



أثر الكفاءة المالية والادارية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية:
دراسة مقارنة بين مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية
للتمويل والاستثمار في العراق

2023

رسالة ماجستير

قسم العلوم المالية والمصرفية

Hilmi Hashim ABDULQADER

المشرف

Prof. Dr. Saim KAYADİBİ

أثر الكفاءة المالية والادارية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية:
دراسة مقارنة بين مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية
للتمويل والاستثمار في العراق

Hilmi Hashim ABDULQADER

المشرف

Prof. Dr. Saim KAYADIBI

بحث أُعدّ لنيل درجة الماجستير في قسم العلوم المالية والمصرفية بمعهد الدراسات
العليا بجامعة كارابوك في تركيا

كارابوك

نيسان/2023

المحتويات

1	المحتويات
5	صفحة الحكم على الرسالة (باللغة التركية)
6	صفحة الحكم على الرسالة
7	DOĞRULUK BEYANI
8	تعهد المصادقية
9	الشكر والتقدير
10	المقدمة
11	ÖZET
12	الملخص
13	ABSTRACT
14	ARŞIV KAYIT BİLGİLERİ
15	بيانات الرسالة للأرشفة (باللغة العربية)
16	ARCHIVE RECORD INFORMATION
17	مشكلة البحث:
17	أهداف البحث:
17	أهمية البحث:
18	منهجية البحث:
20	فرضيات البحث:
20	حدود البحث:
21	الدراسات السابقة:
31	فجوة الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة:

32.....	هيكلية الدراسة:
33.....	الفصل الاول: الكفاءة المالية.....
34.....	المبحث الاول: الكفاءة.....
34.....	المطلب الاول: تعريف الكفاءة
35.....	المطلب الثاني: العلاقة بين الكفاءة والفاعلية:
36.....	المطلب الثالث: أنواع الكفاءة:
40.....	المبحث الثاني: الطرق الكمية لقياس الكفاءة:
40.....	المطلب الاول: (طريقة تحليل البيانات المغلفة - Data Envelopment Analysis)
41.....	المطلب الثاني: طريقة حد التكلفة العشوائية- Frontier Analysis Cost Stochastic:
42.....	المطلب الثالث: (طريقة الحد السميك - Thick Frontier Analysis)
43.....	المطلب الرابع: طريقة التوزيع الحر (Distribution Free Analysis):
44.....	المبحث الثالث: مفهوم الكفاءة المالية.....
46.....	المبحث الرابع: اساليب التحليل المالي.....
47.....	المطلب الاول: التحليل الأفقي
47.....	المطلب الثاني: التحليل الرأسي
48.....	المبحث الخامس: أدوات التحليل المالي.....
52.....	الفصل الثاني: الكفاءة الإدارية.....
52.....	المبحث الاول: مفهوم الكفاءة الإدارية.....
54.....	المبحث الثاني: قياس الكفاءة الإدارية.....
56.....	المبحث الثالث: مبررات قياس الكفاءة الإدارية.....
57.....	المبحث الرابع: مؤشرات قياس الكفاءة الإدارية.....
58.....	المبحث الخامس: نماذج تقييم الكفاءة الإدارية.....
62.....	المبحث السادس: المفاهيم العملية لمعايير ومؤشرات الأداء الإداري.....
66.....	الفصل الثالث: جودة الخدمات المصرفية.....
66.....	المبحث الاول: ماهية الخدمات المصرفية:

67.....	المبحث الثاني: خصائص الخدمة المصرفية:
67.....	المطلب الاول: اللاملموسية.....
67.....	المطلب الثاني: التلازمية او عدم الانفصال
68.....	المبحث الثالث: تطور الخدمات المصرفية:
68.....	المطلب الاول: التنوع في الانشطة والخدمات المصرفية.....
69.....	المطلب الثاني: النمو عن طريق الاندماج.....
70.....	المطلب الثالث: تطوير وتوسيع الخدمات الالكترونية.....
71.....	المطلب الرابع: التدويل (internalisation)
73.....	المبحث الرابع: انواع الخدمة المصرفية.....
73.....	المطلب الاول: منح القروض او الائتمانات:.....
73.....	المطلب الثاني: قبول الودائع.....
73.....	المطلب الثالث: فتح الحسابات المصرفية
74.....	المطلب الرابع: اجراء التحويلات:
74.....	المطلب الخامس: خصم الاوراق التجارية.....
75.....	المطلب السابع: خدمات البطاقات المصرفية:.....
76.....	المبحث الخامس: الجودة والخدمات المصرفية:.....
77.....	المطلب الاول: ماهية الجودة
79.....	المطلب الثاني: اهمية جودة الخدمة المصرفية
82.....	المطلب الثالث: اهمية جودة الخدمات بالنسبة للبنك :
85.....	المطلب الرابع: مستويات جودة الخدمات المصرفية وطرق قياسها:
93.....	الفصل الرابع: المصارف الإسلامية
93.....	المبحث الاول: نشأة البنوك الاسلامية.....
96.....	المبحث الثاني: مصدر أموال المصارف الإسلامية.....
98.....	المطلب الاول: الموارد الداخلية للمصارف الإسلامية.....
100.....	المطلب الثاني: الموارد الخارجية للمصرف الإسلامي.....

107	المبحث الثالث: خدمات المصارف الإسلامية المقدمة للزبائن.....
113	المبحث الرابع: أوجه التشابه والاختلاف بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية
113	المطلب الأول: أوجه التشابه بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية
114	المطلب الثاني: أوجه الاختلاف بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية.....
116	الفصل الخامس: الجانب العملي
118	المبحث الأول: نبذة عن المصارف في عينة الدراسة
118	الفرع الأول: مصرف التنمية للاستثمار والتمويل.....
119	الفرع الثاني: مصرف الطيف الإسلامي
120	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.....
	الفرع الأول: النتائج الاحصائية المتعلقة بوصف خصائص عينة الدراسة (مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية
121	للمويل والاستثمار)
123	الفرع الثاني: التحليل النسبي باستخدام مقياس ليكرت الخماسي
129	الفرع الثالث: صدق أداة (صدق الاتساق الداخلي)
133	الفرع الرابع: تحليل ثبات الدراسة.....
134	الفرع الخامس: تحليل الارتباط والاتساق الداخلي
135	الفرع السادس: اختبار فرضيات الدراسة لمصرف التنمية للتمويل والاستثمار
137	الفرع السابع: اختبار فرضيات الدراسة لمصرف الطيف الاسلامي
141	الخاتمة
141	النتائج
142	التوصيات
144	المصادر والمراجع
156	الملحقات
177	السيرة الذاتية

صفحة الحكم على الرسالة (باللغة التركية)

Hilmi Hashim ABDULQADER tarafından hazırlanan “BANKACILIK HİZMETLERİNİN KALİTESİNİ ARTIRMADA MALİ VE İDARİ VERİMLİLİĞİN ETKİSİ: İRAK'TA AL-TAİF İSLAM BANKASI İLE FİNANS VE YATIRIM KALKINMA BANKASI ARASINDA KARŞILAŞTIRMALI BİR ÇALIŞMA” başlıklı bu tezin Finans ve bankacılık olarak uygun olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Saim KAYADİBİ

.....

Tez Danışmanı, Finans ve Bankacılık Bölümü

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Finans ve Bankacılık Bölümünde Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 17.04.2023

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan : Prof. Dr. Saim KAYADİBİ (KBÜ)

.....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Essia Rıes Ahmed ABU RIES (KBÜ)

.....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Abdelkader LAALLM (MAÜ)

.....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Finans ve bankacılık derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Müslüm KUZU

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

صفحة الحكم على الرسالة

أصادق على أن هذه الأطروحة التي أعدت من قبل الطالب حلمي هاشم عبدالقادر بعنوان "أثر الكفاءة المالية والادارية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية: دراسة مقارنة بين مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار في العراق" في برنامج الدراسات العليا هي مناسبة كرسالة ماجستير.

Prof. Dr.Saim KAYADİBİ

مشرف الرسالة، العلوم المالية والمصرفية

قبول

تم الحكم على رسالة الماجستير هذه بالقبول بإجماع لجنة المناقشة بتاريخ.

2023/04/17

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع

رئيس اللجنة : Prof. Dr.Saim KAYADİBİ (KBÜ)

عضواً : Dr. Öğr. Üyesi Essia Ries Ahmed ABU RIES (KBÜ)

عضواً : Dr. Öğr. Üyesi Abdelkader LAALLM (MAÜ)

تم منح الطالب بهذه الأطروحة درجة الماجستير في قسم العلوم المالية والمصرفية من قبل مجلس إدارة معهد الدراسات العليا في جامعة كارابوك.

Prof. Dr. Müslüm KUZU

مدير معهد الدراسات العليا

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntılarım intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: Hilmi Hashim ABDULQADER

İmza:

تعهد المصادقية

أقر بأنني التزمت بقوانين جامعة كاربوك، وأنظمتها، وتعليماتها، وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد

أبحاث الماجستير والدكتوراه أثناء كتابتي هذه الأطروحة التي بعنوان:

أثر الكفاءة المالية والادارية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية: دراسة مقارنة بين مصرف

الطيب الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار في العراق

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الأبحاث العلمية، كما أنني أعلن بأن أطروحتي

هذه غير منقولة، أو مستله من أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أية منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أية

وسيلة إعلامية باستثناء ما تمت الاشارة إليه حيثما ورد.

اسم الطالب: حلمي هاشم عبدالقادر

التوقيع:

الشكر والتقدير

أول مشكور هو الله عزَّ وجلَّ، ثم إلى من لهم الفضل في وجودي بهذه الحياة أبي العزيز رحمه الله وأسكنه فسيح جناته، وإلى مَن الجنة تحت قدميها أمي العزيزة أسأل الله أن يطيل في عمرها.

ويُسْرِنِي أن أوجه شكري لكلِّ من نصحني أو أرشدني أو وجَّهني أو ساهم معي في إعداد هذا البحث بإيصالي للمراجع والمصادر المطلوبة في أي مرحلة من مراحلها.

وأشكر على وجه الخصوص الاستاذ الفاضل (البروفيسور صائم فايايدي) على مساندي وإرشادي بالنصح والتصحيح أثناء عملي على هذه الرسالة.

كما اتقدَّمُ بخالص الشكر والتقدير وامتناني لكوارر قسم العلوم المالية والمصرفية من رئاسة القسم وتدريسيين وموظفين لجهدهم المتواصل أثناء مدة الدراسة والبحث.

واتقدَّمُ أيضاً بالشكر الجزيل للسادة رئيس وأعضاء لجنة المناقشة الذين قَوَّموا الرسالة علمياً وتفضلهم بقبول مناقشة الرسالة، ولهم كل الثناء مني على ذلك.

والشكر موصول لجميع الأهل والأصدقاء ورفاق الدرب من الزملاء اثناء دراستنا

المقدمة

يلعب الجهاز المصرفي دوراً مهماً وأساسياً في اقتصاديات الدول، لما له من تأثير كبير على الوضع الاقتصادي لهذه الدول، وبسبب حجم هذا الدور وحجم المهام التي تقوم بها المصارف وطبيعة عملها المرتبطة بشكل أساسي بالنقود فإنها تخضع لمخاطر كبيرة، سواء أكانت هذه المخاطر ناتجة عن عوامل داخلية أو عوامل خارجية. لذلك تعد الكفاءة المالية والإدارية من الأمور التي يوليها مستخدمي البيانات المالية أهمية كبيرة، خاصة في هذه الفترة الحرجة التي تشهد حالات من التضخم، وعدم الاستقرار الاقتصادي؛ بسبب الظروف الاقتصادية، والسياسية المحيطة بالمنطقة، التي تؤثر على الكفاءة المالية للبنوك، كل هذه الأمور أدت إلى تزايد العبء الملقي على عاتق المصارف التي تقلل من درجة الجودة المصرفية.

وتُعد الكفاءة المالية والإدارية إحدى الوظائف الأساسية للمنشآت المالية الحكومية وغير الحكومية التي يمكن من خلالها التعرف على مراكزها المالية والتشغيلية، حيث إن المنشآت المالية لا تستطيع أن تمارس أي نشاط دون توفر الأموال، فهي عبارة عن أوجه النشاط المختلفة بالحصول على الأموال وتنظيم حركتها وإدارتها بشكل فعال يضمن للمنشآت المالية تحقيق أهدافها، تتأثر الكفاءة الإدارية والمالية بالبيئة الخارجية المحيطة بها، ولا بد من فهم الإطار المالي الخارجي الذي تعمل فيه المصارف بكافة أنواعها كالمصارف الإسلامية والتجارية ومصارف التامين، من أجل التوقع والاستجابة للمتغيرات التي تحدث. إذ أصبحت الجودة المصرفية هي العنصر الحاكم في بيئة المصارف ومحل اهتمام جميع العاملين في المصارف، فهي العامل الدافع والمحرك الذي يضبط خطوات الجميع ويجفزهم للعمل لمزيد من العطاء والإبداع وتحقيق أكبر قدر من كفاءة الجودة المصرفية أو التفوق والتميز على أقرانهم ومنافسيهم وصولاً إلى تحقيق أعلى المستويات من العائد أو الربحية نتيجة للتطورات الاقتصادية والسياسية والصناعية، إن الجودة المصرفية تعتبر مؤشر للذروة الاقتصادية ومدخل لاستمراريتها.

ÖZET

Bu çalışma, finansal ve idari verimliliğin bankacılık hizmetlerinin kalitesini artırma üzerindeki etkisini bilmeyi amaçlamaktadır. Çalışmanın teorik yönünü kapsayacak şekilde önceki çalışmalara, makalelere ve süreli yayınlara atıfta bulunularak analitik betimleme yöntemi kullanılmıştır. Uygulama tarafı ise (Al-Taif İslam Bankası) (100) kişiye, (Finans ve Yatırım Kalkınma Bankası) (100) kişiye, Bağdat'ta yıl (2022),(genel müdürler, departman müdürleri, Memurlar) örnekleme için dağıtılan bilgi toplama araçlarından (anket) kullanılarak yapılmıştır. Analiz, sonuçlara ulaşmak için arama değişkenleri arasındaki korelasyon ve etki ilişkisini göstermek için istatistiksel program (SPSS) ve basit doğrusal korelasyon katsayısı kullanılarak yapılmıştır. Çalışmanın sonuçları, finansal etkinlik ile bankacılık hizmetlerinin kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu ve idari etkinlik ile bankacılık hizmetlerinin kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Araştırmacı, finansal ve idari verimliliğin, bankacılık hizmetlerinin kalitesini iyileştirmede ve bunları takipteki krediler, operasyonel riskler ve likidite riskleriyle yüzleşmek için uygulamada benzersiz avantajlara sahip olduğunu bulmuştur. Uygulama yönüne gelince, iki bankadan alınan bilgiler, finansal ve idari yeterliliğe işçiler tarafından tam bir yanıt verildiğini göstermektedir. Araştırmanın önerileri, Modern yönetim teknolojisini kullanılması ve stratejik planlar geliştirilmesi, iş planlamasını dikkate almak ve bunları uygulamak için yöntemler geliştirilmesi, pazardaki rekabetin yoğunluğunu ve değişim hızını belirlenmesi, en iyi hizmet sunmaya çalışılmalıdır.

Anahtar Kelimeler: Finansal Etkinlik; İdari Etkinlik; Bankacılık Hizmetlerinin Kalitesi; Irak Bankaları.

الملخص

يهدف البحث الى معرفة اثر الكفاءة المالية والإدارية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية ، المنهج المستخدم الوصفي التحليلي بالرجوع الى الدراسات السابقة والمقالات والدوريات لتغطية جانب النظري للبحث ، اما الجانب العملي تم باستخدام اداة من ادوات جمع المعلومات (الاستبانة) موزعة على (100) فرد لدى (مصرف الطيف الاسلامي)، و(100) فرد لدى (مصرف التنمية للتمويل والاستثمار) في بغداد للعام (2022) وذلك لعينة من (المدراء العامين و مدراء الاقسام و الموظفين) وتم التحليل باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS)، ومعامل الارتباط الخطي البسيط لبيان علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث للوصول الى النتائج، وتشير نتائج الدراسة الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية للكفاءة المالية وجودة الخدمات المصرفية، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية للكفاءة الادارية وجودة الخدمات المصرفية. كما وجد الباحث ان للكفاءة المالية والادارية لهما مميزات فريدة في تعزيز جودة الخدمات المصرفية وامكانية تطبيقهما لمواجهة القروض المتعثرة ومخاطر تشغيلية ومخاطر السيولة، اما بالنسبة للناحية العملية تظهر المعلومات الواردة من المصرفين ان هناك استجابة تامة من قبل العاملين للكفاءة المالية والادارية. ويوصي الباحث باستخدام تكنولوجيا ادارية حديثة، وضع خطط استراتيجية والاخذ بعين الاعتبار تخطيط العمل وتطوير اساليبه لتطبيقها، التعرف على حدة المنافسة وسرعة التغيرات في السوق محاولة تقديم أفضل الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الكفاءة المالية، الكفاءة الإدارية، جودة الخدمات المصرفية، المصارف العراقية.

ABSTRACT

The research aims to know the impact of financial and administrative efficiency on enhancing the quality of banking services. The descriptive analytical approach used by reference to previous studies, articles and periodicals to cover the theoretical side of the research. As for the practical side, it's done using one of the information collection tools (questionnaire) distributed to (100) individuals at (Al-Taif Islamic Bank), (100) individuals at (Development Bank for Finance and Investment) in Baghdad for the year (2022) for a sample of (general managers, department managers, employees) and the analysis was done using the statistical program (SPSS). The simple linear correlation coefficient to indicate the correlation relationship and the effect between the research variables to reach the results. The results of the study indicate that there is a statistically significant correlation of financial efficiency and the quality of banking services. There is a statistically significant correlation administrative efficiency and quality of banking services. The researcher found that the financial and administrative efficiency have unique advantages in enhancing the quality of banking services and the possibility of applying them to confront non-performing loans, operational risks, and liquidity risks. As for the practical aspect, the information received from the two banks shows that there is a full response by the workers to the financial and administrative competence. The researcher recommends the use of modern administrative technology, the development of strategic plans, considering work planning and the development of its methods for application, identifying the intensity of competition and the speed of changes in the market, trying to provide the best services.

Keywords: Financial Efficiency; Administrative Efficiency; Quality of Banking Services; Iraqi Banks.

ARŞIV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Bankacılık Hizmetlerinin Kalitesini Artırmada Finansal ve İdari Verimliliğin Etkisi: Irak'ta Al-Taif İslam Bankası ile Finans ve Yatırım Kalkınma Bankası arasında karşılaştırmalı bir çalışma
Tezin Yazarı	Hilmi Hashim ABDULQADER
Tezin Danışmanı	Prof. Dr. Saim KAYADİBİ
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	17.04.2023
Tezin Alanı	Finans ve Bankacılık Bölümü
Tezin Yeri	KBU\LEE
Tezin Sayfa Sayısı	177
Anahtar Kelimeler	Finansal Etkinlik; İdari Etkinlik; Bankacılık Hizmetlerinin Kalitesi; Irak Bankaları.

بيانات الرسالة للأرشفة (باللغة العربية)

عنوان الرسالة	أثر الكفاءة المالية والادارية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية: دراسة مقارنة بين مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار في العراق
اسم الباحث	حلمي هاشم عبد القادر
اسم المشرف	بروف د. صائم قايايدي
المرحلة الدراسية	ماجستير
تاريخ الرسالة	2023/04/17
تخصص الرسالة	قسم العلوم المالية والمصرفية
مكان الرسالة	جامعة كارابوك – معهد الدراسات العليا
عدد صفحات الرسالة	177
الكلمات المفتاحية	الكفاءة المالية، الكفاءة الإدارية، جودة الخدمات المصرفية، المصارف العراقية.

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	The Impact of Financial and Administrative Efficiency in Enhancing the Quality of Banking Services: a Comparative Study between Al-Taif Islamic Bank and the Development Bank for Finance and Investment in Iraq
Author of the Thesis	Hilmi Hashim ABDULQADER
Advisor of the Thesis	Prof. Dr. Saim KAYADIBI
Status of the Thesis	Master
Date of the Thesis	17.04.2023
Field of the Thesis	Bankacılık ve Finans Bilimleri Bölümü
Place of the Thesis	UNIKA/IGP
Total Page Number	177
Keywords	Financial Efficiency; Administrative Efficiency, .Quality, of Banking Services; Iraqi Banks

مشكلة البحث:

يلعب قطاع الخدمات المصرفية دوراً مهماً في اقتصاديات الدول وتسعى المصارف لتحقيق رضا العملاء الذي يمكنها من البقاء في السوق والوقوف في وجه المنافسة، تواجه المصارف الكثير من المشكلات والمتغيرات نتيجة لطبيعة الظروف البيئية وخصوصيتها التي تمارس فيها انشطتها مما جعلها عرضة لمشكلة شائعة وهي ضعف إدراك المصارف العراقية لأهمية ابعاد جودة الخدمة. ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة لوحظ ان هناك مشاكل او ضعف في جودة خدمات المصرفية في القطاع المصرفي العراقي.

وعليه فان المصارف العراقية يجب ان تدرك أهمية جودة الخدمة المصرفية التي تلعب دوراً كبيراً في تحقيق اهداف المؤسسات الانتاجية الخدمية وايضا تمثل السمعة المميزة للقرن الواحد والعشرون في القطاع المصرفي وبهذا يتطلب تناول الكفاءة المالية والإدارية لما لهما من تأثير على جودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي العراقي وتكمن مشكلة الدراسة لمعرفة أثر الكفاءة المالية والإدارية على تعزيز جودة خدمات المصرفية.

أهداف البحث:

يهدف الى معرفة أثر الكفاءة المالية والإدارية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية وذلك من خلال ما يلي:

1. معرفة أثر الكفاءة المالية على جودة الخدمات المصرفية في المصارف الاسلامية والتقليدية.
2. معرفة أثر الكفاءة الإدارية على جودة الخدمات المصرفية في المصارف الاسلامية والتقليدية.

أهمية البحث:

وجد ان الكفاءة المالية والإدارية لها تأثير كبير على جودة الخدمات المصرفية وتعزيزها، حيث ان عملاء المصارف هم أحد طرفي الخدمة المصرفية والتي تنتج حسب احتياجاتهم وتطلعاتهم وذلك للحفاظ عليهم، وتنبع

أهمية ودوافع هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناوله، ومن الدور المتوقع للأثر التي تطرحه الكفاءة المالية والإدارية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية ويمكن استعراض أهمية الدراسة من ناحيتين هما:

الأهمية العلمية: - تكمن الأهمية العلمية في توفير دليل ميداني على أثر الكفاءة المالية والإدارية في بيئة المصارف الإسلامية والتقليدية في العراق والتي لم تنل القدر الكافي من البحوث في هذا المجال، حيث ندرت الدراسات التطبيقية التي تناولت هذه العلاقة في البيئة العراقية. فتح المجال أمام الباحثين لدراسة أثر الكفاءة المالية والإدارية وربطها بمتغيرات أخرى تسهم في الإثراء العلمي المالي والمصرفي.

الأهمية العملية: وتكمن الأهمية العملية للدراسة كونها دراسة تطبيقية اعتمدت على الأسلوب التحليلي للقوائم المالية، الأمر الذي سوف يعطى نتائج أكثر دقة في إبراز أثر الكفاءة المالية والإدارية في المصارف الإسلامية والتقليدية، وتفعيل إلزام التشريعات والقوانين واللوائح العراقية للبنوك. ومن المتوقع أيضاً أن توفر هذه الدراسة بعض الأفكار والمعلومات الإضافية لجميع المهتمين بالبنوك الإسلامية والتجارية، وإدارة هذه المصارف ربما تستفيد منها في وضع التدابير والسياسات اللازمة لدعم شفافية الكفاءة وتعزيز الجودة.

منهجية البحث:

(أولاً) تعتمد دراسة هذا الموضوع على ما يلي:

1. المنهج الوصفي: وذلك بتجميع الدراسات والأبحاث السابقة لغرض تصنيفها وتحليلها لوضع

المقومات النظرية.

2. الدراسات التي تناولت دراسة نخبة المصارف الإسلامية والتقليدية وما تمخضت عنه تجربتها من

نتائج.

3. البحث الميداني (المنهج التطبيقي التحليلي) بجمع الملاحظات من الواقع العملي وذلك من

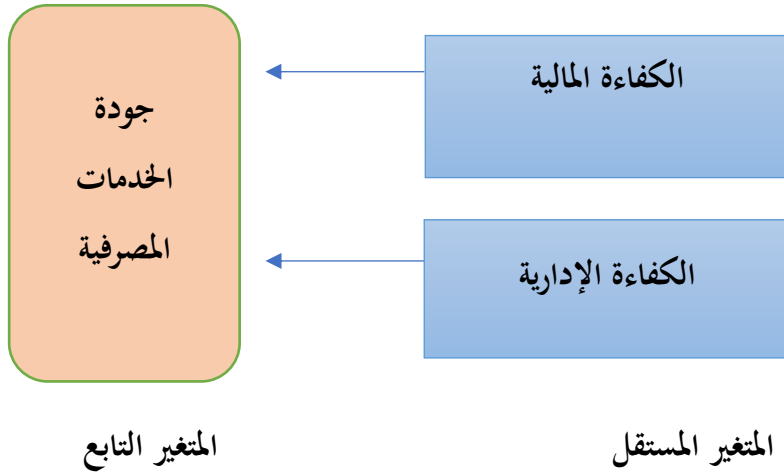
خلال الاستبانة الالكترونية تم انشائها من خلال (Google Forms) حول الموضوع

بهدف جمع المعلومات مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار.

(ثانياً) نموذج البحث

الوسائل الاحصائية المستخدمة:

1. التكرارات والنسب المئوية بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة.
2. المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى استجابة افراد عينة الدراسة عن متغيراتها.
3. الانحراف المعياري لقياس درجة تباعد استجابتها افراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي.
4. معامل ارتباط بيرسون لبيان قوة الارتباط ويشير إلى اي مدى ارتباط متغيرين خطياً او بين المتغيرات ككل.
5. اختبار معامل ثبات كرونباغ الفا Cronbach Alpha لقياس قوة الارتباط والتماسك بين فقرات الاستبيان المعدة.
6. اختبار T لعينة واحدة One sample T-test وذلك للتحقق من أهمية فقرات الاستبيان المعدة مقارنة بالمتوسط الافتراضي.
7. استخدام الانحدار البسيط Simple Regression لغرض قياس تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.



فرضيات البحث:

تفترض الدراسة ما يلي: -

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) للكفاءة المالية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية الاسلامية والتقليدية.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للكفاءة الإدارية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية الاسلامية والتقليدية.

حدود البحث:

في نطاق البحث في موضوع تم إجراء العمل النظري الوصفي والعمل التطبيقي للتحقيق في هذا السياق،

ويمكن ذكر الحدود التالية لدراسة موضوع البحث:

الحدود المكانية: (مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار) في العراق.

الحدود البشرية: الموظفين العاملين في (مصرف الطيف الاسلامي مصرف التنمية للتمويل والاستثمار).

الحدود الزمانية: الحدود الزمانية للبحث بصورة عامة لفرعيها النظري والتطبيقي في العام (2021-2022) وقد استخدم الباحث الاستبيان في الجانب التطبيقي للبحث لكلا المصرفين في العام (2022).

مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة بالموظفين العاملين لدى المصرفين (مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار) مصرف الطيف الاسلامي المركز الرئيسي وفروعه البالغ (3) في بغداد، واما مصرف التنمية للتمويل والاستثمار المركز الرئيسي وفروعه البالغ (3) في بغداد.

واما عينة الدراسة تمثلت (200) موظفاً العاملين في كلا المصرفين وعلى النحو التالي:

مصرف الطيف الاسلامي وقد شملت العينة (89) موظفاً مدير قسم (7) مدير ادارة (4) موزعين للفرع الرئيسي والفروع تابعه. مصرف التنمية للتمويل والاستثمار وقد شملت العينة (81) موظفاً مدير قسم (15) مدير ادارة (4) موزعين للفرع الرئيسي والفروع تابعة.

الدراسات السابقة:

دراسة الشعبان (2011) بعنوان: العوامل المؤثرة في كفاءة المصارف التجارية دراسة ميدانية على المصرف التجاري السوري

تهدف الدراسة الى زيادة الكفاءة المصرفية والمساهمة في خطط التنمية الاقتصادية ودفع عجلة الاقتصاد الوطني نحو الأمام وانطلاقاً من ذلك ولأجل إعطاء صورة حقيقية عن واقع المصرف التجاري السوري محل البحث ومدى تأثير كفاءة عمله، كان لزاماً على الباحث مناقشة مجموعة كثيرة من المتغيرات ذات الطابع الإداري والاقتصادي والقانوني والاجتماعي، ومدى تأثير هذه المتغيرات في كفاءة العمل المصرفي والمتمثلة في قوة المركز المالي للمصرف ومتانة ذلك المركز، ومدى قدرته على توفير السيولة في الوقت المناسب عن طريق اتباع الأساليب الاحصائية المناسبة، وبصورة محددة معرفة فيما إذا كان هناك دليل واضح على أن تنشيط أو تنشيط

عمل كل أو جزء من هذه المتغيرات له تأثير مباشر على كفاءة المصرف التجاري السوري ومركزه المالي أم لا ؟ .
استنتجت الدراسة ان هناك امكانية الى تقليل هذه المتغيرات الكثيرة العدد في عدد قليل من العوامل باتباع إحدى طرق التحليل الإحصائي متعدد المتغيرات، وهي طريقة تحليل العوامل، ومن ثم تطبيق اسلوب الانحدار المتعدد على النتائج التي تم الحصول عليها من التحليل العاملي، اوصت الدراسة على معرفة أهم العوامل والمتغيرات المؤثرة على الكفاءة في كل مؤسسة مالية، والعمل على تنشيط الإيجابي منها وتثبيط السلبي.

دراسة النجار (2015) بعنوان: تقييم الكفاءة المالية لنظام التأمين الصحي الحكومي في قطاع غزة

تهدف الدراسة إلى التعرف على الكفاءة المالية لنظام التأمين الصحي الحكومي في قطاع غزة. وتمثل منهجية الدراسة في عرض ووصف وتحليل وتفسير تقارير وزارة الصحة الفلسطينية ذات العلاقة وخاصة الإيرادات والمصروفات لسلسلة رأسية وتحديد أهم بنود الإيرادات والمصروفات وإيجاد النسب والعلاقات أفقياً ورأسياً باستخدام برنامج اكسل.

وقد أظهرت نتائج الدراسة لعام 2013 م أن إيرادات الوزارة تشكل 5 % من مجمل النفقات تقريبا ، ونسبة إيراد التأمين الصحي 34 % من مجمل إيرادات الوزارة ، وتوظف الوزارة 65 % وظائف القطاع الصحي مما جعل بند الرواتب يشكل 39 % من النفقات ، وبلغت التبرعات 86 مليون شيكل ، وتشكل التسديدات 51 % من المطالبات بينما نسبة الإعفاءات 12 % ، ويشكل مجموع (الرواتب والأجور ، العلاج بالخارج ، الأدوية) 88 % من المدفوعات الفعلية للوزارة ، وتبين وجود فجوة كبيرة بين الموازية المعتمدة للنفقات والأوامر المالية والمدفوعات الفعلية ، وأن وكالة الغوث لا تقوم بدورها في القطاع الصحي بما يتناسب مع نسبة اللاجئين .
وتوصي الدراسة بأنه على وزارة الصحة وأصحاب القرار العمل على تحسين جودة الخدمات الصحية وخفض التكاليف لأدنى حد ممكن، ورفع مستوي الإيرادات والتمويل الخارجي لتناسب مع حجم النفقات

اللازمة، من خلال الإجراءات الفنية والإدارية والمالية والرقابية، للوصول المستوى كفاءة مالية لنظام التأمين الصحي الحكومي يجعله قادراً على مواجهة التحديات الحالية والمستقبلية. وتقييم وتعديل النظام سنوياً، والاستفادة من تجارب الدول الناجحة والخبراء في المجال الصحي.

دراسة سلطان (2015) بعنوان (كفاءة الاسواق المالية الناشئة ودورها في الاقتصاد الوطني/ دراسة حالة بورصة ماليزيا)

هدفت الدراسة لكشف دور كفاءة الاداء في الاسواق المالية الناشئة ومدى تأثيرها في تحسن الاقتصاد الوطني. ومن اهم الاسباب التي دفعت الباحث لدراسته هي لمعرفة كيفية تحسين مستوى اقتصاد الدولة في ظل التحولات العالمية المتسارعة، وتكمن اهمية الدراسة مدى تأثير الازمة المالية العالمية وحوكمة المؤسسات للأسواق المالية بشكل عام والناشئة بشكل خاص، وتوصل الباحث كلما زاد تطبيق الحوكمة بشكل جيد كانت هناك زيادة الكفاءة وتقلل من الوقوع في الازمة، وكذلك يزيد من تحسن من نمو الاقتصاد. وتوصلت الباحث من خلال دراسته التطبيقية في بورصة ماليزيا، كشف ان بورصة ماليزيا سوق عادي يتعامل بأدوات تقليدية وان أكثر الادوات التي تتعامل بيها هي الصكوك الاسلامية من الادوات التقليدية، كما توصلت الدراسة الى ان اهم المؤشرات التي تعرف بها درجة كفاءة سوق الاوراق المالية في ماليزيا ومدى دورها في الاقتصاد، وتمثلت في رسمالية السوق وعدد الشركات المدرجة والسيولة التي تتمتع بها السوق الماليزي، وان سوق ماليزيا متطور ولكن لا يتميز بالكفاءة التامة، ولكن تسعى جاهدة للوصول اليها، نظراً لكونه يلعب دوراً مهماً في الاقتصاد، اي ان نجاح القطاع المالي يعتمد على نجاح القطاع الاقتصادي.

دراسة شوافقة (2017) بعنوان: القيمة الاقتصادية المضافة كوسيلة لتقييم الكفاءة المالية في البنوك التجارية الاردنية

ان الهدف من الدراسة هي معرفة دور القيمة السوقية المضافة كقياس لتقييم الكفاءة المالية للبنوك التجارية الاردنية، ومن خلالها التوصل لمعرفة تأثيرها لتحديد الاهداف التنظيمية، وادارة هيكل رأس المال، وتحسين الاداء، وتحليل ربحية الاستثمار للاسهم، واعطاء مكافآت وحوافز للموظفين والإداريين في البنوك التجارية الاردنية في سنة "2015" واخذت عينة الدراسة من جميع المصارف التجارية المدرجة اسهمها في بورصة عمان للأوراق المالية والتي كانت مجموعها (13) مصرفا لغاية نهاية سنة 2019، وتوصلت الباحثة لعدة نتائج منها، وجود أثر ذو دلالة احصائية لمستوى الدلالة (0.05) في القيمة الاقتصادية المضافة لبناء انظمة مكافآت والحوافز المقدمة للموظفين والإداريين، وتحليل ربحية الاستثمار للاسهم، كما توصل لعدم وجود أثر ذو دلالة احصائية "0.05" القيمة الاقتصادية مضافة لتقييم الكفاءة المالية للبنوك التجارية الأردنية. واوصت الباحثة بان القيمة الاقتصادية المضافة هي اداة مفيدة للمنفذين والمدراء التي تسهل من اتخاذ الخيارات المناسبة في عملية صنع القرارات والسعي من اجل زيادة القيمة الاقتصادية من خلال التركيز لكل من الكفاءة المحققة والتكاليف المتكبدة، وعلى البنوك السعي الى تحقيق الارباح العالية لكي تكون قادرة لتغطية تكاليف الفائدة، والعمل لتلبية توقعات المشاركين فيما يتعلق في عائد الاستثمار المحتفظ به، كما اوصى بضرورة الاهتمام لجميع الموظفين في المؤسسة، من خلال بناء انظمة مكافآت والحوافز.

دراسة زيدان (2017) بعنوان (تأثير الكفاءة الإدارية في المكتبات الجامعية على خدمات المعلومات)

هدفت الدراسة إلى قياس أثر الكفاءة الإدارية لمدير مكتبة الجامعة على جودة الخدمات المقدمة، ودراسة الاتجاه نحو مقياس الكفاءة الإدارية والاتجاه نحو مقياس جودة الخدمة. وتشير أهم نتائج الدراسة إلى وجود اتجاه محايد نحو ممارسة سلوكيات مقياس الكفاءة الإدارية لمدير المكتبة، وجد اتجاه محايد لدى المستفيدين من المكتبة

نحو جودة الخدمات، والكفاءة الإدارية للمدير ضعيفة على الرغم من وجود رضى ضعيف عن جودة الخدمات، ويؤكد ذلك معامل التحقق الذي يبلغ قيمته 3 %.

دراسة أمير وعفاف (2018) بعنوان (دور التسيير العمومي الحديث في دعم وتعزيز الكفاءة الإدارية)

ن الهدف من هذه الدراسة إظهار أهمية ودور استخدام مختلف اساليب التسيير العمومي الحديث ومساهمتها في طرق تغيير اليات الحكومة نحو دعم وتعزيز الكفاءة الإدارية في المنظمات العمومية، وتطرق الباحث للاطار النظري في كل من التسيير العمومي الحديث والكفاءة الإدارية في المنظمات العمومية، وتوصلت الباحث لتحديد عدة طرق لتغيير في الية الحكومة لدور اساليب التسيير العمومي الحديث لدعم وتعزيز الكفاءة الإدارية والمتمثل في تحسين وتحديث اسلوب ادارة الموارد البشرية، اسلوب الادارة الالكترونية، اسلوب التوجه نحو الاداء، توجه نحو اللامركزية ، توجه بتجاه الخدمة ، التوجه بتجاه الحاكمية .

دراسة احمد والبشاري (2018) بعنوان: أثر كفاءة الادارة المالية في زيادة الميزة التنافسية دراسة ميدانية على عينة من المنشآت المالية السودانية

ان الهدف من الدراسة معرفة أثر كفاءة الادارة المالية لزيادة الميزة التنافسية، ومعرفة مبادئ ومفهوم الميزة التنافسية في المنشآت المالية ، وكانت مشكلة الدراسة كيفية تأثير كفاءة الادارة المالية للميزة التنافسية ، واستخدم الباحث مجموعة من الفرضيات منها، فرضية الشفافية والامانة للإدارة المالية والتي ساعد لزيادة الميزة التنافسية، وفرضية مؤشرات كفاءة الادارة المالية للربحية والسيولة التي تؤثر لزيادة الميزة التنافسية بين المنشآت المالية، وفرضية المسألة والمصدقية للإدارة المالية والتي ساعد لزيادة الميزة التنافسية، وتوصلت الباحث لمجموعة من النتائج ومنها، ان دور الميزة التنافسية قدرة المنشأة لصياغة وتطبيق الاستراتيجيات والتي تعطي لها مركزيا افضل مقارنة بالمنشآت العاملة الاخرى بنفس النشاط، وتحقق من خلال الاستخدام الامثل في الامكانيات والموارد الفنية والتنظيمية والمالية

والمادية. واصلت الباحثة لضرورة الاهتمام للمنشآت المالية بمفهوم الميزة التنافسية وضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في الاسواق العالمية.

دراسة الصبيحي (2018) بعنوان: قياس وتحليل أثر المؤشرات المالية على الكفاءة المصرفية لعينة من المصارف العراقية الخاصة للمدة 2015 – 2011

هدفت الدراسة الى قياس العلاقة بين المؤشرات المالية والكفاءة المصرفية باستخدام منهجية الآثار العشوائية للبيانات اللوحية ، اذ تم تقدير الكفاءة المصرفية باستخدام اسلوب تحليل مغلف البيانات للمصارف ، من ثم قياس العلاقة بين المؤشرات المالية ومتوسط الكفاءة المصرفية باستخدام نماذج البائل للمصارف العراقية الخاصة للمدة من 2011 2015، وخلصت الى نتائج عديدة منها وجود علاقة طردية ذو دلالة احصائية بين المؤشرات المالية المتمثلة بالعائد على حقوق الملكية والعائد على الاستثمار وربحية السهم الواحد والعائد على الموجودات كمتغيرات مستقلة والكفاءة المصرفية كمتغير تابع وعلاقة عكسية ذو دلالة احصائية بين صافي الدخل والكفاءة المصرفية، واصلت الدراسة استخدام النماذج الحديثة في المتمثلة بالقيمة الاقتصادية المضافة وبيان طبيعة العلاقة المؤشر الاخير مع الكفاءة المصرفية.

دراسة احمد (2019) بعنوان (المراجعة الإدارية ودورها في رفع كفاءة الرقابة المالية والإدارية)

ان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أثر المراجعة الإدارية ودورها في رفع كفاءة الرقابة المالية والإدارية، والبحث للمراجعة الإدارية بصورة عامة، كما ركزت على العلاقة بين المراجعة الإدارية ورفع فعالية وكفاءة الاداء الإداري، وتوصلت الباحثة لنتائج عديدة، منها الكشف عن الانحرافات في الوقت المناسب واقتراح حلول بذلك من اجل زيادة رفع كفاءة الاداء الإداري من خلال جمع المعلومات الكمية على قياس الفعلية والكفاءة لمجالات الادارة والتخطيط، وقد اوصى الباحث بضرورة تحقيق جودة المراجعة الإدارية وذلك على ضمان فاعلية وكفاءة الاداء الإداري، وتحديد العوامل التي تعيق الاداء المرضي للنتائج، وتحسين السياسات والاجراءات وتنظيم هيكل الادارة،

واتخاذ اجراءات احترازية والذي يخفف من الاعراض التي تحدث مستقبلا، والتوصية الاخيرة هي ضرورة مراعاة كافة عوامل والظروف الخارجية المسببة على الاعراض التي تظهر خلال التنفيذ.

دراسة ابو ماضي (2020) بعنوان: أثر الافصاح غير المالي على كفاءة الاداء المالي والإداري للبنوك التجارية المدرجة في بورصة فلسطين

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف لأثر مستوى الإفصاح غير المالي على كفاءة الأداء المالي والإداري للمصارف المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية.

حيث تم قياس كفاءة الأداء المالي باستخدام معايير "كفاية رأس المال، وجودة الأصول، وجودة الأرباح"، وكفاءة الأداء الإداري تم قياسها باستخدام "كفاءة الإدارة، والحساسية لمخاطر السوق"،

في حين تم قياس مستوى الإفصاح غير المالي باستخدام نموذج معد خصيصاً لهذا الغرض في ضوء معايير المحاسبة الدولية المتعلقة بالإفصاح المحاسبي، وتعليمات سلطة النقد وهيئة سوق المال الفلسطينية، من أجل معرفة مدى التزام البنوك المدرجة في بورصة فلسطين بمعايير الإفصاح، وأظهرت النتائج الى وجود أثر سلبى للإفصاح غير المالي على مؤشرات "كفاية رأس المال وكفاءة الإدارة"، بينما كان التأثير إيجابياً على "الجودة". من الأرباح". وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بالإفصاح غير المالي لما له من تأثير على المستثمرين وزيادة الثقة في البيانات المالية للبنوك وتقليل درجة تضارب المعلومات بين المستثمرين والإدارة.

دراسة الردايدة 2011 بعنوان: أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير جودة الخدمات الإلكترونية المصرفية على قوة العلاقة بين عملاء البنوك وجمع المعلومات حول مدى التشابه أو الاختلاف فيما يتعلق بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك الأردنية والبنوك الأجنبية العاملة فيها. الأردن. وبحسب الدراسة، تؤثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

على جودة العلاقة بين البنك وعملائه في البنوك الأردنية أكثر من البنوك الأجنبية، وخلصت الى النتائج ان هناك تأثيراً مباشراً لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية وموثوقيتها وكفاءتها على الرضا في جودة العلاقة عند دراسة البنوك الاردنية ، وان الحفاظ على البيانات والمعلومات لها أثر مباشر على بناء الثقة لجودة العلاقة بين العملاء والمصارف الاجنبية ، واقترحت الدراسة ان تعمل البنوك في الاردن الحفاظ على بيانات ومعلومات عملائها من خلال توفير خدمات مصرفية الكترونية امنة.

دراسة زينب وسناء (2021) بعنوان (أثر الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون)

الهدف من البحث: هو معرفة أثر الصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، الجانب النظري قد استخدم الباحثان الدراسات العربية والاجنبية ذات الصلة بالموضوع. الجانب العملي قد تم جمع البيانات من خلال استخدام استمارة استبيان وتحليلها بالبرنامج الاحصائي (spss) لغرض الوصول الى النتائج والتوصيات. وخلص الباحثان وجود علاقة ارتباط وتأثير للصيرفة الشاملة في جودة الخدمة المصرفية بأبعاده (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، والثقة).

واوصت الدراسة بضرورة التحسين المستمر لأداء البنوك من خلال تبني مناهج مصرفية حديثة لمواكبة التغيرات الحاصلة في اداء البنوك الاخرى، ودخول البنك في أنشطة وخدمات مالية حديثة وفق الظروف المتغيرة.

دراسة الفقهاء 2012 بعنوان: العوامل المؤثرة في رضا العملاء عن خدمات المصارف الاسلامية في فلسطين

هدفت هذه الدراسة الى تحليل تأثير الجمع بين كافة أبعاد الخدمات المصرفية الإسلامية على رضا العملاء. تضمنت عينة الدراسة عملاء بعض البنوك الإسلامية العاملة في الضفة الغربية، وخلصت الدراسة الى وجود اثر معنوي لجميع ابعاد الخدمات المصرفية الاسلامية على رضا العملاء، واما كتأثير كل بُعد على حدة ، فقد وصلت هذه دراسة الى نتائج بان الاثر الاحصائي معنوي لكل من الموثوقية، والضمان في رضا الزبائن عن الخدمات البنوك الاسلامية، على رغم من عدم وجود تأثيرات ذات دلالة احصائية على متغيرات الملموسية والاستجابة والتعاطف ومجموعات متغيرات البحث المستقلة، (جودة الخدمة المصرفية الاسلامية، والثقة، والصورة المؤسسية) لها تأثير كبير على رضا الزبائن، ويقدم البحث عدة توصيات منها القضايا التي يجب التركيز عليها للعمل في القطاع المصرفي الاسلامي التسويق من خلال مفاهيم التسويق الحديثة وبذل الجهود لتحسين جودة خدماتها من اجل تحقيق رضا العملاء والحفاظ على ولائهم، تحتاج البنوك الاسلامية على الحفاظ لمركزها التنافسي وتطويره، خاصة في ظل المنافسة المتزايدة لتكون قادرة على جذب عملاء جدد بشكل مستمر، وزيادة الجهود التسويقية لتوعية الجمهور بطبيعة العمل المصارف الاسلامية ومنتجاتها، والاستثمار في التسويق المصرفي الالكتروني.

دراسة حلوز والضمور، 2013، بعنوان: أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الاردنية.

هدفت الدراسة إلى تحليل وتحديد أثر جودة الخدمة المصرفية على ولاء العملاء للبنوك الأردنية ومساعدتها على تبني استراتيجيات مناسبة للاحتفاظ بالزبائن، وتضمنت عينة الدراسة (421) عميلاً من كافة المصارف الاردنية في عمان ونسبة استرداد (70٪) لتحقيق اهداف الدراسة، وخلصت نتائج الدراسة الى ان الابعاد المختلفة لجودة الخدمة المصرفية تؤثر على ولاء الزبائن للمصارف الاردنية، ويؤثر ايضا كل بُعد على ولاء الزبائن للمصارف الاردنية الجنس والدخل الشهري واسم المصرف الذي يتعامل معه وعدد سنوات التعامل معه. واقترحت الدراسة بان المصارف الاردنية بحاجة الى التركيز على جودة الخدمات المصرفية كمبدأ لتعزيز الثقة بين الزبائن والمصارف والسعي لتحسين راحة الزبائن، معالجة وقياس جودة الخدمات المصرفية بانتظام.

دراسة الخفاجي 2012 بعنوان: رضا الزبون كمتغير وسيط جودة الخدمة وولاء الزبون في مصرف بابل الاهلي / فرع النجف

الغرض من هذه الدراسة هو تحليل تأثير رضا العملاء على العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء، وخلصت الى نتائج، هناك علاقة كبيرة بين جودة الخدمة وولاء العملاء، ووجود تأثير أبعاد رضا العملاء للعلاقة ما بين جودة الخدمة وولاء الزبون، خلصت الدراسة من وجهة نظر العملاء فهو لا يصل الى المستوى المطلوب ولا يزيد من ولائهم بدرجة عالية ومن الافضل ان يكون سعي بالاهتمام لإرضاء الزبون للحفاظ على ولائه، اوصت الدراسة بتبني اهمية جودة الخدمة المقدمة للعملاء حتى تتمكن المصارف من التنافس مع البنوك الاخرى الان وفي المستقبل من خلال فهم اراء العملاء عن طريق الاستبيانات واجراء البحوث او الاستعانة بالخبراء لتقديم المشورة بشأن تحقيق جودة الخدمة المصرفية .

دراسة المحاميد والسعيد، 2014، بعنوان: أثر جودة الاعمال الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية – دراسة ميدانية للبنوك العاملة في الاردن

هدفت هذه الدراسة لتقييم جودة الأعمال الإلكترونية التي تستخدمها البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر موظفيها وتحديد أثر جودة الأعمال الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها هذه البنوك. منظور العملاء. وأظهرت نتائج الدراسة أن جودة الوظائف الإلكترونية التي يستخدمها موظفو البنوك العاملة في الأردن عالية ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها البنوك مرتفع من وجهة النظر. لقد تقرر أن العوامل الديموغرافية ليست مهمة في تقييم جودة العمل الإلكتروني الذي يستخدمه موظفو البنوك العاملة في الأردن أو جودة الخدمات المصرفية للعملاء، ولا توجد علاقة بين جودة البنوك. جودة التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية. ومن بين المقترحات المقدمة للبنوك لتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة، ومن أهمها توفير البنية التحتية

الإلكترونية المناسبة، ونشر تطبيقات الأعمال الإلكترونية، وزيادة الثقة في جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية القائمة على تطبيقات الأعمال الإلكترونية.

دراسة عبود، 2014، بعنوان: قياس ابعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات

هدفت الدراسة الى الكشف عن اهمية الجودة وكيفية تطبيقها على وفق ابعاد متفق عليها، وصممت الدراسة لقياس ابعاد جودة الخدمة المصرفية (الملموسية والموثوقية والامان وسرعة الاستجابة والاهتمام بالعديد من البنوك بمدينة بغداد في دولة العراق وذلك من اجل الكشف عن الفجوة بين تصور مستوى جودة الخدمة التي يقدمها البنك من وجهة نظر الزبائن وتوقعات الزبائن وتظهر النتائج ان هناك اختلافا في جميع ابعاد وعناصر جودة الخدمة البنك تكمن بين تصور العميل الخدمة والخدمة التي يتوقعها، وهناك ايضا اختلافات في اهمية وترتيب العملاء على الابعاد التي تميز جودة الخدمة في البنك التي شملتها الاستطلاع، هناك تمثيل ناقص لثقافة جودة الخدمة السائدة في العديد من القطاعات حيث ينصب التركيز على مقاييس الربحية دون اعتبار لرضا الزبائن، كما اوصت الدراسة السعي لنشر ورفع الوعي لدى الموظفين في البنوك لتعزيز ثقافة جودة الخدمة والتعرف على كيفية تطبيقها، والتركيز بالتعاون مع الجامعات والمراكز البحثية بدراسة المشكلات وايجاد الحلول من اجل تحسين التطبيقات.

فجوة الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة:

جميع الدراسات السابقة ناقشت كل متغير من متغيرات الدراسة على حدة حيث ان دراستنا جمعت بين المتغير المستقل للكفاءة المالية والإدارية والمتغير التابع لجودة الخدمات المصرفية وقد تميزت عن الدراسات السابقة فيما يلي:

1- من حيث هدف الدراسة: هدفت الدراسة الحالية الى بيان أثر الكفاءة المالية والادارية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، فيما افتقرت الدراسات السابقة الى تناول المتغير المستقل للكفاءة المالية والادارية وتأثيرها على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية.

2- من حيث المنهج: تناول مجتمع الدراسة مصرف اسلامي ومصرف تجاري في جمهورية العراق بينما لم تتناول اي من الدراسات السابقة الجمع بين المصرف الاسلامي المتمثل بمصرف الطيف الاسلامي والمصرف التجاري المتمثل بمصرف التنمية للتمويل والاستثمار.

3- من حيث النتائج: يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة للكفاءة المالية وجودة الخدمات المصرفية، كما يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة للكفاءة الادارية، وجودة الخدمات المصرفية.

وبهذا اكملت الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة معالجة مشاكل المصاحبة لجودة الخدمات المصرفية التي تعتبر اساس عمل المصارف بسبب المنافسة الشديدة لما لها من دور لكسب العملاء وتعزيز الثقة وبالتالي تعظيم ربحية المصارف، عن طريق تطوير ممارسات الكفاءة المالية والادارية.

هيكلية الدراسة:

يتكون البحث من خمسة فصول مقسمة على مباحث ومطالب، الفصل الاول يناقش مفهوم الكفاءة المالية والفصل الثاني يستعرض الكفاءة المصرفية والفصل الثالث يناقش جودة الخدمات المصرفية، اما الفصل الرابع يناقش معنى واهداف المصارف الاسلامية والتقليدية واما الفصل الخامس يستعرض الجانب العملي من الرسالة، واخيرا تنتهي الرسالة بالخاتمة والتوصيات.

الفصل الاول: الكفاءة المالية

تمهيد:

ان الهدف الأساسي لكل المؤسسات- بما في ذلك المصارف التقليدية والاسلامية- هو تعظيم الأرباح لأصحابها، ولذلك ينبغي أن تؤدي جميع قرارات الإدارة إلى تنفيذ مثل هذه المهمة المحددة. لذلك فان الكفاءة المالية والإدارية تحقق القدرة على السيطرة في فائض الإيرادات التي تخص التكلفة الإجمالية لرأس المال. وبالتالي، يجب ألا يشمل الربح المكتسب تكلفة الالتزامات المتكبدة فحسب، بل يجب أن يغطي أيضا المكافأة التي يتوقعها أصحاب الأعمال، ويمكن القول طالما أن العائد المحقق من رأس المال المستثمر في المشروع لا يتجاوز تكلفة رأس المال، فإن المنشأة تعاني من خسائر. لا يهم ما إذا كان يدفع الضرائب ويحقق ربحا مرتفعا، لا يزال المشروع يعود إلى الاقتصاد بشكل أقل مما حصل عليه، طالما أنها لا تخلق قيمة، فإنها تدمرها. تتيح الطرق المتنوعة لتقييم الفعالية المالية والإدارية للمؤسسات مجموعة كبيرة من المؤشرات التي تقيس فعالية أنشطتها، بعضها مشتق من مفهوم القيمة المضافة المعروفة منذ عام 1770 م، والتي تحدد القدرة على خلق القيمة كفرصة لتغطية التكلفة الإجمالية لرأس المال. وبالتالي، فإن الفائض المتولد هو قيمة مضافة وهي مصدر الزيادة في أصول الملاك، وقد استخدمتها الشركات الاستشارية لتطوير مقاييسها الخاصة للقيمة المضافة. على الرغم من الآراء المتنوعة بشأن الطريقة المثلى لقياس وتقييم آثار الشركات، فقد تم قبول واسع النطاق بأن الربح المكتسب يجب ألا يتجاوز فقط تكلفة الالتزامات، ولكن أيضًا الأجر الذي يتوقعه العاملون.

المبحث الاول: الكفاءة

المطلب الاول: تعريف الكفاءة

هي انجاز الكثير باقل ما يمكن، أي السعي لتقليل الموارد المستخدمة سواء آكانت هذه الموارد البشرية ام مادية ام مالية، كما تعمل على تقليل الضياع وعدم التوازن في الطاقة الإنتاجية " (1) او هي الكيفية المثلى في استخدام الموارد لإنتاج شيء معين (2). والكفاءة تعتبر القدرة الكافية لمردودية المصارف " (3). وكما عرفها معراج (4) هي المعيار الدقيق للموارد البشرية والمادية والمالية عند استخدامها وخاصة لكون البيئة تتميز بالموارد المحدودة لذلك يجب الاخذ بهذه الطريقة لاكتساب الإنجاز الإداري الأفضل للموارد المتاحة عند استخدامها. اما بالنسبة ل(خالص) فقد عرفها بانها العمل على استغلال القدرات ذات الانتاج على صعيد المصارف، وتوظيف الفرص الاقتصادية المتاحة لإنجاز أقصى مستوى ممكنة من الايرادات بأقل مستوى من الضياع، اي السيطرة الناجحة على القدرات المادية والمالية والبشرية للمصارف، لضمان أداء الأمثل في ظل البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية الذي تنشط فيها. اما بلوط عرفها بانها افضل استخدام لموارد الشركة بأقل تكلفة ممكنة دون اهدارها

" (5)

¹ هناء نصر الله خميس، السمات القيادية للمدير وأثرها على الكفاءة الانتاجية دراسة في شركات التامين العراقية العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، م 13. العدد 44 الفصل 3 (2018) ص 267.

² Lutsenko, Igor. "Definition of efficiency indicator and study of its main function as an optimization criterion." *Восточно-Европейский журнал передовых технологий* 6.2 (2016),p29

³ الشيخ الداوي، " نحو تسيير استراتيجي فعال بالكفاءة لمؤسسات الإسمنت في الجزائر "، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، الجزائر، 1999، ص220.

⁴ هواري معراج وفيصل، شيايد، قياس كفاءة المصارف الإسلامية والتقليدية في الجزائر، المركز الجامعي بغرداية. 2011، ص 5.

⁵ حسين إبراهيم بلوط، " المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات "، ط 1، لبنان - بيروت: دار النهضة العربية. 2005، ص 40.

وتمثل الكفاءة ، مقياس نجاح الشركة من خلال استخدام الموارد المستخدمة اي المدخلات بشكل جيد من اجل تحقيق لتعظيم اقصى المخرجات المطلوبة⁶. ان الكفاءة هي سمة طبيعية لكيفية استخدام البنوك لمدخلاتها من الموارد مقارنة بمخرجاتها، من الافضل وجود استثمار ذات مستوى عالي من الرشد، القصد خلط عناصر الإنتاج بأدنى تكلفة ممكنة لأجل الحصول على المساواة والعدالة للمنتج مراد تحقيقه " (7).

وقد نظر (8) من أجل الكفاءة من مدخلين أو جانبيين. جانب المخرجات: حيث تشير الكفاءة إلى مقياس للمقارنة بين المخرجات الفعلية والحد الأقصى للإنتاج الذي يمكن الحصول عليه من مدخلات محددة. جانب الإدخال: حيث تشير الكفاءة إلى مقياس المقارنة بين المدخلات الفعلية والمدخلات الدنيا التي يمكن أن تنتج مستوى من المخرجات.

واعتبر (9) أن المدخلين السابقين يعبران عن "مقياس للكفاءة التقنية الذي يتجاهل الأهداف السلوكية للشركة" ، و استنتج بان عملية الانتاج تعد ليست فعالة ويتطلب استخدام اكبر قدر ممكن من المدخلات لإنتاج نفس المقدار من المخرجات مقارنة بكمية أقل من المدخلات، وهنا يجب الإشارة إلى الكفاءة في البنوك تتأثر بحجم مدخلاتها، بالإضافة لعوامل أخرى أهمها هي البيئة، واتقان تنظيمها ... إلخ. وبالنظر إلى التعريفات السابقة للكفاءة يمكن استخلاص التعريف التالي: " ادارة المصارف لمواردها بحكمة واستثمار الطاقة القصوى للحصول على الإنتاجية المستهدفة، دون إغفال العوامل المحيطة "

المطلب الثاني: العلاقة بين الكفاءة والفاعلية:

ان الفاعلية هي الدرجة التي يتم تحقيقها من خلال الأهداف المحددة لأي شركة سواء أكانت تقدم سلعاً أم خدمات وسواء أكانت مخرجاتها مرئية أم غير مرئية ، عن طريق تحويل مدخلاتها بالكفاءة الى المخرجات مرغوبة

⁶ بركان، ويوسف، استخدام النماذج الكمية في التنبؤ بالطاقة الإنتاجية للمؤسسة دراسة حالة الشركة الوطنية لتحقيق وتسيير الصناعات المتربطة بفرجيوه . ميله، الجزائر، جامعة سطيف، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير رسالة ماجستير، 2018، ص25

⁷ الشيخ الداوي، " نحو تسيير استراتيجي فعال بالكفاءة لمؤسسات الإسمنت في الجزائر، مصدر سبق ذكره. ص220.

⁸ هناء نصر الله خميس، السمات القيادية للمدير وأثرها على الكفاءة الانتاجية دراسة في شركات التامين العراقية العامة، ص271.

⁹ الشيخ الداوي، نحو تسيير استراتيجي فعال بالكفاءة لمؤسسات الإسمنت في الجزائر "، ص221.

(10). والفاعلية هي تعبير عن مدى العلاقة بين الهدف من العمل وما تم تنفيذه بالفعل، وما إذا كانت المؤسسة قد نجحت في إدارة مواردها⁽¹¹⁾. يرتبط مفهوم الكفاءة بمفهوم الفاعلية، ولكن لا ينبغي أن يستخدم بالتبادل. وقد تحقق أهدافها عندما تكون المؤسسة فعالة وبنفس الوقت غير فعالة ولكن بخسارة، ان انعدام كفاءة للمؤسسة لها تأثير سلبي على فاعليتها، ومن ممكن أن تعرف الكفاءة بأنها " اكمال العمل بصورة صحيحة " حيث ان الفاعلية" هي انجاز عمل او فعل الشيء الصحيح يتم هذان المفهومان بعضهما البعض. يمكن القول إن مصطلحي الكفاءة والفاعلية لا يمثلان بالضرورة شيئاً واحداً. فالكفاءة لا يمكن تحديدها أو تقريرها ما لم يتم تحديد الدقيق لأهداف النظام والقيود التي من اجلها يتم تحديد هذه الأهداف بشكل كامل⁽¹²⁾.

المطلب الثالث: أنواع الكفاءة:

هناك خمسة أنواع اساسية من الكفاءة وهي⁽¹³⁾:

1. الكفاءة الانتاجية: يتم تحقيق الكفاءة الانتاجية " باستخدام الموارد المتوفرة لتحقيق اكثر انتاج ممكنه بشكل يراعى خفض التكاليف وتلبية رغبات المستهلكين" ⁽¹⁴⁾، والكفاءة الإنتاجية هي مجموع الكفاءة التقنية وكفاءة السعرية او ما يُفسر بالكفاءة التكلفة⁽¹⁵⁾. ان مفهوم الكفاءة التقنية هو مفهوم الأكثر شيوعاً للكفاءة، بمعنى: تحويل مدخلات المواد الى منتجات بأفضل اداء ممكنة، المؤسسة تستعمل اقل مستوى ممكن لعناصر الانتاج

10 محمد شامل فهمي، قياس الكفاءة النسبية للجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 1، العدد 1، (2009) ص256

11 بركان، ويوسف، استخدام النماذج الكمية في التنبؤ بالطاقة الإنتاجية للمؤسسة دراسة حالة الشركة الوطنية لتحقيق وتسيير الصناعات المترابطة بفرجيو. ميله، مصدر سابق، ص27

12 هناء نصر الله خميس، السمات القيادية للمدير وأثرها على الكفاءة الانتاجية دراسة في شركات التأمين العراقية العامة، ص272.

13 أحمد سالم ملحم، " التأمين الإسلامي: دراسة شرعية تبين التصور للتأمين التعاوني وممارساته العملية في شركات التأمين الإسلامية "، الأردن عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع. (2012) ص 243

14 حدة وفاطمة الزهراء رايس، " قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية - دراسة حالة المصارف الجزائرية (2004-2008) "، فلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة، المجلد 1، العدد 26، (2009) ص55.

15 صباح حيمر، الروح المعنوية وعلاقتها بالكفاءة الانتاجية للعامل دراسة ميدانية بمؤسسة المشروبات الغازية - طوقه، الجزائر، رسالة ماجستير المنشورة، 2009، ص 84

لإعطاء مستوى معين من الانتاج أو أنها تمنح أكبر قدر ممكن من الإنتاج بدون زيادة في عناصر الإنتاج⁽¹⁶⁾. ويتم تعريف الكفاءة ايضاً على انها: (انتاج أكبر قدر ممكن من المخرجات باستخدام كمية معينة من مدخلات، او من خلال الحصول على أكثر إنتاج ممكن من عوامل الإنتاج المتاحة)⁽¹⁷⁾. وتنصرف الكفاءة التقنية في مجمل تعريفاتها كما ورد سابقاً لأحد الاتجاهين التاليين أو كلاهما وهما:

1. الزيادة المحتملة في المخرجات باستخدام مجموعة محددة من المدخلات.

2. النقص المحتمل في المدخلات لكمية معينة من المخرجات.

تعتبر الشركة أكثر كفاءة تقنية من غيرها إذا كان بإمكانها الإنتاج على مستوى أعلى من الإنتاج بنفس مستوى تكاليف الإنتاج⁽¹⁸⁾. (تعرف الكفاءة السعرية) بأنها: (انتاج كمية معينة من مخرجات بأقل تكاليف محتملة من مدخلات انتاج)⁽¹⁹⁾. ويفسر مفهوم كفاءة الإنتاجية بمدى توافق الانتاج الفعلي مع المعيار او الامكانيات لان الكفاءة تعني الاستخدام الافضل للمدخلات والاستفادة منها لتحقيق الاهداف، او انها تمثل الاستخدام الامثل للعناصر انتاج وذلك للحصول لأكبر عائد من تلك العناصر التي تدخل في عملية الانتاج⁽²⁰⁾. ويعرف ستجلر الكفاءة الإنتاجية أو الكفاءة الاقتصادية بأنها: . (العلاقة ما بين المدخلات والمخرجات)، وأنها تقاس بالنسبة التالية: المخرجات الفعلية / المخرجات القصوى من الموارد المتاحة. وهو يعتقد أن تتحقق

¹⁶ بركان، ويوسف، استخدام النماذج الكمية في التنبؤ بالطاقة الإنتاجية للمؤسسة دراسة حالة الشركة الوطنية لتحقيق وتسيير الصناعات المترابطة بفرجيوة. ميلة، مصدر سابق، ص32

¹⁷ Bo Carlsson , "The measurement of efficiency in production", an application to Swedish manufacturing Industry, SJE.(1982) p:42.

¹⁸ إبراهيم اونور، " قياس كفاءة بنوك مجلس التعاون الخليجي "، المعهد العربي للتخطيط بالكويت، سلسلة الخبراء، العدد 41. 2011، ص8.

¹⁹ Cherchye, Laurens, Bram De Rock, and Frederic Vermeulen. "Analyzing cost-efficient production behavior under economies of scope: A nonparametric methodology." *Operations Research* 56.1 (2008): 204–221.

²⁰ هواري معراج وفيصل، شياد، قياس كفاءة المصارف الإسلامية والتقليدية في الجزائر، مصدر سابق، ص 8.

الكفاءة الامثل عندما تكون النسبة مساوية لواحد، يتم تحقيق ذلك عندما يكون الناتج الحدي في عوامل الانتاج مساوي تكلفة لكل عامل. (21)

2. الكفاءة الهيكلية يهدف هذا النوع من الكفاءة إلى قياس مدى استمرار الصناعة في التطور والتحسين اعتمادا على أفضل مؤسساتها. ويتم قياس الكفاءة الهيكلية للصناعة عن طريق حساب المتوسط المرجح أو المتوسط المرجح للكفاءة الفنية للمؤسسات التي تتكون منها الصناعة. الكمية تعتمد على عدد مؤسساتها (22). بينما يعتقد **Hjlmanson و Forsend** أن حساب الكفاءة الهيكلية للصناعة يتم عن طريق أخذ المتوسط الحسابي للمدخلات والمخرجات بدلاً من المتوسط المرجح، والذي قد يكون فعالا تقنيا ولكنه غير فعال اقتصاديا،

بناءً على فرضية عدم تجانس وظائف الإنتاج للشركات داخل الصناعة. (23) أثرت دراستهم عام 1978 عن نوعين أو مقياس للكفاءة الهيكلية للصناعة، وهما: الكفاءة الهيكلية الفنية - الكفاءة الهيكلية للحجم، حيث المقاييس الأولى: مستوى التوفير في المدخلات، والمقاييس الثانية: المستوى زيادة الإنتاج للمؤسسة والصناعة. (24).

²¹ Stigler G. J. "The theory of price, 4 E, Macmillan publishing company:New York, USA". (1960) p: 102.

Zhu, Ning, et al. "Ranking Chinese commercial banks based on their expected ²² impact on structural efficiency." *Omega* 94 (2020): 102049.

Li, Sung-Ko, and Ying Chu Ng. "Measuring the productive efficiency of a group of ²³ firms." *International Advances in Economic Research* 1.4 (1995): 377-390.

²⁴ حسن مفتاح، أثر هيكل السوق على الكفاءة المصرفية - دراسة عينة من المصارف التجارية، حالة الجزائر، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، 2018، ص70

3. كفاءة تخصيص الموارد: يرى معظم الباحثين ان انعدام الكفاءة في تخصيص الموارد يؤدي الى الخسارة في الرفاهية المجتمع، لكن اثبات الدراسات التجريبية تظهر أن خسارة في الرفاهية الاجتماعية حصلت نتيجة التعيين غير الفعال للموارد يمثل بنسبة اقل من 1 % من الناتج القومي الكلي، بالنسبة للولايات المتحدة الأمريكية، وعند تحليل كفاءة تعيين الموارد، فإنه يستند على العملية التخمين لخسارة الاجتماعية من خلال المقارنة حالة الاحتكار الكلي مع حالة المنافسة الكاملة. وذلك لأجل القياس الفاضل المستهلك وفائض منتج ناتج للانتقال من حالة الاحتكار إلى حالة المنافسة الكاملة. (25)

4. الكفاءة التشغيلية (كفاءة X) الكفاءة اكس هي مقياس إضافي لتخصيص الموارد على مستوى البنوك والصناعة والاقتصاد ككل، تم اقتراحه من قبل الباحث الاقتصادي "Leibenstein" عام 1966، الفرضية التي تم تبنيها هي: (لا الأفراد ولا المؤسسات ولا الصناعات منتجة بالقدر الذي يجب ان تكون عليه). وهو يعتقد وذلك في ضوء نظام حوافز جيد سوف يشجع العمال والموظفون للسعي على تحقيق مستوى شبه مثالي من الإنتاجية، وفي ظل ظروف أخرى "محفزات أكثر" من المحتمل جدا يكونون قادرين على انتاج أكثر من المستوى الأفضل. ويشير بان (كفاءة X) على سبيل المثال، ترجع كفاءة تعيين الموارد لاختلاف ما بين اقصى كفاءة في استعمال الموارد والاستعمال الحقيقي الفعال للموارد، التي تمثل درجة الكفاءة X على شكل عام اثبتت العديد للدراسات بان وجود (كفاءة X) وأنها سمة جيدة للقطاع العام²⁶

5. الكفاءة النسبية: هي مقارنة لدرجة الكفاءة بين المنشأة في نفس الصناعة، وتتم هذه العملية على أساس توحيد العملية الإنتاجية للمنشأة أو المنشأة قيد الدراسة بمقارنة نفس النسبة في استخدام مراحل الإنتاج. يتم تعريفه على أنه: "نسبة إجمالي الناتج المرجح إلى إجمالي المدخلات المرجحة (27).

Leibenstein, Harvey. "Allocative efficiency vs. X-efficiency". *The American economic review* 56.3 (1966): 392-415.

²⁶ مفتاح، أثر هيكل السوق على الكفاءة المصرفية - دراسة عينة من المصارف التجارية، حالة الجزائر، مصدر سابق، ص72.

²⁷ عزمي الشعبي، "ندوة الفساد والحكم الصالح في العالم العربي"، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية والمعهد السويدي بالإسكندرية، 20-23 أيلول (2004)، ص:76.

المبحث الثاني: الطرق الكمية لقياس الكفاءة:

يمكن التمييز بين نوعين من الطرق الكمية لقياس الكفاءة، هذه الطريقة تستند للبرمجة الخطية كنموذج غير معلمي، عند القياس تستند بشكل اساسي الى افتراض عدم وجود اخطاء العشوائية، ونذكر اهم هذه الطرق، وطريقة تعتمد على التقدير الإحصائي كنموذج معلمي ومنها عدة طرق الطريقة "حد التكلفة العشوائية

Distribution Free "وطريقة التوزيع الحر **Stochastic Cost Frontier Analysis** " وطريقة الحد السميك **Thick Frontier Analysis** " وطريقة تحليل البيانات المغلفة **Data Envelopment Analysis** ⁽²⁸⁾. وفيما يأتي سيتم شرح وتوضيح هذه الطرق.

المطلب الاول: (طريقة تحليل البيانات المغلفة – Data Envelopment Analysis)

تعتمد طريقة تحليل البيانات المغلفة على دراسة **Farrell** ²⁹ عام 1957 التي أظهرت إمكانية تحديد الكفاءة بين مخرج ومدخل واحد دون وضع فرضيات لدالة الإنتاج. ثم جاء **Rhodes** ومشرفيه عام 1978 وقاموا بتعميم هذه الدراسة لتشمل عدة مدخلات وعدة مخرجات. وتسمى هذه الطريقة بتحليل البيانات المغلفة لأن الوحدات ذات الكفاءة الكاملة هي في المقدمة وتقوم بتغليف (تطويق) الوحدات غير الفعالة ، وبالتالي يتم تحليل البيانات المغلفة في المقدمة. وتعتبر طريقة تحليل البيانات المغلفة (**DEA**) هي طريقة من الطرق اللامعلمية للبرمجة الخطية ⁽³⁰⁾ " طريقة رياضية لتوزيع مجموعة من الموارد والقدرات المحدودة على عدد من الاحتياجات المتنافسة لهذه الموارد ضمن مجموعة من القيود والعوامل الثابتة، بحيث يحقق هذا التوزيع أفضل نتيجة ممكنة، أي توزيعه بشكل مثالي " حسب التعريف، نكتشف أن البرمجة الخطية هي أداة رياضية تساعد المديرين على اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة من أجل تحقيق أقصى ربح ممكن أو أقل تكلفة ممكنة. وحدات اتخاذ القرار (**DMUs**) هي وحدات، وتسمى هذه الوحدات وحدات صنع القرار بشكل عام. يمكن لكل كيان مسؤول عن تحويل المدخلات إلى مخرجات

28 حدة رايس وفاطمة الزهراء، قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية - دراسة حالة المصارف الجزائرية (2004-2008) ، مصدر سبق ذكره، ص 62.

29 خالد بن منصور الشعبي: استخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات في قياس الكفاءة النسبية للوحدات الإدارية بالتطبيق على الصناعات الكيماوية والمنتجات البلاستيكية بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، العدد 2، الفترة، 2004، ص 316.

30 دلال صادق الجواد، حميد ناصر الفتال: بحوث العمليات، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 7

تقييم أدائه في المجال الإدارة، وقد تشمل: البنوك، أقسام المستودعات، الأسواق، اللامركزية للشركات، المستشفيات، الجامعات، ... إلخ. إن اهتمام وحدة اتخاذ القرار واسع ، بشرط أن يتمتع كل (DMU) بدرجة معينة من الحرية الإدارية في اتخاذ القرارات³¹.

وتتماز هذه الطريقة لعدم احتياجها إلى تحديد واضح لدالة الإنتاج⁽³²⁾، وقدرتها على كشف العلاقات الخفية وبالتالي مصادر عدم الكفاءة ونقصها⁽³³⁾، انه يمثل افضل الطريقة لإجراء تحليل الكفاءة عند وجود هناك مدخلات ومخرجات عديدة ليتم قياسها في وحدات متعددة ، و ان هذا المعيار هو الاداة القوية للمنشأة الانتاجية او الخدمية ، وتستخدم لدى كل قطاعات الاقتصاد المتعددة⁽³⁴⁾، مع ذلك لا يسمح بأي أخطاء في البيانات ، رغم أن : تخضع البيانات في الواقع لخطأ في القياس ، لذلك هذه الطريقة ليست واقعية.⁽³⁵⁾

المطلب الثاني: طريقة حد التكلفة العشوائية- **Frontier Analysis Cost Stochastic**:

طورت هذه الطريقة بواسطة كل من **Schmidt, Aigner, Lovell** في عام 1977م ، وتم تطبيقها على المصارف من قبل **Lovell, Ferrier** في عام 1990م، تعتمد هذه الطريقة على تقنيات الانحدار لتقدير دالة التكلفة الإجمالية كمتغير تابع لعدة متغيرات مستقلة، بما في ذلك مستويات المخرجات وأسعار

W.W. Cooper, L. M. Seiford, K. Tone, **Data Envelopment Analysis** 2^{eme} Edition, ³¹ Springer Science + Business Media, USA, 2007, p22.

³²Kutzin J, Jakab M, Shishkin S., "**From scheme to system**" **social health insurance funds and the transformation of health financing in Kyrgyzstan and Moldova**". In: Chernichovsky D, Hanson K, editors .Innovations in health system finance in developing and transitional economies .Vol. 21, Advances in health economics and health services research. Bingley: Emerald Group Publishing.(2009) p:67.

³³ وليد عبد مولا، " كفاءة المصارف العربية "، الكويت، سلسلة جسر التنمية، العدد 104. (2011) ص:167.

³⁴ معراج، مصدر سبق ذكره، ص 5.

³⁵ حدة رايس وفاطمة الزهراء، قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية - دراسة حالة المصارف الجزائرية (2004-2008) ، مصدر سبق ذكره، ص 63.

المدخلات³⁶. ونظراً لأن التكلفة الإجمالية المتوقعة تشكل الحد الذي يمثل أفضل الممارسات، فإن المصروفات التي تساوي تكلفتها الحالية تكلفتها المتوقعة تمثل أفضل الممارسات، وبالتالي يتم تعريف المصروفات على أنها غير فعالة إذا كانت تكلفتها الحالية أعلى من التكلفة المتوقعة، والفرق بين التكلفة الحالية وتسمى التكلفة المتوقعة بحد التشويه العشوائي، وهي تشتمل على مكونين: الأخطاء الناتجة عن الكفاءة (**X**) يتم توزيعها بشكل طبيعي تقريبا، ويتم توزيع أخطاء الانحدار العشوائي بشكل طبيعي. يتم قياس كفاءة **X** النسبية للمصروفات بمدى اختلاف التكلفة الحالية للمصروف عن قيمته المحتملة، على افتراض أن التكلفة الحالية للمصروفات أقل احتمالية من قيمتها المحتملة⁽³⁷⁾. وتمتاز طريقة الحد التكلفة العشوائية **SFA** عن الطرق الأخرى كونها تعتبر الطرق المعلمية أكثر تطوراً مقارنة بالطريقة غير المعلمية. على أساس التحسين الاقتصادي، فإن الطريقة المعلمية الأكثر استخداماً هي طريقة الحد التكلفة العشوائية (**SFA**) وتسمح الاساليب المعلمية بدمج كل من الكفاءة الفنية والكفاءة التخصيص. يميز **SFA** بين الخطأ العشوائي وعدم كفاءة الوحدة ويأخذ في الاعتبار التأثيرات الخارجية.

المطلب الثالث: (طريقة الحد السميك - Thick Frontier Analysis)

تم تطوير هذه الطريقة بواسطة Humphrey & Berger عام 1991 م، يأخذ عناصره من الطريقتين السابقتين، **DEA** و **SFA**، ويعتمد الفرضية القائلة بأن انحرافات التكلفة الإجمالية الحالية عن المحتملة ترتبط بأخطاء عشوائية، وتتعلق أيضاً "بكفاءة **X**"، وهو ما يتفق مع الطريقة حد التكلفة العشوائية،

³⁶ رانيا نورالدين عثمان محمد، دور اساليب التحليل والتخطيط المالي في قياس وتقييم الكفاءة المالية والإدارية في شركات الاتصالات، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، المجلد الخامس، العدد الاول، 2020، ص107

³⁷ حدة رايس وفاطمة الزهراء، قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية - دراسة حالة المصارف الجزائرية (2004-2008)

وتفترض هذه الطريقة ، في المتوسط، ان البنوك ذات متوسط التكلفة المنخفض نسبياً تضع معياراً على كفاءة تشغيلية، التي يمكن من خلال ذلك تقييم الكفاءة للنفقات اخرى³⁸

طريقة (TFA) تحليل الانحرافات الفنية وأخطاء القياس ناتجة عن خطأ عشوائي فقط أو الحظ بدلاً من انحراف الكفاءة، أحد العيوب الرئيسية لهذه الطريقة أن نتائجها حساسة للغاية لتحديد عدد الشرائح الربعية من العينة. وفضلاً عن ذلك، قد يسبب مشاكل اقتصادية قياسية.³⁹ وتقسم هذه الطريقة أيضاً البنوك في العينة على أربعة أقسام، يمثل كل جزء ربعاً، ويتم تقسيمها على أساس التكلفة الإجمالية لكل وحدة من الأصول. كما تحدد البنوك ذات التكلفة المتوسطة المنخفضة بأنها تلك البنوك التي تقع في الأدنى من حيث متوسط التكلفة ضمن المجموعة أو العينة حيث تفترض أنها الأكثر كفاءة، بينما البنوك ذات التكلفة المتوسطة المرتفعة فإنها تقع في الربع الأعلى من حيث متوسط التكلفة وهي الأقل كفاءة، وتحدد هذه الطريقة أفضل تطبيق عن طريق تقدير دالة التكاليف الكلية للعينة الفرعية المحدودة بهذه البنوك بالرغم من ان التكاليف الكلية ضمن هذه العينة تحتوي على انحرافات عن قيمتها المتوقعة، وترجع هذه الطريقة الانحرافات واخطاء القياس الى الخطأ العشوائي فقط أو الحظ بدلاً من انحراف الكفاءة.⁴⁰

المطلب الرابع: طريقة التوزيع الحر (Distribution Free Analysis):

³⁸ رانيا نورالدين عثمان محمد، دور اساليب التحليل والتخطيط المالي في قياس وتقييم الكفاءة المالية والإدارية في شركات الاتصالات، مصدر سابق، 2020، ص106

³⁹ طلال زوغبة، نعيمة رزقية احمد، قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية الجزائرية، مجلد اجاث اقتصادية وادارية، المجلد 14، العدد 1، 2020، ص293

⁴⁰ نهاد ناهض فؤاد الهبيل، قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية: دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية بغزة، فلسطين، 2013، ص 51/50

اقترحت طريقة التوزيع الحر من قبل **Schmidt and Sickles (1984)** وطورت بواسطة **(Berger)** في سنة 1993 بتطوير هذه الطريقة، وافترض وجود مستوى متوسط من الكفاءة لكل بنك عبر الزمن، وبالتالي يعتبر السماح لدالة التوزيع الحر بالتغير عبر الزمن من اهم مميزات نموذج دالة التوزيع الحر، ويمكن تطبيق هذه الطريقة في حالة توفرت البيانات والمعطيات لأكثر من سنة، وبما أن الاضطراب العشوائي ينقسم على عنصرين هما: اللاكفاءة والخطأ العشوائي فان متوسط الاضطراب العشوائي لمجموعة سنوات يعتبر مقياس اللاكفاءة البنكية عبر كل سنوات الفترة⁴¹، وتحسب هذه الطريقة درجات الكفاءة عن طريق تعيين نموذج دلالة للحد الأقصى وتفترض اختلافات الكفاءة بين البنوك بمرور الوقت⁽⁴²⁾. وتتم هذه الطريقة عندما تكون البيانات والمعطيات لأكثر من عام وتفترض ان انعدام الكفاءة ثابتة بمرور الوقت، بينما يتم التوسط في الاخطار العشوائية خلال نفس الفترة. وعليه سوف يتم في هذه الدراسة استخدام نموذج الآثار العشوائية **(REM)** **Random Effect Model** باستخدام مقدر **GLS** واستخدام ميزة مجاميع غير المتوازنة **(Unbalanced Panels)**، بما يتماشى مع عينة وبيانات ونماذج الدراسة، بحيث يكون متوسط المتبقي لكل بنك هو تقدير للحد الأقصى.

المبحث الثالث: مفهوم الكفاءة المالية

ان مفهوم الكفاءة لا يختلف لدى المنشأة المالية عن مثيله في المنشأة الاقتصادية الأخرى سواء من ناحية المبدأ او المعنى والذي تم سبق النظر فيه والمتمثلة في الحصول على أقصى المخرجات من الموارد الموجودة تحت

⁴¹ ميموني بلقاسم، قياس كفاءة التكاليف والارباح ومحدداتها في البنوك التجارية: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 2010/2016، اطروحة دكتوراه منشورة، جامعة احمد دراية ادرا - الجزائر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - قسم العلوم التجارية، 2020، ص 65

⁴² عزالدين الكور والفيومي، نضال، " أثر قوة السوق وهيكل الكفاءة على أداء المصارف التجارية - دراسة تطبيقية على المصارف التجارية المدرجة في بورصة عمان "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 3، العدد 3. (2007)

تصرف المؤسسة المالية المصرفية أو في الحصول على مخرجات معينة عند أدنى التكلفة ممكنة لان بعض البنوك من المفترض ان تكون احسن من غيرها (43) وهذا يرجع بشكل رئيسي لنوعية التنظيم التي تمكنها من المعاملات المالية وإدارة التدفقات بشكل افضل . وتتمتع هذه البنوك بالكفاءة برقابة الفعالة على الجوانب الفنية للوساطة المالية، مما يمنحها الحق في الاستفادة القصوى تعتمد هذه الخدمات لمستوى موارد معين، وفضلا عن ذلك ان هذه الكفاءة التقنية الاكثر ملائمةً ممثلة لربط مصادر ومخرجات خدمات مالية فإن ذلك بالإمكان إضافة جانب إضافي يعني معرفة اسعار الموارد. من وجهة النظر هذه تتمثل الكفاءة في تحديد مجموعة من الموارد الادنى تكلفة لإنتاج أكبر قدر ممكن من خدمات مالية ، لذا ان البنوك ذات الكفاءة المالية او المتخصصة قادرة على التعامل مع القيود والمتغيرات المصاحبة للتغيير الأسعار واشتداد المنافسة (44).

لذلك، من الممكن الاستناد لتعريف يمكن أن تقاس به الكفاءة المالية، وهذا التعريف هو: أن المصرف يتمتع بالكفاءة مالية إذا كان قادرا على توجيه الموارد المالية المتاحة له للحصول على اعلى عائد ممكن مع اقل التكاليف الممكنة، وهذا يعني، من ناحية، السيطرة الناجحة على طاقتها المادية والبشرية، ومن ناحية اخرى، الوصول الى حجمها الامثل وتقديم مجموعة متنوعة من المنتجات المالية. (45)

ويهتم الاقتصاديون كثيراً بتأثير التغيرات الاقتصادية والقانونية على كفاءة البنوك ومدى ادائها لوظيفة تحويل الموارد الى الخدمات متنوعة. وبناءً عليه ، فان عدم الكفاءة في المؤسسات المصرفية تعبر أيضا على أن

43 مسعودي، وآخرون، قياس الكفاءة التشغيلية باستخدام النسب المالية لعينة من المؤسسات المالية في الجزائر، جامعة احمد دراية-ادرار، 2020، ص4

44 سالم عبد الله حلس، محاد ناهض فؤاد الهبيل، قياس الكفاءة المالية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية SFA دراسة تطبيقية على - المصارف المحلية في فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الأول، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، (2014)، ص 1.

45 وهبة الزحيلي. المعاملات المصرفية المعاصرة. 4. دمشق: دار الفكر، (2007). ص89.

هناك هدر وفقدان لموارد، وهذه المنشأة تنتج ادنى من المستوى المحتمل من الموارد المستخدمة او يستخدم مزيجاً مكلفاً نسبياً من الموارد لإنتاج خليط محدد من منتجات او خدمات مالية". (46)

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الكفاءة المالية تشمل عدة جوانب كالتالي:

- الجانب الأول هو الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة من خلال التحكم في التكاليف ، وهذا ما يسمى فعالية التكلفة.
- الجانب الثاني هو الكفاءة في تخصيص التكاليف من خلال البحث عن مقياس أمثل يسمى كفاءة المقياس.
- الجانب الثالث تُعرف الكفاءة في تنوع المنتجات المالية من خلال تنوع الأنشطة باسم كفاءة النطاق. (47)

المبحث الرابع: اساليب التحليل المالي

يعتبر التحليل المالي من الادوات الهامة في مؤسسات الاعمال، ويعتبر ايضا بشكل اساسي بشأن لعملية التخطيط والرقابة، ويشمل دراسة تفصيلية للبيانات المسجلة لدى القوائم المالية ودراسة النتائج الاعمال او اداء الإدارة المالية لتفسيرها وتشخيص نقاط الضعف والقوة في السياسات المالية المنفذة. ان ادوات التحليل المالي، مثلها مثل أي شيء اخر، ولكي يحقق التحليل المالي غرضه المقصود، يجب على الشخص الذي يقوم بالتحليل ابلاغ هذه النقاط بطريقة تسمح له بتطوير الادوات للتوصل الى استنتاجات، للتغلب عليها او على الاقل جعله

46 أبو غدة، عبد الستار، بحوث في المعاملات والأساليب المصرفية الإسلامية، بيت التمويل الكويتي، الكويت، (1993)، ص200.

47 وهبة الزحيلي. المعاملات المصرفية المعاصرة، مصدر سابق. ص90

يدرك مقدار ما يمكنهم فعله⁽⁴⁸⁾ وهناك عدة أدوات التحليل المالي في مقدمتها التحليل باستخدام أسلوب القوائم، وأسلوب التحليل باستخدام النسب المالية⁽⁴⁹⁾، ويتم ذلك بأسلوبين:

المطلب الاول: التحليل الأفقي

تكمن أهمية التحليل المالي الأفقي للمحللين في مساعدتهم لدراسة سلسلة زمنية متسلسلة للقوائم المالية، مع بيان اتجاه كل بند من بنود الزيادة او النقصان ثم تفسير اسباب ذلك حتى تتمكن من استخدامها لأخذ القرار المناسب⁽⁵⁰⁾، وتعد القوائم المالية المستخرجة من قائمة الدخل والميزانية العمومية أدوات ملائمة لإعطاء فكرة مبدئية عن ربحية الشركة ومصادر واستخدامات أموالها⁽⁵¹⁾.

المطلب الثاني: التحليل الرأسي

يركز على الدراسة العلاقة بين البنود المالية المتنوعة بالقوائم المالية لمدة زمنية معينة، او في تاريخ اعداد القائمة، الوزن النسبي لكل عنصر من عناصر القائمة بالنسبة الى اجمالي هذه القائمة لتحديد الهدف ، وكذلك مقارنة ببقية العناصر، أي قياس العلاقة النسبية للعناصر في القائمة واحدة⁵²، بهذه الطريقة، عند مقارنة البنوك بمنشأة مماثلة تعمل في نفس الجهد وفي نفس التاريخ، او اذا تمت مقارنة نفس المؤسسة مع نفس المؤسسة، فمن الممكن الوصول الى نتائج من شأنها ان توجه المحلل المالي وتساعدته لتكوين رايه الخاص، مقارنة بالسنوات

48 منير إبراهيم هندي، الإدارة المالية: مدخل تحليلي معاصر، مصر - الإسكندرية: مطبعة الدلتاء الطبعة التاسعة (2014)، ص 26

49 هندي، الإدارة المالية: مدخل تحليلي معاصر، ص 29.

50 شعيب شنوف، التحليل المالي الحديث طبقاً للمعايير الدولية للإبلاغ المالي ifrs، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، دار زهران للنشر والتوزيع، 2013، ص 50

51 هندي، الإدارة المالية: مدخل تحليلي معاصر، ص 57.

52 نعيم نمر داود، التحليل المالي باستخدام برنامج Excel، دار البداية للنشر والتوزيع، طبعة الاولى، عمان، الاردن، 2012، ص 98

الأخرى⁽⁵³⁾. يتم تقليل ميزة الركود التي تميز التحليل الرأسي عن طريق تحليل القوائم المالية لسنوات بالإضافة إلى اللجوء إلى الطريقة الأخرى وهي التحليل الأفقي إلى جانب التحليل الرأسي⁽⁵⁴⁾.

المبحث الخامس: أدوات التحليل المالي

تعد النسب المالية من أكثر أدوات التحليل المالي شيوعاً، ويساعد التحليل المالي في الكشف عن مواطن القوة والضعف التي تعاني منها المنشأة⁽⁵⁵⁾، ومن أهم أدوات التحليل المالي (العائد على حقوق الملكية) و(مقياس القيمة الاقتصادية المضافة).

1. العائد على حقوق الملكية نموذج متكامل لتقييم الأداء الإداري: يتم الاعتماد على نموذج "Dupont" لقياس الاداء الإداري بشكل رئيسي المعدل لحساب العائد على حقوق الملكية **ROE**⁽⁵⁶⁾، ويظهر في هذا النموذج ما هو معروف، أو التأثير المزدوج لكفاءة ادارة التكلفة وانتاجية الاصول على ربحية الاصل وقدرة الرافعة المالية **FLM** كما هو موضح، على زيادة العائد على حقوق الملكية **ROE** الى مستوى اعلى من العائد على الاصول **ROA**⁵⁷ كمؤشر العائد على الاصول **ROA** من خلال مؤشرين⁽⁵⁸⁾.

- هامش الربح: " **PM** " وهذا يدل على الكفاءة في ادارة ومتابعة تكاليف، وكلما زاد هذا المؤشر، زاد مؤشر الكفاءة وقدرة المصارف على التحكم في تكاليفها.

53 خالد وهيب الراوي، إدارة العمليات المصرفية، الأردن - عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 6. 2003، ص:324.

54 رضا صاحب ال علي، إدارة المصارف: مدخل تحليلي كمي معاصر، الأردن - عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2002، ص 23.

55 هندي، الإدارة المالية: مدخل تحليلي معاصر، مصدر سبق ذكره، ص 99.

56 الجبوري، مهدي عطية، الاداء المالي الاستراتيجي للمنشأة المصرفية _ دراسة تطبيقية مقارنة، رسالة ماجستير، كلية ادارة واقتصاد، جامعة القادسية، 2004، ص 58

57 الوندائي، هشام طلعت عبد الحكيم، علاقة الاداء المالي بالميزة التنافسية وأثرها في العائد والمخاطرة، اطروحة دكتوراه، كلية ادارة واقتصاد، جامعة المستنصرية، 2002، ص 115

58 Gitman L. J. & Zutter C. J. , "Principles of Managerial Finance", 13th ed(2010).p89

- معدل دوران الأصول: " TAT " ويسمى هذا المؤشر منفعة الأصول لأنه يشير الى الاستثمار او الاستخدام الامثل لهذا الاصول ويمثل انتاجية الاصول، كلما زاد هذا المؤشر، زاد مؤشر جودة الاصول يتم قياس العوائد على الاصول وفقاً لهذه المعادلة:

$$\text{العائد على الأصول} = \text{هامش الربح} \times \text{معدل دوران الأصول.}$$

يتم قياس هامش الربح وفقاً لهذه المعادلة: هامش الربح = صافي الدخل + إجمالي الإيرادات.

ويُقاس معدل دوران الأصول وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{معدل دوران الأصول} = \text{صافي الإيرادات} + \text{إجمالي الأصول.}$$

وعليه ان: العائد على الأصول = صافي الدخل + إجمالي الإيرادات × (مجموع الإيرادات + مجموع الأصول). وبالاختصار تصبح المعادلة كالتالي: العائد على الأصول = صافي الدخل + إجمالي الأصول. وتتركز هذه الطريقة لمصدر أداء إدارة أفضل او أداء إداري ضعيف، على سبيل المثال، إذا كانت المؤسسة تحقق عائداً مرتفعاً على الأصول، فذلك لأنها أكثر كفاءة في مراقبة التكاليف والتحكم فيها، وهو ما ينعكس في مؤشر هامش الربح الأعلى.، أو الاستخدام الأفضل للأصول، الذي ينعكس في مؤشر مزايا الأصول أو إنتاجية الأصول، او من خلال التحسين لكلا المجالين، وبالتالي، قد ينتج ضعف أداء الإدارة عن أحدهما أو كليهما، الخطوة الثانية من نموذج " Dupont " هو شرح العلاقة بين العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية. يتم قياس نسبة العائد على حقوق الملكية لهذه المعادلة أدناه: (59)

⁵⁹ Gitman & Zutter , **Principles of Managerial Finance** , ibid, P89 .

$$\text{ROE} = \text{ROA} \times \text{FLM} \quad \text{مؤشر الرافعة المالية FLM} = \text{إجمالي الأصول} + \text{حقوق الملكية}$$

ويمكن حساب العائد على حقوق الملكية وفقاً للمعادلة التالية : العائد على حقوق الملكية = صافي الدخل

$$+ \text{إجمالي الأصول} \times \text{إجمالي الأصول} + \text{حقوق الملكية} ، \text{ ومنها نستنتج المعادلة التالية :}$$

$$\text{ROE} = \text{TAT} \times \text{PM} \times \text{FLM}$$

ويتميز هذا النموذج بالمرونة، حيث يتيح تحليل كل مؤشر إلى مؤشرات جزئية تعكس مجالات القرار بالتفصيل، بالإضافة إلى أنه يعمل على ربط العلاقة بين العائد والمخاطر كما هو الحال مع الرافعة المالية. فـهـرس. إذا كانت المؤسسة تحقق عائدا مرتفعا على حقوق الملكية، فيمكن أن يعود سبب هذه الزيادة إلى العائد على الأصول أو الرافعة المالية أو كليهما. إذا كان السبب هو الرافعة المالية، فهذا يعطي إشارة إلى إدارة هذا المستوى من المخاطر المرتبطة بتحقيق هذا المستوى من العائد. ولكن إذا كان السبب يرجع إلى العائد على الأصول، فإن هذا يعطي مؤشراً لإدارة هذا المستوى من الكفاءة التشغيلية⁶⁰ ويرجع الاستخدام الواسع لنسبة العائد على الاستثمار كمعيار لقياس الأداء الإداري إلى حقيقة أنها واحدة من أكثر النسب المالية شمولاً، حيث إنها مجموع جميع بنود الأصول وجميع البنود في بيان الدخل ومع ذلك، فإن ما يلفت الانتباه عند هذا المعدل هو أنه لا يأخذ في الاعتبار بنود المسؤولية، وهي الإطار الذي يعكس هيكل رأس المال.⁽⁶¹⁾

2. نموذج القيمة المضافة الاقتصادية: يُعرّف بأنه: مقياس النجاح المالي لتقدير الربح الحقيقي من حيث ارتباطه بزيادة ثروة المساهمين بمرور الوقت، وهو الفرق بين صافي الربح التشغيلي المعدل بعد الضريبة وتكلفة ما يتم

⁶⁰ الوندواوي، هشام طلعت عبد الحكيم، علاقة الاداء المالي بالميزة التنافسية وأثرها في العائد والمخاطرة، مصدر سابق، ص 117

⁶¹ هندي، الإدارة المالية: مدخل تحليلي معاصر، مصدر سبق ذكره، ص 112-114

امتلاكه وشرائه. رأس المال المقترض " وعرفه⁽⁶²⁾: " الفرق بين صافي ربح التشغيل بعد الضريبة، وتكلفة الأموال المحسوبة على أساس المتوسط المرجح بالأوزان لتكلفة كافة مصادر التمويل ". وتقاس القيمة الاقتصادية المضافة وفقاً للمعادلة التالية:

القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) = صافي ربح التشغيل بعد الضريبة - تكلفة الأموال.

أو القيمة الاقتصادية المضافة = معدل العائد على رأس المال المستثمر - المتوسط المرجح لتكلفة الأموال × رأس المال المستثمر. إن استخدام مدخل القيمة الاقتصادية المضافة لتقييم الاقتراحات الاستثمارية، ينتهي بنفس النتيجة التي ينتهي إليها أسلوب صافي القيمة الحالية. وقد استخدم⁽⁶³⁾ متوسط عائد الاستثمار وكذلك درجة مخاطرة محفظة الاستثمار، لتقويم أداء النشاط الاستثماري لقطاع تأمينات الحياة بالسوق المصرية قبل وبعد الانضمام لاتفاقية الجات .

⁶² هندي، الإدارة المالية: مدخل تحليلي معاصر، مصدر سبق ذكره، ص 482.

⁶³ وجيه مصطفى، " تقويم أداء النشاط الاستثماري لقطاع تأمينات الحياة بالسوق المصرية في ظل اتفاقية الجات "، بحث محكم، فلسطين - غزة - الجامعة الإسلامية: مجلة المحاسبة والإدارة والتمويل، العدد 66، 2006، ص 831-833.

الفصل الثاني: الكفاءة الإدارية

المبحث الاول: مفهوم الكفاءة الإدارية

يعتبر مفهوم الكفاءة الإدارية أحد المفاهيم المتعلقة بسلوك الفرد والمنظمة، وبعد ذلك يكون الناتج النهائي لنتيجة جميع الأنشطة سواء على مستوى الفرد أو المنظمة، وتعريفات الباحثين لها اختلفت باختصاص ومجال كل منها. اذ يعرف درة (2003) الأداء الإداري بأنه: "النتائج العملية، والإنجازات، أو ما يفعله الأفراد من حيث العمل أو تنفيذ العمل".⁽⁶⁴⁾ يعرف المير (1996) الأداء الإداري بأنه: نشاط يمكّن الفرد من إنجاز مهمة أو هدف محدد له بنجاح، اعتماداً على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة⁽⁶⁵⁾ الأداء الإداري على أنه: "إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية وتعني الكفاءة **Efficiency** تعظيم النتائج باستخدام أقل الموارد أما الفعالية **Effectiveness** فتتعلق في إنجاز الأهداف المرغوبة وقد ركزت العديد من الدراسات على مفاهيم الأداء الإداري وتقييمه وتناول معظمها الأداء الإداري من منظور الأمور الداخلية، لكن ذلك التقييم و يركز الاهتمام على نمو الموجودات ولا على الابتكار ولا على التعلم وإنما يركز على الأهداف قصيرة الأمد". أما توماس جيلبرت (**Thomas Gilbert**) ويرى أن مصطلح الأداء الإداري لا يجب الخلط بينه وبين السلوك والنجاح، لأن السلوك هو ما يفعله الأفراد من حيث العمل في المؤسسة التي يعملون فيها. النجاح هو ما يتبقى من التأثير أو النتائج بعد توقف الأفراد عن العمل. أي مخرج أو منتج. من ناحية أخرى، فإن الأداء الإداري هو التفاعل بين السلوك والنجاح، وهو مجموع النتائج المحققة معاً.⁽⁶⁶⁾

⁶⁴ عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003، ص 90.

⁶⁵ زايد عادل، تطبيق مدخل تقييم الأداء المتوازن في القطاع الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ندوة الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، (2004) ص 120.

⁶⁶ توفيق عبد الرحمن. الادارة بالمعرفة. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة . 2004، ص 76.

بينما عرف الأداء الإداري في معجم مصطلحات العلوم الإدارية: القيام بأعباء الوظيفة من حيث المسؤوليات والواجبات حسب المعدل المطلوب أن يؤديه الموظف المختص المدرب، كما عرفها البابطين على أنها: قدرة الإدارة على تحويل مدخلات المنظمة إلى عدد من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة. (67)

ويعبر أيضا عن الأداء الإداري في بعض الأحيان على أنه الفعالية والكفاءة، إذ جرت العادة النظر إلى الفعالية من زاوية النتائج التي تتوصل إليها الإدارة، فتوصف بأنها إدارة فعالة إذا حققت الأهداف المنوطة بها، وأقل فاعلية إذا لم تحققها بالشكل المطلوب أو تحقق جزءًا منها. فقط أنه غير فعال إذا لم يتمكن من تحقيق أهدافه.

ويرى شوقي أن الأداء الإداري عبارة عن: "نتائج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين في منظمة ما" وتحديد أهداف كفاءة الأداء الإداري، يجب اختيار أهداف للتركيز على أدائها وتطويره وتحسينه، وهذه الأهداف من أهم أهداف البنوك الرئيسية، وتعطي الجهود المبذولة لتحسين الأداء الإداري أفضل النتائج، خاصة عندما تكون مدعومة من قبل السلطات العليا، وعادة ما يكون المدير الوظيفة هي الرغبة في التحسين والتحسين المستمر والتحسين لا يختلف عن الأساليب المستخدمة في الأداء الإداري الفردي والمصرفي، ولكن الاختلاف في مستوى الأهداف، على سبيل المثال في الأداء الإداري الفردي واحد. يجب أن تركز على قضايا محددة من أجل تطويرها وتحسينها، وفي محاولة لتطوير الكفاءة الإدارية، ويجب إجراء تقييم شامل لأداء البنوك على مستواها الاستراتيجي وما يطمحون إليه في السنوات القادمة. (68)

67 عصام الدين علي "تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية." ورقة عمل مقدمة للمؤتمر المعماري الدولي السادس، أسيوط، مصر، 2005، ص 89.

68 ابراهيم كنعان. العلاقة بين واقع التنظيم الإداري والأداء المؤسسي للجامعات الحكومية في الأردن واقتراح النموذج التطوير. رسالة ماجستير غير منشور، جامعة اليرموك. اربد 2007. ص: 37.

وتعتبر الكفاءة الإدارية النظام المتكامل لمخرجات أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها

الداخلية والخارجية التي تشمل العديد من الأبعاد، على النحو التالي: (69)

✓ أداء الأفراد في وحداتهم التنظيمية.

✓ أداء الوحدات في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

✓ أداء البنوك في إطار السياسات العامة للمؤسسة.

الكفاءة الإدارية اذن نتاج تفاعلي لكل من الأداء الإداري الفردي وأداء الوحدات التنظيمية، بالإضافة

إلى تداخل التأثيرات من مختلف البيئات مثل الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، ووجود العديد من العوامل

الخارجية خارج نطاق سيطرة ونطاق سوف تنعكس البنوك على أدائها، لذلك كان لابد من الاهتمام بقياس

الكفاءة الإدارية، التي تعتمد بشكل أساسي لقياس اداء الفرد والادارة في ضوء المؤثرات الداخلية والخارجية، (70)

يعرف الكفاءة الإدارية يتطلب تنظيمها التركيز على عناصر فريدة من المنظمات الأخرى، وهو محور التقييم

وبالتالي يشمل المؤشرات المالية وغير المالية، ويقاس الأصول الملموسة وغير الملموسة، ويشمل الجوانب العريضة

للأداء المصرفي على الاستراتيجية والعمليات والموارد البشرية (71)

المبحث الثاني: قياس الكفاءة الإدارية

69 عائشة يوسف الشميلي. الإدارة الاستراتيجية الحديثة: التخطيط الاستراتيجي، البناء التنظيمي، القيادة الإبداعية، الرقابة والحوكمة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2017، ص110

70 عبد المالك، الشفيع زاكي الدين، وعرفة جبريل أبو نصيب. أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الوظيفي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2009. ص62

71 ابو الحسن، أبو اليسر الرفاعي والطيب مصطفى أبو قناية. الكفاءة الإدارية وأثرها في تنمية الإيرادات مدخل تقييم الأداء، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان، 2006، ص21

يعتبر قياس الكفاءة الإدارية على مستوى المنظمة من الأمور المهمة في المنظمة لتحقيق استمراريته، لذلك يجب أن يشمل النظام الفعال لقياس أداء العمليات التشغيلية على مؤشرات الأداء الأساسية، وهي مقاييس تدرس نشاط المنظمة. المؤسسة ككل من وجهة نظر العميل، ثم تقييم كل أداء باستخدام مقاييس أداء الإدارة التي يوافق عليها العميل، وتقديم التغذية الراجعة لمساعدة الموظفين في المؤسسة على تحديد المشكلات وفرص التحسين. (72)

وأيضا ما يحتل ربط مقاييس الأداء الإداري بمصالح العملاء الأولوية الأولى في جميع المؤسسات، لكن هذا لا ينبغي أن يكون على حساب مقاييس الأداء الإداري التي تلبى متطلبات الموظفين في المؤسسة مثل المستخدمين والمالكين والموردين والمجتمع في هذا، يجب تحديد مقاييس الأداء الإداري بناءً على عوامل النجاح الأساسية التي تحدها أهداف المنظمة، والتي تمثل مجموعة من العناصر مثل: الجودة والوقت وخفض التكلفة وخدمة العملاء وأداء المنتج، وتؤدي إلى تحقيق الأهداف المالية والاجتماعية للمنظمة، تساعد مقاييس الأداء الإداري الجيدة في مواءمة أهداف الوحدة الفرعية مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وتسهيل المقارنات من خلال الوحدات الفرعية المختلفة، ويفضل أن يكون النظام لـ يحتوي قياس الأداء الإداري على مقاييس أداء إداري مالي وغير مالي وداخلي وخارجي وطويل الأجل وقصير الأجل، وتتنوع مقاييس الكفاءة الإدارية إلى مالية وغير مالية. (73)

72 سوزان دروزة، العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن. 2008. ص: 342

73 عبد الملك، الشفيق زاكي الدين، وعرفة جبريل أبو نصيب. أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الوظيفي، مصدر سابق 2009، ص 65.

إن تبني مفهوم قياس الكفاءة الإدارية يحقق فوائد عديدة منها ما يلي: (74)

✓ تجنب مشكلة اللاواقعية في تحديد المشكلات، مما يجعلها أهدافاً غير منطقية للتحقيق، بعيداً عن أي قياس موضوعي أو تقييم.

✓ الاعتماد على أهداف واضحة وقابلة للقياس حتى تتمكن من تقديم وصف دقيق للعمل المطلوب لتحقيق تلك الأهداف، وبالتالي وصف مسؤوليات والتزامات الوظيفة.

✓ تفعيل دور الإدارة المستمر في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة وتحسين جودة الخدمات المقدمة. - المساعدة في ترشيد الإنفاق وتنمية الإيرادات.

✓ تحديد وحدات القياس الممكنة التي عدم التعرض لمشاكل قياس الأداء الإداري في وحدات الجهاز الحكومي التي تقدم الخدمة. من أجل إنجاز عملية قياس الأداء الإداري، فإن ذلك يتطلب الدقة في تطوير وتحديد مؤشرات قياس الكفاءة الإدارية، ويسبقها وضع مجموعة من الأسس لاختيار المؤشرات، تليها عملية متابعة ورصد مستمرة، من أجل متابعة الأداء الإداري والتعرف على الانحرافات أثناء سيره لتلافيها ومعالجتها. (75)

المبحث الثالث: مبررات قياس الكفاءة الإدارية

74 أبو الحسن، أبو اليسر الرفاعي والطيب مصطفى أبو قنابة، الكفاءة الإدارية وأثرها في تنمية الإيرادات مدخل تقييم الأداء، مصدر سابق، ص17-19

75 ابراهيم كنعان، العلاقة بين واقع التنظيم الإداري والأداء المؤسسي للجامعات الحكومية في الأردن واقتراح النموذج التطوير، ص:93.

تحسين الأداء الإداري هو ضمان تحقيق البنوك لأهدافها في ظل الأجواء الصعبة التي تواجهها سواء من البيئة الداخلية أو الخارجية. لذلك تسعى البنوك باستمرار إلى قياس أدائها المصري. وتعود أسباب ومبررات اعتماد مفهوم قياس الكفاءة الإدارية إلى ما يلي: (76)

- ✓ تجنب مشكلة تحديد الأهداف غير الواقعية
- ✓ التركيز على أهداف واضحة وقابلة للقياس.
- ✓ اتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية والتحفيزية في الأوقات المناسبة.
- ✓ سعي الإدارة المستمر لتحقيق رضا العملاء الذين يستفيدون من الخدمة مع تجاوز توقعاتهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- ✓ المساعدة في إعداد ومراجعة الميزانية والمساهمة في ترشيد الإنفاق.
- ✓ تحديد وحدات القياس الممكنة التي لا تتعرض لمشاكل قياس الأداء الإداري في وحدات البنوك المسؤولة عن أداء الخدمات.

من أجل قياس الكفاءة الإدارية بفعالية وكفاءة، يتطلب ذلك مستوى عاليًا من الدقة يكون بعدها عنصرًا في نجاح عملية القياس، وهي ليست عملية سهلة، حيث يسبقها وضع مجموعة من الأسس اللازمة لاختيار المؤشرات، بينما يجب أن تتبعها عملية متابعة ومراقبة مستمرة، ضمن ما يتم تجنبه ومعالجته. هذه المؤشرات مع ضرورة تحديد الانحرافات أثناء التنفيذ.

المبحث الرابع: مؤشرات قياس الكفاءة الإدارية

76 مفضي المساعد، فاعلية الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية الحكومية في إقليم الشمال من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، عمان، 2006 ص: 23.

يعد مؤشر القياس عبارة عن مقياس كمي أو نوعي لأداء برنامج يستخدم لإثبات التغيير ويورد تفاصيل العمل على تحقيق نتائج البرنامج أو تحقيقها، وحتى تكون المؤشرات ذات جدوى المراقبة وتقييم نتائج البرنامج، فمن المهم تحديد مؤشرات تكون مباشرة وموضوعية وعملية وملائمة. وتهتم مؤشرات القياس المستخدمة بقياس العمل عن طريق تطبيق الأساليب الفنية لتحديد الوقت اللازم والكافي لموظف مؤهل لينجز وظيفة محددة بمستوى أداء معين، كما يستخدم القياس في تحديد أوقات نمطية لتنفيذ العمل، ومعرفة الوقت الضائع وفصله عن الوقت الفعال، وتعد مؤشرات قياس الأداء الإداري الحكومي من العمليات الصعبة وذلك للأسباب التالية:⁷⁷

أ. تنوع الأنشطة.

ب. اختلاف الأهداف في الأجهزة الحكومية.

ت. اختلاف الهيكل التنظيمي في الأجهزة الحكومية.

ث. صعوبة تحديد وحدات قياس موحد لكل الأجهزة الحكومية.

ج. صعوبة وضع مؤشرات أداء لبعض الأعمال.

المبحث الخامس: نماذج تقييم الكفاءة الإدارية

هناك العديد من النماذج التي تختص بتقييم الكفاءة الإدارية، وتباين تلك النماذج بمدى تركيزها وملاءمتها لنوع المصارف، وسوف نذكر هذه النماذج وعلى النحو الآتي:⁽⁷⁸⁾ النموذج التقليدي وهذا النوع من النماذج

⁷⁷ الهاشمي، ليلي عبدالكريم محمد، جمال، مؤشرات كفاءة الادارة المصرفية واثرها على قيمة السوقية للمصارف، المؤتمر الدولي الاول لجمعية ادارة الاعمال العلمية العراقية، جامعة كوية، 2017، ص 7-8

⁷⁸ مفضي المساعيد، فاعلية الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية الحكومية في إقليم الشمال من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس، مصدر سابق ص 234.

يركز على الأجزاء الرئيسية التي تتكون منها الوحدة، ويمكن توضيح النموذج التقليدي من خلال مكونات النموذج وكما يلي:

أ. مدخل المخرجات: يتم فيها تقييم قدرة البنوك على تحقيق أهدافها، ونعني بذلك نجاح هذه الوحدة في تقديم الخدمة الموكلة إليها والتي تعكس بالأساس وجود تلك الوحدة.

ب. مدخل الموارد: من خلال هذا الإدخال، يمكن للمقيم تحديد قدرة الوحدة على الحصول على الموارد والحفاظ على العمليات اليومية. مدخل العمليات التحويلية: يمكن هنا قياس الأنشطة الداخلية التي لا علاقة لها بالبيئة الخارجية، وهذا المدخل هو قياس قدرة الوحدة على استغلال مدخلات المال والوقت والموارد البشرية والناس، الفن والمواد للحصول على المنتجات والمخرجات.

ت. نموذج تقييم الأداء الإداري المتوازن: يعتبر هذا النموذج من أهم المناهج الاستراتيجية لقياس وتقييم الأداء الإداري. عمل روبرت كابلان وديفيد نورتون على تطوير هذا النموذج. يهدف هذا النموذج إلى وصف بعض الجوانب التنظيمية التي يجب قياسها بشكل يحقق التوازن بينها دون التركيز على جانب واحد فقط، حيث ركزت العديد من الإدارات على التركيز على بُعد الأداء الإداري المالي دون الالتفات إلى باقي الجوانب. النواحي. جوانب تنظيمية أخرى، وهذا النموذج هو نظام إداري بالإضافة إلى كونه نظام معياري يمكن للشعبة من خلاله تحديد الرؤية المستقبلية والرسالة التنظيمية بوضوح وتحويلها إلى خطة عمل. ويحقق هذا النموذج نوعاً من التغذية الراجعة بين العمليات الداخلية والنتائج الخارجية، وذلك لضمان تحسين أداء الإدارة الاستراتيجية للمؤسسة، كما يحقق هذا النموذج العديد من التوازنات بين المفاهيم والتدابير التقليدية والحديثة، حيث لا الاعتماد على المؤشرات المالية التاريخية فقط، بل يتعدى ذلك ليشمل العديد من المؤشرات المستقبلية، والتي تحدد مدى قدرة البنوك على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. يعتمد هذا النموذج على العناصر الرئيسية التالية: الرؤيا والرسالة: الرؤية عبارة عن حلم

مطلوب تحقيقه وقابل للتحقق، الرؤية هي صورة ذهنية لمستقبل المنظمة والقيم التي تحكمها وتوجهها في المستقبل. أما الخطاب فهو تعبير عن الغرض الذي من أجله وجدت الوحدة المحلية، وهو بيان مكتوب يحاول تحديد المستقبل الذي ترغب البنوك في الوصول إليه.

- الأداء الإداري المالي: يؤكد هذا المدخل على أهمية توفير بيانات مالية دقيقة في الوقت المناسب، وضمن هذا الإطار يجب التأكيد على أن الأهداف المالية للوحدات المحلية يجب أن تسعى جاهدة لتحقيق الإنتاجية والكفاءة والقيمة، مع التأكيد على الاهتمام المفرط بالتركيز على الأمور المالية. وتؤدي البيانات فقط إلى حدوث نوع من عدم التوازن مع باقي عناصر تقييم الأداء الإداري. مقاييس الأداء الإداري غير المالي للنقل: إن التغيير في البيئة التكنولوجية وما يصاحبها من زيادة في احتياجات العملاء وقوة المنافسة جعل من الضروري اكتشاف مقاييس جديدة للأداء التشغيلي للشركة تتوافق مع الأهداف الحديثة مثل مقاييس الجودة الإدارية الأداء والمرونة والابتكارات. تعتبر مقاييس الأداء الإداري غير المالي أداة مهمة للرقابة الاستراتيجية حيث أنها تتضمن محاولة لتأكيد أهمية توجيه العمليات الداخلية. بالإضافة إلى ذلك، تشمل مقاييس الأداء الإداري غير المالي مقاييس كمية مثل إدارة الإنتاج بناءً على عدد الوحدات المنتجة، وهناك مقاييس نوعية تقيس - على سبيل المثال - سمعة الفرد. بالنسبة للمنتج أو الخدمة، فإن رضا المستهلك وولائه، ومرونة عمليات الخدمة، ومقاييس الأداء الإداري غير المالي تعتبر مهمة لنجاح الشركة على المدى الطويل. تتميز مقاييس أداء الإدارة غير المالية بما يلي: (79)

79 سنان المرهضي. "تقييم إدارة وقياس الأداء في منظمات القطاع العام، دراسة ميدانية تحليلية على عينة من موظفي المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. رياض. السعودية. 2009، ص:43.

➤ بساطة متابعتها وربطها باستراتيجيات الشركة، فهي تسهل على المديرين اتخاذ القرارات جيدة ضمن الوقت المناسب.

➤ بالإمكان استخدامها على مستوى الوحدات في المنظمة، ومن السهل تحديد التدهور الجودة بسرعة في ضوء هذه المقاييس، ويمكن اتخاذ خطوات علاجية لحل المشكلة أو خطوات وقائية لمنع الوقوع في المشكلة.

➤ بينما لا تستطيع المقاييس المالية اكتشاف هذه المشكلة بسهولة، إلا أنها تتناول مشكلة استجابة المؤسسة للعملاء في الوقت المناسب.

➤ إيلاء الاهتمام على الاصول غير الملموسة، حيث يرتبط عنصر النجاح في عدد كبير من القطاعات بالأصول الثابتة غير الملموسة مثل رأس المال الفكري وإدراك المؤسسة لدورها في مصلحة المجتمع المحلي. وتنميته والحفاظ لوفاء العملاء أكثر الامر الذي يرتبط بالأصول الثابتة الملموسة. الاصول التي تظهر القدرة المالية والإنتاجية للمؤسسة. (80)

➤ حيث أنه يوضح أداء كل قسم أو فريق أو موظف يتم تقييمه بشكل أكثر إنصافاً ودون تمييز بين الموظفين والإقسام، فإنه يخفف من الحساسية النفسية بين الموظفين بدلاً من المقاييس المالية التي تزيد من أداء المديرين وتقدم نتائج أكثر دقة. مؤشرات لتقييم عملهم وتقليل الضغط على المديرين من أدوات القياس المالية مما يؤثر على تعاون وتكامل فريق العمل مما

80 عبد العزيز الغماس، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية عمان الأردن. 2006، ص: 22.

يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها. على الرغم من هذه المزايا التي تميز مقاييس الأداء الإداري

غير المالي ، إلا أن هناك حواجز تحول دون تنفيذها، وتمثل في الآتي: (81)

- ليس من السهل الإفصاح عن هذه التدابير في شكل نقدي، مثل صعوبة القياس النقدي لمقياس التسليم في الوقت المحدد أو مقياس الانخفاض الزمني لدورة الإنتاج، أو تحديد تأثيرها على التدابير المالية في شكل نقدي، مثل ربط التحسينات في الإجراءات غير المالية للربح.
- صعوبة ربط المقاييس المالية وغير المالية، يمكن أن تتعارض المقاييس على المدى القصير، مما يؤثر على أداء المنظمة ككل. على سبيل المثال، من الصعب ربط نمو الإيرادات بشراء آلة جديدة. أحد الأقسام الخاصة بتقليل وقت دورة الإنتاج كهدف شراء.
- لا يوجد معيار محدد لقياس الأداء الإداري غير المالي بخلاف مؤشرات قياس الأداء المالي الإداري.
- عدم وجود علاقة سببية بين مؤشرات القياس غير المالي ومستوى الأداء الإداري المطلوب تحقيقه مما يؤدي إلى انخفاض موضوعية هذه المؤشرات. إذ لم يعد قياس الأداء الإداري محصوراً بالمعيار المالي أو الكمي فقط ليعكس الصورة الحقيقية لنجاح المنظمة أو إدارتها وأقسامها. وبالتالي الوقوع في دورة الإجراءات التصحيحية وتكاليفها الباهظة بدلاً من التدابير الوقائية الأسهل والأقل تكلفة. من أجل تقييم أداء المنظمة أو فروعها، نحتاج إلى رؤية أكثر شمولاً مع توزيع متوازن للمقاييس التي تظهر كنتيجة للأداء الإداري العام للمنظمة. لأداء إداري ناجح.

المبحث السادس: المفاهيم العملية لمعايير ومؤشرات الأداء الإداري

81 عامر إبراهيم قندلجي والسامرائي، إيمان فاضل، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص: 98.

يمكن تعريف معايير الأداء الإداري على أنها: "المعدلات القياسية التي يمكن للبنوك استخدامها كأساس للتقييم والمراجعة من خلال مقارنة النتائج التي تحققت بواسطة هذه المعدلات ، ويمكن أن تكون معايير الأداء الإداري التشغيلي التالية التي تستخدمها المؤسسات كأساس للتقييم والمراجعة المحددة: (82)

✓ الكفاءة **Efficiency**: وهذا المعيار يشير إلى حسن استخدام الموارد المتاحة مثل الموظفين ورأس المال والوقت بشكل أفضل وتتضمن قياس التكلفة لكل وحدة من المخرجات، والنسبة بين المخرجات والمدخلات أو النسبة بين المخرجات والوقت.

✓ الفاعلية **Effectiveness**: يقيس هذا المعيار مدى تحقيق الأهداف العامة للوحدة أو الأهداف التشغيلية الفرعية لوحداتها التنظيمية.

✓ الإنتاجية **Productivity**: يشير هذا المعيار إلى قياس العلاقة النسبية بين مخرجات ومدخلات الوحدة في البنوك. الجودة فقط هي توقعات العميل للخدمة مثل الدقة

✓ الجودة **Quality**: وتتضمن مقاييس السرعة والاستجابة والمسئولية. ويعرف مؤشر الأداء الإداري بأنه: عبارة عن قيمة أو خاصية تُستخدم لقياس المخرجات أو النتائج لتحديد مدى تحقيق أهدافها ويمكن تصنيف مؤشرات الأداء الإداري كما يلي: مؤشرات المخرجات: وتعني قياس مدى تحقيق المخرجات المطلوبة، وتركز على مستوى الإنتاج.

مؤشرات النتائج: تختص بقياس مدى تحقيق الخدمات لأهدافها المطلوبة. من الشروط التي يجب توافرها

في مؤشرات الأداء الإداري ما يلي: -

82 دروزه، سوزان، العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، مصدر سابق، ص55.

1. مباشر: أي أن المؤشر يقيس النتيجة التي يسعى إلى قياسها، ولا يتم توجيهه إلى مستوى أعلى أو أدنى.
2. موضوعي: يجب أن يكون المؤشر واضحًا وغير غامض فيما يتعلق بما يُراد قياسه، ويجب على الجميع الاتفاق على طريقة التعليق أو الحكم على النتائج.
3. ملائم: بمعنى أن المؤشرات يجب أن تقيس النتيجة المرجوة بطريقة مناسبة. أما بالنسبة لعدد المؤشرات التي يجب استخدامها لقياس شيء ما، فيعتمد على مستوى الموارد المتاحة لمراقبة الأداء الإداري، ودرجة تعقيدها، وكمية المعلومات التي تحتاجها للوصول إلى قرارات موثوقة.
4. المقاييس الكمية: يجب أن تكون المقاييس كمية، أي رقمية. تفصيلي: بهدف إثبات وجهة نظر معينة بحيث تساعد البيانات التفصيلية في تتبع ما إذا كانت مجموعات معينة تشارك في الأنشطة أو تستفيد منها بطريقة أخرى.
5. عملي: المعلومات المطلوبة من المديرين كافية لدعم قراراتهم. مما سبق، يمكننا القول إنه لا شك في أن عملية قياس الكفاءة الإدارية هي عملية أساسية للعمليات الإدارية التي لا تقل قدرتها عن العمليات الإدارية الأخرى مثل صنع القرار، وبناء الفريق، وما إلى ذلك، مثل خط عريض من الخطوط العريضة للمؤسسة التي تريد تحقيق نجاحات مختلفة في جوانب معينة. إن الأعمال التي تعتمد على القياس العشوائي هي شركات لا تشعر بالتقدم والإنجاز إن وجدت، كما أنها تخفي مدى التأخير والفشل في البنوك. نظرًا لوجود علاقة ارتباط قوية بين تطوير واعتماد خطط العمل للتنفيذ ونتائج مقاييس الأداء الإداري المختلفة، فإن هذه التدابير هي مؤشر واضح على القدرة على توفير القرب أو البعد لهدف معين، وما إذا كان الإجراء هو يجب أن تأخذ الخطة بعين الاعتبار تحديد الأهداف التي يمكن تحقيقها، لذلك ستحتاج إلى قياس الأداء الإداري لتحديد ذلك

بالدقة المطلوبة⁽⁸³⁾ يعتبر قياس الكفاءة الإدارية في غاية الأهمية لأنه يحقق مجموعة من الأغراض التي تختلف باختلاف الوحدة التي يتم قياسها. المعلومات الإدارية اللازمة لاتخاذ القرارات، وتحسين أساليب التنبؤ بالأداء الإداري المتوقع. أما قياس الأداء الإداري على مستوى الوحدة التنظيمية فيحقق مجموعة من الفوائد مثل متابعة تنفيذ الأهداف الموضوعية، ومتابعة تحقيق كفاءة الأنشطة، وتعزيز عملية الاتصال، وتخطيط القوى العاملة، وكشف وتصحيح المشاكل الإدارية والتنظيمية.

⁸³ مازن شريف، ادارة الأداء، ندوة الاساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة. 2004، ص:362.

الفصل الثالث: جودة الخدمات المصرفية

المبحث الاول: ماهية الخدمات المصرفية:

قبل التطرق الى مفاهيم الخدمة المصرفية سوف نتطرق الى مفاهيم الخدمة بصفة عامة.

كثير هم من دخلوا مجال الإدارة أقدموا على التنوع في اعطاء تعاريف للخدمة نذكر اهمها:

- تعريف « Kotler et Armstrong » الخدمة هي نشاط او منفعة غير ملموسة، متبادلة بين طرفين اي بين منتجها، موجهة الى طرف اخر وهو العميل بغرض اشباع حاجة غير مشبعة لديه ⁸⁴ .
- الخدمة حسب « Pierre Eiglier et Eric Langeard » هي « منتج غير ملموس ناتجة عن نشاط انسان، اي نتيجة استخدام طاقة بشرية او الية على اشخاص بهدف اشباع الرغبات ⁸⁵ »
- عرف « Christopher Lovelock » الخدمة على انها « تجربة زمنية يعيشها العميل اثناء تفاعله مع فرد من افراد المؤسسة او مع دعم مادي او تقني ⁸⁶ »

بعد استعراض التعاريف السابقة حول ماهية ومدلول الخدمة، يمكن اعطاء تعريف شامل حولها «الخدمة هي اداء او إنجاز، تقع بين مقدم الخدمة وبين متلقي الخدمة وينتج عن هذه العملية مخرجات ممثلة في ارضاء العميل وتلبية حاجاته.»

ان مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيرا عن تعريف الخدمة بصفة عامة، فاصطلاحا تعرف الخدمة المصرفية على إنها مجموعة من العمليات ذات المحتوى النفعي والاستثماري، والتي تكمن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير

⁸⁴ رمزي وبودرجه. "مطبوعة بيداغوجية بعنوان: التسويق". 2020، ص153

⁸⁵ Brown, Stephen W., Raymond P. Fisk, and Mary Jo Bitner. "The development and emergence services marketing thought." International journal of service industry management (1994).

⁸⁶ بن زكري، بلال، وبوشوشة، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير، جامعة ام البواقي، جزائر 2014، ص15

الملموسة التي يدركها العملاء من خلال دلائلهم وقيمهم النفعية. تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، كما تشكل مصدرا لربحية البنك من خلال العلاقة المتبادلة بين الطرفين .⁸⁷

المبحث الثاني: خصائص الخدمة المصرفية:

نذكر اهم خصائص الخدمة المصرفية كما يلي:

المطلب الاول: الالاملموسية

تعتبر الخدمة المصرفية غير ملموسة، اي لا يمكن ادراكها بالحواس كاللمس، التذوق،... فحاجة العميل الى الجودة في تقديم الخدمة , جعلته دائم اللجوء الى البحث عن علامات ملموسة عن مدى جودة هذه الخدمة، مما دفع مقدميها الى ضرورة ابراز هذه العناصر الملموسة لترك انطباع لدى العملاء⁸⁸.

المطلب الثاني: التلازمية او عدم الانفصال

يقصد بها درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها⁸⁹، أي أنه من الصعب فصل الخدمة عن الشخص الذي يقدمها، لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها، بالإضافة إلى انعكاس سلوك مقدم الخدمة على الجودة.

⁸⁷ معلا ناجي، ذيب صالح، الاصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الثانية، مطابع الصفوة، عمان الأردن، 2011ص34.

⁸⁸ Parasuraman, Anantharanthan, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "A conceptual model of service quality and its implications for future research." Journal of marketing 49.4 (1985),p36

⁸⁹ عبود، سالم محمد، قياس ابعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة الزبائن باستخدام مدخل الفجوات، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد 6، العدد 1، 2014، ص109

المطلب الثالث: عدم التجانس

بمعنى عدم القدرة على تنميط الخدمة والمقصود به هو تميز الخدمة بتقلب في الأداء الذي قد يختلف من شخص الى اخر داخل البنك وأحيانا اداء نفس الشخص يختلف من وقت الى آخر، ويرجع هذا الى الصعوبة في توحيد معايير تحكم وتضبط انتاج الخدمة.

المبحث الثالث: تطور الخدمات المصرفية:

الخدمة المصرفية مصدر ارضاء يسعى العميل إلى تحقيقه ولكن من وجهة نظر البنوك تعتبر مصدر ربح، غير انه في المفهوم الحديث ينظر الى الخدمة المصرفية من ثلاث زوايا:

- جوهر الخدمة: ويمثل البعد الذي يرتبط مباشرة بالدافع الرئيسي وراء طلب هذه الخدمة.
- الخدمة الحقيقية: فهي تشير الى مجموعة الابعاد الخاصة بجودة الخدمة ويعبر عن التوقعات والتفضيلات الخاصة بالعملاء.
- الخدمة المدعمة: وتخص مجموعة المزايا المقترنة بتقديمها.

مرت الخدمات المصرفية بالعديد من المراحل، ولم يعد مقتصرًا نشاطها ومحصورًا بالقيام بعمليات الاقراض والايذاع، ولاسيما في ظل التحولات التي يشهدها العالم وقيام المصارف بالدخول في مجالات الاستثمار ونشأة المصارف متعددة الجنسيات، كل هذا ساعد في التحول الكبير والتنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية، وهذا ما يدفعنا إلى إبراز المراحل التي مرت بها هذه الخدمات وفق الاتجاهات الحديثة في مجال صناعة الخدمات المصرفية على النحو التالي:

المطلب الاول: التنوع في الانشطة والخدمات المصرفية

في ظل التطورات العالمية وإعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية، ازداد اتجاه البنوك، وخاصة البنوك التجارية، وحتى البنوك الأخرى، إلى التحول نحو "البنوك العالمية"، وهي تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائمًا

إلى تنوع مصادرها. التمويل والتوظيف وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من جميع القطاعات وتوظيف مواردها في أكثر من نشاط وفي عدة مجالات متنوعة، كما أنها تفتح وتمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات، كما تعمل على توفير كل ما هو مختلف وخدمات متجددة قد لا تكون مبنية على رصيد بنكي حتى نجد أنها تجمع بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة والمصارف الاستثمارية والتجارية⁹⁰. فنتج عن ذلك توليفة جديدة من الخدمات من أهمها :

- إدارة إصدارات الأوراق المالية من أسهم وسندات.
- تكوين وإدارة محافظ الأوراق المالية للعملاء.
- إصدار صكوك على قوة مديونيات قائمة و طرحها للتداول سواء في اسواق راس المال او خارجها في ما يعرف بنشاط التوريق او التسديد، و علاوة على ما سبق فقد توسع نشاط البنك ليشمل صيرفة

التأمين.⁹¹

- خدمات حفظ وإمسك دفاتر الأوراق المالية للعملاء.

المطلب الثاني: النمو عن طريق الاندماج

يعد الاندماج من اهم التحولات التي شهدها القطاع البنكي العالمي كنتيجة حتمية لاتفاقية تحرير الخدمات المصرفية، فعرفت هذه المرحلة انصهار المصارف واحلال ادارة جديدة أكثر خبرة يؤدي وظائف بدرجة أعلى من الكفاءة، مما ساعده على تطوير قاعدة وتحقيق كفاية رأس المال التي تمكنه من استيعاب المخاطر النظامية وغير الرسمية. يصعب تحملها دون اندماجها، اضافة الى تطوير سلسلة من الخدمات نتيجة تلاقي ثقافة بنكين مما يولد

⁹⁰ عبد المطلب عبد الحميد، "العولمة واقتصاديات المصارف"، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 53.

⁹¹ محمود محمد داغر، "الاسواق المالية"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2007، ص 85.

ويخلق الثقة والطمأنينة لدى العملاء⁹²، ففي هذه الفترة شهدت الساحة المصرفية موجة عارمة من الاندماجات بين المصارف العالمية، اسفرت عن ولادة بنوك عملاقة، حيث اشارت الاحصائيات انه في الفترة الممتدة ما بين 1999-2002 عرفت اكثر من 33 حالة اندماج في العالم من امثلتها:

جدول 1 اهم المصارف التي عرفت الاندماج

الدولة	المصارف المندمجة	المصارف التي نشأت جراء الاندماج
سويسرا	- Union Bank of switzerland -Swiss corporation Bank	Bank of Switzerland United
النمسا	- Lander BankZentralspnkasse - Und kommerzial Bank	Bank Austria
امريكا	- Chase Manhattan - Chemical Bank	Chase Manhattan
امريكا	- Bank of america - Nation Bank	American bank

المصدر: بعلي حسني مبارك، امكانيات رفع كفاءة اداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة، ماجيستير. 2012. ص128.

المطلب الثالث: تطوير وتوسيع الخدمات الالكترونية

تميزت هذه المرحلة بتغير نظرة البنوك إلى النشاط المصرفي من مجرد أداء خدمات تقليدية تتمثل في تلقي الودائع من مختلف العملاء وتقديمها في شكل قروض لمقدمي طلباتهم، إلى تقديم خدمات حديثة متوافقة ومتناغمة. بأهدافها ووظائفها المختلفة التي تتطلب في كل مرة طابع التجديد والابتكار الناتج عن اختراقها

⁹² بوزعور عمار، دراوسي مسعود، "الاندماج المصرفي كالية لزيادة القدرات التنافسية"، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، واقع و تحديات، ، 2010ص137-138.

للعديد من المجالات التي ترى فيها ازدهارها، لذلك عرفت هذه المرحلة تغلغل التكنولوجيا والمعلومات في عالم الخدمات المصرفية، وكل هذا في مواكبة التطور والاستمرار في إنشاء بيئة محفزة ومشجعة تساعد في استكشاف الفرص التسويقية المتاحة، وبالتالي زيادة الحصة السوقية للخدمات المصرفية. فاهم ما ميز هذه المرحلة بروز الصيرفة الالكترونية وانشأت في هذا الإطار قنوات تقديم خدمات بنكية عن بعد كالشباك الالي للبنك GAB والموزع الالي DAB، اضافة الى استعمال الاعلام الالي في تقديم خدمات بنكية منزلية وكذا استغلال المصارف التطورات الحاصلة، فأدرجت في خدماتها عروض عبر شبكة الانترنت فألغت بذلك القيود الجغرافية والزمنية وأصبح العميل يتحكم بكل حساباته المصرفية وكذا اجراء العمليات وهو في منزله.

المطلب الرابع: التدويل (internalisation)

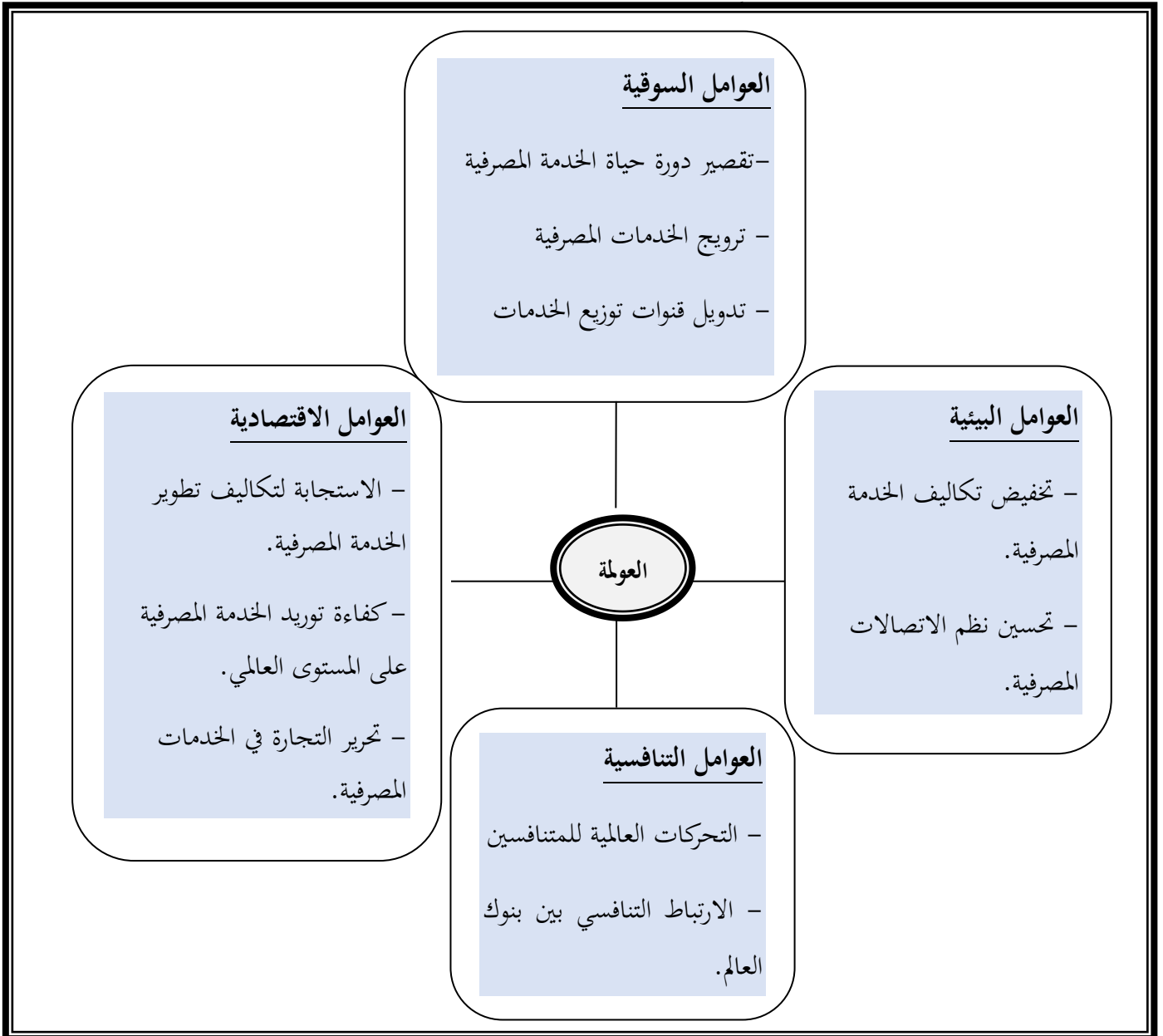
ان لجوء المصارف الى تدويل انشطتها، اي غزو انتقال الخدمات المصرفية خارج حدود البلاد الام مشاركة منها في تشجيع و تطوير السوق البنكي، ومن الاسباب التي جعلت اقبال هذه المصارف على عوامة نشاطها وخدماتها، تطوير اطارها المؤسسي وذلك بإدخال فكر خدماتي جديد حيث دخلت هذه المصارف بقوة الى ميادين عمل جديدة وتقديم خدمات جديدة لعملائها كالتأجير التمويلي وصيرفة الاعمال والتامين البنكي، وذلك سواء عبر تأسيس شركات تابعة او متفرعة او خلق دوائر جديدة في البنك لممارسة الاعمال و الانشطة غير التقليدية، ومن اهم العوامل التي ساهمت في تحريك الاعمال المصرفية نحو التدويل:

- العوامل السوقية: تحدد تلقي العميل وقبوله للخدمة المصرفية العالمية.
- العوامل الاقتصادية: تحديد ما إذا كانت الاستراتيجية المصرفية العالمية تقدم أقل تكاليف الخدمات المصرفية الممكنة.
- العوامل البيئية: كيفية دعم الهياكل الهيكلية المصرفية.

- العوامل التنافسية: تتطلب العوامل التنافسية أن تكون البنوك قادرة على التنافس مع نظيراتها في البلدان الأخرى.

فيما يلي نبرز اهم محركات العوامة المصرفية:

شكل 1 محركات العوامة المصرفية



Source: HUTT, Michael d & Thomas w,sp eh (1995): **business marketing management: strategic view of industrial, and organizational markets** (5th ed) the Dryden press H.p25

اضافة الى اهم العوامل التي ساهمت في تحريك الاعمال المصرفية خارج حدود البلاد الام التي اسلفنا في ذكرها، نجد ايضا تنوع المخاطر وترويج الابتكارات المصرفية وتنوع مصادر التمويل مما يعدد خيارات العملاء وتعزيز العلاقات⁹³.

المبحث الرابع: انواع الخدمة المصرفية

من الصعب ادراج جميع الخدمات التي اصبحت تتداول في المصارف ولاسيما وانها خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة ازدهار مجال التكنولوجيا⁹⁴، نذكر اهم الخدمات:

المطلب الاول: منح القروض او الائتمانات:

ومن امثلتها قروض الاستغلال، كتسهيلات الصندوق، السحب على المكشوف (découvert)، القرض الموسمي ((crédit de compagne)، القروض بالتوقيع (crédit par signature)، وقروض اخرى تمنح في مجال الاستثمارات كالقروض الاستثمارية الطويلة والمتوسطة الآجال، الكفالة وغيرها.

المطلب الثاني: قبول الودائع

حيث تعتبر هذه الخدمة سبب من اسباب انشاء وتواجد المصارف، فيقوم العميل بإيداع مدخراته النقدية بهدف الاحتفاظ بها حيث تحقق له عدة مزايا فهي تدر عليه دخلا دوريا في شكل فائدة، اضافة الى حصوله على مزايا اخرى اهمها حيازة دفتر شيكات او دفتر ادخاري ومن انواعها وديعة عند الطلب، تستحق في أي لحظة من العميل الذي قام بإيداعها، أو وديعة لأجل مستحقة بعد فترة زمنية محددة.

المطلب الثالث: فتح الحسابات المصرفية

⁹³ رعد حسن الصرن، "عولمة جودة الخدمة المصرفية"، دار التواصل العربي، عمان، 2007، ص 276.
⁹⁴ عوض بدير الحداد، "تسويق الخدمات المصرفية"، البيان للطبع و النشر، الطبعة الاولى، القاهرة. 1999، ص 95.

كحساب الشيك الذي يمنح ويسمح للعميل بإصدار شيكات، بحيث يوضح الحساب كل العمليات التي تربط بين البنك و بين عملائه⁹⁵، اضافة الى حساب التوفير وغيرها من الخدمات.

المطلب الرابع: اجراء التحويلات⁹⁶:

ان التحويلات البنكية هي نوع من الخدمات التي تنفذها البنوك في العصر الحالي، ويقصد بها أن تكون العملية التي تتم بناء على طلب العميل لتحويل مبلغ معين إلى شخص أو كيان آخر يسمى المستفيد سواء كان التحويل يتم التحويل من حساب إلى حساب داخل نفس البنك أو فروعه، أو يتم التحويل بين بنكين مختلفين من نفس البلد، أو بين بنكين في بلدين مختلفين. في الحالة الأخيرة، تستلزم العملية استبدال العملة المحلية بالعملة الأجنبية لتسليمها إلى المستفيد.

اذ تتم عملية التحويل عن طريق إرسال إشعار من البنك المحول إلى البنك الآخر الذي يتم التحويل إليه، عن طريق البريد أو الهاتف أو عبر نظام **Swift** * الدولي الذي يربط مختلف البنوك ضمن شبكة متميزة من حيث السرعة والمرونة، الأمن، وتكلفة منخفضة.

المطلب الخامس: خصم الاوراق التجارية

وهي تمثل أساسا الكمبيالة وهو أداة مهمة للائتمان التجاري، ويؤدي إلى تنشيط وتسهيل المعاملات. قد تكون هذه الأوراق مستحقة الدفع بعد فترة من الزمن، بينما يحتاج المستفيد إلى نقود لبدء عمله، فيقدمها إلى بنك تجاري ويخصمها، أي قيمتها بعد خصم الخصم يمثل الفائدة المتبقية قبل استحقاقها، في بالإضافة إلى العمولة التي يتقاضاها البنك مقابل تنفيذ هذه العملية.

⁹⁵ L.palertin : **la banque métier du risque ,opération d'escompte –banque.** p29.

⁹⁶ <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/31890>

*Interbank Financial Telecommunication Society for Worldwide

المطلب السادس: تمويل التجارة الخارجية:

حيث تلعب البنوك دور الوسيط في المعاملات التجارية الخارجية، ومن جوانبها الاعتمادات المستندية، حيث يتوسط بنك أو آخر عن طريق دفع قيمة البضائع المستوردة وتحصيل قيمة البضائع المصدرة، ومن الأمثلة على ذلك: الائتمان التأجيلي أو التأجيل التمويلي الذي يسمح للعميل الراغب بتأجيل الاستثمار بفاتورة نموذجية من المورد يقدمها للبنك لغرض الشراء فيشتري البنك الاستثمار ويوقع عقد الإيجار مع المستأجر بحيث تكون البداية من العقد دفع الإيجار والحفاظ على الاستثمار.

المطلب السابع: خدمات البطاقات المصرفية:

يمكننا ان نميز بين 4 انواع منها:

- البطاقات ذات المستوى الأعلى: وتحتوي على الخدمات التي تقدمها بطاقة الخصم، حيث تتيح السحب من موزع النقد الآلي (DAB) والصراف الآلي للبنك (GAB).
- بطاقات البنك الوطنية من المستوى الثاني: بالإضافة إلى السحوبات، تسمح بتبادل الخدمة بين البنوك، أي الحصول على الخدمة من البنوك المشاركة في عضوية البطاقة، ويشترط استخدامها داخل الحدود. للبلد وبالعملة المحلية.
- البطاقة المصرفية الدولية من المستوى الثالث: تتوفر خدمات هذه البطاقة في العديد من الدول المتضامنة مع الجمعيات العاملة في مجال البطاقات، مثل: بطاقة الفيزا (VISA) ماستركارد (MASTERCARD)، اليوروкард (EUROCARD)، امريكان اكسبرس (AMERICAN EXPRESS) حيث تسمح منظمة الفيزا والماستركارد بإصدار العديد من البطاقات منها: البطاقة الذهبية، بطاقة رجال الاعمال والبطاقات العادية، يتيح هذا

النوع من البطاقات لحاملها إمكانية السحب من أجهزة الصراف الآلي الدولية وبجميع العملات 97.

■ البطاقة المصرفية الدولية: من مزاياها الحصول على خدمة تأمين السفر، وأدوات الدفع، والحصول على خدمات مجانية من وكالات المعونة الأوروبية.

اضافة الى تقديم البنك لخدمات غير بنكية يمارسها البنك بنفسه مثل: تكوين صناديق الإيداع العامة، وهي صناديق تُستثمر فيها أموال العملاء في جميع المجالات، ويحصل البنك على عمولة نتيجة تقديم هذه الخدمة، إضافة الى ادارة محافظ الاوراق المالية للعملاء بمعنى تقديم خدمات البيع والشراء للأوراق المالية بناءً على اوامر العميل.

المبحث الخامس: الجودة والخدمات المصرفية:

إن مصطلح الجودة قديم قدم الحضارات الإنسانية، وأن البحث عن جودة العمل لم يكن نتيجة وقت محدد أو فترة زمنية معينة، ولم يكن مصادفة. (John Ruskin)⁹⁸، بل نتيجة عدد من الجهود العبقريّة وعلى هذا الأساس تطورت عملية البحث عن الجودة بما يتماشى مع الظروف الناشئة والاحتياجات المتغيرة، واعتبرت الجودة قضية متكاملة تؤثر على جميع الجهات الفاعلة داخل البنوك. والهدف هو انتاج منتج او خدمات ترضي جميع متطلبات عملائها. ولكي يتضح معنى الجودة نستعرض فيما يلي التعريفات الخاصة بها واهدافها وطرق تحقيقها.

97 عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان و العمليات المصرفية الالكترونية"، الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين الاقتصادية و القانونية - الجزء الاول، منشورات الحلبي، بيروت، 2002، ص32.

98 محسن كرم، "واقع حلقات الجودة في المنظمات السورية الصناعية، ماجستير ص5.

المطلب الاول: ماهية الجودة

من الناحية الاصطلاحية، يعود مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية "Qualitas"، والتي تعني "طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلابته". في الماضي، كانت تعني "الدقة والاتقان".⁹⁹

قاموس « petit la rousse » فيعرف الجودة على انها « طبيعة الشيء الذي يكون اكثر او اقل تميزا بمعنى جيد او سيئ¹⁰⁰ »

قاموس «Oxford» على انها «درجة التميز او الافضلية».

أما بالنسبة لوجهة النظر العلمية: فقد اتخذت الجودة العديد من التعريفات المختلفة، ونكتفي بذكر ما ذكره بعض رواد الجودة فقط:

تعريف Juran "1951" الجودة هي « قابلية السلعة او الخدمة على الاستخدام أو الاستعمال من طرف العميل ».¹⁰¹

تعريف Crosby "1979" الجودة هي « قدرة السلعة او الخدمة على مطابقة المواصفات ».¹⁰²

تعريف Ishikawa «(1984)» الجودة هي « القدرة على إرضاء العميل ».¹⁰³

تعريف «Pat Kaufman et Cindy Wetmore» «تلبية احتياجات العميل المتوقعة واتقان الاعمال من اول مرة.»

⁹⁹ مأمون درادكة، طارق شيلي، *الجودة في المنظمات الحديثة*، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2002، ص 15

¹⁰⁰ Tan, Adrian Ronald, and Timothy Charles McAloone. "Understanding and developing innovative products and services: The essential elements." *DS 36: Proceedings DESIGN 2006, the 9th International Design Conference, Dubrovnik, Croatia*. 2006.

¹⁰¹ خضير كاظم حمود، *ادارة الجودة في المنظمات المتميزة*، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 21

¹⁰² خضير كاظم حمود، *ادارة الجودة في المنظمات المتميزة*، مصدر سابق، ص 22

¹⁰³ منصف ملوك، "اثر اشهاد الجودة على اداء المؤسسات الجزائرية"، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، 2010، ص 3.

تعريف JOCOUP Pierre تتمثل الجودة في «تقديم جميع العروض اللازمة للتعامل بهدف تحقيق التوصل الى تشبعه وتلبية رغباته، وكل ذلك بسعر تنافسي وفي الوقت المناسب.»

تعريف¹⁰⁴ «w.edward deming» « مفهوم الجودة يحتوي على عوامل عديدة وان هذه العوامل تتغير بشكل دوري ومستمر لذلك فانه من الضروري قياس تفضيلات العملاء بشكل دائم حيث يمثل كل واحد من هذه التفضيلات عاملا متغيرا يستطيع المنتج ان يقيسه ويستخدمه بشكل مستمر من اجل تحسين عملية اتخاذ القرار »

حسب المواصفات القياسية (ISO /ISD 8402/ ISO 9000) تُعرّف الجودة بأنها مجموع خصائص الكيان التي تمنحه القدرة على تلبية احتياجات معلنة أو ضمنية¹⁰⁵

ان التباين والاختلاف في هذه التعاريف يؤول الى حقيقة واحدة، ألا وهي التطور في مفهوم الجودة ولاسيما مع تطور علم الادارة حيث أصبح للأخيرة ابعاد جديدة ومتشعبة ولكن هنالك عددا كبيرا من اوجه التشابه التي يمكن استخلاصها من التعريفات المختلفة:

- تتضمن الجودة مطابقة توقعات العملاء أو تجاوزها.
 - الجودة تنطبق على السلع والخدمات والمنتجات والعمليات والأشخاص المسؤولين عنها.
 - الجودة في حالة تغير مستمر.
- اما المفهوم الحديث للجودة الذي اتت به المواصفات القياسية iso 9000 اصدار 2000 ما يلي: « الجودة هي قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على اشباع حاجات العملاء و تجاوز توقعاتهم »¹⁰⁶.

104 خضير كاظم حمود, ادارة الجودة في المنظمات المتميزة ، ص23 .

105 منصف ملوك، اثر اشهاد الجودة على اداء المؤسسات الجزائرية ، ص4.

ومن التعاريف السابقة يمكن استخلاص مفهوم شامل للجودة ويمكن تعريفها كما يلي: «الجودة هي توفر وتطابق جميع المواصفات والخصائص والسمات لمنتج او خدمة او عملية، والتي تلي جميع متطلبات وتوقعات وحاجات ورغبات العميل المعلنة والضمنية في الوقت المناسب وبالسعر المناسب، ويشترك في صياغتها وبنائها جميع العاملين وعلى كافة المستويات، وكل ذلك بإتقان ودقة متناهية وبأداء متميز.»

المطلب الثاني: اهمية جودة الخدمة المصرفية

ان الادارة المصرفية الكفؤة التي تسعى لتحسين جودة خدماتها، حتما هي ادارة بعيدة النظر لتصل الى رضا عملائها ومن ثم ولائهم فهي تدرك ان المستويات العليا من جودة الخدمات ستؤدي الى مستويات عليا من رضا العملاء.

وفي عالم يتعاقب به تحسين الخدمة المصرفية، فان الجودة تعتبر ثمن الدخول والنجاح في السوق المعاصر الذي يتطلب المزيد من الخدمات التي تقدم للعملاء بمستوى متميز، حيث انه لا يوجد أدني شك في ان عملية تقديم الخدمات بدرجة عالية ومنسقة للجودة امر بالغ الاهمية للبنوك، فالجودة ليست شعارا يردد وانما هي التزام طويل الاجل لإشباع حاجات ورغبات العملاء المستمرة والمتزايدة والتي ينظر اليها على انها رحلة لا نهائية.

أ. مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

اختلفت الآراء حول تحديد مفهوم جودة الخدمات، فمنها ما استند على العميل باعتباره المصدر الأساسي لتقييم جودة الخدمة هو مقارنة توقعات الخدمة بالأداء الفعلي. "جودة الخدمات المصرفية هي الفرق بين ما يتوقعه العملاء من الخدمة (الخدمة المتوقعة) وما يحققونه بالفعل (الخدمة الفعلية)." أو قياس اتجاهها بشكل مباشر نحو الأداء الفعلي، أي أن جودة الخدمة تلي أو تتجاوز توقعات العملاء بشأن الخدمة المقدمة.

¹⁰⁶ Nf en iso 9000 , **systeme de management de la qualite –principes essentiels et vocabulaire** ,afnor,paris, (2005) p7

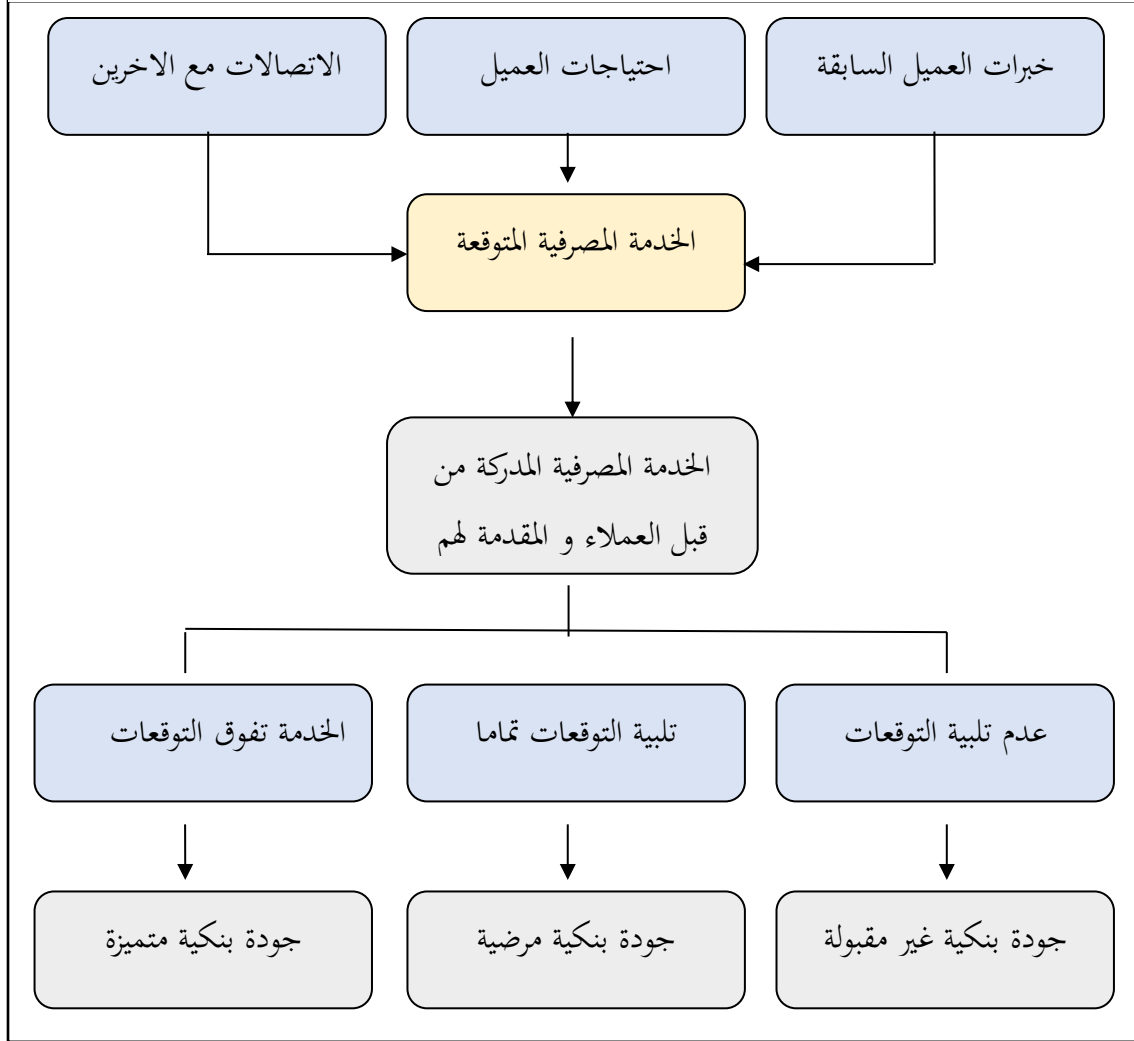
ركز آخرون على تحديد جودة الخدمات من منظور الإدارة، فهي التي تصمم الخدمة، وتشرف على أدائها الفعلي، وتضع السياسات التي تحكم تقديمها، على النحو المحدد من قبل "Freigenbaum" أن جودة الخدمة المصرفية "هو تكامل جهود جميع الأنشطة والإدارات، والتي يتم خلالها تقديم خدمة تتوافق مع توقعات العملاء. وهناك ما يعرف جودة الخدمات من وجهة نظر الموظفين مقدمي الخدمة، باعتبارهم عنصر الاتصال المباشر مع العملاء وأقدر الاطراف الاستجابة لمتطلباتهم وحاجاتهم، ويؤخذ على هذا المنظور ان جودة الخدمة ومستواها مرتبطة بشخصية مقدمها.

إلا ان العديد من الدراسات تميل الى تعريف جودة الخدمات من منظور العميل وادراكه للخدمة المقدمة ومدى اشباعها لحاجاته ورغباته.

وخلاصة القول، ان جودة الخدمات المصرفية تبدأ بالبحث عن احتياجات عملاء البنك ورغباتهم من مصادر المعلومات ومن ثم العمل على تلبية هذه الاحتياجات ضمن موارد البنك وقدراته ومتابعة تطور هذه الاحتياجات وتقديم التغذية الراجعة في حالة وجود خلل عند تلبية هذه الاحتياجات، وأن الخدمة التي يتوقعها العميل تتكون من تجاربه السابقة واتصالاته بالآخرين، ثم يقارن الخدمة المتوقعة بالجودة المتصورة التي يتلقاها عند أداء الخدمات المصرفية الخدمة، وبالتالي تقديم خدمة مصرفية بجودة متميزة يعني مطابقة المستوى الفعلي للجودة مع توقعات العميل.

والشكل التالي يلخص محددات جودة الخدمات المصرفية:

شكل 2 محددات جودة الخدمات المصرفية



Source: V. A. Zeithaml et al. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49, No. 4, (Fall 1985), pp41-50

المطلب الثالث: أهمية جودة الخدمات بالنسبة للبنك :¹⁰⁷

لا شك في ان الجودة ضرورة حتمية وحيوية في النجاح المصارف او في فشلها، ويكمن السر في الدور الذي تلعبه في خلق مركز تنافسي. ولقد حدد "HAKSEVER" مجموعة من النقاط يمكن ان تتضح من خلالها أهمية الجودة:

- **سمعة المصارف:** تكتسب المصارف من وراء اعتماد الجودة في خدماتها كاستراتيجية أساسية او كمبدأ اساسي، سمعة واسعة تمكنها من اجتذاب أكبر عدد من العملاء والاحتفاظ بهم والحصول على ولائهم الدائم، وبالتالي تمكينها من التنافس مع المصارف الاخرى التي تنشط في نفس القطاع، وتقدم نفس الخدمات.

- **الولاء العالي للعميل:** يتوقف قرار الشراء على اساس مستوى جودة الخدمة المقدمة للعميل، فالجودة جزء حيوي من قناعاته وإقناعه يقود الى ضمان ولائه، وبالتالي كسبه كعميل مالي للبنك.

- **زيادة الارباح والحصة السوقية:** وفاء العملاء للبنك يوفر قاعدة صلبة له، وان اعلاناتهم الشفوية تجلب عملاء جدد وبالتالي يتحقق له زيادة في حصته السوقية.

في دراسة قام بها كل من «Barnes و Pike»، اتضح أن الاهتمام بجودة الخدمات يؤدي إلى تقليل عدد الشكاوى، وتقليل تكلفة الجودة، وزيادة الحصة السوقية، وزيادة رضا العملاء، وزيادة الكفاءة، وخفض التكاليف، وزيادة الربحية، وجذب عملاء جدد لديهم الرغبة لدفع رسوم أعلى مقابل خدمة مميزة، وكذلك تحقيق

ميزة تنافسية في السوق.¹⁰⁸

¹⁰⁷ فاطمة جاسم محمد، " اثر تكاليف الجودة في تحسين الاداء المالي"، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 20 ، كلية الادارة و الاقتصاد. جامعة البصرة 2008، ص48

¹⁰⁸ فروحات ليلي، " جودة الخدمات المصرفية واثرها على تحقيق ميزة تنافسية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص مالية و بنوك، 2012، ص6.

إذا الدراسة التي قام بها «Barnes وPike» تؤكد على مبدأ ألا وهو تقديم خدمات ذات جودة عالية تعمل على تحسين سمعة المؤسسة المالية بصفة عامة والمصارف بصفة خاصة، إضافة الى تخفيض المصاريف الإدارية لوجود علاقة عكسية بين الجودة وحدوث الاخطاء، فكلما تم اعتماد الجودة تم تقليل حدوث الاخطاء وبالتالي زيادة ربحية البنك.

● **كفاءة العاملين:** تطبيق الجودة في البنك، يولد لديهم روح المسؤولية وتطوير كفاءاتهم الجماعية،

فمنهج الجودة يعد بمثابة العامل المثالي لكل تغيير ايجابي داخل البنك.

● **المساهمة في تنسيق عملية التسيير:** سياسة الجودة تنتهج اسلوب جديد ومتطور وكل ذلك

بهدف تنشيط وتحفيز فريق العمل لإرضاء العميل بالدرجة الاولى.

وخلاصة القول، ان اقدم المصارف على الجودة في خدماتها يعتبر خطوة هامة نحو اكتساح السوق المالي

والدخول من بابه الواسع ، والتميز في الاداء يجعلها الوجهة الاولى من طرف العملاء بدون منازع ما يحتم ضرورة

استجابة ادارة المصارف وبسرعة للتغيرات المستمرة في سوق متغير كالسوق البنكي واستحداث خدمات

تستجيب لحاجات مالية وائتمانية متنامية ومتطورة بالنسبة لكل فرد.¹⁰⁹

العوامل المؤثرة على جودة الخدمات المصرفية:¹¹⁰

من خلال الشكل الموالي، سنوضح العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات والمرتبطة بسلوك مقدمي

الخدمات:

¹⁰⁹ ناجي معلا، " اصول التسويق المصرفي "، مطابع الصفوة، عمان، 1994، ص39.

¹¹⁰ حاتم غازي شعشاعة، قياس جودة الخدمات التي يقدمها بنك فلسطين من وجهة نظر العملاء، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على

شهادة الماجستير. جامعة الاسلامية (غزة)، فلسطين، 2004 ص48

يعتبر سلوك مقدمي الخدمات داخل المصارف، الارضية الصلبة التي تبني عليها المصارف نجاحها، وذلك لاعتبارات هامة تتمثل في وجود علاقة تفاعلية بين العملاء وبين مقدمي الخدمات، وما يدعم قولنا ما جاء به «المصري» يعتمد نجاح المؤسسة الخدمية إلى حد كبير على نجاحها في استقطاب وتطوير وتوظيف كوادر متميزة قادرة على التنفيذ الفعال لنظام العلاقة المستهدفة مع العملاء.

رجوعا الى الشكل السابق سوف نستعرض عشرة ابعاد تؤثر على جودة الخدمات المصرفية:

- **التكيف:** والمقصود به قدرة العاملين او مقدمي الخدمات على الالتزام بتكييف سلوكياتهم وطباعهم حسب طلبات العملاء، واعتمادهم المرونة واستسهال حاجاتهم وعدم تعصبيها.
- **لطف المعاملة:** فالعميل تجذبه حسن المعاملة والمجاملة واللباقة في اختيار الالفاظ وحسن الاستقبال.
- **مدى التركيز على العملاء:** والغرض من هذا البعد، استيحاء خدمات متميزة لاستقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء، من خلال استحداث متطلباتهم وفهم احتياجاتهم لإرضائهم وكسبهم كعملاء دائمين للبنك.
- **القدرة على التعامل مع مشكلات العملاء:** يجب توفر سرعة احتواء المشاكل التي تنتج عن العاملين، وهذا ضروري لجذب انتباه العميل حول جديتهم وشعورهم بالمسؤولية في اداء الخدمات.
- **التلقائية:** والمقصود بها تلقائية العاملين في عرض تقديم الخدمة.
- **الثقة:** اي الثقة في اداء الخدمة من طرف العاملين وقدرتهم على ايفال الشروط والاجراءات المتبعة في تقديم الخدمة، وكل ذلك يتم بمهنية في التعامل اضافة الى السرية التامة مع المعلومات المتعلقة بالعملاء.
- **التعاطف:** والغرض منه ترك العاملين انطبعا جيدا لدى العملاء، بخصوص قدرتهم على التعامل مع مختلف الفئات العمرية للعملاء وتفهم حاجياتهم والظروف الخاصة بهم والمهم في ذلك امكانية العميل الاعتماد على مقدمي الخدمات تحت اي ظرف كان.

● **الاعتمادية:** يعبر هذا المبدأ عن قدرة العمال على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبه العميل، بدقة وأداء صحيح، من أول مرة كما يتوقعها، بما يرضي طموحه.

● **الاستجابة:** بمعنى تحقيق التجانس بين تطلعات العملاء والخدمة المقدمة والرغبة الدائمة الى الرد على استفسارات العملاء والسرعة في اداء الخدمة.

● **العناصر الملموسة:** غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل العميل في ضوء مظهر البيئة المادية، مثل رعاية العمال للمظهر الخارجي ومدى ملائمته للخدمات المقدمة، اضافة الى اقتناء البنك لأحدث المعدات معدة خصيصا للاستجابة لرغبات العملاء.

بعدها تم تقليص هذه الأبعاد من طرف نفس الباحثين سنة 1988 بتقسيمهم لهذه الأبعاد الى حوالي 100 مؤشر وعملوا على تخفيضها الى ان حصلوا على 5 ابعاد مستقلة عن بعضها وقابلة للقياس، هذه الأبعاد تمثل مكونات لإنتظارات العملاء من الخدمة وفي الوقت نفسه معايير للحكم على عملية تقديم الخدمة وتتمثل في: الاشياء الملموسة، الموثوقية، الاستجابة، التوكيد والتعاطف.

المطلب الرابع: مستويات جودة الخدمات المصرفية وطرق قياسها:

1. مستويات جودة الخدمة:

أسهم البحث الذي قام به كل من «Parrasuramam,Zeithaml et Berry» سنة 1985, بشكل كبير في وضع القواعد الأساسية لفهم جودة الخدمة وكيفية قياسها باستخدام الأساليب الكمية، والتي تشمل عدة أنواع من الجودة:

✓ **الجودة المتوقعة:** تمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة له. في هذا السياق، يميز "BOULDIN" بين نوعين منهم.¹¹¹ :

* **الجودة المتوقعة والجودة كما ينبغي:** بينما يمثل الأول التوقع العملي لمستوى الخدمة بناءً على تقييم العميل لمقدم الخدمة، يمثل الثاني ما يجب أن يكون في هذه الخدمات.

✓ **الجودة المدركة:** حيث عرفها « Zeithaml » على انها « حكم العميل بدرجة التميز و التفوق المنسوبة الى جوهر و خاصية الشيء¹¹² » ، اذن حسب ما يدل اسمها فهي تعبر عن مدى ادراك العميل للجودة عند مقارنته بين الجودة المتوقعة والمجربة.

2. طرق قياس جودة الخدمات:

تشير الدراسات الى ان هناك عدة طرق لقياس جودة الخدمات المصرفية، فيما يلي نبرز اهم النماذج التي اعتمدت قياس جودة الخدمات.

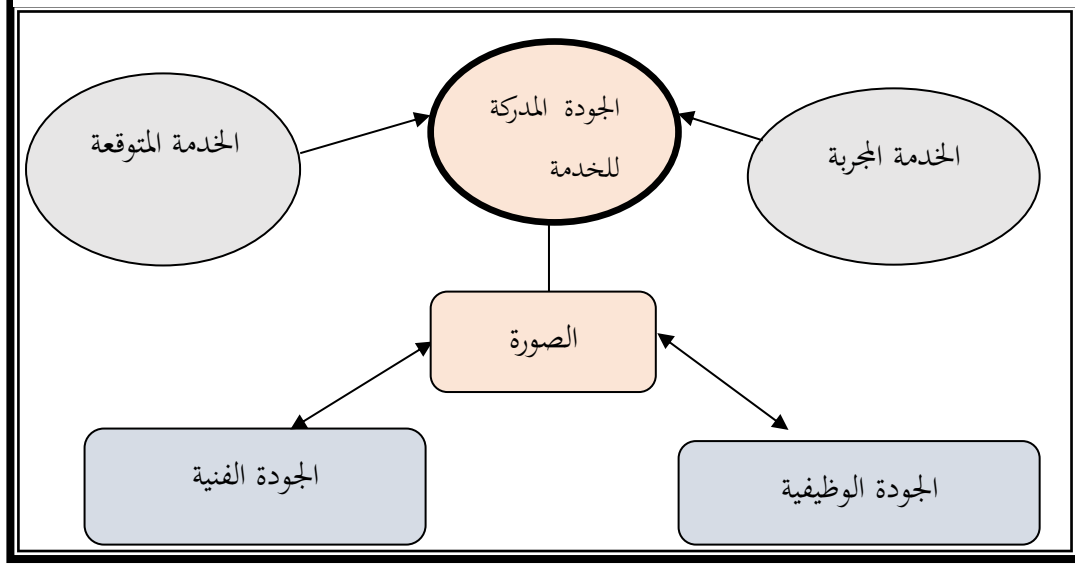
نموذج GRONROOS 1982¹¹³: يعرف هذا النموذج بنموذج الجودة الوظيفية والجودة الفنية، حيث اقترح GRONROOS ثلاث أبعاد لجودة الخدمة نبرزها من خلال الشكل الموالي:

¹¹¹ توفيق ماضي محمد , " تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية", مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية ,العدد 358 ,مصر 2002,ص9.

¹¹² بوحنان نورالدين, " جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء ",رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير ,تخصص علوم التسيير, (2006-2007), ص70

¹¹³ André Boyer et ayoub Nefzi :**la perception de la qualité dans le domaine des services** :vers une clarification des concepts ,la revue des sciences de gestion (2009) ,N°237-238.

شكل 3 نموذج GRONROOS 1982 للجودة المدركة



Source : Chaipoopiruttana, Sirion. "The development and measurement of different service quality models." *AU Journal of Management* 6.1 (2008): 45.

❖ **الجودة التقنية او الفنية:** والتي يعبر عنها بطرح السؤال التالي: ما الذي يتم تقديمه للعميل فعلا؟ اي ان الجودة تقاس بناءً على ما حصل عليه العميل فعليا من الخدمة.

❖ **الجودة الوظيفية:** والتي يعبر عنها بالتساؤل التالي: كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟ إنها درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة.

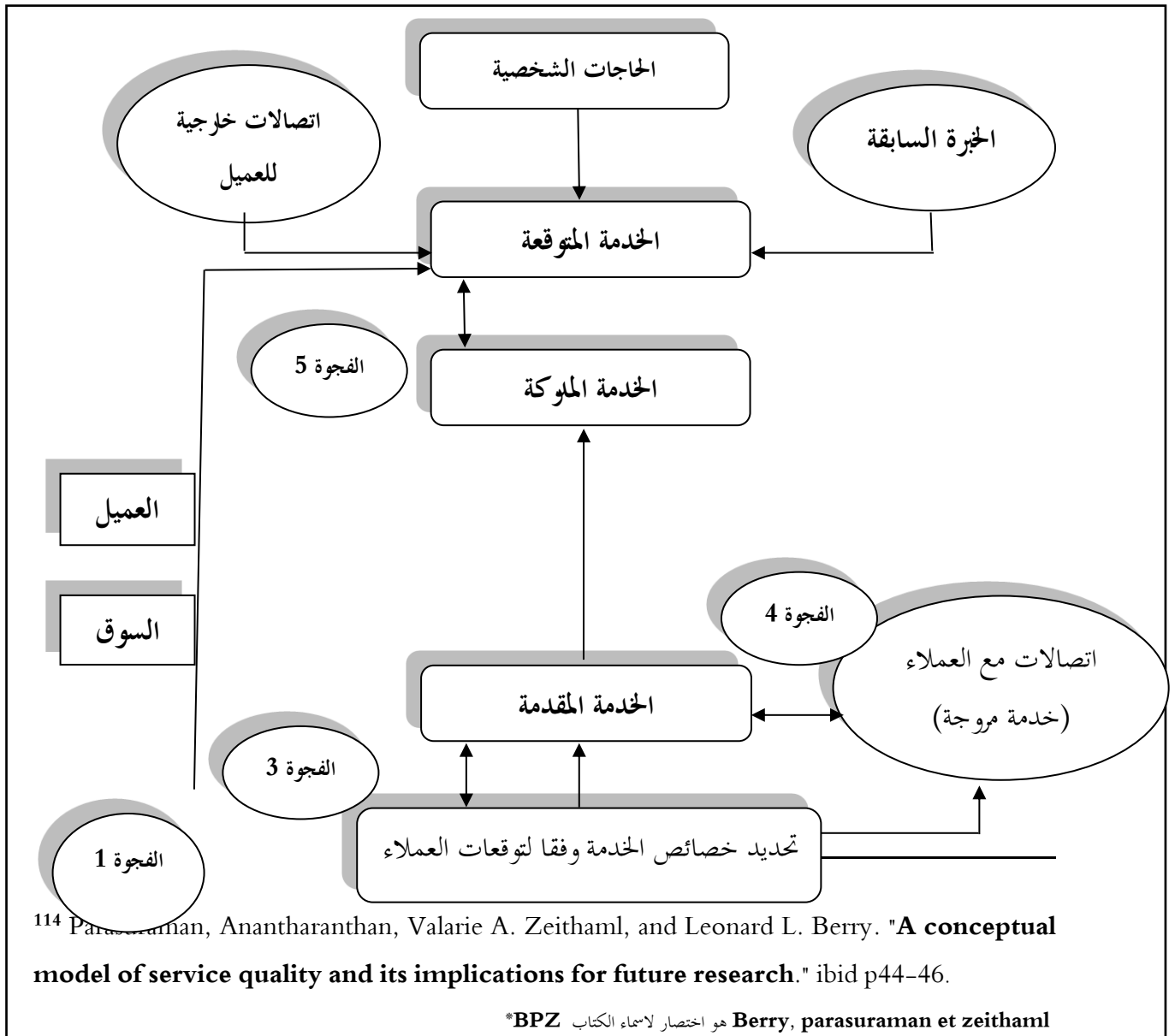
❖ **الصورة الذهنية للبنك:** مما يعكس انطباع العملاء عن البنك بناءً على الجودة الفنية والوظيفية بالإضافة إلى عوامل أخرى.

وفقا لهذا النموذج، فإن جودة الخدمة المتصورة تمثل الاختلاف، حيث إنها وظيفة لتقييم العملاء للخدمة من خلال الاختلاف بين تصوراتهم وتوقعاتهم حول الخدمة.

3. نموذج الفجوة: parassuraman 1985

الدراسة التي قام بها BPZ* التي ركزت على بناء نموذج مفاهيمي يعرف جودة الخدمة على اساس 5 فجوات ويطلق عليها نموذج Servqual** والتي تنتج عن طرح توقعات العملاء من ادراكهم للخدمة المصرفية المقدمة فعليا وذلك باستخدام الابعاد الخمسة لمظاهر الجودة، من خلال الشكل الموالي سوف نعرض اهم ما جاءت به هذه النظرية. 114

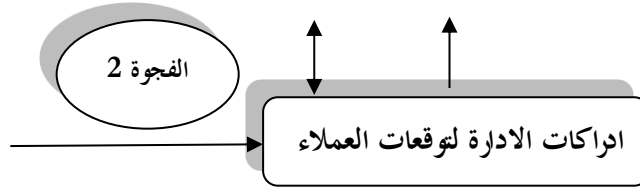
شكل 4 نموذج نظرية الفجوة Parassuraman 1985



114 Parassuraman, Anantharanthan, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "A conceptual model of service quality and its implications for future research." ibid p44-46.

*BPZ هو اختصار لاسماء الكتاب Berry, parassuraman et zeithaml

**servqual هو اختصار لـ "service qualité" و هو نموذج يحدد الفجوة بين توقعات العملاء حول مستوى الخدمة و ادراكهم باستخدام استبيان يتكون من مقياس 22 عبارة تتعلق بالتوقعات و مقياس اخر يتكون من 22 عبارة تتعلق بالإدراك والتي تمثل مستوى الأداء الفعلي وبالمقارنة بين الاثنين يمكن تحديد حجم الفجوة والتي يحددها BPZ في خمسة فجوات يمكن أن تؤدي إلى ضعف جودة الخدمة المصرفية والقصور في تحقيقها.



Source: J.LENDREVIE; J.LEVY and D.LINDON; “Mercator:Theorie et Pratique du : Marketing”; 7eme edition; dalloz; 2003; p:913

***الفجوة الاولى**: تقضي هذه الفجوة بوجود اختلاف بين الخدمة التي يتوقعها العميل وبين فهم الادارة لتلك التوقعات¹¹⁵, وهذا راجع الى عدة اسباب منها خلو البنك من ثقافة استحداث اجراءات او الية عمل تنصب على معرفة توقعات عملائها حول الخدمات المستهلكة من قبله، في حين ذكر (BPZ) طرق ووسائل تمكن البنك من ذلك، كتنظيم اجراءات ممنهجة تقضي بمعرفة شكاوي العملاء او اجراء استبيان او استقصاء مباشر للعميل، عن مستوى الرضا عن الخدمة التي تلقاها.

***الفجوة الثانية**:¹¹⁶ تربط عدم توافق ادراكات الادارة مع خصائص الخدمة التي يتوقعها العميل الى عدة اسباب وعوامل، اهمها سوء توجيه الادارة للأهداف الموضوعية من قبلها، وتوجيهه الى تحقيق الارباح فقط دون تخصيص موقع لالتزامها بوضع برامج وهيكل تعمل على عمليات التحسين والتطوير وتحقيق الجودة في تقديم الخدمة.

***الفجوة الثالثة**: تتعلق بوجود فجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعية والاداء الفعلي لها، وترتبط هذه الفجوة بأداء العاملين او المسؤولين عن تقديم الخدمات، وهذا يرجع الى عدم مسؤوليتهم او اللامبالاة بحجم المسؤولية

¹¹⁵ Moutte Julie : **la satisfaction du client dans la restauration traditionnelle de luxe** :une perspective consommateur, université AIX –Marseille III.p7.

¹¹⁶ Hervé mathe,Dubosson et Rousseau :**le service global ,innovations et stratégies internationales de développement dans les services**,Maxima ,paris (1997),p218.

الموكلة إليهم لان ادائهم سينعكس مباشرة على العميل، او يرجع السبب الى عدم وجود امكانيات عمل توفر لهم وتساعدهم على التميز في الأداء، او افتقار البنك لهياكل تنظيمية يعمل على تكوينهم وبرمجتهم لأداء العمل بالشكل المطلوب.

***الفجوة الرابعة:** تبرز هذه الفجوة، نتيجة اختلال التوازن بين الوعود المعطاة من خلال الانشطة الترويجية والاداء الفعلي للخدمة، وهذا راجع الى وجود تناقض بين الامكانيات والقدرات الحاضرة داخل البنك وبين ما تشهر به لجمهور العملاء.

***الفجوة الخامسة:** تتعلق هذه الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤداة، اي ان الحكم على جودة الخدمة راجع الى مدى إدراك العملاء للأداء الذي من خلاله تقدم الخدمة، ويكمن السبب وراء تواجد الفجوة الى تأثير الخدمة بعدة عوامل، كالانطباع الذي يأخذه العملاء من الاقارب، الاشهار، تجارب سابقة، الخ.

4. نموذج اداء الخدمة **servperf**

قدم هذا النموذج كل من الباحثين « Cronin et Taylor » سنة 1992، وقد جاء هذا النموذج بعد توجيه الانتقادات اللاذعة الى نموذج الفجوات فحسب هذين الباحثين هذه النظرية تمثل الفرق بين الجودة المتوقعة والمدركة، فهي بذلك تعمل على قياس رضا العميل بدلا من قياسها لجودة الخدمات، وخلصت حسبها الى ان نموذج القياس « Servqual » غير ملائم لقياس جودة الخدمات¹¹⁷، وقاما باقتراح نموذج اخر يعرف باسم نموذج الاتجاه «¹¹⁸ Servperf»*، وبهذا النموذج تم استبعاد جانب التوقع وركزا فقط على جانب الخدمة المدركة اي الجانب الذي يقيس الاداء الفعلي للخدمة المقدمة.

¹¹⁷ شعشاعة، " قياس جودة الخدمات التي يقدمها بنك فلسطين من وجهة نظر العملاء ، مرجع سابق ص 70.

¹¹⁸ غيثي عبد العالي، شمام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية- دراسة ميدانية، اجاث اقتصادية و ادارية. العدد الاول. (2007).

الانتقادات التي وجهت الى طرق قياس جودة الخدمات: يمكن حصرها في الجدول التالي:

جدول 2 الانتقادات التي وجهت الى طرق قياس جودة الخدمات

المزايا و العيوب	نموذج GRONROOS	نموذج جودة الخدمة (الفجوات) SERVQUAL	نموذج الاداء الفعلي SERVPERF
المزايا		*درجة عالية من الثبات و الصلاحية . *القدرة على تفسير العلاقة ما بين جودة الخدمة و رضا العملاء بشكل كمي .	*سهولة استخدامه و بساطته .
العيوب	*لا يقدم وصفا دقيقا لعناصر الجودة المدركة، و علاوة على ذلك لا يقدم تفسيراً حول او معلومات عن طبيعة و ترتيب اهمية العلاقة بين هذه المكونات . *نتائج الدراسة التجريبية تمثل اراء مقدمي الخدمات و ليس العملاء .	*تشير بعض النتائج التجريبية الى عدم ترابط الابعاد الخمسة اذا ما تم تحليلها بشكل مقطعي . *ضعف قدرته التنبؤية. *تعقيد العمليات الاحصائية التي ينطوي عليها .	*محدودية قيمة النتائج المستخلصة نظرا لتجاهله قياس التوقعات. *تجاهل التعرف على اسباب حدوث الفجوات و طرق التغلب عليها .

المصدر: من اعداد الطالب

*تعتبر كلمة SERVPERF اختصاراً لـ SERVICE PERFORMANCES ظهر هذا النموذج سنة 1992 من طرف

TAYLOR AND CRONIN ويرتكز هذا النموذج على مبدأ أن الجودة تمثل مفهوماً اتجاهياً يتصل برضا الزبائن عن الخدمة المصرفية

المقدمة لهم فعلياً ولكنه ليس مرادفاً لهذا الرضا حيث أنه يرتبط بإدراكات العملاء للأداء الفعلي لتلك الخدمات.

بالرغم من الانتقادات التي وجهت الى نموذج SERVQUAL على غرار انتقادات (Teas) الذي وجد انه من الصعب تحديد الانتظارات اكثر من قياسها¹¹⁹ وذلك راجع الى طبيعة الخدمات وما تتميز به من خصائص: اللاملموسية،ارتباطات الخدمات بمقدمها... الخ، ثم العمل على مقارنتها بالتقييم المعطى لمستوى الاداء، إلا ان دراسة قام بها (Brown,Cherchill et Peter 1999) والتي كان الهدف الرئيسي من وراء اجراء هذه الدراسة تحسين قياس جودة الخدمات،كشفت ان مقياس الفجوات هو المقياس الاكثر شيوعا لجودة الخدمة.¹²⁰

¹¹⁹ Rubenchumpitaz,Valérie Swaen :**la qualité comme déterminant de la satisfaction des clients en business to busines** :une application dans le domaine de la téléphonie Université Catholique de Lille, Lille (2003). ,p10.

¹²⁰ الصرن , "عولمة جودة الخدمة المصرفية ،مصدر سابق ،ص16

الفصل الرابع: المصارف الإسلامية

أصبحت المصرفية الإسلامية حقيقة واقعة ليس فقط في حياة الأمة الإسلامية، ولكن أيضا في بعض الشعوب الأخرى، وذلك نظراً للخدمات الاقتصادية والمالية والاجتماعية التي تقدمها.

المبحث الاول: نشأة البنوك الاسلامية

ظهرت المؤسسات المالية في الدول العربية والإسلامية في فترة كانت شابة وقوية، وذلك لالتزامها بالقران الكريم وسنة الرسول الكريم محمد صلى الله عليه وسلم. هذه المؤسسات معنية بشؤون المسلمين. وتهتم باحتياجاتهم أفرادا وجماعات، وعلى رأسها بيت المال.

لقد ادت عدوانية اعداء الامم الاسلامية لإضعافها، ودفعت بالفقراء الى اهل اليسار لتلبية احتياجاتهم. وتطورت النقود الورقية والمنظمات المالية التي تتعامل مع الفوائد وكانت مقتصرة على اليهود والمسيحيين في اوربا على وجه الخصوص في العصر الحديث، وبعد التغييرات في ظروف المعيشة في جميع القطاعات ، عمل على ذلك أبناء الأمة الاسلامية من أجل إيجاد بديل لهذه المؤسسات الربوية (121).

فكانت الصحوة الإسلامية التي عاشتها الشعوب الإسلامية السبب الرئيسي للبحث عن بديل إسلامي للبنوك الربوية التي انتشرت في البلاد الإسلامية ووجدت من شجع على إنشائها وتعامل معها من خلال الخدمات الخالية دون أدنى شك¹²².

121 علال الفارسي، في المذاهب الاقتصادية ، مطبعة الرسالة ، الرباط ، 1978، ص 149

122 اتفاقية انشاء الاتحاد الدولي للبنوك الاسلامي ، مطابع الاتحاد الدولي للبنوك الاسلامي ، مصر ، الجديدة ، القاهرة ، 1977 ، ص 10

وكان لغالبية العلماء والمفكرين المسلمين اراء اقتصرت على تحريم هذه البنوك وانتقادها دون تقديم بديل مناسب. اذ لا يخلو من الفوائد والمنفعة وتحقيق تلك الفائدة. نظراً لتنوع اهتمامات الناس، فقد ركزوا جهودهم في ذلك الوقت على تحديد المسائل المحرمة والبحث عن بدائل مناسبة لعدم مخالفة الشريعة الاسلامية.

وفي المؤتمرين السنويين الثاني والثالث لأكاديمية البحث الاسلامية في عامي 1965 و1966، تم تقديم فكرة البديل الاسلامي، وبدا البحث عن البديل مصرفي اسلامي. كانت احدى توصيات الاكاديمية مواصلة البحث البديل الاسلامي وتطبيقه بمساعدة الاقتصاديين. وطالب المؤتمر السنوي السادس بتشكيل بنك اسلامي على وفق احكام الشريعة الشريفة¹²³. واول اختبار لهذا المفهوم بمنطقة ريفية في باكستان نهاية الخمسينيات. أما المحاولة الثانية فكانت في الريف المصري عام (1963 م) في (ميت عمر) ورغم فشل هاتين التجربتين إلا أن السبعينيات شهدت بداية جديدة عام 1971 لتأسيس بنك قائم على استبعاد فتم إنشاء بنك ناصر الاجتماعي في مصر، وبعد ذلك بنك التنمية الإسلامي.

وعلى الرغم من فشل هاتين التجربتين، فقد بدأت بداية جديدة في السبعينيات لإنشاء بنك قائم على استبعاد الفوائد. تأسس بنك ناصر الاجتماعي في مصر عام 1971، تلاه بنك التنمية الاسلامي عام 1974 وبنك دبي الاسلامي عام 1975. واستمرت البنوك الاسلامية حتى وصل عدد البنوك الى اكثر من (90) بنكاً في نهاية عام 1992 وكلها تقوم على أسس ومبادئ الإسلام⁽¹²⁴⁾، وعندما نهي الشرع عن الحصول على الفائدة (الربا)، فقد سمح بتحقيق الأرباح، لأن المال الذي لا يريده صاحبها أو لا يستطيع استثماره في نفسه يمكن أن

123 اتفاقية انشاء الاتحاد الدولي للبنوك الاسلامي ، مصدر سبق ذكره ،ص 14

124 خالد فالح العتيبي ، تجديد الفقه واثره في العملي المصرفي _ دراسة مقاصدية مقارنة ، المجلة الاردنية في الدراسات الاسلامية ، مجلد(12) ، العدد (1)، 2016، ص 10 .

يُعطى من خلال الاشتراك في عقد المضاربة لمن يعمل فيه بحصة من المال. الربح المحقق من العمل بهذه الأموال. فقد وجدت المصارف اللاربوية لجذب الادخار ومنح القروض. (125).

ونتيجة لذلك، فام اهداف المصارف الاسلامية هي تعبر عن الاسلام والفلسفة الاسلامية التي تربط الحياة الاجتماعي والاخلاقي والاقتصادي بالحياة الديني، ان الاستنتاج من ذلك بان الاسلام قد اسس بتشريعاتها المالية مزيجاً الذي يجمع بين الاقتصاد والاخلاق وان حسب منظور الاسلامي للربا (وهو يجرمه حتى لو كان بالقليل)(126).

ونظراً لطبيعة الربوية المحيطة لغالبية القروض قصيرة الاجل، تجدر الاشارة لا يمكن تصنيف بنك اسلامي على انه بنك تجاري، مما يجعل من الصعب اعتماد المصرف الاسلامي التعامل ضمن حدوده، وهكذا يمكن تصنيف البنك الاسلامي على انه اما بنوك ادخار او بنوك استثمارية، وأكثر وجهة نظر واقعية للبنك الاسلامي هي تصنيفها حسب موقع التداخل بين النوعين لأنه صعب بطبيعته. ويميز البنك الاسلامي خطأً فاصلاً للمحلل يقطع كل من طبيعتي الادخار والاستثمار. (127) اذ بدأت فكرة البنوك الاسلامية في الوقت الحالي تستقطب حتى مواطني الغرب من غير المسلمين ونشر في مقال مؤخراً عن أنشطة البنوك الاسلامية (مجلة الدراسات المالية والمصرفية) الصادرة عن العربي للبنوك والمالية، الماضي والحاضر والمستقبل العمليات المصرفية الاسلامية بجامعة هارفارد، ويذكر انه يقوم بتنفيذ مشروع بحثي للتحقيق. كما ذكر المقال في البحرين يخطط سيتي بنك الامريكي لتأسيس بنك اسلامي.

125 عبدالرزاق بن حبيب _ خديجة خالدي ، اساسيات العمل المصرفي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط 7 ، 2015 ، ص30 .

126 عيسى عبده، الفائدة على رأسمال صورة من صور الربا ، دار الفتح ، ليبيا ، 1970 ، ص44 .

127 علال الفارسي، في المذاهب الاقتصادية ، مصدر سابق ، ص145

وكل هذا يعود الى حقيقة ان البنوك الاسلامية اصبحت احدى ركائز الاقتصاد الوطني في الدولة التي تأسست فيها، وقد أكد نجاح البنوك الاسلامية وسرعتها في التوسع على انطباق الفكر الاسلامي ووجود الشريعة اينما كان مصالح الناس في الدنيا والاخرة. (128).

وفي الاخير، يمكننا ان نؤكد ان التطبيق العملي السليم لمفهوم البنوك الاسلامية يخدم مصالح الناس ويؤدي الى التخلص من قيود النظام الربوي الذي هو اساس النظام الاقتصادي الرأسمالي.

المبحث الثاني: مصدر أموال المصارف الإسلامية

أن مصدر أموال اي مصرف سواء كان إسلامياً أو غير إسلامي أمّا من موارد داخلية في نفس المصرف أو موارد خارجية، وحيث أنّ الموارد الداخلية تتمثل في رأس المال والاحتياطيات وأرباح المصرف غير الموزعة، أمّا الموارد الخارجية فهي تتمثل في الودائع تحت الطلب (الحسابات الجارية) والودائع الثابتة (الحسابات الاستثمارية) وحسابات التوفير.

إن البيئة الاقتصادية والنظام السائد في الدول الإسلامية فرض على المصارف الإسلامية تقديم بعض الخدمات للزبائن من نفس نوع الخدمات التي تقدمها المصارف التقليدية. كما إن قوانين المصرف المركزي وعلاقته الغير منتظمة مع المصارف الإسلامية جعلت بعض الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية غير ملائمة لأهدافها، وهذا كله جعل الهيكل الخارجي للمصارف الإسلامية مشابهاً للهيكل الخارجي للمصارف التقليدية.

اذ تعمل المصارف الإسلامية على جمع الودائع من الزبائن المدخرين أو الذين لديهم فائض مالي وتقوم بتوظيف هذه المدخرات حسب مبدأ المشاركة في الربح والخسارة بمشاريع استثمارية وتجارية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وفق الشريعة الإسلامية¹²⁹.

128 اتفاقية انشاء الاتحاد الدولي للبنوك الاسلامي ، مصدر سابق، ص 19

وهنا نجد أنّ الفرق بين المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية في طريقة جمع المدخرات حيث أنّ المصارف التقليدية تقوم بإعطاء معدلات فائدة للمدخرين من أجل قبول الودائع منهم، وهذه الفائدة تحفز لديهم الرغبة لإيداع أموالهم بينما تقوم بفرض سعر فائدة أعلى على المستثمرين الذين يقترضون الأموال من المصرف للقيام بمشاريعهم، وأن الفرق بين معدلي الفائدة يشكل الربح للمصرف التقليدي.

لقد كانت هناك زيادة كبيرة في الأرباح الموزعة على المودعين والمساهمين في المصرف بسبب الزيادة الكبيرة في الموارد لدى المصارف الإسلامية في العقد الأول من تأسيسها، وكانت معدلات الربح في هذه المصارف أعلى من معدل الفائدة في المصارف التقليدية وهذا ساعد على زيادة عدد الزبائن المودعين في المصارف الإسلامية وازدادت الودائع في المصارف الإسلامية نتيجة لذلك بشكل كبير، وللدلالة على زيادة ودائع المصرف الإسلامي نلاحظ ارتفاع متوسط النمو العام لقبول الودائع في مصرف ماليزيا بمقدار (44.9%) خلال الفترة (1985_1990) بينما بلغ متوسط حقوق الملكية (2.4%)، وفي مصرف البركة جيوي نلاحظ ثبات متوسط حقوق الملكية بينما ارتفع متوسط قبول الودائع بمقدار (86.8%). وهذا دليل على زيادة رغبة الناس بالتعامل مع المصارف الإسلامية وقد ازدادت في بعض المصارف الإسلامية حقوق الملكية، وتأتي هذه الزيادة من أجل المحافظة على نظام المصارف الإسلامية واستمرار النمو في النشاط المصرفي الإسلامي وكان هذا برغبة المساهمين وأصحاب الفائض المالي.¹³⁰

ومن هنا وبحسب موارد المصرف الإسلامي يمكننا أن نصنف هذه الموارد إلى داخلية وخارجية.

129 كوثر عبد الفتاح محمود الابجي ، قياس وتوزيع الربح في البنك الإسلامي، مصدر سابق، ص26.

130 يسري، عبد الرحمن، دور المصارف الإسلامية في التنمية، مجلة الاقتصاد الإسلامي، قسم البحوث والدراسات الاقتصادية، مصرف دبي، العدد 168، ذو القعدة (1415) هجريا، (1994_1995)، الحلقة الثانية، ص 28.

المطلب الاول: الموارد الداخلية للمصارف الإسلامية

لا تختلف المصارف التقليدية عن المصارف الإسلامية من ناحية مصادر الأموال الداخلية للمصرف فهي الأموال التي تتولد في داخل المصرف نفسه من رأس مال المصرف واحتياطيات المصرف والأرباح غير موزعة أو المحتجزة. ويمكن تقسيم الموارد الداخلية للمصرف الإسلامي على:

أ. رأس مال المصرف الإسلامي: يشكل المصرف في بدايته على شكل شركة مساهمة برأس مال من المساهمين في تأسيسه ويكون رأس المال هذا بشكل أسهم مضروبا في قيمة السهم الواحد، ويعني السهم الواحد حصة صاحبه من الأصول الإجمالية الصافية في المصرف، ويتم استخدام جزء كبير من رأس مال المصرف في شراء بعض الأصول الثابتة مثل (البنائات والمعدات والأجهزة وإعداد الموظفين وتدريبهم) ويستخدم جزء آخر من رأس المال في الدخول ببعض الأعمال المصرفية الإسلامية كالمضاربة والمشاركة وغيرها لحين اكتمال قبول الودائع والبدأ بالعمل المصرفي الفعلي¹³¹. ويقول بعضهم: إن إنشاء المصارف الإسلامية كان مصاحبا لزمن الوفرة النفطية وبالتالي تم إنشائها برؤوس أموال ضخمة.

ب. احتياطي المصرف الإسلامي: ويقصد به المبالغ التي يحتفظ بها المصرف الإسلامي من كل وديعة لمواجهة الأزمات سواء كان بقرار المصرف نفسه أو كاحتياطي قانوني مفروض من قبل السلطة المصرفية (البنك المركزي) وهي وسيلة يستخدمها المصرف لمواجهة أي تهديد أمام المصرف من نقص السيولة أو السحوبات المفاجئة من الزبائن لودائعهم وبالتالي يعزز هذا الإجراء من سيولة المصرف الإسلامي.

¹³¹ محمد محمود العجلوني ، البنوك الإسلامية، أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية، دار الميسرة، عمان، ص 174 – 176

ج. أرباح المصرف الإسلامي غير الموزعة: عندما يقوم المصرف بأعماله الاستثمارية من مضاربة وغيرها يحقق الأرباح ويتم توزيع هذه الأرباح بشكل دوري كل (3 أشهر، 6 أشهر، سنة) ويقوم المصرف باحتجاز جزء من هذه الأرباح وفي حالة وجود خسارة في وقت معين يعاد استخدام جزء من هذه الأرباح لتعويض الخسارة.

ويعتبر الربح الهدف الأساسي من القيام بالأعمال على صعيد الأعمال التجارية أو الاستثمار في المضاربة والمشاركة وغيرها من الاستثمارات الإسلامية أو على صعيد علم الاقتصاد والمحاسبة، ويتحدد الربح بمقدار الزيادة المتحصلة فوق مبلغ رأس المال من جراء استخدامه في العمليات الاستثمارية أو التجارية الإسلامية. ويستحق الربح إذا كان ناتجاً من المال أو العمل أو الضمان وهذا وفقاً للفقهاء الإسلامي، فبالنسبة للمال يستحق مالك المال أي زيادة في ماله فتكون ربحاً لنصيبه، ويستحق على العمل فكما في عقد المضاربة يستحق الجهد المبذول على العمل ربحاً وأخيراً يستحق الضمان ربحاً كما في شراكة الوجوه التي سبق شرحها¹³². وفيما إذا كانت علاقة الزبون بالمصرف الإسلامي من خلال (عقد المضاربة) بمقدار معين أو جزء من الربح كما في الودائع الاستثمارية أو من خلال (الوكالة) بين الزبون والمصرف يجعل الودائع في المحفظة الخاصة بالودائع الاستثمارية، فإنها من الناحية المحاسبية لا يوجد فرق كبير بينهما في الجوهر، ويجب على المصارف التي تستعمل النظامين (المضاربة والوكالة) جعل حصة الربح واحدة¹³³. ويذكر أنّ الخدمات المصرفية الإسلامية والاستثمارات الميسرة في هذه المصارف وجودتها والنشاط الكبير الذي يمارسه المصرف الإسلامي جعلها تحقق أرباحاً عالية في مواجهة المصارف التقليدية. وقد تم دراسة عينة من المصارف الإسلامية في بعض الدول الإسلامية ومشاهدة الارتفاع في مستوى الأرباح باستخدام (معدل العائد على رأس المال أو معدل العائد على الودائع الاستثمارية) وقد تم

132 عبد الحميد، عاشور عبد الجواد، النظام القانوني للبنوك الإسلامية، دراسة مقارنة في وثائق تأسيس البنوك الإسلامية وتشريعات الشركات والبنوك والفقهاء الإسلامي، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، القاهرة، (1996)، ص 151.

133 كوثر عبد الفتاح محمود الابجي، قياس وتوزيع الربح في البنك الإسلامي، مصدر سابق، ص 25.

استخدام عينات (المصرف الإسلامي العراقي، مصرف دبي الإسلامي، مصرف فيصل الإسلامي المصري، المصرف العربي الإسلامي الدولي، مصرف قطر الإسلامي ومصرف التضامن الإسلامي الدولي)¹³⁴.

إن الجدول التالي يبين مقدار الأرباح الموجبة والعالية نسبياً المتحققة في الفترة (1994 – 2000) وقد جاء في مقدمتها مصرف التضامن الإسلامي وبعدها المصرف الإسلامي العراقي إذا ما استخدمنا نموذج معدل العائد. ويتبدل هذا الترتيب إذا ما أخذنا نموذج معدل العائد على الودائع الاستثمارية حيث نشاهد المصرف الإسلامي العراقي في الطليعة وبعدها مصرف دبي وغيرها، ومن خلال دراسة الباحث شاهد أن هناك اندماج بين مقدار الأرباح المتحصلة وحجم النشاط الاستثمار وكذلك يتأثر هذا بالوضع الاقتصادي ومدى استقراره في كل بلد من هذه البلدان.

وحسب دراسة سابقة لمصرف فيصل السوداني كانت هناك احتياطات للمصرف في عام 2005 غير موزعة وقد تضاعفت هذه الاحتياطات إلى ثلاثة أضعاف وكذلك 35 % لمقدار رأس المال¹³⁵. أمّا مصرف فيصل الإسلامي المصري فقد حققت الأرباح ارتفاعاً هائلاً في عام 2007 بنسبة 112 % عن العام السابق¹³⁶.

المطلب الثاني: الموارد الخارجية للمصرف الإسلامي

وهي تمثل المصدر الرئيسي لموارد المصرف وتمثل في الودائع في جميع أشكالها وأنواعها وتتشابه هذه الموارد في المصارف الإسلامية وغير الإسلامية من حيث الشكل ولكنها تختلف في مضمونها والهدف منها، وتشمل:

أ. الودائع تحت الطلب (الحسابات الجارية)

¹³⁴ الفقي، محمد عبد الحميد، الاداء الاقتصادي للمصارف الاسلامية واثرها في عملية التنمية الاقتصادية، طبعة الاولى، دار النشر: عالم الكتب، 2010، ص42

¹³⁵ مصرف فيصل السوداني، التقرير السنوي، (2006)، ص 30

¹³⁶ مصرف فيصل المصري، التقرير السنوي، (2007)، ص23.

هي مبالغ يودعها الأفراد أو المؤسسات في المصرف وتقع تحت طائلة السحب فورا، أي إن المصرف يستقطع جزء من كل ودیعة لمواجهة السحوبات المفاجئة من الزبائن، وهي تعتبر ودائع متحركة وتعد من أهم الودائع لدى المصارف لأنها قابلة للسحب في أي وقت لذلك فإن مخاطرها عالية، ويقوم المصرف بجمع هذه الودائع مع بعضها من أجل القيام باستثماراته ويترك مقدارا صغيرا منها لمواجهة المعاملات اليومية والسحوبات¹³⁷

ان هدف المودعين واستخدامهم لهذه الودائع ليس الحصول على أرباح كما في المصارف التقليدية بل من أجل القيام بأعمالهم اليومية ماليا تجاريا واستثماريا وإضافة وسحب الأموال والقيام بعمليات التحويل للمبالغ وغيرها من الأهداف الأخرى التي ممكن تلخيصها كما يلي¹³⁸

- أداء العمليات المصرفية والتجارية وتكاليف منخفضة وسريعة.
- حماية الأموال من التلف والسرقة وجعل الحماية من طرف المصرف.
- استخدام سيولتها وضمائها في أي وقت.

اذ إن المصارف الإسلامية لا تعطّ أرباحا إلى أصحاب هذه الودائع كونها قروض مضمونة ولا تشترك في الخسارة كما الربح فالشريعة لا تجيز دخولها في المضاربات وغيرها، كذلك في المصارف التقليدية لا يعطّ المصرف التقليدي على هذه الودائع أرباحا بسبب أنها قابلة للسحب فورا في أي وقت وإمكانية تصفير رصيدها.

وقد كان المودعون لهذه الودائع في المصارف الإسلامية يدفعون مبالغ رخيصة للمصرف مقابل قيام المصرف بالعمليات المالية لهم من خلال هذه الودائع والقيام بالعمليات التجارية البسيطة وعمليات التحويل المالي وغيرها،

¹³⁷ عائشة الشراوي المالقي، البنوك الإسلامية التجربة بين الفقه والقانون والتطبيق، دار النشر المركز الثقافي العربي، بيروت، لبنان، مجلد 6، العدد 23، 2000، ص 227

¹³⁸ حمزة فيشوش، مصادر واستخدامات الأموال في المصارف الإسلامية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد الخامس، العدد الاول، 2020، ص 114

وكان ذلك لغاية الثمانينيات من القرن الماضي، ثم أصبحت المصارف الإسلامية لا تأخذ عليها أموال من أجل منافسة المصارف التقليدية¹³⁹. وتقوم المصارف الإسلامية بالاتفاق مع أصحاب هذه الودائع بفرض زكاة النقود، اي بخصم معدل (2.5%) لكل ودیعة عندما يدور عليها حول كامل أي عام.

وكانت المصارف التقليدية والإسلامية تقوم بمنح أصحاب هذه الودائع صكوك من أجل السحب من ودائعهم وأجراء عملياتهم المالية، وكانت المصارف التقليدية تسمح للمودعين بسحب أموال بما يزيد عن رصيدهم النقدي من خلال عملية ما يسمى بالسحب على المكشوف، ولكن المصارف الإسلامية تمنع هذه الخدمة بسبب ارتباطها بالفائدة المحرمة وتم استبدالها في المصارف الإسلامية بالقرض الحسن ولكن ضمن شروط وبحدود ضيقة.¹⁴⁰

ب. الودائع الثابتة (الحسابات الاستثمارية)

هي أموال يودعها الزبون في المصرف الإسلامي من أجل الحصول على الأرباح وتكون من خلال استثمار هذا المال من المصرف الإسلامي في عمليات المضاربة أو المشاركة أو غيرها من عمليات التمويل التي يقوم بها المصرف الإسلامي.

إن العلاقة القائمة بين المصرف الإسلامي والزبون تختلف عن العلاقة القائمة بين المصرف التقليدي والزبون، حيث إن علاقة الزبون بالمصرف الإسلامي تأخذ الجانب الفقهي من الشريعة وتكون أرباح الزبون في المصرف

¹³⁹ محمد محمود العجلوني ، البنوك الإسلامية، أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية ، مصدر سابق، ص183.

¹⁴⁰ حسين حسن شحاته ، محاسبة المصارف الإسلامية ، طبعة الأولى ، القاهرة ، مصر ، مكتبة التقوى ، 2005 ، ص 112

الإسلامي من المشاركة في الأعمال مع المصرف فهي علاقة عقد مضاربة أو شراكة وغيرها، بينما علاقة الزبون بالمصرف التقليدي تكون أرباحها من الفوائد أي إنها تأخذ جانبا قانونيا من خلال عقد قرض¹⁴¹.

اذ تكون المضاربة بين المصرف الإسلامي والزبون مضاربة مشتركة حيث يكون المودعون هم أصحاب رأس المال بينما يكون المصرف هو الطرف المضارب الذي يقوم بجمع أموال المودعين مع رأس المال العامل وتجري عملية المضاربة وفق قاعدة (الغنم بالغرم) اي المشاركة بالربح والخسارة فيحصل المودعون على الأرباح وفق حصة كل منهم في رأس المال مع حصة للمصرف، وفي حالة الخسارة تكون على أصحاب الودائع فيما لم يثبت تقصير المصرف ولذلك لا يعطي المصرف الإسلامي أي ضمان لإعادة الوديعة أو يضمن الأرباح، وتكون هذه الودائع مشابهة للودائع لأجل في المصارف التقليدية، وهي الودائع التي لا يطالب بها أصحابها الا عند حلول وقتها¹⁴². وتكون هذه الودائع في المصارف الإسلامية محددة بوقت ايضا ولا يحق لأصحابها سحبها قبل موعدها وفي حالة سحبها لا يطالب أصحابها من المصرف أي أرباحا عن الفترة السابقة¹⁴³ وتأتي هذه الودائع في المرتبة الثانية من حيث الأهمية للبنوك في مجال خلق السيولة والائتمان ، ويمكن تقسيم هذه الودائع على قسمين:

أولا: من ناحية زمن الوديعة

1. ودائع استثمارية مستمرة: وهي ودائع تكون مدتها الزمنية من سنة فأكثر وتحاول المصارف أن

تقوم من خلال هذه الودائع بالاستثمار لهذه الأموال وكذلك إعطاء الحرية للزبون في ممارساته

المصرفية من سحبات أو تحويلات مالية، وتكون نسبة أرباحها عالية بسبب مدتها الزمنية

141 حسين كامل فهمي ، نحو إعادة هيكلة النظام المصرفي الإسلامي، مصدر سابق، ص 20.

142 عائشة الشراوي الملقبي ، البنوك الإسلامية التجربة بين الفقه والقانون والتطبيق، مصدر سابق، ص235.

143 قيصر عبدالكريم الهيتي ، اساليب الاستثمار الاسلامي واثرها على الاسواق المالية (البورصات) ، طبعة الاولى ، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع ، سوريا ، 2006، ص245

الطويلة ويجب على الزبون أن يعطي المصرف إشعارا في حالة رغبته إيقاف وسحب الوديعة ويكون هذا الإشعار قبل (3 أشهر) من الرغبة¹⁴⁴

2. ودائع ثابتة (استثمارية) محددة الزمن: وهي ودائع لا تسمح المصارف بقيام أصحابها بالسحب منها الا بعد انتهاء زمن محدد قد يكون (3 أشهر، 6 أشهر أو سنة) وقد تسمح بعض المصارف لزبائنها السحب منها عندما تتوفر لديها سيولة عالية وتكون نسبتها قليلة مقارنة مع الودائع المستمرة وتسمى (حسابات الآجل)¹⁴⁵

ثانيا: من ناحية النطاق المخصص لاستثمار الوديعة

1- الودائع المخصصة للاستثمار: هذا النوع من الودائع تنفرد به المصارف الإسلامية بشكل الخاص دون غيرها وهو ما يعرف بالإيداع بدون تفويض، ويقصد بها أن يقوم المودعون بإيداع أموالهم من أجل استثمارها في مشروع أو عملية تجارية معينة للحصول على أرباح ويكون لهم الغنم وعليهم الخسارة أي إنهم يتحملون الخسارة وحدهم دون تدخل المصرف لأنهم هم من يحدد الوجهة الاستثمارية وبالتالي يتحملون مخاطرها أمّا المصرف فإنه فقط وسيلة لتحقيق هذا الاستثمار ويقوم بدراسة جدوى للاستثمار المقصود إذا كان صناعيا أو تجاريا أو زراعيا وغيرها، وتكون العلاقة بين المودعين والمصرف علاقة عقد مضاربة مقيدة، حيث يكون المودع هو ربّ المال بينما يكون المصرف هو المضارب، ويأخذ المصرف نسبة من الأرباح بالاتفاق مع المودع مقابل أعماله في النشاط الذي حدده المودع

¹⁴⁴ محمود حسين الوادي ، حسين محمد سمحان، المصارف الإسلامية، مصدر سابق، ص73

¹⁴⁵ محمود حسين الوادي ، حسين محمد سمحان، المصارف الإسلامية، مصدر سابق، ص73.

(رب المال) ولا يتحمل المصرف الخسارة بأي حال من الأحوال لأن المودع هو من حدد نوعية الاستثمار¹⁴⁶. ويكون هذا النوع من الودائع غير قابل للسحب بسبب أن الأموال قد استثمرت أي أنها في مشروع معين في خارج سيطرة المصرف وفي حالات الضرورة القصوى يقدم المصرف للمودع قرضاً بضمان الودائع التي هي في المشروع ويستقطع مبلغ القرض من عائد الوديعة المستثمر¹⁴⁷. ويقوم المصرف الإسلامي بالترويج لمشروع معين من خلال ما يسمى بالمحفظة الاستثمارية (سندات المقارضة) من خلال إصدار هذه السندات بقيمة محددة ويتولى المصرف إدارة هذه السندات في محفظة أو صندوق تجاري أو استثماري ويتولى إدارتها بعد توزيعها على أصحاب رأس المال وفق عقد المضاربة من أجل الحصول على بعض الأرباح من هذا الاستثمار وتوزع باقي أموال الأرباح على أصحاب السندات. ان تاريخ انتهاء هذه السندات يعود إلى الزمن الذي ينتهي فيه الاستثمار وتعد هذه الاستثمارات من الاستثمارات طويلة الأجل وتكمن أهمية هذه الاستثمارات في إنها تمكن المصرف من زيادة أرباحه باعتباره مضارباً وكذلك تمويل استثماراته وكذلك هناك إمكانية لتداولها في السوق من شخص لآخر بسبب طول مدتها الاستثمارية بعكس الحسابات العادية التي قد يسحبها المودع في وقت يريد عند حاجته كذلك إنها تحقق

أرباحاً أعلى للمستثمر من تلك الاستثمارات المشتركة.¹⁴⁸

¹⁴⁶ نوري عبد الرسول الخاقاني ، المصرفية الإسلامية، الاسس النظرية ومشاكل التطبيق ، دار اليازوري العلمية ، طبعة 1 ، مجلد 1 ، الاردن ، عمان، 2012، ص148.

¹⁴⁷ عائشة الشراوي الملقى ، البنوك الإسلامية التجربة بين الفقه والقانون والتطبيق، مصدر سابق، ص 242.

¹⁴⁸ ابراهيم اوراغ ، محمد السعيد المزياني، انواع العمليات المصرفية التقليدية والالكترونية ، مجلة باحث للدراسات الاكاديمية ، المجلد 5 ، العدد 3 ، السنة 2018 ، ص من 390 الى 408

2- ودائع الاستثمار المشتركة (العامة): إن هذا النوع من الاستثمارات يكون بإيداع المودع أمواله في المصرف من أجل استثمار أمواله في مشروع معين من مشاريع المصرف للاستفادة من الربح الذي يمكن أن يعود عليه من مشروع المصرف، أي أنّ المودع لا يتدخل هو بنوع الاستثمار وإنما يتحدد الاستثمار من خلال المصرف ذاته، وتكون العلاقة بين المصرف والمودع من خلال عقد المضاربة المطلقة، حيث أنّ المصرف له الحرية بتحديد نوع الاستثمار.¹⁴⁹ الودائع الادخارية (حسابات التوفير): نستطيع تعريف الادخار تعريفاً بسيطاً حيث إنه جزء من الدخل المخصص للإنفاق بعد استقطاع مبلغ الاستهلاك، وهي مدخرات صغيرة فائضة عن حاجة مستهلكيها وهي أقل سيولة من الودائع الجارية ولا يمكن السحب منها بواسطة الصكوك بل يتم إضافة وسحب الأموال منها واليها بواسطة دفاتر خاصة. إذ تقوم المصارف الإسلامية مثل المصارف التقليدية بتعظيم مواردها من خلال قبول الودائع من الجمهور سواء جمهور عادي أو معنوي (شركات، مؤسسات، وغيرها) وتوظيف هذه الموارد من خلال مبدأ الشراكة في الأنشطة المصرفية التجارية وغير التجارية وفق الشريعة الإسلامية¹⁵⁰. إن الهدف من قيام المصرف الإسلامي بفتح هذه الحسابات هو محاولة جذب صغار المودعين والمدخرين واستخدام أموالهم في العمليات المصرفية الإسلامية وإعطائهم الحرية في سحب كل أو بعض هذه الودائع في أي وقت أو يمكن للمدخرين إعطاء الإذن للمصرف باستثمار هذه الأموال، وهي مشابهة للودائع الجارية في المصارف التقليدية ولكن بدون فوائد¹⁵¹. بينما يقوم المصرف في استخدام بعض الودائع من خلال اقتطاع جزء من كل وديعة ويقوم بالمضاربة بها وهي هنا تشبه الودائع

¹⁴⁹ محمد نجات الحمد ، الوكالة في الفقه الاسلامي وتطبيقاتها الاقتصادية المعاصرة، دار المكتبي للطباعة والنشر والتوزيع ، طبعة 1 ، دمشق ، سوريا ، 2007. ص73.

¹⁵⁰ كوثر عبد الفتاح محمود الابجي ، قياس وتوزيع الربح في البنك الإسلامي، مصدر سابق، ص26.

¹⁵¹ مؤيد وهيب جاسم الزبيدي ، المصارف الاسلامية، دراسة تقويمية لصيرفة لا تقوم على الفائدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، (1990)، ص 68.

الاستثمارية في المصارف التقليدية وتكون هذه الودائع مقيدة قليلا فلا يحق للمودع أو الزبون من سحبها في أي وقت مثل الودائع الجارية بل تكون مقيدة بوقت معين وهنا يكون المصرف له القدرة في استثمارها بشكل فيه أكثر حرية¹⁵² .

تمارس المصارف الإسلامية استثماراتها في جميع القطاعات في البلد، من خلال دراسة أهمية المشروع على مستوى التنمية والاقتصاد وهذا هو الهدف الأساسي المعروف من المصرف الإسلامي، فكلما كان المشروع أكثر نفعا للاقتصاد والتنمية كان دعم المصرف الإسلامي له أكبر. إلا إن الحقيقة أنّ المصارف الإسلامية دخلت في تمويل مشاريع الخدمات التجارية أكثر من المشاريع التنموية والاقتصادية الكبيرة مثل (تمويل قطاع شراء السيارات وتمويل السلع الاستهلاكية والتجارة وتمويل شراء العقارات) وأهملت قطاعات (الصناعة والإنشاءات والزراعة) وكان هذا بسبب أنّ قطاعات الإنتاج والقطاعات الخدمية سريعة الاسترداد وأقل مخاطرة وسهلة الحصول على الأرباح بينما القطاعات الاستثمارية طويلة الأجل تكون طويلة الأمد وذات مخاطر أكبر وغير مضمونة الأرباح، وبالتالي خرجت المصارف الإسلامية عن أهدافها الحقيقية.¹⁵³

المبحث الثالث: خدمات المصارف الإسلامية المقدمة للزبائن

إنّ المصارف الإسلامية تقوم بتقديم الخدمات المصرفية المشابهة للخدمات المقدمة من المصارف التقليدية التي تتوافق مع الشريعة الإسلامية، أمّا بالنسبة للخدمات المصرفية التي لا تتوافق مع الشريعة الإسلامية فيتم إعادة صياغتها أو استبدالها كأستبعاد الفائدة كما في الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان، ولا توجد مشاكل فقهية حول الأجر الذي يتقاضاه المصرف كعمولة في جميع الخدمات حيث تعد هذه العمولة من أشكال الأجر المباح في الشريعة الإسلامية.

¹⁵² محمد باقر الصدر ، البنك اللاربوي في الإسلام، أطروحة للتعويض عن الربا، دار التعارف للمطبوعات، بيروت، 2008، ص 97.

¹⁵³ حسن يوسف داود ، الاستثمار قصير الأجل في المصارف الإسلامية، المعهد العالمي للفكر الاسلامي، القاهرة، 1996 ، ص 16.

وهناك نوعين من الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف الإسلامية وهما:

● الخدمات المصرفية التي لا تحتاج إلى تمويل.

● الخدمات المصرفية التي تحتاج إلى تمويل.

وسوف نقوم بشرح هذه الخدمات كالتالي:

1. خطاب الضمان: وهو خدمة مصرفية يقوم بها المصرف كنوع من الكفالة لشخص تطلبه منه

الجهات الحكومية أو التجارية أو المؤسسات، وتجري في الغالب مع التجار وكبار الموردين للسلع

كنوع من الضمان من أجل تقوية المركز المالي للشخص الذي يطلب هذه الخدمة عند تلك

الجهة. وتكون هذه الخدمة بأجور عادية بسيطة في حالة كان المبلغ المضمون في المصرف كافياً،

أمّا في حالة كونه غير كافياً يتم أخذ عمولات بمعدلات أعلى. وأن أول من بدأ بإصدار

خطابات الضمان هي المصارف التجارية¹⁵⁴

2. الاعتماد المستندي: وهو نوع من الخدمات يقدمه المصرف إلى الزبائن العاملين في مجال الاستيراد

والتصدير من خلال تقديم المصرف تعهداً لعميله بأن يقوم بدفع المبلغ المطلوب من العميل

المستورد للبضاعة لصالح جهة أخرى مصدرة للبضاعة في مصرف آخر خارج البلد، وتكون هذه

¹⁵⁴ احمد سفر قاض، العمل المصرفي الاسلامي اصوله وصيغته وتحدياته، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2004، ص 252

التسهيلات من خلال قيام العميل بتقديم إثباتات معتمدة¹⁵⁵. ويتكون الاعتماد المستندي من أربعة أطراف وهم:

- 1- المشتري (المستورد): هو الشخص الذي يطلب من المصرف فتح الاعتماد المستندي له.
- 2- المصرف: وهو الذي يفتح الاعتماد المستندي لصالح الشخص المستورد وفق شروط معينة مع مصرف آخر في دولة أخرى.
- 3- المصرف في الدولة الأخرى: وهو الذي يستلم المبلغ ويسلمه إلى الجهة المستفيدة منها أي يسلم المبلغ إلى المصدر.
- 4- المصدر: وهو الجهة المصدرة للبضاعة لصالح الطرف الأول.

ويوجد العديد من الاعتمادات المستندية في المصارف الإسلامية ومنها:¹⁵⁶

- 1- الاعتماد المستندي بالمرابحة: هنا يأخذ المصرف مكانة المستورد حيث يقوم بشراء البضاعة التي يريدتها طالب البضاعة ويدفع تكاليفها من خلال تعامله مع مصرف آخر في دولة أخرى ويرسل له الأموال والذي يقوم بتسليمها الجهة المصدرة للبضاعة، ويقوم المصرف باحتساب التكاليف من بداية الاستيراد وحتى وصولها الشخص الذي طلبها، مع وضع مقدار معين من الربح.

¹⁵⁵ محمد محمود العجلوني ، البنوك الإسلامية، أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية ، مصدر سابق، ص295.

¹⁵⁶ ابراهيم اوراغ، محمد السعيد المزباني، انواع العمليات المصرفية التقليدية والالكترونية، مصدر سابق ، ص 421.

2- اعتماد مستندي ممول بطريقة ذاتية: وهنا يقوم المصرف بفتح اعتماد مستندي للشخص

المستورد بعد تدقيق المستندات والأوراق الرسمية ويرسل الأموال إلى الطرف المصدر،

ويأخذ المصرف ربحاً على خدماته وتكون أمّا بنسبة معينة من مبلغ الاعتماد أو بنسبة

مقطوعة، وهذا النوع من الاعتمادات المستندية موجود في المصارف التقليدية أيضاً.

3- الاعتماد المستندي من خلال المشاركة: وهنا لا يكون دور المصرف بتدقيق المستندات

فقط بل يكون شريكاً في العملية، حيث يكون له نصف ربح البضاعة بعد استيرادها

ودفع تكاليفها مع المستورد.

إنّ الاعتمادات المستندية تشكل أهمية كبيرة في المصارف الإسلامية والمصارف الأخرى، وقد بلغت في مصرف

التضامن الإسلامي الدولي قيمة الاعتماد المستندي (المستوردة) المنفذة ما يقارب 715 مليون دولار عام

2007، بينما بلغت في نفس العام الاعتمادات المستندية (الواردة) 354 مليون دولار¹⁵⁷.

3. خدمات التحويلات المصرفية والشيكات: تقوم المصارف الإسلامية بتقديم المزيد من الخدمات

المشابهة للمصارف التقليدية مثل فتح الحساب للزبون واستلام المدفوعات ووضعها في هذا

الحساب كذلك القيام بعمليات التحويل المالية والمصرفية وتقوم بعمليات الدفع تبعاً لأمر الزبون

وتقديم كافة التفاصيل حول الكشوفات المالية خلال فترات منتظمة وتكون هذه الخدمات

غالباً مجانية. بينما تأخذ المصارف الإسلامية والتقليدية أجوراً على الحوالات بشقيها الخارجية

(الصادرة) والداخلة (الواردة) حيث يتم في الحوالات الداخلة استلام أموال من مصرف خارجي

أو من فرع نفس المصرف في خارج البلد وبعد استلام هذه الأموال يتم تسليمها إلى العميل

¹⁵⁷ مصرف التضامن الإسلامي الدولي، التقرير السنوي، (2007)، ص 12.

ومحاولة الاستفادة من فرق العملة الأجنبية عند تصريفها إلى العملة المحلية وتعتبر أجور هذه العملية مباحة شرعا كنوع من الأجور، وفي الحوالات الخارجية (الصادرة) يتم إرسال الأموال من المصرف بطلب من العميل إلى فرع المصرف نفسه في خارج البلد أو إلى مصرف آخر ويتم تسليم هذه الأموال إلى شخص معين في ذلك البلد مقابل أجور معينة لقاء هذه الخدمة وتتم العملية بحسب نظام الوكالة¹⁵⁸. وفي التقرير السنوي لمصرف التضامن الإسلامي الدولي بلغ حجم الحوالات الداخلة (الواردة) ما يقارب 872 مليون دولار في عام 2007 أي إزدادت بحوالي 50 % عن السنوات السابقة.¹⁵⁹

خدمات الحصول على الأوراق التجارية والمالية: إن من الخدمات المصرفية الهامة التي تقوم بها المصارف بشكل عام والمؤسسات المالية الأخرى هو الأوراق المالية التجارية والمالية حيث إن عملية البيع بالأجل (الدين) هي عملية مهمة لبيع وتصريف السلع والخدمات إلى المؤسسات والأشخاص من خلال شركتين أو مؤسستين¹⁶⁰. وهذه الأوراق التجارية هي عبارة عن شيكات (صكوك) مالية تستحق الدفع عند موعد معين ويتم تداولها بشكل مالي بدلا من النقود ويتم إصدارها من المصرف بعد ايداع الشخص مبلغا يعادل قيمتها في المصرف المصدر لها ويمكن تبادل هذه الأوراق مثل النقود وهي وسيلة للوفاء بالديون وكذلك وسيلة لحفظ الأموال وتقوم المصارف الإسلامية بمتابعة الحصول على أموال هذه الشيكات بطلب من حاملها ويعد هذا الهدف جائزا شرعا

158 خالد شاحوذ خلف الدليمي ، تقويم كفاءة وفاعلية الأداء الإقتصادي للمصارف الإسلامية، دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف

الإسلامية العربية، ، أطروحة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، 2002 ، ص101

159 مصرف التضامن الإسلامي الدولي، التقرير السنوي، (2007) ، ص12.

160 محمد محمود العجلوني ، البنوك الإسلامية، أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية، مصدر سابق، ص301

إذا ما تم أخذ أجور مقابل تحصيل الأموال لأنه متفق مع الشريعة الإسلامية ويحقق منافع كبيرة¹⁶¹. إن عملية الخصم للأوراق التجارية الذي تقوم به المصارف التقليدية غير جائز العمل بها في المصارف الإسلامية لأنها حسب الفقهاء تعتبر ربا نسيئة من حيث إن المصرف يشتري الورقة التجارية بأقل من قيمتها ويأخذ عليها مصاريف التحصيل والمتابعة وغيرها وبالتالي تعتبر ربا نسيئة، وكان هذا حسب معظم الفقهاء باستثناء المالكية فهم أعتقدوا بجواز رهن الدين شرط بيعه بغير جنسه أو من نفس الجنس إذا كانا متساويين¹⁶². كذلك حسب الشريعة الإسلامية لا يجوز بيع الدين بالدين (الكالئ بالكالئ)¹⁶³. وقد أكد هذا المؤتمر الإسلامي لجمع الفقه الإسلامي في جدة 9-14 أيار عام 1992 حيث أكد على عدم جواز الخصم للأوراق التجارية لأنها ربا نسيئة¹⁶⁴. وقد حاول المصرف الإسلامي استخدام عملية الخصم للأوراق التجارية ولكن بعد تعديل أسلوبها بما يجعلها تتوافق مع الشريعة الإسلامية من خلال:

- أن يقوم المصرف الإسلامي بدفع قيمة الورقة التجارية كاملاً ويتفق مع العميل على أنه يكون شريكاً له بالنتائج الذي سوف يحصل عليه من خلال عمليات التمويل الإسلامية من مضاربة أو مشاركة أو مراجعة وغيرها.

161 خالد شاحوذ خلف الدليمي ، تقويم كفاءة وفاعلية الأداء الإقتصادي للمصارف الإسلامية، دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف الإسلامية العربية، مصدر سابق، ص102.

162 محمد محمود العجلوني ، البنوك الإسلامية، أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية، مصدر سابق، ص305

163 خالد شاحوذ خلف الدليمي ، تقويم كفاءة وفاعلية الأداء الإقتصادي للمصارف الإسلامية، دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف الإسلامية العربية، مصدر سابق، ص103.

164 محمد محمود العجلوني ، البنوك الإسلامية، أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية، مصدر سابق، ص306.

- يقوم المصرف الإسلامي بدفع قيمة الورقة التجارية مقابل أجر أو عمولة ليس له علاقة بمدة تحصيل الورقة وقيمتها أي يكون الأجر ثابتا لا علاقة له بالوقت والمبلغ¹⁶⁵.

4. الخدمات الأخرى للمصارف الإسلامية لقد عملت المصارف الإسلامية على مواصلة التطور لمواكبة التطور المصرفي العالمي في المصارف التقليدية مما جعلها تقدم مساهمة كبيرة على مستوى التقدم الاقتصادي في البلدان الإسلامية. فقد عملت على تقديم البطاقات الإلكترونية من فيزا كارد وماستر كارد ونظام الدفع الإلكتروني ومحاولة ربط المصارف ربطا الكترونيا والدفع المسبق وإدخال أنظمة الحاسوب الحديث في تعاملاتها ونشر أجهزة الصرف الآلية في الشوارع وتطوير نظام الحوالات والاعتمادات من خلال استعمال نظام السويفت للحوالات ونظام الخدمات المصرفية على الأنترنت.

المبحث الرابع: أوجه التشابه والاختلاف بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية

يمكن حصر أهم أوجه التشابه والاختلاف بين معاملات البنوك الإسلامية والتقليدية فيما يلي: (166)

المطلب الأول: أوجه التشابه بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية

تتفق البنوك الإسلامية مع البنوك التقليدية في حمل نفس الاسم، ومن حيث الوظيفة أيضا، فكلاهما يعمل كوسيط مالي بين المدخرين والمستثمرين؛ وتتفق البنوك الإسلامية مع البنوك التقليدية في مجموعة من الخدمات المصرفية مثل تحويل الأموال، الصرافة، تحصيل الديون بالإئابة عن الدائنين، إصدار الشيكات السياحية

¹⁶⁵ خالد شاحوذ خلف الدليمي ، تقويم كفاءة وفاعلية الأداء الإقتصادي للمصارف الإسلامية، دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف الإسلامية العربية، مصدر سابق، ص103.

¹⁶⁶ محمد محمود العجلوني، البنوك الإسلامية، أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية ، مرجع سبق ذكره، ص 120

وعمليات الاكتتاب بالأسهم؛ وتتفق أيضا في الودائع الجارية المبنية على أساس القرض بدون فائدة، حيث يتعهد البنك بردها دون زيادة ولا نقصان، مع ما يرافق هذه السلعة من خدمات كإصدار الشيكات واستخدام آلات السحب النقدي وإصدار بطاقات الائتمان؛ وتتفق البنوك الإسلامية مع البنوك التقليدية أيضا في الاستثمار بأسهم المؤسسات دون السندات؛ وتخضع البنوك الإسلامية مع البنوك التقليدية إلى رقابة البنك المركزي على حد سواء.

المطلب الثاني: أوجه الاختلاف بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية

- يشمل اسم البنك عقيدته (إسلامية)، بينما لا يشير الاسم التقليدي إلى منهجه (رأسمالي، اشتراكي...); يقوم مبدأ الوساطة المالية في البنوك الإسلامية على الربح والخسارة، بينما في البنوك التقليدية يقوم على الاقتراض بفائدة. يحتل الاستثمار في البنوك الإسلامية جزءًا كبيرًا من معاملاتها (صيغ التمويل)، بينما يمثل الإقراض الاهتمام الأول في البنك التقليدي؛ تعتبر الودائع الجارية أمانة لدى البنك الإسلامي الذي له مكاسبه وغراماته. أما الودائع الاستثمارية فهي حسابات تقاسم الأرباح والخسائر، بينما الودائع في البنوك التقليدية تمثل دينًا عليها يجب سداؤه. ويعتمد معيار استثمار الأموال في البنوك الإسلامية على الربحية ومجالات الاستثمار المشروعة، في حين أن معيار استثمار الأموال في البنوك التقليدية يعتمد على الربحية، حتى لو كانت مجالات الاستثمار غير مشروعة. ولا تحصل البنوك الإسلامية على فائدة متأخرة عند الدفع، بينما تحصل البنوك التقليدية على فائدة. وتهدف البنوك الإسلامية إلى تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو قنوات الاستثمار المختلفة على أسس إسلامية، بينما تهدف البنوك التقليدية إلى تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو قنوات الاستثمار المختلفة وفق الأسس المتبعة في البنوك التجارية. تتطلب استثمارات البنوك الإسلامية حياة الأصول الثابتة والمنقولة، بينما يحظر على البنوك التقليدية هذه الملكية خوفًا من تجميد أموالها. تتطلب بعض الأعمال المصرفية للبنك الإسلامي المتاجرة في السلع، بينما يمنع ذلك على البنك التقليدي خوفًا من الاحتكار؛ يطلب البنك الإسلامي ضمانات من قبل المستثمرين

كون التمويل مشترك بالرح والخسارة، بينما تطلب البنوك التقليدية ضمانات على الأصول الثابتة والمنقولة من المستثمرين والمقترضين؛ تقبل البنوك الإسلامية الودائع على أساس مشاركتها في الأرباح إذا تم تحقيقها وفي ضوء نتائج الأعمال، بينما تقبلها البنوك التقليدية على أساس سعر فائدة محدد مسبقاً، بغض النظر عن نتائج الأعمال، ويكون معدل الفائدة هو عامل جذاب للودائع؛ تطبيق المصرفية الإسلامية قاعدة الغنم بالغرم، أي قبول الناتج سواء ربح أو خسارة، بينما يكون الإيراد في البنوك التقليدية مبني على الفائدة، محدد ومتفق عليه مسبقاً؛ النقود في البنوك الإسلامية تعتبر كوسيط في المبادلات ومقياس للقيم (تجارة بالنقود)، بينما تعتبر في البنوك التقليدية سلعة يتم الإتجار ا، حيث يتم تحقيق ربح من الفارق بين الفائدة المصرفية الدائنة والمدينة (تأجير النقود)؛ البنوك التقليدية تسعى بالدرجة الأولى إلى تحقيق الربح، بينما أوليات البنوك الإسلامية مسؤوليات تنموية، اجتماعية، اقتصادية... الخ.

الفصل الخامس: الجانب العملي

تمهيد:

يعد النظام المصرفي في العراق وليد الظروف البيئة المحيطة به والتي اكسبته طابع معين انعكس بشكل كبير على واقع مؤسساته ودرجة كفاءتها وطبيعة انشطتها وعملياتها. والنظام المصرفي في العراق مر بمراحل متعددة حتى وصل الى ما عليه الان، واهم هذه المراحل سنلخصها في الجدول التالي:

جدول 3 التطور التاريخي للقطاع المصرفي العراقي

المرحلة	الفترة	التفاصيل
الأولى	1868-1935	تميزت بفتح المصارف الاجنبية بفروع تابعة لها في العراق وأقدم البنوك حينذاك (البنك العثماني، البنك الشرقي البريطاني وبنك الشاهنشاه الإيراني)
الثانية	1935-1964	في عام 1935 تم تأسيس المصرف الصناعي الزراعي وفيما بعد تم شطر هذا المصرف الى المصرف الصناعي والمصرف الزراعي، وفي عام 1941 تم تأسيس مصرف الرافدين كمصرف تجاري عراقي والوحيد حينذاك ومن ثم في عام 1947 تم تأسيس البنك المركزي العراقي ومن ثم تبعها تأسيس 15 مصرف اهلي خاص عراقي حتى عام 1964 لذا تم تسمية هذه المرحلة " مرحلة الصيرفة العراقية "
الثالثة	1964-2003	وهي مرحلة السماح وفي هذه المرحلة تم انشاء المصارف الخاصة والمختلطة بموجب قانون البنك المركزي رقم 12 لسنة 1991 حيث تم تأسيس بموجبه 19 مصرفا خاصا حتى عام 2003
الرابعة	2003 - حتى الان	تسمى مرحلة المصارف والفروع الأجنبية وهي بدأت بصدور القانون رقم 94 لسنة 2003 وحتى الان شهدت فتح 18 مصرفا اجنبيا داخل العراق بعد سماح هذا القانون بإنشاء مصارف مملوكة كلياً او فتح فروع داخل العراق لذلك تم فتح العديد من المصارف الخاصة العراقية أيضا.

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على الموقع الالكتروني للبنك المركزي العراقي.

في العام 2003 بدأ القطاع المصرفي عمله بجهازٍ مصرفيٍّ بعيدٍ عن أي تطور عالمي من الناحية التنظيمية وتطور العمليات المصرفية، لذا كان يتطلب وضع خطة تطويرية شاملة للقطاع بأكمله، لقد حققت هذه الخطة في المدى القصير والمتوسط النتائج المرجوة منها في تحسين القطاع المصرفي وزيادة فعاليته ومعالجة الكثير من الظواهر السلبية التي رافقت مسيرة القطاع حتى عام 2003.

لقد كان القطاع المصرفي يعاني من عدم توفر القوانين التنظيمية الملائمة لممارسة اعماله بشكل جيد وكان التشريع الوحيد الذي يخضع اليه هو قانون البنك المركزي رقم 64 لسنة 1979 المعدل فضلا عن خضوعه لأحكام قانون الشركات رقم 21 لسنة 1997 المعدل أي عدم توفر قانون خاص به لتنظيم نشاط اعماله حتى عام 2003 ولكن التحول الحاصل في التشريعات الخاصة بالمصارف يمكن تلخيصها على النحو التالي:

1- اصدار قانون البنك المركزي الجديد رقم 56 لسنة 2004 الذي يضم 69 مادة من خلالها يضمن

الاستقلالية من الناحية الإدارية والمالية.

اصدار قانون خاص

2- بالمصارف رقم 94 لسنة 2004 الذي يضم 107 مادة لإجراءات التأسيس وتنظيم الاعمال والرقابة

عليها.

3- اصدار قانون مكافحة غسيل الأموال رقم 93 لسنة 2004 الذي يضم 25 مادة الذي يضمن النزاهة

في المعاملات.

في الوقت الحالي يتكون القطاع المصرفي من البنك المركزي العراقي إضافة الى 56 مصرف ستة منها حكومية

و24 مصرف اهلي خاص و8 مصارف أهلية إسلامية و18 مصرف أجنبي وكما مبين في الجداول التالي

جدول 4 انواع المصارف في القطاع المصرفي

ت	نوع المصارف	عدد المصارف	النسبة في القطاع
1	الحكومية	6	11%
2	الاهلية الخاصة	24	43%
3	الاهلية الإسلامية	8	14%
4	الأجنبية	18	32%
	المجموع	56	100%

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نشرات البنك المركزي العراقي

المبحث الأول: نبذة عن المصارف في عينة الدراسة

ألفرع الاول: مصرف التنمية للاستثمار والتمويل

تأسس البنك الدولي للتنمية عام 2011 براس مال قدره 100.000.000.000 دينار عراقي، حسب شروط البنك المركزي، زاد المصرف رأسماله تدريجيا خلال الاعوام 2015/2013 حتى أصبح راس مال مدفوع مقداره 250.000.000.000 دينار عراقي أي ما يعادل 210.000.000 دولار امريكي. وسرعان ما نما البنك ليصبح واحداً من أفضل البنوك على المستوى المحلي وايضا على المستوى الاقليمي، يقدم البنك الخدمات المصرفية متطورة لجميع عملائه في قطاعي افراد والشركات.

وتعتبر عائلة (السيد خلف عبدالكريم)، الى جانب عدد من المستثمرين العراقيين الاخرين، من أكبر مؤسسي البنك. حيث تشكل 61% من اجمالي الاسهم المملوكة للمساهمين. وبقيادة رئيس مجلس الادارة السيد (زياد خلف)، الذي بنى منهجيته على سياسات واستراتيجيات شاملة لمختلف، وزاد عدد المساهمين بحلول سنة

2018 ليشمل أكثر من 100 حاملي الاسهم العادية المسجلة بالبورصة العراقية، من خلال نجاح بنك التنمية الدولي في الحصول على الحصة السوقية بشكل كبير من اجمالي اعمال التمويل التجاري، حيث تمكن البنك التنمية الدولي من توسيع نطاق انتشاره وتأثيره.

وقد أنشأ البنك قسمين مستقلين لضمان الدقة والشفافية في جميع العمليات المصرفية. القسم الاول مخصص لإدارات الرقابة الداخلية بالبنك وهي ادارة الرقابة الداخلية والمراجعة وادارة الامتثال وادارة مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب، والقسم الثاني لخدمات المراجعة الخارجية التي تقدمها شركة "Ernst & Young" للأعوام (2019 – 2017). حالياً يتواجد البنك في جميع محافظات العراق الرئيسية، من خلال افتتاح (16) فرعاً بعدد موظفين يصل الى 550 موظف فأكثر وبعده 220 اجهزة صراف الي و3000 نقطة بيع مباشر منتشر في عموم العراق بالإضافة على ذلك الى التمثيل الاجنبية في الامارات العربية المتحدة ولبنان.

لقد ساهم البنك التنمية الدولي بشكل فعال ويجابي في عملية اعادة اعمال العراق من خلال تمويل عدد كبير من المبادرات الهامة في العديد من القطاعات الاقتصادية.

وأصبح البنك الدولي للتنمية اول البنك عراقي يتم ترخيصه بإصدار جميع انواع البطاقات المصرفية الالكترونية، بين عامي 2016 و2018 التي تديرها أكبر شركتي دفع عالميتين. بدءاً من بطاقات الائتمان والانتقال الى البطاقات مسبقة الدفع. بينما نجح بنك التنمية الدولي في بناء العلاقة الدائمة المودعون والزبائن والمساهمون، يتعهد بنك الدولي للتنمية بالحفاظ دائماً لصورة البنك ورؤيتها الحقيقية وذلك عن طريق التطوير بشكل مستمر والاسهام بالنهوض بالاقتصاد الوطني من خلال تقوية علاقته مع الاسواق المالية اقليمية والعربية والعالمية.

الفرع الثاني: مصرف الطيف الإسلامي

لقد تم تأسيس مصرف الطيف الاسلامي على فكرة ان الاقتصاد يدعم ويتعزز عندما يكون الاشخاص ملهمين فقط. اذ ان الابتكار والاسهام والسمعة الحسنة تعد عوامل اساسية لتنمية الاقتصاد ويطمح مصرف الطيف الاسلامي بدعم هذه العوامل عن طريق الخدمات المالية المشجعة لأصحاب الاعمال والتي يستطيع الزبائن الوصول اليها وادارتها بشكل سهل وسلس.

لقد تم تصميم الخدمات ووفقا لرغبات وتلبية رؤية الزبائن فيما يتعلق بمشاريعهم سواءاً كانت انشاء مقهى خاص او علامة ملابس تجارية فريدة من نوعها او ببساطة، امتلاك حساب ادخار للتوفير لرحلة احلامهم. قبل ان يكون له المسعى الطموح لتحقيق رضا الزبون، وتأسس مصرف الطيف الاسلامي كشركة محدودة المسؤولية برأس مال اسمي قدره 85,000 دولار امريكي بشهادة تأسيس رقم 2392 م.ش في 2006/8/1) وبعد ان اصبحت شركة ذات ازدهار دائم تم تسجيلها كشركة مساهمة خاصة براس مال قدره 420,000 دولار امريكي (بكتاب دائرة التسجيل المرقم 10461 بتاريخ 2006/7/19) وشرعت بعدها بممارسة العمل المالي وفقا لإجازة المصرف المركزي العراقي المرقمة (9/3/2637 بتاريخ 2007/9/19). توسعت مصرف الطيف ونمت خدماته وهو من المصارف المؤاتية نسبة الى المستثمرين العراقيين والدوليين وبالتالي منح مصرف الطيف صفة مصرف من قبل دائرة تسجيل الشركات بكتاب رقم 5478 بتاريخ 2018/2/19 برأس مالي قدره 85,000,000 دولار امريكي ومن هنا بدانا بالعمل بلا كلل لتطوير مصرف ناشئ تتوافق خدماته مع جميع الزبائن.

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف بأسلوب الدراسة تركز على الشرح للوضع قائم للمشكلة عن طريق تحديد ظروفها وابعادها وعلاقتها المتبادلة بهدف تطوير شامل ودقيق للظاهرة او المشكلة بناء على الحقائق المرتبطة. ويستعرض هذا الفصل التحليل الاحصائي وتفسير النتائج،

حيث سيتم تحليل بيانات الدراسة وعينتها، ومتغيرات الدراسة والمعالجات الاحصائية التي تم استخدامها للحصول على نتائج الدراسة. وقد استخدم الباحث البرنامج الاحصائي **SPSS** وذلك كأداة لتحليل بيانات الاستبانة الالكترونية. تم اخذ عينة عشوائية (100) فرداً من مصرف الطيف الاسلامي و(100) فرداً من مصرف التنمية للتمويل والاستثمار) ثم جمعت نتائج العينة وتم عمل التحليل الاحصائي بواسطة برنامج **SPSS V.23** وكانت النتائج الاحصائية كما يلي.

الفرع الاول: النتائج الاحصائية المتعلقة بوصف خصائص عينة الدراسة (مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار)

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن نسبة (0.64%) من افراد مجتمع الدراسة من حملة البكالوريوس، في حين تقل نسبة الافراد من حملة الدراسات العليا (0.11) من الأفراد وهي نسبة مقبولة ويمكن أن يعزى ذلك إلى شرط تعيين درجة البكالوريوس أو حصول الفرد على مؤهل أعلى بعد التحاقه بالعمل لتحسين الوضع الوظيفي.

جدول 5 توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	130	0.65
	انثى	70	0.35
المؤهل العلمي	ثانوية	8	0.4
	دبلوم	42	0.21
	بكالوريوس	128	0.64
	دراسات عليا	22	0.11

0.14	28	اقل من 5	الخبرة العملية
0.33	66	من 5-10 سنة	
5.36	73	من 10-20 سنة	
5.16	33	20 سنة فأكثر	
5.13	27	20-25	العمر
0.24	48	26-30	
0.25	50	31-35	
0.22	44	36-40	
5.15	31	أكثر من 40	
0.85	170	موظف	المستوى الوظيفي
0.11	22	رئيس قسم	
0.4	8	مدير ادارة	
100.0	200	المجموع	

ويلاحظ من الجدول نفسه أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور بنسبة (65%) بينما الإناث (35%)، وأن غالبية أفراد العينة هم من حملة شهادة البكالوريوس بنسبة (64%)، كون أن المنصب يحتاج إلى الخبرات الواسعة، ويلاحظ تدني نسبة الأفراد ضمن الفئة (5 سنوات فأقل) حيث بلغت (14%) فقط وهؤلاء خارج التدرج الوظيفي. وكذلك يلاحظ من الجدول نفسه أن أغلب أفراد العينة يقعون ضمن الفئة العمرية (31-35) سنة حيث شكلت هذه الفئة ما نسبته (25%) من أفراد مجتمع الدراسة، ويلاحظ أن غالبية أفراد العينة هم من الموظفين بنسبة (85%) ويعود ذلك إلى كثرة التنقل الوظيفي بين المنظمات لهذه الفئة كونها تخضع للضمان الاجتماعي الأمر الذي يستطيع الفرد معه الذهاب للوظيفة الملائمة دون فقدان ميزات تقاعدية خلافاً للأفراد الذين يخضعون لنظام التقاعد.

الفرع الثاني: التحليل النسبي باستخدام مقياس ليكرت الخماسي

لقد تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة وتم الحصول على (200 ردا) وقد تم تحديد خمس إجابات يمكن اختيارها من قبل افراد العينة وهي كالتالي (وافق بشدة - اوافق - محايد - لا اوافق - لا اوافق بشدة). وتم إعطاء هذه الإجابات أوزانا نسبية لتحديد الأهمية وإمكانية تحليلها احصائيا بواسطة برنامج التحليل الاحصائي **SPSS V.23** وهي مع أوزانها النسبية كالتالي:

جدول 6 يوضح الاوزان النسبية للإجابات الممكنة

الاجابة	وزنها النسبي
أوافق بشدة	5
أوافق	4
محايد	3
لا اوافق	2
لا اوافق بشدة	1

واستخدم الباحث في هذا التقييم الأوساط الحسابية لمعرفة تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وهو الأداء وذلك بموجب المقياس النسبي التالي:

جدول 7 يوضح فترات الاوساط الحسابية لمقياس ليكرت

القرار بالنسبة للمتوسط	المتوسط النسبي
أوافق بشدة	4.2 - 5

أوافق	3.41 - 4.2
محايد	2.61 - 3.4
لا أوافق	1.81 - 2.6
لا أوافق بشدة	1 - 1.8

فإذا كان مثلاً متوسط أي فقرة من الفقرات يتراوح بين (4.2 إلى 5) فإننا نحكم على هذه الفقرة

بأن الاستجابة النسبية لهذه الفقرة هي الموافقة بشدة وهذا ينطبق أيضاً على بقية الاستجابات. بناء على الجداول والمعلومات السابقة يتم إيجاد المتوسطات لكل فقرة للحكم على تقييمها النسبي ومن ثم الحكم على التقييم النسبي للبعد ككل من خلال بيانات أسئلته وكما يلي:

الكفاءة المالية تم قياسها بواسطة الاستبيان بعشرة أسئلة وتم اقتباسها من (ياسر 2011) كما موضح بالملحق رقم (1)

جدول 8 نتائج الوصف الاحصائي للكفاءة المالية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	تسلسل الفقرات
0.699	4.23	الضغط وارتفاع حدة المنافسة المالية تؤثر في خفض الكفاءة المالية	1
0.602	4.33	للمصرف القدرة على المساهمة الفعالة في خطط التنمية.	2
0.621	4.22	عدم إعطاء الأولوية لمواجهة الآثار السلبية التي يخلقها الوضع الاقتصادي والذي يؤدي إلى وقوع المصرف في خطر انخفاض القوة الشرائية للنقود وبالتالي ضعف كفاءته ومركزه المالي.	3

0.580	4.26	تلعب الضغوط السياسية الخارجية دور كبير في سحب المودعين لودائعهم بشكل مفاجئ، الأمر الذي ينعكس سلباً على السيولة الحاضرة وبالتالي على المركز المالي للمصرف.	4
0.551	4.37	إن تعامل المصرف بتجارة العملات الأجنبية الرئيسية يؤدي إلى زيادة إيراداته وبالتالي تقوية مركزه المالي.	5
0.501	4.36	عدم قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته يشكل تحدياً كبيراً لكفاءته المالية.	6
0.553	4.22	تلعب التقلبات الاقتصادية دوراً في عدم التزام المدينين بسداد المستحقات المالية المترتبة عليهم، الأمر الذي ينعكس سلباً على المركز المالي للمصرف	7
0.561	4.19	وجود حالة راهنة من التأثير السلبي للتضخم على الأموال الخاصة بالمصرف الغير مستثمرة.	8
1.215	2.35	يضعف المصرف عندما يلعب دور الوسيط المالي بين المؤسسات المحلية والأجنبية.	9
0.627	4.30	ضعف الاستثمار في السندات الحكومية يؤثر سلباً على الكفاءة المالية	10

يتبين من الجدول السابق ان الضغط وارتفاع حدة المنافسة المالية في المصارف الاسلامية والتجارية تؤثر في خفض الكفاءة المالية للمصرف حيث ان لان الكفاءة المالية تساهم في خطط التنمية المصرفية. كذلك ان عدم إعطاء الأولوية لمواجهة الآثار السلبية التي يخلقها الوضع الاقتصادي والذي يؤدي إلى وقوع المصرف في خطر انخفاض القوة الشرائية للنقود وبالتالي ضعف كفاءته ومركزه المالي. للضغوط السياسية الخارجية دوراً رئيسياً مهماً في سحب المودعين لودائعهم بشكل مفاجئ، وهذا ما ينعكس سلباً على السيولة الحاضرة وبالتالي على

المركز المالي للمصرف بالتالي إن تعامل المصرف بتجارة العملات الأجنبية الرئيسية يؤدي إلى زيادة إيراداته وبالتالي تقوية مركزه المالي. اما إذا كان المصرف غير قادر على الوفاء بالتزاماته يشكل تحدياً كبيراً لكفاءته المالية.

الكفاءة الإدارية تم قياسها بواسطة الاستبيان بعشرة اسئلة وتم اقتباسها من (ياسر 2011) كما موضح بالملحق رقم (1)

جدول 9 نتائج الوصف الاحصائي للكفاءة الإدارية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	تسلسل الفقرات
0.979	3.71	يعاني المصرف من ضعف في استثمار الأدوات المالية و بالتالي تؤدي إلى ضعف كفاءته الإدارية	1
0.537	4.16	للمصرف القدرة على تنمية الوعي الإداري لدى الموظفين	2
1.240	2.67	يعاني المصرف من الوقوع في خطر القروض المتعثرة.	3
0.581	4.29	للمصرف القدرة على تقليل التكاليف في ظل توفر تكنولوجيا ادارية حديثة.	4
1.350	2.81	الاستفادة من تقنية الاتصالات للحصول على معلومات دقيقة تؤدي إلى اتخاذ قرارات صحيحة.	5
0.550	4.11	ضعف التكامل والتنسيق بين الإدارة العامة والفرع من شأنه اتخاذ قرارات غير مسؤولة تؤثر سلباً على المركز المالي.	6

1.277	3.08	المركزية في اتخاذ القرارات مع اختلاف البيئة التي يتواجد فيها كل فرع تؤدي إلى وقوع المصرف في خسائر كبيرة	7
0.588	4.22	ضعف الإدارة المصرفية وعدم قدرتها على ضبط مجريات الأمور يعتبر من مخاطر التشغيل التي تؤدي إلى وقوع المصرف في خسائر مالية فادحة.	8
0.555	4.23	عدم تقييد الإدارة المصرفية بتنفيذ القرارات في الوقت المناسب من شأنه وقوع المصرف في مخاطر تؤدي إلى زعزعة الثقة.	9
0.504	4.33	عدم القدرة على مواكبة التغير في الثقافة الإدارية من شأنه اتخاذ قرارات خاطئة تؤدي إلى ضعف الملاءة المالية للمصرف.	10

من خلال الجدول السابق تبين ان عينة الدراسة تعاني من ضعف في استثمار الأدوات المالية وهذا ما يؤدي الى ضعف الكفاءة الإدارية للمصرف، و يقلل تنامي الوعي الإداري لدى الموظفين. لكن ان توفرت تكنولوجيا إدارية حديثة فإن المصرف يكون قادر على تقليل التكاليف. اذ ان الاستفادة من تقنية الاتصالات للحصول على معلومات دقيقة تؤدي إلى اتخاذ قرارات صحيحة. وان ضعف التكامل والتنسيق بين الإدارة العامة والفروع من شأنه اتخاذ قرارات غير مسؤولة تؤثر سلباً على المركز الإداري.

ومن جهة أخرى وحسب آراء عينة الدراسة ان ضعف الإدارة المصرفية وعدم قدرتها على ضبط مجريات الأمور لا يعتبر من مخاطر التشغيل ولا تؤدي إلى وقوع المصرف في خسائر مالية فادحة، وهنا تجدر الإشارة الى ان الاوضاع المحيطة بالمصارف مثل الاوضاع السياسية هي التي تكون مسيطرة بالدرجة الاولى على ربحية وجودة المصارف بشكل عام.

جودة الخدمات المصرفية تم قياسها بواسطة الاستبيان بعشرة اسئلة وتم اقتباسها من (صلاح الدين: 2016)

(شعبان: 2016) كما موضح بالملحق رقم (1)

جدول 10 نتائج الوصف الاحصائي لجودة الخدمات المصرفية

الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	تسلسل الفقرات
1.181	3.39	تتوفر الخدمات المصرفية بشكل مستمر	1
0.642	4.18	ملائمة المظهر العام للبنك لطبيعة الخدمات المقدمة.	2
1.223	3.51	يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة	3
0.551	4.13	الاهتمام بمشاكل العملاء من خلال الاجابة على استفساراتهم.	4
1.186	3.64	اعلام العملاء بدقة من مواعيد تقديم الخدمة.	5
0.552	4.31	وضع المصلحة العليا للعملاء من اولويات الادارة و العاملين في البنك.	6
0.589	4.21	ملائمة ساعات العمل لكل العملاء.	7
0.537	4.35	سلوك العامل يشعر العملاء بالثقة.	8
0.552	4.28	يقدم المصرف خدمات بمستوى راق لعملائه بهدف إرضائهم	9
0.575	4.27	يقدم المصرف مستوى خدمات ما بعد البيع تزيد من ولاء العملاء للمصرف	10

يتبين من الجدول السابق ان الخدمات المصرفية تتوفر بشكل مستمر، وأن ملائمة المظهر العام للبنك لطبيعة الخدمات المقدمة. وان البنك يقوم بتقديم جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة، لكن العينة لاتهم بشكل مستمر بمشاكل العملاء من خلال الاجابة على استفساراتهم. ان سلوك العامل يشعر العملاء بالثقة. وان هذه المصارف تقدم خدمات بمستوى راقى لعملائه من أجل إرضائهم.

الفرع الثالث: صدق أداة (صدق الاتساق الداخلي)

تم اختبار صدق الاداة من خلال استخدام معامل بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي ويقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي اليه، وتم ذلك من خلال استعمال معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والأبعاد والمحاور التي تنتمي إليه والجدول التالي يوضح مدى الاتساق كل فقرة مع المحور التي تنتمي اليه:

جدول 11 دراسة مستوى صدق اداة الدراسة (الكفاءة المالية)

مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	الفقرات
	1	الكفاءة المالية
0.000	.653**	الضغط وارتفاع حدة المنافسة المالية تؤثر في خفض الكفاءة المالية
0.000	.574**	للمصرف القدرة على المساهمة الفعالة في خطط التنمية.
0.000	.534**	عدم إعطاء الأولوية لمواجهة الآثار السلبية التي يخلفها الوضع الاقتصادي والذي يؤدي إلى وقوع المصرف في خطر انخفاض القوة الشرائية للنقود وبالتالي ضعف كفاءته ومركزه المالي.
0.000	.514**	تلعب الضغوط السياسية الخارجية دور كبير في

		سحب المودعين لودائعهم بشكل مفاجئ، الأمر الذي ينعكس سلباً على السيولة الحاضرة وبالتالي على المركز المالي للمصرف.
0.000	.516**	إن تعامل المصرف بتجارة العملات الأجنبية الرئيسية يؤدي إلى زيادة إيراداته وبالتالي تقوية مركزه المالي.
0.000	.420**	عدم قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته يشكل تحدياً كبيراً لكفاءته المالية.
0.000	.492**	تلعب التقلبات الاقتصادية دوراً في عدم التزام المدينين بسداد المستحقات المالية المترتبة عليهم، الأمر الذي ينعكس سلباً على المركز المالي للمصرف
0.000	.457**	وجود حالة راهنة من التأثير السلبي للتضخم على الأموال الخاصة بالمصرف الغير مستثمرة.
0.040	.145*	يضعف المصرف عندما يلعب دور الوسيط المالي بين المؤسسات المحلية والأجنبية.
0.000	.495**	ضعف الاستثمار في السندات الحكومية يؤثر سلباً على الكفاءة المالية

$P^* < .01$

$** p < .05$

جدول 12 دراسة مستوى صدق اداة الدراسة (الكفاءة الإدارية)

مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	الفقرات
	1	الكفاءة الإدارية
0.000	.497**	يعاني المصرف من ضعف في استثمار الأدوات المالية

		و بالتالي تؤدي إلى ضعف كفاءته الإدارية
0.000	.305**	للمصرف القدرة على تنمية الوعي الإداري لدى الموظفين
0.000	.714**	يعاني المصرف من الوقوع في خطر القروض المتعثرة.
0.000	.323**	للمصرف القدرة على تقليل التكاليف في ظل توفر تكنولوجيا إدارية حديثة.
0.000	.662**	ضعف الاستفادة من تقنية الاتصالات للحصول على معلومات دقيقة تؤدي إلى اتخاذ قرارات صحيحة.
0.000	.437**	ضعف التكامل والتنسيق بين الإدارة العامة والفروع من شأنه اتخاذ قرارات غير مسؤولة تؤثر سلباً على المركز المالي.
0.000	.656**	المركزية في اتخاذ القرارات مع اختلاف البيئة التي يتواجد فيها كل فرع تؤدي إلى وقوع المصرف في خسائر كبيرة
0.000	.441**	ضعف الإدارة المصرفية وعدم قدرتها على ضبط مجريات الأمور يعتبر من مخاطر التشغيل التي تؤدي إلى وقوع المصرف في خسائر مالية فادحة.
0.000	.270**	عدم تقييد الإدارة المصرفية بتنفيذ القرارات في الوقت المناسب من شأنه وقوع المصرف في مخاطر تؤدي إلى زعزعة الثقة.
0.000	.357**	عدم القدرة على مواكبة التغير في الثقافة الإدارية من شأنه اتخاذ قرارات خاطئة تؤدي إلى ضعف الملاءة المالية للمصرف.

$P^* < .01$

$** p < .05$

جدول 13 دراسة مستوى صدق اداة الدراسة (جودة الخدمات المصرفية)

مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	الفقرات
	1	جودة الخدمات المصرفية
0.000	.681**	تتوفر الخدمات المصرفية بشكل مستمر
0.000	.508**	ملائمة المظهر العام للبنك لطبيعة الخدمات المقدمة.
0.000	.713**	يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة
0.000	.410**	الاهتمام بمشاكل العملاء من خلال الاجابة على استفساراتهم.
0.000	.707**	اعلام العملاء بدقة من مواعيد تقديم الخدمة.
0.000	.384**	وضع المصلحة العليا للعملاء من اولويات الادارة و العاملين في البنك.
0.000	.446**	ملائمة ساعات العمل لكل العملاء.
0.000	.306**	سلوك العامل يشعر العملاء بالثقة.
0.000	.400**	يقدم المصرف خدمات بمستوى راق لعملائه بهدف إرضائهم
0.000	.373**	يقدم المصرف مستوى خدمات ما بعد البيع تزيد من ولاء العملاء للمصرف

$P^* < .01$

$** p < .05$

تم استخدام تحليل الارتباط (بيرسون) بين ابعاد الدراسة ومتغيراتها من اجل تحديد الارتباط بين المتغيرات المستقلة للمحور والمتغير التابع، فكلما كانت قريبة درجة الارتباط للواحد الصحيح فان هذا يعني ان الارتباط قوي بين المتغيرين وكلما انخفضت عن الواحد الصحيح درجة الارتباط فكانت العلاقة ضعيفة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة بشكل

طردية او العكسية، وبشكل عام، يعتبر الارتباط ضعيفاً اذا كانت قيمة معامل الارتباط ادنى عن 0.30 بالإمكان ان نعتبرها مستوى متوسط، اذا كانت قيمة المعامل تراوحت 0.70 وبالتالي فان الارتباط الذي يزيد عن 0.70 يشير الى ارتباط قوي - الارتباط 0.30 بين المتغيرين. ومن خلال الجدول السابق تعتبر فقرات الاستبيان صادقة ومتسقة داخليا.

الفرع الرابع: تحليل ثبات الدراسة

يقصد بثبات الاداة انها تعطي النتيجة نفسها لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان؛ يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة، من خلال معامل ألفا كرونباخ، من استخراج معامل الثبات قام الباحث باستخدام تحليل الاعتمادية (الفا كرونباخ) لغرض قياس مدى ثبات الفقرات. وللتأكد من ثبات عينة استطلاعية قدرها (200) باستخدام تحليل الفا كرومباخ وذلك عن طريق برنامج التحليل الاحصائي SPSS وقد تم الحصول على نتائج قمنا بتلخيصها في الجدول التالي:

جدول 14 تحليل الاعتمادية (ثبات اداة الدراسة)

ثبات المحور (الفا كرومباخ)	عدد العبارات	البعد	المتغيرات
0.618	10	البعد الأول: الكفاءة المالية	المتغير المستقل
0.640	10	البعد الثاني: الكفاءة الإدارية	
0.672	10	جودة الخدمات المصرفية	المتغير التابع

يمكننا ان نرى من المعلومات الواردة اعلاه بان معامل الثبات ل كرونباخ ألفا كان جميعا بدرجة جيدة من الموثوقية (الثبات) بالنسبة لجميع المتغيرات وكانت جميعها فوق المستوى الشرطي (0.60) وفقا ل(Sekaran, 2003). وبلغ الثبات الكلي للاستبانة (0.643) وهي نسبة عالية من الثبات.

الفرع الخامس: تحليل الارتباط والاتساق الداخلي

الجدول التالي يشرح معامل الارتباط باستخدام معادلة بيرسون وتم ذلك من خلال استعمال معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والأبعاد والمحاور التي تنتمي إليه والجدول التالي يوضح نتائج اختبار معامل بيرسون لأبعاد المحاور: الجدول التالي يوضح مدى ارتباط كل بعد مع المحاور التي تنتمي اليه:

جدول 15 تحليل الارتباطات

المتغيرات	الكفاءة المالية	الكفاءة الإدارية	جودة الخدمات المصرفية
الكفاءة المالية	1		
الكفاءة الإدارية	.363**	1	
جودة الخدمات المصرفية	.311**	.586**	1

يعتبر الارتباط ضعيفاً إذا كان معامل الارتباط أدني من 0.30، ويمكن اعتباره متوسطاً إذا كان تراوحت قيمة المعامل الارتباطي بين 0.30 و 0.70، إذا كان معامل الارتباط أكبر من 0.70، يُنظر الى العلاقة على انها قوية - الارتباط بين المتغيرين. ومن خلال الجدول الثابت تعتبر فقرات الاستبيان صادقة ومتسقة داخليا. (خوجلي، 2015). وقد تبين من الجدول السابق ان العلاقة الارتباطية بين الكفاءة الإدارية والكفاءة المالية

363**. حيث تعتبر هذه العلاقة متوسطة في عينة الدراسة ويعزى السبب ان الكفاءة المالية والإدارية تربطهما علاقة طردية اي انه إذا ضعفت الكفاءة الإدارية تضعف بدورها الكفاءة المالية حيث ان الادارة تؤثر بشكل كبير على الاداء المالي للمصارف. ان العلاقة الارتباطية بين جودة الخدمات المصرفية والكفاءة المالية **311****. وتعتبر العلاقة جيدة جدا حيث انه كلما زادت جودة الخدمات المصرفية يزداد كفاءة الاداء المالي وبالتالي ان العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية والكفاءة الإدارية **586****. حيث تعتبر هذه العلاقة قوية جدا وتتناسب مع العلاقة ما بين جودة الخدمات المصرفية وكفاءة الاداء المالي.

الفرع السادس: اختبار فرضيات الدراسة لمصرف التنمية للتمويل والاستثمار

في هذا الجانب عمل الباحث على اختبار فرضيات الدراسة، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة في عينة الدراسة لكل بنك على حدة، على النحو التالي:
الفرضية الاولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للكفاءة المالية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية (مصرف التنمية للاستثمار والتمويل)

من أجل اثبات الفرضية الاولى قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي البسيط **Regression**

Simple Linear " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للكفاءة المالية

على تعزيز جودة الخدمات المصرفية (مصرف التنمية للاستثمار والتمويل) "، حيث تم اختبار صحة

الفرضية الأولى لحساب تأثير بعد الكفاءة المالية على جودة الخدمات المصرفية، وذلك كما يلي:

جدول 16: الانحدار الخطي البسيط **Regression Simple Linear** للفرضية الاولى

.Sig	F value	R 2	R	Df	Sig.	Tabulated T test	Counted T test	معامل الانحدار	المتغير التابع	المتغير المستقل
.000b	27.051	0.216	.465a	99	0.000	1.662	5.201	0.712	جودة الخدمات المصرفية	الكفاءة المالية

من خلال استقراء بيانات الواردة في الجدول اعلاه لنتائج تحليل الانحدار البسيط، يتضح ما يلي: وجود علاقة دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.05) او اقل بين الاستجابات لعينة البحث، حيث جاءت قيمة الانحدار (0.712) وهي ذو اثر كبير في المتغير التابع، ويدعم ذلك قيمة (F) والبالغة (27.051) عند مستوى معنوية (0.05) ، وجاءت قيمة (T) بمقدار (5.201) عند مستوى معنوية (0.000) وهي ذات دلالة إحصائية وأكبر من الجدولية البالغة (1.662)، كما بلغ معامل الارتباط (.465a) وهي قيمة دالة عند (0.05) او اقل كما انها قيمة موجبة وبالتالي فان الارتباط بين الكفاءة المالية على جودة الخدمات المصرفية ارتباط طردي أي أن الكفاءة المالية تؤثر بالإيجاب على جودة الخدمات المصرفية، وكما بلغ معامل التحديد (R²) (0.216) اي ان التباين المشترك بين البعد المستقل والذي يؤثر بنسبة 21% في المتغير التابع. وبناءً على ما سبق يتم قبول الفرضية الاولى من فرضيات البحث.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) للكفاءة الإدارية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية (مصرف التنمية للاستثمار والتمويل)

من أجل اثبات الفرضية الثانية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي البسيط **Regression Simple Linear** " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للكفاءة الإدارية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية (مصرف التنمية للاستثمار والتمويل) "، حيث تم اختبار صحة الفرضية الثانية لحساب تأثير بعد الكفاءة الإدارية على جودة الخدمات المصرفية، وذلك كما يلي:

جدول 17: الانحدار الخطي البسيط **Regression Simple Linear** للفرضية الثانية

.Sig	F value	R 2	R	Df	Sig.	Tabulated T test	Counted T test	معامل الانحدار	المتغير التابع	المتغير المستقل
.000b	58.446	0.374	.611a	99	0.000	1.662	7.645	0.567	جودة الخدمات المصرفية	الكفاءة الإدارية

ومن خلال استقراء بيانات الواردة في الجدول اعلاه لنتائج تحليل الانحدار البسيط، يتضح ما يلي: وجود علاقة دالة احصائياً عند مستوى (0.05) او اقل بين استجابات عينة البحث، حيث جاءت قيمة الانحدار (0.567)، وقد بلغت قيمة (F) والبالغة (58.446) عند مستوى معنوية (0.05)، وهي ذو أثر كبير في المتغير التابع. وجاءت قيمة ((T بمقدار (7.645) عند مستوى معنوية (0.000) وهي ذات دلالة إحصائية وأكبر من الجدولية البالغة (1.662)، كما بلغ معامل الارتباط (0.611a). وهي قيمة دالة عند (0.05) او اقل كما انها قيمة موجبة وبالتالي فان الارتباط بين الكفاءة الإدارية على جودة الخدمات المصرفية ارتباط طردي أي أن الكفاءة الإدارية تؤثر بالإيجاب على جودة الخدمات المصرفية، كما بلغ معامل التحديد (R²) (0.374) اي ان التباين المشترك بين البعد المستقل والذي يؤثر بنسبة 37% في المتغير التابع. وبناءً على ما سبق يتم قبول الفرضية الثانية من فرضيات البحث لمصرف التنمية للاستثمار والتمويل.

الفرع السابع: اختبار فرضيات الدراسة لمصرف الطيف الاسلامي

الفرضية الاولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للكفاءة المالية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية (مصرف الطيف الاسلامي)

من أجل اثبات الفرضية الاولى قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي البسيط **Regression Simple**

Linear " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للكفاءة المالية على تعزيز جودة

الخدمات المصرفية (مصرف الطيف الاسلامي) "، حيث تم اختبار صحة الفرضية الأولى لحساب تأثير بعد

الكفاءة المالية على جودة الخدمات المصرفية، وذلك كما يلي:

جدول 18: الانحدار الخطي البسيط **Regression Simple Linear** للفرضية الاولى

.Sig	F value	R 2	R	Df	Sig.	Tabulated T test	Counted T test	معامل الانحدار	المتغير التابع	المتغير المستقل
.481b	0.501	0.005	.071a	99	0.481	1.662	0.708	0.096	جودة الخدمات المصرفية	الكفاءة المالية

ومن خلال استقراء بيانات الجدول السابق لنتائج تحليل الانحدار البسيط، يتضح ما يلي: وجود علاقة دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.05) او اقل بين استجابات لعينة البحث، حيث جاءت قيمة الانحدار (0.096)، ويدعم ذلك قيمة (F) والبالغة (0.501) عند مستوى معنوية (0.05)، وهي ذو أثر قليل في المتغير التابع. وجاءت قيمة (T) بمقدار (0.708) عند مستوى معنوية (0.481) وهي لا تمتلك دلالة إحصائية وهي اقل من الجدولية البالغة (1.662)، كما بلغ معامل الارتباط (.071a) وهي غير دالة عند (0.05) او اقل كما انها قيمة سلبية وبالتالي فان الارتباط بين الكفاءة المالية على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الطيف ارتباط عكسي أي أن الكفاءة المالية لا تؤثر على جودة الخدمات المصرفية، كما بلغ معامل التحديد (R2) (0.005) أي أن التباين ضعيف بين البعد المستقل والذي يؤثر بنسبة 7% في المتغير التابع. وبناءً على ما سبق يتم رفض الفرضية الأولى من فرضيات مصرف الطيف الاسلامي.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) للكفاءة الإدارية على تعزيز جودة

الخدمات المصرفية (مصرف الطيف الاسلامي)

من أجل اثبات الفرضية الثانية قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي البسيط **Regression Simple**

Linear " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للكفاءة الإدارية على تعزيز جودة

الخدمات المصرفية (مصرف الطيف الاسلامي) "، حيث تم اختبار صحة الفرضية الثانية لحساب تأثير بعد

الكفاءة الإدارية على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الطيف الاسلامي، وذلك كما يلي:

للفرضية الثانية **Regression Simple Linear** جدول 19: الانحدار الخطي البسيط

.Sig	F value	R 2	R	Df	Sig.	Tabulated T test	Counted T test	معامل الانحدار	المتغير التابع	المتغير المستقل
.000b	30.966	0.240	.490a	99	0.000	1.662	5.565	0.540	جودة الخدمات المصرفية	الكفاءة الإدارية

من خلال استقراء بيانات الجدول السابق لنتائج تحليل الانحدار البسيط، يتضح ما يلي: وجود علاقة دالة

إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) او اقل بين استجابات لعينة البحث، حيث جاءت قيمة الانحدار

(0.540)، ويدعم ذلك قيمة (F) والبالغة (30.966) عند مستوى معنوية (0.05)، وهي ذو أثر كبير في

المتغير التابع. وجاءت قيمة (T) بمقدار (5.565) عند مستوى معنوية (0.000) وهي ذات دلالة إحصائية

وأكبر من الجدولية البالغة (1.662)، كما بلغ معامل الارتباط (.490a). وهي قيمة عند (0.05) او اقل

كما انها قيمة موجبة، وبالتالي فان الارتباط بين الكفاءة الإدارية على جودة الخدمات المصرفية ارتباط طردي أي

أن الكفاءة الإدارية تؤثر بالإيجاب على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الطيف الاسلامي، كما بلغ معامل

التحديد (**R2**) (0.240) اي ان التباين المشترك بين البُعد المستقل والذي يؤثر بنسبة 24% في المتغير التابع.

وبناءً على ما سبق يتم قبول الفرضية الثانية من فرضيات البحث في مصرف الطيف الاسلامي.

الخاتمة

النتائج

1. يعاني مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار من الوقوع في خطر القروض المتعثرة.
2. ان مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار القدرة على تقليل التكاليف في ظل توفر تكنولوجيا ادارية حديثة والاستفادة من تقنية الاتصالات للحصول على معلومات دقيقة تؤدي إلى اتخاذ قرارات صحيحة.
3. ان لضعف الإدارة المصرفية وعدم قدرتها على ضبط مجريات الأمور يعتبر من مخاطر التشغيل التي تؤدي إلى وقوع المصرف في خسائر مالية فادحة.
4. من خلال التحليل الاحصائي تبين ان البنك يقوم بتقديم جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة.
5. تبين ان عينة الدراسة (مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار) لا تهتم بشكل مستمر بمشاكل العملاء من خلال الاجابة على استفساراتهم بشكل مستمر وهذا ما يبدأ بأضعاف الخدمات بشكل تدريجي وازدياد المشاكل المصرفية.
6. من خلال التحليل الاحصائي تبين ان عينة الدراسة (مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار) تضعف عندما تلعب دور الوسيط المالي بين المؤسسات المحلية والأجنبية.
7. من خلال التحليل الاحصائي تبين انه يوجد أثر ايجابي ارتباطي بين الكفاءة المالية وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التنمية للتمويل والاستثمار.
8. تبين ان عدم تقيد الإدارة المصرفية في العينة المدروسة بتنفيذ القرارات في الوقت المناسب من شأنه وقوع المصرف في مخاطر تؤدي إلى زعزعة الثقة وهذا ما بينه التحليل الاحصائي.

9. تبين ان ضعف التكامل والتنسيق بين الإدارة العامة والفروع يؤدي الى اتخاذ قرارات غير مسؤولة من شأنها تؤثر سلباً على المركز المالي.

10. تبين ان عينة الدراسة يعاني المصرفين من ضعف في استثمار الأدوات المالية وبالتالي تؤدي إلى ضعف كفاءته الإدارية.

11. يوجد أثر إيجابي ارتباطي بين الكفاءة الإدارية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة في مصرف التنمية للتمويل والاستثمار.

12. من خلال التحليل الاحصائي لا يوجد أثر بين الكفاءة المالية وجودة الخدمات المصرفية وتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الكفاءة الإدارية وجودة الخدمات المصرفية في مصرف الطيف الاسلامي.

التوصيات

اعتماداً على الاستنتاجات السابقة، يوصي الباحث بما يلي:

1. يوصي الباحث بالاهتمام المصارف الاسلامية بمبادئ جودة الخدمات المصرفية كمنهج اداري دائمي وتضعه ضمن خطط واستراتيجيات المصرف، بالأخص الاهتمام الأكثر بالتحسين المستمر والتعاون الجماعي بأرائهم في اتخاذ القرارات وتحفيزهم للأداء الافضل في تقديم خدماتهم.

2. يجب على المصارف الاسلامية التركيز على التحسين المستمر في عملياتها لزيادة تأثيرها على الاداء المالي عن طريق إدخال التحسينات المستمرة في عملياتها المصرفية واستخدام الآلات الادوات الجديدة بدلا من نمط واحد من العمليات.

3. التركيز على الاداء الإداري ومقارنته بالمخطط وتحديد نقاط القوة وضعف وتصحيح الانحرافات.

4. يجب على المصارف عند تشكيل لجانها ووضع خططها الاستراتيجية يأخذ بعين الاعتبار تخطيط العمل وتطوير الاساليب العمل وتطبيقه والتعرف على حدة المنافسة والسرعة التغيرات في السوق واستمرار

المصارف بالدراسة بيئة الداخلية والخارجية للمصرف ومحاولة تقديم أفضل الخدمات بشكل غير متوقعة، وكسب أفضل الفرص في السوق ومحاولة الادارة العليا بوضع خطط مستقبلية دائمة لتحقيق تلك الغرض.

5. يجب الاهتمام الأكثر بالموظفين من حيث توفير المستلزمات اللازمة لتقديم أفضل الاداء وذلك عن طريق توفير جو مناسب للعمل، والعمل بروح الفريق لتحقيق الاهداف المؤسسة، وكذلك تركيز على توفير عامل النفسي للعملاء والشعور بالراحة عند تعاملهم مع المصرف من خلال توفير الخدمات بالجودة الغير متوقعة.

6. استمرار المصارف بالدراسة بيئة الداخلية والخارجية للمصرف ومحاولة تقديم أفضل الخدمات بالجودة من الجودة بشكل غير متوقعة، وكسب أفضل الفرص في السوق ومحاولة الادارة العليا بوضع خطط مستقبلية لتحقيق تلك غرض، وبالتالي زيادة حصتها السوقية والارباح بشكل مستمر.

7. تشجيع المصارف على استخدام التحليل المالي كأسلوب للرقابة، من خلال استخدام المؤشرات المالية والنسب المالية والمعايير المخصصة لها، لكشف الاخطاء والانحرافات بسرعة، وتحقيق المؤسسة اهدافها. 8. تشجيع المصارف على استثمار مواردها المادية والبشرية لزيادة ارباحها المتوقعة وزيادة رضا وولاء العاملين والعملاء مصرف.

المصادر والمراجع

اولا: المصادر العربية

- ال علي، رضا صاحب، " إدارة المصارف: مدخل تحليلي كمي معاصر "، الأردن - عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، (2002)
- ابو الحسن، أبو اليسر الرفاعي والطيب مصطفى أبو قناية. الكفاءة الإدارية وأثرها في تنمية الإيرادات مدخل تقييم الأداء. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان، رسالة ماجستير، 2006.
- أبو غدة، عبد الستار، بحوث في المعاملات والأساليب المصرفية الإسلامية، بيت التمويل الكويتي، الكويت، (1993).
- اتفاقية انشاء الاتحاد الدولي للبنوك الاسلامي، مطابع الاتحاد الدولي للبنوك الاسلامي، مصر، الجديدة، القاهرة، 1977
- اسماعيل، عبدالواحد محمد، المصارف الاسلامية بين مثالية النظرية والتطبيق العملي، مجلة كلية العلوم الاسلامية، العدد 59، 2019.
- اوراغ، ابراهيم ، محمد السعيد المزياني، انواع العمليات المصرفية التقليدية والالكترونية ، مجلة باحث للدراسات الاكاديمية ، المجلد 5 ، العدد 3 ، السنة 2018.
- اونور ، إبراهيم ، " قياس كفاءة بنوك مجلس التعاون الخليجي " ، المعهد العربي للتخطيط بالكويت ، سلسلة الخبراء ، العدد 41 . (2011)
- الباهي ، صلاح الدين مفتاح سعد ، اثر جودة الخدمة المصرفية الاللكترونية على رضا الزبائن ، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط ، الاردن ، 2016 .

- بركان, ويوسف ،استخدام النماذج الكمية في التنبؤ بالطاقة الإنتاجية للمؤسسة دراسة حالة الشركة الوطنية لتحقيق وتسيير الصناعات المترابطة بفرجيوة . ميله، الجزائر ،جامعة سطيف ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير رسالة ماجستير ، 2018.
- بلوط ، حسين ابراهيم ، " المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات " ، ط 1 ، لبنان - بيروت : دار النهضة العربية .(2005) .
- بن زكري, بلال, و بوشوشة. " جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء." (2014).
- بوزعرور عمار , دراوسي مسعود , "الاندماج المصرفي كألية لزيادة القدرات التنافسية " ,ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية, واقع و تحديات, 2010.
- الجبوري ، مهدي عطية ، الاداء المالي الاستراتيجي للمنشأة المصرفية _ دراسة تطبيقية مقارنة ، رسالة ماجستير ، كلية ادارة واقتصاد ، جامعة القادسية ، 2004 .
- الحداد ، عوض بدير ,تسويق الخدمات المصرفية, البيان للطبع و النشر, الطبعة الاولى ,القاهرة. (1999)
- الحسين ، ياسر شعبان ، "العوامل المؤثرة في كفاءة المصارف التجارية " ، رسالة ماجستير ، جامعة حلب ، سوريا ، 2011
- جلس ، سالم عبد الله ، نهاد ناهض فؤاد الهبيل، قياس الكفاءة المالية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية SFA دراسة تطبيقية على - المصارف المحلية في فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الأول، الجامعة . الإسلامية بغزة، فلسطين، (2014) ،

- حمود ، خضير كاظم ، ادارة الجودة في المنظمات المتميزة ، دار صفاء للنشر و التوزيع, عمان (2009) .
- حيمر صباح ، الروح المعنوية وعلاقتها بالكفاءة الانتاجية للعامل دراسة ميدانية بمؤسسة المشروعات الغازية – طوقه ، الجزائر ، رسالة ماجستير المنشورة ، 2009.
- الخاقاني ، نوري عبد الرسول ، المصرفية الاسلامية، الاسس النظرية ومشاكل التطبيق ، دار اليازوري العلمية ، طبعة 1 ، مجلد 1 ، الاردن ، عمان، 2012.
- داغر ، محمود محمد , " الاسواق المالية" , دار الشروق للنشر و التوزيع, عمان الاردن, (2007) .
- داود ، حسن يوسف ، الاستثمار قصير الأجل في المصارف الإسلامية، المعهد العالمي للفكر الاسلامي، القاهرة، (1996) .
- الداوي ، الشيخ ، " نحو تسيير استراتيجي فعال بالكفاءة لمؤسسات الإسمنت في الجزائر " ، رسالة دكتوراه ، جامعة الجزائر ، الجزائر. (1999)
- درادكة ، مأمون , طارق شيلي, الجودة في المنظمات الحديثة ، الطبعة الاولى, دار الصفاء للنشر و التوزيع, عمان (2002) . مصرف التضامن الإسلامي الدولي، التقرير السنوي، (2007) .
- درة ، عبد الباري إبراهيم ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات :الأسس ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة .القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية،(2003)
- دروزة ، سوزان ، العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة و عملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن. (2008).
- دلال صادق الجواد، حميد ناصر الفتال: بحوث العمليات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

- الدليمي ، خالد شاحوذ خلف ، تقويم كفاءة وفاعلية الأداء الاقتصادي للمصارف الإسلامية، دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف الاسلامية العربية، أطروحة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، (2002).
- رانيا نورالدين عثمان محمد ، دور اساليب التحليل والتخطيط المالي في قياس وتقييم الكفاءة المالية والإدارية في شركات الاتصالات، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية ، المجلد الخامس ، العدد الاول ، 2020.
- الراوي ، خالد وهيب ، (إدارة العمليات المصرفية) ، الأردن - عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع ، ط 6 . (2003)
- رايس ، حدة وفاطمة الزهراء ، " قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية - دراسة حالة المصارف الجزائرية (2004-2008) " ، فلسطين ، مجلة جامعة القدس المفتوحة ، المجلد 1 ، العدد 26 ، (2009)
- رمزي و بودرجة. "مطبوعة بيداغوجية بعنوان: التسويق." (2020).
- الزحيلي ، وهبة . المعاملات المصرفية المعاصرة. 4. دمشق: دار الفكر، (2007).
- الزبيدي ، مؤيد وهيب جاسم ، المصارف الاسلامية، دراسة تقويمية لصيرفة لا تقوم على الفائدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، (1990)،
- شحاته، حسين حسن ، محاسبة المصارف الاسلامية ، طبعة الاولى ، القاهرة ، مصر ، مكتبة التقوى ، 2005 ، ص 112 ،
- شريف ، مازن ، ادارة الأداء ، ندوة الاساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة. (2004)

- الشعبي ، خالد بن منصور: استخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات في قياس الكفاءة النسبية للوحدات الإدارية بالتطبيق على الصناعات الكيماوية والمنتجات البلاستيكية بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، العدد 2، الفترة 2004.
- شعشاعة ، حاتم غازي , قياس جودة الخدمات التي يقدمها بنك فلسطين من وجهة نظر العملاء, رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، جامعة الاسلامية (غزة) ، فلسطين ، 2004
- شعيب شنوف، التحليل المالي الحديث طبقا للمعايير الدولية للإبلاغ المالي ifrs ، عمان ، الاردن ، الطبعة الاولى ، دار زهران للنشر والتوزيع ، 2013 .
- الشعبي ، عزمي ، " ندوة الفساد والحكم الصالح في العالم العربي " ، بيروت : مركز دراسات الوحدة العربية والمعهد السويدي بالإسكندرية ، 20-23 أيلول (2004)
- الشميلي ،عائشة يوسف. الإدارة الاستراتيجية الحديثة: التخطيط الاستراتيجي، البناء التنظيمي، القيادة الإبداعية، الرقابة والحوكمة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر، 2017 .
- الصدر ، محمد باقر ، البنك اللاربوي في الإسلام، أطروحة للتعويض عن الربا، دار التعارف للمطبوعات، بيروت، (2008).
- الصرن ، رعد حسن ,عولمة جودة الخدمة المصرفية, دار التواصل العربي, عمان, (2007)
- طلال زوغبة، نعيمة رزقية احمد، قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية الجزائرية ، مجلد البحوث الاقتصادية وادارية ، المجلد 14، العدد1، 2020

- عادل ، زايد ، تطبيق مدخل تقييم الأداء المتوازن في القطاع الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ندوة الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، (2004)
- عائشة الشرفاوي المالقي ، البنوك الاسلامية التجربة بين الفقه والقانون والتطبيق ، دار النشر المركز الثقافي العربي ، بيروت ، لبنان ، مجلد 6 ، العدد 23 ، 2000.
- عبد الحميد ، عبد المطلب ، "العولمة واقتصاديات المصارف" , الدار الجامعية , مصر (2003) .
- عبد الحميد، عاشور عبد الجواد، النظام القانوني للبنوك الإسلامية، دراسة مقارنة في وثائق تأسيس البنوك الإسلامية وتشريعات الشركات والبنوك والفقه الاسلامي، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، القاهرة، (1996)،
- عبد الرحمن ، يسري ، دور المصارف الاسلامية في التنمية، مجلة الاقتصاد الإسلامي، قسم البحوث والدراسات الاقتصادية، مصرف دبي، العدد 168، ذو القعدة (1415) هجريا، (1994_1995)، الحلقة الثانية،
- عبد العالي ، غيثي ، شمام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية- دراسة ميدانية , اجاث اقتصادية و ادارية .العدد الاول. (2007).
- عبد المالك، الشفيح زاكي الدين، وعرفة جبريل أبو نصيب. أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية علي كفاءة الأداء الوظيفي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, 2009.
- عبدالرحمن ، توفيق . الادارة بالمعرفة . القاهرة :مركز الخبرات المهنية للإدارة . (2004)
- عبدالرزاق بن حبيب _ خديجة خالدي ، اساسيات العمل المصرفي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، جزائر ، ط 7 ، 2015 .

- عبود، سالم محمد، قياس ابعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة الزبائن باستخدام مدخل الفجوات،
المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد 6، العدد 1، 2014.
- العتيبي، خالد فالح، تجديد الفقه واثره في العملي المصرفي _ دراسة مقاصدية مقارنة، المجلة الاردنية
في الدراسات الاسلامية، مجلد(12)، العدد (1)، 2016.
- العجلوني، محمد محمود، البنوك الإسلامية، أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية، دار الميسرة،
عمان.
- علي، عصام الدين "تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة
الرقمية". ورقة عمل مقدمة للمؤتمر المعماري الدولي السادس، أسيوط، مصر، (2005)
- عيسى عبده، الفائدة على رأسمال صورة من صور الربا، دار الفتح، ليبيا، 1970
- الغماس، عبد العزيز، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية.
(رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الأردنية عمان الأردن. (2006)
- الفارسي، علال، في المذاهب الاقتصادية، مطبعة الرسالة، الرباط، 1978
- فراح، شعبان، "جودة الخدمات البنكية بين تحقيق فعالية الأداء و تعزيز القدرات التنافسية"،
رسالة ماجستير، جامعة جيلالي لياس - سيدي بلعباس، جزائر، 2016.
- الفقي، محمد عبد الحميد، الاداء الاقتصادي للمصارف الاسلامية واثرها في عملية التنمية
الاقتصادية، طبعة الاولى، دار النشر: عالم الكتب، 2010.
- فهمي، محمد شامل، قياس الكفاءة النسبية للجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية"،
مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 1، العدد 1، 2009.

- فيشوش ، حمزة ، مصادر واستخدامات الاموال في المصارف الاسلامية ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية ، المجلد الخامس ، العدد الاول ، 2020.
- قاض ، احمد سفر ، العمل المصرفي الاسلامي اصوله وصيغه وتحدياته ، اتحاد المصارف العربية ، بيروت ، لبنان ، 2004 .
- قندلجي ، عامر ابراهيم والسامرائي ، إيمان فاضل ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها . عمان : دار الوراق للنشر والتوزيع (2002)
- كرم ، محسن ، " واقع حلقات الجودة في المنظمات السورية الصناعية ، ماجستير
- كنعان ، ابراهيم ، العلاقة بين واقع التنظيم الإداري والأداء المؤسسي للجامعات الحكومية في الأردن واقتراح النموذج التطوير . رسالة ماجستير غير منشور ، جامعة اليرموك . اربد (2007) .
- الكور ، عزالدين والفيومي ، نضال ، " أثر قوة السوق وهيكل الكفاءة على أداء المصارف التجارية - دراسة تطبيقية على المصارف التجارية المدرجة في بورصة عمان " ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 3 ، العدد 3. (2007)
- ليلي ، فروحات ، " جودة الخدمات المصرفية واثرها على تحقيق ميزة تنافسية" ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر ، تخصص مالية و بنوك ، (2012).
- محمد ، توفيق ماضي ، " تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية" ، مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، العدد 358 ، مصر (2002)
- محمد ، فاطمة جاسم ، " اثر تكاليف الجودة في تحسين الاداء المالي " ، مجلة العلوم الاقتصادية ، العدد 20 ، كلية الادارة و الاقتصاد . جامعة البصرة ، (2008)

- المحمد ، محمد نجدات ، الوكالة في الفقه الاسلامي وتطبيقاتها الاقتصادية المعاصرة، دار المكتبي للطباعة والنشر والتوزيع ، طبعة 1 ، دمشق ، سوريا ، 2007.
- المرهضي ، سنان ، "تقييم إدارة وقياس الأداء في منظمات القطاع العام، دراسة ميدانية تحليلية على عينة من موظفي المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية : نحو اداء متميز في القطاع الحكومي . رياض. السعودية. (2009)
- المساعيد ، مفضي ، فاعلية الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية الحكومية في إقليم الشمال من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس. (أطروحة دكتوراه غير منشورة) جامعة اليرموك. اربد. عمان. (2006)
- مسعودي, وآخرون. قياس الكفاءة التشغيلية باستخدام النسب المالية لعينة من المؤسسات المالية في الجزائر، جامعة احمد دراية-ادرار, 2020.
- مصرف التضامن الإسلامي الدولي، التقرير السنوي، (2007).
- مصرف فيصل السوداني، التقرير السنوي، (2006) .
- مصرف فيصل المصري، التقرير السنوي، (2007) .
- مصطفى ، وجيه ، " تقويم أداء النشاط الاستثماري لقطاع تأمينات الحياة بالسوق المصرية في ظل اتفاقية الجات " ، بحث محكم ، فلسطين - غزة - الجامعة الاسلامية : مجلة المحاسبة والإدارة والتمويل ، العدد 66 ، (2006)
- معراج ، هواري وفيصل ، شياد ، قياس كفاءة المصارف الإسلامية والتقليدية في الجزائر ، الجزائر ، المركز الجامعي بغرداية. (2011)
- معلا ، ناجي ، " اصول التسويق المصرفي "، مطابع الصفوة , عمان (1994) .

- مفتاح ، حسن ، أثر هيكل السوق على الكفاءة المصرفية - دراسة عينة من المصارف التجارية، حالة الجزائر ، اطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، الجزائر ، 2018.
- ملحم ، احمد سالم ، التأمين الإسلامي : دراسة شرعية تبين التصور للتأمين التعاوني وممارساته العملية في شركات التأمين الإسلامية ، الأردن - عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع . (2012)
- ملوك ، منصف ، "اثر اشهاد الجودة على اداء المؤسسات الجزائرية" ,رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير , (2010) .
- ميموني بلقاسم ، قياس كفاءة التكاليف والارباح ومحدداتهما في البنوك التجارية : دراسة تطبيقية على عينة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 2016/2010 ، اطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة احمد دراية ادرار - الجزائر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - قسم العلوم التجارية ، 2020 .
- ناجي ، معلا و ذيب صالح,« الاصول العلمية للتسويق المصرفي » ,الطبعة الثانية ,مطابع الصنفوة عمان الاردن (2011)
- النجار ، عبد الهادي , "بطاقات الائتمان و العمليات المصرفية الالكترونية" ,الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين الاقتصادية و القانونية -الجزء الاول , منشورات الحلبي ,بيروت, , (2002)
- نعيم نمر داود ، التحليل المالي باستخدام برنامج Excel ، دار البداية للنشر والتوزيع ، طبعة الاولى ، عمان ، الاردن ، 2012.
- نهاد ناهض فؤاد الهبيل ، قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية : دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين ، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية بغزة ، فلسطين ، 2013 .

- نورالدين ، بوحنان ، " جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء "،رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير ،تخصص علوم التسيير، (2006-2007)،
- الهاشمي، ليلي عبدالكريم محمد، جمال، مؤشرات كفاءة الادارة المصرفية واثرها على قيمة السوقية للمصارف، المؤتمر الدولي الاول لجمعية ادارة الاعمال العلمية العراقية ، جامعة كوية،2017.
- هناء نصر الله خميس ، السمات القيادية للمدير واثرها على الكفاءة الانتاجية دراسة في شركات التامين العراقية العامة ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، (2018) .
- هندي ، منير إبراهيم ، " الإدارة المالية : مدخل تحليلي معاصر " ، مصر – الإسكندرية : مطبعة الدلتا الطبعة التاسعة (2014) .
- الهيتي ،قيصر عبدالكريم ، اساليب الاستثمار الاسلامي واثرها على الاسواق المالية (البورصات) ،طبعة الاولى ، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع ، سوريا ، 2006.
- وليد عبد ،عبد مولاة : (كفاءة المصارف العربية) ، الكويت ، سلسلة جسر التنمية ، العدد 104.(2011)
- الوندأوي ، هشام طلعت عبدالحكيم ، علاقة الاداء المالي بالميزة التنافسية واثرها في العائد والمخاطرة ، اطروحة دكتوراه ، كلية ادارة واقتصاد ، جامعة المستنصرية ، 2002 .

ثانيا: المصادر الاجنبية

- Al-Rubaye, M. M. M. **The influence of regulatory commitment on quality of banking service: an empirical study on trade banks in Iraq.** *Polish Journal of Management Studies*, 22. (2020).
- André Boyer et ayoub Nefzi :**la perception de la qualité dans le domaine des services :vers une clarification des concepts** ,la revue des sciences de gestion (2009).

Bo Carlsson , "**The measurement of efficiency in production**", an application to Swedish manufacturing Industry, SJE.(1982) .

Brown, Stephen W., Raymond P. Fisk, and Mary Jo Bitner. "**The development and emergence of services marketing thought.**" *International journal of service industry management* (1994).

Cherchye, Laurens, Bram De Rock, and Frederic Vermeulen. "**Analyzing cost-efficient production behavior under economies of scope:A nonparametric methodology.**" *Operations Research* 56.1 (2008).

Chumpitaz, Ruben, and Valérie Swaen. "**La qualité comme déterminant de la satisfaction des clients en business-to-business. Une application dans le domaine de la téléphonie.**" Université Catholique de Lille, Lille,(2003)

Gitman L. J. & Zutter C. J.:**Principles of Managerial Finance**, 13th ed(2010).

Hanoon, R. N., Rapani, N. H. A., & Khalid, A. A. **The Relationship between Audit Committee and Financial Performance: Evidence from Iraq.** *International Journal of Management (IJM)*, 11(11), 564-585. (2020).

Hervé mathe,Dubosson et Rousseau :**le service global ,innovations et stratégies internationales de développement dans les services**,Maxima paris (1997).

<https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/31890>

**Interbank Financial Telecommunication Society for Worldwide.*

Kutzin, Joseph, Melitta Jakab, and Sergey Shishkin. "**From scheme to system: social health insurance funds and the transformation of health financing in Kyrgyzstan and Moldova.**" *Innovations in health system finance in developing and transitional economies.* Vol.21. Emerald Group Publishing Limited, 2009.

L.palertin :**la banque métier du risque,opération d'escompte –banque.** 1967.

Leibenstein, Harvey. "**Allocative efficiency vs." X-efficiency".**" *The American economic review* 56.3 (1966): 392-415.

- Li, Sung-Ko, and Ying Chu Ng. **"Measuring the productive efficiency of a group of firms."** International Advances in Economic Research 1.4 (1995).
- Lutsenko, Igor. **"Definition of efficiency indicator and study of its main function as an optimization criterion."** Восточно-Европейский журнал передовых технологий 6.2 (2016).
- Moutte, J. **"La satisfaction du client dans la restauration traditionnelle de luxe: une perspective consommateur."** Actes des Premiers Rendez-Vous Champlain sur le tourisme, Rencontres franco-québécoises de recherche (2006).
- Nf en iso 9000 , **système de management de la qualité –principes essentiels et vocabulaire** ,afnor,paris, (2005).
- Parasuraman, Anantharathan, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. **"A conceptual model of service quality and its implications for future research."** Journal of marketing 49.4 (1985).
- Stigler G. J. **"The theory of price, 4 E, Macmillan publishing company: New York, USA"** . (1960) .
- Tan, Adrian Ronald, and Timothy Charles McAloone. **"Understanding and developing innovative products and services: The essential elements."** DS 36: Proceedings DESIGN 2006, the 9th International Design Conference, Dubrovnik, Croatia. 2006.
- UmaSekaran, **Research Methods for Business: A Skill-Building Approach.** 4th Edition, John Wiley & Sons, New York. (2003) .
- W.W. Cooper, L. M. Seiford, K. Tone, **Data Envelopment Analysis**, 2eme Edition, Springer Science + Business Media, USA, 2007.
- Zhu, Ning, et al. **"Ranking Chinese commercial banks based on their expected impact on structural efficiency."** Omega 94 (2020).

الاستبيان

يرتبط نموذج الاستبيان هذا برسالة الماجستير بعنوان "أثر الكفاءة المالية والادارية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية: دراسة مقارنة بين مصرف الطيف الاسلامي ومصرف التنمية للتمويل والاستثمار في العراق " سيتم إعدادها للأغراض الأكاديمية بحثة من قبل الطالب حلمي هاشم عبدالقادر، جامعة كارابوك، الدراسات العليا، قسم العلوم المالية والمصرفية في جمهورية تركيا وستبقى الإجابات سرية.

شكرا لتعاونكم في استكمال هذا الاستبيان.

<p>Prof. Dr. SAIM KAYADİBİ Tez Danışmanı Saimkayadibi@karabuk.edu.tr</p>	<p>HILMI HASHIM ABDULQADER Yüksek Lisans Öğrencisi hilmi.hashim.a@gmail.com</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

أثر الكفاءة المالية والادارية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية: دراسة مقارنة بين مصرف الطيف الاسلامي ومصرف

التنمية للتمويل والاستثمار في العراق

القسم الاول

المعلومات الشخصية والوظيفية

يرجى وضع علامة () في الاقواس المناسبة لاختياركم.

1. الجنس: () ذكر () انثى

2. العمر:

() 25-20 () 30-26 () 35-31 () 40-36 () اكثر من 40

3. المستوى العلمي:

() ثانوية () دبلوم () بكالوريوس () دراسات العليا

4. عدد سنوات الخبرة:

() اقل من 5 () 5 - 10 سنة () 11 - 20 سنة () اكثر من 20 سنوات

5. المستوى الوظيفي:

() موظف () رئيس قسم () مدير ادارة

القسم الثاني:

سؤال	لا أوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة
الكفاءة المالية					
1. الضغط وارتفاع حدة المنافسة المالية تؤثر في خفض الكفاءة المالية					
2. للمصرف القدرة على المساهمة الفعالة في خطط التنمية.					

					3. عدم إعطاء الأولوية لمواجهة الآثار السلبية التي يخلفها الوضع الاقتصادي والذي يؤدي إلى وقوع المصرف في خطر انخفاض القوة الشرائية للنقود وبالتالي ضعف كفاءته ومركزه المالي.
					4. تلعب الضغوط السياسية الخارجية دور كبير في سحب المودعين لودائعهم بشكل مفاجئ، الأمر الذي ينعكس سلباً على السيولة الحاضرة وبالتالي على المركز المالي للمصرف.
					5. إن تعامل المصرف بتجارة العملات الأجنبية الرئيسية يؤدي إلى زيادة إيراداته وبالتالي تقوية مركزه المالي.
					6. عدم قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته يشكل تحدياً كبيراً لكفاءته المالية.
					7. تلعب التقلبات الاقتصادية دوراً في عدم التزام المدينين بسداد المستحقات المالية المترتبة عليهم، الأمر الذي ينعكس سلباً على المركز المالي للمصرف
					8. وجود حالة راهنة من التأثير السلبي للتضخم على الأموال الخاصة بالمصرف الغير مستثمرة.
					9. يضعف المصرف عندما يلعب دور الوسيط المالي بين المؤسسات المحلية والأجنبية.
					10. ضعف الاستثمار في السندات الحكومية يؤثر سلباً على الكفاءة المالية
الكفاءة الإدارية					
					1. يعاني المصرف من ضعف في استثمار الأدوات المالية و بالتالي تؤدي إلى ضعف كفاءته الإدارية
					2. للمصرف القدرة على تنمية الوعي الإداري لدى الموظفين

					3. يعاني المصرف من الوقوع في خطر القروض المتعثرة.
					4. للمصرف القدرة على تقليل التكاليف في ظل توفر تكنولوجيا ادارية حديثة.
					5. ضعف الاستفادة من تقنية الاتصالات للحصول على معلومات دقيقة تؤدي إلى اتخاذ قرارات صحيحة.
					6. ضعف التكامل والتنسيق بين الإدارة العامة والفروع من شأنه اتخاذ قرارات غير مسؤولة تؤثر سلباً على المركز المالي.
					7. المركزية في اتخاذ القرارات مع اختلاف البيئة التي يتواجد فيها كل فرع تؤدي إلى وقوع المصرف في خسائر كبيرة
					8. ضعف الإدارة المصرفية وعدم قدرتها على ضبط مجريات الأمور يعتبر من مخاطر التشغيل التي تؤدي إلى وقوع المصرف في خسائر مالية فادحة.
					9. عدم تقييد الإدارة المصرفية بتنفيذ القرارات في الوقت المناسب من شأنه وقوع المصرف في مخاطر تؤدي إلى زعزعة الثقة.
					10. عدم القدرة على مواكبة التغير في الثقافة الإدارية من شأنه اتخاذ قرارات خاطئة تؤدي إلى ضعف الملاءة المالية للمصرف.
جودة الخدمات المصرفية					
					1. تتوفر الخدمات المصرفية بشكل مستمر
					2. ملائمة المظهر العام للبنك لطبيعة الخدمات المقدمة.
					3. يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة

					4. الاهتمام بمشاكل العملاء من خلال الاجابة على استفساراتهم.
					5. اعلام العملاء بدقة من مواعيد تقديم الخدمة.
					6. وضع المصلحة العليا للعملاء من اولويات الادارة و العاملين في البنك.
					7. ملائمة ساعات العمل لكل العملاء.
					8. سلوك العامل يشعر العملاء بالثقة.
					9. يقدم المصرف خدمات بمستوى راق لعملائه بهدف إرضائهم
					10. يقدم المصرف مستوى خدمات ما بعد البيع تزيد من ولاء العملاء للمصرف

الملحق رقم (2) المخرجات الاحصائية

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
65.0	65.0	65.0	130	ذكر Valid
100.0	35.0	35.0	70	انثى
	100.0	100.0	200	Total

العمر

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
13.5	13.5	13.5	27	20-25 Valid
37.5	24.0	24.0	48	26-30
62.5	25.0	25.0	50	31-35
84.5	22.0	22.0	44	36-40
100.0	15.5	15.5	31	اكثر من 40
	100.0	100.0	200	Total

المستوى العلمي

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
4.0	4.0	4.0	8	ثانوية Valid
25.0	21.0	21.0	42	دبلوم
89.0	64.0	64.0	128	بكالوريوس
100.0	11.0	11.0	22	دراسات عليا
	100.0	100.0	200	Total

سنوات الخبرة

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
14.0	14.0	14.0	28	اقل من 5 Valid
47.0	33.0	33.0	66	من 5-10 سنة
83.5	36.5	36.5	73	من 10-20 سنة
100.0	16.5	16.5	33	20 سنة فأكثر
	100.0	100.0	200	Total

المستوى الوظيفي

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
85.0	85.0	85.0	170	موظف Valid
96.0	11.0	11.0	22	رئيس قسم
100.0	4.0	4.0	8	مدير ادارة
	100.0	100.0	200	Total

Descriptives

Notes

<p>30-DEC-2022 12:22:54</p>		Output Created
DataSet1	Active Dataset	Input
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
200	N of Rows in Working Data File	
User defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling
All non-missing data are used.	Cases Used	

Syntax

DESCRIPTIVES
VARIABLES=
 1مالية2مالية3مالية4مالية5مالية
 6مالية7مالية8مالية9مالية
 10مالية
 1ادارية2ادارية3
 4ادارية5ادارية6
 7ادارية8ادارية9
 10ادارية
 جودة3
 جودة4جودة5جودة6
 جودة7جودة8جودة9
 جودة10بعد الكفاءة المالية
 بعد الكفاءة الإدارية
 جودة الخدمات المصرفية

**/STATISTICS=MEAN
 STDDEV.**

00:00:00.02

Processor
Time

Resources

00:00:00.00

Elapsed
Time

Descriptive Statistics

Std. Deviation	Mean	N	
0.69968	4.2300	200	الكفاءة المالية فترة 1
0.60242	4.3300	200	الكفاءة المالية فترة 2
0.62154	4.2250	200	الكفاءة المالية فترة 3
0.58005	4.2650	200	الكفاءة المالية فترة 4
0.55193	4.3700	200	الكفاءة المالية فترة 5
0.50166	4.3600	200	الكفاءة المالية فترة 6

0.55309	4.2250	200	الكفاءة المالية فقرة 7
0.56167	4.1900	200	الكفاءة المالية فقرة 8
1.21505	2.3550	200	الكفاءة المالية فقرة 9
0.62765	4.3050	200	الكفاءة المالية فقرة 10
0.97906	3.7150	200	الكفاءة الإدارية فقرة 1
0.53779	4.1650	200	الكفاءة الإدارية فقرة 2
1.24048	2.6700	200	الكفاءة الإدارية فقرة 3
0.58102	4.2900	200	الكفاءة الإدارية فقرة 4
1.35019	2.8100	200	الكفاءة الإدارية فقرة 5
0.55072	4.1150	200	الكفاءة الإدارية فقرة 6
1.27740	3.0800	200	الكفاءة الإدارية فقرة 7
0.58831	4.2250	200	الكفاءة الإدارية فقرة 8
0.55556	4.2300	200	الكفاءة الإدارية فقرة 9
0.50403	4.3350	200	الكفاءة الإدارية فقرة 10
1.18151	3.3950	200	جودة الخدمات المصرفية 1
0.64253	4.1850	200	جودة الخدمات المصرفية 2
1.22363	3.5150	200	جودة الخدمات المصرفية 3
0.55193	4.1300	200	جودة الخدمات المصرفية 4
1.18635	3.6400	200	جودة الخدمات المصرفية 5
0.55265	4.3100	200	جودة الخدمات المصرفية 6
0.58961	4.2100	200	جودة الخدمات المصرفية 7
0.53754	4.3500	200	جودة الخدمات المصرفية 8
0.55254	4.2850	200	جودة الخدمات المصرفية 9
0.57535	4.2750	200	جودة الخدمات المصرفية 10
2.94403	40.8550	200	الكفاءة المالية
4.28645	37.6350	200	الكفاءة الإدارية
4.14171	40.2950	200	جودة الخدمات المصرفية
		200	Valid N (listwise)

Correlations

الكفاءة المالية			
N	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	
200		1	الكفاءة المالية
200	0.000	.653**	الكفاءة المالية فقرة 1
200	0.000	.574**	الكفاءة المالية فقرة 2
200	0.000	.534**	الكفاءة المالية فقرة 3
200	0.000	.514**	الكفاءة المالية فقرة 4
200	0.000	.516**	الكفاءة المالية فقرة 5
200	0.000	.420**	الكفاءة المالية فقرة 6
200	0.000	.492**	الكفاءة المالية فقرة 7
200	0.000	.457**	الكفاءة المالية فقرة 8
200	0.040	.145*	الكفاءة المالية فقرة 9
200	0.000	.495**	الكفاءة المالية فقرة 10

الكفاءة الإدارية			
N	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	
200		1	الكفاءة الإدارية
200	0.000	.497**	الكفاءة الإدارية فقرة 1
200	0.000	.305**	الكفاءة الإدارية فقرة 2
200	0.000	.714**	الكفاءة الإدارية فقرة 3
200	0.000	.323**	الكفاءة الإدارية فقرة 4
200	0.000	.662**	الكفاءة الإدارية فقرة 5
200	0.000	.437**	الكفاءة الإدارية فقرة 6
200	0.000	.656**	الكفاءة الإدارية فقرة 7
200	0.000	.441**	الكفاءة الإدارية فقرة 8
200	0.000	.270**	الكفاءة الإدارية فقرة 9
200	0.000	.357**	الكفاءة الإدارية فقرة 10
جودة الخدمات المصرفية			
N	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	

200		1	جودة الخدمات المصرفية
200	0.000	.681**	1 جودة الخدمات المصرفية
200	0.000	.508**	2 جودة الخدمات المصرفية
200	0.000	.713**	3 جودة الخدمات المصرفية
200	0.000	.410**	4 جودة الخدمات المصرفية
200	0.000	.707**	5 جودة الخدمات المصرفية
200	0.000	.384**	6 جودة الخدمات المصرفية
200	0.000	.446**	7 جودة الخدمات المصرفية
200	0.000	.306**	8 جودة الخدمات المصرفية
200	0.000	.400**	9 جودة الخدمات المصرفية
200	0.000	.373**	10 جودة الخدمات المصرفية

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

%	N	
100.0	200	Valid Cases
0.0	0	Excluded ^a
100.0	200	Total

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

Reliability Statistics

N of Items	Cronbach's Alpha
10	0.618

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

%	N	
100.0	200	Valid Cases
0.0	0	Excluded ^a
100.0	200	Total

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

Reliability Statistics

N of Items	Cronbach's Alpha
10	0.640

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

%	N	
100.0	200	Valid Cases
0.0	0	Excluded ^a
100.0	200	Total

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

Reliability Statistics

N of Items	Cronbach's Alpha
10	0.672

Correlations

جودة الخدمات المصرفية	الكفاءة الإدارية	الكفاءة المالية	
.311**	.363**	1	Pearson Correlator الكفاءة المالية Sig. (2-tailed) N
0.000	0.000	200	
200	200	200	
.586**	1	.363**	Pearson Correlator الكفاءة الإدارية Sig. (2-tailed) N
0.000	0.000	0.000	
200	200	200	
1	.586**	.311**	Pearson Correlator جودة الخدمات المصرفية

	0.000	0.000	Sig. (2-tailed)
200	200	200	N

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

Regression

[DataSet1]
 C:\Users\ACER\Desktop\
 التنمية للتمويل و الاستثمار\مصرف
 التنمية.sav

Descriptive Statistics

N	Std. Deviation	Mean	
100	4.12398	41.2300	جودة الخدمات المصرفية
100	2.69335	41.7200	الكفاءة المالية
100	4.44877	39.0800	الكفاءة الإدارية

Correlations

الكفاءة الإدارية	الكفاءة المالية	جودة الخدمات المصرفية	
			Pearson Correlation
0.611	0.465	1.000	جودة الخدمات المصرفية
0.499	1.000	0.465	الكفاءة المالية
1.000	0.499	0.611	الكفاءة الإدارية
			Sig. (1-tailed)
0.000	0.000		جودة الخدمات المصرفية
0.000		0.000	الكفاءة المالية
	0.000	0.000	الكفاءة الإدارية
			N
100	100	100	جودة الخدمات المصرفية
100	100	100	الكفاءة المالية
100	100	100	الكفاءة الإدارية

Descriptive Statistics

N	Std. Deviation	Mean	
100	4.12398	41.2300	جودة الخدمات المصرفية
100	2.69335	41.7200	الكفاءة المالية
100	4.44877	39.0800	الكفاءة الإدارية

Correlations

الكفاءة الإدارية	الكفاءة المالية	جودة الخدمات المصرفية	

			Pearson Correlation
0.611	0.465	1.000	جودة الخدمات المصرفية
0.499	1.000	0.465	الكفاءة المالية
1.000	0.499	0.611	الكفاءة الإدارية
			Sig. (1-tailed)
0.000	0.000		جودة الخدمات المصرفية
0.000		0.000	الكفاءة المالية
	0.000	0.000	الكفاءة الإدارية
			N
100	100	100	جودة الخدمات المصرفية
100	100	100	الكفاءة المالية
100	100	100	الكفاءة الإدارية

Descriptive Statistics

N	Std. Deviation	Mean	
100	4.12398	41.2300	جودة الخدمات المصرفية
100	2.69335	41.7200	الكفاءة المالية

Correlations

الكفاءة المالية	جودة الخدمات المصرفية	
0.465	1.000	جودة الخدمات المصرفية
1.000	0.465	الكفاءة المالية
0.000		جودة الخدمات المصرفية
	0.000	الكفاءة المالية
100	100	جودة الخدمات المصرفية
100	100	الكفاءة المالية

مصرف التنمية للتمويل والاستثمار

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
3.20651	0.395	0.408	.638 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الكفاءة الإدارية, الكفاءة المالية

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	33.379	343.192	2	686.385	Regression 1

		10.282	97	997.325	Residual
			99	1683.710	Total

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. Predictors: (Constant), الكفاءة الإدارية, الكفاءة المالية

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.066	1.860		5.017	9.331	(Constant) 1
0.020	2.362	0.213	0.138	0.326	الكفاءة المالية
0.000	5.598	0.505	0.084	0.468	الكفاءة الإدارية

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

Regression

Notes

07-JAN-2023 09:46:55	Output Created	
	Data	Input
E:\2022-2023\ امصرف التنمية للتمويل و الاستثمار مصرف التنمية		
Sav		
DataSet1	Active Dataset	
<none>	Filter	
<none>	Weight	
<none>	Split File	
100	N of Rows in Working Data File	
User-defined missing values are treated as missing.	Definition of Missing	Missing Value Handling

<p>Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.</p> <p>REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA</p> <p>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT جودة الخدمات المصرفية /METHOD=ENTER بعد الكفاءة المالية.</p>	<p>Cases Used</p> <p>Syntax</p>
<p>00:00:00.02</p> <p>00:00:00.02</p> <p>2100 bytes</p> <p>0 bytes</p>	<p>Processor Time</p> <p>Elapsed Time</p> <p>Memory Required</p> <p>Additional Memory Required for Residual Plots</p> <p>Resources</p>

Variables Entered/Removed^a

Method	Variables Removed	Variables Entered	Model
Enter		الكفاءة المالية ^b	1

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
3.66935	0.208	0.216	.465 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الكفاءة المالية

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	27.051	364.224	1	364.224	Regression 1
		13.464	98	1319.486	Residual
			99	1683.710	Total

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. Predictors: (Constant), الكفاءة المالية

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.047	2.012		5.724	11.519	(Constant) 1
0.000	5.201	0.465	0.137	0.712	الكفاءة المالية

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

Variables Entered/Removed^a

Method	Variables Removed	Variables Entered	Model
Enter		الكفاءة الإدارية ^b	1

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
3.28059	0.367	0.374	.611 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الكفاءة الإدارية

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
------	---	-------------	----	----------------	-------

.000 ^b	58.446	629.009	1	629.009	Regression	1
		10.762	98	1054.701	Residual	
			99	1683.710	Total	

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. Predictors: (Constant), الكفاءة الإدارية

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	6.548		2.915	19.088	(Constant) 1
0.000	7.645	0.611	0.074	0.567	الكفاءة الإدارية

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

مصرف الطيف الاسلامي

Variables Entered/Removed^a

Method	Variables Removed	Variables Entered	Model
Enter		الكفاءة الإدارية, الكفاءة المالية ^b	1

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
3.48677	0.226	0.242	.492 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الكفاءة الإدارية, الكفاءة المالية

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	15.453	187.877	2	375.754	Regression 1
		12.158	97	1179.286	Residual
			99	1555.040	Total

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. Predictors: (Constant), الكفاءة الإدارية, الكفاءة المالية

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.003	3.091		5.760	17.804	(Constant) 1
0.660	0.442	0.039	0.119	0.053	الكفاءة المالية
0.000	5.501	0.487	0.098	0.537	الكفاءة الإدارية

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
3.97328	-0.005	0.005	.071 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الكفاءة المالية

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
.481 ^b	0.501	7.915	1	7.915	Regression 1
		15.787	98	1547.125	Residual
			99	1555.040	Total

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. Predictors: (Constant), الكفاءة المالية

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	6.526		5.442	35.517	(Constant) 1
0.481	0.708	0.071	0.136	0.096	الكفاءة المالية

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

Variables Entered/Removed^a

Method	Variables Removed	Variables Entered	Model
Enter		الكفاءة الإدارية ^b	1

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
3.47242	0.232	0.240	.490 ^a	1

a. Predictors: (Constant), الكفاءة الإدارية

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	30.966	373.383	1	373.383	Regression 1
		12.058	98	1181.657	Residual
			99	1555.040	Total

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. Predictors: (Constant), الكفاءة الإدارية

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	5.611		3.530	19.809	(Constant) 1
0.000	5.565	0.490	0.097	0.540	الكفاءة الإدارية

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

السيرة الذاتية

أكمل الباحث دراسته الأولية في مدينة الموصل ثم التحق بالدراسة الجامعية وتخرج من جامعة كربلاء، كلية

الإدارة والاقتصاد، قسم العلوم المالية والمصرفية في سنة 2008 _ 2009م. ثم التحق لدراسة الماجستير في

جامعة كربوك معهد الدراسات العليا قسم العلوم المالية والمصرفية



**BANKACILIK HİZMETLERİNİN KALİTESİNİ
ARTIRMADA MALİ VE İDARİ VERİMLİLİĞİN
ETKİSİ: İRAK'TA AL-TAİF İSLAM BANKASI İLE
FINANS VE YATIRIM KALKINMA BANKASI
ARASINDA KARŞILAŞTIRMALI BİR ÇALIŞMA**

**2023
YÜKSEK LİSANS TEZİ
FINANS VE BANKACILIK BÖLÜMÜ**

Hilmi Hashim ABDULQADER

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Saim KAYADİBİ**