جدول رقم (2-8): تطور حجم التمويل حسب المفهوم في النظام المصرفي الإسلامي المالي للفترة
2018-2010

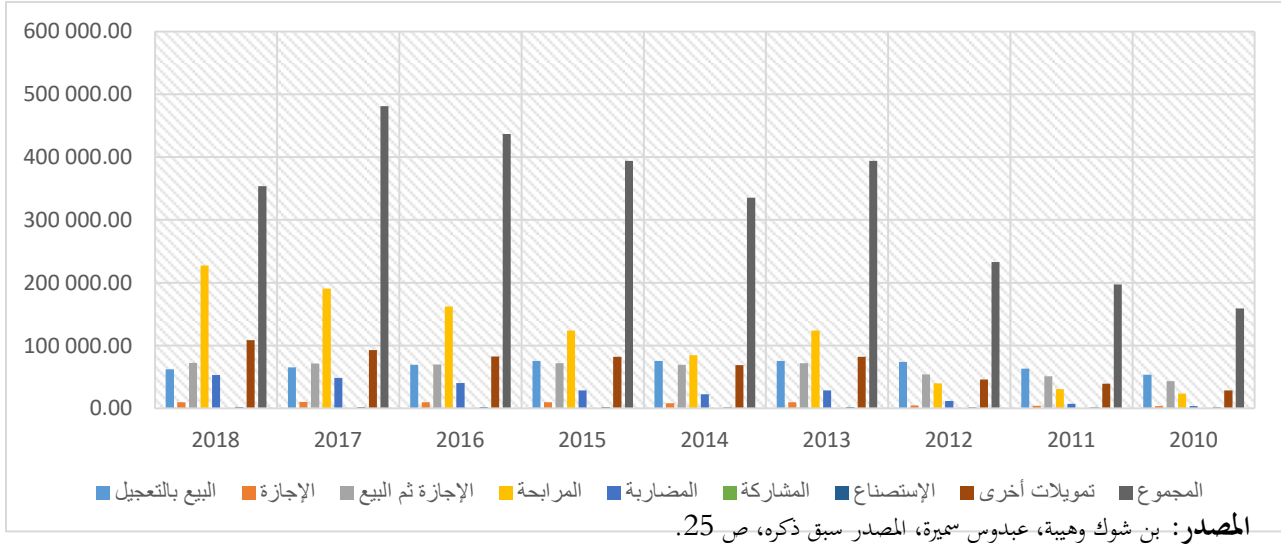
الوحدة: مليون رنجيت ماليزي

2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	السنوات
									صيغة التمويل
62 306.0	65 465.0	69 321.4	75 661.2	75 784.2	75 661.2	74 200.4	63 211.2	53 697.4	البيع بالتعجيل
9 740.3	10 308.8	9 845.6	9 692.3	8 125.4	9 692.3	4 922.5	4 275.7	3 946.9	الإجازة
72 263.0	71 401.4	70 054.0	71 771.0	69 236.3	71 771.0	54 103.9	50 981.9	43 497.4	الإجازة ثم البيع
227 416.2	190 543.9	162 368.4	123 703.9	84 964.2	123 703.9	39 999.3	30 462.3	23 433.7	المراجعة
52 902.7	48 459.5	40 423.6	28 749.6	22 733.6	28 749.6	11 940.1	7 397.6	3 958.3	المضاربة
43.7	61.0	71.4	77.8	77.3	77.8	142.2	251.6	275.8	المشاركة
1965.3	1951.0	2 060.9	2 238.2	1 766.9	2 238.2	1 584.6	1 465.2	1621.0	الإستصناع
108 883.1	93 056.6	82 563.0	82 062.8	68 696.7	82 062.8	46 025.9	39 181.1	28 924.1	تمويلات أخرى
353 520.4	481 247.3	436 708.4	393 956.9	335 385.1	393 956.9	232 918.9	226.6	159354.5	المجموع
							197		

المصدر: بن شوك وهيبه، عبدوس سميرة، المصدر سبق ذكره، ص 24.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن حجم التمويل في النظام المصرفي الإسلامي حسب المفهوم بشهد تطوراً ملحوظاً، حيث إرتفعت قيمة التمويل في هذا المجال من 159 مليون رنجيت ماليزي سنة 2010 إلى 535 مليون رنجيت ماليزي عام 2017، حيث تصدر التمويل عن طريق المراجعة السنوات الأخيرة بقيمة 227 مليون رنجيت ماليزي في سنة 2018، تليه تمويلات أخرى التي بلغت نحو 108 مليون رنجيت ماليزي، ومنه يمكن القول أن قطاع التمويل حسب المفهوم مستمرا في تحقيق النمو بدعمه في ذلك قوة البيئة التنظيمية والمبادرات الحكومية المتعددة، ويمكن أيضاً توضيح تطور حجم التمويل حسب المفهوم في النظام المصرفي الإسلامي في ماليزيا للفترة 2010-2018 من خلال الشكل التالي (بن شوك و عبدوس، 2020، الصفحات 23-24-25):

شكل رقم (2-9): تطور حجم التمويل حسب المفهوم في النظام المصرفي الإسلامي للفترة 2010-2018



3.1. تجربة الصيرفة الإسلامية في بريطانيا:

1.3.1. دوافع الإهتمام بالصيرفة الإسلامية في بريطانيا:

أ. تنامي الطلب على المنتجات الإسلامية: أصبحت الصيرفة الإسلامية خلال السنوات الأخيرة صناعة حديثة تستقطب اهتمام العديد من المصرف والمؤسسات المالية الدولية والأطراف الفاعلة في النظام المالي العالمي، فيشير تقرير الإستقرار الصادر من مجلس الخدمات المالية الإسلامية في ماليزيا لعام 2019 أن حجم أصول قطاع المصارف الإسلامية عالميا قد وصل 1.573 تريليون دولار بنهاية سنة 2018، وبالتالي هناك دافع كبير للحصول على حصة من هذا القطاع.

ب. رغبة الحكومة البريطانية في جعل لندن بوابة التمويل الإسلامي: رفعت الحكومة البريطانية شعار "لندن عاصمة الإقتصاد الإسلامي" منذ سنة 1997 ثم تكرر في 2006 فقد تحدث وزير الخزانة البريطاني الأسبق "غوردن بروان" في المؤتمر الدولي للتمويل الإسلامي والتجارة الذين نظمه المجلس الإسلامي البريطاني بدعم منظمة المؤتمر الإسلامي ووزاري الخزانة والخارجية البريطانيتين، بالتعاون مع بلدية لندن، والملتقى الإقتصادي الإسلامي العالمي في 13 ماي 2006 الموافق 17 جمادى الأولى 1427 عن رغبة الحكومة البريطانية أن تكون لندن بوابة التمويل الإسلامي والمعاملات المالية الإسلامية.

ت. الأزمة المالية العالمية 2008: إنما حدث في أزمة المالية العالمية الأخيرة والتي هزت الأسواق وأوبكت الدول الكبرى على نطاق واسع دفع الأنظار بقوة المصرف الإسلامية أدوات الصناعة المالية الناشئة والتي لم تتأثر كثيرا بالأزمة لسبب جوهري يتعلق بتباين القواعد والأسس التي ترتكز عليها هذه التجربة المتنامية وفق مبدأ المشاركة في الربح والخسارة

ث. ارتفاع عدد المسلمين في بريطانيا: وجود أكثر من 2.72 مليون مسلم مقيم في بريطانيا حيث تفضل هذه الجالية على العيش وفق مبادئ الشريعة الإسلامية في كل المجالات خاصة المعاملات والأحوال الشخصية وتزايد عدد الذين يرغبون في المعاملات المصرفية الإسلامية للوصول إلى المنتجات المالية بأسعار تنافسية بغض النظر عن معتقداتهم الدينية، مما أضحى يمثل سوق مربحا وواعدا للمؤسسات المالية والمصرفية بالمملكة المتحدة.

ج. المنافسة على الصناعة المالية الإسلامية: كان من شأن هذا النمو المتزايد لحركة الصرافة الإسلامية أن يزيد التنافس وتتسابق المصرف الكبرى نحو الصناعة المالية الإسلامية ومنتجاتها المتنوعة التي تمثل بديلا أخلاقيا وعمليا لما تقدمه المصرف التقليدية من خدمات لا تجد تفاعلا كبيرا من كل العملاء الذين لا يطمئنون للاستثمار والتمويل الذي لا يراعي الأخلاق والقيم وليس له منهم سواء الربح والمزيد من الربح بكل الأشكال والأساليب. (خطوي و عباد، 2021، الصفحات 61-62)

2.3.1. واقع تطور التمويل الإسلامي في بريطانيا:

إنطلقت بريطانيا إنطلاقة عملاقة في مجال التمويل الإسلامي في أواخر التسعينات من القرن الماضي وبداية 2000، حيث عرف التمويل الإسلامي تطورا كميا وكيفيا هائلا بتوفير أدوات مالية متنوعة وذات جودة عالية وتوسيع نطاق التمويل الإسلامي من خلال فسخ المجال أمام عدد كبير من الفاعلين الإقتصاديين وكانت بريطانيا أول بلد أوروبي يسن تشريعات قانونية تتعلق بالمالية الإسلامية فقد ألغت الحكومة البريطانية التضريب المزدوج على كل العقود الناقلة للملكية كعقد المراجعة وعقد الإجارة نقصد الإجارة المنتهية بالتملك وذلك بموجب قانون المالية لسنة 2003 أدى هذا التغيير الذي أهمل الجانب الضريبي إلى جعل الأدوات المالية الإسلامية أكثر تنافسية وتضاهي الأدوات المالية التقليدية المتداولة ببورصة لندن.

وبذلك تأتي بريطانيا في مقدمة الدول الأوروبية التي تطبق خدمات مصرفية إسلامية حيث يوجد بها نحو 100 ألف شركة إسلامية والعديد منها تعمل بانتظام أو تستقبل مدفوعات دولية عبر 250 مصرفا إسلاميا في أنحاء العالم وتحتل المركز الثامن بين دول العالم في مجال التمويل الإسلامي وهي أكبر مركز للخدمات المصرفية الإسلامية في غرب أوروبا ويوجد بها اليوم 22 مصرفا تقدم هذا النوع من الخدمات منها 5 مؤسسات لا تتعامل إلا في خدمات تتفق مع أحكام الشريعة وهي مصرف لندن والشرق الأوسط وبيت التمويل الأوروبي ومصرف الاستثمار الإسلامي الأوروبي

(EIIB) ومصرف جيهانوس (Gatehouse Bank) التابع لبيت الأوراق المالية الإسلامية الكويتي ، والمصرف الإسلامي الكويتي، والمصرف الإسلامي البريطاني (IBB) الذي نشأ حديثاً سنة 2004. بالإضافة إلى هذه المصرف هناك مجموعة من المؤسسات المالية البريطانية الأخرى التي تقدم خدمات مالية إسلامية مثل المصرف الأهلي المتحد و أمانة فينانس الإسلامي Amanah Finance التابع لمصرف HSBC الإسلامي ومؤسسة البراق التابع لمصرف ABC Arab Banking corporation Group هناك توقعات بأن يتضاعف عدد المصرف الإسلامية في غضون السنوات الخمسة القادمة بسبب تزايد الطلب على المنتجات المالية الإسلامية وأكدت دراسة قام بها مصرف Lloyds TSB (لويدز تي إس بي) البريطاني أن 3/4 في بريطانيا يرغبون في التمويل الإسلامي، وتوقعت أن يبلغ حجم التمويل الإسلامي نحو تريليون دولار بحلول 2010 مقارنة ب 500 مليار دولار حالياً (دقيقش، اولاد ابراهيم، و قادة، الصفحات 06-07)

3.3.1 أهداف المملكة المتحدة فيما يتعلق بالتمويل الإسلامي:

جاءت في الوثيقة الصادرة من الخزانة (HM TREASURY) في ديسمبر عام 2008 الوزير الاقتصادي للخزينة بأنلان برسون (Lan Pearson) أن الهدف من إصدار هذه الوثيقة هو زيادة الوعي حول تطورات التمويل الإسلامي في المملكة المتحدة مع إبراز العوائق التي لا تزال قائمة في وجه تطور هذا النوع من التمويل. إن أهداف الحكومة البريطانية فيما يتعلق بالتمويل الإسلامي، لقد حددت الوثيقة هدفين رئيسيين تسعى الحكومة البريطانية لتحقيقهما من خلال فسح المجال التمويل الإسلامي، وهما:

- أ. تعزيز قدرة بريطانيا التنافسية، وذلك بالعمل على أن يكون حي المال في لندن مركزاً عالمياً لتمويل الإسلامي.
- ب. العمل على عدم استبعاد أي مواطن، بغض النظر عن معتقداته الدينية، من عدم الاستفادة من خدمات القطاع المالي ترى من خلال مما سبق أن أهداف الحكومة البريطانية فيما يتعلق بالتمويل الإسلامي واضحة، وتتمثل في:
 - الحكومة تثمن الدور الذي يقوم به التمويل الإسلامي في سبيل تعزيز مكانة لندن كمركز مالي عالمي، وكذا الفوائد التي يوفرها هذا التمويل لدافعي الضرائب البريطانيين.
 - كما أن الحكومة تثمن دور هذا التمويل في توسعة الخيارات المتاحة للمواطن، مما يضمن عدم استبعاد أي شخص في المملكة المتحدة من الاستفادة من الخدمات المالية التي يقدمها النظام المالي شديد التنافس بسبب معتقداته الدينية. وأشار بيرسون إلى المبادئ التي تحكم تعامل الحكومة مع هذا الملف، (collaboration) التعاون (Fairness) وتتمثل في: الإنسجام مع القواعد المتبعة وقد أكد ملخص الوثيقة على ذات الأهداف والمعايير، (Commitment). والإلتزام، وقدم تعريفاً للتمويل الإسلامي على أنه " ذلك الجزء من قطاع الخدمات المالية الذي تتوافق منتجاته مع مبادئ الشريعة". وفي هذه الوثيقة قدم تعريف التمويل الإسلامي على أنه: " يصف المعاملات

المالية التي تتوافق مع مبادئ القانون الإسلامي (الشريعة)"، وفي نفس الوثيقة ذكرت المبادئ الخمسة الأساسية التي يقوم عليها التمويل الإسلامي وتمثل في:

- تحريم دفع أو أخذ الفائدة: لأن النقود لا تحمل قيمة في ذاتها بقدر ما هي وسيط للمبادلات ومخزن للقيمة؛
 - تحريم الغرر والمجازفة (الميسر)؛
 - حریم تمويل بعض القطاعات والأنشطة؛
 - المشاركة في الربح والخسارة (PLS)؛
 - ربط التمويل بالنشاط الحقيقي (Asset-backing principle).
- ومن أجل الوصول إلى تلك الأهداف فإن الحكومة تسترشد بالمبادئ التالية:
- الإنسجام مع القواعد المتبعة (Fairness): لن تقدم الحكومة البريطانية مزأيا خاصة لنوع معين من التمويل، ولا لجالية بعينها، بل ستعمل على خلق جو منافسة ملائم للجميع بتهيئة الأرضية المناسبة لذلك؛
 - التعاون (collaboration): مع الأطراف المعنية؛
 - الإلتزام (Commitment): بإنشاء هيئات مثل هيئة خبراء التمويل الإسلامي، وهيئة خبراء الضرائب
- للدراة الوافية والمتأنية. (معراج و حديدي، 2015، الصفحات 112-113)

2. الصيرفة الإسلامية في الجزائر

1.2. الصيرفة الإسلامية في الجزائر: الفكرة، التطور، مبررات التوجه:

1.1.2. فكرة إنشاء الصيرفة الإسلامية في الجزائر:

تعود فكرة إنشاء مصرف إسلامي في الجزائر إلى عام 1928م، حين دعا الشيخ "إبراهيم أبو اليقظان" رجال المسلمين الجزائريين إلى تأسيس مصرف يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، حيث كتب في هذا الشأن مقالة موسومة "حاجة الجزائر إلى مصرف أهلي"، ونشرت هذه المقالة في صحيفة "وادي مزاب" يوم 1347هـ الموافق ل 29 يونيو، ولقد لقيت هذه الدعوة صدى واستجابة كبيرة من طرف أغنياء الجزائر القاطنين بعاصمة الجزائر، فقدموا ملفاً كاملاً لإنشاء مصرف إسلامي وأطلق عليه إسم "المصرف الإسلامي الجزائري"، وهو ما يؤكد أن الجهة المخولة لها بمنح تراخيص لإنشاء مؤسسات القرض لم تعارض هذه الفكرة في بداية الأمر وأنها طلبت منهم تكوين الملف كاملاً، لكن في النهاية الإحتلال الفرنسي رفض هذه الفكرة خصوصاً وفي تلك الفترة كان المستعمر يستعد للاحتفال بالذكرى المئوية لاحتلال الجزائر، إذن يمكن القول أن "الشيخ إبراهيم أبو اليقظان" كان أول من نادى بفكرة الصيرفة الإسلامية في الجزائر وعن إمكانية تأسيس مصرف إسلامي في الجزائر في أواخر عشرينات القرن الماضي، لكن الفكرة لم تتجسد على أرض الواقع في تلك الفترة والسبب لا يعود لاعتبارات قانونية أو مالية وإنما لدواعي سياسية من قبل المستعمر الفرنسي. (بن زكة و شرون، 2022، صفحة 294)

2.1.2. تطور الصيرفة الإسلامية في الجزائر:

لقد تبنت العديد من الدول الإسلامية والعربية إصدار تشريعات وقوانين تنظم أعمال المصارف الإسلامية، ولقد كان لهذه الخطوة الأثر الكبير والواضح في ترسيخ دعائم العمل المصرفي الإسلامي، فبالإضافة إلى الدول التي قامت بأسلمة كامل نظامها المصرفي مثل: باكستان، إيران، والسودان، فإن هناك دولاً أصدرت قوانين خاصة لتنظيم عمل المصرف الإسلامية، وتتمثل هذه الدول لحد الآن فيماليزيا، تركيا، الإمارات العربية المتحدة، اليمن، الكويت، لبنان، وسوريا.

أما بالنسبة للجزائر فإن الصيرفة الإسلامية كانت مقتصرة على خدمات المستقلة مصرف البركة الجزائري في 06/12/1990، أي بعد أشهر قليلة من صدور قانون النقد والفرض والايمان الذي فتح المجال للقطاع الخاص والأجنبي لإنشاء المصرف في الجزائر، ثم فتح أبوابه رسمياً في 1991/05/20 (ناصر و بوشمة، 2010، صفحة 310) برأسمال نصفه من القطاع الخاص الأجنبي وهو يعتبر أول مؤسسة مصرفية تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية في الجزائر، وقد بلغ عدد فروع المصرف 31 فرع، وحجم أصوله حوالي 2.15 مليار دولار سنة 2019.

وفي عام 2008 تم تسجيل إنشاء مصرف جديد في هذا المجال هو مصرف السلام الجزائري، والذي باشر أعماله من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المالية وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية، ليكون بذلك ثاني مصرف إسلامي يدخل السوق المصرفية الجزائرية، ويقدر رأس مال مصرف السلام" الذي تم افتتاحه بتاريخ 20/10/2008 ب 72 مليار دينار جزائري (100 مليون دولار)، ليصبح حينها أكبر المصارف الخاصة العاملة بالجزائر (ناصر و بوشرمة، 2010، صفحة 310)، وقد بلغ عدد فروع الصرف 17 فرعا، وحجم أصول المصرف حوالي 1096 مليون دولار سنة 2019. كما قامت بعض المصرف التجارية الأجنبية الخاصة بفتح نوافذ إسلامية، قدمت من خلالها بعض التمويلات الإسلامية لشراء عقارات (أراض وعقارات وسيارات ومواد استهلاكية (أثاث وتجهيزات)، فضلا عن تمويل مشاريع استثمارية صغيرة بمبالغ محدودة.

فقد فتحت المؤسسة العربية المصرفية التي تأسست عام 1998 فرع يطلق عليه إسم "مصرف ABC الإسلامي". قدمت من خلاله خدمات مصرفية إسلامية هدف طمأنة العملاء والأطراف المقابلة بشأن إستمرار توافق 02 ومصداقية المنتجات والخدمات، كما تم فتح فرع إسلامي لمصرف الخليج بالجزائر. (بوعطية، 2018، صفحة 248) وبعد صدور نظام مصرف الجزائر رقم 20-02 الذي رخص للمصرف التقليدية الجزائرية بفتح شبائيك إسلامية، تم إطلاق نشاط الصيرفة الإسلامية رسميا في 04 أوت 2020 على مستوى المصرف العمومية الجزائرية، بفتح أول شبك للصيرفة الإسلامية على مستوى المصرف الوطني الجزائري بهدف تسويق منتجات مطابقة للشريعة. هذا وقد بلغ حجم الأصول الإسلامية في الجزائر أكثر من 3 مليار دولار سنة 2018 أي بحوالي 2% من إجمالي الأصول المصرفية، وهي لا تمثل إلا 15% فقط من مجموع أصول المصارف الخاصة، مع محدودية انتشارها جغرافيا. (العراي و طرويبا، 2020، صفحة 254)

3.1.2. مبررات التوجه نحو الصيرفة الإسلامية:

أ. الإدارة السياسية: توفر قدر من الإدارة السياسية التي دفعت في اتجاه توطين المصرفية الإسلامية في المصرف الجزائرية، وقد عبر ذلك رئيس الحكومة الجزائرية بقوله: "إن العمل بالصيرفة الإسلامية يدخل ضمن توجيهات الحكومة لتطوير المنظومة المالية وتنويع منتجاتها وخدماتها، وأكد أن الصيرفة الإسلامية سيتم العمل بها وتعميمها بشكل تدريجي بالإعتماد على طرق علمية ودقيقة في إطار مبادئ الشريعة وذلك لكسب ثقة المواطن.

ب. الإستفادة من مزايا التمويل الإسلامي: لعل من أهم أسباب هذا التوجه هو الإستفادة من مزايا التمويل الإسلامي ودوره في تحقيق الإستقرار المالي، فالتمويل الإسلامي تمويل أخلاقي يلعب دور كبير في تطوير الإقتصاد الحقيقي والوقاية من الأزمات المالية، فهذا التمويل يحظر المتاجرة بالقروض، ويعتمد على مبدأ العدل بتقاسم المخاطر بين المصرف والعميل، وتحريم الربح بدون مخاطرة، وتوخي المعايير الأخلاقية في المعاملات، وهو ما جعله أكثر قدرة على التصدي وامتصاص آثار الأزمات المالية، هذا وقد أقر العالم بصلابة الأسس التي تقوم عليها

الصيرفة الإسلامية وصحة القوانين التي تحكمها بل تعدى الأمر إلى الدعوة إلى الأخذ بها. فقد لاقت المصارف الإسلامية اعتراف المجتمع الدولي ما، وإفساح المجال لعملها بل والإشادة الدولية ما خاصة بعد إعقاب أزمة 2008، فقد قال وزير المالية البريطاني في مؤتمر المصرفية الإسلامية الذي عقد في لندن عام 2009 "إن المصرفية الإسلامية تعلمنا كيف يجب أن تكون عليه المصرفية العالمية، وقد دعا مجلس الشيوخ الفرنسي إلى ضم النظام المصرفي الإسلامي للنظام المصري في فرنسا، وقال المجلس في تقرير أعدته لجنة تعنى بالشؤون المالية في المجلس إن النظام المصري الذي يعتمد على قواعد مستمدة من الشريعة الإسلامية مريح للجميع مسلمين وغير مسلمين. وفي نفس السياق، صرحت وزيرة المالية الفرنسية سابقا والمالية السابقة لصندوق النقد الدولية والمديرة العامة للمصرف المركزي الأوروبي (ECB) حاليا كريستان لاغارد، بأنها ستكافح لإستصدار قوانين تحمل المصرفية الإسلامية تعمل بجانب المصرفية التقليدية في فرنسا.

ت. وضعية الإقتصاد الجزائري: كما هو معلوم أن الإقتصاد الجزائري هو إقتصاد ريعي مرهون بتقلبات أسعار البترول وقد مرت الجزائر بأزمة إقتصادية حادة منذ سنة 2014 جراء تراجع إيراداتها النفطية، التي تشكل أكثر من 90 في المئة من إجمالي إيراداتها. أن التراجع الحاد في أسعار النفط بالأسواق الدولية لتبلغ أدنى مستوياتها منذ عقود في بداية سنة 2020، وتفشي جائحة كورونا بالبلاد وتعطيلها لأغلب مرافق الحياة، أدى إلى تآكل جزء كبير من احتياطات الجزائر من العملة الصعبة لتصل إلى حدود 62 مليار دولار في فيفري 2020. من هذا المنطلق فإن الجزائر تعول على الصيرفة الإسلامية ضمن حملة إصلاحات الإقتصادية لدعم إقتصادها وتوفير التمويل اللازم لموازنة الدولة، والإستفادة مما تقدمه الصيرفة الإسلامية من خدمات ومنتجات تعزز وتدعم النمو والتنمية، وبالإضافة إلى تعبئة المدخرات تساهم في ترقية الإدخار المحلي وتوفير التمويل اللازم لمختلف القطاعات الإقتصادية ولمختلف المؤسسات من خلال مختلف الصيغ التي تقدمها المصارف الإسلامية.

ث. محاولة امتصاص السيولة من السوق الموازية (محاوية الإكتناز المالي): تشير بعض التقديرات أن السيولة المتداولة في القطاع غير الرسمي تتجاوز 50 مليار دولار، وهو ما يقارب حجم ميزانية الدولة حسب تقديرات غير رسمية، وقد حاولت المصرف امتصاص هذه السيولة من قبل لكن كل محاولاتها باءت بالفشل، فقد سبق للجزائر أن أطلقت، في إبريل 2016، عملية اقتراض داخلية في شكل سندات خزانة بهدف استقطاب الأموال المتداولة في الإقتصاد الموازي، لكن الغالبية من الجزائريين تجنبت العملية بسبب الفوائد، وبلغ حجم الشراء قرابة 5 مليارات دولار فقط، في حين كانت الحكومة تسعى إلى جمع قرابة 27 مليار دولار على الأقل. إن مشروعية صيغ

التمويل الإسلامي وتنوعها ومرونتها في توفير التمويل بآجال مختلفة، من شأنها تعبئة جزء كبير من المدخرات المحلية والسيولة النقدية المتراكمة خارج القنوات غير الرسمية وتوجيهها نحو أهداف تمويل الإقتصاد وتنويعه.

ج. **الوازع الديني:** إن اعتماد المصرفية الإسلامية في المصرف يأتي استجابة لرغبات فئة كبيرة من المواطنين الجزائريين الذين يرغبون في توظيف واستثمار أموالهم وفق أحكام الشريعة الإسلامية وبالتالي تعزيز الأدوات المالية بما يلائم قناعاتهم.

ح. **صغر حجم السوق المصرفي الإسلامي:** هناك سبب آخر لهذا التوجه وهو أن الجزائر كبلد إسلامي لا تتوفر إلى غاية الآن إلا على مصرفين فقط (مصرف البركة وبنك السلام)، الذين يتعاملان بالتمويل الإسلامي مع 3% فقط من الحصة السوقية، وكما هو معلوم توجد بالجزائر 29 مؤسسة مصرفية، منها 7 مصرف عمومية (حكومية)، وأكثر من 20 مصرفة أجنبية.

خ. **الدفع نحو شمولية المصرف الجزائرية وتعظيم أرباحها:** إن من مبررات اعتماد الصيرفة الإسلامية في المصارف التقليدية العمومية هو السعي نحو زيادة شموليتها من خلال تقديم منتجات وخدمات مصرفية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وزيادة تنافسيتها وتعظيم أرباحها، خاصة إذا علمنا أن معدلات عائد الاستثمارات في الصيغ المصرفية الإسلامية مرتفعة مقارنة بمعدلات العائد في التمويل التقليدي والمعتمد أساسا على الإقراض بالفائدة. (العراي و طروبيا، 2020، الصفحات 254-256)

2.2. متطلبات تطوير الصيرفة الإسلامية في الجزائر:

أ. **تقنين العمل المصرفي الإسلامي:** وذلك من خلال سن قوانين وتشريعات تحكم وتنظم عمل الصيرفة الإسلامية بما يتلاءم مع خصوصيتها المتميزة، وكذا تعديل تلك القوانين التي تقف عائق أمام تطور الصيرفة الإسلامية في الجزائر، ولعل أهم القوانين التي يمكن مراجعتها نجد ما يلي: قانون النقد والقروض؛ القانون التجاري، قانون الضرائب، قانون التأمينات، قانون بورصة القيم المنقولة.

ب. **متطلبات تطوير النظم الفنية والمحاسبية:** نظرا لاختلاف قواعد العمل المصرفي التقليدي عن الإسلامي، يستوجب تطوير السياسات والنظم الفنية والمحاسبية اللازمة والمناسبة لطبيعة العمل المصرفي الإسلامي، سواء كان ذلك من الناحية الشرعية أو من ناحية تحليل البيانات وقياس الأداء ضمانا لنجاح العمل المصرفي الإسلامي.

ت. **استعمال أحدث التكنولوجيا في المصارف الإسلامية:** وذلك من خلال توفير تقنيات مالية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، مما سيساهم في استقطاب متعاملين جدد خاصة الذين لا يحبذون التعامل بالأدوات المالية الربوية لدواعي دينية، فالمصارف الإسلامية مجبرة على استيعاب أساليب التكنولوجيا المتطورة واقتناء أحدث تطبيقاتها

من أجل البقاء، وهذا لا يكون إلا بتكاتف الجهود بين الحكومة الجزائرية والمصارف الإسلامية، فالحكومة مجبرة على توفير البنية التقنية اللازمة لذلك، وهذا حتى يتسنى للمصارف الإسلامية تبني ابتكارات التكنولوجيا المالية الحديثة.

ث. متطلبات تطوير المنتجات المصرفية وفق الضوابط الشرعية: يجب أن يكون هناك اتجاه فعلي نحو تطوير وتفعيل الصيغ الفقهية الشرعية، من خلال الإلتزام بمبادئ وأسس المصرفية الإسلامية والإلتزام بالفتاوى والمعايير الشرعية، حتى تحافظ على هوية الصناعة منجهاً، وتلبية إحتياجات السوق من جهة ثانية.

ج. التدريب والتثقيف الشرعي للعاملين بالمصارف الإسلامية: وذلك من خلال:

- إنشاء معاهد متخصصة في العمل المصرفي الإسلامي تقوم بتدريب العاملين في المصارف الإسلامية؛
- قيام المصرف الإسلامية بإنشاء أقسام متخصصة لتطوير الهندسة المالية الإسلامية وتدعيم الإبتكار المالي؛
- ضرورة الإستفادة من جهود بعض الهيئات الإقليمية والدولية، التي تعمل على تطوير الصيرفة الأمثل مثل هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (البحرين) ومجلس الخدمات المالية الإسلامية (ماليزيا). (بن زكة و شرون، 2022، الصفحات 302-303)

3.2. التطور القانوني في مجال الصيرفة الإسلامية في الجزائر:

1.3.2. النصوص التشريعية:

ممارسة النشاط المصرفي في الجزائر قبل صدور قانون النقد والقرض (القانون 90-10) كان حكراً على المصرف العامة فقط أي المصرف التي يكون رأس مالها ملكاً للدولة أو أحد مؤسساتها، وإلى غاية 1990 ظلت جميع المصارف في الجزائر ملكاً للدولة، لكن وبعد صدور قانون النقد والقرض 90-10 عرف النظام المصرفي الجزائري توجهاً نحو فتح المجال أمام القطاع الخاص لإنشاء المصرف برأس مال خاص، وكان من أحد أبرز نتائج هذا التوجه الجديد إنشاء أول مصرف إسلامي في الجزائر وهو مصرف البركة.

إن القانون 90-10 كان انعكاساً لتحويلات سياسية وإقتصادية واسعة عرفتها الجزائر، هدفه إعادة تنشيط وظيفة الوساطة المالية وإبراز دور النقد والسياسة النقدية، ونتج عنه نظام تتميز فيه المصارف عن المؤسسات المالية الأخرى، وعن المصرف المركزي الذي يمثل السلطة النقدية، حيث أعيد لهذا الأخير كل صلاحياته في تسيير النقد والائتمان " مع منحه استقلالية واسعة، كما أعيد للمصرف التجارية وظائفها التقليدية بوصفها أعواناً إقتصادية مستقلة، كما حول القانون السلطة التقليدية إلى مجلس النقد والقرض وهو نفسه مجلس إدارة مصرف الجزائر، فهذا الأخير يتمتع

بصلاحيات واسعة في مجال النقد والقرض، يتأسسه محافظ مصرف الجزائر، وللمجلس الحق في إصدار الأنظمة المتعلقة بالنقد وشروط إنشاء المصرف والمؤسسات المالية وذلك تديماً للنظام المالي والنقدي لمسأيرة إقتصاد السوق. ولأن القانون نص صراحة على منح رخص إنشاء المصرف والمؤسسات المالية الجزائرية والأجنبية أو الاكتتاب في رأس مال المصرف الوطنية القائمة بهدف أحداث منافسة حقيقية بين المصرف لتحسين خدمات القطاع المصرفي فقد كان من أهم نتائجه إنشاء أول مصرف إسلامي خاص في الجزائر وهو مصرف البركة، ومما تجب الإشارة إليه أن العمل بقانون النقد والقرض القانون 90-10 استمر إلى غاية صدور الأمر 03-11 والذي ألغى كلية القانون 90-10، حيث تضمن قواعد التنظيم المصرفي بما في ذلك تحديد الجهات المكلفة بتنظيم المهنة المصرفية وهي مصرف الجزائر ومجلس النقد والقرض واللجنة المصرفية.

2.3.2. النصوص التنظيمية:

يعرف القانون المصرفي في مجال الصيرفة الإسلامية نظامين صادرين عن مجلس النقد والقرض في إطار اختصاصاته كسلطة نقدية وهما النظام 02-18 والنظام 02-20.

أ. النظام 02-18 المتعلق بالمالية التشاركية: يعتبر النظام 02-18 والمتضمن قواعد ممارسة العمليات المصرفية المتعلق بالصيرفة التشاركية من طرف المصرف والمؤسسات المالية أول إطار قانوني وتنظيمي خاص بالمعاملات المتوافقة مع ضوابط الشريعة الإسلامية، حيث نص صراحة في المادة 01 منه على:

- يهدف هذا النظام إلى تحديد القواعد المطبقة على المنتجات المسماة التشاركية التي لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد فوائد"، وبذلك يكون هذا النظام قد أشار لأول مرة إلى إمكانية قيام المصرف بالعمليات المصرفية دون تحصيل للفوائد التي تتعارض مع مبادئ الشريعة الإسلامية.
- العمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة التشاركية هي كل العمليات التي تقوم بها المصرف والمؤسسات التي تدرج ضمن العمليات المذكورة في المواد من 66 إلى 69 من الأمر 03-11 والمتمثلة في عمليات تلقي الأموال الودائع وعمليات توظيف الأموال والتمويل والاستثمار التي لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد فوائد، وتخص هذه العمليات على الخصوص فئات المنتجات التالية: المراجعة، المشاركة المضاربة، الإجارة، الإصنعاع، السلم، وكذا الودائع في حساب الاستثمار، ويتعين على المصرف أو المؤسسة المالية الراغبة في تقديم منتجات مالية تشاركية تقديم معلومات وافية دعماً لطلب الترخيص المسبق من مصرف الجزائر منها: بطاقة وصفية للمنتج، رأي مسؤول المطابقة للمصرف أو المؤسسة المالية، الإجراء الواجب إتباعه الضمان الاستقلالية الإدارية والمالية لشباك المالية التشاركية عن باقي أنشطة المصرف أو المؤسسة المالية.

• يقصد بشباك المالية التشاركية دائرة ضمن مصرف معتمد أو مؤسسة مالية معتمدة تمنح حصريا خدمات ومنتجات الصيرفة التشاركية، ويتمثل الإجراء الواجب إتباعه لضمان الاستقلالية في الفصل المحاسبي بين شبك المالية التشاركية والأنشطة الأخرى للمصرف أو المؤسسة المالية من خلال استقلالية حسابات الزبائن ضمن شبك المالية التشاركية عن باقي حسابات زبائنهم.

كما يتعين على المصرف والمؤسسات المالية المعتمدة وبعد حصولها على ترخيص مسبق من مصرف الجزائر الحصول على شهادة مطابقة منتجاتها لأحكام الشريعة الإسلامية من طرف هيئة وطنية مؤهلة قانونا لذلك، غير أن النظام لم ينص على الجهة المخولة لإنشاء هذه الهيئة.

إن النظام 02-18 لم يجد طريقه للتطبيق لعدة اعتبارات أهمها التغييرات السياسية التي حصلت وأدت إلى إجراء انتخابات رئاسية نهایة عام 2019، قبل أن يدخل الإقتصاد العالمي في صراع مع وباء كورونا المستجد والذي رافقه إنخفاض كبير في أسعار النفط وما صاحبه من آثار في الجانب الإقتصادي للبلاد، غير أن ذلك كله لم يمنع من إصدار النظام 02-20 المحدد للعمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية.

ب. النظام 02-20 المحدد للعمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية: ألغى النظام 02-20 الذي يحدد

العمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من طرف المصرف والمؤسسات المالية جميع أحكام النظام 02-18 السالف الذكر، وتضمن النظام 02-20 تعريف العمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية في المادة 02 منه، حيث جاء فيها ما يلي: " في مفهوم هذا النظام تعد عملية مصرفية متعلقة بالصيرفة الإسلامية كل عملية مصرفية لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد للفوائد، يجب على هذه العمليات أن تكون مطابقة للأحكام المشار إليها في المواد من 66 إلى 69 من الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض المعدل والمتمم"، ومما تجب الإشارة إليه أن النظام 02-20 قد حصر منتجات الصيرفة الإسلامية ولم يذكرها على سبيل المثال كما فعل النظام 02-18 الملغى، حيث جاءت صياغة المادة 4 من النظام 02-20 كما يلي:

• تخص العمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية المنتجات الآتية: المراجعة، المشاركة، المضاربة، الإجارة، السلم، الإستصناع، حسابات الودائع، الودائع في حسابات الاستثمار، والمصرف والمؤسسات المالية التي ترغب في تسويق منتجات الصيرفة الإسلامية يتعين عليها تقديم ملف المصرف الجزائر من أجل طلب الترخيص المسبق.

من العرض السابق يمكن القول أن النظام 02-20 قد تضمن الإشارة كذلك إلى شبائيك الصيرفة الإسلامية التي تنشأ ضمن المصرف أو المؤسسات المالية وتكلف حصريا بخدمات ومنتجات الصيرفة الإسلامية وهو ما نحاول التطرق إليه في محطات لاحقة من دراستنا.

من خلال إجراء مقارنة بين النظام 02-18 والنظام 02-20 نلاحظ أن هذا الأخير لم يختلف كثيرا عن سابقه، فقط أزال بعض الغموض الذي كان يكتنف النظام السابق، حيث استبدل مصطلح الصيرفة التشاركية بالصيرفة الإسلامية، في حين أن المفهوم لم يتغير، فيقصد بكليهما كما ورد في النظامين العمليات التي تقوم بها المصرف أو المؤسسات المالية والتي تندرج ضمن العمليات المذكورة في المواد من 66 إلى 69 من الأمر 03-11 والتي لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد الفوائد.

أما فيما يتعلق بشروط ممارسة هذا النوع من الصيرفة فقد كانت نفسها مع تعديل بسيط يتعلق بتحديد الهيئة المؤهلة قانونا لتقديم شهادة مطابقة المنتجات الأحكام الشرعية الإسلامية وهي كما أشار إليها النظام 02-20 في المادة 16 منه الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية، كما عوض مصطلح الشباييك التشاركية بالشباييك الإسلامية لكن دائما المفهوم بقي نفسه لم يتغير، عدا عن ذلك يمكن القول أن بقية أحكام النظامين كانت متطابقة.

خلاصة الفصل الثاني :

وفقا لما تم التطرق إليه في هذا الفصل تم إعطاء نظرة حول تطور الصيرفة الإسلامية في بعض الدول وتم عرض بعض التجارب الدولية (السودان، ماليزيا، بريطانيا)، بحيث نستنتج أن الدين الإسلامي وضع طرق وقوانين لخدمة المجتمع و الاقتصاد ككل، كما تم ترجمة بعض التطورات التي شهدتها تلك الدول في مجال الصيرفة الإسلامية في شكل بيانات معبرة و ذلك للدلالة على مدى فعالية هذا النوع من التمويل عن غيره، وعلى غرار هذا تم عرض فكرة إنشاء تطور الصيرفة الإسلامية في الجزائر ومبررات التوجه نحوها، بالإضافة إلى التطور القانوني في مجال الصيرفة الإسلامية في الجزائر.

-الفصل الثالث تقييم أبعاد جودة
خدمات الصيرفة الاسلامية وقياس
مدى تأثيرها على رضا العملاء-

تمهيد:

بعد استعراض الإطار النظري حول خدمات الصيرفة الإسلامية والانتشار العالمي لهذه الخدمات، وإعطاء نظرة عن تجارب الصيرفة الإسلامية لبعض الدول والجزائر، سنحاول في هذا الجانب التطبيقي الإشارة إلى أهم المصارف الإسلامية المتواجدة في الجزائر كمصرف البركة ومصرف السلام، وأخيرا المصرف الوطني الجزائري، بحيث تم عرض أهم التقارير لنشاط خدمات هذه البنوك وتسلط الضوء على أبعاد خدمات المصارف الإسلامية وقياس مدى رضا العملاء عليها من خلال إعداد استمارة بالاعتماد على نموذج sevrepf ومعالجة البيانات عن طرق البرنامج الإحصائي SPSS، وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط الرئيسية التالية:

1. تجربة مصرف البركة ومصرف السلام على مستوى المصرف الوطني الجزائري.

2. عرض وتحليل بيانات الاستمارة.

1. تجربة مصرف البركة ومصرف السلام على مستوى المصرف الوطني الجزائري

1.1. مصرف البركة الجزائري:

مصرف البركة الجزائري هو أول مصرف إسلامي برأس مال مختلط (عام وخاص)، تم إنشائه في 20 ماي 1991 برأس مال 500.000.000 دج، وبدأ بمزاولة نشاطاته بصفة فعلية خلال شهر سبتمبر 1991، أما فيما يخص توزيع حصص المساهمين فقد كانت كالتالي: 55,90% لصالح مجموعة البركة المصرفية (البحرين)، 44,10% لصالح مجموعة مصرف الفلاحة والتنمية الريفية (الجزائر)، وفي إطار قانون رقم 03-11 المؤرخ في 26 سبتمبر 2003، فللمصرف الحق في مزاولة جميع العمليات من تمويلات واستثمارات وذلك موافقا مع مبادئ أحكام الشريعة الإسلامية.

<https://www.albaraka-bank.dz>

وعلى ضوء هذه التطورات والنشاطات التي لازمت مصرف البركة الجزائري وتحقيقه أعلى المراتب خلال هذه السنوات، فحسب الموقع الرسمي سنعرض أحدث هذه التطورات من خلال المراحل التالية:

1991	تأسيس مصرف البركة الجزائري.
1994	الاستقرار والتوازن المالي للمصرف.
2000	المرتبة الأولى بين المصارف ذات الرأس المال الخاص.
2002	إعادة الانتشار في قطاعات جديدة بخصوص المهنيين والأفراد.
2006	زيادة رأس مال المصرف إلى 20.5 مليار دينار جزائري.
2009	زيادة ثانية لرأس مال مصرف إلى 10 مليار دينار.
2012	تفعيل أول منظومة مصرفية شاملة ومركزية متطابقة لمبادئ الشريعة الإسلامية.
2016	الزيادة في مجال التمويل الاستهلاكي على مستوى القطر الجزائري .
2017	زيادة ثالثة لرأس مال المصرف إلى 15 مليار دينار جزائري.
2018	أحسن مصرف إسلامي في الجزائر للسنة السادسة على التوالي حسب تصنيف مجلة Global finance من بين أحسن وحدات مجموعة البركة المصرفية من حيث المردودية.
2019	ابرز المصارف على مستوى الساحة المصرفية الإسلامية.
2020	زيادة رابعة لرأس مال المصرف إلى 20 مليار دينار جزائري.

المصدر: <https://www.albaraka-bank.dz>

وطرق التمويل في مصرف البركة الجزائر التي تميزه عن المصارف الربوية تتمثل في كل من المراجعة، السلم، الإستصناع، المشاركة والاعتماد الايجاري.

وفيما يخص خطة نشاط المصرف يسعى مصرف البركة الجزائري لتنوع أعماله إلى مجالات تمويلية، إذ أسس سنة 2015 شركة للخبرات العقارية وافتتح معهد للتدريب المصرفي الإسلامي، وفي الوقت نفسه افتتح فرعين جديدين وانتهى من الأعمال الرئيسية في مبنى المقر الرئيسي الجيد للمصرف، كما عزم على افتتاح فرعين جديدين في نفس السنة، ليصبح مجموع فروع 32 فرعاً، ووضع أجهزة الصراف الآلي في جميع الفروع بالإضافة إلى المطارات المختارة ومحطات السكك الحديدية والموانئ ومحطات الحافلات.

حقق مصرف البركة الجزائري نتائج مالية مجيدة خلال العام 2016، حيث ارتفع صافي الدخل التشغيلي بنسبة 13.4 %، مجموع الأصول 09 % ومحفظة التمويلات والاستثمارات 15% والودائع 10% وحقوق المساهمين 05%، مقارنة مع سنة 2015، وذلك على الرغم من الأوضاع الاقتصادية السائدة في الجزائر نتيجة لانخفاض الإيرادات النفطية إذ استطاع المصرف من خلال الزيادات في الأصول المدرة للدخل والتوسع في المنتجات والخدمات المقدمة وتنويع مصادر الدخل المحافظة على الدخل عند مستويات جيدة. وساهم الارتفاع في تمويلات المشاركة ومحفظة الإجارة المنتهية بالتمليك والاستثمارات جميعها في تلك الزيادات.

وفيما يتعلق بمحفظة نشاط مجموعة البركة المصرفية، والتي تعد شركة قابضة متحصلة على ترخيص العمل كمصرف شمولي يقدم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات بما يتفق مع مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية والجدول المدون أدناه رقم (3-1) يبين صيغ التمويل التي تقدمها مجموعة البركة المصرفية وتطورها من سنة 2011 إلى غاية سنة 2017. (سالم، 2018، صفحة 16)

جدول رقم (3-1): تطور صيغ التمويل الممنوحة من طرف مجموعة البركة المصرفية (2011-2017)

الوحدة: ألف دولار

السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
التمويل بالمراجحة	8.880.44 4	10.297.1 61	10.632.2 86	11.761.9 08	11.727.0 17	11.119.9 81	11.627.6 69
التمويل بالإجازة	25.450	32.587	20.504	17.380	34.832	57.086	68.620
إجازة منتهية التملك	561.721	719.619	942.048	1.494.79 9	1.734.45 7	1.830.33 9	1.856.01 8
التمويل بالسلم	80.284	106.400	126.174	163.173	125.339	154.649	188.035
التمويل بالإستصناع	26.879	26.353	39.255	57.086	71.864	91.732	116.726
التمويل بالمضاربة	606.437	557.787	809.178	1.025.22 3	1.043.51 7	821.729	1.400.59 8
التمويل بالمشاركة	344.498	395.767	382.947	524.563	515.076	760.667	977.056
المجموع	9.727.713	12.135.674	12.952.392	15.044.132	15.252.102	14.836.183	16.234.722

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التقارير السنوية لمجموعة البركة المصرفية للسنوات 2011-2017.

تبين معطيات الجدول أعلاه أن صيغ التمويل في مصرف البركة الجزائري في تزايد ملحوظ خلال فترة الدراسة (2011-2017) والتي تتمثل في: المراجحة، الإجازة، إجازة منتهية بالتمليك، السلم، الإستصناع، المضاربة وأخيرا المشاركة. أما الجدول رقم (3-2) يوضح صيغ التمويل لمصرف البركة في الجزائر:

جدول رقم (2-3): يوضع صيغ التمويل لمصرف البركة في الجزائر 2011-2017.

الوحدة: ألف دولار

2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	السنوات
1.035.429	1.0099.779	1.050.895	1.035.030	937.762	434.000	392.567	صيغ التمويل التمويل بالمراجعة والسلم والاستصناع والاجازة
210.776	126.248	101.177	95.859	81.803	77.290	63.435	التمويل بالمضاربة و المشاركة
138.989	135.999	126.010	96.242	70.835	64.045	52.879	إجازة منتهية بالتمليك
1.385.194	1.362.026	1.278.082	1.227.131	1.090.40	575.335	508.881	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التقارير السنوية لمجموعة البركة المصرفية للسنوات 2011-2017.

يمثل الجدول أعلاه والمتمثل " صيغ التمويل لمصرف البركة في الجزائر"، حيث يلاحظ أن هناك ارتفاع لعوائد المنتجات المالية تدريجيا خلال السنوات الأولى (2011-2012)، و لكن في سنة 2013 بدأت الانطلاقة القوية في سنة 2013 بمعدل نمو بلغ 1.090.400 ألف دولار أمريكي إلى 1.385.149 دولار أمريكي سنة 2017، وهذه التي حققها العملاء تدل على الإقبال الجيد من طرف العملاء.

جدول رقم (3-3): محصلة نشاط مصرف البركة الجزائري خلال الفترة 2013-2019

الوحدة: مليون دينار

2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	السنة
261.568	270.996	248.633	210.344	193.573	162.772	157.073	150.788	البيان مجموع الميزانية
30.704	27.429	24.576	24.312	23.463	23.610	22.965	22.110	حقوق الملكية
213.500	223.995	207.944	170.137	154.562	131.175	125.435	116.515	الودائع
145.600	156.460	139.677	110.711	96.453	20.627	63.354	57.891	التمويلات
13.290	11.849	8.669	8.539	7.818	7.473	7.760	8286	الإيراد المصرفي الصافي
6.333	5.160	3.548	3.984	4.108	4.306	4.092	4190	نتيجة السنة المالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف البركة الجزائري للسنوات 2012-2019.

بناء على ما تقدم في الجدول أعلاه، تشير البنود المدونة فيه أنها حققت نتائج ايجابية خلال فترة الدراسة 2012-2019 هذا ما سمح للمصرف للاستمرار بتوسعه في النشاط التمويلي، حيث أصبحت قيمة التمويلات من 57.891 سنة 2012 إلى 145.600 سنة 2019.

هذا ما يدل على أن المصرف قد حقق نتائج ايجابية ونجاحات كبيرة خاصة في السنوات الأخيرة تابعه نمو مستدام في الربحية و الحصة السوقية، حيث يحتل المصرف الصدارة الأولى في الجزائر وذلك باحتلاله مركزا مهما نظرا للخدمات التي يقدمها للاقتصاد الجزائري.

2.1.1. دراسة حالة مصرف السلام الجزائري:

يعتبر مصرف السلام- الجزائر-، مصرف شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، وقد تم الإعلان عن إنشائه بتاريخ 2006/06/08، تم اعتماد المصرف من قبل مصرف الجزائر في سبتمبر 2008/09/10، ليبدأ مزاولة نشاطه بتاريخ 2008/2010 مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة، برأس ما اجتماعي قدره 7.2 مليار دينار جزائري تم رفعه سنة 2009 إلى 10 مليار دينار جزائري.

إن مصرف السلام الجزائر يعمل وفق استراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع من المبادئ والقيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.

وتتكون شبكة فروع مصرف السلام الجزائر حاليا من 23 فرعاً منتشرة عبر مختلف ربوع الوطن، في انتظار افتتاح فروع أخرى: انسجاماً مع رؤية واستراتيجية المصرف التي تسعى إلى توفير وتقريب خدماته المصرفية بمختلف صيغها لمتعامليه وبأفضل جودة.

ويعمل مصرف السلام-الجزائر- مختلف المشاريع الاستثمارية، وكافة الاحتياجات في مجال الاستغلال، والاستهلاك عن طريق عدة صيغ تمويلية منها: المشاركة؛ المضاربة؛ الإجارة، الإستصناع، السلم، البيع بالتقسيط، وأخيرا البيع الآجل.

(www.alsalamalgeria.com)

ورغم النتائج الإيجابية التي حققها مصرف السلام خلال السنوات الأولى منذ افتتاحه تعتبر سنة 2016 بحق انجازا هاما في مسيرته التنموية، بحيث تعتبر سنة فريدة من نوعها، حيث قامت المؤسسة المصرفية بإطلاق مجموعة من

الخدمات فضلا عن اعتماد سياسة جوارية تمثلت في فتح العديد من الوكالات وبرمجة مواصلة لنقس المسعى هذه السنة، بحث تم ارتقاب بلوغ عدد الوكالات المنتشرة عبر التراب الوطني 17 فرعا.

ويعرض مصرف السلام الجزائر الخاضع للقانون الجزائري والذي يوفر خدمات مصرفية شاملة مطابقة لمبادئ الشريعة الإسلامية، للأفراد وأصحاب المهن الحرة والمؤسسات، مجموعة واسعة من المنتجات المصرفية المبتكرة ومطابقة لمبادئ الشريعة الإسلامية. (www.eco-algeria.com)

كانت النتائج المسجلة لسنة 2016 ممتازة، حيث بلغ إجمالي المركز المالي مستوى 53 مليار دينار جزائري بنمو نسبته 31% عن مستواه عند نهاية سنة 2015، وبلغت قيمة السيولة مستوى 19 مليار دينار جزائري بزيادة نسبتها 19% عن مستواها نهاية سنة 2015، كما بلغ رصيد محفظة التمويلات المباشرة سنة 2016 مستوى 29 مليار دينار جزائري بزيادة بلغت نسبتها 38% عن المستوى المسجل في نهاية سنة 2015، كما تجدر الإشارة إلى أن المصرف قام باسترجاع أصول في إطار تحصيل مستحقات الديون المتعثرة بمبلغ 706 مليون دينار جزائري.

ومن جانب آخر، عرفت ودائع العملاء خلال سنة 2016 نموا معتبرا بنسبة 46% مقارنة بمستواها عند سنة 2015 مما سمح بتسجيل معامل الاستخدامات إلى الموارد مستوى 85% مع نهاية سنة 2016 مقارنة بـ 95% نهاية 2015. أما حقوق المساهمين فقد عرفت زيادة لتبلغ مستوى 15.3 مليار دينار جزائري بزيادة نسبتها 8% عن مستواها عند نهاية سنة 2015.

وبخصوص التزامات المصرف تجاه متعامليه فقد ارتفعت التزامات التمويل بنسبة 20% لتصل إلى مستوى 11 مليار دينار جزائري في نهاية ديسمبر 2016 مقارنة بمستوى 9 مليار دينار جزائري عند نهاية سنة 2015، وذلك على الرغم من الإجراءات المتخذة من طرف السلطات والهادفة إلى تقليص حجم الاستيراد لتشجيع الاقتصاد الوطني. (لسنة 2016، الصفحات 9-10)، ومن خلال هذا الجدول سيعرض تطور حجم التمويلات من سنة 2011 إلى سنة 2021.

جدول رقم (3-4): تطور حجم تمويلات مصرف السلام الجزائر من 2011 إلى 2021.

الوحدة: آلاف دينار جزائري

السنة	مؤسسات خاصة	الأفراد	المجموع
2011	13 841 257	64 556	13 905 813
2012	19 905 700	789 461	20 695 161
2013	28 352 633	421 613	28 744 246
2014	23 796 127	143 348	2 293 475
2015	23 038 246	92 031	23 130 277
2016	30 304 461	541 526	30 845 987
2017	42 408 890	503 0143	47 439 033
2018	63 983 779	13 834 845	77 818 618
2019	78 798 958	19 772 448	98 571 406
2020	89 019 195	16 449 922	105 469 177
2021	143 568 456	14 522 16	158 090 617

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف السلام للسنوات 2011-2021.

يمثل هذا الجدول الذي أماننا " تطور حجم تمويلات مصرف السلام الجزائر من 2011 إلى 2021"، بحيث يتبين أن مصرف السلام خلال فترة نشاطاته قد سجل أرقاما جيدة نسبيا بالرغم من الظروف الاقتصادية والعالمية خلال سنة 2012 والتي تعتبر هذه السنة الانطلاقة الأولى لمصرف السلام الجزائري.

ومن خلال هذا الجدول نلاحظ أن تمويل المؤسسات متذبذب بنسب متفاوتة حيث بلغت أقصاه في سنة 2016 بنسبة 98.24% مقارنة بسنة 2017 التي قدرت نسبتها 89.39% وهي منخفضة مقارنة بسنة 2013، أما فيما يخص تمويل الأفراد بلغت أقصى قيمة لها بنسبة 10.6% لسنة 2017 مقارنة بسنة 2016 التي قدرت نسبتها 1.75% وعليه من خلال تطور حجم الودائع والتمويلات الممنوحة للأفراد والمؤسسات الخاصة. (سالم، 2018)

وبخصوص التزامات المصرف تجاه متعامليه فقد ارتفعت التزامات التمويل بنسبة 20% لتصل إلى مستوى 11 مليار دينار جزائري عند نهاية سنة 2016، مقارنة بمستوى 9 مليار دينار جزائري عند نهاية سنة 2015، وذلك على الرغم من الإجراءات المتخذة من طرف السلطات والهادفة إلى تقليص حجم الاستيراد لتشجيع الاقتصاد الوطني.

وعليه كانت النتائج المسجلة لسنة 2016 متميزة حيث بلغ إجمالي المركز المالي مستوى 53 مليار دينار جزائري بنمو نسبته 31% عند مستواه سنة 2015.

وبلغ مجموع المركز المالي للمصرف سنة 2017 مبلغ 86 مليار دينار جزائري مقابل 53 مليار دينار سنة 2016 بنمو قدره 62% أما محفظة تمويلات الزبائن فقد عرفت مستوى بلغ 45 مليار دج (387 مليون دولار) بزيادة قدرها 53% عن مستواها لسنة 2016، نتيجة لتوسيع قاعدة زبائن المصرف وكذا ولوج قطاع التجزئة والأفراد.

ولقد حقق مصرف السلام سنة 2018 قفزة نوعية في النشاط وفق ما تدل عليه النتائج الطيبة التي حققها خلال هذه السنة، حيث بلغ مجموع المركز المالي للمصرف 110 مليار دج مقابل 86 مليار دج سنة 2017 بنمو قدره 28% حيث ارتفعت محفظة تمويلات الزبائن لتبلغ مستوى 75 مليار دج.

ونتيجة لزيادة حجم محفظة التمويلات وتوظيفها نهاية سنة 2018 حيث بلغت 28 مليار دج مقابل 35 مليار دج أي بتراجع نسبته 20% عن مستوى 2017.

أما سنة 2019، فقد عرفت محفظة تمويلات الزبائن مستوى بلغ 95 مليار دج بزيادة قدرها 27% عن مستواه سنة 2018، نتيجة لتوسيع قاعدة زبائن المصرف وكذا ولوج قطاع التجزئة والأفراد.

وبالرغم من التحديات الكبيرة التي واجهها الاقتصاد الجزائري نتيجة عن انخفاض في أسعار النفط من جهة والظروف الصحية الدولية المرتبطة بجائحة كورونا من جهة أخرى وبدلا من ذلك فقد تمكن مصرف السلام الجزائري بفضل الله تعالى من تجاوز هذه المرحلة وتحقيق نموا معتبرا خلال سنة 2020، بحث بلغ المركز المالي للمصرف مبلغ 163 مليار دج مقابل 131 مليار دج 2019 بنمو قدره 24%، وعرفت محفظة تمويلات الزبائن مستوى بلغ 99 مليار دج بزيادة قدرها 6% عن مستواه سنة 2019.

وكمحصلة لما سبق، بلغ نمو رصيد تمويلات المؤسسات 13% و62% على التوالي، في حين سجلت تمويلات الأفراد تراجعا يعود لتوقف نشاط مصانع تركيب السيارات في الجزائر وعدم وفرة الكمية اللازمة لإنجاز التمويلات الاستهلاكية المتوقعة لسنتي 2020 و2021.

جدول رقم: (3-5): مؤشرات النشاط لمصرف السلام 2015-2021.

الوحدة: آلاف دينار جزائري

البيان	السنة	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
مجموع الأصول	40.575	53.104	85.775	110.109	131.09	162.626	237.804	
الودائع	23.685	34.513	64.642	85.432	102.405	129.320	195.031	
التمويلات	21.268	29.377	45.454	75.340	93.510	99.252	150.267	
حقوق المساهمين	14.301	15.381	16.562	17.305	19.012	18.900	27.263	
المدادخيل المصرفية	2.214	2.769	3.990	7.016	9.331	7.705	9.268	
النتيجة الصافية	301	1.080	1.181	2.418	4.007	3.069	3.389	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف السلام الجزائر للسنوات 2015-2021.

بناء على ما تقدم، تشير المعلومات الواردة في الجدول أعلاه والمتمثلة في أهم مؤشرات النشاط لمصرف السلام، حيث عاش المصرف حالة من الاستقرار والتوازن في الأداء وذلك بتحقيقه نتائج إيجابية خلال فترة الدراسة ما بين 2015-2021، حيث بلغ مجموع الأصول في حدود 237.804 مليون دج سنة 2021 بمعدل نمو قدره 46% مقارنة بالسنوات الفارطة، والودائع تم تسجيل أعلى معدل لها قدر بـ 195.031 مليون دج بنسبة 51% وهذه النتيجة أدت إلى تحسين صورة المصرف لدى المتعاملين وتحفيزهم على قصده وزيادة الثقة فيه، بينما عرفت التمويلات تزايد مستمر حيث سجلت أعلى نسبة لها تقدر بـ 66% في سنة 2018 بمعدل 75.340 مليون دج، وعموما بلغت حقوق المساهمين 27.263 مليون دج خلال سنة 2021 بزيادة تقدر بـ 44%، بينما المدادخيل السنوية والنتيجة الصافية فقد تم تدوين أعلى نسبة لهما 76% و 259% على التوالي خلال سنتي 2018 و 2016.

3.1. دراسة حالة المصرف الوطني الجزائري BNA:

1.3.1. نشأة وتعريف المصرف الوطني الجزائري:

أنشئ المصرف الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة نشاطات المصرف الشاملة، من بينها تمويل القطاع الزراعي، وفي هام 1982 تم إعادة هيكلة المصرف الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء مصرف جديد متخصص "مصرف الفلاحة والتنمية الريفية" مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير القطاع الفلاحي.

بتاريخ 12 جانفي 1988، تم إصدار القانون رقم 88-02 المتضمن "توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي"، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم مهام المصرف الوطني الجزائري:

أ. خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها؛

ب. حرية المؤسسات في التوطين لدى المؤسسات {

ت. حرية المصرف في اخذ قرارات تمويل المؤسسات.

في سنة 1990 بتاريخ 14 أفريل تم إصدار قانون رقم 10-90 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بتغيير جذري للنظام المصرفي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد. هذا القانون وضع أحكام أساسية من بينها، انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى التسيير الذاتي. على غرار المصارف الأخرى، يعتبر المصرف الوطني الجزائري كشخص معنوي، يؤدي كمهنة اعتيادية، كافة العمليات المتعلقة باستقطاب الموارد، عمليات القروض وأيضاً وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن. وبتاريخ 05 سبتمبر 1995 حاز المصرف الوطني الجزائري أول اعتماد له، وذلك بعد مداولة مجلس النقد والقرض. في شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال المصرف الوطني الجزائري من 14 مليار دينار جزائري إلى 41 مليار دينار جزائري. وفي شهر جوان 2018، تم رفع رأسمال المصرف الوطني الجزائري من 41 مليار دينار جزائري إلى 150 مليار دينار جزائري. (www.BNA.DZ)

2.3.1. أنواع التمويلات والحسابات المطروحة من طرف المصرف الوطني الجزائري:

يتيح المصرف الوطني الجزائري نوعان من التمويلات الإسلامية:

أ. المراجعة في مجال العقارات حيث تم ابرام عملية واحدة من هذا النوع، كما تم إتمام خمس عمليات من المراجعة الناجحة للتجهيزات و الأدوات الكهرو منزلية والأثاث، و يوجد نوع من المراجعة لكنه غير مفعّل لأسباب مركزية وهو المراجعة في مجال السيارات ذات الصنع الجزائري

ب. الإجارة: يوفر المصرف إجارة عقارية منتهية بالتملك وإجارة التجهيزات، إلا أن هاذين المنتجين ليس مفعّلين على مستوى هذا الفرع.

كما يوفر هذا الفرع التابع للمصرف الوطني الجزائري مجموعة من حسابات الدفع المختلفة منها:

أ. حساب الصك الإسلامي: وهو خاص بالموظفين، المهن الحرة و المتقاعدين، حيث تم افتتاح 63 حساب من هذا النوع على مستوى الفرع المتواجد في ولاية الطارف.

ب. حساب جاري إسلامي: حيث تم افتتاح حسابين منهم و هو خاص بالتجار والمؤسسات.

ت. حساب التوفير الإسلامي للشباب أقل من 18 سنة: تم افتتاح 11 حساب، كما يمنح صاحب هذا النوع امتياز بالنسبة لهامش الربح مستقبلا.

ث. حساب التوفير الإسلامي للشباب: و هو خاص بالشباب مافوق 18 سنة، كما تم فتح حساب على مستوى فرع ولاية الطارف.

ج. حساب الاستثمار الإسلامي: في هذا النوع من الحساب يكون المصرف و الزبون شركاء في مدة تنحصر بين ستة اشهر الى خمس سنوات، و حقق هذا الحساب على مستوى فرع ولاية الطارف منذ إنشائه 12140000,00 دينار جزائري نتيجة ايداع خمسة اشخاص فقط. (المكلف بالزبائن، 2022)

2. عرض وتحليل بيانات الاستمارة

1.2. الإجراءات المنهجية للدراسة:

يتناول هذا الجزء وصفا لإجراءات الدراسة من حيث منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، تحديد عينتها والأداة المستخدمة لجمع البيانات.

1.1.2. منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات:

أ. **منهج الدراسة:** كما أشرنا سابقا وبالنظر لطبيعة الموضوع تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث يقوم هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة التطبيقية، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات حول أبعاد جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصارف الإسلامية في الجزائر، ومن تم تقييم هذه الخدمة وقياس أثرها على رضا العملاء.

ب. **مصادر جمع البيانات:** اعتمدت الدراسة على قدر معتبر من البيانات والمعلومات على النحو التالي:

● **البيانات الأولية:** وتمثلت في البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وتمثلت في البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية المتمثلة بتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة.

● **البيانات الثانوية:** وقد تمثلت في مراجعة مختلف الأدبيات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة، النصوص والتشريعات الصادرة في الجرائد الرسمية، هذا بالإضافة إلى الشبكة العنكبوتية «الانترنت»، من خلال التواصل المستمر والزيارات وتصفح العديد من المواقع المتخصصة في موضوع البحث، والتي ساعدتنا في توجيه دراستنا، وتصور منهجية العمل.

ت. **متغيرات الدراسة:** انطلاقا من موضوع البحث وإشكالية الدراسة، تم تحديد المتغير المستقل المتمثل في قياس مدى رضا العملاء عن أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، وذلك في ظل مجموعة من العوامل تمثلت في المتغيرات التابعة: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، ويتضح ذلك من خلال الشكل أدناه:



المصدر: من إعداد الطالبتين.

2.1.2. مجتمع وعينة الدراسة:

أ. **مجتمع الدراسة الميدانية:** اعتمدنا في اختيار مجتمع الدراسة على معيار، ويتعلق بضرورة اتصال العميل مع أحد المصارف الإسلامية أو فروعها من أجل اقتناء الخدمات المقدمة، كشرط لقبول المشاركات ضمن عينة الدراسة، وذلك حتى يتمكن المستجوب بالتعامل مع مضمون استمارة الاستبيان بشكل جيد، وعليه فقد تم حصر مجتمع الدراسة ضمن فئة واحدة.

وقد اعتمدنا في تعبئة وتجميع الاستمارات على طريقة التسليم والاستلام المباشر، ودعمها بأسلوب المقابلة الشخصية والملاحظة.

ب. **عينة الدراسة:** لقد تم تقسيم مجتمع الدراسة بشكل قصدي على النحو السابق، وذلك بهدف قياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة، وتوضيح هذه العلاقة وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة، ولقد تم توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددها 65 فرداً، والذين هم على قدر من الثقافة والعلم والخبرة بموضوع البحث، حيث تم استعمال 60 استبيان.

3.1.2. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في كل من:

- أ. **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة الميدانية خلال فترة قدرت بشهر (من 01 ماي إلى غاية 31 ماي من نفس السنة 2023).
- ب. **الحدود المكانية:** استهدفت الدراسة مجموعة من عملاء المصارف وفروعها على مستوى ولايتي عنابة والطارف.
- ت. **الحدود الموضوعية:** اهتمت الدراسة بتقييم أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية وقياس مدى تأثيرها على رضا العملاء.

1.2.2. أداة الدراسة:

- في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها جمعت البيانات اللازمة بواسطة الاستبيان الذي يعد أنسب وسيلة جمع المعلومات لهذا الغرض وقد تكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء.
- أ. **الجزء الأول:** تشمل المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وهي: (الجنس، السن، المستوى العلمي، الوظيفة والدخل).
 - ب. **الجزء الثاني:** تعلق بآراء عينة الدراسة حول أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية وتضمن عبارات مقسمة على خمس معايير وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).
 - ت. **الجزء الثالث:** تضمن عبارات للتعرف على مدى رضا العملاء عن أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة من طرف المصارف الإسلامية.

2.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- تم جمع البيانات من خلال الاستبيان، حيث تم تحليل البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائي المعروف (SPSS V22) وقد استخدمت الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات حيث تم الاعتماد على ما يلي:
- أ. معاملات الارتباط سبيرمان لحساب الاتساق الداخلي للاستبيان.
 - ب. معامل ألفا كرونباخ (Chronbach's Alpha) لقياس درجة ثبات أداة القياس (الاستبيان).
 - ت. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
 - ث. اختبار Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk.

ج. اختبار بيرسون **Person**.

ح. اختبار معامل الانحدار الخطي البسيط (**Linéaire Régression**).

وقد تم إتباع مقياس ليكارث السباعي فيما يتعلق بإجابات الباحثين حسب الجدول التالي:

جدول رقم (3-7): مقياس ليكارث السباعي

الاستجابة	موافق تماما	موافق	موافق نوعا ما	محايد	غير موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	7	6	5	4	3	2	1

المصدر: عز حسن، عبد الفتاح، (2008): مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي، جدة، السعودية، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، ص 12.

3.2. عرض نتائج الدراسة:

1.3.2. اختبار ثبات وصدق المفردات:

لقياس مدى ثبات الاستمارة تم استخدام اختبار ألفا-كرونباخ وذلك لقياس الثبات، والذي يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان لإضفاء الشرعية عليها، وجاءت نتائجه كما يوضحه الجدول رقم 3-8.

جدول رقم (3-8): ثبات وصدق المفردات

الموسمية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	التعاطف	رضا العملاء	الإجمالي
6	3	3	4	4	11	31
0.722	0.663	0.709	0.802	0.840	0.606	0,847
0.849	0.795	0.842	0.895	0.916	0.778	0,934

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ثبات الدراسة ألفا-كرونباخ لكامل الاستمارة عال بلغ 0,847 وهي أعلى من القيمة المقبولة 0.6، كما تتراوح قيم الثبات (الجذر التربيعي Alpha Cronbach) بين 0,778 و 0,934 فهي نسب مقبولة لأغراض الدراسة والتي تعكس ثبات أداة القياس، كما نجد أن قيمة الثبات الكلية لجميع هذه المحاور بقيمة 0,934، وهذا يدل على أن الاستمارة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

2.3.2. صدق أداة الدراسة:

أ. الصدق الظاهري للاستبيان: تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من أساتذة متخصصين، وقد تمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وبذلك تم إخراج الاستبانة في صورتها النهائية.

ب. صدق الاتساق الداخلي لفقرات محاور الدراسة: لقد تم حساب صدق الاتساق لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة والبالغ عددها 60، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، وهي موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (3-9): نتائج اختبار معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محاور الاستبيان

المحور الثاني		المحور الأول: أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0,000	0,566**	المحور الثاني: رضا العميل
المحور الأول		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رضا العميل
0,000	0,566**	

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $a = 0.05$. المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات

SPSS.W 26

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل، مما يشير إلى أن جميع محاور الدراسة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، وعليه فهذه النتائج المتحصل عليها تبين صدق واتساق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحيتهما للتحليل.

3.3.2. اختبار التوزيع الطبيعي وفروقات استجابات أفراد الدراسة باستخدام اختبار كولجروف-سمرنوف:

وتهدف من خلال هذا الاختبار معرفة أي من التوزيعات الاحتمالية التي تتبعها توزيع بيانات الدراسة، ونقصد

بذلك التوزيع الطبيعي من خلال الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي.
- الفرضية البديلة: لا تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي.

عند إجراء الاختبار يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة في حالة الحصول على مستوى دلالة المعنوية أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0,05، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار Test de Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk على جميع الدراسة:

جدول رقم (3-10): اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام Test de Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk

Shapiro-Wilk			Kolmogorv-Simrnov			البيان
Sig	ddI	Statistiques	Sig	ddI	Statistiques	
0.116	60	0,757	0.123	60	0,343	أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية
0.118	60	0,911	0.221	60	0,219	رضا العميل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ (SPSS V 26).

تم استخدام اختبار كولموجروف-سمرنوف One-Sample Kolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وتفضي قاعدة القرار بقبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة Sig أكبر من 5%.

بناءً على النتائج المتحصل عليها لاختبار Test de Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk، والتي تبين أن مستوى دلالة المعنوية للاختبار أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0,05 وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية "تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي".

4.2. التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات:

1.4.2. تحليل خصائص عينة الدراسة:

فيما يلي تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وفقاً لما أظهرته النتائج كما يلي:

جدول رقم (3-11): الخصائص الديموغرافية لنتائج الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	29	48,3
	أنثى	31	51,7
	المجموع	60	100
السن	35-25	34	56,7
	45-36	20	33,3
	أكبر من 45	06	10
	المجموع	60	100
المستوى العلمي	ثانوي	15	25
	جامعي	34	7,56
	دراسات عليا	06	3,13
	شهادات أخرى	03	5
	المجموع	60	100
الوظيفة	موظف	51	85
	أعمال حرة	09	15
	المجموع	60	100
الدخل	40.000 دج	27	45
	ما بين 41.000 دج-60.000 دج	18	30
	أكثر من 60.000 دج	15	25
	المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS V 26.

فيما يتعلق بالجنس تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة من ذوي جنس الأنثى احتلت المرتبة الأولى بـ 31 فرداً أي بنسبة 51,7% مقابل 29 مفردة من جنس ذكر، وفيما يخص السن فقد توزعت عينة الدراسة على ثلاث فئات وقد جاءت فئة (25-35 سنة) في المرتبة الأولى إذ بلغ عدد هذه الفئة (60) مفردة إحصائية بنسبة (56,7%) من إجمالي عينة الدراسة، وفيما يتعلق بالمستوى العلمي توزعت عينة الدراسة على أربع فئات، احتلت الفئة الثانية المكونة من فئة الشهادات الجامعية المرتبة الأولى بنسبة (56,7%) أي ما يعادل (60)

مفردة، وفيما يخص متغير الوظيفة فإن غالبية عينة الدراسة من فئة الموظفين بنسبة (85%) من إجمالي عينة الدراسة أي ما يعادل (51) مفردة إحصائية، كما أن عينة الدراسة من حيث الدخل توزعت إلى ثلاثة فئات جاءت فئة ما بين 40.000 دج في المرتبة الأولى (27) مفردة إحصائية أي ما يعادل نسبة (45%).

2.4.2. تحليل فقرات محاور الاستبيان:

لقد تم الاستعانة بالإحصاء الوصفي لاستخراج المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لأسئلة الدراسة، ومن أجل تسهيل عرض النتائج وتفسيرها سيعتمد على السلم الآتي لتبيان اتجاه الإجابات:

جدول رقم (3-12): سلم تحديد اتجاه الإجابات

المتوسط الحسابي	1 - 1,85	2,71 - 1,86	3,57 - 2,72	4,43 - 3,58	5,29 - 4,44	6,15 - 5,30	7 - 6,16
المستوى	لا أتفق تماما	لا أتفق	لا أتفق نوعا ما	محايد	أتفق إلى نوع ما	أتفق	أتفق تماما

المصدر: من إعداد الطالبتين.

أ. تحليل فقرات المحور الأول "أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية":

● المللموسية: لمعرفة تقييم العملاء للملموسية تم الاعتماد على 6 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (3-13): تقييم عينة الدراسة لمعيار الملموسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	المصرف الإسلامي ذات موقع ملائم يسهل الوصول إليه.	5.10	1.90	موافق
2	المظهر الخارجي للمصرف الإسلامي يتلاءم مع نوع الخدمة.	5.15	1.59	موافق
3	قاعات الانتظار مريحة ومكيفة.	5.55	1.69	موافق
4	التصميم الداخلي للمصرف الإسلامي يسهل الاتصال مع مقدمي الخدمة.	5.58	1.23	موافق
5	المصرف الإسلامي يملك أحدث الأجهزة.	5.00	1.56	موافق
6	وجود أماكن لتوقيف السيارات.	4.65	1.87	موافق نوعا ما
	الملموسية	5.17	2.27	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تقييم أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية فيما يخص معيار الملموسية يتمحور ما بين الموافقة والموافقة نوعا ما، ويلاحظ أن أكبر متوسط حسابي ضمنه العبارة رقم (4) والتي تشير إلى: "التصميم الداخلي للمصرف الإسلامي يسهل الاتصال مع مقدمي الخدمة"، وقد بلغت قيمته 5.58 وانحراف معياري 1.23.

وبعدها تأتي العبارات رقم (3-2-1-5) بمتوسط حسابي 5.55، 5.15، 5.10، 4.65 على التوالي وانحراف معياري 1.69، 1.59، 1.90، 1.56 على التوالي بتقييم موافق. أما العبارة رقم (6) بمتوسط حسابي 4.65، وانحراف معياري 1.87، بتقييم موافق نوعا ما. ومن النسب والتقييمات السابقة نلاحظ بأن أغلب العملاء موافقين على معيار الملموسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 5.17 والانحراف المعياري الإجمالي 2.27.

● الاعتمادية: تم الاعتماد في هذا المعيار على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (3-14): تقييم عينة الدراسة لمعيار الاعتمادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
7	هناك التزام بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.	4.70	1.67	موافق نوعا ما
8	عدم حدوث أخطاء في تقديم الخدمة.	5.10	1.43	موافق نوعا ما
9	الاهتمام بمشاكل العملاء والرد على استفساراتهم.	5.11	1.51	موافق نوعا ما
	الاعتمادية	4.97	2.22	موافق نوعا ما

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل العبارات التي تعبر عن معيار الاعتمادية تقع ضمن مجال الموافقة نوعا ما حيث أن المتوسطات الحسابية للعبارات محصورة في المجال [4,44-5,29] حيث حصلت العبارة (9) على أكبر متوسط حسابي بـ 5.11 وانحراف معياري 1.51 والتي تشير إلى "الاهتمام بمشاكل العملاء والرد على استفساراتهم"، وبذلك فإن العملاء يتجهون نحو الموافقة نوعا ما على معيار الاعتمادية بمتوسط حسابي إجمالي 4.97 وانحراف معياري إجمالي 2.22.

● الاستجابة: تم الاعتماد في هذا المعيار على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (3-15): تقييم عينة الدراسة لمعيار الاستجابة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
10	عدد مقدمي الخدمات محدود.	5.08	1.56	موافق نوعا ما
11	فترة الانتظار للحصول على الخدمة تستغرق وقتا طويلا.	4.01	1.87	محايد
12	السرعة في الرد على شكاوي العملاء.	4.66	1.75	موافق نوعا ما
	الاستجابة	4.58	2.14	موافق نوعا ما

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

من خلال الجدول رقم (3-15) يتضح لنا أن تقييم العملاء لمعيار الاستجابة يتراوح بين محايد وموافق نوعا ما، إذ بلغ المتوسط الحسابي للعبارتين (10 و 12) 5.08 و 4.66 على التوالي، وعليه فإن العملاء يتجهون نحو موافق نوعا ما

ما، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة (11) 4.01، وبانحراف معياري 1.87، وبذلك فإن التقييم الإجمالي للعملاء لمعيار الاستجابة يقع ضمن المجال [4,44- 29, 5] أي موافق نوعاً ما بمتوسط حسابي إجمالي 4.58 وانحراف معياري إجمالي 2.14.

• الأمان: تم الاعتماد في هذا المعيار على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (3-16): تقييم عينة الدراسة لمعيار الأمان

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
13	الثقة بمقدمي الخدمة.	5.60	1.04	موافق
14	حسن معاملة مقدمي الخدمة للعملاء.	5.70	1.04	موافق
15	يتمتع العاملون بالأحاسيس الإنسانية واللباقة.	5.30	1.47	موافق
16	توافر المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة العملاء.	5.26	1.44	موافق نوعاً ما
	الأمان	5.46	2.33	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين لنا من الجدول رقم (3-16) بأن العبارة رقم (14) قد حصلت على أكبر متوسط حسابي وقدره 5.70 بانحراف معياري 1.04 والتي تشير إلى " حسن معاملة مقدمي الخدمة للعملاء "، وبعدها تأتي العبارات (13-15-16) بمتوسط حسابي قدره 5.60، 5.30، 5.26، وبانحراف معياري قدره 1.04، 1.47، 1.44، على التوالي باتجاه موافق وموافق نوعاً ما، وبذلك فإن التقييم الإجمالي للعملاء لمعيار الاستجابة يقع ضمن المجال [30, 5- 6, 15] أي موافق بمتوسط حسابي إجمالي 5.46 وانحراف معياري إجمالي 2.33.

• **التعاطف:** تم الاعتماد في هذا المعيار على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-17): تقييم عينة الدراسة لمعيار التعاطف.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
17	اهتمام الموظفين بالعملاء اهتماما شخيصيا.	4.50	1.86	موافق نوعا ما
18	وضع المصلحة العليا لعملاء نصب الأعين.	4.91	1.66	موافق نوعا ما
19	تقدير مقدمي الخدمة لظروف العملاء.	4.73	1.71	موافق نوعا ما
20	العلم والدراية باحتياجات العملاء.	5.43	1.38	موافق
	التعاطف	5.61	2.36	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين لنا من الجدول رقم (3-17) بأن العبارة رقم (20) قد حصلت على أكبر متوسط حسابي وقدره 5.43 بانحراف معياري 1.86 والتي تشير إلى " العلم والدراية باحتياجات العملاء "، وبعدها تأتي العبارات (18-19-17) بمتوسط حسابي قدره 4.91، 4.73، 4.50 وانحراف معياري قدره 1.66، 1.71، 1.86، على التوالي باتجاه موافق نوعا ما وموافق، وبذلك فإن التقييم الإجمالي للعملاء لمعيار التعاطف يقع ضمن المجال [4,44-5,29] أي موافق بمتوسط حسابي إجمالي 5.61 وانحراف معياري إجمالي 2.36.

ب. تحليل فقرات المحور الثاني: "رضا العملاء عن أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية" لتحديد درجة رضا

العملاء عن أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية سيتم عرض إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يلي:

جدول رقم (3-18): تقييم رضا العملاء.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
21	يقوم المصرف الإسلامي بتلبية حاجات ورغبات العملاء.	5.56	0.99	موافق
22	يسعى المصرف الإسلامي باستمرار تحسين.	5.53	0.91	موافق
23	يطرح المصرف الإسلامي باستمرار أسئلة للعملاء للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم.	5.03	1.55	موافق إلى نوع ما
24	تعتبر جودة الخدمات المقدمة أفضل من توقعات العملاء.	4.50	1.62	موافق إلى نوع ما
25	فترة الانتظار قصيرة جدا.	4.03	1.87	محايد
23	تتعامل المصارف الإسلامية بعدالة مع جميع العملاء.	4.58	1.75	موافق إلى نوعا ما
27	علاقة موظفي المصرف الإسلامي مع عملاء علاقة طيبة على الدوام.	5.28	1.18	موافق إلى نوع ما
28	يتميز موظفي المصرف الإسلامي بالكفاءة في تقديم الخدمة.	6.28	0.79	موافق تماما
28	لم أتقد بشكاوي لإدارة المصرف بسبب تعامل الموظفين.	5.36	1.71	موافق
29	استطيع الوصول إلى الشخص المعني بتقديم الخدمة بسهولة ويسر .	5.13	1.72	موافق إلى نوع ما
30	يوفر المصرف الإسلامي معلومات كافية عن نشاطاتها .	5.58	1.41	موافق
	رضا العملاء	5.67	2.38	موافق الى نوعا ما

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يبين لنا الجدول رقم (3-18) بأن العبارة رقم 8 قد حصلت على أكبر متوسط حسابي قدره 6.28 بانحراف معياري 0.79 و التي تشير إلى " يتميز موظفي المصرف الإسلامي بالكفاءة في تقديم الخدمة" باتجاه موافق تماما هذا ما يؤكد أن مقدمي الخدمات يتميزون بالكفاءة .

وبعدها تأتي العبارات (1. 2. 9. 11) بمتوسط حسابي قدره (5,56، 5,53، 5,36، 5,58) بانحراف ومعباري قدره 0,99، 0,91، 1,71، 1,41، على التوالي باتجاه موافق و هذا يؤكد أن المصرف يقوم بتلبية حاجات عملائه وأن المصرف يسعى باستمرار لتحسين جودة الخدمات المقدمة وأن المصرف يسعى دائما لتوفير المعلومات الكافية عن نشاطاته.

أما العبارات (3، 4، 6، 7، 10) بمتوسط حسابي قدره (5,03، 4,50، 4,58، 5,28، 5,53) وبانحراف معباري قدره 1,55، 1,62، 1,75، 1,18، 1,72، على التوالي باتجاه موافق إلى نوعا ما وهذا ما يؤكد أن جودة الخدمة المقدمة أفضل من توقعات العملاء وأن علاقة مقدمي الخدمة بالعملاء علاقة طيبة على الدوام. أما العبارة 5 بمتوسط حسابي 4.03 وانحراف معباري 1.87 يتجه فيها العملاء إلى اتجاه حيادي و هذا ما يؤكد أن العملاء رضاهم متوسط حول فترات الانتظار في المصرف.

نلاحظ بأن أغلب العملاء موافقين على معايير أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية هذا يؤكد أن الخدمات المقدمة أفضل من توقعات العميل وأن هذا الأخير راض عن جودة هذه الخدمات، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 5.67 والانحراف المعياري الإجمالي 2.38.

3.4.2. اختبار الفرضيات:

أ. الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الملموسية على رضا العملاء".

لاختبار صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الملموسية على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الملموسية على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-19): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الملموسية على رضا العميل.

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R ²	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.014	0.404	0.100	1.67	2.542	2.288	أثر الملموسية على رضا العملاء

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (2.542) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.67)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.014) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية على رضا العملاء، أما معامل الانحدار بلغ (0.404)، ومنه ونرفض فرضية العدم H₀ ونقبل فرضية الوجود H₁ القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الملموسية على رضا العملاء.

أ. الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على رضا العملاء"

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-20): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الاعتمادية على رضا العميل.

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R ²	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.000	0.646	0.293	1.67	4.905	2.215	أثر الاعتمادية على رضا العملاء

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (4.905) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.67)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على رضا العملاء، أما معامل الانحدار بلغ (0.646) ومنه ونرفض فرضية العدم H₀ ونقبل فرضية الوجود H₁ القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاعتمادية على رضا العملاء.

ب. الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على رضا العملاء".

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-21): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الاستجابة على رضا العميل.

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R^2	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.118	-2.05	0.42	1.67	-1.585	3.682	أثر الاستجابة على رضا العملاء

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة بـ (-1.585) وهي قيمة أقل من قيمتها الجدولية البالغة (1.67)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.118) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على رضا العملاء، أما معامل الانحدار بلغ (-2.05)، ومنه نرفض الفرضية الوجود H_1 القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على رضا العملاء ونقبل فرضية العدم H_0 القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاستجابة على رضا العملاء.

ت. الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على رضا العملاء".

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-22): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الأمان على رضا العميل.

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R^2	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.000	0.535	0.218	1.67	4.020	3.173	أثر الأمان على رضا العملاء

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة بـ (4.020) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.67)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على رضا العملاء، أما معامل الانحدار بلغ (0.535)، ومنه نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل فرضية الوجود H_1 القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمان على رضا العملاء.

ث. الفرضية الفرعية الخامسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا العملاء"

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-23): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التعاطف على رضا العميل.

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R^2	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.000	0.702	0.323	1.67	5.255	1.837	أثر التعاطف على رضا العملاء

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (5.255) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.67)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا العملاء، أما معامل الانحدار بلغ (0.702)، ومنه نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل فرضية الوجود H_1 القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التعاطف على رضا العملاء.

ج. الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العملاء".

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-24): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العميل.

المعنوية	معامل الانحدار	معامل التحديد R^2	قيمة t		القيمة الثابتة B	البيان
			الجدولية	المحسوبة		
0.000	0.470	0.203	1.67	4.434	2.045	أثر جودة خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العملاء

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (4.434) وهي قيمة أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.67)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العملاء، أما معامل الانحدار بلغ (0.470)،

ومنه نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل فرضية الوجود H_1 القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات المصرفية الإسلامية على رضا العملاء.

وتكون دالة الانحدار الخطي على الشكل التالي:

$$Y=0.470X+2.045$$

حيث: Y المتغير التابع رضا العملاء.

X المتغير المستقل: أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية.

خلاصة الفصل الثالث:

تضمن الفصل الثالث عرض بعض الجداول والإحصائيات المترجمة لمحصلة نشاط الخدمات مصرف البركة ومصرف السلام وأخيرا المصرف الوطني الجزائري، وتضمن دراسة ميدانية لميدانية لمجموعة من العملاء الذين تعاملوا مع أحد المصارف للاستفادة من جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، وانطلاقا من النتائج المتوصل إليها يتبين أن العملاء يميلون إلى التعامل مع هذه المصارف، نتيجة لفعالية جودة الخدمات المقدمة في هذه المصارف.

خاتمة

بناءً ما تقدم في هذه الدراسة تبين أن المصارف الإسلامية تلتزم بأحكام الشريعة بجميع معاملاتها وكان لها دور في رفع الكثير من الحرج الذي كان يواجه المسلمين عند تعاملهم مع المصارف التقليدية، وذلك لأنها تعتمد في ممارسة أنشطتها المصرفية على المشاركة في الربح والخسارة وتجنب التعامل بالفائدة باعتبارها ربا محرما شرعا في الإسلام. فالمصارف الإسلامية أصبحت علامة بارزة من علامات هذا العصر باعتبارها من أهم الهياكل القانونية والاقتصادية نظرا للدور الاقتصادي والاجتماعي الذي تؤديه، فنجاح المصارف الإسلامية يرتبط بشكل كبير بتطور جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها للمتعاملين واهتمامهم بها، وعليه كان إلزاما على هذه المصارف أن تطور من أبعاد جودة خدماتها وهي التي قمنا باختيارها كنموذج للدراسة عن طريق إجراء دراسة ميدانية لولايي عناية والطارف، حيث تم إثبات أن لأبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية أثر على رضا العملاء في الوكالات المدروسة وذلك من خلال اختبار مجموعة من الفرضيات التي مكنتنا من إثبات وجود علاقة موجبة بين أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية ورضا العملاء.

1. نتائج الدراسة:

يمكن حصر أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

❖ إفراد القانون الجزائري قواعد خاصة للعمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية منصوص عليها في قانون 20-20-

01 المؤرخ بتاريخ 15 مارس 2020 بحيث يشكل هذا الأخير تنظيمات قانونية للعمليات المالية الإسلامية؛

❖ وجود إقبال كبير وطلبات على الخدمات المصرفية الإسلامية؛

❖ تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين بعد الملموسية ورضا العملاء، وهذا البعد دال إحصائيا عند

مستوى معنوية بلغ $\alpha=0.05$ ، وبمعامل ارتباط قدر ب (0.317)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في فعالية الملموسية

سيؤدي إلى زيادة ضعيفة في رضا العملاء؛

❖ تم تسجيل وجود علاقة ارتباط متوسطة بين بعد الاعتمادية ورضا العملاء، وهذا البعد دال إحصائيا عند مستوى

معنوية بلغ $\alpha=0.01$ ، وبمعامل ارتباط قدر ب (0.541)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في الاعتمادية، سيؤدي إلى

زيادة متوسطة في رضا العملاء؛

❖ بلغ معامل الارتباط بين بعد الاستجابة ورضا العملاء القيمة -0.204 وهذا البعد غير دال إحصائيا، ومنه لا

توجد علاقة بين الاستجابة ورضا العملاء؛

❖ تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين بعد الأمان ورضا العملاء، وهذا البعد دال إحصائيا عند مستوى

معنوية بلغ $\alpha=0.05$ ، وبمعامل ارتباط قدر ب J (0.467)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في الأمان، سيؤدي إلى

زيادة ضعيفة في رضا العملاء؛

❖ تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين بعد التعاطف ورضا العملاء، وهذه البعد دال إحصائياً عند مستوى معنوية بلغ $\alpha=0.01$ ، ومعامل ارتباط قدر ب (0.568)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في التعاطف، سيؤدي إلى زيادة متوسطة في فعالية رضا العملاء

❖ تم تسجيل وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين أبعاد جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء، وهذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية بلغ $\alpha=0.05$ ، ومعامل ارتباط قدر ب (0.566)، وهذا ما يعني أن كل زيادة في جودة الخدمات المصرفية، سيؤدي إلى زيادة متوسطة في فعالية رضا العملاء.

2. اختبار فرضيات الدراسة:

في ظل جملة النتائج المتوصل إليها تم اختبار صحة الفرضيات كما يلي:

❖ تم إثبات الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الملموسية على رضا العملاء".

❖ يتم إثبات الفرضية الفرعية الثانية التي جاءت في محتواها بأنه "وجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاعتمادية على رضا العملاء".

❖ تم نفي الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاستجابة على رضا العملاء".

❖ تم إثبات الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأمان على رضا العملاء".

❖ تم إثبات الفرضية الفرعية الخامسة القائلة بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها التعاطف على رضا العملاء".

❖ تم إثبات الفرضية الرئيسية القائلة بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العملاء".

3. اقتراحات الدراسة:

بناء على جملة النتائج المتوصل إليها نقترح ما يلي:

❖ يتوجب على المصارف الإسلامية العمل على تحسين جودة خدماتها أكثر لأن هذا سيضمن رضا عملائها؛

❖ تقديم المصارف الإسلامية التسهيلات التي من شأنها أن ترفع من درجة ولائه للعميل؛

❖ ضرورة تكثيف الجهود الإعلامية والتسويقية لترويج عمل المصارف الإسلامية؛

❖ على المصارف الإسلامية إدراك مدى أهمية جودة الخدمات في تحقيق رضا العملاء وكسب ولائهم وجذب عملاء جدد؛

❖ إجراء المزيد من البحوث و الدراسات حول موضوع أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية؛

❖ فتح المجال أمام العملاء لطرح شكواهم، مع النظر فيها وسرعة حلها؛

- ❖ إتاحة الفرصة للعميل للتعبير عن حاجاته ورغباته من خلال الطرح المستمر للأسئلة؛
- ❖ تحفيز وتزويد العملاء بالمعلومات الكافية عن الخدمات التي يقدمها المصرف الإسلامي.

4. آفاق الدراسة:

رغم المحاولة لاختبار وتحليل أثر أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية في تحقيق رضا العميل، إلا أن آفاق البحث لا تزال مفتوحة، إذ تبين لنا من خلال هذا الأخير أن هناك جوانب مهمة جديدة بالدراسة، ونقترحها لتكون إشكاليات بحوث ودراسات نأمل أن تنال حضاها في البحث وهي:

- ❖ دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية في مجال الخدمات المصرفية.
- ❖ جودة الخدمات المصرفية الإسلامية كميزة تنافسية في المصارف الإسلامية.
- ❖ اثر تنوع الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء في المصارف الإسلامية.

— قائمة المصادر والمراجع —

المراجع

- أولاً: الكتب

- بالغة العربية

1. أحمد مُجَّد لطفِي، (2013): الاستثمار في عقود المشاركات في المصارف الإسلامية-دراسة فقهية مقارنة-، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، مصر.
2. أرشيد محمود عبد الكريم، (2008): الشامل في معاملات وعمليات المصارف الإسلامية، دار النفائس، عمان، الأردن.
3. البلتاجي مُجَّد، (2012): المصارف الإسلامية (النظرية، التطبيق، التحديات)، مكتبة الشروق الدولية للنشر، مصر.
4. الجبوري يعرب أحمد، (2014): دور المصارف الإسلامية في التمويل والاستثمار، ط2، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. الشرقاوي المالقي عائشة، (2000): البنوك الإسلامية- التجربة بين الفقه والقانون والتطبيق-، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء.
6. العجولي مُجَّد محمود، (2008): البنوك الإسلامية (أحكامها، مبادئها، تطبيقاتها المصرفية)، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
7. الكردي مُجَّد صلاح، (2023): صيغ التمويل الإسلامي المعاصر ودورها في تنمية التجارة الدولية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر.
8. المحمودي فضل مُجَّد ابراهيم، (2013): التسويق المصرفي، ط1، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء.
9. المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، (2004): الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، ط1، البنك الإسلامي للتنمية (المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب).
10. الموسوي حيدر يونس، (2011)، المصارف الإسلامية - أداءها المالي وأثرها في سوق الأوراق المالية-، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. بوسعد أسامة، (2019): الخدمات المالية في المصارف الإسلامية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
12. راضي بهجت العربي ، هشام يوسف (2016): إدارة الجودة الشاملة (المفهوم الفلسفة، التطبيقات) روابط للنشر و تقنية المعلومات، القاهرة.

13. طه عبد العظيم مُجَّد، (2020): الإصلاح المصرفي للبنوك الإسلامية والتقليدية في ضوء مقررات بازل 3، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية.
14. زنكري ميلود، (2015): حماية الودائع في المصارف الإسلامية بين التأصيل الشرعي والمواكبة المعايير للسلامة المصرفية، ط1، دار الشؤون والعمل الخيري، دبي، الإمارات.
15. شحاتة حسين حسين، (2009): المصارف الإسلامية بين الفكر والتطبيق، ط1، دار النشر للجامعات، القاهرة.
16. طائي رعد، قداة عيسى، (2008): إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية، دار البازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
17. مدحت، مُجَّد أبو النصر، (2008): إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
18. مُجَّد عبد الله شاهين (2017): دور البنوك الإسلامية في التنمية الاقتصادية، دار حميثرا للنشر و التوزيع، مصر.
19. نعمة الله نجيب يونس ومبارك محمود عبد المنعم (2001): مقدمة في اقتصاديات النقود والصرافة والبيانات النقدية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

ثانيا : المجلات والدوريات العلمية

- باللغة العربية

20. الطاهر عمر علي بابكر، بن عبد الله، (2020): أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة ميدانية المصارف التجارية بمحافظة الدرب المملكة العربية السعودية ، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 15 ،السعودية.
21. العرابي مصطفى، طروبيا نذير، (2020)، توطين الصيرفة الإسلامية في البنوك الجزائرية -تحديات التطبيق ومتطلبات النجاح في ضوء النظام (20-02)، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02.
22. العسالي جمال، سويسي طه عبد الرحمان، (2013)، البنوك الإسلامية قراءة في المبادئ والأسس وأساليب التمويل، مجلد 04، العدد 06، مجلة دفاتر اقتصادية، الجلفة، الجزائر.
23. بارد سيد علي، (2021): واقع الخدمات المصرفية الإسلامية بالجزائر وآليات تطويرها-دراسة تطبيقية لعينة المصارف الإسلامية بولاية مستغانم-، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17، العدد25، الجزائر.
24. بوشرمة عبد الحميد، ناصر سليمان، (2010): متطلبات تطوير الصيرفة الإسلامية في الجزائر مجلة الباحث، المجلد 03، العدد07، الجزائر .

25. بوغنان نور الدين، (2017): تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون و أثرها على رضاه وولائه دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 07، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر.
26. بن عودة عبد الرحمن، حساني عبد القادر، (2020): التمويل الإسلامي بين الالتزام بالضوابط وتحقيق الإيرادات المجلد 20، العدد 25، الجزائر.
27. بن زكة سليمة، عز الدين شرون (2022): واقع الصيرفة الإسلامية في الجزائر -دراسة تحليلية تقييمية-، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 01، العدد 02، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر.
28. بن شوك وهيبة، عبدوس سميرة، (2020): دراسة التجربة الماليزية في الصناعة المالية الإسلامية المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 5، بومرداس.
29. بوعطية عبد الرزاق، (2018): واقع وآفاق مساهمة الصيرفة الإسلامية في النظام المصرفي الجزائري، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد 07، العدد 03، جامعة البليدة 02، الجزائر.
30. جغوط عبد الرزاق، سماش كمال، (2019): دور صيغ التمويل الإسلامي في تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات التجارية، مجلد 03، العدد 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.
31. حافظ عمر أحمد قلو، علي ناصر الطحيطاح، (2013): أثر جودة الخدمة المصرفية في رضا العملاء -دراسة حالة المصرف التجاري الوطني في ليبيا، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 5، العدد 02.
32. حملة عز الدين، زبار مراد، (2019): الصيرفة الإسلامية في السودان 2011-2018، مجلة دراسات اقتصادية المجلد 18، العدد 8، جامعة الجلفة، الجزائر.
33. خضير أحمد أحمد، (2019): جودة الخدمات المصرفية الإسلامية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة-دراسة اسنطلاحية على عملاء المصارف في مدينة بغداد 2019-، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 3، العدد 1، جامعة تكوين العراق.
34. خطوي منير، عياد هاجر، (2021): العمل المصرفي الإسلامي في بريطانيا، مجلة أبحاث كمية و نوعية في العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 03، العدد 01.
35. زغيط عادل، بن ابراهيم الغالي، (2021)، الخدمات المصرفية ومساهماتها في تعزيز الميزة التنافسية لعينة من البنوك العاملة بالجزائر، مجلة الآفاق الصناعية، المجلد 11، العدد 2، الجزائر.

36. عمارة لخضر، يونسى مصطفى، (2021) خليل عبد القادر، يحيوي فاطمة الزهراء، (2015): جودة الخدمات المصرفية و تأثيرها على رضا العملاء، مجلة الاقتصاد و التنمية، المجلد 03، العدد 01، جامعة المدية، الجزائر .
37. رحمة الحاج مُحمَّد الحاج، صديق مُحمَّد البشير عبد الرحمن، (2020): جودة الخدمات المصرفية في البنوك السعودية - بالتطبيق على بنك الراجحي فرع جامعة الإمام بالمملكة السعودية الرياض - مجلة جامعة أم درمان الإسلامية، المجلد 02، العدد 16.
38. ساعد ابتسام، وخوي رابع، (2017): تجربة المصرفية الإسلامية في ماليزيا مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 30، جامعة المسيلة، الجزائر.
39. سالم راضية، (2021)، دراسة تحليلية لواقع سوق الصيرفة الإسلامية في الجزائر، مجلة الدراسات في المالية والتنمية، المجلد 10، العدد 01، جامعة الطارف، الطارف.
40. سالم راضية، (2018): التوجه نحو تطبيقات صيغ التمويل الإسلامي في الاقتصاديات المعاصرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، المجلد 05، جامعة الطارف، الطارف.
41. عزاز خولة، ممو سعيدة، (2018): صيغ التمويل الإسلامي كآلية لدعم ربحية البنوك الإسلامية -دراسة حالة بنك قطر الإسلامي مع الإشارة إلى بنك البركة الجزائري-، مجلة الآفاق للدراسات العليا، العدد 6، تبسة، الجزائر.
42. عمارة لخضر، يونسى مصطفى، (2021): أثر تنوع الخدمات المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون-دراسة ميدانية بنك البركة الجزائري - مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 11، العدد 2، الجزائر.
43. علي عبد الله شاهين. (2003): مدخل محاسبي مقترح لقياس وتوزيع الأرباح في البنوك الإسلامية، مجلة الجامعة الإسلامية -سلسلة الدراسات الإنسانية- ، المجلد 13 ، العدد 01.
44. فروخي وافية (2019): تطور الصناعة المالية الإسلامية في تاطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات التجارية، المجلد 03، العدد 01.
45. فيلاي نجوى، سحنون عقبة، (2018): أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، مجلة الشريعة والاقتصاد، مجلد 07 العدد 01، جامعة العلوم الإسلامية الأمير عبد القادر، قسنطينة.الجزائر.
46. لونيسي علي، (2020): واقع وآفاق التسويق المصرفي في المصارف الإسلامية، مجلة إدارات الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، جامعة زيان عاشور، الجلفة.
47. معارفي فريدة، (2022): التحول الكامل الى النظام المصرفي الإسلامي تجربة السودان نموذجا مجلة العلوم الإنسانية المجلد 22، العدد 04.

48. معراج هواري وحديدي ادم 2015، تنامي الصناعة المصرفية الإسلامية في الدول الأوروبية بالاشارة الى التجربة البريطانية والفرنسية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، المجلد 01، العدد 01.
49. هداوي حنان (2021): الصيرفة الاسلامية في الجزائر من منظور قانوني مجلة الفكر القانوني والسياسي المجلد 05، العدد 02.
50. نعم حسين نعمة، رغد مُجَّد نجم(2010): المصارف والمؤسسات المالية الاسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي الواقع والتحديات، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد 02.
51. هتشان كريم وحرز الله آسية (2019): الأحكام العامة للبنوك الإسلامية، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، البليدة، الجزائر

ثالثا : الأطروحات و المذكرات الاكاديمية

- بالغة العربية

52. أبو فرع عصام رشاد مُجَّد، (2015): اختبار العلاقة بين جودة الخدمة رضا الزبون و قيمة الزبون، مذكرة ماجستير كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط ، الأردن.
53. الباهي صلاح الدين سعد الباهي، (2016/2015): أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، مذكرة ماجستير، تخصص: إدارة الأعمال ، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.
54. البردوبل سعيد مُجَّد سعيد، (2015): الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء- دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة -، مذكرة ماجستير، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية-، جامعة الازهر، غزة.
55. بن أحمد لخضر، (2012/2011): متطلبات تطوير وتحير الخدمات المصرفية في الجزائر- دراسة الواقع والآفاق- ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر.
56. بن مشيمش حليلة، (2020)، تطبيق النظام المصرفي المزدوج للملائم للصيرفة الإسلامية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، علوم اقتصادية، مالية واقتصاد إسلامي، جامعة فرحات عباس.
57. بوشرمة عبد حميد، تطويع العمل المصرفي الإسلامي مع اتفاقية بازل 3 - دراسة حالة مجموعة من البنوك الإسلامية-، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجاريو وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر.
58. بوغانان نور الدين، (2007/ 2006): جودة الخدمات أثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُجَّد بوضياف ، المسيلة، الجزائر .

59. تيقان عبد اللطيف، (2017/2016): تحول الصناعة المصرفية الإسلامية نحو الصيرفة الشاملة في ظل التحرير المصرفي، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود و تمويل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
60. جورج حوا فهد ابراهيم، (2013)، أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشونال لاينز -الأردن-، مذكرة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
61. رشيد آل قاسم رؤى، (2012/2011)، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية مذكرة ماجستير، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
62. رجم نور الدين، (2014/2013)، دور سياسة الترويج في تسويق الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، الجزائر.
63. طيبي عبد اللطيف، (2008/2009)، التطبيقات المتميزة لتقنيات التميز و الإستثمار في العمل المصرفي الإسلامي من منظور العائد و المخاطر -نموذج بنك البركة الجزائري -، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
64. عز الدين حمود نشوة، (2016): قياس جودة خدمات المصارف الإسلامية و أثرها على رضا العملاء، دراسة مسحية على عملاء المصارف الإسلامية في مدينة اللاذقية، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا
65. عيشوش عبدو، (2009)، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية -دراسة حالة-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة.
66. فهد إبراهيم، جورج حوا، (2013): أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن مذكرة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
67. لعمش أمال، (2012-2011): دور الهندسة المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سطيف، الجزائر
68. محجوب مراد، (2014/2013)، استخدام إستراتيجية إعادة الهندسة وتحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
69. مختاري مصطفى، (2009/2008): مخاطر التمويل في المصارف الإسلامية دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر.

70. مريم زايدى، (2016/2017): إتفاقية بازل3 لقياس كفاية رأس المال المصرفية وعلاقتها بإدارة مخاطر صيغ التمويل الإسلامية -دراسة حالة مصرف أبوظبي الإسلام-، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.الجزائر
71. مزيان عبد القادر، (2012/2011): اثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء رسالة ماجستير في التسويق الدولي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة تلمسان ،الجزائر
72. ويس صارة، (2012/2011)، فعالية وكفاءة البنوك الإسلامية في التصدي للازمة المالية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المدرسة الاقتصادية للدكتوراه للاقتصاد والتسيير-جامعة وهران، وهران

رابع : المؤتمرات والملتقيات العلمية

بالغة العربية

73. التقرير السنوي لبنك البركة الجزائري 2016.
74. مروان جمعة درويش 2009، أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات ي فلسطين على رضا المستفيدين ، المؤتمر العلمي الدولي نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، جامعة فلسطين ، أيام 01 و02 و03 و04 نوفمبر.
75. دقيش جمال اولاد ابراهيم ليلي وقادة عبد القادر السنة، ملتقى دولي بعنوان: دور التمويل الاسلامي في التخفيف من الازمة المالية في ظل فكرة الشمول المالي.

خامسا . باللغة الأجنبية

1. Ashraf. S, Ronbon&Sekhon.Y ,Consumer satisfaction market share and profiatability:finding from sweden,journal of marketing,vol 58,N 3,1994.
2. Daniel ray, (2001) mesure et développer la satisfaction des cliets, 2ème Tirage édition, d'organiosation, paris.

سادسا: مواقع الأنترنت الرسمية

<https://www.arabnak.com>

www.eco-algeria.com

- قائمة الملاحق -

-الملحق رقم 01: الاستثمارة-

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

المستوى: السنة الثانية ماستر

استبيان موجه إلى عملاء فروع البنوك بولايي عنابة والطارف.

دور أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية في تحقيق رضا العميل
-دراسة ميدانية لعينة من عملاء المصارف الإسلامية بولايي عنابة والطارف-

تحية طيبة وبعد :

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي بعنوان " دور أبعاد جودة خدمات الصيرفة الإسلامية في تحقيق رضا العميل" نرجو منكم مساعدتنا بملء هذا الاستبيان علما بأن البيانات تبقى سرية وتستعمل لأغراض البحث العلمي فقط.

شكرا على حسن تعاونكم.

ملاحظة: يرجى وضع الإشارة (x) عند الإجابة التي تراها مناسبة.

أولاً: المعلومات الشخصية

الجنس: ذكر () أنثى ()
السن: 35-25 () 45-36 () أكبر من 45 ()
المستوى العلمي: ثانوي () جامعي () دراسات عليا () شهادات أخرى ()
الوظيفة: موظف () أعمال حرة ()
الدخل: 40.000 دج () ما بين 41.000 دج-60.000 دج () أكثر من 60.000 دج ()

ثانياً: مجموعة من العبارات المرتبطة بالمصرف الإسلامي التي تتعامل معها

الملموسية

غير موافق تماما	غير موافق	غير موافق إلى نوع ما	محايد	موافق إلى نوع ما	موافق	موافق تماما	العبارات
							1- المصرف الإسلامي ذات موقع ملائم يسهل الوصول إليه .
							2- المظهر الخارجي للمصرف الإسلامي يتلائم مع نوع الخدمة .
							3- قاعات الانتظار مريحة ومكيفة.
							4 - التصميم الداخلي للمصرف الإسلامي يسهل الاتصال مع مقدمي الخدمة.
							5- المصرف الإسلامي يملك أحدث الأجهزة.
							6- وجود أماكن لتوقيف السيارات .

2- الاعتمادية

غير موافق تماما	غير موافق	غير موافق إلى نوع ما	محايد	موافق إلى نوع ما	موافق	موافق تماما	العبارات
							7- هناك التزام بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.
							8- عدم حدوث أخطاء في تقديم الخدمة.

9-الاهتمام بمشاكل العملاء والرد على استفساراتهم.

3- الاستجابة

غير موافق تماما	غير موافق	غير موافق إلى نوع ما	محايد	موافق إلى نوع ما	موافق	موافق تماما	العبارات
							10- عدد مقدمي الخدمات محدود.
							11- فترة الانتظار للحصول على الخدمة تستغرق وقتا طويلا.
							12- السرعة في الرد على شكاوي العملاء.

غير موافق تماما	غير موافق	غير موافق إلى نوع ما	محايد	موافق إلى نوع ما	موافق	موافق تماما	العبارات
							13- الثقة بمقدمي الخدمة.
							14- حسن معاملة مقدمي الخدمة للعملاء.
							15- يتمتع العاملون بالأحاسيس الإنسانية و اللباقة.
							16- توافر المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة العملاء.

5- التعاطف :

غير موافق تماما	غير موافق	غير موافق إلى نوع ما	محايد	موافق إلى نوع ما	موافق	موافق تماما	العبارات
							17- اهتمام الموظفين بالعملاء اهتماما شخويا.
							18- وضح المصلحة العليا للعملاء نصب الأعين.
							19- تقدير مقدمي الخدمة لظروف العملاء.

21- العلم و الدراية باحتياجات العملاء.

ثالثا: رضا العملاء

غير موافق تماما	غير موافق	موافق إلى نوع ما	محايد	موافق إلى نوع ما	موافق	موافق تماما	العبارات
							22- يقوم المصرف الإسلامي بتلبية حاجات ورغبات العملاء.
							23- يسعى المصرف الإسلامي باستمرار تحسين جودة الخدمات المقدمة.
							24- يطرح المصرف الإسلامي باستمرار أسئلة للعملاء للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم .
							25- تعتبر جودة الخدمة المقدمة أفضل من توقعات العملاء.
							26- فترة الانتظار قصيرة جدا.
							27- تتعامل المصارف الإسلامية بعدالة مع جميع العملاء.
							28- علاقة موظفي المصرف الإسلامي مع عملاء علاقة طيبة على الدوام.
							29- يتميز موظفي المصرف الإسلامي بالكفاءة في تقديم الخدمة.
							30- لم أتقدم بشكاوي لإدارة المصرف بسبب تعامل الموظفين .

							31- استطيع الوصول إلى الشخص المعني بتقديم الخدمة بسهولة ويسر.
							32- يوفر المصرف الإسلامي معلومات كافية عن نشاطاتها.

-الملحق رقم مخرجات برنامج spss-

Votre période d'utilisation temporaire de IBM SPSS Statistics va expirer dans 4594 jours.

```
GET
  FILE='C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\spss\2023\nada\spss.sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\spss\2023\nada\spss.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\spss\2023\nada\spss.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\spss\2023\nada\spss.sav'
/COMPRESSED.
RELIABILITY
  /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19
X20 X21 Y1 Y2 Y3 Y4
  Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

		Remarques
Sortie obtenue		03-JUN-2023 13:43:09
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\spss\2023\nada\spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe	RELIABILITY /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19 X20 X21 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,16

[Jeu_de_données1] C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\spss\2023\nada\spss.sav

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,874	32

COMPUTE الملموسية=MIN(X1,X2,X3,X4,X5,X6) .
EXECUTE .

COMPUTE الاعتمادية=MIN(X7,X8,X9) .
EXECUTE .

COMPUTE الاستجابة=MIN(X10,X11,X12) .
EXECUTE .

COMPUTE الأمان=MIN(X13,X14,X15,X16) .
EXECUTE .

COMPUTE التعاطف=MIN(X17,X18,X19,X20,X21) .
EXECUTE .

COMPUTE

جودة_الخدمات=MIN(X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8,X9,X10,X11,X12,X13,X14,X15,X16,X17,X18,X19,X20,X21)

EXECUTE .

```

COMPUTE رضا_العملاء=MIN(Y1,Y2,Y3,Y4,Y5,Y6,Y7,Y8,Y9,Y10,Y11) .
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=الجنس السن العلمي_المستوى الوظيفة الدخل X1 X2 X3 X4 X5 X6
X7 X8 X9 X10 X11
X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19 X20 X21 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11
الاعتمادية الملموسية
رضا_العملاء جودة_الخدمات التعاطف الأمان الاستجابة
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

```

Fréquences

Remarques		
Sortie obtenue		03-JUN-2023 13:52:19
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\spss\2023\nada\spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.

Syntaxe	<p>FREQUENCIES</p> <p>VARIABLES= الجنس السن المستوى_العلمي_الوظيفة الدخل X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19 X20 X21 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 الملموسية الاعتمادية الاستجابة الأمان التعاطف جودة_الخدمات رضا_العملاء</p> <p>/STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.</p>	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,08
	Temps écoulé	00:00:00,13

Statistiques

		الجنس	السن	المستوى العلمي	الوظيفة	الدخل	X1
N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		1,5167	1,5333	1,9833	1,1500	1,8000	5,1000
Ecart type		,50394	,67565	,77002	,36008	,81926	1,90183

Statistiques

		X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
N	Valide	60	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		5,1500	5,5500	5,5833	5,0000	4,6500	4,7000	5,1000
Ecart type		1,59262	1,69170	1,23908	1,56227	1,87603	1,67028	1,43444

Statistiques

		X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
N	Valide	60	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		5,1167	5,0833	4,0167	4,6667	5,6000	5,7000	5,3000
Ecart type		1,51927	1,56543	1,87302	1,75312	1,04476	1,04638	1,47637

Statistiques

		X16	X17	X18	X19	X20	X21	Y1
N	Valide	60	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

Moyenne	5,2667	4,5000	4,9167	4,7333	5,4333	5,0500	5,5667
Ecart type	1,44816	1,86402	1,66001	1,71599	1,38229	1,47780	,99774

Statistiques

	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
N Valide	60	60	60	60	60	60	60
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	5,5333	5,0333	4,5000	4,0333	4,5833	5,2833	6,2833
Ecart type	,91070	1,55102	1,62084	1,87731	1,75916	1,18023	6,79255

Statistiques

	Y9	Y10	Y11	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابية	الأمان
N Valide	60	60	60	60	60	60	60
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	5,3667	5,1333	5,5833	3,4667	4,1000	3,0833	4,7333
Ecart type	1,71698	1,72191	1,41770	1,85460	1,73401	1,46475	1,66588

Statistiques

	التعاطف	جودة الخدمات	رضا العملاء
N Valide	60	60	60
Manquant	0	0	0
Moyenne	3,8833	2,1833	2,9167
Ecart type	1,79540	1,21421	1,45313

Table de fréquences

جنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	29	48,3	48,3	48,3
أنثى	31	51,7	51,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 25 - 35	34	56,7	56,7	56,7
من 36 إلى 45	20	33,3	33,3	90,0
أكبر من 45	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

المستوى_العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	15	25,0	25,0	25,0
	جامعي	34	56,7	56,7	81,7
	دراسات عليا	8	13,3	13,3	95,0
	شهادات أخرى	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	51	85,0	85,0	85,0
	أعمال حرة	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الدخل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	40.000	27	45,0	45,0	45,0
	40.000-60.000	18	30,0	30,0	75,0
	أكثر من 60.000	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	6	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	2	3,3	3,3	13,3
	غير موافق إلى نوع ما	6	10,0	10,0	23,3
	موافق إلى نوع ما	12	20,0	20,0	43,3
	موافق	20	33,3	33,3	76,7
	موافق تماما	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	6	10,0	10,0	13,3
	غير موافق إلى نوع ما	2	3,3	3,3	16,7
	دمحاي	2	3,3	3,3	20,0
	موافق إلى نوع ما	14	23,3	23,3	43,3
	موافق	27	45,0	45,0	88,3
	موافق تماما	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	8	13,3	13,3	13,3
	غير موافق إلى نوع ما	2	3,3	3,3	16,7
	دمحاي	2	3,3	3,3	20,0
	موافق إلى نوع ما	6	10,0	10,0	30,0
	موافق	21	35,0	35,0	65,0
	موافق تماما	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	6,7	6,7	6,7
	دمحاي	2	3,3	3,3	10,0
	موافق إلى نوع ما	17	28,3	28,3	38,3
	موافق	25	41,7	41,7	80,0
	موافق تماما	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	4	6,7	6,7	10,0

غير موافق إلى نوع ما	6	10,0	10,0	20,0
دمحاي	2	3,3	3,3	23,3
موافق إلى نوع ما	20	33,3	33,3	56,7
موافق	18	30,0	30,0	86,7
موافق تماما	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	14	23,3	23,3	26,7
	غير موافق إلى نوع ما	1	1,7	1,7	28,3
	دمحاي	5	8,3	8,3	36,7
	موافق إلى نوع ما	8	13,3	13,3	50,0
	موافق	24	40,0	40,0	90,0
	موافق تماما	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	7	11,7	11,7	15,0
	غير موافق إلى نوع ما	6	10,0	10,0	25,0
	دمحاي	8	13,3	13,3	38,3
	موافق إلى نوع ما	12	20,0	20,0	58,3
	موافق	19	31,7	31,7	90,0
	موافق تماما	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	8,3	8,3	8,3
	غير موافق إلى نوع ما	4	6,7	6,7	15,0
	دمحاي	11	18,3	18,3	33,3

موافق إلى نوع ما	5	8,3	8,3	41,7
موافق	30	50,0	50,0	91,7
موافق تماما	5	8,3	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X9

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تماما	2	3,3	3,3	3,3
غير موافق	3	5,0	5,0	8,3
غير موافق إلى نوع ما	5	8,3	8,3	16,7
دمحاي	4	6,7	6,7	23,3
موافق إلى نوع ما	16	26,7	26,7	50,0
موافق	22	36,7	36,7	86,7
موافق تماما	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X10

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تماما	2	3,3	3,3	3,3
غير موافق	5	8,3	8,3	11,7
غير موافق إلى نوع ما	1	1,7	1,7	13,3
دمحاي	9	15,0	15,0	28,3
موافق إلى نوع ما	12	20,0	20,0	48,3
موافق	23	38,3	38,3	86,7
موافق تماما	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X11

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تماما	3	5,0	5,0	5,0
غير موافق	17	28,3	28,3	33,3
غير موافق إلى نوع ما	8	13,3	13,3	46,7
دمحاي	1	1,7	1,7	48,3
موافق إلى نوع ما	15	25,0	25,0	73,3

موافق	11	18,3	18,3	91,7
موافق تماما	5	8,3	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	4	6,7	6,7	6,7
	غير موافق	6	10,0	10,0	16,7
	غير موافق إلى نوع ما	6	10,0	10,0	26,7
	دمحاي	5	8,3	8,3	35,0
	موافق إلى نوع ما	13	21,7	21,7	56,7
	موافق	21	35,0	35,0	91,7
	موافق تماما	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	1,7	1,7	1,7
	غير موافق	1	1,7	1,7	3,3
	دمحاي	2	3,3	3,3	6,7
	موافق إلى نوع ما	18	30,0	30,0	36,7
	موافق	31	51,7	51,7	88,3
	موافق تماما	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	1,7	1,7	1,7
	دمحاي	5	8,3	8,3	10,0
	موافق إلى نوع ما	14	23,3	23,3	33,3
	موافق	29	48,3	48,3	81,7
	موافق تماما	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	2	3,3	3,3	8,3
	غير موافق إلى نوع ما	2	3,3	3,3	11,7
	دمحاي	1	1,7	1,7	13,3
	موافق إلى نوع ما	20	33,3	33,3	46,7
	موافق	23	38,3	38,3	85,0
	موافق تماما	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	1,7	1,7	1,7
	غير موافق	4	6,7	6,7	8,3
	غير موافق إلى نوع ما	2	3,3	3,3	11,7
	دمحاي	4	6,7	6,7	18,3
	موافق إلى نوع ما	21	35,0	35,0	53,3
	موافق	16	26,7	26,7	80,0
	موافق تماما	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	6	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	6	10,0	10,0	20,0
	غير موافق إلى نوع ما	6	10,0	10,0	30,0
	دمحاي	4	6,7	6,7	36,7
	موافق إلى نوع ما	17	28,3	28,3	65,0
	موافق	14	23,3	23,3	88,3
	موافق تماما	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X18

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	5	8,3	8,3	13,3
	غير موافق إلى نوع ما	4	6,7	6,7	20,0
	دمحاي	6	10,0	10,0	30,0
	موافق إلى نوع ما	12	20,0	20,0	50,0
	موافق	24	40,0	40,0	90,0
	موافق تماما	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	1,7	1,7	1,7
	غير موافق	9	15,0	15,0	16,7
	غير موافق إلى نوع ما	6	10,0	10,0	26,7
	دمحاي	7	11,7	11,7	38,3
	موافق إلى نوع ما	11	18,3	18,3	56,7
	موافق	18	30,0	30,0	86,7
	موافق تماما	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X20

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	5,0	5,0	5,0
	غير موافق إلى نوع ما	3	5,0	5,0	10,0
	دمحاي	7	11,7	11,7	21,7
	موافق إلى نوع ما	14	23,3	23,3	45,0
	موافق	18	30,0	30,0	75,0
	موافق تماما	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X21

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	غير موافق تماما	1	1,7	1,7	1,7
	غير موافق	3	5,0	5,0	6,7
	غير موافق إلى نوع ما	7	11,7	11,7	18,3
	دمحاي	5	8,3	8,3	26,7
	موافق إلى نوع ما	18	30,0	30,0	56,7
	موافق	17	28,3	28,3	85,0
	موافق تماما	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	1,7	1,7	1,7
	دمحاي	4	6,7	6,7	8,3
	موافق إلى نوع ما	21	35,0	35,0	43,3
	موافق	26	43,3	43,3	86,7
	موافق تماما	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,7	1,7	1,7
	دمحاي	4	6,7	6,7	8,3
	موافق إلى نوع ما	23	38,3	38,3	46,7
	موافق	25	41,7	41,7	88,3
	موافق تماما	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	1,7	1,7	1,7
	غير موافق	5	8,3	8,3	10,0
	غير موافق إلى نوع ما	5	8,3	8,3	18,3
	دمحاي	8	13,3	13,3	31,7
	موافق إلى نوع ما	9	15,0	15,0	46,7

موافق	25	41,7	41,7	88,3
موافق تماما	7	11,7	11,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Y4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	8	13,3	13,3	16,7
	غير موافق إلى نوع ما	6	10,0	10,0	26,7
	دمحاي	11	18,3	18,3	45,0
	موافق إلى نوع ما	11	18,3	18,3	63,3
	موافق	19	31,7	31,7	95,0
	موافق تماما	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	5	8,3	8,3	8,3
	غير موافق	11	18,3	18,3	26,7
	غير موافق إلى نوع ما	11	18,3	18,3	45,0
	دمحاي	8	13,3	13,3	58,3
	موافق إلى نوع ما	4	6,7	6,7	65,0
	موافق	17	28,3	28,3	93,3
	موافق تماما	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	10	16,7	16,7	20,0
	غير موافق إلى نوع ما	5	8,3	8,3	28,3
	دمحاي	7	11,7	11,7	40,0
	موافق إلى نوع ما	13	21,7	21,7	61,7
	موافق	16	26,7	26,7	88,3

موافق تماما	7	11,7	11,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Y7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	3,3	3,3	3,3
	غير موافق إلى نوع ما	3	5,0	5,0	8,3
	دمحاي	8	13,3	13,3	21,7
	موافق إلى نوع ما	16	26,7	26,7	48,3
	موافق	25	41,7	41,7	90,0
	موافق تماما	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	5,0	5,0	5,0
	غير موافق إلى نوع ما	5	8,3	8,3	13,3
	دمحاي	3	5,0	5,0	18,3
	موافق إلى نوع ما	11	18,3	18,3	36,7
	موافق	27	45,0	45,0	81,7
	موافق تماما	10	16,7	16,7	98,3
	57,00	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	5	8,3	8,3	11,7
	غير موافق إلى نوع ما	2	3,3	3,3	15,0
	دمحاي	8	13,3	13,3	28,3
	موافق إلى نوع ما	2	3,3	3,3	31,7
	موافق	25	41,7	41,7	73,3
	موافق تماما	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	4	6,7	6,7	11,7
	غير موافق إلى نوع ما	3	5,0	5,0	16,7
	دمحاي	8	13,3	13,3	30,0
	موافق إلى نوع ما	9	15,0	15,0	45,0
	موافق	20	33,3	33,3	78,3
	موافق تماما	13	21,7	21,7	100,0
	Total		60	100,0	100,0

Y11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	6,7	6,7	6,7
	غير موافق إلى نوع ما	3	5,0	5,0	11,7
	دمحاي	3	5,0	5,0	16,7
	موافق إلى نوع ما	10	16,7	16,7	33,3
	موافق	24	40,0	40,0	73,3
	موافق تماما	16	26,7	26,7	100,0
	Total		60	100,0	100,0

الملموسية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	9	15,0	15,0	15,0
	2,00	20	33,3	33,3	48,3
	3,00	1	1,7	1,7	50,0
	4,00	5	8,3	8,3	58,3
	5,00	14	23,3	23,3	81,7
	6,00	11	18,3	18,3	100,0
	Total		60	100,0	100,0

الاعتمادية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	4	6,7	6,7	6,7
	2,00	11	18,3	18,3	25,0
	3,00	6	10,0	10,0	35,0
	4,00	12	20,0	20,0	55,0
	5,00	12	20,0	20,0	75,0
	6,00	11	18,3	18,3	93,3
	7,00	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الاستجابة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	5	8,3	8,3	8,3
	2,00	24	40,0	40,0	48,3
	3,00	11	18,3	18,3	66,7
	4,00	4	6,7	6,7	73,3
	5,00	13	21,7	21,7	95,0
	6,00	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الأمان

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	5	8,3	8,3	8,3
	2,00	5	8,3	8,3	16,7
	4,00	6	10,0	10,0	26,7
	5,00	25	41,7	41,7	68,3
	6,00	13	21,7	21,7	90,0
	7,00	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

التعاطف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	6	10,0	10,0	10,0
	2,00	11	18,3	18,3	28,3

3,00	10	16,7	16,7	45,0
4,00	6	10,0	10,0	55,0
5,00	15	25,0	25,0	80,0
6,00	8	13,3	13,3	93,3
7,00	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

		جودة_الخدمات			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	16	26,7	26,7	26,7
	2,00	31	51,7	51,7	78,3
	3,00	6	10,0	10,0	88,3
	4,00	2	3,3	3,3	91,7
	5,00	3	5,0	5,0	96,7
	6,00	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		رضا_العملاء			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	9	15,0	15,0	15,0
	2,00	20	33,3	33,3	48,3
	3,00	11	18,3	18,3	66,7
	4,00	11	18,3	18,3	85,0
	5,00	6	10,0	10,0	95,0
	6,00	2	3,3	3,3	98,3
	7,00	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0		

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=رضا_العملاء جودة_الخدمات التعاطف الأمان الاستجابة الاعتمادية الملموسية
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		03-JUN-2023 13:52:39
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\spss\2023\nada\spss.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	60
	Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
Observations utilisées		Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=الملموسية الاعتمادية الاستجابة الأمان التعاطف جودة الخدمات رضا العملاء /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,05
	Temps écoulé	00:00:00,13

Corrélations

		الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	التعاطف
الملموسية	Corrélation de Pearson	1	,533**	-,127	,343**	,424**
	Sig. (bilatérale)		,000	,334	,007	,001
	N	60	60	60	60	60
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	,533**	1	,210	,502**	,526**
	Sig. (bilatérale)	,000		,107	,000	,000
	N	60	60	60	60	60

الاستجابة	Corrélation de Pearson	-,127	,210	1	,051	,075
	Sig. (bilatérale)	,334	,107		,699	,571
	N	60	60	60	60	60
الأمان	Corrélation de Pearson	,343**	,502**	,051	1	,528**
	Sig. (bilatérale)	,007	,000	,699		,000
	N	60	60	60	60	60
التعاطف	Corrélation de Pearson	,424**	,526**	,075	,528**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,571	,000	
	N	60	60	60	60	60
جودة_الخدمات	Corrélation de Pearson	,488**	,402**	,468**	,368**	,375**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,004	,003
	N	60	60	60	60	60
رضا_العملاء	Corrélation de Pearson	,317*	,541**	-,204	,467**	,568**
	Sig. (bilatérale)	,014	,000	,118	,000	,000
	N	60	60	60	60	60

Corrélations

		جودة_الخدمات	رضا_العملاء
الموسمية	Corrélation de Pearson	,488**	,317*
	Sig. (bilatérale)	,000	,014
	N	60	60
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	,402**	,541**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000
	N	60	60
الاستجابة	Corrélation de Pearson	,468**	-,204
	Sig. (bilatérale)	,000	,118
	N	60	60
الأمان	Corrélation de Pearson	,368**	,467**
	Sig. (bilatérale)	,004	,000
	N	60	60
التعاطف	Corrélation de Pearson	,375**	,568**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000
	N	60	60
جودة_الخدمات	Corrélation de Pearson	1	,000
	Sig. (bilatérale)		,666**
	N	60	60
رضا_العملاء	Corrélation de Pearson	,000	1
	Sig. (bilatérale)	,666**	
	N	60	60

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

