



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي لميلة
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع: / 2014

القسم: علوم التسيير

ميدان : علوم اقتصادية، التجارة و علوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص : مالية و بنوك

مذكرة بعنوان :

تأهيل الموارد البشرية ودوره في تحسين جودة الخدمة في البنوك الإسلامية

دراسة حالة: بنك البركة وكالة قسنطينة 406

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص "مالية و بنوك"

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

- طارق بلحاج

- إيمان ساسي

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي لميلة	- شراف عقون
مناقشا	المركز الجامعي لميلة	- عبد العالي غيشي
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي لميلة	- طارق بلحاج

السنة الجامعية: 2014/2013



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ

إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ

الْأَمِينُ ﴾

صدق الله العظيم

الآية 26 من سورة القصص

(اللَّهُمَّ أَعْنِي عَلَى تَغْيِيرِ مَا يَجِبُ تَغْيِيرَهُ،
وَأَعْظِمِي الشَّجَاعَةَ عَلَى قُبُولِ مَا لَا يُمَكِّنُ تَغْيِيرَهُ،
وَأَعْظِمِي الْحِكْمَةَ لِلتَّمْيِيزِ بَيْنَ هَذَا وَذَلِكَ.)

الضَّمِيرُ الْمُعْتَلِّ والفكر المُخْتَلِّ ليسا من الإسلام
في شيء... وقد انتمت إلى الإسلام اليوم أُمُّ
فاقذة الوعي عرجاء الخطى... يحسبها البعض
أُمًّا حيَّة ولكنَّها مغفَى عليها.. إنَّ الحياة
الإسلاميَّة تقوم على فكر ناضر... إذ الغباء في
ديننا معصية

الشيخ محمَّد الغزالي رحمه الله

الإهداء

إلى معلم البشرية و قدوتي في كل شيء محمد صلى الله عليه و سلم

إلى أختي من في الوجود:

أمي الغالية التي ل طالما ضحت بكل شيء لأجلنا و التي علمتني أصول ديني و قيمة العمل و
الاحترام.

رجل التعليم الذي علمني أن الإخلاص و الإتقان هما سر النجاح في الحياة أبي الغالي.

إلى زوجي الكريم نبع الحب الصافي، و الخلق الراقى.

إلى أختي الأحباء إخوتي.

إلى جدتي الغالية رمز الحكمة والعطاء.

إلى روح والد زوجي الطاهرة وأمه الحنونة وجميع أفراد أسرته الطيبة.

إلى كل الأساتذة حبا و كرامة و احترافا بالجميل.

إلى

كل من سعى إلى تحصيل علمه بأمانته.

إلى

كل من تعلم منهم و لو مجرد كلمة فشكرا جزيل.

كهر إيمان سامي

شكر وتقدير

نتوجّه بالشكر العظيم و الحب الوفير إلى الله العليّ القدير الذي منّ علينا بأن وفقنا لإنجاز هذه الدراسة ونسأله

سبحانه أن تكون على مستوى الإتيان الذي نأمل أن يكون كما تمنّينا

ونتوجّه بالشكر الكبير إلى الأستاذ الذكي والمتمكّن الأستاذ الفاضل طارق بلعاج الذي تشرّفنا جدًّا بقَبُوله الإشراف على هذه الدراسة وعلى كلّ ملاحظاته القيّمة.

شكر خاص إلى الأستاذ الفاضل الذي كان له بصمة جليّة في دراستنا الأستاذ الكريم محمّد هراف.

كما يملّي علينا واجب الاعتراف بالفضل أن نتوجّه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير إلى كلّ الأساتذة الذين لم يبخلوا بتوجيهاتهم ونصائحهم القيّمة و نخصّ بالذكر:

الأستاذ سمير رمضان الهيف الأستاذ عياش الزويهر، الأستاذ سليمان ناصر، الأستاذ حمودي حيمر، الأستاذ بوبكر بوسالم الأساتذة كنبدة زوليفة الأساتذة علي موسى أمال

والشكر موصول إلى كلّ الأساتذة المُكمّي الاستبيان اللذين أضفوا عليه طابعا مميّزا بأرائهم وملاحظاتهم القيّمة.

ونشكر أيضًا الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على جهدهم المبذول في قراءة وتدقيق هذه الدراسة ونحن على ثقة كبيرة بأنّ ملاحظاتهم السديدة سيكون لها الأثر البالغ في إغناءها وإخراجها بحلّة تفيد قارئها بإذن الله.

كما ونتوجّه إلى أسرة بنك البركة من موظّفين وزبائن شاكّرين لهم حسن تجاوبهم وتعاونهم معنا وعلى رأسهم المدير الرّائع وليد بن حمزة الذي أثّرنا بفيض معلوماته.

كما لا ننسى الأسرة الثانية والحبيبة التي تعلّمتنا منها العلم و الحبّ والوفاء كلّ أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي لميلة.

ونحن مدينون لكثير من الأساتذة والزّملاء والأصدقاء الذين لم تتّسع المساحة لذكرهم فنرجو أن يُعتبَر هذا شكرا خاصًا لهم.

فشكروا جزيلًا.

كهر إيمان ساسي

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:

الرقم	العنوان	الصفحة
	البسمة	أ
	آية	ب
	دعاء	ج
	قول	د
	الإهداء	هـ
	الشكر والتقدير	م
	قائمة المحتويات	ل
	قائمة الجداول	ن
	قائمة الأشكال	و
	قائمة الملاحق	ي
1	المقدمة	1
1.1	إشكالية الدراسة	1
2.1	فرضيات الدراسة	2
3.1	أهمية الدراسة	3
4.1	أهداف الدراسة	3
5.1	خلفية الدراسة	4
6.1	المنهج المستخدم	5
7.1	حدود الدراسة	6
8.1	مصطلحات الدراسة	6
9.1	الخطوط العريضة للدراسة	7
2	الإطار النظري للدراسة	8
1.2	مفاهيم حول تأهيل الموارد البشرية	8
1.1.2	مفهوم تأهيل الموارد البشرية	8
2.1.2	أهمية تأهيل الموارد البشرية	10
3.1.2	مبررات التأهيل الشرعي للموارد البشرية	11
4.1.2	مجالات تأهيل الموارد البشرية	13

قائمة المحتويات

14	النتائج السلبية لعدم تأهيل الموارد البشرية	5.1.2
16	تحديد، تنفيذ وتقييم برامج التأهيل	6.1.2
18	أهم أساليب التأهيل	7.1.2
19	مفاهيم حول جودة الخدمات في البنوك الإسلامية	2.2
19	مفهوم الخدمة المصرفية ومزايا تقديم خدمة مصرفية متميزة	1.2.2
21	مفهوم، أبعاد جودة الخدمة المصرفية	2.2.2
24	خطوات تحسين جودة الخدمة المصرفية وعلاقتها بالرضا والولاء	3.2.2
28	نماذج تقييم جودة الخدمة المصرفية	3.2
29	نموذج الفجوة	1.3.2
32	نموذج الأداء	2.3.2
35	نموذج CARTER	3.3.2
37	المؤسسة محل الدراسة	3
37	تعريف بنك البركة الجزائري	1.3
37	أهداف بنك البركة الجزائري	2.3
38	تسيير المستخدمين في بنك البركة الجزائري	3.3
38	تعريف وكالة بنك البركة "قسنطينة"	4.3
39	واقع التأهيل في وكالة بنك البركة "قسنطينة"	1.4.3
41	التحليل	4
41	التحليل الوصفي لعينة الدراسة	1.4
45	أدوات الدراسة ومجتمعها	2.4
45	صدق وثبات أداتي الدراسة	3.4
46	المعالجات الإحصائية المستخدمة	4.4
47	تحليل النتائج واختبار الفرضيات	5.4
47	تحليل النتائج	1.5.4
78	اختبار الفرضيات	2.5.4
87	الاستنتاجات والتوصيات	5
89	قائمة المصادر والمراجع	6
94	الملاحق	7

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	علاقة جودة الخدمة بالرضا والأداء	26
2	العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة والرضا المرتبطة بسلوك مقدمي الخدمات	28
3	نموذج نظرية الفجوة	30
4	نموذج كارتر	35
5	الدائرة النسبية للعبارة رقم 1 الخاصة بالتأهيل	47
6	الدائرة النسبية للعبارة رقم 2 الخاصة بالتأهيل	47
7	الدائرة النسبية للعبارة رقم 3 الخاصة بالتأهيل	48
8	الدائرة النسبية للعبارة رقم 4 الخاصة بالتأهيل	48
9	الدائرة النسبية للعبارة رقم 5 الخاصة بالتأهيل	49
10	الدائرة النسبية للعبارة رقم 6 الخاصة بالتأهيل	49
11	الدائرة النسبية للعبارة رقم 7 الخاصة بالتأهيل	50
12	الدائرة النسبية للعبارة رقم 8 الخاصة بالتأهيل	50
13	الدائرة النسبية للعبارة رقم 9 الخاصة بالتأهيل	51
14	الدائرة النسبية للعبارة رقم 10 الخاصة بالتأهيل	51
15	الدائرة النسبية للعبارة رقم 11 الخاصة بالتأهيل	52
16	الدائرة النسبية للعبارة رقم 12 الخاصة بالتأهيل	52
17	الدائرة النسبية للعبارة رقم 13 الخاصة بالتأهيل	53
18	الدائرة النسبية للعبارة رقم 14 الخاصة بالتأهيل	53
19	الدائرة النسبية للعبارة رقم 15 الخاصة بالتأهيل	54
20	الدائرة النسبية للعبارة رقم 16 الخاصة بالتأهيل	54
21	الدائرة النسبية للعبارة رقم 17 الخاصة بالتأهيل	55
22	الدائرة النسبية للعبارة رقم 18 الخاصة بالتأهيل	55
23	الدائرة النسبية للعبارة رقم 19 الخاصة بالتأهيل	56
24	الدائرة النسبية للعبارة رقم 20 الخاصة بالتأهيل	56
25	الدائرة النسبية للعبارة رقم 21 الخاصة بالتأهيل	57
26	الدائرة النسبية للعبارة رقم 22 الخاصة بالتأهيل	57

قائمة الأشكال

27	الدائرة النسبية للعبارة رقم 23 الخاصة بالتأهيل	58
28	الدائرة النسبية للعبارة رقم 24 الخاصة بالتأهيل	58
29	الدائرة النسبية للعبارة رقم 25 الخاصة بالتأهيل	59
30	الدائرة النسبية للعبارة رقم 26 الخاصة بالتأهيل	59
31	الدائرة النسبية للعبارة رقم 1 الخاصة بجودة الخدمة	61
32	الدائرة النسبية للعبارة رقم 2 الخاصة بجودة الخدمة	61
33	الدائرة النسبية للعبارة رقم 3 الخاصة بجودة الخدمة	62
34	الدائرة النسبية للعبارة رقم 4 الخاصة بجودة الخدمة	62
35	الدائرة النسبية للعبارة رقم 5 الخاصة بجودة الخدمة	63
36	الدائرة النسبية للعبارة رقم 6 الخاصة بجودة الخدمة	63
37	الدائرة النسبية للعبارة رقم 7 الخاصة بجودة الخدمة	64
38	الدائرة النسبية للعبارة رقم 8 الخاصة بجودة الخدمة	64
39	الدائرة النسبية للعبارة رقم 9 الخاصة بجودة الخدمة	65
40	الدائرة النسبية للعبارة رقم 10 الخاصة بجودة الخدمة	65
41	الدائرة النسبية للعبارة رقم 11 الخاصة بجودة الخدمة	66
42	الدائرة النسبية للعبارة رقم 12 الخاصة بجودة الخدمة	66
43	الدائرة النسبية للعبارة رقم 13 الخاصة بجودة الخدمة	67
44	الدائرة النسبية للعبارة رقم 14 الخاصة بجودة الخدمة	67
45	الدائرة النسبية للعبارة رقم 15 الخاصة بجودة الخدمة	68
46	الدائرة النسبية للعبارة رقم 16 الخاصة بجودة الخدمة	68
47	الدائرة النسبية للعبارة رقم 17 الخاصة بجودة الخدمة	69
48	الدائرة النسبية للعبارة رقم 18 الخاصة بجودة الخدمة	69
49	الدائرة النسبية للعبارة رقم 19 الخاصة بجودة الخدمة	70
50	الدائرة النسبية للعبارة رقم 20 الخاصة بجودة الخدمة	70
51	الدائرة النسبية للعبارة رقم 21 الخاصة بجودة الخدمة	71
52	الدائرة النسبية للعبارة رقم 22 الخاصة بجودة الخدمة	71
53	الدائرة النسبية للعبارة رقم 23 الخاصة بجودة الخدمة	72

قائمة الأشكال

54	الدائرة النسبية للعبارة رقم 24 الخاصة بجودة الخدمة	72
55	الدائرة النسبية للعبارة رقم 25 الخاصة بجودة الخدمة	73
56	الدائرة النسبية للعبارة رقم 26 الخاصة بجودة الخدمة	73
57	الدائرة النسبية للعبارة رقم 27 الخاصة بجودة الخدمة	74
58	الدائرة النسبية للعبارة رقم 28 الخاصة بجودة الخدمة	74
59	الدائرة النسبية للعبارة رقم 29 الخاصة بجودة الخدمة	75
60	الدائرة النسبية للعبارة رقم 30 الخاصة بجودة الخدمة	75
61	الدائرة النسبية للعبارة الخاصة بتقييم الجودة الكلية	76

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	أبعاد جودة الخدمة	23
2	الانتقادات الموجهة إلى طريقتي servqual و servperf لتقييم جودة الخدمة	34
3	عبارات نموذج كارتر	36
4	الخصائص العامة للموظفين	39
5	الخصائص العامة للزبائن	41
6	التحليل الإحصائي الوصفي لأبعاد التأهيل	45
7	التحليل الإحصائي الوصفي لأبعاد الجودة	46
8	ترتيب العبارات الخاصة بالسؤال الترتيبي الأول	60
9	ترتيب العبارات الخاصة بالسؤال الترتيبي الثاني	60
10	نتائج تحليل الارتباط بين التأهيل والجودة	77
11	نتائج ارتباط التأهيل مع بعد الامتثال	77
12	نتائج ارتباط التأهيل مع بعد الأمان	77
13	نتائج ارتباط التأهيل مع بعد الاعتمادية	78
14	نتائج ارتباط التأهيل مع بعد الملموسية	78
15	نتائج ارتباط التأهيل مع بعد التعاطف	79
16	نتائج ارتباط التأهيل مع بعد الاستجابة	79
17	نتائج المتوسط الحسابي الخاص بكل من متغير التأهيل والجودة	79
18	نتائج اختبار مستوى كل من التأهيل والجودة	80
19	الفروق في إجابات الموظفين تبعاً لمتغير الجنس	80
20	الفروق في إجابات الموظفين تبعاً لمتغير السن	81
21	الفروق في إجابات الموظفين تبعاً لمتغير الشهادة العلمية	81
22	الفروق في إجابات الموظفين تبعاً لمتغير الأقدمية	81
23	الفروق في إجابات الموظفين تبعاً لمتغير التخصص العلمي	82
24	الفروق في تقييم الزبائن لجودة الخدمة تبعاً لمتغير السن	82
25	الفروق في تقييم الزبائن لجودة الخدمة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	83
26	الفروق في تقييم الزبائن لجودة الخدمة تبعاً لمتغير المهنة	83
27	الفروق في تقييم الزبائن لجودة الخدمة تبعاً لمتغير مدة التعامل	83

قائمة الجداول

84	الفروق في تقييم الزبائن لجودة الخدمة تبعا لمتغير عدد مرّات التّعامل	28
----	---	----

الصفحة	العنوان	الرقم
94	نتائج الارتباط بين التأهيل والجودة	1
94	نتائج قياس كرونباخ ألفا لعبارات تأهيل الموارد البشرية	2
95	نتائج قياس كرونباخ ألفا لعبارات جودة الخدمة	3
96	نتائج التحليل الوصفي لأبعاد كل من التأهيل والجودة	4
97	نتائج تحليل التباين للمتغيرات الشخصية بالنسبة للموظفين	5
100	نتائج اختبار T-Test	6
101	قائمة الأساتذة محكمي أداتي الدراسة	7

المقدمة:

1.1 إشكالية الدراسة:

إن واقع المصارف الإسلامية يؤكد أنها لم تعد مؤسسات أعمال تمارس التعاليم والواجبات الدينية فقط، ولكن أصبحت مؤسسات تنافسية جنباً إلى جنب مع المصارف التقليدية في محاولة لاكتساب زبائن جدد، والاحتفاظ بزبائنهم الحاليين، وتحتاج البنوك الإسلامية إلى استدامة وضعها التنافسي من خلال التأكيد على جودة خدماتها، الأمر الذي سيؤدي إلى تحسين رضا عملائها وزيادة ولائهم.

من هنا كان لزماً على المصارف الإسلامية أن تفهم إدراكات عملائها تجاه عملياتها وبخاصة تجاه جودة خدماتها، لمعرفة الطرق المناسبة لتحسين رضا عملائها وولائهم، وبالرغم من الجهود التي بذلت إلا أن البنوك الإسلامية لا تزال تحتاج إلى المزيد من التحسين في خدماتها المقدمة، ويعتقد الكثيرون كما سنشير في متن البحث أن أحد مداخل هذا التحسين هو التأهيل والتدريب الكامل للموظفين في هذه البنوك، وبخاصة التأهيل الشرعي الذي من خلاله يتمكّن هذا المورد البشري من أداء وظيفته على أحسن وجه.

وعليه فعملية التدريب والتأهيل لموارد البنك الإسلامي البشرية مطلوبة والتوسع فيها والاعتناء بجودتها يعد أحد مقومات العمل المصرفي الإسلامي، ومن المفترض أن يكون له أهمية بالغة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن، الذين يمثلون عماد وجود المؤسسة المصرفية وضمان بقائها في سوق فيه من المنافسة ما فيه، سواء من نظيراتها من البنوك الإسلامية أو غيرها من البنوك التقليدية.

وعلى ضوء ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

1. ما هو دور تأهيل الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة في بنك البركة قسنطينة فرع

406؟

وانطلاقاً من هذا التساؤل يمكننا وضع مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يلي:

1. هل هناك ارتباط بين تأهيل الموارد البشرية وكلّ من أبعاد جودة الخدمة (الامتثال، الأمان، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الاستجابة) في بنك البركة قسنطينة فرع 406؟
2. ما هو مستوى كلّ من تأهيل الموارد البشرية وجودة الخدمة المقدّمة من طرف بنك البركة قسنطينة فرع 406؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين ترجع إلى المتغيّرات الشّخصية لهم؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الزّبائن ترجع إلى المتغيّرات الشّخصية لهم؟

2.1 فرضيات الدراسة:

- تحاول هذه الدّراسة الإجابة على التّساؤلات المطروحة من خلال اختبار فرضية رئيسية هي:
5. هناك ارتباط إيجابي بين تأهيل الموارد البشرية والجودة الكلية المقدّمة من طرف بنك البركة قسنطينة فرع 406.
 - والتي تتدرج ضمنها فرضيات فرعية تتمثّل في:
 6. هناك ارتباط إيجابي وقوي بين تأهيل الموارد البشرية وكلّ من أبعاد جودة الخدمة المقدّمة من طرف بنك البركة قسنطينة فرع 406 "الامتثال، الأمان، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الاستجابة".
 7. مستوى كلّ من تأهيل الموارد البشرية وجودة الخدمة المقدّمة من طرف بنك البركة قسنطينة فرع 406 جيّد.
 8. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين ترجع إلى المتغيّرات الشّخصية لهم.
 9. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الزّبائن ترجع إلى المتغيّرات الشّخصية لهم.

3.1 أهمية الدراسة:

تتبين أهمية الدراسة من خلال أن هناك عدّة جهات يمكن لها الاستفادة من الدّراسة ونتائجها وهي على النّحو التّالي:

أولاً إدارة البنك الإسلامي: إنّ نتائج هذه الدراسة تمكّن إدارة البنك من التّعرف على أهميّة تأهيل مواردها البشرية خاصّة الموظّفين الذين يكونون على احتكاك مباشر بالزّيون، كون هذا الأخير المتلقّي لتلك الخدمات، وهو الذي يحكم على مستوى جودتها الأمر الذي يساعد الإدارة على تطوير أسلوب تقديم الخدمة بما يحقّق رضا الزّيون الحالي والعمل على جذب المزيد من الزّبائن.

ثانياً موظّفو البنوك الإسلامية: تساهم هذه الدراسة ونتائجها في تفهم موظّفي البنك الإسلامي لأهميّة التّأهيل الشرعي والفنيّ، الأمر الذي قد يحفزهم للتّعرف أكثر على أساسيات ومبادئ الصّيرفة الإسلامية إلى جانب المعارف الأخرى كالاقتصاد، الإدارة، المصارف والتمويل، والذي بدوره يؤدّي إلى نتائج إيجابية كبيرة على مستوى هذا الموظّف كونه سيُقبل على عمله بحُبّ ورغبة، إضافة إلى تمكّنه من الرّد على تساؤلات واستفسارات الزّبائن حول الخدمات المقدّمة، والصّيغ المستخدمة في البنك، إضافة إلى أسئلة حول مبادئ الصّيرفة الإسلامية.

ثالثاً زبائن البنك الإسلامي: إنّ العمل على تطبيق توصيات الدراسة سيمكّن إدارة البنك الإسلامي من رفع مستوى جودة خدماتها، الأمر الذي سينعكس إيجاباً على تحقيق رضا زبائنهم الحاليين واستقطاب المزيد من الزّبائن المحتملين.

رابعاً الباحثون المهتمّون بالصّيرفة الإسلامية الملزمة بمبادئ الشريعة الإسلامية: من منطلق النّقص الكبير في المراجع حول تأهيل الموارد البشرية خاصّة في البنك الإسلامي، كونه ذو طبيعة خاصّة، حيث يتطلّب الإمام التام بمبادئ الشريعة الإسلامية، نأمل أن تكون هذه الدراسة منهلاً يستفيد منه الباحثون في هذا المجال، إلى جانب إعداد مزيد من الدراسات التي توصي إدارة البنوك الإسلامية بضرورة تأهيل مواردها البشرية.

4.1 أهداف الدراسة:

نهدف من خلال دراستنا إلى التّعرف على:

✓ أثر تأهيل الموارد البشرية في البنوك الإسلامية خاصّة في تحسين جودة الخدمة المقدّمة لزبائنه؛

✓ أثر تأهيل الموارد البشرية في بنك البركة على أبعاد جودة الخدمة كلّ على حدة؛

2. تقييم مستوى تأهيل الموارد البشرية في بنك البركة قسنطينة فرع 406، وكذلك تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة من طرفه؛

3. تحديد ما إذا كان هناك تمايز في إجابات كلّ من موظفي وزبائن بنك البركة قسنطينة فرع 406 يعود إلى مختلف المتغيرات الشخصية.

5.1 خلفية الدراسة:

يعتبر موضوع التأهيل، وجودة الخدمة المصرفية من المواضيع التي جذبت اهتمام العديد من الباحثين، وسنحاول هنا إدراج بعض من هذه الدراسات والتي اعتمدنا عليها في دراستنا منها: دراسة أسامة محمود موسى والتي كانت بعنوان واقع عملية التدريب من وجهة نظر المتدربين، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع عملية التدريب في بنك فلسطين من وجهة نظر المتدربين، والتعرف على مدى وجود فروق في دراسة العملية التدريبية للعاملين وفقا للمتغيرات الشخصية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في بنك فلسطين في قطاع غزة، والبالغ عددهم 352 موظف حيث اعتمد الباحث في دراسته على الاستبيان بحيث طبق على عينة عشوائية منتظمة مقدارها 176 موظف بنسبة 50 بالمئة من مجتمع الدراسة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي.

دراسة أيمن فتحي الخالدي والتي جاءت تحت عنوان قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين، هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر زبائنها، وقد اعتمد في هذه الدراسة على نموذج الفجوة من أجل قياس جودة الخدمات المقدمة، مع إضافة بعد سادس "الامتثال" لأبعاد جودة الخدمة الخمسة المعروفة، وذلك ليتناسب وطبيعة عمل المصارف الإسلامية، واعتمد في دراسته على أداة الاستبيان، حيث تم توزيع 865 استبيان على عينة عشوائية من زبائن المصارف الإسلامية، وتم استرجاع 622 استبيان صالح للتحليل، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة بين الخدمة المتوقعة، حيث كانت الخدمة المدركة إيجابية لكنها لم ترقى إلى مستوى الجودة المتوقع، كما بينت الدراسة تجاوز الأهمية النسبية التي توليها عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمة حيث جاء بعد الاستجابة كأول بعد يليه بعد الاعتمادية، فبعد التعاطف، ثم يأتي بعد الملموسية، وأخيرا بعد الامتثال.

دراسة othman And Awen والتي جاءت تحت عنوان Adopting And Measuring Customer Service Quality In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House

هدفت هذه الدراسة إلى تكييف وقياس جودة الخدمات في البنوك الإسلامية، وكانت الدراسة حول بيت التمويل الكويتي، وتشير إلى الأهمية التي تتميز بها البنوك الإسلامية من حيث طبيعتها واعتمادها على الشريعة الإسلامية، وهو ما يميزها عن البنوك التقليدية، حيث اقترحت الدراسة نموذجاً جديداً يدعى كارتر والذي يعتمد على 33 عبارة، حيث أضاف بعداً جديداً أطلق عليه بعد الامتثال، إضافة إلى أبعاد جودة الخدمة الخمسة "الأمان، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، والاستجابة"، وتم استخدام استبيان وزّع على عينة قدرت بـ 500 زبون، وتوصلت الدراسة إلى أن بعد الملموسية والاعتمادية كانا من أهم الأبعاد.

دراسة Najat Abdullrahim والتي جاءت تحت عنوان Service Quality of English Islamic Banks

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المقدمة من قبل البنوك الإسلاميّة الإنجليزيّة، وقد اعتمدت على نموذج كارتر للصناعة المصرفيّة الإسلاميّة، واعتمدت في دراستها على الاستبيان، حيث تمّ توزيع 350 استبيان على 10 مدن ذات كثافة سكانية كبيرة من حيث عدد المسلمين المتواجدين في إنجلترا، وتمّ توزيع الاستبيان خلال شهر رمضان في مواقع من المعروف تواجد المسلمين فيها كالمساجد، والمراكز الإسلاميّة، وتمّ استرجاع 300 استبيان صالح للدراسة.

6.1 المنهج المستخدم:

من أجل معالجة مختلف جوانب الموضوع سنقوم باستخدام المنهج الاستقرائي لعينة من المجتمع المدروس بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها في حدود معينة.

أما من ناحية الأدوات فسنعتمد على استبيانين الأول موجّه إلى موظفي بنك البركة، والآخر موجّه إلى زبائنه بالإضافة إلى المقابلة كأداة داعمة لأداة الاستبيان.

7.1 حدود الدراسة: اقتصرَت الدّراسة على دراسة العلاقة ما بين تأهيل الموارد البشرية كمتغير مستقل والجودة في البنوك الإسلامية كمتغير تابع.

10. الحدود المكانية: تمثّلت الحدود المكانية في بنك البركة قسنطينة فرع 406.
11. الحدود الزمانية: من 27 فيفري إلى 30 أفريل.
12. الحدود البشرية: موظفون من مختلف المستويات إضافة إلى زبائن بنك البركة قسنطينة فرع 406.
13. الحدود العلمية: أبعاد كلّ من التّأهيل "الاهتمام بالتّأهيل، التّخطيط لعملية التّأهيل، معرفة احتياجات التّأهيل، مدى تلبية احتياجات التّأهيل، تقييم عملية التّأهيل" وجودة الخدمة "الامتثال، الأمان، الاعتماديّة، الملموسيّة، التّعاطف، الاستجابة".

8.1 مصطلحات الدّراسة:

تأهيل الموارد البشريّة: هو كل عمل من شأنه أن يؤدي إلى تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان إلمامهم بدقائق العمل وظروفه أو خلق مهارات فنية أو إدارية تحتاج إليها البنوك أو تغيير وجهات النظر أو المعتقدات التي لدى العاملين تغييراً يؤدي إلى رفع مستوى إنتاجيتهم.

البنك الإسلامي: هو ذلك البنك الذي يلتزم بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في جميع معاملاته المصرفية والاستثمارية من خلال تطبيق مفهوم الوساطة المالية القائمة على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة.

الخدمة: هي مجموعة من العمليّات ذات المضمون النّفعي الذي يتّصف بتغلّب العناصر الغير ملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الزّبون، من خلال القيمة النّفعية التي تشكّل مصدراً لإشباع حاجاته الحاليّة والمستقبليّة.

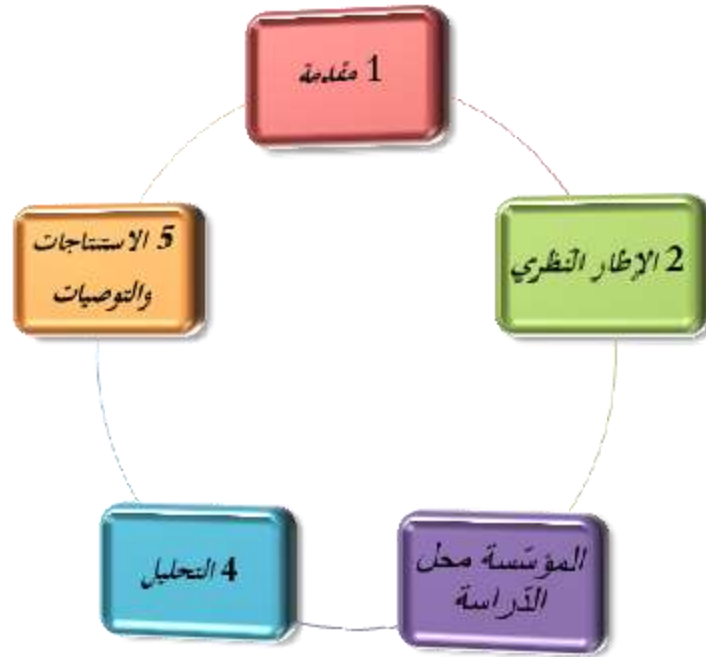
الجودة: هي مدى ملائمة الاستخدام، وهي مبنية على مدى إشباع حاجات الزّبون، أي مدى تحقيق المواصفات التي تلبي احتياجاته.

الأداء الفعلي: هو مستوى الأداء الذي يدركه الزّبون عند استعماله للخدمة المقدّمة.

الامتثال: نقصد به مدى توجّه الزبون طالب الخدمة المصرفية على أساس امتثاله وتوافقه مع أحكام الشريعة الإسلامية.

نموذج كارتير: هو نموذج يقيس لنا جودة الخدمة المصرفية الإسلامية و اعتمد في وضعه على أبعاد نماذج تقييم الجودة الخمسة التقليدية مع إضافة بعد سادس وهو بعد الامتثال للشريعة الإسلامية.

9.1 الخطوط العريضة للدراسة: من أجل معالجة موضوع الدراسة قمنا بتقسيمها إلى خمس أجزاء، تناولنا في الجزء الأول المقدمة، أما الجزء الثاني فقد قمنا بالمراجعة النظرية فتطرّقنا من خلاله إلى مفاهيم عامة حول تأهيل الموارد البشري وجودة الخدمة المصرفي، في حين جاء الجزء الثالث والذي عرضنا فيه المؤسسة محل دراستنا، بعد ذلك اتّجهنا إلى الجزء الخاص بتحليل البيانات التي تمّ تجميعها عن طريق الاستبيان، وفي الأخير جاء الجزء الخامس الذي يحمل معه مجموعة من النتائج التي توصلنا إليها مع أهم التوصيات التي تم وضعها.



الإطار النظري للدراسة:

1.2 مفاهيم حول تأهيل الموارد البشرية في البنوك الإسلامية:

يعتبر تأهيل الموارد البشرية من أهم التّحدّيات التي يجب الارتقاء بها، خاصّة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية، لما تقتضيه هذه الأخيرة من معاملات وخدمات خاصّة توجب على العاملين فيها الإلمام التّام بالجوانب الشرعيّة، التي تعتبر الفاصل بين العمل المصرفي الإسلامي، والعمل المصرفي التقليدي، إلى جانب الإلمام بالجوانب المصرفيّة.

1.1.2 مفهوم تأهيل الموارد البشرية:

حتّى نلّم بمفهوم تأهيل الموارد البشرية نرى من الضّروري بعض التعاريف المرتبطة به، وبعض المصطلحات التي تندرج في إطاره، حيث تمّ تعريف التّأهيل من طرف مجموعة من الباحثين كل واحد منهم له رؤيته الخاصة فبالنسبة للرّيسوني (2009) فقد عرّفه على أنّه "الإعداد الجيّد في مضمار ما، وهو إعداد يصير به صاحبه مؤهلاً للاضطلاع بمهمّته أو تخصّصه، ويراد به جعل الشّخص أهلاً لمزاولة ما تعلّمه". (10)

كما ميّز فرحاتي (2012، 31-32) بين كل من مصطلح التّأهيل وإعادة التّأهيل والتّأهيل الشّامل كما يلي:

تطلق كلمة تأهيل "Habilitation" على الحالات التي تكون فيها عمليات التّأهيل المتخصص موجّهة لصالح أفراد وعينات خالية تماماً من معرفة أو خبرة سابقة حتّى بحدّها الأدنى في ما هو مستهدف للتّأهيل، وذلك لاستكمال شروط القيام أو الإتقان لنشاط معين، بحيث لا يمكن القيام به أو إتقانه في حدّه الأدنى إلّا بإكساب الفرد المستهدف بالتّأهيل مستوى معيّناً ومحدداً من المعرفة والدراية والمهارة.

في حين أن مصطلح إعادة التّأهيل "Réhabilitation" يطلق على الإستراتيجية التي تستهدف تغيير سلوك الأفراد العاملين بغرض استعادة ما فقدوه من مهارات العمل أو السّلك لسبب من الأسباب، حيث جعلهم ذلك فقدان عاجزين جزئياً أو كلياً عن الاستمرار في أداء وظائفهم ممّا استدعى التّدخل المنهجي الإداري لمساعدتهم على تجاوز ذلك العجز بترقية أدائهم الوظيفي الجزئي، وتظهر هذه الصّيغة من التّأهيل في التّجارب الميدانيّة على شكل حالتين إجرائيّتين من التّأهيل تتعلق بالذّات و الموضوع كما يلي:

* الحالة التي تكون فيها العيّنة أو الأفراد المستهدفين بالتأهيل "الذات" قد فقدوا ما كانوا قد اكتسبوه أو تعلّموه من معرفة أو خبرة بصفة جزئية أو كلية، لسبب من الأسباب المادية أو المعنوية كفقْدان الفرد لمهارة، أو لثقافة تسيير، فتوضع استراتيجيات تأهيلية لإعادة ما فقد جزئياً أو كلياً من خبرات متعلّمة.

* الحالة التي تطرأ على الموضوع بالتغيير أو التحديث حيث يترتب عنها نقص ما، يكون موجباً للتأهيل لاستدراك النقص الخبراتي أو المهني، أو العلائقي الاتصالي الناشئ، بناء على نوع وحجم التغيير الحادث كالتغيير الذي يحدث على الآلة بالتطوير أو الوظيفة بتغيير الاستراتيجيات أو استدخال عناصر و ظروف جديدة، بحيث يكون التغيير في الموضوع بحجم يؤدي بالفعل إلى عجز العاملين عن التعامل معه وعدم القدرة على التحكم في مهاراته، ممّا يستدعي إعادة التأهيل للأفراد المعنيين لإكسابهم مزيداً من الخبرات أو لتعديل خبرات سابقة ممّا يمكنهم من أداء دورهم الوظيفي وتكييف سلوكهم وفق الوضعية الحالية الجديدة.

وفي كلتا الحالتين لهذا النوع من الإستراتيجية التأهيلية، يكون التأهيل جزئياً بحيث يركز على جزء من الموضوع المستهدف للتأهيل فيه، واستكمال النقص الذي حدث للفرد أو الفئة المعنية في جزء من مهارة محدّدة أو وظيفة أو نشاط، ولا يشمل كلّ الوظيفة، و بالتالي فهو تأهيل لا ينطلق من نقطة الصفر، بل يبنى على مكتسبات سابقة ولو كانت مكتسبات قاعدية.

أمّا التأهيل الشّامل "Comprehensive Réhabilitation" فهو مصطلح يطلق على الوضعية التي تستوجب إدماج مجموعة من المهارات المتكاملة في وظيفة واحدة، حيث يركز على مجموعة من الخدمات والتّدخلات التي تتطلبها الوظيفة، كتأهيل الفرد لوظيفة التّعليم لفئة ومستوى معيّن من جميع جوانبها الاجتماعية والنفسية والمعرفية الأكاديمية والعلائقية، في ضوء الأهداف المحدّدة زمنياً ومكانياً.

وقد يوجّه مثل هذا التأهيل للأفراد المتقدّمين للوظيفة لأوّل مرّة، وقد يوجّه لأفراد فقدوا شروط التّحكم في الوظيفة في أكثر من جانب ومهارة ممّا نتج عنه خلل في الأداء الكلّي فيحتاج الأمر للتأهيل الشّامل.

وحتىّ يكتمل فهنا لمصطلح التأهيل لا بدّ من تقديم بعض المصطلحات الأخرى قريبة المعنى منه، وتبيان ما قد يكون من فرق بينها وبينه، حيث يمكن لنا رصد بعض الفروق الرّفيعة في ما بين مصطلح التأهيل وبعض هذه المصطلحات:

*التكوين: هو ذلك العمل المخطط الذي يتكوّن من مجموعة برامج مصمّمة من أجل تعليم الموارد البشرية وإكسابها معارف وسلوكيات ومهارات جديدة يُتوقّع أن تحتاجها لأداء مهام أو وظائف جديدة في المستقبل والتأقلم أو التعايش مع أيّة مستجدّات أو تغيّرات تحدث في البيئة وتؤثّر في نشاط المنظمة. (بن عمار 2008، 11)

بمعنى أنّ التكوين أوسع وأشمل من التأهيل ذلك أنّ التكوين عملية مستمرة مدى الحياة، أمّا التأهيل فهو عملية مرحليّة تلجأ إليها المنظمة عند الحاجة وذلك لتلبية حاجات حاضرة، عكس التكوين الذي يكون تلبية لحاجات حاضرة ومستقبلية

*التعليم: هو تلك العملية التي تهدف إلى إمداد الفرد بمعلومات تفسيرية أو تعليمية عامّة تساعد على مواجهة المواقف المختلفة، وعلى حلّ المشاكل العامة المحتمل حدوثها في كلّ زمان ومكان، كما تتّسم برامج التعليم بالشمول والعمومية خاصّة في مراحلها الأولى، حيث يكفي الفرد بتحصيل المعلومات والمعارف والسلوكيات العامة. (بن عمار 2008، 8)، بمعنى أنّ التأهيل أكثر تخصصاً وتحديدًا من نطاق التعليم، فالتعليم هو إكساب المعرفة للشخص أمّا التأهيل فهو إكسابه المقدرة على الاستفادة ممّا تعلّمه (دار المراجعة الشرعية 2005، 9) فالتأهيل يهدف إلى تمكين الفرد من إتقان عمله بشكل جيّد، وهو يرتبط بأهداف المنظمة على خلاف التعليم الذي يرتبط عمومًا بأهداف الفرد أكثر من ارتباطه بأهداف المنظمة. (بوكميش، 2004، 102)

*التدريب: هو كل عمل من شأنه أن يؤدي إلى تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان إلمامهم بدقائق العمل وظروفه أو خلق مهارات فنية أو إدارية تحتاج إليها البنوك أو تغيير وجهات النظر أو المعتقدات التي لدى العاملين تغييراً يؤدي إلى رفع مستوى إنتاجيتهم.

حيث إنّ كلمة التدريب و التأهيل غالبا ما يستعملها الباحثون للدلالة على نفس المعنى ولهذا فاستعمالنا لهذين المصطلحين خلال هذه المذكرة لا يعني وجود معنيين نتكلّم عنهما، فمقصودنا واحد لكليهما، وهذا ما لمسناه من خلال بعض المراجع التي اطلّعنا عليها (أنظر مثلا: الشيخ 1987).

2.1.2 أهمية تأهيل الموارد البشرية:

تتّضح أهميّة تأهيل الموارد البشرية في البنوك الإسلامية من خلال عدّة نقاط أهمّها: (الشيخ 1984، 187-188)

° أنّ الأفراد الذين يلتحقون بالعمل لأوّل مرّة يحتاجون إلى التهيئة المبدئية والتّعريف بأعباء الوظائف التي سيشغلونها بالمصرف؛

° أن الوظائف نفسها تتغير، كما أن الأفراد لا يقومون بعمل واحد فقط بل يتنقلون بين عدة وظائف خلال فترة عملهم، وعلى ذلك يتطلب الأمر إعادة تأهيلهم عندما يتولون أو يرقون إلى وظائف أخرى غير وظائفهم الحالية؛

° أن البنوك الإسلامية تمارس نشاطا جديدا مميزا في مجال توظيف الأموال بالمشاركة والمربحة والمضاربة، وهذا يتطلب تأهيل الأفراد على هذا المجال الجديد، كما أن أساليب ووسائل الاستثمار تحتاج إلى تنمية مهارات العاملين لاستخدامها بكفاءة؛

° يساهم التأهيل في علاج مشكلات الغياب و الانقطاع عن العمل الناتجة عن عدم الرضا عن العمل، أو عدم تناسبه مع استعدادات الأفراد؛

° يساهم التأهيل في تحسين مستوى ونوع الخدمات المصرفية التي يقدمها الأفراد إلى عملاء المصرف، ومعاملة الزبائن تتوقف إلى حد ما على نوع التأهيل الذي يحصلون عليه، وتمثل هذه النقطة فرضيتنا الأساسية في دراستنا؛

° يعمل التأهيل على تخفيض الفاقد من وقت العاملين، ويعمل أيضا على إدارة الأجهزة المستخدمة في المصرف بكفاءة ويقلل من تكلفة صيانتها؛

° كما يعمل التأهيل على الحد من الإشراف، لأنه يعرف العاملين بأعمالهم وطرائق أدائها، وبذلك يخلق معرفة ووعيا وقدرة على النقد الذاتي بشكل لا يحتاج معه المتأهل إلى مزيد من الإشراف والرقابة في أداء عمله. (دهان، 2010، 262)

3.1.2 مبررات التأهيل الشرعي للموارد البشرية:

ونحن بصدد دراسة حول التأهيل في البنوك الإسلامية فإن أهم مجال في هذا الإطار هو التأهيل الشرعي للمورد البشري، والذي يمثل النقطة الفارقة بين ما تمارسه البنوك التقليدية وما تمارسه البنوك الإسلامية، ولذلك يمكن أن نبرز أهم مبررات التأهيل الشرعي فيما يلي: (دهان، 2010، 263 - 265)

° قلة الخبرة بحقيقة المعاملات الإسلامية المصرفية: حيث يؤكد عدد من الباحثين (الشيخ 1987، ...) أن من أهم العوائق في عمل البنوك الإسلامية هو قلة الخبرة لدى الكثير من العاملين فيها، فالبنوك الإسلامية ليست مجرد مؤسسات تجارية أو استثمارية تستهدف الربح، وإنما هي في المقام الأول بنوك صاحبة رسالة، وإن لم يكن العاملون فيها متمثلين لهذه الرسالة ومتفاعلين مع أهدافها، وتتوافر فيهم الرغبة في العمل وفق الشريعة

الإسلامية، والثقة بالعمل المصرفي الإسلامي فضلا عن كفاءتهم العلمية والعملية، فلن تستطيع تلك البنوك الوصول إلى أغراضها، وفي هذا الصدد تعاني أغلب البنوك الإسلامية من مشكلة في الموارد البشرية؛

° نشر ثقافة الاقتصاد الإسلامي: فكلما ازدادت هذه الثقافة في المجتمع كانت فرص النمو والنجاح أكبر للبنوك الإسلامية، لذا يجب نشر هذه الثقافة بين صفوف العاملين فيها أولاً، ثم بين المتعاملين معها ثانياً، ثم شريحة غير المتعاملين معها، لأن هذه الشريحة ربما أحجمت عن التعامل لعدم القناعة بها أو لعدم الوعي بحقيقتها؛

° عدم وجود المؤسسات اللازمة لتأهيل العاملين بهذه البنوك، بالإضافة إلى عدم توافر المؤهلين علمياً ومهنياً الذين يجمعون بين الفقه الشرعي والفقه المصرفي من بين العاملين في هذه البنوك الإسلامية، في الوقت الذي لا توجد معاهد علمية خاصة بالاقتصاد الإسلامي والصيرفة الإسلامية والإدارة الإسلامية ضمن الهياكل الجامعية، وحتى وإن وجدت فحجمها ضئيل مقارنة مع حجم الكليات والمعاهد الأخرى؛

° ضرورة تحقيق الالتزام بالشريعة الإسلامية في جميع أعمال البنوك الإسلامية وأنشطتها، فإذا كان الالتزام الشرعي هو ما يُميّز العمل المصرفي الإسلامي عن البنوك التقليدية، فمن البديهي أن تتحقق المعايير الشرعية كاملة، ومن الطبيعي أيضاً أن تكون هناك جهة مختصة ذات أهلية عالية تضع المعايير و تراقب تطبيقها وتُعرض عليها الحالات المستجدة لتُبدي رأيها الشرعي حولها، وبدون هذه الآلية لا يكون هناك معنى لادعاء الالتزام بالتطبيق الشرعي ولا يوجد ما يطمئن المتعاملين والجهات الرقابية على ذلك الالتزام، وبلا شك فإن تحقق هذا الشرط منوط بتوافر الطاقات المؤهلة لحمل رسالة المؤسسة الإسلامية وتحقيق أهدافها على الوجه الصحيح؛ (دار المراجعة الشرعية 2005، 3)

° عدم وجود معايير موحدة لتعيين العاملين وتطويرهم في البنوك الإسلامية حيث أنه في بداياتها كانت طريقة التعيين لا تختلف جوهرياً عنها في البنوك التقليدية لفقدان البديل، وذلك نظراً للحاجة القائمة في ذلك الوقت إلى مزاوله الأعمال المصرفية الإسلامية بالرغم من اختلاف الفلسفة والوظائف لأن هناك قطاعاً مشتركاً وهو العمليات الائتمانية و الخدمات المصرفية التي يعتبر الأصل فيها المشروعية ما لم يتمخض عنها ائتمان غير مشروع، كما أشارت الدراسات التي أجراها المعهد العالمي للفكر الإسلامي إلى أن المرتبة الأولى في أسس اختيار العاملين في عدد من البنوك الإسلامية هي الاعتبارات الشخصية ثم تأتي بعدها الكفاءة، والمفترض أن هناك تعاضداً بين الاعتبارات الشخصية وعوامل الكفاءة؛ (علي 2009، 20 - 21)

° محاصرة النقص المتزايد في الكفاءات البشرية: حيث أنّ البنوك الإسلامية تعاني من النقص الحادّ في الكوادر البشرية المؤهلة تأهيلاً شرعياً يتناسب مع خصوصيّتها فهي تستقطب العاملين في البنوك التقليديّة، وتعتمد عليهم حتّى في المراكز القياديّة. (فروحات وبوخلة 2009، 12)

4.1.2 مجالات تأهيل الموارد البشرية:

تناولت العديد من البحوث والدراسات تحديد الاحتياجات التّربّية ومجالات تأهيل الموارد البشرية بالبنوك الإسلاميّة، وقد أجمع العديد منها (مثلاً: الشيخ 1987، البلتاجي 2005) على أنّ العنصر البشري يُعدّ من العناصر الأساسيّة لنجاح المؤسسات المصرفيّة الإسلاميّة، وأنّ مجالات تأهيل الموارد البشرية يجب أن تتضمّن الجانب الفنّي للأعمال المصرفيّة التقليديّة بدون استخدام أسعار الفائدة بالإضافة إلى الجانب الشرعي؛

ويقدّم (البلتاجي 2005) أهم مجالات تأهيل الموارد البشرية بالبنوك الإسلاميّة كما يلي: (ص 11 - 13)

° الجوانب الشرعيّة للأعمال المصرفيّة: تعد دراسة الجوانب الشرعيّة والتي تتضمّن القواعد والضوابط الشرعيّة المُستمدّة من فقه المعاملات من أهم المجالات التي يجب الإلمام بها من كافّة العاملين بالبنوك الإسلاميّة لأنّها القاعدة التي تنطلق منها كافّة المعاملات بهذه البنوك.

ولذلك يجب إعداد برامج تدريبيّة في العقود والضوابط الشرعيّة التي تحكم المعاملات المصرفيّة والخطوات الشرعيّة لتطبيق المنتجات والخدمات المصرفيّة؛

° الصّيغ التّموليّة: تُعدّ الصّيغ التّموليّة من مُربّحات ومُشاركات ومُضاربات واستِصناع وإجارة إلى غير ذلك من الصّيغ التّموليّة ومن العناصر التي تتميّز بها البنوك الإسلاميّة عن البنوك التقليديّة، ولذلك فإنّ المفاهيم والضوابط الشرعيّة لتلك الصّيغ تتطلّب كفاءات متخصصة في تطبيقها وتسويقها.

ومن ثمّ يجب إعداد برامج متخصصة للعاملين تتضمّن دراسة الفرص الاستثماريّة والأساليب الحديثة لإعداد دراسات الجدوى وأنواع صيغ التّمول ووضوابطها الشرعيّة والمعايير المحاسبية الخاصة بها؛

° تطوير المنتجات: يعدّ تطوير المنتجات والأدوات المصرفيّة الإسلاميّة من أهم المجالات التي يجب تأهيل العاملين فيها فنّيّاً وتقنيّاً وذلك بهدف مواجهة التّحدّيات التي تُقابل الصّناعة المصرفيّة الإسلاميّة، ويتطلّب ذلك إعداد برامج تنمية ذاتيّة للعاملين تتضمّن الهندسة الماليّة لتطوير المنتجات والخدمات المصرفيّة الإسلاميّة؛

° الجوانب الإدارية: يجب الاهتمام ببرامج التنمية الإدارية للعاملين وإكسابهم مهارة القدرة على إدارة فرق العمل، والإدارة بالأهداف وتنمية القدرة على الابتكار والإبداع، وتنمية المهارات الشخصية؛

° الإمام بالأنظمة والتعليمات الدولية: تعمل البنوك الإسلامية في الأسواق الدولية التي تحكمها العديد من المعايير والأنظمة والأعراف المصرفية والتي يجب أن يُلمَّ بها كافة العاملين بالبنوك الإسلامية، ومن تلك المعايير مثلاً معايير لجنة بازل.

° الخدمات المصرفية: تعدّ جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدّمة للزبائن ومعرفة العاملين بالفرق بينها وبين الخدمات المصرفية التقليدية من الجوانب الهامة التي يجب على العاملين بالبنوك الإسلامية إتقانها. وترجع الأهمية إلى أن جودة تقديم الخدمات المصرفية الإسلامية هي أول ما يقابل الزبائن بالبنك الإسلامي وهي بوابة العبور لأنشطة المصرف الأخرى؛

° الجوانب التسويقية: تعدّ الجوانب التسويقية من المجالات التي يجب الاهتمام بها من حيث إكساب العاملين المهارات التسويقية الحديثة والقدرة على بيع المنتجات ومهارات الاتصال الفعال وذلك عن طريق تنظيم العديد من البرامج التدريبية المتخصصة في هذا المجال؛

° الجوانب الأخلاقية: تعدّ الجوانب الأخلاقية من أهم المجالات التي يجب غرسها في العاملين بالبنوك الإسلامية وذلك عن طريق الاهتمام بالبرامج التدريبية التي تحتّ العاملين على الاهتمام بحسن المعاملة وإتقان العمل والالتزام بتعاليم الإسلام؛

ومن تحديد مجالات التأهيل الممكنة تبرز الإشكالية التي قدّمتها في دراستنا، حيث أنّ المجالات الثلاث الأخيرة تبين العلاقة الوطيدة بين أداء المورد البشري وجودة الخدمة المدركة من قبل الزبون.

5.1.2 النتائج السلبية لعدم تأهيل الموارد البشرية:

أوضحت بعض الدراسات السابقة (الشيخ 1987) في مجال تأهيل وتطوير الموارد البشرية في البنوك الإسلامية عدم إعطاء أهمية للتدريب المصرفي الإسلامي، وعدم ملائمة نظم التعليم الحالية لتوفير الموارد المدربة الواعية من منظور الشريعة الإسلامية، وعدم استكمال مكونات مراكز التدريب المنشأة في البنوك الإسلامية من حيث المنهج العلمي أو المدربين المحترفين أو الإدارة الواعية ممّا تمخّض عنه عدّة نتائج سلبية وسوف نلخصها على النحو التالي: (البلتاجي 2010، 11 - 12)

° عدم المصادقية مع الزبائن: حيث أنّ مصادقية العمل المصرفي الإسلامي لدى المتعاملين تتأثر بمدى اقتناع العاملين بفكرة المؤسسة المصرفية الإسلامية، ويمكن التغلب على ذلك عن طريق إعداد برامج تدريبية عن مفاهيم العمل المصرفي الإسلامي تتضمن الضوابط الشرعية للعمل المصرفي، الفرق بين المصرف الإسلامي والمصرف التقليدي، والمنتجات التي تقدم بالبنوك الإسلامية وضوابطها الشرعية؛

° عدم تطوير العمل بالمؤسسة المصرفية الإسلامية: حيث أنّ عدم تأهيل الموارد البشرية للبنك الإسلامي يؤدي إلى عدم إمكانية ابتكار وتطوير المنتجات والأدوات المصرفية الإسلامية التي تلبي احتياجات المتعاملين من جهة، ومن جهة أخرى تمكّن من مواجهة المنافسة مع البنوك التقليدية، وهذا الأمر يتطلب تدريب العاملين على أحدث الأنظمة المالية والمصرفية، ومدى توافقها مع أحكام الشريعة الإسلامية، وتنمية قدراتهم على الابتكار والتطوير؛

° انخفاض مستوى الخدمة: من النتائج السلبية أيضا لعدم تأهيل العاملين انخفاض مستوى الخدمة المقدمة للمتعاملين وهذا الأمر يتطلب تدريب العاملين على الخطوات العملية والشرعية لتطبيق المنتجات المصرفية الإسلامية مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الخدمة المقدمة للمتعاملين؛

° انخفاض ربحية المؤسسة المصرفية الإسلامية: وذلك نتيجة وقوع مخالفات شرعية عند التطبيق مما يؤدي إلى قيام الهيئات الشرعية باستبعاد تلك الإيرادات من أرباح المصرف الإسلامي؛

° عدم القدرة على تسويق المنتجات: الذي يؤدي بدوره إلى انخفاض رقم الأعمال مما ينعكس على الربحية، حيث يتطلب لمن يقوم بتسويق تلك المنتجات الاستيعاب الكامل لها شرعياً ومصرفياً؛

° انعدام الثقة في المؤسسات المصرفية الإسلامية: وذلك نتيجة شعور المتعاملين بعدم جدية الالتزام بالضوابط الشرعية؛

° عدم الالتزام بالضوابط الشرعية: فعدم تأهيل العاملين يؤدي إلى عدم الالتزام بالضوابط الشرعية نتيجة عدم الإلمام بالخطوات الشرعية لتطبيق المنتجات؛

من هنا تتضح أهمية التأهيل الشرعي والفني في التغلب على تلك السلبيات من خلال إعداد مناهج وبرامج تدريبية تُعدّ من قبل خبراء التدريب و خبراء العمل المصرفي الإسلامي لتأهيل الموارد البشرية بما يتناسب واحتياجات السوق المصرفية الإسلامية.

6.1.2 تحديد، تنفيذ وتقييم برامج التأهيل:

أولاً: تحديد احتياجات التأهيل:

إنَّ الحاجة التأهيلية تعني وجود تناقض أو اختلاف حالي أو مستقبلي بين وضع قائم وبين وضع مرغوب فيه، في أداء بنك أو وظيفة أو أفراد في أيٍّ من المعارف أو المهارات أو الاتجاهات، أو في هذه النواحي جميعها (موسى 2007، 29)، ولتحديد احتياجات التأهيل على مستوى المصرف فإنه يُمكن استخدام الأسلوب التالي ذي الثلاث خطوات (دهان 2010، 271):

° تحليل البنك: وذلك لتحديد أين سيتم التأهيل، أي الإدارة أو القسم الذي يعاني الحاجة إلى التأهيل؛

° تحليل العمليات: وذلك من أجل تحديد ماذا يتضمن التأهيل، وذلك لدراسة وتحديد ماذا يجب أن يتعلَّم الفرد حتَّى يتمكن من أداء عمله بأكبر كفاءة ممكنة؛

° تحليل الفرد: وذلك من أجل تحديد من يحتاج إلى التأهيل، وما هي المهارات، أو المعارف، أو الاتجاهات التي يحتاج إلى زيادة فيها أو تحسينها.

وفي هذا الباب على البنك الإسلامي أن يتفادى الوقوع في أخطاء عند تحديد هذه الاحتياجات منها: (موسى، 2007، 40)

° عدم القدرة على التمييز بين احتياجات التأهيل وبين رغباته، وهذا يعني أنَّ على الفرد الخاضع للتأهيل أن يميّز بين احتياجاته الفعلية، وبين ما يرغب في التأهيل من أجله أي التمييز بين الحاجة الفعلية والرغبة؛

° عدم الأخذ بعين الاعتبار الآراء التي تُبديها الإدارة العليا والعاملون في المصرف عند التعبير عن احتياجاتهم للتأهيل وهذا يؤدي إلى نفقات إضافية؛

° الاعتقاد الخاطئ بأنَّ كل المشكلات التي يواجهها المصرف يمكن إيجاد حل لها من خلال التأهيل في حين أنَّ هناك مشكلات لا تعود أسبابها إلى نقص المعرفة والمهارة؛

° الاعتماد في تحديد احتياجات التأهيل على التخمين والتقليد لمصارف أخرى؛

° التركيز على احتياجات التأهيل الحالية وإهمال الاحتياجات المستقبلية.

ثانياً: تنفيذ برنامج التأهيل:

إنّ مرحلة التنفيذ هي مرحلة نقل برنامج التأهيل من الواقع النظري إلى الميدان العملي، حيث تبدأ عملية التنفيذ الفعلي للبرنامج (القوفا 2007، 24) مع مراعاة بعض الجوانب أهمّها: (موسى 2007، 57):

- ° أن يتناسب حجم المتدربين مع الطريقة المستخدمة في التأهيل؛
- ° العمل على إشراك الرؤساء مع المرؤوسين في برامج التأهيل؛
- ° توفير الرغبة لدى الفرد للتأهيل وإلا كانت هناك مقاومة لبرنامج التأهيل؛
- ° العمل على تشجيع روح العمل الجماعي وتبادل الآراء بين المتدربين؛
- ° الاتصالات الفعّالة والمستمرّة بين المتدربين؛
- ° توفير التغذية العكسيّة للمتدربين لتشجيعهم على التحوّل للسلوك المرغوب و الاستمرار فيه.

ثالثاً: تقييم برامج التأهيل:

يعتبر تقييم برنامج التأهيل من أهم وأصعب مراحل عملية التأهيل، وهو جزء مُتمم لها ويُقصد به تلك الإجراءات المستخدمة في قياس كفاءة برنامج التأهيل ومدى نجاحه في تحقيق أهدافه إلى جانب قياس كفاءة المتدربين، ومدى التغيير الذي نجح التأهيل في إحداثه فيهم ومن ثمّ كفاءة المؤهلين أنفسهم اللذين قاموا بتنفيذ عملية التأهيل (أبو سلمية، 2007، 29)

وهناك معايير متعدّدة يمكن بواسطتها الحكم على مدى استفادة المتدربين بعد مضيّ فترة زمنيّة مناسبة على انتهاء التأهيل وعودتهم إلى أعمالهم وممارستهم لها، وأهمّ هذه المعايير: (موسى، 2007، 62 - 63)

° دراسة التطوّرات والتّحسينات التي طرأت على عمل المتدربين بعد عودتهم إلى العمل، والتأكّد من أنّ المشاركة في التأهيل أدّت إلى تحسين مستواهم؛

° قياس التّعيرات في الأداء، وذلك بمقارنة النّتائج الحاليّة بنتائج سابقة؛

° التّرقية، وذلك عن طريق معرفة عدد المتدربين اللذين حصلوا على ترقّيات نتيجة ارتفاع مستوى كفاءتهم في العمل بعد التأهيل، ويجدر بالذّكر أنّ هذا العدد من المتدربين يُعدّ أحد المؤشّرات على نجاح برنامج التأهيل في تحسين الأداء؛

° الاختبارات، حيث تساعد في الكشف عن مدى استيعاب المتدربين واستفادتهم من برنامج التأهيل.

7.1.2 أهم أساليب التأهيل:

إنّ فعالية التأهيل تقوم على عدّة عوامل، ومن بينها الاختيار السليم لأسلوب التأهيل المناسب، وفي ما يلي أهم الأساليب المستخدمة في تأهيل الموارد البشرية: (نابتي 2008، 21 - 26)

° **المحاضرة:** تعتبر من أهم الأساليب استخداما في عملية التأهيل التي تستهدف توصيل المعلومات من طرف واحد لمجموعة صغيرة أو كبيرة من المستمعين، ودور المتلقي سلبي عادة في هذه العملية، فهو يقوم في معظم الوقت بالاستماع وتسجيل النقاط الأساسية دون المشاركة الفعالة في اكتشاف المعرفة وبنائها وتستخدم عموما كأسلوب للتأهيل من أجل نقل المعارف النظرية خاصة؛

° **الندوة:** بموجب هذه الطريقة تشترك مجموعة من المتأهلين في دراسة وبحث موضوع معين، ويقوم كل مشترك في الندوة دراسة جانب معين من الموضوع وإعداد تقرير عنه، وفي الندوة تتاح الفرصة للاستفادة من آراء الغير، حيث أنّ تقرير كل مشترك يعرض في الندوة للمناقشة وتبادل الرأي من جانب كافة الأعضاء، وتستخدم عموما من أجل نقل معارف نظرية جديدة أو تغيير أفكار واتجاهات، أو تعديلها؛

° **الإشراف المباشر:** يهدف هذا الأسلوب إلى إكساب الفرد معارف ومهارات واتجاهات ذات علاقة مباشرة بالعمل حيث يكون لكل متدرب فرد يشرف على تأهيله ويقوم بتعليمه خبراته ومهاراته الخاصة، فهو يقوم باكتساب خبرات المدرب من خلال الحديث معه والملاحظة المباشرة لأدائه،

° **التأهيل على رأس العمل:** ويعرف بالتأهيل في الوظيفة، ويتم بتأهيل الفرد في نفس موقع العمل بحيث يتولى شخص معين تأهيله لغاية أن يصبح جاهزا لتنفيذ العمل، وقد يكون الشخص المكلف بالتأهيل موظفا سابقا أو شخصا متخصصا بالتأهيل، ويستخدم هذا الأسلوب غالبا في إدماج الأفراد الجدد في وظائفهم للرفع من أدائهم في أقرب أجل وتفادي الأخطاء التي يمكن أن يرتكبوها، وهو أسلوب بسيط وشائع الاستخدام ويصنّفه الكثير كطريقة من طرق التأهيل غير الرسمي، لكونه لا يدخل ضمن برنامج تأهيلي معين، فهو عملية اعتيادية هدفها الرئيسي الإسراع في إدماج الأفراد في وظائفهم الجديدة؛

° **دراسة الحالات:** الحالة هي وصف لموقف معين تُكتب على شكل قصة قصيرة تُعدّ لأغراض الدراسة بحيث يتم اختيار أحداثها لكونها من المواقف المحتملة والمتكررة لشاغل وظيفة معينة، كما تُكتب بحيث تضمن ما يكفي

من معلومات عن الموقف ليتمكّن المتدرب من تصوّر نفسه في الموقف وتقرير كفيّة معالجته، وتستخدم خاصّة في تأهيل الإطارات والمديرين الذين تتّصف أعمالهم بجانب كبير من التغيّر وعدم التأكّد؛

°**البريد الوارد:** ويكون هذا الأسلوب بتزويد المتدرب بسلة فيها ما يشابه مذكرات ورسائل تردّ اعتياديًا إلى شاغل وظيفة معيّنة، فيحدّد لكلّ منها القرار والإجراء المناسب في كلّ حالة، وهي طريقة ممتعة ومحفّزة، فالمتدرب يتصرّف وكأنّه مسئول عن الوثائق والمذكرات التي يفترض أنّه يعالجها.

2.2 مفاهيم حول جودة الخدمات في البنوك الإسلامية:

1.2.2 مفهوم الخدمة المصرفية ومزايا تقديم خدمة مصرفية متميزة:

أولاً: مفهوم الخدمة المصرفية:

ككل مفهوم فقد تعددت تعريف الخدمة وتوّعت إلى درجة لا يمكن معها حصر كل تلك التعاريف ولذلك سنعرض لأهمّها محاولين ضبط مفهومها المتعلّق بالمصارف الإسلامية، فقد عرّف كوتلر الخدمة على أنّها: "أيّ نشاط أو إنجاز، أو منفعة يُقدّمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج منها أيّة ملكيّة، وأنّ إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادّي أو لا يكون مرتبط به" (عتيق 2011، 15)

نستنتج أنّ هذا التعريف ركّز على خصائص الخدمة من حيث أنّها غير ملموسة، ولا يترتّب عنها أيّ انتقال للملكية، كما وأنّ تقديمها لا يرتبط بالضرورة بمنتج مادّي.

وقد عرّفها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنّها: "منتجات غير ملموسة يتم تبادلها من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريبا تقنى بسرعة، ويصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنّها تظهر للوجود في الوقت الذي يتم شراؤها واستهلاكها، فهي متلازمة وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيّتها وليس لها لقب أو صفة" (واله 2010، 4)

إنّ هذا التعريف مثله مثل سابقه يركّز في تعريف الخدمة على خصائصها التي تميّزها عن السلعة الماديّة.

أمّا في ما يخص الخدمة المصرفية الإسلامية فقد عرّفها طيبي (2008، 78) على أنّها "تلك العمليات التي من خلالها تُقدّم المنافع الماليّة والاستشاريّة للعملاء بما يلبي احتياجاتهم ويحقّق رغباتهم والتي تعمل على تيسير معاملاتهم الماليّة والاقتصاديّة مقابل عمولة أو أجرة بمُراعاة ألاّ يشتمل ذلك على مخالفة شرعيّة أو شبهة ربا".

وفق هذا التعريف فإن الخدمة المصرفية الإسلامية تشمل مجموعة من المعاملات التي تُقدّمها البنوك لعملائها والتي ترتبط بالوظائف الأساسية من إيداع وائتمان وخدمات استثمار، فهي خدمات عديدة ومتنوعة يمكن أن تُقسّم إلى خدمات تقليدية ومُستحدثة وخدمات متعلّقة بإدارة الأموال واستثمار الأوراق المالية.

هذا وللخدمة المصرفية عدّة خصائص تتمثّل فيما يلي: (طبيي 2010، 78)

° ارتباطها بروح التشريع الإسلامي المبني على الإخاء والتعاون...

° الخدمة المصرفية ليست خدمة مادية ملموسة؛

° لا يمكن تخزينها فهي تُنتج وتُستهلك في نفس اللحظة التي يتقدّم فيها العميل لطلبها؛

° غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها؛

° مشاركة العميل في إنتاجها من خلال تقديم البيانات والمعلومات من حيث نوع الخدمة ومواصفاتها؛

° تعتمد في تقديمها على التسويق الشخصي ومهارة وكفاءة مقدّم الخدمة، كما أنّ تقديمها وتسويقها يتمّان في وقت واحد؛

° عدم إمكانية التنبؤ بالطلب عليها مُستقبلاً على وجه الدقّة؛

° جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص قبل تقديمها؛ (الخادي 2006، 37)

° الخدمة المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرّة أخرى بعد تقديمها.

ثانياً: مزايا تقديم خدمة مصرفية متميّزة:

هناك عدّة مزايا وفوائد تعود على المنظّمة الخدمية ومنها المصارف الإسلامية من تركيز الجهود على تحسين

الخدمة المصرفية ومن هذه المزايا: (الخادي 2006، 42 - 43)

° تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن باقي البنوك، وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية؛

° تحمّل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية؛

° الخدمة المتميّزة تُتيح الفرصة أمام البنوك الإسلامية للحصول على أسعار وخدمات أكثر؛

° الخدمة المصرفية المتميزة تجعل من الزبائن بمثابة مندوبي بيع للبنك الإسلامي في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزعماء؛

° اكتساب قدرة على الاستمرار والتواصل السليم في السوق المصرفي.

2.2.2 مفهوم، أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

أولاً: مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

من المعروف أنّ مُصطلح الجودة لازال من أشهر وأهم المصطلحات المتداولة اليوم في علم الإدارة (مدوخ 2008، 19)، حيث أنّ الموقع الاستراتيجي المتقدم الذي وصلت إليه الجودة في منظّمات الأعمال المعاصرة وما رافقها من مفاهيم وفلسفات حديثة لم يكن ابتكاراً من ابتكارات العصر الحالي بل إنّ له جذوره المُوغلة في القدم، حيث تُنسب أقدم الاهتمامات بالجودة إلى الحضارة البابلية حيث سطر الملك البابلي حمورابي في مسلّته الشهيرة أولى القوانين التي أولت الجودة والإتقان في العمل أهمية خاصة (العزاوي، 3، 2004)، كذلك ما عُرف عن الفراعنة من دقّة وإتقان العمل في بناء معابدهم، وما تركوا من شواهد باقية حتّى عصرنا هذا (عايش، 2008، 20)، ثمّ جاء الدّين الإسلامي الحنيف وأعطى اهتماماً واسعاً في التّوكيد على العمل الجاد والنّافع وهو ما نصّت عليه الآية الكريمة " وَقُلْ اْعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ " (التوبة، 105)، وقال عزّ وجل: " إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا " (الكهف، 30)، أمّا عن السيرة النبوية فهي غنيّة بالأحاديث النبوية الشريفة التي تُعظّم العمل فيقول الرّسول عليه الصّلاة والسّلام: "إنّ الله كتب الإحسان في كلّ شيء" (بومدين، 2007، 28)، كما كانت مُطالبته صلى الله عليه وسلّم أن يُتقن الإنسان عمله حيث قال: "إنّ الله يُحبُّ إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" (بدر، 2009، 24)، كما ربّّب الإسلام أجراً عظيماً إذا أحسن الموظف في أداء عمله وهذا الرّبط بالحافز في الدّار الآخرة هو من أعظم الحوافز في إتقان العمل وهذا أمر أساسي حيث يكون - في مُعظم الأحيان - الأجر والحوافز الماديّة المترتبة على العمل غير كافية مقارنة مع الجهد المُستقرّغ فيه أو الإتقان المرتبط به ولذلك كان الرّبط بأجر الآخرة وهو أحد الحوافز التي تُشبع وتزيد درجة الرضا عند الموظف (العمر، 1999، 28)

وتستند الجودة في الممارسة العملية على عاملين: الجودة الداخلية والجودة الخارجية (Mahmood et al 2013، 74) واللّتان إذا ما استخدمتا معاً بالشكل الصحيح فإنهما ستمكّنان المنظمة من تحديد وتعيين الفرص التنافسية (درويش، 2007، 4)، وتقوم وجهة النظر الدّاخلية على أنّها تؤدّي إلى كفاءة التّعاملات والمبادلات الدّاخلية بين

أعضاء التنظيم أو بين الأقسام المختلفة داخل المنظمة مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن الخارجيين (العواجين، 2013، 18)، أما وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون، وفي هذه الدراسة نحاول اختيار هذه الفرضية القائمة على أن جودة الخدمة الداخلية التي يمثل التأهيل أحد أسبابها، هي الطريق إلى تحقيق جودة الخدمة الخارجية.

وقد اختلف الباحثون حول مفهوم الجودة، فبينما ترى الفلسفة اليابانية أن المقصود بالجودة هو إنتاج منتج خالٍ من العيوب (zero defect) أو إنتاجه بطريقة صحيحة من أول مرة، يرى آخرون أنها تعني التزام الإدارة بإشباع حاجات ورغبات المستهلك، أو هي درجة التطابق مع المواصفات من وجهة نظر المستهلك، وليس من وجهة نظر الإدارة، فالجودة إذن مصطلح يصعب تعريفه، وفي الحقيقة فإن صعوبة وضع تعريف موحد للجودة أمر مطروح في الجانب الصناعي ولكنه في الخدمات يظهر بشكل أشد، وترجع صعوبة تعريف جودة الخدمة (Service Quality) إلى الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً بالسلع المادي، (بلحاج، 2012، 8).

وتبعاً لذلك فقد عُرِّفت جودة الخدمة المصرفية بطرائق مختلفة حيث عرفها (الجري، 2009) أنها مجموعة الملامح والخصائص التي تميز المنتج / الخدمة وتكون قادرة على إرضاء وإشباع حاجات ورغبات الزبائن، وتُعرَّف أيضاً على أنها قدرة المنتج على تلبية حاجات المستعملين وبأقل تكلفة (بومدين، 2007، 28) ومدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل وأصدق صفات (العزاوي، 2004، 7)، وبالنسبة لـ (ال قاسم، 2011، 38) فقد عرّفها على أنها "تقييم العميل لدرجة الامتياز، أو التفوق الكلي في أداء الخدمة المصرفية"، كما عرّفها (الصرن، 2005) على أنها "إرضاء مُتطلّبات الزبائن ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلّبات والقدرة على التقائها"، في حين عرّفها كل من (عبد الرزاق ومعراج، ب ت، 7) على أنها "إحساس الزبون عند مقارنة توقعاته مع ما يجده بعد استهلاكه للخدمة".

وبالرغم من اختلاف هذه التعاريف إلا أنها تجتمع على عنصر رئيسي وهو الإيفاء بمتطلّبات وتوقّعات الزبائن بشأن الخدمة المُقدّمة من قبل البنك.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

إن جودة الخدمة مفهوم مركّب ينطوي على مجموعة من الأبعاد تتشكّل محتواه المفاهيمي، ويقصد بها المعايير المستخدمة من قبل الزبائن للحكم على جودة الخدمة (الخالدي، 2012، 27) والتي سنلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم: 01 أبعاد جودة الخدمة

المفهوم	البعد
تشير إلى قدرة مقدّم الخدمة على أدائها وإنجازها بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى وبدرجة عالية من الصحة والدقة.	1 الاعتمادية
وتشير إلى المبادرة إلى مساعدة الزبائن والرد السريع على استفساراتهم، وقدرة ورغبة واستعداد مقدّم الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة الزبائن وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها.	2 الاستجابة
تتعلق بكفاءة وجدارة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والإنتاجية والمعرفة التي تمكنهم من القيام بأدوارهم بالشكل الأمثل.	3 الكفاءة أو القدرة
لا يتضمّن هذا الجانب سهولة الاتصال فحسب، ولكن كل ما من شأنه أن ييسّر من الحصول على الخدمة.	4 الوصول للخدمة
وتشمل الأمانة والثقة والسّعة في كلّ من المصرف ومقدّم الخدمة.	5 المصداقية
ويعني دوام إمداد الزبائن بالمعلومات ومخاطبتهم باللغة التي يفهمونها، وتتعلّق بمقدرة مقدّم الخدمة على شرح خصائصها للزبون والدور الذي يجب على هذا الأخير أن يلعبه للحصول على الخدمة المطلوبة.	6 الاتصال
ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلوّ المعاملات مع المؤسسة الخدمية من الشك أو المخاطرة، وهذا البعد يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدّمة ومن يقدّمها.	7 الأمان
وتعني أن يكون مقدّم الخدمة على قدرٍ من الاحترام والأدب، وأن يتّسم بالمعاملة الودّية مع الزبائن.	8 اللباقة
وتشير إلى مظهر التسهيلات الماديّة والمعدّات والعاملين ومستوى التكنولوجيا وتصميم المباني.	9 الجوانب الماديّة الملموسة
ويعكس الجهد المبذول للتعرّف على احتياجات الزبون وموائمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمّن توفير الاهتمام الشخصي للزبون وسهولة التعرّف عليه.	10 الفهم

الخالدي. أيمن فتحي، قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، ، ص ص: 53، 54، 2006.

وفي دراسة لاحقة أجراها كلّ من "Berry, Parasurman, Zeithaml" لتحليل واختبار هذه المحدّدات، تبين أنّ هناك علاقة ارتباط بين هذه المحدّدات ممّا أدّى إلى جمع البعض منها واختصارها إلى خمس محدّدات وهي: الأمان، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الاستجابة (الخالدي 2006، 54).

3.2.2 خطوات تحسين جودة الخدمة المصرفية وعلاقتها بالرّضا والأداء:

أولاً: خطوات تحسين جودة الخدمة المصرفية:

يجب على المؤسسات المصرفية الاهتمام بموضوع جودة الخدمة باعتبارها عنصراً هاماً لميزتها التنافسية

(124 , 2011, Abedniya & Zaein) وذلك بإتباع الخطوات التالية: (الخالدي 2006، 50 - 51)

° الاستخدام المستمر للدراسات والبحوث: تحرص العديد من المؤسسات المصرفية على تطوير وتحسين جودة خدماتها، إلا أنها تفشل في تحقيق ذلك، لأنها لا تملك فهماً واضحاً عما يتوقعه العميل منها، مما أدى إلى استخدام البحوث كوسيلة لتجميع المعلومات وتحقيق الفهم عن توقعات الزبائن للخدمة، وتقييماتهم للأداء الفعلي لها؛

° العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات: يؤدي ضعف مهارات مقدمي الخدمة أو افتقارهم الرغبة في العمل وتدني نظرتهم للعميل إلى إلحاق الضرر بالمصرف خاصة وأنه من وجهة نظر العميل فإن مقدم الخدمة هو المصرف نفسه، لذا فإن إدارة المصرف يجب أن تكون حريصة على انتقاء وتوظيف أفضل العناصر التي سوف تقوم بالعرض الفعلي لخدماتها؛

° الاهتمام ببرامج التسويق الداخلي: إن مجرد الحصول على أفضل العاملين قد لا يمكن المصرف من تحقيق الأداء المتميز، ولكن يجب أن يتوافر لدى العاملين الرغبة والاتجاه الإيجابي نحو تحسين جودة الخدمة، وأن الهدف النهائي للتسويق الداخلي يتمثل في تحفيز مقدم الخدمة وزيادة الإدراك بأهمية العميل وتحقيق العناية به، وعلى المستوى الاستراتيجي يهدف التسويق الداخلي إلى خلق بيئة داخلية تتمتع بدرجة عالية من الإحساس بالزبون والجهود الموجهة تجاهه؛

° سرعة التصدي لمشكلات الزبائن: يؤثر سلوك حل الشكوى في قيام الزبائن بالتوصية لدى عملاء آخرين بالتعامل مع هذا المصرف؛

° تعليم العميل عن الخدمة: تزيد مصداقية المصرف لدى العميل من خلال بذل جهود ملموسة لتعليمه وتطوير معرفته بالخدمات المقدمة مما يزيد من قدرة العميل على اتخاذ قرار أفضل، ومن ثم تحقيق درجات أعلى عن هذه الخدمات؛

° تنمية ثقافة تنظيمية تدعم الجودة: يتطلب تحقيق التميز في الخدمة أن تُصبح الجودة شعارًا يؤمن به جميع العاملين بالمصرف ويسعون إلى التطبيق العملي له؛

° تأكيد دور فرق الجودة: يتمثل أحد المتطلبات البارزة لتحقيق جودة الخدمة ويُقصد بها مجتمع العاملين الذين يتوافر لديهم المقدرة على التنسيق والعمل المشترك والرغبة في تحقيق الأداء المتميز وتوليد الشعور بالرضا لدى الزبائن.

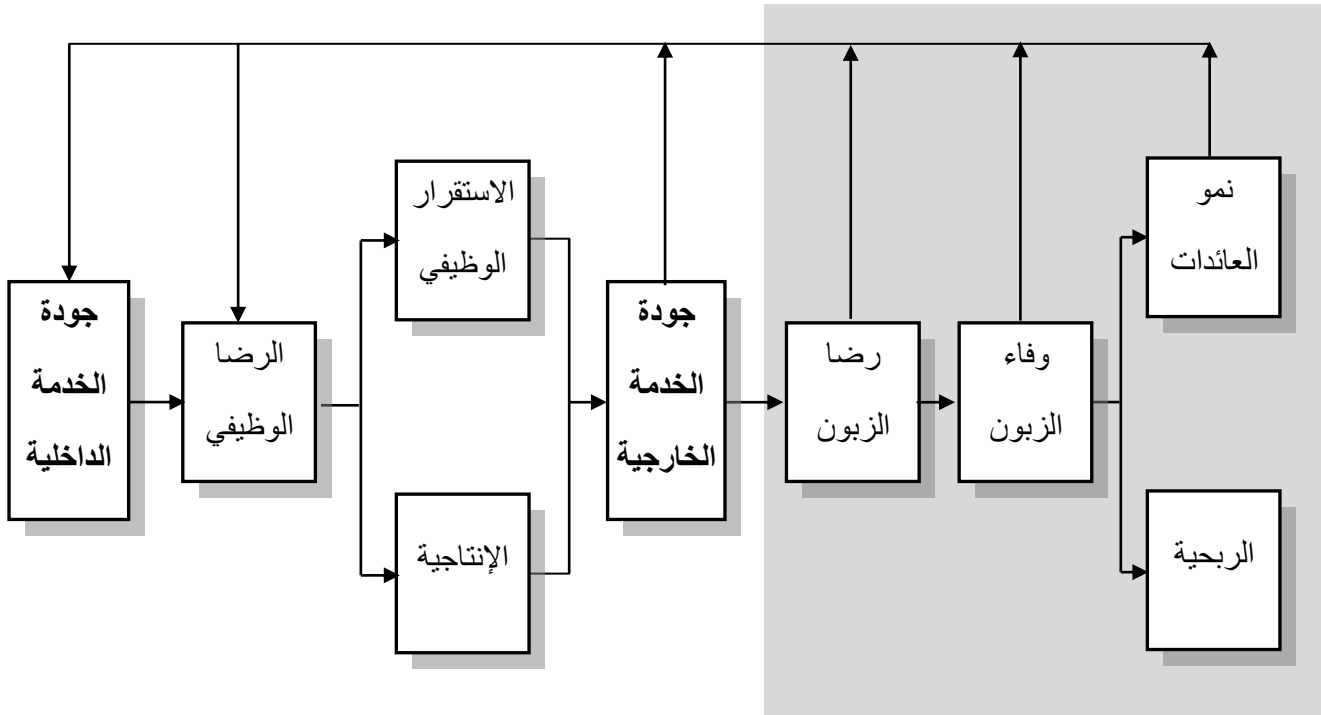
ثانياً: دور الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة المقدمة:

لكون الخدمات أوجه نشاط غير ملموسة فإنها تعتمد على الطاقات البشرية بشكل أكبر من السلع الصناعية، حيث تتميز الخدمات بأنها غير ملموسة وغير منفصلة وغير قابلة للتخزين ومتباينة وغير متجانسة وكل هذه الخصائص تجعل العنصر البشري والموظف المحتك بالزبائن (Customer-Contact Employee) على درجة كبيرة من الأهمية من خلال مرونته وتمكّنه واستجابته للتباين والتغير في رغبات الزبائن واحتياجاتهم (Chebat 66 : 2000 and Kollias)، وهنا يأتي دور الإدارة التي تحرص على تقديم خدمات ذات جودة عالية من خلال الموظف المحتك بالزبائن، وذلك بخلق المناخ المناسب الذي يمكنه من ممارسة دوره في خدمة الزبائن بكل كفاءة واقتدار، حيث أن أداء العنصر البشري في مجال الخدمات يمثل جزءاً هاماً من المنتج الكلي الذي يشتريه الزبون، وأحد الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المؤسسة لتحقيق التميز في السوق حسب الأدبيات التسويقية (Morgan 2004: 468)، هذا كله ساهم في تركيز المنظمات على رأس المال البشري أكثر من التركيز على رأس المال التقليدي.

حيث أنه من العناصر الأساسية للجودة في الخدمات تلك المهارات والقدرات التي يتمتع بها الأفراد مُقدمو الخدمات مما يستوجب على البنك بذل المزيد من الجهود للاهتمام بالأفراد وتفهم حاجاتهم ورغباتهم وبالتالي تحقيق رضاهم، حيث أن رضا العاملين يؤدي إلى مشاركتهم بفعالية في جودة وتميز الأداء، ونجد أن الرضا مفهوم يتفاوت من فرد لآخر ولكنه يعتمد بالدرجة الأولى على طبيعة الفرد وتكوينه النفسي، وهو يعتمد على أساليب أكثر فعالية مثل الحوافز المادية والمعنوية، والمكافآت الفردية والجماعية لتشجيع روح الفريق بين العاملين وتعزيز التعاون بينهم، بحيث يحرص كلّ منهم على أن لا يتعارض عمله مع عمل زملائه وذلك لزيادة التنافس الإيجابي سعياً إلى الوصول إلى تحسين إنتاجية العاملين، ورضا العاملين على أهميته، إلا أنه ليس هدفاً يسعى إليه البنك، وإنما وسيلة للوصول إلى مستوى مرتفع من الجودة في الخدمات المقدمة إلى الزبائن،

وفي المقابل يمثل رضا الزبون نتيجة التقييم الذي يُجرىه بين توقّعاته وإدراكاته لمستوى جودة الخدمة التي تلقّاها من البنك الذي يتعامل معه، ويُعد رضا الزبائن من أهم الأولويات التي يسعى البنك إلى تحقيقها، كونه يُعد أحد الضمانات الأساسية لبقائه، والتعرّف على حاجات الزبائن وتحقيق رضاهم يُعزّز من قرار العودة للتعامل مع البنك، وبالتالي تكرار الشراء، ممّا يخلق ولاء الزبائن لهذا البنك، وقد قدم (Heskett et al 1994) نموذج سلسلة الخدمة والربح (Service profit chain) الظاهر في الشكل (1)، والذي ينص على الترابط بين جودة الخدمة الداخلية، رضا الموظفين، إنتاجيتهم، ورضا المستهلك، حيث يؤكد منظور سلسلة ربح الخدمة بأن الأداء المالي هو دالة لسلسلة من العلاقات السببية أساسها جودة الخدمة الداخلية ورضا الموظفين.

الشكل رقم: 01 علاقة جودة الخدمة بالرضا والولاء



Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E. Jr., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service– profit chain to work. Harvard Business Review, March–April 1994, p 166.

نقلا عن: طارق بلحاج، تمكين العاملين وأثره في تحسين جودة الخدمات، بحث غير منشور مُقدّم إلى الملتقى الوطني الثاني حول

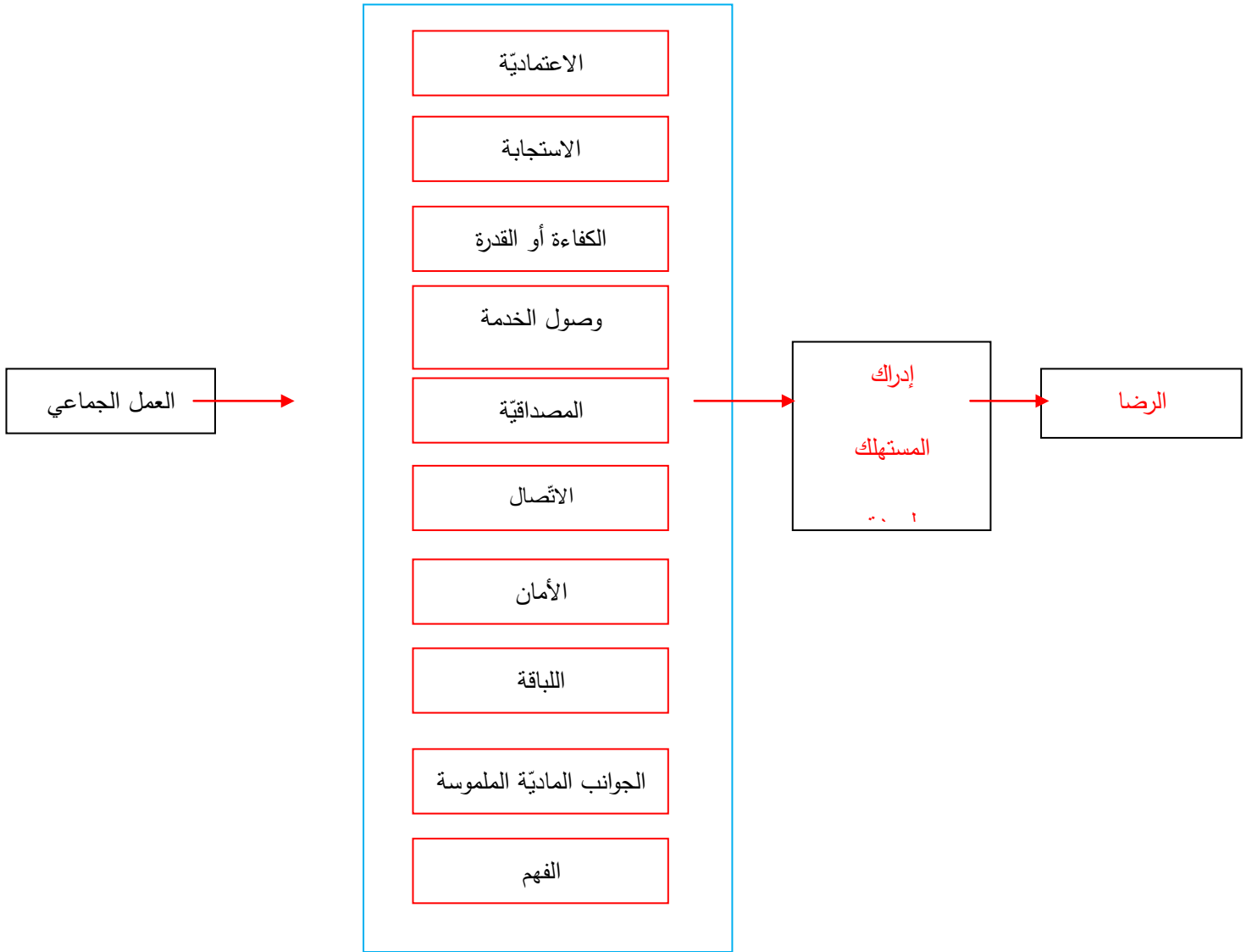
سلسلة مقادير الخدمات المصرفية الإسلامية، 25-26-27 أفريل 2012، ص 9

والنتيجة أن سلوك مقدّمي الخدمات في المصرف الإسلامي من أهم العوامل التي يعتمد عليها الزبائن في تقييم جودة الخدمات المقدّمة، لذا فإنّ المصرف الإسلامي يعتمد بشكل كبير على هؤلاء العاملين لتحسين جودة الخدمة المقدّمة من قبلهم، فهناك علاقة تفاعلية بين الزبائن ومقدّمي الخدمات أي العاملين في الخطوط

الأمامية، وذلك أثناء عملية بيع الخدمات، وعليه فإن العاملين في الخطوط الأمامية داخل البنك الإسلامي يلعبون دوراً هاماً في التأثير على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبائن، ويزداد دورهم أهمية إذا كانت هناك نسبة كبيرة من زبائنه أميين أو حاصلين على مستوى تعليمي منخفض، أو حديث العهد في استخدام تكنولوجيا المعلومات،

ونجاح المصرف الإسلامي يتوقف بدرجة كبيرة على مدى نجاحه في استقطاب وتشغيل وتنمية كوادر متميزة قادرة على التنفيذ الفعال لمنظومة العلاقات المستهدفة مع الزبائن (شعاعة 2004، 47)، تلك الكوادر التي يفترض أن تكون مزودة بما يلزم من القواعد الشرعية اللازمة للمعاملات، وناضجة بالنسبة للأهداف الاقتصادية والاجتماعية، وملتزمة ببذل أقصى جهد في سبيل تحقيق هذه الأهداف وأن تلك الكوادر يجب أن تكون مؤهلة تأهيلاً فنياً وشرعياً وأخلاقياً، حيث أن التأهيل الفني يشمل على العمل المصرفي التقليدي نفسه مع استبعاد كل ما يترتب عليه من فوائد ربوية والتأهيل الشرعي يكون باستيعاب صيغ التمويل والاستثمار الشرعية لأن العمل المصرفي الإسلامي قائم على وظائف تستند إلى تلك العقود، أما التأهيل الأخلاقي الذي يشتمل على قواعد السلوك الذاتية المؤثرة في الأداء الوظيفي، وقواعد السلوك مع أصحاب حقوق الملكية في المصرف وأصحاب حسابات الاستثمار والعاملين فيه وقواعد السلوك مع عملاء المصرف والأطراف الأخرى ذات العلاقة (غري 2008، 50)، وفي حقيقة الأمر فإنه عند تفحص الأبعاد أو المعايير التي من خلالها يقوم الزبائن بتقييم جودة الخدمات المقدمة نجد أن معظمها مرتبط بسلوك مقدمي الخدمات أثناء عملية البيع، والشكل التالي يوضح العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة والرضا المرتبطة بسلوك مقدمي الخدمات.

الشكل رقم: 02 العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة والرضا المرتبطة بسلوك مقدمي الخدمات.



المراجع: حاتم غازي شعشاعة، 2004، قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود من وجهة نظر العملاء، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

ويوضح الشكل أنّ المؤسسة التي يعمل أفرادها في ظلّ ثقافة وروح الفريق الواحد سيكون العاملين فيها من مدراء ومقدمي خدمات متعاونين مع بعضهم البعض ويسعون نحو تحقيق هدف واحد وهو إرضاء الزبائن من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية وتكون لديهم المعرفة والمهارات اللازمة في تطبيق المعايير أو الأبعاد الموضحة في الشكل وترجمتها لسلوكيات وأفعال أثناء تقديم الخدمات.

3.2 نماذج تقييم جودة الخدمة المصرفية:

إن المراجعة النظرية للعديد من الدراسات التي حاولت قياس جودة الخدمات تشير إلى وجود مقياسين حظيا بالقبول، الأول هو المقياس الذي يعتمد على توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة فعلاً والعمل على تحديد التطابق أو الفجوة بين التوقعات والإدراكات، أما الثاني فيركّز على الأداء الفعلي للخدمة المُقدّمة للعميل على اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات الفعلية، ويمتاز بالبساطة والسهولة (الروسان ب ت، 7)، واللذين بني على أساسهما النموذج الذي سيتم الاعتماد عليه في دراستنا والمتمثل في نموذج كارتر (CARTER) الذي يُعنى بتقييم جودة الخدمة في المصارف الإسلامية.

1.3.2 نموذج الفجوة "servqual" *

دراسات قياس جودة الخدمة تتطّلق في معظمها من كتابات الثلاثي الشهير "Berry, Parasurman, Zeithaml" (بوعبد الله 2010، 93) ويتكون هذا النموذج من جزأين كل منهما يتكون من 22 مؤشراً (عبارة)، يقيس الجزء الأول من النموذج الجودة المتوقعة للخدمة في قطاع معين ويقيس الثاني الخدمة الفعلية المقدمة، وتكون جودة الخدمة هي نتاج الفرق بين جودة الخدمة المتوقعة والمقدمة، وهو ما يمثل الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته القلبية، وقد أشارت هذه الدراسة إلى أن هناك عشرة معايير أساسية لتقييم جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الزبون وهي ثابتة لكل الخدمات (بلحاج 2012، 10) وتم دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد فقط وهي (Othman, Owen 2001، 10)

الأمان (Assurance): هو المعرفة والمجاملة التي يتحلّى بها الموظفون وقدرتهم على نقل الثقة، ويشمل أيضاً الاتصال اللفظي والكتابي بين موظفي المصرف والزبائن؛

الاعتمادية (Reliability): القدرة على أداء وعد الخدمة والموثوقية والدقة؛

الجوانب المادية الملموسة (Tangibles): وهذا يعني ظهور المرافق المادية والمعدات والأفراد؛

التعاطف (Empathy): ويعني مستوى الرعاية، والاهتمام الفردي الذي يوفره المصرف الإسلامي لعملائه؛

الاستجابة (Responsiveness): وتعني الاستعداد لمساعدة الزبائن وتقديم الخدمة بشكل فوري.

* « Servqual » : يقصد به جودة الخدمة وهو ناتج عن دمج عبارتي: "service" التي تعني الخدمة و "quality" التي تعني الجودة.

[] []

الفجوة الأولى: "فجوة البحث" وتتمثل بوجود فرق بين توقّعات الزبائن وبين إدراك أو فهم إدارة المؤسسة لهذه التوقّعات ويتسبّب في وجود هذه الفجوة ثلاث عوامل رئيسية هي: (شعشاعة 2004، 59 - 62)

° قلة أبحاث التسويق: إنّ التعرّف على توقّعات الزبائن نحو الخدمات التي تُقدّمها مؤسسة ما يُعتبر أساسياً لتطبيق إستراتيجية جودة الخدمة، وتُعتبر أبحاث التسويق من أهم الوسائل التي من خلالها تستطيع إدارة المؤسسة الخدمة التعرّف عليها وذلك باتّباع كل أو أحد البحوث التسويقية التالية:

- شكاوى العملاء؛
- التعرّف على احتياجات الزبائن في المؤسسات المشابهة؛
- جمع المعلومات من العاملين ذوي العلاقة المباشرة مع الزبائن؛
- جمع المعلومات من الزبائن المُهمّين؛
- إنشاء مجموعة من الزبائن؛
- تقييم رضا الزبائن مباشرة عند تقديم الخدمة؛
- إجراء دراسة شاملة للتعرف على توقّعات الزبائن.

° سوء التغذية: ويُقصد به مدى وجود نظام داخل المؤسسة يعمل على تحفيز الأفراد وخاصة الذين يقتضي عملهم الاحتكاك بالزبائن من الالتقاء بالمسؤولين داخل المؤسسة لإطلاعهم على أهم مشاكل أو شكاوى الزبائن وهو ما يُعرف بالتغذية العكسية

° تعدّد المستويات الإدارية: حيث أنّه بوجود مستويات إدارية متعدّدة وكثيرة داخل المؤسسة يجعل قدرتها على التكيّف مع المتغيّرات التي تحدث في البيئة التي تعمل بها أكثر صعوبة، كذلك فإنّ تعدّد المستويات الإدارية بين الوظائف الدنيا والوظائف العليا داخل المؤسسة يعمل على إضعاف قنوات الاتصال بينها ممّا يؤدي إلى عدم أو وصول المعلومات المتعلّقة بالزبائن إلى مركز القرار داخل المؤسسة ممّا يعمل على وجود هذه الفجوة.

الفجوة الثانية: "فجوة التصميم" وهي تلك الفجوة الموجودة بين ما تعتقده الإدارة عن رغبات الزبائن وبين مواصفات أو شروط الجودة التي تمّ تحديدها لتقديم الخدمة (فليسي 2011، 63)، وتنتج مثل هذه الفجوة بسبب أربعة عوامل هي: (شعشاعة 2004، 62 - 65)

° عدم وجود التزام حقيقي من قبل الإدارة اتّجاه جودة الخدمة؛

° عدم وجود اقتناع لدى الإدارة على إمكانية مقابلة توقّعات؛

° وضع معايير خاصة بتقديم الخدمة؛

° عدم ربط أهداف المؤسسة بجودة الخدمة.

الفجوة الثالثة: "فجوة التسليم" تتعلق هذه الفجوة بوجود فرق بين خصائص ومعايير الخدمة داخل المؤسسة وبين أداء الخدمة وهذه الفجوة تتعلق بأداء الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمات والذين يتعاملون مع العملاء بصورة مباشرة (شعشاعة، 2004، 65) ويرجع هذا الفرق في الأداء إلى صعوبة تقدير مدى التزام الموظفين بتقديم الخدمة بمستوى معين، (أبو موسى 2000، 41) ويمكن إزالة أو حتى التخفيف من حدة هذه الفجوة من خلال تأهيل العاملين تأهيلاً يجعلهم يقدمون الخدمة للزبائن تناسباً واحتياجاتهم.

الفجوة الرابعة: "فجوة الاتصال" وتتمثل هذه الفجوة في الفرق بين الخدمة المقدمة بالفعل والوعود التي قطعتها المؤسسة على نفسها من خلال اتصالها بالزبائن، وتحدث مثل هذه الفجوة عادة عندما لا يكون هناك وسائل اتصال فعالة داخل المؤسسة وبين الإدارة العليا للمؤسسة وبين الإدارة التنفيذية داخلها، مما يؤدي إلى اعتقاد الإدارة العليا بأن المؤسسة تستطيع تقديم خدمة متميزة وذات طابع معين وإعطاء وعود مبالغ فيها لجمهور الزبائن من خلال الإعلانات، الأمر الذي يخالف إمكانيات وقدرات المؤسسة وهذه المبالغيات في الإعلان تزداد كلما زادت المنافسة، إلا أنها ترتفع وتزيد من توقعات الزبائن سواء الحاليين أو المحتملين اتجاه الخدمة التي تقدمها المؤسسة مما سيؤدي إلى إحباطهم عند تعاملهم معها الأمر الذي سيؤثر سلباً عليها على المدى البعيد. (الخالدي، 2006، 69 - 70)

الفجوة الخامسة: "الفجوة الحقيقية" وتتعلق بالفرق بين توقعات الزبائن وإدراكاتهم للخدمة المقدمة بالفعل، وتكون محصلة لجميع الفجوات السابقة بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المصرف ككل. (شيروف، 2009، 35)

2.3.2 نموذج الأداء «servperf»[†]:

ينسب نموذج أداء الخدمة الذي ظهر سنة 1992 إلى الباحثين (Joseph Cronin and Steven Taylor) وذلك نتيجة للانتقادات التي وجهوها لنموذج جودة الخدمة وخاصة ذلك الجزء المتعلق بالتوقعات، إذ يرى كل من الباحثين أنه من غير المناسب قياس جودة الخدمة بالاعتماد على الفرق بين توقعات وإدراكات الزبائن وهو ما دفعهم إلى تقديم مقياس آخر يعتمد على الأداء الفعلي للخدمة وذلك باعتبارها شكلاً من أشكال الاتجاهات (جبلي، 2009، 99) ويُعرف الاتجاه على أنه تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة (بوعنان،

[†] « Servperf » : يُقصد به أداء الخدمة وهو ناتج عن دمج عبارتي "service" التي تعني الخدمة و "performance" التي تعني الأداء.

2006، 76)، ولم يختلف هذا النموذج عن سابقه في اعتماده على نفس المؤشرات التقييمية " الأمان، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الاستجابة"، إلا أنه يتميز عنه بالبساطة من حيث القياس والتحليل (رقاد، 2007، 35).

وعلى الرغم من شيوع استخدام كلا النموذجين في الكثير من الدراسات، إلا أنهما لم يسلما من الانتقادات المتعلقة بمدى صلاحية قياس الجودة في جميع أنواع الصناعة الخدمية: البنوك، الفنادق، الصحة،...، وكذلك يرى توافق تلك النماذج ومختلف المجتمعات بما تحمله هذه الأخيرة من ثقافات وتقاليد مختلفة، ويمكن إبراز أهم الانتقادات التي وُجّهت إلى كلا النموذجين في الجدول التالي:

الجدول رقم: 02 الانتقادات الموجهة إلى طريقتي servqual و servperf لتقييم جودة الخدمة:

المزايا والعيوب	نموذج الفجوات	نموذج الأداء
المزايا	1 عمومية مجالات التطبيق على مختلف الشركات الخدمية 2 درجة عالية من الثبات والصلاحية 3 القبول والتأييد من قبل الباحثين 4 القدرة على تفسير العلاقة ما بين جودة الخدمة ورضا الزبائن بشكل كمّي 5 القدرة على تعميم نتائج الرضا	1 سهولة استخدامه وبساطته 2 منهجية القياس والطرق الإحصائية المستخدمة للتحقق من ثباته ومصادقيته 3 يقلل عبارات الجودة من 44 إلى 22 فقرة 4 زيادة درجة واقعيته ومصادقيته لأنه يستبعد عمليات الطرح بين توقع وإدراك الزبون
العيوب	1 تعقيد العمليات الإحصائية التي ينطوي عليها 2 ضعف قدرته التنبؤية 3 تفاوت مقدرته على تفسير الاختلافات في مكونات الجودة من صناعة إلى أخرى 4 تشير بعض النتائج التجريبية إلى عدم ترابط الأبعاد الخمسة إذا ما تم تحليلها بشكل مقطعي 5 عدم كفاءته عند قياس جودة الخدمة الجديدة التي يستخدمها الفرد لأول مرة 6 إهماله لمتغيرات مهمة كالدين والتمايز بين البلدان.	1 محدودية قيمة النتائج المستخلصة نظرا لتجاهله قياس التوقعات 2 تجاهل التعرف على أسباب حدوث الفجوات وطرق التغلب عليها. 3 إهماله للاختلافات الثقافية والدينية ودرجة التقدم الاقتصادي التي تميز كل مجتمع أو بلد، وأثرها في أبعاد جودة الخدمات

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مجموعة من المراجع:³

³ 1 طارق بلحاج، تمكين العاملين وأثره في تحسين جودة الخدمات، بحث غير منشور مُقدّم إلى الملتقى الوطني الثاني حول تنافسية مؤسسات الخدمات ومداخل تحسينها، جامعة الوادي، الجزائر، 25، 26، نوفمبر 2012، ص 10.

2 رسمية أبو موسى، أثر جودة الخدمة على الربحية ورضا العملاء في المصارف الأردنية، رسالة ماجستير في المصارف والتمويل، جامعة آل البيت، الأردن، 2000، ص 45.

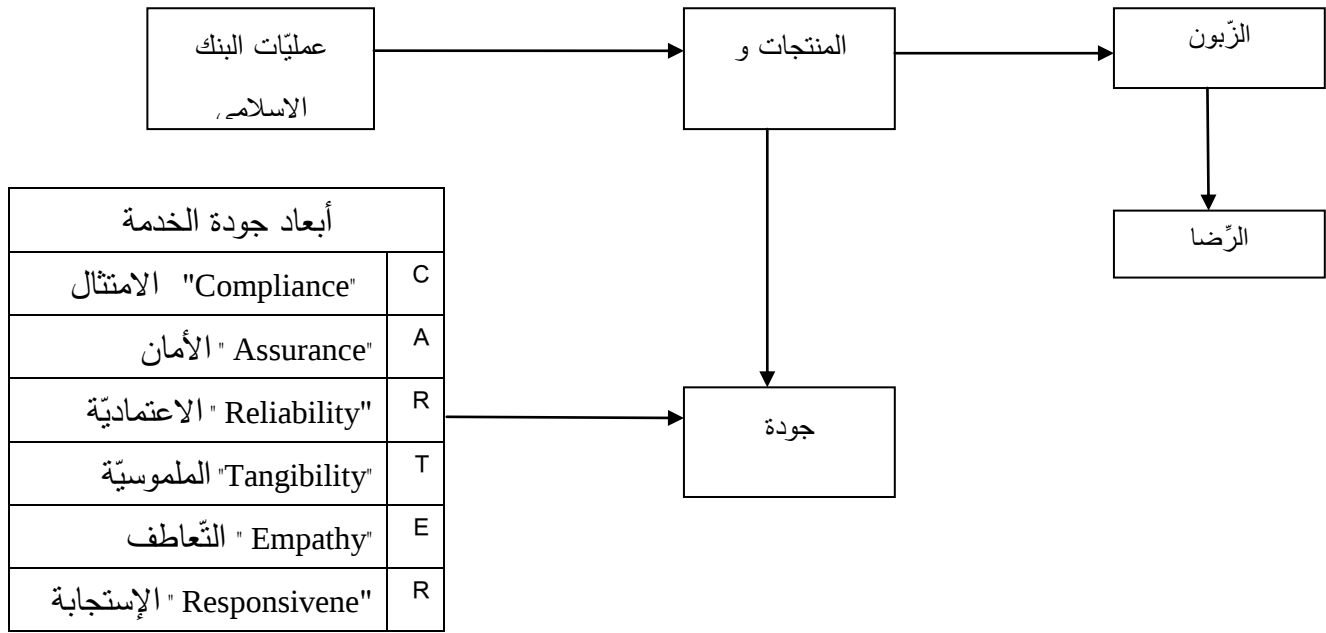
3 أيمن فتحي الخالدي، قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، 2006، ص ص 73، 74.

3.3.2 نموذج كارتر "CARTER":

بناء على أهم انتقاد للنموذجين السابقين والذي أدى إلى ظهور هذا النموذج ألا وهو إهمالهما لمتغيرات مهمة كالدين والتمايز بين البلدان أتى كلا الباحثين (Othman and Owen 2001) بنموذج كارتر للصناعة المصرفية الإسلامية (4, 2010, Abdullrahim) حيث أنه من المهم بالنسبة للمصارف الإسلامية اعتماد جودة الخدمة وتحسين سبل توفير المنتجات والخدمات ومواجهة المنافسة القوية حيث قام كل من (Othman and Owen) بتطوير هذا النموذج بناءً على الأبعاد الخمسة للنماذج السابقة وتمت إضافة بعد جديد أطلق عليه بعد الامتثال أي الامتثال لقوانين ومبادئ الشريعة الإسلامية (12, p : 1, vol : 1, 2013, mussadek)

والشكل التالي يوضح هذا النموذج:

الشكل رقم: 04 نموذج كارتر



Mahmood et all ,Competitive Study of Service Quality Based on the Perception of Customers and Management of Islamic Banks in Pakistan , Journal of Business and Management Volume 9, Issue 3 (Mar. - Apr. 2013) ,p : 76.

وهذا البعد أي الامتثال يحتوي على خمس عبارات تتمثل في: (Shafie and all)

4 Cambo ,mussa, customer perception of effectiveness of service quality of Islamic Banks in Nigeria ,journal of marketing and customer research ,vol :1 ,2013 ,p :12.

1 يعمل البنك وفق مبادئ الشريعة الإسلامية؛

2 عدم أخذ أو دفع فوائد على المدخرات والقروض؛

3 توفير منتجات وخدمات إسلامية؛

4 توفير قروض بدون فائدة؛

5 توفير استثمارات مشاركة بالأرباح.

وهو نموذج يحتوي على 33 عبارة ضمن الأبعاد الستة وهي: الإمتثال، الأمان، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف والاستجابة (Abdullrahim, 2010, 54) كما في الجدول التالي:

الجدول رقم: 03 عبارات نموذج

كارتير

العبارات	الأبعاد
من 1 إلى 5	الامتثال C
من 6 إلى 10	الأمان A
من 11 إلى 14	الاعتمادية R
من 15 إلى 19	الملموسية T
من 20 إلى 28	التعاطف E
من 29 إلى 33	الاستجابة R

Sadek and all , Service Quality Perceptions between Cooperative and Islamic Banks of Britain , American Journal of Economics and Business Administration 2 (1), 2010 ,p : 2

3 المؤسسة محل الدراسة:

1.3 تعريف بنك البركة الجزائري:

مجموعة البركة المصرفية، هي واحدة من أقدم المجموعات المصرفية الرائدة في صناعة الخدمات المالية الإسلامية، وهي شركة مساهمة بحرينية، ويعتبر بنك البركة الجزائري إحدى الوحدات المصرفية التابعة لها، فهو أول مؤسسة مصرفية برؤوس أموال مختلطة، أسس في 20 ماي 1991، وذلك في إطار قانون النقد والقرض رقم 10/90 الصادر في 14 أفريل 1991، وهو شركة مساهمة بدأ بمزاولة نشاطاته بصفة فعلية خلال سبتمبر 1991 بموجب الترخيص المصرفي التجاري الصادر من بنك الجزائر، أما فيما يخص المساهمين فيه فهما بنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائر، ومجموعة دله البركة البحرين، ولديه شبكة واسعة من الفروع وهي في زيادة مستمرة قصد تعميمها على كامل التراب الوطني (جيلي 2009، 111).

2.3 أهداف بنك البركة الجزائري:

- تحقيق ربح حلال من خلال استقطاب الموارد وتشغيلها بالطرق الإسلامية الصحيحة وبأفضل العوائد بما يتفق مع ظروف العصر ويراعي القواعد الاستثمارية السليمة؛
- تطوير وسائل اجتذاب الأموال والمدخرات وتوجيهها نحو المشاركة في الاستثمار بالأسلوب المصرفي غير الربوي؛
- توفير التمويل اللازم لسد احتياجات القطاعات المختلفة؛
- ويقوم البنك من أجل تحقيق غاياته بمجموعة من الأعمال تمكنه من تحقيقها وذلك بالعمل في المجالات التالية:
- قيام البنك بتلقي ودائع مختلفة من جهات مختلفة ولأغراض مختلفة، الأمر الذي يستوجب فتح حسابات مختلفة حسب طبيعة كل إيداع من حسابات تجارية ومهنية إلى حسابات تجارية غير تجارية إلى حسابات ادخارية، ومن حسابات استثمار مخصص إلى حسابات استثمار غير مخصصة؛
- قيام البنك بمنح تمويلات قائمة على توقيعه وإمضاه " التمويل بالإمضاء "، وذلك بأن يكون ضامنا للربون ويحلّ محلّه حالة عجزه عن السداد مقابل عمولة يتلقاها منه
- قيام البنك بجمع أعمال التمويل والاستثمار كتقديم التمويل اللازم كلياً أو جزئياً في مختلف الأحوال والعمليات القابلة للتصفية الذاتية من خلال آليات التمويل الإسلامية المختلفة، بالإضافة إلى توظيفات الأموال في استثمارات مشتركة حسب رغبة أصحابها وفقاً لنظام المضاربة والمشاركة؛

• تعامل البنك بالعملات الأجنبية في البيع والشراء على أساس السعر الحاضر دون السعر الآجل بالإضافة إلى إدارة الممتلكات والموجودات القابلة للإدارة المصرفية على أساس الوكالة بأجر، كما يعمل كموصي مختار في إدارة التركات وتنفيذ الوصايا وفقا للأحكام الشرعية والقوانين الوضعية، وبالتعاون المشترك مع الجهات ذات الاختصاص، ويقوم بدور الوكيل الأمين في مجال تنظيم الخدمات الاجتماعية الهادفة لتوثيق أواصر الترابط بين المجتمعات من خلال مساعدات القرض الحسن، وتلقي الزكاة، والهبات، و التبرعات، والإشراف على إنفاقها، وإنشاء صناديق التأمينات المختلفة.

إضافة إلى ما ذكر أعلاه يقوم البنك بإبرام العقود والاتفاقيات مع الأفراد والشركات المحلية، والأجنبية، وتملكه أصول منقولة وغير منقولة، وبيعها واستثمارها، وتأجيرها واستثمارها بما في ذلك من أعمال استصلاح الأراضي المملوكة أو المستأجرة، وتنظيمها للزراعة والصناعة وغير ذلك من أعمال قصد تحقيق غاياته المعتبرة (طبي 2010، 178 - 179).

3.3 تسير المستخدمين في بنك البركة الجزائري:

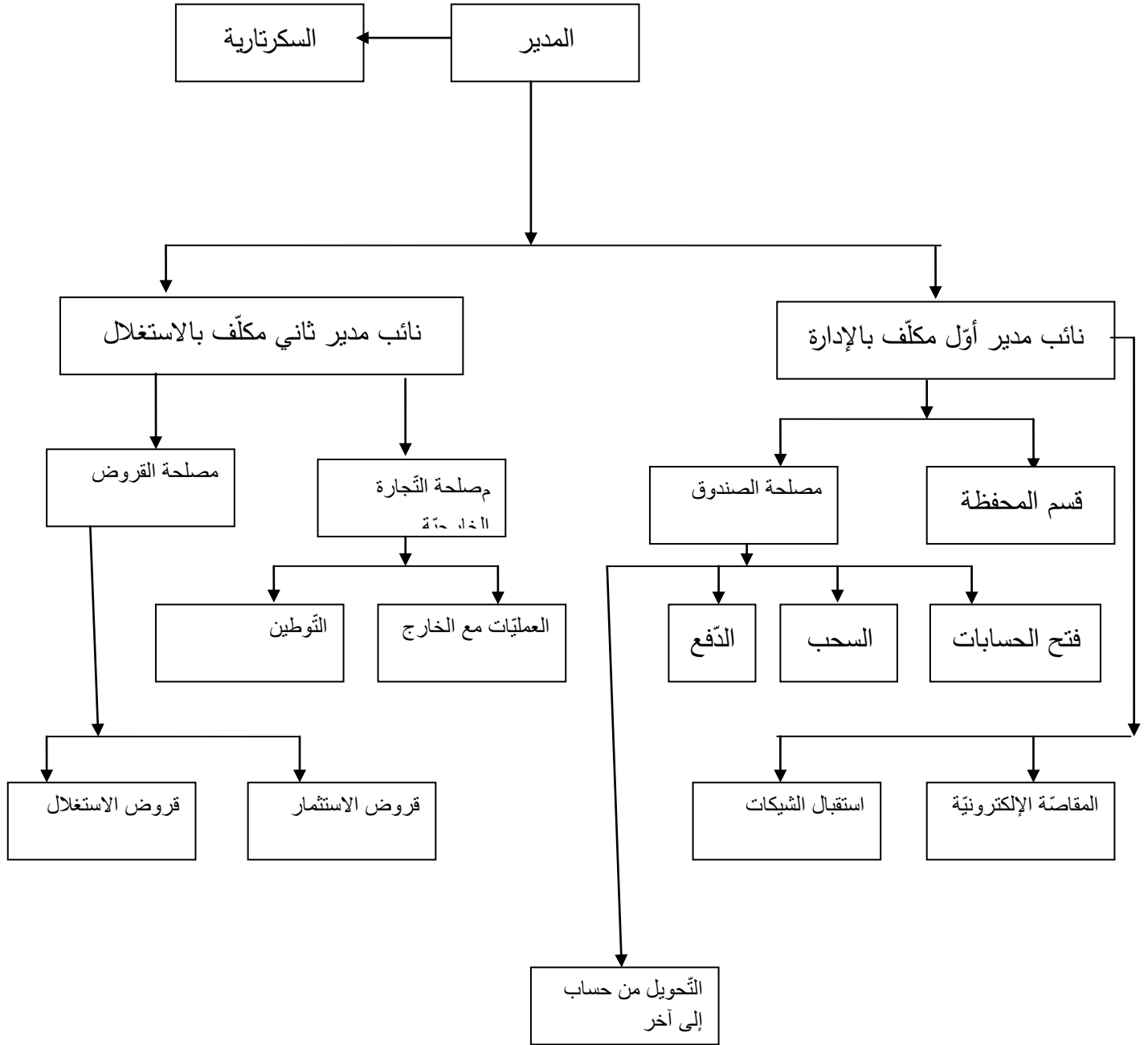
بلغ تعداد موظفي البنك إلى غاية نهاية سنة 2012 نحو 884 موظف، من بينهم 329 على مستوى الهياكل المركزية، و 555 على مستوى شبكة الاستغلال، كما بلغ عدد الموظفين الجدد خلال العام 2012 نحو 90، منهم على شكل عقود محددة المدة، ويتوزع هؤلاء على شبكة الاستغلال بـ 73 مستخدما، والهياكل المركزية بـ 17 موظفا.

أما في ما يخص التأهيل في بنك البركة فاستفاد نشاط 2012، 662 موظف من التكوين المتواصل من بين التعداد الإجمالي المقدّر بـ 884 موظف ما يتعلق بالتأهيل المتوجّج بشهادة، كما استفاد 25 موظف من التأهيل على مستوى الشركة بين البنوك للتكوين.

4.3 تعريف وكالة بنك البركة 406:

نظرا لكثرة الزبائن المتوافدين على وكالة البركة 402، ارتأت مديرية البنك بالجزائر العاصمة فتح وكالة جديدة ثانية بقسنطينة، وذلك في 2007/7/21، وهي وكالة تقع بمنطقة سيدي مبروك بقسنطينة، ويعمل في هذه الوكالة 28 موظف موزعين على كافة المستويات الإدارية (وثائق داخلية من وكالة قسنطينة 406).

الهيكل التنظيمي لوكالة بنك البركة 406:



المصدر: وثائق داخلية من وكالة البركة قسنطينة 406

1.4.3 واقع التأهيل في وكالة بنك البركة 406:

يتم تأهيل الموظفين في وكالة 406 بناء على احتياجات البنك في ميدان التأهيل المختار، لكن هذا التأهيل يكون في بعض الأحيان فقط، ونستطيع القول أنه نادرا ما يكون هناك تأهيل لأنه يتم

في الفترة من سنة إلى ثلاث سنوات، وإذا كان هناك تأهيل فيتم في دورات من يوم واحد وتشمل في الغالب موظفين في قسم التّمويلات، ويتمّ عمليّة التّأهيل عادة على مستوى مؤسسة تكوينيّة متخصصة " "، أو على مستوى المدرسة العليا للبنوك، وأحيانا على مستوى مصالح المديرية العامة، أمّا عن كفيّة تقييم الخاضعين للتّأهيل فتكون أحيانا بإجراء اختبار للمتأهّل في نهاية التّأهيل (مقابلة مع مدير وكالة البركة فرع 406، بتاريخ 29 - 30 أبريل 2014).

ويرجع النّقص الكبير للتّأهيل في البنك الإسلامي خاصّة في الجزائر إلى عدّة أسباب نذكر منها:

- عدم وجود قوانين خاصّة بالبنوك الإسلاميّة، حيث تتمّ معاملتها كباقي البنوك؛
- النقص الكبير في المؤهّلين خاصّة في الجانب الشرعي الذي يسمح لهم بتأهيل العاملين في هذه البنوك، فمثلا لم يتمّ تأهيل إلا لمجموعة لم تتعدّى العشر أفراد خارج الجزائر، وهذه المجموعة غير كافية، وزيادة على ذلك فأغلب أفرادها يعملون في مراتب عليا لا يسمح لهم الوقت لإعداد وتنفيذ برامج التّأهيل (مقابلة مع مدير وكالة البركة فرع 406، بتاريخ 27 فيفري 2014).

4 التحليل:

1.4 التحليل الوصفي لعينة الدراسة:

1.1.4 التحليل الوصفي لعينة الموظفين:

تتضمن أسئلة استبيان الموظفين أربع أسئلة حول البيانات العامة لموظفي بنك البركة " قسنطينة " وهي الجنس، السن، الشهادة العلمية، الوظيفة. والجدول التالي يبين نتائج التحليل الخاصة بأفراد العينة.

جدول رقم 4: الخصائص العامة للموظفين

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	9	60 %
	أنثى	6	40 %
السن	أقل من 30 سنة	7	46.7 %
	من 31 إلى 40 سنة	8	53.3 %
الشهادة العلمية	تقني	1	6.7 %
	تقني سامي	1	6.7 %
	ليسانس	13	86.7 %
الأقدمية	أقل من 5 سنوات	7	46.7 %
	من 6 إلى 10 سنوات	3	20 %
	من 11 إلى 15 سنة	5	33.3 %
التخصص العلمي	مالية ومصرفية	7	46.7 %
	إدارة أعمال	1	6.7 %
	أخرى	7	46.7 %
المجموع		15	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات "spss"

نلاحظ من خلال الجدول رقم 4 أن 60% من عينة الموظفين ذكور، في حين أن 40% فقط إناث، ونرجع ذلك إلى طبيعة الخدمة المصرفية التي تتطلب التعامل مع جمهور الزبائن، والتي تكون نوعا ما صعبة مع الإناث.

أما عن أعمارهم فهما نسبيا متقاربون وكلهم من فئة الشباب، حيث أنّ مانسبته 46.7% من الفئة العمرية أقل من 30 سنة في حين باقي النسبة أي 53.3% من العينة تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة، ونرجع ذلك إلى حرص إدارة البنك على استقطاب الطاقات الشبابية، وذلك لمواكبة التغيرات التكنولوجية والمعرفية المتسارعة.

أما في ما يخص الشهادة العلمية فنجد أنّ ما نسبته 86.7% يحملون شهادة الليسانس، في حين أنّ نسبة من يحمل شهادة تقني وتقني سامي متساوية حيث قدرت بـ 6.7% لكل منهما.

كما يظهر الجدول أنّ 46.7% من العينة بلغت سنوات الخبرة لديهم أقل من 5 سنوات تليها مباشرة نسبة 33.3% ممّن لهم أقدمية من 11 إلى 15 سنة، في حين أنّ ما نسبته 20% من عينة الموظفين تتراوح سنوات الخبرة لديهم من 6 إلى 10 سنوات.

كما يظهر الجدول أيضا فيما يتعلّق بمتغيّر التخصص العلمي أنّ ما نسبته 46.7% كانت لأصحاب التخصص ماليّة ومصرفيّة ونفس النسبة كذلك تمّ رصدها لعدّة تخصصات أخرى لا علاقة لها بالمصرفيّة أو المصرفيّة الإسلامية حيث كان أصحابها لديهم تخصصات في التسويق، الحقوق، إعلام آلي...، في حين كانت النسبة 6.7% ممّن لديهم تخصص في إدارة الأعمال، وهذا يعطينا لمحة واضحة عن النقص في التأهيل الشرعي لموظفي البنوك الإسلامية عموما.

2.1.4 التحليل الوصفي لعينة الزبائن:

تتضمّن أسئلة استبيان العملاء أسئلة حول البيانات العامة ل زبائن بنك البركة " بنك قسنطينة " وهي الجنس، السن، المؤهل العلمي، المهنة، مدّة التعامل مع البنك، وعدد مرات زيارة البنك. والجدول رقم 5 يبيّن نتائج التحليل الخاصّة بأفراد العينة.

جدول رقم 5: الخصائص العامة للزبائن

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	67	87 %
	أنثى	10	13 %
السن	أقل من 30 سنة	14	18.2 %
	من 31 إلى 40 سنة	16	20.8 %
	من 41 إلى 50 سنة	26	33.8 %
	أكثر من 50 سنة	21	27.3 %
المؤهل العلمي	دون مؤهل	2	2.6 %
	أساسي	10	13 %
	ثانوي	18	23.4 %
	جامعي	47	61 %
المهنة	موظف في قطاع عام	21	27.3 %
	موظف في قطاع خاص	14	18.2 %
	تاجر	30	39 %
	مهن حرة	5	6.5 %
	متقاعد	7	9.1 %
	أقل من سنة	9	11.7 %
مدة التعامل	من سنة إلى 3 سنوات	22	28.6 %
	من 3 إلى 5 سنوات	24	31.2 %
	أكثر من 5 سنوات	22	28.6 %
	أقل من سنة	9	11.7 %
عدد مرات الزيارة	على الأقل مرة في الأسبوع	35	45.5 %
	على الأقل مرة في الشهر	28	36.4 %
	على الأقل مرة في السداسي	7	9.1 %
	على الأقل مرة في السنة	7	9.1 %
المجموع		77	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات "spss"

نلاحظ من خلال الجدول رقم 5 أن 87% من عينة الدراسة ذكور، في حين 13% فقط من الزبائن إناث؛

أما بالنسبة لمتغير السن نلاحظ أن أكبر نسبة والتي تقدّر 33.8% من الزبائن كانت لفئة الأعمار من 41 إلى 50 سنة، تليها مباشرة نسبة 27.3% سجّلت للفئة العمرية أكثر من 50 سنة، أما عن الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة فنجد أنها احتلّت نسبة 20.8%، وتمّ رصد أقل نسبة وهي خاصّة بالفئة العمرية أقل من 30 سنة؛

كما نلاحظ أن غالبية الزبائن من المستوى الجامعي، والذي قدّرت نسبتهم بـ 61%، في حين سجّلت نسبة 23.4% منهم من ذوي مستوى التعليم الثانوي، في حين نجد أن أصحاب المستوى الأساسي بلغت نسبتهم 16%، وكانت أقل نسبة، والتي قدّرت بـ 2.6% للزبائن الذين ليس لديهم مؤهل علمي؛

كما يظهر الجدول أن 39% من العينة تجار، تليها مباشرة نسبة 27.3% من الزبائن موظفين لدى القطاع العام، أما عن الموظفين في القطاع الخاص فقد بلغت نسبته 18.2%، والنسبتين المتبقيتين كانتا للمتعاقدين، وأصحاب المهن الحرة على التوالي: 9.1%، و6.5%؛

أما عن مدة تعامل الزبائن مع هذا البنك فنلاحظ أن نسبة 31.2% منهم يتعاملون معه من 3 إلى 5 سنوات وهذه النسبة تساعدنا على الحكم بصورة أفضل على جودة الخدمة المقدّمة، ذلك أنها كانت أكبر نسبة في حين نجد أن الزبائن الذين تعاملوا مع البنك من سنة إلى 3 سنوات، وأكثر من 5 سنوات كانتا نفس النسبة حيث قدّرت بـ 28.6%، أما عن الفئة التي كانت حديثة التعامل مع البنك، أو كان تعاملها لمدة قصيرة لم تتجاوز السنة فكانت نسبتها 11.7%؛

من جهة أخرى نلاحظ أن الزبائن الذين يزورون البنك على الأقل مرّة في الأسبوع قدّرت نسبتهم بـ 45.5% كأكثر نسبة، تليها مباشرة نسبة 36.4%، وهي خاصّة بالزبائن المتوافدين على البنك على الأقل مرّة في الشهر، في حين نجد أن نفس النسبة نسجلها لكل من الزبائن الزائرين للبنك على الأقل مرّة في السداسي، ومرّة في السنة.

2.4 أدوات الدراسة ومجتمعها:

بالنظر مع نموذج الدراسة تم تطوير استبيانين من أجل قياس كل من المتغير التابع والمتغير المستقل، وذلك حسب سلم ليكرت المكون من خمس درجات كما يلي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
0	1	2	3	4

فبالنسبة للمتغير المستقل "التأهيل" اشتمل المقياس على 26 عبارة تعبر عن مضمونه في خمسة أبعاد إضافة إلى سؤالين من النوع الترتيبي، وذلك استنادا إلى بعض المقاييس المعتمدة من قبل بعض الباحثين في دراسات سابقة.

أما المتغير التابع "جودة الخدمة" فتم استخدام نموذج كارتر الذي قدمه كل من "othman and owen,2001" واشتمل على 30 عبارة تقيس أبعاد جودة الخدمة المصرفية، مع استبعادنا لثلاث عبارات لوجود تكرار واضح واستنادا لآراء الأساتذة المحكمين؛

أما بالنسبة لمجتمع الدراسة فتم اعتماد عينة من الموظفين قدرت بـ 15 موظف، أما فئة الزبائن فقد تم توزيع 84 استبيان لزبائن البنك وتم استرجاع 77 فقط.

3.4 صدق وثبات أداتي الدراسة:

تم فحص والتأكد من صدق أداتي الدراسة عن طريق عرض الأداتين على مجموعة من الأساتذة المحكمين، وقد قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة عبارات الأداتين ومدى انتمائها إلى كل بُعد من أبعاد الأداتين حيث كانت ملاحظاتهم كما يلي:

أولاً: بالنسبة للجانب الشكلي:

1. إضافة تعريف مبسط لتأهيل الموارد البشرية، لإزالة أي غموض حول هذا المصطلح،
2. تكبير حجم الخط؛
3. اختصار في مقدمة الاستبيان؛
4. ذكر الوكالة بدقة "بنك البركة قسنطينة، فرع رقم 406"؛
5. وضع اسم الأستاذ المشرف؛
6. إبراز عنوان الدراسة بشكل واضح؛

7. وضع اسم النموذج المستخدم وذلك في ما يتعلق بالأداة الخاصة بجودة الخدمة؛
8. من المستحسن أن يكون محور البيانات العامة هو آخر محور.

ثانياً: بالنسبة للجانب الموضوعي:

1. إضافة متغير التخصص العلمي واستبدال المؤهل العلمي بالشهادة العلمية، وكذلك حذف متغير أساس التوظيف، وذلك في محور البيانات العامة؛
 2. تصحيح بعض الكلمات حتى تكون مصاغة لغوياً بشكل جيد؛
 3. إضافة وحذف بعض العبارات.
- وقد قمنا بإجراء ما يلزم من تعديل على ضوء هذه المقترحات.
- وكذلك تمّ التحقق من ثبات الأداتين عن طريق استخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا، والملحق رقم 3 يشير إلى قيمة معامل الثبات لعبارات مقياس التأهيل والتي بلغت 0.9، أما الملحق رقم 4 فإنه يشير إلى قيمة معامل الثبات لعبارات مقياس جودة الخدمات حيث بلغت 0.9، ومن خلال حساب معامل كرونباخ ألفا تبين أنّ أداتي الدراسة تتمتعان بدرجة عالية من الثبات ممّا جعلنا أكثر اطمئناناً إلى تطبيقها للتحقق من فرضيات الدراسة.

4.4 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

على ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها وأساليب القياس تمّ تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss حيث قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات وذلك لحساب المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة، وحساب متوسطات الإجابة لكل عبارة من عبارات الاستبيان، وكذلك لحساب انحرافها المعياري؛
2. حساب معامل كرونباخ ألفا وذلك لتحديد مدى ثبات أداتي الدراسة؛
3. استخدام اختبار One Sample T Test
4. استخدام اختبار التباين في اتجاه واحد One Way Anova لبيان مدى وجود اختلافات في إجابات أفراد الدراسة تابعة للمتغيرات الشخصية.
5. استخدام معامل الارتباط لبيرسون وذلك لتحديد العلاقة القائمة بين التأهيل للموارد البشرية وجودة الخدمة المقدمة.

5.4 تحليل النتائج واختبار الفرضيات:

1.5.4 تحليل النتائج:

لغاية تحديد مستوى الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان، تم تقسيم تدرج استجاباتهم إلى خمسة مستويات وذلك حسب سلم ليكرت الخماسي كما يلي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
0.8←0	1.6←0.8	2.4←1.6	3.2←2.4	4←3.2

وتم حساب قيمة المدى بالطريقة التالية:

$$\text{المدى} = \frac{x-y}{n}$$

حيث أن: x: أكبر قيمة، y: أقل قيمة، n: عدد القيم

وبتطبيق عددي نجد أن المدى يقدر ب 0.8

من خلال استعراض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي والملخصة في الجدول رقم 6 نلاحظ أن المتوسط الكلي لمكونات التأهيل الذي قيمته 1.82 يشير إلى أن اتجاهات الموظفين كانت محايدة على نحو عام، وهو ما يعني ضعف سياسة التأهيل ببنك البركة إلى حد ما، وبالمقارنة بين أبعاد التأهيل نجد أن متوسط الاتجاهات حول الفقرات كان يتراوح ما بين 2.05 كأعلى قيمة، و 1.38 كأقل قيمة ولكنه يبقى دون المستوى المطلوب، حيث توحى النتائج المحصلة أن إدارة البنك لا تبذل جهودا كافية في سبيل تهيئة البيئة المناسبة لمشاركة الموظفين في وضع خطط التأهيل، وتحديد احتياجاتهم له... .

الجدول رقم 6: التحليل الإحصائي الوصفي لأبعاد التأهيل

أبعاد التأهيل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
الاهتمام بعملية التأهيل	1.84	0.81	0.66
التخطيط لعملية التأهيل	1.97	1.02	1.05
احتياجات التأهيل	2.05	0.67	0.46
مدى تلبية الاحتياجات	1.38	0.88	0.78
تقييم عملية التأهيل	1.85	0.76	0.58
جميع الأبعاد	1.82	0.71	0.51

أما الجدول رقم 7 فإنه يلخص نتائج التحليل الوصفي لبيانات مقياس جودة الخدمات، وتبين النتائج أن تقييمات الزبائن لجودة الخدمات التي يقدمها البنك جيدة، حيث يشير المتوسط الكلي للمقياس والذي بلغ 1.54 إلى قوة الاتجاهات حول فقرات الاستبيان بصفة عامة، حيث كان أكبر متوسط حسابي في بعد التعاطف بقيمة 1.94 وأقل متوسط كان في بعد الأمان بقيمة 1.08.

الجدول رقم 7: التحليل الإحصائي الوصفي لأبعاد الجودة

أبعاد جودة الخدمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
الامتثال	1.69	0.68	0.46
الأمان	1.08	0.71	0.51
الاعتمادية	1.41	0.82	0.68
الجوانب المادية	1.68	0.59	0.35
التعاطف	1.94	0.6	0.36
الاستجابة	1.5	0.72	0.53
جميع الأبعاد	1.54	0.54	0.29

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات "spss"

1.1.5.4 تحليل نتائج عبارات الدراسة:

في جميع أشكال تحليل نتائج عبارات الدراسة ما عدا عبارة التقييم الكلي نجد:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
ta	a	n	d	td

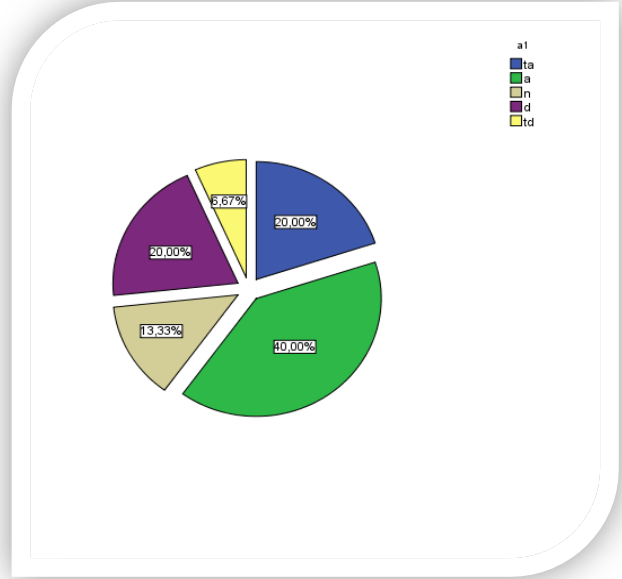
❖ تحليل نتائج عبارات التأهيل:

أولاً: تحليل عبارات بعد الاهتمام بعملية التأهيل.

العبارة رقم 1: هناك إرادة من قبل إدارة بنك البركة بعملية تأهيل مواردها البشرية فنيًا وشرعيًا.

الشكل رقم: 5 دائرة نسبية للعبارة رقم 1

نلاحظ من خلال الشكل المقابل أن إجابات الموظفين كانت متفاوتة من درجة لأخرى، حيث كان أكبر عدد منهم يرون أنه توجد لدى إدارة البنك إرادة كافية للقيام بعملية تأهيل موظفيها وذلك بنسبة 60% في حين بلغت نسبة المعارضين 26.7% وهي نسبة أقل من سابقتها غير أننا لا يمكننا إهمالها، كما نجد نسبة المحايدون بلغت 13.3% من العينة.

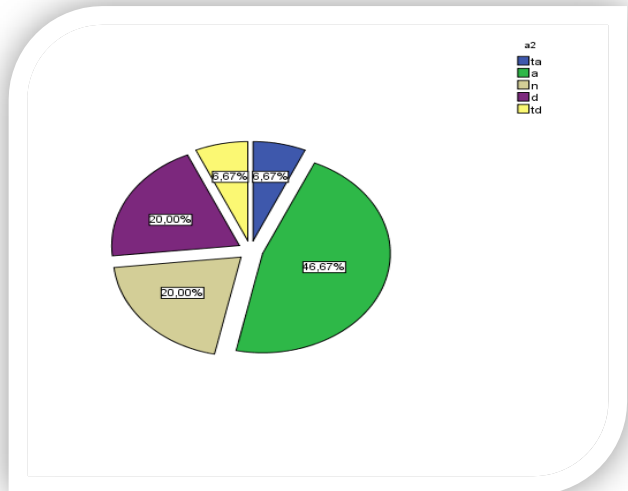


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 2: تقوم إدارة البنك بتوفير إطارات مؤهلة لتدريب العاملين في بنك البركة.

الشكل رقم: 6 دائرة نسبية للعبارة رقم 2

نلاحظ من خلال الشكل 6 أن 53.4% من نسبة الموظفين تؤيد العبارة القائلة بأن إدارة البنك تقوم بتوفير إطارات مؤهلة لتدريبهم، في حين نجد أن ما نسبته 26.7% معارضة لهذه العبارة، كما نرى أن 20% من نسبة الموظفين لم تتحرز إلى أية جهة.

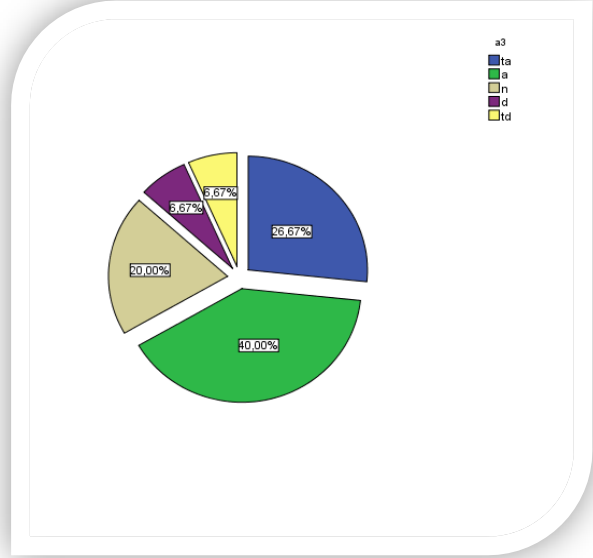


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 3: هناك ميزانية كافية من الإدارة العليا لتغطية برنامج تأهيل الموارد البشرية.

الشكل رقم: 7 دائرة نسبية للعبارة رقم 3

من الشكل المقابل نجد أنّ أكبر نسبة من إجابات الموظفين كانت متّجهة نحو الموافقة وذلك بنسبة 66.7%، أمّا إذا أضفنا الدّرجة الثالثة من سلّم ليكرت أصبحت النسبة تقدّر بـ 86.7% بمعنى أنّهم يرون أنّ الميزانية الخاصة والموجّهة لتغطية برامج التّأهيل كافية، وعلى خلاف ذلك نجد أنّ هناك معارضة من أفراد العيّنة بلغت 13.4%، إلّا أنّ آراء أفراد العيّنة تميل إلى الإيجابية خاصّة وأنّ قيمة المتوسط الحسابي بلغت 1.27.

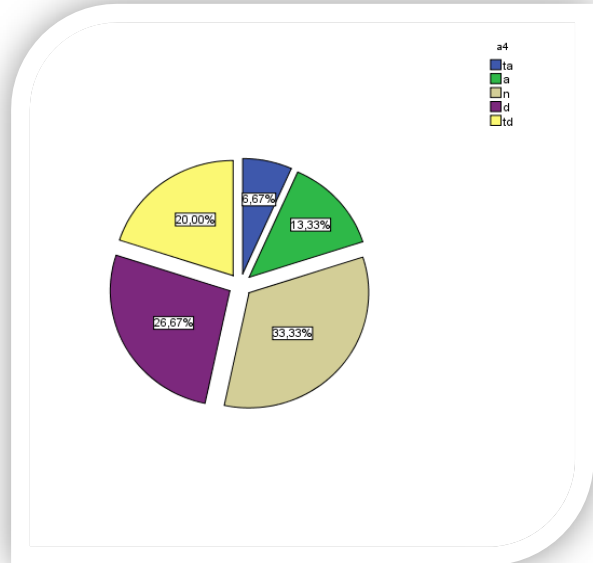


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 4: تستخدم إدارة بنك البركة أسلوب المكافأة لتحفيز العاملين على المشاركة في عملية التّأهيل.

الشكل رقم: 8 دائرة نسبية للعبارة رقم 4

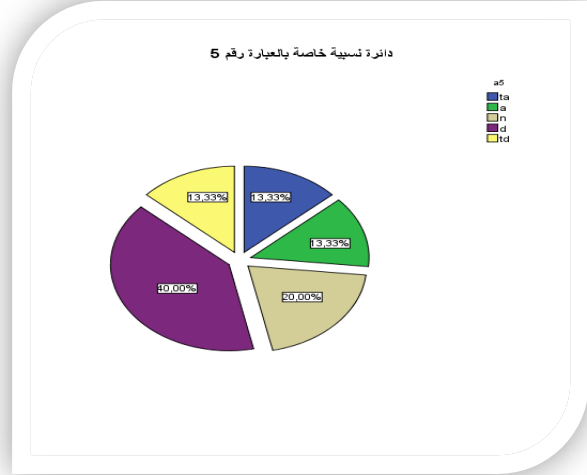
هدف هذه العبارة معرفة ما إذا كانت إدارة البنك تقوم بمكافأة العاملين لتحفيزهم على المشاركة في عمليّة التّأهيل أم لا، وتبيّن من خلال الشكل المقابل أنّ نسبة 46.7% تعارض ما جاء في هذه العبارة، رغم هذا نجد أنّ نسبة المؤيدين لهذه العبارة 20% في حين نجد أنّ نسبة المحايدين من أفراد العيّنة بلغت 33.3%، وفي العموم وحسب قيمة المتوسط الحسابي المقدّرة بـ 2.4 فإنّ إجابات الموظفين تتّجه اتّجاها محايدا.



المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 5: تستخدم إدارة بنك البركة أسلوب العقاب لحثّ العاملين على المشاركة في عملية التأهيل.
الشكل رقم: 9 دائرة نسبية للعبارة رقم 5

تعبّر هذه العبارة عن ما إذا كانت إدارة البنك تستخدم أسلوب العقاب وذلك لحثّ العاملين على المشاركة في عملية التأهيل، وتوضح من خلال الشكل المقابل أنّ ما نسبته 53.4% من إجابات الموظفين غير موافقة على هذه العبارة، في حين نجد أنّ نسبة الموافقين 26.6%، وأنّ المحايدين قدّرت نسبتهم بـ 20% من العيّنة، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي نجدها 2.27 فإنّ إجابات الموظفين تتّجه اتّجاهاً محايداً، إلّا أنّ الميل سلبي أكثر.

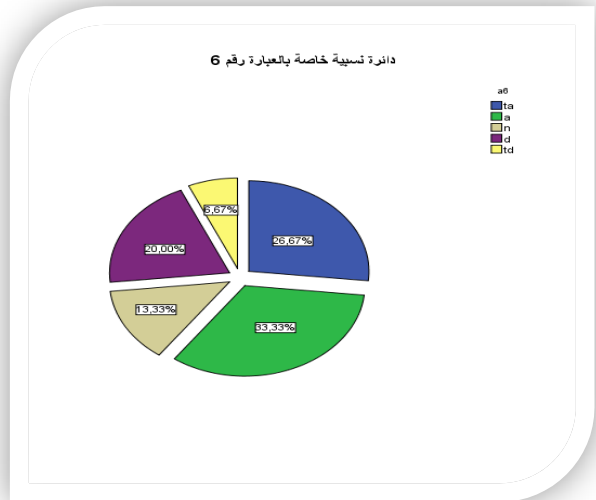


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

ثانياً: تحليل عبارات بعد التخطيط لعملية التأهيل.

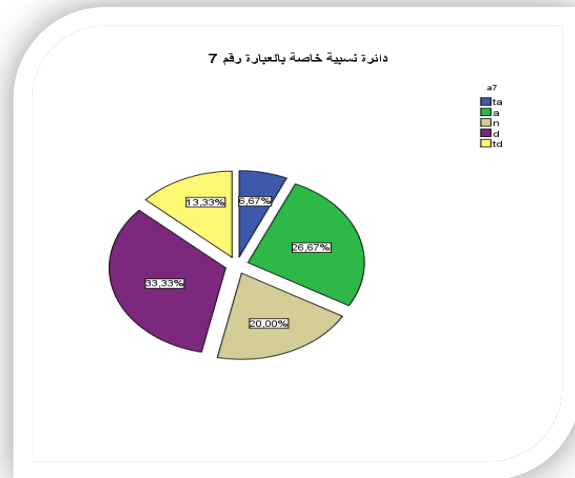
العبارة رقم 6: يضع البنك خطط سنوية لتأهيل الموارد البشرية.
الشكل رقم: 10 دائرة نسبية للعبارة رقم 6

تعبّر هذه العبارة عن كون البنك يضع خطط سنوية من أجل تأهيل الموظفين، وتوضح من خلال الشكل المقابل أنّ أكثر من نصف العيّنة يوافقون على ما ورد في هذه العبارة، وذلك بنسبة 60%، وإذا ما أضفنا نسبة المحايدين نجد أنّ النسبة أصبحت 77.3%، أي ما يقارب ثلاث أرباع العيّنة، تبقى نسبة المعارضين والتي بلغت 26.7%، في حين أنّ المتوسط الحسابي قدّرت قيمته 1.47 لهذه العبارة، وهو يميل إلى درجة الموافقة.



المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

نلاحظ أنّ نسبة المعارضين لهذه العبارة قدّرت بـ 46.6% أي أنهم لا يرون أنّ إدارة البنك تقوم بدراسة احتياجاتهم للتأهيل بشكل منتظم، في حين أنّ نسبة المحايدین بلغت 20%، وإذا ما تمّت إضافتها إلى النسبة أعلاه نجد أنّ النسبة أصبحت 66.6%، وهي نسبة معبرة عن الميل السلبي، خصوصا وأنّ المتوسط الحسابي لهذه العبارة بلغ 2.2، بمعنى أنّ اتجاهات الموظفين كانت بشكل محايد، إلا أنّها تميل ميلا سلبيا، في حين أخذت نسبة الموافقين على هذه العبارة نسبة لا بأس بها قدّرت بـ 33.4%.

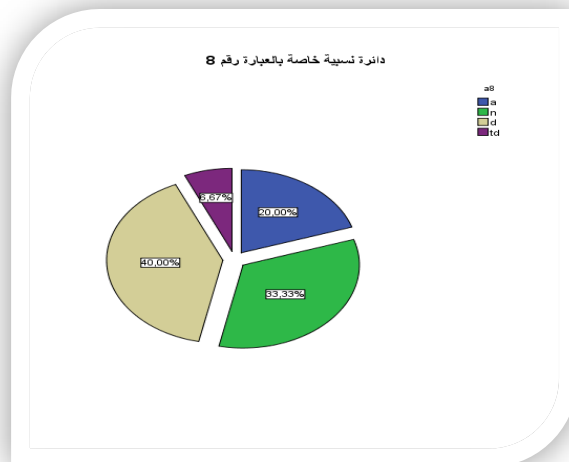


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 8: يتم إشراك العاملين في وضع برامج التأهيل.

الشكل رقم: 12 دائرة نسبية للعبارة رقم 8

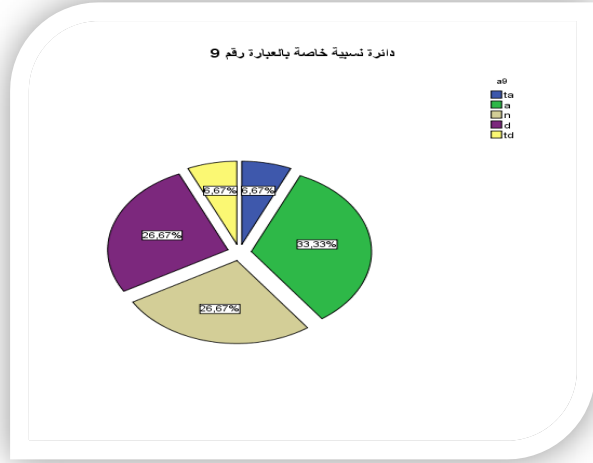
من الشّكل المقابل نلاحظ أنّ آراء الموظفين حول هذه العبارة أخذت منحى عدم الموافقة، وذلك بنسبة 46.7%، في حين بلغت كلّ من نسبة الموافقين والمحايدین على التّوالي 20%، و33.3%، وسجّل المتوسط الحسابي لهذه العبارة قيمة 2.33، وهي قيمة تميل إلى الحياد، ولكن بشكل سلبي.



العبارة رقم 9: يتم الالتحاق بدورات التأهيل وفق برنامج مخطط.

الشكل رقم: 13 دائرة نسبية للعبارة رقم 9

حسب الشكل 13 فإن أغلب الموظفين يرون أنه يتم الالتحاق ببرامج التأهيل وفق برنامج مخطط، وذلك بنسبة 40%، في حين نجد أن نسبة المحايدین بلغت 26.7%، أما نسبة المعارضين لهذه العبارة أخذت قيمة 33.4%، وهذا ما تؤكدّه قيمة المتوسط الحسابي البالغة 1.93، أي أنه يأخذ اتجاه المحايد إلا أنه اتجاه إيجابي.

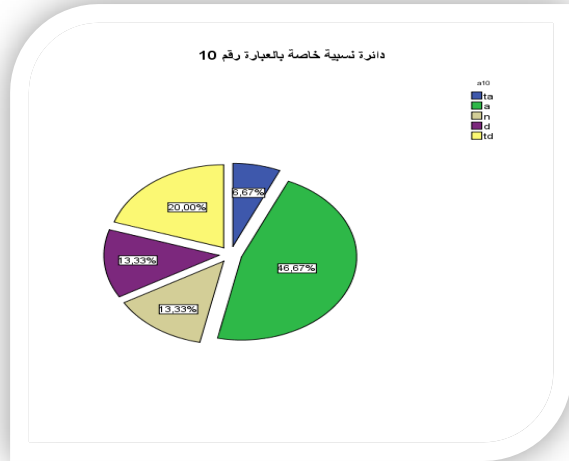


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 10: يتلاءم محتوى برنامج التأهيل مع المدة الزمنية المخصصة له.

الشكل رقم: 14 دائرة نسبية للعبارة رقم 10

من الشكل المقابل نلاحظ أن آراء الموظفين حول مدى تلاؤم محتوى برنامج التأهيل مع المدة الزمنية المخصصة له، كانت بنسبة 53.4% تأخذ منحى الموافق، في حين نجد نسبة المحايدین 13.3%، ونسبة 33.3% لفئة المعارضين.



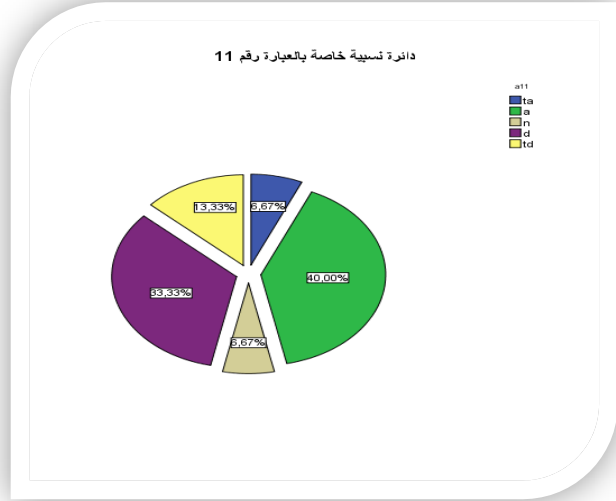
المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

ثالثاً: تحليل عبارات بعد احتياجات التّأهيل.

العبارة رقم 11: حصلت على تأهيل عند بداية توظيفك ببنك البركة "قسنطينة".

الشكل رقم: 15 دائرة نسبية للعبارة رقم 11

من الشّكل المقابل نلاحظ أنّ آراء الموظفين انقسمت بين الموافقة من جهة والمعارضة من جهة أخرى بنسبتين متقاربتين قدرتا على التّوالي بـ 46.7% و 46.6%، أمّا نسبة المحايدون فقد سجّلت 6.7%.

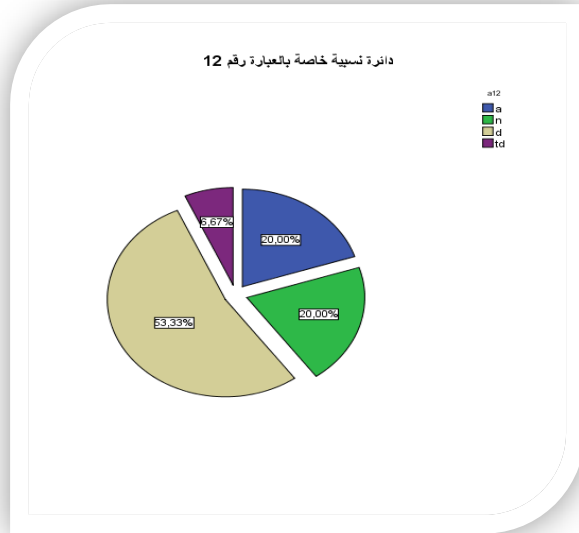


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 12: تخضع لعملية تأهيل في حال ترقيتك من رتبة لأخرى.

الشكل رقم: 16 دائرة نسبية للعبارة رقم 12

الأغلبية العظمى من الموظفين غير موافقين على هذه العبارة، وكان ذلك بنسبة 60%، بمعنى أنّ البنك غير مهتم بالقيام بعملية التّأهيل في حالة ارتقاء الموظّف من رتبة إلى أخرى، وإذا ما أضفنا لها نسبة المحايدون أصبحت النسبة تقدّر بـ 80%، وهو ميل كاف لتأكيد رفض ما جاء في هذه العبارة، حيث أنّ المتوسط الحسابي بلغ 2.47، وهو يتّجه إلى عدم الموافقة.

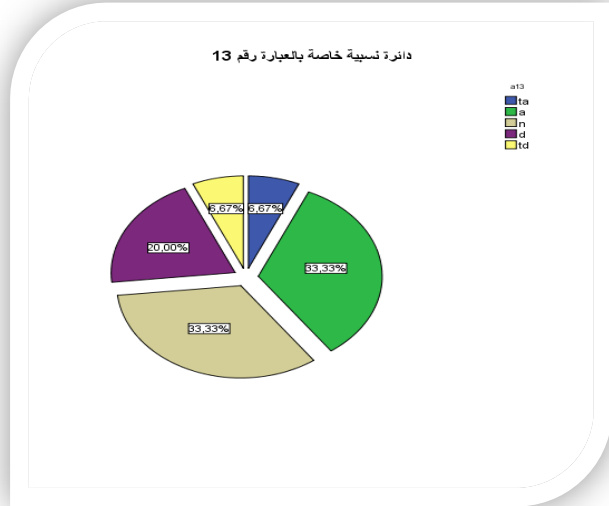


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 13: يتم التعريف بأهداف التأهيل قبل القيام به.

الشكل رقم: 17 دائرة نسبية للعبارة رقم 13

كانت النسبة الغالبة لهذه العبارة بالموافقة، حيث قدّرت بـ 40%، أي أنّ الموظفين موافقون بقدر هذه النسبة على أنّه يتم تحديد الأهداف المرجوة من التأهيل قبل القيام به، أمّا نسبة المحايدون فقدّرت بـ 33.3%، وتليها مباشرة نسبة المعارضين والتي قدّرت بـ 26.7%.

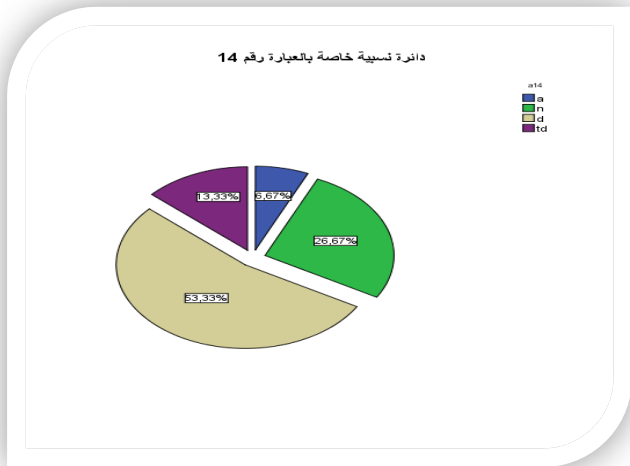


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 14: يتم تحديد احتياجاتك للتأهيل بشكل فردي.

الشكل رقم: 18 دائرة نسبية للعبارة رقم 14

نلاحظ من الشّكل المقابل أنّ 66.6% من نسبة الموظفين غير موافقين على هذه العبارة بمعنى أنّهم لا يرون بأنّهم يقومون بوضع وتحديد احتياجاتهم للتأهيل بشكل فردي، وإذا ما تمّ إضافة نسبة المحايدون إلى هذه النسبة، أصبحت 93.3% وهي نسبة كفيفة برفض هذه العبارة.

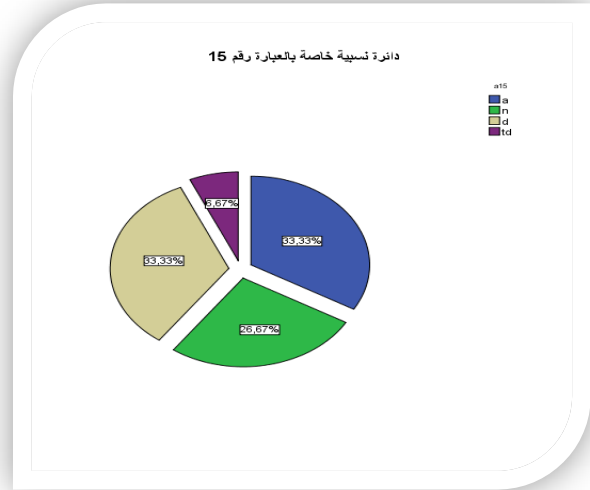


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 15: يتم تحديد ومعرفة حاجة وظيفتك للتأهيل المستقبلي.

الشكل رقم: 19 دائرة نسبية للعبارة رقم 15

من خلال الشكل 19 نلاحظ أنّ هناك مساحة معتبرة فاقت ربع الدائرة تمثل 33.3% من أفراد العينة يؤيدون هذه العبارة، في حين نجد أنّ نسبة المعارضين بلغت 40%، وأنّ نسبة المحايدون بلغت 26.7%، بمعنى أنّ أغلبية الموظفين لا يرون أنّه يتم تحديد مدى حاجة وظيفتهم للتأهيل مستقبلاً

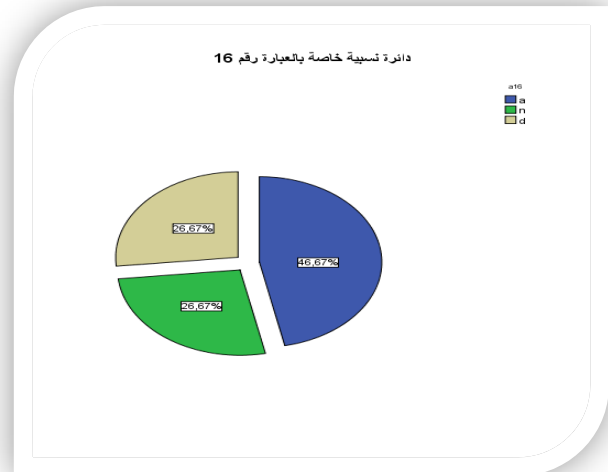


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 16: يتم تحديد احتياجات التأهيل وفق المسار الوظيفي للموظف المخطط له.

الشكل رقم: 20 دائرة نسبية للعبارة رقم 16

نلاحظ من خلال الشكل المقابل أنّ نسبة الموافقين لهذه العبارة بلغت 46.7%، وأنّ 26.7% من نسبة الموظفين غير موافقة، أي أنّها لا ترى أنّ تحديد احتياجات التأهيل يكون حسب متطلبات الوظيفة المخطط لها، ونفس النسبة نلمسها لفئة المحايدون.

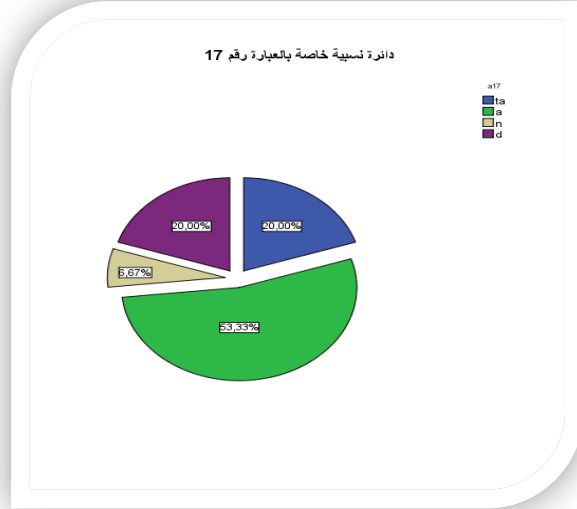


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 17: يتم تحديد احتياجات التأهيل وفق الأهداف المستقبلية للبنك.

الشكل رقم: 21 دائرة نسبية للعبارة رقم 17

نلاحظ من خلال الشكل المقابل أنّ غالبية اختيارات أفراد العينة كانت في الثلاث درجات الأولى لسلم ليكرت بنسبة تقدر بـ 80%، وهذا يعني أنّ أفراد عينة الدراسة موافقون على أنّ احتياجات التأهيل تحدّد وفق أهداف البنك المستقبلية، وتبقى نسبة 20%، من الموظفين غير موافقة على هذه العبارة، كما قدر المتوسط الحسابي لها بـ 1.27، وهي دلالات كافية للحكم على موافقتهم لهذه العبارة.

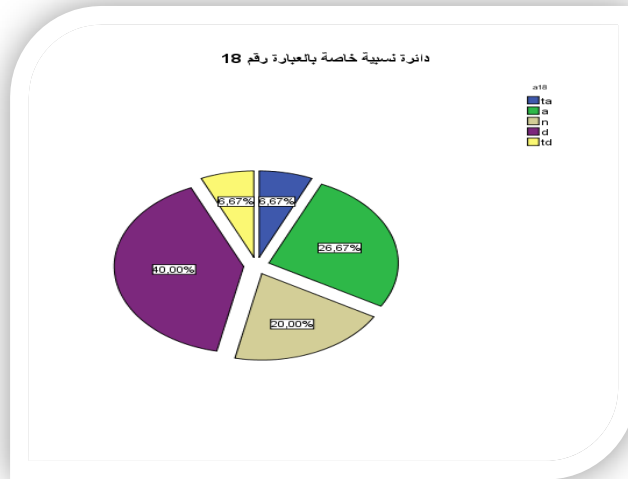


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 18: يوجد برامج لتأهيل الموظفين تخص الخدمات الإلكترونية.

الشكل رقم: 22 دائرة نسبية للعبارة رقم 18

تهدف هذه العبارة إلى التعرف على مدى وجود برامج خاصة بتأهيل الموظفين تخص الخدمات الإلكترونية، ونلاحظ من خلال الشكل المقابل أنّ 46.7% غير موافقة على هذه العبارة، وإذا ما أدمجنا معها نسبة المحايدین أصبحت النسبة 66.7%، أمّا باقي النسبة والمقدرة بـ 33.4% فيقبلون بذلك



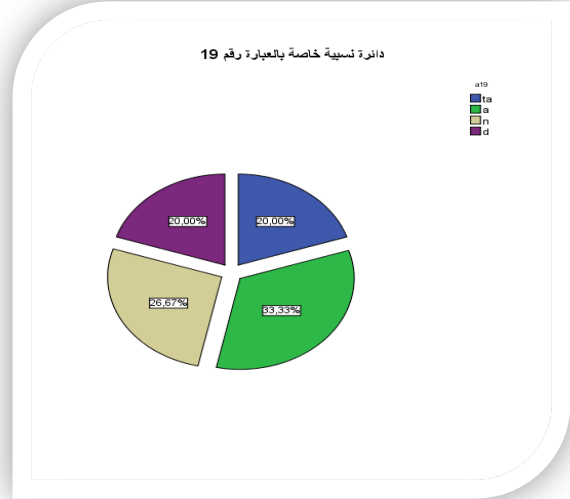
المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

رابعاً: تحليل عبارات بعد مدى تلبية الاحتياجات

العبرة رقم 19: يتلاءم برنامج التأهيل مع احتياجاتك الفعلية.

الشكل رقم: 23 دائرة نسبية للعبرة رقم 19

أما عن العبرة التي تبحث عن مدى تلاؤم برنامج التأهيل الذي تلقاه الموظف مع احتياجاته الفعلية فقد تمّ رصد نسبة 53.3%، من الموافقين على هذه العبرة، في حين أنّ نسبة 20% فقط من المعارضين لها، وبالتالي يمكن القول بأنّ احتياجات التأهيل تتلاءم وبرنامجها.



المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبرة رقم 20: يساعد مضمون عملية التأهيل في تحسين إدراكك لطبيعة دورك في العمل.

الشكل رقم: 24 دائرة نسبية للعبرة رقم 20

هذه العبرة تعبر عن مدى مساهمة عملية التأهيل في فهم الموظف لطبيعة دوره في العمل، فنجد من خلال الشكل المقابل أنّ 73.4% من الموظفين كانت موافقة على هذه العبرة، وإذا تمّت إضافة نسبة المحايدين إلى هذه النسبة أصبحت 87.2%، وهي نسبة تفوق ثلاثة أرباع العينة، هذا بالمقارنة مع نسبة المعارضين والتي أخذت قيمة 13.3%، وبالتالي يمكن القول أنّ عملية التأهيل التي يتلقاها الموظف تساهم في إدراكه لطبيعة دوره في العمل.

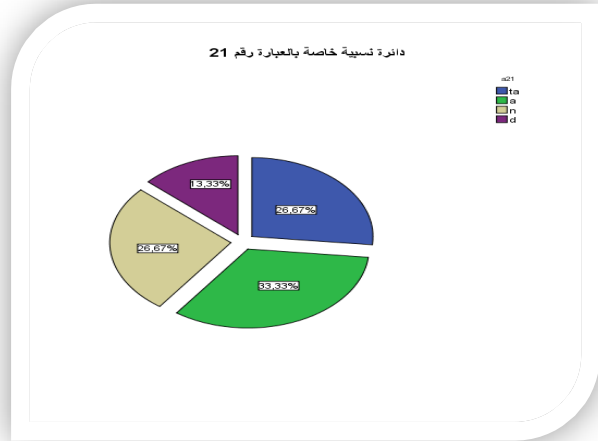


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 21: الخبرات التي تعلّمتها في التّأهيل تُساعدك في تطوير أدائك.

الشكل رقم: 25 دائرة نسبية للعبارة رقم 21

هذه العبارة وضعت لمعرفة ما إذا كانت المعارف التي تمّ تلقّيها في عملية التّأهيل ساعدت الموظّف على تطوير أدائه في العمل، ونجد من خلال ملاحظة الشّكل المقابل أنّ 60% من الموظّفين موافقون على هذه العبارة، أمّا 13.3% فقط من أفراد العيّنة معارضين لها.

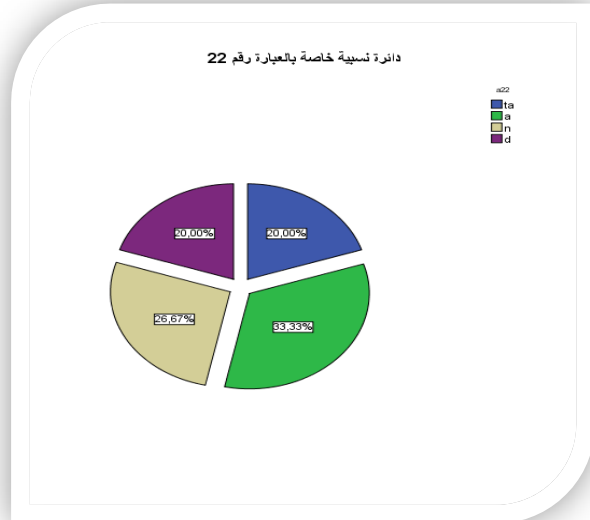


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 22: أصبح لديك اتّجاهات إيجابية أفضل نحو العمل بعد إتمامك برنامج التّأهيل.

الشكل رقم: 26 دائرة نسبية للعبارة رقم 22

من خلال الشّكل المقابل نلاحظ أنّ 53.3% من المستجوبين موافقون على هذه العبارة، وإذا أضفنا نسبة المحايدين، أصبحت النسبة تقدّر بـ 80%، وهي نسبة ترجّح الميزان في كفة النّظرة الإيجابية نحو العمل للموظّف بعد إتمامه لبرنامج التّأهيل، في حين 20% من العيّنة غير موافقة على هذه العبارة.



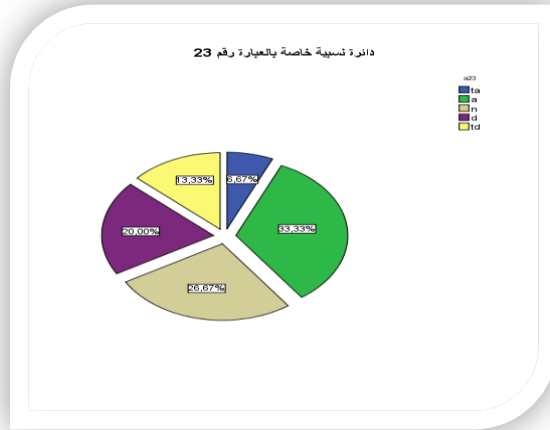
المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

خامسا: تحليل عبارات بعد تقييم عملية التأهيل.

العبرة رقم 23: تهتم إدارة بنك البركة "قسنطينة" بتقييم عملية التأهيل المقدّمة للعاملين.

الشكل رقم: 27 دائرة نسبية للعبرة رقم 23

أغلب الموظّفين يرون أنّ إدارة البنك مهتمة بعملية تقييم عملية التأهيل المتلقي، وذلك بنسبة 40%، أمّا المعارضون لهذه العبرة فقد بلغت نسبتهم 33.33%، في حين تمّ رصد نسبة 26.7% لأفراد العينة الذين لم ينحازوا إلى فئة معينة.

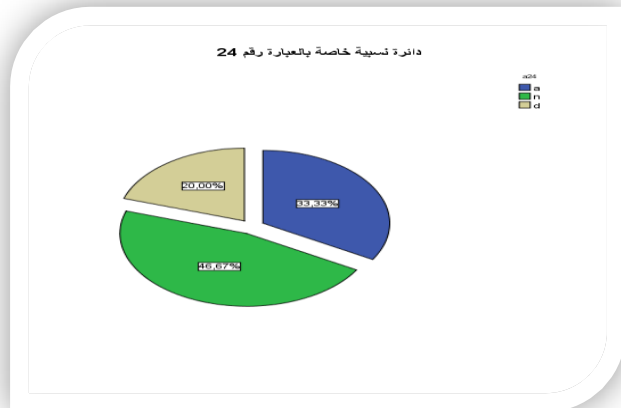


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبرة رقم 24: يتناسب العائد المحقّق من التأهيل مع حجم تكاليفه.

الشكل رقم: 28 دائرة نسبية للعبرة رقم 24

من خلال الشّكل 28 نلاحظ أنّ الموافقين على هذه العبرة 33.3% من نسبة الموظّفين، في حين نجد أنّ 20% منهم معارضين لها، على خلاف ذلك نجد أنّ 46.7% منها محايدون أي أنّهم لم ينحازوا إلى فئة معينة.

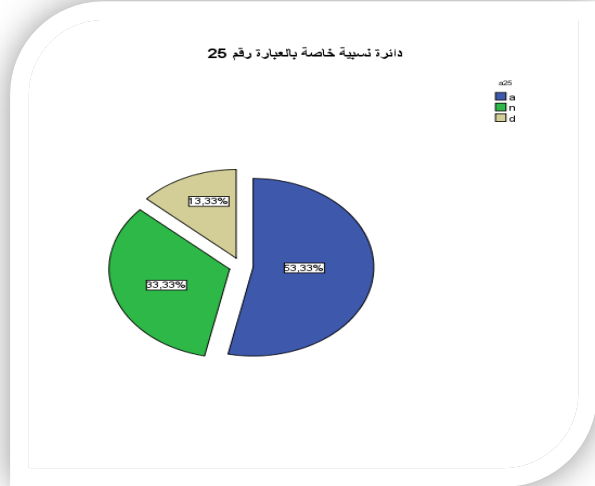


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 25: يُحقّق التّأهيل الذي تلقّيته أهدافه المرجوة.

الشكل رقم: 29 دائرة نسبية للعبارة رقم 25

يتّضح لنا من الشّكل المقابل أنّ معظم إجابات الموظّفين توافق على أنّ التّأهيل الذي تلقّاه هذا الموظّف يحقق الهدف منه، وذلك بنسبة 53.3%، في حين بلغت نسبة كل من المحايدين والمعارضين على التّوالي 33.3%، و13.3%، وبالنّظر إلى قيمة المتوسّط الحسابي نجدها 1.6، بمعنى أنّ إجابات الموظّفين تتّجه اتّجاه الموافقة.

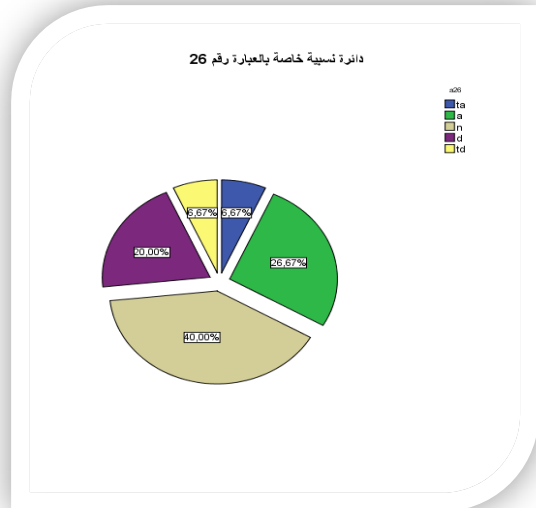


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 26: أكسب التّأهيل العاملين بعض القيم الإنسانيّة.

الشكل رقم: 30 دائرة نسبية للعبارة رقم 26

من خلال الشّكل 30 نجد أنّ الموافقين على هذه العبارة بلغت نسبتهم 33.4%، أمّا نسبة المعارضين والمحايدين فقد أخذت على التّوالي 26.7%، و40%.



المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

في ما يخص السّوالين التّرتيبيين:

من خلال أدائك لعملك ترى أنّ تأهيل الموارد البشريّة في البنك الإسلامي يفيد في النّواحي التّالية:
"يرجى ترتيبها حسب الأولويّة "

الجدول رقم 8: ترتيب العبارات الخاصة بالسّؤال 1 التّرتيبي

الترتيب	العبرة
1	فهم أعمق لمبادئ الصّيرفة الإسلاميّة، وتحقيق الالتزام الشّرعي.
2	مُحاصرة النّقص المتزايد في الكفاءات البشريّة الملمّة بالفقه الشّرعي والمصرفي.
3	القدرة على التّعامل والرّد على استفسارات وأسئلة الزّبائن في ما يخصّ الخدمات والصّيغ الإسلاميّة.
4	مواجهة التّحدّيات التي تقابل الصّيرفة الإسلاميّة وذلك من خلال برامج الهندسة الماليّة لتطوير المنتجات والخدمات المصرفيّة الإسلاميّة.
5	مواكبة التّطوّرات والإلمام بالأنظمة والتّعليمات الدوليّة.
6	تعميق الإحساس بالرّضا الوظيفي.
7	معرفة المعايير السلوكيّة الإسلاميّة في مجال العلاقات سواء مع الزّبائن أو الزّملاء أو الرّؤساء.

المصدر: من إعداد الطالبة

رتّب معوّقات تأهيل الموارد البشريّة في بنك البركة " قسنطينة " من وجهة نظرك علما أنّ رقم " 1 " هي الأكثر أهميّة ثمّ تليها الرقم " 2 " وهكذا.....

الجدول رقم 9: ترتيب العبارات الخاصة بالسّؤال 2 التّرتيبي

الترتيب	العبرة
1	قلّة الخبرة بحقيقة المعاملات المصرفيّة الإسلاميّة.
2	عدم وجود المؤسّسات المتخصّصة لتأهيل العاملين.
3	عدم القناعة بالصّيرفة الإسلاميّة سواء من قبل العاملين أو العملاء.
4	عدم تطبيق المعاملات الإسلاميّة في الواقع العملي للبنك.
5	عدم وجود منهج متكامل مترابط يحدّد بالضبط نوع المعارف التي يحتاج إليها العاملون في البنك.
6	عدم توافر المؤهّلين علميّا و مهنيّا الذين يجمعون بين الفقه الشّرعي والفقه المصرفي.
7	عدم وجود إرادة من قبل الإدارة للقيام بعملية التّأهيل.

المصدر: من إعداد الطالبة

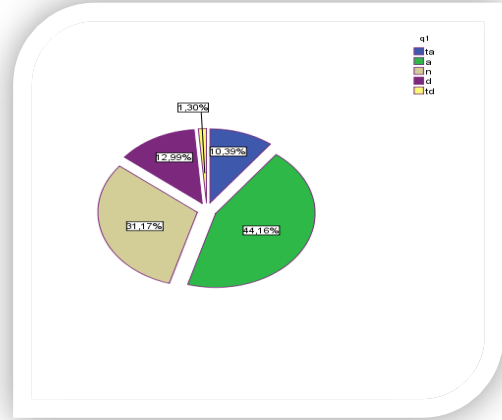
❖ تحليل نتائج عبارات جودة الخدمة:

أولاً: تحليل عبارات بعد الامتثال.

العبرة رقم 1: يعمل بنك البركة "قسنطينة" وفق مبادئ الشريعة الإسلامية.

الشكل رقم: 31 دائرة نسبية للعبرة رقم 1

من خلال الشكل المقابل نلاحظ أنّ 54.6 من الرّايّات موافقون على أنّ بنك البركة "قسنطينة" يعمل وفق مبادئ الشريعة الإسلامية، أمّا نسبة المحايدون فكانت 31.2، رغم ذلك فهناك نسبة معتبرة تعبّر عن عدم الموافقة تقدّر بـ 14.3 أمّا عن المتوسط الحسابي لهذه العبارة فقد بلغت قيمته 1.51 وهي تأخذ اتجاه الموافقة.

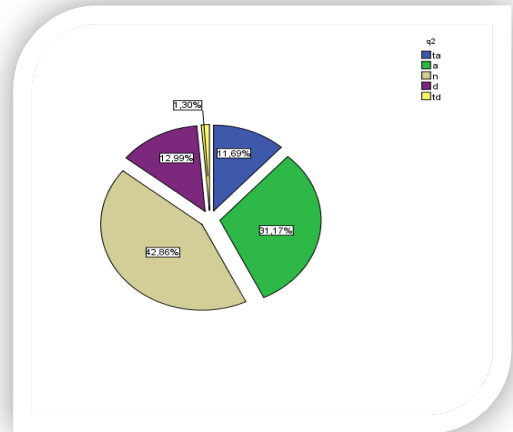


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبرة رقم 2: بنك البركة "قسنطينة" لا يتعامل بالفائدة على المدخرات.

الشكل رقم: 32 دائرة نسبية للعبرة رقم 2

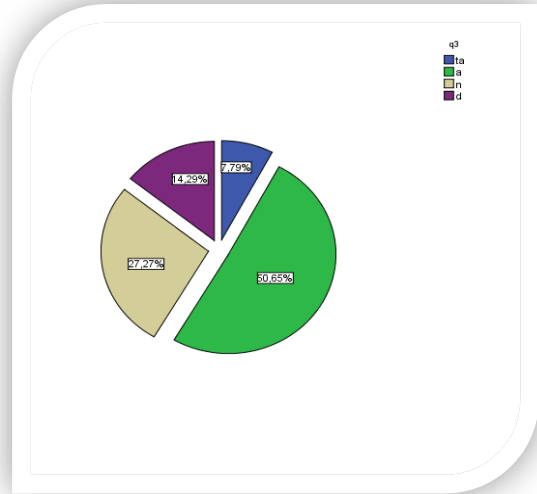
تعبّر هذه العبارة عن مدى تعامل البنك بالفائدة على المدخرات، ويتّضح من خلال الشكل المقابل أنّ 42.9% ترى أنّه لا يتعامل بالفائدة على المدخرات، في حين نجد أنّ نسبة 2.6% غير موافقة على العبارة، وهي نسبة ضئيلة نوعاً ما، أمّا باقي النسبة 42.9%، وهي نسبة معتبرة فتشير إلى الحياد، أي أنّ إجاباتهم لم تتحاز لا إلى الموافقة ولا إلى عدمه، أمّا قيمة المتوسط الحسابي فهي تشير إلى قيمة



المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 3: بنك البركة "قسنطينة" يوفر منتجات وخدمات مصرفية إسلامية. الشكل رقم: 33 دائرة نسبية للعبارة رقم 1.61، وتتجه نحو الحياد.

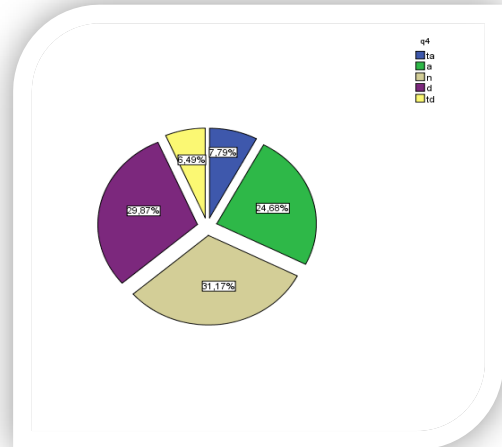
هدف هذه العبارة معرفة ما إذا كان البنك يقدم منتجات وخدمات مصرفية إسلامية أم لا، فتبين من خلال الشكل المقابل أن 58.4 توافق نسبياً على هذه العبارة، في حين نجد أن نسبة المعارضين قدّرت بـ 14.3%، و 27.3% كانت إجاباتهم بالحياد، أما قيمة المتوسط الحسابي فسجلت قيمة 1.48، وهو يميل إلى الموافقة.



المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 4: بنك البركة "قسنطينة" يوفر قروض بدون فوائد. الشكل رقم: 34 دائرة نسبية للعبارة رقم 4

من الشكل المقابل نلاحظ أن جميع النسب متقاربة، حيث نجد أن الزبائن الموافقون على أن بنك البركة يوفر قروض دون فوائد كانت 32.5%، في حين كانت نسبة كل من المحايدون والمعارضين على التوالي تقدر بـ 31.2%، و 36.4%.

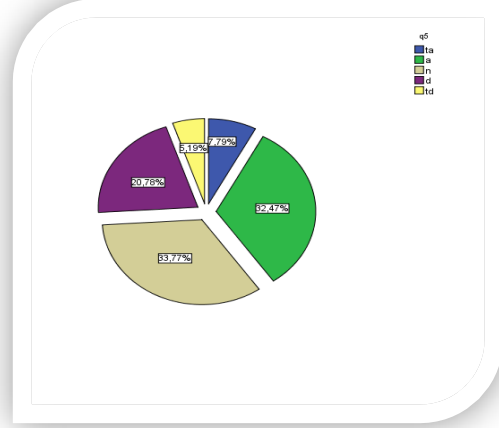


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 5: بنك البركة "قسنطينة" يوفر استثمارات مشاركة بالأرباح.

الشكل رقم: 35 دائرة نسبية للعبارة رقم 5

من الشكل المقابل نلاحظ أنّ آراء الرّبائن حول مدى توفير البنك استثمارات مشاركة بالأرباح، أم لا نجد أنّ غالبية الرّبائن موافقون على هذه العبارة وذلك بنسبة 40.3%، في حين بلغت نسبة المحايدون 33.8% أمّا نسبة المعارضين لهذه العبارة فقد بلغت 26%.



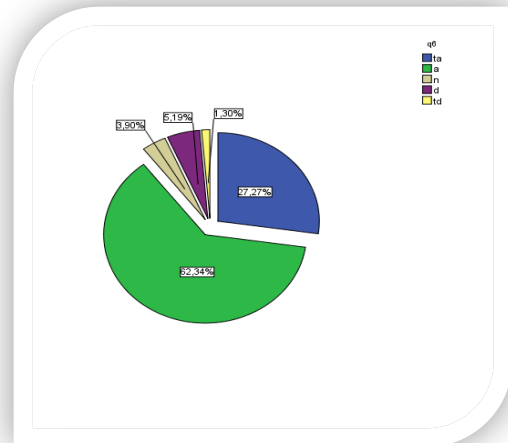
المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

ثانيا: تحليل عبارات بعد الأمان.

العبارة رقم 6: يتمتع موظفو بنك البركة "قسنطينة" باللطف واللباقة.

الشكل رقم: 36 دائرة نسبية للعبارة رقم 6

من خلال الشّكل المقابل نلاحظ أنّ الموافقين على أنّ موظفي البنك يتمتعون باللطف واللباقة كانت بأغلبية تمثّلت بنسبة 89.6%، أما غير الموافقين على هذه العبارة فنجد 6.5% من الرّبائن، في حين نجد أنّ نسبة المحايدون بلغت 3.9%.

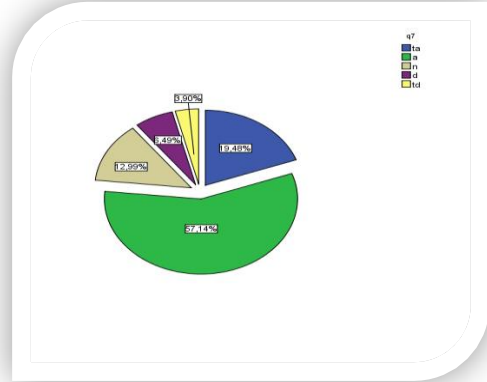


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 7: يُوفّر بنك البركة "قسنطينة" المشورة الماليّة لزيائنه.

الشكل رقم: 37 دائرة نسبيّة للعبارة رقم 7

تهدف هذه العبارة إلى التّعرف على مدى توفير البنك المشورة الماليّة لزيائنه، وكانت نسبة ضئيلة منهم يرفضون ذلك، في حين نجد أنّ نسبة الموافقين بلغت 76.8%، وهي نسبة كبيرة، كذلك نجد أنّ نسبة 13% سجّلت كمحايدين.

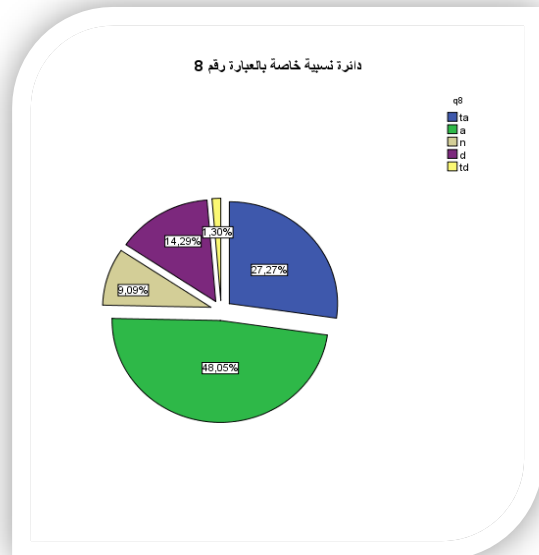


المصدر: تقرير بيانات الاستبيان

العبارة رقم 8: أشعر براحة في تعاملاتي مع بنك البركة "قسنطينة".

الشكل رقم: 38 دائرة نسبيّة للعبارة رقم 8

حسب الشكل المقابل نجد أنّ نسبة كبيرة من الزبائن تقدّر بـ 75.4% موافقين على أنّهم يشعرون براحة أثناء تعاملهم مع البنك، في حين كانت نسبة المحايدين 9.1%، و15.29% منهم غير موافقين على ذلك.

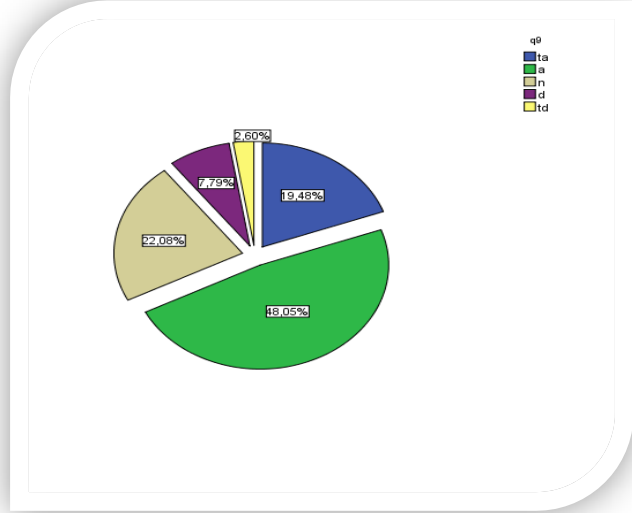


المصدر: تقرير بيانات الاستبيان

العبارة رقم 9: يتمتع بنك البركة "قسنطينة" بالمعرفة والخبرة في إدارة فريق العمل.

الشكل رقم: 39 دائرة نسبية للعبارة رقم 9

من الشّكل المقابل نلاحظ أنّ
67.6% من الرّبائن موافقون على
أنّ البنك يتمتع بالخبرة في أداء فريق
العمل، في حين نرصد ما نسبته
10.4% غير موافقين ، أمّا عن
نسبة المحايدون فنجد 22% منهم

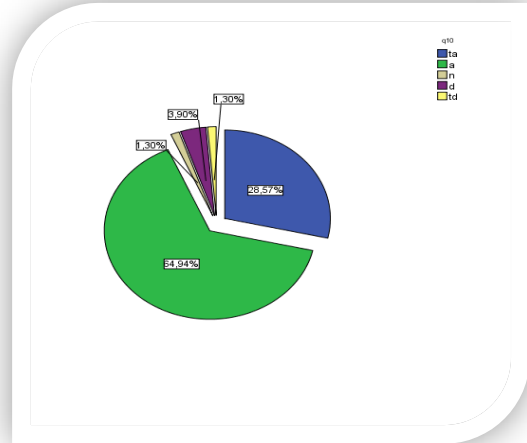


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 10: تتسم مُعاملاتي في بنك البركة "قسنطينة" بالثقة والأمان.

الشكل رقم: 40 دائرة نسبية للعبارة رقم 10

نلاحظ أنّ الرّبائن اللذين يرون أنّ
معاملاتهم تتسم بالثقة والأمان يبلغون
الغالبية المطلقة، إذ يبيّن الشّكل المقابل
أنّهم يبلغون نسبة 93.51%، في حين نجد
أنّ نسبة كلّ من المحايدون والمعارضين
بلغتا 5.2%، و1.3%، على التوالي.



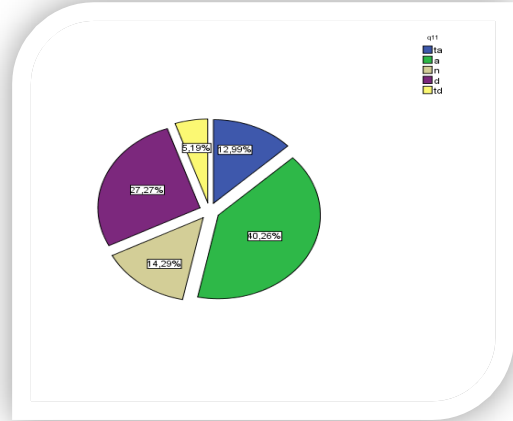
المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

ثالثاً: تحليل عبارات بعد الاعتمادية.

العبرة رقم 11: يُقدّم بنك البركة "قسنطينة" الخدمات في وقت قصير وفي أي مكان.

الشكل رقم: 41 دائرة نسبية للعبرة رقم 11

من خلال الشّكل المقابل نلاحظ أنّ
53.25% من نسبة الرّأيّات موافقون على
أنّ البنك يقدّم خدماته في وقت قصير وفي
أيّ مكان، في حين بلغت نسبة المحايدون
14.29%، أمّا نسبة المعارضين فهي
بقية 32.46%

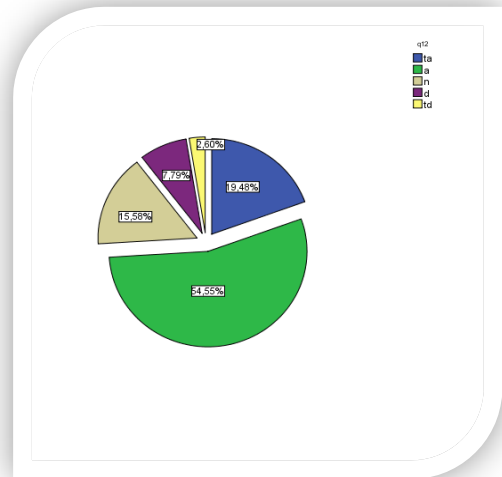


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبرة رقم 12: يقدّم بنك البركة "قسنطينة" خدمات متكاملة ومُرضية.

الشكل رقم: 42 دائرة نسبية للعبرة رقم 12

من الشّكل المقابل نلاحظ أنّ إجابات الرّأيّات
كانت متفاوتة من درجة إلى أخرى، حيث
سجّلت أكبر نسبة من الرّأيّات قدّرت بـ
74.03%، وهم موافقون على أنّ البنك يقدّم
خدماته بصورة متكاملة ومُرضية، كما نلاحظ
أنّ هناك نسبة معتبرة من الرّأيّات محايدون
لهذه العبارة وكانت نسبتهم 15.58% في
حين نجد أنّ 10.39% منهم معارضين لها.

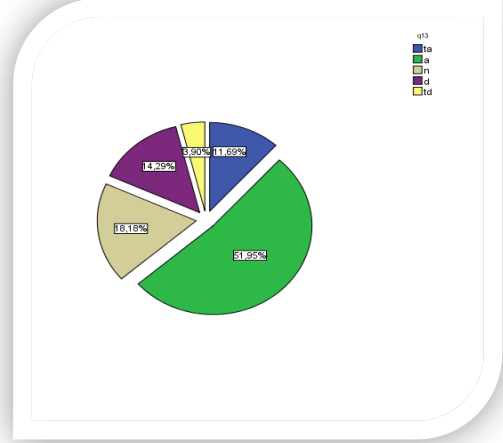


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 13: يُقدّم بنك البركة "قسنطينة" الخدمات على نطاق واسع.

الشكل رقم: 43 دائرة نسبية للعبارة رقم 13

تهدف هذه العبارة إلى التّعرف في ما إذا كان البنك يقدّم خدماته على نطاق واسع أم لا فنجد أنّ غالبية الزبائن موافقون على ذلك وبنسبة 63.64%، أمّا نسبة المحايدون فكانت بنسبة 18.18%، في حين نجد أنّ نسبة المعارضين لهذه العبارة بلغت 18.19%.

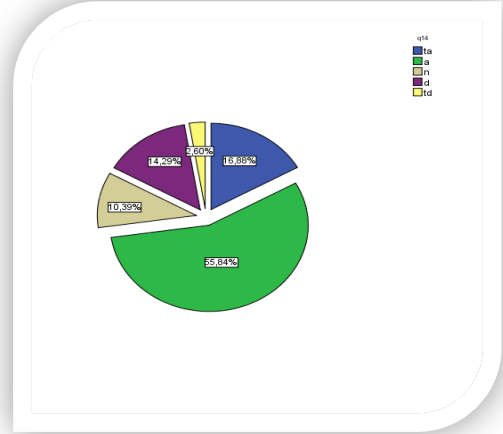


المصدر: تقرّغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 14: أجد سهولة في الوصول إلى معلومات الحساب في بنك البركة "قسنطينة".

الشكل رقم: 44 دائرة نسبية للعبارة رقم 14

من الشّكل المقابل نجد أنّ 72.72% من الزبائن موافقون على أنّهم يجدون سهولة في الوصول إلى معلومات الحساب الخاص بهم، 10.39% منهم محايدون، أمّا نسبة المعارضين لها فقد بلغت 16.89%.



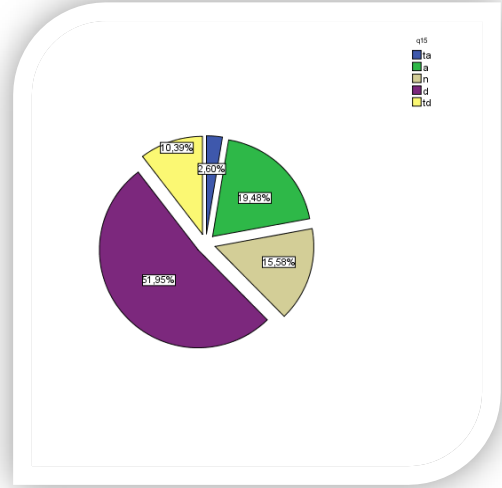
المصدر: تقرّغ بيانات الاستبيان

رابعاً: تحليل عبارات بعد الملموسية.

العبرة رقم 15: يوفر البنك عدة مكاتب للخدمة في وقت الاكتظاظ.

الشكل رقم: 45 دائرة نسبية للعبرة رقم 15

تهدف هذه العبرة إلى التعرف على ما إذا كان البنك يوفر مكاتب إضافية حال كان هناك اكتظاظ أم لا، ويتضح من خلال الشكل المقابل أنّ أغلبية الرّائين غير موافقين على ذلك حيث بلغت النسبة 62.34%، تليها نسبة موافقين التي قدرت بـ 22.08%، في حين نجد أنّ نسبة المحايدین بلغت 15.58%.

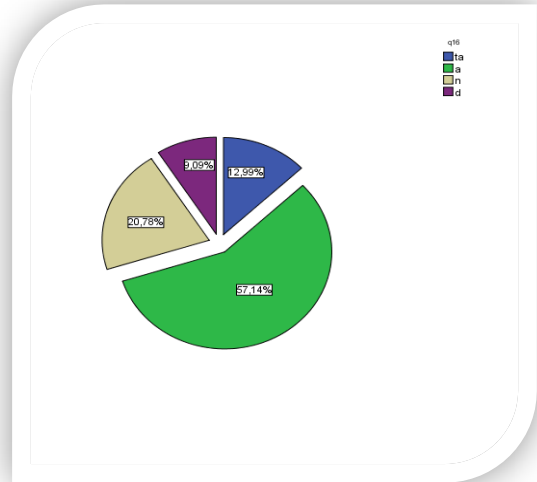


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبرة رقم 16: المظهر الخارجي لبنك البركة "قسنطينة" جذاب، والمظهر الداخلي مرتّب.

الشكل رقم: 46 دائرة نسبية للعبرة رقم 16

نلاحظ من خلال الشكل المقابل أنّ 70.13% من الرّائين موافقون على أنّ المظهر الخارجي للبنك جذاب والمظهر الداخلي مرتّب، في حين نجد 20.78% منهم كانوا محايدین، أمّا النسبة المتبقية والتي قدرت بـ 9.09% غير موافقين على هذه العبرة.

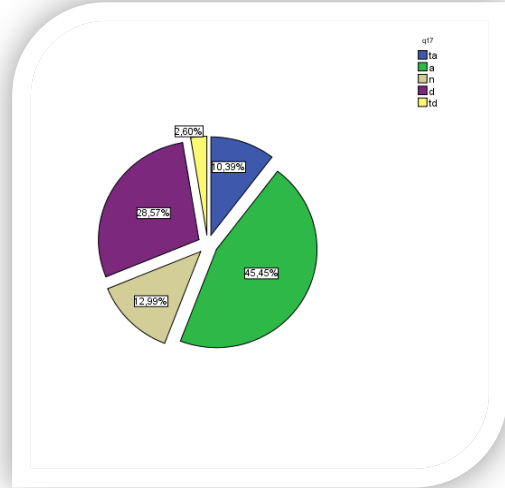


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 17: تتّسم خدمات بنك البركة "قسنطينة" بالسرعة والكفاءة.

الشكل رقم: 47 دائرة نسبيّة للعبارة رقم 17

من خلال الشّكل المقابل نجد أنّ الموافقين على أنّ البنك يقدّم خدماته بالسرعة والكفاءة، نجد أنّ 55.84%، كما نلاحظ أنّ المعارضين على هذه العبارة 31.17%، وهي نسبة قريبة من سابقتها، في حين نجد أنّ 12.99% من الزّبائن لم ينحازوا إلى فئة معيّنة.

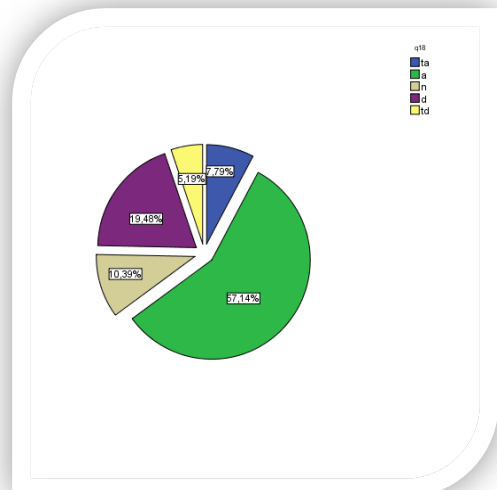


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 18: ساعات عمل بنك البركة "قسنطينة" مناسبة.

الشكل رقم: 48 دائرة نسبيّة للعبارة رقم 18

تهدف هذه العبارة إلى التّعرف على مدى تلاؤم ساعات عمل البنك مع الزّبائن، فنجد أنّ 64.93% منهم موافقون، أمّا نسبة المعارضين على هذه العبارة فكانت 24.67%، في حين بلغت نسبة المحايدون 10.39%.

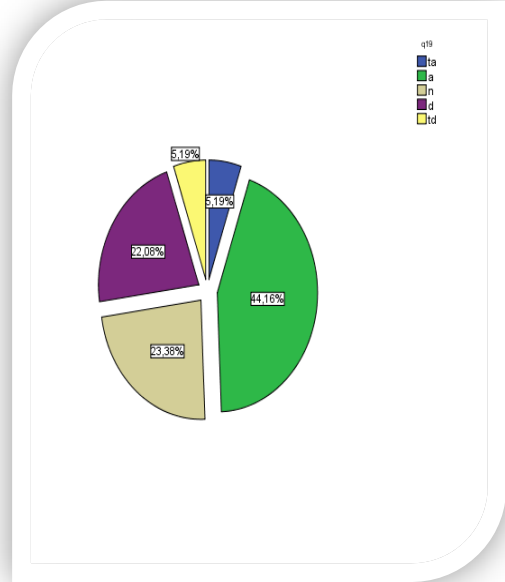


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 19: يُوفّر بنك البركة "قسنطينة" مكاتب مُتعدّدة ومُتخصّصة.

الشكل رقم: 49 دائرة نسبيّة للعبارة رقم 19

نلاحظ من الشّكل المقابل أنّ 49.35% من نسبة الزّبائن يرون أنّ البنك يوفّر مكاتب متعدّدة ومتخصّصة، في حين نجد أنّ 27.27% منهم غير موافقين، أمّا نسبة المحايدون فكانت 23.38%.

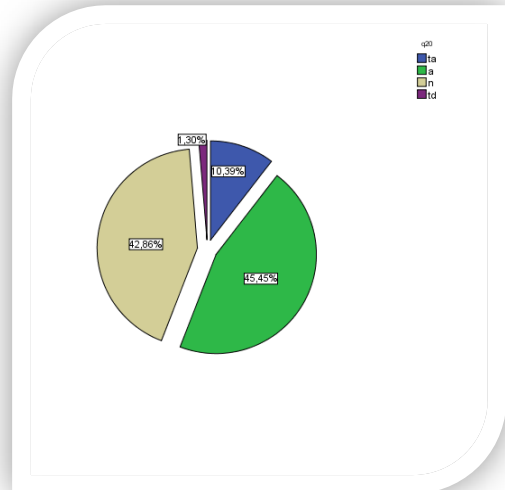


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 20: أعتقد أنّ بنك البركة يتمتّع برأس مال كبير.

الشكل رقم: 50 دائرة نسبيّة للعبارة رقم 20

نلاحظ من خلال الشّكل المقابل أنّ نسبة معتبرة من الزّبائن لم ينحازوا إلى أي فئة، قدرت نسبتهم بـ 42.86%، وهي نسبة توحى أنّهم يجهلون عمّا إذا كان البنك يتمتّع برأس مال كبير أم لا، في حين نجد أنّ نسبة الموافقين بلغت 55.84%، أمّا نسبة المعارضين فقد سجّلت 1.3%، وهي نسبة ضعيفة جدًا.



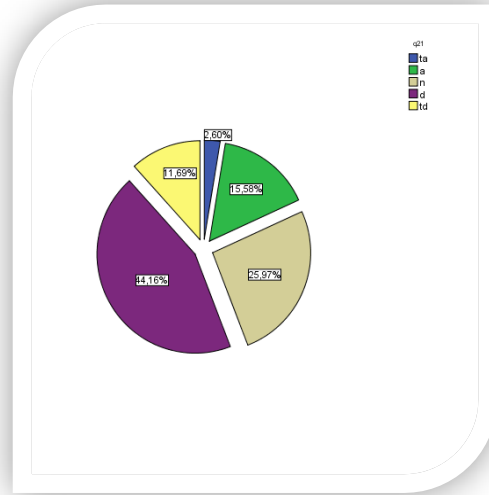
المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

خامسا: تحليل عبارات بعد التعاطف.

العبرة رقم 21: يُوفّر بنك البركة "قسنطينة" امتيازات السّحب على المكشوف من الحساب الجاري.

الشكل رقم: 51 دائرة نسبيّة للعبرة رقم 21

نلاحظ من الشّكل المقابل أنّ أغليّة الزّبائن غير موافقين على أنّ البنك يوفّر امتيازات السّحب على المكشوف من الحساب الجاري، حيث قدّرت النسبة بـ 55.85%، في حين نجد أنّ نسبة الموافقين قدّرت بـ 18.18%، أمّا سجّلت نسبة المحايدون القيمة 25.97%.

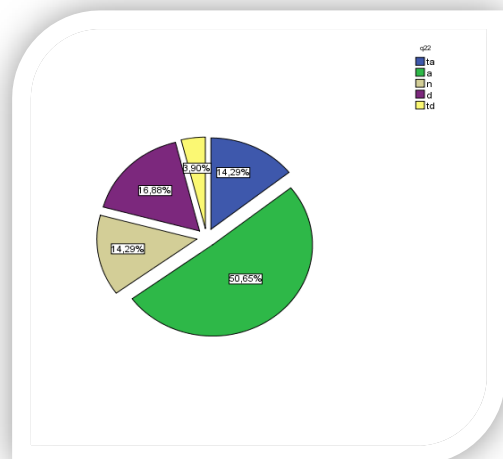


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبرة رقم 22: موقع بنك البركة "قسنطينة" بالنسبة لي "سهولة الوصول إلى البنك".

الشكل رقم: 52 دائرة نسبيّة للعبرة رقم 22

نلاحظ أنّ أغليّة الزّبائن موافقون على أنّ موقع البنك مناسب لهم، وكانت نسبتهم 64.94%، أمّا نسبتي المعارضين، والمحايدون فكانتا على التوالي 20.78%، و14.29%.

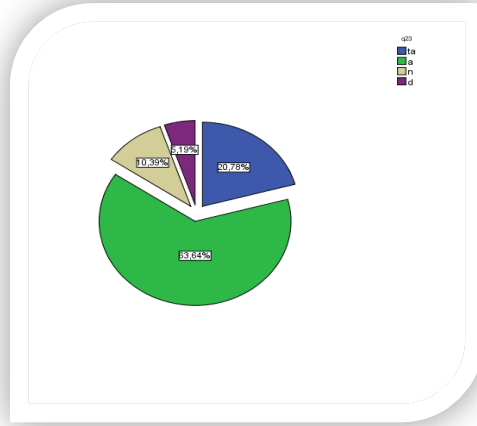


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 23: سمعة صورة البنك جيّدة.

الشكل رقم: 53 دائرة نسبيّة للعبارة رقم 23

من خلال الشّكل المقابل نلاحظ أنّ أغلبية الزّبائن يرون أنّ سمعة البنك جيّدة، وكانت بنسبة 48.42%، على عكس ذلك قدّرت نسبة المحايدون 10.39%، في حين نجد أنّ نسبة المعارضين 5.19%.

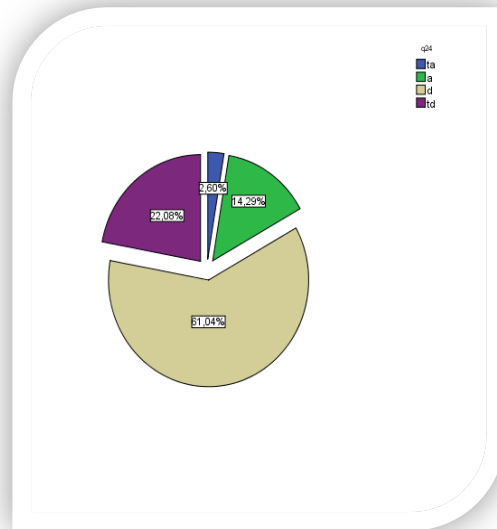


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 24: يوفر البنك أماكن خاصّة لتوقّف السيّارات.

الشكل رقم: 54 دائرة نسبيّة للعبارة رقم 24

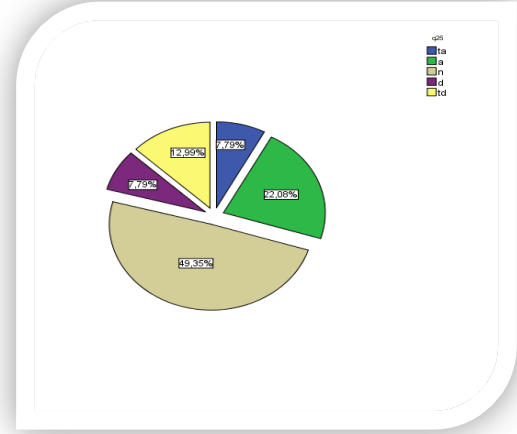
من الشّكل المقابل نلاحظ أنّ نسبة المعارضين بشدّة على توفير البنك لأماكن خاصّة بتوقّف السيّارات قدّرت بـ 22.08%، وإذا ما تمّ إضافة نسبة المحايدون أصبحت النّسبة 83.12%، أمّا عن نسبة الموافقين على هذه العبارة فكانت 16.89%.



المصدر: تفريغ البيانات

العبارة رقم 25: الرّبح الذي أحصل عليه من بنك البركة "قسنطينة" أحسن من الفائدة التي أتلقّاها من البنك التقليدي.
الشكل رقم: 55 دائرة نسبيّة للعبارة رقم 25

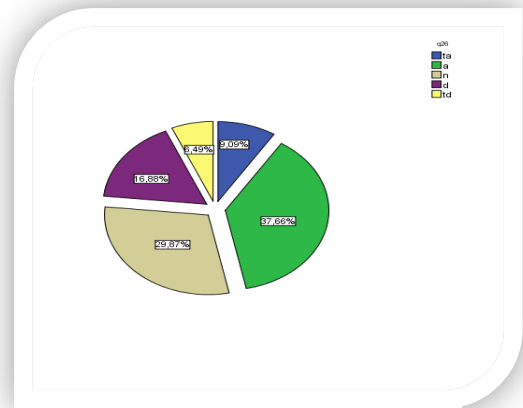
تهدف هذه العبارة إلى معرفة مدى ارتفاع مقدار الربح الذي يتحصّل عليه الزّبون من هذا البنك مقارنة بالفائدة التي يتلقّاها من البنك التقليدي فكانت النسبة الغالبة تضم فئة المحايدين، حيث قدّرت بـ 49.35%، الأمر الذي يرجع إلى أنّ زبائن البنك لا يفرّقون بين الربح والفائدة في البنك الإسلامي حسب ما لمسناه من تواصلنا معهم أثناء توزيع الاستبيان، وهذا راجع إلى ضعف تأهيل الموظّفين وقلة تواصلهم مع الزبائن، ضف إلى ذلك ضعف النّقاّة الإسلاميّة للزبائن، في حين نجد أنّ 29.89% منهم موافقون على هذه العبارة، إلّا أنّنا نلاحظ أنّ نسبة المعارضين لها بلغت 20.78%.



المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 26: انخفاض أعباء الخدمة المقدّمة لي من طرف بنك البركة.
الشكل رقم: 56 دائرة نسبيّة للعبارة رقم 26

من الشّكل المقابل نلاحظ أنّ غالبيّة الزبائن يرون أنّ الخدمات المقدّمة من طرف البنك منخفضة الأعباء، حيث كانت بنسبة 46.75%، في حين نجد أنّ 29.87% و 23.37% على التّوالي كانتا لفئة المحايدين، والمعارضين



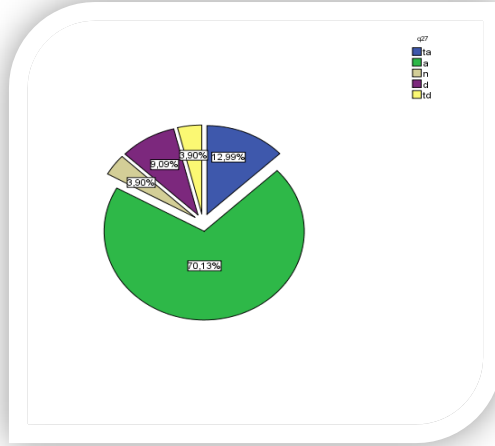
المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

سادسا: تحليل عبارات بعد الاستجابة.

العبرة رقم 27: بنك البركة "قسنطينة" على معرفة بنوع نشاط زبائنه.

الشكل رقم: 57 دائرة نسبية للعبرة رقم 27

هدف هذه العبرة التعرف على ما إذا
كان البنك على معرفة بنوع نشاط
زبائنه أم لا، وحسب الشكل المقابل
نلاحظ أنم وافقوا على هذه العبرة
كانت بنسبة كبيرة قدرت بـ
83.12%، في حين بلغت نسبة
المحايدين 3.9%، أمّا نسبة
المعارضين فقد بلغت 12.99%.

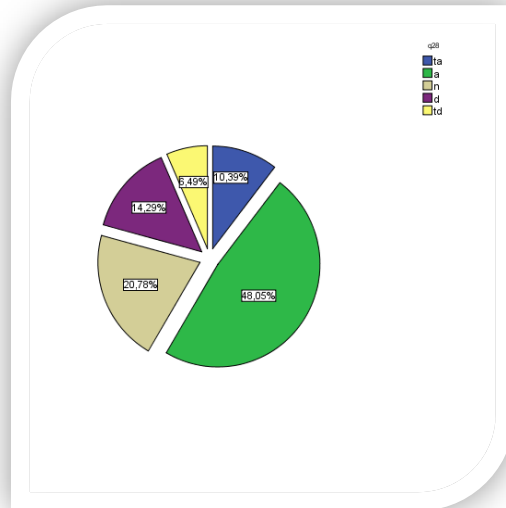


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبرة رقم 28: يتفهم موظفو بنك البركة "قسنطينة" الاحتياجات الفردية للزبائن.

الشكل رقم: 58 دائرة نسبية للعبرة رقم 28

من خلال الشكل المقابل نلاحظ أن 58.44%
من الزبائن يرون أن موظفو البنك يتفهمون
احتياجاتهم الفردية في حين كانت كل من فئة
المحايدين والمعارضين لديهم نفس النسبة البالغة
20.78% لكل منهما.

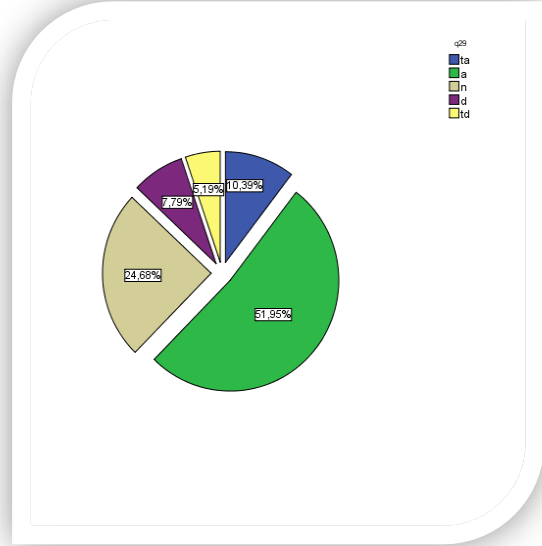


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 29: يُوفّر بنك البركة "قسنطينة" الخدمات بِشُروط مناسبة.

الشكل رقم: 59 دائرة نسبّيّة للعبارة رقم 29

غالبية الزبائن يرون أنّ البنك يوفّر خدمات
بشروط مناسبة، وذلك بنسبة 62.34%،
كما نلاحظ من خلال الشّكل الموالى أنّ
24.68% منهم لم ينحازوا إلى أيّ فئة في
حين بلغت نسبة المعارضين 12.98%.

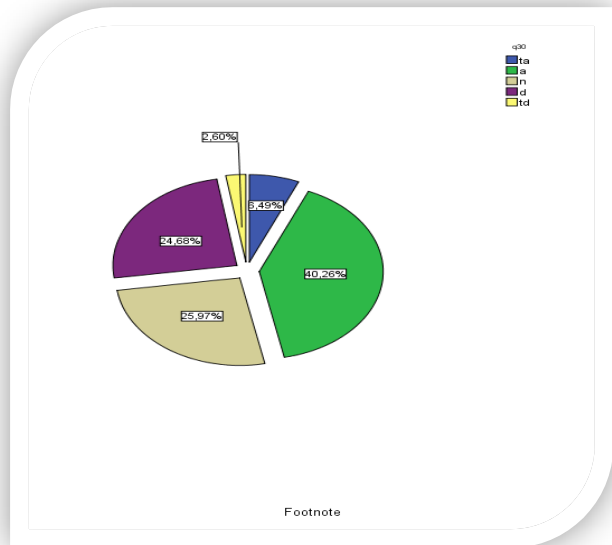


المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبارة رقم 30: عدد فُروع بنك البركة مُناسب.

الشكل رقم: 60 دائرة نسبّيّة للعبارة رقم 30

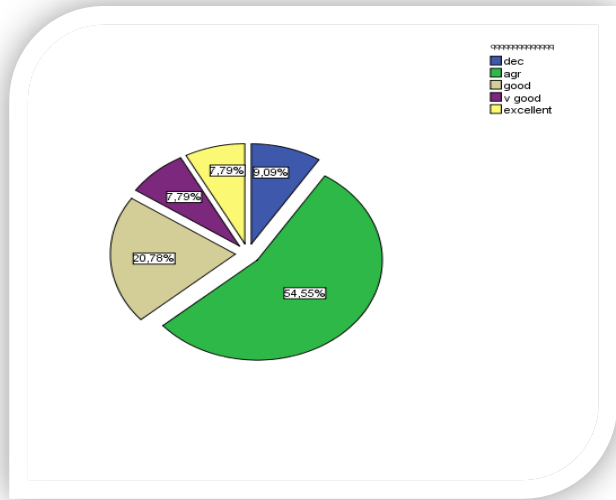
تهدف هذه العبارة إلى معرفة ما إذا كان
عدد فروع البنك مناسب أم لا حيث سجّلت
نسبة 43.75% من الزبائن الموافقين عليها
في حين نجد أنّ 27.28% منهم
معارضين على هذه العبارة.



المصدر: تفريغ بيانات الاستبيان

العبرة الخاصة بالتقييم الكلي: أرى بشكل عام أنّ جودة الخدمات في هذا البنك
الشكل رقم: 61 دائرة نسبية لعبرة التقييم الكلي

نلاحظ من الشكل المقابل أنّ إجابات
الزبائن كانت متفاوتة من درجة لأخرى،
حيث كانت أكبر نسبة ترى أنّ جودة
الخدمات المقدّمة من طرف هذا البنك
مقبولة قدرت بـ 54.55%، تليها مباشرة
نسبة 20.78%، والخاصة بالزبائن
الذين يرونها جيّدة، ثم تأتي بعدها نسبة
9.09% من الزبائن يرون أنّها متدنية،
وأصغر نسبتين تمّ تسجيلهما كانتا
للزبائن الذين يرون أنّ جودة الخدمة في
البنك ممتازة، وجيّد جدًا وقدّرتا بـ
7.79%.



متدنية	مقبولة	جيّدة	جيّد جدًا	ممتازة
dec	agr	good	V good	excellent

2.5.4 اختبار الفرضيات:

- اختبار الفرضية الرئيسية: من أجل اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على أن هناك ارتباطا إيجابيا وقويا بين تأهيل الموارد البشرية والجودة الكلية المقدمة من طرف بنك البركة "قسنطينة" تم تطبيق تحليل الارتباط حيث تظهر النتائج التي أخرجها برنامج SPSS في الجدول رقم 8، والتي تبين أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل "التأهيل" والمتغير التابع "جودة الخدمات" قد بلغ (R= 0.054)، وهي قيمة منخفضة جدًا تنفي طبيعة العلاقة التأثيرية القوية بين المتغيرين، ونجد أنّ هذه القيمة ليس لها دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي يتم رفض الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم 10: نتائج تحليل الارتباط بين التأهيل وجودة الخدمة

معامل الارتباط	0.054
القيمة الاحتمالية	0.847

■ **اختبار الفرضية الأولى:** تنص هذه الفرضية على ما يلي: هناك ارتباط إيجابي وقوي بين تأهيل الموارد البشرية وكل من أبعاد جودة الخدمة المقدمة من طرف بنك البركة " قسنطينة " " الامتثال، الأمان، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الاستجابة"، وينبثق عن هذه الفرضية ست فرضيات فرعية، وتم تطبيق تحليل الارتباط من أجل اختبارها حيث تظهر النتائج التي أخرجها برنامج SPSS في الجداول من 9 إلى 14 على التوالي:

■ **الفرضية الفرعية الأولى:** تنص هذه الفرضية على أن هناك ارتباطا إيجابيا وقويا بين تأهيل الموارد البشرية وبعد الامتثال للشريعة الإسلامية.

الجدول رقم 11: نتائج ارتباط التأهيل مع بعد الامتثال

معامل الارتباط	-0.006
القيمة الاحتمالية	0.984

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط كانت -0.006، مما يعني أن هناك علاقة سلبية وضعيفة جدًا بين التأهيل وبعد الامتثال، وبما أن مستوى الدلالة 0.984، أي أن هذه القيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، فإنه سيتم رفض الفرضية الفرعية الأولى.

■ **الفرضية الفرعية الثانية:** تنص هذه الفرضية على أن هناك ارتباط إيجابي وقوي بين تأهيل الموارد البشرية وبعد الأمان

الجدول رقم 12: نتائج ارتباط التأهيل مع بعد الأمان

معامل الارتباط	0.077
القيمة الاحتمالية	0.784

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط كانت 0.077، مما يعني أن هناك علاقة إيجابية ولكن ضعيفة جدًا بين التأهيل وبعد الأمان، وبما أن مستوى الدلالة 0.784، أي أن هذه القيمة غير دالة إحصائيًا عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه سيتم رفض الفرضية الفرعية الثانية.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** تنص هذه الفرضية على أن هناك ارتباط إيجابي وقوي بين تأهيل الموارد البشرية وبعد الاعتمادية.

الجدول رقم 13: نتائج ارتباط التأهيل مع بعد الاعتمادية

معامل الارتباط	-0.322
القيمة الاحتمالية	0.242

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط كانت -0.322، مما يعني أن هناك علاقة سلبية وقوية نوعاً ما بين التأهيل وبعد الاعتمادية، وبما أن مستوى الدلالة 0.242، أي أن هذه القيمة غير دالة إحصائيًا عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه سيتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة.

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** تنص هذه الفرضية على أن هناك ارتباط إيجابي وقوي بين تأهيل الموارد البشرية وبعد الملموسية.

الجدول رقم 14: نتائج ارتباط التأهيل مع بعد الملموسية

معامل الارتباط	-0.015
القيمة الاحتمالية	0.957

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط كانت -0.015، مما يعني أن هناك علاقة سلبية وضعيفة ما بين التأهيل وبعد الملموسية، وبما أن مستوى الدلالة 0.957، أي أن هذه القيمة غير دالة إحصائيًا عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه سيتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة.

- **الفرضية الفرعية الخامسة:** تنص هذه الفرضية على أن هناك ارتباط إيجابي وقوي بين تأهيل الموارد البشرية وبعد التعاطف.

الجدول رقم 15: نتائج ارتباط التأهيل مع بعد التعاطف

معامل الارتباط	0.348
القيمة الاحتمالية	0.203

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يبين الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط كانت 0.348، مما يعني أن هناك علاقة إيجابية وقوية نوعاً ما بين التأهيل وبعد التعاطف، وبما أن مستوى الدلالة 0.203، أي أن هذه القيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه سيتم رفض الفرضية الفرعية الخامسة.

■ **الفرضية الفرعية السادسة:** تنص هذه الفرضية على أن هناك ارتباط إيجابي وقوي بين تأهيل الموارد البشرية وبعد الاستجابة.

الجدول رقم 16: نتائج ارتباط التأهيل مع بعد الاستجابة

معامل الارتباط	0.182
القيمة الاحتمالية	0.516

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط كانت 0.182، مما يعني أن هناك علاقة إيجابية وضعيفة ما بين التأهيل وبعد الاستجابة، وبما أن مستوى الدلالة 0.516، أي أن هذه القيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه سيتم رفض الفرضية الفرعية السادسة.

■ **اختبار الفرضية الثانية:** تنص هذه الفرضية على أن مستوى كل من تأهيل الموارد البشرية وجودة الخدمة المقدمة من طرف بنك البركة "قسنطينة" جيد، ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار One Sample T Test، ونتائج الاختبار موضحة في الجدولين التاليين:

الجدول رقم 17: نتائج اختبار

التأهيل	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التأهيل	15	1.82	0.72
الجودة	77	1.55	0.54

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

الجدول رقم 18: نتائج اختبار مستوى كل من التأهيل والجودة

قيمة T المحسوبة	درجات الحرية	متوسط الفرق	القيمة الاحتمالية
9.809	14	1.82	0.00
25.15	76	1.54	0.00
التأهيل			
جودة الخدمة			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من الجدولين السابقين يتبين أن قيمة T المحسوبة قدرت بـ 9.809، عند مستوى معنوية 0.00، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01، وكانت للمتغير المستقل "التأهيل"، أما في ما يخص المتغير التابع "الجودة" والذي قدرت قيمته 25.15، عند مستوى المعنوية 0.00، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01، ولتحديد الاتجاه نقارن بين المتوسط الحسابي لكلا المتغيرين وقيمة الموافقة ل كليهما، وعليه نجد أن المتوسط الحسابي لمتغير التأهيل قيمته 1.82 في درجة الحياد، والمتوسط الحسابي لمتغير الجودة ذو القيمة 1.54 في درجة الموافقة، وبالتالي سيتم قبول الفرضية الثانية بالنسبة للجودة ورفضها بالنسبة لمتغير التأهيل.

▪ **اختبار الفرضية الثالثة:** تنص هذه الفرضية على أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين ترجع إلى المتغيرات الشخصية، وينبثق عنها خمس فرضيات، وتم تطبيق اختبار التباين في اتجاه واحد One Way Anova حيث تظهر النتائج التي أخرجها برنامج SPSS في الجداول من 17 إلى 21 على التوالي:

▪ **الفرضية الفرعية الأولى:** تنص هذه الفرضية على أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين ترجع إلى متغير الجنس:

الجدول رقم 19: الفروق في إجابات الموظفين تبعا لمتغير الجنس

قيمة F	القيمة الاحتمالية
0.345	0.567

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية قدرت بـ 0.567، وهي غير دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه فسيتم رفض هذه الفرضية.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** تنص هذه الفرضية على أنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين ترجع إلى متغير السن:

الجدول رقم 20: الفروق في إجابات الموظفين تبعاً لمتغير السن

القيمة الاحتمالية	قيمة F
0.899	0.017

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية قدّرت بـ 0.899، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه فسيتم رفض هذه الفرضية.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** تنص هذه الفرضية على أنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين ترجع إلى متغير الشهادة العلمية:

الجدول رقم 21: الفروق في إجابات الموظفين تبعاً لمتغير الشهادة العلمية

القيمة الاحتمالية	قيمة F
0.519	0.694

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية قدّرت بـ 0.519، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه فسيتم رفض هذه الفرضية.

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** تنص هذه الفرضية على أنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين ترجع إلى متغير الأقدمية:

الجدول رقم 22: الفروق في إجابات الموظفين تبعاً لمتغير الأقدمية

القيمة الاحتمالية	قيمة F
0.78	3.175

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية قدّرت بـ 0.78، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه فسيتم رفض هذه الفرضية.

- **الفرضية الفرعية الخامسة :** تنص هذه الفرضية على أنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين ترجع إلى متغير التخصص العلمي:

الجدول رقم 23: الفروق في إجابات الموظفين تبعاً لمتغير التخصص العلمي

قيمة F	القيمة الاحتمالية
0.716	0.509

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية قدّرت بـ 0.509، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه فسيتم رفض هذه الفرضية أيضاً.

- **اختبار الفرضية الرابعة:** تنص هذه الفرضية على أنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الزبائن ترجع إلى المتغيرات الشخصية، وينبثق عنها خمس فرضيات، وتمّ تطبيق اختبار التباين في اتجاه واحد One Way Anova من أجل اختبارها حيث تظهر النتائج التي أخرجها برنامج SPSS في الجداول من 22 إلى 26 على التوالي:

- **الفرضية الفرعية الأولى :** تنص هذه الفرضية على أنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الزبائن ترجع إلى متغير السن:

الجدول رقم 24: الفروق في تقييم الزبائن لجودة الخدمة تبعاً لمتغير السن

قيمة F	القيمة الاحتمالية
0.492	0.689

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية قدّرت بـ 0.689، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه فسيتم رفض هذه الفرضية.

- **الفرضية الفرعية الثانية :** تنص هذه الفرضية على أنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الزبائن ترجع إلى متغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم 25: الفروق في تقييم الزبائن لجودة الخدمة تبعا لمتغير المؤهل العلمي

قيمة F	القيمة الاحتمالية
1.446	0.236

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية قدّرت بـ 0.236، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه فسيتم رفض هذه الفرضية.

- الفرضية الفرعية الثالثة : تنص هذه الفرضية على أنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الزبائن ترجع إلى متغير المهنة:

الجدول رقم 26: الفروق في تقييم الزبائن لجودة الخدمة تبعا لمتغير المهنة

قيمة F	القيمة الاحتمالية
0.954	0.438

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية قدّرت بـ 0.438، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه فسيتم رفض هذه الفرضية.

- الفرضية الفرعية الرابعة : تنص هذه الفرضية على أنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الزبائن ترجع إلى متغير مدّة التعامل مع:

الجدول رقم 27: الفروق في تقييم الزبائن لجودة الخدمة تبعا لمتغير مدّة التعامل

قيمة F	القيمة الاحتمالية
1.418	0.24

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية قدّرت بـ 0.24، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه فسيتم رفض هذه الفرضية.

- الفرضية الفرعية الخامسة : تنص هذه الفرضية على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الزبائن ترجع إلى متغير عدد مرات التعامل مع البنك:

الجدول رقم 28: الفروق في تقييم الزبائن لجودة الخدمة تبعا لمتغير عدد مرات التعامل

قيمة F	القيمة الاحتمالية
1.72	0.17

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية قدرت بـ 0.17، وهي غير دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، وعليه فسيتم رفض هذه الفرضية.

6 الاستنتاجات والتوصيات:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تأهيل الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف بنك البركة وكالة قسنطينة، وبعد التحليل ومعالجة البيانات أظهرت الدراسة جملة من النتائج تتلخص أهمها في ما يلي:

1. لا يوجد ارتباط بين التأهيل للموارد البشرية وجودة الخدمة المقدمة من طرف بنك البركة وكالة قسنطينة.
2. لا يوجد ارتباط بين تأهيل الموارد البشرية وكل من أبعاد جودة الخدمة التالية: "الامتثال، الأمان، الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة والتعاطف.
3. ضعف مستوى التأهيل في البنك محل الدراسة، في مقابل مستوى جودة خدمة مقبول.
4. لا توجد فروق دالة إحصائية الموجودة في إجابات الموظفين يمكن عزوها للمتغيرات الشخصية " الجنس، الشهادة العلمية، الأقدمية، التخصص العلمي".
5. لا توجد فروق دالة إحصائية في إجابات الزبائن يمكن عزوها للمتغيرات الشخصية لهم "السن، المؤهل العلمي، المهنة، مدة التعامل مع البنك، عدد مرات زيارة البنك".
6. ضعف اهتمام البنك بتأهيل عامليه، الأمر الذي ينعكس بالضرورة على ضعف تواصلهم مع الزبائن.
7. عدم إشراك العاملين في تحديد احتياجاتهم للتأهيل.
8. عدم الاعتماد على برامج دورية تكون متواكبة واحتياجات العاملين من جهة ومن جهة أخرى مع التطورات الحاصلة.

وعلى ضوء ما سبق يمكننا إدراج بعض التوصيات كما يلي:

1. رغم نتائج الدراسة الحالية التي لم تؤكد الارتباط الوثيق بين تأهيل الموارد البشرية وجودة الخدمة المقدمة، فإنه انطلاقاً من نتائج الكثير من الدراسات السابقة التي أكدت الدور الفعال الذي يلعبه التأهيل للموارد البشرية في المؤسسات عامة، وفي البنوك الإسلامية على وجه الخصوص، من الأهمية بمكان أن تهتم إدارة البنوك بتأهيل عاملها تأهيلاً يتناسب واحتياجات كل من البنك والعامل على حد سواء مما ينعكس بالإيجاب على كل من البنك، الموظف، والزبون.
2. ضرورة تأهيل الموظف تأهيلاً يمكنه من التعامل مع الزبائن والرد على تساؤلاتهم، خاصة الموظفين اللذين هم على احتكاك مباشر معهم، فأغلب زبائن البنك ليست لديهم

معلومات ولو بسيطة عن خدمات البنك والفرق بينه وبين البنك التقليدي، أو التفرقة بين الربح والفائدة.

3. على البنك أن يولي اهتمامه بتوظيف عامليه بناء على كفاءتهم العلمية.
4. على البنك الاعتماد على برامج دورية، تتناسب مع طبيعة عمل الموظفين.
5. ضرورة إشراك العاملين في تحديد احتياجاتهم الفردية للتأهيل، مما يجعلهم يقبلون على العمل بدافعية أكثر.
6. توجيه عناية بشكاوى الزبائن مما يجعلهم يتفادون النقائص والسلبيات.
7. تأهيل العاملين تأهيلاً يضمن به ارتفاع مستوى الخدمة المقدمة للزبون.
8. ضرورة تقييم الموظف بعد إتمامه لبرنامج التأهيل.
9. ضرورة سنّ قوانين تنمّش وطبيعة العمل المصرفي الإسلامي مما يولّد ثقة أكبر في هذه البنوك.

توصيات بالنسبة للبحوث المستقبلية:

- إجراء دراسة بعد مرور فترة معينة تحمل نفس العنوان وبنفس المتغيرات وفي نفس الوكالة لمعرفة مستوى كلّ من التأهيل والجودة فيها مقارنة بالوضع الحالي،
- إجراء دراسات خاصّة بالتأهيل لموظفي البنك الإسلامي مع متغيرات أخرى،
- ضرورة أن تكون الدراسات ذات كفاءة وفاعلية أكثر بحيث يبقى الطالب نموذجاً أو حتّى ملخصاً عمّا أجراه لدى تلك المؤسسة محل الدراسة من أجل النهوض بها لتأكيد الإيجابيات والحدّ أو حتّى تفادي السلبيات التي تقع فيها.

قائمة المصادر:

القرآن الكريم

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- 1 إبراهيم عبد المجيد القوقا، 2007، أثر التدريب على أداء المشروعات الصغيرة والصغيرة جداً في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
- 2 أسامة محمود موسى، 2007، واقع عملية التدريب من وجهة نظر المتدربين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
- 3 أكثم ماجد العواجين، 2013، أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 4 أيمن فتحي الخالدي، 2006، قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
- 5 باسمه علي أبو سلمية، 2007، مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
- 6 بوعنان نور الدين، 2006، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير تخصص تسويق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- 7 بومدين يوسف، 2007، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد الخامس.
- 8 جبلي هدى، 2009، قياس جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير تخصص تسويق، جامعة منتوري قسنطينة، قسنطينة، الجزائر.
- 9 حاتم غازي شعشاعة، 2004، قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود من وجهة نظر العملاء، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 10 حدة فروحات و باديس بوخلوة، ماي 2009، إشكالية تطوير المنتجات المالية الإسلامية والتأهيل الشرعي للعاملين، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثاني حول الأزمة المالية الراهنة والبدائل المالية والمصرفية النظام المصرفي الإسلامي نموذجاً بالمركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر.

- 11 حسن الصرن، فيفري 2005، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد الثامن.
- 12 حسية بن عمار، 2008، تكوين الموارد البشرية في المنظومة التربوية الجزائرية، رسالة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- 13 دار المراجعة الشرعية، نوفمبر 2005، أدوات التأهيل المتكامل للعاملين في المؤسسات المالية الإسلامية ودور الهيئات الشرعية والمعاهد في تدريبهم شرعياً، مداخلة ضمن المؤتمر الخامس للهيئات الشرعية، البحرين.
- 14 رسمية أبو موسى، 2000، أثر جودة الخدمة على الربحية ورضا العملاء في المصارف الأردنية، رسالة ماجستير في المصارف والتمويل، جامعة آل البيت، الأردن.
- 15 رشاد محمود بدر، 2009، أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 16 رقاد صليحة، 2007، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
- 17 رؤى رشيد سعيد آل قاسم، 2011، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 18 سامي نابتي، 2008، دور برامج تدريب الموارد البشرية في تحسين نوعية الخدمة بالمؤسسة، رسالة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- 19 سمير رمضان محمد الشيخ، 1984، مشكلات إدارة الأفراد في البنوك الإسلامية، رسالة ماجستير كلية التجارة جامعة الزقازيق، مصر.
- 20 شادي عطا محمد عايش، 2008، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 21 شيروف فضيلة، 2009، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير في التسويق، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 22 صالح بوعبد الله، 2010، قياس أبعاد جودة الخدمة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد العاشر.

- 23 صالح عابر الخالدي، 2012، دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 24 صالح عمر الجريري، ديسمبر 2009، قياس جودة الخدمات الصحية، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، العدد الرابع.
- 25 طارق بلحاج، نوفمبر 2012، تمكين العاملين وأثره في تحسين جودة الخدمات، بحث غير منشور مُقدّم للملتقى الوطني الثاني حول تنافسية مؤسسات الخدمات ومداخل تحسينها، جامعة الوادي، الجزائر.
- 26 طيبي عبد اللطيف، 2008، التطبيقات المتميزة لتقنيات التمويل والاستثمار في العمل المصرفي الإسلامي من منظور العائد والمخاطرة، رسالة ماجستير في مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 27 عبد الحليم غربي، 2008، الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بين النظرية والتطبيق، مجلة الباحث، العدد السادس.
- 28 عبد المنعم دهان، 2010، إدارة الموارد البشرية من منظور إسلامي، شعاع للنشر والعلوم، حلب، دمشق.
- 29 عتيق عائشة، 2011، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير في التسويق الدولي، جامعة أوبكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
- 30 العربي بلقاسم فرحاتي، 2012، تأهيل الموارد البشري قديماً وحديثاً، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- 31 فؤاد عبد الله العمر، 1999، أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، بحث رقم 52، الطبعة الأولى، جدة.
- 32 قطب الريسوني، 2009، نحو تأهيل اجتهادي لأعضاء هيئة الفتوى بالمصارف الإسلامية رؤية في تفعيل الممارسة الشرعية، بحث مقدّم إلى مؤتمر المصارف الإسلامية بين الواقع والمأمول، دبي.
- 33 لعلّى بوكميش، 2004، ماهية تنمية الموارد البشرية والواقع في العالم العربي والنّامي، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر.

- 34 محمد البلتاجي، أبريل 2010، تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المالية الإسلامية، مداخله ضمن المؤتمر الثاني للخدمات المالية الإسلامية، مصر.
- 35 محمد البلتاجي، نوفمبر 2005، دور المعاهد المصرفية في تأهيل العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية، مداخله ضمن المؤتمر الخامس للهيئات الشرعية، البحرين.
- 36 محمد عبد الوهاب العزاوي، 2004، إدارة الجودة الشاملة، د د ن، الأردن.
- 37 مروان جمعة درويش، أيار 2007، تحليل جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الثالث الجودة والتميز في منظمات الأعمال، جامعة 20 أوت سكيكدة، الجزائر.
- 38 نادية أمين محمد علي، 2009، تأهيل الكوادر البشرية للمؤسسات المالية الإسلامية، بحث مقدم إلى مؤتمر المصارف الإسلامية بين الواقع والمأمول، دبي.
- 39 نصر الدين حمدي سعيد مدوخ، 2008، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 40 واله عائشة، 2010، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، رسالة ماجستير في التسويق، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
- ثانياً المراجع باللغة الأجنبية:

1. AbdulQawi Othman & Lynn Owen ,adopting and measuring Customer service quality (sq) in islamic banks: a case study in Kuwait finance house ,International Journal of Islamic Financial Services Vol. 3. No. 1
2. Abed Abedniya ,Majid Nokhbeh Zaeim July 2011,Measuring the perceive service Quality in the Islamic Banking System in Malaysia , International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 13 [Special Issue -].
3. Cambo ,mussa 2013,customer perception of effectiveness of service quality of Islamic Banks in Nigeria ,journal of marketing and customer research ,vol :1 .
4. Chaudhry Kashif Mahmood ,Tayyiba Khalil ,Abdulghani Ali Al-Hattami Mar. - Apr. 2013,Competitive Study of Service Quality Based on the Perception of Customers and Management of Islamic Banks in Pakistan , Journal of Business and Management (IOSR-JBM) Volume 9, Issue 3 ().
5. Chebat Charles & Kollias Paul (2000), The Impact of Empowerment on Customer Contact Employees' Roles in Service Organizations, Journal of Service Research, Vol 3, N° 1, pp: 66-81
6. Morgan Robert (2004), Business agility and internal marketing, European Business Review, Vol. 16 No. 5, pp. 464-472.

7. Najat Abdullrahim 2010, Service Quality of English Islamic Banks , A thesis submitted in partial fulfilment of the requirements of Bournemouth University for the degree of Doctor of Philosophy , Business School , Bournemouth University ,.
8. Shahril Shafie ,Wan Azmi ,Sudin Haron 2004,adopting and measuring customer service quality in Islamic Banks: a case study of Bank Islam Malaysia Berhad , Journal of Muamalat and Islamic Finance Research ,Vol 1 , No1
9. Daing Maruak Sadek, Noor Saliza Zainal, Muhammad Saiful Islami Mohd Taher, Ahmad Fauzi Yahya, Mohd Rizaimy Shahrudin, Nazni Noordin, Zaherawati Zakaria and Kamaruzaman Jusoff 2010, Service Quality Perceptions between Cooperative and Islamic Banks of Britain , American Journal of Economics and Business Administration 2 (1): 1-5,

ملحق رقم 01 خاص بنتائج الارتباط بين التأهيل والجودة

Correlations

		HABILITATION	CARTER
HABILITATION	Pearson Correlation	1	,054
	Sig. (2-tailed)		,847
	N	15	15
CARTER	Pearson Correlation	,054	1
	Sig. (2-tailed)	,847	
	N	15	77

ملحق رقم 02 خاص بنتائج قياس

كرونباخ ألفا لعبارات تأهيل الموارد

البشرية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,948	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	46,93	302,781	,756	,944
a2	46,73	309,781	,675	,945
a3	47,20	315,457	,492	,947
a4	46,07	305,638	,727	,944
a5	46,20	339,171	-,078	,955
a6	47,00	302,143	,735	,944
a7	46,27	300,352	,844	,943
a8	46,13	311,695	,775	,944
a9	46,53	304,838	,809	,943
a10	46,53	304,695	,658	,945
a11	46,40	312,114	,517	,947
a12	46,00	324,000	,373	,948
a13	46,60	303,257	,887	,943
a14	45,73	331,638	,167	,950

a15	46,33	309,810	,755	,944
a16	46,67	312,810	,773	,944
a17	47,20	310,886	,691	,945
a18	46,33	321,667	,352	,949
a19	47,00	314,429	,574	,946
a20	47,13	316,410	,690	,945
a21	47,20	304,600	,873	,943
a22	47,00	308,143	,748	,944
a23	46,47	301,838	,815	,943
a24	46,60	319,257	,652	,946
a25	46,87	320,267	,619	,946
a26	46,53	313,267	,623	,946

ملحق رقم 03 خاص بنتائج قياس كرونباخ ألفا لعبارات جودة الخدمة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,916	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	45,65	237,415	,435	,914
q2	45,55	239,462	,356	,915
q3	45,68	236,170	,521	,913
q4	45,13	236,404	,389	,915
q5	45,32	237,564	,372	,915
q6	46,25	236,109	,551	,913
q7	45,97	232,841	,566	,912
q8	45,95	228,339	,529	,913
q9	45,90	231,094	,631	,911
q10	46,31	236,638	,571	,913
q11	45,44	225,013	,689	,910
q12	45,96	227,301	,786	,909
q13	45,69	231,481	,580	,912
q14	45,86	230,624	,613	,912

الملاحق

q15	44,68	238,933	,331	,916
q16	45,90	241,779	,315	,916
q17	45,48	227,437	,664	,911
q18	45,58	232,404	,520	,913
q19	45,38	234,422	,473	,914
q20	45,79	241,851	,350	,915
q21	44,69	240,033	,305	,916
q22	45,70	238,028	,341	,916
q23	46,16	236,686	,585	,913
q24	44,30	244,449	,152	,919
q25	45,19	232,817	,500	,913
q26	45,42	229,825	,603	,912
q27	45,95	235,787	,481	,914
q28	45,57	231,222	,551	,913
q29	45,70	229,896	,663	,911
q30	45,39	234,030	,506	,913

ملحق رقم 04 خاص بنتائج التحليل الوصفي لأبعاد كل من التأهيل والجودة

Statistics

	INTREST	PLANING	NEED	NEEEEEEEEEEE EEEEED	EVALUATION	HABILITATION
N Valid	15	15	15	15	15	15
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	1,8400	1,9733	2,0583	1,3833	1,8500	1,8210
Std. Deviation	,81486	1,02780	,67788	,88573	,76649	,71898
Variance	,664	1,056	,460	,785	,588	,517

Statistics

	Comp	Assu	Reliability	Tangibles	Empathy	Responsiveness	CARTER
N Valid	77	77	77	77	77	77	77
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	1,6909	1,0805	1,4188	1,6883	1,9134	1,5032	1,5492
Std. Deviation	,68252	,71470	,82562	,59133	,60674	,72943	,54045
Variance	,466	,511	,682	,350	,368	,532	,292

ملحق رقم 05 خاص بنتائج تحليل التباين للمتغيرات الشخصية

بالنسبة للموظفين والزبائن:

بالنسبة للموظفين:

حسب متغير الجنس

ANOVA

HABILITATION					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,187	1	,187	,345	,567
Within Groups	7,050	13	,542		
Total	7,237	14			

حسب متغير السن

ANOVA

HABILITATION					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,009	1	,009	,017	,899
Within Groups	7,228	13	,556		
Total	7,237	14			

حسب متغير الشهادة العلمية

ANOVA

HABILITATION					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,750	2	,375	,694	,519
Within Groups	6,487	12	,541		
Total	7,237	14			

الملاحق

حسب متغير الأقدمية

ANOVA					
HABILITATION					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,505	2	1,252	3,175	,078
Within Groups	4,732	12	,394		
Total	7,237	14			

حسب متغير التخصص العلمي

ANOVA					
HABILITATION					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,771	2	,386	,716	,509
Within Groups	6,466	12	,539		
Total	7,237	14			

بالنسبة للزبائن:

حسب متغير الجنس

ANOVA					
CARTER					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,157	1	,157	,535	,467
Within Groups	22,041	75	,294		
Total	22,199	76			

حسب متغير السن

ANOVA					
CARTER					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,440	3	,147	,492	,689
Within Groups	21,758	73	,298		
Total	22,199	76			

حسب متغير المؤهل العلمي

ANOVA

CARTER					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,245	3	,415	1,446	,236
Within Groups	20,953	73	,287		
Total	22,199	76			

حسب متغير المهنة

ANOVA

CARTER					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,117	4	,279	,954	,438
Within Groups	21,082	72	,293		
Total	22,199	76			

حسب متغير مدة التعامل مع البنك

ANOVA

CARTER					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,222	3	,407	1,418	,244
Within Groups	20,976	73	,287		
Total	22,199	76			

الملاحق

حسب متغير عدد مرات زيارة البرك

ANOVA

CARTER					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,468	3	,489	1,723	,170
Within Groups	20,730	73	,284		
Total	22,199	76			

ملحق رقم 06 نتائج اختبار T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
HABILITATION	15	1,8210	,71898	,18564
CARTER	77	1,5492	,54045	,06159

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
HABILITATION	9,809	14	,000	1,82100	1,4228	2,2192
CARTER	25,153	76	,000	1,54921	1,4265	1,6719

ملحق رقم 07 قائمة الأساتذة مُحكّمي أداتي الدّراسة

الأساتذة مُحكّمي الاستبيان الخاصّ بزبائن بنك البركة	الأساتذة مُحكّمي الاستبيان الخاصّ بموظّفي بنك البركة
عقون شراف	عقون شراف
بو الريحان فاروق	هاملي عبد القادر
هبول محمد	بو الريحان فاروق
قرين الربيع	هبول محمد
بوزاهر صونية	قرين الربيع
لطرش جمال	رحيم إبراهيم
رحيم إبراهيم	بنون خير الدين

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي ميله

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

استبيان دراسة

السادة المحترمين موظفي بنك البركة " قسنطينة " فرع 406

تحية طيبة وبعد:

تقوم الطالبة إيمان ساسي بإعداد مذكرة تخرج ماستر مالية وبنوك بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي لميلة يتمحور موضوعها حول: **تأهيل الموارد البشرية ودوره في تحسين جودة الخدمة في البنوك الإسلامية** ويهدف البحث إلى التعرف على أثر مستوى تأهيل المورد البشري على تحسين جودة الخدمة المقدمة لزبائن بنك البركة قسنطينة لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالمساعدة في إتمام هذه الدراسة عن طريق الإجابة عن الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان المرفق، مع التأكيد بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسريّة تامّة، وسوف تُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم تزويدكم بنتائج الدراسة في حال الانتهاء منها إذا رغبتم بالإطلاع عليها.

شاكرين لكم حسن تعاونكم على إنجاح هذه الدراسة ومتمنين لكم دوام التوفيق.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

الأستاذ المشرف: طارق بلحاج.

الطالبة: إيمان ساسي

وارتأينا توضيح الفكرة بإعطاء تعريف حول تأهيل الموارد البشرية في المصرف الإسلامي لمعرفة أكثر بحوثات الموضوع وإلضفاء معلومات أدقّ

تعريف تأهيل الموارد البشرية: هو الإعداد الجيد في مضمار ما، وهو إعداد يصير به صاحبه مؤهلاً للاضطلاع بمهمته أو تخصصه، ويراد به جعل الشخص أهلاً لمزاولة ما تعلمه.

والتأهيل في المصرف الإسلامي يتضمن التأهيل الفني والتأهيل الشرعي أما التأهيل الفني فيشمل على العمل المصرفي التقليدي نفسه مع استبعاد كلّ ما يترتب عليه من فوائد ربويّة، والتأهيل الشرعي يكون باستيعاب صيغ التمويل والاستثمار الشرعيّة لأنّ العمل المصرفي الإسلامي قائم على وظائف تستند إلى تلك العقود.

ملاحظة: ضع علامة "X" في المكان المناسب:

المحور الأوّل: تأهيل الموارد البشرية

أوّلاً: اهتمام بنك البركة بعملية تأهيل الموارد البشرية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	هناك إرادة من قِبَل إدارة بنك البركة بعملية تأهيل مواردها البشرية فنيًا وشرعيًا.					
2	تقوم إدارة البنك بتوفير إدارات مؤهلة لتدريب العاملين في بنك البركة.					
3	هناك ميزانية كافية من الإدارة العليا لتغطية برنامج تأهيل الموارد البشرية.					
4	تستخدم إدارة بنك البركة أسلوب المكافأة لتحفيز العاملين على المشاركة في عملية التأهيل.					
5	تستخدم إدارة بنك البركة أسلوب العقاب لحث العاملين على المشاركة في عملية التأهيل.					

ثانياً: التخطيط لعملية التأهيل

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
6	يضع البنك خطط سنوية لتأهيل الموارد البشرية.					
7	تقوم إدارة البنك بدراسة احتياجات العاملين للتأهيل بشكل منتظم					
8	يتم إشراك العاملين في وضع برامج التأهيل					
9	يتم الالتحاق بدورات التأهيل وفق برنامج مُحطّط					
10	يتلاءم محتوى برنامج التأهيل مع المدة الزمنية المخصصة له					

ثالثاً: احتياجات التأهيل

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	حصلت على تأهيل عند بداية توظيفك ببنك البركة "قسنطينة"					
12	تخضع لعملية تأهيل في حال ترقية من رتبة لأخرى					
13	يتم التعريف بأهداف التأهيل قبل القيام به					
14	يتم تحديد احتياجاتك للتأهيل بشكل فردي					

					15	يتم تحديد ومعرفة حاجة وظيفتك للتأهيل المستقبلي
					16	يتم تحديد احتياجات التأهيل وفق المسار الوظيفي للموظف المخطط له
					17	يتم تحديد احتياجات التأهيل وفق الأهداف المستقبلية للبنك
					18	يوجد برامج لتأهيل الموظفين تحض الخدمات الإلكترونية

رابعاً: مدى تلبية احتياجات التأهيل

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
19	يتلاءم برنامج التأهيل مع احتياجاتك الفعلية					
20	يساعد مضمون عملية التأهيل في تحسين إدراكك لطبيعة دورك في العمل					
21	الخبرات التي تعلمتها في التأهيل تُساعدك في تطوير أدائك					
22	أصبح لديك اتجاهات إيجابية أفضل نحو العمل بعد إتمامك برنامج التأهيل					

خامساً: تقييم عملية التأهيل

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
23	تَهتم إدارة بنك البركة "قسنطينة" بتقييم عملية التأهيل المُقدّمة للعاملين					
24	يتناسب العائد المحقق من التأهيل مع حجم تكاليفه					
25	يُحقّق التأهيل الذي تلقّيته أهدافه المرجوة					
26	أَكسب التأهيل العاملين بعض القيم الإنسانية					

سادسا: من خلال أدائك لعملك ترى أنّ تأهيل الموارد البشرية في البنك الإسلامي يفيد في التّواحي التالية: "يرجى ترتيبها حسب الأولوية"

- ☐ فهم أعمق لمبادئ الصّيرفة الإسلاميّة، وتحقيق الالتزام الشرعي.
- ☐ مُحاصرة النّقص المتزايد في الكفاءات البشريّة المُلمّة بالفقه الشرعي والمصرفي.
- ☐ مُواكبة التّطوّرات والإمام بالأنظمة والتعليمات الدّوليّة.
- ☐ تعميق الإحساس بالرضا الوظيفي.
- ☐ مواجهة التّحدّيات التي تقابل الصّيرفة الإسلاميّة وذلك من خلال برامج الهندسة الماليّة لتطوير المنتجات والخدمات المصرفيّة الإسلاميّة.
- ☐ معرفة المعايير السلوكيّة الإسلاميّة في مجال العلاقات سواء مع الزبائن أو الزملاء أو الرّؤساء.
- ☐ القدرة على التّعامل والرّد على استفسارات وأسئلة الزبائن في ما يخصّ الخدمات والصّينغ الإسلاميّة.

سابعا: رتّب معوّقات تأهيل الموارد البشرية في بنك البركة " قسنطينة " من وجهة نظرك علما أنّ رقم " 1 " هي الأكثر أهميّة ثمّ تليها الرقم " 2 " وهكذا.....

- ☐ عدم وجود المؤسّسات المُتخصّصة لتأهيل العاملين.
- ☐ عدم توافر المؤهلين علميّا و مهنيّا الذين يجمعون بين الفقه الشرعي والفقه المصرفي.
- ☐ قلة الخبرة بحقيقة المعاملات المصرفيّة الإسلاميّة.
- ☐ عدم القناعة بالصّيرفة الإسلاميّة سواء من قبل العاملين أو العملاء.
- ☐ عدم وجود منهج متكامل مترابط يحدّد بالضبط نوع المعارف التي يحتاج إليها العاملون في البنك.
- ☐ عدم وُجود إرادة من قبل الإدارة للقيام بعملية التّأهيل.
- ☐ عدم تطبيق المُعاملات الإسلاميّة في الواقع العملي للبنك.

ملاحظة: ضع علامة "X" في المكان المناسب:

المحور الثاني: البيانات الشخصيّة

- 1 الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2 السن: ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة
- 3 الشّهادة العلميّة: تقني ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- 4 الأقدميّة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة
- 5 التّخصص العلمي: محاسبة ☐ مالية ومصرفية ☐ إدارة أعمال ☐ مصرفيّة إسلاميّة ☐ أخرى

شُكرا على حُسن تعاونكم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي ميله

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

استبيان دراسة

السادة المحترمون زبائن بنك البركة " قسنطينة " فرع 406

تحية طيبة وبعد:

تقوم الطالبة إيمان ساسي بإعداد مذكرة تخرج ماستر مالية وبنوك بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي لميلة يتمحور موضوعها حول تأهيل الموارد البشرية ودوره في تحسين جودة الخدمة في البنوك الإسلامية ويهدف البحث إلى التعرف على أثر مستوى تأهيل المورد البشري على تحسين جودة الخدمة المقدمة لزبائن بنك البركة قسنطينة مع العلم أننا استخدمنا نموذج كارتر "Carter" وهو نموذج خاص بتقييم جودة الخدمة في البنوك الإسلامية لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالمساعدة في إتمام هذه الدراسة عن طريق الإجابة عن الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان المرفق، مع التأكيد بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، وسوف تُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ، وسيتم تزويدكم بنتائج الدراسة في حال الانتهاء منها إذا رغبتم بالإطلاع عليها.

شاكرين لكم حسن تعاونكم على إنجاح هذه الدراسة ومتمنين لكم دوام التوفيق.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

الأستاذ المشرف: طارق بلحاج.

الطالبة: إيمان ساسي

قواعد عامة لملاء الاستبيان:

ضع علامة "X" في المكان المناسب.

الرجاء التأكد من الإجابة على كافة العبارات

المحور الأول: أبعاد جودة الخدمة في المصرف الإسلامي

أولاً: بُعد الامتثال

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يعمل بنك البركة "قسنطينة" وفق مبادئ الشريعة الإسلامية					
2	بنك البركة "قسنطينة" لا يتعامل بالفائدة على المدخرات					
3	بنك البركة "قسنطينة" يوفر منتجات وخدمات مصرفية إسلامية					
4	بنك البركة "قسنطينة" يوفر قروض بدون فوائد					
5	بنك البركة "قسنطينة" يوفر استثمارات مشاركة بالأرباح					

ثانياً: بُعد الأمان

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
6	يتمتع موظفو بنك البركة "قسنطينة" باللطف واللباقة					
7	يُوفّر بنك البركة "قسنطينة" المشورة المالية لزيائنه					
8	أشعر براحة في تعاملاتي مع بنك البركة "قسنطينة"					
9	يتمتع بنك البركة "قسنطينة" بالمعرفة والخبرة في إدارة فريق العمل					
10	تتسم مُعاملاتي في بنك البركة "قسنطينة" بالثقة والأمان					

ثالثاً: بُعد الاعتمادية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	يُقدّم بنك البركة "قسنطينة" الخدمات في وقت قصير وفي أي مكان					

					يقدم بنك البركة "قسنطينة" خدمات متكاملة ومُرضية	12
					يقدم بنك البركة "قسنطينة" الخدمات على نطاق واسع	13
					أجد سهولة في الوصول إلى معلومات الحساب في بنك البركة "قسنطينة"	14

رابعاً: بُعد الملموسية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15	يوفر البنك عدّة مكاتب للخدمة في وقت الاكتظاظ					
16	المظهر الخارجي لبنك البركة "قسنطينة" جذاب، والمظهر الداخلي مُرتّب					
17	تتسم خدمات بنك البركة "قسنطينة" بالسرعة والكفاءة					
18	ساعات عمل بنك البركة "قسنطينة" مناسبة					
19	يوفر بنك البركة "قسنطينة" مكاتب متعدّدة ومُخصّصة					
20	أعتقد أنّ بنك البركة يتمتع برأس مال كبير					

خامساً: بُعد التعاطف

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
21	يوفر بنك البركة "قسنطينة" امتيازات السحب على المكشوف من الحساب الجاري					
22	موقع بنك البركة "قسنطينة" بالنسبة لي "سهولة الوصول إلى البنك"					
23	سمعة وصورة البنك جيّدة					
24	يوفر البنك أماكن خاصّة لتوقّف السيّارات					
25	الربح الذي أحصل عليه من بنك البركة "قسنطينة" أحسن من الفائدة التي أتلّقاها من البنك التقليدي					
26	انخفاض أعباء الخدمة المقدّمة لي من طرف بنك البركة					

سادساً: بُعد الاستجابة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
27	بنك البركة "قسنطينة" على معرفة بنوع نشاط زبائنه					
28	يتفهم موظفو بنك البركة "قسنطينة" الاحتياجات الفردية للزبائن					
29	يوفر بنك البركة "قسنطينة" الخدمات بشروط مناسبة					
30	عدد فروع بنك البركة مناسب					

المحور الثاني: البيانات العامة

- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- السن: ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة
- المؤهل العلمي: ☐ دون مؤهل ☐ أساسي ☐ ثانوي ☐ جامعي
- المهنة: ☐ موظف في قطاع عام ☐ موظف في قطاع خاص ☐ تاجر ☐ مهن حرة ☐ متقاعد ☐ بطال ☐ أخرى
- مدة التعامل مع البنك: ☐ أقل من سنة ☐ من 3 سنوات إلى 5 سنوات ☐ أكثر من 5 سنوات
- عدد مرّات زيارة البنك: ☐ على الأقل مرّة في الأسبوع ☐ على الأقل مرّة في الشهر ☐ على الأقل مرّة في السنة

شُكراً على حسن تعاونكم

الملخص باللغة العربية

يتمحور موضوع الدراسة حول تأهيل الموارد البشرية، ودوره في تحسين جودة الخدمة في البنوك الإسلامية وكانت الدراسة حول بنك البركة وكالة قسنطينة 406، من إعداد الطالبة إيمان ساسي وتحت إشراف الأستاذ طارق بلحاج، حيث قمنا بتوزيع استبيانين الأول موجه إلى موظفي البنك، والثاني موجه إلى زبائنه، وخلصت هذه الدراسة إلى عدم وجود ارتباط بين التأهيل للموارد البشرية، وجودة الخدمة المقدمة، الأمر الذي يدفع بنا إلى ضرورة تفعيل دور التأهيل لموارد هذا البنك البشرية خاصة والمؤسسات الأخرى عامة، الذي يؤدي إلى انعكاس ذلك إيجاباً على هاته الأخيرة بما فيها من موظفين وزبائن.

الكلمات المفتاحية: التأهيل، جودة الخدمة المصرفية، الامتثال، كارتير.

الملخص باللغة الفرنسية:

Résumé :

L'objet de cette étude se base autour de l'habilitation des ressources humaines ,et son rôle dans l'amélioration de la qualité du service au niveau des banques islamiques ;

Et cette étude fut réalisée par l'étudiante Imane Saci sous l'égide du professeur Tarek Belhadj.

La méthode appliquée se résume en collectant le contenu et les repenses des deux questionnaires aux questions posées respectivement aux employés et aux clients de la banque et qui ont abouti à la conclusion suivant :

L'absence de toute relation entre l'habilitation des ressources humaines et la qualité du service fait.

Ce qui nous pousse et nous interpelle à la nécessité de mettre en évidence l'importance de la qualification des ressources humaines aux niveaux de cette banque et de toute autre entreprise ;

Tout cela aura sans doute des effets fortement positif aussi bien le rendement de ces entreprises que sur les clients et les partenaires.

Mots clés : Habilitation ,La Qualité De Service Bancaire ,Le Respect ,CARTER.