

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة المالية الإسلامية في تحسين جودة الخدمات البنكية لدى موظفي النوافذ المالية الإسلامية. ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تصميم استبيان بحثي لغرض الحصول على البيانات الأولية، تضمن 47 فقرة، وجرى توزيعه على عينة مسحية مكونة من 52 موظفاً في النوافذ المالية، بالاستعانة بمجموعة (SPSS27) الإسلامية محل الدراسة. وعلى ضوء ذلك، تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام من الأساليب الإحصائية، منها: معامل ألفا كرونباخ، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها امتلاك الموظفين أخلاقي وقيم مهنية إسلامية عالية جداً، ومع ذلك، أظهرت المؤشرات الإحصائية أن هذه الثقافة لم تنعكس بشكل ملموس في ترقية الجودة الإجمالية للخدمات البنكية المقدمة. ويعزى هذا الضعف في الأثر إلى عوائق تنظيمية، ونقص في التدريب المتخصص، مما يحد من قدرة الموظفين على ترجمة خلفيتهم الأخلاقية إلى أداء ميداني متميز يلبي تطلعات العملاء.

الكلمات المفتاحية: الثقافة المالية الإسلامية، جودة الخدمات البنكية، موظفو النوافذ المالية الإسلامية، الأخلاق المهنية.

Abstract

The study aimed to identify the impact of Islamic financial culture on improving banking service quality among employees of Islamic financial windows. To achieve the study's objectives and test its hypotheses, a research questionnaire consisting of 47 items was designed to collect primary data and was distributed to a sample of 52 employees within the targeted Islamic financial windows. In this context, data were gathered and analyzed using (SPSS27) software, drawing on a range of statistical methods, including Cronbach's alpha coefficient, arithmetic means, standard deviations, Pearson correlation coefficient, and simple regression analysis.

The study revealed that while the surveyed employees demonstrated an exceptionally high level of commitment to Islamic professional ethics and values, statistical evidence indicated that this culture did not reflect significantly on improving overall banking service quality. This weak impact is attributed to organizational barriers alongside a lack of specialized training. Such constraints prevent employees from effectively translating their strong ethical alignment into outstanding field performance that meets customer expectations.

Keywords: Islamic Financial Culture, Banking Service Quality, Employees of Islamic Financial Windows, Professional Ethics.

Résumé :

Cette étude vise à identifier l'impact de la culture financière islamique sur l'amélioration de la qualité des services bancaires chez les employés des guichets financiers islamiques. Pour atteindre les objectifs de l'étude et tester ses hypothèses, un questionnaire de recherche comprenant 47 items a été conçu afin de collecter les données primaires. Ce questionnaire a été distribué à un échantillon d'enquête composé de 52 employés opérant au sein des guichets financiers islamiques faisant l'objet de l'étude. À la lumière de cela, les données ont été collectées et analysées à l'aide du logiciel (SPSS 27), en s'appuyant sur un ensemble de méthodes statistiques, notamment : le coefficient alpha de Cronbach, les moyennes arithmétiques, les écarts-types, ainsi que le coefficient de corrélation de Pearson et l'analyse de régression simple.

L'étude a abouti à un ensemble de résultats, dont le plus important est que les employés possèdent une éthique et des valeurs professionnelles islamiques très élevées. Néanmoins, les indicateurs statistiques ont montré que cette culture ne s'est pas reflétée de manière tangible dans la promotion de la qualité globale des services bancaires fournis. Ce faible impact est attribué à des obstacles organisationnels et à un manque de formation spécialisée, ce qui limite la capacité des employés à traduire leur bagage éthique en une performance sur le terrain qui répond aux attentes des clients.

Mots-clés : Culture financière islamique, Qualité des services bancaires, Employés des guichets financiers islamiques, Éthique professionnelle.