ASJP Algerian Scientific Journal Platform

- دراسات اقتصادية -

ISSN 2602-7925

https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/417

المجلد: 18 العدد: 02(2024) ص415-426

أثر تطبيق الرقابة الشرعية على ثقة العملاء في المصارف الإسلامية

The Impact of Implementing sharia supervision on customer trust in islamic banks

داسة شرف الدين*
مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة (الجزائر)
charafeddine.dessa@univ-msila.dz

سبتي إسماعيل
مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة (الجزائر)
Ismail.sebti@univ-msila.dz

معلومات المقال

تاريخ الارسال:
2024/06/03
تاريخ القبول:
2024/07/03

الكلمات المفتاحية:
- ✓ الرقابة الشرعية:
- ✓ المصارف الإسلامية:
- ✓ هيئة الرقابة الشرعية:

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين بالمصارف الإسلامية في الجزائر. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمنا استبيان لجمع بيانات من 40 عميل. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الرقابة الشرعية وثقة العملاء. وتشير هذه النتائج إلى أهمية الرقابة الشرعية في بناء ثقة العملاء في المصارف الإسلامية.

Article info

Received
03/06/2024
Accepted
03/07/2024

Keywords:
- ✓ *Sharia Governance:*
- ✓ *Islamic Banks:*
- ✓ *Sharia Supervisory Board*

Abstract :

This study aims to measure the impact of implementing sharia supervision on the trust of customers dealing with Islamic banks in algeria. The study adopted a descriptive analytical approach and used a questionnaire to collect data from 40 customers. Data were analyzed using SPSS, and the results showed a positive relationship between the application of sharia supervision and customer trust. These findings indicate the importance of sharia supervision in building customer trust in islamic banks.

* المؤلف المرسل

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

1.مقدمة:

يشهد العالم اليوم اهتمام متزايد بالصناعة المالية الإسلامية، حيث تقدم هذه الصناعة بديل أخلاقي ومستدام للنظام المالي التقليدي. ومع تزايد عدد المصارف الإسلامية وتوسع أنشطتها، تبرز أهمية الرقابة الشرعية كركيزة أساسية لضمان توافق عمل هذه المصارف مع أحكام الشريعة الإسلامية.

ولا تقتصر أهمية الرقابة الشرعية على ضمان الامتثال للأحكام الشرعية فحسب، بل تعد عامل أساسي في بناء ثقة العملاء في المصارف الإسلامية. فكلما كان تطبيق الرقابة الشرعية فعال وبكل شفافية، زاد اطمئنان العملاء إلى أن أموالهم تستثمر وتدار وفقا لمبادئ دينهم.

على الرغم من الأهمية المتزايدة للصناعة المالية الإسلامية ودورها في تقديم بديل أخلاقي ومستدام للنظام المالي التقليدي، إلا أن هناك تساؤلات حول مدى فعالية آليات الرقابة الشرعية في هذه الصناعة، وخاصة فيما يتعلق بتعزيز ثقة المتعاملين.

إلى أي مدى يساهم تطبيق الرقابة الشرعية، وتحديدا دور هيئة الرقابة الشرعية، في تعزيز ثقة العملاء في المصارف الإسلامية بالجزائر؟

بناء على إشكالية الدراسة، سيتم صياغة أربع فرضيات عدم (Null Hypotheses) لاختبارها إحصائيا.

2.1 الفرضيات:

- H01 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي ($\alpha \leqslant 0.05$) بين كفاءة هيئة الرقابة الشرعية وثقة العملاء في المصارف الإسلامية.
- H02 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي ($\alpha \leqslant 0.05$) بين شفافية المصرف الإسلامي في الإفصاح عن الفتاوى الشرعية وثقة العملاء.
- H03 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي ($\alpha \leqslant 0.05$) بين توافر هيئة الرقابة الشرعية للرد على استفسارات العملاء وثقة العملاء.
- H04 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي ($\alpha \leqslant 0.05$) بين استقلالية هيئة الرقابة الشرعية عن إدارة المصرف وثقة العملاء.

انطلاقا من الأهمية السابقة، تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى استكشاف أثر تطبيق الرقابة الشرعية على ثقة العملاء في المصارف الإسلامية بالجزائر. وسنركز بشكل خاص على دور هيئة الرقابة الشرعية وكفاءتها في تعزيز ثقة العملاء، مع الأخذ بعين الاعتبار مختلف جوانب عمل الهيئة، مثل شفافية المصرف في الإفصاح عن الفتاوى الشرعية وتوافر الهيئة للرد على استفسارات العملاء واستقلاليتها عن إدارة المصرف.

2. الرقابة الشرعية في سياق الصيرفة الإسلامية

1.2 مفهوم الرقابة الشرعية:

تنبثق كلمة "الرقابة" من الجذر اللغوي (رقب) الذي يحمل معاني المراقبة والحفظ والرعاية والحماية (مصطفى واخرون، 1972، صفحة 363). واما الرقابة الشرعية قد تتنوع المسميات التي تشير إلى مفهوما، مثل: الجهاز الشرعي، هيئة الفتوى والمتابعة الشرعية، إدارة الفتوى والبحوث، المستشار الشرعي، والهيئة الشرعية (العياشي، 2009، صفحة 05).

وتعرف هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) الرقابة الشرعية بأنها عملية تدقيق شاملة لمدى التزام المؤسسة المالية بأحكام الشريعة الإسلامية في جميع أنشطتها. ويشمل هذا التدقيق مراجعة العقود والاتفاقيات، السياسات الداخلية، المنتجات

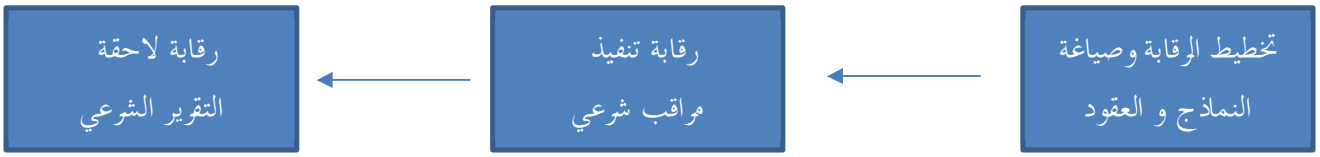
Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

والخدمات المالية، المعاملات اليومية، وثائق التأسيس والنظم الأساسية، القوائم المالية، بالإضافة إلى التقارير الصادرة عن المراجعة الداخلية والتفتيش الخارجي الصادر عن البنك المركزي. ((AAOIFI)، 2015، صفحة 1061).

كما عرفت ان الرقابة الشرعية هي نظام متكامل يهدف إلى ضمان التزام المؤسسات المالية بمبادئ الشريعة الإسلامية، وذلك من خلال مجموعة من الأسس والأهداف والأساليب والوسائل التي تحقق الثقة والمصداقية في تعاملاتها المالية (عطية، 2017، صفحة 179).

يمكن اعتبار الرقابة الشرعية أحد أنواع الرقابة الإدارية، حيث تعمل الإدارة كوكيل عن المساهمين الذين يرغبون في استثمار أموالهم وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية. وتقوم هذه الرقابة على ثلاثة مراحل أساسية لضمان التزام جميع العمليات المالية بالمبادئ الشرعية: (قنطقجي، 2010، صفحة 4)

- الرقابة الوقائية (قبل التنفيذ) : تتمثل في مراجعة العقود والمنتجات المالية قبل إطلاقها للتأكد من توافقها مع أحكام الشريعة.
- الرقابة العلاجية (أثناء التنفيذ) : تشمل متابعة العمليات المالية بشكل مستمر وتصحيح أي انحرافات عن المبادئ الشرعية فور حدوثها.
- الرقابة اللاحقة (بعد التنفيذ): تتضمن مراجعة وتقييم العمليات المالية بعد الانتهاء منها للتأكد من سلامتها الشرعية واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في حالة وجود أي مخالفات.



المصدر: (قنطقجي، 2010، صفحة 4)

2.2 أهداف الرقابة الشرعية ((AAOIFI)، 2015، صفحة 1061):

- ضمان الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية : الهدف الأساسي للرقابة الشرعية هو ضمان أن جميع معاملات وأنشطة المؤسسة المالية تتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية.
- حماية حقوق أصحاب المصلحة : تسعى الرقابة الشرعية إلى حماية حقوق جميع أصحاب المصلحة في المؤسسة المالية، بما في ذلك المساهمون والمستثمرون والعملاء.
- تعزيز الثقة في النظام المالي الإسلامي : وجود رقابة شرعية فعالة يعزز الثقة في النظام المالي الإسلامي ويشجع على نموه وتطوره.
- تحقيق العدالة والإنصاف : تهدف الرقابة الشرعية إلى تحقيق العدالة والإنصاف في جميع المعاملات المالية.
- منع المخاطر الشرعية: تساعد الرقابة الشرعية المؤسسات على تجنب المخاطر الشرعية التي قد تنشأ عن عدم الالتزام بمبادئ الشريعة.

3.2 مفهوم هيئة الرقابة الشرعية:

تعرف هيئة الرقابة الشرعية بأنها جهاز مستقل يتكون من علماء متخصصين في فقه المعاملات، وهدفها توجيه أنشطة المؤسسات المالية الإسلامية بما يتوافق مع أحكام الشريعة. وتتمثل الوظيفة الرئيسية للهيئة في الإفتاء والرقابة الشرعية ((AAOIFI)، 2015، صفحة 1046)، حيث تعتبر هذان العنصران أساس عملها. ولضمان فاعلية عملها، يتعين على الهيئة اختيار آلية مناسبة لممارسة مهامها. وفي

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

هذا السياق، يعتبر الفصل بين مفهومي الإفتاء والرقابة ضمن الجهاز الشرعي الخيار الأمثل والأكثر توافقا مع تطور مفهوم الهيئات الشرعية، وذلك من خلال تحديد اختصاصات ومهام كل هيئة بشكل واضح (الخليفي، 2003، صفحة 26).

4.2 مكونات هيئة الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية

يعتبر الدور الذي تقوم به هيئة الرقابة الشرعية من أبرز الوظائف في المصرف الإسلامي، حيث تتمثل مهمتها في تقييم عمل المسرف والتأكد من عدم مخالفته لأحكام الشريعة الإسلامية. وهذا ما يميز البنك الإسلامي عن جميع البنوك التقليدية الأخرى، ويعد أحد الفروق الجوهرية بينهما. وتتكون هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية من جزأين:

- لجنة الفتوى: وتتألف من مجموعة من العلماء المتخصصين في الفقه الإسلامي وأصوله، مع خبرة عميقة في المعاملات المالية الإسلامية. وتتمثل مهمة هذه اللجنة في الجانب النظري للرقابة الشرعية، أي دراسة منتجات وخدمات المصرف من منظور شرعي وإصدار الفتاوى المتعلقة بها، بالإضافة إلى تقديم الاستشارات الشرعية لإدارة المصرف بشأن المسائل المستجدة والتحديات التي تواجهها (يوسف، 2009، صفحة 06).
- هيئة المتابعة الشرعية (الرقابة الشرعية): والتي تضم إلى جانب المتخصصين في الفقه الإسلامي والمعاملات المالية الإسلامية، خبراء في المحاسبة والمراجعة. وتتركز مهمة هذه الهيئة على الجانب العملي من الرقابة الشرعية، أي متابعة تطبيق الفتاوى الصادرة عن لجنة الفتوى والتأكد من التزام إدارة المصرف بالضوابط الشرعية في جميع تعاملاتها. كما تقوم الهيئة بمراجعة عمليات المصرف بشكل دوري وتقديم التقارير للجنة الفتوى ومجلس إدارة المصرف، مما يساهم في تعزيز الشفافية والثقة في عمل المصرف الإسلامي (العياشي، 2009، صفحة 08).

3. تأثير تطبيق الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين:

1.3 مفهوم العميل:

العميل هو محور اهتمام المؤسسة، وأساس تحقيق أهدافها الربحية. تسعى المؤسسة جاهدة لتلبية رغبات وتطلعات عملائها، لأنهم يمثلون المصدر الرئيسي لإيراداتها وأرباحها. كما يعتبر العميل المستفيد الأول من الخدمات التي تقدمها هاته المؤسسات. (هاجر والطاهر، 2016، صفحة 55).

2.3 طبيعة عملاء المصارف الإسلامية:

يسعى عملاء المصارف الإسلامية للحصول على خدمات تلبي احتياجاتهم وتحقق رغباتهم، سواء في حفظ أموالهم وتنميتها أو الحصول على تمويل واستثمار وفقا لمبادئ الشريعة الإسلامية. وتتنوع شرائح العملاء لتشمل المودعين، وطالبي التمويل، والمستثمرين، والمستفيدين من الخدمات الاجتماعية والتكافلية (عبد الحميد، 2004، صفحة 380). يختلف تعامل المصرف الإسلامي مع عملائه عن المصرف التقليدي، حيث يقوم على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة عوضا عن الفائدة الثابتة، مما يستدعي اهتمام خاص بنوعية العملاء من حيث الكفاءة والأخلاق. ويفترض أن يكون عملاء المصارف الإسلامية مستهلكين مسلمين يتصفون بمجموعة من الصفات الحميدة، مثل الإلتزام بالسلوك الاستهلاكي الأخلاقي، والاعتدال في الإنفاق، والحرص على الكسب الحلال. (Basharat , 2014, p. 71).

3.3 دوافع تعامل العملاء مع المصارف الإسلامية:

تتعدد دوافع تعامل العملاء مع المصارف الإسلامية. ومن أبرز هذه الدوافع التي يجعلها الخيار المفضل لديهم لها علاقة بخصوصية الصيرفة الإسلامية: (عبد الحميد، 2004، صفحة 400)

- تعامل المصرف بأحكام الشريعة الإسلامية.

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

- وجود هيئة رقابة شرعية.
- التنوع في الخدمات المقدمة.
- الخدمات الاجتماعية والتكافلية.
- تعامل المصرف بمبدأ الغنم بالغرم.
- الالتزام الديني والأخلاقي للعاملين في المصرف.

4.3 أهمية الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين:

تعد الرقابة الشرعية ركيزة أساسية في تعزيز ثقة العملاء بالمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية. وتكمن أهميتها في ضمان وجود هيئة رقابة مستقلة وذات كفاءة عالية، مما يضمن ما يلي:

1.4.3 الالتزام بأحكام الشريعة (Shafiqul، 2019، صفحة 131): يعد الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية ركيزة أساسية للعمل المصرفي الإسلامي، بحيث يعتبر متطلب اساسي في الإطار التنظيمي للتمويل الإسلامي. وعلى الرغم من إمكانية مراعاة خصوصية كل بلد في تفسير وتطبيق بعض المبادئ الشرعية، إلا أن ضرورة التزام المصارف الإسلامية بتطبيق أحكام وضوابط الشريعة بشكل عام أمر لا جدال فيه، مما يجعل المتعاملين يشعرون بالراحة والأمان عند التعامل مع هذه المؤسسات.

2.4.3 الشفافية والمصداقية: تساهم هيئة الرقابة الشرعية بشكل كبير في تعزيز الشفافية والمصداقية في عمل المؤسسات المالية الإسلامية، وذلك من خلال: ((AAOIFI)، 2015، صفحة 1082)

- مراجعة العقود والاتفاقيات: تضمن الهيئة وضوح وصحة العقود والاتفاقيات التي تبرمها المؤسسة المالية مع عملائها، والتأكد من عدم احتوائها على شروط غامضة أو مجحفة.
- الإفصاح عن الفتاوى الشرعية: تقوم الهيئة بنشر الفتاوى والقرارات الشرعية المتعلقة بمنتجات وخدمات المؤسسة المالية، مما يتيح للجمهور الاطلاع عليها وفهم الأسس الشرعية التي تقوم عليها المعاملات.
- تقديم التقارير الدورية: تقوم الهيئة بإعداد تقارير دورية عن مدى التزام المؤسسة المالية بأحكام الشريعة، وتقديمها لمجلس الإدارة والجمعية العمومية.
- الاستقلالية: تضمن استقلالية هيئة الرقابة الشرعية عن إدارة المؤسسة المالية الحياد والموضوعية في قراراتها وفتاواها، مما يعزز الثقة في نزاهة ومصداقية المؤسسة.

3.4.3 حماية حقوق المتعاملين: تعد هيئة الرقابة الشرعية خط الدفاع الأول في حماية حقوق المتعاملين مع المؤسسات المالية الإسلامية، وذلك من خلال: (البعلي، 2002، صفحة 26)

- التأكد من شرعية المنتجات والخدمات: تضمن الهيئة أن جميع المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها المؤسسة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وبالتالي تحمي المتعاملين من الوقوع في معاملات ربوية أو محرمة.
- مراجعة العقود والاتفاقيات: تقوم الهيئة بمراجعة العقود والاتفاقيات للتأكد من عدالتها ووضوحها، وعدم احتوائها على أي شروط مجحفة بحق المتعاملين.
- التحقيق في الشكاوى: تتلقى الهيئة شكاوى المتعاملين وتقوم بالتحقيق فيها واتخاذ الإجراءات اللازمة لحل المشاكل وضمان حقوق المتعاملين.
- نشر الوعي بالمعاملات الإسلامية: تساهم الهيئة في نشر الوعي بالمعاملات المالية الإسلامية الصحيحة، مما يساعد المتعاملين على فهم حقوقهم وواجباتهم واتخاذ قرارات مالية سليمة.

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

4.4.3 تعزيز السمعة (د. محمد أمين، 2005): تعد هيئة الرقابة الشرعية ركيزة أساسية في تعزيز سمعة المؤسسات المالية الإسلامية وبناء الثقة مع الجمهور، من خلال ضمان شرعية العمليات، تعزيز الشفافية والإفصاح، والتمتع بالنزاهة والاستقلالية.

4. الدراسة الميدانية

1.4 تعريف أداة الدراسة

الاستبانة هي أداة قيمة لجمع البيانات في البحوث العلمية. وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المصممة بعناية حول موضوع الدراسة، والتي يتم توزيعها على عينة تمثل المجتمع المستهدف. وتهدف الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة.

وتعد الاستبانة إحدى الأساليب الكمية الشائعة في البحوث، حيث يتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك من خلال الاستعانة بالبرمجيات الإحصائية المتخصصة مثل SPSS.

2.4 مكونات ومنهجية الدراسة

1.2.4 منهجية الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد منهجين رئيسيين:

- الدراسة الوصفية: تهدف إلى وصف وتفسير أثر تطبيق الرقابة الشرعية، وتحديد كفاءة هيئة الرقابة الشرعية، على ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية في الجزائر.
- الدراسة التحليلية: تركز على تحليل البيانات المجمعة واختبار الفرضيات للوصول إلى استنتاجات تدعم موضوع الدراسة.

2.2.4 أنواع البيانات:

- البيانات الأولية: تم جمعها من خلال تصميم وتوزيع استبانة على عينة الدراسة، والتي تمثل المجتمع المستهدف. ثم تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الإحصاء SPSS للوصول إلى نتائج ومؤشرات داعمة.
- البيانات الثانوية: تم جمعها من خلال مراجعة المصادر العلمية والكتب والدوريات والدراسات السابقة ذات الصلة، والتي ساهمت في إثراء هذه الدراسة.

3.2.4 نموذج الدراسة: يتكون النموذج الدراسة من:

المتغير المستقل: الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية. متكون من ابعاد التالية:

- كفاءة هيئة الرقابة الشرعية .
- شفافية المصرف في الإفصاح عن الفتاوى الشرعية.
- توافر هيئة الرقابة الشرعية للرد على استفسارات العملاء.
- استقلالية هيئة الرقابة الشرعية عن إدارة المصرف.

المتغير التابع: ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية.

4.2.4 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

- مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة مجموعة من المتعاملين مع المصارف الإسلامية في الجزائر. وهم الأفراد الذين يمتلكون حسابات أو يقومون بمعاملات مالية مع هذه المصارف.
- عينة الدراسة: بسبب صعوبة الوصول إلى جميع أفراد مجتمع الدراسة، ونظرا لضيق الوقت المخصص للدراسة، تم اختيار عينة قصدية (غير احتمالية) من 40 متعامل مع المصارف الإسلامية.

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

3.4 معالجة بيانات الاستبيان:

1.3.4 أداة الدراسة:

يقيس الاستبيان ثقة المتعاملين بالمصارف الإسلامية من خلال 20 عبارة موزعة على 4 أبعاد للرقابة الشرعية: كفاءة هيئة الرقابة، شفافية المصرف في الإفصاح عن الفتاوى، توافر الهيئة للرد على استفسارات العملاء، واستقلالية الهيئة عن إدارة المصرف. كما يجمع الاستبيان معلومات ديموغرافية عن 40 مشاركا من عملاء المصارف الإسلامية بمختلف الولايات تتعلق بالجنس، العمر، المؤهل، المهنة، ومدة التعامل مع المصرف.

2.3.4 صدق الاستبيان: للتأكد من صدق فقرات الاستبيان، تم اتباع الأساليب التالية:

- التحكيم: تم عرض فقرات الاستبيان على محكمين وخبراء مختصين في المجال للتأكد من صحتها ومناسبتها وشموليتها.
- الانسجام الداخلي: تم استخدام معامل ارتباط سيبرمان لتحليل الانسجام الداخلي لفقرات الاستبيان، والتأكد من ترابطها وتماسكها.
- الانسجام البنائي: تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس الانسجام البناء، والذي يدل على قدرة الفقرات على قياس البناء المفاهيمي المقصود.

3.3.4 ثبات فقرات الاستبيان:

لتحديد ثبات الاستبيان، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس الانسجام الداخلي لفقرات الاستبيان. ويعكس هذا المعامل مدى اتساق أداء الأفراد على الفقرات المختلفة، ويشير إلى قوة الارتباط والتماسك بينها. وبحساب معامل الثبات، حصلت الدراسة ككل على 0.875 بنسبة 87.5% وهي نسبة ممتازة تعكس ثبات الاستبيان. كما تم حساب معامل الثبات لكل بعد على حدة، مما ساهم في تقييم تماسك وموثوقية أداة الدراسة.

جدول 1: معامل ثبات الفا كرومباخ

الابعاد	المحتوى	الفا كرونباخ
1	كفاءة هيئة الرقابة الشرعية	0.842
2	شفافية المصرف في الإفصاح عن الفتاوى الشرعية	0.776
3	توافر هيئة الرقابة الشرعية للرد على استفسارات العملاء	0.819
4	استقلالية هيئة الرقابة الشرعية عن إدارة المصرف	0.793

المصدر: اعداد الباحثين من نتائج برنامج SPSS

أشارت نتائج تحليل موثوقية الاستبيان إلى مستوى عالي من الاتساق الداخلي، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ للأداة ككل 87.5%. كما أظهرت النتائج مستوى جيد من الاتساق الداخلي لكل بعد من أبعاد الاستبيان، حيث تراوحت قيم المعامل بين 77.6% لبعد "شفافية المصرف في الإفصاح عن الفتاوى الشرعية" و 84.2% لبعد "كفاءة هيئة الرقابة الشرعية".

4.4 فحص الفرضيات

1.4.4 الفرضية الأولى:

الفرضية العدم الأولى (H01): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي ($\alpha \leqslant 0.05$) بين كفاءة هيئة الرقابة الشرعية وثقة العملاء في المصارف الإسلامية.

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

لاختبار هذه الفرضية، سيتم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين. بالإضافة إلى ذلك، سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression) لتحديد مدى تأثير كفاءة هيئة الرقابة الشرعية على ثقة العملاء.

جدول 2: نتائج اختبار الفرضية الاولى

المؤشر	اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	المحسوبية F	مستوى المعنوية
القيمة	8.764	0.841	0.708	76.743	0.000

المصدر: اعداد الباحثين من نتائج برنامج SPSS

أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية قوية بين كفاءة هيئة الرقابة الشرعية وثقة العملاء في المصارف الإسلامية. حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرين 0.841، مما يعكس قوة العلاقة بينهما. وبلغ معامل التحديد0.708 (R^2) ، أي أن 70.8% من التباين في ثقة العملاء يمكن تفسيره بالتباين في كفاءة هيئة الرقابة الشرعية.

وأظهر اختبار F أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية ($F = 76.743$، $p < 0.000$). وبما أن مستوى المعنوية (p-value) أقل من مستوى الدلالة المحدد مسبقا ($\alpha \leqslant 0.05$)، فإننا نرفض فرضية العدم (H01). وبالتالي، نستنتج دعما للفرضية البديلة (H1) التي تفترض وجود علاقة إيجابية بين كفاءة هيئة الرقابة الشرعية وثقة العملاء في المصارف الإسلامية.

كما يمكن التعبير عنها بمعادلة الانحدار البسيط:

$$Y = \alpha + (\beta . X) + ei$$

$$Y = 1.952 + (0.723X_1)$$

حيث:

Y : المتغير التابع (ثقة المتعاملين بالمصارف الإسلامية).

X_1 : المتغير المستقل (كفاءة هيئة الرقابة الشرعية).

α : ثابت الانحدار، يمثل هذا القيمة المتوقعة لثقة العملاء عندما تكون كفاءة هيئة الرقابة الشرعية صفر (وهو أمر غير واقعي في هذه الحالة، لكن له دلالة إحصائية).

β : معامل الانحدار، يمثل هذا مقدار التغير في ثقة العملاء مقابل كل وحدة زيادة في كفاءة هيئة الرقابة الشرعية.

ei : الخطأ العشوائي (Error Term). يمثل هذا التباين في ثقة العملاء الذي لا يمكن تفسيره بالتباين في كفاءة هيئة الرقابة الشرعية.

2.4.4 الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية :(H02) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي ($\alpha \leqslant 0.05$) بين شفافية المصرف الإسلامي في الإفصاح عن الفتاوى الشرعية وثقة العملاء.

لاختبار هذه الفرضية، سيتم استخدام معامل ارتباط بيرسون وسيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

جدول 3: نتائج اختبار الفرضية الثانية

المؤشر	اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	المحسوبة F	مستوى المعنوية
القيمة	6.432	0.685	0.469	41.376	0.000

المصدر: اعداد الباحثين من نتائج برنامج SPSS

أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية معتدلة إلى قوية بين شفافية المصرف الإسلامي في الإفصاح عن الفتاوى الشرعية وثقة العملاء في المصارف الإسلامية. حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرين 0.685، مما يعكس قوة العلاقة بينهما. وبلغ معامل التحديد 0.469 (R^2)، أي أن 46.9% من التباين في ثقة العملاء يمكن تفسيره بالتباين في شفافية المصرف الإسلامي في الإفصاح عن الفتاوى الشرعية.

وأظهر اختبار F أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية ($F = 41.376$، $p < 0.000$). وبما أن مستوى المعنوية (p-value) أقل من مستوى الدلالة المحدد مسبقا ($\alpha \leqslant 0.05$)، فإننا نرفض فرضية العدم (H02). وبالتالي، نستنتج دعم للفرضية البديلة (H2) التي تفترض وجود علاقة إيجابية بين شفافية المصرف الإسلامي في الإفصاح عن الفتاوى الشرعية وثقة العملاء في المصارف الإسلامية.

كما يمكن التعبير عنها بمعادلة الانحدار البسيط:

$$Y = 2.345 + (0.587X_2)$$

حيث:

Y : ثقة العملاء.

X_2 : شفافية المصرف في الإفصاح عن الفتاوى الشرعية.

3.4.4 الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة :(H03) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي ($\alpha \leqslant 0.05$) بين توافر هيئة الرقابة الشرعية للرد على استفسارات العملاء وثقة العملاء في المصارف الإسلامية.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط.

جدول 4: نتائج اختبار الفرضية الثالثة

المؤشر	اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	المحسوبة F	مستوى المعنوية
القيمة	5.879	0.642	0.412	34.563	0.000

المصدر: اعداد الباحثين من نتائج برنامج SPSS

أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية معتدلة بين توافر هيئة الرقابة الشرعية للرد على استفسارات العملاء وثقة العملاء في المصارف الإسلامية. حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرين 0.642، مما يعكس قوة العلاقة بينهما. وبلغ معامل التحديد (R^2) 0.412، أي أن 41.2% من التباين في ثقة العملاء يمكن تفسيره بالتباين في توافر هيئة الرقابة الشرعية للرد على استفسارات العملاء.

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

وأظهر اختبار F أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية ($p < 0.000$ ،$F = 34.563$). وبما أن مستوى المعنوية (p-value) أقل من مستوى الدلالة المحدد مسبقا ($\alpha \leqslant 0.05$)، فإننا نرفض فرضية العدم (H03). وبالتالي، نستنتج دعم للفرضية البديلة (H3) التي تفترض وجود علاقة إيجابية بين توافر هيئة الرقابة الشرعية للرد على استفسارات العملاء وثقة العملاء في المصارف الإسلامية.

كما يمكن التعبير عنها بمعادلة الانحدار البسيط:

$$Y = 2.678 + (0.529X_3)$$

حيث:

Y : ثقة العملاء.

X_3 : توافر هيئة الرقابة الشرعية للرد على استفسارات العملاء.

4.4.4 الفرضية الرابعة:

الفرضية الرابعة :(H04) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي ($\alpha \leqslant 0.05$) بين استقلالية هيئة الرقابة الشرعية عن إدارة المصرف وثقة العملاء في المصارف الإسلامية.

سنستخدم معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار هذه الفرضية.

جدول 5: نتائج اختبار الفرضية الرابعة

المؤشر	اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	المحسوبية F	مستوى المعنوية
القيمة	3.157	0.498	0.248	9.967	0.003

المصدر: اعداد الباحثين من نتائج برنامج SPSS

أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين استقلالية هيئة الرقابة الشرعية عن إدارة المصرف وثقة العملاء في المصارف الإسلامية. حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرين 0.498، مما يعكس ضعف العلاقة بينهما. وبلغ معامل التحديد (R^2) 0.248، أي أن 24.8% فقط من التباين في ثقة العملاء يمكن تفسيره بالتباين في استقلالية هيئة الرقابة الشرعية.

وأظهر اختبار F أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية ($p < 0.003$ ،$F = 9.967$). وبما أن مستوى المعنوية (p-value) أقل من مستوى الدلالة المحدد مسبق ($\alpha \leqslant 0.05$)، فإننا نرفض فرضية العدم (H04). وبالتالي، نستنتج دعم للفرضية البديلة (H4) التي تفترض وجود علاقة إيجابية بين استقلالية هيئة الرقابة الشرعية وثقة العملاء في المصارف الإسلامية.

رغم أن النتائج تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، إلا أن ضعف قوة العلاقة ($R = 0.498$) وانخفاض معامل التحديد (R^2 = 0.248) يشير إلى أن استقلالية هيئة الرقابة الشرعية ليست من أهم العوامل التي تؤثر على ثقة العملاء في هذا السياق.

معادلة الانحدار البسيط:

$$Y = 3.012 + 0.389X_4$$

حيث:

Y : ثقة العملاء.

X_4 : استقلالية هيئة الرقابة الشرعية عن إدارة المصرف.

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

4. خاتمة:

انتهت هذه الدراسة الميدانية من استكشاف عالم الرقابة الشرعية وأثرها على ثقة عملاء المصارف الإسلامية. لقد كانت خطوة مثيرة للغاية، تعلما منها الكثير عن دور هذه الرقابة في ضمان تطبيق مبادئ الشريعة الإسلامية في المعاملات المالية. ورغم صغر حجم العينة، إلا أن النتائج كانت مشجعة وتشير إلى أهمية الرقابة الشرعية في بناء ثقة العملاء.

أظهرت النتائج أن كفاءة هيئة الرقابة الشرعية وشفافية المصرف في الإفصاح عن الفتاوى الشرعية لهما تأثير كبير على ثقة العملاء. أما توافر الهيئة للرد على استفسارات العملاء فله تأثير معتدل، بينما لم تظهر النتائج تأثير كبير لاستقلالية الهيئة عن إدارة المصرف. ربما كان هذا بسبب صعوبة قياس هذا المفهوم بشكل دقيق من خلال تصورات العملاء، أو ربما توجد عوامل أخرى أكثر تأثير على ثقة العملاء لم نأخذها بعين الاعتبار في هذه الدراسة.

أعتقد أن هذه الدراسة تشكل نقطة انطلاق هامة لأبحاث مستقبلية أكثر شمولا في هذا المجال. يمكن تكرار الدراسة في ولايات او بلدان أخرى ومع عينات أكبر للحصول على نتائج أكثر قابلية للتعميم. كما يمكن إضافة أبعاد أخرى لقياس تطبيق الرقابة الشرعية، مثل فعالية متابعة الهيئة لالتزام المصرف بقراراتها، أو مدى استقلالية أعضائها عن المصالح الشخصية.

في النهاية، آمل أن تساهم هذه الدراسة في زيادة الوعي بأهمية الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية ودعم جهود هذه المصارف في بناء ثقة عملائها.

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

5. قائمة المراجع:

- البعلي, عبد الحميد محمود. (2002). استقلالية الهيئة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية. الديوان الأميري
- الخليفي, ر. (2003). النظرية العامة للهيئات الشرعية، المؤتمر الثالث للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية. البحرين.
- العياشي, ف. (2009). الرقابة الشرعية و دورها في ضبط اعمال المصارف الاسلامية اهميتها، شروطها، طريقة عملها. الدورة التاسعة عشر لمجمع الفقه الاسلامي الدولي الشارقة, 08.
- د. محمد أمين, ع. ا. (2005). الرقابة الشرعية الفعالة في المصارف الإسلامية. جامعة أم القرى، السعودية.
- عبد الحميد, ع. ا. (2004). الادارة الاستراتيجية في البنوك الاسلامية. البنك الاسلامي للتنمية, الطبعة 01.
- عطية , ع. (2017). مفاهيم الرقابة والتدقيق والمراجعة والالتزام الشرعي بين النظرية والتطبيق. المؤتمر السادس للتدقيق الشرعي على البنوك والمؤسسات المالية الاسلامية. اسطنبول.
- قنطقجي , س. (2010). التدقيق الشرعي والمحاسبي في المؤسسات المالية الاسلامية. رئيس الجامعة الاسكندنافية. سطيف الجزائر.
- مصطفى, ا., & واخرون. (1972). المعجم الوسيط. القاهرة، مصر.دار المعارف، ط2، ص363.
- هاجر, م. م., & الطاهر, م. ا. (2016). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل. مجلة العلوم الاقتصادية, المجلد 17، العدد 01.
- يوسف, ب. ا. (2009). الرقابة الشرعية على المصارف ضوابطها و احكامها و دورها في ضبط عمل المصارف. الدورة التاسعة عشر لمجمع الفقه الاسلامي الدولي, 06.
- (AAOIFI), هـ. ا. (2015). معايير المحاسبة والمراجعة والحوكمة الشرعية. المنامة، البحرين: دار الميامن للنشر والتوزيع.
- *Abdulmajid , O. H., Alinasser , A., Habeebullah , Z., & El Amrani, T. (2021). Shariah Supervision Controls of Islamic Banks: A Critical Analytical Study. The Importance of New Technologies and Entrepreneurship in Business Development: In The Context of Economic Diversity in Developing Countries .*
- *Basharat , H. (2014). Application of islamic consumer theory An empirical analysis in the context of Bangladesh. Global review of islamic economics and business, Vol 02 .*
- *Lutfi, A. M., & Seraj, M. E. (2023). Sharia Supervision and its Role in Developing. INTERNATIONAL JOURNAL OF ACADEMIC RESEARCH IN ECONOMICS AND MANAGEMENT SCIENCES.*
- *Shafiqul, H. (2019). An Empirical investigation of regulatory framework for islamic banking system in Saudi Arabia. International journal of innovation,creativity and change.*

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)