

تقييم جودة خدمات التمويل المصرفي الإسلامي وأثرها على رضا العملاء
-حالة بنك السلام الجزائري-

**Evaluating the quality of Islamic banking financing services and their
impact on customer satisfaction
-The case of Al Salam Bank Algeria-**

سايح فايز¹، كداتسة عائشة²

SAIDJ FAIZ¹, KEDATSA AICHA²

¹ جامعة امحمد بوقرة بومرداس (الجزائر)، f.saidj@univ-boumerdes.dz

² جامعة لونيبي علي البليلة 02(الجزائر)، kedatsaicha@hotmail.fr

تاريخ الاستلام: 2021/10/30 تاريخ القبول: 2021/11/10 تاريخ النشر: 2021/12/01

ملخص:

بعد النجاح الذي حققه بنك السلام في البلدان العربية والإسلامية، ومنذ تأسيسه بالجزائر في جوان 2006 وانطلاق نشاطه في أكتوبر 2008، فإنه يعتبر من بين المصارف الأوائل التي اجتهدت في تحقيق منهج صيرفي إسلامي، وقد عزز تواجده بتقديم خدمات تمويلية إسلامية عبر وكالاته على المستوى الوطني.

ونسعى من خلال هذا البحث إلى تقييم جودة الخدمات التمويلية الإسلامية بمصرف السلام من طرف عينة من عملاء المصرف، وقد خلصنا أن هناك علاقة طردية بين رضا العملاء وجودة الخدمات التمويلية الإسلامية المقدمة من طرف مصرف السلام، أي كلما زادت جودة الخدمات التمويلية الإسلامية المقدمة زاد رضا العملاء والعكس صحيح.

كلمات مفتاحية: مصرف السلام، جودة الخدمات المصرفية، التمويل الإسلامي.

تصنيفات JEL : E42، G21، H43.

Abstract:

After the success achieved by Al Salam Bank in the Arab and Islamic countries; since its inception in Algeria in June 2006 and the start of its activities in October 2008, it is considered among the first banks that

worked hard to achieve an Islamic banking approach, it has strengthened its presence by providing Islamic financing services through its agencies at the national level.

Through this research, we seek to assess the quality of Islamic financing services in Al Salam Bank by a sample of the bank's clients, we concluded that there is a direct relationship between customer satisfaction and the quality of Islamic financing services provided by Al Salam Bank, that is, the higher the quality of Islamic financing services provided, the greater customer satisfaction and vice versa.

Keywords: Al Salam Bank; the quality of banking services; Islamic finance.

JEL Classification Codes : E42, G21, H43.

المؤلف المرسل: فايز سايج، الإيميل: f.saidj@univ-boumerdes.dz

1. مقدمة:

شهدت الخدمات التمويلية المصرفية الاسلامية تطورا هائلا واستطاعت أن تثبت جدارتها بالسوق الدولية، الا أنها تبقى محدودة نوعا ما بالجزائر لقلّة اعتماد المصارف الاسلامية من طرف بنك الجزائر، ومع ذلك فقد لقيت رواجا كبيرا لأنها تحفظ الاموال وتستثمرها في إطار شرعي، ومن جانب آخر يرتبط هذا الراج بمدى رضا العملاء عن هذه الخدمات التمويلية الاسلامية، ومدى قدرة المصارف الاسلامية عبر موظفيها وسياساتها الترويجية الى اقناع العملاء بالاستمرارية في طلبها، ومن بين اهم المصارف المجتهدة في تطبيق الشريعة الاسلامية نجد مصرف السلام الجزائر، الذي يسعى لاعتماد مختلف صيغ التمويل الاسلامي خاضعا لنفس قوانين وشروط البنوك التقليدية.

1.1 الاشكالية:

في إطار تجربة بنك السلام -الجزائر-، ما هي العلاقة بين رضا العملاء وجودة الخدمات التمويلية الاسلامية؟

2.1 أهداف البحث:

يهدف البحث الى التعريف بالخدمات التي يقدمها مصرف السلام -الجزائر-، ومدى رضا العملاء بالخدمات التمويلية الاسلامية، كما يهدف الى ابراز الدور الكبير الذي تقدمه المصارف الاسلامية عامة ومصرف السلام خاصة في الاجتهاد بتطبيق أحكام الشريعة الاسلامية ومدى رضا العملاء بذلك.

3.1 المنهج المستخدم:

تم استخدام المنهج التحليلي والمنهج الوصفي ضمن الإطار النظري للبحث، وقد تم استخدام منهج دراسة الحالة بالاعتماد على الاستبيان الموزع لعملاء المصرف.

4.1 هيكل البحث:

للإجابة على اشكالية البحث، ولبلوغ أهدافه، تم تقسيمه الى جزئية، كما يلي:

الجزء الأول: تقديم خدمات مصرف السلام وتحديد أبعاد جودة الخدمة، وسنتطرق فيه للعناصر التالية:

- تقديم مصرف السلام؛
- الخدمات المصرفية الخاصة ببنك السلام؛
- مفهوم جودة الخدمة المصرفية وأبعادها.

الجزء الثاني: الدراسة الميدانية، وسنتطرق فيه للعناصر التالية:

- أسلوب جمع البيانات؛
- وصف عينة الدراسة؛
- تحليل البيانات المتعلقة بتقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية التمويلية الإسلامية؛
- اختبار نتائج الدراسة.

2. تقديم خدمات مصرف السلام وتحديد أبعاد جودة الخدمة:

سنقوم من خلال هذا العنصر بتقديم نبذة عن مصرف السلام -الجزائر-، وخدماته، وكذا تحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية.

1.2 تقديم مصرف السلام:

مصرف السلام-الجزائر-، بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته. وكثيرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة.

ويعمل مصرف السلام وفق استراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع من المبادئ

والقيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.¹

2.2 الخدمات المصرفية الخاصة ببنك السلام:

يقترح مصرف السلام-الجزائر مجموعة منتجات وخدمات مبتكرة مما صاغته الصيرفة المعاصرة ويحرص على حسن تقديمها، وتتمثل في:²

1.2.2 عمليات التمويل:

مصرف السلام-الجزائر- يمول المشاريع الاستثمارية، وكافة الاحتياجات في مجال الاستغلال، والاستهلاك عن طريق عدة صيغ تمويلية منها المشاركة، المضاربة، الإجارة، المراجعة، الاستصناع، السلم، البيع بالتقسيط وغيرها من الخدمات الأخرى.

2.2.2 التجارة الخارجية:

يضمن كذلك المصرف تنفيذ التعاملات التجارية الدولية دون تأخير، حيث يقترح خدمات سريعة وفعّالة من وسائل الدفع على المستوى الدولي كالعمليات المستندية والتعهدات وخطابات الضمان المصرفية.

3.2.2 الاستثمار والادخار:

يقترح المصرف حلول جذابة وآمنة من خلال اكتتاب سندات الاستثمار، فتح دفتر التوفير (أمنيّ)، الحصول على بطاقة التوفير (أمنيّ) وغيرها من حسابات الاستثمار الأخرى.

4.2.2 الخدمات:

يقترح المصرف عدة خدمات منها:

- خدمة تحويل الأموال عن طريق أدوات الدفع الآلي؛
- الخدمات المصرفية عن بعد "السلام مباشر"؛
- خدمة "موبايل بنكنغ"؛

¹ <https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0.html> consulted on 15/12/2019

² <https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0.html> consulted on 15/12/2019

- خدمة مايل سويفت "سويفتي"؛
- بطاقة الدفع الإلكترونية "آمنة"؛
- بطاقات السلام فيزا الدولية؛
- خدمة الدفع عبر الأنترنت "E-Amina"؛
- خزانات الأمانات "أمان"؛
- ماكينات الدفع الآلي؛
- ماكينات الصراف الآلي.

3.2 مفهوم جودة الخدمة المصرفية وأبعادها:

عرفت جودة الخدمة المصرفية على أنها مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من طرف المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدر أرباح للبنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.¹

كما تعرف أيضا بأنها قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى البنوك لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة.²

فجودة الخدمة المصرفية في مفهومها يقصد بها مقابلة المصرف لتوقعات العملاء من الخدمات المصرفية المقدمة، قصد المحافظة عليهم وجذب عملاء جدد، اذ تتمثل أهم أبعادها فيما يلي:¹

¹ تيسير العجاردة، (2005)، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر، عمان، ص 31.

² رعد حسن الصرن، (2005)، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الإنترنت وجودة الخدمات المصرفية دراسة نظرية، مقال منشور بمجلة العلوم الإنسانية، مجلة علمية دولية محكمة سداسية تصدر عن جامعة خيضر، بسكرة، الجزائر، 08، بتصرف، ص 33.

- الاعتمادية: وهي القدرة على انجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات؛
- الاستجابة: وهي قدرة ادارة المصرف على تقديم الخدمة بسرعة ومساعدة العملاء باستمرار عند الطلب؛
- الأمان والثقة: وهي معرفة قابلية الموظفين ولطفهم لنقل الثقة والاعتماد عليهم؛
- التعاطف: ويعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي الذي يقدمه البنك لمتعامليه؛
- الملموسية: وتشمل التسهيلات المادية والتجهيزات ومظهر الموظفين.

3.الدراسة الميدانية:

سنقوم من خلال هذا العنصر بتحليل نتائج استمارات الاستبيان الذي يحدد العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية التمويلية بالطريقة الاسلامية ورضا العملاء ببنك السلام.

1.3 أسلوب جمع البيانات:

تم انشاء استبيان بالاعتماد على موقع google drive اذ قمنا بصياغة الأسئلة وارسالها الى عينة من عملاء المصرف اعتمادا على مجموعة بموقع الفايسبوك تربط عملاء المصرف وتناقش انشغالاتهم، وقد توقفنا عن استقبال الإجابات عند بلوغ حد 100 إجابة، وقد خصصنا أسبوع لتلقي الإجابات من 13 ديسمبر 2019 الى غاية 19 ديسمبر 2019، وقد ساهم معنا بعض موظفي المصرف في التشهير للاستبيان.

وكان الغرض من الاستمارة ما يلي:

- التعرف على اتجاهات العملاء حول جودة الخدمات التمويلية الاسلامية المقدمة؛
- تقييم مستوى رضا العملاء عن الخدمات التمويلية الاسلامية؛
- دراسة العلاقة بين جودة الخدمات التمويلية الاسلامية المقدمة ورضا العملاء.

¹ يحيواي الهام، بن دليعي إسماعيل، (2014)، أثر جودة الخدمة البنكية على رضا الزبون دراسة حالة عينة من زبائن بعض الوكالات البنكية بباتنة، مقال منشور بمجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية-، مجلة علمية محكمة، تصدر عن جامعة زيان عاشور بالجلفة، 02(29)، بتصرف، ص 95.

وقد صممنا الاستثمار بالاستعانة على دراسة بلبالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، دراسة عينة من البنوك التجارية (BDL,BNA,BADR) بأدرار، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، فرع علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2009/2008¹.

وقمنا أيضا بالاستعانة على دراسة جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية -دراسة حالة بنك البركة الجزائري-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص تسويق، جامعة منتوري بقسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، 2010-2009².

حيث خصصت الاستثمار لقياس اتجاهات العملاء حول دور الخدمات التمويلية الاسلامية المقدمة من طرف مصرف السلام، والتعرف على رضا العملاء عن الخدمات التمويلية الاسلامية المقدمة، حيث تتكون الاستثمار من ثلاث أجزاء رئيسية:

— الجزء الأول: ويتعلق بالخصائص الديموغرافية لعينة عملاء الوكالة مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي.

— الجزء الثاني: يعكس آراء عينة العملاء حول جودة الخدمات المصرفية التمويلية الاسلامية المقدمة من طرف المصرف وتتضمن 19 عبارة تعكس المؤشرات الخمسة الأساسية والمتمثلة في:

- الملموسية؛

- الاعتمادية؛

- الاستجابة؛

- الأمان؛

¹ للاطلاع على المذكرة يمكن تحميلها من الموقع: (تم التحميل بتاريخ 2019/12/15)

https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/1334/1/BELBALI_ABDENNEBI.pdf

² للاطلاع على المذكرة يمكن تحميلها من الموقع: (تم التحميل بتاريخ 2019/12/15)

<https://bu.umc.edu.dz/theses/economie/ADJA3089.pdf>

- التعاطف.

- الجزء الثالث: ويعكس مدى رضا العملاء عن الخدمات التمويلية الاسلامية المقدمة من طرف المصرف محل الدراسة ويضم 07 عبارات.

2.3 وصف عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة مما يلي:

الجدول 01: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس - المستوى العلمي - العمر

المتغيرات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	53
	انثى	47
	المجموع	100
العمر	أقل من 30	24
	من 31-39	32
	من 40-50	25
	أكثر من 51	19
	المجموع	100
المؤهل	ابتدائي	12
	متوسط	11
	ثانوي	21
	جامعي	56
	المجموع	100

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

- من خلال الجدول أعلاه يمكن أن نلاحظ بأن أكثر عينة الدراسة ذكور بنسبة 53% بينما بلغت نسبة الإناث 47%.
- ما يمكن ملاحظته من خلال توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر، أن النسبة العالية للفئة العمرية من (31 - 39) سنة حيث تمثل نسبة 32% من عينة الدراسة، كما نلاحظ أن أقل نسبة سجلناها كانت في الفئة العمرية (أكثر من 51) وذلك بنسبة 19% أما الفئة العمرية (أقل من 30) و(40-50) فبنسبة 24% و 25% على التوالي.
- ومن خلال الجدول السابق يتضح أن هناك أربع مستويات تعليمية تمثل عينة الدراسة غير أن المستوى الجامعي كان الشائع بنسبة 56% ثم يليه المستوى الثانوي بنسبة 21% ليأتي بعد ذلك الابتدائي ثم المتوسط بنسبة 12% و 11% على التوالي.

3.3 تحليل البيانات المتعلقة بتقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية التمويلية الإسلامية:

نقوم فيما يلي باستعراض إجابات عينة العملاء حول عبارات جودة الخدمات التمويلية الإسلامية.

1.3.3 تحليل البيانات المتعلقة بتقييم العملاء لمؤشر جودة الخدمات التمويلية الإسلامية:

1.1.3.3 الملموسية:

يشير هذا العنصر إلى مظهر الأفراد مقدمي الخدمات التمويلية الإسلامية وكذلك مظهر التسهيلات المادية والأدوات والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة وأهم العبارات موضحة في الجدول الموالي:

الجدول 02: تقييم عينة العملاء لمؤشر الملموسية

الرقم	العبارات	التكرارات					المتوسط الحسابي	التحرف المعياري	درجة الموافقة
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			

عنوان المقال: تقييم جودة خدمات التمويل المصرفي الاسلامي وأثرها على رضا العملاء-حالة بنك السلام
الجزائر-

عالية	0.94	3.85	20	61	4	14	1	وكالات المصرف ذو موقع ملائم ويسهل الوصول إليها بسرعة	1
			%20	%61	%4	14%	1%		
متوسطة	1.08	3.23	10	37	24	24	5	مظهر وكالات مبنى مصرف السلام وديكوراتها جذابة جدا	2
			%10	%37	%24	%24	%5		
متوسطة	0.98	3.38	7	48	26	14	5	الأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة التمويلية الاسلامية حديثة	3
			%7	%48	%26	%14	%5		
عالية	0.81	3.81	11	71	8	8	2	مظهر مقدمي الخدمة للمصرف لائق	4
			%11	%71	%8	%8	%2		
عالية	0.95	3.57	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام						

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يحمل مؤشر الملموسية بأن تقييم أفراد العينة للعبارات (1، 4) كان ضمن أعلى نسبة موافقة بحيث قدرت العبارة رقم (01) التي تحتوي على موقع البنك بمتوسط حسابي قدره 3,85، وانحراف معياري 0.94 والعبارة رقم (04) التي تحتوي على مظهر مقدمي الخدمة بمتوسط حسابي قدره 3.81 وانحراف معياري 0.81 أي بدرجة عالية. بينما كانت العبارتين رقم (02) و(03) تحتوي على مظهر البنك وأجهزته بمتوسط حسابي قدره 3.23، 3.38 وانحراف معياري 1.08، 0.98 على التوالي، أي اتجاهات الأفراد كانت بدرجة متوسطة.

ومن هذا نستنتج بأن هذه الإحصائيات تؤكد بأن أغلب العملاء موافقين على مظهر مقدمي الخدمة التمويلية الاسلامية لمصرف السلام وموقعه، كما كانت نسبة موافقة قليلة حول مظهر المصرف وأجهزته.

لذا يمكن القول بأن أغلبية العملاء يُقيمون مؤشر الملموسية بدرجة عالية، لأن المتوسط الحسابي العام يقدر بـ 3,57 وانحراف معياري 0.95 حيث يعبر عن درجة الموافقة على العناصر الملموسة لخدمة التمويل الاسلامي المصرفي.

2.1.3.3 الاعتمادية:

يعتبر هذا المفهوم الأكثر أهمية في تحديد إدراك العميل لجودة الخدمات التمويلية الاسلامية وذلك لارتباطاته بقدرات مقدم الخدمة وهو يعني أن المصرف يقدم الخدمة في الوقت المناسب وبالأداء الصحيح وعلى هذا الأساس تم تحديد العبارات التي تعكس مؤشر الاعتمادية الموضحة كما يلي:

الجدول 03: تقييم عينة العملاء حول مؤشر الاعتمادية

الرقم	العبارات	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
1	عندما يلتزم المصرف بتقديم خدمة تمويلية إسلامية في وقت محدد فإنه يلتزم بها	7	18	20	40	15	3.38	1.153	متوسطة
		7%	18%	20%	40%	15%			
2	يؤدي المصرف خدماته التمويلية الاسلامية بطريقة صحيحة من أول مرة	5	29	19	40	7	3.15	1.077	متوسطة
		5%	29%	19%	40%	7%			

عنوان المقال: تقييم جودة خدمات التمويل المصرفي الاسلامي وأثرها على رضا العملاء-حالة بنك السلام
الجزائر-

متوسطة	1.130	3.42	17	36	25	16	6	عندما تواجهني مشكلة في التمويل الاسلامي فإن البنك يبدي اهتماما خاصا لحلها	3
			%17	%36	%25	%16	%6		
متوسطة	1	2.99	6	28	28	35	3	الخدمات التمويلية الاسلامية التي يقدمها البنك ذات جودة عالية	4
			%6	%28	%28	%35	%3		
متوسطة	0.84	3.24	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام						

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول أعلاه العبارات المتعلقة بمؤشر الاعتمادية، حيث كانت أعلى نسبة موافقة للعبارة رقم (1) التي تحتوي على التزام المصرف بالوقت المحدد على نسبة موافقة 55% وغير موافق بنسبة 25% ومحايد بنسبة 20% بمتوسط حسابي قدره 3.38، وانحراف معياري 1.153 أي بدرجة متوسطة. ثم تليها العبارة (3) التي تحتوي على اهتمام المصرف بمشاكل العميل بنسبة موافقة 53% وغير موافق 22% ومحايد 25% بمتوسط حسابي 3.42، وانحراف معياري 1.13 أي بدرجة متوسطة. ثم العبارة (2) التي تتضمن أداء المصرف لخدماته التمويلية الاسلامية بطريقة صحيحة لأول مرة بنسبة موافقة 47% وغير موافق 34% ومحايد 19% بمتوسط حسابي 3.15، وانحراف معياري 1.077 أي بدرجة متوسطة. وفي الأخير العبارة (4) التي تتضمن الخدمات التي يقدمها المصرف ذات جودة عالية بنسبة موافقة 34% وغير موافق 38% ومحايد 28% بمتوسط حسابي 2.99 وانحراف معياري 1 أي بدرجة متوسطة.

إجمالا فإن أغلبية العملاء يُقيمون مؤشر الاعتمادية بتقييم متوسط بحيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي بـ 3.24 وانحراف معياري 0.84.

3.1.3.3 الاستجابة:

ويقصد بها توفير الخدمة التمويلية الاسلامية في الزمان والمكان المناسبين، ووجود الرغبة في المساعدة وتزويد العملاء بالخدمة بشكل فوري، والاهتمام بمشاكلهم والقدرة على خدمة العملاء، وعلى هذا الأساس تم تحديد العبارات التي تعكس مؤشر الاستجابة.

الجدول 04: تقييم عينة العملاء حول مؤشر الاستجابة

الرقم	العبارات	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
1	مصرف السلام لديه سرعة في تقديم الخدمات التمويلية الاسلامية المطلوبة	3	25	33	34	5	3.13	0.95	متوسطة
		%3	%25	%33	%34	%5			
2	يقوم المصرف بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى العملاء بخصوص الخدمات التمويلية الاسلامية	9	38	26	25	2	2.73	1.001	متوسطة
		%9	%38	%26	%25	%2			

عنوان المقال: تقييم جودة خدمات التمويل المصرفي الاسلامي وأثرها على رضا العملاء-حالة بنك السلام
الجزائر-

متوسطة	1.063	3.04	8	30	24	34	4	الاستجابة الفورية لاحتياجات العميل مهما كانت درجة الاشتغال	3
			%8	%30	%24	%34	%4		
متوسطة	1.138	3.33	9	51	12	20	8	يقوم المصرف بتقديم المواعيد بدقة عند تقديم الخدمة	4
			%9	%51	%12	%20	%8		
متوسطة	1.038	3.06	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يبين الجدول أعلاه العبارات التي توضح نسب الاستجابة التي يكتسبها العميل عن الخدمات التمويلية الاسلامية لمصرف السلام، بحيث إن التقييم كله يقع ضمن مجال المتوسط وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.06 وانحراف معياري 1.038.

ونلاحظ أكبر نسبة موافقة للعبارة رقم (04) والتي تشير إلى تقديم المصرف للمواعيد بدقة عند تقديم الخدمة التمويلية الاسلامية وقد بلغت نسبة موافق 60%، في حين قد بلغت نسبة العملاء غير الموافقين 28%، أما نسبة المحايدون 12%، وبمتوسط حسابي 3.33 وانحراف معياري 1.138.

ثم تليها العبارة رقم (01) والتي تشير إلى السرعة في تقديم الخدمات بنسبة موافق 39%، ونسبة العملاء غير الموافقين 28%، والمحايدون بنسبة 33%، وبمتوسط حسابي 3.13 وانحراف معياري 0.95.

ثم العبارة رقم (03) والتي تشير إلى الاستجابة الفورية لاحتياجات العميل بنسبة موافق 38%، أما نسبة العملاء غير الموافقين 38%، ونسبة محايد 24%، وبمتوسط حسابي 3.04 وانحراف معياري 1.063.

وفي الأخير العبارة رقم (02) التي تشير إلى الرد الفوري على استفسارات وشكاوى العملاء بنسبة موافق 27%، أما نسبة غير الموافقين 47%، في حين بلغت نسبة محايد 26%، وبمتوسط حسابي 2.73 وانحراف معياري 1.001.

4.1.3.3 الأمان:

وهنا على الموظفين في البنك ببذل أقصى جهد ممكن لكسب المزيد من العملاء من خلال توفير الخدمات المطلوبة وفق ما يطلبه العميل، مما يكسب العميل الراحة النفسية لدى تعامله مع البنك.

الجدول 05: تقييم عينة العملاء لمؤشر الأمان

الرقم	العبارات	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما				
1	الشعور بالأمان عند التعامل مع مصرف السلام	6	9	14	62	9	3.59	0.986	عالية	
		%6	%9	%14	%62	%9				
2	تضع الثقة الكاملة في مقدمي الخدمة الاسلامية لدى المصرف	7	13	27	45	8	3.34	1.037	متوسطة	
		%7	%13	%27	%45	%8				
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري							3.46	1.012	متوسطة

عنوان المقال: تقييم جودة خدمات التمويل المصرفي الاسلامي وأثرها على رضا العملاء-حالة بنك السلام
الجزائر-

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول أعلاه العبارات التي ذات علاقة بالأمان لدى مصرف السلام، بحيث قد تحصلت العبارة (01) على نسبة موافقة 71%، وغير موافق 15%، في حين بلغت نسبة محايد 14%، بمتوسط حسابي 3.59 وانحراف معياري 0.986 أي بدرجة عالية.

أما العبارة رقم (02) فقد بلغت نسبة الموافقة 53% وغير موافق 20% في حين كانت نسبة محايد 27%، وبمتوسط حسابي 3.34 وانحراف معياري 0.37 أي بدرجة متوسطة.

أما إجمالاً فقدر المتوسط الإجمالي ب 3.46 وانحراف معياري 1.012 أي البنك لا يتمتع بدرجة أمان عالية بل متوسطة.

5.1.3.3 التعاطف:

وتعني التعاطف إبداء العناية والاهتمام الشخصي بالعميل، وأهم العبارات التي تقيس مؤشر التعاطف موضحة فالجدول التالي:

الجدول 06: تقييم عينة العملاء لمؤشر التعاطف

الرقم	العبارات	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
1	المصرف لديه اللطف في التعامل مع العملاء بخصوص الخدمات التمويلية الاسلامية	3	4	21	67	5	3.67	0.766	عالية
		3%	4%	21%	67%	5%			
2	يتحلى مقدمي خدمة المصرف بالآداب وحسن الأخلاق	3	1	27	54	15	3.77	0.827	عالية
		3%	1%	27%	54%	15%			
3	يضع المصرف مصلحة العملاء في	7	13	34	37	9	3.28	1.036	متوسطة

د. فايز سايج، كداتسة عائشة

			%9	%37	%34	%13	%7	مقدمة اهتمامات	
متوسطة	0.969	3.3	5	45	31	13	6	يقوم المصرف بفهم ومعرفة احتياجات العملاء التمويلية	4
			%5	%45	%31	%13	%6		
متوسطة	0.969	2.99	7	19	46	22	6	المصرف لديه لكل عميل معاملة شخصية	5
			%7	%19	%46	%22	%6		
عالية	0.91	4.25	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول السابق والذي يوضح التعاطف لدى بنك السلام بحيث كان تقييم العبارات يتمحور ما بين عالي ومتوسط وكانت أعلى نسبة في العبارة (01) والتي تعبر عن البنك لديه اللطف في التعامل مع العملاء، بحيث بلغت نسبة موافقة 72%، 7% غير موافق، و21% محايد، في حين قد بلغ المتوسط الحسابي 3.67 وانحراف معياري 0.766 لذا قيمت هذه العبارة بدرجة عالية.

وبعدها تأتي العبارة رقم (02) التي تحتوي أخلاق وآداب الخدمة، بحيث قد بلغت نسبة موافقة 69%، غير موافق 4%، ومحايد 27%، وبمتوسط حسابي 3.77 وانحراف معياري 0.827 أي بدرجة عالية.

ثم العبارة رقم (04) التي تتضمن قيام البنك بمعرفة وفهم احتياجات العملاء بنسبة موافقة 50%، وغير موافق 19%، ومحايد 31%، وبمتوسط حسابي 3.3 وانحراف معياري 0.969 أي بدرجة متوسطة.

ثم العبارة رقم (03) فقد كانت نسبة الموافقة 46%، غير موافق 20%، محايد 34%، وبمتوسط حسابي 3.28 وانحراف معياري 1.036 أي بدرجة متوسطة.

وفي الأخير العبارة رقم (05) كانت أعلى نسبة محايد 46%، ثم غير موافق 30%، ثم موافق بنسبة 26%، وبمتوسط حسابي 2.99 وانحراف معياري 0.969 أي بدرجة متوسطة.

ومن النسب والتقييمات السابقة نلاحظ بأن أغلب العملاء موافقين بدرجة عالية على مؤشر التعاطف بحيث قد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي بـ 4.25، وانحراف معياري 0.91 أي بدرجة عالية.

4.3 تحليل البيانات المتعلقة بتقييم عينة العملاء لعبارات الرضا

يعبر الرضا عن المشاعر التي تعبر عن السعادة والسرور الناتجين من مقارنة العملاء بين الخدمات المقدمة وتوقعاتهم عنها، حيث يكون العميل في حالة استياء وخيبة أمل عندما يكون الأداء اقل من التوقعات، وفي حالة التطابق بين الأداء والتوقعات فان العميل يشعر بالرضا، ويكون في حالة رضا عندما يتجاوز الأداء التوقعات مما يخلق ولاءه للمصرف وقد تم ترجمة متغيرات الرضا إلى عبارة لتقييم مستوى رضا العملاء عن الخدمات التمويلية الاسلامية المقدمة كما يلي:

الجدول 07: تقييم رضا العملاء للخدمات التمويلية الاسلامية لدى مصرف السلام

الرقم	العبارات	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما			
1	أنت راضي على كونك عميل لدى مصرف السلام	2	8	4	78	8	3.82	0.770	عالية
		2%	8%	4%	78%	8%			
2	أنت راضي على كل ما يقدمه المصرف من عروض وخدمات تمويلية اسلامية	0	9	9	80	2	3.75	0.642	عالية
		0%	9%	9%	80%	2%			

د. فايز سايج، كداتسة عائشة

عالية	0.835	3.50	2	64	18	14	2	يطرح المصرف باستمرار أسئلة للعملاء للتعرف على حاجتهم ورغباتهم التمويلية الاسلامية	3
			2%	64%	18%	14%	2%		
متوسطة	0.826	3.38	0	60	18	22	0	تعتبر جودة الخدمات التمويلية الاسلامية المقدمة أفضل من توقعات العميل	4
			0%	60%	18%	22%	0%		
عالية	0.797	3.53	1	68	15	15	1	يقوم المصرف دوما بتلبية حاجات ورغبات العملاء	5
			1%	68%	15%	15%	1%		
منخفضة	0.737	2.39	1	7	27	60	5	أنت راضي أكثر عن الخدمات التمويلية الاسلامية التي تقدمها المصارف الاسلامية المنافسة	6
			1%	7%	27%	60%	5%		
عالية	0.537	3.88	5	82	9	4	0	أشعر أنني معروف من قبل أفراد المصرف عند الاتصال بهم لتأدية الخدمات	7
			5%	82%	9%	4%	0%		
متوسطة	0.73	3.47	المتوسط الحسابي العام						

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن العبارة رقم (07) التي تشير إلى شعور العميل أنه معروف من قبل أفراد المصرف قد تحسنت على أعلى نسبة موافقة 87%، غير موافق 4%، محايد 9%، وبمتوسط حسابي قدره 3.88 وانحراف معياري 0.537 أي بدرجة عالية.

ونلاحظ أن العبارة رقم (01) التي تشير إلى رضا المستجوب عن كونه عميل لدى المصرف فقد كانت بدرجة ثانية بحيث قد بلغت نسبة الموافقة 86%، غير موافق 10%، محايد 4% بمتوسط حسابي 3.82 وانحراف معياري 0.77 وبدرجة عالية.

ثم العبارة رقم (02) التي تتضمن رضا العميل عن كل ما يقدمه المصرف بنسبة موافقة 82% غير موافق 9%، محايد 9%، بمتوسط حسابي 3.75 وانحراف معياري 0.642 أي بدرجة عالية.

ثم تأتي العبارة (05) التي تشير إلى قيام المصرف بتلبية حاجيات العميل دوما بنسبة موافقة 69%، غير موافق 16%، محايد 15% وبمتوسط حسابي 3.53 وانحراف معياري 0.797 أي بدرجة عالية.

ثم العبارة رقم (03) التي تحتوي طرح المصرف أسئلة للتعرف على رغبات العملاء بنسبة موافقة 64%، غير موافق ومحيد 18%، بمتوسط حسابي 3.5 وانحراف معياري 0.835 وبدرجة عالية. ثم العبارة (04) التي تشير إلى أن الجودة أفضل من التوقعات بنسبة موافقة 66%، غير موافق 16%، محايد 18% وبمتوسط حسابي 3.38 وانحراف معياري 0.826 أي بدرجة متوسطة.

ثم العبارة رقم (04) التي تضم توقعات العميل بخصوص الخدمات التمويلية الاسلامية، حيث يلاحظ أن درجة الاستجابة كانت متوسطة بمتوسط حسابي قدره 3.38 وانحراف معياري قدره 0.826، حيث حازت درجة موافق على 60% من الإجابات، بينما حازت درجة غير موافق على 22% من الإجابات، بينما كانت درجة الإجابات بمحايد 18%.

في الأخير تحصلت العبارة رقم (06) التي تتضمن الرضا عن خدمات البنوك المنافسة حيث قد تحصلت على أكبر نسبة غير موافق 65%، محايد 27%، موافق 8% وبمتوسط حسابي 2.39 وانحراف معياري 0.737 أي بدرجة منخفضة.

كما كان المتوسط الحسابي الإجمالي 3.47 وانحراف معياري 0.73 أي بدرجة متوسطة. وهذه النتائج تؤكد بأن جميع العملاء يكونون موافقين تماما أو موافقين على البنك إذا أدخل بعض التحسينات لجودة خدماته.

5.3 اختبار نتائج الدراسة:

لمعرفة تقييم العملاء للأداء الفعلي لخدمات التمويل الاسلامي وبمقارنة درجة موافقتهم على كل مؤشر من مؤشرات تقييم جودة الخدمة التمويلية الاسلامية، وهذا لمعرفة درجة الاختلاف في تقييم العملاء لجودة الخدمات التمويلية الاسلامية من طرف المصرف، فقد قمنا بإعداد الجدول التالي:

الجدول 08: تقييم مؤشرات جودة الخدمة

المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تقييم المؤشر
الملموسية	3.57	0.95	عالي
الاعتمادية	3.24	0.84	متوسط
الاستجابة	3.06	1.038	متوسط
الأمان	3.46	1.012	متوسط
التعاطف	4.25	0.91	عالي

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول السابق يتبين بأن تقييم العملاء لجودة خدمة التمويل الاسلامي من خلال المؤشرات المعتمد عليها في النموذج، حيث يختلف المتوسط الحسابي من مؤشر إلى آخر، بحيث أن أغلب العملاء يُقيمون جودة الخدمة التمويلية الاسلامية عند مؤشر التعاطف والملموسية بتقييم عالي وبمتوسط حسابي يقدر بـ 4.25 و 3.57، وانحراف معياري 0.91 و 0.95 على التوالي. كما يُقيم العملاء جودة خدمة المصرف التمويلية الاسلامية من خلال المؤشرات

الأخرى بتقييم متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي للأمان 3.46 وانحراف معياري 1.012 ثم تأتي بدرجة ثانية الاعتمادية والتي تقدر بـ بمتوسط حسابي قدره 3.24 وانحراف معياري 0.84، أخيرا مؤشر الاستجابة بمتوسط حسابي 3.06 وانحراف معياري 1.038. وعليه نلاحظ بأنه هناك اختلاف في تقييم العملاء لمستوى الأداء الفعلي للخدمة التمويلية الاسلامية المقدمة من طرف مصرف السلام اعتمادا على المؤشرات الخمسة المستخدمة.

4.الخاتمة:

من خلال البحث، تم التطرق إلى تقييم جودة الخدمات التمويلية الاسلامية التي يقدمها المصرف إلى عملائه وبعد ذلك تناولنا قياس رضا العميل على الخدمة المقدمة لهم.

تقييم عملاء عينة الدراسة لمؤشر الجودة:

- تم تقييم مؤشر الملموسية من طرف عينة عملاء المصرف بمتوسط حسابي قدره 3.57 وانحراف معياري 0.95 والذي يُقيم ضمن درجة عالية؛
- كذلك بالنسبة لمؤشر التعاطف فقد تم تقييمه بتقييم عالي بمتوسط حسابي قدره 4.25 وانحراف معياري 0.91؛
- أما بالنسبة لمؤشر الاعتمادية فقد تم تقييمه بتقييما متوسطا بمتوسط حسابي 3.24 وانحراف معياري 0.84؛
- كذلك بالنسبة لمؤشر الاستجابة قيم تقييمه بتقييما متوسطا، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,06 وانحراف معياري 1.038؛
- وبالنسبة لمؤشر الأمان فقد تم تقييمه بتقييما متوسطا حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.46 وانحراف معياري 1.012؛
- نستنتج أن عملاء بنك مصرف السلام يقيمون جودة الخدمات التمويلية الاسلامية بتقييما متوسطا.

تقييم العملاء عينة الدراسة لعبارات الرضا:

نستخلص مما سبق أن مظاهر رضا العملاء عن الخدمات التمويلية الاسلامية المقدمة تجلت في:

- يسعى المصرف باستمرار لتحسين جودة الخدمات التمويلية الاسلامية وتلبية حاجيات ورغبات العملاء؛
 - حسن تعامل المصرف مع عملائه؛
 - يتحلى موظفي المصرف بحسن الأخلاق في التعامل بصيغ التمويل الاسلامي؛
 - سهولة الوصول إلى موقع المصرف.
- وكإجابة على الإشكالية المطروحة، اتضح أن هناك علاقة طردية بين رضا العملاء وجودة الخدمات التمويلية الاسلامية المقدمة أي كلما زادت جودة الخدمات التمويلية الاسلامية المقدمة زاد رضا العملاء والعكس صحيح.

1.4 النتائج

من خلال دراستنا وتحليلنا لأجوبة أفراد العينة المدروسة يمكن أن نستنتج مجموعة من النتائج ومن أهمها ما يلي:

- أغلب العملاء المتعاملين مع مصرف السلام هم شباب، كون أغلب أفراد العينة محل الدراسة كانت تتراوح أعمارهم ما بين 31-39 سنة وذوو مستوى جامعي وثانوي؛
- يعتبر عملاء مصرف السلام أن الأداء الفعلي للخدمة التمويلية الاسلامية يتميز بدرجة متوسط في أغلب مظاهره وهو ما ينعكس بصفة سلبية حول مستوى خدمات المصرف التمويلية الاسلامية؛
- تقديم المصرف للخدمات وحدوث بعض الأخطاء فيها، راجع لقلّة المراقبة على مقدمي الخدمة التمويلية الاسلامية؛

2.4 التوصيات:

- من خلال ما سبق يمكن القول أن جودة الخدمات التمويلية الاسلامية المقدمة من طرف مصرف السلام متوسطة على العموم، وعلى إدارة البنك أن تراجع بعض نقاط الخلل من أجل تحسين الخدمات التمويلية الاسلامية، وفيما يلي بعض الاقتراحات:
- وضع استراتيجيات تسويقية بالاعتماد على معايير الجودة؛
 - السرعة في تقديم الخدمات التمويلية الاسلامية والرد على شكاوى العملاء؛
 - زيادة الحملات الترويجية للتعريف بالخدمات التي يقدمه المصرف والتغيرات التي قد يحدثها؛
 - القيام بالبحوث الميدانية الخاصة بتقييم رضا العملاء اعتمادا على النماذج العلمية الحديثة لمعرفة جوانب النقص في جودة الخدمة وتطويرها؛
 - البحث عن المؤشرات التي يحكم من خلالها العملاء على جودة الخدمة والتركيز عليها في أداء الخدمات التمويلية الاسلامية؛

5. قائمة المراجع:

المؤلفات:

- تيسير العجارمة، (2005)، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر، الاردن.

مذكرات الماجستير:

- عبد النبي بلبالي، (2009/2008)، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، دراسة عينة من البنوك التجارية (BDL, BNA, BADR) بأدرار، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، فرع علوم التسيير، تخصص تسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- هدى جبلي، (2010/2009)، قياس جودة الخدمة المصرفية -دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص تسويق، قسم

العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر.

المقالات:

- رعد حسن الصرن، (2005)، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الإنترنت وجودة الخدمات المصرفية دراسة نظرية، مقال منشور بمجلة العلوم الإنسانية، مجلة علمية دولية محكمة سداسية تصدر عن جامعة خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 08.
- يحيى الهام، بن دليحي إسماعيل، (2014)، أثر جودة الخدمة البنكية على رضا الزبون دراسة حالة عينة من زبائن بعض الوكالات البنكية بباتنة، مقال منشور بمجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية-، مجلة علمية محكمة، تصدر عن جامعة زيان عاشور بالجلفة، 02(29).

مواقع الانترنت

- موقع مصرف السلام -الجزائر-

<https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0.html> (consulted on 15/12/2019)