

Republic of Sudan

Omdurman Islamic University

Faculty of Post Graduate Studies



جمهورية السودان

جامعة أم درمان الإسلامية

كلية الدراسات العليا

أثر المزايا التنافسية

في تحقيق الريادة للمصارف الإسلامية باليمن

بالتطبيق على البنوك الإسلامية اليمنية

بحث مقدم للحصول على شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال - تسويق

إشراف البروفيسور

بكري الطيب موسى محمد

إعداد الطالب

عبد الله قائد غالب علي

1433هـ 2012م



87...





إستهلال

قَالَ اللَّهُ تَعَالَى:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَفِي ذَلِكَ فَلْيَتَنَافَسِ الْمُتَنَافِسُونَ ﴾ ٣٦

سورة المطففين، الآية، 26.

﴿ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ﴾ ٢

سورة الملك، الآية، 2.

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ





الإهداء

إلى نبع الحياة الدفيء من أتلقى منه كل العون ببركة خالص دعائها...
أمي الحبيبة... أمدّها الله بالصحة والعافية وأطال الله في عمرها.
وإلى أسرتي وأهلي من عانوا أثناء الانشغال عنهم في دراستي...
إبني، وبناتي، وزوجتي، وأخي، وأخواتي، وأبناء أخي...
كما أهديه إلى كل من بذل من وقته وماله ونفسه في سبيل الله
وإلى كل محب للخير لدينه ووطنه من شباب الربيع العربي...
الذين رووا بدمائهم شجرة الحياة وأوقدوا فينا الأمل في التغيير إلى الأفضل
ألينهم جميعاً... أهدي هذا الجهد المتواضع،،،





الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله العلي القدير الذي بنعمته تم الصالحات . . .

فله خالص الشكر على فضله وامتنانه الذي وفقني وبلغني أن أكمل هذا البحث . . .

الشكر موصول لجميع أسرتي وأهلي الداعمين لي بصبرهم ودعائهم لي بالتوفيق والسداد . . .

والى كل من دعم ووقف معي من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث بمال أو مجهود أو دعاء، أو بالحب

والتعني لإنجازه . . . وأخص منهم بالذكر صرح العلم الشامخ جامعة العلوم والتكنولوجيا .

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير لجامعة ام درمان الإسلامية التي احتضنتني في دراستي ولأستاذي العزيز

البروفيسور بكري الطيب موسى الذي ما فتئ ان اغدقني بعلمه الواسع وتواضعه الجفم ففوضه بالإشراف

على هذا البحث فكان لي نعم المعلم الناصح والموجه، فله عليّ دين سراً بقي عاجزاً عن أدائه.

كما اشكر لجنة المناقشة لتفضلها في تصويب وإحسان ما اعترى هذا البحث من شوب أو سهو أو تقصير . . .

ولا انسى أن أشكر استاذي الدكتور عبد الجليل سعيد الحميري، والاستاذ عبد القوي سيف فرحان على

ما بذلاه من جهد في مراجعتهم اللغوية لهذا البحث، وكذلك الدكتور فهمي الصلوي في تحليل بياناته العملية.

أخيراً . . . عذراً لمن فاتني ذكره، وله في القلب موضع وتقدير . . .

فلهم مني خالص الشكر والتقدير ،،،



المستخلص

هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

(١) توضيح أثارالمزايا التنافسية للبنوك الإسلامية المستندة على القيم الإسلامية والأخلاقية في مجال الخدمة المصرفية والتي حققت من خلالها ريادةً وسبقاً في عملها.

(٢) دراسة ريادة البنوك الإسلامية في تقديم خدمات مصرفية ومالية تتميز بالجودة العالية، والكفاءة في تقديم الخدمة المصرفية والمالية وفي جذب وتشغيل اموال البنك، والقدرة على مواكبة التطورات المصرفية الحديثة، ومستجيبة لحاجات ورغبات العملاء.

وتلخصت مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الآتي:

هل تملك البنوك الإسلامية مزايا تنافسية حققت من خلالها سبقاً وتميزاً في أهدافها وخدماتها المصرفية والمالية واستثماراتها المتنوعة، جعلتها قادرة خلق قيمة إضافية يلمسها العملاء، ويحقق الريادة في المجال المصرفي والمالي؟.

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة التالية :

(١) ما مدى مساهمة المزايا الإسلامية والأخلاقية والاجتماعية في تحقيق ريادة البنوك الإسلامية في تقديم خدمات مصرفية ومالية ؟.

(٢) إلى أي مدى ساهمت الركائز التنافسية النابعة من مبادئ ديننا الحنيف وقيمنا الإسلامية التي تعتمد على الجودة في تقديم الخدمة المصرفية والمالية، والكفاءة في استقطاب وتشغيل الأموال، والتحديث في الخدمات وآليات تقديمها، والاستجابة لحاجات العملاء، في تحقيق ريادة البنوك الإسلامية؟.

وللوصول الى اجابات لهذه الاسئلة افترض الباحث الافتراضات الآتية:

- (١) تؤثر المزايا التنافسية الإسلامية للبنوك الإسلامية في تحقيق الريادة المصرفية.
- (٢) تؤثر المزايا التنافسية الأخلاقية للبنوك الإسلامية في تحقيق الريادة المصرفية.
- (٣) تؤثر المزايا التنافسية الاجتماعية للبنوك الإسلامية في تحقيق الريادة المصرفية.
- (٤) ساهمت المزايا التنافسية للبنوك الإسلامية المعتمدة على: جودة الخدمة المصرفية، وكفاءة تقديمها وجذب وتشغيل الأموال، وتحديث الخدمة وآليات تقديمها، والاستجابة لحاجات ورغبات العملاء في تحقيق ريادة الخدمة المصرفية والمالية الإسلامية.
- (٥) يوجد تباين في أثر الركائز التنافسية(جودة الخدمات المصرفية والمالية، وكفاءة تقديمها وجذب وتشغيل الاموال، وتحديث الخدمة وآليات تقديمها، وتحقيق الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء) في تحقيق الريادة.

تكون مجتمع الدراسة من كافة البنوك الإسلامية التي أنشئت وتمارس عملها فعلياً في اليمن حتى نهاية فبراير 2011م، وعددها (خمسة) بنوك إسلامية، واستهدفت الدراسة جميع العاملين (العملاء الداخليين) في الإدارات العامة للبنوك الإسلامية اليمنية والفرع الرئيس لكل بنك وبعض الفروع التابعة لها، في إطار أمانة العاصمة صنعاء.

وتمثلت عينة الدراسة بـ (500) فرداً وزع عليهم الاستبانات، ويمثلون نسبة (74%) من مجتمع الدراسة البالغ عدد العاملين في إدارات وفروع هذه البنوك (679) عاملاً وعاملة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في تناولها لموضوعات الدراسة واستخدم البرنامج الإحصائي SPSS في تحليل واختبارات الفرضيات.

وأظهرت نتائج الدراسة قبول جميع الفرضيات، كما توصلت إلى عدة لنتائج أهمها:

- ١) أن البنوك الإسلامية تستند في ريادتها وسبقها في ممارسة المصرفية الإسلامية إلى قواعد شرعية إسلامية وأخلاقية واجتماعية عمالها المصرفي.
- ٢) أن البنوك الإسلامية رائدة في ابتكار أدوات مصرفية تقوم على أسس شرعية متمثلة في صيغ تمويلية متوسطة وطويلة الأجل....
- ٣) وجود أثر للمزايا التنافسية الإسلامية للبنوك الإسلامية في تحقيق الريادة المصرفية.
- ٤) وجود أثر للمزايا التنافسية الاخلاقية للبنوك الإسلامية في تحقيق الريادة المصرفية.
- ٥) وجود أثر للمزايا التنافسية الاجتماعية للبنوك الإسلامية في تحقيق الريادة المصرفية
- ٦) وجود علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية لمعاملات الانحدار (R^2) تربط بين جودة الخدمة المصرفية، وكفاءة تقديمها وجذب وتشغيل الأموال، وتحديث الخدمة وآلياتها، وتحقيق الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء، وبين الريادة.
- ٧) وجود فروق ذات دلالة وأهمية إحصائية بين تأثير: جودة الخدمة المصرفية، وكفاءة تقديمها وجذب وتشغيل الأموال، وتحديث الخدمة وآلياتها، وتحقيق الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء، وبين الريادة.

وقد خرجت بمجموعة من التوصيات منها:

- ١) على البنوك الإسلامية أن تطور آلياتها التسويقية والترويجية التي توسع مدركات عملائها.
- ٢) أن يتكامل الدور الابتكاري لمسئولي إدارة التطوير والتحسين في البنوك الإسلامية مع الدور الرقابي المستقل للهيئة الشرعية في تحسين الخدمة المصرفية الحالية وابتكار خدمات ووسائل استثمارية جديدة بما يتواءم مع متطلبات العصر ويستجيب للتغيرات الحديثة في المعاملات المصرفية.

Abstract

This thesis aimed to study and highlight the features and the advantages of the Islamic banks that have realized the entrepreneurship and scored a great success in the financial and banking sector. The study has a set of objectives to attain including;

1-To clarify the effect of the competitive features of the Islamic banks which related to our Islamic and ethical values in the sector of banking services and achieved through these values the entrepreneurship and great success in this field.

2-To investigate the entrepreneurship of the Islamic banks in providing high quality and efficiency in the banking and financial services and how to attract the money, how to be able to run this money, their abilities to keep up with the developments of the modern banking, how they are responsive of the needs and desires of the customers

The problem of this study is summarized in the following main question:

Do the Islamic banks own competitive advantages through which these banks could achieved an exclusive scoop in its aims, its banking services and financial assistance, its investments diversified making them able to create additional values towards the customers and finally achieve entrepreneurship in the field of banking? The sub questions addressed from this main question are shown as the following;

1- What is the contribution of the Islamic moral and social issues for achieving and leading to the entrepreneurship in banking and financial services of banks?

2- To what extent have the Islamic advantages stemming from our religion values for achieving and to lead for introducing high quality in banking services.

The researcher assumed a set of hypothesis to answer the above questions:

1- The competitive advantages of the Islamic banks effect on the achieving the leadership towards the Islamic banks.

2- The competitive ethical advantages of the Islamic banks for realizing the entrepreneurship towards the Islamic banks.

3- The competitive social advantages of the Islamic banks effect these banks to achieve the entrepreneurship in the banking and financial sector.

4- Contributed to the competitive advantages of Islamic banks based on: quality of service banking, and efficient Tkadimhaugzb and operating funds, modernization and service delivery mechanisms, and to respond to the needs and desires of customers in achieving service leadership Islamic banking and finance.

5- There is variation in the impact of competitiveness pillars (quality banking and financial services, and efficient delivery and attract money and run, and modernization and service delivery mechanisms, and the achievement of responding to the needs and desires of customers) in achieving leadership.

And number (five) Islamic banks, and targeted study all employees (internal customers) in public administrations of the Yemeni Islamic banks and the President for each branch of the bank and some affiliates, in capital Sana'a.

The study sample is 500 which representing 74% of all population of the study of the number of employees in the departments and branches of these banks (679) factor and running. And To get results from the questionnaires that distributed to all subjects of the sample, the researcher used the descriptive analytical of the statistical program SPSS in analyzing and testing the hypothesis.

The main results of this study are the following:

1- The entrepreneurship of the Islamic banks has based on the practical Islamic banking that depending upon the Islamic Sharai (Islamic Law) in treating money and how to make investment with money.

2-The Islamic banks have a leading of innovator in banking tools based on the foundations of the legitimacy represented by formulas funding mediam and long term including investment funds and funds specialized instruments, credit cards and Islamic participation processes, etc.

3.The presence of the effect of competitive advantages for Islamic banks Islamic banking in achieving leadership.

4.The presence of the effect of competitive advantages for Islamic banks ethical banking in achieving leadership.

5. There are influences of the competitive social, ethical and moral advantages of the Islamic banks towards the achieving of the entrepreneurship in the banking services.

6. There is a correlation and statistical significance of regression coefficients (R^2) between banking service quality, and efficiency of delivery and attract money and run, and update service and its mechanisms, and the achievement of responding to the needs and desires of customers, and the leadership.

7. And there are significant differences and statistical significance between the impacts of: banking service quality, and efficiency of delivery and attract money and run, and update service and its mechanisms, and the achievement of responding to the needs and desires of customers, and the leadership. The study has been concluded with recommendations as the following:

1- The Islamic banks should develop their marketing and promotional mechanism that to expand the perception of the costumers, whether at the level of the role of marketing officer of the banks or at the level role of mechanism and marketing strategies for exploring the honesty in the preparation of marketing studies.

2- Integrating into the role of the innovative administrators the Islamic banks should managing the development towards the supervisory role of the legitimacy administration for improving the services of the banks by creating a new innovative methods.
