

## بررسی ادراک مدیران بانکی از کارکردهای بانکداری اسلامی (مطالعه موردی: بانک رفاه کارگران)

اسماعیل لکه گانی<sup>۱</sup>

سجاد عبدالله پور<sup>۲</sup>

### چکیده

بانکداری اسلامی بر مبنای وکالت و مشارکت در سود و زیان شکل گرفته و بیش تر بر بخش های حقیقی اقتصاد و سرمایه گذاری در این بخش ها تأکید دارد. بنابراین، برای توسعه این مفهوم در کشورمان، ابتدا لازم است که بدانیم چه درکی از این مفهوم توسط کارشناسان و مدیران بانکی وجود دارد. بدین منظور، این مقاله میزان آشنایی مدیران و کارشناسان بانک رفاه را از کارکردهای بانکداری اسلامی مورد مطالعه قرار داده است. مطالعه حاضر یک پژوهش کاربردی و توصیفی- پیمایشی است و جامعه آماری آن ۱۵۸ نفر از کارشناسان و مدیران ارشد و باتجربه بانک رفاه در استان تهران را شامل می شود. نتایج آزمون نشان داد که ادراک اعضای نمونه از تمامی کارکردهای بانکداری اسلامی، به جز به کارگیری تکنیک های بازاریابی، در سطح بالایی قرار دارد. همچنین براساس آزمون رتبه بندی فریدمن مشخص شد که از بین کارکردهای بانکداری اسلامی سوال ۱۰ (حداکثر کردن منافع سهام داران و استاندارد زندگی رفاه جامعه) بالاترین و سوال ۷ (بکارگیری برنامه های بازاریابی متناسب با خدمات بانکداری اسلامی) کم اهمیت ترین رتبه را دارا می باشد.

**کلمات کلیدی:** ادراک، بانکداری اسلامی، کارکردهای بانکداری اسلامی، بانک رفاه.

**طبقه بندی JEL: G0, G20**

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه علامه طباطبایی

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، پردیس فارابی دانشگاه تهران. [sajad\\_management@yahoo.com](mailto:sajad_management@yahoo.com)

## مقدمه

در سال‌های اخیر در اثر بحران مالی جهانی، سیستم مالی و پولی بسیاری از کشورها دچار مشکلات بزرگی شده است. بحران مالی ۲۰۰۸-۲۰۰۹ بزرگ‌ترین بحرانی بوده است که در ۸۰ سال اخیر اقتصاد جهانی و به‌ویژه، بانکداری جهانی با آن روبه‌رو شده و ورشکستگی بانک‌های مطرح در جهان را در پی داشته است. ابعاد این بحران بسیار گسترده است و به جرأت می‌توان گفت که هیچ کشوری در دنیا از پیامدهای آن مصون نمانده است (رسول اف، ۱۳۸۷). بررسی‌های انجام شده نشان داده است که زیان‌های اقتصادی بحران‌های مالی برای کشورهای در حال توسعه بیش از دو برابر اقتصادهای توسعه یافته، برحسب درصدی از تولید ناخالص داخلی، آنها بوده است. بحران مالی جهانی اخیر روند تجارت جهانی را کند کرده و میزان تقاضا برای کالاهای صادراتی را به مقیاس وسیعی کاهش داده است (علمی، ۱۳۸۸). نظام بانکی ایران نیز در کنار مشکلات خود (عدم وجود بازار پولی کارآمد و پویا، تخصیص غیر بهینه منابع به همراه سهمیه‌بندی اعتباری، تسهیلات با نرخ‌های ترجیحی، دخالت‌های دولتی در زمینه تعیین نرخ سود و تحمیل تسهیلات تکلیفی)، دچار مشکلات اساسی شده است. شایان ذکر است، بحران مالی اخیر که موجب ورشکسته شدن برخی از بانک‌های مطرح جهان و سقوط ارزش سهام آنها در بازار شد، اثر قابل توجه و گسترده‌ای بر بانک‌های اسلامی نداشته است و این امر موجب شد که بسیاری از مشتریان غیرمسلمان نیز به بانک‌های اسلامی روی آوردند. بررسی بازار مالی اسلامی در سال‌های اخیر نشان می‌دهد که به طور متوسط این بازار به دلیل: تأمین مالی مبتنی بر دارایی، خرید و فروش بدهی، محدودیت در پیش فروش، سوددهی و دوام‌پذیری کسب و کار، سالانه ۱۵ تا ۲۰ درصد رشد داشته است (قضاوی، ۱۳۸۸). داودی و عیسوی (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان «بحران‌های اقتصادی و راه‌حل اقتصاد اسلامی» نتیجه گرفتند که برای نظام اقتصادی سرمایه‌داری به‌عنوان یک نظام ربوی جای‌گریز از بحران‌های اقتصادی نیست؛ بنابراین تنها راه خلاص از بحران‌ها و ناکارآمدی حاصل از آن، حذف بهره و ربا و تا حدودی استقرار اصول و احکام بانکداری اسلامی است. اکبری‌ان و خردسو (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان «تأثیر بانک‌های اسلامی بر ثبات مالی در فرآیند جهانی شدن» نتیجه گرفتند که بانک‌های اسلامی به‌دلیل مدیریت

مناسب در وضعیت بحران، داشتن قدرت بازار و توان اثرگذاری بر قیمت‌ها و وجود نظام مشارکتی، می‌توانند در فرآیند جهانی‌شدن سهمیم باشند. پاراشار و ونکتاش<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) در پژوهش خود ادعا کردند که عملکرد بانک‌های اسلامی طی دوره چهارساله ۲۰۰۶-۲۰۰۹ بهتر از بانک‌های متعارف بود. ترازنامه بانک‌های اسلامی از سال ۱۹۹۰ تا سال ۲۰۱۰ نشان داده است که این صنعت رشد قابل توجهی را در کلیه شعب خود داشته است (سراج و پیلائی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). السیفی (۲۰۱۳) در پژوهش خود اظهار کرده است که بانکداری اسلامی از سال ۱۹۹۰ تا ۲۰۰۶ نرخ رشد ۱۰٪ داشته است و مقدار ترازنامه این صنعت حدود ۴۳۶ میلیارد دلار در سال ۲۰۰۶ گزارش شده است. همچنین، ذکر شده است که بانکداری اسلامی پس از بحران جهانی به رشد خود ادامه داده و تا سال ۲۰۰۹ توانسته است با نرخ رشد ۱۰٪ به کار خود ادامه دهد. در واقع مقدار دارایی‌های بانکداری اسلامی در سال ۲۰۰۹ به ۸۶۲ میلیارد دلار بالغ شد و میزان دارایی‌های این صنعت در سال ۲۰۱۲ حدود ۱۶۰۰ تریلیون دلار ارزیابی گردید.

شایان ذکر است که بانکداری اسلامی نیز در اجرا بی‌مشکل نیست و با مشکلات متعدد داخلی و خارجی روبه‌رو است. در پژوهش‌های انجام شده توسط هارون<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۴) در تایلند ذکر شده است که مناطق اسلامی نشین این کشور به علت فقر مالی پتانسیل‌های اقتصادی لازم برای رشد بانکداری اسلامی را نداشته و قوانین و مقررات نیز از آنها حمایت کافی ندارد. در ضمن نیروی انسانی ماهر نیز برای کار در بانک‌های اسلامی وجود ندارد. سارکر<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) در پژوهش خود اظهار کرده است که بانک‌های اسلامی در بنگلادش با گونه‌های متفاوتی از ریسک، نسبت به بانک‌های تجاری سنتی، روبه‌رو هستند که سرانجام به عدم بازدهی مناسب این‌گونه بانک‌ها می‌انجامد. اکبریان و رفیعی (۱۳۸۶) در تحقیق خود بیان کردند که بانکداری اسلامی با مشکلاتی چون ضعف نظام نظارتی، بازرسی ناکارآمد، عدم اعتقاد جامعه به اسلامی بودن عملیات بانکی، نبود نظام حسابداری کارآمد و استاندارد و مانند آنها روبه‌رو است.

<sup>1</sup> Parashar and Venkatesh

<sup>2</sup> Siraj and Pillai

<sup>3</sup> Haron

<sup>4</sup> Sarker

مطالب ذکر شده و آمار ارایه شده در پژوهش‌های انجام شده نشان دهنده آنست که استقرار بانکداری اسلامی با وجود اینکه دارای معایب و مشکلاتی در زمینه اجرا است، می‌تواند موجب رشد و شکوفایی اقتصاد شود و به این ترتیب می‌توان احکام اقتصاد اسلامی را در جامعه ترویج داد. با بررسی نگرش مدیران ارشد بانک رفاه از کارکردهای بانکداری اسلامی می‌توان میزان شناخت این گروه‌ها را از بانکداری اسلامی به‌دست آورد.

### مبانی نظری بانکداری اسلامی

مفهوم بانکداری اسلامی توسط بسیاری از متخصصان و محققان تعریف شده است، گرچه این تعاریف تفاوت‌چندانی با یکدیگر ندارند. رمال و زوربروج<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) بانکداری اسلامی را نوعی از سیستم بانکداری معرفی کرده‌اند که براساس قانون شریعت بنا شده است. بلو<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) نیز بانکداری اسلامی را به‌عنوان سیستمی از فعالیت بانکی معرفی کرده است که براساس قوانین اسلامی است و برای پیشرفت اقتصادهای اسلامی به‌کار می‌رود. احمد<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) بانک‌های اسلامی را نوعی سازمان مالی دانسته که به‌طور مشخص از رویه‌ها و قوانین شریعت اسلام پیروی کرده و متعهد به آن هستند که فعالیت‌های دریافت و پرداخت بهره را ممنوع کنند. براساس مطالعه وودلی<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) اقتصادهای اسلامی به‌عنوان یک مفهوم و رشته علمی، در دهه ۱۹۷۰ شکل گرفت و دارای ویژگی تمرکز بر منع کسب و کار یا هر فعالیتی است که در ارتباط با مشروبات الکلی، بهره، قمار و مانند آنها باشد. با این وجود، ویژگی اصلی اقتصادهای اسلامی برای مسلمانان، منع ربا<sup>۵</sup> است. عبیدالله<sup>۶</sup> (۲۰۰۵) با تأکید زیاد بیان می‌کند در یک سیستم اسلامی هر معامله و مبادله‌ای باید توسط هنجارها و ارزش‌های اخلاقی اسلام که به آن قانون شریعت می‌گویند، انجام شود. در این پژوهش به چند تعریف از بانکداری اسلامی بسنده می‌کنیم. در ادامه، پژوهش‌های صورت گرفته توسط محققان مختلف ذکر می‌شود.

<sup>۱</sup> Rammal and Zurbruegg

<sup>۲</sup> Bello

<sup>۳</sup> Ahmed

<sup>۴</sup> Woodley

<sup>۵</sup> Riba

<sup>۶</sup> Obaidullah

موسویان و محمدی (۱۳۹۲) پژوهشی را با عنوان "شاخص‌های ارزیابی بانکداری اسلامی" انجام دادند. در این پژوهش معیارهای ارزیابی بانکداری اسلامی به سه دسته تقسیم شده است: (۱) معیارهای انطباق با اهداف نظام اقتصادی اسلام (عدالت اقتصادی، رشد اقتصادی، استقلال اقتصادی، تقویت سرمایه اجتماعی، تقویت اخلاق حرفه‌ای؛ ۲) معیارهای منطبق با فقه اقتصادی اسلام (ممنوعیت اکل مال به باطل، ممنوعیت ربا، ممنوعیت غرر، ممنوعیت ضرر و ضرار، صوری نشدن معاملات) و (۳) معیارهای انطباق با روزآمدی (معیار جامعیت و معیار ثبات). محقق نیا و احمدوند (۱۳۹۱) پژوهشی را با عنوان "طراحی سیستمی برای رتبه‌بندی بانک‌های اسلامی: با تکیه بر یک رویکرد تلفیقی" انجام دادند. در این پژوهش محققان برای سیستم رتبه‌بندی بانک اسلامی، اجزای زیر را بر شمرده‌اند که شامل اجزای مورد استفاده در ارزیابی سرمایه، اجزای مورد استفاده در ارزیابی کیفیت دارایی، اجزای مورد استفاده در ارزیابی کیفیت مدیریت، اجزای مورد استفاده در ارزیابی سود، اجزای مورد استفاده در ارزیابی نقدینگی و اجزای مورد استفاده در ارزیابی حساسیت به ریسک بازار می‌شود. صادق‌زاده (۱۳۹۱) پژوهشی را با عنوان "شناخت شاخص‌های ارزیابی بانکداری اسلامی" انجام داد. در این پژوهش الگویی به‌منظور محاسبه یک شاخص کمی، در مورد ارزیابی عملکرد بانک‌های اسلامی ارائه شده است. این الگو از عوامل متعددی چون اجرای عدالت، رعایت تحریم اکل مال به باطل، رعایت ممنوعیت ضرر و ضرار، التزام به ممنوعیت ربا، گرایش به تنوع در عقود اسلامی برای تأمین مالی متقاضیان تسهیلات، گرایش به تنوع سپرده برای جلب رضایت مشتریان، ترویج معارف اسلامی تشکیل شده است. همچنین، در این پژوهش به آموزش و تسلط پرسنل بانک در مورد قوانین بانکداری اسلامی تأکید شده است. السیفی (۲۰۱۳)<sup>۱</sup> پژوهشی را با عنوان "تحلیل مقایسه‌ای عملکرد بانکداری سنتی با بانکداری اسلامی در قطر در پیش، طی و پس از بحران جهانی" انجام داد. نتایج پژوهش نشان داد که بانکداری اسلامی توانسته است دارایی‌های بیش‌تر و نرخ رشد پس‌انداز بالاتری را در پیش و پس از بحران کسب کند؛ لیکن، در کسب نرخ سودآوری پایدار نبوده است. شاخص‌های کارآیی نشان داده است که بانکداری اسلامی در استفاده از دارایی‌ها در مقایسه با بانکداری سنتی کارآتر بوده و شاخص‌های نقدینگی بانکداری اسلامی پایین‌تر از بانکداری

<sup>1</sup> Elsiefy

سنتی بوده است. در واقع، نسبت نقدینگی بانک‌های اسلامی نشان داده است که نسبت نقدشوندگی دارایی نسبت به کل دارایی بهتر بوده است.

### ادراک از بانکداری اسلامی

آبیه و وابکوا (۲۰۱۲)<sup>۱</sup> پژوهشی را با عنوان "ادراک افراد در مورد بانکداری اسلامی در کشور نیجریه" انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد که بانکداری اسلامی در میان جوانان و افراد تحصیل کرده محبوبیت بیشتری دارد. همچنین، یافته‌ها نشان داد که حدود ۵۰/۷۵ درصد افراد در نمونه آماری، از مفهوم بانکداری اسلامی هیچگونه درکی ندارند. عبدالله و همکاران (۲۰۱۲)، پژوهشی را با عنوان "بررسی ادراک مشتریان غیرمسلمان نسبت به بانکداری اسلامی در کشور مالزی" انجام دادند. یافته‌های تحقیق نشان داد که مشتریان بین سنین ۱۹ تا ۳۵ سال و افراد با تحصیلات بالا، از بانکداری اسلامی درک و آگاهی بیشتری دارند. محققان در این پژوهش پیشنهاد کردند که بانکداری اسلامی برای ارزیابی خود باید به معیارهای: عملکرد و تصویر بانک، سرعت معاملات، کانال‌های تحویل خدمات، تنوع محصولات و خدمات و ارتباط مستمر با مشتریان مسلمان و غیرمسلمان برای انجام کسب و کارهای بانکی توجه کند. اکبر و همکاران (۲۰۱۲) پژوهشی را با عنوان "بررسی ادراک کاربران از کارکردهای بانکداری اسلامی در کشور انگلیس" انجام دادند. یافته‌های کلی پژوهش نشان داد که بانکداری اسلامی در انگلیس هنوز طبق اصول و شریعت اسلامی اجرا نمی‌شود. پاسخ دهندگان موافق این عقیده‌اند که مشارکت در سود و زیان نشان‌دهنده درستی از کارکردهای بانکداری اسلامی است؛ لیکن، با توجه به ماهیت پیچیده خدمات و محصولات بانکداری اسلامی، بسیاری از اشخاص از مزایای این سیستم ناآگاهند. در این پژوهش، به‌منظور ارزیابی ادراک کاربران از ده سوال استفاده شد که می‌توان پرسش‌ها را به‌صورت شاخص مطرح کرد. این شاخص‌ها عبارتند از: منع گرفتن و دادن بهره، عملیات بانکی براساس اصول شریعت، رعایت اصل مشارکت در سود و زیان، رعایت ارزش‌های کاری و اخلاقی، متمایز بودن خدمات و محصولات بانکداری اسلامی با سنتی، تأکید بر کیفیت محصولات و خدمات به جای قیمت، بکارگیری برنامه‌های بازاریابی متناسب با

<sup>1</sup> Abiah and Wabekwa

خدمات بانکداری اسلامی، حداکثر کردن منافع سهامداران، توجه به مسوولیت اجتماعی سازمانی و استفاده از ظرفیت های بالقوه در سیستم بانکی. اسلام<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) پژوهشی را با عنوان "بررسی نگرش های مشتریان به بانکداری اسلامی در کشور بنگلادش" انجام داد. نتایج نشان داد که درصد کمی از پاسخ دهندگان (تنها ۱۱/۵٪) از اصول بانکداری اسلامی آگاهی دارند. مفهوم این نتیجه از دید پژوهشگر آنست که اکثر استفاده کنندگان بانکداری اسلامی، در مورد سیستم بانکداری اسلامی هیچ اطلاعی ندارند و علت استفاده آنها از خدمات بانکداری اسلامی به خاطر اعتقادات مذهبی آنهاست. در این پژوهش، درصد زیادی از مسلمانان بیان کردند که با وجود اینکه اعتقادات مذهبی نقش مهمی در انتخاب بانکداری اسلامی دارد، لیکن تفاوت معناداری در خدمات و محصولات بانکداری اسلامی و سنتی وجود ندارد. محقق در این پژوهش اظهار کرد که حداکثر کردن سود نباید هدف اصلی بانکداری اسلامی باشد؛ بلکه، هدف اصلی این نوع بانکداری باید ترویج ارزش ها و اعتقادات اسلامی در سیستم اقتصادی باشد. براساس نتایج پژوهش مشخص شد که مهم ترین شاخص بانکداری اسلامی از نظر مشتریان در بنگلادش پیروی از اصول شریعت است. خلیدی و امان الله (۲۰۱۰)<sup>۲</sup> پژوهشی را با عنوان "ادراک مصرف کنندگان از بانکداری اسلامی در پاکستان" انجام دادند. نتایج نشان داد که ۴ عامل در انتخاب بانک می تواند موثر باشد: (۱) بازده بالا. (۲) ریسک پذیری کم. (۳) مذهب و (۴) خدمات بهتر. نتایج نشان داد که تنها ۱۳/۳۳٪ پاسخ-دهندگان مذهب را به عنوان معیار انتخاب بانک مطرح کردند و ۴۶/۶۷٪ افراد خدمات بهتر را به عنوان معیار مناسب برای انتخاب بانک مطرح کردند. در این پژوهش، خدمات بهتر مهم ترین و مذهب کم اهمیت ترین معیار برای انتخاب بانک مطرح شد. همچنین، محققان در این پژوهش بیان کردند که ۵ عامل می تواند موجب شود که مشتریان از بانک وام بگیرند. این عوامل عبارتند از: نرخ بهره پایین، خدمات بهتر، مذهب، ارابه سریع تر خدمات و تبلیغات. در بین این عوامل، نرخ بهره کم تر به عنوان مهم ترین عامل (۳۳ درصد) و مذهب (۸/۳۳ درصد) به عنوان کم اهمیت ترین عامل برای گرفتن وام شناخته شد. حجا (۲۰۰۸)<sup>۳</sup> پژوهشی را با

<sup>۱</sup> Islam

<sup>۲</sup> Khalidi and Amanullah

<sup>۳</sup> Hajja

عنوان "ارزیابی عملکرد بانک‌های اسلامی در کشور مالزی" انجام داد. در این پژوهش برای ارزیابی عملکرد و سودآوری بانکداری اسلامی در مالزی از نسبت های بازده دارایی‌ها<sup>۱</sup>، بازده سرمایه<sup>۲</sup> و حاشیه سود<sup>۳</sup> استفاده کرده است. نتایج پژوهش با استفاده از آزمون رگرسیون نشان داد که معیارهای سودآوری بانکداری اسلامی با داری‌های کل و ذخایر اصلی کل رابطه مثبت و با نسبت کفایت سرمایه رابطه‌ای منفی دارد. همچنین، نتایج نشان داد که نسبت هزینه‌های عملیاتی با بازده سهام و حاشیه سود رابطه مستقیم و با بازده دارایی‌ها رابطه معکوس دارد. جلیس و کمال (۲۰۰۷)<sup>۴</sup> پژوهشی را با عنوان "تصویر برند بانک‌های اسلامی در پاکستان" انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که تصویر برند بانکداری اسلامی در حد بالایی ارزیابی نمی‌شود. در همین حال، محققان بیان کردند که بانکداری اسلامی در پاکستان به دلیل حمایت‌های دولت ممکن است رشد بالایی داشته باشد. پژوهشگران در این پژوهش، پیشنهاد کردند که اگر بانکداری اسلامی می‌خواهد در بلندمدت موفقیت خوبی را تجربه کند، باید تصویر برند خود را توسعه دهد.

در این پژوهش، برای ارزیابی میزان ادراک و آشنایی مدیران و کارشناسان بانک رفاه از مطالعه اکبر و همکاران (۲۰۱۲) استفاده می‌کنیم. براساس این مطالعه، برای سنجش درک از بانکداری اسلامی از ده سوال استفاده می‌کنیم که هر سوال خود نماینده مفهومی از بانکداری اسلامی است. عنوان هر سوال در بخش تجزیه و تحلیل اطلاعات آمده است.

### روش پژوهش

در این پژوهش، روش پژوهش را از ۲ بعد بررسی کرده ایم: هدف و محتوی (خاکی، ۱۳۷۹). این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ محتوی، توصیفی-پیمایشی است.

<sup>1</sup> Return on Assets

<sup>2</sup> Return on Equity

<sup>3</sup> Profit Margin

<sup>4</sup> Jalees and Kamal



## جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارشناسان و مدیران باتجربه و ارشد بانک رفاه در کلیه شعب استان تهران به تعداد ۱۵۷ تن، واقع در استان تهران تشکیل می‌دهد. از آنجایی که تعداد این کارشناسان محدود است و نظر هر کدام از اهمیت بالایی برخوردار است، لذا در این پژوهش با توجه به محدودیت اعضای جامعه آماری و اهمیت نظرهای کارشناسی، از روش سرشماری استفاده کرده‌ایم.

## روش و ابزار گردآوری اطلاعات

روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش استفاده از روش کتابخانه‌ای از قبیل مطالعه مقاله‌ها، پایان‌نامه‌ها و کتب مرتبط با متغیرهای پژوهش است. برای گردآوری اطلاعات در این پژوهش، از پرسشنامه استاندارد اکبر و همکاران (۲۰۱۲) استفاده شده است. پرسشنامه این پژوهش متشکل از ۱۰ سوال است.

## روایی و پایایی ابزار پژوهش

روایی از ویژگی‌هایی است که برای مفید و موثر واقع شدن روش‌های جمع‌آوری داده‌ها شرط اساسی به شمار می‌رود و به آن ویژگی ابزار و یا روش‌های جمع‌آوری داده‌ها اطلاق می‌شود. این ویژگی، همان مقوله‌هایی را تعیین می‌کند که برای تعیین آن مقوله‌هایی طرح‌ریزی شده است (خاکی، ۱۳۷۸). از آنجایی که در این تحقیق از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است، می‌توان بیان کرد که تمامی سوال‌ها در پرسشنامه از روایی برخوردارند. با این وجود، پس از اینکه سوال‌ها در پرسشنامه و براساس طیف لیکرت طراحی شد، پرسشنامه مذکور برای جمعی از اساتید و متخصصان حوزه بانکداری اسلامی در دانشگاه علامه ارسال شد که نظر کارشناسان حاکی از روایی درست این پرسشنامه بود. پایایی به معنای قابلیت اعتماد، ثبات، همسانی، قابلیت پیش‌بینی و دقت یا صحت است. در فرهنگ عامه نیز صفت معتبر به افرادی اطلاق می‌شود که قابل اعتمادند، ثبات عاطفی دارند، رفتار آنان قابل پیش‌بینی است و اظهار نظرهایشان از درستی و دقت نسبی برخوردار است. ابزارهای تحقیق نیز

به‌عنوان وسیله‌ای برای جمع‌آوری اطلاعات باید معتبر باشند تا پژوهشگر بتواند به داده‌های به‌دست آمده اعتماد کند (همان، ۱۳۷۸). در این پژوهش به‌منظور بررسی پایایی ابزار پژوهش از ضریب پایایی آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار قابل قبول این ضریب جهت تأیید پایایی پرسشنامه، ۰/۷ است. براساس نتایج آزمون آلفای کرونباخ، مقدار این آزمون بالغ بر ۰/۸۱ شد و این مقدار نشان می‌دهد که پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردار است.

### تجزیه و تحلیل

تحلیل اطلاعات در این پژوهش در دو بخش توصیفی و استنباطی دسته‌بندی می‌شود. در بخش توصیفی ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و همچنین ویژگی‌های آماری متغیرهای پژوهش بیان می‌گردد (جدول شماره ۱). سپس به‌منظور بررسی فرضیات پژوهش، بررسی وضعیت شاخص‌ها و همچنین رتبه‌بندی شاخص‌های مورد بررسی از دو آزمون میانگین یک جامعه و دو جامعه و آزمون فریدمن استفاده می‌شود (جدول‌های شماره ۲، ۳ و ۴).

### بخش یکم: آمار توصیفی

در ابتدا به بررسی وضعیت جمعیت شناختی مورد مطالعه می‌پردازیم. در این بخش وضعیت سن، جنسیت، سابقه کاری و تحصیلات در قالب جدول شماره ۱ بیان شده است:

جدول شماره ۱: توزیع آمار توصیفی

جنسیت	مرد	زنان	سن	بین ۲۰ الی ۳۵	بین ۳۵ الی ۴۵	۴۵ سال به بالا	تحصیلات	دیپلم	فوق دیپلم
درصد فراوانی	۱۲۱	۳۷	۲۵	۱۰۹	۲۴	۲۰	۲۹	۱۲/۷	۱۸/۴
۷۶/۶	۲۳/۴	۱۵/۸	۶۹	۱۵/۲	۱۲/۷	۱۸/۴			

ادامه‌ی جدول شماره ۱

۵۷/۶	۹۱	کارشناسی	
۱۸/۴	۱۸	کارشناسی ارشد	
۰	۰	دکتری	
۴/۴	۷	کمتر از ۵ سال	سابقه کار
۸/۹	۱۴	بین ۵ الی ۱۰ سال	
۳۶/۷	۵۸	بین ۱۰ الی ۱۵ سال	
۲۵/۹	۴۱	بین ۱۵ الی ۲۰ سال	
۲۴/۱	۳۸	۲۰ سال به بالا	

با توجه به جدول شماره ۱، از نظر جنسیت اکثر افراد (۷۶/۶ درصد) در گروه مردان بوده‌اند. همچنین، از نظر سن ۶۹ درصد افراد در گروه سنی بین ۳۵ الی ۴۵ سال قرار داشتند، که این مقدار بیش‌ترین فراوانی را داشته است. همچنین، کم‌ترین فراوانی، در گروه سنی بیش‌تر از ۴۵ سال قرار داشت (۱۵/۲ درصد). از نظر تحصیلات نیز بیش‌تر افراد مورد مطالعه در گروه کارشناسی (۵۷/۶ درصد) بوده و کم‌ترین فراوانی در گروه دکتری (صفر درصد) قرار داشته‌اند. در نهایت از نظر سابقه کاری، بیش‌ترین فراوانی در گروه بین ۱۰ الی ۱۵ سال مشاهده شده است (۳۶/۷ درصد). همچنین، کم‌ترین فراوانی در گروه کم‌تر از ۵ سال قرار داشته‌اند (۴/۴ درصد).

در بخش بعدی به بررسی وضعیت سوال‌های مورد بررسی می‌پردازیم. برای این منظور از آزمون میانگین یک جامعه<sup>۱</sup> استفاده می‌شود. براساس این آزمون می‌خواهیم بررسی کنیم که میزان آشنایی کارشناسان و مدیران ارشد بانک رفاه از کارکردهای بانکداری اسلامی تا چه اندازه‌ای است. نتایج این آزمون در قالب جدول شماره ۲ ارایه شده است.

<sup>۱</sup> One Sample T Test

جدول شماره ۲: بررسی وضعیت سوال‌های مورد مطالعه

سوال‌ها	آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	حد پایین	حد بالا
سوال ۱: منع گرفتن و دادن بهره	۵/۳۵۴	۱۵۷	۰/۰۰۰	۰/۳۲	۰/۷۰
سوال ۲: عملیات بانکی براساس اصول شریعت	۷/۷۶۶	۱۵۷	۰/۰۰۰	۰/۵۱	۰/۸۶
سوال ۳: رعایت اصل مشارکت در سود و زیان	۱۰/۵۷۸	۱۵۷	۰/۰۰۰	۰/۶۷	۰/۹۸
سوال ۴: رعایت ارزش‌های کاری و اخلاقی	۱۰/۶۶۵	۱۵۷	۰/۰۰۰	۰/۷۶	۱/۱۱
سوال ۵: متمایز بودن محصولات و خدمات بانکداری اسلامی و سنتی	۴/۱۸۴	۱۵۷	۰/۰۰۰	۰/۱۹	۰/۵۳
سوال ۶: تأکید بر کیفیت محصولات و خدمات بجای قیمت	۳/۸۴۱	۱۵۷	۰/۰۰۰	۰/۱۶	۰/۵۱
سوال ۷: بکارگیری برنامه‌های بازاریابی متناسب با خدمات بانکداری اسلامی	۰/۶۴۲	۱۵۷	۰/۵۲۲	-۰/۱۳	۰/۲۶
سوال ۸: استفاده از ظرفیت‌های بالقوه در سیستم بانکی	۶/۳۰۲	۱۵۷	۰/۰۰۰	۰/۴۲	۰/۸۱
سوال ۹: توجه به مسوولیت اجتماعی سازمانی	۱۱/۸۳۶	۱۵۶	۰/۰۰۰	۰/۷۸	۱/۰۹
سوال ۱۰: حداکثر کردن منافع سهامداران و استاندارد زندگی رفاه جامعه	۱۲/۸۵۱	۱۵۷	۰/۰۰۰	۰/۸۲	۱/۱۲

با توجه به جدول شماره ۲، به منظور بررسی وضعیت سوال‌های اصلی پژوهش از آزمون میانگین یک جامعه استفاده شده است. این آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد اجرا شده و حد وسط آن عدد ۳ در نظر گرفته شده است. با توجه به حد بالا و پایین هر سوال به جز سوال ۷ که مثبت است، این مقادیر در تمامی سؤال‌ها در سطح بالایی بوده است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت این سوال‌ها، بالا ارزیابی می‌شود. در واقع، کارشناسان و مدیران ارشد بانک رفاه از کارکردهای بانکداری اسلامی در قالب کارکردهای منع گرفتن و دادن بهره، عملیات بانکی براساس اصول شریعت، رعایت اصل مشارکت در سود و زیان، رعایت ارزش‌های کاری و اخلاقی، متمایز بودن خدمات و محصولات بانکداری اسلامی با سنتی، تأکید بر کیفیت محصولات و خدمات به جای قیمت، حداکثر کردن منافع سهامداران، توجه به مسوولیت اجتماعی سازمانی و استفاده از ظرفیت‌های بالقوه در سیستم بانکی، درک و شناخت بالایی داشتند؛ البته، به جز سوال ۷ (بکارگیری برنامه‌های بازاریابی متناسب با خدمات بانکداری اسلامی) که کارشناسان معتقد هستند که در کشورمان به اندازه کافی از برنامه‌های بازاریابی متناسب با خدمات بانکداری اسلامی استفاده نمی‌شود.

در بخش بعدی به بررسی وضعیت سوال‌های پژوهش در دو گروه زنان و مردان براساس آزمون میانگین دو جامعه<sup>۱</sup> می‌پردازیم. در واقع هدف از اجرای این آزمون آنست که بررسی کنیم آیا بین زنان و مردان در مورد سوال‌های پژوهش اختلاف نظر معناداری مشاهده می‌شود یا خیر. نتایج این آزمون در قالب جدول شماره ۳ در زیر آمده است:

---

<sup>1</sup> Independent – Sample T Test

جدول شماره ۳: بررسی وضعیت سوال‌های پژوهش براساس نظر گروه های مردان و زنان

سوال‌ها	آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری	حد پایین	حد بالا
سوال ۱: منع گرفتن و دادن بهره	-۱/۲۵۶	۱۵۶	۰/۱۳۲	-۰/۷۲۹	۰/۱۶۲
سوال ۲: عملیات بانکی براساس اصول شریعت	۰/۰۴۹	۱۵۶	۰/۱۹۰	-۰/۴۰۲	۰/۴۲۲
سوال ۳: رعایت اصل مشارکت در سود و زیان	-۰/۶۳۲	۱۵۶	۰/۰۰۹	-۰/۴۸۴	۰/۲۴۹
سوال ۴: رعایت ارزش های کاری و اخلاقی	۰/۹۶۳	۱۵۶	۰/۹۱۶	-۰/۲۱۰	۰/۶۰۹
سوال ۵: متمایز بودن محصولات و خدمات بانکداری اسلامی و سنتی	-۰/۹۷۹	۱۵۶	۰/۷۸۳	-۰/۶۰۲	۰/۲۰۳
سوال ۶: تأکید بر کیفیت محصولات و خدمات بجای قیمت	۰/۲۴۱	۱۵۶	۰/۲۰۴	-۰/۳۵۹	۰/۴۵۸
سوال ۷: بکارگیری برنامه های بازاریابی متناسب با خدمات بانکداری اسلامی	-۱/۱۶۲	۱۵۶	۰/۲۵۶	-۰/۷۳۰	۰/۱۸۹
سوال ۸: استفاده از ظرفیت های بالقوه در سیستم بانکی	۰/۱۰۹	۱۵۶	۰/۶۵۶	-۰/۴۳۱	۰/۴۸۱
سوال ۹: توجه به مسوولیت اجتماعی سازمانی	-۰/۸۱۹	۱۵۶	۰/۸۵۲	-۰/۵۲۳	۰/۲۱۶
سوال ۱۰: حداکثر کردن منافع سهامداران و استاندارد زندگی رفاه جامعه	۰/۱۶۴	۱۵۶	۰/۹۴۸	-۰/۳۲۳	۳۸۲

براساس جدول شماره ۳، از آنجایی که سطح معناداری در تمامی حالات، به جز سوال ۳ که بالاتر از ۰/۰۵ شده است، فرض برابری واریانس‌ها (فرض صفر) تأیید و فرض مقابل رد می‌شود. فرض صفر نشان دهنده آن است که میانگین نظر کارشناسان و مدیران زن و مرد

در مورد سوال‌های تحقیق برابر است و فرض مقابل نشان‌دهنده آن است که میانگین نظر کارشناسان و مدیران زن و مرد در مورد سوال‌های تحقیق اختلاف دارد. در واقع، هر دو گروه نمونه در این پژوهش اعتقاد دارند که وضعیت سوال‌های پژوهش که نشان‌دهنده کارکردهای بانکداری اسلامی (کارکردهای منع گرفتن و دادن بهره، عملیات بانکی براساس اصول شریعت، رعایت اصل مشارکت در سود و زیان، رعایت ارزش‌های کاری و اخلاقی، متمایز بودن خدمات و محصولات بانکداری اسلامی با سنتی، تأکید بر کیفیت محصولات و خدمات به جای قیمت، حداکثر کردن منافع سهامداران، توجه به مسوولیت اجتماعی سازمانی، استفاده از ظرفیت‌های بالقوه در سیستم بانکی) است، در سطح بالایی است و چنین نتیجه‌ای بیانگر آنست که جنسیت نمونه‌ها نقشی در اختلاف‌نظر در مورد سوال‌های پژوهش ندارد. لازم به ذکر است که اساس آزمون میانگین دو جامعه براساس آزمون لوین<sup>۱</sup> است.

در بخش بعد، به دنبال رتبه‌بندی کارکردهای بانکداری اسلامی از نظر مدیران و کارشناسان بانک رفاه می‌باشیم. بدین منظور برای رتبه‌بندی سوال‌های پژوهش، از آزمون فریدمن استفاده کردیم که نتایج این آزمون، در جدول شماره ۴ آمده است.

---

<sup>1</sup> Levene

جدول شماره ۴: رتبه‌بندی سوال‌های کارکردهای بانکداری اسلامی

نام سوال	میانگین
سوال ۱۰: حداکثر کردن منافع سهامداران و استاندارد زندگی رفاه جامعه	۳/۹۷
سوال ۹: توجه به مسوولیت اجتماعی سازمانی	۳/۹۴
سوال ۴: رعایت ارزش‌های کاری و اخلاقی	۳/۹۴
سوال ۳: رعایت اصل مشارکت در سود و زیان	۳/۸۳
سوال ۲: عملیات بانکی براساس اصول شریعت	۳/۶۸
سوال ۸: استفاده از ظرفیت‌های بالقوه در سیستم بانکی	۳/۶۱
سوال ۱: منع گرفتن و دادن بهره	۳/۵۱
سوال ۵: متمایز بودن محصولات و خدمات بانکداری اسلامی و سنتی	۳/۳۶
سوال ۶: تأکید بر کیفیت محصولات و خدمات بجای قیمت	۳/۳۴
سوال ۷: بکارگیری برنامه‌های بازاریابی متناسب با خدمات بانکداری اسلامی	۳/۰۶
تعداد	۱۵۸
کای دو	۱۳۷/۸۲۳
درجه آزادی	۹
سطح معنی داری	۰/۰۰۰

براساس نتایج آزمون فریدمن که در جدول شماره ۴ آمده است، می‌توانیم بیان کنیم از آنجایی که سطح معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ شده است، سوال‌های پژوهش از رتبه‌های متفاوتی برخوردارند و رتبه هر سوال با سوال دیگر متفاوت است. براساس نظر اعضای نمونه، از بین کارکردهای بانکداری اسلامی، سوال ۱۰ (حداکثر کردن منافع سهامداران و استاندارد زندگی رفاه جامعه) بالاترین و سوال ۷ (بکارگیری برنامه‌های بازاریابی متناسب با خدمات بانکداری اسلامی) کم‌اهمیت‌ترین رتبه را دارا می‌باشد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

مهم‌ترین هدف این پژوهش، بررسی میزان آشنایی مدیران و کارشناسان باتجربه بانک رفاه در مورد کارکردهای بانکداری اسلامی بود. به‌منظور دستیابی به این هدف، پرسشنامه‌ای



براساس مطالعه اکبر و همکاران (۲۰۱۲) طراحی شد و در اختیار ۱۵۷ کارشناس و مدیر بانک رفاه در استان تهران قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که اعضای نمونه پژوهش که دارای مقطع تحصیلی کارشناسی (لیسانس) بودند اکثریت اعضای نمونه قشر تحصیل کرده و آگاه به مسائل بانکداری و بانکداری اسلامی را تشکیل دادند. نتایج پژوهش آبیاه و وابکوا (۲۰۱۲) با عنوان "ادراک افراد به بانکداری اسلامی در کشور نیجریه" نیز نشان داد که بانکداری اسلامی در میان جوانان و افراد تحصیل کرده محبوبیت بیشتری دارد. نتایج مربوط به جدول شماره ۲ میانگین سوال‌های پژوهش را در میان اعضای نمونه‌ها نشان داد. نتایج مربوط به سوال شماره ۱ پژوهش نشان داد که تمامی اعضای نمونه معتقدند یکی از وجوه تمایز بانکداری اسلامی با سنتی در این است که مسلمانان از گرفتن و دادن بهره دوری می‌کنند، به همین دلیل بانکداری اسلامی می‌تواند از سوی مردم کشورمان، مورد استقبال قرار بگیرد. البلاوی (۲۰۰۶)<sup>۱</sup> نیز در پژوهش خود چنین امری را بیان می‌کند که گرفتن یا دادن بهره (ربا) برای مسلمانان جهت انتخاب بانک بسیار مهم و حیاتی است. نتایج سوال دوم پژوهش نشان داد که اکثریت اعضای نمونه معتقدند بانکداری اسلامی با توجه به رویکرد و اصول شریعت فعالیت می‌کند. با وجود چنین اهمیتی، نتایج پژوهش چاپرا و خان (۲۰۰۰)<sup>۲</sup> نشان داد که بانکداری اسلامی در عمل نتوانسته است براساس شریعت فعالیت کند. تحلیل سوال سوم نشان داد که اکثریت اعضای نمونه معتقدند اصل مشارکت در سود و زیان<sup>۳</sup> تنها اصلی است که می‌تواند جایگزین بهره شود. نتایج پژوهش روسلی و بیکر (۲۰۰۳)<sup>۴</sup> نیز نشان داد که بانکداری اسلامی در صورت اجرای درست سیستم مشارکت در سود و زیان، می‌تواند به اهداف خود برسد. نتایج سوال ۴ نشان داد که بانکداری اسلامی می‌تواند موجب بهبود توجه به ارزش‌های اخلاقی مشتریان به‌ویژه مسلمانان شود. نتایج پژوهش احمد (۲۰۰۰)<sup>۵</sup> نیز چنین قضیه‌ای را تأیید کرد. در این پژوهش، محقق نتیجه گرفت که بانکداری اسلامی می‌تواند بر نحوه رفتار و جهان‌بینی مشتریان خود تأثیر گذار باشد. نتایج تحلیل سوال ۵ نشان داد که از نظر کارشناسان و مدیران، محصولات

---

<sup>1</sup> Albalawi

<sup>2</sup> Chapra and Khan

<sup>3</sup> PLS

<sup>4</sup> Rosly and Bakar

<sup>5</sup> Ahmad

و خدمات بانکداری اسلامی و سنتی در کشور ایران، تفاوت چندانی با یکدیگر ندارند. این نتیجه، می‌تواند برای سیستم بانکداری اسلامی کشور ایران بسیار چالش برانگیز باشد. چرا که کارشناسان اعتقاد دارند محصولات و خدمات بانکداری اسلامی و سنتی تفاوت چندانی با یکدیگر ندارند. و با توجه به مشکلات ساختاری و محتوایی سیستم بانکداری سنتی کشور ایران، می‌توان بیان کرد که بانکداری اسلامی در کشورمان با چالش‌های متعدد روبه‌رو است. نتایج تحلیل سوال ۶ نشان داد که کارشناسان و مدیران بانک رفاه معتقدند که محصولات و خدمات بانکداری اسلامی نسبت به بانکداری سنتی متمایز و منحصر به فرد است. در صورتی که نتایج پژوهش اکبر و همکاران (۲۰۱۲) در بانکداری اسلامی کشور انگلیس نشان داد که تنها ۱۷/۱ درصد پاسخ‌دهندگان معتقد بودند که محصولات و خدمات بانکداری اسلامی با بانکداری سنتی متفاوت است. نتایج پژوهش اسلام (۲۰۱۲) نیز نشان داد که درصد زیادی از مسلمانان، با وجود آنکه اعتقادات مذهبی آنها نقش مهمی در انتخاب بانکداری اسلامی داشته است، از نظر آنها تفاوت معناداری در خدمات و محصولات بانکداری اسلامی و سنتی وجود ندارد. نتایج تحلیل سوال ۷ نشان داد که در کشور ایران، به‌منظور شناسایی و آگاهی محصولات و خدمات بانکداری اسلامی، از تکنیک‌های بازاریابی مانند تبلیغات و جایگاه‌یابی برند، استفاده نمی‌شود. تبلیغات یکی از مهم‌ترین شیوه‌های شناساندن و اطلاع‌رسانی به مشتریان است. مسوولان باید سعی کنند که با توجه به مطالعه رفتار مصرف‌کننده و شناسایی نیازها و خواسته‌های آنها اقدام به تبلیغاتی مناسب جهت شناساندن بانکداری اسلامی کنند. متا و الموسوی (۱۹۹۸) نیز در پژوهش خود بیان کردند که بانکداری اسلامی برای بهبود برند خود باید از تکنیک‌های مناسب بازاریابی استفاده کند. کارشناسان و مدیران بانک رفاه در سوال ۸ بیان کردند که برای ارزیابی محصولات و خدمات بانکداری اسلامی در کشورمان، فرصت‌های زیادی وجود دارد. لذا، براساس این تحلیل می‌توان با تشکیل گروه‌ها و کمیته‌های تخصصی بانکداری اسلامی و دیگر حوزه‌های مدیریت از قبیل متخصصان حوزه مدیریت استراتژیک، این فرصت‌ها را در کشور ایران شناسایی و برای اجرای آنها اقدام کرد. نتایج پژوهش حق (۲۰۱۰)<sup>۱</sup> نیز این ادعا را تأیید می‌کند. در این پژوهش اظهار شده است که بانکداری اسلامی فرصت‌های زیادی برای ارزیابی محصولات و

---

<sup>1</sup> Haque

خدمات خود دارد. نتایج تحلیل سوال ۹ و ۱۰ نیز نشان داد که بانکداری سنتی جهت ادامه‌ی حیات و رقابت باید اصول بانکداری اسلامی را اجرا کند. (اسماعیل، ۲۰۰۲)، در تحقیق خود نشان داد که اهداف بانکداری اسلامی نه تنها مغایر با حداکثر کردن سود سهامداران نیست، بلکه به دنبال حداکثر کردن استانداردهای زندگی و رفاه جامعه نیز هست. چنین نتیجه‌ای در پژوهش چاپرا<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) نیز آمده است. مهم‌ترین نتیجه‌ای که از این پژوهش به دست آمد این بود که با توجه به آگاهی بالای کارشناسان و مدیران بانک رفاه از بانکداری اسلامی، بسیاری از اعضای نمونه معتقدند که بانکداری اسلامی که در کشور ایران اجرا می‌شود، تفاوت چندانی با بانکداری سنتی ندارد و باید با توجه به فرصت‌های بالای کشور ایران از جمله مسلمان بودن ایرانیان و وجود دو گروه شیعه و سنی، برای گسترش نظام بانکداری در کشور، گام‌های اساسی را برداشت. همچنین، از دیگر نتایج پژوهش این بود که بین دو گروه مردان و زنان در نتایج پژوهش تفاوت معناداری وجود ندارد. شایان ذکر است که در این پژوهش به دلیل کمبود زمان، محدودیت حجم نمونه وجود داشت. لذا می‌توان پیشنهاد کرد که در پژوهش‌های آینده، کارشناسان فقط محدود به استان تهران نشوند و از سایر کارشناسان در سایر استان‌ها نیز استفاده شود. ذکر این نکته ضروری است که کمبود مبنای نظری و پژوهشی بانکداری اسلامی در ادبیات پژوهشی کشورمان موجب روی آوردن به پژوهش‌های خارج از کشور شد و زمان انجام این پژوهش را افزایش داد. لذا پیشنهاد می‌شود و برای رفع این مشکل، توسعه پژوهش‌های بانکداری اسلامی در دستور کار بسیاری از پژوهشگران کشورمان قرار بگیرد.

---

<sup>1</sup> Chapra

## منابع و مأخذ

## الف- منابع فارسی

اکبریان، رضا و حمید رفیعی، ۱۳۸۶: *بانکداری اسلامی؛ چالش‌های نظری- عملی و راه‌کارها*، فصلنامه علمی پژوهشی اقتصاد اسلامی، سال هفتم، شماره ۲۶، صص: ۹۷-۱۱۸.

اکبریان، رضا و مینو خردسو، ۱۳۸۹: *تأثیر بانک‌های اسلامی بر ثبات مالی در فرآیند جهانی شدن*، مجله معرفت اقتصادی، سال اول، شماره ۲.

خاکی، غلامرضا، ۱۳۷۸: *روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه نویسی*، کانون فرهنگی انتشارات داریت، تهران، چاپ دوم.

داودی، پرویز و محمود عیسوی، ۱۳۸۹: *بحران‌های اقتصادی و راه‌حل اقتصاد اسلامی*، مجله اقتصاد، شماره ۱.

رسول‌اف، جلال، ۱۳۸۷: *نوسازی نظام بانکی و توسعه بانکداری خصوصی*، نوزدهمین همایش بانکداری اسلامی.

صادق‌زاده، محمد، ۱۳۹۱: *شناخت شاخص‌های ارزیابی بانکداری اسلامی*، مجموعه مقالات همایش بانکداری اسلامی، انتشارات عترت نو، بانک رفاه.

علمی، محمد، ۱۳۸۸: *پژوهشی در ریشه‌های بحران مالی جهانی (۲۰۰۸-۲۰۰۹) و راه‌کارهای مقابله با آن*، شرکت چاپ و نشر بازرگانی، تهران.

قضاوی، حسین، ۱۳۸۸: *تأثیر بحران‌های مالی بر بانکداری اسلامی*، مجموعه مقالات بیستمین همایش بانکداری اسلامی، تهران: مؤسسه عالی بانکداری ایران.

محقق‌نیا، محمدجواد و میثم احمدوند، ۱۳۹۱: *طراحی سیستمی برای رتبه‌بندی بانک‌های اسلامی: با تکیه بر یک رویکرد تلفیقی*، شاخص‌های ارزیابی بانکداری اسلامی: مجموعه مقالات همایش بانکداری اسلامی، انتشارات عترت نو، بانک رفاه.

موسویان، سیدعباس و میمنت ابراهیمی، ۱۳۹۲: *شاخص‌های ارزیابی بانکداری اسلامی*، نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی، مرکز همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما، تهران.

#### ب- منابع انگلیسی

- Abiah, F.K., Wabekwa, b. 2012. *People's Perception Towards Islamic Banking: A Field work study in Gombe Local Government Area*. Nigeria, International Journal of Business, Humanities and Technology, Vol. 2, No. 7, PP. 121- 131.
- Abdullah, A.A., Sidek, R., Adnan, A.A. 2010. *Perception of Non-Muslims Customers towards Islamic Banks in Malaysia*. International Journal of Business and Social Science, Vol. 3 No. 11, PP. 151-163.
- Ahmad, K. 2000. *Islamic finance and banking: the challenge and prospects*, Review of Islamic Economics, Vol. 9, pp. 57-82.
- Ahmad, W. 2008. *Islamic Banking in the UK: Opportunities and Challenges*, M.Sc.Accounting and Finance Thesis submitted to Kingston Business School, Kingston University, London.  
<http://ssrn.com/abstract=1349170> Accessed 13/06/12.
- Akbar, S., Ali Shah, S.Z., Kalmadi, SH. 2012. *An investigation of user perceptions of Islamic banking practices in the United*

- Kingdom*, International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, Vol. 5 No. 4, PP. 354-370.
- Albalawi, H.S. 2006. *Banking System in Islamic Countries: Saudi Arabic and Egypt*, Stanford University, Stanford, CA.
- Haron, Sudin & Yamirudeng, KuMajdi. 2004. *Islamic banking in Thailand: Prospects and challenges*, International Journal of Islamic Financial Services, Vol. 5, No.2.
- Bello, A. 2007. *Interest-free Banking? Yes! Yaliam Press Ltd.*
- Chapra, M.U.1985.*Towards a Just Monetary System, The Islamic Foundation*, Leicester.
- Chapra, M.U. and Khan, T. 2000. *Regulation and Supervision of Islamic Banks*, Islamic Development Bank and Islamic Research and Training Institute, Jeddah.
- Haron, S., Ahmad, N. and Planisek, S.L. 1994. *Bank patronage factors of Muslim and Non-Muslim customers*, International Journal of Bank Marketing, Vol. 12 No. 1, pp. 32-40.
- Hajja, y. 2008. *Evaluation of Islamic Banks' Performance in Malaysia: Foreign VS Domestic Banks*, A Thesis Submitted to the Center of Graduate Studies in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree Master of Science (Banking), College of Business, University Utara Malaysia.
- Haque, A. 2010. *Islamic banking in Malaysia: a study of attitudinal differences of Malaysian customers*, European Journal of

Economics, *Finance and Administrative Sciences*, Vol. 18, pp. 7-18.

Islam, Md. N. 2012. *Customers' Attitudes toward Islamic Banking: In the Case of Bangladesh*, Electronic copy available at: <http://ssrn.com/abstract=2141600>.

Khalidi, M.A., Amanullah.2010.*Consumer Perception of Islamic Banking in Pakistan, Labuan Bulletin of International Business & Finance*, Vol. 8, PP. 1-21.

Jalees, T., and Kamal, R. 2007. *Brand Image of Islamic Banks. In Aneet and Singh R.* (eds) *Research in Management and Technology*. New Delhi: Deep and Deep Publications.

Ismail, A.H.2002. *The Deferred Contracts of Exchange: Al-Quran in Contrast with the Islamic Economist's Theory on Banking and Finance*, *Islamic Institute of Malaysia*, Kuala Lumpur.

Metawa, S.A. and Almossawi, M.1998.*Banking behaviour of Islamic bank customers: perspectives and implications*, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16 No. 7, pp. 299-313.

Obaidullah, M.2005.*Islamic Financial Services*, Islamic Economics Research Center, King Abdul Aziz University, Jeddah.

Parashar, S.P., Venkatesh, J.2010.*How Did Islamic Banks Do During Global Financial Crisis. Banks and Bank Systems*, Vol. 5, Issue 4.

- Rammal, H. G. and Zurbruegg, R.,2007.*Awareness of Islamic Banking Products Among Muslims: The Case of Australia*,*Journal of Financial Services Marketing* 12(1), 65-74.
- Rosly, S.A. and Bakar, M.A.A.2003. *Performance of Islamic and mainstream banks in Malaysia*, *International Journal of Social Economics*, Vol. 30 No. 12, pp. 1249-65.
- Sarker, A. 2004. *Concept and ideology, Issues and problems of Islamic banking*, *International Journal of Islamic Financial Services*. Vol.1. No. 3.
- Siraj, K.K.,Pillai, P.S. 2012.*Comparative Study on Performance of Islamic Banks and Conventional Banks in GCC region*. *Journal of Applied Finance & Banking*, Vol.2, No.3, PP. 123-161.
- Woodley,S.2009.*Growing Interest in Islamic Finance*, *The Diplomatic Courier: A Global Affairs Magazine*, Washington, DC.