رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل

الباحث: محتسب أحمد القاضي

المشرف: أ. محمد شلالفة

جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

دائرة العلـــــــــــــوم الإدارية

قدم هذا البحث كمتطلب اختياري استكمالاً لنيل درجة البكالوريوس في تخصص إدارة الأعمال المعاصرة

حزيران، 2006

الشكر و التقدير :

أحمد الله وحده واشكره الذي ساعدني على إتمام هذا البحث وأتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ محمد شلالفة الذي أشرف على هذا المشروع مرشدا وموجها، وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع.

الإهداء

إلى أمي الحنونة وأبي الغالي.

إلى الأخ الشهيد ياسر عرفات (أبو عمار).

إلى الياسين وشهداء فلسطين والأمة الإسلامية جمعاء.

إلى القدس ويافا ومدن الساحل وفلسطين المحتلة.

إلى الصرح الشامخ جامعة بوليتكنك فلسطين.

إلى الهيئة التدريسية الموقرة.

قائمة المحتويات

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

الفصل الثاني

الإطار النظري للبحث

الفصل الثالث
منهجية البحث

محتويات الفصل:

الفصل الرابع
عرض وتحليل الإستبانة

الفصل الخامس
النتائج والتوصيات

قائمة الجداول والأشكال

الجداول:

الأشكال:

قائـــــمة المصـــــطلحات الإجرائية

البنوك الإسلامية: "بنوك لا تتعامل بالفائدة أخذا ولا عطاء، على الرغم من أنها تقبل الودائع كأي بنـــك أخر، وتقدم الخدمات البنكية الأخرى إلا أنها تتحمل مخاطر المشاركة في الاستثمار في المشروعات مع عملائها".[1]

خدمة العملاء: تعني المنافسة في مناخ العمل الجاد أن الجهد الذي تبذله الشركة في خدمة العملاء هـــو جزء من نظام أكثر تعقيدا. ولا تعني الخدمة المتميزة مجرد التلفظ بعبارات معسولة.[2]

العميل: تترجم كلمة العميل في القاموس إلى مشتري . وحيث أن المشترين كثيرين ، ولا يمكن لشركتك الاستغناء عنهم على الإطلاق بهدف نجاحها ، فإن كيفية تعاملك مع المشترين تعتمد بدرجة كبيرة علـــى كيفية معاملة شركتك للعديد من الشخصيات الكبيرة.[3]

رضا الزبائن: هي قضية يمتزج فيها العلم بالفن في تركيبة مندوبي المبيعات أو مروج الخدمات والسلع، وهي عملية تلبية احتياجاتهم ورغباتهم الشخصية واستماع ملاحظاتهم واقتراحاتهم واحتـــرام كـــرامتهم، وحصولهم على المنتج أو الخدمة على الأقل بنفس توقعاتهم وبسعر مرضي، كذلك فإن إرضاء العميـــل أمر يحدده العميل نفسه؛ لذا يجب أخذ آراء الزبائن والحصول على التغذية الراجعـــة العكســـية مـــنهم ومعالجتها وأخذها بعين الاعتبار، فإرضاء العميل أفضل من مجرد تقديم الخدمة له.

مدينة الخليل: تقع مدينة الخليل في الطرف الجنوبي لفلسطين على بعد 37 كم جنوب مدينة القدس وهي المركز لمحافظة الخليل، التي تبلغ مساحتها حوالي 1350كم مربع. تقع المدينـــة فـــي سلســـلة الجبـــال الفلسطينية، ويتراوح ارتفاعها بين 700-1025م فوق سطح البحر، مناخها معتدل جاف صـــيفا، بـــارد نسبيا شتاء. تعتبر مدينة الخليل ثاني أقدم مدينة على وجه الأرض بعد أريحا، إذ يرجع تاريخ تأسيســـها

---

[1] جبر،هشام،إدارة المصارف الإسلامية أصولها العلمية والعملية (نابلس،مجهول،2001)ص 51

[2] كار ،رون،- بلوهيك، دون ،خدمة العملاء المتميزة (مجهول، مجهول، 2001)ص 10

[3] كار ،رون،- بلوهيك، دون ،خدمة العملاء المتميزة (مجهول، مجهول، 2001)ص23

إلى ما قبل 4000ق.م. أسس المدينة العرب الكنعانيون وكانت تعرف باسم قربة أربع، ثم أصبح يطلق عليها اسم حبرون، وعرفت بعد الفتح الإسلامي لفلسطين باسم مدينة الخليل نسبة إلى سيدنا ابراهيم الخليل عليه السلام الذي قدم إلى المدينة من العراق عام 1805ق.م، وعاش ومات فيها.وهي أكبر محافظة من حيث عدد السكان في الضفة الغربية وتعتبر مدينة أثرية سياحية ويشتغل السكان فيها بالزراعة والصناعة والتجارة والوظائف الحكومية .[4]

مفهوم خدمة العملاء: تعني المنافسة في مناخ العمل الجاد أن الجهد الذي تبذله الشركة في خدمة العملاء هو جزء من نظام أكثر تعقيدا . ولا تعني الخدمة المتميزة مجرد التلفظ بعبارات معسولة .[5]

رضا الزبائن: هي قضية يمتزج فيها العلم بالفن في تركيبة مندوبي المبيعات أو مروج الخدمات والسلع، وهي عملية تلبية احتياجاتهم ورغباتهم الشخصية واستماع ملاحظاتهم واقتراحاتهم واحترام كرامتهم، وحصولهم على المنتج أو الخدمة على الأقل بنفس توقعاتهم وبسعر مرضي، كذلك فإن إرضاء العميل أمر يحدده العميل نفسه؛ لذا يجب أخذ آراء الزبائن والحصول على التغذية الراجعة العكسية منهم ومعالجتها وأخذها بعين الاعتبار، فإرضاء العميل أفضل من مجرد تقديم الخدمة له.

---

[4] دليل رابطة الجامعيين الخليل الصادر سنة 1998

[5] كار ،رون،- بلوهيك، دون ،خدمة العملاء المتميزة (مجهول، مجهول، 2001)ص 10

الفصل الأول

"الإطار العام للبحث"

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

- المقدمة

- الهدف من إجراء البحث

- مشكلة البحث

- أهمية البحث

- أهمية البحث بالنسبة للبنوك الإسلامية:

- أهمية البحث بالنسبة للباحث:

- أهمية البحث بالنسبة للمجتمع:

- فرضيات البحث

- أبعاد البحث ومحدداته

- *الهيكل التنظيمي لمحتويات البحث*

مقدمة

أصبح للقطاع البنكي الإسلامي- والذي يعرف بالبنوك بلا فوائد- كيان مستقل وشخصية متميزة، ما أهله لاحتلال مكانة متقدمة على صعيد العمل الاقتصادي العالمي، على الرغم من حداثة هذه التجربة البنكية إذا ما قورنت بالعمل البنكي التقليدي. وتحقق البنوك الإسلامية نموا مستمرا في حجم أعمالها، وتمتلك المجالات والأنشطة الخاصة بها التي استطاعت من خلالها أن تستقطب فئات وشرائح جديدة، ما جعل البعض يرشحها كأحد المداخل إلى سوق الخدمات المالية العالمية، وهو الدور الذي يتطلب منها التعاون في ما بين بعضها البعض ومع المصارف التقليدية، لتدعيم التواجد على الساحة المالية وتقديم الخدمات المنافسة. علاوة على أن قيامها بهذا الدور لن يكون قبل تجاوزها للتحديات التي تواجهها.

جاء العمل البنكي الإسلامي في الدول العربية والإسلامية مواكبا لتوجهات ونزعات أبناء هذه الدول للابتعاد إلى حد ما عن التعامل مع البنوك التقليدية، فيما يتعلق بالحصول على فوائد مصرفية محددة سلفا، وما يدور حولها من جدل لا يزال مستمرا بين خبراء البنوك وعلماء الدين، الأمر الذي أدى إلى تزايد أنشطة وأعمال البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية عالميا، حيث تشير الإحصاءات إلى وجود أكثر من 180 مؤسسة متخصصة حول العالم تستثمر أموالها وفقا للشريعة الإسلامية.

صارت البنوك الإسلامية واقعًا يحظى بالقبول العالمي، مما جعل بنوك عالمية عريقة تقدم خدمات بنكية إسلامية، مثل: مجموعة "هونغ كونغ شنغهاي" البنكية (إتش. إس. بي. سي) و"شيس مانهاتن سيتي بنك"، وكذلك مصارف إقليمية ومحلية مرموقة، مثل: البنك الأهلي التجاري السعودي، والبنك السعودي الهولندي، و"ميي بنك" الماليزي – أبرز المؤسسات المالية التقليدية التي ارتادت مجال الصيرفة الإسلامية – وهناك بنوك تقليدية تستعد للتحول، مثال ذلك: بنك الجزيرة السعودي، وبنك الشارقة الوطني بالإمارات.

وتمثل اليوم كلٌّ من اليمن وإيران والسودان أكثر الدول الإسلامية التي تطبق النظام البنكي الإسلامي، وتمنع التعامل البنكي التقليدي في جميع بنوكها، بينما تتجه باكستان إلى تطبيق قانون إسلامي يمنع

الفوائد في جميع المؤسسات المالية والبنكية العاملة في البلاد ، أما دول أخرى مثل ماليزيا والسعودية والبحرين والإمارات ومصر والكويت؛ فإنها تسمح بوجود النظامين البنكيين، جنبًا إلى جنب، الإسلامي والتجاري، دون أن تلزم قانونًا بإجراء المعاملات المالية على أساس تحكمه الشريعة الإسلامية.[1]

أما بالنسبة لتجربة البنوك الإسلامية في فلسطين فإنها تعتبر حديثة إذا ما قيست مع البنوك الإسلامية الأخرى التي ظهرت في البلاد الإسلامية، بل أن البنوك الإسلامية في فلسطين لا تزال تشق طريقها وسط واقع قد غرق بعضه في المعاملات التجارية، وأنها سوف تواجه المتاعب والمشاق وهذا الأمر لا يجب أن يقلل من عزيمة تلك البنوك ، بل تعتبر البداية الصحيحة التي سيكون لها أثرها في المستقبل بإذن . بل إن هذه الهفوات سرعان ما تستطيع البنوك الإسلامية تلافيها، فليس من العيب أن يعترف .الإنسان بخطئه ، ولكن العيب أن يسكت عليه ولا يعمل على إصلاحه، فعلى تلك البنوك التي وقعت في بعض الهفوات، أن تعمل على مراجعتها، وسؤال ذوي الاختصاص في فقه المعاملات المالية المعاصرة، وفي مجال الاقتصاد الإسلامي والمال ، لتجد لها مرجعاً فقهياً موثوقاً به ، يخلصها مما يكتنفه الغموض والشوائب. وهذا الأمر يتطلب من البنوك الإسلامية تشجيع الباحثين في هذا الموضوع، بغية الخروج بأفضل المعاملات بإذن الله، وبذلك تستطيع أن تحقق النجاح المرجو منها ، بعد معالجة ما وقعت فيه من هفوات.[2]

الهدف من إجراء البحث

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في معرفة وقياس مستوى الرضا لدى الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل وهذه الخدمات هي:

1- رضا الزبائن عن خدمات قبول الودائع (حسابات جارية أو رواتب الموظفين أو السحب والإيداع والشيكات).

2- رضا الزبائن عن خدمات حسابات التوفير أو حسابات الاستثمار.

---

[1] www.alburaq.net

[2] www.sis.gov

3- رضا الزبائن عن خدمات التمويل (مرابحة، مضاربة ،مشاركة).

4- رضا الزبائن عن خدمات الاعتمادات أو الكفالات أو تحصيل الكمبيالات.

5- خدمات أخرى يحددها الزبون نفسه.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في الإجابة على الأسئلة التالية:

1- هل هناك رضا للزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية.

2- ما هو مستوى هذا الرضا.

أهمية البحث

أهمية البحث بالنسبة للباحث:

يعتبر هذا البحث من المتطلبات الاختيارية للحصول على درجة البكالوريوس في تخصص إدارة الأعمال المعاصرة.

أهمية البحث بالنسبة للبنوك الإسلامية:

1- معرفة مدى قدرتها على تحقيق رضا الزبائن.

2- الاستفادة منه في معالجة بعض جوانب الضعف أو التقصير فيما يتعلق بتقديم الخدمات المصرفية في حال وجودها.

3- استقطاب عملاء جدد في حال كونها تقدم خدمات ذات جودة وفي حال حصولها على مستوى عال من الرضا لدى زبائنها وترويج ذلك المستوى من الجودة والرضا.

أهمية البحث بالنسبة للمجتمع:

من خلال معرفة مستوى الرضا لدى زبائن البنوك الإسلامية إما أن يتم زيادة الثقة وزيادة الاعتماد والتعامل مع هذه البنوك الإسلامية أو الابتعاد عنها.

فرضيات البحث

- هناك رضا لدى الزبائن عن الخدمات البنكية التي تقدمها البنوك الإسلامية.

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير فترة التعامل مع البنك.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المهنة.

أبعاد البحث ومحدداته

- قلة الأبحاث والدراسات السابقة في هذا المجال حسب إطلاع الباحث.
- صعوبة الحصول على بيانات وإحصائيات حديثة فيما يتعلق بالبنوك الإسلامية وعلى بعض المعلومات من البنوك الإسلامية نفسها.
- تحديد الزمان والمكان:
- المكان: تم إجراء البحث في البنوك الإسلامية في محافظة الخليل
- الزمان: تم إجراء البحث في الفترة الواقعة ما بين شهر 2 إلى شهر 6 لعام 2006

الهيكل التنظيمي لمحتويات البحث

يحتوي البحث على الفصول التالية:

الفصل الأول – الإطار العام للبحث.

االفصل الثاني – الإطار النظري للبحث.

الفصل الثالث – منهجية البحث

في هذا الفصل تم تحديد منهجية البحث ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة وأدوات البحث

الفصل الرابع – عرض وتحليل الاستبانة

في هذا الفصل تم تحليل الاستبانات والوصول إلى النتائج وإثبات أو نفي الفرضيات

الفصل الخامس – النتائج والتوصيات.

يتضمن هذا الفصل أهم النتائج التي تم التوصل إليها وأهم التوصيات التي يجب مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار.

الفصل الثاني

"الإطار النظري للبحث"

الفصل الثاني

الإطار النظري للبحث

تعريف البنوك الإسلامية : [3]

"بنوك لا تتعامل بالفائدة أخذا ولا عطاء ،على الرغم من أنها تقبل الودائع كأي بنك أخر ،وتقدم الخدمات البنكية الأخرى إلا أنها تتحمل مخاطر المشاركة في الاستثمار في المشروعات مع عملائها".

نشأة البنوك الإسلامية [4]

كان أول ظهور لنظام البنوك الإسلامية يتمثل في بيت مال المسلمين، حيث كان يتولى رعاية شؤون المسلمين ويعنى باحتياجاتهم أفرادا كانوا أو جماعات، حيث كان يقوم بيت المال بمتطلبات التمويل اللازم للمجتمع، جاء في تاريخ الطبري: أن هند بنت عتبة، قامت إلى عمر بن الخطاب- رضي الله عنه فاستقرضته من بيت مال المسلمين أربعة آلاف درهم، تتجر فيها وتضمنها، فأقرضها، فخرجت إلى البلاد فاشترت وباعت، فلما أتت إلى المدينة شكت الوضيعة (أي الخسارة) فقال لها عمر: (لو كان مالي لتركته، ولكنه مال المسلمين).

أما في العصر الحديث وبعد أن تغيرت ظروف الحياة في شتى المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وبعد أن ظهرت النقود الورقية وبرز دورها في حياة الفرد والمجتمع ، ظهرت الحاجة ملحة إلى وجود مؤسسات مالية تلبي متطلبات المجتمع في ناحيتي التمويل والإنتاج ، وقد شجعها في ذلك ارتفاع أسعار الفائدة، وزيادة الطلب على الأموال اللازمة للتطور الصناعي والتجاري وفي بداية الأمر انفرد اليهود بهذه المؤسسات ثم انضم إليهم المسيحيون في أوروبا بصفة خاصة، وأخيرا تبعهم على ذلك بعض المسلمين – وذلك إبان التكالب الاستعماري على الأمة الإسلامية فأدخلوا المؤسسات التجارية إلى المجتمعات الإسلامية وكان ذلك مطلع القرن الرابع عشر الهجري، وقد قام البعض بإضفاء صفة الشرعية على هذه المصارف لدرجة تحليل البعض بجواز أخذ فوائدها بدعوى أنها

---

[3] جبر،هشام،إدارة المصارف الإسلامية أصولها العلمية والعملية (نابلس،مجهول،2001)ص 51

[4] مناصرة ،إياد- سليمان،رامي،المصارف الإسلامية في فلسطين(الخليل،حزيران،2006)ص 15

ليست من ربا الجاهلية الذي نزل به القرآن الكريم ، وأنه يجوز أخذها للحاجة أو الضرورة، وعندما أدرك الغيورون من أبناء الأمة خطورة المؤسسات التجارية، وأنها من صنع أعداء الإسلام ، بدأت الأصوات تنادي بتحويل هذه المؤسسات المالية التجارية إلى مؤسسات مالية إسلامية ، مما أدى لتبلور فكرة إنشاء المصارف الإسلامية، وظهورها إلى حيز الوجود ، فكانت أول محاولة لهذا التوجه في باكستان في إحدى المناطق الريفية في نهاية الخمسينيات من هذا القرن ، عن طريق ظهور مؤسسة تقوم باستقبال الودائع من الموسرين وإقراضها إلى المزارعين دون عائد ، بل تتقاضى أجورا رمزية تغطي تكاليفها الإدارية ، ولكن ما لبث أن أغلقت هذه المؤسسة أبوابها لعدم وجود كادر مؤهل من العاملين ، وعدم تجدد الإقبال على الإيداع لدى المؤسسة ، ثم ظهرت التجربة الثانية في الريف المصري في العام 1963م حيث تأسست بنوك ادخار ، تعمل وفق الشريعة الإسلامية ، وتعد هذه التجربة أول تجربة مسجلة في العصر الحديث في مجال العمل المصرفي الإسلامي ، ونتيجة لعدم تعاملها بالفائدة حظيت هذه المصارف المحلية بتشجيع من مواطني الريف ودعمهم لها ، حيث بلغ عدد المودعين فيها حوالي (59000) مودع خلال ثلاث سنوات من عملها ، إلا أن هذه التجربة أيضا لم تستمر ففي العام 1967م تم إيقاف العمل بها نتيجة لظروف داخلية . لقد عكست التجربتان السابقتان – بالرغم من عدم نجاحهما رغبة المسلمين في البدائل للمؤسسات البنكية القائمة، والتي تتفق مع الشريعة الإسلامية ، لذلك شهدت السبعينات من القرن الماضي ، انطلاقة جديدة لفكرة إنشاء البنوك المالية الإسلامية. وفي العام 1971م أسس في مصر أول مصرف يقوم بممارسة النشاط البنكي على غير أساس الربا، وهو بنك ناصر الاجتماعي ، ثم أعقب ذلك إقامة بنكين إسلاميين معا عام 1975م هما بنك دبي الإسلامي والبنك الإسلامي للتنمية في جدة ثم توالت حركة تأسيس البنوك الإسلامية بظهور بنك فيصل الإسلامي عام 1977م وبنك فيصل الإسلامي السوداني ، وبيت التمويل الكويتي أعقبها البنك الإسلامي الأردني في العام 1978م ، ثم أخذت البنوك الإسلامية تتزايد بشكل واضح عاما بعد عام حتى أصبح هناك ما يزيد عن تسعين بنك ومؤسسة مالية إسلامية.

فلسفة البنك الإسلامي [5]

تقوم فلسفة البنك الإسلامي على:

1- فكرة الإنابة أو التفويض من قبل صاحب المال ، إلى البنك الإسلامي .

2-فكرة المخاطرة بأموال المساهمين والمودعين معا في سبيل الحصول على عائد .

3-فكرة تكوين البنك ضمن شخصية معنوية مستقلة ، تتفق وأحكام الشريعة . الإسلامية ، من خلال تفويض وإنابة حملة الأسهم للهيئة الإدارية (مجلس الإدارة) الذي يختار المدير العام .

4-رفض فكرة استخدام الفائدة كتعويض للمودع واستبدالها بحصة من الربح.

أهداف البنك الإسلامي [6]

يعتبر تحريم استخدام الفائدة هو أهم ما يميز البنوك الإسلامية عن غيرها وتتلخص أهدافها فيما يلي:

1- تطوير عادات التوفير والاستثمار في المجتمع ، وذلك عن طريق نشر وتنمية السلوك الادخاري بين الأفراد تحقيقا لإحدى توجيهات الإسلام التي وردت في قوله تعالى :"وإذا أنفقوا لم يسرفوا ولم يقتروا وكان بين ذلك قواما".

2- منع الاكتناز عن طريق توفير فرص استثمارية ملائمة، خاصة لأولئك الذين يتخوفون من استخدام الفائدة .وبذلك يساعد على تجنيب الأفراد والمجتمع من عادة الاكتناز المحرم في الإسلام .

3- تقديم الخدمات المصرفية، وفرص الاستثمار المنظم الخالي من الربا الذي حرمه الله تبارك وتعالى ، وذلك من أجل تلبية حاجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع .

4- تطوير وسائل اجتذاب الأموال والمدخرات وتوجيهها نحو المشاركة في الاستثمار الحلال.

5- توفير التمويل اللازم لسد احتياجات القطاعات المختلفة ،وتغطية احتياجات هذه القطاعات من الخدمات المختلفة وأعمال التمويل بصورة لا ترتبط بالربا .

6- ممارسة الأعمال البنكية وتطويعها بما يتفق مع الشريعة الإسلامية .

---

[5] جبر،هشام،إدارة المصارف الإسلامية أصولها العلمية والعملية (نابلس،مجهول،2001)ص 68-69

[6] جبر،هشام،إدارة المصارف الإسلامية أصولها العلمية والعملية (نابلس،مجهول،2001)ص 73-74

7- تشجيع الاستثمار عن طريق الشراكه أو المضاربة أو القرض الحسن.

8- العمل على خلق مجتمع يسوده التكافل الاجتماعي، وعدالة التوزيع للثروات، وذلك عن طريق توسيع نطاق التعامل مع القطاع البنكي عن طريق تقديم خدمات بنكية خالية من الربا، مع الاهتمام بإدخال خدمات هادفة لتحقيق صور التكافل الاجتماعي المنظم على أساس المنفعة المشتركة.

9- توسيع قاعدة وقدرة المستفيدين من المال، وبالتالي جدارة المسلمين بالاستخلاف في الأرض، والقدرة على عمارها.

أسباب رفض البنك الإسلامي للتعامل بالفائدة : [7]

لا يتعامل البنك الإسلامي بالفائدة أخذا ولا عطاء وذلك بسبب تحريمها القاطع في الكتاب والسنة والمشاكل الاقتصادية التي تجلبها وفيما يلي فكرة عن هذه الأسباب :

الأسباب الدينية :

لقد حرم الله الربا في كتابه العزيز كما حرمت السنة النبوية في العديد من الأحاديث الشريفة الربا في الآيات ويستدل على تحريم الربا بما ورد في العديد من الآيات القرآنية ، منها ما جاء 275،276،278،279،من سورة البقرة حيث يقول الله تعالى في هذه الآيات: "الذين يأكلون الربا لا يقومون إلا كما يقوم الذي يتخبطه الشيطان من المس ، ذلك بأنهم قالوا إنما البيع مثل الربا ، وأحل الله البيع وحرم الربا ، فمن جاءه موعظة من ربه ، فانتهى فله ما سلف ، وأمره إلى الله ، ومن عاد فأولئك أصحاب النار هم فيها خالدون ".صدق الله العظيم (الآية 275 من سورة البقرة).

وفيما يلي نص الآيات من 277-279 من سورة البقرة :

"يا أيها الذين آمنوا اتقوا الله ، وذروا ما بقي من الربا إن كنتم مؤمنين . فإن لم تفعلوا فأذنوا بحرب من الله ورسوله ، وإن تبتم فلكم رؤوس أموالكم لا تظلمون ولا تظلمون ". صدق الله العظيم .

فبالتالي فإن استخدام الفائدة يؤدي إلى :

---

[7] جبر،هشام،إدارة المصارف الإسلامية أصولها العلمية والعملية (نابلس،مجهول،2001)ص 69-73

الوقوع فيما حرم الله تعالى ، والتعرض لمحاربة الله القوي العزيز وأكل أموال الناس بالباطل .

الأسباب الاقتصادية :

يسبب استخدام الفائدة العديد من الأضرار للمجتمعات التي تسودها نذكر منها :

1-زيادة التكلفة على الحاجيات حيث يتم تحميل تكلفة السلعة المنتجة بالفوائد المدفوعة على الأموال المستخدمة في إنتاجها مما يزيد من تكلفتها الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع سعرها مما يشكل عبئا على المستهلك ويؤدي إلى آثار تضخمية تشكل عبئا على الدولة تحتاج حلول لمعالجتها .

2- تركيز الثروة في أيدي فئة قليلة من الناس محتكرة مما يؤدي إلى زيادة الفوارق الاجتماعية وبالتالي خلل في النظام الاقتصادي بصفة عامة .

3-تزداد مخاطر الفائدة عند عجز المدين عن الوفاء بالدين وفوائده فيلجأ الدائن إلى تسجيل فوائد تأخير عليه أو عمل تسوية معه، مما يثقل كاهله ويؤدي إلى الإفلاس ويخرجه من العمل المنتج في السوق ، ويصبح عالة على المجتمع مما يؤدي إلى تفشي الحقد والكراهية بين الناس .

4-إن عملية الاقتراض تزيد من المخاطر التي يتحملها المدين ، حيث يقيد الدائن حرية المدين في التصرف في مشروعه ، ويفرض عليه عدة شروط وقيود للاقتراض عليه الالتزام بها وذلك حماية لأموال الدائن ،منها وجوب الاحتياط للسداد ، عدم التصرف ببعض الموجودات خلال فترة الدين كالموجودات الثابتة ، والتي غالبا ما تكون مرهونة للدين ، وضرورة الاحتفاظ بحد أدنى من رأس المال العامل طيلة فترة الدين .

5- تعطيل المواهب الناشئة : يتطلب تنفيذ الأفكار الجديدة الناشئة توفير مصدر تمويل مناسب لتنفيذها، وهذا الأمر غير متاح لمن لديه الأفكار ،وليس لديه المال ، إلا بالاقتراض بفائدة في حالة توفر ضمان ملائم لذلك ، وغالبا ما لا يتوفر الضمان ولاما كان الاقتراض إن توفر يرتب على صاحب الفكرة عبئا ماليا ثابتا وبصورة دورية ، يتمثل في الفائدة ، وقسط القرض وهذا الأمر يحتوي على مخاطر كبيرة ، الأمر الذي يدفعه إلى التخلي عن فكرته .

6- تبين من التحليل النفسي أن الإحساس بالإثم من تعاطي الفائدة يزيد مئات المرات عن الإحساس باللذة من تركها .

7-يؤدي ارتفاع سعر الفائدة إلى التأثير على الحافز على الاستثمار ، ومستوى التشغيل ، والإنتاج والدخل القومي .

8-يؤدي ارتفاع أسعار الفوائد إلى خلق العديد من المشاكل للعديد من الدول خاصة النامية منها والتي تحتاج إلى تمويل من أجل تمويل برامجها ومشاريعها التنموية .

9- إن نظرية الفائدة تعتبر أضعف جزء في النظرية الاقتصادية، ولا يوجد تفسير واضح لتفسير منطقي للفوائد التي تدفع على أموال رأس المال .

10- إن سهولة وتوسع البنوك في الإقراض بسبب سعر الفائدة ، وليس الربح المتوقع من استخدام القرض ، يخلق عدم توازن ،وعدم تنويع الاستثمار اللازم للتنمية مما يؤثر سلبا على النظام الاقتصادي بأكمله .

علاقة البنوك الإسلامية بالبنك المركزي والبنوك الأخرى [8]

تخضع البنوك الإسلامية لأحكام قانون البنك المركزي، وقانون البنوك اللذان ينظمان عمل الجهاز البنكي في البلد. وعليه فتتقيد البنوك الإسلامية بما تفرضه البنوك المركزية على البنوك من قيود مثل :

- التقيد بنسبة الاحتياطي النقدي التي يفرضها المصرف المركزي على البنوك، فتحتفظ البنوك الإسلامية، شأنها شأن البنوك الأخرى برصيد نقدي لدى البنوك المركزي يعادل النسبة المطلوبة من الودائع .

- التقيد بنسبة السيولة التي تفرض على البنوك، فتحتفظ بموجودات سائلة كما يحددها البنك المركزي ، لتلبية متطلبات نسبة السيولة بهدف المحافظة على سلامة المركز المالي للبنك الإسلامي ، وحقوق المودعين والمساهمين .

---

[8] جبر،هشام،إدارة المصارف الإسلامية أصولها العلمية والعملية (نابلس،مجهول،2001)ص 83-84

- التقيد بتعليمات البنك المركزي الخاصة بتنظيم الائتمان(الاستثمار بالنسبة للبنك الإسلامي) وتوجيهه ليخدم متطلبات التنمية الاقتصادية في البلد .

أما الأمور التي لا تستطيع البنك الإسلامية الاستفادة منها في علاقتها مع البنك المركزي فهي :

- لا تستطيع الاستفادة من القروض التي يمنحها البنك المركزي للبنوك ، لأن ذلك يتعارض مع فلسفتها، وأهدافها، ومبادئها.

- لا تستفيد من تسهيلات إعادة الخصم لدى البنك المركزي،لاحتواء هذه التسهيلات على فوائد تتعارض مع سياستها.

- لذا تحتاج البنوك الإسلامية إلى أن يعاملها البنك المركزي بطريقة أخرى تتناسب مع مبادئها، وعليه تطالب البنوك الإسلامية البنك المركزي بضرورة تخفيض نسبة السيولة التي يجب على البنوك الإسلامية الاحتفاظ بها،وعدم التعامل معها بالنسبة لنسبة السيولة أو الاحتياطي النقدي كغيرها من البنوك، ذلك لأن المودعين في البنك الإسلامي يشتركون في المخاطرة، بينما لا يشترك المودعون في البنوك التجارية بالمخاطرة مع البنك ، لذا فالمودعون لدى البنوك الإسلامية ليسوا بحاجة لنفس القدر من الحماية كالمودعين لدى البنوك التجارية .

الخدمات البنكية التي تقدمها البنوك الإسلامية

تختلف البنوك الإسلامية في تقديمها للخدمات البنكية الإسلامية عن بعضها البعض فهناك بنوك تقدم خدمات لا تقدمها بنوك أخرى، كما أن البنوك قد تكوم بتطبيق كل هذه الخدمات أو بعضها حسب قدراتها وإمكانياتها.وفيما يلي الخدمات البنكية التي تقدمها البنوك الإسلامية:

1- قبول الودائع.

2- تحصيل وخصم الأوراق التجارية (الكمبيالة/السندات/الشيكات).

3- الاعتماد المستندي.

4- خطابات الضمان.

5- التحويلات المصرفية.

6- تأجير الصناديق الحديدية.

7- بيع الأسهم والسندات والعملات الأجنبية.

8- تقديم القروض.

9- خدمات التمويل والاستثمار.

10- الخدمات الاجتماعية .

11- الخدمات الاستشارية والعلمية.

وفيما يلي شرح تلك الخدمات:

1-قبول الودائع : [9]

أنواع الودائع :

- الوديعة الادخارية .
- الوديعة تحت الطلب .
- وديعة الاستثمار .
- إيداع الوثائق والمستندات .

2- تحصيل وخصم الأوراق التجارية (الكمبيالة/السندات/الشيكات): [10]

-عمليات تحصيل الشيكات : يستلم عملاء البنك شيكات من زبائنهم مسحوبة على بنوك مختلفة وذلك تسديدا لالتزاماتهم من أثمان مشتريات ومدفوعات أخرى تجاه عملائهم .

- تحصيل الكمبيالات بالنيابة عن العملاء : تقوم البنوك بتقديم خدمة تحصيل الكمبيالات من المدينين

---

[9] مناصرة ،إياد- سليمان،رامي،المصارف الإسلامية في فلسطين(الخليل،حزيران،2006)ص ص24

[10] جبر،محمد- صبري،نضال، البنوك الإسلامية أصولها الإدارية والمحاسبية (نابلس،مجهول،1986)ص17

بها لصالح عملائها ، وذلك بحفظها لدى البنك برسم التحصيل لحين الاستحقاق.

- قبول الكمبيالات : تقوم البنوك بضمان عملائها لتسهيل التزاماتهم وذلك بالتوقيع على الكمبيالة التي يحررها العميل لدائنه ، فتوقيع البنوك على هذه الكمبيالة يعني قبوله لها وضمانه للمدين بتسديدها في وقت استحقاقها مما يكسبها قوة ائتمانية تيسر تداولها وتجعلها وسيلة لتسوية المدفوعات النقدية وسداد الالتزامات.

- التحصيل نيابة عن الغير : يمكن للبنك الإسلامي أن يعمل على تحصيل مستحقات عملائه من الغير كأن يتولى تحصيل فواتير الكهرباء وتحصيل فواتير التيليفون والإيجارات وغير ذلك مقابل أجرة معينة متفق عليها.

3- الاعتماد المستندي: [11]

تقسم عملية فتح الاعتماد المستندي إلى ثلاثة عقود شرعية هي :

- عقد الوكالة .
- عقد الحوالة .
- عقد الضمان .

4- خطابات الضمان: [12]

هو تعهد من البنك بقبول دفع مبلغ معين لدى الطلب إلى المستفيد في ذلك الخطاب نيابة عن طالب الضمان ، عند قيام الطالب بالتزامات معينة من قبل المستفيد .

5- التحويلات البنكية : [13]

- إجراء الحوالات : يمكن تعريف الحوالة البنكية بأنها أمر كتابي يصدره العميل إلى بنكه ليدفع مبلغا معينا من النقود إلى شخص ثان يقيم في بلد أخر .

---

11 مناصرة ،إياد- سليمان،رامي،المصارف الإسلامية في فلسطين(الخليل،حزيران،2006)ص 26

12 مناصرة ،إياد- سليمان،رامي،المصارف الإسلامية في فلسطين(الخليل،حزيران،2006)ص 26

13 جبر،محمد- صبري،نضال، البنوك الإسلامية أصولها الإدارية والمحاسبية (نابلس،مجهول،1986)ص17

6- تأجير الصناديق الحديدية: [14]

يقوم البنك بتأجير خزائن حديدية لمن يرغب من العملاء نظير أجر سنوي زهيد.

7- بيع الأسهم والسندات والعملات الأجنبية: [15]

- بيع وشراء العملات الأجنبية : يقوم البنك الإسلامي ببيع وشراء العملات الأجنبية إما لحسابه الخاص أو لحساب عملاءه وذلك على أساس السعر الحاضر وليس السعر الآجل .

- تحصيل واستلام أرباح الأسهم بالنيابة عن العملاء : يقوم البنك باستلام أرباح أسهم عملائه في الشركات وإيداعها في حساباتهم وذلك بناء على تفويض منهم .

- القيام بتسهيل عمليات الاكتتاب في الأسهم : تلجأ الشركات المصدرة للأسهم للبنك ليقوم نيابة عنها ببيع الأسهم المصدرة لمن يرغب في استثمار أمواله فيها وذلك مقابل أجر يدفع للبنك متفق عليه .

8- تقديم القروض: [16]

تقدم البنوك الإسلامية قروضا حسنة ، أو أن يدخل البنوك كشريك وبنسبة محددة مسبقا مع طالب القرض.

9- خدمات التمويل والاستثمار: [17]

- المرابحة :

لغة:مصدر من الربح ، وهي الزيادة أو النماء أو هي بيع برأس المال ، وربح معلوم.

وهي نوعان :

*مرابحة بسيطة :وهي التي تتم بين طرفين البائع والمشتري حيث يبيع البائع سلعة موجودة لديه للمشتري برأسمالها وربح معلوم.

---

[14] جبر،محمد- صبري،نضال، البنوك الإسلامية أصولها الإدارية والمحاسبية (نابلس،مجهول،1986)ص17

[15] جبر،محمد- صبري،نضال، البنوك الإسلامية أصولها الإدارية والمحاسبية (نابلس،مجهول،1986)ص16

[16] مناصرة ،إياد- سليمان،رامي،المصارف الإسلامية في فلسطين(الخليل،حزيران،2006)ص28

[17] جبر،هشام،إدارة المصارف الإسلامية أصولها العلمية والعملية (نابلس،مجهول،2001)ص 117 ، 150 ، 170 ،178 ، 184 .

*مرابحة مركبة: وهي التي تتكون من ثلاثة أطراف : البائع والمشتري والبنك الوسيط بينهما وهي "قيام البنوك بتنفيذ طلب المتعاقد معه ، على أساس شراء الأول ما يطلبه الثاني بالنقد الذي يدفعه البنك كليا أو جزئيا ، وذلك في مقابل التزام الطالب بشراء ما أمر به ، وحسب الربح المتفق عليه عند الابتداء "

- المضاربة speculation:وهي عملية تتم بين طرفين أحدهما يقدم رأس المال والأخر يقدم الجهد في استثمار هذه الأموال ويتفقا على أسلوب تقسيم الربح بينهما ويتحمل صاحب المال الخسارة ما لم هناك تعد أو تقصير من الطرف المضارب.

- المشاركة Participation:وهي خلط الأموال من أجل استثمارها وتحقيق ربح من عملية الاستثمار واقتسام الربح بين الشركاء أصحاب الأموال.

- المزارعة والاستصناع:

*المزارعة:عبارة عن اتفاق بين اثنين على زراعة الأرض، والاستفادة من إنتاجها، على أن يقدم كل منهما شيئا معينا .

*الاستصناع:من استصنع الشيء دعا إلى صنعه والصنعة عمل الصانع أي حرفته.

ومعنى الاستصناع: عقد مقاولة مع أهل الصنعة على عمل شيء ما. وشرطه أن يكون العمل والمواد من الصانع.فإذا كانت المواد من المستصنع فهو عقد إجارة.

- الإيجار المنتهي بالتمليك: وهو أن يقوم المستأجر باستئجار المنفعة لمدة معينة مع دفع الأقساط الإيجارية وفي نهاية المدة يتملك المستأجر المنفعة بطرق معينة.

10- الخدمات الاجتماعية:

يلعب البنك الإسلامي دورا هاما في التنمية الاجتماعية في البيئة المحلية وعلى المستوى الوطني والإسلامي ككل من خلال أنشطة متعددة منها :

- إدارة صندوق الزكاة .

- إعطاء التبرعات والهبات من إيرادات البنك والتي تعد كصدقات .

- تقديم القروض الحسنة للمستحقين في حالات معينة لأغراض إنتاجية بهدف استثمارها .

- إدارة صناديق خاصة للمشروعات الخيرية والاجتماعية .[18]

11- الخدمات الاستشارية والعلمية : [19]

مثل دراسات الجدوى الاقتصادية والتحليل المالي للعديد من المشروعات الاستثمارية التي تتفق أنشطتها والشريعة الإسلامية .

أوجه الاختلاف بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية [20]

تتشابه البنوك الإسلامية مع البنوك التقليدية، من حيث نظرتها إلى تدوير رأس المال ، واستخدامه في تمويل مختلف النشاطات الاقتصادية: حيث يقوم كلا النوعين من البنوك بدور الوساطة المالية ، أي تجميع المدخرات من وحدات الفائض (المدخرين) وتحويلها إلى وحدات العجز (المستثمرين)، الأمر الذي يسهل انسياب المدخرات والودائع لاستثمارها في مجالات اقتصادية متنوعة .

---

[18] جبر،محمد- صبري،نضال، البنوك الإسلامية أصولها الإدارية والمحاسبية (نابلس،مجهول،1986)ص22

[19] جبر،محمد- صبري،نضال، البنوك الإسلامية أصولها الإدارية والمحاسبية (نابلس،مجهول،1986)ص23

[20] جبر،هشام،إدارة المصارف الإسلامية أصولها العلمية والعملية (نابلس،مجهول،2001)ص84

الجدول رقم (1) [21]

أوجه الشبه والاختلاف بين البنك الإسلامي والتجاري

النشاط	البنك التجاري	البنك الإسلامي
أولا :مصادر الأموال		
1. رأس المال وحق الملكية	نعم	نعم
2. الإيداعات .	نعم وبفائدة ثابتة	نعم ومشاركة بالربح
3.الاقتراض وإصدار السندات بفائدة	نعم	لا
4.إصدار سندات المقارضة	لا	نعم
ثانيا:استخدامات الأموال		
1. منح القروض	نعم	لا
2. منح القروض	نعم المجال الرئيسي	نعم ماعدا ذات الفائدة
2.المشاركة في المشروعات	نعم أحيانا	نعم المجال الرئيسي

[21] جبر،محمد- صبري،نضال، البنوك الإسلامية أصولها الإدارية والمحاسبية (نابلس،مجهول،1986)ص35-36

ثالثا:الخدمات الأخرى		
1- الحسابات الجارية	نعم	نعم
2- الاعتمادات المستندية	نعم	نعم(دفع كامل المبلغ)
3-خطابات الضمان (الكفالات)	نعم	نعم
4-بيع المرابحة للآمر بالشراء	لا	نعم
5-خصم الكمبيالات	نعم	لا
6-تحصيل الشيكات	نعم	نعم
7- دفع وتحصيل الفواتير	نعم	نعم
8-تأجير الخزائن	نعم	نعم
9- اكتتاب الأسهم	نعم	نعم
10- بطاقات الائتمان	نعم	نعم(دون السحب على المكشوف)
11- خدمات أخرى	نعم	نعم(بشرط عدم وجود فائدة)
12-شراء أسهم للزبائن	نعم	نعم
رابعا: تكلفة رأس المال		
1-العائد على الاستثمار الرأسمالي	نعم(حملة الأسهم)	نعم(حملة الأسهم)
2-فوائد القروض	نعم(الدائنون)	لا
3- فوائد للإيداعات	نعم(المودعون)	لا
4- العائد لأصحاب الإيداعات	لا	نعم

هيكل ميزانية البنك الإسلامي[22]

الأصول :

1- نقد وأرصدة لدى البنك المركزي .

2- أرصدة لدى البنوك .

3- عقود تمويل إسلامية .

4- سندات في أوراق مال .

5- استثمارات أخرى .

ويمكن أن تكون هذه العقود :

6- مضاربة .

7- مرابحة ، ومشاركة ، وسلم .

الخصوم :

1- رأس المال .

2- احتياطي قانوني .

3- احتياطي عام .

4- أرباح .

الدخل :

1- أرباح من عقود إسلامية .

2- أرباح من أسهم وإيرادات .

3- أرباح استثمارات في شركات .

4- أرباح القطع الأجنبي.

---

[22] الردادي،،محمد، إدارة البنوك الإسلامية بعد عولمةأسواق رأس المال(مجهول،مجهول، 2005)ص78

البنوك الإسلامية في فلسطين[23]

تعمل في فلسطين أربعة بنوك إسلامية هي: البنك الإسلامي العربي، والبنك الإسلامي الفلسطيني، وبنك الأقصى الإسلامي، وبنك القاهرة عمان فرع المعاملات الإسلامية، ومن المتوقع أن تقوم هذه البنوك باستقطاب ودائع المسلمين وبتوجيه النشاط البنكي وفق الشريعة الإسلامية. وقد بلغ مجموع الموجودات للبنوك الإسلامية في أواخر عام 2002 حوالي 280.6 مليون دولار أي ما نسبته 6.6% من إجمالي موجودات البنوك العاملة في فلسطين، وقد بلغت ودائع هذه البنوك 182.6 مليون دولار تم إقراض حوالي 53 مليون دولار منها. وبذلك تكون نسبة تشغيل الأموال وفق الشريعة الإسلامية منخفضة كمثيلاتها في البنوك التجارية ولا تتجاوز 29%.

وتسعى حالياً سلطة النقد إلى إنشاء مؤسسة بنكية إسلامية واحدة تتمتع بمركز مالي قوي وتتيح تجميع الخبرات المتخصصة في هذا النوع من المعاملات البنكية بدلاً من أن تبقى مبعثرة في أربع مؤسسات.

أما بالنسبة لفلسطين، فقد بدأت فكرة المؤسسات المالية الإسلامية مع بداية شركة بيت المال الفلسطيني في عام 1994، ثم تلاها إنشاء عدة بنوك ومؤسسات مالية إسلامية، كان آخرها بنك الأقصى الإسلامي، الذي باشر أعماله المصرفية الكاملة في الربع الأخير من عام 1998. لكن البنوك الإسلامية بدأت أعمالها في فلسطين بعد تأسيس سلطة النقد الفلسطينية عام 1995 وبعد أن سمحت اتفاقية باريس الاقتصادية الموقعة عام 1993 لسلطة النقد بإعطاء تراخيص لإنشاء بنوك جديدة. ويبين الجدول التالي تطور إنشاء هذه البنوك وعدد فروعها.

---

[23] www.sis.gov

الجدول رقم (2) تطور إنشاء البنوك الإسلامية في فلسطين وعدد فروعها

اسم البنك	سنة التأسيس	عدد الفروع
1. البنك الإسلامي العربي	1995	6
2. بنك القاهرة/عمان-فرع المعاملات الإسلامية	1995	3
3. البنك الإسلامي الفلسطيني	1995	2
4. بنك الأقصى الإسلامي	1998	1
المجموع		12

المصدر: سلطة النقد الفلسطينية-النشرة الإحصائية عدد 29 كانون أول 2000 ص3

ملاحظة : تم شراء فروع المعاملات الإسلامية لبنك القاهرة عمان في كل من غزة والخليل ونابلس من قبل البنك الإسلامي الفلسطيني عام 2005م.وتم إغلاق هذا الفرع في بنك القاهرة عمان.

بالإضافة إلى هذه البنوك يوجد شركة استثمارية تقوم على أساس الاستثمار حسب الشريعة الإسلامية هي شركة بيت المال الفلسطيني التي تأسست كشركة مساهمة عامة عام 1994 برأس مال قدره 10 مليون دينار أردني. هذا وقد أخذت بعض هذه البنوك تراخيص لفتح فروع أخرى في المناطق التي ليس لها تواجد فيها.

وتقوم البنوك الإسلامية في فلسطين، مثلها مثل البنوك التجارية، باستثمار المبالغ المتبقية لديها في خارج فلسطين على شكل استثمارات (إيداعات) لدى البنوك الإسلامية الأخرى.

الصعوبات التي تواجه البنوك الإسلامية في فلسطين [24]

تواجه البنوك الإسلامية في فلسطين عدة معوقات ومشاكل أهمها ما يلي:

1- ضعف القضاء وآلية التنفيذ

وتعتبر هذه الصعوبة عامة على جميع البنوك وليس على البنوك الإسلامية فقط. فمن الملاحظ بأن القضاء اليوم في غياب، وحتى إذا ما صدرت عن الجهاز القضائي أية أحكام فإنها لا تنفذ.

2- الأوضاع السياسية الحالية

تلعب الأوضاع السياسية المضطربة دوراً مزاجياً بقيام المؤسسة المالية الإسلامية بدورها الفعال في حالة التزام المؤسسة بتنفيذ أحكام الشريعة الإسلامية في معاملاتها، وابتعادها عن الفساد والشبهات ودعمها للمشاريع التي توفر فرص عمل ودعم الاقتصاد الوطني. فإننا نجد العقوبات والصعوبات توضع أمام هذه المؤسسة كما حدث لبنك الأقصى الإسلامي حيث تم تأخير افتتاحه، ومنعت عنه المقاصة ومنع رئيس وبعض أعضاء مجلس إدارته من الدخول إلى الأراضي الفلسطينية. ومع كل ذلك استطاع البنك أن يحقق إنجازات وقام بتمويلات وفرت العديد من فرص العمل، ووقف بجانب المواطن في أصعب الظروف الاقتصادية.

3- الأنظمة والقوانين المصرفية

حيث لا يوجد حالياً نظام خاص بالبنوك الإسلامية، وتقوم سلطة النقد في الوقت الحاضر بإعداد تعليمات ونظام المؤسسات المصرفية والذي يتعرض جزء منه لنشاطات البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية.

4- هيئة الرقابة الشرعية والتدقيق الداخلي

---

[24] www.cpsd.ps

لقد اتخذت سلطة النقد الفلسطينية خطوة ايجابية بفرض تدقيق داخلي شرعي على البنوك الإسلامية، بالإضافة إلى وجود هيئة رقابة شرعية مكونة من فقهاء وعلماء بالشريعة الإسلامية. إلا أن هذا لا يأخذ جدياً من قبل بضع المؤسسات المالية الإسلامية، حيث نجد أو نسمع عن بعض المعاملات التي تنفذ من قبل بعض المؤسسات بعد موافقة هيئة رقابتها الشرعية، مع أنها قد تكون غير شرعية أو مشكوك في صحتها، مما يضع المواطن في حيرة عندما يرى معاملة يوافق عليها من مؤسسة مالية إسلامية معينة وترفض من مؤسسة أخرى.

إن لدور البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية دوراً بناءاً ومهماً في بناء الاقتصاد الفلسطيني وخدمة المجتمع، وخصوصاً في هذه الظروف. ويجب على هذه المؤسسات أن تخرج من قوقعتها وأن تعمل من أجل المصلحة العامة وخدمة الاقتصاد. كما أن للسلطة الفلسطينية دوراً هاماً أيضاً بإقرار الآمن وتوفير الحماية والضمان الأمني لهذه المؤسسات وإصدار القوانين لتشجيع الاستثمار وحماية المستثمر.

وكذلك فإن لسلطة النقد الفلسطينية دوراً أساسياً في تصحيح مسيرة البنوك وآلية عملها، إذ أن مراقبة وتدقيق أعمال البنوك يساعد في المحافظة على أهم قطاع موجود في فلسطين وهو القطاع المصرفي.

الفصل الثالث

منهجية البحث

الفصل الثالث

منهجية البحث

محتويات الفصل:

- منهجية البحث
- مجتمع الدراسة
- البنوك التي سيتم إجراء الدراسة عليها.
- اختيار عينة الدراسة.
- أدوات البحث
- مكونات الاستبانة

الفصل الثالث

منهجية البحث

يشمل هذا الفصل على وصف لمنهجية الدراسة التي اتبعها الباحث في دراسة مشكلة البحث الموضحة في الفصل الأول .

- منهجية البحث:

اعتمد الباحث على الأسلوب الو صفي التحليلي والأسلوب التاريخي الوثائقي (الكتب والمراجع) لدراسة درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل. يستخدم هذا الأسلوب لوصف الظاهر وجمع المعلومات والبيانات، وقد استخدم هذا الأسلوب في دراسة درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل، ويهتم بوصفه وصفا دقيقا ثم بالتالي الوصول لنتائج تساهم في فهم هذا الواقع وزيادة الرضا من أجل التوصل إلى نتائج واقعية وعلى هذا الأساس قام الباحث بتجميع البيانات اللازمة للدراسة عن طريق الاستبانة بصفتها أكثر الوسائل سهولة في جمع البيانات.

- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من زبائن البنوك الإسلامية في محافظة الخليل من عمال وطلاب وموظفين وتجار.

البنوك التي سيتم إجراء الدراسة عليها:

1- البنك الإسلامي العربي[25]

سجل البنك الإسلامي العربي في سنته العاشرة تقدماً وازدهاراً ونتائج أعمال وانجازات لعام 2005، وقد استطاع هذا البنك وبفضل من الله سبحانه وتعالى تحقيق العديد من الإنجازات محافظاً على المرتبة الأولى بين البنوك الإسلامية في فلسطين ومتجاوزاً الصعاب التي فرضتها الظروف الاقتصادية

---

[25] www.alhayat-j.com

والسياسية والمحلية والإقليمية والعالمية.

ففي عام 2005 تنامت الميزانية إلى 187 مليون دولار بنسبة ارتفاع 29% عن 2004 وإذا أضيفت إليها البنود خارج الميزانية فإنها تصبح 239 مليون دولار، أما الودائع فقد بلغت 129 مليون دولار مقارنة مع 111 مليون دولار في العام 2004 وكذلك فإن ذمم البيوع والتمويل والتمويلات الحكومية تزايدت بنسبة 31% لتصل إل 91 مليون دولار، وتمكن مجلس الإدارة من استكمال رأس البنك البالغ 21 مليون دولار ما أدى إلى ارتفاع حقوق المساهمين إلى حوالي 24.45 مليون دولار، وكان صافي ربح العام 2005 /3.60 مليون دولار مقارنة مع.671 مليون دولار. وقد شكلت الأرباح التشغيلية الناتجة عن العمليات المصرفية ما يعادل 90 %من إيرادات البنك الإجمالية .وتعتبر المحفظة التمويلية للبنك من أمتن المحافظ في القطاع المصرفي في فلسطين بالإضافة إلى ما شهده من تنوع في الخدمات البنكية وتثبيت للمنظور الإسلامي البنكي وتطبيق للنظام البنكي الجديد،.ويسعى البنك الإسلامي العربي إلى تحقيق أهدافه في العام 2006 والمتمثلة في تنمية معدلات النمو ورفع معدلات العوائد، وهذا يتطلب تطوير المنتجات القائمة وتطوير منتجات جديدة، كذلك يسعى البنك إلى افتتاح فروع جديدة محلية وإلى التوسع الإقليمي ويستعد لما يتطلب ذلك من استكمال تدريب الموظفين وإعادة هيكلية العمليات وتطبيق خدمة الصراف الآلي.

2- البنك الإسلامي الفلسطيني[26]

تأسس البنك الإسلامي الفلسطيني بتاريخ 25 نوفمبر 1995م في مدينة غزة، وهو مؤسسة مصرفية إسلامية فلسطينية يعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية الغراء. لقد أحرز البنك تقدماً واسعاً في جميع المجالات المصرفية واتبع أحدث النظم والأساليب المطبقة بأحدث البنوك عالميا.

---

[26] www.islamicbank.ps

عمل البنك خلال السنوات السابقة من خلال فرعيه في كل من غزة والخليل وشهد عام 2005 خطة استراتيجية للتفرع والوصول إلى جميع محافظات الوطن، حيث تم شراء فروع المعاملات الاسلامية لبنك القاهرة عمان في كل من غزة والخليل ونابلس وبالتالي أصبح للبنك خمسة فروع.

وخلال شهر سبتمبر (أيلول) تم افتتاح فرعين أحدهما في مدينة بيت لحم والآخر في مدينة خانيونس، وتم الحصول على موافقة مبدئية لفتح فروع في كل من مدينة رام الله وجباليا والنصيرات ورفح ودير البلح ورأس الجورة في مدينة الخليل.

- **اختيار عينة الدراسة:**

تم استخدام أسلوب العينة المنتظمة لتمثيل المجتمع الأصلي للدراسة.

العينة المنتظمة : والتي تتمثل في الزبائن الذين تم أخذ آرائهم في محافظة الخليل وهم العمال والطلاب والموظفين والتجار.

حيث تم اختيار عدد من الزبائن من كل بنك من البنوك الإسلامية في محافظة الخليل وهي :

- البنك الإسلامي الفلسطيني فرع رأس الجورة.
- البنك الإسلامي الفلسطيني فرع شارع وادي التفاح.
- البنك الإسلامي العربي.

- **أدوات البحث:**

الاستبانة:

وهو الأسلوب الرئيسي في هذه الدراسة حيث قام الباحث بتصميم استبانة تتعلق في مشكلة البحث للحصول على أرقام وإحصائيات تتعلق في هذا الموضوع.

لقد تم توزيع الاستبانات على البنوك الإسلامية كما يلي:

- البنك الإسلامي الفلسطيني فرع رأس الجورة.

الاستبانات الموزعة:20

الاستبانات المسترجعة:12

- البنك الإسلامي الفلسطيني فرع شارع وادي التفاح.

الاستبانات الموزعة:25

الاستبانات المسترجعة:21

- البنك الإسلامي العربي.

الاستبانات الموزعة:25

الاستبانات المسترجعة:22

أي أنه تم توزيع 70 استبانة استرجع منها 55 استبانة.

- لقد قام مدير البنك الإسلامي الفلسطيني-فرع وادي التفاح- ومدير البنك الإسلامي العربي بتكليف موظفي البنك بتوزيع الاستبيانات على الزبائن المهمين والرسمين بناء على طلبهم الشخصي وهدفهم من ذلك كما قالوا أنهم يريدون إعطاء معلومات حقيقية وواقعية من خلال الزبائن الرسميين والمهمين. أما في البنك الإسلامي الفلسطيني – فرع رأس الجورة – فقد تم توزيع خمس استبيانات من قبل السكرتيرة وسبعة عشر استبيانا من قبل الباحث.

وتم استخدام أسلوبين من الأسئلة وهي:

1- الأسئلة المغلقة: وهي الأسئلة التي يطلب فيها من الزبون وضع إشارة (x) في المكان المناسب.

2- الأسئلة المفتوحة: وهي التي يترك للزبون فيها حرية التعبير عن آرائه بالتفصيل.

مكونات الاستبانة:

تتكون الاستبانة من الأقسام الرئيسية التالية:

المجموعة الأولى: اشتملت على أسئلة تتعلق بخصائص العينة من حيث الجنس، والفئة العمرية، وفترة التعامل مع البنك، والمهنة.

المجموعة الثانية واشتملت على الأسئلة التالية:

1- يقدم البنك الإسلامي خدمات تضاهي خدمات البنوك الأخرى.

2- لدي المعرفة التامة بالخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية.

3- تعامل البنك الإسلامي مع الزبائن بعدالة ومساواة.

4- أشعر بالرضا عن الخدمات التي أحصل عليها.

5- يقوم البنك الإسلامي بأخذ آراء الزبائن حول الخدمات التي يقدمها ويأخذها بعين الاعتبار.

6- أشعر بالراحة أثناء انتظاري لتلقي الخدمة.

7- يتعامل موظفو البنك الإسلامي بشكل لطيف مع الزبائن.

8- يقدم البنك الإسلامي الخدمات لزبائنه بشكل سريع.

9- يعالج البنك الإسلامي المشاكل التي تواجه الزبائن بشكل سليم ومرضي.

10- يلبي البنك الإسلامي احتياجات زبائنه من الخدمات المصرفية المحلية.

11- يلبي البنك الإسلامي احتياجات زبائنه من الخدمات المصرفية الدولية.

12- يلبي البنك الإسلامي احتياجات زبائنه من الخدمات المصرفية الإقليمية.

13- يطور البنك الإسلامي خدماته باستمرار لمواكبة التغيرات البيئية وتلبية احتياجات زبائنه المتغيرة.

14- أرغب أن يوفر البنك الإسلامي خدمة الصراف الآلي.

15- إن أوقات دوام البنك الإسلامي مناسبة للزبائن.

وسؤال للحصول على اقتراحات الزبائن لتحسين خدمات البنوك الإسلامية.

الفصل الرابع

عرض وتحليل الاستبانة

الفصل الرابع

عرض وتحليل الاستبانة

- تفريغ وتحليل النتائج

الفصل الرابع

عرض وتحليل الاستبانة

تفريغ تحليل النتائج:

في هذا الفصل قام الباحث بتفريغ الاستبانة وتحليلها والوصول إلى نتائج حول درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل، وقد استخدمت في عملية التفريغ برنامج *spss*، وقمت بتوزيع70 استبانة استرجع منها 55 استبانة في محافظة الخليل وحصلت علـــى جميعهـــا ، وقد استخدمت الأساليب التالية في عرض النتائج:

- الجداول التوضيحية.
- الرسوم البيانية.

تحليل النتائج:

-معلومات عامة واشتملت على:

الجنس، الفئة العمرية، فترة التعامل، المهنة.

وصف العينة

جدول رقم(3)

خصائص العينة من حيث الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	47	%85.5
أنثى	7	%12.7
القيم الناقصة	1	%1.8
المجموع	55	%100

الجدول السابق يبين أن (85.5%) من أفراد العينة ذكور،و(12.7%) إناث،قيم ناقصة (1.8%)وهذه النسبة حصلت عليها من أعمار مختلفة والتي توضح في الجدول رقم (4).

جدول رقم(4)

خصائص العينة من حيث الفئة العمرية

الفئة العمرية	ذكور	النسبة	إناث	النسبة
18-30	14	%29.7	5	%62.5
31-40	23	%48.9	1	%12.5
40 فما فوق	10	%21.4	2	%25
المجموع	47	%100	8	%100

يتبين من الجدول رقم(4) أن الذكور من (*18-30*), (*31-40*)كانوا يمثلون نسبة عالية من العينة وذلك لان الطبقة العاملة في المجتمع الفلسطيني تتركز معظمها حول هذه الأعمار،فهم الفئة العمرية الأكثر تعدادا وعددا،أما بالنسبة للفئة العمرية الأكبر من *40* بالنسبة للذكور رفهي قليلة بالنسبة للفئات السابقة وذلك لان في هذه الفئة تكثر المصاريف عليهم وبالتالي لم يتبقى لديهم ما يودع بالبنوك، أما بالنسبة للفئة العمرية *18-30* للإناث عالية مقارنة مع الفئات الأخرى وذلك لان الفئات الأخرى يصبح اعتمادها على أزواجهن.

جدول رقم(5)

خصائص العينة من حيث فترة التعامل مع البنك

فترة التعامل	ذكور	النسبة	إناث	النسبة
أقل من سنة	13	%27.6	2	%25
1-5 سنوات	11	%23.4	3	%37.5
5سنوات فما فوق	21	%44.7	3	%37.5
القيم الناقصة	2	%4.3	-	-
المجموع	2	%37.5	8	%100

يتبين أن أعلى نسبة شملتها الإستبانة في فترة التعامل لكلا الطرفين من الذكور والإناث هي الفترة 5 سنوات فما فوق.

جدول رقم(6)

خصائص العينة من حيث المهنة

المهنة	ذكور	النسبة	إناث	النسبة
عامل	3	%6.4	0	%0
طالب	3	%6.4	2	%25
موظف	20	%42.5	5	%62.5
تاجر	21	%44.7	1	%12.5
المجموع	47	%100	8	%100

يتبين أن أعلى نسبة شملتهم الإستبانة في المهنة لكلا الطرفين من الذكور والإناث هم الموظفين والتجار كونهم أصحاب القرار الشرائي والخدماتي حيث بلغت النسبة لذكور من موظفين 42.5% ومن

الإناث 62.5%،وبلغت نسبة التجار من الذكور44.7% مقابل 12.5% للإناث،أما عينة الطلاب فكانت أقل من عينة الموظفين والتجار فبلغت 6.4% للذكور مقابل 25% للإناث.

جدول رقم (7)

خصائص العينة من حيث أنواع الخدمات

النسبة	العدد	النسبة	القيم الناقصة
ودائع	43	%78.2	%21.8
حسابات توفير أواستثمار	9	%16.4	%83.6
تمويل	14	%25.5	%74.5
اعتمادات أ وكفالات أو كمبيالات	4	%7.3	%92.7
غير ذلك	%0	%0	%0

يتبين من الجدول السابق أن نسبة الزبائن الذين كانت لديهم حسابات ودائع قد بلغ78.2%، ونسبة الزبائن الذين كانت لديهم حسابات توفير أو حسابات استثمار قد بلغ 16.4%، وعدد الزبائن الذين كانت لديهم حسابات تمويل(مرابحة، مضاربة، مشاركة) قد بلغ 25.5%، أما عدد الزبائن الذين كانت لديهم حسابات اعتمادات أو كفالات أو تحصيل كمبيالات قد بلغ 7.3%، في حين قد بلغت نسبة غير ذلك صفر بالمئة،علما بأنه في هذا السؤال ترك للزبائن حرية اختيار أكثر من إجابة السبب في كون مجموع النسب الكلية لهذا السؤال أكثر من مئة بالمئة.

أسئلة الدراسة:

***سؤال الدراسة:**

ما مستوى درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل ؟

للإجابة عن سؤال الدراسة استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل في فقرات الدراسة مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم 5.

جدول رقم (8)

مستوى درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل.

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مستوى درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل.	55	3.07	.40

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل.

وتشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن تأثير درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك لإسلامية في محافظة الخليل كانت عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (3.07)،مع انحراف معياري (.40).

تحليل فرضيات الدراسة:

<u>الفرضية الأولى</u>

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية الأولى استخدم اختبار ت (T test) للفروق رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (9).

جدول رقم (9)

نتائج اختبار ت (T test) للفروق في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
ذكر	47	3.07	.42	52	-.244	.8
أنثى	7	3.11	.35			

يتضح من الجدول رقم (9) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند **المستوىα= 0.05 في** درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.وقد كانت الفروق لصالح الإناث اللواتي كانت درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل هي الأعلى، بمتوسط حسابي (3.11) مقابل (3.07) لدى الذكور.

وهذا يؤكد قبول الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية.

للتحقق من صحة الفرضية الثانية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي(One Way Analysis of Variance) للفروق في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (10).

جدول رقم (10)

نتائج اختبار التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
بين المجموعات	2	.793	.396	2.495	.09
داخل المجموعات	52	8.264	.159		
المجموع	54	9.057	-		

يتضح من الجدول رقم (10) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية. فقد كانت درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية متقاربة كما هو واضح في الجدول رقم (11) .

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
18-30	19	3.02	.37
31-40	24	3.00	.40
أكبر من 40	12	3.30	.41

الفرضية الثالثة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير فترة التعامل مع البنك.

للتحقق من صحة الفرضية الثانية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي(One Way Analysis of Variance) للفروق في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير فترة التعامل مع البنك، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (12).

جدول رقم (12)

نتائج اختبار التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير فترة التعامل مع البنك

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
بين المجموعات	2	.004	.002	.010	.99
داخل المجموعات	50	9.029	.181		
المجموع	52	9.033	-		

يتضح من الجدول رقم (12) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير فترة التعامل مع البنك. فقد كانت درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير فترة التعامل مع البنك متقاربة كما هو واضح في الجدول رقم (13) .

جدول رقم (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير فترة التعامل مع البنك

فترة التعامل مع البنك	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من سنة	15	3.06	.42
من 1-5	16	3.08	.44
أكبر من 5 سنوات	22	3.08	.41

الفرضية الرابعة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المهنة.

للتحقق من صحة الفرضية الثانية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي(One Way Analysis of Variance) للفروق في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المهنة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (14).

جدول رقم (14)

نتائج اختبار التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المهنة

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
بين المجموعات	3	.519	.173	1.034	.38
داخل المجموعات	51	8.538	.167		
المجموع	54	9.057			

يتضح من الجدول رقم (14) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوىα= 0.05 في درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المهنة. فقد كانت درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المهنة متقاربة كما هو واضح في الجدول رقم (15) .

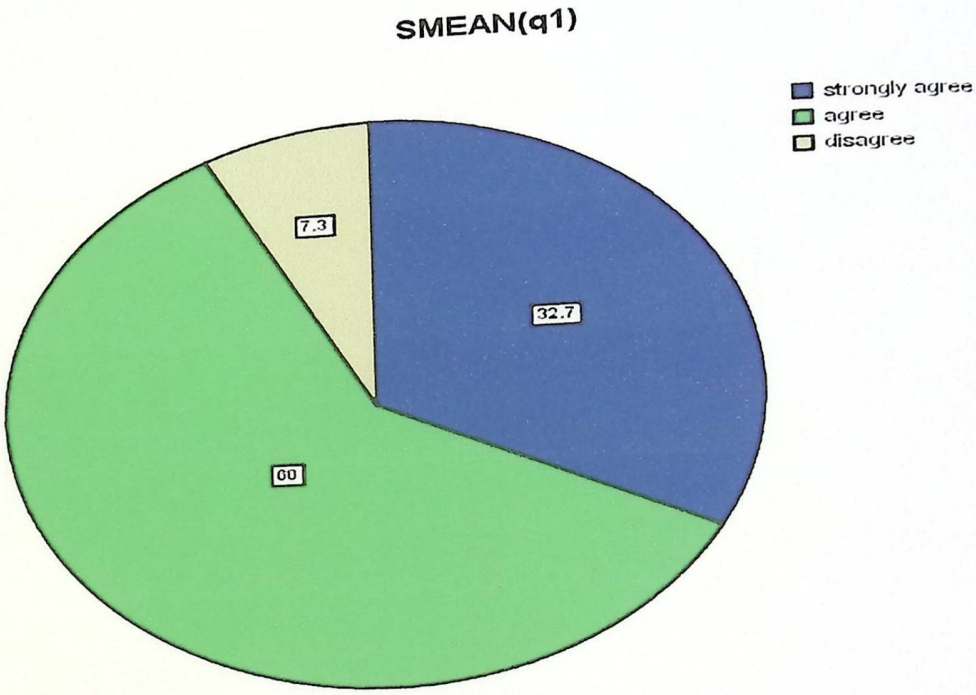
جدول رقم (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المهنة

المهنة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عامل	3	3.17	.42
طالب	5	3.26	.4
موظف	24	2.97	.38
تاجر	23	3.13	.42
عير ذلك	-	-	-

=السؤال الأول: يقدم البنك الإسلامي خدمات تضاهي خدمات البنوك الأخرى.

شكل رقم (1)

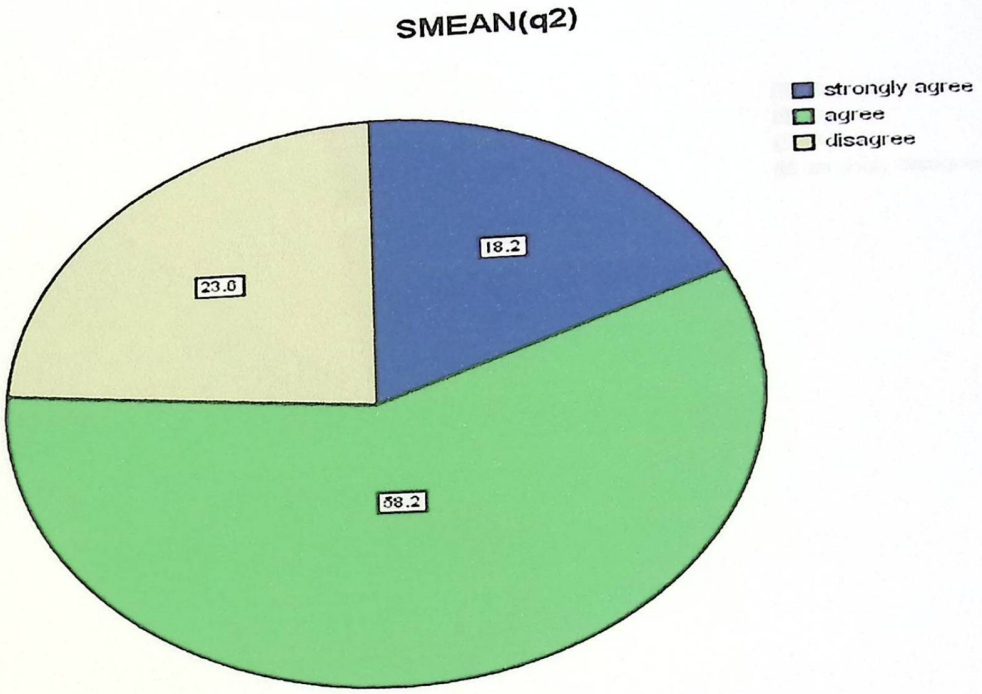


يبين الشكل رقم(1) أن 60% من العينة قد أجمعت على رأي موافق على أن البنوك الإسلامية تقدم خدمات تضاهي خدمات البنوك الأخرى وهي نسبة مرتفعة مقارنة مع حجم العينة الكلي، ويعود ذلك إلى تحسن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية

وهذا مؤشر واضح على رضا الزبائن، بينما كان الإجماع على رأي موافق بشدة 32.7% من العينة وهذا مؤشر قوي يدلل على وجود الرضا بنسبة عالية لدى الزبائن، بينما أجمع على رأي غير موافق 7.3% وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة مع النسب السابقة مما يدل على السمعة الطيبة للبنوك الإسلامية مقارنة مع البنوك الأخرى، ، وما نسبته صفر قد أجمع على رأي غير موافق بشدة.

= السؤال الثاني :لدي المعرفة التامة بالخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية.

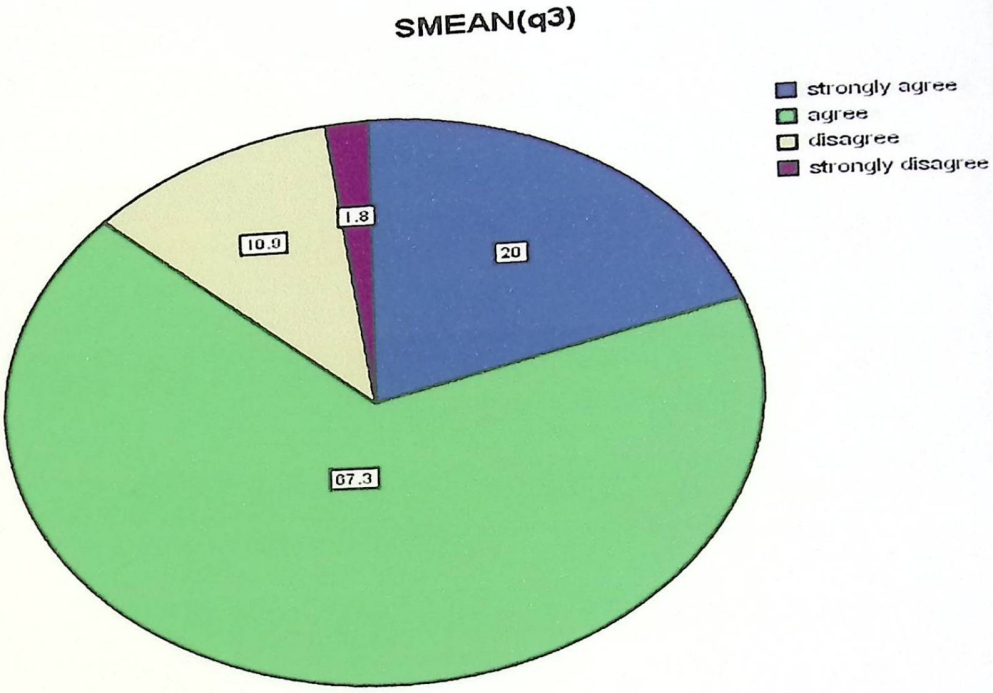
شكل رقم (2)



يبين الشكل رقم(2) أن 18.2% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة على أن الزبائن لـديهم المعرفة التامة بالخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية ويبين الشكل أيضا أن 58.2% من العينة قـد أجمعت على رأي موافق وهي نسبة جيدة نسبيا تدل على أن البنوك الإسلامية تتبع سياسة جيدة في تعريف المجتمع المحلي بالخدمات التي تقدمها، بينما كانت نسبة ما أجمع على رأي غيـر موافـق 23.6% بأن ليس لديهم المعرفة التامة بالخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية وهي نسبة ضـئيلة ، وما نسبته صفر قد أجمع على رأي غير موافق بشدة، وهذا يعني أن على البنـوك الإسـلامية أن تعمل بشكل أفضل على تعريف الناس بخدماتها من خلال الدعايات والإعلانات وغير ذلك.

=السؤال الثالث :يتعامل البنك الإسلامي مع الزبائن بعدالة ومساواة.

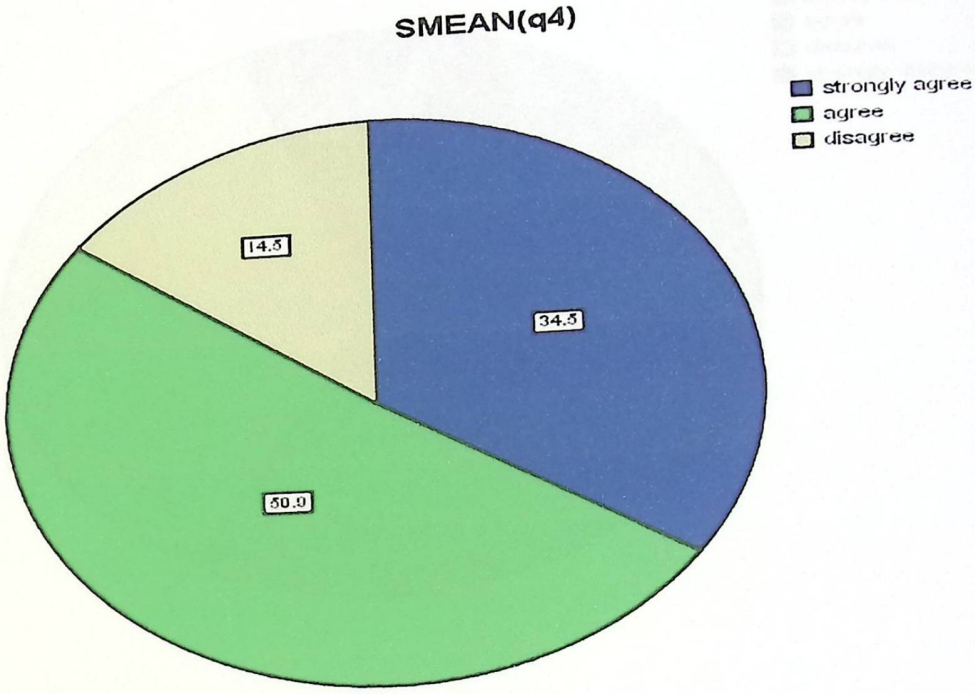
شكل رقم (3)



يبين الشكل رقم(3) أن 67.3% من العينة قد أجمعت على رأي موافق على أن البنوك الإسلامية تعامل زبائنها بعدالة ومساواة،و 20% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة وهذا يؤكد على أن البنوك الإسلامية تعامل زبائنها بعدالة ومساواة، بينما كانت نسبة ما أجمع على رأي غير موافق 10.9% وهي نسبة ضئيلة جدا، وما نسبته 1.8% من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق بشدة، ربما يكون السبب هو سوء تفاهم أو فهم خاطئ من قبل الزبائن.

=السؤال الرابع :أشعر بالرضا عن الخدمات التي أحصل عليها.

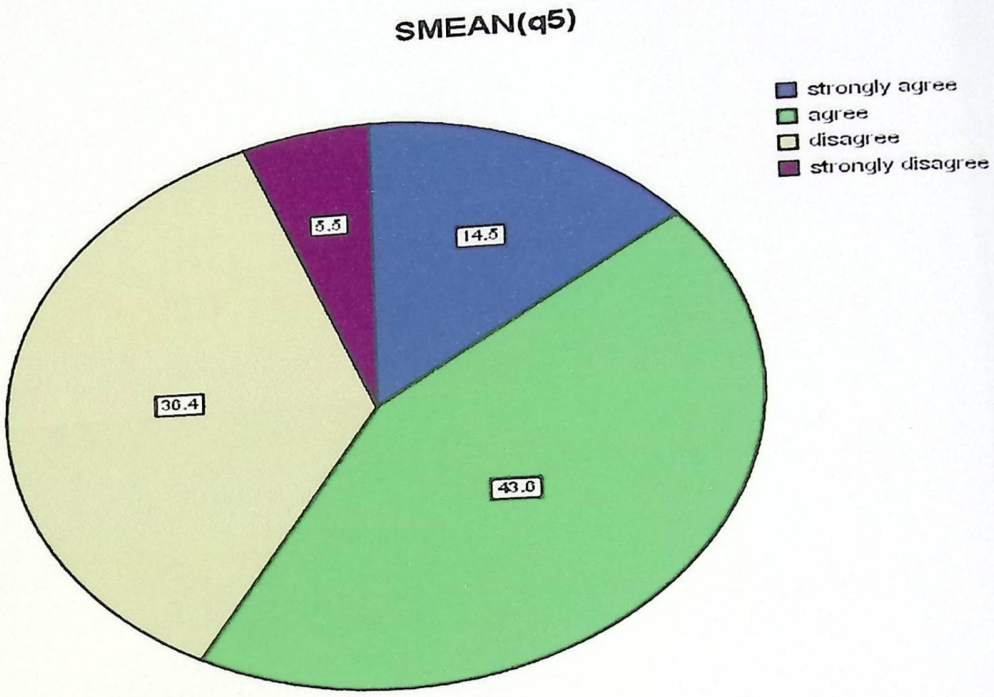
شكل رقم (4)



يبين الشكل رقم(4) أن 34.5% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة على أن هذه الفئة تشعر بالرضا عن الخدمات التي تحصل عليها وما نسبته 50.9% قد أجمعت على رأي موافق وهاتين النسبتين السابقتين هما نسب عالية جدا تؤكد على شعور الزبائن بالرضا، بينما كان ما أجمع على رأي غير موافق بشدة صفر وهذا أيضا يزيد التأكيد على وجود الرضا، بينما كان ما نسبته 14.5% من العينة قد أجمع على رأي غير موافق وهي نسبة قليلة جدا مقارنة مع النسب السابقة، ربما يكون السبب بعض التقصير من قبل بعض الموظفين وعدم قدرته على معالجة الموقف بشكل سليم ومرضي أو ربما يكون السبب سوء فهم من قبل الزبائن.

= السؤال الخامس :يقوم البنك الإسلامي بأخذ آراء الزبائن حول الخدمات التي يقدمها ويأخذها بعين الاعتبار.

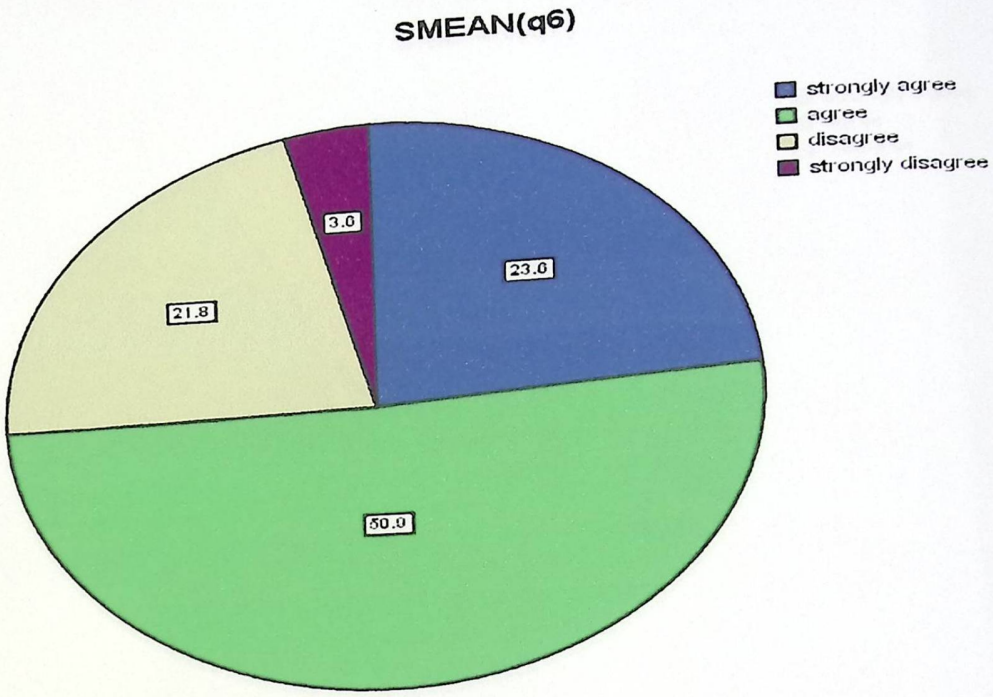
شكل رقم (5)



يبين الشكل رقم(5) أن 14.5% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة على أن البنوك الإسلامية تقوم بأخذ آراء الزبائن حول الخدمات التي تقدمها وتأخذها بعين الاعتبار، بينما أجمع على رأي موافق 43.6% من العينة حيث يجب أن تكون أعلى من ذلك بينما أجمع على رأي غير موافق ما نسبته 36.4% من العينة ، وكانت 5.5%من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق بشدة،أي أن البنوك الإسلامية تقوم بأخذ آراء الزبائن وأخذها بعين الاعتبار بشكل مقبول وأن عليها بذل المزيد من الجهد في أخذ آراء الزبائن وأخذها بعين الاعتبار.

=السؤال السادس: أشعر بالراحة أثناء انتظاري لتلقي الخدمة.

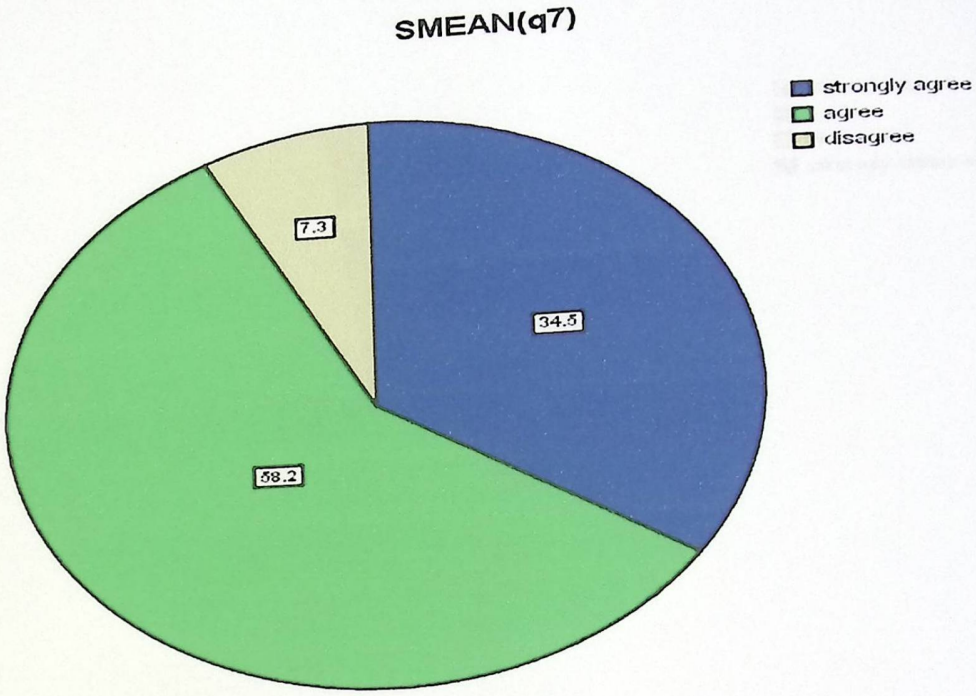
شكل رقم (6)



يبين الشكل رقم (6) أن 23.6% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة، بينما أجمع على رأي موافق 50.9% من العينة على أن هاتين الفئتين يشعرون بالراحة أثناء انتظارهم لتلقي الخدمة وهما نسبة جيدة تدل على توفير البنوك الإسلامية الراحة لزبائنها بشكل جيد، وما نسبته 21.8% من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق، و3.6% من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق بشدة وهذا يعني أن على البنوك الإسلامية توفير وسائل أفضل لتعمل على رفع مستوى الراحة لدى زبائنها.

=السؤال السابع: يتعامل موظفو البنك الإسلامي بشكل لطيف مع الزبائن.

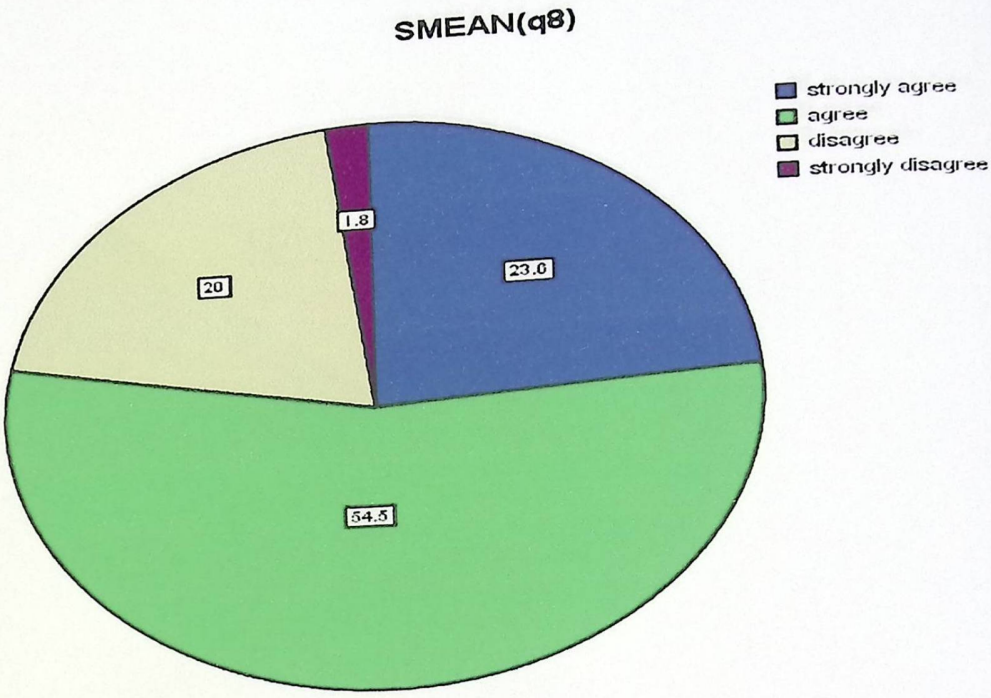
شكل رقم (7)



يبين الشكل رقم (7) أن 34.7% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة، بينما أجمع على رأي موافق 58.2% من العينة على أن موظفو البنوك الإسلامية يتعاملوا بشكل لطيف مع الزبائن، وأن 7.3% من العينة كانت غير موافق، وصفر على رأي غير موافق بشدة، وهذا مؤشر إيجابي على مدى لطافة موظفو البنوك الإسلامية في التعامل مع الزبائن.

=السؤال الثامن :يقدم البنك الإسلامي الخدمات لزبائنه بشكل سريع.

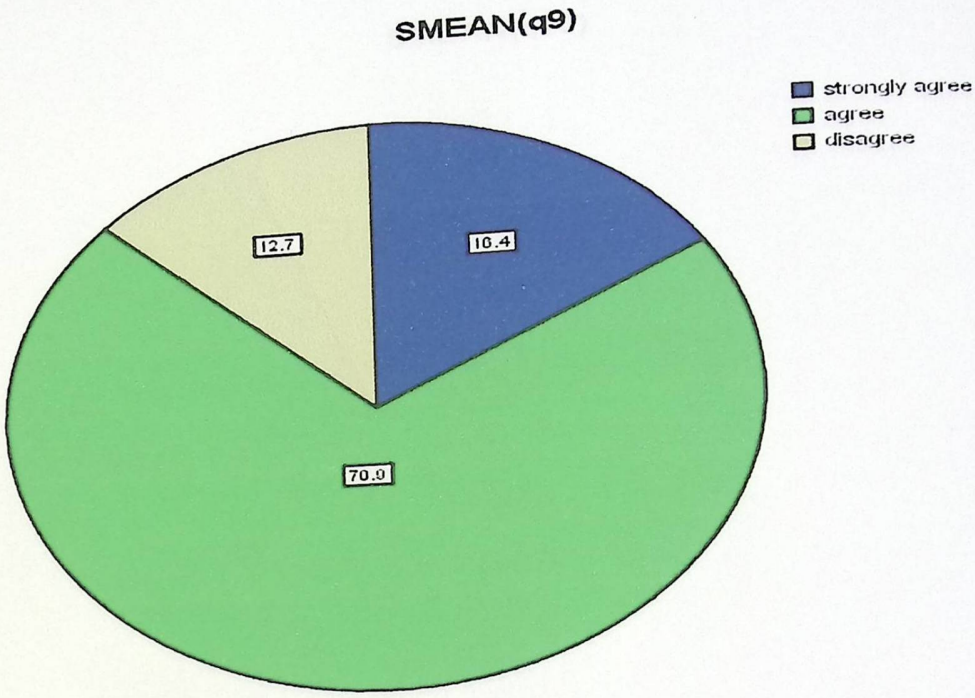
شكل رقم (8)



يبين الشكل رقم (8) أن 23.6% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة، بينما أجمع على رأي موافق 54.6% من العينة على أن البنوك الإسلامية تقدم الخدمات لزبائنها بشكل سريع وهي سرعة جيدة وما نسبته 20% من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق، و1.8%من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق بشدة، ويمكن للبنوك الإسلامية أن تقدم الخدمات لزبائنها بسرعة ممتازة من خلال زيادة عدد الصناديق.

=السؤال التاسع :يعالج البنك الإسلامي المشاكل التي تواجه الزبائن بشكل سليم ومرضي

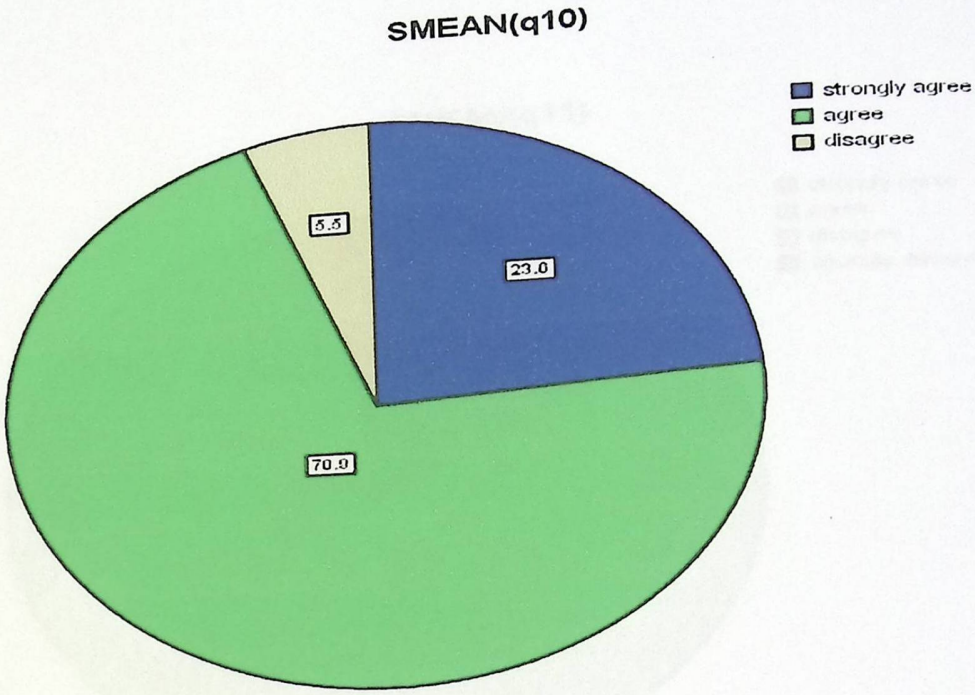
شكل رقم (9)



يبين الشكل رقم (9) أن 16.4% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة، بينما أجمع على رأي موافق 70.9% من العينة على أن البنوك الإسلامية تعالج المشاكل التي تواجه الزبائن بشكل سليم ومرضي وهي نسبة جيدة جدا وما نسبته 12.7% من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق وهي نسبة قليلة جدا وصفر من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق بشدة.

= السؤال العاشر:يلبي البنك الإسلامي احتياجات زبائنه من الخدمات المصرفية المحلية.

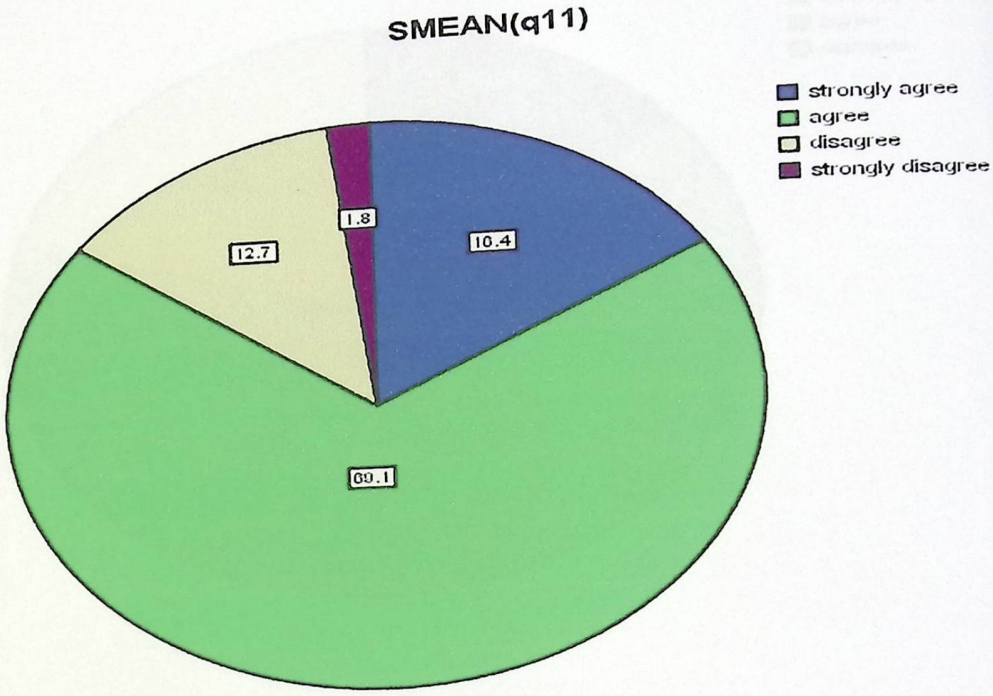
شكل رقم(10)



يبين الشكل رقم (10) أن 23.6% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة، بينما أجمع علـــى رأي موافق 70.9% من العينة على أن البنوك الإسلامية تلبي احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية المحلية، وما نسبته 5.5% من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق، وصفر من العينة قد أجمعت علـــى رأي غير موافق بشدة، بمعنى أنها تلبي أكثر من 90% من احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية المحلية.

=لسؤال الحادي عشر:يلبي البنك الإسلامي احتياجات زبائنه من الخدمات المصرفية الدولية.

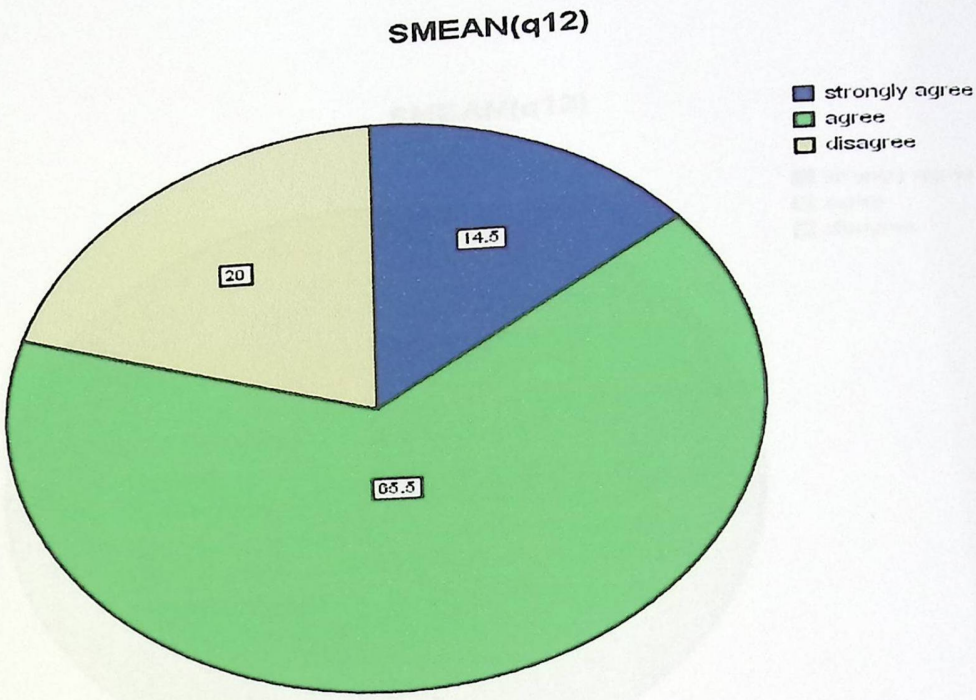
شكل رقم(11)



يبين الشكل رقم (11) أن 16.4% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة، بينما أجمع علـــى رأي موافق 69.1% من العينة على أن البنكية الإسلامية تلبي احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية الدولية، وما نسبته 12.7% من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق، و1.8%من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق بشدة، بمعنى أنها تلبي ما يقارب 85.3% من احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية الدولية.

=السؤال الثاني عشر:يلبي البنك الإسلامي احتياجات زبائنه من الخدمات المصرفية الإقليمية.

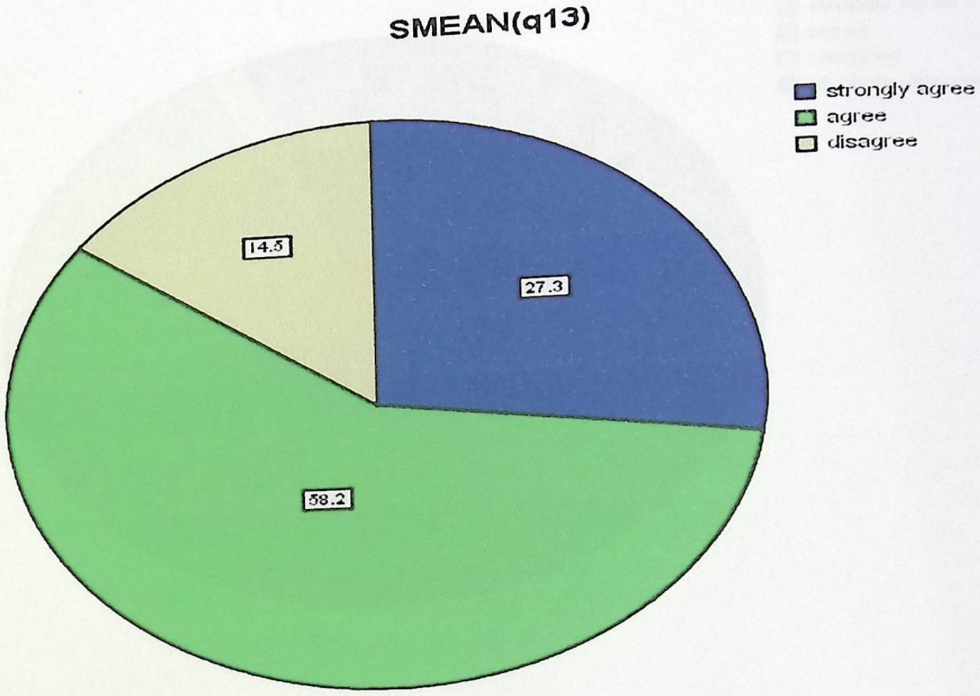
شكل رقم(12)



يبين الشكل رقم (12) أن 14.5% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة، بينما أجمع على رأي موافق 65.5% من العينة على أن البنوك الإسلامية تلبي احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية الإقليمية وما نسبته 20% من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق، وصفر من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق بشدة، بمعنى أنها تلبي ما يقارب 80% من احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية الأقليمية.

= السؤال الثالث عشر:يطور البنك الإسلامي خدماته باستمرار لمواكبة التغيرات البيئية وتلبيـــة احتياجـــات زبائنه المتغيرة.

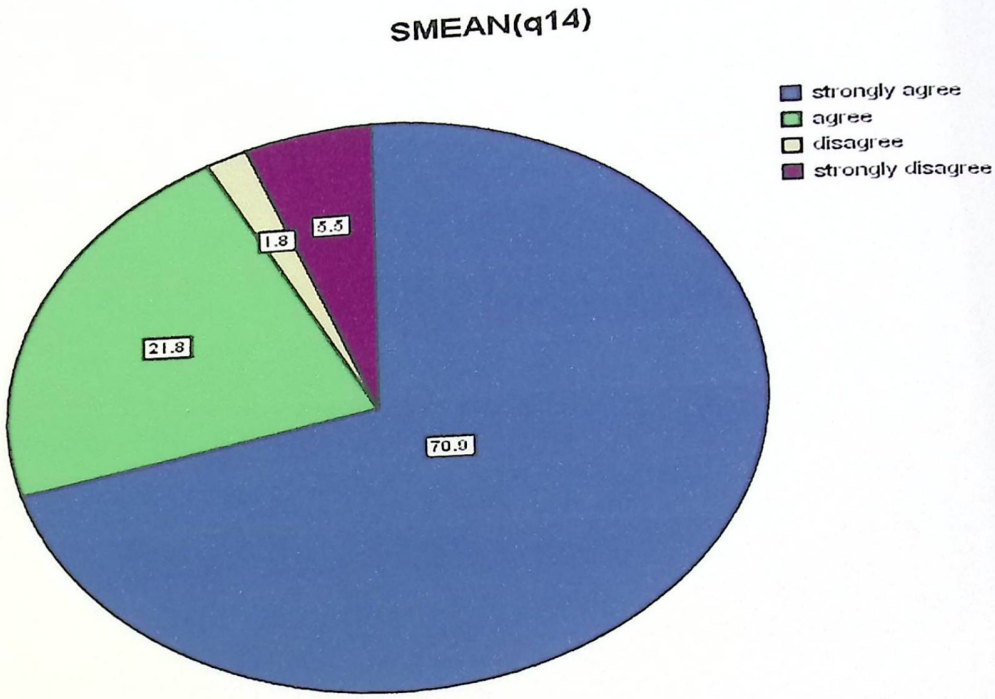
شكل رقم(13)



يبين الشكل رقم (13) أن 27.3% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة، بينما أجمع علـــى رأي موافق 58.2% من العينة على أن البنوك الإسلامية تطور خدماتها باستمرار لمواكبة التغيرات البيئية وتلبية احتياجات زبائنها المتغيرة، وما نسبته 14.5% من العينة قد أجمعت على رأي غير موافق، وصفر مـــن العينة قد أجمعت على رأي غير موافق بشدة.

=السؤال الرابع عشر: أرغب أن يوفر البنك الإسلامي خدمة الصراف الآلي.

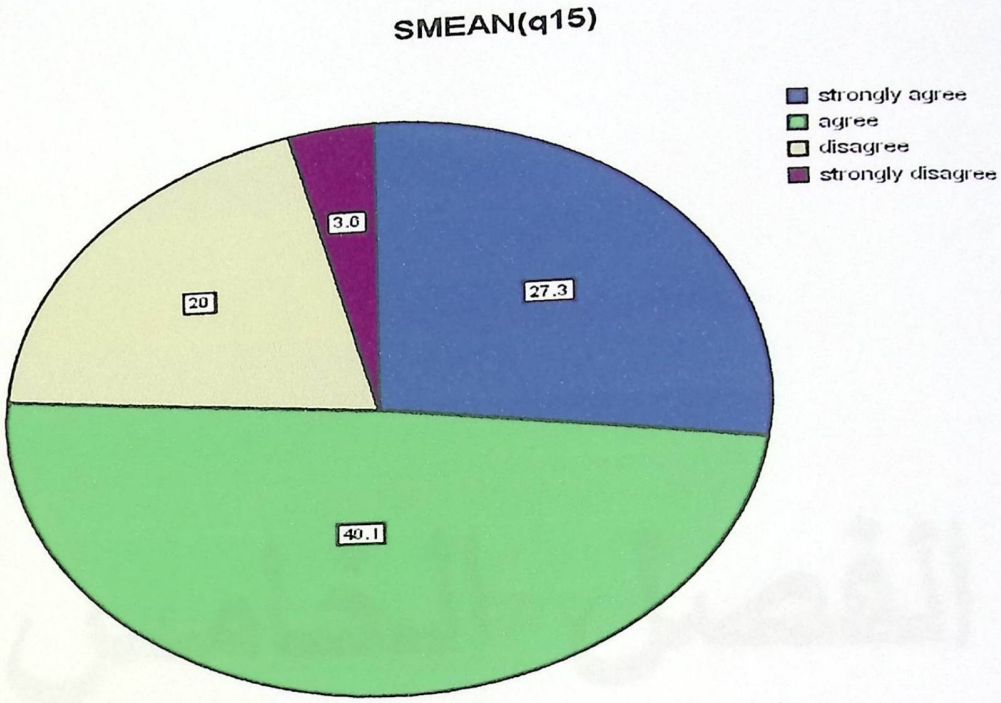
شكل رقم(4)



يبين الشكل رقم (14) أن 70.9% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة، وهذه النسبة العالية تتطلب من البنوك الإسلامية الإسراع في توفير خدمة الصراف الآلي، بينما أجمع على رأي موافق 21.8% من العينة لذا عليها الإسراع في توفير هذه الخدمة، بينما كانت نسبة ما أجمع على رأي غير موافق 1.8% من العينة، و5.5% من العينة كان رأيها غير موافق بشدة وهذه النسب التي لا تكاد تذكر مع النسب السابقة تكون ليست بحاجة إلى هذه الخدمة أو ترفض مثل هذه التكنولوجيا كونها لا تستطيع التعامل معها أو أنها من فئة الأمية.

= السؤال الخامس عشر: إن أوقات دوام البنك الإسلامي مناسبة للزبائن.

شكل رقم(15)



يبين الشكل رقم (15) أن 27.3% من العينة قد أجمعت على رأي موافق بشدة على إن أوقات دوام البنك الإسلامي مناسبة للزبائن وهذه الفئة قد يكون أغلبها من العمال والطلاب وبعض التجار، بينما أجمع على رأي موافق 49.1% من العينة أي النصف،ونسبة ما أجمع على غير موافق 20% وهذا الفئة أغلبها من الموظفين واستدل على ذلك من الجدول رقم(4)حيث يكونوا أثناء دوام البنك في وظائفهم مما يضطروا إلى أخذ إجازة أو إذن للذهاب للبنك، و3.6% من العينة قد أجمع إلى رأي غير موافق بشدة وهذه الفئة القليلة جدا مقارنة مع حجم العينة الكلي تكون فترة دوام البنك لا تتناسب قطعيا مع طبيعة عملها وظروفها.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

النتائج:

1- تقدم البنوك الإسلامية خدمات تضاهي خدمات البنوك الأخرى.

2- هناك معرفة جيدة لدى الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية.

3- تتعامل البنوك الإسلامية مع الزبائن بعدالة ومساواة.

4- يشعر زبائن البنوك الإسلامية بالرضا عن الخدمات التي يحصلون عليها بشكل جيد جدا.

5- تقوم البنوك الإسلامية بأخذ آراء الزبائن حول الخدمات التي تقدمها وأخذها بعين الاعتبار بشكل مقبول.

6- يشعر زبائن البنوك الإسلامية بالراحة أثناء انتظارهم لتلقي الخدمة بشكل جيد.

7- يتميز موظفو البنوك الإسلامية باللطف في التعامل مع الزبائن وبشكل ممتاز.

8- تقدم البنوك الإسلامية الخدمات لزبائنها بسرعة جيدة.

9- تعالج البنوك الإسلامية المشاكل التي تواجه الزبائن بشكل سليم ومرضي وبشكل جيد جدا.

10- تلبي البنوك الإسلاميةة احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية المحلية بشكل ممتاز.

11- تلبي البنوك الإسلامية احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية الدولية بشكل جيد جدا.

12- تلبي البنوك الإسلامية احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية الإقليمية بشكل جيد جدا.

13- تطور البنوك الإسلامية خدماتها باستمرار لمواكبة التغيرات البيئية

وتلبية احتياجات زبائنه المتغيرة بشكل جيد.

14- حاجة ما يقارب 90% من حجم العينة الكلي في توفير خدمة الصراف الآلي.

15- حاجة ما يقارب 23% من حجم العينة الكلي إلى تغيير دوام البنوك الإسلامية وإضافة فترة دوام مسائية

التوصيات:

هذه هي التوصيات التي يوصي بها الباحث إضافة إلى اقتراحات الزبائن لتحسين خدمات البنوك الإسلامية:

1- الاستمرار في مراعاة احتياجات الزبائن المتغيرة.

2- بذل المزيد من الجهد في أخذ آراء الزبائن وأخذها بعين الاعتبار.

3- توفير خدمة الصراف الآلي وvisa card.

4- العمل على توفير فترة دوام مسائية لمراعاة شؤون الموظفين الذين هم زبائن لدى البنوك الإسلامية.

5- توفير خدمة المضاربة والمشاركة في البنك الإسلامي الفلسطيني حيث يفتقد هذا البنك إلى هذه الخدمات.

6- فتح فروع أخرى في المناطق الكبيرة التابعة للخليل مثل حلحول ودورا و... .

7- الإجتماع بكبار رجال الأعمال المهمين من فترة إلى أخرى لمناقشة أهم مشاريع الاستثمار.

8- توسيع مجالات الاستثمار.

10- فتح شركات تجارية لحساب البنوك الإسلامية بحيث يتم التمويل من البنوك مباشرة بدلا من الرجوع إلى السوق.

11- هناك نسبة لا يستهان بها من العينة ترجوا من البنوك الإسلامية الشفافية فيما يتعلق بمدى توافق خدماتها وعملياتها مع الشريعة الإسلامية من خلال أهل الفقه والاجتهاد والإعلام عن ذلك في محطات الإذاعة والتلفزة والصحف المحلية لكي تتعزز القناعة وتزداد لدى المواطنين بهذه البنوك الإسلامية ويزداد زبائنها بشكل هائل ولتكون الخيار الصحيح والملاذ الآمن والسليم للمواطنين.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية:

الردادي،محمد، إدارة البنوك الإسلامية بعد عولمةأسواق رأس المال(مجهول،مجهول، 2005) .

مناصرة ،إياد- سليمان،رامي،المصارف الإسلامية في فلسطين(الخليل،حزيران،2006)ص

جبر،محمد- صبري،نضال، البنوك الإسلامية أصولها الإدارية والمحاسبية (نابلس،مجهول،1986) .

جبر،هشام،إدارة المصارف الإسلامية أصولها العلمية والعملية (نابلس،مجهول،2001) .

دليل رابطة الجامعيين الخليل الصادر سنة 1998 .

المراجع الأجنبية:

كار ،رون،- بلوهيك، دون ،خدمة العملاء المتميزة (مجهول، مجهول، 2001) .

مراجع الانترنت:

www.alburaq.net

www.sis.gov

www.alhayat-j.com

www.islamicbank.ps

www.cpsd.ps

www.ituarabic.com

قائمة الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

يهدف هذا البحث إلى التعرف على درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية في محافظة الخليل. والخدمات هي :الودائع ، حسابات التوفير أو حسابات الاستثمار ، التمويل ، الاعتمادات أو الكفالات أو تحصيل الكمبيالات ،وخدمات أخرى يحددها الزبون .

شاكرين لكم حسن تعاونكم ...

الباحث : محتسب القاضي

إشراف : أ.محمد شلالفة

لذلك يرجى منك تعبئة هذه الاستبانة بدقة بوضع إشارة(x) أمام ما تراه مناسبا من وجهة نظرك، علما بأن هذه الاستبانة موجهة لأغراض البحث العلمي.

المجموعة الأولى:

1- الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

2- الفئة العمرية

☐ من 18-30 سنة ☐ من 31 - 40 سنة ☐ أكثر من 40سنة

3- فترة التعامل مع البنك

☐ أقل من سنة ☐ من 1- 5 سنوات ☐ أكثر من 5 سنوات

4- المهنة

☐ عامل ☐ طالب ☐ موظف ☐ تاجر ☐ غير ذلك

5- ما نوع الخدمة المصرفية التي تتلقاها من البنك الإسلامي؟ يمكن اختيار أكثر من إجابة .

☐ - الودائع (حسابات جارية أو رواتب الموظفين أو السحب والإيداع والشيكات).

☐ - حسابات التوفير أو حسابات الاستثمار.

☐ - التمويل (مرابحة، مضاربة ،مشاركة).

☐ - الاعتمادات أو الكفالات أو تحصيل الكمبيالات.

☐ -غير ذلك . حددها.....

المجموعة الثانية:

الأسئلة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غيرموافق بشدة
6- تقدم البنوك الإسلامية خدمات تضاهي خدمات البنوك الأخرى				
7- لدي المعرفة التامة بالخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية				
8- تتعامل البنوك الإسلامية مع الزبائن بعدالة ومساواة				
9- أشعر بالرضا عن الخدمات التي أحصل عليها				
10- تقوم البنوك الإسلامي بأخذ آراء الزبائن حول الخدمات التي يقدمها ويأخذها بعين الاعتبار				
11- أشعر بالراحة أثناء انتظاري لتلقي الخدمة				
12- يتعامل موظفو البنوك الإسلامية بشكل لطيف مع الزبائن				
13- تقدم البنك الإسلامية الخدمات لزبائنه بشكل سريع				
14- تعالج البنوك الإسلامية المشاكل التي تواجه الزبائن بشكل سليم ومرضي				
15- تلبي البنوك الإسلامية احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية المحلية				
16- تلبي البنوك الإسلامية احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية الدولية				
17- تلبي البنوك الإسلامية احتياجات زبائنها من الخدمات البنكية الإقليمية				
18- تطور البنوك الإسلامية خدماتها باستمرار لمواكبة التغيرات البيئية وتلبية احتياجات زبائنها المتغيرة				
19 -أرغب أن يوفر البنوك الإسلامية خدمة الصراف الآلي				
20- إن أوقات دوام البنوك الإسلامية مناسبة للزبائن				

21- ما هي اقتراحاتك لتحسين خدمات البنوك الإسلامية ؟

.....

.....

.....

.....

تم بحمد الله