جامعـــة غـــرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية التخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

بعنوان

قياس جودة الخدمات المصرفية الاسلامية من وجهة نظر العملاء

دراسة حالة – بنك السلام– الجزائر فرع أدرار

من إعداد الطالب: حمزة فتح الله

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ: 18 جوان 2019

أمام اللجنة المكونة من:

أ/ بلخير فاطمة الزهراء	مساعد أ – جامعة غردايـــة –	مشرفا
أ/ بن قايد الشيخ	مساعد أ – جامعة غردايـــة –	رئيسا
أ/ بوخالفي مسعود	مساعد أ – جامعة غردايـــة –	مناقشا

السنة الجامعية: 1439-1440هـ / 2018-2019م

جامعـــة غـــرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية التخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

بعنوان

قياس جودة الخدمات المصرفية الاسلامية من وجهة نظر العملاء

دراسة حالة – بنك السلام– الجزائر فرع أدرار

من إعداد الطالب: حمزة فتح الله

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ: 18 جوان 2019

أمام اللجنة المكونة من:

أ/ بلخير فاطمة الزهراء	مساعد أ – جامعة غردايـــة –	مشرفا
أ/ بن قايد الشيخ	مساعد أ – جامعة غردايـــة –	رئيسا
أ/ بوخالفي مسعود	مساعد أ – جامعة غردايـــة –	مناقشا

السنة الجامعية: 1439-1440هـ / 2018-2019م

بسم الله الرحمن الرحيم

دعاء

اللهم لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت
ولا أصاب باليأس إذا فشلت
بل ذكرني دائما بأن الفشل
هو التجارب التي تسبق النجاح

إهداء

حمزة فتح الله

أهدي هدا العمل ..... الى

التي جعل الله الجنة تحت أقدامها, و التي غمرتني بعطف حنانها و أنارت درب حياتي

الغالية أمي أمي أمي حفظها الله و أطال الله في عمرها

إلى الذي لم يبخل علي يوما بالدعم و النصيحة و التشجيع و زرع في نفسي حب العلم

أبي العزيز

الى جميع أخوتي و أخواتي

الى زوجتي و ابنتي الغالية

الى الأهل و الأقارب و الأصدقاء و الزملاء

الى تلك الشموع التي مازالت تحترق لتضيء لي الطريق و على نصائحهم القيمة

أساتذتي الأجلاء

الى كل من لقنني حرفا

الى كل من ساهم في هدا العمل من قريب أو بعيد

حمزة فتح الله

www.lmayold.ru

كلمة شكر

نحمد الله عز وجل ونثني عليه كما ينبغي لجلال وجهه و عظيم سلطانه, أن أنعم علينا بنعمة العلم. و أن وفقنا الى عملنا هدا و أمدني بالصبر و القوة على المواصلة

‹من لا يشكر الناس لم يشكر الله و من أهدى اليكم معروفا فكافئوه وفان لم تستطيعوا فدعوا له ›

و احتكاما لقوله صلى الله عليه و سلم نتقدم بجزيل الشكر و الامتنان الى الأستاذة المشرفة بلخير فاطمة الزهرة و تفضلها بالإشراف على هده المذكرة و على نصائحها السديدة و توجيهاتها القيمة التي لم تبخل علينا بها و التي كان لها الأثر الطيب في اخراج هده المذكرة في صورتها النهائية.

كما نتقدم بجزيل الشكر الى السادة أعضاء لجنة المناقشة و الى كل الأساتذة الأفاضل الدين كان لهم فضل علي كل واحد باسمه

كما نتقدم بالشكر الخاص الى زبائن و موظفي بنك السلام – الجزائر فرع أدرار

دون أن ننسى موظفي مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

كما نتقدم بجزيل الشكر الى كل من ساعدني في انجاز هدا العمل من قريب أو من بعيد , و لو بكلمة طيبة أو دعاء

اليكم جميعا

جزيل الشكر و العرفان

الملخص:

تهدف هده الدراسة الى معرفة مستوى جودة الخدمات المصرفية الاسلامية التي تقدمها البنوك الاسلامية الجزائرية و مدى تقييم الزبون لها. وقد استخدمنا الاستبيان موزعة على عينة عشوائية من بنوك اسلامية، كما استعملنا نظام SPSS20 و برنامج EXCEL .

و توصلت الدراسة أن العملاء يقيمون الجودة الكلية للخدمات المصرفية الاسلامية تقييما مرتفعا, و أنه يمكن قياس جودة الخدمات المصرفية الاسلامية من خلال تحليل الأبعاد الستة (الملموسية، التعاطف، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان و الالتزام الشرعي) للجودة بشكل عام.

الكلمات المفتاحية: خدمة مصرفية – جودة – أبعاد – بنوك اسلامية .

Summary:

This study aims to identify the quality of the Islamic banking services provided by the Algerian Islamic banks and the extent of customer evaluation. We used the questionnaire on a random sample of Islamic banks. We also used SPSS20 system and EXCEL program.

The study figured out that customers, highly evaluate the whole quality of Islamic banking services , and that the quality of Islamic banking can be measured by analyzing the six dimensions (sensitivity, empathy, responsiveness, reliability, safety and legal commitment) of quality generally

Keywords: Banking services - Quality - Dimensions - Islamic Banks.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات	رقم الصفحة
الاهداء	IV
الشكر	V
الملخص	VI
قائمة المحتويات	VII
قائمة الجداول	IX
قائمة الأشكال البيانية	XI
قائمة الاختصارات	XII
قائمة الملاحق	XIII
المقدمـــــــة العامة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية حول جودة الخدمات المصرفية الاسلامية و طرق قياسها	
تمهيد الفصل الأول	5
المبحث الأول: جودة الخدمات المصرفية الاسلامية و رضا العميل	6
المطلب الأول: جودة الخدمات المصرفية الإسلامية و طرق قياسها	6
المطلب الثاني: قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية	13
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	17
المطلب الأول: الدراسات العربية	17
المطلب الثاني: الدراسات الوطنية	19
خلاصة الفصل الاول	22

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي – دراسة حالة بنك السلام الجزائر فرع أدرار	
تمهيد الفصل الثاني	24
المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة	25
المطلب الأول: مجتمع و عينة الدراسة	25
المطلب الثاني : أدوات التحليل الاحصائي المستخدمة في الدراسة	29
المبحث الثاني: نتائج الدراسة و اختبار الفروض	35
المطلب الأول: نتائج الدراسة	35
المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة	51
خلاصة الفصل الثاني	57
الخاتمـــــــــــــــــة	59
قائمة المصادر و المراجع	
الملاحق	

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات المصرفية	12
2-1	مزايا و عيوب نموذج الفجوة و نموذج الأداء الفعلي	17
1-2	الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	27
2-2	مضمون فقرات الإستبيان	28
3-2	متغيرات الدراسة	29
4-2	مقياس ليكارت الخماسي	30
5-2	مقياس التحليل	31
6-2	معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	32
7-2	معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	33
8-2	نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزع البيانات	34
9-2	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	35
10-2	توزيع أفراد العينة حسب العمر	36
11-2	توزيع أفراد العينة حسب االمستوى التعليمي	37
12-2	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	38
13-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات التعامل مع البنك	39

14-2	تصورات المستجوبين نحو فقرات محور الخدمات المصرفية الاسلامية مرتبة حسب الأهمية	41
15-2	تصورات المستجوبين لمحور جودة الخدمات المصرفية الاسلامية" مرتبة حسب الأهمية	43
16-2	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد"الملموسية " مرتبة حسب الأهمية	44
17-2	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "الاعتمادية" مرتبة حسب الأهمية	45
18-2	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "الاستجابة" مرتبة حسب الأهمية	46
19-2	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "الامان " مرتبة حسب الأهمية	47
20-2	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "التعاطف" مرتبة حسب الأهمية	48
21-2	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "الالتزام الشرعي " مرتبة حسب الأهمية	49
22-2	تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية	50
23-2	معامل الالتواء	51
24-2	نتائج اختبار (T) للفرضية الأولى	52
25-2	نتائج اختبار (T) للفرضية الثانية	53
26-2	تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الثالثة	54
27-2	نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة	55

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	مفهوم جودة الخدمة المصرفية	11
2-1	نموذج ServQual	14
1-2	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	35
2-2	توزيع أفراد العينة حسب العمر	36
3-2	توزيع أفراد العينة حسب االمستوى التعليمي	38
4-2	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	39
5-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات التعامل مع البنك	40

قائمة الاختصارات:

الاختصار / الرمز	الدلالة	الترجمة
DAB	Distributeur automatique de billet	الموزع الآلي للأوراق
GAB	Guichet automatique de banque	الشباك الآلي للأوراق
TPE	Terminal de paiement électronique	نهائي نقطة البيع
ServQual	Service quality	جودة الخدمة
ServPerf	Service performance	جودة الأداء
SPSS	Statistical Package for Social Science	الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق
الملحق 01	فروع بنك السلام- الجزائر
الملحق 02	الاستبيان + قائمة المحكمين
الملحق 03	مخرجات SPSS للمتوسطات الحسابية و انحراف المعياري و ألفاكرومباخ
الملحق 04	مخرجات SPSS لاختبار الفروض
الملحق 05	الهيكل التنظيمي لبنك السلام- الجزائر – فرع أدرار -

المقدمـــــة العامة

1- توطئة :

تعرف الخدمات المالية الاسلامية في العالم نموا وانتشارا على مستوى العالم ككل سواء تعلق الامر بالدول الاسلامية او حتى غير الاسلامية وهذا لمل لها من خصائص تجعل الدول التي تتبناها تتجنب ولو نسبيا الازمات المالية، حيث شهدت الصيرفة الاسلامية نموا ملحوظا في العقد الأخير إثر اهتزاز الثقة الدولية بالآلية المصرفية التقليدية، حيث تقوم البنوك الاسلامية بتقديم مجموعة متعددة من الخدمات المصرفية مما تساهم في تيسير معاملات الأفراد المتعاملين معها، اضافة الى ما يمثله دلك من تنمية للمعاملات المالية و الاقتصادية

هدا الأمر حتم على البنوك الاسلامية كدلك الى تبني استراتيجيات مناسبة في سياسة عملها من أجل رفع فعاليتها و زيادة كفاءتها و الارتقاء بخدماتها بجودة عالية بما يحقق رضا زبائنها و المحافظ عليهم، و ليس هدا فحسب بل يتعداه الى ايجاد طرق و اساليب تساعدها على جذب زبائن جدد.

2- الاشكالية الرئيسية:

و بناءا على دلك تتبلور اشكالية هده الدراسة فيما يلي:

هل الخدمات المصرفية الإسلامية في البنوك الجزائرية [بنك السلام -أدرار] ذات جودة عالية حسب نظر العملاء ؟

3- **الأسئلة الفرعية:** و تندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة التالية:

- ما المقصود بالخدمة المصرفية الاسلامية و ماهي أنواعها؟
- كيف تقاس جودة الخدمات المصرفية الاسلامية؟
- ما هو تقييم الزبون الجزائري لأبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنوك الاسلامية، و ما هو البعد الأكثر تأثيرا على تحقيق رضا العميل؟

4- **فرضيات البحث:** بناءا على الأسئلة السابقة وكإجابة أولية عن الأسئلة ثم وضع الفرضيات التالية:

❖ **الفرضية الرئيسية:**

الخدمات المصرفية الاسلامية في البنوك الجزائرية[بنك السلام -أدرار] ليست ذات جودة عالية حسب نظر العملاء.

❖ **الفرضيات الفرعية:**

- الخدمات المصرفية الاسلامية هي تلك الخدمات التي ترتكز على مبادئ و ضوابط الشريعة الاسلامية و لها عدة أنواع.
- يوجد أبعاد تقاس بها جودة الخدمات المصرفية الاسلامية.
- يقيم الزبون الجزائري أبعاد جودة الخدمة المصرفية الاسلامية تقييما ايجابيا، و البعد أكثر تأثيرا هو بعد الالتزام الشرعي.

5- مبررات اختيار الموضوع:

مما لاشك أن البحث في أي موضوع تكون وراءه أسباب معينة تدفع الباحث للدراسة و البحث فيه، و من الأسباب التي جعلتنا نختار البحث في هدا الموضوع نذكر ما يلي:

- كون موضوع جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من المواضيع التي تحظى بالاهتمام في الوقت الحالي،
- قلة البحوث التي ترتكز على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من وجهة نظر الزبون في الجزائر
- سبب إجراء البحث في بنك السلام بدلا من بنك البركة يرجع إلى معظم البحوث السابقة تركزت على بنوك البركة لأن بنك السلام حديث النشاط سنة 2008.
- الرغبة الذاتية و الميل الشخصي في معالجة مواضيع التي تخص الاقتصاد الإسلامي

6- أهداف الدراسة: تهدف هده الدراسة الى :

- التعريف بالمفاهيم الخاصة بالخدمات المصرفية السلامية و أنواعها.
- التعريف بالمفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية الاسلامية،
- التعرف على أبعاد جودة الخدمات المصرفية الاسلامية و نماذج تقييمها.
- محاولة اضافة بعد سادس لأبعاد الخدمة المصرفية الاسلامية لمعرف رضى العملاء عن تلك الخدمة.
- توضيح أماكن الضعف و القوة في جوانب أبعاد جودة الخدمات المصرفية الاسلامية للبنك المختار.
- معرفة مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الاسلامية و ذلك من خلال التعرف على تقييم العملاء لها.

7- أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذا البحث في:

- التعرف على مستوى تقييم الزبون لجودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الاسلامية الجزائرية فعليا و عن درجة رضاه عنها.

- معرفة توجهات عملاء البنوك الاسلامية الجزائرية نحو الخدمة المصرفية التي تقدمها هده البنوك بهدف تطويرها.
- كدلك تكمن أهمية هده الدراسة في كون نتائجها يمكنها مساعدة ادارة البنوك الاسلامية الجزائرية لتحسين و تطوير خدماتها المصرفية

8- **حدود الدراسة:** بالنسبة لحدود الدراسة نوجزها كما يلي:

- الحدود الزمنية: من نوفمبر 2018 الى أفريل 2019
- الحدود المكانية: تم حصر البحث على بنك السلام – الجزائر بمنطقة أدرار.
- الحدود الموضوعية: جودة الخدمات المصرفية الاسلامية من وجهة نظر عملاء البنك

9- **منهج البحث و الأدوات المستخدمة:** قمنا في الدراسة باعتماد على:

- **المنهج الوصفي:** تم استخدامه لوصف الخدمات المصرفية و جودتها و طرق قياسها و دلك من خلال مانشر في الكتب العلمية و الدوريات و الأطروحات و الدراسات السابقة التي تناولت هدا الموضوع،
- **المنهج التحليلي:** عبارة عن أسلوب علمي تطبيقي الذي يتوافق مع طبيعة موضوع البحث و دلك لقياس و تحليل جودة الخدمات التي تقدمها البنوك محل الدراسة ، من خلال استبانة عرضت على عينة من عملائها و أساليب احصائية،

10- **صعوبات البحث:** نحن بصدد انجاز البحث واجهتنا الصعوبات التالية:

- صعوبة و تأخر الحصول على الموافقة من البنوك الاسلامية و من البنك محل الدراسة.
- صعوبة اقناع بعض العملاء بالإجابة على الاستبيان.

11- هيكل البحث:

ارتأينا للإلمام بجانب الموضوع بتقسيم الدراسة الى فصلين.

الفصل الأول يتضمن الأدبيات النظرية حول جودة الخدمات المصرفية الاسلامية و طرق قياسها، و الدي ثم تقسيمه الى مبحثين ، أما الفصل الثاني يشمل على الإطار التطبيقي، الذي سنحاول التطرق فيه الى دراسة ميدانية لقياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك السلام بمنطقة أدرار من وجهة نظر عملاء هدا البنك، و قد تم تقسيم البحث الى مبحثين.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية حول جودة الخدمات المصرفية الإسلامية و طرق قياسها

تمهيـــــــــــــــد:

تسعى البنوك بمختلف أنواعها على بناء علاقة طويلة الأمد مع زبائنها من خلال تقديم خدمات مصرفية متميزة و ذات جودة عالية تلبي احتياجاتهم، إذ تلعب جودة الخدمة المصرفية دورا هاما في مساعدة البنك على الاحتفاظ بزبائنه و جذب زبائن جدد، و تطوير العلاقة بين الزبون و البنك في ظل التطورات الحاصلة على مستوى العالم خاصة في المجال المصرفي الذي يشهد تزايدا كبيرا في شدة المنافسة، حيث ازدادت الحاجة لتطوير و تحسين الخدمات المصرفية للبنوك عامة و البنوك الاسلامية خاصة ، ما يضمن للبنك المحافظة على بقائه و استمرارية نشاطه.

و للتعرف على الجودة في الخدمات المصرفية الاسلامية تم تقسيم هدا الفصل إلى مبحثين :

المبحث الأول يتناول جودة الخدمات المصرفية و رضا العميل.

المبحث الثاني فيتمثل في بعض الدراسات التي تناولت هدا الموضوع.

المبحث الأول: جودة الخدمات المصرفية الإسلامية و رضا العميل

تسعى البنوك عامة و البنوك الإسلامية خاصة إلى كسب عدد أكبر من الزبائن و ذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية بجودة عالية تتلاءم و توقعات العميل، لذا سوف نتطرق في هذا المبحث إلى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية و طرق قياسها

المطلب الأول: جودة الخدمات المصرفية الإسلامية و طرق قياسها

تعتبر جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك ذات أهمية بالغة، إذ تسعى البنوك الإسلامية جاهدة لتقديم أحسن الخدمات بجودة عالية.

أولا: الخدمات المصرفية الإسلامية

1- مفهوم الخدمات المصرفية الإسلامية

يمكن تعريف الخدمات المصرفية على أنها [1]" عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف لآخر، و هذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة و لا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء لآخر ، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس " و قد عرفتها الجمعية الأمريكية بأنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة ".

وقد عرفها كوتلر " نشاط أو منفعة يسديها طرف لآخر، و تتسم بأنها غير ملموسة و لا يترتب عن تقديمها أي نوع من أنواع الملكية.

و تعرف الخدمة المصرفية [2] "بأنها نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة التي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحيازة " الامتلاك "و ليس نتيجة انتقالها للمالك.

و تعرف الخدمة المصرفية الاسلامية[3]" بأنها مجموعة متعددة من الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الاسلامية و التي تساهم في تيسير معاملات الافراد المتعاملين معها و تحقيق معدلات من العائد لمساهميها ".

1 محمد محمود مصطفى، **التسويق الإستراتيجي للخدمات**، الطبعة 1، دار المناهج للنشر، الأردن، عمان، 2003، ص 51.

2 محمد أيوب، محمد زاهر دعبول، **مبادئ تسويق الخدمات**، دار الرضا، دمشق، سوريا، 2002، ص 154.

3عبد الحميد عبد الفتاح المغزى، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، الطبعة1، كلية التجارة، جامعة المنصورة، جدة، 2004، ص191.

وبالتالي يمكن القول أن الخدمات المصرفية الاسلامية هي عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدونه و التي ترتكز على ضوابط الشريعة الاسلامية، فقد يقوم البنك أحيانا بتقديم خدمات مجانية لعملائه.

ومع كبر حجم العملاء الراغبين في الحصول على الخدمات وفق الضوابط الشرعية ، أدرك عدد من المصرفيين أهمية تحقيق إشباع هذه الشريحة من المجتمع ، بدأ التوجه نحو إنشاء البنوك الإسلامية التي تقدم خدمات مصرفية تشبه إلى حد كبير ما تقدمه البنوك التقليدية ، غير أنها تختلف معها في إلزامها في جميع تعاملاتها و نشاطاتها بأحكام الشريعة الإسلامية، و خاصة فيما يتعلق باجتناب الربا في الأخذ و العطاء التزاما مطابقا في جميع الأحوال و الأعمال و هذا ما يميز الخدمات المصرفية الإسلامية عن تلك الخدمات المقدمة في البنوك التقليدية

2- أنواع الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية

لا يمكن حصر جل الخدمات المصرفية التي أصبحت تقدمها البنوك كونها متعددة و متنوعة، و أصبحت خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية، و يمكن تقسيمها على النحو التالي:

✓ **قبول الودائع:** و تتمثل في مختلف الحسابات و الودائع التي تترك في البنوك و هي:

-**الودائع الجارية (الحسابات الجارية)** : و هي عبارة عن ودائع تحت الطلب، يستطيع أن يسحب المودع من حسابه متى شاء، و يجوز أن يقوم البنك الإسلامي بمثل هاته المعاملات فيتقاضى عمولة كأجرة له عن عمله و خدمته.

-**الودائع الادخارية (ودائع التوفير ، شهادات الإيداع)**: وهي ودائع صغيرة غالبا و يعطى صاحبها عادة دفتر توفير، و له الحق في السحب في أي وقت شاء، و البنك الإسلامي يقبل هذه الودائع على النحو التالي : يقبلها قرضا حسنا دون أن يدفع لأصحابها أي فائدة ربوية.

يخير البنك الإسلامي صاحب الوديعة بأن يدعها في حساب الاستثمار مع المشاركة في الأرباح و بين أن يودع جزءا منها في حساب الاستثمار و يترك جزءا أخر لمقابلة السحب وفقا لاحتياجاته.

-**الودائع لأجل** : وهي ودائع بعيدة المدى ، و يقبل البنك الإسلامي هذه الودائع و يتفق مع أصحابها على استثمارها بالمشاركة أو يدفعها إلى من يعمل فيها على شرط العقود التي يقرها الإسلام.[1]

1 جميل أحمد، **الدور التنموي للبنوك الإسلامية**، دراسة نظرية تطبيقية 1980. 2000م، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص116.

- ✓ **تقديم التسهيلات الائتمانية:** و تتمثل في التمويلات بصيغ اسلامية بمختلف أنواعها قصيرة و متوسطة و طويلة الأجل بالإضافة إلى خطابات الضمان و فتح الاعتمادات[1] .
- ✓ **التحويلات النقدية** : إجراء جميع عمليات التحويل وفقا لأوامر الزبائن بالداخل و الخارج و قيام البنك الإسلامي بمثل هذه المعاملات و أخذ عمولة أو أجر عليها جائز، و هو أجرة مشروعة[2].
- ✓ **شراء و بيع العملات الأجنبية .**

من الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية التعامل في النقد الأجنبي، أي بيع و شراء العملات الأجنبية و هو ما يعرف بصرف العملات، و تتم عملية الصرف بتبادل العملات ببعضها البعض ، أي تبديل العملات المحلية بالعملات الأجنبية و العكس، و لا تختلف البنوك الإسلامية في تقديم هذه الخدمة عن غيرها من البنوك التقليدية[3].

وتعتبر جائزة شرعا بنص الحديث و إجماع الفقهاء، و التي ورد فيها قول الرسول صلى الله عليه وسلم [4]" الذهب بالذهب و الفضة بالفضة و البر بالبر، و الشعير بالشعير ،و التمر بالتمر ،و الملح بالملح ، مثلا بالمثل ، سواء بسواء ،يدا بيد ، فإذا اختلفت هذه الأصناف فبيعوا كيف شئتم إذا كان يدا بيد".

- ✓ **الخدمات المتعلقة بالأوراق المالية:**
  - بيع و شراء الأوراق المالية: تقوم البنوك الإسلامية بالاستثمار في أسهم الشركات، و بذلك تساهم في تقديم التمويل اللازم لهذه الشركات و المنشآت.

  و في نفس الوقت تقوم بشراء هذه الأسهم و بيعها لحساب عملائها بناءا على تعليماتهم، فتحقق الأرباح من فرق السعر السوقي للأسهم.
  - حفظ الأوراق المالية من الضياع و السرقة و التلف: يحتفظ البنك الإسلامي بالأوراق المالية في خزائن أمينة لديه و ذلك إما لحسابه أو حساب عملائه و يتقاضى عمولة مقابل ذلك.
  - تحصيل الأسهم و استلام الأسهم بالنيابة عن العملاء: حيث يقوم البنك باستلام أرباح أسهم عملائه في الشركات و إيداعها في حساباتهم بناء على تفويض منهم.

---

1 بن لخضر بن كروش، **دور الموارد البشرية في تحسين الجودة الخدمات المصرفية الإسلامية**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة البليدة 2، البليدة، 2015/2014، ص 110.

2نفس المرجع السابق ، ص 111.

3محمد محمود العجلوني، **البنوك الإسلامية، أحكامها– مبادئها – تطبيقاتها المصرفية**، الطبعة 1، دار المسيرة للنشر،عمان،2008، ص 316.

4حديث رواه أحمد و مسلم.

- القيام بتسهيل عمليات الاكتتاب في الأسهم مقابل أجر متفق عليه يدفع للبنك.[1]

✓ **الأوراق التجارية:** يقوم البنك الإسلامي بتحصيل الأوراق التجارية التي يضعها الدائنون لدى المصرف و يفوضونه بقبضها، و ما يأخذه من عمولة و مصاريف في هذا الشأن مقابل أجر عن العمل[2].

✓ **الخدمات المصرفية الإلكترونية:**

تتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك بتنوع قنوات الاتصال المستخدمة في تقديمها و التي من بينها:

- أجهزة الصراف الآلي: الموزع الآلي (DAB)، الشباك الآلي للأوراق (GAB)، نهائي نقطة البيع الإلكترونية (TPE).
- الصيرفة عبر الهاتف: و الذي يستطيع البنك من خلاله الرد عل استفسارات العملاء و تقديم خدمات أخرى كتسديد فاتورة .
- أوامر الدفع المصرفية الإلكترونية و خدمات المقاصة الإلكترونية : و هي عبارة عن آلية يتم من خلالها تحويل الأموال من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أخرى أو هيئات أخرى[3].

3- خصائص الخدمات المصرفية الإسلامية:

من بين الخصائص المميزة للخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية ما يلي[4]:

✓ ارتباط الخدمات المصرفية بروح التشريع الإسلامي الذي يبنى على الإخاء و التعاون و التكامل و المساعدة و توثيق الصلات بين الأفراد.

✓ تعد الخدمات البنكية خدمات غير ملموسة: فالخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية تعتبر خدمات غير ملموسة، شأنها شأن كافة الخدمات.

✓ الاتصال المباشر بين البنك و عملائه: حتى تتم الاستفادة من الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية، لابد من وجود علاقة مباشرة بين البنك الإسلامي مؤدي الخدمة و العميل المستفيد منها.

---

[1] حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، إدارة المصارف الإسلامية، الطبعة 1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص 247.

2نفس المرجع السابق، ص 247.

3بشراير عمران، **قتان موراد، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف**، مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادية ، العدد 20، جوان 2016، ص 171 .

[4] عبد الحميد عبد الفتاح المغزى، مرجع سبق ذكره، ص193-194

- ✓ لا يمكن تخزين الخدمة المصرفية: وهدا يتطلب من البنك الإسلامي ضرورة البحث المستمر عن العملاء و الاتصال الدائم بهم بما لا يفوت عليها فرصة تقديم خدماتها و الاستفادة من نتائج دلك.
- ✓ إنتاج الخدمة المصرفية و تسويقها يتمان في وقت واحد.
- ✓ تباين تقديم و عرض الخدمة المصرفية: حيث تتباين تقديم و عرض الخدمة المصرفية بنفس خصائصها و مواصفاتها ما بين البنوك الإسلامية ، وحتى في البنك الإسلامي الواحد فنرى أن الخدمة المصرفية الواحدة تتباين من عميل لآخر و حتى لنفس العميل من مرة لأخرى، و يرجع ذلك لعدة أسباب من بينها طلب العميل ذاته و المواصفات التي يحددها للخدمة من وجهة نظره و اختلاف الزمان و المكان اللذين تقدم فيهما الخدمة.

ثانيا: جودة الخدمات المصرفية

1- تعريف جودة الخدمات المصرفية الإسلامية

تعرف الجودة [1] " هي الدرجة التي بموجبها يتم تلبية متطلبات الزبائن من السلعة أو الخدمة "

و توجد عدة تعاريف لجودة الخدمات المصرفية من بينها:

جودة الخدمة المصرفية هي[2]: " السمات و الخصائص الكلية للخدمة التي تطابق قدرتها على الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الفنية".

و تعرف الخدمة المصرفية كذلك [3] "هي تلك الصفات المميزة لخدمة ما، و التي يقرن المستفيد منها قيمة هذه الصفات بالجودة".

و تعرف أن جودة الخدمات المصرفية هي الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة المستهدفة و إدراكاتهم للأداء الفعلي.[4]

1حسين عبد الله التميمي، **إدارة الإنتاج و العمليات**، الطبعة1، دار الفكر، عمان، الأردن، 1997، ص 602.

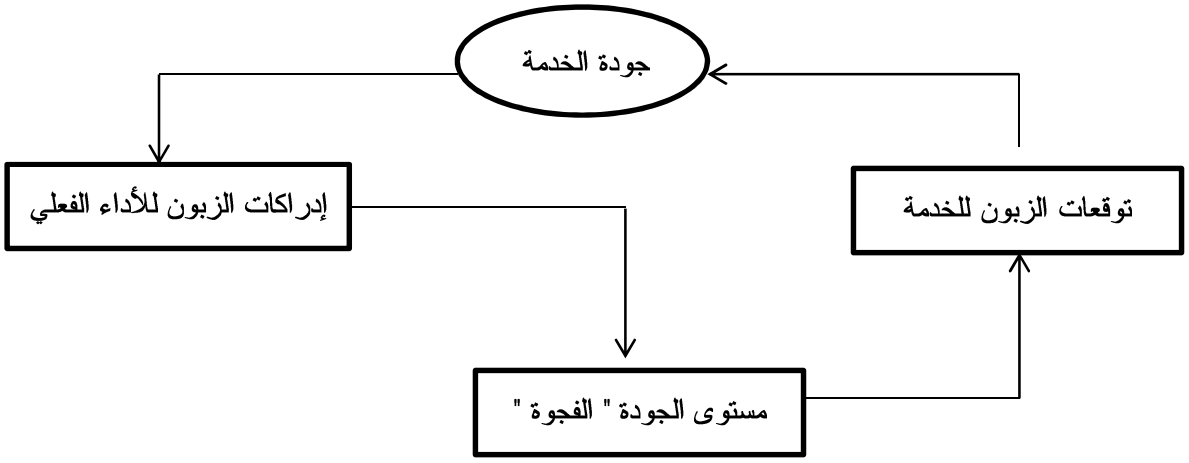
[2]سمية برنو، محاولة تحقيق جودة الخدمات المصرفية باستخدام مداخل إعادة البناء، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018، ص 21.

[3]نفس المرجع السابق، ص 21

4 طرطار أحمد، حليمي سارة، **جودة الخدمات المصرفية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك**، مداخلة ضمن الملتقى الوطني الدولي "إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات"، بكلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 10-11 ماي، 2010 ، ص 8 .

و الشكل الموالي يوضح بشكل افضل جودة الخدمة المصرفية الاسلامية

الشكل رقم (1-1): مفهوم جودة الخدمة المصرفية



المصدر: أسماء روتال، **جودة الخدمة المصرفية و آثارها على التنافسية**، رسالة ماجيستر في العلوم التجارية تخصص تسويق ، العمليات المالية و المصرفية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير جامعة الجزائر 3، 2005، ص 51.

2- أبعاد جودة الخدمات المصرفية

يرى "J.R Lehtinen & ULehtinen "أن الجودة في الخدمات تشمل على ثلاثة أبعاد رئيسية هي[1] :

- ❖ الجودة المادية: تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة .
- ❖ جودة المؤسسة: تتعلق بصورة المؤسسة أو البنك و الانطباع العام عنها من طرف العملاء.
- ❖ الجودة التفاعلية: و هي الجودة الناتجة عن التفاعل بين مقدم الخدمة و العميل.

وفي دراسة أجراها " Parasuraman" عام 1985 توصل إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمات المصرفية و هي: الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، الوصول إلى الخدمة، المجاملة، الاتصال، المصداقية، الأمان، فهم أو معرفة العميل، الجوانب المادية.

ثم دمج الأبعاد السابقة في خمسة أبعاد سنة 1988 و هي:

[1] العربي حسيبة، **جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون**، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق العمليات المالية و المصرفية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3، ص 86.

1- **الاعتمادية:** تتمثل الاعتمادية في القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق و دقيق، بناءا على هذا المفهوم يجب على البنك الوفاء بوعوده إتجاه العميل و الذي يتضمن تقديم الخدمة بشكل صحيح، و في المواعيد المحددة .

2- **الاستجابة:** و تعكس الاستعداد و الرغبة الدائمة في تقديم الخدمة، و تتعلق الاستجابة بعنصر الوقت في المقام الأول، و من مؤشرات الاستجابة ; سرعة إنهاء المعاملة، و الرد على الاستفسارات و الأسئلة.

3- **التعاطف:** ويشمل هذا الجانب ضرورة أن يتحلى العاملون بالمؤسسة بالأدب و الاحترام و أن يظهروا مشاعر الود و الصداقة.

4- **الأبعاد المادية:** يقصد بها المظهر الخارجي للمؤسسة و التصميم الداخلي و النظافة ومظهر العاملين و مستوى التكنولوجيا و التي تعطي انطباعات في مجملها عن عراقة المكان و مدى تقدير العميل.

5- **الأمان:** يعبر عن درجة الشعور بالأمان و الثقة في الخدمة المقدمة و من يقدمها كما يتعلق بمدى المخاطر لنتائج تلقي الخدمة من هذه المنظمة أو من مقدمها أو من كليهما.[1].

و مما سبق نقدم الجدول التالي:

جدول رقم (1-1): الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات المصرفية

الأبعاد	المفهوم
- الاعتمادية	القدرة على أداء الخدمات الموعودة بدقة و يمكن الاعتماد عليه.
- الاستجابة	الرغبة في مساعدة العملاء و التقديم الفوري للخدمة.
- الأمان	المعرفة و مجاملة الموظفين و قدرتهم على نقل الثقة و الاطمئنان.
- الجانب الملموس	مظهر المرافق المادية و الأفراد و توفر المعدات.
- التعاطف	الرعاية و الاهتمام الفردي المقدم للعميل.

المصدر : سمارة ياقوتة، مرجع سبق ذكره، ص75.

يمكن تحديد ستة أبعاد لقياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية و هي:

1- الملموسية: و يقصد بها التسهيلات المادية و المعدات و المظهر الخارجي للموظفين.

2- الاعتمادية: و تعني القدرة على إنجاز الخدمة بشكل مستقل و دقيق.

1سمارة ياقوتة ،**أثر التسويق بالعلاقات على جودة الخدمات المصرفية و علاقتها برضا الزبون**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية ، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة المدية، 2014، ص77-78

3- الاستجابة: تعني الرغبة في مساعدة العميل و تطوير الخدمة المقدمة.

4- الأمان: تعني إعطاء الثقة و الأمان للعميل.

5- التعاطف مع الزبائن و تقدير ظروفهم إذ يهتم هذا البعد بمستوى العناية و الاهتمام الشخصي المقدم للعميل

6- الالتزام الشرعي ، يعنى بمدى التزام البنك بالضوابط الشرعية في تمويلاته و معاملاته[1].

المطلب الثاني: قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية

بعدما تعرفنا على جودة الخدمة المصرفية و أبعادها لابد من التعرف على كيفية تقييمها و قياسها حيث تشير الدراسات إلى أن هناك نموذجين رئيسيين يمكن للبنك أن يقيس من خلالهما جودة خدماته.

أولا : نموذج الفجوة ServQual

تنسب أول محاولة عملية قياس جودة الخدمات إلى Zeilhmel and Berry،Parasuraman عام 1985 حيث تمكن هؤلاء الباحثين من تصميم مقياسهم الشهير ServQual ، لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس للجودة، حيث حضي هذا المقياس بانتشار كبير فقد تم تطبيقه لقياس الجودة في عدة قطاعات خدمية منها قطاع البنوك .[2]

و في عام 1988م تم تطوير هذا النموذج حيث تم دمج الأبعاد العشرة السابقة في خمسة أبعاد و هي: الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الجوانب الملموسة، و يعد هذا النموذج الأداة الأكثر استخداما لقياس جودة الخدمات .

و باستخدام نموذج ServQual تم إجراء استقصاء مكون من 22 عبارة تعكس الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة أين تم تطبيقه في قياس جودة الخدمة المصرفية عن طريق المقارنة بين جودة الخدمة كما يتوقعها الزبائن، و بين إدراكهم لمستوياتها كما حصلوا عليها بالفعل، حيث نجد جودة الخدمة عن طريق المعادلة التالية :

جودة الخدمة = الأداء – التوقعات

و يبنى هذا النموذج على الافتراضات التالية [3]:

الزبائن قادرون على التعبير عن توقعاتهم عن الخصائص العامة المميزة لجودة الخدمة ;

الزبائن قادرون على التمييز بين التوقعات و الإدراك الحقيقي لمستوى الخدمة الفعلي التي حصلوا عليها.

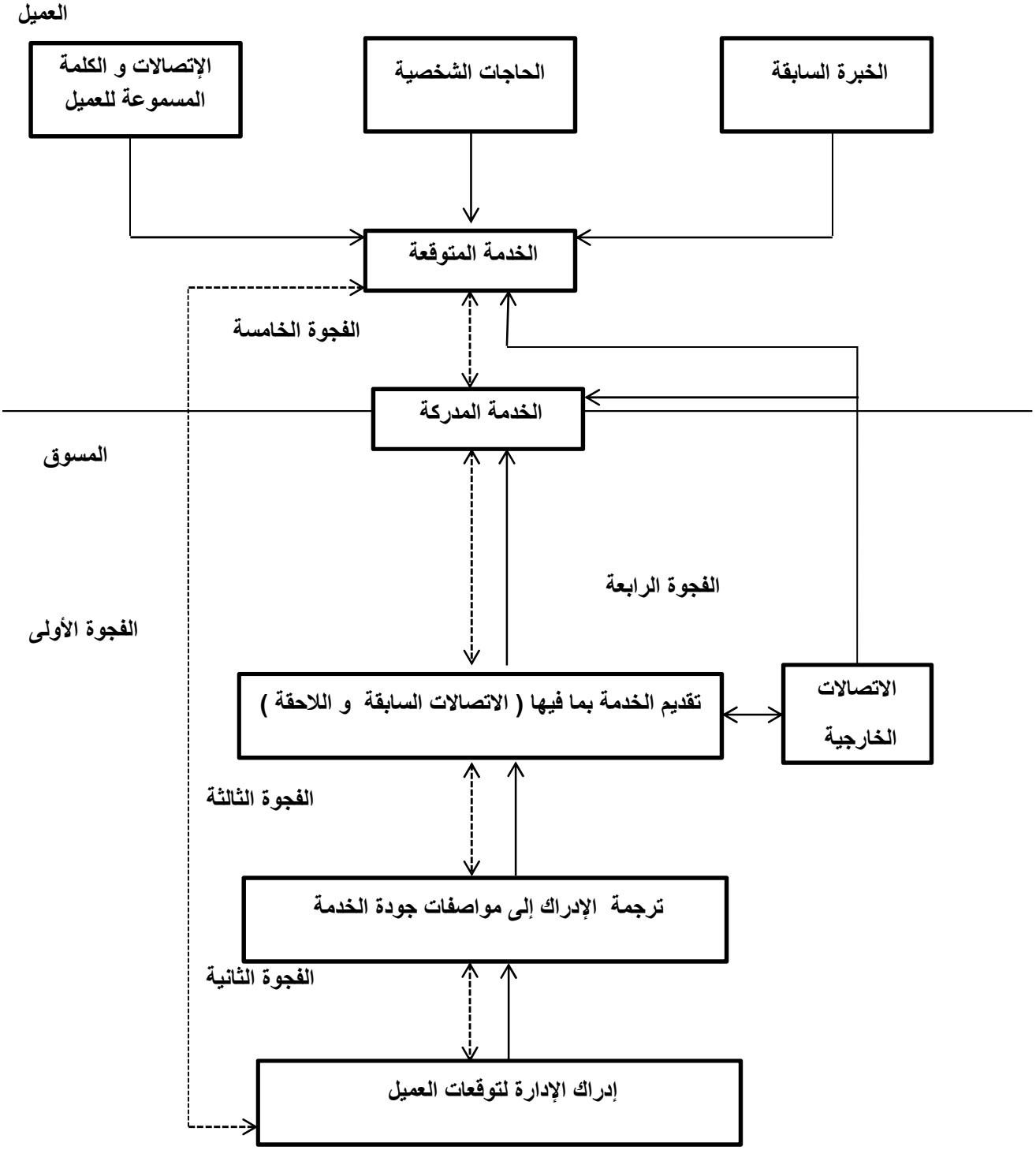
1صادق أحمد عبدالله السبئي، **قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء** – دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية–، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، العدد 97 ، 2017، ص 177 .

[2] العربي حسيبة ، مرجع سبق ذكره ، ص 86

[3] نفس المرجع السابق ، ص 86 .

و كتوضيح لنموذج الفجوات نقدم الشكل التالي :

الشكل رقم (1-2): نموذج ServQual



Source: Parasurman AZeithaml .Valarie A and Leonard I. Berry " A conceptual model of service quality and its implications for Future Research "Journal of Marketing.Vol49 .1985 .P44.

يبرز الشكل نموذج الفجوات الخمسة لتحديد و قياس جودة الخدمات المصرفية.

و يستخدم هذا النموذج في تحليل و تحديد مصادر مشاكل الجودة و مساعدة المديرين في كيفية تحسين الجودة، و نفسرها كالتالي:

الفجوة الأولى: و تنتج عن الاختلاف بين ما يرغبه الزبائن و ما تعتقد الإدارة أنه رغبة الزبائن

نتيجة القياس: في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يشير إلى عجز الإدارة عن معرفة و تفهم احتياجات و رغبات الزبائن من خلال توقعاتهم و العكس صحيح.

الفجوة الثانية: و تنتج عن الاختلاف بين ما تعتقد الإدارة أنها رغبة الزبون و بين ما تقوم المنظمة بأدائه في الناحية الفعلية.

نتيجة القياس: في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يعني أنه بالرغم من إدراك الإدارة لتوقعات الزبائن فإنه لم يتم ترجمة هذه التوقعات إلى مواصفات محددة فعليا في الخدمة المقدمة للزبائن بسبب قيود تتعلق بموارد الشركة أو المنظمة أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة في الخدمة و العكس صحيح.

الفجوة الثالثة: و تظهر بسب الاختلاف بين المواصفات المحددة للجودة و بين مستوى الأداء الفعلي.

نتيجة القياس: في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يعني أن هناك اختلاف بين مواصفات الخدمة المقدمة للزبائن و بين ما تدركه الإدارة و ذلك بسبب تدني مستوى الأداء و المهارات الخاصة بمقدمي أو عدم وجود الدافعية لهم لتقديم الخدمة وفقا للمواصفات المخططة و العكس صحيح.

الفجوة الرابعة: و تنتج عن الاختلاف بين الخدمة المؤداة و ما يتم الترويج عنه بخصوص الخدمة.

نتيجة القياس: في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يشير إلى وجود خلل في المصداقية و الثقة في منظمة الخدمة و العكس صحيح.

الفجوة الخامسة: هي نتاج واحد أو أكثر من الفجوات الأربعة السابقة و تمثل الفرق بين الخدمة المدركة و الخدمة الفعلية.

نتيجة القياس: في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يؤدي إلى عدم رضا الزبائن و المجتمع عن الخدمة المقدمة، و احتمالات التذمر و الشكوى و تكوين الانطباعات السيئة عن منظمات الخدمة.[1]

[1] سمارة ياقوتة، مرجع سبق ذكره، ص 81.

ثانيا: نموذج الأداء الفعلي ServPerf

أدت الانتقادات الموجهة لنموذج ServQual إلى توصل الباحثين Cronin and Taylor سنة 1992 إلى لنموذج جديد لقياس جودة الخدمة يعرف ب ServPerf، حيث يعتمد على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن و يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

جودة الخدمة = الأداء الفعلي للخدمة[1].

و قد خلص الباحثان إلى أن مقياس ServPerf (الأداء فقط) أفضل المقاييس، حيث أن هذا المقياس يستبعد فكرة الفجوة من الأداء و التوقعات و يركز فقط على الأداء لقياس الجودة.

إذا اعتبرنا أن جودة الخدمة المصرفية تمثل اتجاها فإنه يمكن توقع ما يلي:

- في غياب خبرة الزبون السابقة في التعامل مع المصرف فإن توقعاته حول الخدمة تحدد بصورة أولية مستوى إدراكه (تقييمه) لجودة الخدمة.
- –بناءا على الخبرة السابقة للزبون و المتراكمة من خلال تكرار تعامله بالخدمة فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقوده إلى مراجعة مستوى جودة الخدمة المدركة سابقا.

إن الخبرات المتعاقبة مع المصرف تقود إلى مراجعات إدراكية لمستوى جودة الخدمة[2] .

من الرغم من قبول النموذجين السابقين من قبل العديد من الباحثين إلا أن النموذجين لم يسلما من الانتقادات و الجدول التالي يوضح بعض مزايا و عيوب النموذجين:

[1] العربي حسيبة، مرجع سبق ذكره، ص 90.

[2] سمارة ياقوتة، مرجع سبق ذكره، ص 83.

الجدول رقم (1- 2) : مزايا و عيوب نموذج الفجوة و نموذج الأداء الفعلي

التقييم	نموذج الفجوة	نموذج الأداء الفعلي
المزايا	– عمومية مجال التطبيق على مختلف المؤسسات الخدمية . – درجة عالية من الثبات و الصلاحية. – القبول و التأييد من الباحثين. – القدرة على تفسير العلاقة بين جودة الخدمة و رضا الزبائن بشكل كمي. – القدرة على تعميم نتائج الرضا .	– البساطة و سهولة الاستخدام . – منهجية القياس و الطرق الإحصائية المستخدمة للتحقق من ثباته و استقراره.
العيوب	– ضعف قدرته التنبؤية. – تفاوت مقدرته على تفسير الاختلافات في مكونات الجودة من قطاع لآخر.	– محدودية قيمة النتائج المستخلصة نظرا لتجاهله لقياس التوقعات. – تجاهل التعرف على أسباب الفجوات و طرق التغلب عليها.

المصدر: العربي حسيبة، مرجع سابق، ص 92.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

لقد تم تناول موضوع قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك من قبل العديد من الباحثين، حيث تعددت الدراسات حول هذا الموضوع، و عليه سنحاول عرض موجز لأهم الدراسات و الأبحاث دات صلة بالموضوع، و الذي قسمناه الى الدراسات العربية و الدراسات الوطنية، و ذلك حسب التسلسل التاريخي تصاعديا من الأقدم الى الأحدث.

المطلب الأول: الدراسات العربية

من بين أهم الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات المصرفية نجد:

- ✓ **دراسة أيمن فتحي فضل الخالدي بعنوان "قياس مستوى جودة الخدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء" رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، سنة 2006**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء، و قد اعتمدت الدراسة مدخل الفجوة لقياس جودة خدمات المصارف الإسلامية، و ثم الاعتماد على مقياس ServQual ، للمقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة المقدمة و الأداء المتوقع منها، ولقد اعتمدت الدراسة على ستة أبعاد لجودة الخدمة و هي (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الملموسية، و الامتثال) و الذي يتناسب مع عمل البنوك الإسلامية.

و قد ثم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و أسلوب الدراسة الميدانية، حيث ثم توزيع 865 استبانة على عينة عشوائية من عملاء البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين وهي بنك الإسلامي العربي، الإسلامي الفلسطيني، الأقصى الإسلامي ،ثم استرجاع 622 استبيان صالحة للتحليل.

حيث كانت نتائج الدراسة أن هناك فجوة بين الخدمة المتوقعة و الأداء الفعلي حيث كانت الخدمة الفعلية ايجابية و مرتفعة و لكنها لا ترقى إلى جودة الخدمة المتوقعة، حيث كانت الأهمية النسبية التي يوليها عملاء البنوك الإسلامية للمعايير التي يستخدمونها عند تقييمهم لمستوى جودة الخدمات الفعلية المقدمة من البنوك الإسلامية كالتالي،بعد الاستجابة أولا ثم يليه بعد الأمان، بعد الاعتمادية ثالثا، و بعد التعاطف رابعا،أما بعد الملموسية جاء خامسا، ثم بعد الامتثال في الترتيب السادس.

و تتشابه الدراسة الحالية مع هاته الدراسة في الاعتماد على أبعاد جودة الخدمات المصرفية الستة و التي تناسب مع عمل البنوك الاسلامية، و تختلف في أن الدراسة الحالية اعتمدت على بنك واحد (بنك السلام الجزائري بأدرار) أما الدراسة السابقة اعتمدت على مجموعة من البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين ، بالإضافة الى ان هاته الدراسة تمت في سنة 2006 اما الدراسة الحالية في سنة 2019.

- ✓ **دراسة صالح خالد عبود و علي كنعان بعنوان " قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الاسلامية " مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلة رقم 28، العدد الثاني، الصفحة 515-572، سنة 2012**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الاسلامية عن طريق دراسة ميدانية لبنك سورية الدولي الاسلامي بقصد التعرف مدى رضا عملاء عن مستوى جوة هذه الخدمات التي يقدمها

البنك محل الدراسة، و توصلت الدراسة الى أنه لا يوجد اختلاف بين توقعات العملاء للأبعاد و جودة الخدمات المصرفية الاسلامية المقدمة، حيث من بين الأبعاد الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان و التعاطف) تم قبول ثلاثة أبعاد هي (الجوانب المادية الملموسة، الاستجابة و التعاطف)

أما في مجال الاعتمادية و الأمان فلم تكن بالدرجة التي ترضي العملاء، لذا وجب على البنك تحسينها.

و تتشابه هاته الدراسة مع الدراسة الحالية في اعتمادهما في الدراسة على البنوك السلامية دون غيرها، و تختلف في أن هاته الدراسة اعتمدت على أبعاد الخدمات المصرفية الخمسة (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) ، أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على ستة أبعاد، الأبعاد الخمسة السابقة اضافة الى البعد السادس و هو الالتزام الشرعي بالإضافة الى الحدود الزمانية و المكانية.

- ✓ **دراسة صلاح الدين مفتاح سعد الباهي بعنوان أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا الزبائن 2016**

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بأبعادها و المتمثلة في (سهولة، الاستخدام، توفر الوقت، السرية و الأمان) على رضا الزبائن، ولمعالجة هاته الدراسة تم استخدام المنهج الاحصائي الوصفي التحليلي و أسلوب الدراسة الميدانية، و لتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع 340 استبيان على زبائن البنك الاسلامي الأردني بمدينة عمان بالأردن.

و كانت نتائج الدراسة ايجابية حيث توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني بمدينة عمان و فروعه من وجهة عينة الدراسة كان مرتفعا، حيث بينت أن هنالك أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الالكترونية بأبعادها على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني عند مستوى دلالة $0.05>$.

حيث تتشابه هاته الدراسة مع الدراسة الحالية استخدمت المنهج الوصفي التحليلي و أسلوب الدراسة الميدانية، من خلال توزيع استمارة استبيان لبنك اسلامي، و تختلف في كون هاته الدراسة تهدف الى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية فقط، و تختلف في أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

المطلب الثاني: الدراسات الوطنية

سوف نتناول في هذا المطلب بعض الدراسات الوطنية التي تناولت هذا الموضوع و هي كالتالي:

✓ **دراسة معراج هواري، ناصر دادي عدون، بعنوان " مدى إدراك زبائن المصارف التجارية العاملة بالجزائر لجودة الخدمات المصرفية المقدمة " مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 2، سنة 2005، ص 203-232**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف الجزائرية من وجهة نظر المستفدين منها ، و ذلك بهدف تطوير هذه الخدمات و العمل على إرضاء الزبائن في المصارف الجزائرية ، و معالجتها استعملت الدراسة القيام بتحليل إحصائي لآراء عدد من المستفدين من خدمات المصارف التجارية من خلال دراسة ميدانية لعينة من البنوك بمنطقة غرداية للوقوف على جودة الخدمات المصرفية و قد تم توزيع 240 استبيان على زبائن 15 وكالة مصرفية تجارية العاملة بولاية غرداية والتي اقتصرت على أفراد فقط والتي وزعت بطريقة عشوائية على مكاتب و فروع البنوك وتوصلت الدراسة إلى أن الجودة المتوقعة من زبائن المصارف التجارية العاملة في الجزائر في الخدمات المصرفية التي تقدمها تلك المصارف كانت عالية، و أنه لا يوجد اختلاف بين نتائج قياس جودة الخدمات المصرفية باستخدام مقياس الأداء الفعلي وبين نتائج القياس باستخدام نظرية الفجوة.

أما من ناحية تقييم الزبائن لمستوى الأداء الفعلي للخدمات المصرفية المقدمة لهم كان محايدا و بالتالي فإن الجودة الفعلية منخفضة، إذ نستخلص أن الجودة التي يتوقعها الزبائن أقوى من الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية العاملة بالجزائر.

و تتشابه هاته الدراسة مع الدراسة الحالية أنها اعتمدت على التحليل الإحصائي من خلال توزيع استمارة الاستبيان بطريقة عشوائية على الأفراد فقط ل 15بنك العاملة بغرداية، و تختلف الدراسة الحالية في كونها خصت بجودة الخدمات المصرفية للبنوك الإسلامية في بنك سلام – فرع أدرار.

✓ **دراسة العربي حسيبة بعنوان " جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون سنة 2015- 2016 " :**

هدفت هذه الدراسة لمدى تقييم الزبون الجزائري لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية ، و قد اعتمدت الدراسة على أخد عينة من ثلاث مصارف العاملة بالجزائر و هي البنك الوطني الجزائري ، القرض الشعبي الجزائري ، البنك الخارجي ، وقد وزعت 100 استمارة شملت الزبائن و الأفراد التابعين لتلك الوكالات المتواجدة بالجزائر العاصمة ، و قد اعتمدت الدراسة في قياس الجودة على مقياس نموذج الأداء

الفعلي للخدمة المعروف ب "ServPerf " و توصلت الدراسة أن تقييم الزبون الجزائري لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصاف الجزائرية يعتبر متوسط و أن الخدمات المصرفية المقدمة من طرف هاته المصارف لم ترقى إلى مستوى تطلعات و رضا هذا الزبون .

و تتشابه هاته الدراسة مع الدراسة الحالية في تقييم لجودة الخدمات المصرفية بصفة عامة المقدمة له من المصارف الجزائرية، و اختلفت أنا دراستنا الحالية فتطرقت الى تقييم الخدمات المصرفية الاسلامية و اقتصرت على بنك واحد، عكس الدراسة السابقة اعتمدت في دراستها على ثلاثة بنوك.

- ✓ **دراسة بشراير عمران، تهتان موراد بعنوان " أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف" ،مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادية، السنة العاشرة، العدد 20، سنة 2016**

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على جودة الخدمات بالمصارف من خلال بعض الوكالات العمومية و الخاصة العاملة بمدينة بليدة ، و هي بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، بنك سوسيتي جنرال الجزائر ، بنك الخليج الجزائر ، بنك بي أن بي باريبا الجزائر ، حيث تم توزيع استمارة الاستبانة على زبائن البنوك المذكورة و كانت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للزبائن حسب أبعادها الخمسة: الملموسية ،الاعتمادية ،الاستجابة ، الثقة ،الأمان ، التعاطف و الاتصال. تتأثر بمستوى الخدمات المصرفية الالكترونية ، و تعتبر المصارف الخاصة أكثر تطورا من المصارف العمومية في مجال الخدمات الالكترونية لما تحمله من خبرة من بلدانها الأصلية مثل بن الخليج و بنك سوسيتي جنرال، مع العلم أن المصارف العمومية تحاول جاهدة الى مواكبة التطورات الهائلة في مجال الخدمات الصرفية الالكترونية مع تقديم بعض الخدمات الالكترونية المتطورة ، الا أنها مازالت بطيئة و غير متنوعة و لم تصل لحد الآن الى المستوى المطلوب لمنافسة المصارف الرائدة في هذا المجال.

و تشابهت الدراسة الحالية مع هاته الدراسة في اعتماد هاته الاخيرة على نفس الأبعاد المعتمدة في دراستنا، ماعدا بعد الالتزام الشرعي و ذلك من خلال توزيع استمارة استبيان، و اختلفت ان الدراسة الحالية اعتمدت على قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بصفة عامة، عكس هاته الدراسة التي تطرقت الى معرفة الخدمات المصرفية الالكترونية فقط.

خلاصة الفصل الأول:

أتضح لنا مما سبق أن الخدمات المصرفية الإسلامية هي أنشطة متضمنة لمنافع غير ملموسة موجهة للإشباع حاجات الزبون المالية و الائتمانية، وقد رأينا أن الخدمة المصرفية لم تعد مقتصرة في فتح الحسابات و التحويلات النقدية..... الخ)، إنما ظهرت أنواع جديدة من الخدمات المصرفية، منها الخدمات المصرفية الالكترونية (المقاصة الالكترونية، تسديد الفواتير.....الخ)

كما عرفنا أن الجودة في الخدمات المصرفية الإسلامية هي مفتاح نجاح أي بنك، و هي مقياس الدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن، و تتكون جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من أبعاد عدة ثم حصرها في ستة أبعاد وهي الجوانب الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، و الالتزام الشرعي.

أما بالنسبة لنماذج قياس جودة الخدمات المصرفية، فهي تساعد ادراة البنك على التعرف على مدى قدرة الخدمة المقدمة على تلبية احتياجات زبائن البنك ما يتفق مع توقعاتهم و يحقق رضاهم.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي–دراسة حالة بنك السلام الجزائر فرع أدرار

تمهيـــد :

بعدما تطرقنا الى أهم العناصر في الجانب النظري و التي شملت موضوع قياس جودة الخدمات المصرفية الاسلامية، و نظرا لأهمية موضوع هذه الدراسة، و الأهمية التي يحظى بها الجانب الميداني التطبيقي لإنجاز و نجاح هذه الدراسة. قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي من خلال اسقاط هذه المفاهيم النظرية على عينة عشوائية على بنك محل الدراسة، و هدا للتعرف على جودة الخدمات المصرفية الاسلامية و مدى تقييم العميل لها. قسمنا فيها الفصل الى مبحثين، المبحث الأول يتناول الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة، أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه الى نتائج الدراسة و اختبار الفروض.

المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة و عينتها، و المراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات و المعلومات حول الموضوع، كما يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم و طرق التحقق من الصدق و الثبات، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات.

المطلب الأول: مجتمع و عينة الدراسة

❖ **التعريف ببنك السلام – الجزائر**

يعتبر بنك السلام الجزائر بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، و وفقا لأحكام الشريعة الاسلامية في كافة تعاملاته، و قد تم انشاؤه بتعاون جزائري خليجي –الإمارات–، أسس بتاريخ 08 سبتمبر سنة 2006 و قد تم اعتماده من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008 ، ليبدأ مزاولة نشاطه مستهدفا تقديم خدمات بنكية مبتكرة بتاريخ 20 أكتوبر سنة 2008.[1]

يضم حاليا الى غاية نهاية أفريل سنة 2019، 15 فرعا موزعة على أنحاء الجزائر.**(أنظر الملحق رقم 1)**

❖ **منتجات و خدمات بنك السلام – الجزائر**

يسعى البنك الى تقديم مجموعة منتجات و خدمات مبتكرة منها:

- **عمليات التمويل**: بنك السلام – الجزائر يمول المشاريع الاستثمارية، و كافة احتياجات المستثمرين في مجال الاستغلال، و الاستهلاك عن طريق عدة صيغ تمويلية منها: المشاركة، المضاربة، الإجارة، المرابحة، الاستصناع، السلم، البيع بالتقسيط، البيع الآجل..... الخ
- **التجارة الخارجية**: بنك السلام – الجزائر يعمل على تنفيذ تعاملات التجارة الدولية، من خلال تقديم خدمات سريعة و فعالة من وسائل الدفع على المستوى الدولي: العمليات المستندية و التعهدات و خطابات الضمان البنكية.
- **الاستثمار و الادخار**: يقدم البنك سلسة من الاستثمارات و الخدمات المالية و ذلك عن طريق اكتتاب سندات الاستثمار، فتح دفتر التوفير (أمنيتي)، حسابات الاستثمار ..... الخ

[1] https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-151-0-11.html consulte le 02/05/2019 à 9h45.

- **الخدمات الأخرى:** يضع بنك السلام – الجزائر تحت تصرف عملائه خدمات تتوافق و معايير بنكية معاصرة و تقنيات عالمية مبتكرة أهمها: خدمة تحويل الأموال عن طريق أدوات الدفع الآلي، الخدمات البنكية عن بعد " السلام مباشر "، خدمة الايميل سويفت " سويفتي "، بطاقة الدفع الالكترونية " آمنة "، خدمة الدفع عبر الانترنت " E-Amina " بطاقة السلام فيزا الدولية.

- **دفتر استثمار هديتي:** هي خدمة جديدة تقوم على اساس اهداء أو تقديم أي مبلغ مالي لأي شخص مقرب أو عزيز عليكم، يحصل المستفيد على أرباح شرعية و يدخل تلقائيا في السحب للفوز بعمرة الى البقاع المقدسة كما يستفيد من عدة خدمات مبتكرة مثل بطاقة CIBالسلام سمارت Banking و السلام مباشر.

1. منهجية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى بحث جودة الخدمات المصرفية الاسلامية التي يقدمها البنك من وجهة نظر العملاء ، وقد طبقت هذه الدراسة على زبائن بنك السلام ، ولبلوغ هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على أسلوب دراسة الحالة وهذا من خلال تصميم الاستبيان ، وقد تم توزيع استبيانات بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science) SPSS النسخة رقم 20، والاستعانة أيضا ببرنامج Excel، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

2. مجتمع الدراسة و عينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من مختلف زبائن و عملاء بنك السلام الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة موزعين كالآتي:" موظفين في القطاع العام – في القطاع الخاص – اعمال حرة "، وقد تم اختيار عينة عشوائية, حيث تم توزيع 60 استمارة, تم استرجاع 57 استمارة منها.

3. أداة الدراسة:

من خلال طبيعة الدراسة و طبيعة البيانات و المعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

– **الاستبيان:** حيث تمثل الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة و تم عرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين لتحكيمه، و بعد تعديله تم توزيع 60 استبيان على أفراد عينة الدراسة، و ذلك خلال شهر مارس من سنة 2019، إذ تم استرجاع 57 استبيان، حيث تم استبعاد 3 منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 54إستبيان، أي ما نسبته 90% من إجمالي مجتمع الدراسة، و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (2-1): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان:

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستمارات الموزعة	60	%100
عدد الاستمارات المسترجعة	57	%95
عدد الاستمارات الغير مسترجعة	03	%5
عدد الاستمارات الملغاة	03	%5
عدد الاستمارات المقبولة	54	%90

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا عن نتائج الاستبيان.

–يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة جودة الخدمات المصرفية الاسلامية على مستوى بنك السلام، فقد تم إعداد الاستبيان انطلاقا من الأسئلة والفرضيات المطروحة في بعض الاستبيانات التي تتمحور حول نفس متغيرات الدراسة والتي تم الاستئناس بها في عملية تصميمه. حيث مَّر تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

– إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات: وهذا استنادا على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة.

– عرض الاستبيان على المشرفة من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاتهم.

– تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين*والذين قاموا بتقديم النصح والإرشاد من تعديل وحذف ما يلزم.

*مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية **(أنظر الملحق رقم 02)**

– توزيع الاستبيان بشكله النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرفة.

وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حثّ فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ويتكون من 5 فقرات تخص:"الجنس والعمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، سنوات التعامل مع البنك "قصد التعرف على خصوصيات المبحوثين.

الجزء الثاني: متعلق بالخدمات المصرفية الاسلامية و يتكون من 09 فقرات

الجزء الثالث: يوضح أبعاد جودة الخدمات المصرفية الاسلامية التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (26) فقرة. إذ يحتوي على(06) أبعاد لجودة الخدمات ،وكل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات : (05) فقرات للملموسية و(05) فقرات متعلقة بالاعتمادية،(04) فقرات متعلقة بالاستجابة و (04) فقرات للامان و (04) فقرات للتعاطف و (04) فقرات للالتزام الشرعي.

الجدول رقم (2-2):يوضح مضمون الإستبيان

البعد	رقم الفقرات
الخدمات المصرفية الاسلامية	(01-09)
الملموسية	(01-05)
الاعتمادية	(06-10)
الاستجابة	(11-14)
الأمان	(16-19)
التعاطف	(20-23)
الالتزام الشرعي	(24-27)

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على الإستبيان (أنظر الملحق رقم 02)

بالإضافة إلى بعض الأدوات التدعيمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة تمثلت فيما يلي:

– **المقابلة الشخصية والملاحظة:** وذلك من خلال مقابلة شخصية لمدير البنك و بعض المسؤولين بها بغرض إعطاء توضيحات ومعلومات تساعدنا في دراستنا، و شرح وتوضيح مضمون الاستبيان لعملاء البنك . ومن خلال الزيارات الميدانية المستمرة للبنك محل الدراسة، وسماح مسؤوليها لنا بالتنقل و الاستفسار، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهمة حول طريقة تقديم الخدمات ومدى اهتمام الإدارة بتصرفات العاملين و معاملة الزبائن ، ما سيساعد لاحقا في تفسير النتائج و التعليق عليها.

–**وثائق الدراسة:** تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالبنك والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي للبنك بمختلف مصالحه، وبعض معلومات حول طبيعة نشاط المؤسسة و وظائفها.

4. متغيرات الدراسة: :

لدينا متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (2-3).

الجدول رقم (2-3): متغيرات الدراسة

المتغيرات	الاسم
المتغير المستقل	الخدمات المصرفية الاسلامية
المتغير التابع	جودة الخدمات المصرفية الاسلامية

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني : أدوات التحليل الاحصائي المستخدمة في الدراسة

قد جرت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار20، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- **المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري:** لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.
- **التكرارات و النسب المئوية:** ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.
- **اختبار ألفا كرونباخ** (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- **معامل ارتباط بيرسون** (Pearson Correlation Coefficient) :لقياس صدق الفقرات ولقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي وموجب (طردي)، وإذا كان قريب من (-1) فان الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن ينعدم.
- **اختبار كولوبجروف- سمرنوف** (1- Sample K-S): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.
- **تحليل الإنحدار** :حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل و التابع.
- الاختبار الإحصائيANOVA لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة.
- إختبار**t-test** لاختبار العينات المستقلة. لمعرفة أثر المتغير المستقل في متغيرات الدراسة.

♦ وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (2-4) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولا باستخدام المقياس الترتيبي ، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-4) :يوضح مقياس ليكارت الخماسي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.60	2.59-1.80	1-1.79

واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم(2-5) يوضح مقياس التحليل

مرتفع	متوسط	منخفض
3,67فأكثر	3,66-2,34	2,33-1

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: طول الفئة=$\frac{\text{الحد الأعلى}-\text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}}$

$\frac{(1-5)}{3}=\frac{4}{3}=1,33$ ، حيث أن عدد المستويات=3

وبناءاً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعا (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.34-3.66 فيكون المستوى متوسطاً،وإذا كان المتوسط الحسابي من1- أقل من 2.33 فيكون المستوى منخفض.

- **صدق وثبات الاستبيان:**

و للتأكد من مدى صدق و صلاحية استمارة الاستبيان و كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية، التي تم اختبارها ثم عرضها على محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير*، وقد استجيب لآراء السادة المحكمين وتعديل ما يجب تعديله في ضوء مقترحاتهم.

ثبات أداة الدراسة: يقصد به أنه عند إعادة توزيع الاستبيان مرة ثانية على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها فنحصل على نفس النتائج السابقة. وفي الظروف نفسها وقد تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين فقراته.

* أنظر الملحق رقم02

أ-اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس مدى ثبات محاور الاستبيان، و الإتساق الداخلي لفقراته والنتائج ممثلة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-6): معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
الخدمات المصرفية الاسلامية	09	0.876
الملموسية	05	0.861
الاعتمادية	05	0.753
الاستجابة	04	0.799
الأمان	04	0.736
التعاطف	04	0.843
الالتزام الشرعي	04	0.932
جودة الخدمات المصرفية الاسلامية	26	0.903
جميع الفقرات	35	0.890

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم **(2-6)** معامل الثبات العام للاستبيان عال، حيث بلغ (0.890) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0.736إلى0.932) حيث كانت اكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (73%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ب- قياس الصدق البنائي للمجالات: حيث يبين الجدول رقم **(2-7)** معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول (2-7) معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

	عنـــوان المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
جميع الفقرات	الخدمات المصرفية الاسلامية	0,725	0.00
	الملموسية	0.635	0.00
	الاعتمادية	0.786	0.00
	الاستجابة	0.927	0.00
	الأمان	0.994	0.00
	التعاطف	0.623	0.00
	الالتزام الشرعي	0.602	0.00
	جودة الخدمات المصرفية الاسلامية	0.844	0.00

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (2-7) يتضح أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.05) ويبين أن معاملات الارتباط كانت مرتفعة بالنسبة لكل محور، إذ أن معامل الارتباط بين المحور الأول " الخدمات المصرفية الاسلامية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة(0,725) وهي درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين المحور الثاني " جودة الخدمات المصرفية الاسلامية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة 0,844 وهي أيضا درجة مرتفعة.

حيث أن معامل الارتباط بين البعد الأول " الملموسية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة(0.635) وهي درجة مرتفعة.

كما أن معامل الارتباط بين البعد الثاني" الاعتمادية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,786) وهي درجة مرتفعة أيضا.

أما معامل الارتباط بين البعد الثالث " الاستجابة " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,927) وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين البعد الرابع" الأمان " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة(0,994)وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين البعد الخامس " التعاطف " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.623) وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين البعد السادس" الالتزام الشرعي " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.602)وهي أيضا درجة مرتفعة. هذا ما يدل على تجانس الاستبيان

ج- توزيع البيانات: تم إجراء اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج: **الجدول رقم (2-8) نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزع البيانات.**

القسم	عنـــــــــوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	عبارات محور الخدمات المصرفية الاسلامية	09	0.248	0.256
الثاني	عبارات محور جودة الخدمات المصرفية الاسلامية	26	0.469	0.527
	جميـــــع الفقـــــرات	35		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (2-8) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (0.248)، و أن مستوى الدلالة يساوي(0.256) أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة(0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي(0.469)، وأن مستوى الدلالة يساوي(0.527)أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) و يتضح من الجدول أيضا أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفـــقرات أكبر من (0.05) أي(Sig>0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البدبلة H1، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق العلمية.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة و اختبار الفروض

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS ، ثم تحليلها و مناقشتها*.

المطلب الأول: نتائج الدراسة

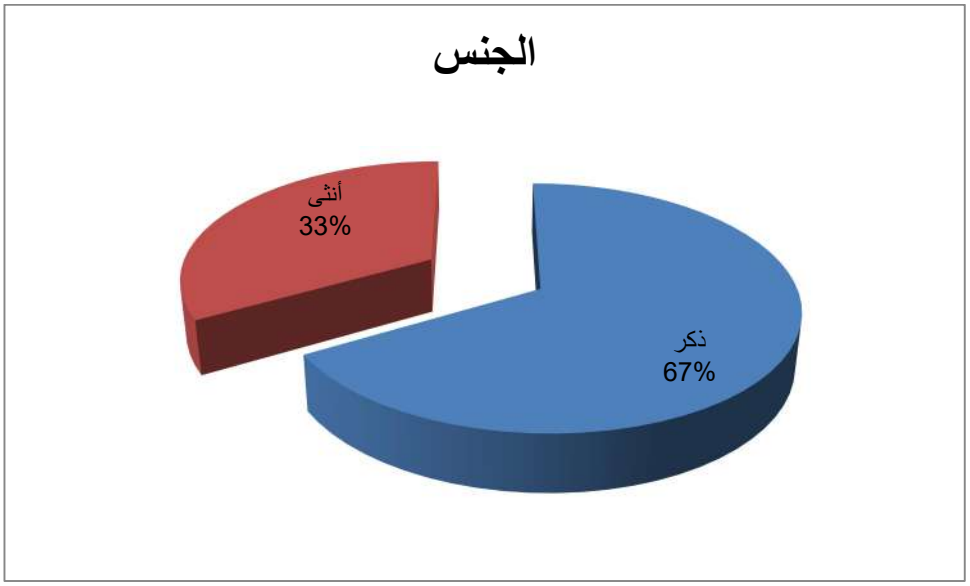
1-توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-9) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

البيـــــــــان	التكـــــرار	النسبـــة %
ذكر	36	%66.7
أنثى	18	%33.3
المجموع	54	%100.0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS، (أنظر الملحق رقم 03)

الشكل رقم (2-1): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على معطيات جدول نتائج SPSS.

*كل ما سيتم عرضه في هذا المبحث من نتائج "الجداول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة بـSPSS (أنظر في الملحقين 3 و 4)

حسب الجدول رقم (2-9) نلاحظ أن نسبة الذكور تبلغ (66.7%) في حين أن نسبة الإناث بلغت (33.3%) فقط وهذا يفسر طبيعة التعامل مع البنك حيث يستقطب الذكور هذا النوع من التعامل. وبالتالي نلاحظ بأن هناك نقص في تعامل العنصر النسوي مع البنك نظرا لقلة الوعي لهذه الفئة مع التعامل مع البنوك.

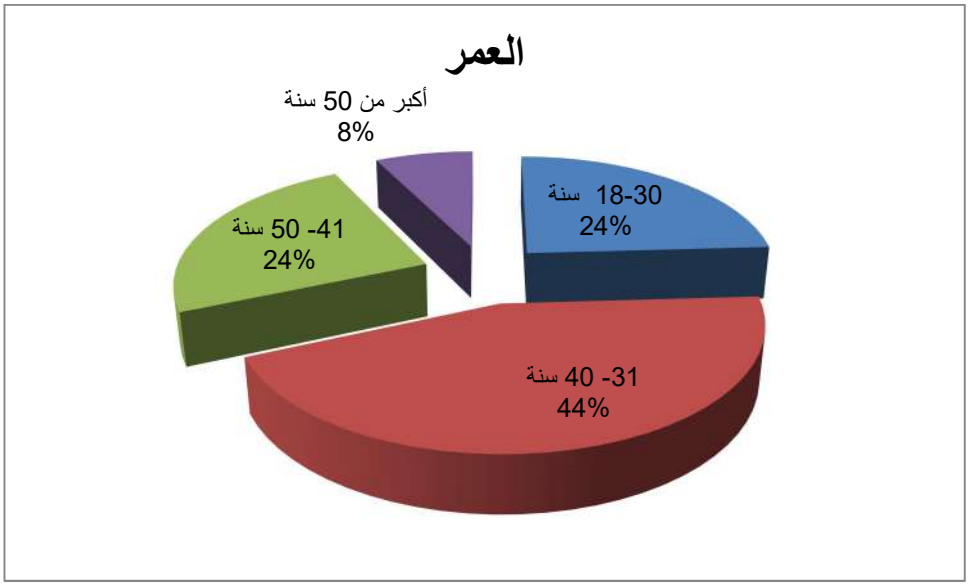
02- توزيع أفراد العينة تبعا للعمر: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

البيان	التكرار	النسبة %
18-30سنة	13	%24.1
31- 40سنة	24	%44.4
41- 50سنة	13	%24.1
أكبر من 50 سنة	4	%7.4
المجموع	54	%100.0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (2-10) أن هناك(24) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية(31-40)سنة أي ما نسبته(44.4%)، نجد أيضا (13) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية 18-30) سنة و ايضا (13) فردا من فئة (41-50) سنة بنسبة (24.1%)، في حين نجد (4) أفراد من الفئة العمرية اكثر من (50)سنة بنسبة قدرت ب(7.4%) وهذا يؤكد على ان اغلب زبائن بنك السلام اقل من 50 سنة وهذا يدل على ان الفئة الكادحة هي التي تستقطبها خدمات بنك السلام, يرجع ذلك لحداثة نشأة هذه البنوك و عزوف هذه الفئة من التعامل مع البنوك اصلا, يمكن أن ترجع من تخوفهم من معاملات ربوية.

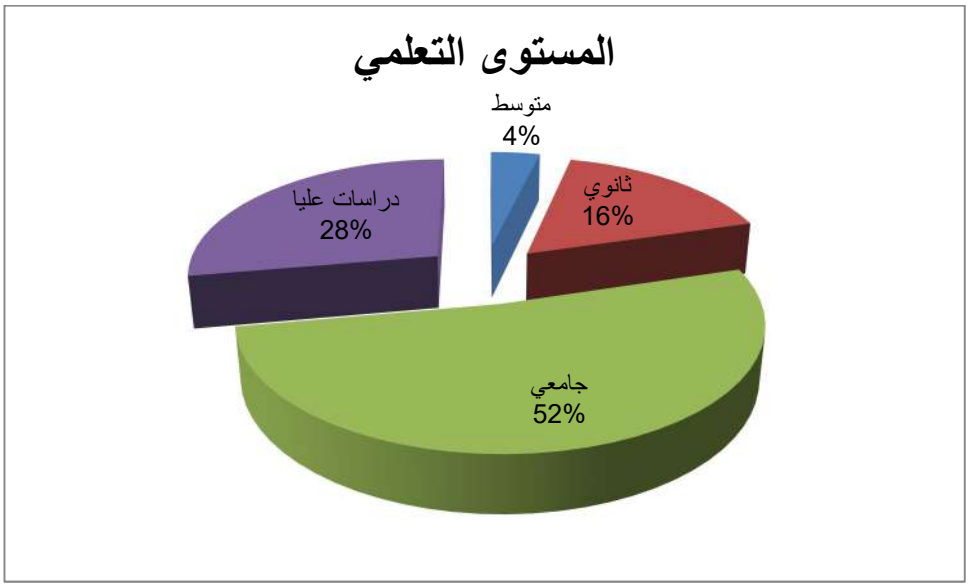
03- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

البيان	العـــــــدد	النسبة %
متوسط	2	%3.7
ثانوي	9	%16.7
جامعي	28	%51.9
دراسات عليا	15	%27.8
المجموع	54	%100.0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (2-3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (2-11) أن (28) فردا من مجتمع الدراسة هم من ذوي المستوى الجامعي أي ما نسبته (51.9%)، وتليه فئة دراسات عليا ب(15) أفراد أي ما نسبته (27.8%)، تليه فئة ثانوي ب 9 افراد و بنسبة (16.7%)بينما حلت في المركز الأخير فئة المتوسط بتعداد (02) أي ما نسبته (3.7%)، وهذا يبرز ارتفاع المستوى التعليمي لدى عملاء البنك، وهذا ما من شأنه أن ينعكس بالإيجاب على نتائج الدراسة نظرا لثقافة ووعي المستجوبين للاستبيان، كما أنه لديهم مؤهلات علمية تخول لهم تحقيق نتائج إيجابية للبنك.

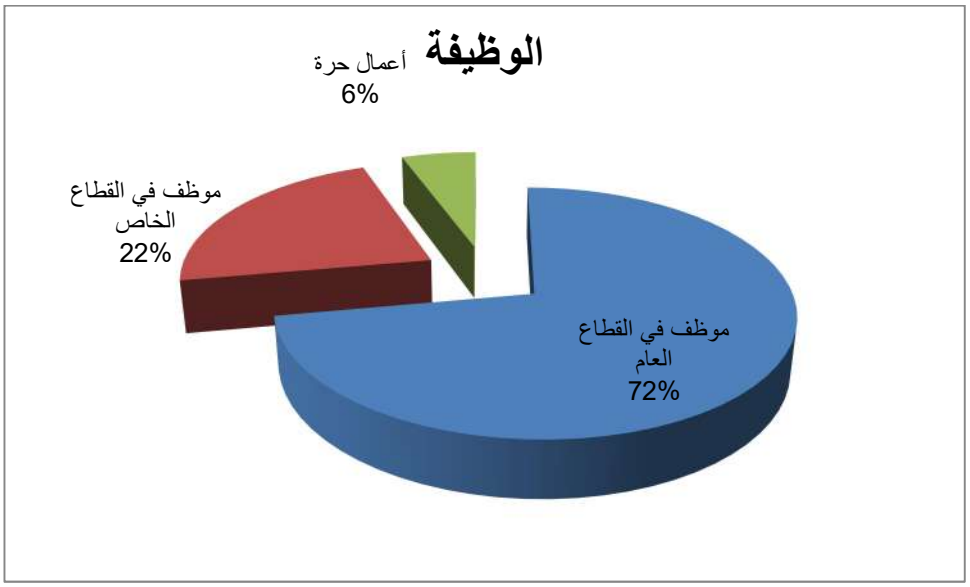
04- توزيع أفراد العينة تبعا للوظيفة:

وهي موضحة كالآتي: الجدول رقم(2-12) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

البيان	التكرار	النسبة %
موظف في القطاع العام	39	%72.2
موظف في القطاع الخاص	12	%22.2
أعمال حرة	3	%5.6
Total	54	%100.0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (2-12) أن (39) فردا من أفراد عينة الدراسة هم من موظفين في القطاع العام، أي ما نسبته (72,2%)، وتليها (12) فردا موظف في القطاع الخاص بنسبة بلغت(22.2%)، ثم تليها (3) أفراد من أصحاب الاعمال الحرة بنسبة(5,6%) ، وهذا يدل على تنوع وظائف عملاء بنك السلام .

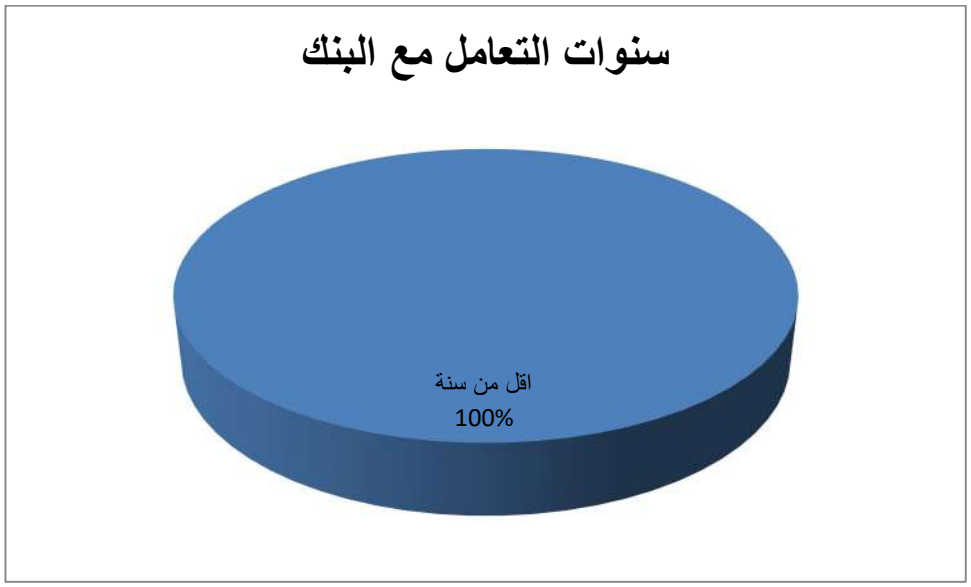
5-توزيع أفراد العينة حسب سنوات التعامل مع البنك: وهي موضحة كالآتي:

الجدول رقم (2-13) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات التعامل مع البنك

البيان	التكرار	النسبة %
أقل من سنة	54	%100.0
من1-5 سنوات	00	%00
من5-10 سنوات	00	%00
اكثر من10سنوات	00	%00
المجموع	54	% 100

المصدر:من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات التعامل مع البنك



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج جدولSPSS (أنظر الملحق رقم 03).

من خلال الجدول رقم (2-13) نلاحظ أن كل عملاء بنك السلام اي 54 فرد بلغ عدد سنوات تعاملهم مع البنك اقل من سنة و هو ما يفسر ان الخدمات البنكية حديثة النشأة. **(حداثة نشأة البنك محل الدراسة في 23 أكتوبر سنة 2018)**

خلال ما سبق من نتائج تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة يتضح لنا وجود مؤشر ايجابي في أن عينة الدراسة منوعة من حيث ،الجنس، العمر، المستوى التعليمي ،والوظيفة ، وموحدة في سنوات التعامل مع البنك مما يساهم في الحصول على أجوبة منوعة لأسئلة الدراسة.

- **عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة :**

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية مستوى الخدمات المصرفية الاسلامية من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المصرفية الاسلامية.

– نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور الخدمات المصرفية الاسلامية

قصد التعرف على مستوى الخدمات المصرفية الاسلامية من خلال إجابات عملاء بنك السلام في هذه الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير بمجموعة من الفقرات وسنتناول فيما يلي ذلك:

- **اولا :نتائج التحليل المتعلقة بالسؤال الفرعي الاول للدراسة:** " ما المقصود بالخدمة المصرفية الاسلامية و ماهي أنواعها؟"

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة و درجة موافقتهم عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2–14) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور الخدمات المصرفية الاسلامية مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	من بين أهم الخدمات التي يقدمها البنك قبول الودائع: (الودائع الجارية و الادخارية)	4.1296	0.51565	مرتفعة	04
02	يقبل البنك الودائع الادخارية على أساس قرض حسنا دون أن يدفع لأصحابها أي فائدة ربوية	4.0556	0.71154	مرتفعة	05
03	يقدم البنك تسهيلات ائتمانية كالقروض بمختلف أنواعها بالإضافة إلى خطابات الضمان و فتح الاعتماد المستندي	3.7222	0.59611	مرتفعة	07
04	يقدم البنك خدمات مصرفية تقليدية كتحصيل و إصدار الشيكات لزبائنه و كذا التحويلات النقدية	4.2593	0.73164	مرتفعة	02
05	يقوم البنك ببيع و شراء العملات الأجنبية	4.1667	0.92655	مرتفعة	03
06	يقوم البنك في التعامل بالأوراق المالية كبيعها و شرائها ,و تحصيل عوائد الأسهم	3.4074	0.49597	متوسطة	09
07	تستجيب وسائل السحب و الدفع الالكترونية للاحتياجات اليومية	4.5000	0.63691	مرتفعة	01

08	من بين أهم الخدمات المصرفية الصيرفة عبر الهاتف و الذي يستطيع البنك من خلاله الرد عل استفسارات العملاء و تقديم خدمات أخرى كتسديد الفواتير	4.0000	0.54944	مرتفعة	06
09	يتوفر البنك على خدمة المقاصة الالكترونية من خلال تحويل الأموال من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أخرى أو هيئات أخرى	3.6111	0.81070	متوسطة	08
المعـــــدل الـــــــعام		4.2593	0.73164	**مرتفعة**	–

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يبين الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة الخدمات المصرفية الاسلامية في البنك المدروس، وقد جاء المعدل العام مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع فقرات الخدمات (4.2593)، و الانحراف المعياري له قدر ب (0.73164)، حيث أن الفقرات (05,04,07 .01-02-08-03) على الترتيب كان مستوى توافرها مرتفعا، بمتوسطات حسابية (4.500-4.2593- 4.1667- 4.1296 – 4.0556 – 4.000 – 3.7222) على الترتيب أما باقي الفقرات فكان مدى توافرها متوسطا أي الفقرتين (09-06) بمتوسطات حسابية (3.6111-3.4074)، و لم يوجد أي فقرة كان مستوى توافرها منخفضا، و كان أكبر قيمة للوسط الحسابي للفقرة رقم (07):" تستجيب وسائل السحب و الدفع الالكترونية للاحتياجات اليومية "محتلة بذلك المرتبة الأولى بمتوسط حسابي نسبته (4.5000)، و انحراف معياري قيمته (0.63691) وفي الرتبة الأخيرة الفقرة رقم(06):" يقوم البنك في التعامل بالأوراق المالية كبيعها و شرائها , و تحصيل عوائد الأسهم " بمتوسط حسابي (3.4074) و انحراف معياري قيمته (0.49597)،

وهذه النتائج تدل على أن مستوى الخدمات المصرفية الاسلامية بالبنك جاء مرتفعا على العموم و ذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

ثانيا: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور جودة الخدمات المصرفية الاسلامية

قصد التعرف على مستوى تحقق جودة الخدمات المصرفية الاسلامية من خلال إجابات أفراد العينة بالبنك محل الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا آنفا ب 6 أبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة ،الامان التعاطف – الالتزام الشرعي) وسنتناول لاحقا كل بعد على حدى.

-النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني للدراسة:" كيف تقاس جودة الخدمات المصرفية الاسلامية ؟

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر عملاء بنك السلام، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (2-15) يوضح تصورات المستجوبين لمحور جودة الخدمات المصرفية الاسلامية" مرتبة حسب الأهمية

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
الملموسية	4.3519	0.61911	مرتفعة	01
الاعتمادية	4.2037	0.68349	مرتفعة	02
الاستجابة	3.9815	0.76456	مرتفعة	03
الأمان	3.6296	1.13763	متوسطة	05
التعاطف	3.7222	0.59611	مرتفعة	04
الالتزام الشرعي	3.4259	0.63251	متوسطة	06
المعدل العام	3.8519	1.13947	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناءًا على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة محل الدراسة، قد أظهروا موافقتهم حول ممارسات جودة الخدمات المصرفية الاسلامية المتمثلة أبعاده في: (الملموسية – الاعتمادية – الاستجابة – الامان – التعاطف – الالتزام الشرعي) وقد جاء المعدل العام مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور جودة الخدمات المصرفية الاسلامية ككل(3.8519)،و الانحراف المعياري (1.13947)، إذ احتل المرتبة الأولى بعد "الملموسية "بمتوسط حسابي(4.3519)و انحراف معياري بلغ (0.61911) و هي نسبة مرتفعة من حيث

درجة الموافقة، في حين جاء بعد" الالتزام الشرعي " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.4259) و بانحراف معياري بلغ (0.63251) ،وهذه النتائج تؤكد أن مستوى جودة الخدمات بالبنك محل الدراسة مرتفعا عموما، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل بعد على حدا.

البعد الأول: الملموسية

للتعرف على مستوى توفر الملموسية ببنك السلام ،تم اقتراح 05 فقرات من (01-05) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

جدول رقم (2-16) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد"الملموسية " مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	موقع تواجد و توزع شبكات البنك تناسبي	4.3333	1.13270	مرتفعة	02
02	يستخدم البنك أجهزة و معدات حديثة تسهل عمليات على العملاء	4.3519	0.61911	مرتفعة	01
03	التصميم الداخلي للبنك و قاعات الانتظار منظمة و مريحة للعملاء	4.0741	0.98770	مرتفعة	04
04	يظهر موظفو البنك بمظهر لائق	4.2222	0.57188	مرتفعة	03
05	تتناسب المرافق المادية مع نوعية الخدمات المقدمة	3.9259	0.72299	مرتفعة	05
المعدل العام		4.3519	0.61911	**مرتفعة**	-

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ببعد"الملموسية" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (02):" يستخدم البنك أجهزة و معدات حديثة تسهل عمليات على العملاء " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.3519) و بانحراف معياري بلغ (0.61911) ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (01):" موقع تواجد و توزع شبكات البنك تناسبي " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.3333) و بانحراف معياري بلغ (1.13270) ،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(04):" يظهر موظفو البنك بمظهر لائق " فقد جاء متوسطها الحسابي

(4.2222)و بانحراف معياري بلغ (0.57188)، بينما في المرتبة الرابعة فقد جاءت الفقرة رقم (03)" التصميم الداخلي للبنك و قاعات الانتظار منظمة و مريحة للعملاء " بمتوسط حسابي بلغ (4.0741)) و إنحراف معياري (0.98770)، أما الفقرة (05) " تتناسب المرافق المادية مع نوعية الخدمات المقدمة " فقد جاءت في المرتبة الخامسة و الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.9259) و انحراف معياري (0.72299)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب الملموسية قد جاءت مرتفعة بنسبة (4.3519) لجميع الفقرات ما يدل على أن بنك السلام يمتلك الملموسية في خدماته المقدمة ، وبشكل كاف للحصول على جودة في الخدمات المصرفية الاسلامية .

البعد الثاني: الاعتمادية

بقصد التعرف على مدى توفر الاعتمادية في الخدمات المقدمة ، تم صياغة 5 فقرات (06-10) لقياس مدى وجود هذه الممارسة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-17) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد"الاعتمادية" مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
06	يعتبر البنك خدمة العميل من أهم أولوياته	3.8519	1.13947	مرتفعة	04
07	ينجز موظفو البنك الخدمة المقدمة بشكل صحيح دون أخطاء	4.0000	0.77703	مرتفعة	03
08	يحرص موظفو البنك على حل مشاكلي و الرد على استفساراتي	4.0741	0.72299	مرتفعة	02
09	تحتفظ ادارة البنك على سجلات و ملفات دقيقة مرتبة و خالية من الأخطاء	4.2222	0.79305	مرتفعة	01
10	يلتزم البنك بتقديم خدماته في المواعيد المحددة و حسب ما تم الاتفاق عليه	4.0741	0.82076	مرتفعة	02
المعدل العام		4.2037	0.68349	**مرتفعة**	-

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم03).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ببعد"الاعتمادية" حيث ساهمت الفقرة (09):" تحتفظ ادارة البنك على سجلات و ملفات دقيقة مرتبة و خالية من الأخطاء " في إغناء هذا البعد بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ،فقد جاء متوسطها الحسابي (4.2222) و بانحراف معياري بلغ (0.79305) ،تليها في المرتبة الثانية الفقرتين رقم (08-10):" يحرص موظفو البنك على حل مشاكلي و الرد على استفساراتي " – " يلتزم البنك بتقديم خدماته في المواعيد المحددة و حسب ما تم الاتفاق عليه " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.0741) و بانحراف معياري بلغ (0.72299) -(0.82076) على الترتيب ،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(07):" ينجز موظفو البنك الخدمة المقدمة بشكل صحيح دون أخطاء " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.0000)و بانحراف معياري بلغ (0.77703) ، أما الفقرة (06) " يعتبر البنك خدمة العميل من أهم أولوياته " فقد جاءت في المرتبة (4) و الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.8519) و بانحراف معياري بلغ (1.13947)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن مستوى توافر الاعتمادية في بنك السلام قد جاء مرتفعا بنسبة (4.2037) و بانحراف معياري بلغ (0.68349) لجميع الفقرات ما يدل على أن الاعتمادية تعزز جودة الخدمات المقدمة من البنك محل الدراسة بدرجة مرتفعة. و تمنح الزبون شعور بالرضا و ذلك لتقديم البنك خدمات يعتمد عليها .

البعد الثالث: الاستجابة

بغرض التعرف على مدى استجابة الخدمات المصرفية للزبون، تم صياغة 04 فقرات (11-14) لقياس مدى وجود هذه الممارسة ،والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-18) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد"الاستجابة" مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
11	فترات الدوام في البنك مناسبة لي	4.1111	1.14376	مرتفعة	02
12	يجيب الموظفون على استفساراتي فورا	4.2037	0.68349	مرتفعة	01
13	يتم الحصول على الخدمة بمجرد الطلب عليها	3.6852	0.88646	مرتفعة	04
14	يوفر البنك خدمة الاستفسار عن العمليات عبر الهاتف	3.8519	0.85578	مرتفعة	03
المعـــــــــدل العام		3.9815	0.76456	**مرتفعة**	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ببعد"الاستجابة" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة الفقرة رقم (12):" يجيب الموظفون على استفساراتي فورا " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.2037)و بانحراف معياري بلغ (0.68349) وهذا ما يدل على وجود استجابة فورية للعملاء ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (11):" فترات الدوام في البنك مناسبة لي " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.1111) و بانحراف معياري بلغ (1.14376) ،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(14):" يوفر البنك خدمة الاستفسار عن العمليات عبر الهاتف " بمتوسط حسابي بلغ (3.8519) و بانحراف معياري بلغ (0.85578) ثم تليها في المرتبة الاخيرة الفقرة رقم (13) " يتم الحصول على الخدمة بمجرد الطلب عليها " بمتوسط حسابي (3.6852) و بانحراف معياري بلغ (0.88646) ،وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسبة تتوفر هذه الممارسة بالبنك قد جاء مرتفعا بنسبة (3.9815) و بانحراف معياري بلغ (0.76456) لجميع الفقرات ما يدل على توفر هذا البعد مما يؤدي الى جودة الخدمات و منه جذب اكبر عدد من الزبائن .

البعد الرابع: الأمان

بغرض معرفة مدى توفر الامان في البنك محل الدراسة، قد تم صياغة 04 فقرات من(16-20)، لقياس مدى وجود هذه الممارسة؛ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(2-19)يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد"الامان " مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
16	أشعر بالأمان عند تعاملي مع موظفي البنك	4.2037	0.68349	مرتفعة	02
17	أشهر بثقة و أمان في التعامل مع البنك	4.3519	0.48203	مرتفعة	01
18	يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بالعميل بسرية تامة	4.3519	0.61911	مرتفعة	01
19	يتمتع موظفو البنك بسمعة حسنة في خدمة عملائهم	3.9815	0.76456	مرتفعة	03
المعدل العام		3.6296	1.13763	**متوسطة**	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ببعد" الامان " حيث جاءت الفقرتين (17-18):" أشعر بثقة و أمان في التعامل مع البنك – "" يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بالعميل بسرية تامة " في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ،فقد جاء متوسطها الحسابي (4.3519) و بانحراف معياري بلغ (0.48203 – 0.61911) على الترتيب و هي درجة مرتفعة عن البقية وتدل على حفظ خصوصية الزبائن من طرف البنك و هذا ما يشجعهم على التعامل مع هذا البنك ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (16):" أشعر بالأمان عند تعاملي مع موظفي البنك " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.2037)و بانحراف معياري بلغ (0.68349) ،تليها في المرتبة الثالثة و الاخيرة الفقرة رقم (19):" يتمتع موظفو البنك بسمعة حسنة في خدمة عملائهم " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.9815)و بانحراف معياري بلغ (0.76456) ، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن مستوى الامان في البنك المدروسة لديه مستوى متوسط بنسبة (3.6296) و بانحراف معياري بلغ (1.13763) لجميع الفقرات ما يدل على أن البنك ميزة الامان بدرجة متوسطة وهي مقبولة نسبيا والذي يعمل زرع الثقة بين العميل و الموظف، نظرا لمل لهذا العنصر من أهمية في تكوين مفهوم جودة الخدمات لدى عينة الدراسة.

البعد الخامس: التعاطف

بغرض معرفة مدى توفر بعد التعاطف بالبنك، قد تم صياغة 04 فقرات من(20-23)، لقياس مدى وجود هذه الممارسة؛ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(2-20)يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد"التعاطف" مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
20	اهتمام البنك بزبائنه كأفراد دون تمييزه لعميل	3.6296	1.13763	متوسطة	04
21	يقدم لي البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة	4.2963	0.46091	مرتفعة	03
22	يحسن موظفو البنك استقبالي و اتمام معاملاتي على أكمل وجه	4.3704	0.48744	مرتفعة	02
23	يبدي العاملون في البنك روح الصداقة و الود للعملاء	4.4444	0.50157	مرتفعة	01
المعدل العام		3.7222	0.59611	**مرتفعة**	-

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ببعد"التعاطف" حيث جاءت الفقرة (23):" يبدي العاملون في البنك روح الصداقة و الود للعملاء " في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ،فقد جاء متوسطها الحسابي (4.4444)و بانحراف معياري بلغ (0.50157) هي درجة مرتفعة ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (22):" يحسن موظفو البنك استقبالي و اتمام معاملاتي على أكمل وجه " وقد جاءت بمتوسط حسابي مرتفع يقدر ب(4.3704) و بانحراف معياري بلغ (0.48744) ،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (21):" يقدم لي البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.2963) و بانحراف معياري بلغ (0.46091) ، أما الفقرة (20) " اهتمام البنك بزبائنه كأفراد دون تمييزه لعميل "فقد جاءت في المرتبة (4) و الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.6296) و بانحراف معياري قدر ب (1.13769) ، ، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن مستوى توفر التعاطف في المؤسسة المدروسة لديه مستوى متوسط بنسبة (3.7222) و بانحراف معياري بلغ (0.59611) لجميع الفقرات ما يدل على أن للمؤسسة معاملة جيدة لزبائنها و هذا ما يعزز جودة الخدمات ،

البعد السادس: الالتزام الشرعي

بغرض معرفة مدى توافر الالتزام الشرعي في تقديم الخدمات المصرفية، قد تم صياغة 04 فقرات من (23-27)، لقياس مدى وجود هذه الممارسة؛ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(2-21)يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد"الالتزام الشرعي " مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
24	خدمات البنك تتوافق مع الشريعة الاسلامية	3.7222	0.59611	مرتفعة	02
25	يفصل البنك في قاعة الانتظار بين الذكور و الاناث	2.9815	0.85761	متوسطة	04
26	البنك يمتلك السلعة بنفسه ثم يقوم ببيعها الى العميل	3.8704	0.64563	مرتفعة	01
27	البنك لا يعطي العميل نقودا , وانما يشتري له السلعة فقط	3.4259	0.63251	متوسطة	03
المعدل العام		3.4259	0.63251	**متوسطة**	-

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة ببعد"الالتزام الشرعي " حيث جاءت الفقرة (26):" البنك يمتلك السلعة بنفسه ثم يقوم ببيعها الى العميل " في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ،فقد جاء متوسطها الحسابي (3.8704)وبانحراف معياري قدر ب (0.64563) هي درجة مرتفعة ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (24):" خدمات البنك تتوافق مع الشريعة الاسلامية " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.7222) و بانحراف معياري بلغ (0.59611) ،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (27):" البنك لا يعطي العميل نقودا , وانما يشتري له السلعة فقط " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.4259) و بانحراف معياري بلغ (0.63251) ، أما الفقرة (25) " يفصل البنك في قاعة الانتظار بين الذكور و الاناث "فقد جاءت في المرتبة (4) و الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.9815) و بانحراف معياري بلغ (0.85761) ، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن مستوى الالتزام الشرعي المدروسة لديه مستوى متوسط بنسبة (3.4259) و انحراف معياري بلغ (0.63251) لجميع الفقرات ما يدل على أن المؤسسة تتبنى نظام شرعي بدرجة متوسطة وهي مقبولة نسبيا والذي يعمل على تحفيز الزبائن للتعامل مع البنك .

الجدول رقم (2-22)يوضح تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
الخدمات المصرفية الاسلامية	4.2593	0.73164	01
جودة الخدمات المصرفية الاسلامية	3.8519	1.13947	02
المجموع	4.1236	0.62593	/

المصدر :من إعداد الطالبين بناءا على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتضح من الجدول أن المتوسط الإجمالي للخدمات المصرفية الاسلامية بلغت نسبته (4.2593) و بانحراف معياري بلغ (0.73164) وهو أكبر من المتوسط الحسابي لجودة الخدمات المصرفية الاسلامية الذي جاء بمتوسط حسابي قدره(3.8519)و بانحراف معياري قدر ب (1.13947).

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة بشأن بعض المحاور و الأبعاد المتعلقة جودة الخدمات المصرفية الاسلامية التي يقدمها البنك من وجهة نظر العملاء ، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة، وذلك استنادا للإجابات و النتائج المتحصل عليها

1-طبيعة توزيع متغيرات النموذج:

حتى يتم اختبار صحة فرضيات الدراسة يجب أن يخضع أبعاد نموذج الدراسة إلى التوزيع الطبيعي. ويتحقق هذا الشرط إذا ما كان معامل الالتواء (برسون) محصورا بين 3 و 3-وهذا حسب دراسة للباحث " won " في سنة 2004.

الجدول رقم (2-23) يبين قيمة معامل الالتواء لمختلف متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (2-23): معامل الالتواء

المتغير	معامل الالتواء
الملموسية	0,284
الاعتمادية	0,683
الاستجابة	0,466
الأمان	1,163
التعاطف	0,698
الالتزام الشرعي	0,756
محور الخدمات المصرفية الاسلامية	0,848
محور جودة الخدمات المصرفية الاسلامية	1,509

المصدر: من إعداد الطالبين بناءاً على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

من خلال الجدول رقم (2-23) نلاحظ أن معامل الالتواء محصور بين 0,284 و1,509 وهذا ضمن المجال [-3،3] بمعنى أن توزيع هذه العينة يخضع للتوزيع الطبيعي، أي يمكن إكمال إجراء اختيار صحة الفرضيات.

– الفرضية الفرعية الأولى: الخدمات المصرفية الاسلامية هي تلك الخدمات التي ترتكز على مبادئ و ضوابط الشريعة الاسلامية و لها عدة أنواع.

Ho لا تعتبر الخدمات المصرفية الاسلامية هي تلك الخدمات التي ترتكز على مبادئ و ضوابط الشريعة الاسلامية و لها عدة أنواع.

H1 الخدمات المصرفية الاسلامية هي تلك الخدمات التي ترتكز على مبادئ و ضوابط الشريعة الاسلامية و لها عدة أنواع.

جدول رقم (2-24) : نتائج اختبار (T).

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	القيمة المحسوبةT	القيمة الاحتماليةsig	المتوسط المقياس	الخطاء المعياري
الاطار الكامل	4.2593	0.73164	53	12.648	0.000	1.25926	0.09956

مصدر :من إعداد الطالبين اعتمادا على برنامج (SPSSأنظر الملحق رقم 04)

من خلال الجدول(2-24) يمكن لنا ان قيمة المتوسط الحسابي بلغت 4.259وبانحراف معياري قدر 0.73164 لكل عبارات محور الاستبيان اي لا يوجد تشتت في اجابات افراد العينة زبائن بنك السلام ، كما بلغت القيمة Tالمحسوبة 12.648 عند القيمة الاحتماليةsig 0.000 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 =α ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص الخدمات المصرفية الاسلامية هي تلك الخدمات التي ترتكز على مبادئ و ضوابط الشريعة الاسلامية ولها عدة أنواع. اثبتنا صحتها من خلال الجانب النظري و التي منها خدمة قبول الودائع ، تقديم التسهيلات الائتمانية و تحويلات النقدية، و كدا الخدمات المتعلقة بالأوراق المالية, و الخدمات المصرفية الالكترونية كما ان اغلبية المبحوثين يدركون معناها.

- **الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أبعاد تقاس بها جودة الخدمات المصرفية الاسلامية**

Ho لا يوجد أبعاد تقاس بها جودة الخدمات المصرفية الاسلامية.

H1 يوجد أبعاد تقاس بها جودة الخدمات المصرفية الاسلامية.

جدول رقم (2-25): نتائج اختبار (T).

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	القيمة Tالمحسوبة	القيمة الاحتمالية sig	المتوسط المقياس	الخطاء المعياري
محور الاستبيان	3.8519	0.5394	53	5.494	0.000	.85185	0.15506

مصدر :من إعداد الطالبين اعتمادا على برنامج (SPSSأنظر الملحق رقم 04)

من خلال الجدول(2-25) يبين لنا ان قيمة المتوسط الحسابي بلغت 3.8519وبانحراف معياري قدره 0.5394لكل عبارات محاور الدراسة في زبائن بنك السلام ، كما بلغت القيمة Tالمحسوبة 11.208 عند القيمة الاحتماليةsig 0.000 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 =α ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص يوجد أبعاد تقاس بها جودة الخدمات المصرفية الاسلامية. اثبتنا صحتها من خلال الجانب النظري فهي كل من ابعاد الملموسية ، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الالتزام الشرعي كما ان اغلبية المبحوثين يدركون معناها.

الفرضية الفرعية الثالثة:

- **يقيم الزبون الجزائري أبعاد جودة الخدمة المصرفية الاسلامية تقييما ايجابيا, و البعد أكثر تأثيرا هو بعد الالتزام الشرعي**
- للتحقق من أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية الاسلامية في خدمات مصرفية تم إجراء اختبار تحليل التباين للانحدار لاختبار ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-26) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الثالثة

	R	R^2	الانحراف	B	Beta	درجة الحرية	Fالمحسوبة	مستوى الدلالة
المتغير المستقل	0,58	0,23	0,73	0,55	0,38	53-1	32,41	0,000**

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبين بناءاً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أن محور خدمات مصرفية الاسلامية يؤثر معنويا على جودة الخدمة المصرفية الاسلامية حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (التحديد)R^2 (0,23) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أن محور خدمات مصرفية الاسلامية يفسر ما نسبته 23% من التباينات في المتغير التابع، وبالتالي فإن محور خدمات مصرفية الاسلامية له أهمية كبيرة نسبيا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمةβ (0,38)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في خدمات مصرفية الاسلامية يؤدي إلى زيادة بدرجة (0,38) في جودة الخدمة المصرفية الاسلامية ، أي أن هناك علاقة طردية، و نظرا لأن قيم F المحسوبة بلغت (32,41)، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. و بناءا على ثبات صلاحية النموذج يمكن اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة من خلال استخدام الانحدار المتعدد.

– و بغرض بيان اثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية الاسلامية(الملموسية ، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الالتزام الشرعي) في الخدمة المصرفية الاسلامية والأكثر تأثير الالتزام الشرعي.

الجدول رقم (2-27) يوضح نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة

أبعاد جودة الخدمة المصرفية الاسلامية	B_1	B_0 (الثابت)	BETA	الخطأ المعياري	R^2	R	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الملموسية	0,48	1,94	0,580	0,40653	0,336	0,580	4,554	0,000
الاعتمادية	0,53	1,679	0,688	0,36219	0,473	0,688	6,064	0,000
الاستجابة	0,42	2,184	0,695	0,35855	0,471	0,695	6,194	0,000
الأمان	0,42	2,184	0,695	0,35855	0,471	0,695	6,194	0,000
التعاطف	0.30	1.235	0.684	0.52362	0.253	0.253	6.254	0.000
الالتزام الشرعي	0.65	3.25	0.745	0.23592	0.645	0.745	6.325	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 04)

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (2-27) أثر جودة الخدمة المصرفية الاسلامية بأبعاده المختلفة في الخدمة المصرفية الاسلامية ، حيث أظهر التحليل وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين فبلغت معاملات الارتباط R (0.580، 0.688، 0.695، 0.695 ،0.253، 0.745) على التوالي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد (التفسير) R2 فقد بلغ (0,336، 0,473، 0,471، 0,471،0.253، 0.645) على التوالي أي أن بعد الالتزام الشرعي يفسر ما نسبته (74.5%) من التباينات في المتغير التابع، وبعد الاستجابة يفسر ما نسبته (69%)

$$Y=3.25+0.65x$$

حيث:

Y:تمثل الخدمة المصرفية الاسلامية

x: تمثل بعد الالتزام الشرعي

$$Y=2.18+0.42x$$

حيث:

Y:تمثل الخدمة المصرفية الاسلامية

x: تمثل بعد الاستجابة

ومنه نقبل الفرضية يقيم الزبون الجزائري أبعاد جودة الخدمة المصرفية الاسلامية تقييما ايجابيا ، و البعد أكثر تأثيرا هو بعد الالتزام الشرعي.

الفرضية الرئيسية:

- **الخدمات المصرفية الاسلامية في البنوك الجزائرية[بنك السلام –أدرار] ليست ذات جودة عالية حسب نظر العملاء.**

بعد الدراسة الميدانية و بالاعتماد على نتائج الاستبيان الذي وجه لعملاء البنك اثبتنا عدم صحة الفرضية الرئيسية، حيث ان الخدمات المصرفية الاسلامية لبنك السلام– بأدرار ذات جودة عالية حسب نظر العملاء.

خلاصة الفصل الثاني:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في جودة الخدمات المصرفية الاسلامية التي يقدمها البنك من وجهة نظر العملاء. و ذلك عن طريق الدراسة الميدانية. اد تطرقنا فيها الى مختلف الجوانب التحليلية كان الهدف منها تطبيق ما تطرقنا له في الجانب النظري و اختبار مدى تطابقه مع الواقع العلمي و اختبار الفرضيات التي تم وضعها. و هدا ما ترجمته الدراسة الميدانية التي قمنا بها على عينة من بنك السلام– الجزائر فرع أدرار و هذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان، الذي تمَّ تحليله ببرنامج الحزم الإحصائية SPSS نسخة 20 حيث أظهرت أن مستوى الجودة في الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الاسلامية في الجزائر مرتفعة حسب نظر العملاء.

الخاتمـــــة

الخاتمـــــــــة:

ان الخدمات المصرفية في الجزائر اصبحت تعرف نموا و تزايدا سواء من ناحية المجتمع الذي يفضل التعامل بها نظرا للوازع الديني او حتى بالنسبة للمؤسسات، و خير دليل على ذلك زيادة بنك اسلامي في الجزائر بعدما كان يقتصر فقط على بنك البركة، اذ نجد بنك السلام بمختلف فروعه مما يزيد من القدرات التنافسية بينها لتحقيق الجودة في الخدمات المصرفية و بلوغ مستوى التميز. و على اثره هدفت دراستنا الى تقييم جودة الخدمات المصرفية الاسلامية في الجزائر من وجهة نظر العملاء، حيث تناولنا في الفصل الأول مدخل نظري حول الجودة في الخدمات المصرفية الاسلامية من خلال توضيح بعض التعاريف المتعلقة بها و طرق قياسها و ابراز خصائصها التي تتماشى بروح التشريع الاسلامي. أما في الفصل الثاني قمنا بدراسة تطبيقية و اسقاطه على الجانب النظري، اذ تمثلت الدراسة على بنك السلام- الجزائر فرع أدرار كعينة ممثلة عن باقي البنوك الاسلامية المتواجدة في الجزائر، استعملنا فيها اداة الاستبيان عرضنا بياناتها و حللنها من خلال عرض الخدمات المصرفية الاسلامية و مدى ادراك الزبون الجزائري بالفعل لها، و هذا من خلال تحليل الأبعاد الستة لجودة الخدمات المصرفية الاسلامية.

❖ نتائج اختبار الفرضيات:

ان الدراسات التي تم اقتراحها في بداية هذه الدراسة قد تم الوصول الى النتائج الخاص بها من خلال الدراسة النظرية و التطبيقية لدراستنا و هي كما يلي:

- **نفي الفرضية الرئيسية و التي تنص على:**

الخدمات المصرفية الاسلامية التي تقدمها البنوك الجزائرية[بنك السلام –ادرار] ليست ذات جودة عالية حسب نظر العملاء.

- **صحة الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على:**

الخدمات المصرفية الاسلامية هي تلك الخدمات التي ترتكز على مبادئ و ضوابط الشريعة الاسلامية و لها عدة أنواع.

- **صحة الفرضية الفرعية الثانية و التي تنص على:**

يوجد أبعاد تقاس بها جودة الخدمات المصرفية الاسلامية.

- **صحة الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على:**

يقيم الزبون الجزائري أبعاد جودة الخدمة المصرفية الاسلامية تقييما ايجابيا، و البعد أكثر تأثيرا هو بعد الالتزام الشرعي.

❖ **نتائج الدراسة**

هذه الدراسة توصلت الى النتائج التالية:

- أن مستوى الخدمات المصرفية الاسلامية التي تقدمها البنوك الاسلامية الجزائرية جاء مرتفعا على العموم و دلك من وجهة نظر العملاء
- مستوى جودة الخدمات المصرفية للبنوك الاسلامية الجزائرية المقدمة للعملاء مرتفعة بشكل عام، و هدا ما يعكس اهتمام البنوك الاسلامية في تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة المصرفية.
- الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة المصرفية تختلف من بعد لآخر.
- فيما يخص البعد الأول لجودة الخدمات المصرفية الاسلامية و المتمثل في بعد الملموسية و الذي يشير الى موقع تواجد البنك و المعدات و الأجهزة التي يستخدمها البنك، و كذا التصميم الداخلي للقاعة، فقد أظهرت الدراسة أن عملاء البنك يقيمون هذا البعد تقييما مرتفعا ما يدل على أن بنك يمتلك الملموسية في خدماته المقدمة ، وبشكل كاف للحصول على جودة في الخدمات المصرفية الاسلامية .
- أما فيما يخص البعد الثاني (بعد الاعتمادية) و الذي يشير الى خدمة العميل من أهم أولياته و الى التزام البنك بتقديم خدماته في المواعيد المحددة و بدون أخطاء أن عملاء البنك يقيمونها تقييما مرتفعا ما تعزز و تمنح الزبون شعور بالرضا و ذلك لتقديم البنك خدمات يعتمد عليها.
- يقيم العملاء البعد الثالث (بعد الاستجابة) و الذي يشمل فترات دوم البنك هل هي مناسبة أم لا؟ وتوفير البنك خدمة الاستفسار عبر الهاتف و اجابة موظفي البنك على استفسارات العملاء فورا، و تقديم الخدمة فورا، تقييما ايجابيا.
- يقيم زبائن البنوك الاسلامية الجزائرية البعد الرابع (بعد الأمان) الذي يشمل كل ما يتعلق بشعور العميل بالأمان و الثقة مع تعامله مع موظفي البنك و مع البنك في حد ذاته و تعامل البنك مع معلومات العميل بسرية تامة، تقييما متوسطا، يمكن ان يرجع ذلك لحداثة نشأة البنك و نقص الثقة بين العميل و الموظفين.
- البعد الخامس (بعد التعاطف) و الذي يعني الاهتمام البنك بزبائنه دون تمييزه لأي عميل آخر، و حسن استقبال و اتمام معاملات العميل من طرف موظفي البنك على أكمل وجه و ابدائهم روح الصداقة و الود، تقييما مرتفعا، ما يدل على ان البنك و موظفيه يعاملون زبائنهم معاملة جيدة.

- عملاء البنوك الاسلامية يقيمون البعد السادس (بعد الالتزام الشرعي) و الذي أنشأت من أجله هذه البنوك و الذي يشمل على توافق البنك مع الشريعة الاسلامية، و فصل البنك لقاعة الانتظار بين الذكور و الاناث، و امتلاك البنك للسلعة ثم يبيعها و أنه لا يعطي هذا الأخير العميل نقودا بل يشتري له السلعة فقط، تقييما متوسطا.
- الالتزام الشرعي هو البعد الأكثر تأثيرا على رضا العميل.

❖ **توصيات الدراسة:**

من خلال ما تم دراسته و النتائج المتوصل اليها، و نتيجة للمنافسة القوية التي تواجهها البنوك الاسلامية من البنوك التقليدية يمكن تقديم التوصيات التالية:

- على البنوك الاسلامية الاهتمام بزبائنه كأفراد دون تمييزه لعميل آخر ما يجعله يعزف عن التعامل مع مثل هده البنوك.
- العمل على تكوين الموظفين من طرف ادارات البنوك الاسلامية فيما يخص الاستقبال و الاتصال مع العملاء و تحفيزهم مع التعامل بأدب و لباقة مع العملاء بتقديم المكافآت على ذلك.
- ضرورة وضع استراتيجيات لتطوير الخدمات المصرفية الاسلامية لمواجهة تحديات المنافسة من البنوك التي أعمالها ليس على اساس الشريعة الاسلامية، خاصة في ظل دراسة انشاء شبابيك اسلامية في البنوك التقليدية.
- ضرورة عمل البنوك الاسلامية بالالتزام بالضوابط الشرعية دون الوقوع في شبهات تثير مصداقيته.
- ضرورة تصميم و فصل قاعات الانتظار بين الذكور و الاناث.
- اهتمام البنك بتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية لكسب عملاء جدد و الحفاظ على الزبائن الحاليين.
- على السلطات العليا التخمين في انشاء بنوك اسلامية جزائرية ما يفتح المنافسة بينها و بين البنوك الخاصة
- ضرورة التفكير في انشاء بنك مركزي اسلامي ما يجعل المعاملة مع البنوك الاسلامية خالية من أي شبهة.
- ضرورة الاهتمام ببعد الأمان، و الذي يشعر العملاء بالثقة و الارتياح التام مع تعامله مع البنك.

❖ **آفاق الدراسة:**

يبقى العمل البشري يشوبه النقص و لهذا فان هذه الدراسة يمكن اثرائها من خلال:

- قياس جودة الخدمات المصرفية الاسلامية – دراسة مقارنة بين بنكين-
- أثر جودة الخدمات المصرفية الاسلامية على رضا العميل
- جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر المؤسسات
- دور جودة الخدمات المصرفية الاسلامية في زيادة المنافسة بين البنوك الاسلامية و البنوك التقليدية.

قائمة المصادر

و المراجع

أولا: باللغة العربية

الكتب:

1- حديث رواه أحمد و مسلم.

2- حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، **إدارة المصارف الإسلامية**, الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010.

3- حسين عبد الله التميمي، **إدارة الإنتاج و العمليات**، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، الأردن, 1997.

4- عبد الحميد عبد الفتاح المغزى، **الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية**، الطبعة الأولى، كلية التجارة، جامعة المنصورة، جدة، 2004.

5- محمد أيوب، محمد زاهر دعبول، **مبادئ تسويق الخدمات**، دار الرضا، دمشق، سوريا، 2002.

6- محمد محمود العجلوني، **البنوك الإسلامية، أحكامها- مبادئها – تطبيقاتها المصرفية**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر،عمان،2008.

7- محمد محمود مصطفى، **التسويق الاستراتيجي للخدمات**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر، الأردن، عمان، 2003.

البحوث العلمية

8- أسماء روتال، **جودة الخدمة المصرفية و آثارها على التنافسية**، رسالة ماجيستر في العلوم التجارية تخصص تسويق ، العمليات المالية و المصرفية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير جامعة الجزائر 3، 2005.

9- العربي حسيبة، **جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون**، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق العمليات المالية و المصرفية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2016/2015.

10- بن لخضر بن كروش، **دور الموارد البشرية في تحسين الجودة الخدمات المصرفية الإسلامية**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة البليدة 2، البليدة، 2015/2014.

11- جميل أحمد، **الدور التنموي للبنوك الإسلامية**، دراسة نظرية تطبيقية 1980. 2000م ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ،فرع التسيير ،جامعة الجزائر،2006.

12- سمارة ياقوتة، **أثر التسويق بالعلاقات على جودة الخدمات المصرفية و علاقتها برضا الزبون**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية ، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة المدية، 2014

13- سمية برنو، **محاولة تحقيق جودة الخدمات المصرفية باستخدام مداخل إعادة البناء**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018.

14- صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، قسم إدارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الاردن، 2016.

وقائع التظاهرات العلمية(المؤتمرات و الملتقيات و الأيام الدراسية)

15- طرطار أحمد، حليمي سارة، **جودة الخدمات المصرفية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك**، مداخلة ضمن الملتقى الوطني الدولي "إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات"، بكلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 10-11 ماي، 2010.

الجرائد و المجلات

16- بشراير عمران، تهتان موراد، **أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف**، مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادية ، العدد 20، جوان 2016.

17- صادق أحمد عبدالله السبئي، **قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء** – دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية-، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، العدد 97 ، 2017.

18- صالح خالد عبود و علي كنعان، **قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الاسلامية**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلة رقم 28، العدد الثاني، سنة 2012

19- معراج هواري، ناصر دادي عدون، **مدى إدراك زبائن المصارف التجارية العاملة بالجزائر لجودة الخدمات المصرفية المقدمة**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الثاني، سنة 2005.

ثانيا: باللغة الأجنبية

- Revue

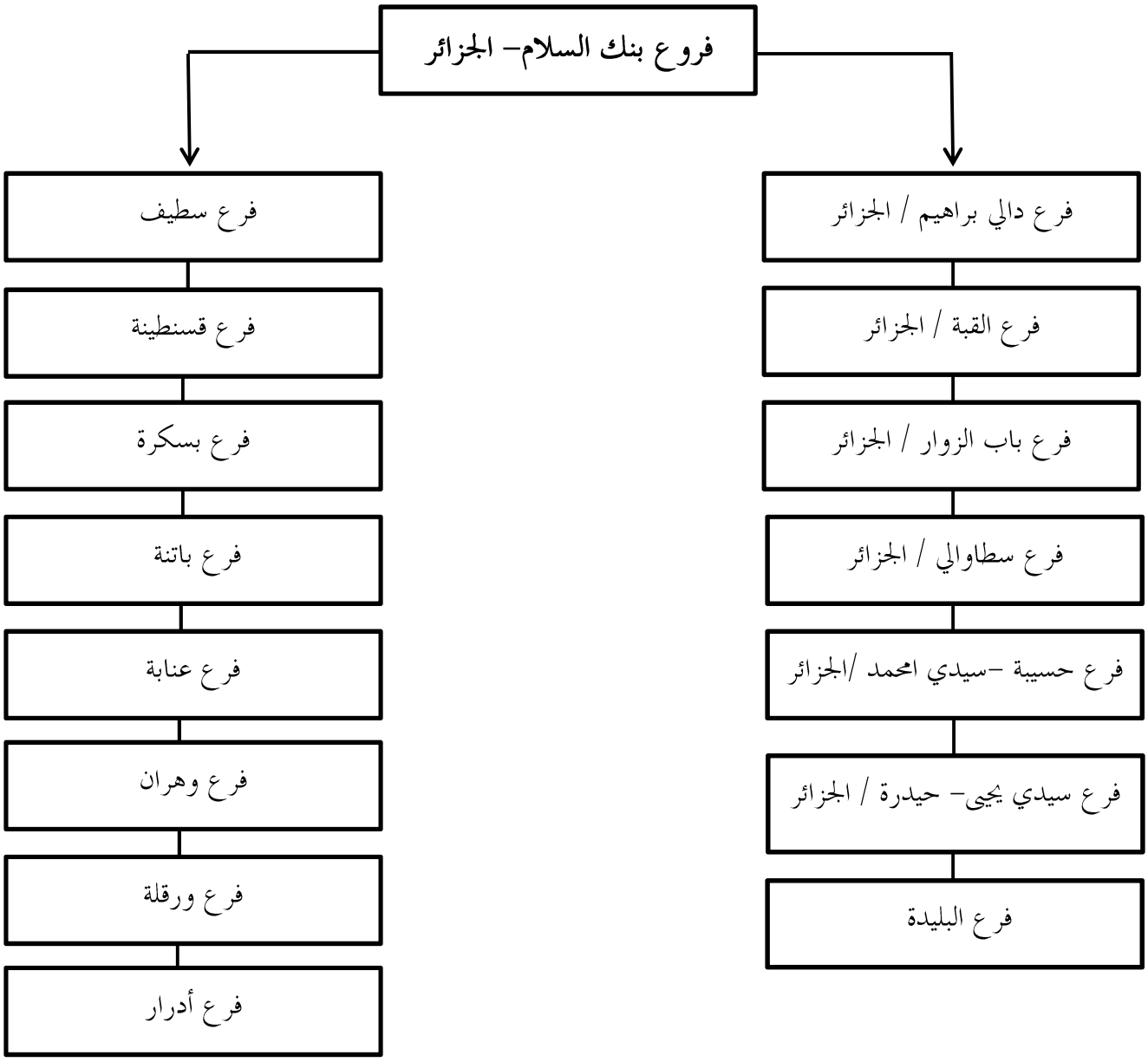
20- Parasurman AZeithaml .Valarie A and Leonard I. Berry " A conceptual model of service quality and its implications for Future Research "Journal of Marketing.Vol49 .1985 .

- Internet

21- https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-151-0-11.html

الملاحـــق

الملحق رقم 01 : فروع بنك السلام- الجزائر



المصدر : www. alsalamalgeria.com

الملحق رقم 02: الاستبيان

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

تخصص إقتصاد نقدي و بنكي

استمارة استبيان

إلى زبائن بنك السلام الكرام

تحية طيبة و بعد:

نحن بصدد اجراء دراسة لقياس **جودة الخدمات المصرفية الاسلامية التي يقدمها البنك من وجهة نظر العملاء.** و هدا للتعرف على جودة الخدمة و رضا الزبون عليها و ذلك في اطار البحث النهائي لمتطلبات الحصول على شهادة **الماستر**

و في سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في انجاح هذه الدراسة و ذلك بالإجابة بكل موضوعية على كافة الأسئلة. لدى يرجى من سيادتكم التكرم و التفضل علينا بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان لنتمكن من إجراء التحليل العلمي, **مع التأكيد لكم بأنه سيتم التعامل مع الإجابات بالسرية التامة و لأغراض البحث العلمي فقط.**

المـشـــــــــــــــــرفة:

أ. بلخير فاطمة الزهراء

الطالبيـــــــن :

حمزة فتح الله

بوسعيد يحي

السنة الجامعية 2018-2019

البيانات الشخصية *الرجاء وضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة

- **الجنس:**

ذكر ☐ أنثى ☐

- **العمر:**

أقل من 30سنة ☐ من30-39 ☐ من 40-50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐

- **المستوى التعليمي:**

ابتدائي ☐ أساسي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

- الوظيفة:

موظف بالقطاع العام ☐ موظف بالقطاع الخاص ☐ أعمال حرة ☐

- **سنوات التعامل مع البنك:**

أقل من سنة ☐ من1-5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

الجزء الأول: الخدمات المصرفية الاسلامية *الرجاء وضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة

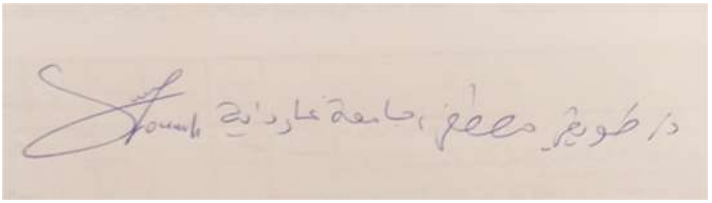
الخدمات		العبـــــارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الخدمات المصرفية الإسلامية	01	من بين أهم الخدمات التي يقدمها البنك قبول الودائع:(الودائع الجارية و الادخارية)					
	02	يقبل البنك الودائع الادخارية على أساس قرض حسنا دون أن يدفع لأصحابها أي فائدة ربوية					
	03	يقدم البنك تسهيلات ائتمانية كالقروض بمختلف أنواعها بالإضافة إلى خطابات الضمان و فتح الاعتماد المستندي					
	04	يقدم البنك خدمات مصرفية تقليدية كتحصيل و إصدار الشيكات لزبائنه و كذا التحويلات النقدية					
	05	يقوم البنك ببيع و شراء العملات الأجنبية					
	06	يقوم البنك في التعامل بالأوراق المالية كبيعها و شرائها, و تحصيل عوائدالأسهم					
	07	تستجيب وسائل السحب و الدفع الالكترونية للاحتياجات اليومية					
	08	من بين أهم الخدمات المصرفية الصيرفة عبر الهاتف و الذي يستطيع البنك من خلاله الرد عل استفسارات العملاء و تقديم خدمات أخرى كتسديد الفواتير					
	09	يتوفر البنك على خدمة المقاصة الالكترونية من خلال تحويل الأموال من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أخرى أو هيئات أخرى					

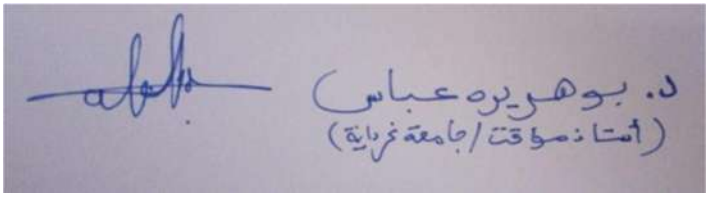
الجزء الثاني: جودة الخدمات المصرفية الاسلامية *الرجاء وضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة

الأبعاد		العبـــــارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الملموسية	01	موقع تواجد و توزع شبكات البنك تناسبني					
	02	يستخدم البنك أجهزة و معدات حديثة تسهل عمليات على العملاء					
	03	التصميم الداخلي للبنك و قاعات الانتظار منظمة و مريحة للعملاء					
	04	يظهر موظفو البنك بمظهر لائق					
	05	تتناسب المرافق المادية مع نوعية الخدمات المقدمة					
الاعتمادية	06	يعتبر البنك خدمة العميل من أهم أولوياته					
	07	ينجز موظفو البنك الخدمة المقدمة بشكل صحيح دون أخطاء					
	08	يحرص موظفو البنك على حل مشاكلي و الرد على استفساراتي					
	09	تحتفظ ادارة البنك على سجلات و ملفات دقيقة مرتبة و خالية من الأخطاء					
	10	يلتزم البنك بتقديم خدماته في المواعيد المحددة و حسب ما ثم الاتفاق عليه					
الاستجابة	11	فترات الدوام في البنك مناسبة لي					
	12	يجيب الموظفون على استفساراتي فورا					
	13	يتم الحصول على الخدمة بمجرد الطلب عليها					
	14	يوفر البنك خدمة الاستفسار عن العمليات عبر الهاتف					
الأمان	16	أشعر بالأمان عند تعاملي مع موظفي البنك					
	17	أشهر بثقة و أمان في التعامل مع البنك					
	18	يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بالعميل بسرية تامة					
	19	يتمتع موظفو البنك بسمعة حسنة في خدمة عملائهم					
التعاطف	20	اهتمام البنك بزبائنه كأفراد دون تمييزه لعميل					
	21	يقدم لي البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة					
	22	يحسن موظفو البنك استقبالي و اتمام معاملاتي على أكمل وجه					
	23	يبدي العاملون في البنك روح الصداقة و الود للعملاء					

الالتزام الشرعي	24	خدمات البنك تتوافق مع الشريعة الاسلامية							
	25	يفصل البنك في قاعة الانتظار بين الذكور و الاناث							
	26	البنك يمتلك السلعة بنفسه ثم يقومببيعها الى العميل							
	27	البنك لا يعطي العميل نقودا , وانما يشتري له السلعة فقط							

- **قائمة المحكمين للاستبيان:**





الملحق رقم 03: مخرجات SPSS للمتوسطات الحسابية و انحراف المعياري و ألفكرومباخ

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	36	66.7	66.7	66.7
	أنثى	18	33.3	33.3	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

العمرية الفئة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30 سنة	13	24.1	24.1	24.1
	31- 40 سنة	24	44.4	44.4	68.5
	41- 50 سنة	13	24.1	24.1	92.6
	50 من أكبر سنة	4	7.4	7.4	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

التعليمي المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متوسط	2	3.7	3.7	3.7
	ثانوي	9	16.7	16.7	20.4
	جامعي	28	51.9	51.9	72.2
	عليا دراسات	15	27.8	27.8	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	العام القطاع في موظف	39	72.2	72.2	72.2
	الخاص القطاع في موظف	12	22.2	22.2	94.4
	حرة أعمال	3	5.6	5.6	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

البنك مع التعامل سنوات -

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة من أقل	54	100.0	100.0	100.0

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البنك يقدمها التي الخدمات أهم بين من و الجارية الودائع):الودائع قبول (الادخارية	54	4.1296	.51565
أساس على الادخارية الودائع البنك يقبل أي لأصحابها يدفع أن دون حسنا قرض ربوية فائدة	54	4.0556	.71154
كالقروض ائتمانية تسهيلات البنك يقدم خطابات إلى بالإضافة أنواعها بمختلف المستندي الاعتماد فتح و الضمان	54	3.7222	.59611
تقليدية مصرفية خدمات البنك يقدم و لزبائنه الشيكات إصدار و كتحصيل النقدية التحويلات كذا	54	4.2593	.73164
الأجنبية العملات شراء و ببيع البنك يقوم	54	4.1667	.92655
المالية بالأوراق التعامل في البنك يقوم تحصيلعوائدالأسهم و ,شرائها و كبيعها	54	3.4074	.49597
الدفع و السحب وسائل تستجيب اليومية للاحتياجات الالكترونية	54	4.5000	.63691
المصرفية الخدمات أهم بين من يستطيع الذي و الهاتف عبر الصيرفة استفسارات عل الرد خلاله من البنك كتسديد أخرى خدمات تقديم و العملاء الفواتير	54	4.0000	.54944
المقاصة خدمة على البنك يتوفر من الأموال تحويل خلال من الالكترونية أشخاص حسابات إلى العملاء حسابات أخرى هيئات أو أخرى	54	3.6111	.81070
الاسلامية المصرفية الخدمات	54	4.2593	.73164
Valid N (listwise)	54		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
البنك شبكات توزع و تواجد موقع تناسبني	54	4.3333	1.13270
معدات و أجهزة البنك يستخدم العملاء على عمليات حديثةتسهل	54	4.3519	.61911
الانتظار قاعات و للبنك الداخلي التصميم للعملاء مريحة و منظمة	54	4.0741	.98770
لائق البنكبمظهر موظفو يظهر	54	4.2222	.57188
نوعية مع المادية المرافق تتناسب المقدمة الخدمات	54	3.9259	.72299
الاسلامية المصرفية الخدمات جودة	54	3.8519	1.13947
الملموسية	54	4.3519	.61911
Valid N (listwise)	54		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أولوياته أهم من العميل خدمة البنك يعتبر	54	3.8519	1.13947
بشكل المقدمة الخدمة البنك موظفو ينجز أخطاء دون صحيح	54	4.0000	.77703
مشاكلي حل على البنك موظفو يحرص استفساراتي على الرد و	54	4.0741	.72299
و سجلات على البنك ادارة تحتفظ الأخطاء من خالية و مرتبة دقيقة ملفات	54	4.2222	.79305
المواعيد في خدماته بتقديم البنك يلتزم عليه الاتفاق ثم ما حسب و المحددة	54	4.0741	.82076
الاعتمادية	54	4.2037	.68349
Valid N (listwise)	54		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
لي مناسبة البنك في الدوام فترات	54	4.1111	1.14376
فورا استفساراتي على الموظفون يجيب	54	4.2037	.68349
الطلب بمجرد الخدمة على الحصول يتم عليها	54	3.6852	.88646
العمليات عن الاستفسار خدمة البنك يوفر الهاتف عبر	54	3.8519	.85578
الاستجابة	54	3.9815	.76456
Valid N (listwise)	54		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
موظفي مع تعاملي عند بالأمان أشعر البنك	54	4.2037	.68349
البنك مع التعامل في أمان و بثقة أشعر	54	4.3519	.48203
الخاصة المعلومات مع البنك يتعامل تامة بسرية بالعميل	54	4.3519	.61911
في حسنة بسمعة البنك موظفو يتمتع عملائهم خدمة	54	3.9815	.76456
الأمان	54	3.6296	1.13763
Valid N (listwise)	54		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تمييزه دون كأفراد بزبائنه البنك اهتمام لعميل	54	3.6296	1.13763
المتعلقة المعلومات جميع البنك لي يقدم الجديدة بالخدمات	54	4.2963	.46091
اتمام و استقبالي البنك موظفو يحسن وجه أكمل على معاملاتي	54	4.3704	.48744
و الصداقة روح البنك في العاملون يبدي للعملاء الود	54	4.4444	.50157
التعاطف	54	3.7222	.59611
Valid N (listwise)	54		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الشريعة مع تتوافق البنك خدمات الاسلامية	54	3.7222	.59611
بين الانتظار قاعة في البنك يفصل الاناث و الذكور	54	2.9815	.85761
يقومببيعها ثم بنفسه السلعة يمتلك البنك العميل الى	54	3.8704	.64563
وانما , نقودا العميل يعطي لا البنك فقط السلعة له يشتري	54	3.4259	.63251
الشرعي الالتزام	54	3.4259	.63251
Valid N (listwise)	54		

الخدمات المصرفية الاسلامية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	9

كامل الاستبيان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	35

الملموسية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	5

جودة الخدمات المصرفية الاسلامية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	26

الاعتمادية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	5

الاستجابة

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	4

الأمان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	4

Case Processing Summary

التعاطف

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	4

الالتزام الشرعي

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	4

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		المصرفية الخدمات الاسلامية	الخدمات جودة الاسلامية المصرفية
N		54	54
Normal Parameters[a,b]	Mean	4.2593	3.8519
	Std. Deviation	.73164	1.13947
Most Extreme Differences	Absolute	.306	.200
	Positive	.268	.157
	Negative	.306	.200
Kolmogorov-Smirnov Z		.248	.469
Asymp. Sig. (2-tailed)		.256	.527

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

الملحق رقم 04: مخرجات SPSSلاختبار الفروض

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاسلامية المصرفية الخدمات	54	4.2593	.73164	.09956

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الاسلامية المصرفية الخدمات	12.648	53	.000	1.25926	1.0596	1.4590

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاسلامية المصرفية الخدمات جودة	54	3.9519	.53947	.15506

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الاسلامية المصرفية الخدمات جودة	5.494	53	.000	.85185	.5408	1.1629

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الخدمات جودة الاسلامية المصرفية[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الاسلامية المصرفية الخدمات

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.589[a]	.238	.511	.73572

a. Predictors: (Constant), الاسلامية المصرفية الخدمات جودة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.224	1	.224	32.414	.000[b]
	Residual	28.146	52	.541		
	Total	28.370	53			

a. Dependent Variable: الاسلامية المصرفية الخدمات

b. Predictors: (Constant), الاسلامية المصرفية الخدمات جودة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.479	.356		12.582	.000
	الاسلامية المصرفية الخدمات جودة	.557	.089	.389	.643	.000

a. Dependent Variable: الاسلامية المصرفية الخدمات

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الشرعي الالتزام, التعاطف ,الاستجابة, الأمان ,الملموسية, الاعتمادية[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الاسلامية المصرفية الخدمات

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.315[a]	.499	.016	.73742

a. Predictors: (Constant), الشرعي الالتزام ,الاستجابة ,التعاطف ,الملموسية ,الأمان, الاعتمادية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.812	6	.469	32.862	.000[b]
	Residual	25.558	47	.544		
	Total	28.370	53			

a. Dependent Variable: الاسلامية المصرفية الخدمات

b. Predictors: (Constant), الاعتمادية ,الأمان ,الملموسية ,التعاطف ,الاستجابة ,الشرعي الالتزام

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.579	.853		5.371	.000
	الملموسية	.487	.258	.369	3.105	.000
	الاعتمادية	.530	.304	.239	6.592	.000
	الاستجابة	427	.356	.486	5.722	.000
	الأمان	.424	.154	.318	5.482	.000
	التعاطف	.302	.287	.523	1.359	.000
	الشرعي الالتزام	.643	.270	.409	5.158	.000

a. Dependent Variable: الاسلامية المصرفية الخدمات

Correlations

		المصرفية الخدمات الاسلامية	المصرفية الخدمات جودة الاسلامية
الخدمات المصرفية الاسلامية	Pearson Correlation	1	.782**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	54	54
الاسلامية المصرفية الخدمات جودة	Pearson Correlation	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	54	54

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاسلامية المصرفية الخدمات	ذكر	36	4.1667	.69693	.11616
	أنثى	18	4.4444	.78382	.18475

Independent Samples Test

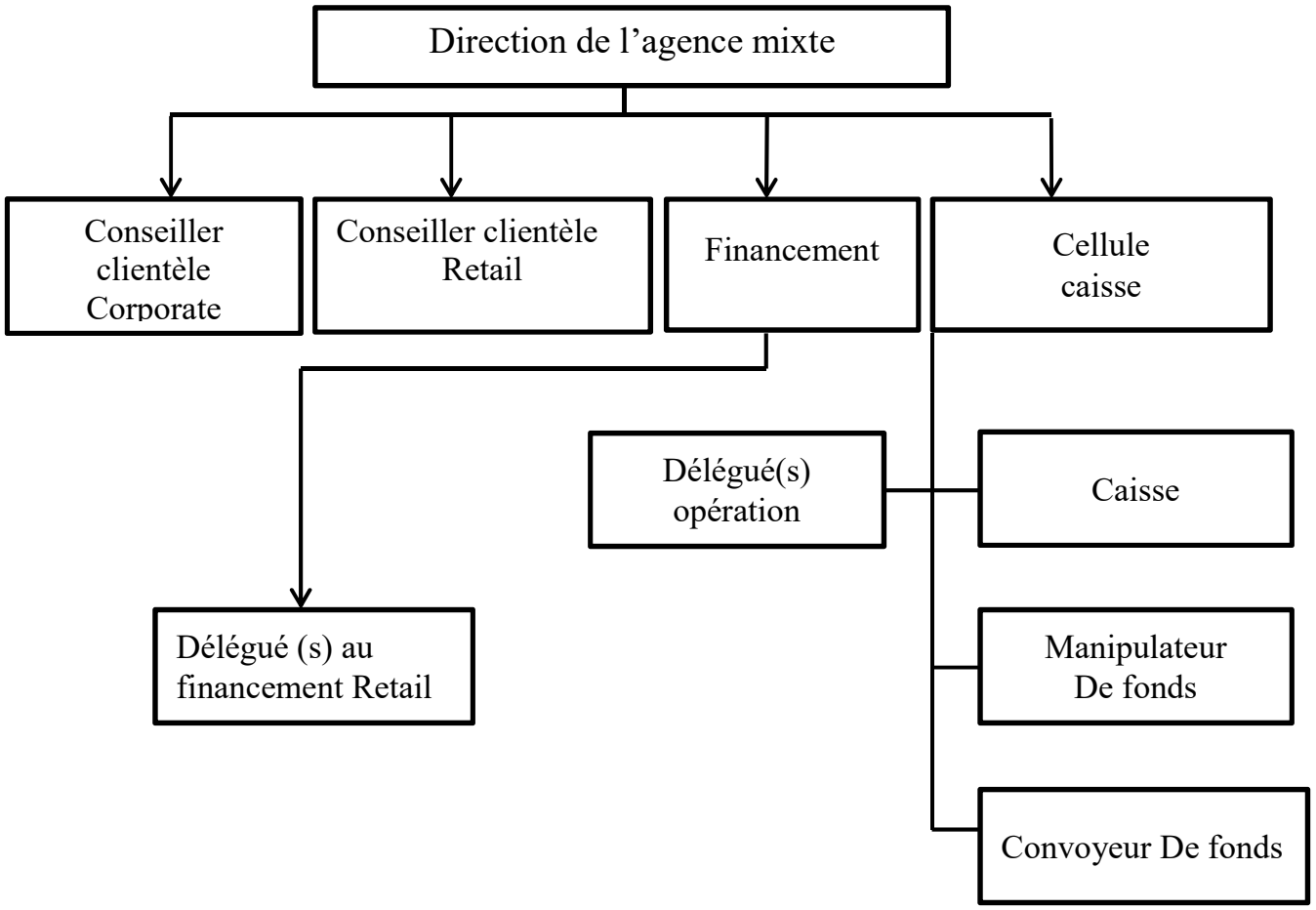
		Levene's Test for Equality of Variances				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
الاسلامية المصرفية الخدمات	Equal variances assumed	1.155	.288	-1.325-	52	
	Equal variances not assumed			-1.273-	30.761	

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
العمرية الفئة	Between Groups	3.251	2	1.626	2.207	.120
	Within Groups	37.563	51	.737		
	Total	40.815	53			
التعليمي المستوى	Between Groups	1.182	2	.591	.981	.382
	Within Groups	30.744	51	.603		
	Total	31.926	53			
الوظيفة	Between Groups	.663	2	.331	.975	.384
	Within Groups	17.337	51	.340		
	Total	18.000	53			
التعامل سنوات - البنك مع	Between Groups	.000	2	.000	.	.
	Within Groups	.000	51	.000		
	Total	.000	53			

الملحق رقم 05 : الهيكل التنظيمي لبنك السلام– الجزائر بأدرار

الهيكل التنظيمي لبنك السلام ــ الجزائر فرع أدرار



المصدر : بنك السلام ــ الجزائر