

الدوافع الدينية لاختيار العميل الجزائري البنوك الإسلامية

Religious motivations for the selection of the Algerian customer the Islamic banks

مزيان عبد القادر

MEZIANE Abdelkaderالمركز الجامعي غليزان (الجزائر)، kadirou_meziane@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2019/08/16 تاريخ القبول: 2019/09/01 تاريخ النشر: 2019/09/30

ملخص:

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالبنوك الإسلامية ودافع السلوكية الدينية للعملاء، حيث تكمن أهمية الدراسة في دراسة تأثير دافع الديني لاختيار العميل الجزائري للخدمات البنكية التقليدي أو الإسلامي وما يترتب عنهم من سلوكيات من اختيار أو عدمه ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة الكترونية وتوزيعها على عينة مكونة من 458 عميل في الموقع التواص الاجتماعي في عدد كبير من الولايات، تم الحصول على 380 استبانة الكترونية وقد تم استخدام عددًا من الأساليب الإحصائية في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 19) لعرض وتحليل نتائج الدراسة ثم اختبار فرضيات البحث الموضوعية.

كلمات مفتاحية: البنوك الإسلامية، الربا، سلوك المستهلك، قرار الشراء.

تصنيفات JEL: D7, G24

Abstract:

L'objectif de cette étude est d'étudier l'influence de la motivation religieuse du client algérien sur les services bancaires traditionnels ou islamiques. Afin d'atteindre les objectifs de l'étude, un questionnaire électronique a été mis au point et distribué à un échantillon de 458 clients sur facebook. 380 questionnaires électroniques ont été obtenus et plusieurs méthodes statistiques ont été utilisées et les résultats de l'étude ont ensuite été testés.

Keywords: banques islamiques, comportement du consommateur, décision d'achat.

JEL Classification Codes: D7, G24

المؤلف المرسل: مزيان عبد القادر، الإيميل: kadirou_meziane@yahoo.fr

مقدمة:

تلعب البنوك دورا هاما في الاقتصاد وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها للأعوان الاقتصاديين سواء كانوا أفراد هيأت صناعية، تجارية. فهي تسهم في التنمية الاقتصادية وفق اختصاص كل منها، غير أن الأزمات المالية التي أصبح النظام الرأسمالي يشهدها و بصفة متوالية وعجز البنوك عن تجاوزها الأمر الذي أدى الى البحث عن البديل. لهذا نشأت الحاجة إلى المالية الإسلامية فأصبحت البنوك الإسلامية واقعا ملموسا وليس فقط في حياة الأمة الإسلامية فحسب ولكن أيضا في جميع بقاع العالم مقدمة بذلك ففكرا اقتصاديا ذا طبيعة خاصة و التعامل باليجابية مع مشكلات التي يواجهها عالم اليوم. إن البنوك التقليدية كانت ولا تزال تركز على معدل الفائدة الذي يمثل قاعدتها الرئيسية في تحقيق الربح. إن هذا الأمر خلق جدالا ومدا وجزرا في اقتصاد الدول ككل فمنها من أرهقها وأدخلها الأزمة ومنها من تفتنة ووجدة لها بديلا ، فمثل هذه المعاملات حرمها الاسلام منذ قرون لأنها سببت الكثير من الإحراج لدى المسلمين عند تعاملهم مع هذه البنوك، وكان دافعا مباشرا في ظهور بنوك إسلامية تقوم في معاملاتها على أسس شرعية، محاولة بذلك تجنب كل ما يمس بهذه الأخيرة؛ ولما كانت هذه البنوك تتميز بطابع الحداثة، ولجهل الناس بها على الرغم من حاجتهم إليها، كان لزاما عليها أكثر من غيرها أن تدرس دوافع السلوكية الدينية للعملاء لجذبهم إليها وبالتالي توسيع نطاق سوقها وتنويع خدماتها بما يستجيب لمتطلباتهم المحتملة هذا فضلا عن مواجهة المنافسة من قبل غيرها من البنوك التقليدية. تتمثل مشكلة الدراسة في دراسة تأثير دافع الديني لاختيار العميل الجزائري للخدمات البنكية التقليدية او الإسلامي وذلك لوجود أداء متعارض حول ما يتوقعه عملاء في خدمات البنكية وما تقدمه مختلف البنوك التجارية من خدمات داخل الاقتصاد الجزائري ، فمن وجهة نظر الشريعة الإسلامية، حتى يكون تعاملنا جائزا شرعا يجب

تفادي الربا اذ يرى البعض أن توفر العائد الديني للبقاء في السوق وضمان الاستمرار واستقرار المنظمات المالية ويرى البعض الآخر انه هذا الدافع لا يؤثر على سلوك المحتمل للعملاء والمتعاملين الاقتصاديين. لفهم مشكلة الدراسة تم صياغة الأسئلة التالية:

- 1-هل يوجد اثر للدفاع الديني في اختيار العملاء بين البنوك التقليدية وبنوك الاسلاميه .
- 2-هل تؤثر العوامل الديموغرافية للعملاء مثل المنطقة والمهنة وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي في اختيار البنوك ؟

من أجل معالجة مشكلة الدراسة، وتحقيق أهدافها تم تطوير الفرضيات الصفريّة الرئيسة على متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، وتمت صياغتها بالطريقة الصفريّة لاختبار العلاقات الارتباطية بين تلك المتغيرات وتحليل القدرة التفسيرية للمتغيرات المستقلة استجابة لأهداف الدراسة ومنهجيتها الوصفية والتحليلية لمعالجة مشكلة الدراسة:

الفرضية الاولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للدافع الديني في اختيار العملاء بين البنوك الاسلامية والتقليدية.

الفرضية الثانية لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية اختيار العملاء بين البنوك الاسلامية والتقليدية تعزى بالمتغيرات الديمغرافية.

1-**البنوك الإسلامية وأهدافها:** يمكن القول أن مصطلح البنوك الإسلامية حديث النشأة ولكن العمل المصرفي الإسلامي كان قائما منذ القدم فقد التزم المسلمون القدماء بتوجيهات الله سبحانه و تعالى و السنة الشريفة وبدأت فكرة إنشاء بنك إسلامي كبديل للبنوك الربوية تتطور إلى حين التطبيق.وتعرف البنوك الإسلامية على أنها تلك المؤسسات المصرفية التي لا تتعامل بالربا أخذا و عطاء وتلتزم في نواحي نشاطها و معاملاتها المختلفة بقواعد الشريعة¹ الإسلامية.عرف البنك الإسلامي بأنه "مؤسسة مالية تعمل في إطار إسلامي ، تقوم بأداء الخدمات المصرفية والمالية كما تباشر أعمال التمويل والاستثمار في المجالات المختلفة في ضوء قواعد وأحكام الشريعة الإسلامية، بهدف غرس القيم والمثل في الأخلاق الإسلامية في مجال المعاملات المالية، والمساعدة في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية من تشغيل الأموال بقصد

المساهمة في تحقيق الحياة الكريمة للشعوب الإسلامية² والبنك الإسلامي هو " مؤسسة مالية تعمل على جذب الموارد النقدية من أفراد المجتمع وتوظيفها توظيفاً فعالاً يكفل تعظيمها ونموها في إطار القواعد المستقرة للشريعة الإسلامية، وبما يخدم شعوب الأمة ويعمل على تنمية اقتصادياتها³.

1-1- المصرف الإسلامي هو مؤسسة مالية تعمل في إطار إسلامي تقوم بأداء الخدمات المصرفية والمالية ، أما تباشر التمويل والاستثمار في المجالات المختلفة في ضوء قواعد و أحكام الشريعة الإسلامية⁴ يعرف أحمد النجار البنوك الإسلامية على أنها مؤسسات مالية مصرفية لتجميع الأموال وتوظيفها بما يخدم بناء مجتمع التكامل الإسلامي وتحقيق عدالة التوزيع ووضع المال في المسار الإسلامي يلاحظ من خلال هذا التعريف على أنه تعريف عام لم يتضمن قضية جوهرية تتمثل في عدم التعامل بالربا أخذاً وإعطاء⁵. ومن التعاريف السابق يمكن الوقوف على أهم أهداف المصارف الإسلامية ، وهي⁶: تقديم البديل الإسلامي للمعاملات البنكية التقليدية لرفع الحرج عن المسلمين. الإلتزام بأحكام الشريعة الإسلامية في أوجه النشاط والعمليات المختلفة التي تقوم بها ، وإتباع قاعدة الحلال والحرام في ذلك. توفير الأموال اللازمة لأصحاب الأعمال بالطرق الشرعية بغرض دعم المشروعات الإقتصادية والإجتماعية النافعة . تشجيع الإستثمار ومحاربة الإكتناز من خلال إيجاد فرص وصيغ عديدة للإستثمار تتناسب مع الأفراد والشركات. تحقيق تضامن فعلي بين أصحاب الفوائض المالية وأصحاب المشروعات المستخدمين لتلك الفوائض ، وذلك بربط عائد المودعين بنتائج توظيف الأموال لدى هؤلاء المستخدمين ربحاً أو خسارة ، وعدم قطع المخاطرة وإلقائها على طرف دون الآخر.

تنمية القيم العقائدية والأخلاقية في المعاملات وتثبيتها لدى العاملين والمتعاملين معها. مساعدة المتعاملين معها في أداء فريضة الزكاة على أموالهم ، والقيام بدورها في المشاركة في التنمية الإقتصادية والإجتماعية.

1-2- الفروق الجوهرية بين طبيعة العمل في المصارف الإسلامية وطبيعة العمل في المصارف التقليدية: هناك مجموعة من الفروق بين طبيعة العمل في المصارف الإسلامية وطبيعة العمل في المصارف التقليدية من أهمها ما يأتي⁷:

الاتجار المباشر والاستثمار المباشر وبيع الأصول الثابتة وشراؤها، فالمصارف التجارية التقليدية لا تستطيع القيام بعمليات شراء البضائع وبيعها أو حتى الاحتفاظ بها إلا بضوابط خاصة أو شراء أصول ثابتة لغير استخدام المصرف ذاته بعكس المصارف الإسلامية.

التكليف الشرعي لوظيفة المصارف التجارية والإسلامية، فالمصارف التجارية تقدم بصفة معتادة القروض للغير وقبول الودائع، أما المصارف الإسلامية فتعد مصارف مضاربة، والمودعون هم أصحاب المال والمصارف هي المضاربة⁸.

ضمان الربح والخسارة أو عدم ضمانها، فالمصارف التجارية تقوم بدفع فوائد ثابتة على الودائع لأجل وبإخطار سابق، أما المصارف الإسلامية فلا تضمن رد أصل الودائع ولا تضمن نسبة محددة منسوبة إلى رأس المال. الموارد الذاتية للمصارف التجارية والإسلامية، المصارف التجارية تستطيع إصدار أسهم ممتازة، أما المصارف الإسلامية فلا تستطيع ذلك لأنها محددة الفائدة.

في المصارف الإسلامية هناك حسابان للاستثمار، هما حساب الاستثمار العام وحساب الاستثمار الخاص، حيث يؤسس الأول في ضوء قواعد المضاربة المطلقة والثاني يؤسس في ضوء المضاربة المقيدة "مشروعات مخصصة بعينها" والفصل بين النوعين غير معروف في المصارف التجارية التقليدية إن جزءاً من الأموال المتاحة في المصارف التجارية توجه إلى القروض، في حين الجزء الأكبر من الأموال المتاحة للتوظيف في المصارف الإسلامية موجه للتمويل بالمشاركة أو التمويل بالمضاربة أو المراجعة⁹. استبعاد التعامل بالفائدة في المصارف الإسلامية، لأن الإسلام حرم الربا لقوله تعالى "أحل الله البيع وحرم الربا" وهذا هو أساس الفرق بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية التقليدية¹⁰.

الفرق في الأهداف، حيث المصارف التجارية تهدف إلى أقصى معدل من الربح كما لا تهتم كثيراً بالنواحي الاجتماعية في استثماراتها¹¹، بخلاف المصارف الإسلامية التي تضع أمامها أهدافاً أخرى اجتماعية وإنسانية فضلاً عن هدف الربح.

أهم خدمات البنوك الإسلامية الجزائرية (بنك البركة الجزائري). يقدم بنك البركة الجزائري لزملائه من أفراد ، مهنيين و حرفيين و مؤسسات تشكيلة واسعة من الخدمات: نلخصها فيما يلي¹²:

- خدمات الودائع ، خدمات فتح حساب شيكي، حساب بالعملة الصعبة ، و إصدار الشيكات.
- خدمات الإيداع ،السحب، الدفع و التحويل بالدينار أو بالعملة الصعبة.
- خدمات النقدية: وضع بنك البركة الجزائري تحت تصرف زبائنه ،الذين يملكون حساب شيكي، بطاقة السحب البركة والتي تسمح لهم بالقيام بسحب النقود في أي وقت و ذلك على مستوى كل موزعات الصرف الآلي.
- خدمات المساعدة يقوم بنك البركة الجزائري بإسداء النصح و الاستشارة لزبائنه ،عن طريق أشخاص مكلفين بذلك على مستوى كل فرع من فروعهم، و ذلك بتقديم حلول كيفية حسب حاجة كل زبون.
- خدمات الادخار و التوظيف: ضع بنك البركة الجزائري أيضا تحت تصرف زبائنه دفترا للادخار و ذلك لتسهيل عمليات سحب و إيداع النقود ، كما يقوم بتوظيف أموال زبائنه في مشاريع و تنميتها و ذلك وفقا لمبادئ الشريعة الإسلامية¹³.
- تمويل العقارات : بدأ بنك البركة الجزائري سنة 2006 بعرض منتج جديد يخص تمويل العقارات (سكنات جديدة ، سكنات قديمة ، توسيع ، البيئة ، بناء ذاتي).
- تمويل السيارات : يقوم بنك البركة الجزائري بتمويل السيارات السياحية الموجهة للأفراد.و تجدر الإشارة إلى أن بنك البركة الجزائري تركز سنة 2006 في المرتبة الأولى و للسنة الثانية على التوالي فيمجال تمويل الأفراد.
- 2-دوافع الدينية لتحول العملاء من البنوك التقليدية الى البنوك الاسلامية:**تمثل بتنامي الرغبة في الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية في كافة جوانب الحياة بما فيها الجانب الاقتصادي، بين المستثمرين والعملاء على حد سواء،من وجهة نظر الشريعة الإسلامية.

تفادي الربا للعملاء : والربا محرم بإجماع في قوله: سبحانه وتعالى: ﴿وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا﴾ (البقرة: ٢٧٥). ويستحلون الربا ويعتبرونه نوعاً من أنواع البيوع، قال الله سبحانه وتعالى: ﴿الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ أَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا﴾ (البقرة: ٢٧٥). ولقول رسول الله صلى الله عليه وسلم اجتنبوا السبع الموبقات (.. وذكر منهم أكل الربا¹⁴ ، ويقع الربا في القرض متى ردَّ المقرض زيادة مشروطة أو مقصودة من المقرض، أو جرى بذلك عرف أو قانون.

تفادي الغرر للبنوك: الغرر لغة: هو الخطر الذي لا يدري أيكون أم لا يكون والغرر في المعاملات ممنوع خصوصاً في المعاوضات، لما روى أبو هريرة رضي الله تعالى عنه قال: نهى رسول الله عن بيع الحصاة وبيع الغرر¹⁵ يمثّل الغرر في البنوك يمثّل في مدى نجاح المعاملات الاقتصادية.

3- الدراسة التطبيقية:

3-1 مجتمع الدراسة والعينة:

بما أن الهدف من الاستقصاء دراسة تأثير دافع الديني لاختيار العميل الجزائري للخدمات البنكية التقليدي أو الإسلامي ، فقد استهدفت دراستنا مواطنين عملاء و أصحاب مؤسسات اي كل مواطن له علاقة مع البنك في مختلف ولايات الجزائر . حيث تم توزيع استبيان صمم لغرض هذه الدراسة على عينة من العملاء ، وهذا نظرا لضخامة حجم مجتمع المدروس. كما تم الاعتماد على طريقة توزيع الاستمارة بالمقابلة وعن طريق موقع التواصل الاجتماعي FACEBOOK، ورتبنا استخدام هذه الطريقة لتكون الاجابات المبحوثين أكثر مصداقية ، كذلك لمساعدة المبحوث في الإجابة على مختلف محاور الاستبيان إن تطلب ذلك.

3-2 منهجية البحث ومصادر البيانات:

يعتمد هذا البحث في جمع بياناته الأولية على أسلوب الاستبانة كإطار عملي للدراسة، بغرض معرفة آراء عملاء حول تأثير دافع الديني لاختيار العميل الجزائري للخدمات البنكية التقليدي أو الإسلامي ، وتتكون الاستبانة من قسمين، كل قسم يضم مجموعة من الأسئلة لاستخلاص المعلومات ذات الصلة من

عينة الدراسة. تدور أسئلة الاستبيان في القسم (1) ، حول المعلومات الديموغرافية للعملاء، والمتعلقة بالعوامل الشخصية كالفئة العمرية والجنس والمهنة و مستوى الدخل. أما أسئلة القسم (2) ، فتدور حول آراء العملاء حول الدافع الديني، مدى امكانية تحول العملاء من البنوك التقليدية الى البنوك الاسلامية ، حيث يطلب من العميل وضع علامة أو دائرة حول الإجابة التي يراها مناسبة من بين الأجوبة الخمسة المقترحة على مقياس ليكرت.

وقد وزعت عينة استطلاعية حجمها 30 استبانة لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة. بعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار تم توزيع 458 استبانة على عينة الدراسة حيث تم الحصول على 380 استبانة، وقد تم استبعاد 40 استبيانات لعدم جدية الإجابة من قبل المبحوثين، ليصبح عدد الاستبيانات النهائية 340 استبانة بنسبة استرداد 89%،

ثبات لاستبانة: ان معامل الارتباط الفا من بين الطرق المستخدمة لتقييم الثقة و الثبات في القياس وتتسم بدرجة عالية من الدقة من حيث قدرتها على قياس درجة التوافق او الاتساق فيما بين المحتويات المتعددة للمقياس المستخدم. واضح من النتائج الموضحة في أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة وتتراوح بين (0.87,0.91) لكل المتغيرات وكانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات 0.9 .

3-2 الوصف الاحصائي للعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

للتعرف على الخصائص البيانية لأفراد العينة الدراسة، تناول الجزء الأول من الاستبيان بعض البيانات الشخصية لأفراد العينة، وهي: العمر، المستوى العلمي، الوظيفة الدخل.

أن معظم أفراد العينة هم من الفئة العمرية [22 40] سنة حيث بلغ عددهم 243 تم تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم بين [22 30] سنة بعدد قدره 196 أما الفئة العمرية من [40 وأكثر] سوى 46 شخص.

أما مستوى التعليم فما نسبته 17% من أفراد العينة ذات مستوى تعليمي ثانوي ثم يليها بعد ذلك أفراد ذوي المستوى الثانوي بنسبة 32 % بينما نسبة الافراد محصلين على شهادة بكالوريا فما فوق فبلغت نسبتهم 51 % .

وبالنسبة للمهنة فإن نسبة 63% من أفراد العينة موظفون في القطاع الحكومي أما الموظفون في القطاع الخاص بنسبة 28% ، و 9% في وظائف أخرى مثل (بطل ، ، جامعي مثلاً...)، مما يمكن ملاحظته أن لعينتين متساويتين تقريباً في القطاعين الخاص والحكومي .

من حيث الدخل فإن غالبية أفراد العينة يتقاضون راتب من 15000،50.000 دج بنسبة 94 % و بنسبة 6% يتقاضون دخل شهري يفوق 50.000 دج وتمثل متوسط الدخل الشهرية السائدة في الولاية.

الجدول رقم 1: الوصف الاحصائي للعينة الدراسة وفق الدافع الديني

الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرات
1.05	4.1	خدمات البنوك الإسلامية تتوافق مع المبادئ الدينية
1.07	73.	عدم تعامل البنوك الإسلامية بفوائد ربوية هو الدافع الرئيسي لتعامله معه
1.3	53.	نظام البنوك الإسلامية أفضل من البنوك التقليدية
1.07	9.3	ثقتي التامة في تعامله مع البنوك الإسلامية
1.03	93.	البنوك الإسلامية يراعي أسعار الخدمات المالية بظوابط شرعية
0.99	4.3	تزداد رغبتني الدينية في التعامل مع البنوك الإسلامية بسبب البركة التي أجنيتها من هذا التعامل
0.69	3.8	مبادئ الشريعة الإسلامية تحل محل المعاملات الربوية
2.6	3.85	ثقافتي الدينية مربوطة دوماً بمنوجات البنوك
1.45	3.47	يجب أن تكون فتاوي لترويج خدمات البنوك الإسلامية

المصدر : مخرجات SPSS

الدافع الديني: إن متوسطات جميع الفقرات مرتفعة دلالة على رغبة جميع أفراد العينة بخدمات البنوك الإسلامية حيث نجد أعلى متوسط (4.3) كأعلى درجة بالنسبة الى الفقرات التي يحويها دافع الديني والتي تمثل درجة قريبة من الجيد الفقرة تزداد رغبتني الدينية في التعامل مع البنوك الإسلامية بسبب البركة التي أجنيتها من هذا التعامل وأضعف متوسط (3.47) الذي يمثل الفقرة يجب أن تكون فتاوي لترويج

خدمات البنوك الاسلامية. و فيما يتعلق بالمعدل العام للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لكافة الفقرات التي تحدد دوافع اختيار البنوك الاسلامية، فيتبين من الجدول أن (62.79%) من اجابات العملاء موافقين بشدة على الخدمات الشرعية ، كما أن (26.3%) تتفق على ذلك وبالمقابل كانت النتائج (3.01%) محايدين و(5.6%) لا تتفق على ذلك و(2.3%) لا تتفق بشدة، وعزز ذلك قيمة الوسط الحسابي الكلي ن 3.83 أي قريب من الجيد، وبإجماع أفراد عينة الدراسة كما يدل عليه تدني الانحراف المعياري بقيمة 1.09.¹⁶

3-2-1 اختيار العملاء للبنوك التقليدية أو البنوك الاسلامية

من الاستبيان اتضح ضمينا من خلال الفقرات التالية: امكانية تحول من تعاملك من البنوك التقليدية الى بنوك الاسلامية بمتوسط 4.68، البنوك الاسلامية أفضل من البنوك التقليدية بمتوسط 3.9 ، نصح اصدقاائي وعائلي بتعامل مع البنوك الاسلامية بمتوسط 3.6 ناً اتجاهات أفراد العينة نحو اختيار خدمات البنوك الاسلامية وكالات التأمين التي تتعامل بنظام اسلامي الكل فقرات كانت ضمن 4.06 أي جيدة مما يدل عل امكانية تحول غالبية أفراد العينة الى بنوك شريعة الاسلامية.

4-اختبار الفرضيات، عرض النتائج وتحليلها:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة تم صياغة الفروض التالية :

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للدافع الديني في اختيار العملاء بين البنوك الاسلامية والتقليدية.

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية اختيار العملاء بين البنوك الاسلامية والتقليدية تعزى بالمتغيرات الديمغرافية

4-1 اختبار الفرضية الاولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للدافع الديني في اختيار العملاء بين

البنوك الاسلامية والتقليدية. لاختبار هذا الفرض قمنا بدراسة العلاقة بين محددات اختيار العملاء لنوع البنك كمتغير مستقل و محدد الدافع الديني كمتغير تابع حيث تحصلنا على النتائج

التالية:

$$\begin{aligned} \text{CBank} &= 0.45 \text{ RELG} \\ (\text{SE}) & 0.078 \\ T & 18.96 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} R &= 0.88 & \bar{R}^2 &= 0.77 \\ F^c &= 296.71 \end{aligned}$$

حيث أن:

CBank: اختيار العملاء لوكالات التأمين التكافلي ؛

RELG : الدافع الديني.

ملاحظة: قيمة معامل الارتبط 0.88 قوة ارتبط قوية حيث أن قيمة R تحدد قوة الارتباط حيث أن:

إذا كان $R < 0.3$ العلاقة موجبة وضعيفة ، $0.3 < R < 0.7$ العلاقة موجبة ومتوسطة ، $R > 0.7$

العلاقة موجبة وقوية

معامل بيرسون للارتباط بين محدد الدافع الديني و اختيار العملاء لنوع البنك يساوي 0.88 وهو ارتبط طردي (لأن الإشارة موجبة) وقوي (لأنه قريب من 1 الصحيح). بمعنى آخر، انه هناك علاقة طردية بين محدد الدافع الديني و اختيار بنوك الاسلامية قدارها 88%. فمع زيادة محدد الدافع الديني يزداد اختيار العملاء لبنك، و العكس صحيح.

1-4-1 نتيجة الاختبار الفرضية الاولى:

1. اختبار معامل التحديد:

نلاحظ أن 88% من التغيرات الحاصلة على مستويات اختيار العملاء البنوك الاسلامية ناتجة عن محدد الدافع الديني والباقي راجع لمتغيرات لم يشملها النموذج

2. اختبار ستودنت:

أي لا توجد علاقة $H_0: Q_1 = 0$

أي توجد علاقة $H_1: Q_1 \neq 0$

$$t^c = 18.96 \quad t^T_{(380, 0.05)} = 1.960$$

نرفض H_0 بمستوى معنوية 0.05 اذا كان $T > t_{0.05}$ أي اذا كان $T > 1.96$ أو $t^c >$

t^T ، وحيث أن $T = 15.95$ وهي أكبر من القيمة الجدولية المساوية لـ 1.960 فنرفض H_0

ونقبل H_1 بوجود علاقة رتباط وتأثير بين للدافع الديني في اختيار العملاء للبنوك الاسلامية.

✓ اختبار الفرضية الثانية لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية اختيار العملاء بين البنوك الإسلامية والتقليدية تعزى بالمتغيرات الديمغرافية .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول تأثير الدافع الديني لاختيارين البنوك التقليدية والإسلامية تعزى لمتغيرات البيانات العامة (العمر، المستوى التعليمي، الدخل الشهري، الوظيفة)، والنتائج مبينة جدول تحليل البيانات العامة للعملاء يبين الجدول أدناه أن قيمة مستوى الدلالة للبيانات التالية: (العمر، المستوى التعليمي، الدخل الشهري، الوظيفة)، تساوي على التوالي "0.24، 0.52، 0.42، 0.86"، على الترتيب وهي أكبر من 0.05. تبين أن قيمة F المحسوبة يساوي "1.29، 0.89، 1.01، 0.49"، على الترتيب وهي أقل من قيمة F الجدولية مما يدل على عدم وجود فروق في إجابات العملاء حول هذه البيانات. والنتائج مبينة في جدول 2 .

الجدول رقم 2: تحليل الإحصائي للبيانات الشخصية

عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F "	مستوى الدلالة
المستوى التعليمي	بين المجموعات	4,218	8	0,527	0,493	0,861
	داخل المجموعات	434,216	406	1,069		
	المجموع	438,434	414			
الدخل الشهري	بين المجموعات	10,732	8	1,342	1,016	0,423
	داخل المجموعات	536,169	406	1,321		
	المجموع	546,901	414			
العمر	بين المجموعات	1,749	8	0,219	0,894	0,521
	داخل المجموعات	99,296	406	,245		
	المجموع	101,046	414			
الوظيفة	بين المجموعات	2,538	8	0,317	1,293	0,245
	داخل المجموعات	99,645	406	,245		
	المجموع	102,183	414			

*قيمة F الجدولية عند درجة حرية "8، 380" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.94

المصدر :أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

2-1-4 نتيجة الاختبار الفرضية الثانية:

أي لا توجد علاقة $H_0: Q_1 = 0$

أي توجد علاقة $H_1: Q_1 \neq 0$

$t^c = 18.96$ $t^T_{(380.0.05)} = 1.960$

اختبار ستودنت:

نرفض H_0 بمستوى معنوية 0.05 اذا كان $t_{0.05} > T$ أي اذا كان $T > 1.96$ أو $t^c > t^T$ ، وحيث أن $T = 0.24, 0.52, 0.42, 0.86$ وهي أكبر من القيمة الجدولية المساوية لـ 1.960 فنرفض H_0 ونقبل H_1 بعدم بوجود علاقة ارتباط وتأثير في اختيار العملاء للبنوك الإسلامية تعزى بعوامل الديغرافية.

الخاتمة والنتائج: أن العديد من الأفراد يميلون للتعامل مع البنوك الإسلامية بدافع الديني، إذ تقوم التعاملات في هذه البنوك بعيدا عن الربا وفي إطار شرعي بما يوفر ضمانات أكيدة للمتعاملين مع هذه البنوك بالابتعاد عن أي شبهة تتصل بالربا كما إن الدافع الديني هو سلوك يعبر بها الأفراد عن اختيارهم للبنوك الإسلامية بعيدا عن التعامل غير المشروع فلدى عملاء البنوك الإسلامية رغبة أكيدة بالحصول على الإرباح بعيدا عن مفهوم الفائدة. أما بالنسبة للفرضية الثانية فأن المتغيرات الديغرافية لا تأثر على قرارات اختيار العملاء. معاملة بنك الجزائر لبنك البركة الجزائري الإسلامي بنفس القوانين المطبقة على باقي البنوك التقليدية الربوية في الجزائر يخلق صعوبات تجعل عمل بنك البركة مهمة شبه مستحيلة لتعارض هذه القوانين مع مبادئ البنك المستمدة في أساسها من الشريعة الإسلامية، و تجعل صيغ التمويل التي تتبعها البنوك الإسلامية أقرب في التطبيق العملي من الصيغ المتبعة لدى البنوك التجارية التي تتعامل بالفائدة

الهوامش:

¹ مصطفى حسين سلمان وآخرون، المعاملات المالية في الإسلام، دار المستقبل للنشر والتوزيع، الأردن، 1990 م.

² د. محمود سحنون، الاقتصاد النقدي والمصرفي، بهاء الدين للنشر والتوزيع، الجزائر 2003، ص 96

- ³ د. محسن أحمد الخضيرى، البنوك الإسلامية إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995، ط2، ص17
- ⁴ محمود سحنون - الاقتصاد النقدي والمصرفي - بعاء الدين للنشر، الطبعة 1 2003 ص 95
- ⁵ أحمد النجار، المصارف الإسلامية، مجلة المسلم المعاصر، ع 24، بيروت، لبنان، 1982، ص: 63
- ⁶ مصطفى إبراهيم محمد مصطفى تقييم ظاهرة تحول البنوك التقليدية للمصرفية الإسلامية لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد الاسلامى جامعة مصر الدولية م2006 ص 24
- ⁷ خالد صالح عبو قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 28 - العدد الثاني-2012 ص 562
- ⁸ مصطفى عبد الله الهمشري، "الأعمال المصرفية و الإسلام"، مجمع البحوث الإسلامية بالأزهر، القاهرة، 1985 م.
- ⁹ محمود يونس و عبد النعيم مبارك - النقود و أعمال البنوك و الأسواق الدار الجامعية - طبعة 2002 ص 96
- ¹⁰ عبد المطلب عبد الرزاق حمدان، "المضاربة كما تجربها المصارف الإسلامية وتطبيقاتها المعاصرة"، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005 م.
- ¹¹ محمد نضال الشعار، "أسس العمل المصرفي الإسلامي والتقليدي"، هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، الطبعة الأولى، البحرين، 2005
- ¹²¹² جبلي هدى قياس جودة الخدمة المصرفية مذكورة مكملة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير 2006 2007 ص 134
- فادي محمد الرفاعي المصارف الاسلامية منشورات الحلبي الحقوقية الطبعة الثانية 2007 ص 111
- ¹² محمود يونس و عبد النعيم مبارك - النقود و أعمال البنوك و الأسواق الدار الجامعية - طبعة 2002 ص 96
- ¹² فليح حسن خلف - النقود و البنوك - جدارا للكتاب العالمي عمان الأردن - طبعة 2006 ص 16
- ¹² رواه بخاري في كتاب الوصايا ح2560، ومسلم في كتاب الايمان ح 129

¹² رواه مسلم في كتاب البيوع ، ح 2783

¹² مولود ديدان-ابحاث في الاصلاح المالي-دار بلقيس الجزائر -2010 ص 25

¹² waseem Ahmad –“Ilamic Banking in the United kingdom
Opportunities and Challenges”-Kingston Business University
London 2006 pp15

¹³ فليح حسن خلف -النقود و البنوك - جدارا للكتاب العالمي عمان الأردن -طبعة 2006 ص 16

¹⁴ رواه بخاري في كتاب الوصايا ح 2560، ومسلم في كتاب الايمان ح 129

¹⁵ رواه مسلم في كتاب البيوع ، ح 2783.