



جامعة النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا

## أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

إعداد

أنس عبد السلام أحمد سحويل

إشراف

د. علاء رزية

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التمويل الإسلامي،  
من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.

أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين  
في البنوك الإسلامية في فلسطين

إعداد

أنس عبد السلام أحمد سحويل

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 20/08/2024، وأجيزت:

*Dr. Alaa Razia*  
التوقيع  
*Miri*  
التوقيع  
*أسيد فطير*  
التوقيع

د. علاء رزية  
المشرف الرئيسي  
د. محمد أبو شربة  
الممتحن الخارجي  
د. أسيد فطير  
الممتحن الداخلي

## الإهداء

أهدي التخرج، ثمرة جهدي واجتهادي، وفرحتي التي انتظرتها طوال حياتي إلى معلم البشرية ومنبع العلم نبينا محمد (صلى الله عليه وسلم).

إلى أولئك الذين ضحوا بأرواحهم لأجل الوطن، الذين يسكنون جنات الخلد بإذن ربهم، إلى (شهادتنا الأبرار).

إلى من قدم حياته فداء للوطن، وقضى سنوات طويلة في اصلاح ذات البين وعمل الخير و في سجون الاحتلال، وكان مثلاً للنضال والالتزام، إلى من نشأت تحت رعايته وتعلمت منه القيم والأخلاق، إلى (أبي الحبيب).

إلى اليد الطاهرة التي أزلت من طريقي أشواك الفشل، إلى من علمتني الصبر والحب والاحترام، وإلى من كان دعاؤها ورضاها عوناً لي في مسيرتي التعليمية إلى (أمي العزيزة).

إلى قلبي وريحانة حياتي، إلى ملاكي في الحياة، إلى رمز الحب والأمان، إلى بسملة الحياة ورفيقة الدرب، إلى المربية الفاضلة ومعلمة الأجيال إلى (زوجتي الحبيبة منار عبدالله).

إلى فلذات قلبي ونبضي وسر سعادتي إلى أبنائي الأحباء.

إلى ملاذي وملجأني بعد الله، إلى من لا تحلو الحياة إلا بهم، إلى من ساندوني لحظة بلحظة دون ملل، وكانوا لي نعم السند والعون في مواصلة تعليمي، إلى (أخواتي سندس، آيات، ألاء).

إلى من شجعني وكان عوناً لي في مسيرتي التعليمية، إلى الصديق الوفي.

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل العظيم.

## الشكر والتقدير

الحمد لله ذي المن والفضل والإحسان، حمداً يليق بجلاله وعظمته. وصل اللهم على سيدنا محمد خاتم الرسل. وأنا أخطو خطواتي الأخيرة في المرحلة الثانية من طموحي الأكاديمي، لابد لي من شكر هذه الجامعة المباركة وأعضاء الهيئة التدريسية الكرام الذين بذلوا جهوداً كبيرة في بنائي وتطويري لأمضي قدماً في حياتي الأكاديمية.

وقبل أن أمضي، أقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى من حملوا أقدس رسالة في الحياة، إلى من مهدوا لي طريق العلم والمعرفة، إلى جميع الدكاترة الأفاضل في مرحلة الماجستير. وأخص بالتقدير والشكر العظيم الرجل الذي علمني كيفية إتقان البحث العلمي الصحيح، والداعم الأول والمصحح الأبرز لكل أخطائي البحثية، إلى د. علاء صبحي رزية.

كما أشكر كل من ساعدني على إتمام هذا البحث وقدم لي العون، وزودني بالمعلومات اللازمة لإتمامه.

مع خالص الشكر والتقدير.

## الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

### أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه  
حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي  
أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: أنس عبد السلام أحمد كحيل

التوقيع: أنس كحيل

التاريخ: ٢٠٢٤/٨/٢٠

## فهرس المحتويات

|    |   |       |
|----|---|-------|
| ج  | الإهداء   | ..... |
| د  | الشكر والتقدير  | ..... |
| هـ | الإقرار   | ..... |
| و  | فهرس المحتويات  | ..... |
| ط  | فهرس الجداول  | ..... |
| ي  | فهرس الأشكال  | ..... |
| ك  | فهرس الملاحق  | ..... |
| ل  | الملخص  | ..... |
| 1  | الفصل الأول: الأطار النظري والدراسات السابقة  | ..... |
| 1  | 1.1 مقدمة الدراسة   | ..... |
| 5  | 1.2 الأطار النظري   | ..... |
| 5  | 1.2.1 هيئة الرقابة الشرعية  | ..... |
| 5  | 1.2.1.1 تعريف ومسؤوليات واهمية واهداف هيئة الرقابة الشرعية                                    | ..... |
| 9  | 1.2.1.2 مكونات هيئة الرقابة الشرعية والية اختبارها وخصائصها                                   | ..... |
| 14 | 1.2.2 هيئة الرقابة الشرعية في فلسطين  | ..... |
| 14 | 1.2.2.1 دور سلطة النقد الفلسطيني في تفعيل هيئة الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية في فلسطين | ..... |
| 15 | 1.2.2.2 دور هيئة الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية في فلسطين                               | ..... |
| 17 | 1.2.3 ثقة العملاء   | ..... |
| 23 | 1.3 الدراسات السابقة  | ..... |
| 30 | 1.4 التعقيب على الدراسات السابقة  | ..... |
| 31 | 1.5 مشكلة الدراسة   | ..... |
| 34 | 1.6 أهمية الدراسة   | ..... |

|           |  |
|-----------|--|
| 35        | 1.7 أهداف الدراسة  |
| 36        | 1.8 فرضيات الدراسة   |
| 37        | 1.9 أنموذج الدراسة   |
| 37        | 1.10 حدود أو محددات الدراسة                                |
| 38        | 1.11 مصطلحات الدراسة                                       |
| <b>40</b> | <b>الفصل الثاني: الطريقة والإجراءات</b>                    |
| 40        | 2.1 منهجية الدراسة   |
| 40        | 2.2 مجتمع الدراسة  |
| 41        | 2.3 عينة الدراسة   |
| 44        | 2.4 متغيرات الدراسة  |
| 44        | 2.5 أداة الدراسة   |
| 44        | 2.6 صدق الاستبانة  |
| 45        | 2.7 ثبات الأداة  |
| 46        | 2.8 إجراءات الدراسة  |
| 47        | 2.9 جمع البيانات والمعلومات                                |
| 47        | 2.10 تحليل البيانات والمعلومات                             |
| 47        | 2.11 الاعتبارات الأخلاقية                                  |
| <b>48</b> | <b>الفصل الثالث: نتائج الدراسة</b>                         |
| 48        | 3.1 مقدمة  |
| 49        | 3.2 عرض النتائج  |
| 72        | 3.3 اختبار فرضيات الدراسة                                  |
| <b>85</b> | <b>الفصل الرابع: مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات</b> |
| 85        | 4.1 الاستنتاجات  |
| 86        | 4.2 التوصيات   |

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| 87.....        | 4.3 الدراسات المستقبلية |
| 88.....        | مصطلحات الدراسة         |
| 89.....        | المراجع العلمية         |
| 94.....        | الملاحق                 |
| <b>B</b> ..... | <b>Abstract</b>         |

## فهرس الجداول

- جدول (1): توزيع عينة الدراسة تبعاً للعوامل الديموغرافية..... 41
- جدول (2): معامل الثبات للعينة للدراسة ..... 45
- جدول (3): مستوى خصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 49
- جدول (4): مستوى الإشراف والمساءلة والمسؤولية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 51
- جدول (5): مستوى الاستقلالية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين ... 53
- جدول (6): مستوى الكفاءة والملائمة لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 55
- جدول (7): مستوى السرية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 58
- جدول (8): مستوى التناسق لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 61
- جدول (9): مستوى ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 63
- جدول (10): مستوى الأمان والحماية لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 65
- جدول (11): مستوى الأداء والجودة لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 104
- جدول (12): مستوى الاستجابة والتواصل لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 105
- جدول (13): مستوى التنوع والاختيار لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 106
- جدول (14): مستوى السمعة الأخلاقية لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 107
- جدول (15): العلاقة بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 108
- جدول (16): نتائج فحص الفرضية الأولى تبعاً لمتغير الجنس ..... 108
- جدول (17): نتائج فحص الفرضية الثانية تبعاً لمتغير العمر ..... 109
- جدول (18): نتائج فحص الفرضية الثانية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ..... 109
- جدول (19): نتائج فحص الفرضية الثانية تبعاً لمتغير البنك ..... 110
- جدول (20): نتائج العلاقة والانحدار بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 110
- جدول (21): نتائج فحص المعاملات الاحصائية ..... 111

## فهرس الأشكال

شكل (1): نموذج الدراسة.....37

## فهرس الملاحق

|           |                                       |
|-----------|---------------------------------------|
| 94.....   | ملحق (أ): الاستبيان .....             |
| 103 ..... | ملحق (ب): أسماء السادة المحكمين ..... |
| 104 ..... | ملحق (ج): الجداول .....               |

## أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

إعداد

أنس عبد السلام أحمد سحويل

إشراف

د. علاء رزية

### الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، حيث تكون مجتمع الدراسة من عملاء ثلاثة بنوك إسلامية في فلسطين: البنك الإسلامي الفلسطيني، البنك الإسلامي العربي، ومصرف الصفا الإسلامي. تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من عملاء هذه البنوك في محافظات مختلفة مثل رام الله والبيرة، ونابلس، وبيت لحم، وطولكرم، وبلغ حجم العينة (2448) عميلًا، ويعتبر مناسبًا لتمثيل المجتمع بأكمله بشكل جيد، ووصلت نسبة الاستجابة إلى 100%، مما يعكس اهتمام المشاركين وارتباطهم القوي بموضوع الدراسة. تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإجراء التحليلات المطلوبة، بما في ذلك اختبارات تحليل العينات المستقلة، واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، واختبار الانحدار المتعدد لتحليل العلاقات بين المتغيرات.

أظهرت النتائج أن خصائص هيئة الرقابة الشرعية حظيت باستجابة إيجابية من المشاركين، حيث تم تصنيفها بدرجة "موافق". هذا يعكس رضى العملاء وثقتهم في تلك الخصائص، التي تشمل جوانب هامة مثل الإشراف، المساءلة، الاستقلالية، الكفاءة، السرية، والتناسق. كما حصل مجال ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية على استجابة مشابهة، مما يشير أن هذه الثقة مرتبطة بشكل وثيق بخصائص الرقابة الشرعية. كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين.

تشير النتائج إلى أن خصائص مثل الإشراف والمساءلة توفران ضمانة بأن البنك يلتزم بالشفافية وتطبيق مبادئ الشريعة الإسلامية بصرامة، مما يعزز ثقة المتعاملين، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين، حيث أبدى الذكور والإناث مستويات مختلفة من الثقة، بينما لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات العمر، المؤهل العلمي، والبنك، مما يشير إلى ثبات تلك العلاقة عبر هذه المتغيرات.

توصي الدراسة بضرورة تعزيز التواصل مع المتعاملين وزيادة مستوى الشفافية في العمليات المصرفية وقرارات الرقابة الشرعية. كما يُوصى بتحسين الكفاءة والملائمة في هيئات الرقابة الشرعية من خلال تطوير الإجراءات والمعايير بما يتماشى مع توقعات المتعاملين، وينبغي تعزيز برامج التدريب والتطوير لموظفي الهيئات الرقابية لرفع كفاءتهم وقدرتهم على تقديم خدمات عالية الجودة تعزز من ثقة العملاء.

**الكلمات المفتاحية:** هيئة الرقابة الشرعية، الإشراف والمساءلة، الاستقلالية، الكفاءة، السرية، والتناسق، ثقة المتعاملين، البنوك الإسلامية.

## الفصل الأول

### الأطار النظري والدراسات السابقة

#### 1.1 مقدمة الدراسة

تمثل الخدمات المالية المصرفية الإسلامية إحدى القطاعات المالية الرائدة في العالم، حيث شهدت تجاوز إجمالي أصولها العالمية لحاجز الثلاثة تريليون دولار حتى منتصف عام 2023، بمعدل نمو يبلغ 10%. يتصدر الصكوك الإسلامية هذا النمو، نتيجة للطلب المتزايد من جانب الأفراد والمؤسسات الذين يتطلعون إلى التعامل مع البنوك الإسلامية والتي تلتزم بمبادئ الشريعة الإسلامية (Imsar et al., 2024).

كما أن جوهر الاختلاف بين المصرفية التقليدية والمصرفية الإسلامية يظهر في الالتزام بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، مستمدة من القرآن والسنة، مع تحريم الربا والفوائد ورفض تمويل المعاملات غير المشروعة، حيث تعتمد المصرفية الإسلامية على مبدأ الغنم بالغرم، ومشاركة الأرباح والخسائر، وتحمل المخاطر بين البنوك والمستثمرين، وتتطلب هذه المبادئ وجود هيئة رقابة شرعية تراقب أعمال وأداء البنوك، وتقدم حلاً للمشكلات والعقبات، ويتطلب ذلك أيضاً وجود كوادر إدارية ملمة بأدوات الشريعة، حيث أن بعض هؤلاء المسؤولين قد جاءوا من خلفيات بنوك تقليدية ومؤسسات ربوية حيث يبرز الحاجة الملحة لوجود هيئة رقابة شرعية، خاصة في مجال بيئات الرقابة التي لم تلتق الاهتمام الملائم في البحوث الأكاديمية والمهنية للتمويل الإسلامي (الاقرع، 2020).

هذا وتجمع البنوك الإسلامية بين معايير الحوكمة الشرعية والتقليدية، لتشمل الأولى المعايير الشرعية الصادرة عن المؤسسات المالية الإسلامية الدولية، مثل مجلس الخدمات المالية الإسلامية في ماليزيا (IFSB) وهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في البحرين (AAOIFI). وبالنسبة للمعايير التقليدية، تأتي من منظمات دولية مثل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) ومؤسسة

التمويل الدولية (IFC) والبنك الدولي (WB)، وتركز على الجوانب المالية والإدارية مع تحقيق مستوى من الشفافية والنزاهة والإفصاح، ولهذا السبب، تتحمل هيئة الرقابة الشرعية للبنوك الإسلامية المسؤولية الرئيسية في الاشراف على تنفيذ مبادئ الشريعة الإسلامية في جميع عمليات البنوك. يشمل ذلك الاعتراض على أي عملية أو أنشطة لا تتفق مع أحكام الشريعة، حتى وإن كانت صادرة من أعلى سلطة تنفيذية في البنك كمجلس الإدارة. يعتبر ذلك ذا أهمية كبيرة، حيث يخضع البنك لقرارات هيئة الرقابة الشرعية (Nomran et al., 2018).

تشكل هيئة الرقابة الشرعية جزءًا أساسيًا من الهيكل التنظيمي للمصارف الإسلامية، حيث تعزز وجودها من مستوى الحوكمة الإسلامية، إلى جانب الآليات المعتادة للحوكمة، مثل مجلس الإدارة. يتناول دور مجلس الإدارة الجوانب الإدارية للمصرف، بينما تستهدف هيئة الرقابة الشرعية التحقق من امتثال المصارف لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، والتأكد من التزام المصرف الإسلامي بشرع الله وابتعاده عن الشبهات في تعاملاته المصرفية (ياسين وآخرون، 2020).

وتكتسب المصارف الإسلامية، في ظل وجود هيئة الرقابة الشرعية، مصداقية متميزة لدى مختلف شرائح المجتمع، بدءًا من المساهمين والمودعين وحتى المتعاملين والأجهزة الرقابية. تُعتبر هذه الهيئة الرقابية الشرعية درعًا واقياً يحمي المصارف من التهديدات الداخلية والخارجية، وتُسهم في تحقيق الأهداف وفقًا للمسار المرسوم بموجب أحكام الشريعة الإسلامية وفتاوى هيئة الرقابة الشرعية، مع تحقيق موثوقية عالية في البيانات المالية وكفاءة عمليات المصرف (عطية، 2016).

هذا وتعد ثقة العملاء من العوامل الحساسة في بيئة الأعمال المالية بشكل عام، وبشكل خاص في الخدمات المالية يأتي ذلك لأن تعزيز الثقة لدى العملاء يلعب دورًا حاسمًا في جذبهم وإقناعهم بالاستفادة من الخدمات المصرفية فالتفاعل المباشر والشخصي مع موظفي البنك يثري الثقة ويوفر الأمان بشكل أكبر مقارنةً بالتفاعل الافتراضي غير المباشر عبر وسائط الاتصال الإلكترونية، وإلى جانب ذلك، يلعب

تعزيز الثقة دوراً في تقليل مخاوف العملاء المتعلقة بالمخاطر المختلفة المترتبة على الخدمات المالية، مثل مخاطر السمعة والاحتيال والمخاطر التقنية (بن صالح، 2021).

وعلى صعيد آخر يعتبر فهم طبيعة وأهمية ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية ذا أهمية بالغة، حيث يتطلب الأمر التفكير في عدة عوامل مؤثرة. يتمثل الامتثال للمعايير الشرعية في قلب الثقة، حيث يتوقع المتعاملون أن تتم جميع العمليات وفقاً للأحكام والقوانين الإسلامية، وبالإضافة إلى ذلك، يأتي دور هيكل الرقابة الشرعية كعنصر مساند لتعزيز هذه الثقة، حيث تلعب دوراً حيوياً في مراقبة وتقييم تنفيذ المبادئ الشرعية والتأكد من الامتثال الكامل لها، هذا وتعتمد ثقة المتعاملين أيضاً على وجود تقنيات حديثة وفعالة لتأمين المعاملات المالية وحمايتها، كما ويعكس النظام المصرفي الإسلامي جهوده في تحقيق ثقة المتعاملين من خلال تقديم خدمات مالية مبتكرة تتوافق مع القيم والأخلاقيات الإسلامية. حيث يتسم هذا النظام بالتفاني في توفير بيئة مصرفية تعكس قيم المصداقية والنزاهة، وهو يسعى جاهداً لبناء علاقات تستند إلى الثقة المتبادلة بين البنوك الإسلامية ومتعاملها (Bader, 2018).

وفي عالم الخدمات المالية، تعد ثقة المتعاملين أحد الأركان الأساسية التي تحدد مسار نجاح أي مؤسسة مالية، ومن بين هذه المؤسسات تبرز البنوك الإسلامية بمفهومها الفريد الذي يستند إلى مبادئ وقيم الشريعة الإسلامية. يمثل الثقة ركيزة أساسية في علاقة العميل مع البنوك الإسلامية، حيث يتوقع المتعاملون أن يكون التعامل المالي مع هذه البنوك متسقاً مع مبادئ الشريعة ومحافظاً على مصالحهم بشفافية ونزاهة كما إن فهم طبيعة وأهمية ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية يتطلب التفكير في العديد من العوامل المؤثرة، مثل الامتثال للمعايير الشرعية، وجودة هيكل الرقابة الشرعية، وجودة تقنيات حديثة لتأمين المعاملات المالية. يتسم النظام المصرفي الإسلامي بتعزيز الثقة عبر تقديم خدمات مالية مبتكرة تتماشى مع القيم والأخلاقيات الإسلامية (Hasan, 2019).

وتشهد البنوك الإسلامية في فلسطين ممثلة بثلاثة بنوك وهي (البنك الإسلامي الفلسطيني، والبنك الإسلامي العربي، وبنك الصفا الإسلامي) نمواً ملحوظاً في الفترة الأخيرة، حيث أصبحت تلعب دوراً رئيسياً في تلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين وبحسب موقع المنقبون نقلاً عن جمعية البنوك الفلسطينية فقد شكلت موجودات البنوك الإسلامية الثلاثة نحو 18.24% من إجمالي أصول القطاع المصرفي الفلسطيني، بقيمة تقدر بحوالي 3.75 مليار دولار أمريكي ويبرز هذا النص بذلك تأثير البنوك الإسلامية في تكوين الطيف المصرفي والمساهمة في النظام المالي الفلسطيني، وفي سياق متصل، بلغت قيمة التمويلات المُقدّمة من البنوك الإسلامية الثلاثة ما يقارب 2.15 مليار دولار، ممثلة نسبة تبلغ 20.86% من إجمالي تسهيلات القطاع المصرفي الفلسطيني. يظهر هذا الرقم الهام بوضوح التأثير البارز للبنوك الإسلامية في دعم الأنشطة التمويلية وتمويل العمليات التجارية والاستثمارية في القطاع المالي في فلسطين، مما يُظهر الدور البناء والجوانب الاقتصادية التنموية التي تشغلها هذه البنوك في المجتمع المصرفي (خبیصة، 2022).

وعليه تعتبر ثقة المتعاملين في هذه البنوك أمراً أساسياً يؤثر بشكل كبير على استقرارها ونجاحها في السوق المالية. تعتبر هيئة الرقابة الشرعية جزءاً أساسياً من هيكل البنوك الإسلامية، حيث تلعب دوراً بارزاً في تحديد مسار الثقة والمصادقية لدى المتعاملين (Belouafi & Al-Farooque, 2019).

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل كيفية تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على تعزيز ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية وعليه فلقد واجهت الدراسة عدة قيود أثناء إعدادها من أبرز هذه القيود صعوبات في الوصول إلى مصادر ومراجع كافية تغطي جميع جوانب هيئة الرقابة الشرعية وتأثيراتها في سياقات متنوعة. بالإضافة إلى ذلك، كان هناك تحدٍ في الحصول على تعاون كامل من بعض المؤسسات المصرفية الإسلامية، حيث لم تُفصح جميعها عن سبب يمنعنا من التواصل مع العملاء بشكل كامل، مما أثر على عمق التحليل.

## 1.2 الاطار النظري

### 1.2.1 هيئة الرقابة الشرعية

#### 1.2.1.1 تعريف ومسؤوليات واهمية واهداف هيئة الرقابة الشرعية

تعمل المصارف الإسلامية بفعالية على تلبية متطلبات العصر وتعزيز التنمية في المجتمعات الإسلامية، مما يجعلها تتميز عن البنوك التقليدية، ويعزز هذا التميز بفضل وجود رقابة شرعية فريدة، تُعد الرقابة الشرعية جزءاً أساسياً في إدارة عمليات المصارف الإسلامية، حيث تختلف في آلياتها وشموليتها، سواء كانت مسبقة أو متأخرة، وفقاً لهذه الرقابة، يتم تسيير الأنشطة المصرفية بمطابقة لأحكام الشريعة الإسلامية، وتشير هذه الرؤية إلى أن أي مؤسسة حديثة في الوقت الحالي لا يمكن لها تحقيق التقدم أو الاستمرار دون التركيز على المتابعة والرقابة (ارشيد ، 2010).

خاصةً فيما يتعلق بالرقابة المالية، ويُعتبر التوازن بين الرقابة الإدارية والرقابة الشرعية أمراً حيوياً، حيث تتداخل وتتكامل هذه الجوانب لتشكل نظاماً شاملاً، كما ان الرقابة الإلهية من الله تكون حاضرة على البشر، بينما تأتي الرقابة الإدارية من قيادة المؤسسة على مرؤوسيتها، وتُظهر هوية المصارف الإسلامية من خلال تميزها عن المصارف الربوية، ولضمان تحقيق هذا التميز، يتوجب على المصارف الإسلامية الامتثال للأحكام والمبادئ الشرعية في جميع المعاملات. يلعب الدور الكبير في ذلك الرقابة الشرعية، حيث يتم فحص وتقييم المعاملات والتدخل لتصحيح أي انحراف يمكن أن يحدث. وفي هذا السياق، تعمل الرقابة الشرعية على تأكيد قيام المصرف بتطبيق فعّال لمبادئ الاقتصاد الإسلامي (ابراهيم ، 2022).

## تعريف هيئة الرقابة الشرعية

ظهرت الكثير من التعريفات التي تعرف هيئة الرقابة الشرعية من أهمها ما عرفه كلا من: Marwa et al. (2024) حيث عرفوا هيئة الرقابة الشرعية على انه هيكل تنظيمي مختص بمراقبة وإشراف الأنشطة المالية والاستثمارية للضمان الامتثال للشريعة، وتتخذ إجراءات تصحيحية عند الحاجة لضمان التوافق المستمر مع المبادئ الإسلامية، وفي تعريف اخر يذكر Ulvatiani et al, (2024) تعريف هيئة الرقابة الشرعية تعتبر هيئة تنظيمية تتولى مسؤولية فحص ومراقبة عمليات البنوك الإسلامية للتحقق من استمرارها في الامتثال للأحكام الشرعية، وتعمل على تعزيز الشفافية والنزاهة في الأنشطة المالية، ويذكر المشهداني (2023) هي الهيئة المختصة في تنظيم ومتابعة جميع الأنشطة المالية والاستثمارية للتأكد من أن جميع العمليات تتم وفقاً للمبادئ والقواعد الشرعية، وتتخذ الإجراءات اللازمة لتصحيح أي تجاوزات تتنافى مع الشريعة.

وتعرف كلا من السيابية والمجاهد (2022) على ان هيئة الرقابة الشرعية هي الهيئة المسؤولة عن مراقبة وضمان التوافق الشرعي لجميع العمليات والمعاملات في البنوك الإسلامية، وتقوم بفحص وتقييم الممارسات المالية والاستثمارات للتأكد من التزام البنوك بأحكام الشريعة الإسلامية، وفي تعريف اخر يذكر Nugraheni (2018) هيئة الرقابة الشرعية على انها هي التي تمثل هيكلًا إشرافيًا تابعًا للحكومة أو هيئة تنظيمية مستقلة، تهدف إلى ضمان أن البنوك الإسلامية تدير أعمالها وتقدم خدماتها وفقاً للمبادئ الشرعية المحددة، مع تحديد المعايير وتنفيذ الرقابة اللازمة.

ويعرف الباحث هيئة الرقابة الشرعية: عبارة عن هيئة تنظيمية متخصصة تقوم بمراقبة وإشراف الأنشطة المالية والاستثمارية بهدف ضمان الامتثال للشريعة الإسلامية. يتكلف أعضاء الهيئة بمهمة فحص ومتابعة العمليات المالية في المؤسسات المالية الإسلامية، بهدف ضمان استمرار تنفيذها وفقاً للأحكام والضوابط الشرعية المحددة. تسعى الهيئة أيضاً إلى تعزيز الشفافية والنزاهة في الأنشطة المالية، وتتخذ الإجراءات الضرورية لتصحيح أي تجاوزات تتنافى مبادئ الشريعة.

## مسؤوليات مجلس الرقابة الشرعية

يقع نطاق مسؤوليات مجلس الرقابة الشرعية في إطار شامل يتضمن عدة جوانب حيوية ومهمة، يتضمن ذلك التدقيق والرقابة الشرعية حيث يقوم المجلس بتنفيذ عمليات التدقيق للتحقق من تطبيق الضوابط الشرعية في الأنشطة المالية والمصرفية. يتمثل دور المجلس أيضًا في إصدار الفتاوى الشرعية لتوجيه الأعمال والصفقات وفقًا للضوابط الإسلامية، وتطوير الأنظمة والسياسات بشكل جزئيًا مهمًا من مسؤوليات المجلس، حيث يعمل على تحسين ووضع الأنظمة والسياسات التي تتماشى مع الشريعة الإسلامية (Ulvatiani et al., 2024).

كما ويلعب المجلس دورًا حيويًا في نشر الوعي حول مفاهيم الرقابة الشرعية وتعزيز التفهم الصحيح للقواعد والتوجيهات الشرعية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمستثمرين. من جهة أخرى، يقوم المجلس بتعزيز التعاون مع الجهات المختصة والتعاون مع الجهات الرسمية والمؤسسات الدينية لضمان تحقيق التنسيق الفعال في مجال تحقيق الرقابة الشرعية. كما يتولى إعداد تقارير دورية حول أداء المؤسسات المالية والمصرفية من الناحية الشرعية، ويشجع على الشفافية وضرورة إجراء الإفصاحات الشرعية حول الأنشطة المالية. في نهاية المطاف، يقوم المجلس بفحص المنتجات والصفقات المالية لضمان توافقها مع القوانين والضوابط الشرعية، مما يعكس التفاني في تحقيق المبادئ الشرعية في جميع الجوانب المالية والمصرفية (Ulvatiani et al., 2024).

## أهمية هيئة الرقابة الشرعية

وجود هيئة الرقابة الشرعية يحمل أهمية خاصة في النظام المالي الإسلامي لعدة أسباب محورية من أهمها (Amin & Darvin, 2021):

1. تُعزز هيئة الرقابة الشرعية التوافق مع الشريعة الإسلامية، حيث تضمن أن الأنشطة المالية والمصرفية تتم وفقًا للمبادئ والقيم الإسلامية. هذا التأكيد يساهم في بناء الثقة بين المستثمرين والمستخدمين.

2. تسهم في تعزيز الشفافية والعدالة في العمليات المالية والمصرفية، مما يضمن أن تكون هذه الأنشطة عادلة وخالية من التلاعب والغش.
3. تُسهم هيئة الرقابة الشرعية في ضمان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المالية والمصرفية، معززة تأثيرها الإيجابي على المجتمع وتعزيز مسؤوليتها الاجتماعية والبيئية.
4. من خلال فحص الصفقات والمنتجات المالية، تساهم في تحقيق استقرار النظام المالي الإسلامي ومنع حدوث مشكلات أو أزمات.
5. تعزز هيئة الرقابة الشرعية بناء الثقة بين الفرد والمؤسسات المالية، مما يسهم في الاستقرار الاقتصادي للدول التي تعتمد على النظام المالي الإسلامي.
6. تسهم في جذب المستثمرين والعملاء إلى الخدمات المالية الإسلامية، حيث يشعر الأفراد بالراحة بسبب وجود رقابة تضمن التوافق مع قيمهم الدينية.
7. تلعب دورًا في تحفيز التمويل للمشاريع التنموية والاقتصادية التي تتوافق مع القيم والمبادئ الإسلامية.
8. يمكن لهيئة الرقابة الشرعية أن تساهم في تعزيز قدرة الدولة على المنافسة على الساحة الاقتصادية الدولية، من خلال توفير نظام مالي إسلامي متطور مع هيئة رقابة فعّالة

### أهداف الرقابة الشرعية

الهدف الرئيسي للرقابة الشرعية يتمثل في تنفيذ دور الرقابة الشرعية نيابة عن المودعين في المؤسسات المالية، ويتم ذلك عن طريق فحص وتوثيق المعاملات والأنشطة الحلال التي تجري في المؤسسة المصرفية وإقرارها، بالإضافة إلى ذلك، يتم تحليل وتوثيق المعاملات والأنشطة الحرام أو التي قد تحمل شبهة شرعية يجعلها غير قابلة للتداول. يتم ذلك بهدف تجنب هذه الأنشطة إذا كانت قائمة، والعمل على العثور على بدائل شرعية لها، تتركز أهداف الرقابة الشرعية على عدة نقاط أساسية، منها (ضراغمة،

:(2022)

1. ضبط عمليات المؤسسة وتنظيمها وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، بالإضافة إلى تطوير صيغ المعاملات المالية وتكوينها وفقاً للضوابط الشرعية.
2. فحص وتصفية أعمال المؤسسة من المعاملات والتعاملات غير المتوافقة شرعاً، مثل التعاملات الربوية.
3. منح الثقة والاطمئنان للمتعاملين وعملاء المؤسسة، سواء كانت مصارف أو بنوك، من خلال التزامها بأحكام الشريعة الإسلامية.
4. توفير حلول وبدائل شرعية للتحديات التي تواجه المصرف.
5. البحث في منتجات متوافقة مع الشريعة الإسلامية لدعم الاقتصاد الإسلامي وتعزيز دوره في المجتمع.
6. المحافظة والمراقبة والمتابعة المستمرة للالتزام بالأحكام الشرعية ومراقبة الأعمال وتقييمها وفقاً للمعايير الشرعية.

### 1.2.1.2 مكونات هيئة الرقابة الشرعية والية اختبارها وخصائصها

#### مكونات هيئة الرقابة الشرعية

تتألف من عدة عناصر أساسية تضمن أدائها الفعال والشفاف ومنها (السيابية و المجاهد ، 2022):

1. العلماء والفقهاء: يشمل هيكل الرقابة الشرعية فريقاً من العلماء والفقهاء المؤهلين الذين يتمتعون بفهم عميق للشريعة الإسلامية وقوانينها المالية.
2. المحترفين الماليين: يجب أن يتضمن فريق الرقابة الشرعية خبراء في المجال المالي والاقتصاد الإسلامي، حيث يسهمون في فهم التحديات المالية وضمان تطبيق المبادئ الشرعية.
3. الخبراء القانونيين: يلعب فريق من الخبراء القانونيين دوراً هاماً في ضمان التوافق مع الأنظمة القانونية والتشريعية.

4. خبراء في تحليل الأعمال: يحتاج الفريق إلى أفراد متخصصين في تحليل الأعمال المالية والصفقات لضمان شفافية العمليات والامتثال للقواعد الشرعية.

5. خبراء في التمويل الاجتماعي: يسهم وجود خبراء في التمويل الاجتماعي في ضمان توجيه الاستثمارات نحو المشاريع التي تلبي احتياجات المجتمع وتعزز التنمية المستدامة.

### آلية اختيار أعضاء هيئة الرقابة الشرعية

في عملية اختيار أعضاء هيئة الرقابة الشرعية، تتسم هذه العملية بالعديد من المعايير الرئيسية، ويتعين أن يكون الاختيار مبنياً على الكفاءة الشرعية والعلمية، حيث يتوجب على الأعضاء أن يتمتعوا بفهم عميق للشريعة الإسلامية. بالإضافة إلى ذلك، يُفضل اختيار أعضاء يتمتعون بخبرة واسعة في المجال المالي والمصرفي، لضمان قدرتهم على فهم التحديات والتطورات في هذا المجال، ويتعين أيضاً على الأعضاء أن يكونوا معروفين بنزاهتهم وقدرتهم على العمل بشكل شفاف وفقاً للمعايير الأخلاقية. وفي سياق الالتزام بالمسؤوليات الاجتماعية، يتوجب على أعضاء هيئة الرقابة الشرعية أن يظهروا الالتزام بتحقيق الفوائد الاقتصادية والاجتماعية، وأن يكونوا قادرين على التعاون بشكل فعال مع باقي الهياكل الرقابية والإدارية داخل المؤسسة. أما بالنسبة للقدرة على التعامل مع التحولات، فإن تحديد أعضاء يتمتعون بالقدرة على التطوير ومتابعة التحولات في الأنظمة المالية والتكنولوجيا يُعتبر أمراً حيوياً لضمان فعالية الرقابة الشرعية في ظل التقدم السريع في هذه المجالات ( ابن عمارة و عطية، 2015).

### خصائص هيئة الرقابة الشرعية

تتمتع هيئة الرقابة الشرعية بعدة خصائص تميزها وتمكّنها من أداء دورها بفعالية في ضمان توافق الأنشطة المالية والمصرفية مع الشريعة الإسلامية ومن أهم الخصائص الرئيسية والتي ذكرها ايضاً (الفزيع وآخرون، 2022):

1. الإشراف والمساءلة والمسؤولية: هي عناصر حيوية في عمل هيئات الرقابة الشرعية بالبنوك

الإسلامية، حيث تضمن التزام المؤسسات المالية بالمبادئ والقوانين الشرعية. الإشراف يشمل

متابعة دقيقة لجميع الأنشطة المصرفية والتأكد من توافقها مع مبادئ الشريعة الإسلامية. هذا يتطلب من الهيئة أن تكون نشطة في مراقبة المعاملات وتدقيقها بشكل مستمر. أما المساءلة، فتعني أن الهيئة مسؤولة عن تقديم تقارير دقيقة وشاملة حول مدى التزام البنك بالمعايير الشرعية، مع القدرة على محاسبة الأفراد أو الجهات التي لا تلتزم. المسؤولية تتضمن الالتزام بالقوانين واللوائح الشرعية وتحمل العواقب في حال حدوث أي تقصير أو مخالفة. هذه الأبعاد تعزز الشفافية وتضمن أن الأنشطة المصرفية تُدار بطريقة تنسجم بالنزاهة والأمانة. لذا، فإن وجود نظام فعال للإشراف والمساءلة يعزز ثقة المتعاملين في البنك ويعزز من سمعة الهيئة (السيابية و المجاهد ، 2022).

2. الاستقلالية: هي خاصية أساسية لضمان نزاهة وموضوعية هيئة الرقابة الشرعية. تعني الاستقلالية أن الهيئة يمكنها اتخاذ القرارات وتنفيذها بدون أي تأثيرات خارجية أو ضغوط من الأطراف الداخلية أو الخارجية. هذا يشمل عدم التأثر بالضغوط السياسية أو الاقتصادية، مما يسمح للهيئة بالتركيز على تحقيق أهدافها الشرعية بموضوعية. استقلالية الهيئة تعزز من مصداقيتها وتساعد في بناء ثقة المتعاملين من خلال ضمان أن القرارات تتخذ بناءً على مبادئ الشريعة الإسلامية بحتة. وجود هيئة مستقلة يعني أنها تتمتع بالحرية الكاملة في تقييم الأنشطة المصرفية دون أي تدخل، مما يحسن من جودة القرارات التي تصدرها. الاستقلالية تعني أيضاً أن الأعضاء يجب أن يكونوا قادرين على العمل بدون خوف من العواقب، مما يساهم في اتخاذ قرارات صحيحة وعادلة (ابراهيم ، 2022).

3. الكفاءة والملائمة: تعتبر من السمات الأساسية لنجاح هيئات الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية. الكفاءة تعني أن أعضاء الهيئة يجب أن يمتلكوا خبرة ومعرفة عميقة في الشريعة الإسلامية والممارسات المصرفية. هذا يتطلب مستوى عالٍ من التدريب والتأهيل لضمان القدرة على تقديم تقييمات دقيقة وفعالة للمعاملات. أما الملائمة، فتشير إلى مدى قدرة الهيئة على تلبية احتياجات البنك والمتعاملين بفعالية. يجب أن تكون الهيئة قادرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل

وتوفير حلول تتناسب مع المتطلبات المختلفة. الكفاءة تعزز من جودة الإشراف وتدعم اتخاذ قرارات مدروسة تستند إلى تحليل شامل. الملائمة تعني أيضًا الاستجابة لاحتياجات البنك والعملاء، مما يسهم في تعزيز رضاهم وثقتهم في الهيئة. تحقيق الكفاءة والملائمة يعزز من فعالية الهيئة ويضمن التزام البنك بالمعايير الشرعية بشكل مستمر (ضراغمة، 2022).

4. السرية: تعد من الركائز الأساسية في عمل هيئات الرقابة الشرعية، حيث تسهم في حماية المعلومات الحساسة المتعلقة بالمتعاملين والمعاملات المالية. السرية تتطلب أن يتم التعامل مع جميع البيانات الشخصية والمعلومات المالية بسرية تامة، لضمان عدم تسربها أو استخدامها بشكل غير مناسب. هذا يتضمن تأمين المعلومات من الوصول غير المصرح به وتطبيق معايير صارمة لحمايتها. الالتزام بالسرية يعزز من ثقة المتعاملين في البنك، حيث يشعرون بالأمان بأن معلوماتهم محمية بشكل جيد. كما أن السرية تساهم في الحفاظ على سمعة البنك وتعزيز مصداقيته. السرية الفعالة تتطلب من الهيئة وضع سياسات واضحة وإجراءات أمان لضمان حماية البيانات. بناء ثقافة السرية والالتزام بأعلى معايير الأمان هو جزء أساسي من وظيفة الهيئة ويعزز من كفاءة عملها (Attar et al., 2023).

5. التناسق: هو عنصر أساسي في ضمان تطبيق المعايير الشرعية بشكل موحد داخل البنك. التناسق يعني أن جميع القواعد والسياسات الشرعية تُطبق بشكل متساوٍ على جميع المعاملات والأطراف المعنية دون تمييز. هذا يوفر شعورًا بالثبات والاستقرار للمتعاملين، حيث يعرفون أن جميع المعاملات تتم وفقًا لنفس المعايير. التناسق يعزز من مصداقية الهيئة ويجعل النظام المالي أكثر شفافية، مما يسهم في تعزيز ثقة المتعاملين في البنك. تحقيق التناسق يتطلب من الهيئة تطوير سياسات وإجراءات واضحة وتدريب الأعضاء على تطبيقها بشكل موحد. كما يتضمن التناسق مراجعة دورية لضمان أن جميع الأنشطة تتماشى مع المعايير الشرعية بشكل مستمر. الحفاظ على التناسق يعزز من فعالية الرقابة الشرعية ويزيد من رضا العملاء والثقة في البنك (Ashraf & Muzaffar, 2022).

6. التخصص والخبرة: من العوامل الأساسية لضمان فعالية هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية. يجب أن يكون أعضاء الهيئة مؤهلين بشكل عميق في مجال الفقه الإسلامي والأحكام الشرعية ذات الصلة بالمعاملات المالية والمصرفية. هذا يتطلب منهم امتلاك خلفية أكاديمية قوية وتجربة عملية واسعة في الشريعة. التخصص يعزز من قدرتهم على فهم وتحليل التعقيدات المرتبطة بالمعاملات المالية وتقديم توجيهات دقيقة تتماشى مع مبادئ الشريعة. كما أن الخبرة العملية تجعلهم أكثر قدرة على التعامل مع التحديات والمشكلات الفقهية التي قد تطرأ، مما يعزز من مصداقيتهم ويزيد من ثقة المتعاملين في الهيئة. الاستثمار في تدريب وتطوير الكوادر يعزز من كفاءة الهيئة ويضمن التزامها بأعلى المعايير الشرعية (Dewindaru & Sari , 2022).

7. الشفافية تعتبر من المبادئ الأساسية التي تعتمد عليها هيئة الرقابة الشرعية في عملها. يتطلب من الهيئة أن تكون واضحة وصريحة في إصدار التوجيهات والفتاوى، مما يساعد في تعزيز الثقة لدى المتعاملين ويساهم في تحقيق النزاهة في المعاملات المالية. الشفافية تشمل نشر المعلومات المتعلقة بالقوانين والتوجيهات الشرعية بشكل يمكن فهمه بسهولة من قبل الجمهور. هذا لا يقتصر على نشر الفتاوى فقط، بل يشمل أيضاً شرح أسس القرارات والتفسيرات الفقهية المتبعة. من خلال تحقيق الشفافية، تستطيع الهيئة تجنب الشكوك وتسهم في بناء علاقة قوية ومستدامة مع المتعاملين، مما يعزز من مصداقية وفعالية الرقابة الشرعية في البنك (Stouthuysen, 2020).

8. القدرة على إصدار الفتاوى: هي من الخصائص الرئيسية التي تميز هيئة الرقابة الشرعية. توفر الهيئة التوجيهات الفقهية اللازمة لتحديد مدى توافق المنتجات والخدمات المالية مع أحكام الشريعة. هذه القدرة تتطلب من الأعضاء امتلاك معرفة عميقة بالشريعة الإسلامية والقدرة على تفسير القوانين الشرعية في سياق المعاملات المالية المعقدة. إصدار الفتاوى يتطلب أيضاً القدرة على تحليل الحالات الفردية وتقديم مشورة مبنية على فهم شامل للأحكام الشرعية. هذا الدور يساهم في ضمان أن جميع الأنشطة المالية تتماشى مع المبادئ الشرعية، مما يعزز من ثقة المتعاملين في

التزام البنك بالقوانين الإسلامية. كما أن القدرة على إصدار الفتاوى تعزز من فعالية الهيئة في تقديم خدمات موثوقة تتوافق مع التوجهات الشرعية (Dewindaru & Sari , 2022).

## 1.2.2 هيئة الرقابة الشرعية في فلسطين

### 1.2.2.1 دور سلطة النقد الفلسطيني في تفعيل هيئة الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية في فلسطين

أصدرت سلطة النقد الفلسطينية عدة تعميمات ومذكرات تتعلق بتفعيل دور هيئات الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية في فلسطين، ومن بينها:

#### 1. تعميم رقم (28/96) بتاريخ 18/6/1996م

يتناول هذا التعميم تسجيل واعتماد قائمة بالمستشارين الشرعيين للعمل في هيئة الرقابة الشرعية لدى المصارف الإسلامية. يشدد على اختبار الأفراد المؤهلين لهذا الغرض واعتماد أعضاء هيئة الرقابة الشرعية لكل مصرف إسلامي من خلال القائمة المعتمدة لدى سلطة النقد الفلسطينية.

#### 2. تعميم رقم (51/99) بتاريخ 1/9/1999م

يهدف إلى تفعيل دور هيئة الرقابة الشرعية من حيث المشاركة الفاعلة في جميع الأنشطة وإدراج رأي الهيئة الخطية في تقارير الأداء السنوية أو المالية المرسلة إلى سلطة النقد، مع التأكيد على أهمية الالتزام بتلك التقارير.

#### 3. تعميم رقم (43/2000) بتاريخ 2/8/2000م

يشمل تعيين مراقب شرعي داخلي مقيم لدى المصارف الإسلامية، مع منحه الاستقلال الوظيفي ومنع تكليفه بأي عمل تنفيذي يتعارض مع واجباته الرقابية.

#### 4. مذكرة رقم (22/2001) بتاريخ 5/5/2001م

تُشير إلى تعميم رقم (43/2000) وتمنح البنوك الإسلامية فترة إضافية حتى عام 2001م للالتزام بتعيين مراقب شرعي مقيم، مع التأكيد على أهمية الالتزام بالإجراءات الرقابية.

وفي إطار مشروع قانون المصارف الإسلامية، يُلزم المصارف بتعيين هيئة رقابة شرعية قبل بدء أعمالها، ويتم تعيين هذه الهيئة بموافقة سلطة النقد، ولا يحق فصل أي عضو منها إلا بموافقة سلطة النقد. تتولى هيئة الرقابة الشرعية مسؤولية التأكد من أن جميع أعمال وأنشطة المصرف الإسلامي تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية قبل دخول المصرف فيها وخلال تنفيذها وتصفيتها. تلعب هيئة الرقابة الشرعية أيضاً دوراً محورياً في بناء وتعزيز ثقة العملاء بالمصرف، حيث يطمئن العملاء إلى أن معاملاتهم المالية تتم وفقاً للشريعة الإسلامية، مما يزيد من التزامهم واستمرارهم في التعامل مع المصرف. وعلى الرغم من الإيجابيات التي قدمتها سلطة النقد الفلسطينية، إلا أن دورها يظل ضعيفاً، ويُصح بمتابعة ومحاسبة المصارف الإسلامية بشكل أدق، وإنشاء قسم خاص بالرقابة والتفتيش على هذه المصارف يضم كفاءات بشرية مؤهلة وذات خبرة في مجال المصارف الإسلامية، لضمان تحقيق أعلى مستويات الشفافية والمصداقية.

#### 1.2.2.2 دور هيئة الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية في فلسطين

أظهرت دراسة شويديح (2003) حول هيئات الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية في فلسطين عدة نقاط بارزة. حيث تبين أن تكوين هيئات الرقابة الشرعية يتألف عادةً من ثلاثة أعضاء، مع تفاوت في تواجدهم الدائم في الفروع؛ ففي بعض المصارف كان هناك تواجد ثابت، بينما لم يكن ذلك متاحاً في أخرى. كما لوحظ تفاوت في مسميات هيئات الرقابة الشرعية بين المصارف، مما يعكس اختلافاً في دور وأهمية هذه الهيئات. وفي قطاع غزة، تركز تخصص أعضاء هيئات الرقابة الشرعية بشكل رئيسي على علوم الشريعة دون التنوع ليشمل مجالات أخرى كالقانون والاقتصاد. أحد الجوانب

الإيجابية التي أبرزتها الدراسة هو أن أعضاء هيئات الرقابة الشرعية ليسوا من المساهمين في رأس المال، مما يقلل من الشبهات حول تضارب المصالح. وعلى الرغم من أن قرارات هذه الهيئات ملزمة، إلا أن وجود أعضاء دائمين فيها يؤثر إيجاباً على أدائها، في حين أن إدراج هيئة الرقابة الشرعية ضمن الهيكل التنظيمي للمصارف قد يقلل من استقلاليتها (اسكافي، 2018).

وقد تبين أيضاً أن هؤلاء الأعضاء يعملون مقابل مكافأة مالية مقطوعة، وبعضهم يتلقى راتباً شهرياً، وفيما يتعلق بدور هيئات الرقابة الشرعية في تقديم القروض الحسنة أو وضع شروط لاختيار العاملين، يظهر أن هذه الهيئات قد لا تلعب دوراً فعالاً في هذه المجالات. ويشير البحث إلى أن بعض المصارف الإسلامية قد تعتمد على مستشار شرعي يتم استشارته عن بُعد بشكل شهري أو أقل، مما يعكس ضعفاً في قوة وتأثير هذه الهيئات (ارشيد ، 2010).

من ناحية أخرى توجد نظرة الرقابة الشرعية الخارجية تشكل جزءاً مهماً من نظام الرقابة في المؤسسات المالية الإسلامية، حيث تركز على التحقق المستقل من مدى التزام المؤسسة بأحكام الشريعة الإسلامية. تختلف الرقابة الشرعية الخارجية عن الرقابة الداخلية في أنها تأتي من جهة خارجية غير مرتبطة بالمؤسسة، مثل شركات التدقيق أو هيئات شرعية مستقلة، مما يوفر تقييماً موضوعياً وشفافاً للامتثال الشرعي. بينما تكون الرقابة الداخلية جزءاً من هيكل المؤسسة نفسه، حيث تتولى لجنة الرقابة الشرعية داخل المؤسسة مراجعة الأنشطة المالية والشرعية بانتظام لضمان التزامها بالقوانين والمبادئ الإسلامية. الفرق الرئيسي بين النوعين هو أن الرقابة الداخلية تركز على العمليات الداخلية والتدقيق المستمر، بينما تقدم الرقابة الخارجية مراجعة مستقلة تتسم بالحياد (مناع، 2016).

في فلسطين، تعتبر الرقابة الشرعية الخارجية من الممارسات المتبعة في بعض المؤسسات المالية الإسلامية. تتعاون هذه المؤسسات مع هيئات أو شركات تدقيق شرعي مستقلة لضمان التزامها بأحكام الشريعة ولتعزيز الثقة بين العملاء والمستثمرين. على الرغم من أن الرقابة الشرعية الداخلية تبقى

ضرورية، فإن الرقابة الخارجية توفر طبقة إضافية من الشفافية والمصداقية في السوق المالية الفلسطينية.

### 1.2.3 ثقة العملاء

ثقة العملاء تعتبر ركيزة أساسية في نجاح أي عمل تجاري، سواء كان ذلك في قطاع الخدمات أو الصناعة. إن فهم طبيعة وأهمية بناء وتعزيز الثقة بين العملاء والشركة يمثل جانباً حيوياً في استراتيجيات الأعمال الناجحة. يعكس مفهوم الثقة عدة جوانب تتعلق بالتواصل والجودة والالتزام، ويعد أساساً للعلاقات الطويلة الأمد، وتعتبر الثقة أكثر من مجرد كلمة تتداول في مجال الأعمال، بل هي مبدأ يتجاوز تحقيق المعاملات التجارية ليصبح جزءاً لا يتجزأ من العلاقة بين الشركة وعملائها. فبناء الثقة ليس فقط مسؤولية الشركة، بل يتطلب مشاركة فعالة من العملاء أيضاً، وتكمن أهمية بناء الثقة في أنها تساعد على تعزيز التفاعل الإيجابي بين العملاء والشركة، وبالتالي تعزز الولاء وتحفز على التواصل المستمر. عندما يثق العملاء في الشركة، يكونون أكثر استعداداً لتحديد احتياجاتهم بشكل صريح والمشاركة في تطوير المنتجات أو الخدمات (حامد وآخرون، 2017)

تعتبر ثقة العميل عن الحالة التي يكون فيها العميل واثقاً من كفاءة ودقة ومصداقية كل ما يتعلق بشيء ما فهي تمثل الدافع لتعامل العميل مع شركة معينة دون أخرى، وليست مجرد مؤشراً هاماً لجودة العلاقة بين الشركات وعملائها، بل نجد أنها من العوامل الضرورية اللازمة لخلق علاقات طويلة الأمد مع العملاء وعاملاً من عوامل نجاح هذه العلاقة واستمرارها ونتيجة لما سبق، أصبحت الشركات تولي اهتماماً بالغاً لكسب ثقة العملاء ودعم هذه الثقة (Stouthuysen, 2020) .

## تعريف ثقة العملاء

ظهرت العديد من التعاريف التي تُفسر ثقة العملاء، حيث قدّمت Nguyen & Nam (2023) تعريفًا بأنها حالة نفسية تعكس الإيمان والاعتماد الذي يمتلكه العميل تجاه المؤسسة أو العلامة التجارية. يتجلى ذلك في قدرة العميل على الاعتماد على الجودة والكفاءة للخدمات أو المنتجات التي يقدمها العرض التجاري، مع توقع العميل لتلبية وعود الشركة وتقديم تجربة إيجابية وموثوقة. من جهة أخرى، عرفت Attar et al. (2023) ثقة العملاء بأنها الإحساس الذي ينطلق منه العميل بالأمان والراحة أثناء التفاعل مع شركة أو منتج محدد. يتأثر هذا الإحساس بتجارب الماضي، ويعززها توفير الشركة لبيئة موثوقة وشفافة، مما يؤدي إلى تكوين ثقة العملاء نتيجة للالتزام بالشركة بتحقيق توقعات العميل وتحقيق الجودة والتميز في الخدمة.

وفي سياق متصل، أوضحت سليمان (2022) أن ثقة العميل تعكس درجة شعوره بالرضا والمصادقية أثناء التعامل مع الشركة، حيث تُشكل هذه الثقة حالة تأكيد على قدرة الشركة على تحقيق ما وعدت به للعملاء. بالإضافة إلى ذلك، قامت Chang (2020) بتعريف ثقة العملاء بأنها "شعور ينشأ من طبيعة العلاقة بين العميل والشركة، يُظهر من خلال ما تقدمه الشركة لكسب ثقة عملائها والحفاظ على ولائهم، الأمر الذي يؤدي إلى تكرار التعامل معها". ومن جهة أخرى، عرف حراز (2017) ثقة العملاء بأنها "القيمة التي يحققها العميل من منتجات الشركة، والتي تتزايد مع إضافة قيمة مضافة جديدة إلى هذه المنتجات".

ويرى الباحث انه يمكن تعريف ثقة العملاء على انها الإحساس بالراحة والأمان الذي ينشأ من تفاعل العميل مع الشركة أو المنتج، ويعكس الإيمان في الجودة والالتزام بتلبية توقعات العميل، مما يؤدي إلى بناء علاقات قائمة على الثقة والولاء.

## أنواع ثقة العملاء

تتجلى ثقة العملاء في عدة أشكال وأنواع تعكس طبيعة العلاقة بين العميل والشركة. من بين الأنواع

الشائعة لثقة العملاء (الفاقي، 2012):

1. ثقة المعرفة (Cognitive Trust): تعتمد على المعرفة والمعلومات التي يمتلكها العميل حول

الشركة أو المنتج. يقوم العميل بتقييم المعلومات والخبرات المتاحة له لاتخاذ قراراته وبناء ثقته في

الشركة.

2. ثقة العاطفة (Affective Trust): تتأثر بالمشاعر والعلاقات الشخصية بين العميل والشركة.

يتكون هذا النوع من الثقة من خلال التفاعلات الشخصية والتجارب الإيجابية التي يختبرها العميل

مع الشركة ( سليمان، 2022).

3. ثقة الجودة (Confidence in Quality): تتعلق بقدرة العميل على الاعتماد على جودة المنتجات

أو الخدمات التي تقدمها الشركة. عندما يكون العميل واثقاً في الجودة والموثوقية، فإنه يبني ثقته

في الشركة.

4. ثقة الالتزام (Trust in Commitment): تشير إلى الاعتماد على قدرة الشركة على الالتزام

بالوعد والتعهدات التي تقدمها للعميل. عندما يحافظ الشركة على الالتزام بالوعد، يتزايد مستوى

الثقة لدى العميل.

5. ثقة الأمان (Trust in Security): تتعلق بشعور العميل بالأمان والحماية أثناء التفاعل مع

الشركة. يشمل ذلك حماية البيانات الشخصية والتعامل المأمون والأمن ( سليمان، 2022).

6. ثقة السمعة (Trust in Reputation): تعتمد على سمعة الشركة وتقييماتها من قبل العملاء

الآخرين والمجتمع بشكل عام.

## ابعد ثقة العملاء

ثقة المتعاملين تشمل عدة أبعاد تعكس العلاقة بين الأفراد أو المؤسسات التي تتعامل معًا والكثير من الدراسات السابقة استخدمت هذه الأبعاد من أبرزها و وهي:

1. الأمان والحماية: يعدان من الأبعاد الأساسية في بناء الثقة بين الأطراف المتعاملة، حيث يتعلقان بشعور الأفراد بالطمأنينة والأمان أثناء تفاعلهم. المتعاملون يشعرون بالثقة عندما يعتقدون أن معلوماتهم الشخصية ومصالحهم المالية محمية بشكل كافٍ. الأمان يشمل حماية البيانات الشخصية وتشفير المعلومات لضمان عدم تعرضها للتسريب أو الاستغلال. كما يشمل الحماية من المخاطر التي قد تؤثر على الأفراد أو المؤسسات خلال التفاعل. عندما يُظهر الطرف الآخر التزامًا قويًا بأعلى معايير الأمان والحماية، فإن ذلك يعزز من الثقة ويشجع المتعاملين على الاستمرار في التعامل. دراسة Dewindaru & Sari (2022) تسلط الضوء على أهمية هذا البعد في تحقيق تجربة تعامل إيجابية وآمنة.

2. الأداء والجودة: يشكلان بُعدًا حاسمًا في علاقة الثقة بين الأطراف المتعاملة. يتعلق هذا البعد بقدرة الطرف الآخر على تقديم خدمات أو منتجات ذات جودة عالية وفعالة. عندما يظهر الطرف الآخر أداءً متميزًا ويحقق مستوى عالٍ من الجودة، فإن ذلك يعزز من مستوى الثقة بين الأطراف. الجودة العالية تشير إلى التزام الطرف الآخر بتقديم خدمات تلبية توقعات العملاء وتتجاوزها، مما يساهم في بناء علاقة موثوقة. وفقًا لدراسة Susilawati et al. (2023) فإن الأداء المتميز والالتزام بالجودة يلعبان دورًا كبيرًا في تعزيز الثقة وتعزيز العلاقة بين الأطراف المتعاملة.

3. الالتزام بالوعد: هو عنصر أساسي في بناء الثقة بين الأطراف. يتضمن هذا البعد قدرة كل طرف على الوفاء بالوعد والتعهدات التي يقدمها خلال التفاعل. عندما يلتزم كل طرف بما وعد به، فإن ذلك يعزز من مصداقيته ويزيد من الثقة بين الأطراف. الالتزام بالوعد يشير إلى التزام الطرف الآخر بالمواعيد المحددة والشروط المتفق عليها، مما يساهم في بناء علاقة قائمة على الثقة

والاحترام. وفقاً لهايز (2009)، فإن الالتزام بالوعد يعزز من الثقة ويؤدي إلى إقامة علاقات قوية ومستدامة بين الأطراف.

4. الاستجابة والتواصل: هما بُعدان حاسمان في تعزيز الثقة بين الأطراف المتعاملة. يشمل هذا البُعد قدرة الأطراف على التواصل بفعالية والاستجابة السريعة لاحتياجات ومتطلبات الآخر. التواصل الفعال يعني تبادل المعلومات بوضوح وسرعة، مما يساعد في حل المشكلات واستجابة الاحتياجات بشكل فعال. الاستجابة السريعة تدل على اهتمام الطرف الآخر واهتمامه بتلبية متطلبات العملاء. كما أن التواصل الفعال يعزز من فهم كل طرف لاحتياجات الآخر، مما يساهم في بناء علاقة ثقة قوية. كما يشير هايز (2009) إلى أن التواصل الجيد والاستجابة السريعة يساهمان في تعزيز مستوى الثقة بين الأطراف.

5. التنوع والاختيار: يتعلقان بتوفير خيارات متعددة للمتعاملين، مما يمكنهم من اختيار الأنسب وفقاً لاحتياجاتهم وتفضيلاتهم. هذا البُعد يساهم في تعزيز الثقة بين الأطراف من خلال السماح لهم بتخصيص الخيارات وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. عندما يتوفر للمتعاملين خيارات متعددة، يشعرون بأنهم يمتلكون السيطرة على اختياراتهم، مما يزيد من مستوى الثقة في العلاقة. وفقاً لدراسة Dewindaru & Sari (2022) فإن التنوع في الخيارات يعزز من رضا العملاء ويزيد من ثقتهم في العلاقة مع الأطراف الأخرى.

### أهمية ثقة العملاء

ثقة العملاء تعتبر أحد العوامل الحيوية في نجاح أي عمل تجاري. فعندما يثق العملاء في الشركة أو العلامة التجارية، ينشأ تواصل قوي ومستدام يساهم في بناء علاقات دائمة ومثمرة. بناءً على الثقة، يتكون الولاء والاحتفاظ بالعملاء، حيث يكونون عرضة للبقاء مع الشركة على المدى الطويل ويفضلون التعامل معها مراراً وتكراراً. إلى جانب ذلك، يساهم زيادة الثقة في تعزيز الرضا لدى العملاء وإشعارهم بتجارب إيجابية، مما يؤدي إلى إبداء الإشارات الإيجابية والتوصيات للآخرين. ومع تعزيز

سمعة الشركة وثقة العملاء، تتخفف التكاليف التسويقية وتتيح الفرص للشركة لجذب عملاء جدد بكفاءة أكبر. بالإضافة إلى ذلك، تعزز ثقة العملاء الشفافية والثقة العامة في السوق، مما يخلق بيئة تجارية أكثر استقراراً ونمواً. لذا، يمثل بناء وتعزيز ثقة العملاء هدفاً أساسياً للشركات، حيث يسهم في تحقيق النجاح والاستمرارية في سوق الأعمال وتحقيق المزيد من الفرص التجارية على المدى الطويل (درداكة وآخرون، 2017).

### اهداف ثقة العملاء

تحديد أهداف كسب ثقة العملاء يعد جزءاً حيوياً من استراتيجيات الأعمال الناجحة. من بين هذه الأهداف، تأتي تحسين تجربة العملاء كمحور أساسي، حيث يتعين على الشركة تقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة لجعل كل تفاعل يتم بينها وبين العملاء تجربة إيجابية. بناء علاقات طويلة الأمد يعد هدفاً ثانوياً، حيث يسعى الشركة لتعزيز الولاء وجعل العملاء يبقون ملتزمين بالتعامل معها. زيادة حصة السوق وتحقيق التسويق الإيجابي يسهمان في تعزيز سمعة الشركة وجذب المزيد من العملاء. كما تهدف الشركة أيضاً إلى تقليل معدلات الرفض وتحسين معدلات إعادة الشراء، مما يعكس الثقة المتزايدة لدى العملاء. تعزيز التفاعل الإيجابي وتحسين مستوى الرضا يكملان مجموعة الأهداف، حيث يسعى الشركة إلى جعل العملاء يشعرون بالراحة والاطمئنان، مما يعزز الصورة الإيجابية للشركة في السوق. تحقيق هذه الأهداف يشكل أساساً لنجاح الشركة واستمراريتها في بناء علاقات تجارية قائمة على الثقة والرضا (ميمون، 2014).

### كيفية كسب ثقة العملاء

كسب ثقة العملاء يتطلب تنفيذ استراتيجيات وآليات محددة تساهم في بناء الثقة وتعزيزها عبر علاقة مستدامة بين الشركة والعملاء، وفيما يلي بعض الآليات الفعالة لكسب ثقة العملاء (5 خمس، 2021):

1. فهم احتياجات العملاء: دراسة وفهم احتياجات وتوقعات العملاء بدقة، استخدم الاستطلاعات

والدراسات السوقية والتواصل المباشر مع العملاء لفهم ما يرغبون فيه وما يحتاجون إليه.

2. توفير جودة وقيمة: منتجات وخدمات عالية الجودة تتفوق على توقعات العملاء. يجب أن تحمل المنتجات والخدمات القيمة المضافة التي تبرز للعملاء مدى اهتمام الشركة برضاهم.
3. الشفافية والصدق: الشفافية في التعامل مع العملاء، وقدم المعلومات بصدق حول المنتجات والخدمات والأسعار والسياسات. الصدق يبني الثقة ويجعل العملاء يشعرون بالأمان والراحة.
4. الاستجابة السريعة: التجاوب مع استفسارات وشكاوى العملاء بشكل فوري وفعال. توفير دعم عملاء متفوق واستجابة سريعة للمشكلات يعزز ثقة العملاء ويظهر اهتمام الشركة برضاهم.
5. التواصل المستمر: توثيق العلاقة مع العملاء من خلال التواصل المستمر والمنتظم، سواء كان ذلك عبر البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي أو الاتصالات الهاتفية.
6. برامج الولاء والمكافآت: برامج وتخفيضات خاصة للعملاء المخلصين كمكافأة لولائهم. تشجيع العملاء على البقاء مع الشركة وتكرار التعامل يسهم في بناء ثقة مستدامة.
7. التجربة الإيجابية: خلق تجربة عملاء إيجابية تميز الشركة عن الآخرين، سواء من خلال التصميم الجذاب، أو السهولة في عمليات الشراء، أو خدمة العملاء الممتازة.
8. متابعة رضا العملاء: متابعة رضا العملاء بانتظام من خلال استطلاعات الرأي وملاحظات العملاء، وتحليل مدى رضاهم والعمل على تحسين الخدمات بناءً على ذلك.

### 1.3 الدراسات السابقة

دراسة **Susilawati et al. (2023)** بعنوان: دور هيئة الرقابة الشرعية في تحقيق الثقة العامة في البنوك الشرعية: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تطبيق هيئة الرقابة الشرعية وأثرها في توفير ثقة الجمهور في البنوك الإسلامية. تستخدم هذه الدراسة المنهج الكمي مع طريقة المراجعة المنهجية للأدبيات من المجالات المختلفة. وبأسلوب المراجعة المنهجية للأدبيات، يحدد البحث جميع الأدلة التجريبية، حيث يهدف التحديد إلى الإجابة على أسئلة مثل "ما هو دور هيئة الرقابة الشرعية في الثقة العامة؟"، "تطبيق هيئة الرقابة الشرعية على الصيرفة الشرعية؟". وقد توصلت نتائج التحليل إلى أن

المجلس النيابي الشرعي يتمتع بمستوى عالٍ من المساعدة في جذب الاهتمام العام. وذلك لأنه كلما زاد انتشار DPS، أصبحت معرفة الجمهور بالشريعة المصرفية معروفة بشكل متزايد. وتبين هذه النتيجة أن هيئة الرقابة الشرعية تلعب دوراً أساسياً في توفير ثقة الجمهور ليكونوا جزءاً من البنك الشرعي، لأنه حتى الآن هناك عوامل معروفة تجذب الجمهور على شكل عوامل خارجية مثل العوامل التسويقية والنفسية. العوامل الاجتماعية، والعوامل الثقافية، والعوامل الاجتماعية. الشخصية بحيث يمكن استخدام هذا وجهة نظر لمزيد من البحث أن مجلس النواب الشرعي لا يزال يلعب أيضاً دوراً أساسياً في المساهمة في المجتمع.

دراسة Dewindaru & Sari (2022) بعنوان: هل خصائص هيئة الرقابة الشرعية تزيد من ثقة عملاء البنك الشرعي؟ هذه الدراسة تهدف إلى استكشاف بمزيد من التفصيل خصائص مجلس الإشراف الشرعي (SSB) التي من المتوقع أن تؤثر في مستوى ثقة عملاء البنوك الإسلامية. ويكمن هدف هذه الدراسة في فهم بشكل تجريبي العلاقة بين خصائص مجلس الإشراف الشرعي وثقة عملاء البنوك الإسلامية في إندونيسيا، وفيما يتعلق بالطريقة، تم استخدام نهج كمي باستخدام طريقة تحليل البيانات اللوحية لتحليل بيانات العينات من جميع البنوك التجارية الشرعية في إندونيسيا خلال الفترة من 2012 إلى 2019، وقد تألفت المتغيرات غير التابعة في هذه الدراسة من 6 خصائص لمجلس الإشراف الشرعي، وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن ثلاث خصائص محددة من مجلس الإشراف الشرعي تسهم بشكل كبير في زيادة ثقة العميل. تحديداً، تظهر المتغيرات العددية للأعضاء، والخبرة المالية، والتعليم الدكتوراه تأثيراً إيجابياً على ثقة العملاء في البنوك الإسلامية، وفيما يتعلق بالتداولات، يُوصى بأن تضع البنوك التجارية الإسلامية في إندونيسيا مزيداً من الاعتبار لعدد الأعضاء، والخبرة المالية، والتعليم الدكتوراه في عملية التوظيف لاختيار أعضاء مجلس الإشراف الشرعي، تسعى هذه الدراسة إلى توفير رؤى أعمق حول عوامل الإدخال لخصائص مجلس الإشراف الشرعي التي تعزز بصورة حقيقية الصورة الإيجابية وثقة العملاء في البنوك الإسلامية.

دراسة **Santoso & Ibrahim (2022)** بعنوان: تأثير الالتزام بالشريعة وجودة الخدمة وثقة العملاء ورضا العملاء على ولاء عملاء البنوك الريفية الإسلامية في إندونيسيا: تتناول هذه الدراسة تأثير الامتثال للشريعة وجودة الخدمة وثقة العملاء ورضا العملاء على الولاء لدى عملاء بنك التمويل الشعبي الإسلامي في محافظتي وسط وشرق جاوة في إندونيسيا. تم اختيار مجموع 390 عميلاً للتمويل من بنوك الريف الإسلامية باستخدام طريقة العينة العشوائية المجمعة. تم إجراء التحليل باستخدام نموذج معادلات الانحدار الهيكلي المبني على العوامل. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الامتثال للشريعة وجودة الخدمة وثقة العملاء ورضا العملاء لها تأثيرات معنوية ومباشرة على الولاء. يجب على إدارة بنوك الريف الإسلامية اتخاذ إجراءات استباقية في إدارة المعاملات المصرفية الإسلامية، حيث إن الامتثال للشريعة وجودة الخدمة وثقة العملاء ورضا العملاء هي عوامل حاسمة لولاء عملاء هذه البنوك في إندونيسيا.

دراسة **Baklouti (2022)** بعنوان هل هيئة الرقابة الشرعية صديق أم عدو للبنوك الإسلامية؟ تتناول هذه الورقة بشكل تجريبي كيفية تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على الأداء المالي للبنوك الإسلامية، وتستخدم الدراسة أسلوب المربعات الصغرى المعممة للتأثيرات العشوائية لتحليل الانحدار، مع التركيز على 42 بنكاً إسلامياً في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا خارج دول مجلس التعاون الخليجي والدول غير الإسلامية خلال الفترة 2011/2018، وتشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي لخصائص نظام الضمان الاجتماعي على الأداء المالي للبنوك الإسلامية. ومن الجدير بالذكر أن وجود مجلس إدارة أكبر وزيادة اجتماعات هيئة الرقابة الشرعية يؤثر بشكل إيجابي على الأداء المصرفي. ومع ذلك، يبدو أن الولايات المتداخلة لها تأثير ضار. ومن المثير للاهتمام أن كفاءة أعضاء هيئة الرقابة الشرعية وسمعتهم، إلى جانب نسبة النساء في هيئة الرقابة الشرعية، لا تظهر تأثيراً ملحوظاً على الأداء المالي للبنوك الإسلامية، وأوصت الدراسة بضرورة توفير رؤى قيمة للممارسين والمنظمين

في القطاع المصرفي الإسلامي المهتمين بتعزيز شرعية حوكمة الشركات داخل المؤسسات المالية الإسلامية.

دراسة **Ahmed et al. (2021)** بعنوان: أثر الالتزام بالشرعية الإسلامية على رضا العملاء في الخدمات المصرفية الإسلامية: الدور الوسيط لجودة الخدمة: يهدف هذا البحث إلى التحقيق في تأثير الامتثال للشرعية الإسلامية على رضا العملاء من خلال التأثير الوسيط لجودة الخدمة في خدمات البنوك الإسلامية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع مجموعة من 334 استبانة مكتملة وصالحة من عملاء البنوك الإسلامية في بنجلاديش لاختبار الافتراضات. تم تحليل البيانات باستخدام SmartPLS 3، وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الامتثال للشرعية الإسلامية له تأثير إيجابي وكبير على جودة الخدمة ورضا العملاء في خدمات البنوك الإسلامية. تشير نتائج البحث أيضًا إلى أن جودة الخدمة تسهم جزئيًا في الوساطة في العلاقة بين الامتثال للشرعية الإسلامية ورضا العملاء في خدمات البنوك الإسلامية، وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها وجود تأثير قوي وموحد لامتثال الشرعية الإسلامية على جودة الخدمة أن العملاء حساسون جدًا تجاه الامتثال للشرعية المتعلقة بخدمات البنوك الإسلامية، والحفاظ على جودة الخدمة هو جانب آخر حيوي لإرضاء عملاء البنوك الإسلامية. كما وستتحقق جودة الخدمات فقط عندما تعمل جميع الوعود التي تقدمها البنك بشكل صحيح. لذلك، يجب على صانعي السياسات في البنوك الإسلامية تقييم جودة خدمة العملاء ورضاهم بانتظام لتحسين التجربة العامة للعملاء.

دراسة **Amin & Darvin (2021)** بعنوان: فجوة توقعات الإفصاح الشرعي بين الممارسين للشرعية وعملاء البنوك الإسلامية في ماليزيا: تهدف هذه الدراسة إلى فحص إمكانية وجود فجوة في التصور بين ممارسي الشرعية وعملاء البنوك الإسلامية حول أهمية الكشف عن الشرعية من قبل البنوك الإسلامية. تم توزيع استبيانات على ممارسي الشرعية وعملاء البنوك الإسلامية، وتمثل ممارسي الشرعية من أعضاء لجان الشرعية وضباط الشرعية، بينما تمثل عملاء البنوك الإسلامية الأساتذة

الجامعيين وطلاب السنة النهائية في تخصص المحاسبة. تم توسيع مفهوم فجوة التوقعات المستمد من الأدبيات المحاسبية وتطبيقه على سياق هذه الدراسة. وزُعت إجمالاً 64 و 200 استبيان على ممارسي الشريعة وعملاء البنوك الإسلامية على التوالي، وبلغت نسب الاستجابة 41 في المائة لممارسي الشريعة و 65 في المائة لعملاء البنوك الإسلامية، وتشير النتائج إلى أن ممارسي الشريعة والعملاء يرون أن جميع عناصر كشف الشريعة هامة للكشف عنها، ولكن لوحظت بعض الفروق البارزة بين المجموعتين، مما يشير إلى وجود فجوة في التوقعات، على الرغم من أنها تكون طفيفة. تسهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة بما أنها تعاني من ندرة الأدبيات التي تحدد تصورات العملاء حول كشف الشريعة. وتقدم النتائج رؤية قيمة للجهات التنظيمية والبنوك الإسلامية حول أهمية عناصر كشف الشريعة من وجهات نظر العملاء وممارسي الشريعة والعناصر التي يتفقون عليها كهامشة والتي يختلفون في رأيها. وعلى الرغم من أن هذه الدراسة تعتبر جهداً أولياً، إلا أنها تفتح الباب للبحوث المستقبلية لتوسيع نطاق التحقيق إلى عملاء آخرين لتعزيز إمكانية التعميم.

دراسة Mukhibad & Anisykurilillah (2020) بعنوان: دراسة تقييمية: هل لهيئة الرقابة الشرعية تأثير مباشر على الربحية وثقة العملاء؟ أشارت الدراسات السابقة إلى وجود علاقة معقدة بين إجمالي أعضاء هيئة الرقابة الشرعية (SSB) والربحية وثقة العميل. لذلك، يشتهر هذا البحث في أن منتجات التمويل وجمع التبرعات المصرفي يمكن أن توسط العلاقة بين SSB و ROA. يمكن لـ SSB تقديم استشارات وإشراف على تنفيذ منتجات البنوك. تم الحصول على البيانات من 12 بنكاً تجارياً إسلامياً في إندونيسيا خلال فترة مراقبة تبلغ 10 سنوات (2009-2018). تم تحليل البيانات باستخدام نماذج الثوابت والتأثير العشوائي وتحليل المسار. أظهرت النتائج أن إجمالي أعضاء SSB وخبرتهم لا تؤثر مباشرة على ROA. ومع ذلك، لها تأثير على التمويل ولا تؤثر على أموال حاملي حسابات الاستثمار (IAH). كما أظهرت النتائج أن التمويل أثبت أنه متغير وسيط على التأثير بين إجمالي وخبرة أعضاء SSB نحو ROA. أما أموال IAH، فهي المتغير الوسيط على التأثير بين

إجمالي أعضاء SSB نحو ROA، دون وجود علاقة مؤكدة. وبالتالي، يمكن الاستنتاج من ذلك أن لدى SSB تأثيراً غير مباشر على ROA من خلال تعزيز جودة التمويل وجمع التبرعات المصرفي. وقد أثبتت الاستشارة والإشراف التي يقوم بها SSB على تنفيذ تمويل IAH وجمع التبرعات، أن لها تأثيراً على تحسين ربحية البنك.

دراسة **Wardayati et al. (2020)** بعنوان: أثر حوكمة الشركات الإسلامية على ثقة العملاء: دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير حوكمة الشركات الإسلامية والامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية على ثقة العملاء داخل البنوك الإسلامية. وباستخدام المنهجية الكمية مع أسلوب أخذ العينات العشوائية، يستخدم البحث الإحصاء الوصفي والانحدار الخطي المتعدد لتقييم فرضياته، وتكشف النتائج أنه من بين المبادئ الخمسة للحوكمة الجيدة للشركات (GCG) - الشفافية والمساءلة والمسؤولية والاستقلال والعدالة - فإن الشفافية وحدها هي التي تظهر تأثيراً إيجابياً على ثقة العملاء، وهو ما يدل على قيمة دلالة 0.047. علاوة على ذلك، تم تحديد الالتزام بأحكام الشريعة كمساهم كبير في زيادة ثقة العملاء، وهو ما يتضح من قيمته الرائعة البالغة 0.000، وتسد هذه الدراسة فجوة في الأدبيات الموجودة من خلال الخوض في العلاقة بين حوكمة الشركات الإسلامية، والامتثال للشريعة الإسلامية، وثقة العملاء في البنوك الإسلامية. والجدير بالذكر أنه يؤكد على الدور المحوري للشفافية ضمن مبادئ GCG في بناء ثقة العملاء.

دراسة **Wiyono et al. (2020)** بعنوان: تأثير الالتزام بالشريعة وجودة الخدمة وثقة العملاء ورضا العملاء على ولاء عملاء البنوك الريفية الإسلامية في إندونيسيا: تقوم هذه الدراسة بفحص تأثير الامتثال للشريعة وتصورات المخاطر وجودة الخدمة على الثقة والولاء لدى عملاء بنوك الريف الإسلامية. تكونت العينة من 100 عميل من أربع بنوك ريفية إسلامية في إندونيسيا. تم إجراء التحليل باستخدام نموذج معادلات الانحدار الهيكلي المبني على العوامل. وتبين أن الامتثال للشريعة وتصورات المخاطر وجودة الخدمة يؤثران بشكل كبير على ثقة العملاء، وأن الامتثال للشريعة وتصورات

المخاطر يؤثران على ولاء العملاء. بينما لا يوجد لجودة الخدمة تأثير كبير على ولاء العملاء. تشير هذه النتائج إلى أن الامتثال للشريعة بالإضافة إلى تصورات المخاطر وجودة الخدمة هي محددات هامة لنقطة وولاء عملاء بنوك الريف الإسلامية.

دراسة **Setiawan et al. (2020)** بعنوان: مراجعة لمفهوم التسويق الشرعي ورضا العملاء والثقة والولاء: هدف هذه الدراسة هو تقديم استعراض للأدبيات حول العلاقة بين تسويق المنتجات وفقاً للشريعة ورضا العملاء والثقة والولاء. تحتاج الشركة التي تطبق تسويق المنتجات وفقاً للشريعة إلى النظر في الخدمات المقدمة للحفاظ على رضا العملاء، لأن هذا يصبح نقطة الاتصال التي تسمح ببناء الثقة والولاء تجاه الخدمات التي تقدمها الشركة. يمكن إنشاء أنواع مختلفة من الافتراضات من هذه النظرية، وتهدف هذه الدراسة الفهمية إلى استعراض العلاقة بين المتغيرات من 13 بحثاً نتجت عنها نقاشات ناشئة واختلافات تؤدي إلى دراسات مختلفة عن الافتراضات المقترحة. كل هذه الدراسات الفهمية تعتبر نتيجة للدراسات السابقة التي لا تزال بحاجة إلى التطوير والتوثيق من أجل التحقق العلمي الأعمق للدراسات التي تشمل هذه المتغيرات.

دراسة **Fahmi et al. (2018)** بعنوان: أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على رضا العملاء وثقتهم في البنوك الإسلامية: تستكشف هذه الدراسة أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على رضا العملاء وثقتهم في البنوك الإسلامية. يبحث البحث في كيفية تأثير الالتزام بالمبادئ الأخلاقية الإسلامية في مكان العمل على تصورات العملاء ومستويات الرضا والثقة في المؤسسات المصرفية الإسلامية. من المحتمل أن يقوم المؤلفون بتحليل العلاقة بين أخلاقيات العمل الإسلامي ورضا العملاء والثقة، بهدف تقديم نظرة ثاقبة للعوامل التي تساهم في تجربة العملاء الإيجابية في سياق التمويل الإسلامي. إن فهم الديناميكيات بين الممارسات الأخلاقية داخل البنوك الإسلامية وتأثيرها على رضا العملاء وثقتهم أمر بالغ الأهمية لتعزيز الأداء العام وسمعة هذه المؤسسات.

#### 1.4 التعقيب على الدراسات السابقة

تختلف الدراسات المذكورة في الأبعاد التي تركز عليها مقارنة بالدراسات السابقة. على سبيل المثال، تركز دراسة Susilawati et al. (2023) بشكل كبير على دور الرقابة الشرعية في تعزيز الوعي بالشرعية المصرفية وزيادة الثقة العامة، بينما تركز دراسة Dewindaru and Sari (2022) على تأثير خصائص مجالس الإشراف الشرعي مثل الخبرات المالية والتعليم العالي على ثقة العملاء. بالمقابل، تركز دراسة Santoso and Ibrahim (2022) على أهمية الامتثال للشرعية وجودة الخدمة في تعزيز ولاء العملاء، وهي أبعاد قد تكون أقل تركيزاً في الدراسات السابقة. في حين أن الدراسات مثل Baklouti (2022) و Ahmed et al. (2021) تستعرض جوانب مثل تحسين الأداء المالي والتزام الشرعية، مما يعزز من التجربة المصرفية، فإن الدراسات السابقة لم تتناول بشكل موسع تأثير كل من الشفافية وحوكمة الشركات كعناصر أساسية في تحقيق الثقة ورضا العملاء. وتبرز دراسة Amin and Darvin (2021) الحاجة إلى تحسين عمليات كشف الشرعية، وهو جانب قد يكون مغفلاً في الأبحاث السابقة.

أوجه التشابه بين الدراسات تركز على أهمية الرقابة الشرعية والالتزام بالشرعية في تعزيز ثقة العملاء ورضاهم. جميع الدراسات تشير إلى أن الشفافية، وجودة الخدمة، وحوكمة الشركات تلعب دوراً أساسياً في تحسين أداء البنوك الإسلامية وزيادة ثقة العملاء. أما الاختلافات فتظهر في الأبعاد المحددة التي يتم التركيز عليها. بينما بعض الدراسات مثل Susilawati et al. (2023) و Dewindaru and Sari (2022) تركزان على خصائص الرقابة الشرعية وتأثيرها المباشر، تركز دراسات أخرى مثل Santoso and Ibrahim (2022) و Ahmed et al. (2021) على كيفية تأثير هذه الخصائص على الجوانب العملية مثل ولاء العملاء وتحسين جودة الخدمة.

هذا وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال التركيز على تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على أبعاد متعددة لتعزيز ثقة العملاء في البنوك الإسلامية، بما في ذلك الأمان والحماية، الأداء والجودة، الاستجابة والاختيار، التنوع والاختيار، والسمعة الأخلاقية. بينما تركز الدراسات السابقة على جوانب معينة، تقدم دراستك تحليلاً شاملاً يربط بين مختلف خصائص الرقابة الشرعية وتأثيراتها المباشرة والمتكاملة على رضا العملاء وأداء البنوك. بالإضافة إلى ذلك، تميزت دراستك بالاهتمام بالمتغيرات الديموغرافية وتأثيرها على العلاقة بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة العملاء، وهو ما لم يتم تناوله بعمق في الدراسات السابقة. توفر دراستك أيضاً إطاراً للتعامل مع الفجوة البحثية المتعلقة بكيفية تأثير هذه الخصائص على الجوانب المختلفة لتجربة العميل.

وتظهر الفجوة البحثية في عدم وجود دراسة شاملة تربط بين جميع جوانب خصائص هيئة الرقابة الشرعية وتأثيرها على أبعاد متعددة لتعزيز ثقة العملاء ورضاهم. بينما تسلط الدراسات السابقة الضوء على جوانب معينة مثل الرقابة الشرعية أو جودة الخدمة، فإن دراستك تستعرض تأثير جميع هذه الخصائص بشكل متكامل، مع التركيز على المتغيرات الديموغرافية وتأثيراتها. هذه الفجوة تسهم في تحسين الفهم الأكاديمي وتقديم توصيات عملية لتعزيز الأداء المالي والاستقرار في البنوك الإسلامية.

## 1.5 مشكلة الدراسة

تتسم الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين بعدة خصائص. أحدها هو وجود هيئات رقابية متخصصة تشمل علماء دين وخبراء ماليين، مما يعكس التزاماً قوياً بالمبادئ الشرعية. تعتمد هذه الرقابة على آليات فحص شاملة ومراجعات دورية للعقود والمعاملات، حيث يلعب المراجعون الشرعيون دوراً بارزاً. تُشدد الرقابة على الشفافية وضرورة إفصاح شامل وواضح عن الصفقات والأنشطة، مما يساهم في بناء ثقة قوية. تُجرى أيضاً مراجعات دورية للعقود لضمان امتثالها للمبادئ الشرعية، ويُحدد إطار للتعامل مع المخاطر. بهذه الخصائص، تعمل الرقابة الشرعية على تحقيق توازن

مستدام بين الأهداف الاقتصادية والمبادئ الشرعية، مما يعكس التزاماً قوياً بتقديم خدمات مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية في بيئة شفافة ومفتوحة.

هذا وتعتبر هيئة الرقابة الشرعية للبنوك الإسلامية في فلسطين عاملاً حاسماً في تحقيق وتعزيز ثقة المتعاملين، وتتمثل أهمية هذه الهيئة في كونها الركيزة الأساسية التي تعكس الالتزام بالمبادئ الشرعية في إدارة البنوك وتنظيم أنشطتها المالية. يتمتع المتعاملون بالبنوك الإسلامية بثقة أكبر نتيجة لوجود هيئة رقابية تعتمد على فهم قوي للقوانين الشرعية وتكون قادرة على فحص ومراقبة العمليات بناءً على مبادئ الشريعة الإسلامية. وتقدم هيئة الرقابة الشرعية بيئة مالية شفافة ونزيهة، حيث يتم تفعيل الإفصاح الكامل حول العقود والمعاملات المالية بما يتماشى مع المبادئ الشرعية. يلتزم المشرعون الشرعيون والمراجعون بفحص العقود والأنشطة بشكل دوري لضمان الامتثال الكامل للأحكام الشرعية. بالإضافة إلى ذلك، تسهم هيئة الرقابة في توعية المتعاملين بمبادئ الشريعة وفهمها، مما يساهم في بناء ثقافة مالية إسلامية قائمة على المصداقية والشفافية. بذلك، يمثل تأثير هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين أساساً لاستقرار واستمرارية النظام المصرفي الإسلامي في فلسطين. (Ashraf & Muzaffar, 2022).

في هذا السياق، تسلط الدراسات الضوء على وجود فجوات حثية في فعالية الرقابة الشرعية. دراسة Susilawati et al. (2023) تبرز أن الرقابة الشرعية تلعب دوراً حاسماً في جذب الاهتمام العام وتعزيز معرفة الجمهور بالشريعة المصرفية، مما يعزز الثقة العامة في هذا النوع من المؤسسات المالية. من جهة أخرى Dewindaru and Sari (2022) تؤكد أن خصائص مجالس الإشراف الشرعي تلعب دوراً كبيراً في زيادة ثقة عملاء البنوك الإسلامية، خاصةً عندما يتم اختيار الأعضاء بناءً على الخبرات المالية والتعليم العالي، مما يعزز القدرة على دعم استراتيجيات الحوكمة الفعالة. دراسة Santoso and Ibrahim (2022) تسلط الضوء على أهمية الامتثال للشريعة وجودة الخدمة في تحقيق أعلى مستويات الولاء لدى عملاء البنوك الريفية الإسلامية، مما يبرز ضرورة تحسين جودة الخدمة

والالتزام بالشرعية لتعزيز تجربة العملاء وزيادة الرضا. وبالإضافة إلى ذلك، Baklouti (2022) توضح أن وجود مجالس إدارة فعالة وزيادة اجتماعات الرقابة الشرعية تعزز من أداء البنوك الإسلامية، مما يستدعي تعزيز كفاءة أعضاء الرقابة الشرعية والاهتمام المستمر بحوكمة الشركات. ودراسة Ahmed et al. (2021) تسلط الضوء على أن الامتثال للشرعية يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء في البنوك الإسلامية، مما يبرز أهمية تطوير استراتيجيات التمويل والخدمات لتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل. تتضح من خلال هذه الدراسات الفجوة في فعالية الرقابة الشرعية وأثرها على تحسين أداء البنوك وتعزيز الثقة والرضا بين العملاء. وتزداد أهمية تعزيز فهمنا لكيفية تأثير هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين وكفاءتها في تحقيق توازن بين المتطلبات الشرعية والاحتياجات المتزايدة للمتعاملين في سوق مصرفية متطورة ومتنوعة، وعليه تهدف هذه الدراسة إلى تقديم توجيهات وتوصيات تعزز فعالية هيئات الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين، وتلبي توقعات واحتياجات المتعاملين وتسهم في تطوير القطاع المصرفي الإسلامي في البلاد، وعليه تتشكل مشكلة دراسة والتي تتمحور حول السؤال الدراسي التالي:

**ما أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين؟**

وينفرد من سؤال الراسة الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية

1. كيف يؤثر (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، التناسق)

لخصائص هيئة الرقابة الشرعية على البنوك الإسلامية في فلسطين؟

2. ما تأثير (الأمان والحماية، الأداء والجودة، الاستجابة والتواصل، والتنوع والاختيار، والسمعة

الأخلاقية) على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين؟

3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول خصائص هيئة الرقابة

الشرعية والمتمثلة (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية،

التناسق) على تعزيز ثقة المتعاملين بأبعدها (الامان والحماية، الاداء والجودة، الاستجابة والاختيار، التنوع والاختيار، السمعة الأخلاقية) في البنوك الإسلامية في فلسطين؟

4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول خصائص هيئة الرقابة

الشرعية والمتمثلة (الاشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية،

التناسق) على تعزيز ثقة المتعاملين بأبعدها (الامان والحماية، الاداء والجودة، الاستجابة

والاختيار، التنوع والاختيار، السمعة الأخلاقية) في البنوك الإسلامية في فلسطين؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول خصائص هيئة الرقابة

الشرعية والمتمثلة (الاشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية،

التناسق) على تعزيز ثقة المتعاملين بأبعدها (الامان والحماية، الاداء والجودة، الاستجابة

والاختيار، التنوع والاختيار، السمعة الأخلاقية) في البنوك الإسلامية في فلسطين تعزى للمتغيرات

الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، البنك)؟

## 1.6 أهمية الدراسة

أن دراسة أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في

فلسطين تحمل أهمية بحثية وتطبيقية وعلمية كبيرة، وتتبع هذه الأهمية من عدة أنواع، كما يلي:

1. الأهمية النظرية: تسهم الدراسة في تطوير الفهم الأكاديمي حول كيفية تأثير خصائص هيئة الرقابة

الشرعية على ثقة المتعاملين، مما يعزز النظريات المتعلقة بفعالية الرقابة الشرعية في البنوك

الإسلامية. كما تساهم في سد الفجوات البحثية المتعلقة بالتمييز بين التأثيرات المختلفة لعناصر

الرقابة الشرعية على الثقة والرضا. كما وتساعد هذه الدراسة الباحثون الأكاديميون من خلال توفر

الدراسة قاعدة بيانات أكاديمية غنية تعزز من دراساتهم المستقبلية.

2. الأهمية التطبيقية: تقدم الدراسة توصيات عملية للبنوك الإسلامية في فلسطين لتحسين فعالية هيئات

الرقابة الشرعية، مما يساهم في تعزيز الثقة والرضا لدى المتعاملين. يمكن أن تساعد القائمون

على البنوك الإسلامية في تصميم استراتيجيات إدارة أفضل وضمن الامتثال الأمثل للمبادئ الشرعية. كما تفيد الممارسون في مجال الرقابة الشرعية بتوجيهاتهم لتحسين ممارساتهم وتعزيز فعالية الرقابة الشرعية.

3. الأهمية العلمية: تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية، كما تساعد المتخصصين في السياسات المالية في تصميم سياسات تدعم تعزيز الثقة في البنوك الإسلامية. بالإضافة إلى ذلك، يستفيد العملاء الحاليون والمحتملون للبنوك الإسلامية من تحسين تجربة الخدمة بناءً على التوصيات المستخلصة من الدراسة، مما يساهم في زيادة رضاهم وتعزيز تجربتهم المصرفية.

## 1.7 أهداف الدراسة

تبرز أهداف الدراسة في مجموعة من النقاط التالية:

1. دراسة تأثير الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملاءمة، السرية، والتناسق لخصائص هيئة الرقابة الشرعية على البنوك الإسلامية في فلسطين.
2. تحليل تأثير الأمان والحماية، الأداء والجودة، الاستجابة والتواصل، التنوع والاختيار، والسمعة الأخلاقية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين.
3. فحص العلاقة ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملاءمة، السرية، التناسق) وتعزيز ثقة المتعاملين بأبعادها (الأمان والحماية، الأداء والجودة، الاستجابة والتواصل، التنوع والاختيار، السمعة الأخلاقية) في البنوك الإسلامية في فلسطين.
4. التحقق من وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لخصائص هيئة الرقابة الشرعية (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملاءمة، السرية، التناسق) على

تعزيز ثقة المتعاملين بأبعادها (الأمان والحماية، الأداء والجودة، الاستجابة والتواصل، التنوع والاختيار، السمعة الأخلاقية) في البنوك الإسلامية في فلسطين.

5. استكشاف الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، التناسق) على تعزيز ثقة المتعاملين بأبعادها (الأمان والحماية، الأداء والجودة، الاستجابة والتواصل، التنوع والاختيار، السمعة الأخلاقية) في البنوك الإسلامية في فلسطين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، البنك).

### 1.8 فرضيات الدراسة

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول خصائص هيئة الرقابة الشرعية والمتمثلة (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، التناسق) على تعزيز ثقة المتعاملين بأبعادها (الأمان والحماية، الاداء والجودة، الاستجابة والاختيار، التنوع والاختيار، السمعة الأخلاقية) في البنوك الإسلامية في فلسطين

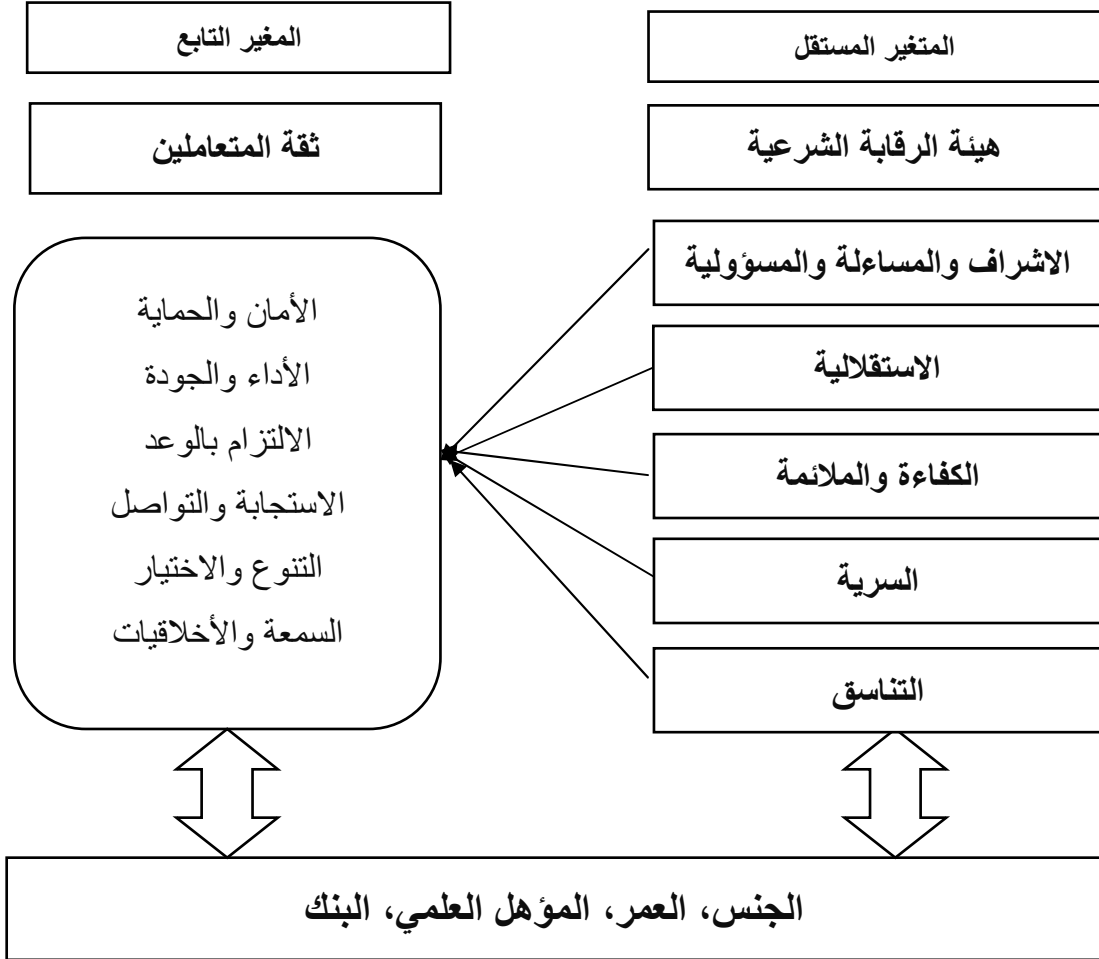
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول خصائص هيئة الرقابة الشرعية والمتمثلة (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، التناسق) على تعزيز ثقة المتعاملين بأبعادها (الأمان والحماية، الاداء والجودة، الاستجابة والتواصل، التنوع والاختيار، السمعة الأخلاقية) في البنوك الإسلامية في فلسطين

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول خصائص هيئة الرقابة الشرعية والمتمثلة (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، التناسق) على تعزيز ثقة المتعاملين بأبعادها (الأمان والحماية، الاداء والجودة، الاستجابة والاختيار، التنوع والاختيار، السمعة الأخلاقية) في البنوك الإسلامية في فلسطين تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، البنك)

## 1.9 نموذج الدراسة

شكل (1)

انموذج الدراسة



المصدر: اعداد الباحث

## 1.10 حدود أو محددات الدراسة

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود التالية:

1. الحدود الموضوعية: تركز على أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين في

البنوك الإسلامية في فلسطين.

2. الحدود الزمانية: ستكون الدراسة مقتصرة على الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2023-2024)

3. الحدود المكانية: البنوك الإسلامية في فلسطين

4. الحدود البشرية: عملاء البنوك الإسلامية في فلسطين.

### 1.11 مصطلحات الدراسة

هيئة الرقابة الشرعية: هي هيكل تنظيمي يتولى مسؤولية فحص ومراقبة العمليات والمعاملات المالية التي تتم في البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية لضمان توافقها مع الأحكام والضوابط الشرعية الإسلامية، وتعتبر الرقابة الشرعية جزءاً أساسياً من نظام البنوك الإسلامية، حيث تحدد وتفيد الأنشطة والمعاملات وفقاً للمبادئ الشرعية الإسلامية (الشرعية)، حيث يتم تكوين هذه الهيئة عادةً من قبل مفتين أو علماء دين متخصصين في الفقه الإسلامي وقوانينه، ويمكن أن تتبع مبادئ ومعايير محددة للتأكد من أن العمليات المصرفية والاستثمارية تتفق مع متطلبات الشريعة (ابراهيم، 2022).

التعريف الاجرائي: هو كل ما يتعلق بالإجراءات والتدابير التي تقوم بها هيئة الرقابة الشرعية للمؤسسات المالية، مثل البنوك الإسلامية، لضمان الامتثال للمبادئ والقوانين الشرعية في أعمالها. يتضمن ذلك وضع وتنفيذ السياسات واللوائح التي تحدد كيفية تنفيذ الأنشطة المالية والاستثمارية وغيرها وفقاً للشريعة الإسلامية.

ثقة العميل: هي التي تمثل الإيمان والثقة التي يمنحها العميل للشركة أو المؤسسة التي يتعامل معها، حيث يتعلق هذا التفاهم بالاعتقاد بأن الشركة ستقوم بتلبية توقعاته وسوف تدير أعمالها بشفافية ونزاهة، حيث إن بناء ثقة العميل يتطلب تقديم خدمات عالية الجودة، والتواصل الفعال، والالتزام بالوعود، والتعامل النزاهة في جميع الجوانب (Sarwar, 2012).

**التعريف الاجرائي:** هي الإجراءات والخطوات التي تتخذها الشركات أو المؤسسات لبناء وتعزيز ثقة العملاء. هذه الإجراءات تهدف إلى تحسين تجربة العملاء، وتعزيز التواصل، وتوفير خدمات عالية الجودة لزيادة مستوى الرضا والولاء.

**البنوك الإسلامية:** هي مؤسسات مالية تعمل وفقاً للشريعة الإسلامية (الفقه الإسلامي)، وتتميز هذه البنوك بمبادئ تجارية ومالية خاصة تختلف عن البنوك التقليدية، وبموجب مفهوم الشريعة الإسلامية، يتعين على البنوك الإسلامية تجنب الربا (الفائدة) والمخاطر الغير مشروعة، والالتزام بمبادئ المساواة والعدالة في تقديم الخدمات المالية (المكاوي، 2012).

**التعريف الاجرائي:** تشير إلى السياسات والخطوات التشغيلية التي تتبعها هذه البنوك للامتثال للشريعة الإسلامية وتقديم خدمات مالية وفقاً للمبادئ الإسلامية، وهذه الإجراءات تتضمن عدة جوانب تؤكد على التفاعل مع العملاء وتحقيق التوازن بين الأهداف التجارية والمبادئ الشرعية.

## الفصل الثاني

### الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا القسم وصفاً شاملاً للمجتمع الذي تم دراسته، مع تقديم شرح مفصل للعينة المحددة والإجراءات المتبعة في اختيارها. كما يشمل توضيحاً لأداة الدراسة، بما في ذلك الخطوات المتخذة في إعدادها، والجهود المبذولة للتحقق من صدقها وثباتها. بالإضافة إلى ذلك، يقدم شرحاً دقيقاً للإجراءات التي تم تنفيذها خلال البحث، والأساليب والمعالجات المستخدمة في تحليل البيانات، فضلاً عن كيفية استخراج النتائج.

#### 2.1 منهجية الدراسة

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات واستخراج النتائج والتوصيات بشكل موضوعي، ويتناسب هذا المنهج مع طبيعة الدراسة التي تهدف إلى وصف وتحليل العلاقة بين متغيرات مُحددة (خصائص هيئة الرقابة وثقة المتعاملين).

#### 2.2 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك الإسلامية في فلسطين، والتي تشمل ثلاثة بنوك هي: البنك الإسلامي الفلسطيني، البنك الإسلامي العربي، ومصرف الصفا الإسلامي، ووفقاً للبيانات الصادرة عن (ABP، 2022)، يبلغ عدد العملاء في هذه البنوك حوالي 720 ألف حساب، واقتصرت الدراسة على زيارة عدد من فروع البنوك الإسلامية في بعض المحافظات الرئيسية مثل رام الله والبييرة، ونابلس، وبيت لحم، وطولكرم، نظراً لوجود نسبة كبيرة من مجتمع الدراسة في هذه المحافظات.

### 2.3 عينة الدراسة

اختار الباحث عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، الذي يشمل مُتعاملي البنوك الإسلامية في فلسطين. وتكونت العينة من (2448) مُتعاملاً، ويُمثل هذا العدد مجموعة كافية من المتعاملين لتحقيق النتائج الموثوقة. يُوضح الجدول (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، مما يعكس التوزيع المتوازن والممثل لعينة الدراسة.

#### جدول (1)

توزيع عينة الدراسة تبعاً للعوامل الديموغرافية

| المتغيرات     | العدد                     | النسبة % |
|---------------|---------------------------|----------|
| الجنس         | ذكر                       | 1815     |
|               | أنثى                      | 633      |
|               | المجموع                   | 2448     |
| العمر         | أقل من 25 سنة             | 360      |
|               | من 25 - 35 سنة            | 864      |
|               | من 35 - إلى أقل من 45 سنة | 832      |
|               | من 45 - إلى أقل من 55 سنة | 192      |
|               | أكثر من 55 سنة            | 200      |
| المجموع       | 2448                      | 100.0%   |
| المؤهل العلمي | ثانوي                     | 272      |
|               | دبلوم                     | 168      |
|               | بكالوريوس                 | 1416     |
|               | ماجستير                   | 456      |
|               | دراسات عليا               | 136      |
|               | المجموع                   | 2448     |
| البنك         | البنك الاسلامي الفلسطيني  | 1664     |
|               | البنك الاسلامي العربي     | 722      |
|               | مصرف الصفا الاسلامي       | 557      |
|               | المجموع                   | 2448     |

يوضح الجدول (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً للعوامل الديموغرافية لدراسة أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين. حيث نتطرق لمتغير الجنس والذي يتضمن الجدول ثلاث فئات: الذكور والإناث والمجموع الكلي حيث بلغ عدد الذكور 1815، يشكلون نسبة 74.2% من إجمالي العينة، بينما عدد الإناث 633، يشكلون نسبة 25.5% من إجمالي العينة. يبلغ المجموع الكلي 2440، ويمثل 100% من إجمالي العينة، ومن وجهة نظر الباحث، يشير هذا التوزيع إلى أن الذكور يشكلون الغالبية العظمى من عينة الدراسة، وهو ما يمكن تفسيره بكون الذكور أكثر تواجداً أو نشاطاً في التعامل مع البنوك الإسلامية في فلسطين. قد يعكس هذا أيضاً توزيع العملاء الفعليين في البنوك الإسلامية أو قد يكون نتيجة لعوامل اجتماعية وثقافية تؤثر على نسبة الإناث المتعاملات مع هذه البنوك. هذا التوزيع يعزز من أهمية دراسة العوامل المؤثرة على ثقة المتعاملين، مع مراعاة الفروق بين الجنسين في تحليل النتائج.

أما توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر لدراسة أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين. تتنوع الفئات العمرية للعينة كالتالي: أقل من 25 سنة (360 فرداً بنسبة 14.7%)، من 25 إلى 35 سنة (864 فرداً بنسبة 35.3%)، من 35 إلى 45 سنة (832 فرداً بنسبة 34.0%)، من 45 إلى 55 سنة (192 فرداً بنسبة 7.8%)، وأكثر من 55 سنة (200 فرد بنسبة 8.2%)، ليكون المجموع الكلي 2448 فرداً يشكلون 100.0% من إجمالي العينة. من وجهة نظر الباحث، يعكس هذا التوزيع تبايناً واضحاً في الفئات العمرية للمتعاملين مع البنوك الإسلامية في فلسطين، حيث تبرز الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة كالأكثر تواجداً بنسبة 35.3%، مما يشير إلى أن هذه الفئة هي الأكثر نشاطاً وتفاعلاً مع البنوك الإسلامية. تليها الفئة العمرية من 35 إلى 45 سنة بنسبة 34.0%، مما يبرز أهمية هذه الشريحة العمرية. الفئات الأصغر والأكبر سنًا تشكل نسباً أقل، وهو ما يعكس التوجهات واحتياجات العملاء المختلفة باختلاف أعمارهم.

وفي توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي في دراسة تستهدف فهم أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في تعزيز ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين. يتصدر قائمة المؤهلات حملة البكالوريوس، حيث بلغ عددهم (1416) شخصاً، بنسبة (57.8%)، مما يعكس أن غالبية العينة تتكون من أفراد ذوي تعليم جامعي، الذين من المحتمل أن يكون لديهم فهم عميق لتأثير هيئة الرقابة الشرعية على ثقتهم في البنوك الإسلامية. يليهم حملة الماجستير، بعدد (456) شخصاً، بنسبة (18.6%)، وهم يمتلكون تعليماً عالياً يمكنهم من تقييم تأثير خصائص الهيئة بشكل متقدم. تأتي بعد ذلك حملة الثانوي، الذين بلغ عددهم (272) شخصاً، بنسبة (11.1%)، مما يعكس أن هؤلاء الأفراد يمثلون نسبة أقل من العينة ولديهم مستوى تعليمي أقل، مما قد يؤثر على فهمهم لعمل هيئة الرقابة الشرعية. تليهم حملة الدبلوم، بعدد (168) شخصاً، بنسبة (6.9%)، حيث يمثلون مستوى تعليمي فوق الثانوي ولكن دون الجامعي، مما يجعلهم في موقع وسط بين حملة الثانوي والبكالوريوس. أخيراً، يأتي حملة الدراسات العليا، بعدد (136) شخصاً، بنسبة (5.6%)، وهم يمثلون أقل نسبة في العينة ولكن بمستوى علمي رفيع، مما قد يؤدي إلى توقعات أكبر بشأن تأثير هيئة الرقابة الشرعية على ثقتهم في البنوك الإسلامية. ويرى الباحث من خلال النتائج كيفية اختلاف تأثير الرقابة الشرعية بين أصحاب المؤهلات المختلفة، مما يساعد في تحسين السياسات والإجراءات لتعزيز الثقة في هذه البنوك.

وأخيراً يتبين لنا من توزيع عينة الدراسة حسب البنوك الإسلامية في فلسطين، والتي تهدف إلى استكشاف أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية على زيادة ثقة المتعاملين في هذه البنوك. حسب الجدول، تمثل البنك الإسلامي الفلسطيني أكبر جزء من العينة بنسبة 68.1% وبلغ عدد العملاء (1664)، تليه البنك الإسلامي العربي بنسبة 29.5% وبلغ عدد العملاء (722)، ومصرف الصفا الإسلامي بنسبة 22.7% وبلغ عدد العملاء (557)، ويرى الباحث ان هذه النتائج تساعد على تحديد التوزيع النسبي للعملاء بين البنوك الإسلامية المدروسة، وتمكنه من تحليل كيفية تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على زيادة ثقة المتعاملين في كل بنك على حدة. يمكن للباحث أن يستخدم هذه النتائج لتطوير استنتاجاته

بشأن كفاءة الرقابة الشرعية في كل بنك وكيفية تأثيرها المحتمل على سلوك المتعاملين وثقتهم في الخدمات المالية الإسلامية المقدمة.

#### 2.4 متغيرات الدراسة

توزعت متغيرات هذه الدراسة إلى نوعين هما:

- المتغيرات المستقلة: هي المتغيرات التي تؤثر على المتغيرات التابعة: هي خصائص هيئة الرقابة الشرعية وهي (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، التناسق)
- المتغيرات التابعة: هي المتغيرات التي تتأثر بالمتغيرات المستقلة، وهي ثقة المتعاملين والتي نقيسها (الأمان والحماية، الأداء والجودة، الاستجابة والتواصل، التنوع والاختيار، السمعة الأخلاقية)

#### 2.5 أداة الدراسة

استخدم الباحث أداة بحث كمية لجمع البيانات، وهي الاستبيان. ويتألف الاستبيان من قسمين رئيسيين : القسم الأول يتعلق بالمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، والبنك). أما القسم الثاني فيتناول محورين فرعيين: خصائص هيئة الرقابة الشرعية (35 فقرة) وثقة المتعاملين (25 فقرة).

#### 2.6 صدق الاستبانة

تأكد الباحث من صدق وثبات أداة البحث من خلال استشارة مجموعة من المختصين وتم هذا التقييم أثناء عملية تصميم الأداة وباستشارة (4) خبراء في مجال الدراسة، والإحصاء، والبحث العلمي. يمكن الاطلاع على قائمة المحكمين في الملحق (ب).

## 2.7 ثبات الأداة

يهدف معامل (كرونباخ ألفا) خلال تحليل البيانات في البحث العلمي إلى تقدير درجة ثبات الأداة من خلال قياس مدى تحقيقها لقراءات متقاربة عند كل مرة تُستخدم فيها. تم توزيع الاستبانة على عينة تجريبية من المستفيدين لتقييم هذا الثبات، وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للأداة الدراسة ككل (0.930)، مما يشير إلى وجود ثبات عالي في الأداة. يُظهر الجدول أدناه معامل الثبات خصائص هيئة الرقابة الشرعية وتكون من (35) فقرة وخمسة مجالات وهي (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، التناسق)، فيما يتناول المجال الثاني ثقة المتعاملين وتكون من (25) فقرة وخمسة مجالات وهي (الأمان والحماية، الأداء والجودة، الاستجابة والتواصل، التنوع والاختيار، السمعة الاخلاقية)، كما هو موضح في الملحق (أ) للبحث العلمي. هذا يشير إلى أن الأداة قد حققت مستوى عالٍ من الثبات في مجالات الدراسة، ويمكن الاعتماد على نتائجها في هذه الدراسة.

### جدول (2)

#### معامل الثبات للعينة الدراسة

| معامل الثبات (كرونباخ ألفا) | عدد الفقرات | المجال                       |
|-----------------------------|-------------|------------------------------|
| 0.801                       | 7           | الإشراف والمساءلة والمسؤولية |
| 0.736                       | 7           | الاستقلالية                  |
| 0.780                       | 7           | الكفاءة والملائمة            |
| 0.821                       | 7           | السرية                       |
| 0.728                       | 7           | التناسق                      |
| 0.929                       | 35          | خصائص هيئة الرقابة الشرعية   |
| 0.697                       | 5           | الأمان والحماية              |
| 0.711                       | 5           | الأداء والجودة               |
| 0.791                       | 5           | الاستجابة والتواصل           |
| 0.816                       | 5           | التنوع والاختيار             |
| 0.773                       | 5           | السمعة الاخلاقية             |
| 0.896                       | 25          | ثقة المتعاملين               |
| 0.948                       | 60          | الاستبانة ككل                |

تظهر قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) للاستبيان ككل هي 0.948 هذه القيمة تُفسر بأن هناك مدى عالٍ من الثبات والاتساق في الإجابات لجميع الأسئلة المدرجة في الاستبيان، ويعني ذلك أن الأفراد الذين شاركوا في الاستبيان قد قدموا إجابات متسقة و متماسكة عبر مختلف الفقرات والمواضيع المطروحة في الدراسة بمعنى آخر، إذا كان لدينا معامل ثبات عالي كهذا، يمكننا الاعتماد على النتائج بشكل جيد لتمثيل آراء وآراء العينة المستهدفة. هذا يعزز موثوقية الاستبيان ويُظهر أنه كانت الأسئلة واضحة وقوية في جمع المعلومات المطلوبة بشكل دقيق وموثوق.

## 2.8 إجراءات الدراسة

تمت العمل في هذا البحث عبر مجموعة من الخطوات الأساسية والضرورية، وتشمل ما يلي:

1. مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المتعاملين
2. تصميم الأداة البحثية واختيار الفقرات والمتغيرات اللازمة، ثم تم فحص صدق وثبات هذه الأداة للتأكد من جودتها وموثوقيتها.
3. اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وتوزيع الأداة البحثية على أفراد هذه العينة. بعد ذلك، تم جمع البيانات من هؤلاء الأفراد وتحويلها إلى بيانات رقمية.
4. تم تحليل هذه البيانات بشكل كمي للإجابة على أسئلة البحث وفحص الفرضيات المطروحة في الدراسة.

تلك الخطوات الأربع تمثل جزءاً أساسياً من منهج البحث العلمي الذي تم تنفيذه في هذا البحث، وهي تسهم في تحقيق الأهداف المحددة للدراسة وفي استنتاج النتائج والتوصيات النهائية.

## 2.9 جمع البيانات والمعلومات

بدأت بعملية جمع البيانات والمعلومات من خلال توزيع الاستبانة إلكترونياً على عينة الدراسة من خلال منصات التواصل الاجتماعي، وجرى متابعة عملية الاستجابة وتقديم التوجيهات والإجابة على الأسئلة خلال شهر يونيو 2024م ومن ثم تم تقديم الاستبيان إلى العملاء وجمع المعلومات وبيّن الملحق (أ) الاستبانة التي تم من خلالها جمع البيانات.

## 2.10 تحليل البيانات والمعلومات

استخدم الباحث برامج متخصصة في التحليل الإحصائي، والتي تشمل SPSS, Excel وغيرها. وشملت الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- المتوسطات (Means) والانحرافات المعيارية: (Standard Deviations) لتحليل الاتجاهات المركزية وتشتت البيانات.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha) لقياس موثوقية الاستبانة
- اختبار بيرسون (Pearson Correlation) لفحص العلاقة الارتباطية بين متغيرين
- اختبار العينات المستقلة (Independent Samples t-Test) وتحليل التباين الأحادي (One-Way Analysis of Variance) لفحص الفروق بين المجموعات
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لتحديد علاقة متغير معتمد بمجموعة من المتغيرات المستقلة

## 2.11 الاعتبارات الأخلاقية

التزم الباحث بالأخلاقيات البحثية في جميع مراحل الدراسة، وتم ضمان سرية معلومات المشاركين واستخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط بموافقة المشاركين.

## الفصل الثالث

### نتائج الدراسة

#### 3.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل تقديم النتائج التي تم الوصول إليها في الدراسة بعد تحليل البيانات باستخدام الأساليب الأنسب للإجابة على أسئلة البحث. فيما يتعلق بالمعالجة الإحصائية، تم جمع البيانات من خلال الاستبانات، حيث تم تخصيص درجات معينة للخيارات المتاحة في البند الثالث. تم تصنيف الإجابات على أنها "أوافق بشدة" بخمس درجات، "أوافق" بأربع درجات، "محايد" بثلاث درجات، "أعارض" بدرجتين، و "أعارض بشدة" بدرجة واحدة. تم استخدام المقياس التالي لتصنيف الفقرات في مجالين، المجال الأول خصائص هيئة الرقابة الشرعية وتكون من (35) فقرة وخمسة مجالات وهي (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، التناسق)، فيما يتناول المجال الثاني ثقة المتعاملين وتكون من (25) فقرة وخمسة مجالات وهي (الأمان والحماية، الأداء والجودة، الاستجابة والتواصل، التنوع والاختيار، السمعة الاخلاقية)، وتصنيف الفقرات.

- 4.2 فما فوق مرتفعة جداً
- 3.4 - أقل من 4.2 مرتفعة
- 2.6 - أقل من 3.4 متوسطة
- 1.8 - أقل 2.6 قليلة
- 1 - أقل من 1.8 قليلة جداً

## 3.2 عرض النتائج

للإجابة على سؤال البحث الرئيسي والأسئلة الفرعية، تم استخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمجالات المختلفة. بعد ذلك، تم فحص الفرضيات المطروحة في الدراسة لضمان تحقيق الأهداف البحثية.

السؤال الرئيس الأول "ما أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين" وفيما يأتي نتائج الإجابة عن أسئلة الدراسة الفرعية، وفحص فرضياتها: وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات وابعاد الدراسة

### جدول (3)

مستوى خصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | المجال                       | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الاستجابة |
|-------|------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | الإشراف والمساءلة والمسؤولية | 3.8782          | 0.69177           | 77.6%          | مرتفعة         |
| 2     | الاستقلالية                  | 3.8492          | 0.63060           | 77.0%          | مرتفعة         |
| 3     | الكفاءة والملائمة            | 3.8431          | 0.66875           | 76.9%          | مرتفعة         |
| 4     | السرية                       | 3.8940          | 0.65461           | 77.9%          | مرتفعة         |
| 5     | التناسق                      | 3.9893          | 0.56893           | 79.8%          | مرتفعة         |
|       | خصائص هيئة الرقابة الشرعية   | 3.8908          | 0.53247           | 77.8%          | مرتفعة         |

الجدول (3) يعرض مستوى خصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين بناءً على عدة معايير. المجال الأول والمتعلق بالإشراف والمساءلة والمسؤولية حيث حصلت على متوسط حسابي قدره (3.8782) وانحراف معياري (0.69177) بنسبة مئوية تبلغ (77.6%)، وتم تصنيف درجة الاستجابة بـ "مرتفعة". المجال الثاني والذي يتناول الاستقلالية بمتوسط حسابي (3.8492) وانحراف معياري (0.63060) بنسبة مئوية (77.0%)، مع درجة استجابة "مرتفعة". المجال الثالث والذي يُقسّم

الكفاءة والملائمة بمتوسط حسابي (3.8431) وانحراف معياري (0.66875) بنسبة مئوية (76.9%)، ودرجة استجابة "مرتفعة". والمجال الرابع والمتعلق بالسرية بمتوسط حسابي (3.8940) وانحراف معياري (0.65461) بنسبة مئوية (77.9%)، ودرجة استجابة "موافق". أما مجال التناسق فقد حصل على متوسط حسابي (3.9893) وانحراف معياري (0.56893) بنسبة مئوية (79.8%)، ودرجة استجابة "مرتفعة". وبشكل عام، خصائص هيئة الرقابة الشرعية حصلت على متوسط حسابي (3.8908) وانحراف معياري (0.53247) بنسبة مئوية (77.8%)، وتم تصنيف درجة الاستجابة "موافق".

من وجهة نظر الباحث، تشير النتائج إلى تقييم إيجابي شامل لهيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين، حيث يعكس تقييم الهيئة عبر معايير الفعالية والكفاءة والاستقلالية والسرية والتناسق أداءً متميزاً في ضمان التزام البنوك بالمبادئ الشرعية. هذا التقييم الإيجابي يعزز من مصداقية الهيئة أمام العملاء والمستثمرين، مما يزيد الثقة في النظام المصرفي الإسلامي ومنتجاته، ويعزز ذلك الاستثمار والتعاملات المالية داخل النظام، مساهماً في نمو القطاع، ويمكن للهيئة استغلال هذه النتائج الإيجابية لتعزيز جوانب قوتها مثل الشفافية والكفاءة، ووضع خطط تطوير مستمر لتحسين الأداء الشامل، كما ان التقييمات الإيجابية يمكن أن تُستخدم أيضاً في استراتيجيات التواصل والتسويق لتعزيز صورة الهيئة والبنوك الإسلامية، مما يجذب المزيد من العملاء والمستثمرين، وبشكل عام تسهم هذه الثقة المتزايدة في تشكيل دعامة قوية لنمو وتطور القطاع المصرفي الإسلامي في فلسطين، وتدعم الهيئة في تطوير استراتيجيات فعالة لضمان التزام البنوك بالمبادئ الشرعية بطرق أكثر كفاءة وشفافية.

**نتائج الإجابة عن السؤال الفرعي الأول:** ونصه: ما أثر الإشراف والمساءلة والمسؤولية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين؟ وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الإشراف والمساءلة والمسؤولية.

#### جدول (4)

مستوى الإشراف والمساءلة والمسؤولية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | الفقرة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الاستجابة |
|-------|--|-----------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | تشعر بأن هيئة الرقابة الشرعية تشرف بشكل فعّال على الأنشطة المالية والاقتصادية في البنك       | 3.6797          | 1.20293           | 73.6%          | مرتفعة         |
| 2     | تلاحظ أن هناك دور لهيئة الرقابة الشرعية في تحديد المسؤوليات بين الأطراف المختلفة داخل البنك. | 4.0196          | 0.93932           | 80.4%          | مرتفعة         |
| 3     | تعتقد أن هيئة الرقابة الشرعية تساهم في تحميل الجهات المعنية المسؤولية عن تصرفاتها            | 3.9477          | 0.96555           | 79.0%          | مرتفعة         |
| 4     | تثق بأن آليات المساءلة المتبعة من قبل هيئة الرقابة الشرعية فعّالة                            | 3.9575          | 0.88662           | 79.2%          | مرتفعة         |
| 5     | ترى تأثير إشراف هيئة الرقابة الشرعية على الالتزام بالمعايير الشرعية في البنك                 | 3.9412          | 0.99190           | 78.8%          | مرتفعة         |
| 6     | تلاحظ أن هيئة الرقابة الشرعية تقوم بتحديث وتطوير آليات الإشراف بشكل دوري                     | 3.7974          | 1.07494           | 75.9%          | مرتفعة         |
| 7     | تشعر بأن هيئة الرقابة الشرعية تتفاعل بشكل فعّال مع المشكلات والمخالفات التي تطرأ             | 3.8039          | 1.07615           | 76.1%          | مرتفعة         |
|       | بعد الإشراف والمساءلة والمسؤولية   | 3.8782          | 0.69177           | 77.6%          | مرتفعة         |

يبين الجدول (4) المتوسطات الحسابية وقيم الانحراف المعياري لفقرات متعددة. وقد تراوحت قيمة أعلى فقرة من المتوسطات الحسابية للفقرات في الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (4.0196) وبدرجة استجابة "مرتفعة" وبنسبة مئوية (80.4%)، وكانت الفقرة تنص على أن الأفراد يلاحظون دور هيئة الرقابة الشرعية في تحديد المسؤوليات بين الأطراف المختلفة داخل البنك. يفسر الباحث هذه النتيجة إلى

أن الاستجابة الإيجابية هنا تشير إلى ارتفاع مستوى الثقة في دور الرقابة والتوجهات الشرعية المطبقة داخل البنوك. وقد تراوحت قيمة أدنى فقرة من المتوسطات الحسابية لل فقرات في الفقرة رقم (6) بمتوسط حسابي (3.7974) وبدرجة استجابة " مرتفعة " وبنسبة مئوية (75.9%)، وكانت الفقرة تنص على أن الأفراد يلاحظون أن هيئة الرقابة الشرعية تقوم بتحديث وتطوير آليات الإشراف بشكل دوري. يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن رغم الاستجابة الإيجابية، إلا أن هناك فرصة لتعزيز آليات الإشراف وتحسينها لتعزيز الثقة والفعالية في التدخلات الرقابية. بصفة عامة، يُظهر متوسط الحسابي لبعده الإشراف والمساءلة والمسؤولية قيمة قدرها (3.8782)، ودرجة استجابة " مرتفعة " بنسبة (77.6%)، مما يعكس تقييماً إيجابياً للجهود المبذولة في هذا الجانب من قبل هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين، ويرى الباحث أن المتعاملين يرون أن هناك جهوداً فعالة تُبذل في مجالات الإشراف والمساءلة والمسؤولية داخل البنوك الإسلامية، مما يُسهم في تحقيق فعالية أكبر في عمليات الرقابة والإشراف على الأنشطة المالية بما يتماشى مع المبادئ الشرعية. يتسع مفهوم الإشراف ليشمل جوانب متعددة مثل التقييم الدوري لأداء هيئة الرقابة الشرعية، ومراجعة الالتزام بالفتاوى والمعايير الشرعية في المنتجات المالية. تشمل آليات الإشراف تحديد مؤشرات أداء رئيسية لمدى الامتثال الشرعي، وتطبيق آليات تدقيق داخلي دورية، بالإضافة إلى استخدام تقارير شفافية تُنشر للمتعاملين، مما يعزز من ثقتهم في المؤسسات. أما المساءلة، فتتمثل في قدرة المتعاملين وأصحاب المصلحة على محاسبة إدارة البنك وهيئة الرقابة الشرعية عند وقوع مخالفات شرعية، ويتم ذلك عبر آليات مثل لجان المراجعة المستقلة وتطبيق العقوبات الشرعية في حالة حدوث تجاوزات. أما المسؤولية، فنُقاس من خلال مدى التزام إدارة البنك بسياسات حوكمة واضحة وضمانيها لتنفيذ جميع الفتاوى الصادرة عن هيئة الرقابة الشرعية بدقة. يُسهم كل من الإشراف الفعال والمساءلة والمسؤولية في بناء بيئة مالية مستقرة وموثوقة في السوق المالي الإسلامي في فلسطين، حيث يشعر المتعاملون بالاطمئنان إلى أن مصالحهم تُدار وفقاً لأعلى معايير الشفافية والالتزام الشرعي.

نتائج الإجابة عن السؤال الفرعي الثاني: ونصه: " ما أثر الاستقلالية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين؟ وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الاستقلالية

## جدول (5)

مستوى الاستقلالية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | الفقرة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الاستجابة |
|-------|--|-----------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | تشعر بوجود استقلالية لهيئة الرقابة الشرعية في ظل الضغوط الخارجية في أداء واجباتها. | 3.9281          | 0.94718           | 78.6%          | مرتفعة         |
| 2     | تعتقد أن هيئة الرقابة الشرعية تتمكن من اتخاذ قراراتها بعيداً عن التأثيرات السياسية | 3.9020          | 0.97883           | 78.0%          | مرتفعة         |
| 3     | تشعر بأن هيئة الرقابة الشرعية تتجنب التأثيرات المالية في قراراتها                  | 3.8137          | 1.00409           | 76.3%          | مرتفعة         |
| 4     | ترى نزاهة هيئة الرقابة الشرعية في تعاملها مع الأنشطة المالية للبنك                 | 3.6046          | 1.09261           | 72.1%          | مرتفعة         |
| 5     | تثق في قدرة هيئة الرقابة الشرعية على الحفاظ على استقلاليتها                        | 3.9216          | 1.08505           | 78.4%          | مرتفعة         |
| 6     | تشعر بوجود آليات فعالة تضمن استقلالية هيئة الرقابة الشرعية عن الضغوط الخارجية      | 3.8039          | 1.06700           | 76.1%          | مرتفعة         |
| 7     | تعتقد أن استقلالية هيئة الرقابة الشرعية تؤثر على كفاءتها في أداء مهامها            | 3.9706          | 0.90899           | 79.4%          | مرتفعة         |
|       | بعد الاستقلالية  | 3.8492          | 0.63060           | 77%            | مرتفعة         |

يعرض الجدول (5) مستوى الاستقلالية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين. تتفاوت الفقرات في متوسطات حسابية ودرجات استجابة مختلفة. أعلى متوسط حسابي للفقرات كان في الفقرة رقم (14) بقيمة حسابية (3.9706) وبدرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (79.4%)،

وكانت الفقرة تتناول الاعتقاد بأن استقلالية هيئة الرقابة الشرعية تؤثر إيجاباً على كفاءتها في أداء مهامها. يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن الاعتراف بالاستقلالية يعزز من الثقة في القدرة على القيام بمهام الرقابة بكفاءة ودون تأثيرات خارجية. أما أدنى متوسط حسابي للفقرات فكان في الفقرة رقم (11) بقيمة حسابية (3.6046) وبدرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (72.1%)، وكانت الفقرة تناولت تقييم نزاهة هيئة الرقابة الشرعية في تعاملها مع الأنشطة المالية للبنك. يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن هناك حاجة لتعزيز النزاهة وفعالية الإجراءات لتحقيق مستويات أعلى من الثقة والتفاعل الإيجابي مع الأنشطة المالية. بصفة عامة، يُظهر متوسط الحسابي لبعد الاستقلالية قيمة قدرها (3.8492) ودرجة استجابة " مرتفعة " بنسبة (77%)، مما يعكس تقييماً إيجابياً لاستقلالية هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين

ويعزو الباحث هذا التقييم إلى أن المتعاملين يرون أن هيئة الرقابة الشرعية تتمتع بدرجة من الاستقلالية، مما يسمح لها بأداء مهامها وواجباتها بشكل فعال ودون تأثيرات خارجية تؤثر سلباً على كفاءتها. ومع ذلك، من المهم توضيح أن هناك عدة عوامل قد تؤثر على مستوى هذه الاستقلالية، مثل الضغوط السياسية التي قد تُمارس من قبل جهات حكومية أو غيرها من المؤسسات التي تسعى إلى التأثير على قرارات الهيئة بما يخدم مصالح معينة. كما أن الضغوط الاقتصادية يمكن أن تلعب دوراً، حيث قد تتعرض الهيئة لضغوط من قبل الأطراف المستفيدة اقتصادياً من الأنشطة التي تراقبها. كما وتُعتبر الاستقلالية أحد العوامل الحاسمة التي تؤثر بشكل مباشر على مصداقية وشفافية هيئة الرقابة الشرعية. فكلما زادت استقلالية الهيئة، كلما ارتفعت مصداقيتها في نظر المتعاملين، وبالتالي تزداد الثقة في أن قراراتها ونشاطاتها تتسم بالشفافية والعدالة. بالعكس، في حال تعرضت الهيئة لأي نوع من الضغوط الخارجية التي تؤثر على قراراتها، فإن ذلك قد يؤدي إلى تراجع الثقة فيها وفي قدرتها على تطبيق الشريعة الإسلامية بشكل دقيق ومستقل. بناءً على ذلك، فإن الاستقلالية لا تُعزز فقط من مصداقية وشفافية الهيئة، بل تسهم أيضاً في بناء الثقة لدى المتعاملين وتعزيز استقرار النظام المالي الإسلامي في فلسطين.

نتائج الإجابة عن السؤال الفرعي الثالث: ونصه: " ما أثر الكفاءة والملائمة لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين؟ وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الإشراف والمساءلة والمسؤولية.

## جدول (6)

مستوى الكفاءة والملائمة لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | الفقرة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الاستجابة |
|-------|---|-----------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | تلاحظ ان هناك كفاءة للمراقبين الشرعيين في البنك الإسلامي في فهم وتطبيق الأحكام الشرعية.                                     | 3.8660          | 0.95593           | 77.3%          | مرتفعة         |
| 2     | تعتقد أن المراقبين الشرعيين يمتلكون المعرفة الشاملة بالشرعية الإسلامية اللازمة لأداء مهامهم بفعالية                         | 3.8595          | 1.05579           | 77.2%          | مرتفعة         |
| 3     | تشعر بأن المراقبين الشرعيين لديهم الفهم اللازم للأسس المالية والاقتصادية لتطبيق الأحكام الشرعية بشكل صحيح                   | 3.8856          | 1.01802           | 77.7%          | مرتفعة         |
| 4     | ترى أن المراقبين الشرعيين يتلقون التدريب والتطوير المستمر لضمان كفاءتهم في أداء مهامهم                                      | 3.8268          | 1.01290           | 76.5%          | مرتفعة         |
| 5     | تثق في قدرة المراقبين الشرعيين على اتخاذ قرارات مالية واقتصادية تتماشى مع الأحكام الشرعية                                   | 3.7320          | 1.04187           | 74.6%          | مرتفعة         |
| 6     | تشعر بأن المراقبين الشرعيين يتعاونون بفعالية مع الأقسام الأخرى في البنك لضمان تطبيق الأحكام الشرعية                         | 3.8497          | 1.08651           | 77.0%          | مرتفعة         |
| 7     | تعتقد أن المراقبين الشرعيين يتمتعون بقدرة تحليلية قوية تمكنهم من التعامل مع القضايا المالية المعقدة وفقاً للشرعية الإسلامية | 3.8824          | 0.95294           | 77.6%          | مرتفعة         |
|       | بعد الكفاءة والملائمة   | 3.8431          | 0.66875           | 76.9%          | مرتفعة         |

يوضح جدول (6) مستوى الكفاءة والملائمة لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين. تتفاوت الفقرات في متوسطات حسابية ودرجات استجابة مختلفة. أعلى متوسط حسابي للفقرات كان في الفقرة رقم (21) بقيمة حسابية (3.8824) وبدرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (77.6%)، وتناولت الفقرة القدرة التحليلية القوية للمراقبين الشرعيين في التعامل مع القضايا المالية المعقدة وفقاً للشريعة الإسلامية. يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن تحقيق المراقبين الشرعيين للكفاءة في التحليل يسهم في ضمان التطبيق الصحيح للأحكام الشرعية داخل البنك.

أما أدنى متوسط حسابي للفقرات فكان في الفقرة رقم (19) بقيمة حسابية (3.7320) وبدرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (74.6%)، وكانت الفقرة تناولت الثقة في قدرة المراقبين الشرعيين على اتخاذ قرارات مالية واقتصادية تتماشى مع الأحكام الشرعية. يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن هناك حاجة لتعزيز التدريب والتطوير المستمر لضمان تحقيق مستويات أعلى من الثقة في قدرات المراقبين الشرعيين على التعامل مع القضايا المالية المعقدة بالشكل الذي يتفق مع الأحكام الشرعية.

ويُظهر متوسط الحسابي لبعده الكفاءة والملائمة قيمة قدرها (3.8431) ودرجة استجابة " مرتفعة " بنسبة (76.9%)، مما يعكس التقييم الإيجابي لكفاءة المراقبين الشرعيين وملائمتهم في تطبيق الأحكام الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين، ويعزو الباحث هذا التقييم إلى أن المتعاملين يرون أن المراقبين الشرعيين في البنوك الإسلامية يتمتعون بمستوى جيد من الكفاءة في تطبيق الأحكام الشرعية وفهمها بطريقة تلبي توقعاتهم. حيث تعتبر الكفاءة في هذا السياق قدرة المراقبين على فهم وتطبيق المبادئ الشرعية بصورة دقيقة ومنسقة مع تعاليم الشريعة، بينما تُقاس الملاءمة بمدى توافق الخدمات والمنتجات المالية مع هذه المبادئ وفي نفس الوقت تلبية احتياجات العملاء. كما ويمكن استخدام عدة مؤشرات لقياس "الكفاءة والملائمة"، مثل معدل الاعتراضات أو الشكاوى المتعلقة بعدم توافق الخدمات مع الشريعة، ودرجة رضا العملاء عن التفسيرات والقرارات الشرعية الصادرة عن المراقبين الشرعيين. على سبيل المثال، في حال كانت نسبة الشكاوى المتعلقة بعدم توافق المنتجات أو الخدمات مع الشريعة

منخفضة، فإن ذلك يشير إلى مستوى عالٍ من الكفاءة والملائمة. من الأمثلة الواقعية على ذلك، مراجعة العقود التمويلية لضمان عدم وجود شبهات ربوية وضمان توافق شروط التمويل مع المبادئ الإسلامية. أما تأثير "الكفاءة والملائمة" على رضا المتعاملين وثقتهم فهو عميق. فكلما شعر العملاء بأن المراقبين الشرعيين يتمتعون بكفاءة عالية ويمارسون دورهم بملائمة، زادت ثقتهم في أن تعاملاتهم المالية لا تتعارض مع معتقداتهم الدينية، مما يعزز رضاهم عن الخدمات المقدمة. على الجانب الآخر، أي نقص في الكفاءة أو الملائمة يمكن أن يؤدي إلى تراجع الثقة والرضا، مما قد يدفع المتعاملين إلى البحث عن بدائل أخرى. في نهاية المطاف، فإن الالتزام العالي بالكفاءة والملائمة ليس فقط يعزز من الثقة والرضا، بل يسهم أيضاً في تحقيق الاستدامة والنمو للبنوك الإسلامية.

**نتائج الإجابة عن السؤال الفرعي الرابع:** ونصه: " ما أثر السرية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين؟ وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال السرية.

## جدول (7)

مستوى السرية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | الفقرة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية الاستجابة | درجة   |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------------------------|--------|
| 1     | نتق في قدرة الرقابة الشرعية في البنك على الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالأفراد والمؤسسات | 3.7974          | 1.01551           | 75.9%                    | مرتفعة |
| 2     | تعتقد أن هيئة الرقابة الشرعية في البنك تتبع سياسات وإجراءات فعالة لضمان سرية المعلومات         | 3.9150          | 0.98670           | 78.3%                    | مرتفعة |
| 3     | تشعر بأن هناك آليات واضحة ومحددة لحماية خصوصية المعلومات الشرعية داخل البنك                    | 3.9216          | 0.90427           | 78.4%                    | مرتفعة |
| 4     | ترى أن عمليات الرقابة الشرعية تتعامل بحذر مع المعلومات الحساسة لتجنب أي تسريب غير مقصود        | 3.8431          | 0.95415           | 76.9%                    | مرتفعة |
| 5     | نتق في أن هيئة الرقابة الشرعية لا تكشف المعلومات إلا عند الضرورة القصوى لضمان حماية الخصوصية   | 4.0000          | 0.86715           | 80.0%                    | مرتفعة |
| 6     | تشعر بأن البنك يقدم تدريبات مستمرة للمراقبين الشرعيين حول أهمية الحفاظ على سرية المعلومات      | 3.8758          | 0.95211           | 77.5%                    | مرتفعة |
| 7     | تعتقد أن هناك تدابير صارمة تُتخذ في حال حدوث أي خرق للسرية من قبل هيئة الرقابة الشرعية         | 3.9052          | 0.91530           | 78.1%                    | مرتفعة |
|       | بعد السرية   | 3.8940          | 0.65461           | 77.9%                    | مرتفعة |

يعرض جدول (7) مستوى السرية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين.

تفاوتت الفقرات في متوسطات حسابية ودرجات استجابة متنوعة. أعلى متوسط حسابي للفقرات كان في

الفقرة رقم (26) بقيمة حسابية (4.0000) وبدرجة استجابة "مرتفعة" ونسبة مئوية (80.0%)، حيث

تعتبر هذه الفقرة عن الثقة في عدم كشف المعلومات إلا عند الضرورة القصوى لحماية الخصوصية. يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن سياسات السرية المتبعة من قبل هيئة الرقابة الشرعية تساهم في بناء الثقة والاحترام لدى العملاء والمستثمرين. أما أدنى متوسط حسابي لل فقرات فكان في الفقرة رقم (22) بقيمة حسابية (3.7974) ودرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (75.9%)، وكانت الفقرة تتناول الثقة في قدرة الرقابة الشرعية على الحفاظ على سرية المعلومات. يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن هناك حاجة لتعزيز الآليات والسياسات لضمان السرية والحماية الكاملة للمعلومات الشرعية داخل البنك. بصفة عامة، يُظهر متوسط الحسابي لبعد السرية قيمة قدرها (3.8940) ودرجة استجابة " مرتفعة " بنسبة (77.9%)، مما يعكس التقييم الإيجابي لمستوى السرية التي تتمتع بها هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين.

ويعزو الباحث هذا التقييم إلى أن المتعاملين يرون أن هيئة الرقابة الشرعية تبذل جهوداً كافية للحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالأفراد والمؤسسات داخل البنوك الإسلامية. تُعد "السرية" أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على مختلف أبعاد ثقة المتعاملين، فهي تعزز الشعور بالأمان والاطمئنان لدى العملاء بأن معلوماتهم الشخصية والمالية محفوظة بعيداً عن أي تدخلات غير مرغوب فيها. السرية تؤثر بشكل مباشر على ثقة المتعاملين في عدة أبعاد، منها الثقة في حماية الخصوصية، والاعتماد على المؤسسات المالية في إدارة معلوماتهم الحساسة، والشعور بأن تعاملاتهم المالية تتم وفقاً لأعلى معايير الأمان.

كما ان آليات ضمان "السرية" تشمل تطبيق إجراءات أمنية متقدمة مثل استخدام التشفير لحماية البيانات الحساسة، وتحديد صلاحيات الوصول للمعلومات بحيث تقتصر على الموظفين المؤهلين فقط، وتدريب العاملين على أهمية حماية الخصوصية وكيفية التعامل مع المعلومات بسرية. على سبيل المثال، تقوم البنوك الإسلامية بتطبيق سياسات صارمة تتعلق بإدارة البيانات وحفظها، تشمل مراجعات دورية

لضمان عدم وجود خروقات أمنية وتقييم مستمر لفعالية هذه السياسات. وتقييم فعالية هذه الآليات يمكن أن يتم من خلال مؤشرات مثل انخفاض معدلات الشكاوى المتعلقة بتسريب المعلومات، وارتفاع مستويات رضا العملاء فيما يخص حماية خصوصيتهم. فعلى سبيل المثال، إذا كانت نتائج استطلاعات الرأي تشير إلى رضا عالٍ بين المتعاملين فيما يتعلق بسرية معلوماتهم، فإن ذلك يُعد مؤشراً قوياً على فعالية السياسات والإجراءات المتبعة.

**نتائج الإجابة عن السؤال الفرعي الخامس:** ونصه: " ما أثر التناسق لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين؟ وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التناسق.

## جدول (8)

مستوى التناسق لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | الفقرة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الاستجابة |
|-------|--|-----------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | تشعر ان هناك قدرة لهيئة الرقابة الشرعية في البنك على الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالأفراد والمؤسسات | 3.8660          | 1.03159           | 77.3%          | مرتفعة         |
| 2     | تعتقد أن هيئة الرقابة الشرعية في البنك تتبع سياسات وإجراءات فعّالة لضمان سرية المعلومات                    | 3.9183          | 0.89854           | 78.4%          | مرتفعة         |
| 3     | تشعر بأن هناك آليات واضحة ومحددة لحماية خصوصية المعلومات الشرعية داخل البنك                                | 3.8595          | 0.93771           | 77.2%          | مرتفعة         |
| 4     | ترى أن عمليات الرقابة الشرعية تتعامل بحذر مع المعلومات الحساسة لتجنب أي تسريب غير مقصود                    | 4.1405          | 0.88756           | 82.8%          | مرتفعة         |
| 5     | تثق في أن هيئة الرقابة الشرعية لا تكشف المعلومات إلا عند الضرورة القصوى لضمان حماية الخصوصية               | 4.1046          | 0.89799           | 82.1%          | مرتفعة         |
| 6     | تشعر بأن البنك يقدم تدريبات مستمرة للمراقبين الشرعيين حول أهمية الحفاظ على سرية المعلومات                  | 4.0915          | 0.85085           | 81.8%          | مرتفعة         |
| 7     | تعتقد أن هناك تدابير صارمة تُتخذ في حال حدوث أي خرق للسرية من قبل هيئة الرقابة الشرعية                     | 3.9444          | 0.94656           | 78.9%          | مرتفعة         |
|       | بعد التناسق  | 3.9893          | 0.56893           | 79.8%          | مرتفعة         |

يوضح جدول (8) مستوى التناسق لخصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين.

تتفاوت الفقرات في متوسطات حسابية ودرجات استجابة متنوعة. أعلى متوسط حسابي للفقرات كان في

الفقرة رقم (32) بقيمة حسابية (4.1405) وبدرجة استجابة "مرتفعة" ونسبة مئوية (82.8%)، حيث

تعتبر هذه الفقرة عن الثقة في عدم كشف المعلومات إلا عند الضرورة القصوى لضمان حماية الخصوصية. يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن سياسات السرية والحماية التي تنتهجها هيئة الرقابة الشرعية تتمتع بتناسق عالي يعزز من الثقة والاحترام لدى العملاء والمستثمرين.

أما أدنى متوسط حسابي للفقرات فكان في الفقرة رقم (29) بقيمة حسابية (3.8660) ودرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (77.3%)، وكانت الفقرة تتناول الثقة في قدرة الرقابة الشرعية على الحفاظ على سرية المعلومات. يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن هناك حاجة لتحسين التنسيق والتواصل لتعزيز الفعالية في حماية الخصوصية داخل البنك.

بصفة عامة، يُظهر متوسط الحسابي لبعد التناسق قيمة قدرها (3.9893) ودرجة استجابة " مرتفعة " بنسبة (79.8%)، مما يعكس التقييم الإيجابي لمستوى التناسق في خصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية في فلسطين، ويشير الباحث إلى أن المتعاملين يرون وجود تناسق وتنظيم في السياسات والإجراءات التي تتبعها الهيئة الرقابية، مما يساهم في زيادة الثقة والرضا لدى المتعاملين. يُعتبر "التناسق" مفهوماً أساسياً في العمل المصرفي الإسلامي، ويعني تحقيق الانسجام والاتساق في تطبيق السياسات والإجراءات بما يتماشى مع المبادئ الشرعية والمعايير المصرفية، ويتجلى "التناسق" في عدة جوانب، منها توافق الإجراءات والسياسات مع مبادئ الشريعة الإسلامية بشكل موحد، بحيث لا تكون هناك تباينات أو تناقضات في تطبيق هذه السياسات عبر مختلف الفروع أو العمليات المصرفية. كما يشمل التناسق الانسجام بين الأهداف الاستراتيجية للبنك وسياساته التشغيلية، بما يضمن أن كل جانب من جوانب العمل يدعم الآخر ويعمل لتحقيق نفس الغايات.

في التطبيق العملي، يظهر التناسق في العمل المصرفي الإسلامي من خلال وضوح السياسات والإجراءات المتبعة في مختلف العمليات، مثل إجراءات التحقق من توافق المنتجات المالية مع الشريعة، أو السياسات المتبعة في حماية بيانات العملاء. على سبيل المثال، إذا كانت هناك سياسات

واضحة ومعلنة تنظم كيفية تعامل البنك مع الاستثمارات التي قد تحمل شبهات ربوية، ويطبّقها البنك بشكل متناسق على جميع العملاء والمنتجات، فإن هذا يعزز من الشفافية ويزيد من ثقة المتعاملين، وعندما يدرك العملاء أن هناك تناسقاً في كيفية تطبيق السياسات والإجراءات، يشعرون بالاطمئنان إلى أن معاملاتهم المالية تُدار بطريقة عادلة وشفافة، مما يعزز من رضاهم وثقتهم في البنك. بالتالي، فإن التناسق في العمل المصرفي الإسلامي لا يسهم فقط في زيادة الشفافية والموثوقية، بل يعزز أيضاً من سمعة البنك ويجذب المزيد من المتعاملين الذين يبحثون عن مؤسسات مصرفية تلتزم بتطبيق مبادئ الشريعة بشكل منظم ومتناسق.

**السؤال الرئيس الثاني** "ما أثر ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين وفيما يأتي نتائج الإجابة عن أسئلة الدراسة الفرعية، وفحص فرضياتها: وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات وابعاد الدراسة.

## جدول (9)

مستوى ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | المجال              | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الاستجابة |
|-------|---------------------|-----------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | الامان والحماية     | 3.9484          | 0.65857           | 79.0%          | مرتفعة         |
| 2     | الاداء والجودة      | 3.8471          | 0.67625           | 76.9%          | مرتفعة         |
| 3     | الاستجابة والاختيار | 4.0294          | 0.69300           | 80.6%          | مرتفعة         |
| 4     | التنوع والاختيار    | 3.9190          | 0.70454           | 78.4%          | مرتفعة         |
| 5     | السمعة الأخلاقية    | 3.9542          | 0.67130           | 79.1%          | مرتفعة         |
|       | ثقة المتعاملين      | 3.9396          | 0.50934           | 78.8%          | مرتفعة         |

جدول (9) يوضح مستوى ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين بناءً على عدة مجالات مختلفة. في مجال الأمان والحماية، حصلنا على متوسط حسابي يبلغ (3.9484) بنسبة (79.0%) وبدرجة استجابة (مرتفعة)، مما يدل على أن المتعاملين يتقنون بشكل كبير في مستوى الأمان والحماية

الذي توفره البنوك الإسلامية بالنسبة للأداء والجودة، فقد سجل متوسط حسابي قدره (3.8471) بنسبة (76.9%) وبدرجة استجابة (مرتفعة)، مما يعكس تقييماً إيجابياً للجودة والأداء في خدمات البنوك. فيما يتعلق بالاستجابة والاختيار، حقق هذا المجال متوسط حسابي قدره (4.0294) بنسبة (80.6%) وبدرجة استجابة (مرتفعة)، مما يشير إلى ارتفاع مستوى رضا المتعاملين عن سهولة الوصول إلى الخدمات والخيارات المتاحة لهم. السمعة الأخلاقية والتنوع والاختيار أيضاً حصلوا على تقييمات إيجابية بنسب (79.1%) و(78.4%) وبدرجة استجابة (مرتفعة) على التوالي. بشكل عام، متوسط حسابي لمستوى ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية يبلغ (3.9396) بنسبة (78.8%) وبدرجة استجابة (موافق)، مما يعكس ثقة عالية ومستمرة في الخدمات المصرفية الإسلامية في فلسطين.

من وجهة نظر الباحث، يمكن تعزيز موقف البنوك الإسلامية كأساس أساسي وموثوق للنظام المالي في فلسطين بشكل كبير، وهذه النتائج تشير إلى أن المتعاملين يتقنون بشدة في الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الإسلامية، ويشعرون بالرضا العالي تجاه مستوى الأمان، الجودة، الاستجابة، والاختيار المتاح لهم، وتعزز هذه الثقة من قدرة البنوك الإسلامية على جذب المزيد من العملاء، حيث يفضل المستفيدون البنوك التي تتمتع بسمعة قوية وتقدم خدمات شافية وفعالة. كما أنها تعزز الثقة لدى المستثمرين، الذين يرغبون في الاستثمار في النظام المصرفي الإسلامي بسبب مستوى الشفافية والأخلاقية العالية التي تتمتع بها هذه البنوك، بالتالي، من المتوقع أن تساهم هذه النتائج في تعزيز الثقة العامة في النظام المصرفي الإسلامي في فلسطين، وتعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي بشكل عام من خلال جذب المزيد من الاستثمارات وتوفير بيئة مالية مستدامة وموثوقة للجميع.

**نتائج الإجابة عن السؤال الفرعي الأول:** ونصه: "ما أثر الأمان والحماية لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين؟ وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الأمان والحماية.

## جدول (10)

مستوى الأمان والحماية لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | الفقرة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الاستجابة |
|-------|--|-----------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | يوفر البنك الإسلامي مستوى كافٍ من الأمان والحماية لحساباتكم ومعلوماتكم المالية.      | 4.0980          | 0.99210           | 82.0%          | مرتفعة         |
| 2     | يمكن للبنك أن يعزز جودة وفعالية إجراءاته في تأمين المتعاملين ضد المخاطر المحتملة.    | 4.0098          | 0.96860           | 80.2%          | مرتفعة         |
| 3     | هناك جهودًا كافية من قبل البنك لحماية خصوصية المعلومات الشخصية والمالية للمتعاملين.  | 4.0065          | 0.94298           | 80.1%          | مرتفعة         |
| 4     | يمكن للبنك تحسين الاتصال وتواصله مع المتعاملين لضمان توعيتهم بأحدث التدابير الأمنية. | 3.6830          | 1.05159           | 73.7%          | مرتفعة         |
| 5     | يتخذ البنك إجراءات فعّالة للتصدي للتهديدات الأمنية المتقدمة والتطورات التكنولوجية.   | 3.9444          | 0.93614           | 78.9%          | مرتفعة         |
|       | بعد الأمان والحماية  | 3.9484          | 0.65857           | 79%            | مرتفعة         |

يبين جدول (10) مستوى الأمان والحماية لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين. تتفاوت الفقرات في متوسطات حسابية ودرجات استجابة متنوعة. أعلى متوسط حسابي للفقرات كان في الفقرة رقم (36) بقيمة حسابية (4.0980) ودرجة استجابة "مرتفعة" ونسبة مئوية (82.0%)، حيث تعبر هذه الفقرة عن الثقة في البنك الإسلامي في توفير مستوى كافٍ من الأمان والحماية لحسابات المتعاملين ومعلوماتهم المالية.

أما أدنى متوسط حسابي للفقرات فكان في الفقرة رقم (39) بقيمة حسابية (3.6830) ودرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (73.7%)، وكانت الفقرة تتناول الاتصال والتواصل من قبل البنك مع المتعاملين لضمان توعيتهم بأحدث التدابير الأمنية. يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن هناك حاجة لتعزيز جهود البنك في تحسين التواصل مع المتعاملين لضمان الحفاظ على مستوى الأمان والحماية.

بصفة عامة، يُظهر متوسط الحسابي لبعد الأمان والحماية قيمة قدرها (3.9484) ودرجة استجابة " مرتفعة " بنسبة (79%)، مما يعكس التقييم الإيجابي لمستوى الأمان والحماية في البنوك الإسلامية في فلسطين. من وجهة نظر الباحث، يمكن تعزيز موقف البنوك الإسلامية في فلسطين بشكل كبير لتصبح أساساً موثوقاً للنظام المالي في البلاد، حيث تشير النتائج إلى أن المتعاملين يتقنون بشدة في الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك الإسلامية. يشعر العملاء بالرضا العالي تجاه مستوى الأمان والجودة والاستجابة والاختيار المتاح لهم، مما يعزز قدرة هذه البنوك على جذب المزيد من العملاء. الثقة العالية في الخدمات المالية التي تقدمها البنوك الإسلامية تعزز سمعتها بين العملاء والمستثمرين على حد سواء، حيث يفضل المستفيدون البنوك التي تتمتع بسمعة قوية وتوفر خدمات شافية وفعالة. كذلك، يعزز هذا الوضع ثقة المستثمرين، الذين يسعون للاستثمار في النظام المصرفي الإسلامي نظراً لمستوى الشفافية والأخلاقية العالية التي تتمتع بها هذه البنوك. ومع ذلك، يواجه القطاع بعض الأخطار المالية المحددة التي تحتاج إلى معالجة، مثل: مخاطر التمويل والائتمان، التي تتمثل في احتمالية عدم قدرة العملاء على الوفاء بالتزاماتهم المالية، مما يمكن أن يؤدي إلى تزايد القروض غير performing، وتأثير ذلك على استقرار البنك المالي؛ ومخاطر السيولة، التي تواجهها البنوك الإسلامية في إدارة السيولة، حيث قد تفتقر إلى أدوات مرنة لتلبية احتياجات السيولة قصيرة الأجل دون التأثير على التزامها بالمبادئ الشرعية؛ ومخاطر السوق، التي يمكن أن تتأثر بتقلبات السوق الاقتصادية والسياسية التي قد تؤثر على قيمة الأصول واستثمارات البنك؛ ومخاطر التشغيل، التي تشمل ضعف في عمليات الرقابة الداخلية، وتهديدات الأمان السيبراني، وأي نقص في كفاءة الموظفين، مما قد يؤدي إلى عدم فعالية

العمليات المصرفية؛ ومخاطر التشريعات والتوافق، التي قد تواجهها البنوك الإسلامية في التوافق مع المتطلبات التشريعية والشرعية، خاصة مع التغييرات في اللوائح والقوانين المصرفية. في النهاية، تعزز هذه النتائج من الثقة العامة في النظام المصرفي الإسلامي في فلسطين وتساهم في تعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي من خلال جذب المزيد من الاستثمارات وتوفير بيئة مالية مستدامة وموثوقة، بشرط أن تتصدى البنوك الإسلامية بفعالية لهذه الأخطار المالية لضمان استمرارية النمو والاستقرار.

**نتائج الإجابة عن السؤال الفرعي الثاني:** ونصه: "ما أثر الأداء والجودة لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين؟ وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الأداء والجودة.

ويبين الجدول رقم (11) والذي بالملحق (ج) يُظهر مستوى الأداء والجودة لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين. الفقرات تتفاوت في متوسطات حسابية ودرجات استجابة مختلفة. أعلى متوسط حسابي للفقرات كان في الفقرة رقم (44) بقيمة حسابية (4.0621) وبدرجة استجابة "مرتفعة" ونسبة مئوية (81.2%)، حيث تُظهر هذه الفقرة ثقة المتعاملين في قدرة البنك الإسلامي على تحسين جودة الخدمات وضمان استمرار الأداء المتميز.

أما أدنى متوسط حسابي للفقرات فكان في الفقرة رقم (43) بقيمة حسابية (3.5915) وبدرجة استجابة "مرتفعة" ونسبة مئوية (71.8%)، حيث تُعبر هذه الفقرة عن احتمالية تحسين جودة الخدمات التي يقدمها البنك الإسلامي لتلبية توقعات المتعاملين.

بصفة عامة، يُظهر متوسط الحسابي لبعد الأداء والجودة قيمة قدرها (3.8471) ودرجة استجابة "مرتفعة" بنسبة (76.9%)، مما يعكس التقييم الإيجابي لمستوى الأداء والجودة في البنوك الإسلامية في فلسطين. ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن الأداء والجودة لهما تأثير ملحوظ على رضا المتعاملين ورغبتهم في الاستمرار في التعامل مع البنوك الإسلامية. يشير التقييم إلى أن المتعاملين يرون أن

البنوك الإسلامية تقدم خدمات تتميز بجودة ملائمة وتلبي توقعاتهم فيما يتعلق بالأداء والجودة. تعكس النتائج أن ثلثي المتعاملين على الأقل يوافقون على مستوى جودة الخدمات التي توفرها البنوك الإسلامية في فلسطين، مما يعزز سمعة هذه البنوك. كما ان ارتفاع مستوى الأداء والجودة في تقديم الخدمات يؤدي إلى بناء ثقة قوية لدى العملاء، حيث يشعرون بالرضا عن التجربة المصرفية التي يتلقونها. هذا الرضا يعزز من رغبة المتعاملين في الاستمرار في التعامل مع البنوك الإسلامية ويؤدي إلى تعزيز العلاقة معهم على المدى الطويل. بالإضافة إلى ذلك، فإن جودة الأداء تسهم في تحسين سمعة البنك في السوق، مما يجذب عملاء جدد ويساهم في استدامة وتعزيز العلاقات مع العملاء الحاليين.

**نتائج الإجابة عن السؤال الفرعي الثالث: ونصه: " ما أثر الاستجابة والتواصل لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين؟ وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الاستجابة والتواصل**

ويتضح جدول (12) والموجود بالملحق (ج) يُظهر مستوى الاستجابة والتواصل لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين. الفقرات تتناول مستوى الاستجابة والتفاعل من قبل البنك مع احتياجات وملاحظات المتعاملين بشكل عام حيث تبين أن أعلى متوسط حسابي للفقرات كان في الفقرة رقم (46) بقيمة حسابية (4.1993) وبدرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (84.0%)، حيث تُظهر هذه الفقرة استجابة سريعة وفعالة من البنك لاحتياجات واستفسارات المتعاملين.

أما أدنى متوسط حسابي للفقرات فكان في الفقرة رقم (50) بقيمة حسابية (3.9575) وبدرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (79.2%)، حيث تُشير هذه الفقرة إلى احتمالية تحسين آليات التواصل لتلبية توقعات المتعاملين وتعزيز ثقتهم في البنك.

بصفة عامة، يُظهر متوسط الحسابي لبعد الاستجابة والتواصل قيمة قدرها (4.0294) ودرجة استجابة " مرتفعة " بنسبة (80.6%)، مما يدل على تقدير المتعاملين لمستوى استجابة البنوك الإسلامية في

فلسطين وجودتها في التفاعل مع احتياجاتهم ومتطلباتهم. ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن درجة ارتفاع الثقة لدى المتعاملين في البنك الإسلامي في فلسطين ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمرونة الخدمات التي يقدمها البنك وقدرته على التكيف مع طلبات العملاء. حيث يرى المتعاملون أن البنك يتمتع بمرونة عالية في تقديم خدماته، مما يتيح لهم تلبية احتياجاتهم الفردية بسرعة وفعالية. بالإضافة إلى ذلك، يعكس التقييم الإيجابي فعالية البنك في معالجة الشكاوى، حيث يتم التعامل مع الشكاوى بطرق عادلة وفعّالة، مما يعزز رضا العملاء. علاوة على ذلك، يُظهر البنك اهتماماً ملحوظاً في تحسين جودة التواصل مع عملائه. يشمل ذلك وضوح المعلومات المقدمة، واحترافية التعامل من قبل الموظفين، مما يعزز من الثقة في البنك ويؤدي إلى علاقات أكثر قوة مع العملاء. هذا التقييم الإيجابي يشير إلى أن المتعاملين يرون أن البنوك الإسلامية تظهر استجابة سريعة وفعالة لاحتياجاتهم واستفساراتهم، مما يعزز من رضاهم وثقتهم بالخدمات المقدمة. كما أن النسبة المئوية تعكس موافقة عالية من قبل المتعاملين على جودة التواصل والاستجابة من البنوك الإسلامية، مما يعزز مكانتها في السوق المالي ويساهم في بناء علاقات قوية مع العملاء. هذا يدل على أن البنوك الإسلامية تولي اهتماماً كبيراً لتحسين آليات التواصل لتلبية توقعات المتعاملين وتعزيز ثقتهم في البنك وخدماته.

**نتائج الإجابة عن السؤال الفرعي الرابع:** ونصه: " ما أثر التنوع والاختيار لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين؟ وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التنوع والاختيار.

جدول (13) بالملحق (ج) يُظهر مستوى التنوع والاختيار لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين. الفقرات تتعلق بالتنوع في الخدمات والمنتجات المالية التي يقدمها البنك لتلبية احتياجات المتعاملين بشكل فعال حيث تبين ان أعلى متوسط حسابي للفقرات كان في الفقرة رقم (51) بقيمة حسابية (4.0523) وبدرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (81.0%)، حيث يُشير ذلك إلى تقديم البنك خيارات متنوعة للحسابات والخدمات المالية لتلبية احتياجات المتعاملين بفعالية.

أما أدنى متوسط حسابي للفقرات فكان في الفقرة رقم (53) بقيمة حسابية (3.7745) وبدرجة استجابة "مرتفعة" ونسبة مئوية (75.5%)، حيث تُشير هذه الفقرة إلى إمكانية تحسين البنك لتتنوع الخدمات المقدمة لتلبية توقعات المتعاملين المتنوعة.

بصفة عامة، يُظهر متوسط الحسابي لبعدها الاختيار قيمة قدرها (3.9190) ودرجة استجابة "مرتفعة" بنسبة (78.4%)، مما يُبين أن المتعاملين يرون أن خيارات الاختيار المتاحة في البنك تلبي احتياجاتهم المالية بشكل ملائم ومتنوع، ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن درجة ارتفاع الثقة لدى المتعاملين في البنك الإسلامي في فلسطين تعود إلى توفر خيارات متنوعة للحسابات والخدمات المالية، مما يلبي احتياجاتهم المالية بشكل فعال وملائم. حيث يرى المتعاملون أن البنك يوفر تنوعاً في خيارات الاستثمار والخدمات، مما يعكس اهتمامه بتلبية توقعاتهم واحتياجاتهم المالية الفردية. يشمل هذا التنوع في الخيارات الاستثمارية وتنوع الخدمات المقدمة، مثل الحسابات، والودائع، والتمويلات، والاستثمار. بالإضافة إلى ذلك، يوفر البنك قنوات متعددة للتواصل، مما يعزز سهولة الوصول إلى خدماته. تشمل هذه القنوات الفروع التقليدية، وخدمات الهاتف المصرفي، والإنترنت البنكي، مما يتيح للمتعاملين اختيار الطريقة الأكثر ملاءمة لهم للتعامل مع البنك. هذا التنوع في قنوات الاتصال يعزز من راحة العميل ويتيح له اختيار الأسلوب الذي يتناسب مع احتياجاته وتفضيلاته الشخصية. كما يوفر البنك خيارات متعددة لمستوى الخدمة ومنتجات مالية متنوعة، مما يمنح العملاء حرية الاختيار بناءً على احتياجاتهم وتفضيلاتهم. هذه المرونة في تقديم الخيارات تجعل من البنك خياراً جذاباً للمتعاملين، حيث يشعرون بالراحة في استخدام الخدمات المالية المتاحة والتي تتناسب مع احتياجاتهم. وبذلك، يُظهر البنك الإسلامي في فلسطين التزاماً قوياً بتقديم خيارات مالية متنوعة وملائمة، مما يعزز من رضا وثقة المتعاملين ويساهم في تعزيز موقف البنك في السوق المالي.

نتائج الإجابة عن السؤال الفرعي الخامس: ونصه: " ما أثر السمعة الأخلاقية لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين؟ وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال السمعة الأخلاقية.

يوضح جدول (14) والموجود بالملحق (ج) والمتعلق بمستوى السمعة الأخلاقية لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين، حيث تبين أن أعلى متوسط حسابي للفقرات كان في الفقرة رقم (57) بقيمة حسابية (4.0719) وبدرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (81.4%)، حيث يُشير ذلك إلى أن البنك يحافظ على شفافية مالية واضحة ويتعامل بنزاهة مع القضايا والشكاوى، مما يساهم في بناء ثقة العملاء. أما أدنى متوسط حسابي للفقرات فكان في الفقرة رقم (56) بقيمة حسابية (3.8824) وبدرجة استجابة " مرتفعة " ونسبة مئوية (77.6%)، حيث تُشير هذه الفقرة إلى الالتزام المتوسط بتعزيز السمعة الأخلاقية وتقديم خدمات مالية شافية ونزيهة.

بصفة عامة، يُظهر متوسط الحسابي لبعد السمعة الأخلاقية قيمة قدرها (3.9542) ودرجة استجابة " مرتفعة " بنسبة (79.1%)، مما يُعكس التزام البنك بتعزيز السمعة الأخلاقية والشفافية في التعاملات المالية ومعالجة الشكاوى بطريقة عادلة وفعالة، مما يساهم في بناء الثقة لدى المتعاملين، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن البنوك الإسلامية في فلسطين تبدي التزاماً قوياً بتعزيز السمعة الأخلاقية والشفافية في جميع جوانب أعمالها. حيث أن المتعاملين يرون بأن البنك يلتزم بقيم أخلاقية عالية، مما يساهم في بناء الثقة لدى العملاء. بالإضافة إلى ذلك، فإن التأكيد على التزام البنك بالقيم الإسلامية ومبادئ النزاهة والشفافية، والتزامه بالممارسات الأخلاقية في جميع تعاملاته، يعكس مدى احترامه للمعايير الإسلامية ويعزز الثقة في البنك. كما أن الحفاظ على شفافية مالية وإفصاح دائم عن المعلومات المالية يعكس النزاهة في التعاملات المالية، مما يساهم في تعزيز التواصل الفعال وبناء علاقات ثقة متينة مع العملاء. التزام البنك بمعالجة الشكاوى والقضايا بطريقة عادلة وفعالة، فضلاً عن تقديم خدمات عالية الجودة، يعكس اهتمامه بتحقيق رضا العملاء وتعزيز الرضا الشامل. وهذا يشمل التوسع في السمعة الأخلاقية

للبنك من خلال تحديد العوامل المساهمة فيها، مثل الالتزام بالقيم الإسلامية، وممارسات الشفافية في التعامل مع العملاء.

### 3.3 اختبار فرضيات الدراسة

#### أولاً: اختبار فرضية بيرسون

والتي تجيب عن نتائج الإجابة عن السؤال الخامس، ونصه: "هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية بإبعاها (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، التناسق) وثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين؟"

وللإجابة عن هذا السؤال، فحصت الفرضية الأولى الآتية: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية بإبعاها (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، التناسق) وثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

تُظهر النتائج المقدمة في جدول (15) في الملحق (ج) علاقة إيجابية قوية ومعنوية بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين، وهذه النتائج تفسّر بوضوح كيف أن كل من خصائص الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، والتناسق تلعب دوراً حاسماً في بناء الثقة بين المتعاملين والبنوك الإسلامية على النحو التالي:

1. الإشراف والمساءلة والمسؤولية: تشير القيمة العالية والمعنوية لمعامل الارتباط ( Pearson

Correlation) بقيمة (0.676) بين قدرة هيئة الرقابة الشرعية على الإشراف وتحمل المسؤولية،

وبين زيادة ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين، إلى وجود علاقة إيجابية قوية. هذا يدل

على أن المتعاملين يرون أن الإشراف الجيد والمساءلة الفعّالة تسهم في تعزيز مستوى الثقة، حيث

يتقون في قدرة هيئة الرقابة على ضمان الامتثال للأنظمة والقوانين، مما يعزز من شفافية وموثوقية البنوك الإسلامية ويعزز من استقرارها في السوق المالي.

2. الاستقلالية: يشير الارتباط الإيجابي الذي بلغ قيمته (0.533) بمعامل الارتباط Pearson Correlation، مما يدل على أن هناك علاقة إيجابية متوسطة بين درجة استقلالية هيئة الرقابة الشرعية في اتخاذ القرارات وعملها دون تأثيرات خارجية، وبين زيادة مستوى الثقة لدى المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين، وهذا يعني أن المتعاملين يرون أن الاستقلالية في اتخاذ القرارات من قبل هيئة الرقابة يعزز من مستوى ثقتهم، حيث يعتبرون أن القرارات التي تتخذها الهيئة تعكس مصالحهم المالية والشخصية دون تأثيرات خارجية تضعف من موثوقيتها أو شفافتها.

3. الكفاءة والملائمة: حيث يشير الارتباط الإيجابي الذي بلغ قيمته (0.482) بمعامل الارتباط Pearson Correlation، مما يدل على أن هناك علاقة إيجابية متوسطة بين كفاءة أداء هيئة الرقابة الشرعية وملائمة الإجراءات التي تتبعها، وبين زيادة مستوى الثقة لدى المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين، وهذا يعني أن المتعاملين يربطون بين كفاءة الأداء التي تظهرها هيئة الرقابة وبين ملائمة الإجراءات التي تتخذها لضمان الامتثال للمعايير والقوانين الشرعية. كما أن هذا التقييم الإيجابي يساهم في تعزيز الثقة في جودة الإشراف والرقابة على الأنشطة المالية في البنوك الإسلامية، ويعزز العلاقة بين البنوك والعملاء بما يساهم في تحقيق رضاهم واستقرارهم في السوق المالي.

4. السرية في التعاملات المالية تعني الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات المالية للعملاء، ويشير الارتباط الإيجابي البالغ قيمته (0.602) بمعامل الارتباط (Pearson Correlation) يدل على وجود علاقة إيجابية قوية بين السرية وبين بناء الثقة لدى المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين، وهذا يعني أن المتعاملين يرون أن الحفاظ على سرية التعاملات المالية والإفصاح الشفاف عن المعلومات يلعب دوراً مهماً في بناء ثقتهم في البنوك. عندما يتمتع البنك بسياسات وإجراءات فعالة لحماية خصوصية المعلومات وضمان سرية البيانات، يشعر المتعاملون بالأمان والاطمئنان،

مما يعزز العلاقة بين البنك وعملائه ويسهم في تحقيق رضاهم والحفاظ على استمراريتهم كعملاء للبنك.

5. التناسق في تطبيق الأحكام الشرعية والقوانين يعبر عن الالتزام بالمعايير الشرعية والقانونية في كافة جوانب عمل البنوك الإسلامية حيث بلغ الارتباط الإيجابي البالغ قيمته (0.593) بمعامل الارتباط (Pearson Correlation) يشير إلى أن هذا التناسق يلعب دوراً أساسياً في تحقيق مستوى عالٍ من الثقة لدى المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين، وهذا يعني أن المتعاملين يرون أن الالتزام بالأحكام الشرعية والقوانين، سواء كانت متعلقة بالأنشطة المالية أو الاستثمارية، يسهم في تعزيز الثقة في البنك. عندما يتبنى البنك إجراءات تطبيق دقيقة للأحكام الشرعية والقانونية، يشعر المتعاملون بالاطمئنان والاحترام للمعايير الأخلاقية والشرعية، مما يعزز من تفاعلهم الإيجابي مع البنك ويسهم في بناء علاقات ثقة مستدامة.

واتفقت النتائج السابقة مع عدد من الدراسات السابقة والتي تؤكد بوضوح على وجود علاقة إيجابية قوية ومعنوية بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية. فقد أظهرت دراسة Susilawati et al. (2023) دور هاماً للرقابة الشرعية في تحقيق الثقة العامة، مع التركيز على العوامل الاجتماعية والثقافية في جذب المزيد من الاهتمام العام. بالإضافة إلى ذلك، أوضحت دراسة Dewindaru & Sari (2022) كيف أن خصائص مجلس الإشراف الشرعي تساهم بشكل كبير في زيادة ثقة عملاء البنوك الإسلامية، مع التركيز على اختيار الأعضاء بناءً على الخبرات المالية والتعليم الدكتوراه. بالمثل، أظهرت دراسة Santoso & Ibrahim (2022) أن الامتثال للشريعة وجودة الخدمة يؤثران بشكل مباشر على ولاء العملاء، مما يبرز أهمية تعزيز هذين الجانبين لتحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم في السوق المالية الإسلامية. وأخيراً، بحسب دراسة Baklouti (2022) فإن وجود مجالس إدارة فعالة وزيادة اجتماعات الرقابة الشرعية يعزز من أداء البنوك الإسلامية، مما يعزز من قدرتها على تعزيز الثقة العامة وتحقيق أداء مالي مستدام.

ثانياً: اختبار فرضيات فروق الدراسة نتائج الإجابة عن السؤال السادس

ونصه: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين تعزى للمتغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، البنك؟ وللإجابة عن هذا السؤال، فُحصت الفرضيات الآتية:

**الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بمتغير الجنس:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين تعزى لمتغير الجنس والجدول التالي يوضح نتائج فحص الفرضية الأولى تبعاً لمتغير الجنس

يعرض الجدول (16) في الملحق (ج) نتائج فحص الفرضية الأولى حول تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين بناءً على متغير الجنس، "أظهرت النتائج أن ثقة الذكور في البنوك الإسلامية أعلى بمقدار من ثقة الإناث "حيث يظهر الجدول أن المتوسط الحسابي للذكور (3.8943)، بينما كان المتوسط الحسابي للإناث (3.8658) أظهرت نتائج تحليل التباين (F) قيمة (22.063) مع دلالة إحصائية (.Sig) أقل من (0.000)، مما يشير إلى وجود فرق دال إحصائياً بين الجنسين في هذا السياق. أما بالنسبة لثقة المتعاملين، فقد كان المتوسط الحسابي للذكور (3.9686) في حين كان للإناث (3.8493). أظهرت نتائج تحليل التباين (F) قيمة (18.248) مع دلالة إحصائية (.Sig) أقل من (0.000)، مما يدل أيضاً على وجود فرق دال إحصائياً بين الجنسين، وكانت النتائج الكلية تُظهر أن المتوسط الحسابي للذكور لجميع الفترات هو (3.9315)، بينما كان للإناث (3.8576). تحليل التباين الكلي (F) كان (23.916) مع دلالة إحصائية (.Sig) أقل من (0.000)، مما يؤكد وجود تأثير دال إحصائياً لمتغير الجنس على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية.

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن الجنس يلعب دوراً مهماً في تشكيل ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية، حيث يبدو أن الذكور يميلون إلى الثقة أكثر من الإناث في هذه البنوك بناءً على خصائص هيئة الرقابة

الشرعية. هذا الاستنتاج يمكن أن يكون له تداعيات مهمة على استراتيجيات التسويق والتواصل التي تتبعها البنوك الإسلامية، حيث يجب أن تأخذ في الاعتبار الفروقات الجندرية في تشكيل الثقة لدى المتعاملين، هذا و يعزز تأثير الجنس على ثقة المتعاملين أهمية تبني استراتيجيات تسويق مخصصة وموجهة بشكل أفضل لمجموعات الجنس المختلفة. على سبيل المثال، قد تحتاج البنوك إلى التركيز على توضيح دور هيئة الرقابة الشرعية وتأثيرها بشكل أكثر تفصيلاً للإناث لتعزيز مستوى الثقة لديهن، بينما يمكن أن تستخدم استراتيجيات مختلفة للذكور لتعزيز الثقة الموجودة بالفعل، وتعكس هذه النتائج ضرورة أن تكون البنوك الإسلامية واعية للفروقات الجندرية وأن تتبنى سياسات وإجراءات تستهدف تعزيز الثقة لدى جميع المتعاملين على حد سواء، مما يمكن أن يساهم في تحسين تجربتهم وزيادة ولائهم للبنك.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة من قبل Susilawati et al. (2023) تحليلاً لدور هيئة الرقابة الشرعية في تحقيق الثقة العامة، مشيرة إلى كيفية أن خصائص الرقابة الشرعية قد تفسر تأثير الجنس على الثقة، وقدمت دراسة أخرى لـ Ahmed, Mohiuddin, Rahman, Tarique, & Azim (2021) فهمًا عميقاً لهذه العلاقات، مع إمكانية تحليل النتائج بناءً على الجنس لفهم الفروق في الرضا والثقة. وأخيراً، تناولت دراسة Amin & Darvin (2021) فجوة توقعات الإفصاح الشرعي بين ممارسي الشريعة وعملاء البنوك الإسلامية، مما يساهم في فهم تأثيرات الجنس على الثقة في الخدمات المصرفية الإسلامية.

**الفرضية الفرعية الثانية المتعلقة بمتغير العمر:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

بناءً على الجدول (17) في الملحق (ج) الذي تم فيه اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين لمتغير العمر

أظهرت نتائج الفحص الإحصائي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لخصائص هيئة الشرعية على ثقة المتعاملين تعزى لمتغير العمر، حيث بلغ مستوى الدلالة لمتغير خصائص هيئة الرقابة الشرعية (0.060)، فيما بلغ ثقة المتعاملين (0.111)، اما المجموع الكلي فقد بلغ (0.055)، ومن خلال هذه النتائج يتبين لنا قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لخصائص هيئة الشرعية على ثقة المتعاملين تعزى لمتغير العمر

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن التركيز على تحسين خصائص أخرى لأعضاء هيئة الرقابة الشرعية والعمل على تعزيز الخصائص الشخصية مثل النزاهة والشفافية، قد يكون أكثر فعالية في تعزيز ثقة المتعاملين مقارنة بالتركيز على متغير العمر. لذلك، ينبغي للبنوك الإسلامية أن تولي اهتماماً أكبر لهذه العوامل لتحسين مستوى الثقة لدى المتعاملين ويجب أيضاً العمل على تحسين التفاعل الشخصي والتجارب المباشرة حيث غالباً ما تعتمد ثقة المتعاملين على التفاعل الشخصي والتجارب المباشرة مع أعضاء هيئة الرقابة الشرعية. في هذه الحالات، قد تكون الخبرة المهنية والتواصل الشخصي أكثر أهمية من العمر في بناء الثقة. كما ان الثقافة التنظيمية للبنك الإسلامي يمكن أن تلعب دوراً كبيراً في تحديد مستوى الثقة. إذا كانت الثقافة التنظيمية تدعم الشفافية والنزاهة والالتزام بالمبادئ الشرعية، فقد تكون هذه العوامل أكثر أهمية من العمر في بناء الثقة لدى المتعاملين.

تشير الدراسات المذكورة إلى أهمية خصائص هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية وتأثيرها على ثقة المتعاملين، خاصة عند النظر إلى المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس والعمر. فقد أظهرت الدراسات النموذجية، كدراسة (Susilawati et al. 2023) أن هناك تأثيراً ملموساً لخصائص هيئات الرقابة الشرعية على زيادة مستوى الثقة العامة ورضا العملاء، بينما أشارت دراسة Dewindaru & Sari (2022) إلى أن بعض خصائص مجالس الإشراف الشرعي تساهم بشكل كبير

في زيادة ثقة العملاء. هذه النتائج تسلط الضوء على أهمية تعزيز حوكمة الشركات داخل البنوك الإسلامية وتحسين أداء هيئات الرقابة الشرعية لتعزيز الثقة والولاء بين المتعاملين.

الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي

بناءً على الجدول (18) في الملحق (ج) الذي تم فيه اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين لمتغير المؤهل العلمي أظهرت نتائج الفحص الإحصائي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لخصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغ مستوى الدلالة لمتغير خصائص هيئة الرقابة الشرعية (0.232)، فيما بلغ لثقة المتعاملين (0.321)، أما المجموع الكلي فقد بلغ (0.123)، ومن خلال هذه النتائج يتبين لنا قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديلة مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لخصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

تشير النتائج إلى أن ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين ليست متأثرة بشكل كبير بخصائص هيئة الرقابة الشرعية بناءً على المؤهل العلمي. بمعنى آخر، سواء كانت هيئة الرقابة الشرعية تمتلك مؤهلات علمية عالية أو متوسطة، فإن ذلك لا يؤثر بشكل ملحوظ على مستوى ثقة المتعاملين بالبنوك الإسلامية. يمكن تفسير هذه النتائج من وجهة نظر الباحث بأن المتعاملين قد يكون لديهم ثقة متأصلة في النظام المصرفي الإسلامي نفسه، وأن عوامل أخرى مثل سمعة البنك، الخدمات المقدمة، والشفافية المالية قد تكون أكثر تأثيراً على ثقتهم. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون المؤهلات العلمية لأعضاء هيئة الرقابة الشرعية جميعها معتمدة وكافية، مما يجعل الفروق غير ملحوظة. وبالتالي، يمكن للبنوك

الإسلامية التركيز على تحسين جوانب أخرى من خدماتها وتعزيز الشفافية لضمان استمرارية وثبات ثقة المتعاملين.

وانفقت هذه النتيجة مع عدد من الدراسات المتشابهة من أهمها Amin & Darvin (2021) حيث توجد فجوة في توقعات كشف الشريعة بين ممارسي الشريعة وعملاء البنوك، مما يبرز الحاجة إلى تحسين عمليات كشف الشريعة لتعزيز التوافق بين توقعات الممارسين والعملاء بناءً على المؤهل العلمي، واختلفت مع دراسة Mukhibad & Anisykurlillah (2020) والتي اشارت إلى أن هيئة الرقابة الشرعية لا تؤثر مباشرة على العوائد المالية للبنوك، ولكنها تؤثر على التمويل والتبرعات، مما يعزز جودة التمويل وجمع التبرعات ولكنها لم تذكر المؤهل العلمي كنوع من انواع القياس

**الفرضية الفرعية الرابعة المتعلقة بمتغير البنك:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين تعزى لمتغير البنك.

بناءً على الجدول (19) في الملحق (ج) الذي تم فيه اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين لمتغير البنك أظهرت نتائج الفحص الإحصائي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لخصائص هيئة الشرعية على ثقة المتعاملين تعزى لمتغير البنك، حيث بلغ مستوى الدلالة لمتغير خصائص هيئة الرقابة الشرعية (0.096)، فيما بلغ ثقة المتعاملين (0.485)، اما المجموع الكلي فقد بلغ (0.802)، ومن خلال هذه النتائج يتبين لنا قبول الفرض الصفري ورفض الفرضية البديلة مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لخصائص هيئة الشرعية على ثقة المتعاملين تعزى لمتغير البنك.

ويفسر الباحث النتائج التي تم التوصل إليها إلى أن تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين هو تأثير متشابه بين البنوك ولا يختلف بناءً على البنك، وهذا يعزز الفكرة بأن البنوك الإسلامية في فلسطين قد تكون لديها معايير متشابهة في عمل هيئات الرقابة الشرعية، وبالتالي لا تميز المتعاملين بينها بناءً على هذه الخصائص كما ومن الممكن أن تكون هناك عوامل أخرى تؤثر على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية بخلاف خصائص هيئة الرقابة الشرعية، مثل جودة الخدمات المصرفية، سهولة الوصول إلى الخدمات، سمعة البنك بشكل عام، والعوامل الاقتصادية والاجتماعية الأخرى، وبما أن خصائص هيئة الرقابة الشرعية لم تظهر تأثيراً كبيراً، يمكن للبنوك التركيز على تحسين خدماتها ومنتجاتها وتطوير علاقاتها مع العملاء بشكل أكبر وعليه يستنتج الباحث أيضاً أن هناك حاجة لمزيد من الدراسات والبحث في جوانب أخرى قد تكون مؤثرة على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية، وربما إعادة النظر في دور وأداء هيئات الرقابة الشرعية لتحديد ما إذا كانت هناك تحسينات يمكن أن تعزز من تأثيرها على ثقة المتعاملين.

واتفقت هذه الدراسة مع النتيجة السابقة حيث اتفقت دراسة Susilawati et al. (2023) والتي حددت دوراً حاسماً للرقابة الشرعية في تحقيق الثقة العامة وزيادة معرفة الجمهور بالشرعية المصرفية، مما يعزز الاهتمام العام ويعمل على جذب المزيد من الثقة. بالإضافة إلى ذلك، دراسة Dewindaru & Sari (2022) أوضحت أن خصائص مجلس الإشراف الشرعي كالخبرة المالية والتعليم الدكتوراه تسهم في زيادة ثقة العملاء، فيما أشارت دراسة Santoso & Ibrahim (2022) إلى أن الالتزام بالشرعية وجودة الخدمة يؤثران بشكل كبير على ولاء عملاء البنوك الريفية الإسلامية. هذه الدراسات تؤكد على أهمية تعزيز الرقابة الشرعية والامتثال للشرعية كعوامل أساسية لبناء وتعزيز الثقة والولاء لدى عملاء البنوك الإسلامية، مما يساهم في دعم استدامة هذا القطاع المالي المهم.

### ثالثاً: الفرضية المتعلقة بفرضية الانحدار الخطي المتعدد

ونصت الفرضية بأنه لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين.

تُظهر النتائج أن النموذج مناسب عند فاصل ثقة 95%. وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية بأبعادها (الإشراف والمساءلة والمسؤولية، الاستقلالية، الكفاءة والملائمة، السرية، التناسق) وثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين في سياق النتائج وهذا واضح في الجدول (20) في الملحق (ج).

يظهر الجدول (20) ملخص النموذج الذي يوضح العلاقة بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين. يشير معامل الارتباط (R) الذي يبلغ (0.757) إلى وجود علاقة ارتباط قوية نسبياً بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المتعاملين. كما أن قيمة ( $R^2$ ) التي تساوي (0.574) تعني أن حوالي (57.4%) من التغير في ثقة المتعاملين يمكن تفسيره بخصائص هيئة الرقابة الشرعية، مما يعكس دوراً مهماً لهذه الخصائص في تحديد مستوى الثقة لدى المتعاملين. بالإضافة إلى ذلك، فإن قيمة ( $Adjusted R^2$ ) البالغة (0.573)، والتي تأخذ في الاعتبار عدد المتغيرات المستقلة وحجم العينة، تظهر أن النموذج ملائم بشكل جيد للبيانات. أما الانحراف المعياري المقدر الذي يبلغ (0.33288) فيعبر عن متوسط مقدار الخطأ في التنبؤ بثقة المتعاملين بناءً على خصائص هيئة الرقابة الشرعية، حيث تشير القيم الأقل إلى دقة أكبر في التنبؤ.

من منظور الباحث، تعكس هذه النتائج وجود علاقة قوية بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المتعاملين بالبنوك الإسلامية، وتشير هذه العلاقة الوطيدة إلى أن تحسين وتطوير خصائص هيئة الرقابة الشرعية يمكن أن يؤدي إلى زيادة ملحوظة في ثقة المتعاملين، وتتضمن هذه الخصائص عوامل متعددة منها الشفافية، التي تتعلق بوضوح المعلومات والتقارير الصادرة عن الهيئة، والمصادقية التي تعكس الثقة التي يوليها المتعاملون للقرارات والتوجيهات الصادرة عنها. بالإضافة إلى ذلك، تلعب الخبرة

والكفاءة دوراً حاسماً، حيث تشير إلى مستوى المعرفة والمهارات التي تمتلكها الهيئة في مجال الصيرفة الإسلامية، إلى جانب الاستقلالية التي تضمن قدرة الهيئة على العمل بشكل مستقل ودون تأثيرات خارجية تؤثر على قراراتها. كما أن تحسين هذه الجوانب يمكن أن يخلق بيئة من الثقة المتبادلة بين المتعاملين والبنوك الإسلامية، مما يؤدي إلى زيادة ولاء المتعاملين وجذب المزيد من العملاء، وهذا التأثير الإيجابي يمكن أن يظهر من خلال عدة مؤشرات مثل زيادة حجم الإيداعات، وتوسيع قاعدة العملاء، وتحسين الأداء المالي للبنوك الإسلامية بشكل عام، مما يعزز مكانتها في القطاع المصرفي ويزيد من قدرتها التنافسية.

كما ويظهر جدول (20) أيضاً نتائج تحليل الانحدار المتعدد الذي يدرس تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين. يشير مستوى الدلالة (.Sig) البالغ (0.000) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يعني أن النموذج التفسيري ذو دلالة إحصائية. قيمة (F) العالية (657.377) تدل على أن النموذج يفسر بشكل جيد التباين في البيانات. بالإضافة إلى ذلك، يظهر أن مجموع المربعات للانحدار (364.215) أكبر بكثير من مجموع المربعات للبقايا (270.594)، مما يشير إلى أن جزءاً كبيراً من التباين في ثقة المتعاملين يمكن تفسيره بخصائص هيئة الرقابة الشرعية. بناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية.

وباختصار، نتائج الانحدار الخطي المتعدد تشير إلى أن خصائص هيئة الرقابة الشرعية لها تأثير إحصائي ملحوظ على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين، وأن العلاقة بين هاتين المتغيرتين هي قوية وتُظهر تأثيراً إيجابياً ملحوظاً، ويتم إعطاء خط الانحدار الذي يتم الحصول عليه للنتيجة بالمستوى الإجمالي أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين. من خلال الجدول (21) في الملحق (ج).

الجدول (21) يوضح نتائج فحص المعاملات الإحصائية لنموذج معين، حيث يتضمن معلومات حول المعاملات الإحصائية المختلفة، وفيما يلي تفسير دقيق لكل بُعد في الجدول:

1. الاشراف والمساءلة والمسؤولية: هذا المتغير له تأثير إيجابي بمعامل (0.376) على ثقة المتعاملين لان مستوى الدلالة له قد بلغ (0.000) أي كلما زادت مستويات الاشراف والمساءلة والمسؤولية، زادت ثقة المتعاملين بالبنوك الإسلامية من وجهة نظر الباحث، هذه النتائج تشير إلى أن الاشراف والمساءلة والمسؤولية هي عوامل مهمة جدًا في تعزيز ثقة المتعاملين بالبنوك الإسلامية. يمكن أن يكون ذلك بسبب تحسين مستوى الشفافية والمساءلة داخل البنوك، مما يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى المتعاملين. الاشراف الجيد والمساءلة الفعالة يمكن أن تساعد أيضًا في تحسين الأداء العام للبنوك، مما يؤدي إلى تعزيز الثقة بشكل مستمر.

2. الاستقلالية: تأثير هذا المتغير إيجابي بمعامل (0.017) على ثقة المتعاملين، ولكن مستوى الدلالة الإحصائي (0.332) أعلى من المستوى المعتاد (الذي يكون عادة أقل من 0.05)، وبما أن هذه القيمة تشير إلى أن العلاقة غير معنوية إحصائياً، فإن الاستقلالية ليست مؤثرة بشكل يُلاحظ على ثقة المتعاملين ويرى الباحث أن هذا قد يعود إلى أن العينة تعتقد أن هيئة الرقابة الشرعية تُدار بشكل مركزي من قبل المصرف الإسلامي، وأنها ليست مستقلة في اتخاذ القرارات الرقابية. وبالتالي، قد يُعتقد أن القرارات التي تتخذها الهيئة تتأثر بشكل كبير بسياسات المصرف الإسلامي، مما يقلل من الشعور بالاستقلالية والرقابة الفعالة، وبالتالي لا تنعكس هذه الاستقلالية بشكل ملموس على ثقة المتعاملين.

3. الكفاءة والملائمة: هذا المتغير له تأثير سالب بمعامل (-0.079). يعني ذلك أن زيادة في مستوى الكفاءة والملائمة ترتبط بانخفاض طفيف في ثقة المتعاملين لان مستوى الدلالة له قد بلغ (0.000)، وهذا يعني أن هناك علاقة عكسية بين الكفاءة والملائمة وبين ثقة المتعاملين، حيث يُمكن تفسير ذلك بأن المتعاملين قد يرون أن زيادة في الكفاءة والملائمة قد تجعلهم يتحملون مخاطر أقل أو يتجنبون الأخطاء بشكل أكبر، مما ينعكس على مدى ثقتهم في البيئة أو النظام الذي يتعاملون معه.

4. السرية: هذا المتغير له تأثير إيجابي بمعامل (0.102)، ولان مستوى الدلالة له قد بلغ (0.000) يعني ذلك أن زيادة في مستوى السرية في التعاملات بالبنوك تزيد من ثقة المتعاملين هذا يعكس أن المتعاملين يعتبرون السرية في التعاملات أمراً هاماً في تحقيق الثقة، حيث أن البنوك التي تكافح من أجل حماية معلومات العملاء توفر بيئة أكثر أماناً وثقة للعملاء.

5. التناسق: هذا المتغير له تأثير إيجابي بمعامل (0.283)، لان مستوى الدلالة له قد بلغ (0.000)، ويشير ذلك إلى أن زيادة في مستوى التناسق بين سياسات وأداء البنك تزيد من ثقة المتعاملين هذا يعكس أن المتعاملين يرون أن البنوك التي تتمتع بتناغم واتساق بين السياسات التي تعلنها والأداء الفعلي في تنفيذها، تبني بيئة موثوقة ومتناغمة، مما يسهم في بناء ثقة أعمق لدى العملاء.

تُظهر الدراسات المتشابهة مع النتائج التي توصلت إليها الدراسة التي تحلل تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين أهمية الرقابة الشرعية كعامل حاسم في صناعة الثقة بين العملاء والبنوك الإسلامية. مثل دراسة (Mukhibad & Anisykurlillah 2020) التي أظهرت أن الالتزام بأحكام الشريعة والاستشارة من مجالس الرقابة الشرعية يعزز جودة التمويل ويساهم في جمع التبرعات المصرفية، مما يعزز من ثقة العملاء. بالإضافة إلى ذلك، دراسة Dewindaru & Sari (2022) تسلط الضوء على أن الخبرة المالية والتعليم الدكتوراه لأعضاء مجالس الرقابة الشرعية تلعب دوراً مهماً في زيادة ثقة عملاء البنوك الإسلامية. كما أشارت دراسة Wardayati et al. (2020) إلى أن الالتزام بأحكام الشريعة والشفافية يساهمان بشكل كبير في تعزيز ثقة العملاء، مما يعزز من استدامة الثقة في سوق الخدمات المالية الإسلامية. هذه الدراسات المتعددة تؤكد بشكل قاطع أن خصائص هيئة الرقابة الشرعية تلعب دوراً بارزاً في تعزيز الثقة بين العملاء والبنوك الإسلامية، ما يعزز من أهمية تعزيز هذه الخصائص في سياق التشريعات والممارسات المصرفية الإسلامية.

## الفصل الرابع

### مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

#### 4.1 الاستنتاجات

1. تُظهر النتائج الإجمالية أن مجال خصائص هيئة الرقابة الشرعية بلغ متوسطه الحسابي (3.8908)، بنسبة مئوية بلغت (77.8%)، وصُنفت درجة الاستجابة بـ"موافق"، مما يُشير إلى رضا عام عن أداء هيئة الرقابة الشرعية.
2. حققت خاصية التناسق أعلى متوسط حسابي بمقدار (3.9893) بنسبة مئوية (79.8%) وصُنفت درجة الاستجابة بـ"موافق". أما مجال السرية فبلغ متوسطه الحسابي (3.8940) بنسبة مئوية (77.9%) وصُنفت درجة الاستجابة بـ"موافق". وحققت خاصية الكفاءة والملاءمة متوسطاً حسابياً قدره (3.8431) بنسبة مئوية (76.9%) وصُنفت درجة الاستجابة بـ"موافق". وأما خاصية الاستقلالية فقد حصلت على متوسط حسابي (3.8492) بنسبة مئوية (77.0%) وصُنفت درجة الاستجابة بـ"موافق". وجاء خاصية الإشراف والمسائلة والمسؤولية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.8782) بنسبة مئوية (77.6%) وصُنفت درجة الاستجابة بـ"موافق".
3. بلغ المتوسط الإجمالي لمجال ثقة المُعاملين في البنوك الإسلامية (3.9396) بنسبة (78.8%)، ودرجة الاستجابة "موافق"، مما يدل على أن مُعاملِي البنوك الإسلامية في فلسطين يُبدون ثقة عالية في هذه البنوك.
4. تبيّن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المُعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين، مما يعني أن تحسين هذه الخصائص سيُسهم بشكل كبير في تعزيز ثقة المُعاملين.
5. تبيّن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المُعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين تُعزى لـ متغير الجنس، مما

يشير إلى أن تأثير خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين قد يختلف بين الذكور والإناث.

6. لم تظهر نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية على ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين تُعزى لمتغيرات العمر، المؤهل العلمي، والبنك، مما يُشير إلى عدم وجود تأثير ملحوظ لهذه المتغيرات على العلاقة بين خصائص هيئة الرقابة وثقة المتعاملين.

7. أظهرت النتائج وجود تأثير ذات دلالة إحصائية بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين، ويؤكد هذا الاكتشاف أهمية العمل على تحسين أداء هيئة الرقابة الشرعية من أجل تعزيز ثقة المتعاملين بهذه البنوك.

#### 4.2 التوصيات

من خلال النتائج السابقة نذكر أهم التوصيات وهي:

1. يُوصى البنوك الإسلامية في فلسطين بإعطاء أهمية خاصة لتعزيز خصائص هيئة الرقابة الشرعية لزيادة ثقة المتعاملين وجذب مُعاملين جُدد، خاصة التركيز على تحسين أداء اللجان من ناحية الإشراف، والاستقلالية، والكفاءة، والسرية، والتناسق بين سياسات العمل والأداء الفعلي لهذه الهيئة.
2. لابد للجهات التنظيمية للقطاع المصرفي في فلسطين أن تأخذ في الاعتبار الفروق الجندرية في توجهاتها واستراتيجياتها لزيادة ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية.
3. يُوصى بإجراء دورات تدريبية مستمرة لأعضاء هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية لتطوير مهاراتهم في مجال الإشراف والرقابة، مما يسهم في تحسين جودة الرقابة وزيادة مستوى الثقة لدى المتعاملين.

4. ينبغي على البنوك الإسلامية في فلسطين تعزيز آليات التواصل مع عملائها من خلال تنظيم ورش عمل وندوات لشرح دور هيئة الرقابة الشرعية وبيان كيفية تأثيرها على حماية حقوق العملاء وضمان التزام البنوك بمبادئ الشريعة الإسلامية.

5. يُوصى بإنشاء نظام تقييم دوري لأداء هيئة الرقابة الشرعية يتم من خلاله قياس فعالية الرقابة والإشراف، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، بما يساعد في تعزيز الشفافية والمصداقية.

6. يُنصح بتعزيز التعاون بين هيئة الرقابة الشرعية والبنوك الإسلامية من جهة والجهات الأكاديمية والمؤسسات البحثية من جهة أخرى لإجراء دراسات متعمقة حول تأثير خصائص الهيئة على ثقة المتعاملين، مما يساهم في تحسين الممارسات والنتائج في هذا المجال.

### 4.3 الدراسات المستقبلية

يقترح الباحث العديد من المجالات البحثية للأعمال المستقبلية في سياق تحسين أداء البنوك الإسلامية وثقة المتعاملين بها، ومن أهم هذه الاقتراحات:

1. تحليل تأثير الشفافية (Transparency) المالية للبنوك الإسلامية على ثقة المتعاملين.
2. تقييم جودة الخدمات (Quality of Services) المقدمة من البنوك الإسلامية في فلسطين وأثرها على رضا المتعاملين ودور هيئة الرقابة الشرعية في ضمان جودة هذه الخدمات.
3. تقييم فاعلية برامج التدريب والتطوير (Training and Development) المقدمة لأعضاء هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية و أثر هذه البرامج على أدائهم.
4. تطوير أدوات فعالة لقياس أداء هيئة الرقابة الشرعية بشكل دوري لتحقيق تحسين مستمر في أداء هيئات الرقابة.

## مصطلحات الدراسة

| الاختصار | المصطلح باللغة الإنجليزية   | المصطلح باللغة العربية  |
|----------|---|---|
| GCG      | Good Corporate Governance   | الشفافية والمساءلة والمسؤولية والاستقلال والعدالة             |
| SSB      | Sharia Supervisory Board  | هيئة الرقابة الشرعية  |
| DPS      | Deposit Protection Scheme   | نظام حماية الودائع  |
| IFSB     | Islamic Financial Services Board  | مجلس الخدمات المالية الإسلامية في ماليزيا                     |
| AAOIFI   | Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions | هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في البحرين |
| OECD     | Organisation for Economic Co-operation and Development                  | منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية                              |
| IFC      | International Finance Corporation                                       | مؤسسة التمويل الدولية   |
| WB       | World Bank  | البنك الدولي  |

## المراجع العلمية

### أولاً: المراجع العربية

- ابراهيم الفقي. (2012). فن خدمة العملاء. القاهرة: البداية للنشر والتوزيع.
- ابراهيم، يعرب محمد. (2022). ضعف دور هيئة الرقابة الشرعية في المصارف الاسلامية. مجلة جامعة تكريت للأنسانيات، الصفحات مجلد 29، عدد 4، ص ص 73-84.
- ابو سليمة، عبير فتحي. (2021). تفعيل صناعة القرار بالمدراس المصرية في ضوء ثقافة المساءلة التربوية. دراسات تربوية واجتماعية - مجلة دورية محكمة تصدر عن كلية التربية - جامعة طوان.
- ارشيد، محمود عبد الكريم. (2010). الرقابة الشرعية وواقعها في المصارف الإسلامية الفلسطينية. المجلة الاردنية في الدراسات الاسلامية.
- اسكافي، معتصم. (2018). الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية الفلسطينية بين الواقع والطموح. المؤتمر الدولي الثامن لكلية الشريعة بعنوان: الصيرفة الإسلامية في فلسطين بين الواقع والمأمول. نابلس: جامعة النجاح الوطنية.
- الاقرع، سعد عبد الله احمد قاسم. (2020). أثر خصائص هيئة الرقابة الشرعية على الأداء المالي للبنوك الإسلامية اليمنية. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، الصفحات مجلد 4، عدد 1، ص ص 1-30.
- بن صالح، ماجدة. (2021). العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة البنوك الجزائرية-. رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
- حامد، عبد السلام، صديق ابراهيم، و ميسون عبد الكريم. (2017). اثر الممارسات اللااخلاقية على ثقة العملاء: دراسة على عملاء شركات المشروبات الغازية بولاية الخرطوم. مجلة العلوم الاقتصادية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، صفحة المجلد 18، العدد الثاني، ص.63.
- حراز، السيد. (2017). ثقة العملاء كمتغير وسيط بين إدراك الخداع الإعلاني وولاء العملاء: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات في جمهورية مصر العربية. مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، الصفحات المجلد 18، العدد الثالث، الجزء الأول، ص. 233-264.



المشهداني، فردوس هاشم. (2023). وسائل تفعيل دور هيئة الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية. *مجلة جامعة اليرموك، الصفحات مجلد 19، عدد 6، ص ص 247-280.*

المكاوي، محمد محمود. (2012). تأليف البنوك الإسلامية النظرية التطبيقية التطوير. بيروت: المكتبة العصرية.

مناع، صادق علي. (2016). متطلبات تفعيل الرقابة الشرعية الخارجية وأهميتها في المصارف الإسلامية. *مجلة البحوث التجارية، الصفحات 38(1)، 317-351.*

ميمون، نبيلة. (2014). البيع الشخصي وخدمة العملاء في المؤسسة الاقتصادية. الجزائر: دار الجامعة الجديدة.

نوال ابن عمارة، و العربي عطية. (2015). آليات ومتطلبات حوكمة هيئات الرقابة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية. *مجلة جامعة عين شمس - كلية التجارة - قسم المحاسبة والمراجعة، صفحة مجلد 19، عدد 4، ص ص.*

هايز، جيني. (2009). إدارة خدمة العملاء. عمان: دار الفاروق للاستثمارات الثقافية.

ياسين، فيان عبد الرحمن، ابتسام علي حسين، و عطار سعد. (2020). دور الرقابة الشرعية والتدقيق الشرعي الداخلي في مكافحة عمليات غسل الأموال في المصارف الإسلامية. *مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، الصفحات مجلد 5، عدد 2(2)، ص ص 1-31.*

## ثانياً: المراجع الأجنبية

Ahmed, S., Mohiuddin, M., Rahman, M., Tarique, K. M., & Azim, M. (2021). The impact of Islamic Shariah compliance on customer satisfaction in Islamic banking services: mediating role of service quality. *Journal of Islamic Marketing*, pp. Vol. 13 No. 9, 2022 pp. 1829-1842.

Amin, N. A., & Darvin, N. E. (2021). The gap in Sharia disclosure expectations between Sharia practitioners and Islamic bank clients in Malaysia. *Asian Journal of Accounting Perspectives*, pp. Vol. 14, No. 2, p. 1-23 30.

Ashraf, M., & Muzaffar, A. T. (2022). Shariah Governance and Customer Trust in Islamic Banks: A Moderated Mediation Analysis. *Journal of Islamic Marketing*, pp. 13(2), 445-465.

Attar, R. W., Amidi, A., & Hajli, N. (2023). The role of social presence and trust on customer loyalty. *British Food Journal*, p. Volume 125 Issue 1.

- Bader, M. K. (2018). Trust and Customer Loyalty in Islamic Banking Services. *Journal of Islamic Marketing*, pp. 9(1), 23-39.
- Baklouti, I. (2022). Is the Sharia supervisory board a friend or an enemy of Islamic banks? *Journal of Islamic Marketing*, pp. Vol. 13 No. 2, pp. 526-541.
- Belouafi, A., & Al-Farooque, O. (2019). Corporate Governance in Islamic Banks: New Insights for Risk Management Post Financial Crisis. *Journal of Corporate Finance*,.
- Chang, Y. Y. (2020). The Trust Model of Enterprise Purchasing for B2B eMarketplaces. *Computer Standards & Interfaces*, pp. Vol.70, pp.76-98.
- Dewindaru, D., & Sari, E. (2022). Can the characteristics of the sharia supervisory board increase the trust of sharia bank customers? *Journal of Islamic Accounting and Finance Research*, pp. Vol 4, No 1.
- Fahmi, A., Zakky, M., & Syah, D. (2018). The Effect of Islamic Work Ethics on Customer Satisfaction and Trust in Islamic Banks. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*.
- Hasan, Z. (2019). Assessing Customer Trust in Islamic Banks: A Comparative Study of Islamic and Conventional Banks in the UAE. *International Journal of Financial Studies*, pp. 7(3), 51.
- Imsar, I., Nurhayati, N., Harahap, I., & Silalahi, P. (2024). The Impact Of The Halal Industry And Islamic Financial Assets On Indonesia's Economic Growth Using The Vector Autoregression (VAR) Approach. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, p. 8(2).
- Marwa, M. H., Al-Fatih, S., Hussain, M. A., & Haris, H. (2024). The Position and Role of the Sharia Supervisory Board in Ensuring Sharia Compliance Equity Crowdfunding in Indonesia. *Jurnal Hukum*, pp. Vol 39, No 2 (2023).
- Mukhibad, H., & Anisykurlillah, I. (2020). Evaluation Study: Does The Sharia Supervisory Board Have A Direct Effect on Profitability? *Muqtasid*, pp. 11(1),:55-69.
- Nguyen, T., & Nam, H. (2023). Investigating the customer trust in artificial intelligence: The role of anthropomorphism, empathy response, and interaction. *CAAI Transactions on Intelligence Technology*, pp. Volume 8, Issue 1 p. 260-273.
- Nomran, N., Haron, R., & Hassan, R. (2018). Shari'ah supervisory board characteristics effects on Islamic banks' performance: Evidence from Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, pp. Vol. 36 Issue: 2, pp.290-304.
- Nugraheni, P. (2018). Sharia supervisory board and social performance of Indonesian Islamic banks. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, p. 22(2).
- Santoso, E., & Ibrahim, R. B. (2022). The Effect of Sharia Compliance, Service Quality, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of

- Islamic Rural Bank Customers in Indonesia. *he Journal of Management Theory and Practice (JMTP)*, p. Vol 3 No 2.
- Sarwar, M. Z. (2012). The Effect of Customer Trust on Customer Loyalty and Customer Retention: A Moderating Role of Cause Related Marketing. *Global Journal of Management and Business Research*, pp. 12(6), 27–36.
- Setiawan, A. M., Yulianto, E., & Kusumawati, A. (2020). A Review of Concept of Sharia Marketing, Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, pp. Volume 27, Number 1.
- Stouthuysen, K. (2020). A 2020 perspective on “The building of online trust in ebusiness relationships. *Electronic Commerce Research and Applications*, pp. Vol.40, pp.214-232.
- Susilawati, I., Madani, L., Sutrisno, S., Nasim, A., & Ningsih, C. (2023). The Role of Sharia Supervisory Board in Implementing Public Trust on Sharia Banks. *ISLAMIC RESEARCH*, p. VOL 6 NO 1.
- Ulvatiani, H., Fakhruddin, I., Amir, & Kusbandiyah, A. (2024). The Effect of Sharia Supervisory Board Characteristics and Sharia Compliance on Islamic Social Reporting Disclosure (Financial Performance as a Moderating Variable). *Journal of Digital Economics and Business (MINISTAL)*, pp. Vol.3, No.1,.
- Wardayati, S., Hidayatullah, A., Sulistiyo, A., & Riesky, S. S. (2020). Effect of Islamic corporate governance on customer trust: empirical study on Islamic bank. *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, pp. Vol. 2, Issue 1, pp 12-24.
- Wiyono, I., Santoso, E., & Rashidah, M. (2020). The Influence of Sharia Compliance, Risk Perception and Service Quality on the Trust and Loyalty of Islamic Rural Bank Customers in Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, pp. 13 (1). pp. 1240-1254. ISSN 2201-1323.



القسم الأول: معلومات عامة

الرجاء وضع اشارة (X) أمام العبارة التي تتاسبك

الجنس:

( ) ذكر ( ) أنثى

العمر:

( ) اقل من 25 سنة ( ) من 25 - الى اقل من 35 سنة

( ) من 35 - اقل من 45 سنة ( ) أكثر من 45 سنة

المؤهل العلمي:

( ) ثانوي ( ) دبلوم

( ) بكالوريوس فأعلى

البنك:

( ) البنك الإسلامي الفلسطيني ( ) البنك الإسلامي العربي

( ) مصرف الصفا

القسم الثاني: فقرات الاستبانة

من فضلك ضع علامة صح (√) أمام الفقرة المناسبة:

| المجال الأول: خصائص هيئة الرقابة الشرعية  |  |           |      |       |       |            |
|---|--|-----------|------|-------|-------|------------|
| البعد الأول: الإشراف والمساءلة والمسؤولية: تضمن الرقابة الشرعية وجود آليات فعّالة للإشراف على الأنشطة المالية والاقتصادية، مع تحديد المسؤوليات وتحميل الجهات المعنية بالمساءلة عن تصرفاتها. |  |           |      |       |       |            |
| الرقم   | الفقرات  | أوفق بشدة | أوفق | محايد | معارض | معارض بشدة |
| 1.  | تشعر بأن هيئة الرقابة الشرعية تشرف بشكل فعّال على الأنشطة المالية والاقتصادية في البنك       |           |      |       |       |            |
| 2.  | تلاحظ ان هناك دور لهيئة الرقابة الشرعية في تحديد المسؤوليات بين الأطراف المختلفة داخل البنك. |           |      |       |       |            |
| 3.  | تعتقد ان هيئة الرقابة الشرعية تساهم في تحميل الجهات المعنية المسؤولية عن تصرفاتها            |           |      |       |       |            |
| 4.  | تثق بأن آليات المساءلة المتبعة من قبل هيئة الرقابة الشرعية فعّالة                            |           |      |       |       |            |
| 5.  | ترى تأثير إشراف هيئة الرقابة الشرعية على الالتزام بالمعايير الشرعية في البنك                 |           |      |       |       |            |
| 6.  | تلاحظ أن هيئة الرقابة الشرعية تقوم بتحديث وتطوير آليات الإشراف بشكل دوري                     |           |      |       |       |            |
| 7.  | تشعر بأن هيئة الرقابة الشرعية تتفاعل بشكل فعّال مع المشكلات والمخالفات التي تطرأ             |           |      |       |       |            |
| البعد الثاني: الاستقلالية: يجب أن تكون الهيئات والمؤسسات المسؤولة عن الرقابة مستقلة عن الضغوط الخارجية والتأثيرات السياسية والمالية، لتكون قادرة على أداء واجباتها بنزاهة وكفاءة.           |  |           |      |       |       |            |
| 8.  | تشعر بوجود استقلالية لهيئة الرقابة الشرعية في ظل الضغوط الخارجية في أداء واجباتها.           |           |      |       |       |            |

| معارض<br>بشدة   | معارض | محايد | أوفق | أوفق<br>بشدة | الفقرات   | الرقم |
|---|-------|-------|------|--------------|---|-------|
|   |       |       |      |              | تعتقد أن هيئة الرقابة الشرعية تتمكن من اتخاذ قراراتها بعيداً عن التأثيرات السياسية                        | 9.    |
|   |       |       |      |              | تشعر بأن هيئة الرقابة الشرعية تتجنب التأثيرات المالية في قراراتها   | 10.   |
|   |       |       |      |              | ترى نزاهة هيئة الرقابة الشرعية في تعاملها مع الأنشطة المالية للبنك  | 11.   |
|   |       |       |      |              | تثق في قدرة هيئة الرقابة الشرعية على الحفاظ على استقلاليتها   | 12.   |
|   |       |       |      |              | تشعر بوجود آليات فعّالة تضمن استقلالية هيئة الرقابة الشرعية عن الضغوط الخارجية                            | 13.   |
|   |       |       |      |              | تعتقد أن استقلالية هيئة الرقابة الشرعية تؤثر على كفاءتها في أداء مهامها                                   | 14.   |
| <p><b>البعد الثالث: الكفاءة والملائمة:</b> يجب أن يتمتع المراقبون الشرعيون بالكفاءة اللازمة والمعرفة الشاملة بالشريعة الإسلامية والأسس المالية والاقتصادية للتأكد من تطبيق الأحكام الشرعية بشكل صحيح وفعال.</p> |       |       |      |              |   |       |
|   |       |       |      |              | تلاحظ ان هناك كفاءة للمراقبين الشرعيين في البنك الإسلامي في فهم وتطبيق الأحكام الشرعية.                   | 15.   |
|   |       |       |      |              | تعتقد أن المراقبين الشرعيين يمتلكون المعرفة الشاملة بالشريعة الإسلامية اللازمة لأداء مهامهم بفعالية       | 16.   |
|   |       |       |      |              | تشعر بأن المراقبين الشرعيين لديهم الفهم اللازم للأسس المالية والاقتصادية لتطبيق الأحكام الشرعية بشكل صحيح | 17.   |
|   |       |       |      |              | ترى أن المراقبين الشرعيين يتلقون التدريب والتطوير المستمر لضمان كفاءتهم في أداء مهامهم                    | 18.   |
|   |       |       |      |              | تثق في قدرة المراقبين الشرعيين على اتخاذ قرارات مالية واقتصادية تتماشى مع الأحكام الشرعية                 | 19.   |

| معارض<br>بشدة   | معارض | محايد | اوفق | اوفق<br>بشدة | الفقرات  | الرقم |
|---|-------|-------|------|--------------|--|-------|
|   |       |       |      |              | تشعر بأن المراقبين الشرعيين يتعاونون بفعالية مع الأقسام الأخرى في البنك لضمان تطبيق الأحكام الشرعية                        | 20.   |
|   |       |       |      |              | تعتمد أن المراقبين الشرعيين يتمتعون بقدرة تحليلية قوية تمكنهم من التعامل مع القضايا المالية المعقدة وفقاً للشرعة الإسلامية | 21.   |
| <p><b>البعد الرابع: السرية:</b> يجب أن تحافظ عمليات الرقابة الشرعية على سرية المعلومات المتعلقة بالأفراد والمؤسسات، ما لم يكن هناك ضرورة للكشف عنها لضمان حماية الخصوصية والسرية الشرعية.</p> |       |       |      |              |  |       |
|   |       |       |      |              | تثق في قدرة الرقابة الشرعية في البنك على الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالأفراد والمؤسسات                             | 22.   |
|   |       |       |      |              | تعتمد أن هيئة الرقابة الشرعية في البنك تتبع سياسات وإجراءات فعالة لضمان سرية المعلومات                                     | 23.   |
|   |       |       |      |              | تشعر بأن هناك آليات واضحة ومحددة لحماية خصوصية المعلومات الشرعية داخل البنك  | 24.   |
|   |       |       |      |              | ترى أن عمليات الرقابة الشرعية تتعامل بحذر مع المعلومات الحساسة لتجنب أي تسريب غير مقصود                                    | 25.   |
|   |       |       |      |              | تثق في أن هيئة الرقابة الشرعية لا تكشف المعلومات إلا عند الضرورة القصوى لضمان حماية الخصوصية                               | 26.   |
|   |       |       |      |              | تشعر بأن البنك يقدم تدريبات مستمرة للمراقبين الشرعيين حول أهمية الحفاظ على سرية المعلومات                                  | 27.   |
|   |       |       |      |              | تعتمد أن هناك تدابير صارمة تُتخذ في حال حدوث أي خرق للسرية من قبل هيئة الرقابة الشرعية                                     | 28.   |

| معارض<br>بشدة   | معارض | محايد | أوفق | أوفق<br>بشدة | الفقرات  | الرقم |
|---|-------|-------|------|--------------|--|-------|
| <p><b>البعد الخامس: التناسق:</b> يجب أن تتوافق عمليات الرقابة الشرعية مع بقية الأنظمة والمؤسسات الرقابية الأخرى، لضمان تحقيق أهداف الشريعة الإسلامية بشكل شامل ومتناسق.</p> |       |       |      |              |  |       |
|   |       |       |      |              | تشعر ان هناك قدرة لهيئة الرقابة الشرعية في البنك على الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالأفراد والمؤسسات | 29.   |
|   |       |       |      |              | تعتقد أن هيئة الرقابة الشرعية في البنك تتبع سياسات وإجراءات فعّالة لضمان سرية المعلومات                    | 30.   |
|   |       |       |      |              | تشعر بأن هناك آليات واضحة ومحددة لحماية خصوصية المعلومات الشرعية داخل البنك                                | 31.   |
|   |       |       |      |              | ترى أن عمليات الرقابة الشرعية تتعامل بحذر مع المعلومات الحساسة لتجنب أي تسريب غير مقصود                    | 32.   |
|   |       |       |      |              | تثق في أن هيئة الرقابة الشرعية لا تكشف المعلومات إلا عند الضرورة القصوى لضمان حماية الخصوصية               | 33.   |
|   |       |       |      |              | تشعر بأن البنك يقدم تدريبات مستمرة للمراقبين الشرعيين حول أهمية الحفاظ على سرية المعلومات                  | 34.   |
|   |       |       |      |              | تعتقد أن هناك تدابير صارمة تُتخذ في حال حدوث أي خرق للسرية من قبل هيئة الرقابة الشرعية                     | 35.   |
| <p><b>المجال الثاني: ثقة المتعاملين</b></p>   |       |       |      |              |  |       |
| <p><b>البعد الأول: الأمان والحماية:</b> يعني توفير بيئة آمنة للمتعاملين وحمايتهم من المخاطر المحتملة.</p>   |       |       |      |              |  |       |
|   |       |       |      |              | يوفر البنك الإسلامي مستوى كافٍ من الأمان والحماية لحساباتكم ومعلوماتكم المالية.                            | 1.    |
|   |       |       |      |              | يمكن للبنك أن يعزز جودة وفعالية إجراءاته في تأمين المتعاملين ضد المخاطر المحتملة.                          | 2.    |

| معارض<br>بشدة  | معارض | محايد | أوفى | أوفى<br>بشدة | الفقرات  | الرقم |
|--|-------|-------|------|--------------|--|-------|
|  |       |       |      |              | هناك جهودًا كافية من قبل البنك لحماية خصوصية المعلومات الشخصية والمالية للمتعاملين.            | 3.    |
|  |       |       |      |              | يمكن للبنك تحسين الاتصال وتواصله مع المتعاملين لضمان توعيتهم بأحدث التدابير الأمنية.           | 4.    |
|  |       |       |      |              | يتخذ البنك إجراءات فعّالة للتصدي للتهديدات الأمنية المتقدمة والتطورات التكنولوجية.             | 5.    |
| <p><b>البعد الثاني: الأداء والجودة:</b> يتعلق بتقديم الخدمات والمنتجات بشكل فعّال وجودة عالية تلبي توقعات المتعاملين.</p>                |       |       |      |              |  |       |
|  |       |       |      |              | يمكن للبنك الإسلامي تعزيز الأداء والجودة من خلال تبني تقنيات وأساليب حديثة في تقديم الخدمات.   | 6.    |
|  |       |       |      |              | يستجيب البنك بفعالية لملاحظاتكم وتقييماتكم لتحسين أدائه وتقديم خدمات ذات جودة أعلى.            | 7.    |
|  |       |       |      |              | يعتبر أداء البنك الإسلامي حاليًا ملائمًا وجودة الخدمات التي يقدمها تلبي توقعاتك.               | 8.    |
|  |       |       |      |              | يمكن للبنك الإسلامي تحسين جودة الخدمات المقدمة لكم وضمان استمرار الأداء المتميز.               | 9.    |
|  |       |       |      |              | يمكن للبنك تحقيق التوازن بين تحسين الأداء وضمان الجودة وفقًا لمتطلبات المتعاملين.              | 10.   |
| <p><b>البعد الثالث: الاستجابة والتواصل:</b> تشمل قدرة الهيئة على الاستجابة بفعالية لاحتياجات المتعاملين وتوفير قنوات فعّالة للتواصل.</p> |       |       |      |              |  |       |
|  |       |       |      |              | يُظهر البنك استجابة سريعة لاحتياجاتك واستفساراتك بشكل فعّال                                    | 11.   |
|  |       |       |      |              | تشعر بأن البنك يتفاعل بفعالية مع ملاحظات المتعاملين ويراعيها في تحسين خدماته                   | 12.   |
|  |       |       |      |              | يُظهر البنك استجابة فعّالة في حالات الطوارئ أو المشاكل الفنية التي قد تؤثر على الخدمات المالية | 13.   |

| الرقم  | الفقرات   | اوفق<br>بشدة | اوفق | محايد | معارض | معارض<br>بشدة |
|--|---|--------------|------|-------|-------|---------------|
| 14.  | يمكن للبنك تحسين التواصل معك لضمان فهمك الكامل للخدمات والمنتجات المالية المقدمة                                      |              |      |       |       |               |
| 15.  | يمكن للبنك تحسين آليات التواصل لتلبية توقعات المتعاملين وتعزيز ثقتهم في البنك   |              |      |       |       |               |
| <b>البعد الرابع: التنوع والاختيار:</b> يتعلق بتوفير خيارات متنوعة ومرونة للمتعاملين لتلبية احتياجاتهم وتفضيلاتهم المتنوعة. |   |              |      |       |       |               |
| 16.  | يوفر البنك خيارات متنوعة للحسابات والخدمات المالية لتلبية احتياجاتك المالية بشكل فعال.                                |              |      |       |       |               |
| 17.  | يشعر العملاء بأن هناك تنوعاً في المنتجات المالية المقدمة من قبل البنك، مثل القروض وحسابات التوفير والاستثمارات.       |              |      |       |       |               |
| 18.  | يُتيح البنك للعملاء اختيار الوسائل المالية التي يفضلونها لإدارة أموالهم، سواء كانت عبر الإنترنت أو في الفروع البنكية. |              |      |       |       |               |
| 19.  | يمكن للبنك تحسين تنوع الخدمات لديه لتلبية توقعات متنوعة للمتعاملين.   |              |      |       |       |               |
| 20.  | يعتبر العملاء أن خيارات الاختيار المتاحة في البنك ملائمة وتتناسب مع احتياجاتهم المالية الفردية.                       |              |      |       |       |               |
| <b>البعد الخامس: السمعة الأخلاقية:</b> يتعلق بالحفاظ على سمعة طيبة وأخلاقيات عالية في جميع جوانب التفاعل مع المتعاملين.    |   |              |      |       |       |               |
| 21.  | يلتزم البنك بتعزيز سمعته الأخلاقية وفق توجيهات الرقابة الشرعية، ويوفر خدمات مالية شافية ونزيهة.                       |              |      |       |       |               |
| 22.  | يحافظ البنك على شفافية مالية واضحة ويتعامل بنزاهة مع القضايا والشكاوى.  |              |      |       |       |               |

| معارض<br>بشدة | معارض | محايد | اوفق | اوفق<br>بشدة | الفقرات  | الرقم |
|---------------|-------|-------|------|--------------|--|-------|
|               |       |       |      |              | يسعى البنك لتعزيز التواصل مع العملاء لتوضيح دور الرقابة الشرعية وبناء علاقات ثقة.                  | 23.   |
|               |       |       |      |              | يضمن البنك إفصاحاً مستمراً وشفافاً عن المعلومات المالية، مما يسهم في بناء ثقة العملاء.             | 24.   |
|               |       |       |      |              | يتعهد البنك بمعالجة الشكاوى والقضايا بطريقة عادلة وفعّالة، وفق المعايير الشرعية والقوانين المحلية. | 25.   |

شاكرًا لكم حسن تعاونكم

## ملحق (ب)

### أسماء السادة المحكمين

| الاسم         | التخصص                      | الجامعة                      |
|---------------|-----------------------------|------------------------------|
| محمد أبو شربة | التمويل الإسلامي            | الجامعة العربية الأمريكية    |
| اسيد فطاير    | الاقتصاد والمصارف الإسلامية | جامعة النجاح الوطنية         |
| أنس المصري    | الاقتصاد ومصارف الإسلامية   | جامعة فلسطين التقنية (خضوري) |
| أيمن جويلس    | الشريعة الإسلامية           | جامعة الخليل                 |

## ملحق (ج)

### الجداول

#### جدول (11)

مستوى الأداء والجودة لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | الفقرة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الاستجابة |
|-------|--|-----------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | يمكن للبنك الإسلامي تعزيز الأداء والجودة من خلال تبني تقنيات وأساليب حديثة في تقديم الخدمات. | 3.7549          | .99137            | 75.1%          | مرتفعة         |
| 2     | يستجيب البنك بفعالية لملاحظاتكم وتقييماتكم لتحسين أدائه وتقديم خدمات ذات جودة أعلى.          | 3.8333          | .99117            | 76.7%          | مرتفعة         |
| 3     | يعتبر أداء البنك الإسلامي حالياً ملائماً وجودة الخدمات التي يقدمها تلبي توقعاتكم.            | 3.5915          | 1.09378           | 71.8%          | مرتفعة         |
| 4     | يمكن للبنك الإسلامي تحسين جودة الخدمات المقدمة لكم وضمان استمرار الأداء المتميز.             | 4.0621          | .90011            | 81.2%          | مرتفعة         |
| 5     | يمكن للبنك تحقيق التوازن بين تحسين الأداء وضمان الجودة وفقاً لمتطلبات المتعاملين.            | 3.9935          | .98037            | 79.9%          | مرتفعة         |
|       | بعد الأداء والجودة   | 3.8471          | .67625            | 76.9%          | مرتفعة         |

## جدول (12)

مستوى الاستجابة والتواصل لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | الفقرة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الاستجابة |
|-------|--|-----------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | يُظهر البنك استجابة سريعة لاحتياجاتك واستفساراتك بشكل فعّال                                    | 4.1993          | .93401            | 84.0%          | مرتفعة         |
| 2     | تشعر بأن البنك يتفاعل بفعالية مع ملاحظات المتعاملين ويراعيها في تحسين خدماته                   | 3.9837          | 1.05573           | 79.7%          | مرتفعة         |
| 3     | يُظهر البنك استجابة فعّالة في حالات الطوارئ أو المشاكل الفنية التي قد تؤثر على الخدمات المالية | 3.9804          | .92882            | 79.6%          | مرتفعة         |
| 4     | يمكن للبنك تحسين التواصل معك لضمان فهمك الكامل للخدمات والمنتجات المالية المقدمة               | 4.0261          | .87426            | 80.5%          | مرتفعة         |
| 5     | يمكن للبنك تحسين آليات التواصل لتلبية توقعات المتعاملين وتعزيز ثقتهم في البنك                  | 3.9575          | .89397            | 79.2%          | مرتفعة         |
|       | بعد الاستجابة والتواصل   | 4.0294          | .69300            | 80.6%          | مرتفعة         |

## جدول (13)

مستوى التنوع والاختيار لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | الفقرة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الاستجابة |
|-------|---|-----------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | يوفر البنك خيارات متنوعة للحسابات والخدمات المالية لتلبية احتياجاتك المالية بشكل فعّال.                               | 4.0523          | .81899            | 81.0%          | مرتفعة         |
| 2     | يشعر العملاء بأن هناك تنوعاً في المنتجات المالية المقدمة من قبل البنك، مثل القروض وحسابات التوفير والاستثمارات.       | 3.9837          | .92005            | 79.7%          | مرتفعة         |
| 3     | يُتيح البنك للعملاء اختيار الوسائل المالية التي يفضلونها لإدارة أموالهم، سواء كانت عبر الإنترنت أو في الفروع البنكية. | 3.7745          | .97277            | 75.5%          | مرتفعة         |
| 4     | يمكن للبنك تحسين تنوع الخدمات لديه لتلبية توقعات متنوعة للمتعاملين.   | 3.9412          | .89487            | 78.8%          | مرتفعة         |
| 5     | يعتبر العملاء أن خيارات الاختيار المتاحة في البنك ملائمة وتتناسب مع احتياجاتهم المالية الفردية.                       | 3.8431          | 1.02038           | 76.9%          | مرتفعة         |
|       | بعد التنوع والاختيار  | 3.9190          | .70454            | 78.4%          | مرتفعة         |

جدول (14)

مستوى السمعة الأخلاقية لثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

| الرقم | الفقرة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة الاستجابة |
|-------|---|-----------------|-------------------|----------------|----------------|
| 1     | يلتزم البنك بتعزيز سمعته الأخلاقية وفق توجيهات الرقابة الشرعية، ويوفر خدمات مالية شافية ونزيهة.             | 3.8824          | .93213            | 77.6%          | مرتفعة         |
| 2     | يحافظ البنك على شفافية مالية واضحة ويتعامل بنزاهة مع القضايا والشكاوى. يسعى البنك لتعزيز التواصل مع العملاء | 4.0719          | .91916            | 81.4%          | مرتفعة         |
| 3     | لتوضيح دور الرقابة الشرعية وبناء علاقات ثقة.  | 3.8954          | .97815            | 77.9%          | مرتفعة         |
| 4     | يضمن البنك إفصاحاً مستمراً وشفافاً عن المعلومات المالية، مما يسهم في بناء ثقة العملاء.                      | 3.9837          | .90572            | 79.7%          | مرتفعة         |
| 5     | يتعهد البنك بمعالجة الشكاوى والقضايا بطريقة عادلة وفعّالة، وفق المعايير الشرعية والقوانين المحلية.          | 3.9379          | .90011            | 78.8%          | مرتفعة         |
|       | بعد السمعة الاخلاقية  | 3.9542          | .67130            | 79.1%          | مرتفعة         |

جدول (15)

العلاقة بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية ثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

| ثقة المتعاملين     | البيان              | البيان                         |
|--------------------|---------------------|--------------------------------|
| .676 <sup>**</sup> | Pearson Correlation | الإشراف و المساعدة و المسؤولية |
| 0.000              | Sig. (2-tailed)     |                                |
| 2448               | N                   |                                |
| .533 <sup>**</sup> | Pearson Correlation | الاستقلالية                    |
| 0.000              | Sig. (2-tailed)     |                                |
| 2448               | N                   |                                |
| .482 <sup>**</sup> | Pearson Correlation | الكفاءة و الملائمة             |
| 0.000              | Sig. (2-tailed)     |                                |
| 2448               | N                   |                                |
| .602 <sup>**</sup> | Pearson Correlation | السرية                         |
| 0.000              | Sig. (2-tailed)     |                                |
| 2448               | N                   |                                |
| .593 <sup>**</sup> | Pearson Correlation | التناسق                        |
| 0.000              | Sig. (2-tailed)     |                                |
| 2448               | N                   |                                |

جدول (16)

نتائج فحص الفرضية الأولى تبعاً لمتغير الجنس

| الفقرة                     | العينة | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | F      | Sig. | t     | df | Sig. (2-tailed) |
|----------------------------|--------|-------|-----------------|-------------------|--------|------|-------|----|-----------------|
| خصائص هيئة الرقابة الشرعية | ذكر    | 1811  | 3.8943          | .50272            | 22.063 | .000 | 7.215 | 2  | .246            |
|                            | أنثى   | 625   | 3.8658          | .60176            |        |      |       |    |                 |
| ثقة المتعاملين             | ذكر    | 1811  | 3.9686          | .48856            | 18.248 | .000 | 4.702 | 2  | .000            |
|                            | أنثى   | 625   | 3.8493          | .55797            |        |      |       |    |                 |
| المجموع                    | ذكر    | 1811  | 3.9315          | .45486            | 23.916 | .000 | 6.136 | 2  | .001            |
|                            | أنثى   | 625   | 3.8576          | .53951            |        |      |       |    |                 |

جدول (17)

نتائج فحص الفرضية الثانية تبعاً لمتغير العمر

| الدلالة الاحصائية | قيمة (F) | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | البيان         | الفقرة ١ المجال            |
|-------------------|----------|----------------|--------------|----------------|----------------|----------------------------|
| .060              | 18.892   | 5.204          | 4            | 20.817         | داخل المجموعات | خصائص هيئة الرقابة الشرعية |
|                   |          | .275           | 2443         | 672.972        | بين المجموعات  |                            |
|                   |          |                | 2447         | 693.789        | المجموع        |                            |
| .111              | 39.058   | 9.539          | 4            | 38.157         | داخل المجموعات | ثقة المتعاملين             |
|                   |          | .244           | 2443         | 596.652        | بين المجموعات  |                            |
|                   |          |                | 2447         | 634.809        | المجموع        |                            |
| .055              | 29.465   | 6.486          | 4            | 25.943         | داخل المجموعات | المجموع                    |
|                   |          | .220           | 2443         | 537.747        | بين المجموعات  |                            |
|                   |          |                | 2447         | 563.690        | المجموع        |                            |

جدول (18)

نتائج فحص الفرضية الثانية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

| الدلالة الاحصائية | قيمة (F) | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | البيان         | الفقرة ١ المجال            |
|-------------------|----------|----------------|--------------|----------------|----------------|----------------------------|
| .232              | .701     | 1.882          | 4            | 7.530          | داخل المجموعات | خصائص هيئة الرقابة الشرعية |
|                   |          | .281           | 2443         | 686.260        | بين المجموعات  |                            |
|                   |          |                | 2447         | 693.789        | المجموع        |                            |
| .321              | .750     | 2.494          | 4            | 9.975          | داخل المجموعات | ثقة المتعاملين             |
|                   |          | .256           | 2443         | 624.835        | بين المجموعات  |                            |
|                   |          |                | 2447         | 634.809        | المجموع        |                            |
| .123              | .859     | 2.015          | 4            | 8.059          | داخل المجموعات | المجموع                    |
|                   |          | .227           | 2443         | 555.631        | بين المجموعات  |                            |
|                   |          |                | 2447         | 563.690        | المجموع        |                            |

جدول (19)

نتائج فحص الفرضية الثانية تبعاً لمتغير البنك

| الفقرة ١ المجال            | البيان         | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة (F) | الدلالة الاحصائية |
|----------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|----------|-------------------|
| خصائص هيئة الرقابة الشرعية | داخل المجموعات | 2.234          | 4            | .559           | 1.973    | .096              |
|                            | بين المجموعات  | 691.555        | 2443         | .283           |          |                   |
|                            | المجموع        | 693.789        | 2447         |                |          |                   |
| ثقة المتعاملين             | داخل المجموعات | .897           | 4            | .224           | .864     | .485              |
|                            | بين المجموعات  | 633.913        | 2443         | .259           |          |                   |
|                            | المجموع        | 634.809        | 2447         |                |          |                   |
| المجموع                    | داخل المجموعات | .377           | 4            | .094           | .409     | .802              |
|                            | بين المجموعات  | 563.313        | 2443         | .231           |          |                   |
|                            | المجموع        | 563.690        | 2447         |                |          |                   |

جدول (20)

نتائج العلاقة والانحدار بين خصائص هيئة الرقابة الشرعية وثقة المتعاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين

| Model Summary      |          |                   |                                  |                |          |
|--------------------|----------|-------------------|----------------------------------|----------------|----------|
| R                  | R Square | Adjusted R Square | النموذج الانحراف المعياري المقدر | 1              |          |
| .757 <sup>a</sup>  | .574     | .573              | .33288                           |                |          |
| ANOVA <sup>a</sup> |          |                   |                                  |                |          |
| Sig.               | F        | درجات الحرية      | متوسط المربعات                   | مجموع المربعات | النموذج  |
| .000 <sup>b</sup>  | 657.377  | 72.843            | 5                                | 364.215        | الانحدار |
|                    |          | .111              | 2442                             | 270.594        | البواقي  |
|                    |          |                   | 2447                             | 634.809        | المجموع  |

جدول (21)

نتائج فحص المعاملات الاحصائية

| Coefficients |         |                           |            |                             |                                 |
|--------------|---------|---------------------------|------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Sig.         | t       | Standardized Coefficients |            | Unstandardized Coefficients | النموذج                         |
|              |         | Beta                      | Std. Error | B                           |                                 |
| .000         | 22.543  |                           | .053       | 1.189                       | (Constant)                      |
| .000         | 26.242  | .511                      | .014       | .376                        | الإشراف والمساءلة<br>والمسؤولية |
| .332         | .970    | .021                      | .018       | .017                        | الاستقلالية                     |
| .000         | -4.882- | -.103-                    | .016       | -.079-                      | الكفاءة والملائمة               |
| .000         | 6.031   | .132                      | .017       | .102                        | السرية                          |
| .000         | 16.995  | .316                      | .017       | .283                        | التناسق                         |



**An-Najah National University**  
**Faculty of Graduate Studies**

**THE IMPACT OF THE CHARACTERISTICS  
OF THE SHARIA SUPERVISORY BOARD IN  
ENHANCING THE CONFIDENCE OF CUSTOMERS  
IN ISLAMIC BANKS IN PALESTINE**

**By**  
**Anas Sahwil**

**Supervisor**  
**Dr. Alaa Razia**

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree  
of Master of Islamic Finance, in the Faculty of Graduate Studies, An-Najah  
National University, Nablus, Palestine.**

**2024**

# **THE IMPACT OF THE CHARACTERISTICS OF THE SHARIA SUPERVISORY BOARD IN ENHANCING THE CONFIDENCE OF CUSTOMERS IN ISLAMIC BANKS IN PALESTINE**

**By**  
**Anas Sahwil**  
**Supervisor**  
**Dr. Alaa Razia**

## **Abstract**

The study aimed to explore the impact of Sharia Supervisory Board (SSB) characteristics on enhancing customer trust in Islamic banks in Palestine. The descriptive-analytical approach was employed to achieve the study's objectives. The study population consisted of clients from three Islamic banks in Palestine: the Palestinian Islamic Bank, the Arab Islamic Bank, and Safa Islamic Bank. A simple random sample was selected from the customers of these banks across various governorates such as Ramallah and Al-Bireh, Nablus, Bethlehem, and Tulkarm, which are key regions with a significant proportion of Islamic bank clients. The sample size reached 2,448 clients, a size deemed adequate for representing the entire population effectively. The response rate was 100%, reflecting the participants' strong interest and connection to the study's topic. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used for the required analyses, including Independent Samples T-Test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis to explore relationships between variables.

The results indicated that the SSB characteristics received a positive response from participants, being rated as "agree." This reflects the clients' satisfaction and trust in these characteristics, which include crucial aspects such as supervision, accountability, independence, competence, confidentiality, and consistency. Similarly, the field of customer trust in Islamic banks received a comparable response, indicating that this trust is closely linked to the SSB characteristics. The study revealed a statistically significant correlation between SSB characteristics and customer trust in Islamic banks in Palestine.

The results suggest that characteristics like supervision and accountability provide assurance that the bank adheres to transparency and strictly applies Islamic Sharia principles, thereby enhancing customer trust. The results also showed significant gender

differences in the impact of SSB characteristics on customer trust, where males and females exhibited different levels of trust. However, there were no statistically significant differences for the variables of age, educational qualification, and bank, indicating the stability of this relationship across these variables.

The study recommends the need to strengthen communication with customers and increase the level of transparency in banking operations and SSB decisions. Additionally, it is recommended to improve the efficiency and relevance of Sharia Supervisory Boards by developing procedures and standards in line with customer expectations. Furthermore, training and development programs for SSB members should be enhanced to elevate their competence and ability to provide high-quality services that boost customer trust.

**Keywords:** Sharia Supervisory Board, Supervision and Accountability, Independence, Competence, Confidentiality, Consistency, Customer Trust, Islamic Banks.