

تطوير الخدمة المصرفية وأثره على التحول نحو الصيرفة الإسلامية
(دراسة تطبيقية على مصرف الادخار والاستثمار العقاري – ليبيا)
*Development of Banking Service and Its Impact
on The Transformation Towards Islamic Banking
(An applied study on the Real Estate Savings and Investment Bank-
Libya)*

نادر رحومة الشيشوبي (1)

أ.د. خيرى أحمد رحومه (2)

ملخص

إن التحول نحو الصيرفة الإسلامية صار الشغل الشاغل لصناع السياسات المصرفية، ولا شك أن التحول يشكل في حقيقته شكل من أشكال التطوير والتغيير، ولهذا فإن المصارف التي تتبنى إدارتها ثقافة التطوير لا بد وأن تدعم عملية التحول نحو الصيرفة الإسلامية. عليه فإن هذا البحث هدف إلى معرفة أثر تطوير الخدمة المصرفية على التحول نحو الصيرفة الإسلامية، من خلال دراسة ميدانية لمصرف الادخار والاستثمار العقاري- ليبيا. وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وخلص إلى وجود أثر لتطوير الخدمة المصرفية على التحول نحو الصيرفة الإسلامية من خلال متطلبات التحول، وقد كانت المتطلبات الإدارية أكثر الأبعاد تأثيراً بمستوى تطوير الخدمة المصرفية، حيث استطاع تطوير الخدمة المصرفية تفسير ما نسبته 15.7% من التغير في المتطلبات الإدارية، ومن ثم كانت المتطلبات القانونية، حيث استطاع متغير تطوير الخدمة المصرفية تفسير ما نسبته 9.2% من التغير في المتطلبات القانونية للتحول نحو الصيرفة الإسلامية، وجاءت المتطلبات الشرعية بأقل المتطلبات تأثيراً بالتغير في مستوى تطوير الخدمة المصرفية بقدرة تفسيرية لم تتجاوز 8.4%. ووفقاً لتلك النتائج فقد أوصى البحث متخذي القرارات وصانعي السياسات في القطاع المصرفي بالتركيز على تطوير الخدمة المصرفية كأساس مؤثر في تعزيز وإنجاح التحول نحو الصيرفة الإسلامية، وكذلك أوصى البحث بإجراء دراسات تقييمية لمستوى تطوير الخدمة المصرفية وكذلك لمستوى متطلبات التحول نحو الصيرفة الإسلامية. كما يبدو من الضرورة بمكان دراسة متغيرات أخرى من شأنها تعزيز التحول نحو الصيرفة الإسلامية كالقيادة الإدارية والسياسات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: تطوير، الخدمة المصرفية، التحول، الصيرفة الإسلامية.

(1) طالب دكتوراه في كلية إقراء لإدارة الأعمال، جامعة جيوماتيك، كوالالمبور، ماليزيا، (naderrahuma89@gmail.com).

(2) محاضر بكلية إقراء لإدارة الأعمال، جامعة جيوماتيك، كوالالمبور، ماليزيا، (khairi@geomatika.edu.my).

Abstract: *The transformation towards Islamic banking has become a preoccupation for banking policy makers. In fact, there is no doubt that the transformation constitutes a form of development and change. Therefore, the banks whose management adopts a culture of development must support the process of transformation towards Islamic banking. Therefore, this research aimed to know the impact of banking services developing on the transformation towards Islamic banking, through an empirical study of Real Estate Savings and Investment Bank - Libya. The research relied on the descriptive and analytical approach, and concluded that there is an impact of the development of banking service on the transformation towards Islamic banking through the requirements of transformation. The administrative requirements were the most influenced by the level of development of the banking service., where the development of the banking service was able to explain 15.7% of the change in administrative requirements. Then the legal requirements, as the variable of developing the banking service was able to explain a rate of 9.2% of the change in the legal requirements for the transition to Islamic banking. The Syariah requirements came with the least affected by the change in the level of development of the banking service, with an explanatory capacity that did not exceed 8.4%. According to these results, the research recommended decision-makers and policy-makers in the banking sector to focus on developing banking service as an influential basis for enhancing and making the transition towards Islamic banking a success. The research also recommended conducting evaluation studies of the level of development of banking service, as well as the level of requirements for the transition towards Islamic banking. It also seems necessary to study other variables that would enhance the shift towards Islamic banking, such as administrative leadership and banking policies.*

Key Words: *Development, Banking services, Transformation, Islamic banking.*

2021 JGBSE

Article Received: 10 August 2020, Revised: 25 October 2020, Accepted: 18 November 2020

مقدمة:

لقد استطاعت المصارف الإسلامية أن تشكل تغييراً كبيراً في القطاع المصرفي ليس فقط في الدول الإسلامية بل أيضاً في الدول الغربية، حيث لا تزال المؤشرات تؤكد على القدرة الهائلة لهذه المصارف على تعبئة المدخرات واستثمارها في مجالات تساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية وتعزيز الرفاهية الاجتماعية للأفراد، فالمؤشرات المالية تظهر نمواً كبيراً للأصول المالية التي تمتلكها المصارف الإسلامية حول العالم، حيث تصل تلك الأصول اليوم إلى 1.72 تريليون دولار، ومن المتوقع ارتفاعها بواقع 56% وبمعدل 2.44 تريليون دولار بحلول عام (2023) (Midoun & Med, 2019, p23). وقد أكد الخريجي (2016) على أن جل تلك الأصول تتركز بشكل كبير في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

ولهذا نجد أن تحول المصارف التجارية نحو الصيرفة الإسلامية صار الشغل الشاغل لصناع السياسات المصرفية، ولا شك أن التحول نحو الصيرفة الإسلامية يشكل في حقيقته شكلاً من أشكال التطوير والتغيير (الأغا، 2010، ص3)، وهذا التطوير ليس فقط في الخدمات المصرفية بل في سمات وخصائص الصيرفة ككل. ولهذا يذكر قاسمي (2015، ص22) بأن المصارف التي تتبنى إدارتها ثقافة التطوير وتدعم عمليات التطوير المستمر للخدمات المصرفية من شأنها أن تلعب دوراً في إنجاح عملية تحول المصارف التجارية إلى مصارف إسلامية. ولذلك فإن هذه الدراسة تتجه نحو دراسة تلك العلاقة بين تطوير الخدمات المصرفية والتحول نحو الصيرفة الإسلامية، من خلال الدراسة التطبيقية لواقع تطوير الخدمة المصرفية وكذلك لمدى توافر متطلبات التحول نحو الصيرفة الإسلامية ومدى مساهمة تطوير الخدمة المصرفية في توفير تلك المتطلبات للمصارف.

مشكلة البحث:

انطلاقاً من كون أن تحول المصارف التقليدية للمصارف الإسلامية أمر واجب شرعاً، والتحول الناجح يحتاج إلى توفير متطلبات ولهذا يعد أسلوب التدرج من أنجح الأساليب المتبعة في تنفيذ التحول، وما لا يتم الواجب إلا به فهو واجب (العطيات، 2007، ص35)، وكذلك بدافع ما تحققه الصيرفة الإسلامية من نجاح ونمو متسارع في حجم أصولها والمتوقع إن يصل عام (2023) إلى 2.44 تريليون دولار (Midoun & Med, 2019, p23)، ناهيك عن القوانين والتشريعات التي تفرض على المصارف الليبية اليوم التحول نحو الصيرفة الإسلامية (قانون رقم (1) لسنة 2013م) الذي منع كل المعاملات الربوية في المصارف الليبية، والتقاء ذلك بالرغبة الشعبية للمجتمع الليبي (العاني والقندولي، 2019، ص28). كل تلك المسببات تمثل دوافع توجب على المصارف الليبية ضرورة التحول نحو ممارسة الصيرفة الإسلامية.

ومن ناحية أخرى فإن العديد من الدراسات المحلية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية في ليبيا مثل دراسة (أبو حميرة، 2010)، وكذلك دراسة (العطيات والحكيم، 2010)، ودراسة (الصقع والتائب، 2017، ص674)، ودراسة (الحجاجي والزغداني، 2018، ص288)، ودراسة (العاني والقندولي، 2019، ص30)، جميعها أكدت إلى وجود بعض العقبات تتمثل في ضرورة توفير بعض المتطلبات اللازمة لنجاح التحول نحو الصيرفة الإسلامية. وقد ذكرت العديد من الدراسات أن (الغنوش، 2020، ص1) (Delic et al, 2017, p65) أن الإدارة المصرفية التي تسعى بشكل دائم إلى تطوير الخدمة المصرفية قادرة على قيادة التغيير والتحول بنجاح من نظام إلى آخر،

وذلك باعتبار أن التحول نحو الصيرفة الإسلامية هو في الأساس عملية تطويرية. عليه فإن إشكالية هذا البحث تتمثل في التساؤل التالي:

ما أثر تطوير الخدمة المصرفية في المصارف على التحول نحو الصيرفة الإسلامية؟

أهداف البحث:

1. تحديد أثر تطوير الخدمة المصرفية على المتطلبات الإدارية للتحول نحو الصيرفة الإسلامية في مصرف الادخار والاستثمار العقاري _ليبيا.

2. اختبار أثر تطوير الخدمة المصرفية على المتطلبات القانونية للتحول نحو الصيرفة الإسلامية في مصرف الادخار والاستثمار العقاري _ليبيا.

3. تقييم أثر تطوير الخدمة المصرفية على المتطلبات الشرعية للتحول نحو الصيرفة الإسلامية في مصرف الادخار والاستثمار العقاري _ليبيا.

أهمية البحث:

إن أهمية مثل هذه الدراسات والمتعلقة بتطوير الخدمات المصرفية وتبني الصيرفة الإسلامية لها أهمية كبيرة انطلاقاً من دور المصارف الإسلامية أن لديها قدرات هائلة في مجال تعبئة المدخرات وتوظيفها في مجالات الاستثمار المناسبة التي تعمل على تنمية الدولة وزيادة رفاهية شعبها، كما أن للدراسة أهميتها الجلية على قطاع المصارف بشكل عام بما ستتوصل إليه من نتائج وتوصيات تعزز تطبيق الصيرفة الإسلامية في ليبيا وتنوه إلى مكانة وأهمية توفير متطلبات التحول، وتعزيز التطوير المستمر للخدمة المصرفية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

– الصيرفة الإسلامية:

يذكر صوان (2001، ص90) بأن المصارف الإسلامية ظهرت في أواخر القرن العشرين، والتي جاءت لتلبية رغبة قطاع كبير من المسلمين، وخصوصاً مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين والصحة الإسلامية في الدول الإسلامية والذي واكب حركات التحرر من الاستعمار الغربي.

وقد عرف اتحاد البنوك الإسلامية المصرف الإسلامي بأنه: " هو ذلك المصرف الذي لا يتعامل بالفائدة، ويقوم على قاعدة المشاركة، ويهدف إلى منح قروض حسنة للمحتاجين " (اتحاد البنوك الإسلامية، 1977، ص87). ولعل تعريف العلي (2008، ص98) يعتبر أكثر شمولية حيث عرف المصارف الإسلامية بأنها: " مؤسسة مصرفية تلتزم في جميع معاملاتها ونشاطها الاستثماري وإدارتها لجميع أعمالها بالشريعة الإسلامية ومقاصدها وكذلك أهداف المجتمع الإسلامي داخلياً وخارجياً".

وتتميز المصارف الإسلامية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن المصارف التقليدية، والتي تتمثل في:

1. الخصائص الشرعية: حيث تستوجب المصارف الإسلام وجود مجموعة من الخصائص والصفات الشرعية، والتي وضحتها الاتحاد الدولي للمصارف الإسلامية وتمثلت في:

أ. الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية: فعلى المصرف الإسلامي أن يلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية وأن ينص في نظامه الأساسي وعقده التأسيسي صراحة على ذلك، وهذه الصفة مبنية على فلسفة الاستخلاف والتي تؤكد مبدأ ملكية الإنسان لما في يده من أموال هي ملكية مقيدة بما حدده المطلق لهذا الكون (مصطفى، 2006، ص25).

ب. وجود هيئة رقابة شرعية: فمن الخصائص التي تتميز بها المصارف الإسلامية وجود مجلس أو هيئة شرعية تمارس الدور الرقابي الشرعية على كل المعاملات المالية التي يقوم بها المصرف أو يشارك فيها. وبفضل وجود هذه الهيئة صارت الرقابة الشرعية من أهم الأجهزة الرقابية التي استحدثت مع ظهور الصرفة الإسلامية (القطان، 2004، ص7).

2. الخصائص الخدمية للمصارف الإسلامية: حيث أن المصارف الإسلامية لا تقف على الدور التنموي الاستثماري، بل تتعداه إلى تقديم الخدمة الاجتماعية، فهي تسعى إلى الموازنة بين الربح المالي والربح الاجتماعي باستخدام وسائل ذات غايات اجتماعية كالحث على الزكاة واستثمار أموالها والمساهمة في إنشاء دور العلم والمشافي والمشروعات الثقافية والدعوية (نعمة ونجم، 2010، ص134).

3. الخصائص التمويلية: فالمصارف الإسلامية تتميز كثيراً في صيغها التمويلية وأدواتها المالية في تمويل المشروعات والتي تبني جميعها وفق ضوابط شرعية لا يمكن التهاون في مدى الانضباط بها والتزامها.

- الصيرفة الإسلامية في ليبيا:

مقارنة بانتشار ظاهرة الصيرفة الإسلامية في العالم وخصوصاً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، فيمكن القول إن التجربة الليبية في الصيرفة الإسلامية تعتبر جد حديثة، حيث كانت المحاولات قد انطلقت عام 2009م، مع مصرف الجمهورية والذي أطلق مجموعة من الصيغ الاستثمارية والتمويلية الإسلامية بموجب تعليمات المصرف المركزي، وقد أطلق على تلك الصيغ آنذاك (المنتجات المصرفية البديلة) (إجباره وإجباره، 2016).

ومع إصدار قانون الصيرفة الإسلامية رقم 46 لسنة 2012م، أصدر المصرف المركزي قراراً بمنع كامل المعاملات الربوية في جميع المصارف العاملة في ليبيا مع حلول عام 2013م، ومن هنا صارت كل المصارف التجارية والمتخصصة في ليبيا جزء من النظام المصرفي الإسلامي (أبو زيد، 2017).

ولهذا يمكن القول إن الصيرفة الإسلامية في ليبيا تسير بشكل بطيء يجعل الكثير من المصارف اليوم لا تزال تبحث في التحول الصحيح والناجح والتطبيق الفعال للصيرفة الإسلامية. ومن هذه المصارف والذي يعد من أهم المصارف المتخصصة في ليبيا مصرف الاستثمار والادخار العقاري (محل الدراسة) حيث يركز هذا المصرف على تطبيق التمويل الإسلامي في المجال العقاري.

- التحول نحو الصيرفة الإسلامية:

لعله لا نبالغ إذا ما قلنا إن التحول نحو الصيرفة الإسلامية يمثل مئثار الحديث الأبرز في القطاع المصرفي العربي والإسلامي، بل والدولي خلال الربع الأخير من القرن العشرين ولا يزال كذلك حتى يومنا هذا (الجريدان، 2014).

ولهذا فإن التحول نحو الصيرفة الإسلامية يعتبر تحدياً كبيراً أمام كل المصارف لعل ذلك مرده إلى كونها (أي المصارف) اعتادت على العمل في بيئة غير متوافقة مع تعاليم الدين الإسلامي، بيئة مالية واقتصادية تسودها القيم والنظم الغربية التي تسعى إلى تحقيق الفائدة ومبنية على الربا بكل أنواعه (الجوارين، 2017).

والتحول في اللغة يعني: "التنقل من موضع إلى موضع آخر، والانتقال من إلى حال، ونقطة التحول هي الحد الفاصل بين أمرين يكون الأمر الثاني منهما أحسن حالاً من الحال الأول". (ابن منظور، 2005، 184/11).
أما معنى التحول في الاصطلاح فهو بأبسط تعاريفه: " هو الانتقال من وضع المصرفية التقليدية المبنية على سعر الفائدة إلى المصرفية الإسلامية المبنية على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة" (الربيع، 1989، ص15).
أ. أنواع التحول نحو الصيرفة الإسلامية:

من أبجديات التحول نحو الصيرفة الإسلامية هو تحديد نوع التحول، فالمصارف التقليدية عند اتخاذ القرار بالتحول عليها تحديد إذا ما كان هذه التحول كلي أو جزئي.

1. التحول الكلي:

قد يكون التحول نحو الصيرفة الإسلامية تحولاً كلياً بقرار من السلطة السياسية أو النقدية، مثلما حدث في السودان وباكستان وإيران سابقاً (جستينية وآخرون، 1998، ص67)، وما يحدث في ليبيا حالياً بعد قرار المؤتمر الوطني لعام 2013 بمنع المعاملات الربوية في المصارف الليبية (المجلس الانتقالي، 2015، قانون الصيرفة الإسلامية) وقد يكون التحول الكلي هو قرار المصرف وفق مبدأ التدرج في التطبيق >

2. التحول الجزئي:

التحول الجزئي والذي يبدأ عادةً بتحول فرع أو أكثر من الفروع التقليدية لتقدم فقط المنتجات الإسلامية أو تقديم منتج تمويل متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية يقدم من خلال الفروع والإدارات التقليدية، وقد أخذت معظم المصارف الليبية هذا الاتجاه قبل القرار الملزم للتحول الصادر عن مصرف ليبيا المركزي، وكذلك من قبلها المصرف الوطني المصري والمصرف المصري الخليجي ومعظم المصارف التي أنشأت فروع إسلامية (مصطفى، 2006، ص100).

ب. متطلبات التحول نحو الصيرفة الإسلامية:

إن عملية التحول إلى الصيرفة الإسلامية تتطلب عدداً من المتطلبات الواجب توفرها حتى تكفل العملية بالنجاح، وقد تفاوتت الدراسات والأدبيات حول تصنيف هذه المتطلبات، إلا أنها وإن تعددت فيمكن القول إنها لا تتجاوز نطاق المتطلبات التالية:

1. المتطلبات الشرعية:

ويرى عمر (2016، ص95) بأنها: " كافة الأمور والإجراءات التي يتوجب على المصرف التقليدي القيام بها عند تنفيذ التحول كي يصح تحوله من الناحية الشرعية ويحقق مراد الله سبحانه وتعالى من الالتزام بأوامره واجتناب النواهي التي فرضها الله سبحانه وتعالى لتنظيم المعاملات المالية". وهذه المتطلبات تنطلق من التوبة عن التعامل الربوي، والعزم على عدم الرجوع إلى المعاملات الربوية، وتعيين هيئة الرقابة الشرعية لتصحيح المعاملات وبناء العقود وفق الصيغ التي تنفق مع الأحكام الشرعية وذلك مصداقاً لقوله تعالى: (فَاسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ) (سورة النحل، الآية: 43). وأيضاً العمل على تدريب وتعيين مدققين شرعيين داخل المصرف لهم دراية بالمعالجات المالية والمحاسبية وفق الأحكام الشرعية. ناهيك عن إلغاء المعاملات المخالفة بجميع أشكالها دون تلكء أو إبطاء، والالتزام التام الدائم بقاعدة الحلال والحرام في كل المعاملات والتعاملات (عمر، 2016، ص96).

2. المتطلبات القانونية:

ويقصد بالمتطلبات القانونية: " كافة الأمور والإجراءات التي يتوجب على المصرف القيام بها لكي تتم عملية التحول وفق الإطار القانوني، ويتجنب بذلك المسألة" (الحكيم والعطيات، 2010، ص11). وقد تختلف الإجراءات والمتطلبات القانونية في بعض بنودها، إلا أن معظمها تتفق في الآتي (عمر، 2016، ص92-95):

أ. صدور قرار عن الجمعية العمومية للمصرف التقليدي بعد اجتماع يعقد بصفة غير عادية يتضمن الموافقة على تحول المصرف للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، كما يجب مراعاة كافة المتطلبات القانونية في الاجتماع التي تمنح القرار الصفة القانونية.

ب. يتم في هذا الاجتماع مناقشة تحول المصرف للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، وتقديم الفتايات الكافية والدلائل الشرعية على وجوب التحول وصلاحيته تطبيقه، ثم يناقش بعد ذلك مستلزمات التحول من تعديلات أو تغييرات في عقد تأسيس المصرف ونظامه الأساسي، وفي حال حصول المشروع على أغلبية الأصوات اللازمة لاتخاذ قرار التحول ينبغي على مجلس الإدارة القيام بالتعديلات التالية في عقد التأسيس ونظامه الأساسي:

1. يجب أن ينص صراحة على أن تكون جميع أعمال المصرف موافقة لأحكام الشريعة الإسلامية وعدم التعامل بالربا بجميع صورته وأشكاله، أو بأية معاملة محرمة شرعاً في سائر أنواع التعامل مع الآخرين.
2. تعديل اسم المصرف في عقد التأسيس بما يدل على طبيعته أنشطته المصرفية المعدلة أو الجديدة وعلى أهدافه وأسلوب تعامله مع الآخرين.

3. الحصول على الموافقات المبدئية الرسمية من الجهات المختصة (المصرف المركزي) على تحول المصرف التقليدي وتعديل نظامه الأساسي (مصطفى، 2006، ص20).

3. المتطلبات الإدارية:

والمتطلبات الإدارية هي عبارة عن الإجراءات التي تتعلق بالنظام الإداري في المصرف، ويلزم المصرف تنفيذ العديد من المتطلبات الإدارية التي تستدعيها عملية التحول، والاستعداد لمواجهة العقبات الإدارية الناشئة عنها، وتشكل الموارد البشرية الركن الأساسي في النظام الإداري للمصرف. لذا فإنه يتوجب على إدارة المصرف عند التحول أن تقوم بإعادة تهيئة وتطوير الموارد البشرية بما يتناسب ووضعها الجديد (أبوحميرة وسويسي، 2010، ص6).

- تطوير الخدمات المصرفية:

1. ماهية الخدمة المصرفية:

تعددت تعريفات الخدمة ككلمة مطلقة، فعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق " بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة " (العلاف والطاني، 1999، ص36، 37). أما ketler فيعتبر الخدمة بأنها أي نشاط أو أداء أو منفعة يمكن أن يقدمها طرف إلى طرف آخر يستفيد من الخدمة. هذا التعريف يعتبر الخدمة نظاماً يتفاعل بداخله العاملين بالمؤسسة للاتصال بالعميل لتقديم الخدمة، حيث تكون بشكل أساسي غير ملموس ولا ينتج عنه ملكية أي شيء وقد يرتبط إنتاجها بسلعة مادية أو لا يرتبط (الخرجي والبارودي، 2012، ص151).

في ذات السياق تعرف الخدمة المصرفية مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصارف، والتي يدركها المستفيدين من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، في الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (العجارمة، 2005، ص38).

2. اتجاهات تطوير الخدمات المصرفية:

الخدمات المصرفية في الوقت الحاضر لم تعد وفقاً على عمليات الإيداع والإقراض، وما يرتبط بها من أنشطة مصرفية، حيث تشير واقع العمليات المصرفية إلى وجود تنوع وتعدد في الخدمات والأنشطة التي تقوم بها المصارف. فمع مواجهة القطاع المصرفي في العالم لتحولات جذرية ودخول مؤسسات غير مصرفية ميدان الخدمات المالية والمصرفية، وازدياد ضراوة المنافسة، كل هذه الأسباب دفعت المصارف إلى تطوير الخدمات المصرفية لتتماشى مع متطلبات السوق العالمية الحديثة في مجال الخدمات المصرفية.

أ. المصارف الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية: فالمقصود إذن بالمصارف الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الإنترنت من أهم أشكالها، وبذلك فهي مصارف افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الإنترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع المصرف من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها، وهي التوجه الحديث في النظام المصرفي (قنديل، 2004، ص86).

ب. التوجه نحو المصارف الشاملة: يمكن تعريف المصارف الشاملة " بأنها تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائماً وراء تنوع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد تستند إلى رصيد مصرفي بحيث نجدها تجمع ما بين وظائف المصارف التجارية التقليدية ووظائف المصارف المتخصصة ومصارف الاستثمار والأعمال" (حماد، 2003، ص112).

ج. تنوع المنتجات الإسلامية: لعله أهم ما يميز الصيرفة الإسلامية هو التنوع الكبير في منتجاتها وأدواتها الاستثمارية والتمويلية، ولهذا فإن من أوجه تطوير الخدمة المصرفية في القطاع المصرفي الإسلامي هو تبني أكبر قدر من تلك المنتجات وذلك لخلق ملائمة تامة لكل المجالات وتطلعات العملاء، حيث يمكن اشتقاق العديد من الصور التمويلية الإسلامية من كل صيغة من الصيغ الإسلامية المتعارف عليها في التمويل، فمثلاً تمارس وتمارس المصارف الإسلامية بشكل عام مجموعة من نماذج المشاركة أو أنواع المشاركات يكون المصرف في جميعها شريكاً بجزء من المال، وكذلك شريك في الإدارة والربح. " وتكون مشاركة المصرف لجهات التوظيف إما بصيغة المضاربة او المساهمة أو العنان" (الشامي، 2016، ص112).

- الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات السابقة التي بحثت في التحول نحو الصيرفة الإسلامية، كذلك تطوير الخدمات المصرفية، وهنا يمكن إيجاز بعض تلك الدراسات الحديثة نسبياً في الجدول (1).

الجدول (1): إيجاز لأهم الدراسات ذات العلاقة

الدراسة	الهدف	المنهج	النتائج
دراسة الصقع والتائب (2017)	استشراف مدى وجود معوقات تحد من تطبيق الصيرفة الإسلامية في المصارف التجارية الليبية، كما تهدف إلى التعرف على مدى وجود فروقات بين إجابات عينة الدراسة حول هذه المعوقات.	المنهج الاستقراي ي	وجود معوقات شخصية واجتماعية تحد من تطبيق الصيرفة الإسلامية في المصارف التجارية الليبية، ومعوقات إدارية وفنية، كذلك توجد معوقات شرعية وتشريعية تحد من تطبيق الصيرفة الإسلامية في المصارف الليبية
دراسة Shafii et al (2016)	التحقيق في العوامل التي تؤثر على نجاح عملية التحويل من البنوك التقليدية إلى البنوك الإسلامية، ودوافع هذه العملية.	المنهج الوصفي	البنوك التقليدية تواجه قضايا تتعلق بعدم وجود إطار شامل للتحويل، مع بعض القضايا؛ ومقاومة التحويل، والموارد البشرية، والمنتجات المالية الإسلامية، واللوائح والتشريعات. وأظهرت النتائج أن توظيف مهنيين وموظفين ذوي دراية وخبرة هي واحدة من القضايا الرئيسية للتحويل. ومن المتوقع أن يتمتع الموظفون بالخبرة الفنية في مجال الخدمات المصرفية وكذلك المعرفة بالمبادئ الأساسية للنظام المصرفي الإسلامي.
دراسة الجريدان، (2014)	دراسة موضوع تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية.	المنهج الوصفي المقارن	عدم جواز الاستمرار في ممارسة الأعمال الربوية بعد اتخاذ قرار التحول، وقيل صدور موافقة الجهات الرسمية، وعدم فسخ العقود المقبوضة قبل اتخاذ قرار التحول، ووجوب إسقاط الأموال غير المقبوضة المستحقة للمصرف على الآخرين، ومشروعية التعامل مع المصرف التقليدي بقصد التأثير عليه بالتحول وفق شروط وضوابط محددة.
دراسة أبو حميرة واسويسي (2000)	بيان متطلبات تحول المصارف التجارية في ليبيا إلى مصارف تقدم خدماتها بطريقة تتسجم وتتفق مع قواعد وأحكام الشريعة الإسلامية وذلك من خلال بيان مفهوم التحول المصرفي، وأنواعه، وأسبابه. التعرف على اتجاهات المجتمع حول الصيرفة الإسلامية والتقليدية، ودراسة المتطلبات التي تواجه المصارف التقليدية عند التحول، وإبراز الدور الإيجابي والسلبي للتحول نحو الصيرفة الإسلامية. باعتبارها أداة فاعلة لتقديم التمويل الذي يرتكز على أسس الشريعة عوضاً عن المصارف التقليدية.	المنهج الوصفي التحليلي	(86.3%) من العينة المبحوثة على علم بالمصارف الإسلامية، وأن (56.6%) لديهم معرفة حول عمل وأنشطة المصارف الإسلامية بالرغم من أن (88%) لم يسبق لهم التعامل معها لعدم وجودها في مجتمع الدراسة. وعدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية من وجهة نظر العاملين في مصرف الجمهورية مقارنة بالعاملين في مصرف التجارة والتنمية، وكذلك من وجهة نظر الزبائن في مصرف الجمهورية مقارنة بالزبائن في مصرف التجارة والتنمية مما يدل على أن أوساط المتغيرات بين هذه المجموعات متساوية حول إمكانية تحول المصارف التجارية التقليدية إلى مصارف إسلامية في ليبيا.
دراسة عباس، وسام فؤاد، (2017)	بيان وتحديد دور بحوث التسويق في تطوير الخدمات المصرفية	المنهج الوصفي التحليلي	هناك دور كبير لبحوث التسويق في تطوير الخدمات المصرفية
دراسة عبدالله، الصادق، أحمد، (2015)	إلى التعرف على الميزة النسبية للخدمات الآلية الحديثة في البنوك التجارية الليبية، والتعرف على الخدمات التقليدية والحديثة.	المنهج الوصفي التحليلي	وجود علاقة طردية معنوية بين ملكية البنوك وموقعها الجغرافي وتأثير مستوى الخدمة المصرفية على استخدام الأنظمة الآلية للعمل المصرفي، وعملية تخطيط وتطوير الخدمات لا تخضع لعملية تخطيط منظمة.
دراسة يحيى، (2014)	توضيح وبيان الدور الذي يمكن أن تلعبه الهندسة المالية الإسلامية في تطوير الصيرفة الإسلامية بالإضافة إلى قدرة المصارف الإسلامية على الاستفادة من الهندسة المالية الإسلامية.	المنهج الوصفي التحليلي	الهندسة المالية تعتبر كأداة مناسبة لإيجاد حلول مبتكرة وأدوات مالية جديدة تجمع بين ضوابط الشريعة واعتبارات الكفاءة الاقتصادية، وأن مستقبل المصارف الإسلامية يتوقف على مدى استغلال أحدث الطرق والأبحاث العلمية في توسيع دائرة التمويل، وابتكار صيغ جديدة لمفهوم المصرفي، وتطوير الصيغ الموجودة حالياً لتلائم وتواكب التطورات المصرفية.

دراسة مزهود، (2011)	لدراسة الواقع في الخدمات المالية والمصرفية وتحديد التحديات.	المنهج الوصفي	للعولمة أثر كبير في فرض التغيير والتطوير في الخدمات المصرفية.
---------------------	---	---------------	---

- الإجراءات المنهجية للبحث:

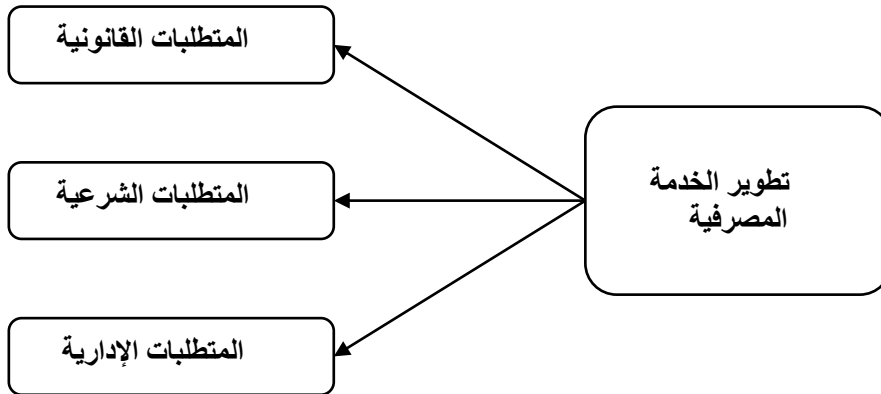
أولاً: منهج البحث:

يعد هذا البحث من البحوث الكمية والتي اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف وتحليل مختلف أبعاد الموضوع بغية الوصول إلى نتائج منطقية محددة وفق الفرضيات المطروحة، فهو يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً بوصفها وتوضيح خصائصها (عبدالحفيظ وباهي، 2000، ص84).

ثانياً: نموذج وفرضيات البحث:

بالاعتماد على الدراسات السابقة وكذلك النظرية المؤسسة النظرية تركز على ضرورة توفر عوامل رسمية لأي تنظيم أو كيان مؤسسي من بناء نظم قانونية وتشريعية، وتوفير متطلبات إدارية وبنية تحتية بما يضمن لهذا التنظيم الصيغة الشرعية لممارسة مهامه ونشاطاته، كما أنها تركز على العوامل الاجتماعية كالعرف والتقاليد والعقائد والعلاقات الشخصية بما يكسبه ثقة المجتمع وقبوله. بالإضافة إلى أن هذه النظرية يشار إليها باسم "المؤسسية" الجديدة - "الجديدة" لتمييز نفسها عن المعالجات القديمة للمنظمات كمؤسسات كانت فيها قضايا السلطة والسياسة والتغيير أكثر بروزاً، والتحول نحو الأعمال المعاصرة لمواكبة التطور والتنوع (Berthod, 2016, p1). تم بناء النموذج الافتراضي لمسار العلاقات بين المتغيرات، حيث كما هو موضح في الشكل (1)، أن المتغير (تطوير الخدمة المصرفية) يعتبر متغيراً مستقلاً لهذا البحث، بينما متطلبات التحول نحو الصيرفة الإسلامية وفق أبعادها الثلاثة (المتطلبات القانونية، والمتطلبات الشرعية والمتطلبات الإدارية) متغيرات تابعة.

الشكل (1) نموذج ومتغيرات البحث



وبناء على هذا النموذج، فإن البحث بني على ثلاث فرضيات، تمثلت في:

- الفرضية الأولى: هناك أثر لتطوير الخدمة المصرفية ذو دلالة إحصائية على المتطلبات القانونية للصيرفة الإسلامية بمصرف الادخار والاستثمار العقاري.
- الفرضية الثانية: هناك أثر لتطوير الخدمة المصرفية ذو دلالة إحصائية على المتطلبات القانونية للصيرفة الإسلامية بمصرف الادخار والاستثمار العقاري.
- الفرضية الثالثة: هناك أثر لتطوير الخدمة المصرفية ذو دلالة إحصائية على المتطلبات القانونية للصيرفة الإسلامية بمصرف الادخار والاستثمار العقاري.

ثالثاً: مجتمع وعينة البحث:

تحدد مجتمع الدراسة في كافة العاملين بمصرف الادخار والاستثمار العقاري بمختلف فروعها والبالغ عددهم وفق إحصائية الشؤون الإدارية للمصرف لعام 2018 م عدد (1700) موظف وموظفة، وبالاعتماد على جداول (Krejci and Morgan) (1970)، وقد اعتمد البحث على أسلوب العينة العرضية ووفق تلك الجداول بلغت العينة 317 موظف وموظفة.

ثالثاً: أداة جمع البيانات:

اعتمد البحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تم تصميمها من خلال الاعتماد على الدراسات السابقة مثل دراسة أبوحميرة وسويسي (2010) ودراسة الهوامله (2017)، وقد تكونت من مقياس لتطوير الخدمات المصرفية مكون من عدد 10 عبارات، ومقياس لمتطلبات التحول نحو الصيرفة الإسلامية في أبعادها الثلاثة (القانونية والشرعية والإدارية) بعدد 15 عبارة.

رابعاً: صدق وثبات أداة البحث:

بعد بناء الاستبانة تم عرضها على مجموعة من المحكمين من الأكاديميين في الجامعات الماليزية والليبية، وكذلك عدد من المتخصصين في المجال المصرفي من لهم خبرة كبيرة في هذا المجال، وذلك من أجل اختبار الصدق الظاهري لعبارة الاستبانة.

ومن أجل اختبار ثبات الاستبانة فقد اعتمد البحث على الدراسة الاستطلاعية لعدد (35) مبحوث ومن خلال تطبيق معادلة كرونباخ ألفا على عبارات ومتغيرات البحث، تبين كما هو في الجدول (2) .

الجدول (2) قيم معامل الثبات

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات
تطوير الخدمة المصرفية		10	0.918
متطلبات التحول نحو الصيرفة الإسلامية	متطلبات إدارية	5	0.906
	متطلبات قانونية	5	0.908
	متطلبات شرعية	5	0.763

واستناداً لما ذكره (Cortina, 1993; Gliem&Gliem, 2003)، فإن معامل الثبات إذا تجاوز (0.7) ففيه دلالة على ثبات الأداة المستخدمة وصلاحيته للقياس، وعلى ذلك وكما هو وارد في الجدول (2) نجد أن معامل الثبات عند كل المتغيرات تجاوز هذه النسبة.

وبناء على ذلك تم توزيع عدد 371 استبانة على مجتمع الدراسة وقد استرجع منها عدد 302 استبانة وكان الصالح منه للتحليل عدد 276 وهو ما يعدل نسبة 74.39% من عدد الاستبانات التي تم توزيعها.
-تحليل البيانات ومناقشة الفرضيات:

بعد تجميع الاستبانات من عينة البحث، تم الاعتماد على برنامج (SPSS) في نسخته (23) لتحليل البيانات من أجل الوصول إلى النتائج التي تتحقق معها القدرة على الحكم على فرضيات هذا البحث.
أولاً: التحليل الوصفي لخصائص العينة:

تم توزيع العينة وفق المتغيرات الشخصية والتي تمثلت بشكل رئيسي في متغير العمر والمنصب الوظيفي والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة وكذلك الدورات التدريبية. وبالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية يتضح توزيع العينة وفق تلك المتغيرات كما هو موضح في الجدول (3).

الجدول (3): توزيع العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
1	العمر	أصغر من 25 سنة	2	.7
		25 - 35 سنة	79	28.6
		36 - 45 سنة	123	44.6
		46 سنة فأكثر	72	26.1
2	المنصب الوظيفي	مدير	7	2.5
		رئيس قسم	50	18.1
		موظف	206	74.6
		أخرى	13	4.7
3	المؤهل العلمي	ثانوية	36	13.0
		بكالوريوس	191	69.2
		ماجستير	38	13.8
		دكتوراة	4	1.4
4	سنوات الخبرة	أخرى	7	2.5
		5 سنوات فأقل	42	15.2
		6 - 10 سنوات	70	25.4
		11 - 15 سنة	41	14.9
		16 - 20 سنة	59	21.4
5	الدورات التدريبية	أكثر من 20 سنة	64	23.2
		الصيرفة الإسلامية	92	33.3
		الموارد البشرية	37	13.4
		كلاهما	105	38.0
	أخرى	42	15.2	
	المجموع		276	100

ثانياً: تحليل الانحدار الخطي لتحديد أثر تطوير الخدمة المصرفية على التحول نحو الصيرفة الإسلامية:

يهدف الانحدار الخطي البسيط إلى إمكانية توضيح طبيعة ودرجة العلاقة بين المتغيرات وذلك لإيجاد دالة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة وذلك لغرض تفسير التغير الذي قد يطرأ على المتغيرات التابعة تبعاً للتغير في قيم المتغيرات المستقلة وذلك على اعتبار أنه توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة التي تمثلت في تطوير الخدمة المصرفية كمتغير مستقل على متطلبات التحول نحو الصيرفة الإسلامية.

الجدول (5)

نتائج الانحدار الخطي للعلاقة بين تطوير الخدمة المصرفية ومتطلبات التحول نحو الصيرفة الإسلامية

العلاقة	معامل الارتباط البسيط R	معامل التحديد R Square	معامل التصحح Adjusted R Square	القيمة الفائية F	قيمة الانحدار الخطي B	مستوى الدلالة
تطوير الخدمة المصرفية * المتطلبات القانونية	.304	.092	.089	27.924	.335	0.000
تطوير الخدمة المصرفية * المتطلبات الشرعية	.289	.084	.080	25.011	.266	0.000
تطوير الخدمة المصرفية * المتطلبات الإدارية	.397	.157	.154	51.199	.407	0.000
تطوير الخدمة المصرفية * متطلبات التحول	0.439	0.193	0.190	65.432	.336	0.000

فلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بين تطوير الخدمة المصرفية والمتطلبات القانونية كانت قيمته (0.304) ومعامل التحديد (R^2) بقيمة (0.092) ومعامل التصحح (Adjusted R Square) بقيمة (0.089) وهذا يشير إلى أن متغير تطوير الخدمة المصرفية استطاع أن يفسر فقط ما نسبته 9.2% من التغير الحاصل في المتطلبات القانونية للتحول نحو الصيرفة الإسلامية في مصرف الادخار والاستثمار العقاري والباقي راجع لعوامل أخرى.

ويوضح الجدول أيضاً القيمة المعنوية (0.000) لتحليل اختبار التباين الأحادي حيث تشير القيمة الفائية F (27.924)، وكذلك قيمة الانحدار الخطي B (0.335). والتي تشير إلى مدى التغير الحاصل للمتطلبات القانونية نتيجة التغير في مستوى تطوير الخدمة المصرفية.

وبناء على هذه النتيجة تم قبول الفرضية الأولى والتي تنص على: هناك أثر لتطوير الخدمة المصرفية نو دلالة إحصائية على المتطلبات القانونية للصيرفة الإسلامية بمصرف الادخار والاستثمار العقاري.

كما أنه نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط البسيط بين تطوير الخدمة المصرفية والمتطلبات الشرعية كانت قيمته (0.289) ومعامل التحديد (R^2) بقيمة (0.084) ومعامل التصحح (Adjusted R Square) بقيمة

(0.080) وهذا يشير الى أن متغير تطوير الخدمة المصرفية استطاع أن يفسر فقط ما نسبته 8.4% من التغيير الحاصل في المتطلبات الشرعية للتحويل نحو الصيرفة الإسلامية والباقي راجع لعوامل أخرى. ويوضح الجدول أيضاً القيمة المعنوية (0.000) لتحليل اختبار التباين الأحادي حيث تشير القيمة الفانية F (25.011)، وكذلك قيمة الانحدار الخطي B (0.266). والتي تشير إلى مدى التغيير الحاصل في المتطلبات الشرعية نتيجة التغيير في مستوى تطوير الخدمة المصرفية في مصرف الادخار والاستثمار العقاري.

وبناء على هذه النتيجة تم قبول الفرضية الثانية والتي تنص على: هناك أثر لتطوير الخدمة المصرفية نو دلالة إحصائية على المتطلبات الشرعية للصيرفة الإسلامية بمصرف الادخار والاستثمار العقاري.

ونلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط البسيط بين تطوير الخدمة المصرفية والمتطلبات الإدارية كانت قيمته (0.397) ومعامل التحديد (R^2) بقيمة (0.157) ومعامل التحديد المصحح (Adjusted R Square) بقيمة (0.154) وهذا يشير الى أن متغير تطوير الخدمة المصرفية استطاع أن يفسر فقط ما نسبته 15.7% من التغيير الحاصل في المتطلبات الإدارية والباقي راجع لعوامل أخرى. ويوضح الجدول أيضاً القيمة المعنوية (0.000) لتحليل اختبار التباين الأحادي حيث تشير القيمة الفانية F (51.199)، وكذلك قيمة الانحدار الخطي B (0.407). والتي تشير إلى مدى التغيير الحاصل في المتطلبات الإدارية نتيجة التغيير في مستوى تطوير الخدمة المصرفية في المصرف.

وبناء على هذه النتيجة تم قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على: هناك أثر لتطوير الخدمة المصرفية نو دلالة إحصائية على المتطلبات الإدارية للصيرفة الإسلامية بمصرف الادخار والاستثمار العقاري.

ومن خلال تحليل الانحدار بين تطوير الخدمة المصرفية ومتغير التحويل نحو الصيرفة الإسلامية ككل نلاحظ من الجدول (5) أن هناك أثر لتطوير الخدمة المصرفية على التحويل نحو الصيرفة الإسلامية، حيث كانت النتائج تشير إلى أن تطوير الخدمة المصرفية استطاعت أن تفسر ما نسبته 19.3% من التغيير الحاصل في التحويل نحو الصيرفة الإسلامية والباقي راجع لعوامل أخرى. ويوضح الجدول أيضاً القيمة المعنوية (0.000) لتحليل اختبار التباين الأحادي حيث تشير القيمة الفانية F (65.432)، وكذلك قيمة الانحدار الخطي B (0.336). والتي تشير إلى مدى التغيير الحاصل في التحويل نحو الصيرفة الإسلامية نتيجة التغيير في مستوى تطوير الخدمة المصرفية.

– الخاتمة:

هدف البحث إلى تشخيص العلاقة بين تطوير الخدمة المصرفية والتحويل نحو الصيرفة الإسلامية، وقد أوضحت الدراسة في نتائجها على وجود أثر لتطوير الخدمة المصرفية على التحويل نحو الصيرفة الإسلامية من خلال متطلبات التحويل، وقد كانت المتطلبات الإدارية أكثر الأبعاد تأثراً بمستوى تطوير الخدمة المصرفية، حيث استطاع تطوير الخدمة المصرفية تفسير ما نسبته 15.7% من التغيير في المتطلبات الإدارية، وهو أمر منطقي باعتبار أن تطوير الخدمات المصرفية يتم في كثير من الأحيان في التطوير الإداري والموارد البشرية وهي من ركائز المتطلبات الإدارية للتحويل نحو الصيرفة الإسلامية.

ومن ثم كانت المتطلبات القانونية، حيث استطاع متغير تطوير الخدمة المصرفية تفسير ما نسبته 9.2% من التغيير في المتطلبات القانونية للتحويل نحو الصيرفة الإسلامية، وجاءت المتطلبات الشرعية بأقل المتطلبات تأثراً بالتغيير في مستوى تطوير الخدمة المصرفية بقدرة تفسيرية لم تتجاوز 8.4%، ولعل ذلك مرده إلى أن المتطلبات

الشرعية تخضع لأحكام الشريعة الإسلامية وأراء أهل الذكر من الفقهاء وليس لإدارة المصرف الدراية الكافية ولا السلطة في تغييرها أو تطويرها.

وبناء على تلك النتائج، فيجب على مصرف الادخار والاستثمار العقاري بشكل خاص وكل المصارف التركيز على تطوير الخدمة المصرفية كأساس موثر في تعزيز وإنجاح التحول نحو الصيرفة الإسلامية، فكلما تبنت الإدارة المصرفية ثقافة التطوير كلما زادت القدرة على توفير متطلبات التحول نحو الصيرفة الإسلامية، وكذلك يوصي البحث بإجراء دراسات تقييمية لمستوى تطوير الخدمة المصرفية وكذلك لمستوى متطلبات التحول نحو الصيرفة الإسلامية. كما يبدو من الضرورة بمكان دراسة متغيرات أخرى من شأنها تعزيز التحول نحو الصيرفة الإسلامية كالقيادة الإدارية والسياسات المصرفية.

المراجع:

أولاً: القرآن الكريم.

ثانياً: الكتب والدراسات والبحوث:

- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين بن مكرم، 2005، لسان العرب، دار صادر للطباعة، ط4، بيروت، لبنان.
- أبوزيد، مصطفى، 2017. استراتيجية المصارف الإسلامية وأثرها على تمويل المشروعات الصغيرة في ليبيا: مصرف الجمهورية نموذجاً، رسالة دكتوراة، جامعة مالايا الماليزية، كوالالمبور، ماليزيا.
- الاتحاد الدولي للمصارف الإسلامية، 1977، اتفاقية التأسيس، القاهرة، مصر.
- إجباره، زينب حسن. إجباره، عبد المنعم حسن، 2006، دور المصارف الإسلامية في دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ليبيا، مجلة البحوث الأكاديمية، العدد الخامس، طرابلس، ليبيا.
- الأغا، وفيق، 2010، القيادات الإدارية ودورها في إحداث التطوير والتغيير التنظيمي الإيجابي في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- الجريدان، نايف، 2014، تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية: دراسة تنظيرية تطبيقية، مجلة الشريعة والقانون والدراسات الإسلامية، العدد (23)، الكويت.
- الجوارين، عدنان فرحات، 2017، متطلبات نجاح التحول إلى النظام المصرفي الإسلامي في بيئة عالمية متغيرة (ماليزيا أنموذجاً)، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، عدد فبراير، الرياض، السعودية.
- الحجاجي، أيمن سالم، والزرغداني، فتحي جماعة، 2018، الإشكاليات التي تواجه العمل المصرفي الإسلامي (دراسة حالة تطبيقية عن مصرف الجمهورية)، مجلة الجامعة الأسمرية، العدد 30، زليتن، ليبيا.
- الحكيم، منير سليمان، العطيات، يزن خلف، 2010، أثر التحول للمصرفية الإسلامية في تطوير آليات وأدوات استقطاب الموارد المالية وتوظيفها، المؤتمر الثاني للخدمات المالية الإسلامية، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.
- حماد، طارق عبد العال، 2003، التطورات العالمية وانعكاساتها في أعمال المصارف، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
- الخرجي، عبد الرزاق، 2016، 3.4 تريليون دولار أصول المصرفية الإسلامية بـ 2018، مجلة الأسواق العربية، العدد 20 مارس، الرياض، السعودية.
- الخزرجي، ثريا عبد الرحيم، البارودي، شرين بدري، 2012، اقتصاد المعرفة بالأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الربيعة، سعود، 1989م، تحول المصرف الربوي إلى مصرف إسلامي ومقتضياته، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد الإسلامي في جامعة أم القرى ج1، مكة المكرمة.
- الشامي، يحي أحمد، 2016، الاستثمار في المصارف الإسلامية وتطبيقه في قطاع غزة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

- الصقع، محمد سالم، والتائب، عادل عبدالسلام، 2017، معوقات تطبيق الصيرفة الإسلامية في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر موظفي المصارف، مجلة الجامعة الأسمرية، العدد28، زليتن، ليبيا.
- صوان، محمود حسن، 2001، أساسيات العمل المصرفي الإسلامي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العاني، أسامة عبدالمجيد، القندولي، أمجد أحمد، 2019، إمكانية تحول المصارف التقليدية إلى مصارف إسلامية في ليبيا، مجلة بيت المشورة، مركز بيت المشورة للاستشارات المالية، العدد11، الدوحة، قطر.
- عباس، وسام فؤاد، 2017، دور بحوث التسويق في تطوير الخدمات المصرفية (دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية الخاصة في محافظة كربلاء)، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد9، العدد3، جامعة بابل، العراق.
- عبدالحفيظ، إخلاص وباهي، مصطفى، 2000، طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر.
- عبدالله، الصادق أحمد، 2015، ورقة بحثية بعنوان: أثر استخدام الخدمات المصرفية الآلية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (دراسة تحليلية لآراء العاملين وعملاء أربع مصارف تجارية بمدينة طرابلس)، مجلة أفق اقتصادية، العدد الأول، جامعة المرقب، الخمس، ليبيا.
- العجارمة، تيسير، 2005، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العطيات، يزن، 2007، تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، أطروحة دكتوراه، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.
- العلاف، بشير عباس، الطائي، حميد عبد النبي، 1999، تسويق الخدمات: مدخل إستراتيجي، وظيفي تطبيقي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العلي، صالح حميد، 2008، المؤسسات المالية الإسلامية ودورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ط1، بيروت، لبنان.
- عمر، موسى أحمد عدي، 2016، متطلبات تحويل المصارف التقليدية إلى المصارف الإسلامية في ليبيا (دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع طبرق)، رسالة ماجستير، جامعة مولانا مالك إبراهيم الحكومية، مالنج، إندونيسيا.
- الغنوش، فادي، 2020، التحول للصيرفة الإسلامية اعتراف بنجاح نظمها وإذكاء لروح المنافسة، مقابلة مع خبير الصيرفة الإسلامية (أحمد سفر)، مجلة المستثمرون، متاح على موقع (www.mosgcc.com).
- قاسيمي، آسيا، 2015، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
- القطان، محمد أمين، 2004، الرقابة الشرعية في مؤسسات صناعة الخدمات المالية الإسلامية (دراسة شرعية تطبيقية)، دار النهضة العربية، ط1، القاهرة، مصر.
- قنديل، نهلة أحمد، 2004، التجارة الإلكترونية، دار الهاني للطباعة، القاهرة، مصر.
- المجلس الوطني الانتقالي، قانون رقم (46) لسنة 2012، بتعديل بعض أحكام القانون (1) لسنة 2015 بشأن المصارف وإضافة فصل خاص للصيرفة الإسلامية، طرابلس، ليبيا.

- مزهود، إبراهيم، 2011، انعكاسات العولمة المالية على قطاع الخدمات المالية والمصرفية-واقع وتحديات-حالة بعض البلدان العربية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، الجزائر.
- مصطفى، إبراهيم مصطفى، 2006، تقييم ظاهرة تحول المصارف التقليدية للمصرفية الإسلامية (دراسة تطبيقية عن تجربة بعض المصارف السعودية)، أطروحة دكتوراه، الجامعة الأمريكية المفتوحة، القاهرة، مصر.
- نعمة، نعم حسين، ونجم، رعد محمد، 2010، المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي: الواقع والتحديات، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد2، بغداد، العراق.
- الهواملة، محمد علي، 2017، معالم في طريق تحويل المصارف من النظام التقليدي إلى النظام الإسلامي الكفائيات والمبررات والتحديات، دار الإفتاء العام، عمان، الأردن.
- Berthod, Olivier, 2016, Institutional Theory of Organizations, Springer International Publishing, DOI 10.1007/978-3-319-31816-5. USA.
- Cortina, J.M. (1993). "What is coefficient alpha? An examination of theory and applications". Journal of Applied Psychology. 78: 98-104. doi:10.1037/0021-9010.78.1.98
- Delić, A., Kozarević, E., & Alić, M. (2017). Impact of leadership style on bank profitability: Case study of a bank in Bosnia and Herzegovina. *Management: journal of contemporary management issues*, 22(2), 65-77.
- Krejcie & Morgan. 1970, Determining Sample Size for Research Activities” (Educational and Psychological Measurement, #30, pp. 607-610.
- Midoun, S., & Med, T. 2019. Global Islamic Finance Assets: Analysis of The Islamic Banking In Algeria. *Studies and Scientific Researches*. Economics Edition, (30).
- Shafii, Zurina, Shahimi, Shahida, Saaid, Adel. (2016). Obstacles and Motivation behind Conversion of Conventional Banks to Islamic Banks: An Overview. *International Review of Management and Business Research*. Vol. 5 Issue.3.