

تقييم جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في الجزائر – بنك البركة أنموذجا –
Evaluating the quality of Islamic banking services in Algeria
- Al Baraka Bank as a model -

سالم ياسين^{*1}

¹ جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، salmi.yassine@univ-alger3.dz

تاريخ النشر: 2022/03/02

تاريخ القبول: 2022/02/04

تاريخ الاستلام: 2021/12/17

مستخلص:

Abstract :

This research study aims to demonstrate the importance of the quality of Islamic banking services in achieving the largest number of customers, while seeking to attract funds circulating outside the banking circle.

It has concluded the need to develop Islamic banking work in line with the requirements of individuals and provide contracts compatible with the provisions of Islamic Sharia, with the importance of effective banking marketing for them, in addition to the efforts of these banks to obtain the ISO certificate, with the need to consult the Shariah Supervisory Board to stay away from usury.

Keywords: quality; Quality Management; Islamic banking activity; Islamic banks.

JEL Classification: XN1 ; G21

تهدف هذه الدراسة البحثية إلى بيان أهمية جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في تحقيق أكبر عدد من الزبائن، مع السعي إلى استقطاب الأموال المتداولة خارج الدائرة المصرفية. وقد توصلت إلى ضرورة تطوير العمل المصرفي الإسلامي ليتماشى مع متطلبات الأفراد وتوفير عقود متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، مع أهمية فعالية التسويق البنكي لها، إضافة إلى سعي هذه البنوك إلى حصولها على شهادة الإيزو، مع ضرورة استشارة هيئة الرقابة الشرعية للابتعاد عن الربا.

الكلمات المفتاحية: الجودة؛ إدارة الجودة؛ النشاط المصرفي الإسلامي؛ المصارف الإسلامية

تصنيفات JEL: XN1 ; G21

مقدمة

يعتبر العمل المصرفي الاسلامي في الجزائر قفزة نوعية في مجال الصيرفة، ولقد توجهت البنوك العمومية إلى هذا النوع من العقود نظرا للإقبال الكبير عليها في الآونة الأخيرة، ولكون المعاملات الإسلامية بعيدة عن المعاملات الربوية (كالفائدة البسيطة، الفائدة المركبة، الدفعات، اختيار المشاريع الاستثمارية، اهتلاك القروض، تقييم عوائد الأسهم والسندات).

ونظرا للإقبال الكبير من طرف الأفراد على الصيرفة الاسلامية مؤخرا لدى البنوك الإسلامية، اعتمدت أيضا البنوك التجارية فتح شبائيك خاصة بالعمل المصرفي منذ صدور القانون سنة 2018 لاستقطاب السيولة خارج الدائرة المصرفية، وأصبحت منافسا للبنوك الإسلامية من خلال جودة الخدمات المقدمة في البنوك العمومية.

ومن المعلوم أيضا أن البنوك الجزائرية اعتمدت البدائل الإسلامية المتاحة كعقد المربحة والمربحة للآمر بالشراء، وعقد الاستصناع، وعقد الإجارة، وعقد المضاربة، وعقد البيع بالتقسيط، وعقد بيع السلم، وعقد التمويل بالمشاركة....إلى غيرها من العقود.

لكن غالبية البنوك تعتمد كثيرا على عقد المربحة للآمر بالشراء، وعقد الإجارة بدرجة عالية لما فيهما من إقبال كبير عليهما سواء عند بيع السيارات بالمربحة، أو بيع السكن عن طريق عقد الإجارة.

لكن البنوك الإسلامية في الجزائر كانت سباقة في هذا المجال كبني البركة والسلام والذين لهما تجربة كبيرة لعقود الصيرفة الاسلامية، وتعتبر هذه التجربة كإضافة للبنوك التجارية يمكن الاستفادة منها لتطوير العمل المصرفي الإسلامي لديها.

الإشكالية:

كيف يتم تحقيق جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في الجزائر؟
لوقوف على مدى فعالية الإشكالية المطروحة كان لزاما علينا أن نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تساهم جودة الخدمات في استقطاب الأفراد بدرجة كبيرة؟
- هل الخدمات المصرفية الاسلامية المقدمة حاليا ذات جودة عالية؟
- كيف يتم زيادة جودة الخدمات المصرفية الاسلامية في البنوك الإسلامية الجزائرية

بنك البركة أنموذجا؟

الفرضيات:

بغية الإجابة على الأسئلة الفرعية السابقة نقوم بصياغة الفرضيات الآتية:

- توفر جودة الخدمات البيئة الأساسية التي تساعد على استقطاب الأفراد لاقتناء المنتجات بدرجة كبيرة.

- تتميز الخدمات المصرفية الإسلامية بنوع من التميز في البنوك العمومية وبدرجة عالية أكبر في البنوك الإسلامية نظرا لأسبقيتها في النشاط المصرفي الإسلامي.

- يتم زيادة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في البنوك الإسلامية الجزائرية لبنك البركة أنموذجا عن طريق استشارات أهل الاختصاص وتحسين جودة العقود وقياس الإقبال لدى الأفراد من فترة لأخرى مع توفر المنافسة النشطة مع مثيلاتها.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في دراسة أثر جودة الخدمات المصرفية الإسلامية على الأفراد من خلال عرض أولي لمفهوم الجودة وإدارتها في المصارف الإسلامية، هذا ما جعل من العقود الشرعية كعقدي المراجعة والإجارة إقبالا كبيرا في الآونة الأخيرة لدى الأفراد.

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير العمل المصرفي الإسلامي في الجزائر، مع ضرورة زيادة المنافسة، وتقديم اقتراحات للزيادة من جودة الخدمات المقدمة.

1- إدارة الجودة الشاملة:

1-1 مفهوم الجودة:

"المفهوم الكلاسيكي لمصطلح الجودة بين أنها التعبير عن قيمة عالية للشيء الذي يوصف به، وعن مؤهلات وكفاءات عالية إذا كان الأمر يتعلق بشخص معين، أما المفهوم العلمي للجودة فهو في تطور دائم تماشيا مع تطورات الأبحاث والدراسات الخاصة بها" (يحيياوي، بدون سنة، صفحة 8). أما الجودة قديما وحديثا نبينها في الجدول الموالي:

الجدول رقم (01): النظرة إلى الجودة قديما وحديثا

النظرة الحديثة للجودة	النظرة التقليدية للجودة
الانتاجية تتحقق من خلال تحقيق الجودة	الانتاجية والجودة هدفان متعارضان
الجودة تعرف من خلال اشباع وإرضاء احتياجات وتوقعات العميل	تعريف الجودة هو تأكيد لمعايير معينة
تقاس الجودة بالتحسين المستمر للمنتجات والعمليات ومستوى إرضاء العميل	تقاس الجودة بدرجة التطابق مع معايير ومقاييس الانتاج
تتحدد الجودة بتصميم المنتج وبالرقابة الفنية الفعالة	الجودة تتحقق من خلال التفتيش المكثف على المنتجات

يسمح ببعض الأخطاء طالما أن المنتجات تتوافق مع المعايير بصفة عامة	تمنع الأخطاء من خلال العمليات الفنية للرقابة
وظيفة الجودة وظيفة مستقلة وتركز على تقييم الانتاج	الجدة جزء لا يتجزأ من كل وظيفة متصلة بدورة حياة المنتج
يتم لوم العاملين عند تحقيقهم لجودة متدنية	الادارة هي المسؤول الأول عن الجودة
العلاقات مع الموردين قصيرة الأجل ويحكمها مفهوم التكلفة	العلاقات مع الموردين طويلة الأجل ويحكمها مفهوم الجودة

المصدر: (عياش، 2006، صفحة 713)

من خلال الجدول السابق نرى الاختلاف الواضح في مفهوم الجودة من المنظور التقليدي والنظرة الحديثة سواء من ناحية الإنتاجية والمفهوم ودرجة القياس والمسؤول عن مدى التحقق والوظيفة والعلاقات مع الموردين، حيث تختلف هذه المفاهيم بين التقليد والمعاصرة إلى الاختلاف الواضح في الجدول أعلاه.

1-2 مبادئ إدارة الجودة:

يستند التطبيق الميداني لإدارة الجودة في أية مؤسسة إلى عدة مبادئ لاقت اهتمام العديد من الباحثين يمكن للمؤسسة تبنيها للوصول إلى أداء متميز وهي كالآتي (يحيائي، ١٩٩٠، سنة، صفحة 15):

- التركيز على العميل؛
- دعم والتزام الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة؛
- إدارة القوى البشرية؛
- التحسين المستمر؛
- نظام المعلومات والتغذية العكسية؛
- العلاقة بالمورد؛
- ضمان الجودة؛
- الوقاية من الأخطاء؛
- الإدارة العملية.

3-1 تعريف إدارة الجودة الشاملة:

يمكن تعريفها كما يلي:

"تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها بمثابة وسيلة لتحقيق مركز تنافسي قوي ومدخلا إستراتيجيا لإنتاج افضل منتج أو خدمة ممكنة من خلال الابتكار المستمر، الذي يهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع، وكذلك عرفت بأنها: فلسفة إدارية تهدف إلى تحقيق التحسين المستمر في جودة أداء جميع العمليات والمنتجات وكذلك الخدمات في المؤسسة" (لزنم، 2020، صفحة 34).

"يقصد بنظام إدارة الجودة الشاملة جميع أنشطة الإدارة العامة للمؤسسة التي تحدد سياسة الجودة والأهداف والمسؤوليات، وتطبقها المؤسسة بالاستعانة بوسائل مثل: التخطيط، ضبط وتحسين الجودة، ضمن إطار نظام إدارة الجودة الشاملة" (بن شايب، 2004/2003، صفحة 46).

"وتعبر الجودة الشاملة عن فلسفة ومجموعة من المبادئ والأساليب والوسائل والمهارات التي تستهدف التحسين المستمر للأداء للعمليات والوظائف والمنتجات والخدمات والأفراد بالمؤسسة، باستخدام الموارد البشرية والمالية والالتزام والانضباط لمواجهة توقعات العملاء كسب رضاهم" (عياش، 2006، صفحة 715).

"ويمكن القول أن نظام إدارة الجودة الشاملة هي أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المؤسسة وفي فلسفتها وأهدافها بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع رغبات الزبائن في سبيل الوصول ليس فقط إلى إرضاء الزبائن وإسعادهم وإنما إلى إبهارهم" (يحياوي خ، 2001، صفحة 33).

4-1 أهداف ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

من خلال هذا المحور نبين أهداف ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال عرض هذين العنصرين كما يلي:

1-4-1 أهداف إدارة الجودة الشاملة:

من أبرز أهداف الجودة الشاملة ما يلي (القيسي، 2013، صفحة 74):

- تحسين جودة المنتجات والخدمات بصورة مستمرة؛
- خلق بيئة لدعم التطوير المستمر والمحافظة عليه؛

- تقليل الهدر في الوقت والجهد؛
- إشراك العاملين كافة في عملية التطوير؛
- تطوير أدوات قياس الأداء والجودة؛
- كسب ثقة العملاء والمحافظة عليها باستمرار؛
- زيادة كفاءة العاملين؛
- تمكين العاملين من تحديد المشكلات وتحليلها ووضع الخطط اللازمة لمنع حدوثها، والقدرة على اتخاذ القرار؛
- تقليل المهام والفعاليات قليلة الفائدة؛
- جذب العملاء والقدرة على التنافس في السوق.

2-4-1 مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

وتمتد إلى وقتنا الحالي، وتستهدف جودة المعاملات التي تربط المنظمة بالسوق، ولم يعد ينظر للجودة هنا من وجهة نظر المؤسسة، ولكن من وجهة نظر العميل المتلقي للسلعة أولاً وأخيراً. وأخذت بمفهوم العميل الداخلي والخارجي، بحيث أن كل فرد في المؤسسة يعتبر في مرحلة ما مورد لسلعة أو خدمة أو معلومة موجهة إلى فرد آخر داخل المؤسسة يعتبر عميلاً له، وبذلك فهو يضع في حسابه مفهوم الجودة القائم على تقديم سلعة في مرحلة من المراحل بالموصفات التي ترضي الزبون والذي هو فرد آخر في المؤسسة. وهنا أصبحت الجودة تمثل مجمل نشاطات المؤسسة، الموجهة لتحسين وترقية مواردها التجارية، المالية، التقنية والإنسانية (عياش، 2006، صفحة 715).

وهناك خمسة مراحل أساسية لعملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي كالآتي (القيسي، 2013، صفحة 79):

- مرحلة اقتناع وتبني الإدارة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة: إذ أن في هذه المرحلة، يتم تقرير إدارة المنظمة، عن رغبتها في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، ومن هذا المنطلق يبدأ كبار المديرين بالمؤسسة، بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام، وأهميته، ومتطلباته، والمبادئ التي يستند إليها؛
- مرحلة التخطيط: وفيها يتم وضع التفصيلات للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام؛

– مرحلة التقويم: والغرض منه تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- مرحلة التنفيذ: إذ يتم اختيار الأفراد الذين سيعهد إليهم بعملية التنفيذ، ويتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة؛
- مرحلة تبادل ونشر الخبرات: هنا يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

1-5 أهمية إدارة الجودة الشاملة والمركزات التي تقوم عليها:

سوف يتم الحديث في هذا العنصر عن أهمية إدارة الجودة الشاملة والمركزات التي تقوم عليها من خلال الآتي:

1-5-1 أهمية إدارة الجودة الشاملة:

تكمن أهمية إدارة الجودة الشاملة في العديد من الظواهر الإنتاجية والخدمية التي تعد ذات أهمية كبيرة في تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمات الإنسانية المختلفة في تطوير أبعادها والسير في ميادين سبل تحسينها، وقد أسهمت النتائج الإيجابية التي حققتها إدارة الجودة الشاملة لتحفيز العديد من الباحثين والاختصاصيين للعمل جديا في دراسة الآثار الناجمة لتطبيق هذا الأسلوب الهادف للتطوير والتحسين المستمرين في الأداء المنظمي. وتبرز الأهمية فيما يلي (حمود، بدون سنة، الصفحات 78-81):

- إنحسار شكاوى المستهلكين وتقليصها؛
- تقليص تكاليف النوعية؛
- زيادة الحصة السوقية؛
- تقليص الحوادث والشكاوى؛
- تقليص المبيعات وزيادة رضا المستهلكين؛
- زيادة الكفاءة؛
- زيادة الإنتاجية والأرباح المتحققة والحصة السوقية؛
- تحقيق منافع ووفورات متعددة؛
- تحقيق وفورات متعددة في مجال الاتصالات والمشاركة الفاعلة.

والشكل التالي يوضح أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة:
الشكل رقم (01): أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة



المصدر: (العيبار، 2005، صفحة 59)

من خلال الشكل السابق نستنتج أن أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة تبني على عدة مقومات بدءاً من استعمال أحد النماذج في تحسين الجودة، وتخفيض التكاليف سواء بتقليل إعادة التشغيل، تقليل الأخطاء، تقليل التأخير، تحسين استغلال الآلات وال خامات، وكذلك تحسين الإنتاجية، وغزو السوق بالجودة العالية من أجل المحافظة على البقاء والاستمرارية في الأسواق من خلال المنافسة، وخلق فرص عمل أكثر.

2-5-1 مميزات إدارة الجودة الشاملة:

تعد المميزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المنظمات الإنسانية العاملة إذ أن هذه المميزات من شأنها أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يرتكن إليها عند الشروع باستخدام هذا الأسلوب تطبيقاً في مختلف المنظمات، إذ أنه يشير إلى البناءات الفكرية والفلسفية التي يستند إليها الجانب العملي في التطبيق، وقد تباينت آراء المفكرين والأكاديميين في شأن تحديد أولويات وأهمية هذه المميزات من باحث لآخر إلا أنها من حيث المنطلق الفكري لازالت تشكل المنعطف الحاسم في إمكانية التطبيق، ويمكن الإشارة إليها كما يلي (حمود، بدون سنة، الصفحات 98-104):

– التركيز على العميل؛

– التركيز على إدارة القوى البشرية؛

- المشاركة والتحفيز؛
- نظام المعلومات والتغذية العكسية؛
- العلاقة بالموردين؛
- توكيد الجودة؛
- التحسين المستمر؛
- التزام الإدارة العليا؛
- القرارات المبنية على الحقائق؛
- الوقاية من الأخطاء؛
- إدارة الجودة استراتيجيا؛
- المناخ التنظيمي؛
- الإدارة العملية؛
- تصميم المنتج.

6-1 إدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو:

من خلال هذا العنصر نوضح العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو والمقارنة بينهما كما يلي:

1-6-1 العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو:

تتبين العلاقة بينهما إدارة الجودة الشاملة والإيزو فيما يلي:

- تهدف المنظمات التي حازت على شهادة الإيزو إلى التعامل غير المباشر مع المستهلك وذلك من خلال تطبيق المعايير الدولية للجودة في سلعها وخدماتها. في حين أن المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى التعامل مع العملاء من خلال الدراسة الميدانية لحاجاتهم ورغباتهم للعمل على توفيرها لهم، أي أن الإيزو لا تركز كثيرا على المستهلك والذي يأتي في مقدمة إهتمامات الجودة الشاملة؛

- يمكن اعتبار نظام الإيزو مرحلة أولية للوصول إلى تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة مستقبلا، لأنها الأشمل والأعم من الإيزو؛

- تركز إدارة الجودة الشاملة على جميع العمليات والأنشطة داخل المنظمة وعلى جميع الجوانب الفنية والإدارية، بينما ينصب تركيز الإيزو على الأمور الفنية والإجرائية في العمل فقط؛

– المنظمات الحائزة على شهادة الإيزو تطبق بعملها نفس القواعد التي على أساسها حصلت على شهادة الإيزو، لذلك فهذه القواعد متماثلة في كل المنظمات وليس هناك خصوصية لأي منظمة، على عكس إدارة الجودة الشاملة فمدى التطبيق لأي بعد من أبعادها يختلف من منظمة لأخرى؛

– جميع المنظمات التي حازت على شهادة الإيزو وخاضعة إلى المراجعة والتفتيش الدوري من قبل المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس، للتأكد من استمرارية تطبيق معايير الجودة التي على أساسها منحها الشهادة، كما أنها ملزمة بإجراء التعديلات كلما قامت المنظمة الدولية بتغيير معاييرها. أما المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة فلا توجد مراجعة وتفتيش دوري عليها، ونموذجها خاص بها ولها حرية التصرف؛

– تسعى الشركات الصغيرة للحصول على شهادة الإيزو ولغرض فتح أسواق جديدة لها سواء كانت إقليمية أو عالمية. أم الشركات الكبيرة والدولية فهي تعمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لغرض تعزيز قدراتها التنافسية وذلك بالتعامل المباشر والمستمر مع الزبائن (لزنم، 2020، الصفحات 27-28).

1-6-2 المقارنة بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو:

من خلال الجدول يتم إجراء مقارنة بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو كما يلي:

الجدول رقم (02): المقارنة بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو

إدارة الجودة الشاملة	المواصفات القياسية الإيزو 9000
موجهة للعملاء	ليس من الضروري أن تكون موجهة للعملاء
تمثل المحور الأساسي لإستراتيجية المؤسسة	قد لا تمثل جزءا متكاملا من استراتيجية المؤسسة
موجهة بفلسفة، أدوات، وأساليب شاملة	موجهة بالإجراءات التشغيلية للنظام الفني
التحسين المستمر أحد المحاور الأساسية في فلسفة المؤسسة	التحسين المستمر غير وارد، فالمعايير محددة بإجراءات وطرق العمل
تشمل جميع الأقسام، الإدارات، الوحدات، والمستويات التنظيمية	يمكن تطبيقها على أقسام وإدارات محددة وليس بالضرورة على مستوى المؤسسة ككل
يتولى مسئوليتها كل فرد في المؤسسة	يتولى مسئوليتها قسم أو إدارة مراقبة الجودة
تحتاج إلى إحداث تغيير شامل في المفاهيم والنظم ومراحل التشغيل	قد لا تتطلب إجراء تعديلات جوهرية في الأوضاع الحالية
تبنى التغيير المستمر لا سيما في الثقافة التنظيمية	تبدو وكأنها ضمن بيئة ثابتة لا تتغير

المصدر: (داني الكبير، 2014-2015، صفحة 58)

من خلال الجدول السابق نرى أوجه الاختلاف الواضحة بين إدارة الجودة الشاملة والمواصفات القياسية الإيزو 9000 من خلال متغيرات جوهرية سواء من ناحية التوجيه أو الأساس والتحسين المستمر والشمولية والمسؤولية والتعديلات والتغيرات، وكل هذه العناصر تبين لنا أوجه الاختلاف بين المفهومين السابقين أعلاه.

2- صيغ التمويل الإسلامي في المصارف الإسلامية

1-2 تعريف المصارف الإسلامية:

"يعرف البنك الإسلامي على أنه مؤسسة بنكية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم بناء المجتمع بأحكام التكافل الإسلامي وتحقيق عدالة التوزيع ووضع المالي في مساره الصحيح لتحقيق التنمية." فالبنوك الإسلامية تقوم بالأعمال المصرفية وفق الشريعة الإسلامية، وبدون ربا (بن زكورة، 2020، صفحة 240).

لقد حظيت البنوك الإسلامية باهتمام العديد من الباحثين في مجال الصيرفة الإسلامية وحتى الباحثين في مجال البنوك التقليدية وهذا راجع لتنوع صيغ التمويل التي وضعتها البنوك ومدى توافقها مع أنواع الاستثمارات، ولكن رغم الدراسات الكثيرة والمتنوعة لصيغ التمويل الإسلامي المقترحة من طرف المصارف الإسلامية إلا أن الدراسات والأبحاث المتعلقة بمعايير التقييم للمشاريع الاستثمارية ضئيلة، كما أن معايير التقييم يجب أن تعتمد بالأساس على أهداف الاستثمار الإسلامي النابعة من المقاصد الشرعية للاستثمار في الإسلام (مقدم، 2019، صفحة 72).

لقد نص مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية في سبتمبر 2021 على تطوير الإطار التنظيمي والمؤسسي من أجل تنفيذ الصيرفة الإسلامية، على غرار الصكوك والتكافل، والتي يمكن أن تشكل بديلا جذابا للغاية لاستقطاب جزء معتبر من الإدخار خارج القطاعات البنكية والمالية التقليدية (الحكومة، 2021، صفحة 23).

2-2 صيغ التمويل الإسلامية:

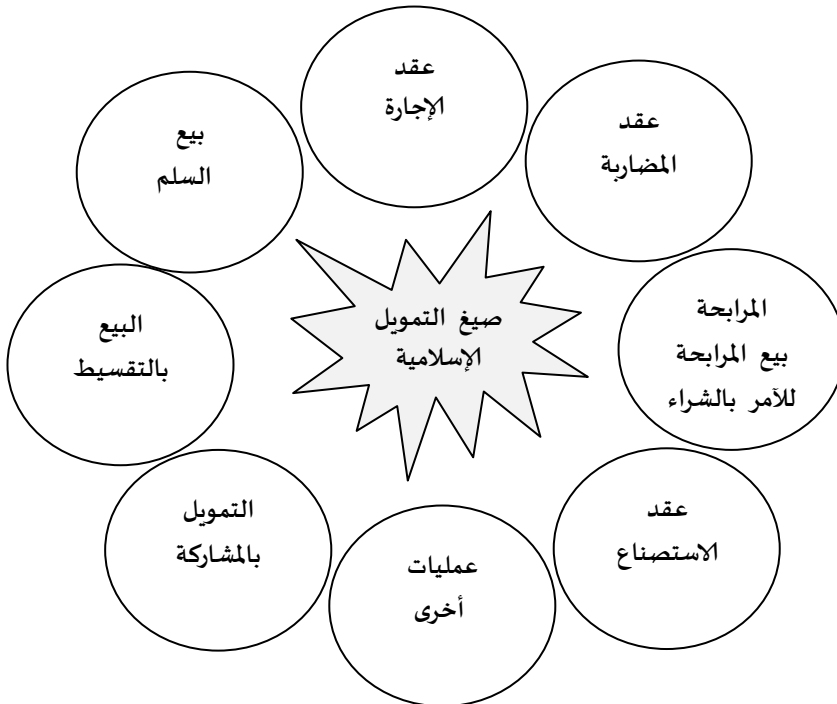
اعتبرت صيغ التمويل الإسلامي كبديل للتمويل التقليدي الربوي المحسوب على أساس معدلات الفائدة (الربا)، مصداقا لأحاديث رسول الله صلى الله عليه وسلم: عَنْ ابْنِ مَسْعُودٍ أَنَّ النَّبِيَّ (ص) لَعَنَ أَكْلَ الرِّبَا وَمُؤْكَلَهُ وَشَاهِدِيهِ وَكَاتِبَهُ. رَوَاهُ الْخَمْسَةُ، وَصَحَّحَهُ التِّرْمِذِيُّ غَيْرَ أَنَّ لَفْظَ النَّسَائِيِّ: أَكَلَ الرِّبَا وَمُؤْكَلَهُ وَشَاهِدِيهِ وَكَاتِبَهُ إِذَا عَلِمُوا ذَلِكَ مَلْعُونُونَ عَلَى لِسَانِ مُحَمَّدٍ (ص) يَوْمَ الْقِيَامَةِ.

ومصادقا لقوله تعالى في عدة آيات دلت على تحريم الربا: بعد أعوذ بالله من الشيطان الرجيم: بسم الله الرحمن الرحيم:

﴿ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبِنْعُ مِثْلُ الرِّبَا﴾ ٢٧٥ البقرة
 ﴿وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبِنْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا﴾ ٢٧٥ البقرة
 ﴿الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ﴾ ٢٧٥ البقرة
 ﴿يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُزِيلُ الصَّدَقَاتِ﴾ ٢٧٦ البقرة
 ﴿اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ﴾ ٢٧٨ البقرة
 ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً﴾ ١٣٠ آل عمران
 ﴿وَأَخْذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ﴾ ١٦١ النساء
 ﴿وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رِبَا لِيَرْبُو فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُو عِنْدَ اللَّهِ﴾ ٣٩ الروم
 هذه الآيات الكريمة دلالة قطعية على تحريم الربا.

وسوف نقوم من خلال الشكل الموالي بتحديد صيغ التمويل الإسلامي.

الشكل رقم (02): صيغ التمويل الإسلامي المعتمدة في البنوك الإسلامية



المصدر: من إعداد الباحث.

من خلال الشكل السابق هناك العديد من صيغ التمويل الإسلامي لدى البنوك الإسلامية وتختلف من عقد إلى آخر سواء من ناحية الفكرة أو المفهوم وطريقة التطبيق، والحكم الشرعي لها والمقصد الشرعي لاقتناء هذه المنتجات، ولعل كل عقد من العقود الشرعية أعلاه أتى لوضع حل لمعضلة مالية ليخرجها من الحرمة إلى الحل عن طريق وضع قواعد شرعية وشروط معينة يجب توفرها لتحقيق الجواز لها.

3- زيادة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في البنوك الإسلامية الجزائرية - بنك البركة أنموذجا:-

1-3 بطاقة تعريفية لبنك البركة الجزائري (البركة):

يعتبر بنك البركة الجزائري من أولى المصارف الإسلامية التي أنشئت برأس مال مختلط (عام وخاص)، حيث تم إنشائه بتاريخ 20 ماي 1991 برأس مال 500.000.000 دج، حيث بدأ النشاط الفعلي له خلال شهر سبتمبر 1991. أما في ما يخص المساهمين، فهما بنك الفلاحة والتنمية الريفية (الجزائر) ومجموعة البركة المصرفية (البحرين)، في إطار قانون رقم 03-11 المؤرخ في 26 سبتمبر 2003، فللبنك الحق في مزاولة جميع العمليات البنكية من تمويلات واستثمارات، وذلك موافقتا مع مبادئ أحكام الشريعة الإسلامية.

1991: إنشاء بنك البركة الجزائري؛

1994: الاستقرار والتوازن المالي للبنك؛

1999: مساهمة البنك في إنشاء شركة التأمين (البركة والأمان)؛

2000: تصنيف البنك في المراتب الأولى من بين البنوك الخاصة؛

2002: إعادة توجيه سياسة البنك نحو قطاعات جديدة من السوق، هي قطاع

المهنيين والأفراد؛

2003: إنشاء شركة عقارية "دار البركة" برأس مال قدره: 1.550.000.000 دج؛

2006: رفع رأس مال البنك الى 2.500.000.000 دج؛

2009: رفع رأس مال البنك مرة ثانية إلى 10.000.000.000 دج؛

2015: إنشاء معهد البحوث والتدريب في المالية الإسلامية (مبتما)؛

2015: إنشاء شركة الخبرات العقارية "ساتك إيمو" برأس مال قدره

15.000.000 دج.

2-3 الصيغ التمويلية الإسلامية في بنك البركة:

يقوم بنك البركة - الجزائر- بتمويل المشاريع الاستثمارية، والاستغلالية والاستهلاكية وفق صيغ التمويل الإسلامي الآتية: عقد المراجعة-المراجعة للأمر بالشراء؛ عقد الاجارة؛ عقد البيع بالتقسيط؛ عقد بيع السلم؛ عقد الاستصناع؛ عقد المشاركة.

كما يقدم البنك مجموعة من المنتجات التي تسهل تنفيذ عمليات التجارة الخارجية وتوفر حلول فعالة تخدم تطلعات عملائه في إطار وسائل الدفع الدولية كالتحويل الحر، التحصيلات والاعتمادات المستندية والكفالات الدولية، وتتمثل مجموعات المنتجات المالية المعتمد ببنك البركة في منتجات تمويل الاستغلال والاستثمار، تمويل الإلتزام بالتوقيع، التمويل العقاري، تمويل القرض المصغر، التمويل بالقرض الحسن (عواطف و مهاوة، 2020، الصفحات 147-148).

3-3 التطور السنوي لتمويلات بنك البركة:

من خلال الجدول الموالي سنقوم بعرض التمويلات البنكية التي قام بها بنك البركة من سنة 2015 إلى غاية 2019 كما يلي:

الجدول رقم (03): نسب التطور السنوي في مؤشرات التمويلات في بنك البركة:

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019
التمويلات بآلاف الدينار	96453	110711	139677	156460	154600
الفارق بين كل سنة	-	14258	28966	16783	1860 -
نسبة التطور بين كل سنة	-	14,78%	26,16%	12,02%	1,19% -
الفارق مع سنة 2015	-	14258	43224	60007	58147
نسبة التطور مع سنة 2015	-	14,78%	44,81%	62,21%	60,29%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على تقارير سنوية لبنك البركة.

من خلال الشكل السابق نرى أن التمويلات البنكية في حالة تصاعد من سنة لأخرى حيث حققت في سنة 2016 نسبة تزايد تقدر بـ 14,78 % أما سنة 2017 فقد حققت نسبة تزايد تقدر بـ 26,16 % عن سنة 2016، أما سنة 2018 فقد حققت نسبة تزايد 12,02 % مقارنة بسنة 2017، بينما سنة 2019 حققت انخفاضا بنسبة 1,19 % وهي نسبة ضئيلة الانخفاض، حيث شوهد استقرار ولم يحدث تزايد تمويلي سنة 2019 نظرا للظروف التي

عاشتها البلاد من الوباء، وإذا لاحظنا نسبة التطور مع سنة الأساس 2015 نجد أن أعلى نسبة تزايد حققت سنة 2018 وهي 62,21 % وهي نسبة تمثل تقريبا زيادة 3\2 من مبلغ سنة الأساس ثم بقي الاستقرار على هاته النسبة سنة 2019.

ونظرا لتزايد نسبة التمويل من سنة لأخرى دليل كبير على الإقبال لدى الأفراد على هاته الخدمات المصرفية بمختلف أنواعها، هذا يعني أن هناك زيادة في جودة الخدمات المقدمة للأفراد، أي كلما زاد مقدار التمويل زادت ثقة الأفراد لاقتناء هاته المنتجات وبالتالي تثبت زيادة جودة الخدمات المقدمة من طرف بنك البركة.

4-3 جودة الخدمات المصرفية الإسلامية:

هناك اقتراحات لزيادة جودة العمل المصرفي لدى البنوك الإسلامية الجزائرية نوردها في الآتي:

— أن يكون القطاع المصرفي الإسلامي ناجعا ومعاصرا ومساهما وذا جودة على الاقتصاد الوطني؛

— العمل على وضع شبابيك على المستوى الوطني للعمل بالتمويل الإسلامي سواء داخل أو خارج التراب الوطني؛

— رقمنة العمل المصرفي الإسلامي الجزائري؛

— إقامة علاقة بين المؤسسات المصرفية الإسلامية الجزائرية وهيئة البريد والمواصلات؛

— تعميم استعمال الدفع الإلكتروني للمصارف الإسلامية الجزائرية؛

— ضرورة استقطاب الأموال الخارجية عبر تسويق فعال للعمل المصرفي الإسلامي؛

— إشراك البنك المركزي في تطوير العمل المصرفي الإسلامي الجزائري؛

— ضرورة استثمار البنوك الإسلامية في قطاع السكن عن طريق عقد الاستصناع؛

— الرفع من كفاءة أداء البنوك الجزائرية من خلال ضمان احتياجات الأفراد من هذه الصيغ ومدى الالتزام بتوفيرها في الوقت المناسب؛

— فعالية التسويق البنكي للمنتجات المصرفية الإسلامية عن بعد؛

— تحقيق جودة المحاكاة المصرفية عن بعد بكل صدق وواقعية؛

— ضرورة تدقيق وفحص للعقود المصرفية الإسلامية ومدى موافقتها لما درسته الهيئة الشرعية للمصارف الإسلامية ومدى موافقتها لقرارات المجامع الفقهية؛

– ضرورة الالتزام بالقوانين والتعليمات المعدة من طرف البنوك الإسلامية الجزائرية.

الخلاصة:

إن النشاط المصرفي الإسلامي في الجزائر يتميز بالعديد من المزايا مقارنة بالنشاط المصرفي التقليدي الربوي، ويظهر ذلك جليا من خلال جودة الخدمات المقدمة من صيغ التمويل الإسلامي التي وضعت كبديل لاستقطاب الأموال خارج الدائرة المصرفية وجذب الأفراد للمرابحة أو الادخار أو إقامة عقود إجارة واستثمار في مختلف المجالات بتمويل إسلامي.

ومن خلال دراستنا لموضوع تقييم جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في الجزائر – بنك البركة أنموذجا- تبين أن هناك العديد من الاقتراحات التي يمكن أن تحسّن من جودة الخدمات للمصارف الإسلامية، ويمكن أن نقف على عدة نتائج وتوصيات وآفاق لهذا البحث من خلال الآتي:

أولا: نتائج اختبار الفرضيات

– الفرضية الأولى: توفر جودة الخدمات البيئة الأساسية التي تساعد على استقطاب الأفراد لاقتناء المنتجات بدرجة كبيرة، صحيحة؛ نظرا لكون جودة الخدمات هي العامل الأساسي الذي يبنى عليه نشاط البنك.

– الفرضية الثانية: تتميز الخدمات المصرفية الإسلامية بنوع من التميز في البنوك العمومية وبدرجة عالية أكبر في البنوك الإسلامية نظرا لأسبقيتها في النشاط المصرفي الإسلامي، صحيحة؛ لأن ثقافة أفراد المجتمع تميل دائما إلى العقد الحلال وتبتعد قدر الإمكان على الربا وهذا ما يتميز به النشاط المصرفي الإسلامي عن النشاط الربوي.

– الفرضية الثالثة: يتم زيادة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في البنوك الإسلامية الجزائرية لبنك البركة أنموذجا عن طريق استشارات أهل الاختصاص وتحسين جودة العقود وقياس الإقبال لدى الأفراد من فترة لأخرى مع توفر المنافسة النشطة مع مثيلاتها، صحيحة؛ وإضافة إلى ذلك قياس نسبة تطور التمويل البنكي للبركة منذ سنة 2015 إلى غاية سنة 2019 والذي يتزايد بنسبة جيدة من سنة لأخرى ما يؤكد إقبال الأفراد على عملية التمويل، وهذا ما يثبت جودة الخدمات المقدمة من طرف بنك البركة والتي أدت إلى الإقبال الكبير للأفراد على التمويل الإسلامي.

ثانيا: نتائج البحث

- المراجعة الدورية للعقود الشرعية ومواكبة المستجدات؛
- العمل المصرفي الإسلامي يجب أن تكون معايير جودته عالية وخدماته متطورة مقارنة بالعمل التقليدي لبيان كفاءة وقدرة البنوك إلى التوجه للتمويل الإسلامي؛
- يبقى المجال مفتوحا لتطوير العمل المصرفي الإسلامي والدليل الأكبر على جودة خدمات المصارف الإسلامية وإقبال الكبير عليها من طرف الأفراد ورضاهم على هذه الخدمات.
- شهادة الإيزو التي تثبت جودة العمل المصرفي الإسلامي المقدمة من طرف البنوك؛
- التزكية الدورية للبنك المركزي للنشاط المصرفي الإسلامي؛
- المنافسة بين البنوك الناشطة في مجال الصيرفة الإسلامية دليل على رفع جودة الخدمات.

ثالثا: التوصيات

- القيام بدراسة مقارنة بين التمويل التقليدي والمزايا المقدمة من التمويل الإسلامي؛
- اقتراح البدائل المصرفية كحلول لتحقيق جودة هذه العقود؛
- تكوين الموظفين تكويننا جيدا لتفادي الأخطاء المصرفية للعقود الشرعية؛
- الترويج للخدمات المصرفية الإسلامية على مستوى كل الوكالات؛
- معالجة ملفات الأفراد في مدة قصيرة للرفع من جودة العمل المصرفي الإسلامية والتميز في الخدمات المقدمة؛
- توفير سبل التواصل عن بعد لتطوير النشاط المصرفي الإسلامي مع ضرورة توفير البيئة الإلكترونية اللازمة لذلك للرفع من جودة الخدمات المالية الإلكترونية.

رابعا: آفاق البحث

- مدى توافق النشاط المصرفي مع ما أقرته هيئة الرقابة الشرعية للبنك؛
- التمويل الإسلامي كبديل للتمويل التقليدي الربوي؛
- المحاسبة الإسلامية ضرورة استراتيجية للبنوك الإسلامية؛
- مدى توافق معايير المحاسبة الإسلامية مع صيغ التمويل الإسلامي في البنوك الجزائرية.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

1. خضير كاضم حمود. (بدون سنة). إدارة الجودة الشاملة. عمان، الأردن: درا المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.
2. مبارك علوي محمد لزخم. (2020). إدارة الجودة الشاملة واستراتيجية المنظومة الأمنية (الإصدار الطبعة الأولى). حضرموت: مطابع الهاشمية الحديثة للاؤفست.
3. هناء محمود القيسي. (2013). فلسفة إدارة الجودة في التربية والعليم العالي (الأساليب والممارسات) (الإصدار الطبعة الأولى). عمان، الأردن: درا المناهج للنشر والتوزيع.

ثانياً: المذكرات الجامعية

– أطروحات الدكتوراه:

4. نصيرة داني الكبير. (2014- 2015). متطلبات تحقيق الجودة الشاملة ومحيط المؤسسات الصناعية الجزائرية. سيدي بلعباس، الجزائر: أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي ليابس.

– مذكرات الماجستير:

5. خديجة يحياوي. (2001). أثر مراقبة جودة المنتج على القدرة التنافسية للمؤسسة. الجزائر: مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر.
6. فلة العيهار. (2005). دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة. الجزائر: مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر.
7. محمد بن شايب. (2003/2004). تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق. الجزائر: مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر.

ثالثاً: المقالات

8. ليلي مقدم. (05، 2019). تشخيص سياسات اختيار وتقييم الاستثمارات في البنوك الإسلامية –دراسة تطبيقية على عينة من البنوك الإسلامية. مجلة الدراسات الكنية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة (04).

9. العونية بن زكورة. (09، 2020). التحول إلى الصيرفة الإسلامية في الجزائر - آفاق وتطلعات-. المجلة المغاربية للإقتصاد والمناجمت، جامعة معسكر. 07(02).
10. محسن عواطف، و أمال مهاوة. (ديسمبر، 2020). واقع ومستقبل الصناعة المصرفية الإسلامية في الجزائر -حالة بنك البركة الجزائري-. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، 07(02).

رابعاً: الملتقيات

11. قويدر عياش. (2006). الملتقى الدولي بعنوان: متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية يومي 17 و 18 أفريل. إدارة الجودة الشاملة كأسلوب لتحقيق تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. الجزائر: إشراف مخبر العولمة واقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

خامساً: المطبوعات

12. إلهام يحياوي. (بدون سنة). محاضرات مقياس إدارة الجودة. مطبوعة جامعية مقدمة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص التسويق والاستراتيجية، وطلبة السنة الثانية ماستر تخصص النقل والإمداد، قسم الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.

سادساً: القوانين

13. الحكومة. (09، 2021). مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية الجمهورية. الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجزائر، الجزائر.

مواقع الإنترنت:

14. بنك البركة. (بلا تاريخ). بنك البركة الجزائري. تاريخ الاسترداد 15 11، 2021، من www.albaraka-bank.com.