



Ministry of Higher Education and Scientific
Research
Ziane Achour University of Djelfa



Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences
Department Department of Finance and Accounting

PhD Thesis Third Phase

Division: Accounting and Finance

Specialty: Accounting and Taxation

Title:

The impact of applying the standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions in enhancing the confidence of customers with Islamic banks :a field study using structural equation modeling

Prepared by:
Brahimi Faiza

Discussed and publicly approved on 01/03/2022 By the committee composed of:

Rabhi Mokhtar	professor	University of Djelfa	President
Hadidi Adem	professor	University of Djelfa	Rapporteur
Khaldi Mohamed	Class –A- Lecturer	University of Djelfa	Examiner
Chaibout Sliman	Lecturer Class –A-	University of Djelfa	Examiner
Nbeg Kouider	Lecturer Class –A-	University of Laghouat	Examiner
Boujlel Ahmed	Lecturer Class –A-	University of Laghouat	Examiner
Ben Aissa Benalia	Lecturer Class –A-	University of Djelfa	Invited

University Year:2021/2022



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور الجلفة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه
الطور الثالث

الشعبة: محاسبة ومالية
التخصص: محاسبة وجباية

العنوان

أثر تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية-دراسة ميدانية باستخدام النمذجة بالمعادلات البنائية-

من إعداد
براهيمي فائزة

المناقشة بتاريخ 01/مارس/2022 من طرف اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة الجلفة	أستاذ	رابحي مختار
مشرفا ومقررا	جامعة الجلفة	أستاذ	حديدي آدم
ممتحنا	جامعة الجلفة	أستاذ محاضر- أ-	خالدي محمد
ممتحنا	جامعة الجلفة	أستاذ محاضر- أ-	شيبوط سليمان
ممتحنا	جامعة الأغواط	أستاذ محاضر- أ-	نبيق قويدر
ممتحنا	جامعة الأغواط	أستاذ محاضر- أ-	بوجلال أحمد
مدعوا	جامعة الجلفة	أستاذ محاضر- أ-	بن عيسى بن علي

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ
"وما توفیقي إلا بالله عليه توكلت و إلیه
أُنِيبُ"
صدق الله العظیم

كلمة شكر

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه

أما بعد.....

يسرني أن أتقدم بخالص الشكر والعرفان وعظيم الامتنان للأستاذ الفاضل

"أ.د. حديدي آدم"

الذي كان له الفضل في إنجاز هذا العمل من خلال توجيهاته وإرشاداته القيمة

فأدعو الله عز وجل أن يكرمه ويحفظه ويرزقه من حيث لا يحتسب

فيا رب أجزه عني خير الجزاء وأرزقه ضعف ما يتمنى

فأنت نعم المولى ونعم النصير

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر للأساتذة المحكمين لاستبيان الدراسة، والشكر موصول

لأعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة وإثراء هذا العمل.

كما أشكر كل من قدم لي يد المساعدة، أو أسدى لي النصيحة أو كلمة تشجيع

وأتقدم بوافر الشكر والتقدير لجميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير وخاصة قسم العلوم المالية و المحاسبية.

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع لروح..... والدي وأختي سعاد تغمدهم الله برحمته وأسكنهم
فسيح جناته

كما أهديه إلى زوجي حفظه الله وأطال في عمره

وإلى جميع أبنائي

وإلى إخوتي و أخواتي وجميع أفراد عائلتي

وإلى جميع الزملاء والأصدقاء

براهمي فائزة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية، ومن أجل ذلك تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة من خلال استقصاء آراء عينة من إطارات وزبائن المصارف الإسلامية في الجزائر، ولقياس هذا الأثر تم استخدام النمذجة بالمعادلات البنائية، وبالتحديد أسلوب تحليل المسار كأداة لاختبار النموذج البنائي المقترح من خلال البرنامج الإحصائي Spss Amos، بحيث تم اقتراح نموذج أولي للدراسة ومن ثم تم تعديله بناء على المقترحات المقدمة من طرف البرنامج بما يتماشى مع الجانب النظري للتأكد من مدى توافقه مع مؤشرات المطابقة الخاصة بالنمذجة بالمعادلات البنائية، وتم استخدام النمذجة بالمعادلات البنائية متعددة المجموعات، للتأكد من إمكانية تعميم النموذج بالنسبة لكل من إطارات وزبائن المصارف الإسلامية، كما تم الاعتماد على أسلوب إعادة توزيع العينة **Bootstrapping** كأداة لاختبار فرضيات الدراسة من خلال استخدام البرنامج الإحصائي Spss Amos.

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يتوسط وساطة كلية كل من الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية العلاقة بين المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية وثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية؛
- يساهم تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تأكيد التزام المصرف الإسلامي التزاما شرعيا، مما ينعكس على ثقة المتعاملين معه؛
- يساهم تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية العمل على تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف المصرف الإسلامي، مما ينعكس على ثقة المتعاملين معه؛
- يساهم تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في ضبط تسعير الخدمة المصرفية المقدمة من طرف المصرف الإسلامي، مما ينعكس على ثقة المتعاملين معه؛
- يساهم تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية، ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية.

Abstract

This study aims to determine the impact of applying the standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions in enhancing the confidence of those dealing with Islamic banks. For this purpose, the questionnaire was used as a tool study tool by surveying the opinions of a sample of the frameworks and clients of Islamic banks in Algeria. To measure this effect, structural equation modeling was used specifically, the path analysis method as a tool to test the proposed structural model through the statistical program Spss Amos, so that a prototype was proposed for the study and then it was modified based on the proposals submitted by the program to ensure its compatibility with the conformity indicators of modeling with structural equations, Modeling with multi-group structural equations was used. To ensure that the model can be generalized for both the frames and customers of Islamic banks, the bootstrapping method was relied upon as a tool to test the study hypotheses through the use of the statistical program Spss Amos. The study reached a set of results, the most important of which are:

- _ Full mediation between each of Sharia compliance, banking service quality, banking service pricing, the relationship between the standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions and the confidence of dealers with Islamic banks.
- _ The application of the standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions contributes to confirming the Islamic bank's legitimate (shariah) compliance, which is reflected in the confidence of its clients.
- _ The application of the standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions contributes to improving the quality of banking service provided by the Islamic bank, which is reflected in the confidence of its clients.
- _ The application of the standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions contributes to controlling the pricing of the banking service provided by the Islamic bank, which is reflected in the confidence of its clients.
- _ The application of standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions contributes to enhancing the confidence of customers with Islamic banks.

Key words: Legal(Shariah) Standars, Accounting Standards, Auditing standards, Governance standards and ethical charters, The confidence of customers with Islamic banks.

Résumé

Le but de cette étude est de déterminer l'impact de l'application des normes émises par l'Autorité Islamique de Comptabilité et d'Audit des Institutions Financières dans le renforcement de la confiance des clients des banques islamiques, à cet effet, le questionnaire a été utilisé comme outil d'étude en sondant les avis d'un échantillon des cadres et clients des banques islamiques en Algérie, Pour mesurer cet effet, une modélisation par équation structurelle a été utilisée. Plus précisément, la méthode d'analyse de chemin en tant qu'outil pour tester le modèle structurel proposé à travers le programme statistique Spss Amos, de sorte qu'un prototype a été proposé pour l'étude puis qu'il a été modifié en fonction des propositions soumises par le programme, pour assurer sa compatibilité avec les indicateurs de conformité de la modélisation avec les équations structurelles. La modélisation avec des équations structurelles multi-groupes a été utilisée. Pour s'assurer que le modèle peut être généralisé à la fois pour les cadres et les clients des banques islamiques, la méthode de redistribution des échantillons Bootstrapping a également été utilisée comme outil pour tester les hypothèses de l'étude grâce à l'utilisation du programme statistique Spss Amos. L'étude a atteint un ensemble de résultats, dont les plus importants sont :

_ Une médiation complète assure à la fois la conformité légale (charia) et la qualité du service bancaire, La tarification du service bancaire, la relation entre les normes émises par l'autorité comptable d'audit des institutions financières islamiques et la confiance des clients des banques islamiques.

_ L'application des normes émises par l'Organisation de Comptabilité et d'Audit des Institutions Financières Islamiques contribue à confirmer l'engagement légitime de la banque islamique, qui se traduit par la confiance de ses clients.

_ L'application des normes émises par l'Organisation de Comptabilité et d'Audit des Institutions Financières Islamiques contribue à améliorer la qualité du service bancaire fourni par la banque islamique, ce qui se reflète dans la confiance de ses clients.

_ L'application des normes émises par l'Organisation de Comptabilité et d'Audit des Institutions Financières Islamiques contribue à contrôler la tarification du service bancaire fourni par la banque islamique, ce qui se reflète dans la confiance de ceux qui traitent avec elle.

_ L'application des normes émises par l'Organisation de comptabilité et d'audit pour les institutions financières islamiques contribue à renforcer la confiance de ceux qui traitent avec les banques islamiques.

Mots clés: Normes légales (charia), Normes comptable , Normes d'Audit, Normes de gouvernance et chartes éthiques, La confiance de ceux qui traitent avec les banques islamiques.



الصفحة	المحتوى
II	كلمة الشكر
III	الإهداء
IV	ملخص الدراسة باللغة العربية
V	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
VI	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
VIII	فهرس المحتويات
XIX	فهرس الجداول
XXV	فهرس الأشكال
XXVIII	فهرس الملاحق
XXIX	فهرس المختصرات
ب-م	مقدمة
52-2	الفصل الأول: التأصيل النظري للصيرفة الإسلامية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مدخل عام للصيرفة الإسلامية
03	المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإسلامية
03	أولاً: نشأة الصيرفة الإسلامية
04	ثانياً: بواعث نشأة المصارف الإسلامية
05	ثالثاً: تعريف المصرف الإسلامي
06	رابعاً: خصائص المصارف الإسلامية
08	خامساً: الفروق الجوهرية بين المصرف الإسلامي و المصرف التقليدي
11	المطلب الثاني: القواعد الضابطة للعمل المصرفي الإسلامي
11	أولاً: قاعدة الأمور بمقاصدها
11	ثانياً: قاعدة التيسير و رفع الحرج

11	ثالثا:قاعدة الغنم بالغرم
11	رابعا:قاعدة الخراج بضمنا
12	خامسا:قاعدة العادة المحكمة
12	سادسا:قاعدة اليقين لا يزول بالشك
12	سابعا:قاعدة الضرر يزال
13	المطلب الثالث : أهداف المصارف الإسلامية
13	أولا:تحقيق الربح
14	ثانيا:تحقيق الأمان
14	ثالثا:تحقيق السيولة
14	رابعا:تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية
15	خامسا:جذب و تنمية الودائع
15	سادسا:نشر الوعي المصرفي الإسلامي
15	سابعا:الابتكار في الأدوات المالية و إنشاء سوق مالية إسلامية
16	المبحث الثاني:النشاط الاقتصادي و الاجتماعي للمصارف الإسلامية
16	المطلب الأول:صيغ التمويل الإسلامية
16	أولا: صيغ المشاركة في الربح و الخسارة
19	ثانيا:صيغ ذات العائد الثابت
22	المطلب الثاني:الخدمات المصرفية الإسلامية
22	أولا:الخدمات مالية
26	ثانيا: الخدمات ذات طابع تكافلي
29	المطلب الثالث: إستثمارات المصارف الإسلامية في السوق المالي
29	أولا:مفهوم السوق المالي
30	ثانيا:الأسهم
31	ثالثا:السندات
31	رابعا:الصكوك الإسلامية
34	المبحث الثالث: الإطار التنظيمي و الرقابي للمصارف الإسلامية
34	المطلب الأول:الإطار التنظيمي للمصرف الإسلامي
34	أولا:التنظيم القانوني للمصارف الإسلامية
36	ثانيا:التنظيم الإداري للمصارف الإسلامية
37	المطلب الثاني:الرقابة المصرفية على المصرف الإسلامي
37	أولا:مفهوم الرقابة المصرفية

38	ثانيا: رقابة البنك المركزي
40	المطلب الثالث: الرقابة الشرعية على المصرف الإسلامي
40	أولا: مفهوم الرقابة الشرعية
41	ثانيا: نطاق الرقابة الشرعية
42	المبحث الرابع: المخاطر في المصرف الإسلامي
42	المطلب الأول: ماهية المخاطر في المصارف الإسلامية
42	أولا: مفهوم المخاطر في المصارف الإسلامي
43	ثانيا: مفهوم إدارة المخاطر في المصرف
44	المطلب الثاني: أنواع المخاطر المصرفية
44	أولا: المخاطر المصرفية المشتركة بين المصارف الإسلامية و التقليدية
46	ثانيا: المخاطر الخاصة بالصيرفة الإسلامية
49	المطلب الثالث: مخاطر فقدان الثقة
49	أولا: تعريف مخاطر فقدان الثقة
49	ثانيا: أسباب فقدان الثقة في المصرف الإسلامي
52	خلاصة الفصل
110-54	الفصل الثاني: المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
54	تمهيد
55	المبحث الأول: مدخل عام حول هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
55	المطلب الأول: تقديم عام لهيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
55	أولا: التعريف بمهنة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
55	ثانيا: أهداف هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
56	ثالثا: نظام تمويل هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
56	رابعا: الهيكل التنظيمي لهيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
60	المطلب الثاني: طبيعة المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
60	أولا: معايير ذات طبيعة شرعية
61	ثانيا: معايير لها علاقة بالمحاسبية
62	ثالثا: معايير لها علاقة بالمراجعة
62	رابعا: معايير لها علاقة بالحوكمة
62	خامسا: أوراق إرشادية لأخلاقيات العمل

63	سادسا: بيانات المحاسبة المالية
63	المطلب الثالث: منهج إعداد معايير هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
63	أولا: آلية إعداد وتطوير معايير هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
64	ثانيا: كيفية إصدار المعيار و مراجعته
66	المبحث الثاني: المعايير الشرعية و معايير المراجعة الصادرة عن الهيئة
66	المطلب الأول: ماهية التدقيق الشرعي و المراجعة في المصارف الإسلامية
66	أولا: مفهوم التدقيق الشرعي
67	ثانيا: مفهوم المراجعة
69	ثالثا: الفرق بين المراجعة و التدقيق الشرعي
69	المطلب الثاني: عرض المعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة
70	أولا: المعايير الشرعية من المعيار رقم 01 إلى غاية المعيار رقم 19
73	ثانيا: المعايير الشرعية من المعيار رقم 20 إلى غاية المعيار رقم 39
75	ثالثا: المعايير الشرعية من المعيار رقم 39 إلى غاية المعيار رقم 58
78	المطلب الثالث: عرض معايير المراجعة الصادرة عن الهيئة
78	أولا: معايير المراجعة من المعيار رقم 01 إلى المعيار رقم 03
78	ثانيا: معياري المراجعة رقم 04 و 05
81	المبحث الثالث: معايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة
81	المطلب الأول: المحاسبة في المصارف الإسلامية
81	أولا: مفهوم محاسبة المصارف الإسلامية و أهدافها
83	ثانيا: مبادئ و أسس المحاسبة في المصارف الإسلامية
86	المطلب الثاني: القوائم المالية للمصرف الإسلامي
86	أولا: منهجية تصنيف القوائم المالية للمصرف الإسلامي
87	ثانيا: قائمة المركز المالي
90	ثالثا: قائمة الدخل
92	رابعا: قائمة التغيرات في حقوق أصحاب الملكية و قائمة الأرباح المبقاة
92	خامسا: قائمة التدفقات النقدية
93	سادسا: قائمة أصحاب حقوق الإستثمارات المقيدة و ما في حكمها
94	سابعا: قائمة مصادر و إستخدامات أموال صندوق الزكاة و الصدقات
94	ثامنا: قائمة مصادر و إستخدامات صندوق القرض
95	تاسعا: الإيضحات

95	المطلب الثالث: عرض معايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة
95	أولاً: معايير المحاسبة من المعيار رقم 01 إلى المعيار رقم 08
96	ثانياً: معايير المحاسبة من المعيار رقم 09 إلى المعيار رقم 18
99	المبحث الرابع: معايير الحوكمة و ميثاق الأخلاقيات الصادرة عن الهيئة
99	المطلب الأول: مفهوم الحوكمة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية
99	أولاً: تعريف الحوكمة المصرفية ومبادئها حسب لجنة بازل
101	ثانياً: تعريف الحوكمة الشرعية ومبادئها حسب هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
103	ثالثاً: مقارنة بين الحوكمة في المؤسسات المالية التقليدية ونظيراتها الإسلامية
104	المطلب الثاني: عرض معايير الحوكمة الشرعية الصادرة عن الهيئة
104	أولاً: معايير الحوكمة من المعيار رقم 01 إلى المعيار رقم 04
105	ثانياً: معايير الحوكمة من المعيار رقم 05 إلى المعيار رقم 07
105	ثالثاً: معايير الحوكمة من المعيار رقم 08 إلى المعيار رقم 10
106	المطلب الثالث: عرض ميثاق أخلاقيات العمل
106	أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل و أهميتها
107	ثانياً: ميثاق أخلاقيات المحاسب و المراجع الخارجي للمؤسسات المالية الإسلامية
109	ثالثاً: ميثاق أخلاقيات العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية
110	خلاصة الفصل
161-112	الفصل الثالث: عوامل تعزيز ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي
112	تمهيد
113	المبحث الأول: مدخل نظري حول ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي
113	المطلب الأول: مفهوم العميل، أنواعه، وأهميته للمصرف
113	أولاً: مفهوم العميل
114	ثانياً: أنواع العملاء
116	ثالثاً: أهمية العميل للمصرف
117	المطلب الثاني: متعاملي المصرف الإسلامي
117	أولاً: طبيعة عملاء المصرف الإسلامي
118	ثانياً: دوافع تعامل العملاء مع المصرف الإسلامي
119	ثالثاً: الضوابط الشرعية للتعامل مع العملاء
119	رابعاً: مسؤولية المصرف الإسلامي تجاه متعامليه

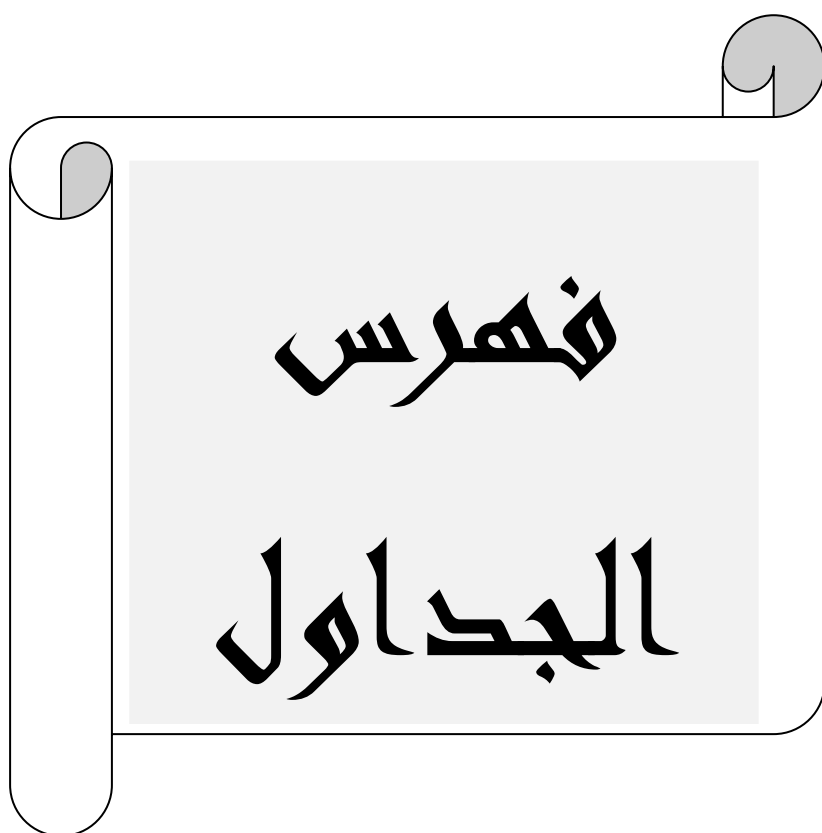
120	المطلب الثالث: ماهية ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي
120	أولاً: مفهوم ثقة المتعاملين و أهميتها للمصرف
123	ثانياً: الشروط المسبقة لظهور الثقة
124	ثالثاً: علاقة ثقة العملاء بالرضا و الولاء للمصرف
126	المبحث الثاني: الالتزام الشرعي كعامل لتعزيز ثقة المتعاملين
126	المطلب الأول: ماهية الالتزام الشرعي
126	أولاً: مفهوم الالتزام الشرعي
127	ثانياً: مفهوم الشريعة الإسلامية
127	ثالثاً: مقاصد الشريعة الإسلامية
129	المطلب الثاني: أحكام الشريعة الإسلامية و ضوابطها
129	أولاً: مفهوم الحكم الشرعي
132	ثانياً: مفهوم ضوابط الشريعة الإسلامية
133	المطلب الثالث: دور هيئة الرقابة الشرعية في تحقيق الإلتزام الشرعي للمصرف الإسلامي
133	أولاً: مفهوم هيئة الرقابة الشرعية
134	ثانياً: أعضاء هيئة الرقابة الشرعية
135	ثالثاً: واجبات هيئة الرقابة الشرعية
135	رابعاً: عوامل ضعف هيئة الرقابة الشرعية
137	المبحث الثالث: جودة الخدمة المصرفية كعامل لكسب ثقة المتعاملين
137	المطلب الأول: مدخل عام لجودة الخدمة المصرفية
137	أولاً: مفهوم الخدمة
138	ثانياً: مفهوم الخدمة المصرفية الإسلامية
139	ثالثاً: ماهية جودة الخدمة المصرفية
141	رابعاً: أهمية جودة الخدمة المصرفية
141	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية و خطوات تحقيقها
142	أولاً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية حسب نموذج ServQual
143	ثانياً: خطوات تحقيق جودة الخدمة المصرفية
144	المطلب الثالث: مداخل تحسين جودة الخدمة المصرفية
144	أولاً: مدخل القياس المقارن وخطواته
145	ثانياً: إدارة الجودة الشاملة ومرتكزاتها
147	المبحث الرابع: تسعير الخدمة المصرفية كعامل لتعزيز ثقة العملاء
147	المطلب الأول: مدخل عام حول تسعير الخدمة المصرفية في المصرف الإسلامي

147	أولاً: مفهوم السعر و التسعير
149	ثانياً: مفهوم سعر الخدمة المصرفية
152	ثالثاً: التسعير في المصرف الإسلامي
154	رابعاً: طرق تحديد السعر
155	المطلب الثالث: أسعار المنتجات في المصرف الإسلامي
155	أولاً: تسعير المضاربة
155	ثانياً: تسعير المشاركة
156	ثالثاً: تسعير عقود النشاط الزراعي
156	رابعاً: تسعير المربحة
157	خامساً: تسعير الإستصناع
157	المطلب الثالث: آلية تحديد الأسعار و قواعد تحديد الأرباح
157	أولاً: آليات تحديد الأسعار في المصرف الإسلامي
159	ثانياً: قواعد تحديد الأرباح
161	خلاصة الفصل
317-163	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
163	تمهيد
164	المبحث الأول: منهجية و أداة الدراسة
164	المطلب الأول: مكونات و منهجية الدراسة
164	أولاً: منهجية الدراسة
165	ثانياً: نموذج الدراسة
169	ثالثاً: مجتمع و عينة الدراسة
177	المطلب الثاني: صدق و ثبات أداة الدراسة
177	أولاً: التعريف بأداة الدراسة
179	ثانياً: ترميز متغيرات و أسئلة الإستبيان
183	ثالثاً: صدق فقرات الإستبيان
189	رابعاً: ثبات أداة الدراسة
190	المطلب الثالث: تحليل فقرات الدراسة
191	أولاً: تحليل فقرات الدراسة للمتغيرات المستقلة
198	ثانياً: تحليل فقرات الدراسة للمتغيرات المستقلة الوسيطة

207	ثالثا: تحليل فقرات الدراسة للمتغير التابع
210	المبحث الثاني: الإجراءات العملية للتحليل العامل التوكيدي
210	المطلب الأول: مدخل مفاهيمي حول النمذجة بالمعادلات البنائية
210	أولا: مفهوم النمذجة بالمعادلات البنائية
216	ثانيا: مراحل النمذجة بالمعادلات البنائية
225	المطلب الثاني: تحليل الصلاحية و الإعتماوية و تقدير معالم النموذج
225	أولا: شروط التحليل العامل
225	ثانيا: تحليل الصلاحية و الإعتماوية
230	ثالثا: تقدير معالم النموذج
236	المطلب الثالث: إختبار جودة مطابقة النموذج القياسي عن طريق مؤشرات المطابقة
236	أولا: إختبار جودة مطابقة النموذج القياسي للمتغيرات المستقلة عن طريق مؤشرات المطابقة
238	ثانيا: إختبار جودة مطابقة النموذج القياسي للمتغيرات الوسيطة عن طريق مؤشرات المطابقة
240	ثالثا: إختبار جودة مطابقة النموذج القياسي للمتغير التابع عن طريق مؤشرات المطابقة
245	المبحث الثالث: تحليل المسار
245	المطلب الأول: إختبار جودة مطابقة النموذج البنائي المقترح
245	أولا: مفهوم تحليل المسار
246	ثانيا: إختبار جودة مطابقة النموذج البنائي المقترح عن طريق مؤشرات المطابقة
249	المطلب الثاني: إختبار جودة مطابقة النموذج البنائي المعدل
249	أولا: التعديل الأول
253	ثانيا: التعديل الثاني
255	ثالثا: التعديل الثالث
259	رابعا: إختبار الفرضية الأولى للنموذج البنائي
259	المطلب الثالث: تحليل المسار للمجموعات المتعددة
259	أولا: مدخل مفاهيمي للنمذجة بالمعادلات البنائية متعددة المجموعات
262	ثانيا: النموذج الحر (غير المقيد)
270	ثالثا: النموذج المقيد
273	رابعا: إختبار الفرضية الثانية للنموذج البنائي
277	المبحث الرابع: إختبار فرضيات الدراسة باستخدام طريقة Bootstrapping
278	المطلب الأول: إختبار تأثير المعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة باستخدام طريقة Bootstrapping

278	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
279	ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى
280	ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى
281	رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى
282	خامساً: إختبار التأثيرات الكلية للمتغير المستقل المعايير الشرعية على المتغير التابع ثقة المتعاملين
283	المطلب الثاني: إختبار تأثير معايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة باستخدام طريقة Bootstrapping
283	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
284	ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية
285	ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية
286	رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية
288	خامساً: إختبار التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير المحاسبة على المتغير التابع ثقة المتعاملين
289	المطلب الثالث: إختبار تأثير معايير المراجعة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة باستخدام طريقة Bootstrapping
289	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة
290	ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثالثة
291	ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثالثة
292	رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثالثة
293	خامساً: اختبار التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير المراجعة على المتغير التابع ثقة المتعاملين
295	المطلب الرابع: اختبار تأثير معايير الحوكمة و المواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة باستخدام طريقة Bootstrapping
295	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة
296	ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الرابعة
297	ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الرابعة
298	رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الرابعة
299	خامساً: إختبار التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير الحوكمة و المواثيق الأخلاقية على

	المتغير التابع ثقة المتعاملين
301	خلاصة الفصل
303	الخاتمة
312	قائمة المراجع
331	الملاحق



فهرس

المجاول

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
17	الفرق بين حسابات المضاربة في المصارف الإسلامية وحسابات القروض في البنوك الربوية	(1/1)
20	الفرق بين المراجعة والإجارة	(2/1)
22	الفرق بين الإستصناع والسلم	(3/1)
33	الفرق بين الصكوك الإسلامية والسندات الربوية	(4/1)
87	تصنيف القوائم المالية للمصرف حسب الوظائف	(1/2)
89	الفرق بين حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها وبين حقوق أصحاب الملكية	(2/2)
90	المكاسب والخسائر	(3/2)
169	توزيع الاستبيان الورقي	(1/4)
170	توزيع الاستبيان الإلكتروني	(2/4)
170	توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع المتعامل	(3/4)
171	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	(4/4)
173	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	(5/4)
175	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	(6/4)
178	مقياس الإجابة على الفقرات	(7/4)
178	أبعاد استبيان الدراسة	(8/4)
179	ترميز أسئلة المتغيرات المستقلة	(9/4)
180	ترميز أسئلة المتغيرات الوسيطة	(10/4)
182	ترميز أسئلة المتغير التابع	(11/4)
183	صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير المعايير الشرعية	(12/4)
184	صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير معايير المحاسبة	(13/4)
185	صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير معايير المراجعة	(14/4)
185	صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير معايير الحوكمة و المواثيق الأخلاقية	(15/4)

فهرس الجداول

186	صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير الالتزام الشرعي	(16/4)
187	صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير جودة الخدمة المصرفية	(17/4)
188	صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير تسعير الخدمة المصرفية	(18/4)
189	صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي	(19/4)
190	معامل الثبات (Cronbach Alpha)	(20/4)
191	تحليل فقرات البعد الأول المتغير المستقل المعايير الشرعية	(21/4)
193	تحليل فقرات البعد الثاني المتغير المستقل معايير المحاسبة	(22/4)
194	تحليل فقرات البعد الثاني المتغير المستقل معايير المراجعة	(23/4)
196	تحليل فقرات البعد الرابع المتغير المستقل معايير الحوكمة و المواثيق الأخلاقية	(24/4)
198	تحليل فقرات الدراسة للبعد الخامس المتغير الوسيط الالتزام الشرعي	(25/4)
200	تحليل فقرات الدراسة للبعد السادس المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية	(26/4)
205	تحليل فقرات الدراسة للبعد السابع المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية	(27/4)
207	تحليل فقرات الدراسة للمتغير التابع ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي	(28/4)
220	مؤشرات المطابقة المطلقة Absolute Fit indices	(29/4)
222	مؤشرات المطابقة المقارنة أو التزايدية Comparative/incremental Fit Indices	(30/4)
223	مؤشرات الافتقار الاقتصادي Parsimony Correction Indices	(31/4)
226	مؤشرات الصدق التقاربي و التمايزي، والثبات المركب للمتغيرات المستقلة	(32/4)
227	معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة	(33/4)
228	مؤشرات الصدق التقاربي و التمايزي، والثبات المركب للمتغيرات الوسيطة	(34/4)
229	معاملات الارتباط بين المتغيرات الوسيطة	(35/4)
230	مؤشرات الصدق التقاربي و التمايزي، والثبات المركب للمتغير التابع	(36/4)
231	ترميز عوامل نموذج التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرات المستقلة	(37/4)

فهرس الجداول

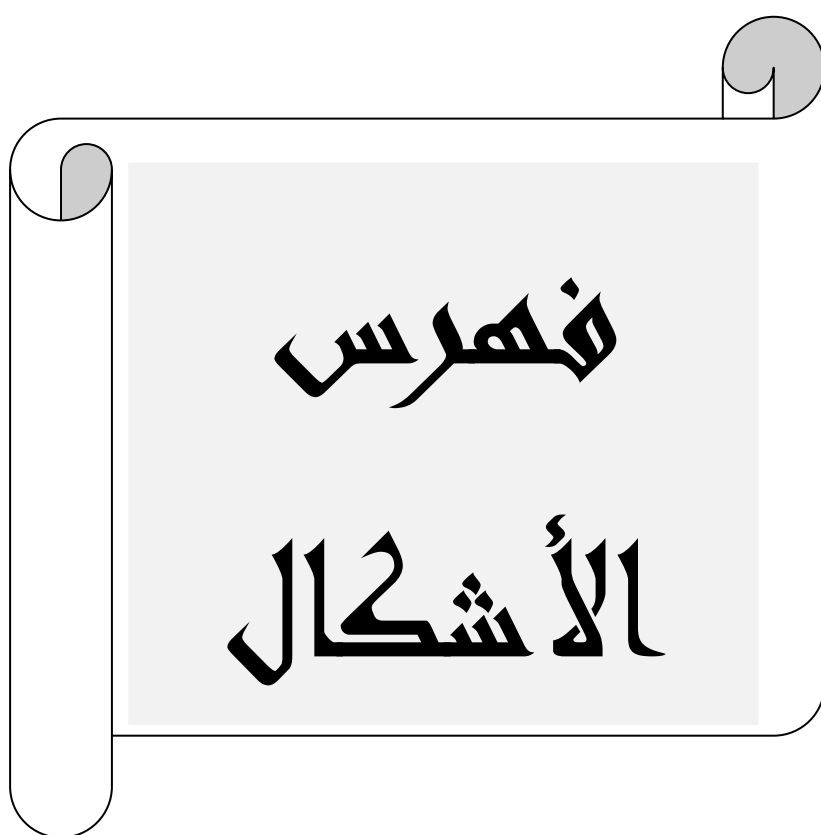
231	نتائج التحليل العاملي التوكيدي الخاص بالمتغيرات المستقلة	(38/4)
233	ترميز عوامل نموذج التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرات الوسيطة	(39/4)
234	نتائج التحليل العاملي التوكيدي الخاص بالمتغيرات الوسيطة	(40/4)
236	ترميز عوامل نموذج التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع	(41/4)
236	نتائج التحليل العاملي التوكيدي الخاصة بالمتغير التابع	(42/4)
237	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات المستقلة	(43/4)
238	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات الوسيطة	(44/4)
240	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغير التابع	(45/4)
242	مؤشرات التعديل المقترحة	(46/4)
243	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغير التابع بعد التعديلات	(47/4)
246	ترميز المتغيرات المستقلة	(48/4)
246	ترميز المتغير التابع	(49/4)
247	ترميز المتغيرات الوسيطة	(50/4)
247	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح	(51/4)
249	مؤشرات التعديل رقم 01	(52/4)
251	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الأول)	(53/4)
253	مؤشرات التعديل رقم 02	(54/4)
254	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الثاني)	(55/4)
256	مؤشرات التعديل رقم 03	(56/4)
257	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الثالث)	(57/4)
259	نتائج اختبار فرضية النموذج البنائي	(58/4)
622	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الحر	(59/4)
652	الأوزان البنائية لنموذج تحليل المسار الحر	(60/4)

فهرس الجداول

652	التغايرات (الارتباطات) البنائية لنموذج تحليل المسار الحر	(61/4)
662	البواقي البنائية (تباين البواقي) لنموذج تحليل المسار الحر	(62/4)
672	الأوزان البنائية للنموذج الحر (مجموعة إطارات البنك)	(63/4)
672	التغايرات البنائية للنموذج الحر (مجموعة إطارات البنك)	(64/4)
682	البواقي البنائية للنموذج الحر (مجموعة إطارات البنك)	(65/4)
682	الأوزان البنائية للنموذج الحر (مجموعة زبائن البنك)	(66/4)
692	التغايرات البنائية للنموذج الحر (مجموعة زبائن البنك)	(67/4)
702	البواقي البنائية للنموذج الحر (مجموعة زبائن البنك)	(68/4)
722	نتائج اختبار النموذج المقيد	(69/4)
752	الأوزان البنائية للنموذج المقيد (مجموعة زبائن البنك + مجموعة إطارات البنك)	(70/4)
762	التغايرات (الارتباطات) البنائية للنموذج المقيد (مجموعة زبائن البنك + مجموعة إطارات البنك)	(71/4)
277	البواقي البنائية (تباين البواقي) للنموذج المقيد (مجموعة زبائن البنك + مجموعة إطارات البنك)	(72/4)
792	نتائج الفرضية الرئيسية الأولى	(73/4)
802	نتائج الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى	(74/4)
812	نتائج الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى	(75/4)
832	نتائج الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى	(76/4)
283	التأثيرات الكلية للمتغير المستقل المعايير الشرعية على المتغير التابع ثقة المتعاملين	(77/4)
285	نتائج الفرضية الرئيسية الثانية	(78/4)
286	نتائج الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية	(79/4)
287	نتائج الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية	(80/4)
288	نتائج الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية	(81/4)

فهرس الجداول

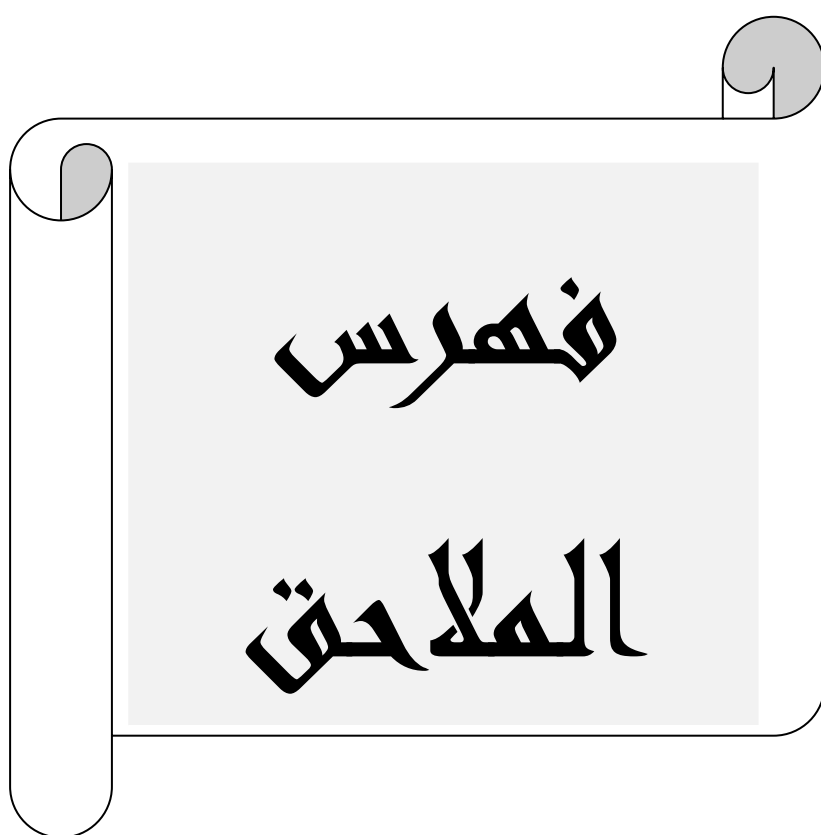
289	التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معاير المحاسبة على المتغير التابع ثقة المتعاملين	(82/4)
291	نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة	(83/4)
292	نتائج الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثالثة	(84/4)
293	نتائج الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثالثة	(85/4)
294	نتائج الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثالثة	(86/4)
295	التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معاير المراجعة على المتغير التابع ثقة المتعاملين	(87/4)
297	نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة	(88/4)
298	نتائج الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الرابعة	(89/4)
299	نتائج الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الرابعة	(90/4)
300	نتائج الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الرابعة	(91/4)
301	التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معاير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على المتغير التابع ثقة المتعاملين	(92/4)



الصفحة	العنوان	الرقم
09	مفهوم الوساطة في المصارف التقليدية مع نظيرتها الإسلامية	(1/1)
19	كفاءة أسلوب التمويل والإستثمار بالمشاركة	(2/1)
41	خطوات الرقابة الشرعية	(3/1)
124	الشروط المسبقة لظهور الثقة	(1/3)
143	أبعاد الجودة الخمسة حسب نموذج ServQual	(2/3)
166	المتغير المستقل: المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية	(1/4)
167	المتغيرات الوسيطة (العوامل المفسرة لتعزيز ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي)	(2/4)
168	نموذج الدراسة	(3/4)
171	التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع المتعامل	(4/4)
172	التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي لفئة إطارات البنك	(5/4)
173	التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي لفئة زبائن البنك	(6/4)
174	التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة لفئة إطارات البنك	(7/4)
175	التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل الوظيفة لفئة زبائن البنك	(8/4)
176	التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية (سنوات الخبرة الوظيفية) لفئة إطارات البنك	(9/4)
177	التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل الأقدمية (سنوات التعامل مع المصرف) لفئة زبائن البنك	(10/4)
231	معالم النموذج للمتغيرات المستقلة	(11/4)
233	معالم النموذج للمتغيرات الوسيطة	(12/4)
235	معالم النموذج للمتغير التابع	(13/4)
242	معالم النموذج المعدل للمتغير التابع	(14/4)
246	النموذج البنائي المقترح	(15/4)
249	النموذج البنائي المقترح بالقيم	(16/4)
250	النموذج البنائي المعدل (التعديل الأول)	(17/4)
252	النموذج البنائي المعدل (التعديل الأول) بالقيم	(18/4)
253	النموذج البنائي المعدل (التعديل الثاني)	(19/4)
255	النموذج البنائي المعدل (التعديل الثاني) بالقيم	(20/4)
256	النموذج البنائي المعدل (التعديل الثالث)	(21/4)
258	النموذج البنائي المعدل (التعديل الثالث) بالقيم	(22/4)
264	نموذج تحليل المسار الحر لمجموعة إطارات البنك	(23/4)

فهرس الأشكال

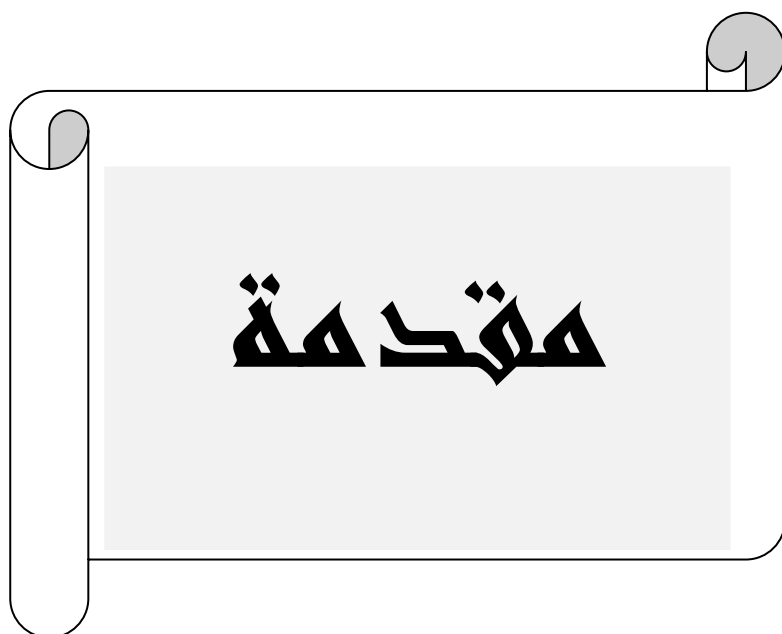
264	نموزج تحليل المسار الحر لمجموعة زبائن البنك	(24/4)
266	نموزج تحليل المسار الحر الخاص بمجموعة إطارات البنك بالقيم	(25/4)
268	نموزج تحليل المسار الحر الخاص بمجموعة زبائن البنك بالقيم	(26/4)
274	نموزج تحليل المسار المقيد الخاص بمجموعة إطارات البنك بالقيم	(27/4)
275	نموزج تحليل المسار المقيد الخاص بمجموعة زبائن البنك بالقيم	(28/4)
278	مسارات التأثيرات المباشرة و غير المباشرة	(29/4)



الصفحة	العنوان	الرقم
333	إستبيان الدراسة باللغة العربية	01
341	إستبيان الدراسة باللغة الفرنسية	02
350	إستبيان الدراسة باللغة الإنجليزية	03
357	قائمة الأساتذة المحكمين لإستبيان الدراسة	04
358	البيانات الديمغرافية لعينة الدراسة	05
359	ثبات فقرات الإستبانة بطريقة معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	06
360	نتائج المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لأبعاد الدراسة	07
362	إختبار T (One Sample T Test) لأبعاد الدراسة	08
365	إختبار بارتل و KMO	09
365	نتائج تحليل الصلاحية و الإعتمادية	10
367	نتائج تحليل العامل التوكيدي	11
370	نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات المستقلة	12
373	نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات المستقلة بعد التعديل	13
376	نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات الوسيطة	14
378	نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات الوسيطة بعد التعديل	15
381	نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغير التابع	16
384	نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغير التابع بعد التعديل	17
386	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح	18
388	مؤشرات التعديل رقم 01	19
389	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الأول)	20
391	مؤشرات التعديل رقم 02	21
391	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الثاني)	22
393	مؤشرات التعديل رقم 03	23
394	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الثالث)	24
396	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الحر	25
398	نتائج إختبار النموذج المقيد	26
402	نتائج إختبار البوتسترايبينج Bootstrapping	27
405	روابط المجموعات التي تم توزيع الاستبيان الالكتروني فيها	28

قائمة المختصرات

المختصر	المدلول باللغة الإنجليزية	المدلول باللغة العربية
OECD	Organisation for Economic Cooperation and Development	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
IASB	International Accounting Standar Board	مجلس المعايير الدولية
AAA	American Accounting Association Auditing	جمعية المحاسبة الأمريكية المراجعة
IFC	International Finance Corporation	مؤسسة التمويل الدولية
IIA	Institute of Internal Auditors	معهد المدققين الداخليين
ISO	International Standards Organization	منظمة المواصفات الدولية
LIBOR	London Interbank Offered Rate	سعر الفائدة بين المصارف في لندن
CAIBOR	Cairo Interbank Offered Rate	سعر الفائدة بين المصارف في القاهرة
SAIBOR	Saudi Interbank Offered Rate	سعر الفائدة بين المصارف في السعودية
BBA	British Bankes Association	جمعية المصرفيين البريطانيين
CR	Composite Reliability	الثبات المركب
KMO	Kaiser-Mayer-Olkin	كايزر-ماير-أولكان
SEM	Structural Equation Modeling	نمذجة المعادلة البنائية
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation	الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب
RMR	Root Mean Square Residual	متوسط مربعات البواقي
AVE	Average Variance Extracted	متوسط التباين المستخرج
MSV	Maximum Shared Variance	مربع التباين الأقصى المشترك
GFI	Goodness-of-fit index	مؤشر حسن أو جودة المطابقة
AGFI	Adjusted Goodness-of-fit index	مؤشر حسن أو جودة المطابقة المصحح
CFI	Comparative Fit Index	مؤشر المطابقة المقارن
NFI	Normed Fit Index	مؤشر المطابقة المعياري
CAIC	Consistent Akaike Information Criterion	محك المعلومات المتسق لأيكايك
AIC	Akaike Information Criterion	محك المعلومات لأيكايك
ECVI	Expected cross-validation index	مؤشر الصدق التقاطعي المتوقع
PGFI	Parsimonious Goodness-of-fit index	مؤشر حسن المطابقة الاقتصادي
PCFI	Parsimony Ajusted Comparative Fit Index	مؤشر المطابقة المقارن الاقتصادي
PNFI	Parsimony Ajusted Normed Fit Index	مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي



أولاً: تمهيد

تعمل المصارف على تجميع المدخرات من أجل إعادة توظيفها، غير أنه لا يمكنها تلبية احتياجات جميع المتعاملين نظراً لكونها لا تراعي الفئة التي لديها الوازع الديني، ومع تحريم أغلب المعاملات المالية في المصرف التقليدي أدى هذا لضرورة إنشاء مصارف تراعي أحكام الشريعة الإسلامية وفقاً للقواعد والضوابط الفقهية.

وترجع فكرة العمل المصرفي الإسلامي لأواخر سنوات العشرينات مع صدور مقالة للشيخ إبراهيم أبو يقضان تدعو إلى تأسيس مصرف يعمل وفقاً للقواعد وضوابط الشريعة الإسلامية، بحيث نشرت هذه المقالة بتاريخ 29 جوان 1928 في صحيفة وادي ميزاب، وقام بدعوة الأعيان وأصحاب المال لتبني هذه الفكرة، وهو ما تمّ فعلاً من طرف مجموعة من رجال الأعمال القاطنين في الجزائر العاصمة بتقديم ملف لإنشاء مصرف يسمى بـ "البنك الإسلامي الجزائري"، غير أنّ سلطات الاحتلال الفرنسية رفضت هذا المشروع.

ومنذ ميلاد فكرة العمل المصرفي الإسلامي إلى غاية يومنا الحاضر تطورت الصيرفة الإسلامية بشكل كبير، لأنها قدمت رؤية جديدة وحلول مبتكرة للقضايا المالية المعاصرة مما أدى إلى إلقاء الضوء على الصناعة المالية الإسلامية ككل، وخاصة مع تسبب النظام الربوي في العديد من الأزمات المالية التي كان لها تأثيراً سلبياً كبيراً على الاقتصاد العالمي.

وتزامن مع بداية ظهور المصارف الإسلامية الحاجة الملحة لتنظيم الجانب الشرعي والمحاسبي والمراجعة والحوكمة فيها ولهذا كان لابد من إنشاء منظمات دولية مستقلة تعنى بالصناعة المصرفية الإسلامية، وتعتبر هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) أهمها، وهي هيئة عالمية ذات شخصية معنوية مستقلة لا تهدف إلى الربح تأسست بموجب الاتفاقية الخاصة بالتأسيس الموقعة من طرف مجموعة من المؤسسات المالية الإسلامية. وأصدرت الهيئة العديد من المعايير وأحاطت بجميع احتياجات وتطلعات المصارف الإسلامية، وتقوم الهيئة بإصدار المعايير بما يتوافق والشريعة الإسلامية، وهو ما ساعد على تطوير فكر المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، وذلك من خلال توفير المعايير، وتوفير فرص التدريب، وعقد الندوات، وإصدار النشرات بصفة دورية.

وتعتبر هيئة المحاسبة والمراجعة من المنظمات التي كان لها السبق في إصدار المعايير، التي تعمل على تنظيم وضبط أعمال صناعة الصيرفة الإسلامية، ولهذا عملت على تقديم العديد من المعايير منها المعايير الشرعية، ومعايير المحاسبة الإسلامية، ومعايير المراجعة والحوكمة، بالإضافة لمعايير الأخلاقيات والأوراق الإرشادية، ولقد ساعدت هذه المعايير على توحيد مرجعية الممارسة المحاسبية والمراجعة على كامل صناعة الصيرفة الإسلامية.

وتعمل المصارف الإسلامية ضمن بيئة ذات مخاطر، التي تهدد عملها ومنه قد تحد من تطورها واستمراريتها، ومن بين هذه المخاطر هو فقدان ثقة التعاملين، بحيث يرتبط مفهوم الثقة بمدى اطمئنان واعتماد المتعاملين على أقوال وأفعال المصرف الإسلامي، لهذا يعمل هذا الأخير على القيام بما يتطلبه الأمر من أجل كسب ثقتهم، وبالتالي فالثقة هي الاعتقاد بأنّ المصرف الإسلامي يمكن الاعتماد عليه، ومنه يترافق معها درجة عالية من الأمان،

ويثير الشعور بالثقة من طرف العميل أنّ المصرف الإسلامي قدم له خدمات تتميز بالكفاءة، النزاهة، الإخلاص، والقدرة على الاعتماد على شريك العلاقة في كافة الظروف.

ومع توجه المتعاملين للتعامل مع المصارف الإسلامية، والذي يعتبر التزام المصرف الإسلامي بالتعامل بأحكام الشريعة الإسلامية هو الدافع الأساسي لتعاملهم معه، فلا يمكن أن يكون هناك ثقة للمتعاملين مع المصرف الإسلامي في غياب الالتزام الشرعي لهذا الأخير.

وتدفع كل من التحديات سواء الداخلية أو الخارجية التي تمس القطاع المصرفي بصفة عامة أو المصارف الإسلامية على وجه الخصوص إلى تبني نظام الجودة الذي يعتبر عاملاً تنافسياً مهماً، وتختلف معايير الجودة من خدمة إلى أخرى، إلا أنّها تلتقي في العديد من المبادئ والمركبات والتي تهدف في الجمل إلى إخراج الخدمة بالمستوى الذي تكتسب فيه المؤسسة ثقة العميل، ومنه تضمن ولاءه لها.

كما يعتبر السعر من العوامل التي تؤدي لتعزيز ثقة المتعاملين مع المصرف، ويرجع ذلك لكونه يمثل العلاقة بين الخدمات المقدمة من المصرف وسعرها مع مدى إدراك العملاء لوضوح العلاقة، بمعنى يجب أن يتناسب السعر مع مستوى الخدمة المقدم، كما تعتبر سياسات التسعير المقدمة من طرف المصرف كالتخفيضات، والأسعار التمييزية أو الاحتكارية من العناصر التي تؤثر على ثقة المتعاملين.

ثانياً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تتناول موضوعاً لطالما طرح العديد من التساؤلات ألا وهو الثقة في المصارف الإسلامية، بحيث لازالت الثقة تشكل حجر زاوية عند الكثيرين، ولهذا جاءت هذه الدراسة من أجل معرفة مدى مساهمة المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية، وذلك من خلال بعض العوامل المساعدة على تعزيز هذه الثقة، والتي تعتبر كمتغيرات وسيطية والمتمثلة في كل من الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية، وسعت الدراسة لمعرفة ما إذا كان هناك تطابقاً للنموذج قيد الدراسة بين إطارات البنك وزبائن البنك، باعتبارها كمتعاملين مع المصرف الإسلامي (متعاملين داخليين ومتعاملين خارجيين)، والذي يعد من التقسيمات الحديثة للمتعاملين.

ثالثاً: أهداف الدراسة

بناءً على ما سبق فإنّ الدراسة تسعى لتحقيق جملة من الأهداف كالتالي:

- التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وضوابطها الشرعية، وتحديد إطارها التنظيمي والرقابي لها؛
- تناول النشاط الاقتصادي والاجتماعي للمصارف الإسلامية، بالإضافة إلى توضيح أهم المخاطر الممكن التعرض لها؛

- تسليط الضوء على هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، من أجل تحديد الدور الذي تلعبه في تأطير العمل المصرفي الإسلامي؛
- عرض المعايير الشرعية ومعايير المراجعة الصادرين عن الهيئة، وذلك بعد تناول كل من مفهوم التدقيق الشرعي المتعلق بالأنشطة والعمليات في المصرف الإسلامي ومفهوم المراجعة وتحديد الفرق بينهما؛
- عرض معايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة، وذلك بعد التعرف على مفهوم المحاسبة المالية، وتناول أهم التقارير المالية الواجب إعدادها من طرف المصرف الإسلامي؛
- عرض كل من معايير الحوكمة وميثاق الأخلاقيات الصادرين عن الهيئة، وذلك بعد تحديد مفهوم الحوكمة الشرعية، ومفهوم أخلاقيات العمل؛
- تناول مفهوم ثقة المتعاملين وأهميته للمصرف الإسلامي، وتحديد كل من مفهوم العميل وخصوصية المتعاملين مع المصرف الإسلامي، ومنه عرض الضوابط الشرعية للتعامل مع العميل والمسؤولية تجاهه؛
- عرض أهم العوامل المساعدة على تعزيز ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، من الالتزام الشرعي، وجودة الخدمة المصرفية، بالإضافة لسعر الخدمة المصرفية؛
- تحديد الدور الذي تلعبه معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية.

رابعاً: إشكالية الدراسة

رغم الانتشار السريع للصيرفة الإسلامية، والتطور الذي تشهده الصناعة المصرفية الإسلامية ككل، غير أنه لحد الآن مازال هناك بعض المشككين في شرعية المعاملات المالية المقدمة من طرف المصرف الإسلامي، وفي مدى جودة الخدمة المقدمة للمتعاملين، بالإضافة لمدى ملاءمة الأسعار المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية المقدمة، مما ينعكس على سمعة المصرف الإسلامي، وبالتالي على ثقة المتعاملين معه. ومع الجهود الكبيرة المبذولة من طرف هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، من خلال إصدار العديد من المعايير التي شملت كل من الجانب الشرعي المحاسبي، المراجعة والحوكمة، ومنه أملت بجميع الجوانب المتعلقة بالنشاط الاقتصادي والاجتماعي للمصارف الإسلامية.

ومما سبق تبلور لدينا الإشكالية الرئيسية التالية:

إلى أي مدى يساهم التزام المصارف الإسلامية بتطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) في تعزيز ثقة المتعاملين بها؟

ومحاولة منا لتحقيق الغرض من الدراسة سنحاول الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمصارف الإسلامية، وماهي خصوصية الإطار القانوني والتنظيمي الذي تقوم عليه؟
- ماهي الأنشطة التي تقوم بها المصارف الإسلامية، وأهم المخاطر التي تعترض العمل المصرفي الإسلامي؟

- ما هو الدور الذي تلعبه هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) في تأطير العمل المصرفي الإسلامي؟

- ماهي المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)؟

- ماهي طبيعة المتعاملين مع المصرف الإسلامي؟

- ماهي العوامل التي تؤدي إلى كسب وتعزيز ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي؟

خامسا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم صياغة مجموعة من الفرضيات لتغطية الجانب التطبيقي كما يلي:

1. فرضيات النموذج البنائي: ويتكون من فرضيتين كالتالي:

الفرضية الأولى للنموذج البنائي:

$H_0 =$ لا يوجد اختلاف جوهري ذو دلالة إحصائية بين النموذج البنائي المقترح والنموذج البنائي

المفترض لبيانات العينة؛

الفرضية الثانية للنموذج البنائي:

$H_0 =$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إطارات البنك وزبائن البنك في قيم البارامتر التي تم

تقديرها.

2. الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية التابعة لها:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية

الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام

الشرعي جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)؛

وتتفرع عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية

الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي؛

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية الصادرة

عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطي جودة الخدمة المصرفية؛

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية الصادرة

عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطي تسعير الخدمة المصرفية؛

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المحاسبة

الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام

الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)؛

وتتفرع عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المحاسبة الصادرة

عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي؛

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المحاسبة الصادرة

عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية؛

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المحاسبة الصادرة

عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية؛

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة

الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطية (الالتزام

الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)؛

وتتفرع عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة الصادرة

عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي؛

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة الصادرة

عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية؛

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة الصادرة

عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية؛

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة

والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات

الوسيطية (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)

وتتفرع عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة والمواثيق

الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام

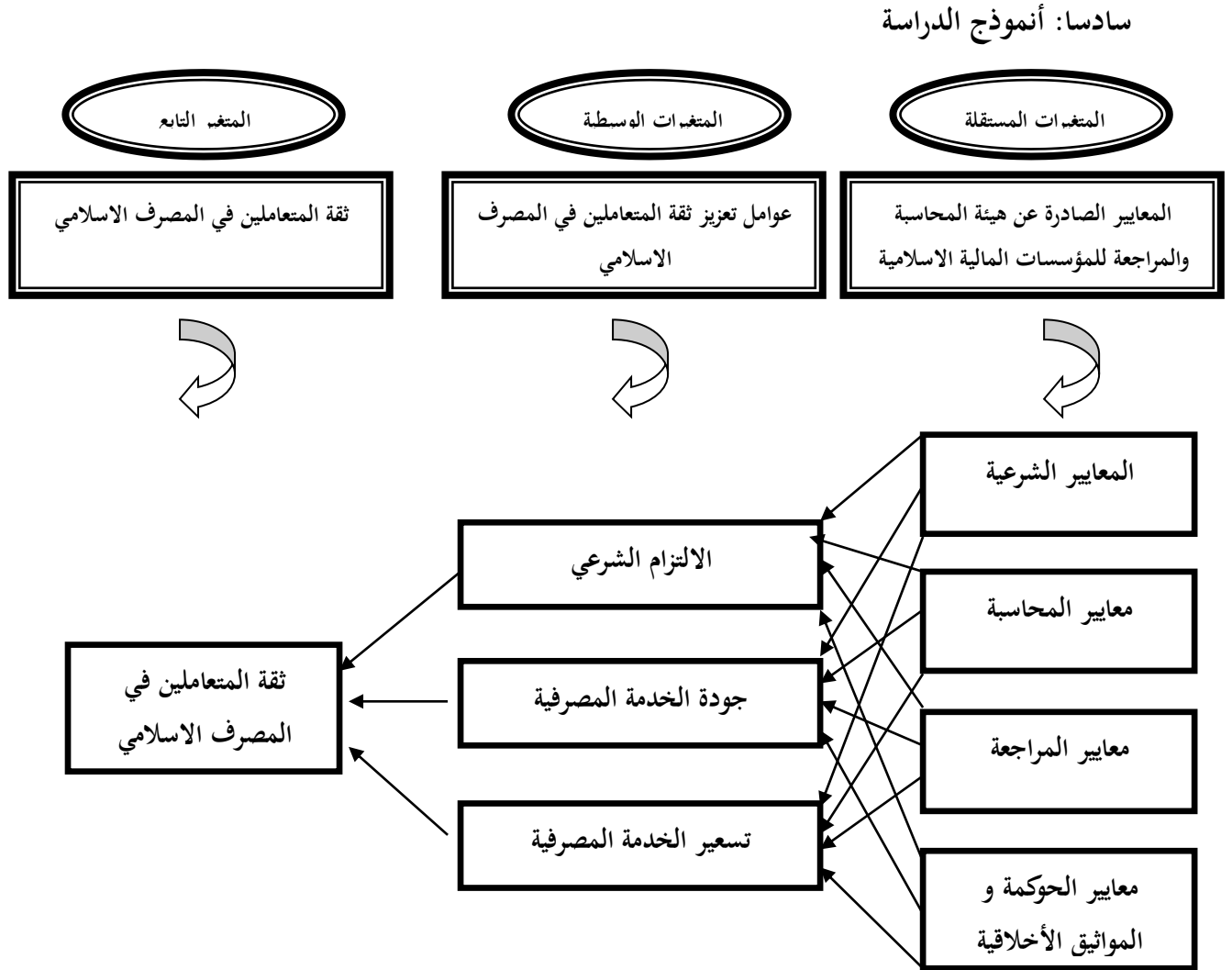
الشرعي؛

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة والمواثيق

الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة

المصرفية؛

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية؛



سابعاً: أسباب اختيار الموضوع

يرجع اختيار الباحثة للموضوع الحالي للدراسة إلى جملة من الأسباب تتمثل فيما يلي:

- مجال التخصص "محاسبة وجباية" والميل الشخصي لمعالجة المواضيع التي لها علاقة بمعايير المحاسبة والمراجعة خاصة الإسلامية منها؛
- إدراكنا لأهمية هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، وما ينعكس على الصناعة المالية الإسلامية؛
- قناعة الباحثة بأن مستقبل الصيرفة الإسلامية يعتمد على كسب ثقة المتعاملين.
- محاولة الباحثة بناء نموذج يسمح لنا بمعرفة دور تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصرف الإسلامي، من خلال متغيرات وسيطبة تتمثل في عوامل تعزيز ثقة المتعاملين.

ثامناً: حدود الدراسة

تتمثل حدود هذه الدراسة فيما يلي:

1. **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة في إطارها المكاني خاصة على المصارف الإسلامية العاملة في الجزائر، بالإضافة لبعض المصارف العاملة في بعض الدول الإسلامية.
2. **الحدود الزمنية:** ارتبط مضمون ونتائج الدراسة الميدانية بالزمن الذي أجريت فيه، وكانت خلال سنتي 2021/2020.
3. **الحدود البشرية:** استندت هذه الدراسة لآراء وإجابات عينة من زبائن وإطارات المصارف الإسلامية.
4. **الحدود الموضوعية:** اعتمدت الدراسة على المواضيع والمحاور المرتبطة أساساً بصلب موضوع الدراسة المتمثل في أثر تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) في تعزيز ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية، والتي تتوقف جودتها على نوعية الإجابات المحصل عليها من قبل أفراد العينة.

تاسعاً: صعوبات الدراسة

واجهت الباحثة بعض الصعوبات كان أهمها:

- صعوبة استرداد استبيانات الدراسة الموزعة خاصة في ظل جائحة كورونا؛
- عدم تلقي التسهيلات من طرف موظفي المصرف فيما يتعلق خاصة بتوزيع الاستبيان على زبائنه؛
- نقص المراجع التي تتناول المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.

عاشراً: منهج الدراسة

بالنظر لطبيعة هذه الدراسة، وبغية تحقيق أهدافها والإحاطة بالموضوع الذي يتناول أثر تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) في تعزيز ثقة المتعاملين في المصارف

الإسلامية، تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي في عرضنا للإطار النظري لموضوع الدراسة، وذلك بالاعتماد على ما هو متاح من الدراسات المختلفة التي تمكّننا من الحصول عليها، كما تمّ الاعتماد على المنهج التحليلي من أجل معرفة الدور الذي تلعبه المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية، وذلك من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، وقد تمّ تحليل نتائج الدراسة تحليلًا إحصائيًا لتفسير العلاقات القائمة بين متغيرات الدراسة.

إحدى عشر: الدراسات السابقة

القضية التي تؤكدها الباحثة هو عدم وجود دراسة أكاديمية متكاملة تشمل جميع متغيرات الدراسة، ويمكن عرض الدراسات السابقة التالية:

-دراسة "محمد أحمد جابر جودة" 2016: مدى ملاءمة عمليات التمويل والاستثمار في المصارف الإسلامية لمعايير هيئة المحاسبة والمراجعة الإسلامية"

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى ملاءمة عمليات التمويل والاستثمار في المصارف الإسلامية، وتمّ الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال بيانات القوائم المالية من سنة 2010 إلى سنة 2015 للمصارف الإسلامية العاملة في فلسطين، وتمّ توزيع استبيان على موظفي قسم التمويل والاستثمار وتمّ استخدام البرنامج الإحصائي Spss، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنّ عمليات التمويل والاستثمار في المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين ملائمة بدرجة كبيرة لمعايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة تعزيز ممارسة العمل بكل ما يصدر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية من معايير سواء كانت شرعية، محاسبية، أخلاقية، وحوكمة.

-دراسة "براضية حكيم" 2016: أهمية تطبيق معايير المحاسبة والمراجعة لتفعيل حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل معايير المحاسبة والمراجعة الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، ومعرفة دورها في تفعيل حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنّ تطبيق المصارف الإسلامية لمعايير المحاسبة الإسلامية يؤدي إلى شفافية الإفصاح المحاسبي وموثوقية ومصداقية القوائم المالية، ويعمل على تسهيل عمل المؤسسات المالية الإسلامية، كما توصلت إلى أنّ معايير المراجعة الصادرة عن الهيئة معايير عامة وليست مبوبة في مجموعات، مثل معايير المراجعة الدولية ولا تغطي جميع جوانب التدقيق، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الالتزام بالمعايير الإسلامية وتطويرها، وأوصت كذلك للعمل على توحيد الممارسات من أجل تحقيق أكبر قدر من الشفافية والإفصاح الكافي وقابلية المقارنة والمصدقية.

- دراسة "بليقيس دنيا زاد عياشي" 2018: دور ضوابط الصناعة المالية الإسلامية في الحد من آثار الأزمات المالية، دراسة مقارنة بين السوق المالي الإماراتي والمالي.

هدفت الدراسة إلى إبراز أهم مسببات الأزمات المالية، والتأكيد على أهمية الالتزام بالضوابط الشرعية للصناعة المالية الإسلامية للوقاية من الوقوع في الأزمات، وتمّ من خلال هذه الدراسة القيام بمقارنة لأثر الأزمة المالية العالمية على سوقين ماليين أحدهما تقليدي الآخر إسلامي، وذلك من أجل تحديد دور الضوابط الشرعية في الحد من تداعيات الأزمة المالية العالمية خلال الفترة 2006-2016، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنّ الالتزام بالضوابط الشرعية يحد ويقي الأسواق المالية من الأزمات المتكررة، ولم تقدم الدراسة توصيات، وإنما قدمت آفاق للدراسة بحيث قدمت الباحثة نداء للاقتصاديين من طلبة وباحثين للسير قدما في مثل هذه الدراسات لكونها تحتاج لجهود إضافية.

-دراسة "عبد الرزاق رحيم الهيتي" 2011: أثر استقلال الرقابة الشرعية على التزام المصارف الإسلامية بالأحكام الشرعية

هدفت الدراسة إلى بيان مدى أثر استقلال جهاز الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية على التزام هذه المصارف بأحكام الشريعة الإسلامية في تعاملاتها المصرفية بشكل عام، وفي العقود المبرمة -سواء كانت لها أو عليها- بشكل خاص، وتمّ الاعتماد على كل من أسلوب التقصي والاستقراء، بالإضافة للمقابلات مع بعض لجان الرقابة الشرعية لبعض المصارف الإسلامية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنّ لجهاز الرقابة الشرعية دورا كبيرا وفعالاً في تمسك المصارف الإسلامية بأحكام الشريعة الإسلامية، وأنّ دورها يقتصر على الرقابة السابقة فقط أي الاكتفاء بإصدار الفتوى وبيان الرأي فقط دون الرجوع إلى الأوراق المالية والمستندات للتأكد من تفعيل فتاويهم وتطبيقها على الواقع.

-دراسة "زينب حسان نابلسي، إسحاق محمود الشعار" 2015: أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم -دراسة حالة في البنك الأهلي الأردني-

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم، وإلقاء الضوء على مستوى الانطباع عن البنك (الثقة والجودة ورضا العميل)، ويتكون مجتمع الدراسة من عملاء البنك الأهلي الأردني في إقليم الوسط، وتمّ الاعتماد على الاستبانة بعينة قدرها 217، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر إيجابي لسلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء، كما يتوافر انطباع إيجابي عن البنك من وجهة نظر العملاء، ولم تتوصل الدراسة إلى وجود فروق في مستوى سلوك العاملين في المصارف تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

-دراسة "فاطمة حلوز" 2010: أثر جودة الخدمة على ولاء الزبائن للبنوك الأردنية

هدفت الدراسة إلى تحليل وتحديد أثر جودة الخدمة على ولاء الزبائن للبنوك الأردنية، من أجل مساعدة هذه البنوك في تبني استراتيجيات مناسبة تمكنهم من الحفاظ على زبائنهم، وتمّ الاعتماد على الاستبانة بعينة قدرها 421 وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها تأثير جودة الخدمة على ولاء الزبائن للبنوك الأردنية،

كما تؤثر جميع أبعاد جودة الخدمة البنكية على ولاء الزبائن للبنوك الأردنية، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة اهتمام البنوك بجودة الخدمة المصرفية واستخدام أبعادها كمدخلات لتعزيز ثقة الزبائن.

-دراسة "حسام محمد علي" 2014: نموذج مقترح لبيان أثر برامج الولاء وجودة الخدمة وسعرها على رضا العملاء وولائهم في قطاع الخدمات.

هدفت هذه الدراسة لتطوير نموذج مقترح لبيان أثر برامج الولاء وجودة الخدمة وسعرها على رضا العملاء وولائهم في قطاع الخدمات، وتم الاعتماد على الاستبانة بعينة قدرها 600 مفردة إحصائية، وتم استخدام البرنامج الإحصائي Spss، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج الولاء وجودة الخدمة وسعرها على رضا العملاء في قطاع الخدمات، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج الولاء وجودة الخدمة وسعرها على ولاء العملاء في قطاع الخدمات، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها إعادة النظر بأسعار الخدمات المقدمة للعملاء في قطاعي الفنادق والاتصالات لتناسب مع دخل أكبر فئات من المستهلكين.

-دراسة "قصاص زكية، عياد ليلي" 2019: أثر أبعاد الجودة المدركة للخدمة على ثقة الزبون-دراسة حالة زبائن الجزائرية للاتصالات-

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر جودة خدمة الاتصالات على ثقة الزبون الجزائري، ومنه تعمل على دراسة أبعاد مقياس SERVQUAL على رضا وثقة الزبون، وتم الاعتماد على الاستبانة بعينة قدرها 207 مفردة إحصائية وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنّ للزبائن إدراكات إيجابية للخدمات المعروضة من طرف الجزائرية للاتصالات، وأنّ هذه الجودة تؤثر إيجابيا على ثقة الزبائن من خلال الرضا، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة استثمار المؤسسات في تحسين أبعاد جودة الخدمة المقدمة.

ب. الدراسات الأجنبية:

- "Sakib" 2015 Study: Conformity Level of AAOIFI Accounting Standards by Six Islamic Banks of Bangladesh

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى امتثال المصارف الإسلامية في بنغلاديش لمعايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، بحيث تمّ من خلال هذه الدراسة تحليل التقارير السنوية لمجموعة من المصارف الإسلامية في بنغلاديش وعددها ستة لسنة 2012م، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنّ هذه المصارف تتفق مع المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية بنسبة 53.79% في المتوسط عند إعداد البيانات وبانحراف معياري قدره 2.79 في حالة الامتثال الكامل مع معايير الهيئة، مما يشير إلى تدني مستوى الفرق بين هذه المصارف في حالة الإفصاح، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها العمل على زيادة مستوى الامتثال في المصارف الإسلامية لمعايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، وذلك من أجل زيادة ثقة أصحاب المصالح والأطراف ذوي العلاقة.

**A closer look at :2017 "Nurazleena Ismail, and Zulkarnain Muhamad Sori" Study –
accounting for Islamic financial institutions.**

هدفت الدراسة إلى معرفة المعالجات المحاسبية المستخدمة في المؤسسات المالية الإسلامية، وتمّ ذلك من خلال دراسة الافتراضات التالية: العبرة في المعاني وليس الألفاظ، والمباني، والقيمة الزمنية للنقود، والقيمة العادلة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنّ التقارير المالية والقوائم المعدة وفقاً للمحاسبة الإسلامية، يجب أن تكون أكثر تفصيلاً للوصول إلى توضيح أكثر، ويجب أن تحتوي على جوانب أخلاقية، وأن تكون بشفافية عالية، ما يجب أن يظهر النشاط الاجتماعي في التقارير المالية، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة وضع مبادئ ومعايير محاسبية إسلامية موحدة.

Dynamic Model of Islamic Bank Profitability: 2013 Warninda Titi" "Study –

هدفت الدراسة إلى تحليل محددات الربحية على كل من المدى القصير والطويل لدى المصارف الإسلامية في إندونيسيا خلال الفترة الزمنية 2007-2012، وتمّ تحليل من خلال هذه الدراسة تحليلاً للعوامل التي تؤثر على زيادة الربحية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنّ لحجم التمويل أثر إيجابي على الربحية في المدى القصير غير أنّ أثره سلبي على المدى الطويل، وهناك تأثير سلبي لمخصص الديون المعدومة، كما تمّ الوصول إلى نتيجة أنّ لحقوق الملكية تأثيراً قوياً على الربحية في المدى الطويل.

-الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

الدراسات السابقة لم تشمل جميع متغيرات الدراسة، بحيث تناولت بعض الدراسات المتغير المستقل المتمثل في المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية مثل دراسة محمد أحمد جابر وبراضية حكيم، كما تناولت دراسة زينب حسان نابلسي واسحاق محمود الشعار المتغير التابع المتمثل في ثقة العملاء، بينما تناولت باقي الدراسات المتغيرات الوسيطة المتمثلة في كل من الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية، وبالتالي فالاختلاف بين هذه الدراسة و باقي الدراسات هو أنّها تكملتها للدراسات السابقة لأنها تتناول دور المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية، وذلك من خلال بناء نموذج يربط المتغير المستقل بالمتغير التابع من خلال المتغيرات الوسيطة.


اثنا عشر: هيكل الدراسة

سنحاول بإذن الله، وبقدر الإمكان الإجابة على الإشكالية، وتحقيق أهداف الدراسة من خلال الفصول الثلاثة للجانب النظري، وذلك بتناول التأصيل النظري للصيرفة الإسلامية في الفصل الأول، وذلك من خلال مدخل عام للصيرفة الإسلامية، وعرض كل من النشاط الاقتصادي والاجتماعي للمصارف الإسلامية، وتناول الإطار التنظيمي والرقابي لها، بالإضافة إلى تحديد مخاطر العمل المصرفي الإسلامي خاصة المتعلقة بفقدان ثقة المتعاملين.

وتم تناول في الفصل الثاني المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية من خلال تناول مدخل عام حول هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، وعرض كل من المعايير الشرعية ومعايير المراجعة الصادرة عنها، بالإضافة لمعايير المحاسبة ومعايير الحوكمة والأخلاقيات والأوراق الإرشادية الصادرة عن الهيئة.

وتم من خلال الفصل الثالث تناول ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي وعوامل تعزيزها، وذلك من خلال مدخل عام حول ثقة المتعاملين مع المصرف الإسلامي، وتناول كل من الالتزام الشرعي، وجودة الخدمة المصرفية، بالإضافة لتسعير الخدمة المصرفية كعوامل لتعزيز ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية.

بينما تم في الجانب التطبيقي تناول الدراسة الميدانية من خلال النمذجة بالمعادلات البنائية، وذلك من خلال عرض منهجية وأداة الدراسة، وتناول الإجراءات العملية للتحليل العاملي التوكيدي وتحليل المسار، بالإضافة لاختبار الفرضيات باستخدام طريقة **Bootstrapping**.



الفصل الأول

تمهيد:

تعتبر الصيرفة الإسلامية أحد مكونات الاقتصاد الإسلامي، وقد ظهرت نتيجة لاحتياجات المجتمعات الإسلامية الراغبة بالتعامل بأحكام الشريعة الإسلامية في معاملاتها المالية، ونتجت المصارف الإسلامية من خلال الجهد الجماعي المبذول من طرف كل من المصرفيين والاقتصاديين بالتنسيق مع علماء الشريعة الإسلامية على مدار سنوات عديدة، من أجل تطوير الصيرفة الإسلامية للعمل على تلبية رغبات المتعاملين. ولقد قدمت المصارف الإسلامية العديد من الصيغ التمويلية المبتكرة، وخدمات مالية وتكافلية، وذلك من أجل تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية.

والمصارف الإسلامية ورغم انتشارها وامتداد نشاطها في مختلف أنحاء العالم، فهي ليست بمنأى عن المخاطر مثلها مثل المصارف التقليدية سواء مخاطر عامة، أو مخاطر لها خصوصية بالصيرفة الإسلامية. وعليه سوف يتم تناول في هذا الفصل الجوانب التالية:

المبحث الأول: مدخل عام للصيرفة الإسلامية؛

المبحث الثاني: النشاط الاقتصادي والاجتماعي للمصارف الإسلامية؛

المبحث الثالث: الإطار التنظيمي والرقابي للمصارف الإسلامية؛

المبحث الرابع: المخاطر في المصرف الإسلامي.

المبحث الأول: مدخل عام للصيرفة الإسلامية

تعمل المصارف الإسلامية على تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية، وذلك من خلال تجميع المدخرات واستثمارها عبر قنوات تراعي أحكام الشريعة الإسلامية، ولهذا سوف يتم تناول ماهية الصيرفة الإسلامية والقواعد الضابطة لها بالإضافة إلى تحديد أهداف المصرف الإسلامي.

المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإسلامية

دخلت المصارف الربوية البلاد العربية منذ أكثر من القرن والنصف، وبالضبط في سنة 1898م، وكان ذلك عند إنشاء المصرف الأهلي في مصر، غير أن هذا لم يرضي العلماء والفقهاء فثاروا عليها لتجنب انتشار الربا، مما أدى إلى ضرورة البحث عن بديل الربا.¹

أولاً: نشأة الصيرفة الإسلامية

هناك من يرجع ظهور فكرة العمل المصرفي الإسلامي خلال عقد الأربعينات من القرن الماضي، وبالرغم من أنه لم تكن به دراسات مباشرة وواضحة ولكن يمكن إدراج تجربة إنشاء مؤسسات التمويل الإسلامي سنة 1940م عندما أنشئت في ماليزيا صناديق لادخار تعمل دون فائدة، كما كان في باكستان سنة 1950م بوادر بوضع أساليب تمويل تلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية.²

ومنه يمكن اعتبار تجربة كل من ماليزيا وباكستان كبداية التفكير الجدي والممنهج لكيفية إيجاد طرق تمويلية تتجنب الربا.

كما ساهم العديد من العلماء بمصر في وضع أهم المفاهيم المتعلقة بالاقتصاد الإسلامي والصيرفة الإسلامية فكانت تجربة شركات المعاملات الإسلامية أول تجربة، بحيث قامت بإنشاء العديد من الشركات الاقتصادية التي تعمل حسب أحكام الشريعة الإسلامية، ولكن لم يكتب لهذه التجربة النجاح بسبب القوانين الاشتراكية.³ وبالرغم من التجارب السابق ذكرها، فالحاجة للجادة للتخلص من النظام الربوي في التعاملات المالية في العصر الحديث كان من خلال إقامة مصارف تقوم بتقديم خدمات بما يتفق والشريعة الإسلامية في سنة 1963م، عندما قام الدكتور أحمد عبد العزيز النجار بإنشاء بنوك الادخار المحلية بإقليم الدقهلية بمصر، حيث كانت بمثابة صناديق ادخار للتوفير خاص بصغار الفلاحين،⁴ ولكن لم يكتب لهذه التجربة الاستمرار بحيث لم تتجاوز أربع سنوات، ويرجع السبب في هذا الفشل إلى انعدام الدراسات الجدية حول مشكلات الإدارة الفنية والمشكلات

¹ محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، الشامل في معاملات وعمليات المصارف الإسلامية، الطبعة 02، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 11.

² محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، المصارف الإسلامية (الأسس العلمية و التطبيقات العملية)، الطبعة 04، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2012، ص 42.

³ قادري محمد الطاهر، جعيد البشير، كاكي عبد الكريم، المصارف الإسلامية بين الواقع والمأمول، الطبعة 01، مكتبة الحسن العصرية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2014، ص 16.

⁴ محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص 42.

الاقتصادية كمشكلة النقود والائتمان،¹ وبعد ذلك تم إنشاء بنك ناصر الاجتماعي عام 1971م بالقاهرة، وعمل في مجال جمع وصرف الزكاة والقرض الحسن ثم كانت محاولة مماثلة في باكستان ثم البنك الإسلامي للتنمية بالسعودية عام 1974م، ثم تلاه بنك دبي الإسلامي عام 1975م، ثم بنك فيصل الإسلامي السوداني عام 1977م، فبيت التمويل الكويتي عام 1977م، ثم بنك الفيصل المصري عام 1977م، أما في الأردن فقد كانت البداية بالبنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار عام 1978م. وبعدها انتشرت المصارف الإسلامية في جميع أنحاء العالم.²

ثانياً: بواعث نشأة المصارف الإسلامية

يمكن تلخيص أسباب إنشاء المصارف الإسلامية إلى ما يلي:

1. تجنب الربا: تجنب الربا هو الابتعاد عنه و التخلص منه، و الربا بكسر الراء المشددة لغة هو مطلق الزيادة، يقال ربا الشيء يربو إذا زاد، والربوة الرابية المرتفع من الأرض، وهي الفضل والزيادة والنماء والارتفاع، وشرعا الربا هو الزيادة على أصل المال من غير عوض عمل يقابلها، شرط لأحد المتعاقدين في عقد المعاوضة³، وقد جاء في القرآن الكريم: "وَالَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ"⁴ (سورة البقرة)، والربا في التصنيف الفقهي، له عدة صور أهمها⁵:

أ. ربا الديون (الجاهلية): وهو ربا القرض، وهو الزيادة في الدين مقابل التأجيل، سواء اشترطت عند حلول الأجل أو في بداية الأجل.

ب. ربا البيوع: وينقسم إلى نوعين هما:

- ربا الفضل: وهو الزيادة في أحد البدلين الربويين المتفقين جنسا؛

- ربا النسيئة: وهو تأخير القبض في أحد البدلين الربويين المتفقين في علة الربا، وليس أحدهما نقدا.

2. ملائمة التعاملات المالية مع أحكام الشريعة الإسلامية: محاولة جعل معاملات المصرف متلائمة مع أحكام الشريعة الإسلامية، يكون من خلال تطبيق جميع القواعد والضوابط الشرعية. وذلك عبر اتباع قاعدة الغرم بالغنم وتجنب الربا وما يمكن أن يظهر في المعاملات من الغرر والجهالة⁶.

والغرر بفتح العين والراء، اسم من التغيرير، وهو التعريض للهلاك، وشرعا ما يوهم بأنه ليس موجود، أو ما كان

¹ قادري محمد الطاهر، جعيد البشير، كاكي عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 20.

² محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص 43.

³ أحمد فايز الهرش، تنظيم بناء التعاقدات في الاقتصاد الإسلامي، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص 08.

⁴ سورة البقرة، الآية رقم: 275.

⁵ أحمد فايز الهرش، مرجع سبق ذكره، ص 09.

⁶ محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 20.

مجهول العاقبة، ولا تعلم عاقبته على غير عهدة ولا ثقة، أو الخطر الذي لا يدري أيكون أم لا، أما الجهالة لغة من جهلت الشيء خلاف علمته، والجهالة أن تفعل فعلا بغير العلم، أما اصطلاحا فهو الجهل الخارج عن الإنسان كبيع ومشتري وإجارة وغيرها، وكذا أركانها وشروطها¹.

3. تعدد الأبحاث و الفتاوى: مع تعدد الأبحاث والفتاوى* في فقه المعاملات المالية خاصة مع تعدد المعاملات المالية التي يقوم بها المصرف أدى ذلك إلى تطور الصيرفة الإسلامية.²

4. تلبية رغبات الشعوب الإسلامية: مع ظهور المعاملات المالية الربوية كان من الضروري تقديم البديل الذي يقوم باستثمار أموالهم بنفس الكفاءة والثقة التي تستثمر بها البنوك التقليدية أموالها وأموال المتعاملين معها دون الوقوع في الحرام، مما يؤدي إلى تلبية رغبات الشعوب الإسلامية في إيجاد قنوات للتعامل المصرفي بعيدا عن الربا³. ولهذا يمكن اعتبار العمل المصرفي الإسلامي كعمل بديل، وليس عملا مكملا للصيرفة التقليدية لكون رغبات الشعوب الإسلامية تتمثل في الحصول على امتيازات الصناعة المالية ولكن بطرق مشروعة.

5. الأزمات المالية العالمية: عند حدوث الأزمات المالية العالمية أصبح هناك توجه للصيرفة الإسلامية كبديل عن الصيرفة التقليدية التي كانت من أسباب حدوث هذه الأزمة، ولقد أثبت الإسلام قدرته للمشككين على تقديم الحلول للقضايا المالية المعاصرة.⁴

ثالثا: تعريف المصرف الإسلامي

لقد نصت اتفاقية الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية (1977) في الفقرة الأولى من المادة الخامسة على ما يلي: "يقصد بالبنوك الإسلامية في هذا النظام تلك البنوك أو المؤسسات التي ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي صراحة على الالتزام بمبادئ الشريعة وعلى عدم التعامل بالفائدة أخذا وعطاء"⁵. ركز هذا التعريف على عدم تعامل المصارف الإسلامية بالفائدة والالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية، ولم يتناول الدور التنموي للمصارف الإسلامية في المجال الاقتصادي والاجتماعي.

ويعرف المصرف الإسلامي كذلك بأنه: "منظمة مالية ومصرفية اقتصادية واجتماعية، تسعى إلى جذب الموارد من الأفراد والمؤسسات، وتعمل على استخدامها الاستخدام الأفضل، مع أداء الخدمات المصرفية المتعددة، وتعمل

¹ عبد الحق بادا، أدوات الهندسة المالية الإسلامية كبدل لأدوات الهندسة المالية التقليدية، مجلة المعيار، المجلد 25، العدد 53، 2021، ص 851.

* علاقة إنشاء المصارف الإسلامية بتعدد الأبحاث والفتاوى هو الرغبة في تجسيد الأبحاث والنتائج المتوصل إليها في فقه المعاملات المالية وربطها بالمعاملات المالية الحديثة، للوصول إلى قنوات تمويلية ملائمة للشريعة الإسلامية وتلبي احتياجات المستثمرين والمودعين، وذلك لأن الصيرفة التقليدية كانت سابقة للصيرفة الإسلامية، ومع تعدد الأبحاث والفتاوى التي تعنى بالمعاملات المالية في المصرف التقليدي، والتي كانت معظمها تصب في خانة التحريم خاصة مع وجود الرغبة في إتباع ما جاءت به الشريعة الإسلامية والابتعاد عن أي شبهة قد تؤدي إلى تحريم المعاملات المالية، مما أدى ذلك لظهور إنشاء مصارف إسلامية.

² محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 20.

محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص 42.³

المرجع السابق، ص 42.⁴

⁵ البشير بن عبد الرحمن، حكمة شرفة، الرقابة على المصارف الإسلامية في ظل بيئة مصرفية تقليدية (إشكالات العلاقة مع البنك المركزي)، المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية، المجلد 03، العدد 02، 2020، ص 161.

على تحقيق العائد المناسب لأصحاب رأس المال كما تساهم في تحقيق التكافل الاجتماعي في المجتمع، وتلتزم بمبادئ ومقتضيات الشريعة الإسلامية وذلك بهدف تحقيق التنمية الإيجابية الاقتصادية والاجتماعية، للأفراد والمؤسسات مع مراعاة ظروف المجتمع¹

نلاحظ أن هذا التعريف أشمل لكونه تناول دور الوساطة المالية للمصرف الإسلامي ومساهمته في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مع تحقيقه للعائد المناسب لأصحاب رأس المال.

كما يعرف المصرف الإسلامي بأنه: "مؤسسة مالية تقوم بتجميع المدخرات وتحريكها في قنوات المشاركة للاستثمار بأسلوب محرر من سعر الفائدة عن طريق أساليب المضاربة والمشاركة والمتاجرة والاستثمار المباشر، وتقديم كافة الخدمات المصرفية في إطار من الصيغ الشرعية نظير أجر بما يضمن القسط والتنمية والاستقرار".²

تنوعت العبارات التي تحاول إعطاء مفهوم للمصرف الإسلامي إلا أنها تكاد تكون متفقة في كثير من الجوانب في المعنى والمضمون، ولهذا يمكن القول أن المصرف الإسلامي هو: "مؤسسة مالية ربحية تقوم بتجميع الأموال وتوظيفها حسب متطلبات الشريعة الإسلامية، وتعمل على تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية، عبر تقديم خدمات مصرفية وتمويلية واستثمارية لعملائها، في ضوء قرارات هيئتها الشرعية".

ومنه فمفهوم المصرف الإسلامي المتعارف عليه هو عدم تعامله بالربا أخذاً وعطاءً، ويعتبر عدم التعامل بالربا أحد أركان المصرف الإسلامي، وشرطاً عند قيامه بأنشطته ومعاملاته المصرفية، غير أن هذا الشرط غير كاف لأن المصرف الإسلامي ملزم بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية كاملة والذي يعتبر عدم التعامل بالربا أحدها فقط، لأن تطبيق الإسلام يجب أن يكون بتجنب جميع نواحيه وتطبيق كل أوامره.

رابعاً: خصائص المصارف الإسلامية

للمصرف الإسلامي خصائص تميزه عن غيره من المصارف، ومن أهمها ما يلي:

1. عدم التعامل بالفائدة: إن أول ما يمتاز به المصرف الإسلامي استبعاده كافة المعاملات غير الشرعية من أعماله وخاصة نظام الفوائد الربوية، وبذلك ينسجم المصرف الإسلامي مع متطلبات المجتمع الإسلامي الذي يتواجد به وتعد هذه الخاصية المعلم الرئيسي والأول للمصرف الإسلامي، وهو بذلك يقوم بتشكيل نظام إسلامي متكامل مع باقي المؤسسات المالية الإسلامية، وبالتالي يعمل هذا النظام على تحقيق تطلعات المجتمع من خلال القيام بالمعاملات المالية بما يتلاءم مع طبيعة القيم الإسلامية.³

2. اتباع أحكام الشريعة الإسلامية وضوابطها: يعتمد المصرف الإسلامي في توظيف أمواله على ضوابط مستمدة من الشريعة الإسلامية عند قيامه بالتوظيف المباشر أو استثمار المشاركة، والمصارف الإسلامية يفترض أن تكون مصارف تنموية تلتزم في جميع أعمالها بأحكام الشريعة الإسلامية*، ومنه تقوم بتمويل المشاريع الاقتصادية

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، الطبعة 01، بحث رقم 66، البنك الإسلامي للتنمية، 2004، ص 86.

قادري محمد الطاهر، جعيد البشير، كاكى عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 27.

محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص 45.

المقبولة فقط من الناحية الشرعية، ولا تقبل أي مشروع مخالف لأحكام الشريعة بغض النظر عن جدواه الاقتصادية.¹

3. المشاركة في التنمية الاجتماعية: يحرص البنك الإسلامي على تنمية المجتمع من خلال دوره الاجتماعي المتمثل في عدم تمويل الأنشطة الضارة بالمجتمع،^{**} ويعمل على توظيف جزء من أمواله للوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المستحقين من عملائه بأسلوب القرض الحسن ولهذا فالمصارف الإسلامية تساعد في القضاء على الفقر، ومنه يمكن أن يتشابك النهج الإسلامي للحد من الفقر بشكل وثيق مع نهج التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وذلك من خلال عدة قنوات كالزكاة والقرض الحسن.²

4. دفع عجلة التنمية الاقتصادية: إن المصرف الإسلامي يلتزم عند وضع سياسته الاستثمارية بمراعاة أهداف المجتمع الاقتصادية، وذلك عند دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع التي يقوم بتمويلها مباشرة، أو بالاشتراك مع عملائه وبالتالي فالمصرف الإسلامي رسالة تنموية، وعليه فالمصرف الإسلامي يعمل على المساهمة في تنمية المجتمع تنمية شاملة من الناحية الاقتصادية للأفراد والمؤسسات.³

5. إحياء نظام الزكاة: الزكاة في اللغة تدل على النماء والزيادة، يقال زكي الزرع إذا كثر ريعه، وتطلق على تطهير النفس والمال لقوله تعالى: "قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا"⁴ (سورة الشمس)، وشرعا الزكاة حق واجب في مال خاص لطائفة مخصوصة في وقت مخصوص، والزكاة هي الركن الثالث من أركان الإسلام، وتساهم المصارف الإسلامية على تنشيط الزكاة التي تعتبر الأداة الرئيسية في النظام المالي الإسلامي، من خلال تحقيق الكثير من أهداف المجتمع الإسلامي كالعادلة في توزيع المداخل الذي ينتج عنه تقليل التفاوت بين طبقات المجتمع.⁵

وبالتالي تعمل المصارف الإسلامية على تنشيط الزكاة من خلال إنشاء حسابات خاصة للزكاة لديها، وتشجيع المودعين والمستثمرين على دفع الزكاة الواجبة عليهم، من خلال إنشاء صندوق للزكاة تجمع فيه حصيلتها داخل المصرف، ويتولى المصرف إدارة هذا الصندوق.⁶

ومما سبق يمكن القول أنّ المصرف الإسلامي لديه سمة إحياء نظام الزكاة، وذلك عبر صندوق الزكاة المنشأ فيه من أجل تسهيل عملية دفع الزكاة من طرف المودعين والمستثمرين لدى البنك، كما يعمل المصرف على صرف

* لا يمكن اعتبار المصرف أنه إسلامي إلا إذا التزم بمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية عند ممارسته لأنشطته المصرفية، بحيث تحرم بعض المعاملات المعتمدة في المصرف التقليدي جملة وتفصيلاً، بينما تكيف الأخرى حسب الأحكام الشرعية.

¹ محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص 45.

** بحيث يسعى المصرف الإسلامي إلى تمويل المشاريع التي تقوم مثلاً بتوظيف أكبر عدد ممكن من العمال إذا كان المجتمع يعاني من البطالة، أو تلك التي تساهم في زيادة العمران في المناطق النائية مثلاً.

² Mabid Ali Al-Jarhi, **An economic theory of Islamic finance**, Isra international journal of islamic finance, Vol 09, N^o 02, 2017, P 127.

³ طرابلسي سليم، بوبكر ياسين، دور المصارف الإسلامية في تمويل التنمية بالمناطق الحدودية، مجلة الاقتصاد والقانون، العدد 02، ديسمبر 2018، ص 56.

⁴ سورة الشمس، الآية رقم: 09.

⁵ عثمان بن حليم، نظام الزكاة في الإسلام من منظور استشرافي عرض ونقد، مجلة الحضارة الإسلامية، المجلد 21، العدد 02، 2020، ص 97.

⁶ Mabid Ali Al-Jarhi ,Op Cit, P 127.

هذه الأموال في الجهات التي نصت عليها الشريعة، وصندوق الزكاة يوضح حركة الأموال الصادرة والواردة الخاصة بالزكاة مما يعطي للعملية مصداقية وثقة جميع الأطراف المعنية بدفع الزكاة.

6. عدم الإسهام في التضخم: من أحد الأسباب المباشرة للتضخم هو قيام المصارف التجارية بعمليات الاقراض والمصرف الإسلامي لا يقوم بمثل هذه العمليات، وبالتالي فهو لا يساهم بشكل مباشر في ذلك، بل على العكس فإن عمليات التمويل التي تقوم بها المصارف الإسلامية مرتبطة بالإنتاج الحقيقي الذي يؤدي إلى زيادة استقرار الاقتصاد وتحسنه¹.

7. اكتساب المصارف الإسلامية صفة العمل المصرفي الشامل: المصارف الشاملة هي المصارف التي تقدم جميع الخدمات المصرفية، التقليدية وغير التقليدية، وتجمع بذلك بين وظائف المصارف التجارية ومصارف الاستثمار وتأسيس الشركات والمشاريع، ولا تقوم على أساس التخصص القطاعي أو الوظيفي، وبما أن المصارف الإسلامية تؤدي دور المصارف التجارية ومصارف الاستثمار ومصارف التنمية فهي تكتسب صفة العمل المصرفي الشامل، ومنه فهي تتعامل في الأجل القصير والمتوسط والطويل على حد سواء².

خامسا: الفروق الجوهرية بين المصرف الإسلامي والمصرف التقليدي.

هناك فروق جوهرية بين المصرف الإسلامي والمصرف التقليدي** كما يلي:

1. مفهوم الوساطة المالية: ينتج الربح في المصارف الإسلامية عن الاستثمار الفعلي لأموال المودعين، بينما ينتج الربح في المصارف التقليدية عن الفرق بين الفائدة المدبنة والدائنة، لهذا تعددت أساليب الاستثمار في المصرف الإسلامي من مشاركة ومضاربة... الخ، بينما يوجد أسلوب واحد فقط في المصارف التقليدية ألا وهو القرض والاقراض³.

¹ محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص 47.

* والمصرف الإسلامي بعيد عن عملية الخصم وإعادة الخصم التي تجري عادة بين المصارف المركزية والتجارية، ولهذا يعتبر المصرف الإسلامي بعيدا كل البعد عن ظاهرة التضخم النقدي لبعده عن العمليات الربوية في علاقاته مع المصارف الأخرى.

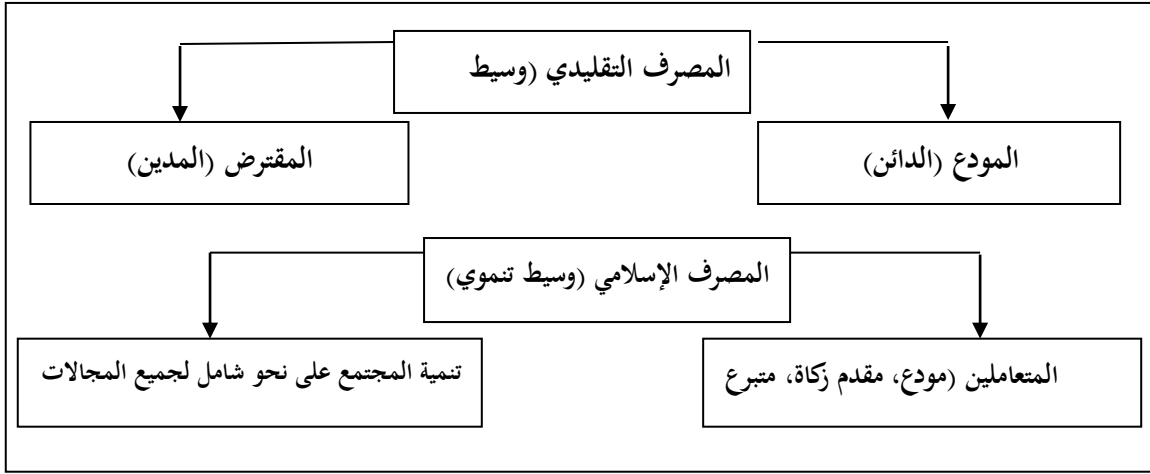
² رابع عرابة، دور الصيرفة الشاملة في تطوير البنوك في الدول النامية (مع الإشارة إلى حالة مصر)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 06، 2009، ص 198.

** إن اعطاء صفة التقليدية للمصارف الربوية يرجع ذلك لكونها كانت سبابة الظهور إذا ما قورنت بالمصارف الإسلامية، غير أن هذه الصفة ليست ملازمة لها.

³ حمد فاروق الشيخ، المفيد في عمليات البنوك الإسلامية، بنك البحرين الإسلامي، 2010، ص 20.

والشكل التالي يوضح الفكرة كما يلي:

الشكل رقم (1/1): مفهوم الوساطة في المصارف التقليدية مع نظيرتها الإسلامية



المصدر: عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، الطبعة 01، بحث رقم 66، البنك الإسلامي للتنمية، 2004، ص 94

ومنه فمفهوم الوساطة في المصارف التقليدية هو توسط المصرف بين المودع والمقترض، أي يعمل المصرف التقليدي على الوساطة بين أصحاب الفائض المالي وأصحاب العجز المالي، ويعتبر هذا المفهوم هو المفهوم التقليدي للوساطة المالية، بينما الوساطة في المصارف الإسلامية هي وساطة تمويلية.

2. القوانين والضوابط الحاكمة: بما أن المصرف الإسلامي أساس تعامله هو أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية وتحكمه الضوابط الأخلاقية لكون المصرف الإسلامي ملزم بالتعامل بالقيم الأخلاقية كالصدق والأمانة، بينما المصارف التقليدية فتضبطها القوانين الوضعية والأعراف الدولية، ولا فرق في تعاملاته بين الاستثمارات المحرمة أو المخالفة للآداب العامة، ولا يهتم بالأخلاق والقيم الفاضلة إذا ما تعارضت مع مصلحته.¹

3. مفهوم المشاركة في الربح والخسارة: تقوم المصارف الإسلامية بأنشطتها ومعاملاتها المصرفية على أساس مفهوم المشاركة في الربح والخسارة الذي أقرته الشريعة الإسلامية وتجنب التعامل بالربا، بينما تعمل المصارف التقليدية وفقاً للنظام المصرفي العالمي المتداول ألا وهو نظام الربا.² ويعتبر هذا الفرق من أهم الفروق نظراً لكون تجنب الربا كان من أهم الأسباب التي أدت لظهور الصيرفة الإسلامية، ولهذا يعتبر مبدأ المشاركة في الربح والخسارة بديلاً عن الربا.

4. الخدمات الاجتماعية: تختلف المصارف الإسلامية عن المصارف التقليدية بتقديم مجموعة من الخدمات الاجتماعية، ومن أمثلة الخدمات الاجتماعية التي يحرص المصرف الإسلامي على تقديمها منح القروض الحسنة والمساهمة في زواج المسلمين وغيرها من الأعمال، ولهذا يمكن القول أنّ النظام الاقتصادي الإسلامي الذي تعمل

¹ المرجع السابق، ص 20.

محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 16.²

ضمنه المصارف الإسلامية لا يهدف إلى تحقيق تنمية اقتصادية فقط بل يتعدى إلى هدف تحقيق تنمية اجتماعية¹.

ولهذا يولي المصرف الإسلامي اهتماما بكل أنواع المتعاملين، من خلال المساهمة في التوزيع العادل للدخل والثروة بينما يهتم المصرف التقليدي بالمتعاملين الذين يمتلكون ملاءة كبيرة فقط، ولهذا يساهم في زيادة الفجوة بين الفقراء والأغنياء ولا يعمل على تقليلها.

5. الرقابة الشرعية: تنفرد المصارف الإسلامية بالرقابة الشرعية، وذلك من أجل الحرص على تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في المعاملات المالية المقدمة من طرفه².

6. تملك الأصول الثابتة أو المنقولة: استثمارات المصارف الإسلامية تتطلب تملك أصول ثابتة أو منقولة، وهذا النوع من التعامل لا يوجد في المصارف التقليدية، ويرجع ذلك لخوفها من تجميد أموالها³.

7. مفهوم النقود: إنّ نشأة المصارف الإسلامية من حيث المبدأ تختلف عن نشأة المصارف التقليدية بحيث ظهرت المصارف الإسلامية كنظام إسلامي بديل يعتبر النقود وسيلة ومقياس للقيم، ومن ثم يتم الإتجار بها وليس فيها وبالتالي يتحقق الربح نتيجة عوامل تشغيلية وليس عن طريق الاتجار في الأموال، مما يساعد في الحد من التضخم، في حين تعتبر المصارف التقليدية النقود سلعة يتم الاتجار فيها وتحقيق الربح من خلال الفائدة الدائنة والمدينة أي أن النقد يلد النقد، فتؤدي معاملاته الربوية إلى الارتفاع في الأسعار، وبالتالي تؤدي إلى حدوث التضخم⁴.

8. المصادر المتاحة: يختلف المصرف الإسلامي عن التقليدي في مصادره المتاحة مثل أموال الزكاة والصدقات التي يقوم بتجميعها والحصول عليها من مصادرها المختلفة، إلا أنه لا يملك مثل المصرف التقليدي مصدر الاقتراض من البنك المركزي والبنوك الأخرى⁵.

وبعد عرض جميع الفروقات الجوهرية بين المصرف الإسلامي والتقليدي يمكن ملاحظة أن ما فرق بينهما في أصله يرجع لكون المصارف الإسلامية لديها من الضوابط ما هو أبعد من القوانين الوضعية التي تتغير مع الزمن، بحيث ما يضبطها لا يمكن تغييره حسب ميل المشرعين والمنظمين، بل يجب الالتزام بالنصوص الشرعية الواحدة الواردة أحكامها في القرآن والسنة، حتى وإن اختلفت التفاسير، كما تختلف الصيرفة الإسلامية عن المصارف التقليدية في جوهرها لما تحمله من بعد إنساني واجتماعي مرتبط ارتباطا وثيقا بقيم الدين الإسلامي.

* ويجب هنا توضيح مسألة أنه حتى وإن كانت للمصارف التقليدية أنشطة اجتماعية، فتبقى هذه مسألة ترف وليست إلزامية بالنسبة إليه، غير أن النشاط الاجتماعي من أساسيات العمل المصرفي الإسلامي نظرا لكون منطلقاته إيمانية شرعية وإلزامية بالنسبة إليه مثل الزكاة والقروض الحسنة... الخ.

¹ محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص 46.

² براضية حكيم، عراب سارة، معايير الضوابط الشرعية كآلية لتفعيل الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 13، العدد 03، 2019، ص 88.

³ محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 16.

⁴ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 96.

⁵ المرجع السابق، ص 98.

المطلب الثاني: ضوابط القواعد الكلية للعمل المصرفي الإسلامي

من خصائص المصارف الإسلامية التي تم التطرق لها سابقا هو التزام المصرف الإسلامي بضوابط الشريعة الإسلامية، وهي مجموعة من القواعد الفقهية التي يتم من خلالها قبول أو رفض المعاملة المالية، أو تكييفها لتتلاءم وطبيعة الصيرفة الإسلامية، وتعتبر القاعدة الفقهية الأمر الكلي المطبق على جميع جزئياته بمعنى أن يندرج تحت هذه القاعدة الفقهية مجموعة من الأحكام المتشابهة، ومن أهم القواعد التي اتفق عليها الفقهاء ما يلي:

أولاً: قاعدة الأمور بمقاصدها

وتعني أن كل قول أو عمل إنما هو بالمقصد الذي يريد صاحبه تحقيقه، أو بالغاية المراد الوصول إليها، والأصل في القاعدة ما رواه البخاري عن عمر بن الخطاب رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ، وَإِنَّمَا لِكُلِّ امْرِئٍ مَا نَوَى"¹، ومنه إذا كان القصد من إبرام العقود قصدا مشروعاً أصبح العقد صحيحاً، والعكس صحيح².

ثانياً: قاعدة التيسير ورفع الحرج

والمقصود بالتيسير التسهيل، أي تكون الأحكام الشرعية في متناول المكلف، وبالتالي يستطيع القيام بها من غير عسر أو حرج ومشقة³، وذلك طبقاً لقوله سبحانه وتعالى: "لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا"⁴ (سورة البقرة). وفي المعاملات جعل الله الأصل فيها الإباحة، إلا إذا ورد نص شرعي يخالف ذلك، كما وضع الله القيود والمحرمات من أجل رفع الظلم.

ثالثاً: قاعدة الغنم بالغرم

ويقصد بها أن الحق في الحصول على النفع أو الكسب يكون بقدر تحمل المشقة أو التكاليف، بحيث قدمت المصارف الإسلامية البدائل الصحيحة، وهي المشاركات بأنواعها والمبادلات بأنواعها لأن التعامل فيها يرتبط بأصول ومنافع وهو ما يعبر عنه بقاعدة الغنم بالغرم بحيث الغنم يعني الربح والغرم تعني الخسارة فالشركاء يقتسمون الأرباح والخسائر فيما بينهم، وبالتالي الحق في الربح مقابل الاستعداد لتحمل الخسارة⁵.

رابعاً: قاعدة الخراج بضمناً

ويقصد بها أن من ضمن أصل الشيء جاز له أن يحصل على ما تولد عنه من عائد، فبضمناً أصل المال يكون الخراج أي ما خرج منه المتولد عنه جائز الانتفاع لمن ضمن، لأنه يكون ملزماً باستكمال النقصان المحتمل

¹ صحيح البخاري، ص 6689.

² خالد بن ناصر الحبيسي، قاعدة الأمور بمقاصدها وأثرها في تقنين العقود في قانون المعاملات المدنية العماني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الشرعية والقانونية، المجلد 28، العدد 03، 2020، ص 373.

³ عيسى بوراس، القواعد الشرعية ومقاصد الشريعة، مجلة الحياة، معهد الحياة، المطبعة العربية، غرداية، الجزائر، العدد 07، 2003، ص 96.

⁴ سورة البقرة، الآية رقم: 286.

⁵ عبد الستار أبو غدة، المصرفية الإسلامية خصائصها وآلياتها وتطويرها، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، دمشق، سوريا، المنعقد يومي 13-14 مارس 2006، ص 05.

الحدوث وجبر الخسارة إن وقعت، ولهذا القاعدة علاقة بقاعدة الغنم بالغرم، وتؤثر هذه القاعدة في الأعمال المالية والمصرفية الإسلامية عند توزيع النتائج المالية في المصارف الإسلامية¹.

خامسا: قاعدة العادة محكمة

ويقصد بالعادة ما اعتاد الناس وجرى العرف عليه بينهم في مكان معين وزمان معين لفعل معين، وتحكيم العادة لا يكون إلا عند انعدام وجود مصدر أقوى منه من ناحية التشريع أي لا وجود لنص قرآني أو حديث شريف كما لا يوجد إجماع، كما لا يمكن تطبيق قواعد القياس عندها يصبح العرف أحد المصادر الممكنة للحكم على الواقعة، غير أنه أشترط في العرف ما يلي²:

1. ألا يخالف نصا شرعيا من الكتاب والسنة أو حكما فيه إجماع؛
2. أن يكون العرف شائعا معتادا وغالبا أي ليس نادرا؛
3. ألا يكون مخالفا لما اشترطه أحد المتعاقدين عند التعاقد؛
4. أن يكون العرف سابقا أو مقارنا لزمن التعاقد.

سادسا: قاعدة اليقين لا يزول بالشك

أي إبقاء الحكم على ما كان عليه حتى يقوم الدليل على تقييده أو انتقائه، فالحال القائم يقين مبني على دليل والحال المطلوب الانتقال إليه يحتاج إلى دليل أقوى، وأساس هذه القاعدة ما رواه مسلم عن أبي سعيد الخدري: قال رسول الله عليه الصلاة والسلام: " ذا شك أحدكم في صلاته، فلم يَدْرِ كم صلى ثلاثا أم أربعاً فَلْيَطْرَحِ الشكَ وَليُتَيَّنِ على ما اسْتَيْقَنَ " ³.

ويتفرع على هذه القاعدة قواعد فرعية منها:

1. الأصل في الأشياء الإباحة، حتى يقوم الدليل على التحريم؛
2. الأصل براءة الذمة فمن ادعى أنه دائن لشخص بمبلغ معين فلا عبء من الادعاء بمجرد وإنما لا بد من الإثبات؛
3. الأصل بقاء ما كان على ما كان.

سابعا: قاعدة الضرر يزال

إن الله عز وجل قد شرع لعباده الأحكام التي تصلح أحوالهم في الدنيا والآخرة، وتزيل عنهم كل ما يضر بهم أو يؤذيهم، فإذا وقع الإنسان في حالة الضرر الشديد جاز له على سبيل التخلص من الضرر أن يلجأ إلى الوسيلة التي يتفادى بها ما جلبه من ضرر، وأصل هذه القاعدة ما روي عن ابن عباس رضي الله عنهما أن الرسول صلى

¹ أحمد زكي، القاعدة الفقهية "الخراج بضممان" دراسة تأصيلية تطبيقية، مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 02، 2019، ص ص 319-320.

² يعقوب بن عبد الوهاب الباسين، قاعدة العادة محكمة (دراسة نظرية تأصيلية تطبيقية)، الطبعة 02، مكتبة الرشد، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2012، ص ص 27-31.

³ صحيح مسلم، ص 571.

الله عليه وسلم قال: "لا ضَرَرٌ وَلَا ضِرَارٌ"¹.

وما يمكن قوله أنه لتلبية رغبات المتعاملين تنوعت المنتجات المقدمة من طرف المصرف الإسلامي، خصوصاً مع وجود بيئة تنافسية، وملاءمة هذه المنتجات والخدمات مع أحكام الشريعة الإسلامية يتطلب الابتعاد عن الحرام والنواهي الواردة في القرآن الكريم والسنة الشريفة، غير أنه لتحقيق ذلك وجب اتباع الضوابط والقواعد الفقهية السابقة.

ومن بين إسقاطات تلك القواعد في العمل المصرفي الإسلامي هو أنه لا تكفي أن تكون المعاملة المالية مطابقة لأحكام الشريعة الإسلامية فقط، بل يجب أن يكون النشاط الذي سوف يتم تمويله غير مخالف للشريعة الإسلامية. وأن أي معاملة مالية هي في الأصل مباح التعامل بها، إلا إذا كان هناك نص شرعي يخالف ذلك، سواء كان مصدر هذا النص القرآن والسنة أو ما أجمع عليه علماء الأمة أو ما اعتاد الناس وجرى العرف عليه. وعلى المصرف الإسلامي المشاركة في الربح والخسارة ويحق له الحصول على العوائد من خلال معاملاته المالية.

المطلب الثالث: أهداف المصارف الإسلامية

إنّ المصرف الإسلامي باعتباره مشروع اقتصادي يختلف عن المصارف التقليدية لما يحمله من أهداف ينفرد بها، فهو مؤسسة مالية تنموية تهدف إلى الربح الذي يعتبر أمراً بديهياً لأي نشاط نقدي أو تجاري، هناك مجموعة من الأهداف يسعى المصرف الإسلامي لتحقيقها كما يلي:

أولاً: تحقيق الربح

من أهم الأهداف التي يسعى إليها المصرف هو تحقيق الربح* لأنه من دون الربح لا يستطيع المصرف الاستمرار والربح لا يهتم به المساهمون فقط، باعتبار أن الربح يعد حافزاً أساسياً لديهم للاحتفاظ بأسهمهم أو التنازل عنها بل يتعدى الاهتمام به إلى فئة المودعين.² لأن تحقيق الربح من طرف المصرف يحقق لهم الضمان لودائعهم، ويضمن لهم تقديم الخدمات المناسبة. بالإضافة إلى أن ربح المصرف يستفيد منه المجتمع ككل، لأن المصرف يعمل على تدعيم المجتمع الذي يوجد فيه عن طريق البرامج الاجتماعية التنموية المقدمة من طرفه، ولا يتم ذلك إلا من خلال تحقيق الأرباح، ومن خلال تحقيق الأرباح كذلك يمكن للمصرف أن يحقق الاستمرارية، وذلك من خلال نمو موارده الذاتية المتمثلة في رأس ماله والأرباح المحتجزة والاحتياطات.³

¹ صحيح سنن ابن ماجه، ص 1909.

² خالد لافي النيف، خلود ضيف الله القلاب، العلاقة بين السيولة والربحية والملاءة في المصارف الإسلامية، المجلة الأردنية في المصارف الإسلامية، مجلد 16، العدد 01، 2020، ص 109.

* والأمر الواجب توضيحه هنا هو أن المصرف الإسلامي لا يعني عند حمله صفة الإسلامي أن هذا أمر يغنيه عن هدف تحقيق الربح، بل العكس فهو مطالب بتحقيق ذلك من أجل حماية مصالح المودعين وحملة الأسهم. محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 22.³

ثانيا: توفير الأمان للمودعين

يسعى المصرف الإسلامي إلى توفير الأمان للمودعين ومهمته هي الوصول إلى تحقيق التوازن بين هدي الربح والأمان عن طريق ربط الربح بمستويات معينة من المخاطر، ويكون ذلك عن طريق اختيار المصرف للمشروعات الاستثمارية ذات درجة مخاطرة مقبولة¹.

ثالثا: تحقيق السيولة

يهدف المصرف الإسلامي إلى توفير النقد الملائم للوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل، وذلك لتفادي عجزه عن تمويل المشروعات الاستثمارية السارية أو عدم مقدرته على مجابهة مسحوبات المودعين، بحيث عرفت السيولة بأنها: "قدرة الوحدة الاقتصادية على توفير النقد الملائم للوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل، واقتناص الفرص الطارئة بالكم والوقت والعبء المناسبين من خلال التخطيط الجيد للتدفقات النقدية"².

كما تعتبر السيولة المدى الذي يمكن فيه للأصول المالية أن تباع عند إشعار قصير بالقيمة السوقية أو قريب منها وتشتمل السيولة كل من السيولة النقدية مثل النقود الموجودة في خزائن المصرف، والودائع لدى البنك المركزي أو لدى البنوك الأخرى، بالإضافة إلى الأوراق التجارية التي يستطيع المصرف تحصيلها دون تأجيل، أو الأسهم والسندات التي يستطيع بيعها، أما السيولة شبه نقدية فهي الأوراق التجارية والأسهم والسندات التي تستغرق وقتا لتحصيلها³.

رابعا: تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية

تحقيق التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي للشعوب الإسلامية في إطار المعايير الشرعية، بحيث يسعى المصرف الإسلامي إلى توفير الاحتياجات الأساسية للمجتمعات وذلك عن طريق تحقيق النمو العادل والمتوازن لمختلف القطاعات الاقتصادية فلا يكون هناك تمويل لقطاع على حساب قطاع آخر كما تكون التنمية مرتبطة بجميع المناطق الجغرافية، وتحقيقا لهذا الهدف تركز المصارف الإسلامية على حشد المدخرات المحلية وإعادة توظيفها بشكل يساهم في تحقيق الاكتفاء الذاتي للمجتمع الإسلامي من السلع والخدمات والحد من معدلات البطالة المرتفعة، بالإضافة إلى إعادة توزيع الدخل بشكل عادل ومتوازن⁴.

¹ محمد علي العقول، المعوقات والتحديات التي تواجه المصارف الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الأول بعنوان: "صيف مبتكرة للتمويل المصرفي الإسلامي"، جامعة آل البيت، الأردن، المنعقد أيام 4-5-6 أفريل 2011، ص 75.

² أحمد محمد السعد، حمود بني خالد، التحديات التي تواجه المصارف الإسلامية مشكلة السيولة نموذجا، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الأول للمالية والمصارف الإسلامية، عمان، الأردن، المنعقد يوم 06 أوت 2014، ص 08.

³ أسامة العاني، حمود الشويبات، إدارة السيولة النقدية في المصارف الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للمالية والصيرفة الإسلامية بعنوان: "إدارة السيولة في المصارف الإسلامية"، الجامعة الأردنية، 2015، ص 05.

⁴ راجي بو عبدالله، المصارف الإسلامية كآلية لتحقيق التنمية الاقتصادية (تجربة بنك البركة الجزائري نموذجا)، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، العدد 37، أفريل 2019، ص ص 376-377.

خامسا: جذب وتنمية الودائع

جذب الودائع وتنميتها من الأهداف التي يسعى المصرف الإسلامي إلى تحقيقها، حيث أن عملية جذب الودائع يمثل الشق الأول في عملية الوساطة المالية ويعد هذا الهدف تطبيقا للقاعدة الشرعية بعدم تعطيل الأموال واستثمارها بما يعود بالأرباح على المجتمع، ومن ثم استثمار هذه الأموال الذي يعتبر الشق الثاني من عملية الوساطة المالية.

سادسا: نشر الوعي المصرفي الإسلامي

يهدف المصرف الإسلامي إلى تحقيق المنهج الإسلامي في المعاملات المالية خاصة المعاصرة منها، رغبة منها في الفوز بالدنيا والآخرة، ولهذا تقوم المصارف الإسلامية بالالتزام بالقواعد والمبادئ الإسلامية في المعاملات المالية والمصرفية، ومنه تهدف المصارف الإسلامية إلى إدخال التصور الإسلامي للنظام المصرفي الإسلامي عند التصرف في المال.¹

سابعا: الابتكار في الأدوات المالية وإنشاء سوق مالية إسلامية

يهدف المصرف الإسلامي إلى التطوير دائم في الأدوات المالية التي يقدمها، ومنه تقدم ابتكارات في الأدوات المالية من أجل الحصول على المزيد من الموارد، وإيجاد قنوات جديدة لتوظيفها بشكل يغطي احتياجات الأفراد ومواكبة العصر، ولهذا تسعى المصارف الإسلامية إلى إنشاء سوق مالية إسلامية تكون بمثابة الإطار الشامل والمنظم لعمليات حشد الموارد وتوجيهها نحو فرص الاستثمار التي لها جدوى اقتصادية واجتماعية على مستوى العالم الإسلامي وتسعى كذلك إلى تصحيح الاختلالات الموجودة في النظم الاقتصادية القائمة على التمويل التقليدي، وإيجاد التوازن الاقتصادي والاجتماعي عن طريق سياسات التوظيف الائتماني والاستثمار المباشر التي تقدمه المصارف الإسلامية.²

مما سبق يمكن القول أن للمصارف الإسلامية أهداف لا تختلف عن أهداف المصارف التقليدية الربوية، من تحقيق الربحية، الأمان، والسيولة، غير أن ما يميزها من خصائص ألقى عليها مسؤولية تحقيق أهداف إضافية مثل نشر الوعي المصرفي الإسلامي وتحقيق المنهج الإسلامي في المعاملات المالية المعاصرة، وذلك عن طريق الابتعاد عن الربا، وتطبيق الأحكام والضوابط الشرعية الإسلامية.

قادري محمد الطاهر، جعيد البشير، كاكي عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 28.¹

² المرجع السابق، ص 29.

المبحث الثاني: النشاط الاقتصادي والاجتماعي للمصارف الإسلامية

تقدم المصارف الإسلامية كافة الخدمات المصرفية والاستثمارية طبقاً لأحكام الشريعة، وكذا تقديم الخدمات الاجتماعية، ومنه سوف نتناول في هذا المبحث كل من صيغ التمويل الإسلامية، والخدمات المصرفية الإسلامية بالإضافة لتحديد ماهية استثمارات المصارف الإسلامية في السوق المالي.

المطلب الأول: صيغ التمويل الإسلامية

تستخدم البنوك الإسلامية في توظيف الأموال واستثمارها أساليب وصيغ عديدة، ويمكن تصنيفها إلى صيغ المشاركة في الربح والخسارة، وصيغ العائد الثابت كما يلي:

أولاً: صيغ المشاركة في الربح والخسارة

وهذه الصيغ قائمة على مبدأ الغنم بالغرم، وتنقسم إلى:

1. صيغة المضاربة: المضاربة هي اتفاق بين طرفين يقدم أحدهما المال بينما يقدم الآخر الجهد، ويتفقان على اقتسام الربح بنسبة معينة لكل منهما، أما الخسارة فيتحملها صاحب المال بينما يخسر الآخر جهده فقط وهذا في حالة كونه لم يقيم بأي تقصير أو إهمال، والمضاربة هي عقد اشتراك بين المصرف بصفته ممولاً للمشروع بالمال، والعميل المضارب الذي يستثمر الأموال المتحصل عليها من المصرف في مشروع، بحيث يتفقان مسبقاً على اقتسام الربح فيما بينهما بنسبة معينة، أما في حالة الخسارة فالمصرف وحده يتحمل الخسارة بينما المضارب يخسر جهده، ولكن هذا فقط في حالة ثبوت عدم تقصير من طرفه.¹

وقد عرفت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية* المضاربة بأنها: "شركة في الربح بمال من جانب (رب المال) وعمل من جانب آخر (المضارب)".²

وتكون المضاربة إما مقيدة أو مطلقة بحيث إذا قام المضارب بإدارة العمليات دون أن يقيده صاحب المال المتمثل هنا في المصرف الإسلامي بالقيود فتكون المضاربة في هذه الحالة مطلقة، بينما إذا قام المصرف بوضع شروط كالمكان أو المجال الذي يجب أن يعمل به المضارب أو أي شرط آخر، تصبح المضاربة في هذه الحالة مقيدة.³

وللتمويل بالمضاربة شروط هي:⁴

¹ عبد الرحمن محمد رشوان، المحاسبة في الإسلام بين الأصالة والحداثة، الطبعة 04، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، خان يونس، فلسطين، 2017، ص 233.

* هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية هيئة مستقلة تقوم بإصدار المعايير التي لها علاقة بالمؤسسات المالية الإسلامية، وسوف يتم التطرق بمزيد من التفصيل حول هذه الهيئة في الفصل الثاني.

² كتاب المعايير الشرعية الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، البحرين، نوفمبر 2017، المعيار الشرعي رقم 13 المضاربة، ص 369.

³ كتاب المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، المعيار الشرعي رقم 13 المضاربة، ص 472.

⁴ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 160-162.

- أ. أن يكون رأس المال نقداً وأن يكون معلوم المقدار والجنس والصفة عند التعاقد؛
- ب. أن يكون رأس المال عينا لا ديناً في ذمة المضارب وتسليم رأس المال إلى المضارب؛
- ج. الربح مشترك بين صاحب المال والمضارب مع تحديد نصيب كل واحد منهما؛
- د. أن تكون النسبة المشروطة لكل من صاحب المال والمضارب حصة شائعة من الربح لا من رأس المال، وتكون الخسارة على صاحب المال ما لم يكن هناك تقصير من المضارب.
- وفيما يلي جدول لتوضيح الفرق بين حسابات المضاربة وحسابات القروض:

الجدول رقم (1/1): الفرق بين حسابات المضاربة في المصارف الإسلامية وحسابات القروض في البنوك الربوية

مجال المقارنة	حسابات المضاربة في المصارف الإسلامية	حسابات القروض في البنوك الربوية
التكليف	مضاربة شرعية	اقتراض
الاستثمار	تستثمر تحت صيغ عديدة كالمضاربة والمشاركة و... الخ.	تستثمر الأموال بالربا
نظام الربح	يتحقق بأسبابه الشرعية: المال، العمل والضمان	يتحقق من الفرق بين الفائدة الدائنة والمدينة في عمليات المصرف
الخسارة	يتحملها المودعون، وقد يتحملها المصرف إذا ثبت أنه قصر أو خالف الشروط والأحكام	يتحملها المصرف
ضمان رأس المال والربح	غير مضمونين لأنهما مبنيين على الربح والخسارة في الاستثمار	يضمن البنك رأس المال والربح
خلط الأموال	يتم الفصل بين استثمارات المودعين وأرباحهم واستثمارات المساهمين وأرباحهم.	لا يتم الفصل بين حسابات المساهمين والمودعين

المصدر: حمد فاروق الشيخ، المفيد في عمليات البنوك الإسلامية، بنك البحرين الإسلامي، 2010

2. صيغة المشاركة: يقوم هذا النوع من التمويل على أساس المشاركة* بحيث يقدم المصرف جزءاً من التمويل، ويقوم العميل بتغطية الجزء المتبقي من التمويل اللازم للمشروع، بحيث يشتركان في العائد المتوقع سواء كان ربحاً أو خسارة بنسب يتفقان عليها عند إبرام العقد.¹
- ويشترط في المشاركة تحديد عائد عامل المشارك بعمله كنسبة محددة من الربح غير معروف، ويتم توزيع الأرباح في حالة تحققها العمل ورأس المال، في حين يتم توزيع الخسارة في حالة تحققها بين المصرف والشريك بنسبة ما ساهم به كل منهما برأس مال ولا عائد عمل للشريك.²

* لم تقم هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية بتعريف صيغة المشاركة، وإنما تناولت تعريف الشركة وأنواعها وضوابطها، ولمزيد من التفصيل أنظر للمعيار الشرعي رقم 12: الشركة (المشاركة) والشركات الحديثة.

¹ محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 32.

² قادري محمد الطاهر، جعيد البشير، كافي عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 39.

3. صيغة المساقاة: عرفت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية المساقاة بأنها: "عقد بين مالك شجر عينا أو منفعة ومن يعمل فيها (المساقى) على أن يكون الناتج بينهما بنسبة معلومة تحدد عند العقد"¹. والمساقاة عقد مشروع يلزم في الشروع في العمل أو التعهد من الطرفين بعدم الفسخ قبل انتهاء مدتها. وشروط صحة المساقاة هي²:

- أن يحدد في العقد لكل واحد من المتعاقدين نسبة شائعة ومعلومة من الناتج؛
- أن يكون العمل مقتصرًا على ما ينفع الثمر والشجر، وليس لمالك الشجر مطالبة الساقى بغير ذلك؛
- أن تكون المساقاة إلى حصول الناتج أو إلى مدة معلومة يحصل فيها الناتج غالبًا.

4. صيغة المزارعة*: هي عقد استثمار أرض زراعية، بين صاحب الأرض وآخر يعمل على استثمارها، على أن يكون المحصول مشتركًا بينهما بالحصص التي يتفقان عليها.

ولقد اختلف الفقهاء في مدى مشروعية المزارعة، فمنهم من أجازها مثل الإمام مالك وأحمد بن حنبل، ومنهم من أقر بعدم جوازها كالشافعي وأبو حنيفة. وشروط المزارعة هي³:

أ. يجب ان تتوفر فيها شروط صحة العقد؛

ب. صلاحية الأرض للزراعة؛

ج. معرفة البذر من حيث الجنس والنوع والصفة؛

د. تحديد المدة وتحديد الطرف الذي عليه البذر؛

هـ. تحديد حصة كل طرف من الناتج.

5. صيغة المغارسة:** هي دفع الأرض الصالحة للزراعة لشخص لكي يغرس فيها شجرا على أن يتم اقتسام الشجر والأرض بين الطرفين حسب الاتفاق، ورأى جمهور الفقهاء بعدم جوازها لكثرة الجهالة فيها غير أن المالكية أجازوها ولكن بشروط هي⁴:

أ. أن يغرس فيها أشجار ثابتة الأصول كالزيتون أو الرمان؛

ب. أن تتفق أصناف الأشجار في مدة ثمرها لكي يحصل كل طرف على حصته؛

ج. ألا يكون أجلها لسنين كثيرة فوق الإثمار؛

¹ كتاب المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، المعيار الشرعي رقم 50 المساقاة، ص 1204.

المرجع السابق، ص 1204.

* لم يتم تناول صيغة المزارعة في المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في آخر إصدار للمعايير الشرعية سنة 2017، غير أن الهيئة تعمل على إصدار المعيار الشرعي المزارعة ضمن المعايير الشرعية قيد الإعداد، ولمزيد من التفصيل أنظر الموقع الرسمي للهيئة.

³ محمد حسين الوادي، حسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص 253.

** لم يتم تناول صيغة المغارسة في المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.

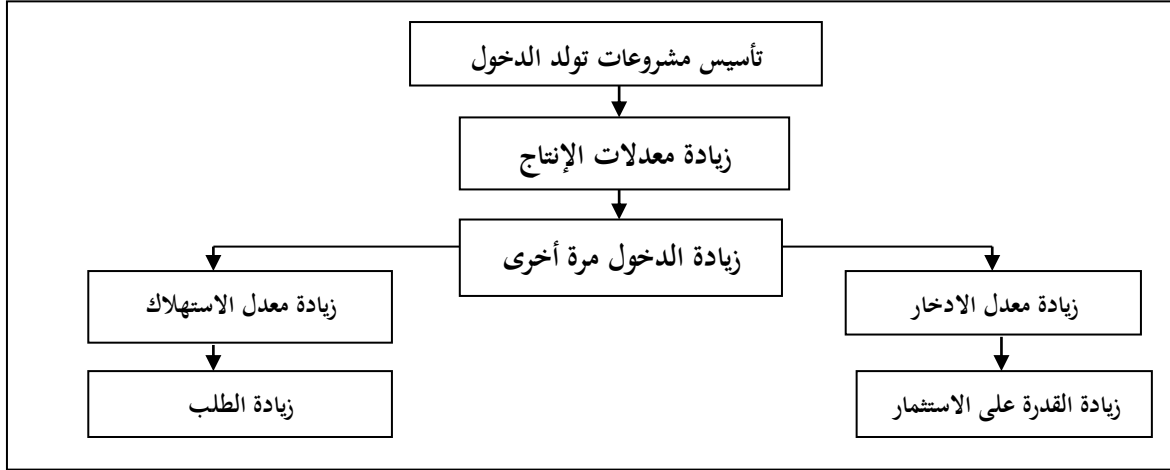
⁴ محمد حسين الوادي، حسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص 254.

د. أن يكون نصيب العامل من الأرض والأشجار معا؛

هـ. ألا تكون الأرض موقوفة.

والشكل التالي يوضح كفاءة أساليب التمويل والاستثمار بالمشاركة كما يلي:

الشكل رقم (2/1): كفاءة أسلوب التمويل والاستثمار بالمشاركة



المصدر: عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية، بحث رقم 66، الطبعة 01، البنك الإسلامي للتنمية، 2004، ص 66

ثانياً: صيغ ذات العائد الثابت

يقترَب مفهوم الوساطة المالية حسب هذه الصيغ في المصارف الإسلامية من مفهومها في المصارف التقليدية، حتى وإن اختلفت في الإجراءات، بالإضافة إلى مجموعة من الضوابط الشرعية، وتمثل الصيغ ذات العائد الثابت في الصيغ التالية:

1. صيغة المرابحة: وهي أن يتقدم العميل إلى المصرف بطلب شراء سلعة معينة، مع وعد العميل للمصرف بشراء هذه السلعة من المصرف بالأجل بربح معلوم بعد شراء المصرف لهذه السلعة وتملكه لها.¹ ولقد عرفت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية المرابحة بأنها²: "هي بيع المؤسسة لعميلها (الامر بالشراء) سلعة بزيادة محددة على ثمنها أو تكلفتها بعد تحديد تلك الزيادة (ربح المرابحة) في العقد". والشروط العامة للمرابحة هي³:

أ. أن يكون الثمن الأول للسلعة معلوماً للمشتري؛

ب. أن يكون الربح معلوماً لأنه جزء من ثمن السلعة، والعلم بالثمن شرط صحة البيع؛

¹ حامد بن حسن ميرة، عقود التمويل المستجدة في المصارف الإسلامية، الطبعة 01، دار الميمان للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2011، ص 69.

² كتاب المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، المعيار الشرعي رقم 08، ص 234.

³ عبد الرحمن محمد رشوان، مرجع سبق ذكره، ص 227.

ج. أن تكون السلعة موصوفة ومحددة ويمكن معاينتها؛

د. أن تكون السلعة موضوع البيع غير محرمة.

2. صيغة الإجارة والإجارة المنتهية بالتملك: الإجارة عقد لازم على منفعة مدة معلومة بثمن معلوم وهي بيع

المنافع بعوض، والمنفعة قد تكون منفعة عين كسكنى الدار وركوب السيارة وقد تكون منفعة عمل.¹

وحسب هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، فالإجارة هي وسيلة لتيسير على الناس للحصول على منافع لا يملكون القدرة على تملك أعيانها، بينما الإجارة المنتهية بالتملك هو عقد إجارة ترتب عليه جميع أحكام الإجارة، واقترن بها وعد بالتملك في نهاية مدتها .^{**}

ولعقد الإجارة شروط هي:²

أ. أن يكون المؤجر مالكا للمنفعة وتكون المنفعة معلومة علما نافيا للجهالة؛

ب. أن يكون الثمن معلوما جنسا نوعا وصفة ويكون الأصل محل التأجير من الأصول التي ينتفع بها؛

ج. أن تكون مدة التأجير معلومة وتتناسب مع عمر الأصل وألا يتعلق بالمنفعة حق للغير.

وفيما يلي جدول لتوضيح الفرق بين المراجعة والمشاركة:

الجدول رقم (2/1): الفرق بين المرابحة و الإجارة

الإجارة	المرابحة	مجال المقارنة
بطئ	سريع	التملك
بيع منفعة	نقل الملكية	التكليف الشرعي
واجب	واجب	تملك المصرف
لا ينتقل الضمان منه إلا بعد انتهاء التأجير	ينتهي الضمان بعد المبيع	ضمان المصرف
على المصرف	على المصرف	التأمين على العقار
يجوز للفترات اللاحقة	لا يجوز بعد العقد	تغيير السعر
غير إلزامي	إلزامي	بيان السعر الأصلي للمبيع أو المؤجر أو الرسوم
لا يجوز	يجوز	اشتراط البراءة من العيوب

¹ محمد الأمين يحيى، محمد الأمين بودخيل، آليات عمل صكوك الإجارة كابتكار لتحقيق التنمية المستدامة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03، العدد 04، 2020، ص 10.

^{**} تختلف الإجارة المنتهية بالتملك عن البيع الإيجاري المعتمد في المصارف التقليدية بكون الإجارة في المصارف التقليدية تطبق أحكام البيع والإجارة كليهما على العين المؤجرة في أن واحد، ومن ثم يتم نقل الملكية لهذه العين إلى المستأجر بمجرد دفع آخر قسط من طرفه، دون أن يكون هناك عقد منفصل للتمليك، بينما في المصارف الإسلامية تطبق عليها أحكام الإجارة على العين المؤجرة إلى غاية نهاية مدة الإجارة، ومن ثم يحصل التملك على المستأجر كما تبينه الضوابط الشرعية للمعيار الشرعي، ولمزيد من التفصيل أنظر المعيار الشرعي رقم 09 الإجارة والإجارة المنتهية بالتملك.

² محمد فضل المولى، عبد الوهاب حماد، معيار الإجارة المنتهية بالتملك وفقا للمعايير الإسلامية والمعايير الدولية الصادرة عن الاتحاد الدولي للمحاسبين (دراسة مقارنة)، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03، العدد 02، 2019، ص 581.

المصدر: حمد فاروق الشيخ، المفيد في عمليات البنوك الإسلامية، بنك البحرين الإسلامي، 2010

3. الاستصناع والاستصناع الموازي: هو عقد يشترى به في الحال شيئاً مما يصنع صنعا يلتزم البائع بتقديمه مصنوعاً بمواد من عنده، بأوصاف مخصوصة وثمان محدد.¹

ولقد عرفت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية عقد الاستصناع بأنه: "عقد على بيع عين موصوفة في الذمة مطلوب صنعها"، بينما عرفت الاستصناع الموازي بأنه: "يتم من خلال إبرام عقدين منفصلين أحدهما مع العميل تكون فيه المؤسسة المالية الإسلامية صانعا، والآخر مع الصناع أو المقاولين تكون فيه المؤسسة مستصنعا ويتحقق الربح عن طريق اختلاف الثمن في العقدتين، والغالب أن يكون أحدهما حالا وهو الذي مع الصناع أو المقاولين، والثاني مؤجلا وهو الذي مع العميل".²

وشروط الاستصناع هي:³

أ. أن يكون العمل والعين من الصانع، وأن يكون الاستصناع في الأشياء المتعامل بها؛

ب. عقد الاستصناع يباع وليس وعدا وأن يكون المستصنع به معلوما وذلك ببيان مواصفاته كاملة؛

ج. لا يلزم في الاستصناع دفع الثمن وقت التعاقد.

4. السلم والسلم الموازي: عرف السلم بأنه: "بيع شيء غير موجود بالذات بثمن مقبوض في الحال، على أن يوجد الشيء ويسلم للمشتري في أجل معلوم، ويبيع السلم هو بيع المعدوم رخص فيه استثناء من مبدأ جواز بيع المعدوم للحاجة إليه".⁴

ولقد عرفت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية السلم بأنه: "بيع أجل بعاجل، وهو نوع من البيع يدفع فيه الثمن حالا، ويسمى رأس المال السلم، ويؤجل فيه المبيع الموصوف في الذمة، ويسمى المسلم فيه، ويسمى البائع المسلم إليه، والمشتري المسلم"، بينما عرفت السلم الموازي بأنه: "إذا دخل المسلم إليه في عقد سلم مستقل مع طرف ثالث للحصول على سلعة مواصفاتها مطابقة للسلعة المتعاقد على تسليمها في السلم الأول ليتمكن من الوفاء بالتزامه فيه فإنّ هذا العقد يسمى بالسلم الموازي".⁵

وشروط السلم هي:⁶

أ. أن تكون السلعة من الأموال التي يمكن تعيينها بالوصف كالقمح؛

* يختلف عقد الاستصناع عن عقد الإجارة بأن الإجارة عقد على عمل الأجير دون التزامه بتقديم مواد الصنع، أما الاستصناع فيلتزم فيه الصانع بتقديم المواد والعمل جميعاً منه.

¹ خنوسة عديلة، دور عقد الاستصناع في تمويل البنى التحتية (عرض تجارب دولية)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 14، العدد 19، 2018، ص 14.

² المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 318.

³ محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 120.

⁴ عائشة كداتسة، محاسبة عقد السلم والسلم الموازي في إطار التمويل الإسلامي لدى المصارف الإسلامية وفق ما تنص عليه "أيوفي" (حالة بنك البركة الجزائري)، مجلة رؤى اقتصادية، المجلد 10، العدد 01، 2020، ص 83.

⁵ المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 291.

⁶ قادري محمد الطاهر، جعيد البشير، كاكي عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 50.

ب. دفع الثمن في مجلس العقد؛

ج. أن تكون السلعة من النوع الذي يكون موجودا في العادة في الوقت الذي يتم تحديده للسلم؛

د. أن يتم وصف المبيع بدقة في العقد، وألا يشرك المبيع مع الثمن في علة ربوية.

وفيما يلي جدول لتوضيح الفرق بين الاستصناع والسلم:

الجدول رقم (3/1): الفرق بين الاستصناع والسلم

مجال المقارنة	الاستصناع	السلم
الغرض	يستخدم في الشيء الذي تدخل فيه الصنعة كالبنائيات والعقارات.. إلخ	يستخدم في المزروعات وبعض البضائع التجارية ولا يشترط فيه العمل
تعجيل الثمن	لا يشترط	يشترط
التعويض عن التأخر في تسليم العين	يجوز	لا يجوز

المصدر: حمد فاروق الشيخ، المفيد في عمليات البنوك الإسلامية، بنك البحرين الإسلامي، 2010

وما يمكن قوله أنّ المصرف الإسلامي يقدم العديد من الصيغ المصرفية، وترجع الحاجة لهذا التنوع من أجل تجنب الربا، بالإضافة لضرورة توافق هذه الصيغ مع أحكام وضوابط الشريعة الإسلامية، والشاهد على ذلك هو كثرة الشروط الواجب التقيد بها عند إبرام العقود من بدايتها إلى غاية انتهاء العلاقة بين المصرف والعميل، وتختلف هذه الشروط من صيغة لأخرى بحيث شروط عقد المراجعة مثلا تختلف عن شروط عقد الإيجار وشروط عقد السلم تختلف عن شروط عقد الاستصناع وهكذا.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإسلامية

تمثل الخدمة المصرفية مجموعة الخدمات التي يقوم البنك بتقديمها لعملائه، ولكن بشرط عدم تعارضها مع أحكام الشريعة، ويمكن تصنيف الخدمات في المصرف الإسلامي إلى خدمات مالية، وخدمات ذات طابع تكافلي كما يلي:

أولا: الخدمات مالية

لا تختلف هذه الخدمات من حيث المفهوم بينها وبين ما هو مطبق في المصارف التقليدية، حتى وإن اختلفت في الإجراءات ولقد تم تكييفها وضبطها وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية كما يلي:

1. الوديعة المصرفية: هي قيام المصرف بقبول الأموال من الأفراد والمؤسسات، وقامت المصارف الإسلامية بتكييف الوديعة حسب الأحكام الشرعية من خلال عدم دفعها للفوائد على الودائع الآجلة ولا الجارية وإنما تعتبر كقروض حسنة يقدمها العميل للمصرف الإسلامي، بحيث يحق للمصرف التصرف فيها ملتزما بقواعد القرض الحسن في الإسلام.¹

1. محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 158.

وينقسم هذا النوع من الودائع إلى:¹

أ. **الودائع الجارية:** أي ودائع تحت الطلب وهي ودائع يحق لصاحبها سحبها كاملة في أي وقت شاء، بحيث قد يصبح رصيدها صفراً في أي لحظة، ومنه لا تقوم المصارف الإسلامية بدفع أي عائد عليها.

ب. **الودائع الادخارية للتوفير:** تقوم المصارف الإسلامية باستثمارها ومن ثم توزيع الأرباح والخسائر كالودائع الثابتة على أصحابها، غير أنه يمكن سحب الوديعة كلها أو جزء منها في أي وقت دون إلزام صاحبها بإخطار المصرف فقط الجزء المسحوب لا يشارك في نصيبه من الأرباح والخسائر عكس الجزء الباقي.

ج. **الودائع الاستثمارية:** ويضعها أصحابها بقصد الربح، ولا يجوز لصاحبها سحبها قبل نهاية المدة المحددة، بحيث يقوم المصرف الإسلامي باستثمارها بأي مشروع يراه مناسباً حسب صيغ التمويل المعروفة.

2. **تحصيل الأوراق التجارية:** الأوراق التجارية هي صكوك قابلة للتداول بالطرق التجارية كالتظهير أو التسليم، وهي أداة للوفاء والالتزام بالديون، ومنه تمثل الأوراق التجارية حق مستحق الوفاء به بمجرد الاطلاع عليها أو في أجل معين.²

كما عرفت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية الأوراق التجارية، وذلك من خلال تعريف كل من الكميالة والسند لأمر والشيك، كما يلي:³

أ. **الكميالة:** أمر مكتوب موقع عليه من محرره وغير مقيد بشرط موجه منه إلى شخص آخر يكلفه فيه بدفع مبلغاً معيناً من النقود عند الطلب أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين إلى شخص معين أو لأمره أو لحامل ذلك الأمر.

ب. **السند لأمر:** صك يتعهد بموجبه محرره (المدين) بأن يدفع مبلغاً معيناً بالاطلاع، في تاريخ معين أو قابل للتعيين إلى شخص آخر (المستفيد) وتكليفه الشرعي بأنه وثيقة بدين.

ج. **الشيك:** صك يجر وفقاً لشكل معين يتضمن أمراً من شخص (الساحب) إلى شخص آخر (المسحوب عليه) لدفع مبلغ معين إلى شخص ثالث (المستفيد) بمجرد الاطلاع، وتكليفه الشرعي أنه حوالة مقيدة إذا كان الساحب دائناً للمسحوب عليه، وإلا كانت حوالة مطلقة بالنسبة للساحب.

ويقوم المصرف الإسلامي بتحصيل الأوراق التجارية نيابة عن عملائه المحررة لصالحهم، وتعتبر هذه العملية من الوكالة بالأجر، فيقوم العميل بتوكيل المصرف لكي ينوب عليه في عملية تحصيل الأوراق التجارية مقابل عمولة وبالتالي فالمصرف يقوم بعملية التحصيل دون أن يحمل عملائه أي فوائد، بل العمولة التي يتحصل عليها هي لقاء عمليات الحفظ والتسجيل والمتابعة والتحصيل.⁴

¹ محمد جلال سليمان، الودائع الاستثمارية في البنوك الإسلامية، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 03، دار السلام للطباعة والنشر، 2009، ص ص 14-17.

² محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 163.

³ المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص ص 443-444.

⁴ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 197.

3. الاعتماد المستندي: الاعتماد المستندي هو تسهيل يمنحه المصرف لعملائه المستوردين، وبالتالي يكون

المصرف هنا وسيطا بين البائع والمشتري، وتعتبر الاعتمادات المستندية أساس التجارة الخارجية.¹ كما عرفت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية الاعتماد المستندي بأنه: "تعهد مكتوب من بنك (يسمى المصدر) يسلم للبائع (المستفيد)، بناء على طلب المشتري (مقدم الطلب) مطابقا لتعليماته، أو يصدره البنك بالأصالة عن نفسه يهدف إلى القيام بالوفاء في حدود مبلغ محدد خلال فترة معينة شريطة تسليم مستندات البضاعة مطابقة للتعليمات"².

وقامت المصارف الإسلامية بتكثيف الاعتمادات المستندية مع أحكام الشريعة الإسلامية من خلال تلخيصها من الفوائد وتعويضها بأجر يتحصل عليه المصرف نظير عملية الوكالة، الكفالة، أو الحوالة* التي قام بها لعميله.³ وتم تكثيف الاعتماد المستندي وفقا لأشهر ثلاث تكثيفات كما يلي⁴:

أ. الوكالة: ومن خلال هذا التكثيف يصبح المصرف وكيفا عن طالب الاعتماد أي المستورد في متابعة الإجراءات الإدارية والقانونية أو التجارية المرتبطة بالاعتماد المستندي، بحيث تنطوي هذه الوكالة على رهن ضمني المتمثلة في مستندات الصفقة التي تضل مرهونة لدى المصرف حتى يسدد العميل ما بذمته.

ب. الكفالة: وحسب هذا التكثيف يكون المصرف هو محرر الاعتماد، ويكون المصرف كفيلا أو ضامنا اعتمادا على شخصيته الاعتبارية وملاءته المالية، بحيث يكون المصرف الإسلامي (كفيلا) للالتزامات عميله (المكفول له) طالب الاعتماد تجاه المصدر (المكفول له) المستفيد من الصفقة ببقية الصفقة (المكفول به).

ج. الحوالة: وبموجب هذا التكثيف يصبح المصرف الإسلامي (محالا عليه موثوقا به) اعتمادا على شخصيته الاعتبارية وملاءته المالية يقبل أن يتحول التزام (المحيل) المتمثل في المستورد طالب الاعتماد تجاه (المحال إليه) المتمثل في المصدر.

4. خطاب الضمان: هو تعهد كتابي يتعهد المصرف بمقتضاه بكفالة عميله في حدود مبلغ معين تجاه جهة ما، والهدف من خطاب الضمان هو تأكيد الجهة المستفيدة من جدية العميل في القيام بالعمليات التي يتعهد القيام بها، وتقوم المصارف الإسلامية تحت صفة الكفالة أو الوكالة بإصدار خطابات الضمان لعملائها، ويعتبر المصرف الإسلامي وكيفا على الجزء المغطى، وكفيل مراعاة على الجزء المتبقي. وبالتالي إذا كان خطاب الضمان مغطى فالعلاقة بين المصرف وعميله هي وكالة، والوكالة تصح بأجر، بحيث يعتبر هذا الأجر نظير المصاريف الخاصة

¹ نايي مريم، **الاعتماد المستندي وأثر مبدأ استقلالية التزام البنك فيه**، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 05، العدد 02، 2020، ص 1027.

² المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 395.

* الفرق بين الكفالة والحوالة هو أن الكفالة يثبت بمقتضاها الدين في ذمة كل من الكافل والمكفول، أما في الحوالة فنقل الدين من ذمة لأخرى فتفرغ من الأولى وتثبت في الثانية، أما الوكالة فهي إنابة الإنسان غيره فيما يقبل الإنابة.

³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 200.

⁴ محي الدين اسماعيل علم الدين، **الاعتمادات المستندية**، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 02، دار السلام للطباعة والنشر، 2009، ص ص 232-234.

بعملية الاصدار والمصاريف الإدارية أما إذا كان خطاب الضمان غير مغطى بالكامل فلا تقوم المصارف الإسلامية بإصداره لما يتضمنه من مخاطر.¹

5. بطاقات الائتمان: هي بطاقة ممغنطة بلاستيكية تقوم بإصدارها المصارف والمؤسسات المالية مسجل عليها اسم صاحبها بالإضافة إلى الرقم وتاريخ منحها وصلاحياتها، تستخدم بدلا من النقود عند شراء السلع والخدمات وبموجب بطاقات الائتمان تقوم المؤسسات المالية المصدرة للبطاقة بتعجيل تسديد المستحقات إلى الجهة التي تعامل معها صاحب البطاقة، ثم تقوم باستردادها لاحقا من صاحب البطاقة من خلال دفعات، مع احتساب عمولات أو فوائد متفق عليها مسبقا.²

وقامت المصارف الإسلامية بتكييف بطاقات الائتمان مع الأحكام الشرعية، بحيث تميز أولا أنه لبطاقات الائتمان ثلاث أنواع كما يلي:³

أ. بطاقة الحسم الفوري: وتصدر هذه البطاقة للعميل الذي له رصيد في حسابه، ويجوز له السحب والتسديد من خلالها بقدر رصيده المتاح، ولا يستطيع الحصول على الائتمان من خلالها، ولا يترتب على التعامل بها أي فائدة.

ب. بطاقة الائتمان والحسم الآجل: هي بطاقة ائتمان تستعمل لتسديد ثمن السلع والخدمات، أو الحصول على النقود، وعلى صاحبها أن يسدد مستحقاته خلال الفترة المحددة، ويجوز للمصرف الإسلامي إصدار هذا النوع من البطاقات ولكن بالشروط التالية:

- عند تأخر حامل البطاقة في سداد مستحقاته لا يجوز فرض فوائد ربوية عليه؛
- في حال قام المصرف بفرض على حامل البطاقة إيداع مبلغ كضمان لا يسمح له بالتصرف فيه، يجب عليها أن ينص العقد المبرم بينهما على السماح للمصرف باستثمار هذا المبلغ لصالحه على شكل المضاربة؛
- أن يشترط على حامل البطاقة ألا يتعامل بها بما حرّمته الشريعة، وفي حالة العكس يجوز للمصرف سحبها منه.

ج. بطاقة الائتمان المتجدد: ما يميزها على باقي البطاقات السابق ذكرها هو أنه يمنح لصاحبها فترة سماح لكي يسدد مستحقاته دون فائدة، كما يمنح له تأجيل السداد ولكن مع فرض فوائد عليه، إلا أن عند قيام صاحب البطاقة بسحب النقود لا يمنح له فترة سماح، ولا يسمح للمصرف الإسلامي بإصدار هذا النوع من البطاقات لما قد تحمله في طياتها من فوائد ربوية.

¹ محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 179.

² بن تركي ليلي، جريمة تبييض الأموال عبر الوسائط الإلكترونية (بطاقات الائتمان نموذجا)، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد 05، العدد 09، 2015، ص 317.

³ المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، المعيار الشرعي رقم 02 بطاقة الحسم وبطاقة الائتمان، ص ص 77-80.

6. صرف العملات: يقوم المصرف الإسلامي بتقديم خدمة صرف العملات، التي يقصد بها مبادلة عملة بعملية أخرى، ولصحة عقد الصرف شروط يمكن إيجازها في النقاط التالية¹:

أ. أن يتم التقابض في المجلس أي قبل انصراف المتعاقدين، ولا يجب التصرف في ثمن الصرف قبل أن يتم قبضه؛
ب. لا تجوز المبادلة إذا اتحد الجنس، وتعتبر العملات أجناس مختلفة فالدينار الجزائري يختلف عن الدينار الكويتي؛
ج. إذا اتحد الجنس مثل ريال سعودي أوراق معدنية مع ريال سعودي من الفئة الورقية، في هذه الحالة يجب أن يكون هناك تساوي وتقابض في المجلس؛

د. ألا تتم المبادلة عن طريق السوق الآجلة، وألا تكون عملية المبادلة من أجل الاحتكار على عملة معينة.

7. خدمات مصرفية أخرى: يمنح المصرف الإسلامي لعملائه بعض الخدمات التي لا تتميز بالعائد الكبير بالنسبة للمصرف، ومن بين هذه الخدمات ما يلي²:

أ. **تأجير صناديق حديدية:** وهي صناديق تمنح لعملاء المصرف مقابل أجر، الهدف منها وضع الأمانات والودائع فيها من طرف العميل.

ب. **الخدمات الاستشارية المالية والاقتصادية:** من هذه الخدمات تزويد العملاء بالاستشارات، ودراسات الجدوى للمشروعات.... إلخ.

ثانياً: الخدمات ذات طابع تكافلي

لا يمكن أن نعتبر أن المصرف ذو صبغة إسلامية ما لم يقترن بمجموعة خدمات لها طابع اجتماعي تكافلي نذكر منها:

1. تحصيل وإنفاق الزكاة: وتتميز الزكاة بأنها إجبارية وحقا معلوما، وتمتاز بسهولة التحصيل، ووعائها واسع، ومعدلاتها معتدلة، وهناك عدالة في توزيعها لأن الله حدد الأصناف التي يجب أن تصرف عليهم أموال الزكاة³. وتعتبر الزكاة من أهم الخدمات المصرفية التكافلية للمصرف الإسلامي، ولذلك يقوم بجمع أموال الزكاة في صندوق خاص يطلق عليه صندوق الزكاة، وهو صندوق يتمتع بالاستقلالية بحيث له جهاز إداري وفني، يقوم المسؤولون على هذا الصندوق بدراسة أنواع الأموال التي تجب فيها الزكاة، وتحديد المجالات التي تصرف فيها أموال الزكاة⁴.

ومن موارد صندوق الزكاة نجد زكاة المساهمين بالمصرف، وأصحاب الحسابات الاستثمارية أو الودائع الاستثمارية وزكاة الفطر والصدقات، بالإضافة إلى زكاة أفراد المجتمع أفرادا كانوا أو مؤسسات.

¹ المرجع السابق، ص ص 55-56.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 202.

³ مليكة حفيظ شبايكي، لغراب سمية، مساهمة البنوك الإسلامية في تفعيل أموال الزكاة، مجلة جديد الاقتصاد، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 84.

⁴ المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، المعيار الشرعي رقم 35 الزكاة، ص 877.

ويقوم المصرف الإسلامي عن طريق صندوق الزكاة بصرف أموال الزكاة على الفئات التي حددها الله سبحانه وتعالى كالتالي¹:

- أ. الفقير: وهو الذي لا يملك شيئاً؛
 - ب. المسكين: هو الذي له مال لا يكفيه، ويسأل الناس؛
 - ج. العاملين عليها: هم العمال الذين يقومون بجمع وتحصيل الزكاة وصرفها على أصحابها؛
 - د. المؤلفة قلوبهم: هم من يتصفون بضعف الإيمان والإسلام؛
 - هـ. في الرقاب: تخصيص جزء من أموال الزكاة لتحرير الأسرى المسلمين في الحرب؛
 - و. الغارمين: العاجزين عن تسديد ديونهم؛
 - ز. في سبيل الله: الجهاد في سبيل الله؛
 - ح. ابن السبيل: المسافر الذي لا يملك مصاريف سفره لكي يستطيع العودة إلى أهله.
- وتساهم أموال صندوق الزكاة في المشاركة في حل المشكلات كالفقر من خلال التقليل من مخاطره،² وعند قيام المصرف الإسلامي بعملية تحصيل أموال الزكاة عليه مراعاة الأسس التالية³:
- يخضع المصرف الإسلامي نفسه للزكاة باعتباره شخصية اعتبارية، بمعدل 2.5% لزكاة المال و زكاة التجارة وهذا نظراً لكونه منظمة تجارية ومالية في نفس الوقت، مع ضرورة بلوغ الأموال النصاب وأن يدور عليها الحول، أما الأرباح لا يشترط فيها الحول لأنها نتاج رأس المال؛
 - يجب التفرقة بين أموال المودعين وأموال المساهمين، لأن المودعون يقومون بتسديد زكاتهم بأنفسهم أو بإمكانهم الطلب من المصرف القيام بذلك نيابة عنهم، بينما يقوم المصرف بالزكاة على أموال المساهمين؛
 - حساب الرأس المال العامل عن طريق حساب الفرق بين الأصول المتداولة والخصوم المتداولة، ثم يضاف إليه أرباح العام الخاصة بالمساهمين، والأموال المتحصل عليها عن طريق الهبات والتبرعات.

2. القرض الحسن: من بين الخدمات المصرفية ذات الطابع التكافلي التي تقدمها المصارف الإسلامية هي القرض الحسن، وقد ورد القرض الحسن في القرآن الكريم في عدة مواضع منها قوله تعالى: "مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضَاعِفَهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً وَاللَّهُ يَقْبِضُ وَيَبْسُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ" (سورة البقرة).

كما جاء في السنة النبوية الشريفة عن أبي هريرة رضي الله عنه عن النبي ﷺ قال: " مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ،

¹ خبايا عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 160.

² محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 328.

³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 205.

⁴ سورة البقرة، الآية رقم: 245.

وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَادَرَسُونَ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَغَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ وَحَفَّتُهُمُ الْمَلَائِكَةُ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ، وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ¹.

والقرض الحسن هو قرض تقدمه المصارف الإسلامية لعملائها من أجل تغطية الحاجات الاجتماعية كالزواج والعلاج أو غيرها من الصعوبات الطارئة التي قد يقع فيها المتعاملون، والقرض الحسن هو قرض دون فائدة.² وتقوم المصارف الإسلامية بتأسيس صندوق القرض الحسن عن طريق عدة مصادر منها³:

أ. أموال المصرف الخاصة؛

ب. أموال مودعة من طرف الجمهور، من أجل منحها للمحتاجين عن طريق القرض الحسن؛

ج. التبرعات التي يقدمها أهل الخير لهذا الصندوق؛

د. الأموال المودعة في المصرف على سبيل القرض مثل حسابات الائتمان.

وتمنح المصارف الإسلامية القروض الحسنة حسب الشروط التي تضعها، وبالتالي تختلف هذه الشروط من مصرف إسلامي لآخر، ويرجع هذا الاختلاف لكون كل مصرف وله السياسة خاصة به.⁴ وقد قامت بعض المصارف الإسلامية عن طريق القرض الحسن بتمويل بعض شركاتها التابعة، والحصول على الربح العائد على السهم.⁵

ويحتاج المصرف الإسلامي من أجل إصدار القرض إلى بذل مجهودات تتمثل في تسجيل القرض وإدارته، ومنه ينفق المصرف المال اللازم لإتمام عملية القرض، ومن الواجب على المصرف أن يتعهد بالتزامه في الوفاء بالقرض وبالمقابل من حقه الحصول على النفقات الإدارية والمصروفات الحقيقية التي تكبدها، تأسيساً على قاعدة الغرم بالغنم، والخراج بضمان، وقد اعترض البعض على مشروعية تقاضي المصرف لهذه المصاريف من منطلق أن القرض في الشريعة يجب أن لا يحتوي على أي زيادة يدفعها المقترض، غير أنه قد أقرت بعض المواثيق المنشئة للمصارف الإسلامية مشروعية تقاضي النفقات الفعلية لخدمة القرض وإدارته.⁶

¹ صحيح مسلم بشرح النووي، كتاب الذكر والدعاء والتوبة والاستغفار، باب فضل الاجتماع على تلاوة القرآن، حديث رقم 6793، ج17، ص 23-24.

² محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 327.

³ حسين محمد سمحان، اسماعيل يونس أمن، اقتصاديات النقود والمصارف، دار صفاء، عمان، الأردن، 2011، ص 203.

⁴ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 206.

⁵ شهاب أحمد سعيد العززي، إدارة البنوك الإسلامية، الطبعة 01، دار النفائس، عمان، الأردن، 2012، ص 99.

⁶ محمد الشحات الجندي، القرض كأداة للتمويل في الشريعة الإسلامية، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 03، دار السلام للطباعة والنشر، 2009، ص ص 259-265، بتصرف.

* يوجد العديد من المجالات التي يمكن للمصرف الإسلامي المشاركة فيها مثل جمعيات بناء المساجد وتحفيظ القرآن الكريم والمعاهد التعليمية والدينية... وغيرها.

3. إنشاء المنظمات الاجتماعية ودعمها: يقوم المصرف الإسلامي بإنشاء ودعم المنشآت ذات الطابع الديني والاجتماعي* ، ويقوم بدعمها وتمويلها إيماناً منه بضرورة تمديد دوره إلى البعد الاجتماعي، التي تقوم على أساس خدمة الفرد والمجتمع ومراعاة مصالحهم التي تكون عن طريق هذه المنظمات¹.

4. نشر الوعي المصرفي وتدعيم الوعي الديني: تقوم المصارف الإسلامية من خلال الخدمات المالية المصرفية التي تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية بنشر الوعي المصرفي وتقوم في نفس الوقت بتدعيم الوعي الديني².

المطلب الثالث: استثمارات المصارف الإسلامية في السوق المالي

تعتبر الصكوك والسندات والأسهم أدوات مالية يتم التعامل بها في الأسواق المالية، ومنه تقوم المصارف الإسلامية بالاستثمار في السوق المالي، من خلال شراء وبيع الأوراق المالية.

أولاً: مفهوم السوق المالي

إنّ الأسواق المالية هي الأسواق التي يتداول فيها الأدوات المالية، بحيث قد تكون إما أدوات دين أي السندات، أو أدوات ملكية أي أسهم، ويمكن تعريف السوق المالي بأنه: "الإطار أو التنظيم الذي يشمل العارضين أو المقرضين لرأس المال طويل الأجل والطلبين أو المقترضين الذين هم في حاجة إلى تلك الأموال لفترة طويلة، بالإضافة إلى عدد من الوسطاء الماليين المتخصصين"³.

والسوق المالي هو المكان الذي تلتقي فيه قوى العرض والطلب، وقد ظهرت هذه الأسواق لعدة أسباب منها وجود فئات لديها فائض مالي في مقابل فئات أخرى لديها عجز مالي، وكذلك عند رغبة بعض المساهمين في الانسحاب من الشركات من خلال بيع حصصهم فيتم هذا البيع والشراء في الأسواق المالية، ولهذا فالتعامل في الأسواق المالية يجري على حقوق الثروة المتمثلة في الأسهم والسندات ولا يجري على الثروة في حد ذاتها، ومن خلال شركات الوساطة مالية يتم التعامل في الأسواق المالية⁴.

ويتم في السوق المالي إصدار وتداول الأصول المالية كالأسهم التي تعبر عن الملكية والسندات التي تعبر عن المديونية بالإضافة إلى أدوات مالية أخرى قابلة للتداول كشهادات الإيداع والأوراق التجارية، وغيرها⁵. ويتكون سوق الأوراق المالية بدوره من السوق الأولية (سوق الإصدار)، وهي السوق التي يتم فيها طرح الأوراق المالية لأول مرة بحيث يكون البائع في هذه الحالة هو الشركة المصدرة للأوراق المالية، وسوق ثانوية (سوق التداول)

¹ عبد الحميد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 207.

² المرجع السابق، ص 208.

** توجد العديد من الأعمال التي يقوم بها المصرف الإسلامي وتساعد على تدعيم الوعي الديني مثل إقامة الندوات والبحوث في مجال الصيرفة الإسلامية، ونشر المراجع والكتب في الفقه الإسلامي... وغيرها من الأعمال.

³ بوخاري فاطنة، دور الصكوك الإسلامية كآلية لتفعيل السوق المالي (التجربة الماليزية في السوق المالية الإسلامية)، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 02، 2017، ص 61.

⁴ عصام أبو النصر، أسواق الأوراق المالية (البورصة) في ميزان الفقه الإسلامي، الطبعة 01، دار النشر للجامعات، مصر، 2006، ص 29.

⁵ مبارك بن سليمان بن محمد آل سليمان، أحكام التعامل في الأسواق المالية المعاصرة، الطبعة 01، الجزء الأول، كنوز إشبيلية للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005، ص 39.

وهي السوق التي يتم فيها التعامل بأوراق مالية سبق إصدارها في السوق الأولية، ومنه يتم التعامل في هذه السوق بين المستثمرين.¹

ثانياً: الأسهم

الأسهم صكوك متساوية قابلة للتداول تخول لحاملها الحق في الأرباح²، كما يعتبر السهم صكاً يثبت حقاً لصاحبه متمثلة في حصة محددة في ملكية صافي أصول الشركة، ومنه تخول له أسهمه الحق في الربح ومسؤولية محددة بمقدار السهم³.

وللسهم عدة تصنيفات نتناول أهمها كما يلي⁴:

1. تصنيف حسب الشكل: فيصبح لدينا أسهم اسمية، وهي الأسهم التي تصدر باسم مالكيها، ويتداول هذا السهم عن طريق القيد في سجل الشركة، وهذا النوع من الأسهم جائز شرعاً، والنوع الآخر هو الأسهم الأذنية، وهي أسهم تقتزن بشرط الاذن، ويتم تداولها عن طريق التظهير، كما يعتبر هذا النوع من الأسهم جائز شرعاً، كما يدخل ضمن هذا التصنيف الأسهم لحاملها، وهي الأسهم التي لا يذكر فيها اسم المساهم، وقد اعتبر بعض الفقهاء أن هذا النوع من الأسهم غير جائز شرعاً لما يحمله في طياته من احتمالية ضياع الحقوق، بينما ذهب مجمع الفقه الإسلامي إلى جوازه.

2. تصنيف حسب طبيعة الحصة: فتنقسم الأسهم حسب هذا التصنيف إلى أسهم نقدية، وهي الأسهم التي دفعت نقداً، وهذا النوع من الأسهم جائز شرعاً، وإلى أسهم عينية، وهي أسهم تمثل الحصص العينية في رأس مال الشركة وقد اختلف العلماء في جوازها من عدمه.

3. تصنيف من حيث الحقوق: وتنقسم الأسهم إلى أسهم عادية، ولا يخول لمالكها أي حق ذو طبيعة خاصة، وقد أجاز الفقهاء هذا النوع من الأسهم، والنوع الآخر هو الأسهم الممتازة، وهي الأسهم التي تتمتع ببعض المزايا، كتقرير بعض الامتيازات لهذه الأسهم في الأرباح أو ناتج التصفية أو التصويت، وقد اعتبر الفقهاء أن هذا النوع من الأسهم غير جائز شرعاً لما يحمله من عدم مساواة بين الشركاء، بحيث ذهب مجمع الفقه الإسلامي إلى عدم جواز الأسهم الممتازة التي لها خصائص مالية تؤدي إلى ضمان رأس المال، أو ضمان قدر من الربح، أو تقديمها عند التصفية، أو عند توزيع الأرباح، بينما أجاز إعطاء بعض الأسهم خصائص تتعلق بالأمور الإجرائية أو الإدارية.

4. تصنيف حسب استرداد قيمتها الاسمية قبل انقضاء الشركة: فتنقسم الأسهم حسب هذا التصنيف إلى أسهم رأس المال وهي أسهم استهلكت قيمتها، ولا يجوز لمالكها استرداد قيمتها مادامت الشركة قائمة، وهذا

¹ عصام أبو النصر، مرجع سبق ذكره، ص 30.

² أشرف محمد دواية، دور الأسواق المالية في تدعيم الاستثمار طويل الأجل في المصارف الإسلامية، الطبعة 01، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص 235.

³ محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 211.

⁴ أشرف محمد دواية، مرجع سبق ذكره، ص 235-239.

النوع من الأسهم جائز شرعا، بينما النوع الثاني هي أسهم التمتع، وهي الأسهم التي استهلكت قيمتها أي ردت قيمة السهم إلى المساهم قبل انقضاء الشركة، ومع ذلك يبقى له الحق في الحصول على الأرباح والتصويت، وهذا النوع من الأسهم لا يجوز شرعا.¹

ثالثا: السندات

السندات هي صكوك تمثل قروضا بقيمة متساوية غير قابلة للتجزئة، بحيث يعتبر السند دينا على الشركة يمنح لحامل السند فائدة محددة، ليست لها علاقة بمدى تحقيق الشركة لأرباح أو خسائر، وحامله حق الأولوية في استيفاء قيمة السند قبل أصحاب الأسهم، غير أنه لا يمنح لحامل السند أي حق في الاشتراك أو التصويت عند انعقاد الجمعية العامة للمساهمين، والسند في الغالب طويل الأجل وقابل للتداول.²

وتعتبر عملية إصدار السندات غير جائزة شرعا، لما تتضمنه السندات من اشتراط رد المبلغ المقترض والزيادة عليه سواء تم دفع هذه الزيادة عند سداد أصل القرض أو عن طريق أقساط.³

وللتخلص من عدم جواز التعامل بالسندات قامت بعض المصارف بتكييف السندات مع أحكام الشريعة الإسلامية وذلك من خلال إصدار سندات المقارضة الإسلامية، وهي سندات تعطي لصاحبها الحق في الحصول على عائد يكون مرتبطا بنتائج الجهة المصدرة له، وهذا النوع من السندات جائز شرعا لأنه مبني على مبدأ الغنم والغرم وتعتبر السندات القائمة على أساس المضاربة جائزة شرعا.⁴

رابعا: الصكوك الإسلامية*

تمثل الصكوك حصة ملكية لحاملها في جزء من الأصل موضوع الصك، وتقوم المصارف بإعداد الصكوك عند الحاجة إلى السيولة.⁵

والصكوك هي أداة مالية تصدرها الشركات والحكومات للحصول على تمويل بحيث تعتبر الصكوك بديلا عن الأسهم والسندات، وذلك لأنها تراعي الضوابط الشرعية، والصك اصطلاحا هو ورقة مالية يطلق على السهم فيسمى صك ملكية، ويطلق على السند فيسمى صك دائنية، والصكوك هي سندات إسلامية بحيث أصبح مصطلح الصكوك مصطلح معترف به دوليا كأحد آليات التمويل، ويطلق على عملية إصدار الصكوك عملية التصكيك وذلك تمييزا لها عن عملية التوريق التقليدية، وتشترك كل من الصكوك والسندات في كون أن كل منهما

¹ محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 214.

² المرجع السابق، ص 218.

³ مبارك بن سليمان بن محمد آل سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 222.

⁴ المرجع السابق، ص 246.

* يعتبر عدم وجود سوق مالي إسلامي منظم من أكثر المعوقات التي يواجهها تداول الأسهم والصكوك الإسلامية. شهاب أحمد سعيد الزعزي، إدارة البنوك الإسلامية، الطبعة 01، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 31.⁵

أداة تمويلية، والهدف من عملية والتصكيك هو الحصول على السيولة غير أنه يراعى في التصكيك الضوابط الشرعية.¹

ويوجد عدة أنواع من الصكوك هي²:

1. صكوك المضاربة: وهي أداة استثمارية تقوم على تجزئة رأس المال المضارب عن طريق إصدار صكوك ملكية برأس مال المضاربة على أساس وحدات متساوية القيمة، ومسجلة بأسماء أصحابها باعتبارهم يملكون حصصاً شائعة في رأس مال المضاربة.

2. صكوك الإجارة: وهي وثائق متساوية القيمة تمثل حصة شائعة في ملكية أعيان أو خدمات في مشروع استثماري وهي صكوك ملكية شائعة في أعيان مؤجرة مملوكة للملكي الصكوك، ويتم توزيع عائد الإجارة على الملاك حسب حصص ملكيتهم، وهي قابلة للتداول وتقدر قيمتها حسب قيمتها السوقية.

3. صكوك المشاركة: هي وثائق متساوية القيمة يتم إصدارها لاستخدام حصيلة الاكتتاب في إنشاء مشروع استثماري، أو تمويل نشاط على أساس عقد مشاركة، ومنه يصبح المشروع أو موجودات النشاط ملكاً لحملة الصكوك في حدود حصصهم.

4. صكوك السلم: هي وثائق متساوية القيمة يتم إصدارها لتحصيل رأس مال السلم، ومنه سلعة السلم تصبح مملوكة لحملة الصكوك.

5. صكوك المراجعة: هي وثائق متساوية القيمة تصدر على أساس عقد المراجعة، وتستخدم حصيلة إصدارها لتمويل شراء بضاعة المراجعة لبيعها للواعد بشرائها، ومنه تصبح سلعة المراجعة مملوكة لحملة الصكوك.

6. صكوك الاستصناع: هي وثائق متساوية القيمة يتم إصدارها لاستخدام حصيلة الاكتتاب فيها في تصنيع السلعة ومنه يصبح المصنوع ملكاً لحملة الصكوك.

7. صكوك المزارعة: هي وثائق متساوية القيمة يتم إصدارها لاستخدام حصيلة الاكتتاب لتمويل مشروع معين بصيغة المزارعة، ومنه لحملة الصكوك نصيب في المحصول حسب بنود العقد.

8. صكوك المساقاة: هي وثائق متساوية القيمة يتم إصدارها لاستخدام حصيلة الاكتتاب في سقي الأشجار المثمرة ورعايتها والانفاق عليها على أساس عقد مساقاة، ومنه لحملة الصكوك نصيب في الثمر حسب بنود العقد.

9. صكوك المغارسة: هي وثائق متساوية القيمة يتم إصدارها لاستخدام حصيلة الاكتتاب في غرس الأشجار وما يتبعه من رعاية وإنفاق عليها.

¹ أحمد جابر بدران، الصكوك كأداة للتمويل بين النظرية والتطبيق، الطبعة 01، مركز الدراسات الفقهية والاقتصادية، سلسلة دراسات في العقود المستحقة، القاهرة، 2014، ص 10.

² عمر عبو، دور الصكوك الإسلامية في تنشيط سوق الأوراق المالية الماليزية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 18، جوان 2017، ص ص 52-54.

وفيما يلي جدول يوضح فيه الفرق بين الصكوك الإسلامية والسندات الربوية:

الجدول رقم (4/1): الفرق بين الصكوك الإسلامية والسندات الربوية

السندات الربوية	الصكوك الإسلامية	مجال المقارنة
قروض يقدمها حملتها لمصدر السندات	تمثل ملكية حاملها حصصاً شائعة في موجودات لها دخل، ولا تمثل ديناً في ذمة مصدرها	الملكية
صاحب السند له فائدة ثابتة مضمونة .	لحاملي الصكوك نسبة من ربح المشروع الذي ساهم فيه وهذا في حالة تحققه فقط.	الربح والخسارة
لا يتحمل صاحب السند أي مصاريف	يتحمل أصحابها المصاريف	تحمل أعباء الملكية
عقد قرض بفوائد ربوية	عقد شرعي مبني على منتج إسلامي	العقد

المصدر: حمد فاروق الشيخ، المفيد في عمليات البنوك الإسلامية، بنك البحرين الإسلامي، 2010

المبحث الثالث: الإطار التنظيمي والرقابي للمصارف الإسلامية

إنّ المصارف الإسلامية تنظمها قوانين خاصة بها تراعي خصوصيتها، وعند تأسيس المصرف الإسلامي فإنه يأخذ شكلا يلائم طبيعته، وبالتالي ينفرد بمجموعة من الهيئات، ولا يختلف المصرف الإسلامي عن نظيره التقليدي في كونه يخضع للرقابة المصرفية، غير أنه ينفرد بالرقابة الشرعية، ومنه سوف نتناول من خلال هذا المبحث الإطار التنظيمي للمصرف الإسلامي، وكل من الرقابة المصرفية والشرعية في المصارف الإسلامية.

المطلب الأول: الإطار التنظيمي للمصرف الإسلامي

للمصارف الإسلامية طبيعة خاصة، الأمر الذي أدى إلى ضرورة ضبط كل من تنظيمها القانوني والإداري .

أولاً: التنظيم القانوني للمصارف الإسلامية

تستمد المصارف الإسلامية نظام تعاملها وفقاً للشرعية الإسلامية، غير أن هذا النظام تعرض لمشاكل قانونية في مراحلها الأولى التأسيسية، فأصبحت هناك عدة توجهات للدول، بحيث قامت دول بتأسيس مصارف إسلامية بقوانين خاصة، واتجهت دول أخرى لأسلمة النظام المالي ككل في حين اتجهت بعض الدول إلى إصدار قوانين مشتركة بين المصارف الإسلامية والتقليدية كما يلي:

1. نظام قانوني خاص لكل مصرف إسلامي: قامت بعض الدول الإسلامية التي لا يوجد فيها نظام مصرفي إسلامي وتخلو قوانينها الموجودة من وجود أي تنظيم معين لإنشاء المصارف الإسلامية بالسماح بإقامة مصارف إسلامية بموجب قانون خاص أو مرسوم لكل مصرف ينشأ لممارسة المعاملات الإسلامية¹، ولهذا أنشأت الدول التي كانت سباقة للعمل المصرفي الإسلامي كمصر التي كان إنشاء بنك ناصر الاجتماعي، وبنك فيصل الإسلامي في بداية نشاطهما بقوانين خاصة تعمل على تنظيم عمل تلك المصارف وأنشطتها وأهدافها دون أن تخضع لقوانين المصارف التقليدية². كما تم إنشاء البنك الإسلامي الأردني بقوانين خاصة، غير أنه ما يميز التجربة الأردنية هو التدرج في صياغة نظام قانوني لعمل المصارف الإسلامية من القانون الخاص إلى غاية استحداث فصول تنظم العمل المصرفي الإسلامي دون أن تنفرد بقانون مستقل، كما قامت دولة الكويت هي الأخرى بإنشاء أول مصرف إسلامي فيها بقانون خاص واستمر هذا الوضع إلى غاية تعديل قانون النقد بإضافة قسم خاص بالمصارف الإسلامية، وبالتالي فهاته المصارف تم إنشاؤها بترخيص خاص، أو بقانون استثنائي³.

2. نظام الجمع بين المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية: تعد الإمارات سباقة لإصدار قانون عام

¹ شعاشية لخضر، الجوانب القانونية لتأسيس البنوك الإسلامية، مجلة الباحث، المركز الجامعي بغيرداية، الجزائر، العدد 05، 2007، ص 167.

² المرجع السابق، ص 168.

³ عبد الستار خويلدي، دراسة مقارنة للقوانين المصرفية المنظمة للمؤسسات المالية الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر الهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، المنعقد يومي 14-15 جانفي 2007، البحرين، ص 05.

للمصارف والمؤسسات المالية، والذي ينظم النشاط المصرفي الإسلامي* ثم توالى دول أخرى إلى إصدار القوانين العامة للمصارف الإسلامية مثل ماليزيا، واليمن.¹

3. نظام مصرفي كامل أو شامل: قد قامت بعض الدول كباكستان والسودان وإيران بإحداث تغيير جذري في أنظمتها المصرفية، وذلك عن طريق إدخال الأسس الإسلامية على المستويين القانوني والمالي، فقد تم بذلك إنهاء التعامل بالفوائد الربوية بجميع مصارفها.²

4. مصارف إسلامية تخضع للنظام التقليدي: ويقصد بها مجموعة المصارف الإسلامية التي لا تخضع للقوانين الخاصة وإنما تخضع للقوانين المنظمة للمصارف التقليدية، ومن أمثلة ذلك المصرف الإسلامي الدولي في الدنمارك الذي أنشئ فيها فرع لهذا المصرف في سنة 1983م، وكان يخضع للقوانين المصرفية التقليدية السارية، ولكن مع التصريح بحق المودع في عدم تقاضي فائدة على وديعته، وحق المساهمين في إشراك المودعين في الأرباح، وكان ذلك يقتضي فصل الحسابات غير المتفقة مع الشريعة الإسلامية عن الحسابات الأخرى التي تتعامل وفقا للصيغ الإسلامية.³

5. النوافذ والفروع الإسلامية داخل المصارف الإسلامية: النوافذ الإسلامية هي شبك خاص في مصرف تقليدي** إلى جانب باقي الشبايك تقدم خدمات مصرفية تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، بحيث تعتبر خدمات النافذة أو الشباك الإسلامي موجه لفئة معينة من العملاء، أما الفرع الإسلامي فهو أكثر استقلالية من النافذة الإسلامية بالنسبة للمصرف الذي يتبعه، إذ لا يخضع للمصرف الأم بصفة مباشرة كما أن الكوادر والهيكل الإداري في الفرع تكون أكبر من النافذة، ويعتبر الفرع الإسلامي التابع للمصرف التقليدي مرحلة متقدمة في طريق التحول بالمصرف التقليدي إلى مصرف إسلامي،⁴ وذلك من خلال قيام المصارف التقليدية بفتح شبايك أو نوافذ داخل المصرف أو فتح فروع مستقلة لتقديم خدمات مالية وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية.⁵

6. الأداة القانونية المنشئة للمصرف الإسلامي: لا تختلف الأداة القانونية المنشئة للمصرف الإسلامي عن المصرف التقليدي، في كونها إما أداة وطنية أو دولية بحيث تصدر السلطة الوطنية المختصة الأداة الوطنية، متمثلة

¹ عبد القادر جعفر، العمل المصرفي الإسلامي في ظل القوانين السارية، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر "المصارف الإسلامية بين الواقع و المأمول"، المنعقد من 31 ماي إلى 03 جوان، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 2009، ص 07.

* لقد قام المشرع الجزائري بوضع نظام جديد تحت رقم 20-02 المؤرخ في 20 رجب 1441 هـ الموافق ل 15 مارس 2020، يقضي بتحديد العمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة التشاركية والقواعد المطبقة عليها، وشروط ممارستها من طرف المؤسسات المالية، وشروط الترخيص لها من طرف البنك المركزي الجزائري.

² شعاشنعية لخضر، مرجع سبق ذكره، ص 168.

³ المرجع السابق، ص 169.

** يعتبر مصرف مصر في طليعة المصارف التقليدية التي اتجهت نحو إنشاء نوافذ تقدم خدمات مصرفية وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية، بحيث تم فتح أول فرع في سنة 1980م يقدم خدمات مالية إسلامية، وأطلق عليه اسم "فرع الحسين للمعاملات الإسلامية".

⁴ صالح مفتاح، فريدة معارفي، الضوابط الشرعية لنوافذ المعاملات الإسلامية في البنوك التقليدية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 14، العدد 02، 2014، ص 152.

⁵ ناصر سليمان، علاقة البنوك المركزية بالبنوك الإسلامية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004/ 2005، ص 44.

في القوانين في حين تصدر الأداة الدولية عن إدارة دولية متمثلة في الاتفاقيات الدولية، أو قرارات من منظمات دولية.¹

ثانياً: التنظيم الإداري للمصارف الإسلامية

المصرف الإسلامي يأخذ شكل شركة المساهمة، وتتم إدارة هذا النوع من الشركات عن طريق الهيئات التالية²:

1. الجمعية العامة للمساهمين: أخذت المصارف الإسلامية بنظام الجمعية العامة، وتتكون هذه الجمعية في العموم من جميع المساهمين، ومنح كل مساهم حق حضور اجتماعات الجمعية العمومية هو الأقرب إلى روح الشريعة، وتختص الجمعية العامة في اجتماعها العادي بسماع تقرير مجلس الإدارة عن نشاط المصرف ومركزه المالي، وكذلك تقرير مراقبي الحسابات والمصادقة على الميزانية واعتماد حصص الأرباح التي توزع على المساهمين، وانتخاب أعضاء مجلس الإدارة، وتعيين مراقبي الحسابات وتحديد أتعابهم بالإضافة إلى الاستماع لتقرير لجنة الرقابة الشرعية..... إلخ.

2. مجلس الإدارة: أخذت المصارف الإسلامية بنظام مجلس الإدارة، ويتم اختيار أعضائها بصورة مباشرة عن طريق التعيين، أو بصفة غير مباشرة عن طريق الانتخاب، ويعتبر المجلس هو السلطة المهيمنة على الشؤون وتصريف الأمور في المصرف، ووضع سياساته، ولا يجد من سلطاته إلا ما نص عليه القانون أو قرارات الجمعية العامة للمساهمين.

3. الإدارة التنفيذية: ويقصد بها الإدارة العامة، وتتكون من مدير عام ومجموعة من المساعدين، وقد ينتدب مجلس الإدارة أحد أعضائه لرئاسة هذه الهيئة، أو تعيينه مدير عاماً عليها، في حين حظرت وثائق بعض المصارف الإسلامية أن يكون رئيس الجهاز الإداري من بين أعضاء مجلس الإدارة كما هو الحال في البنك الإسلامي للتنمية، وتتسم سلطات الهيئة الإدارية التنفيذية بالطابع التنفيذي، بحيث تقوم بتنفيذ قرارات مجلس الإدارة، وتعتبر هيئة الإدارة التنفيذية تابعة لمجلس الإدارة وذلك لأن هذا الأخير هو الذي يعين أعضائها ويملك حق عزلهم أو تفويضهم في بعض اختصاصاته.

ما يمكن قوله هو أن التنظيم قانوني للمصارف الإسلامية يختلف من دولة لأخرى، وذلك حسب توجهات هذه الدول فمنها من يقوم بتأسيس مصارف إسلامية بقوانين خاصة، ومنها من أصدرت قوانين مشتركة بين المصارف الإسلامية والتقليدية، كما يعتبر التنظيم الإداري السليم أداة فعالة لتحقيق أهداف المصرف، ولهذا بعد تأسيس المصرف الإسلامي ودخوله مرحلة التشغيل لابد من وجود تنظيم إداري فعال، وبما أنه يأخذ شكل شركة المساهمة فتم إدارة هذا النوع من الشركات عن طريق ثلاث هيئات، هي الجمعية العامة للمساهمين التي تأخذ حكم أرباب الأموال في شركة المضاربة، ومجلس الإدارة الذي يأخذ حكم المضارب أو العامل، ثم أفراد الإدارة

¹ عاشور عبد الجواد، النظام القانوني للبنوك الإسلامية، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 05، دار السلام للطباعة والنشر، 2009، ص 275.

² المرجع السابق، ص ص 275-322.

العامة أو التنفيذية فهم إجراء مستخدمون يتقاضون أجرهم طبقاً لعقد إجارة الأشخاص وهو ما يعبر عنه بعقد العمل.

المطلب الثاني: الرقابة المصرفية على المصرف الإسلامي

تخضع المصارف الإسلامية على غرار المصارف التقليدية إلى الرقابة من أجل ضمان عدم ابتعادها عن الأهداف المسطرة، وتخضع المصارف الإسلامية لكل أنواع الرقابة الممكن أن تخضع لها المصارف التقليدية.

أولاً: مفهوم الرقابة المصرفية

الرقابة المصرفية هي نوع من أنواع الرقابة التي تمارسها السلطات النقدية في البلاد للتحقق من سلامة النظم المصرفية والنقدية المطبقة، والتأكد من صحة تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات المصرفية الصادرة من جهة، والإشراف والمراقبة سواء كان ذلك ممثلاً في البنك المركزي أو مؤسسة النقد أو السلطة المخول لها القانون حق الإشراف والرقابة على البنوك من جهة أخرى.¹

وتمارس عملية الرقابة المصرفية من طرف جهات متخصصة، قد تكون داخل المصرف، أو خارجه كما يلي:

1. أجهزة الرقابة الداخلية: تتولى المصالح التقنية التابعة للمصرف مهمة الرقابة الداخلية، وتكون من خلال رفع

تقارير ترفع إلى مجلس إدارته وذلك حسب ما ينص عليه القانون الداخلي للمصرف.²

كما يمكن أن يتم هذا النوع من الرقابة بواسطة المراقب الداخلي، الذي يقوم بمختلف عمليات الرقابة الداخلية على أنشطة وخدمات المصرف، وتتم عملية المراجعة الداخلية من خلال فحص المستندات والوثائق والسجلات، وجميع الملفات ذات علاقة من أجل التأكد من صحة العمليات المنجزة من طرف المصرف الإسلامي.

وتقوم الرقابة الداخلية على مجموعة من الأسس تتمثل في³:

أ. خشية الله تعالى في جميع المعاملات؛

ب. الغاية من الرقابة الداخلية هو الحصول على التوجيه والإرشاد؛

ج. رقابة مترامنة مع الأداء الفعلي، من أجل الحصول على النتائج بصفة فورية مما يسهل عملية تقويم الأداء؛

د. رقابة شاملة وهذا لتغطيتها جميع الأنشطة الممارسة في المصرف؛

هـ. تمتاز الرقابة الداخلية بالموضوعية أي البحث عن الأدلة الثابتة من أجل الوصول إلى النقد البناء.

2. أجهزة الرقابة الخارجية: وتكون هذه الأجهزة تابعة للبنك المركزي في العادة أو إلى السلطة النقدية في البلد

حسب القوانين السارية المعمول بها، وأيضا يمكن أن توكل لمراجعي الحسابات القانونيين المستقلين، والذي يتم

¹ رجال عادل، خوني رابح، دور الرقابة المصرفية في الحد من المخاطر التي تواجه المنظومة المصرفية الجزائرية (دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL خلال الفترة الممتدة بين 2015 و2019)، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، المجلد 08، العدد 01، 2021، ص349.

² فتيحة بوهرين، نور الدين زعبيط، الرقابة الشرعية على أعمال المصارف الإسلامية (دراسة ميدانية)، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 42، 2014، ص 241.

³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص ص 357-359

اختيارهم من طرف الجمعية العامة للمساهمين.¹

ويجب أن يكون للمصرف الإسلامي مراقب للحسابات، يعين عن طريق الجمعية العامة، ويجب أن يكون مقيدا في سجل المراجعين والمحاسبية بالدولة التي يقيم بها المصرف، ويعمل المراجع الخارجي بالقوانين والضوابط المدرجة في اللوائح الخاصة بعمل المراجع الخارجي في الدولة التي يقيم بها المصرف الإسلامي.²

ثانيا: رقابة البنك المركزي

1. مفهوم البنك المركزي: تعتبر رقابة البنك المركزي من أشكال الرقابة المصرفية، ويعرف البنك المركزي بأنه مؤسسة مركزية نقدية تقوم بوظيفة بنك البنوك ويعتبر وكيلا ماليا للحكومة ومسؤولا عن إدارة النظام النقدي للدولة، ومنه يأتي البنك المركزي على رأس المؤسسة المصرفية في البلاد.³

والبنك المركزي مؤسسة حكومية مستقلة مسؤول على الحقل النقدي والمصرفي، ويقوم بعملية توجيه البنوك التجارية وينظمها ويشرف عليها، بالإضافة إلى المؤسسات المالية الأخرى،⁴ وبما أن المصارف الإسلامية نشأت ضمن نظام اقتصادي مالي يمارس فيه البنك المركزي دور المراقب على البنوك، بالتالي تخضع المصارف الإسلامية لرقابة البنك المركزي، وذلك من خلال التزام المصارف الإسلامية بالقوانين المعمول بها، وعلى البنك المركزي أن يراعي خصوصية واحتياجات المصارف الإسلامية عند إعداد القوانين والتشريعات.⁵

2. أدوات الرقابة المصرفية للبنك المركزي: من أهم أدوات الرقابة المصرفية التي يستعملها البنك المركزي منها ما هو كمي، ومنها ما هو كيفي كما يلي:⁶

أ. **أدوات كمية:** ويقصد بها الوسائل التي تؤثر على الحجم الكلي للائتمان المصرفي دون مراعاة مجال استخدامه وتتمثل فيما يلي:

- **معدل الاحتياط القانوني:** ويتم ذلك عن طريق إلزام المصارف بضرورة الاحتفاظ لديها بنسبة معينة من قيمة إجمالي الودائع كرصيد نقدي في حساب خاص لدى البنك المركزي، وهذا من أجل مجابهة خطر السيولة، واستخدامها كأداة للتأثير على المتغيرات النقدية المختلفة كالتضخم وحجم الائتمان.

وتعتبر هذه الأداة فعالة للتأثير على المصارف التجارية على إنشاء النقود الخطية أو نقود الودائع، وبالتالي مقدرته على التوسع في منح الائتمان، غير أن تطبيق هذه النسبة يطرح إشكالات في المصارف الإسلامية، وهو ما أدى هيئات الرقابة الشرعية بفتوى حرمة هذه الأداة.

¹ قتيحة بوهرين، نور الدين زعبيط، مرجع سبق ذكره، ص 242.

عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 363.

³ سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص 53.

⁴ محمد عمر شابر، نحو نظام نقدي عادل (دراسة للنقود والمصارف والسياسة النقدية في ضوء الإسلام)، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 12، دار السلام للطباعة والنشر، 2009، ص 146.

⁵ محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، مرجع سبق ذكره، ص 323.

⁶ سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص ص 71-76.

- **سعر إعادة الخصم:** هو سعر الفائدة الذي يتقاضاه البنك المركزي من المصرف عند قيامه بإعادة خصم ما تقدم له من سندات، ومن خلال قيام البنك المركزي بوظيفة الملجأ الأخير للإقراض بالنسبة للمصارف يستعمل هذه الأداة.

وبما أن المصارف الإسلامية لا تتعامل بالربا أخذاً أو عطاءً، فهي بمنأى عن هذه السياسة.

- **عمليات السوق المفتوحة:** وهي دخول البنك المركزي للسوق المالية بصفته بائعاً أو مشترياً لبعض الأصول خاصة الأوراق المالية الحكومية.

ولا يمكن استخدام هذه الأداة على المصارف الإسلامية لأنه لا وجود للأدوات المالية بالفائدة غير أنه إذا كانت هذه السندات تقوم على أساس سندات المقارضة أو المراجعة فلا مانع من استخدامها من قبل البنك المركزي.¹
ب. **أدوات كيفية:** ويكون عبر الأدوات التالية:

- **الإقناع الأدبي:** ويقصد به استخدام البنك المركزي لأسلوب التوجيه والإرشاد من أجل ما يجب أن تقوم به المصارف من سياسات، ويتم هذا عن طريق التصريحات والاجتماعات.

- **هامش الضمان المطلوب:** وهو مقدار ما يمكن للعملاء الحصول عليه من الأموال من المصارف بغرض شراء الأوراق المالية. فعند توسع المصارف التجارية في منح الائتمان، يقوم البنك المركزي برفع هامش الضمان.

3. طرق رقابة البنك المركزي على المصارف الإسلامية: ويكن تمييز نوعين من الرقابة كما يلي:

أ. **رقابة نوعية:** ويكون ذلك من خلال:

- التوجيه نحو التنوع في صيغ التمويل ومنه العمل على التقليل من صيغة المراجعة؛

- مراقبة استخدام الأدوات، ونسبة استعمال الأموال من خلالها؛

- مراجعة العمليات للتأكد من دراسة الجدوى في المشاريع طويلة الأجل.

ب. **رقابة كمية:** وذلك من خلال²:

- مراقبة النسب والمعايير الكمية المعروفة، وأهمها كفاية رأس المال، وتحديد نسب الودائع إلى رأس المال المدفوع،

ونسبة سقوف العملاء إلى حقوق الملكية، بالإضافة إلى نسبة الاستثمارات طويلة الأجل؛

- تحديد نسب الاحتياط النقدي، ونسب ومعايير السيولة.

وما يمكن قوله هو أن عملية الرقابة المصرفية تمارس من طرف جهات متخصصة، ولا بد أن يخضع المصرف الإسلامي إلى الرقابة داخلية التي تتولاها المصالح التقنية أو المراقب الداخلي في المصرف، كما يخضع المصرف الإسلامي للرقابة الخارجية التي تمارس بواسطة أجهزة تابعة للبنك المركزي أو السلطة النقدية أو تمارس عن طريق مراجعي الحسابات القانونيين المستقلين، بالإضافة إلى رقابة السلطات النقدية للبلد التي تنشط فيه مثلها مثل المصارف التقليدية.

¹ سعد عبد محمد، **العلاقة بين البنك المركزي والمصارف الإسلامية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 40، 2014، ص 354.

² سعد عبد محمد، مرجع سبق ذكره، ص 354.

المطلب الثالث: الرقابة الشرعية على المصرف الإسلامي

إنّ ممارسات المصرف الإسلامي لها ضوابط ومميزات، ومن أهم هذه الضوابط هو تعامله بأحكام الشريعة الإسلامية، ولهذا أصبحت هناك ضرورة لوجود نوع خاص من الرقابة تنفرد به المصارف الإسلامية ألا وهو الرقابة الشرعية.

أولاً: مفهوم الرقابة الشرعية

الرقابة الشرعية هي: "الاطمئنان لمدى التزام المصرف بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية عن طريق مراجعة وتدقيق للنشاطات المصرفية التي تقوم بها المؤسسات المالية الإسلامية للتأكد من مدى مطابقتها لأحكام الشريعة الإسلامية، وبيان المخالفات إن وجدت، واقتراح الحلول المناسبة لتصويبها"¹.

والرقابة الشرعية هي: "متابعة وفحص وتحليل لكافة الأعمال والتصرفات والسلوكيات التي يقوم بها الأفراد والجماعات والمؤسسات والوحدات وغيرها للتأكد من أنّها وفقاً لأحكام وقواعد الشريعة الإسلامية، وذلك باستخدام الوسائل والأساليب الملائمة والمشروعة، وبيان المخالفات والأخطاء، وتصويبها فوراً، وتقديم التقارير إلى الجهات المعنية متضمنة الملاحظات والنصائح والإرشادات وسبل التطوير إلى الأفضل"².

ومنه يمكن القول أنّ الرقابة الشرعية هي:

1. متابعة الأعمال والسلوكيات للأفراد والجماعات والمؤسسات وغيرها، من أجل فحصها ومراجعتها حسب الأحكام الشرعية؛

2. البحث عن المخالفات والأخطاء إن وجدت وتحليلها من أجل تحديد أسبابها، وبالتالي إيجاد سبل علاجها؛

3. إبداء الرأي من خلال تقييم مدى الالتزام بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، وتقديمه إلى الجهات المعنية؛

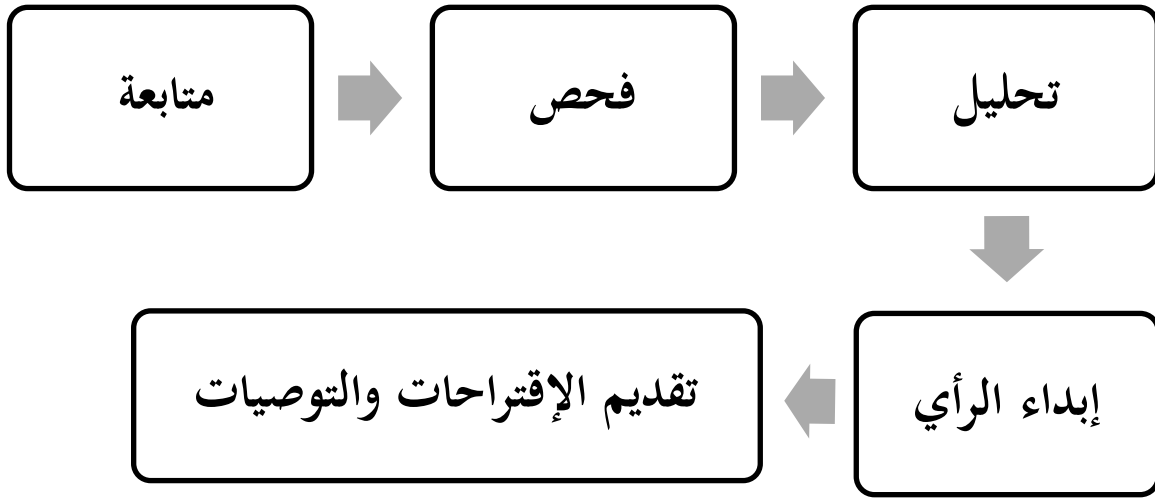
4. تقديم الإرشادات والتوجيهات والتوصيات اللازمة.

ويمكن أن تمثل خطوات الرقابة الشرعية بالمخطط التالي:

¹ هيام محمد عبد القادر الزيدانيين، الرقابة الشرعية على المصارف الإسلامية بين التأصيل والتطبيق، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، المجلد 40، العدد 01، 2013، ص 91.

² فتحة بوهرين، نور الدين زعيبط، مرجع سبق ذكره، ص 244.

الشكل (1-3): خطوات الرقابة الشرعية



المصدر: من اعداد الباحثة

ثانيا: نطاق الرقابة الشرعية

يتمثل نطاق الرقابة الشرعية في العمليات التالية¹:

1. إحالة المسائل الجديدة التي تحتاج إما إلى فتوى أو إلى تكييف شرعي إلى هيئة الفتوى الشرعية للإفتاء فيها قبل تطبيقها؛
 2. متابعة تنفيذ عمليات المصرف أولا بأول للتحقق من أنها تتم حسب أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية وطبقا للفتاوى والتفسيرات الصادرة من هيئات الفتوى والرقابة الشرعية، وبيان الانحرافات والتجاوزات والتقرير عنها أولا بأول لأجل التصويب؛
 3. الرقابة على العمليات التي قام المصرف بتنفيذها في الوقت السابق من أجل التأكد من مدى مطابقتها لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية والفتاوى والقرارات والتوصيات...، وإبداء الرأي بشأنها وأسباب المخالفات إن وجدت.
- وعليه فمفهوم الرقابة الشرعية مفهوم شامل، نضرا لارتباطه بباقي أنواع الرقابة، مضافا إليها البعد الشرعي بحيث تختلف الرقابة الشرعية عن المراجعة المحاسبية للمصرف الإسلامي في أنّ نطاقها أوسع لأنها عملية رقابة لمختلف الجوانب الخاصة بمعاملات المصرف، وهي رقابة سابقة، ومتزامنة، ولاحقة.
- وتقوم الرقابة الشرعية بضبط أعمال وأنشطة المصارف الإسلامية، من خلال عملية إصدار الفتاوى والأحكام الشرعية المتعلقة بنشاط المؤسسة المالية الإسلامية، ومتابعة تنفيذها، والتأكد من سلامة تطبيقها من بداية إنشاء المؤسسة المالية الإسلامية إلى نهايتها.

¹ المرجع السابق، ص 246.

المبحث الرابع: المخاطر في المصرف الإسلامي

تواجه المصارف الإسلامية عدة مخاطر تعوق السير الحسن لأنشطتها، وتختلف أشكالها وأسبابها، وتحدد هذه المخاطر استمرارية وسيرورة العمل المصرفي الإسلامي، وتتشرك المصارف الإسلامية مع التقليدية في مجموعة من المخاطر، في حين تنفرد عنها مجموعة أخرى لها علاقة بخصوصية الصيرفة الإسلامية، وبالتالي سوف نتناول من خلال هذا المبحث كل من ماهية المخاطر في المصارف الإسلامية، وكل من أنواع المخاطر المصرفية العامة والخاصة بالصيرفة الإسلامية، ومن ثم نعرض على المخاطر المتعلقة بفقدان الثقة في المصرف الإسلامي.

المطلب الأول: ماهية المخاطر في المصارف الإسلامية

لا يوجد عمل مصرفي يخلو من المخاطر، ولهذا يعمل المصرف الإسلامي على إدارة المخاطر من أجل الحد والتقليل من آثارها.

أولاً: مفهوم المخاطر في المصارف الإسلامية

يمكن تعريف المخاطر بأنها: "أضرار متوقعة للنشاط المرتبط بوحدة اقتصادية، بسبب وقوع أحداث اقتصادية، أو سياسية أو طبيعية، أو بفعل بشري، وفي حالة حدوثه ينتج عنه خسارة مؤثرة، قد تؤدي إلى عدم استمراريتها، وبالتالي خروجها من السوق".¹

أما المخاطرة المصرفية فهي احتمالية تعرض المصرف إلى خسارة غير متوقعة وغير مخطط لها، أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين، أو هي تلك الانحرافات التي تنشأ وتحقق من نتائج غير مطابقة للأهداف المسطرة في ظل ظروف غير مؤكدة بعد قيام المصرف بوظائف معينة نتائجها بالمستقبل تخص قرارات الاستثمار والتمويل.² ولا يختلف مفهوم المخاطر في المصارف الإسلامية عنه عن التعريف العام للمخاطر، غير أنه أضاف له البعد الشرعي، ويرى الفقهاء أن مفهوم المخاطرة لا يخرج عن نطاق قاعدة الغنم بالغرم، بمعنى احتمال وقوع الربح أو الخسارة، وما يميز طبيعة المخاطر في المصارف الإسلامية بشكل خاص هو طبيعة العلاقة بين العملاء والمصرف التي تقوم على أساس المشاركة في الربح والخسارة بناء على قاعدة الغنم بالغرم، فالمغانم والمغارم موزعة على أطراف العملية الاستثمارية، وليست على طرف واحد وهو ما نجده في المصارف التقليدية التي يتحمل فيها المستثمر الخسارة لوحده وقاعدة الغنم بالغرم التي تبنى عليها فلسفة الصيرفة الإسلامية توجد العدل في المعاملات، إذ من غير المقبول أن يضمن طرف لنفسه مغنماً ويلقى الغرم على عاتق غيره.³ والأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى زيادة المخاطر في القطاع المصرفي ما يلي:⁴

¹ Jasmin Harvey, *Introduction to managing risk*, Topic Gateway series N° 28, Technical Information Service, 2008, P 06.

² عبد الهادي مسعودي، خيرة مسعودي، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية التحديات والإمكانيات، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني الثاني بعنوان: "الأساليب الحديثة لقياس وإدارة المخاطر المصرفية الدروس المستفادة من الأزمة المالية"، جامعة غرداية، نوفمبر 2015، ص 04.

³ سعدي خديجة، إشكالية تطبيق معيار كفاية رأس المال بالبنوك وفقاً لمتطلبات لجنة بلزل (دراسة حالة البنوك الإسلامية)، أطروحة دكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2017، ص 86.

⁴ المرجع السابق، ص 87.

1. ما يتحمله المصرف من ضغوط المنافسة الذي يؤدي به إلى للمخاطرة من أجل تحقيق أكبر ربح ممكن؛
2. تحرير القيود على رؤوس الأموال وانفتاح الأسواق المحلية، مما أدى إلى تغيرات في الأسواق المصرفية والمالية؛
3. تعقيد المحيط الذي تعمل به المصارف بعد بروز مفهوم الهندسة المالية والابتكار المالي، مما أدى إلى زيادة حالات عدم التأكد؛
4. الاستعمال المفرط للمشتقات المالية خاصة إذا لم تستعمل للتحوط من المخاطر وإنما للمضاربة؛
5. تحول المصارف من الأعمال التقليدية إلى أسواق المال بعد عمليات توسع الأعمال خارج الميزانية المحددة، مما أدى لاحتمالية تعرضها إلى أزمات بالسيولة، بالإضافة إلى باقي المخاطر السوقية.

ثانياً: مفهوم إدارة المخاطر في المصرف

تعرف إدارة المخاطر بأنها: "الترتيبات الإدارية التي تهدف إلى حماية أصول وأرباح البنك من خلال تقليل فرص الخسائر المتوقعة إلى أقل حد ممكن سواء تلك الناجمة عن الطبيعة أو الأخطاء البشرية أو الأحكام القضائية"¹. وفي المصرف الإسلامي تعتبر إدارة المخاطر عملية متكاملة، وذلك من خلال تحديد هذه المخاطر واتخاذ الإجراءات المناسبة لاحتوائها أو التخفيف منها، ومن الناحية الشرعية فإدارة المخاطر أمر لا بد منه في مبدأ وجوب حجب الشر، كما يجب أن تتم إدارة المخاطر من خلال وسائل لا تتعارض مع المعايير والتوجيهات الشرعية². ولهذا تشمل إدارة المخاطر الخطوات التالية³:

1. تبيان المخاطر الممكن وقوعها جراء قيام المصرف بأنشطته الاعتيادية المختلفة؛
 2. العمل على الحد من المخاطر التي حددت مسبقاً وفقاً للقياس الدقيق لهذه المخاطر، ومن ثم تقييم كل من الإجراءات، الطرق، والأدوات المتبعة؛
 3. وضع إطار سليم للرقابة الداخلية؛
 4. ضرورة احتواء المصرف على بنية تنظيمية وبشرية مناسبة.
- ومنه تعتبر إدارة المخاطر نظام يتم من خلاله تهيئة البيئة المناسبة والأدوات والإجراءات اللازمة لتوقع وتحديد المخاطر المتوقعة حدوثها ومن ثم قياسها وتحديد درجة تأثيرها على المصرف، ومن ثم وضع خطط تتناسب مع إمكانيات المصرف المادية والبشرية لمعالجة هذه المخاطر.

¹ لوالبية فوزي، نبو مجيد، دور حوكمة المؤسسات المصرفية في إدارة المخاطر، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 19، العدد 01، 2021، ص 235.

² Kabir Hssan, Rasem kayed, **The Global financial crisis, risk management and social justice in Islamic finance**, ISRA International journal of Islamic finance, Vol 01, N° 01, 2009, P 41.

³ لوالبية فوزي، نبو مجيد، مرجع سبق ذكره، ص 236.

المطلب الثاني: أنواع المخاطر المصرفية

تتعرض المصارف الإسلامية إلى مخاطر عديدة منها مخاطر مصرفية مشتركة مع المصارف التقليدية، ومنها مخاطر خاصة بالصيرفة الإسلامية، كما يلي:

أولاً: المخاطر المصرفية المشتركة بين المصارف الإسلامية والتقليدية

من أهم المخاطر المصرفية العامة، أي التي تشترك فيها المصارف الإسلامية مع نظيرتها التقليدية ما يلي:

1. مخاطر الائتمان: وهي المخاطر الناشئة عن احتمال عدم وفاء أحد الأطراف بالتزاماته المتعهد بها مما يؤدي إلى وقوع المصرف في الخطر، أو تنشأ عند تلاعب العميل بالنتائج المحققة، فيواجهها المصرف، وبالتالي وجود خسارة محتملة، وتشمل هذه المخاطر بنود داخل الميزانية كالسندات والقروض، وبنود خارج الميزانية مثل خطابات الضمان.¹

والمصارف الإسلامية عرضة لهذا النوع من المخاطر خاصة عند عدم التزام العميل ببنود عقد التمويل مع المصرف أو

عدم وجود إمكانية إعادة جدولة الديون في المصرف الإسلامي مما يؤدي بالعميل بالتماطل في تسديد ديونه.

2. مخاطر السوق: تنتج هذه المخاطر من تقلبات معدلات الربح وأسعار الفائدة، ومعدلات صرف العملات، وهي تلك التغيرات التي تنتج عن التغيرات المعاكسة التي ليست في صالح المصرف، ويرجع ذلك لتذبذب أسعار السوق وتصنف عادة مخاطر السوق في الغالب ضمن مخاطر المضاربة نظراً لتغيرات السعر الذي قد يعرض المصرف للخسارة.²

3. مخاطر سعر الصرف: وهي المخاطر التي تنشأ عن تقلبات والتغيرات العكسية في أسعار صرف العملات، مما قد يؤثر سلباً على إيرادات المصرف وتتنوع مخاطر سعر الصرف إلى³:

- مخاطر اقتصادية تنتج عن زيادة سعر العملة الذي يؤدي إلى زيادة سعر السلع المصدرة من طرف الشركات التابعة للمصرف، وهذا ما يؤثر على مبيعات هذه الشركات؛

- مخاطر التحويل الذي ينتج عن خطر انخفاض عملة البلد الذي تعمل به الشركة التابعة للمصرف بالنسبة لعملة البلد الذي يعمل فيه المصرف؛

- مخاطر الصفقة، والتي تنتج عن عمليات المصرف المؤجلة التسليم.

4. مخاطر سعر الفائدة: مخاطر سعر الفائدة له علاقة بالمصرف التقليدي الذي يعتمد على الفائدة في تعاملاته وبالتالي يتأثر بتقلبات أسعار الفائدة، غير أن المصارف الإسلامية يرتبط العائد بنتائج الأنشطة الاستثمارية، وتقوم المصارف الإسلامية بتحديد سعر مرجعي لتحديد أسعار منتجاتها وأدواتها المالية، بحيث لو كانت أسعار الفائدة

¹ سليمان ناصر، التسيير البنكي (إدارة المخاطر)، الطبعة 01، دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 210.

² عبد الهادي مسعودي، خيرة مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 06.

³ شقيري نوري وآخرون، إدارة المخاطر، الطبعة 02، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2016، ص ص 301-302.

هي السعر المرجعي لتحديد هامش الربح وتسعير المنتجات يؤدي ذلك بالضرورة إلى تأثر المصرف بالمخاطر الناتجة عن تقلبات سعر الفائدة.¹

5. مخاطر السيولة: مخاطر السيولة من أشهر المخاطر التي يتعرض لها المصرف الإسلامي، ولهذا يجب عليه العمل على تسيير السيولة الموجودة بحوزته، من خلال أخذ الضمانات الكافية والاحتياطات اللازمة لمواجهة هذا النوع من المخاطر.²

وقد تعاني المصارف عند إدارة السيولة مشكلة الفائض أو العجز في السيولة وهذا ما يؤثر على الأداء العام للمصرف وتتجلى هذه المشكلة في ما يلي³:

أ. في حالة الفائض في السيولة: تؤدي هذه الحالة إلى المشاكل التالية:

- ضياع عوائد كان من الممكن أن يتحصل عليها المصرف في حالة استثمار هذا الفائض، وبالتالي ضياع فرصة ربحية؛
- قد يتأثر هذا الفائض بالتضخم النقدي في حالة تزامنها؛
- قد يؤثر وجود هذا الفائض على سمعة المصرف من خلال عدم كفاءة الإدارة النقدية في المصرف الإسلامي؛
- وجود الفائض مخالف لأحكام الشريعة الإسلامية، وهذا لأن الشريعة تحرم اكتناز الأموال.

ب. في حالة العجز في السيولة: تؤدي هذه الحالة إلى المشاكل التالية:

- عجز المصرف عن تمويل المشروعات الاستثمارية السارية؛
- عدم مقدرة المصرف على مجابهة مسحوبات المودعين؛
- تحدث مشكلات مع البنك المركزي؛
- فقدان المصرف لسمعته.

6. مخاطر التشغيل: هي المخاطر الناتجة عن الأخطاء البشرية، المهنية أو التقنية سواء كانت متمدة أم غير متمدة وقد عرفت اتفاقية بازل 02 الصادرة في أبريل 2003 المخاطر التشغيلية بأنها: "مخاطر الخسارة الناتجة عن نقص أو عجز أو فشل في الإجراءات، الأشخاص، الأنظمة الداخلية أو خسائر ناتجة عن أحداث خارجية"، ومنه يمكن أن نذكر مصادر المخاطر التشغيلية كما يلي⁴:

أ. مخاطر لها علاقة بالأشخاص مثل ارتكاب الأخطاء، الغش، الاختلاس، وكل ماله علاقة بفساد ذمم الموظفين؛

¹ طهراوي أسماء، بن حبيب عبد الرزاق، مرجع سبق ذكره، ص 62.

² Siraj Khan, **Transition to islamic banking**, Journal of computing and management studies, Vol03, September 2019, P 08.

³ حسين حسين شحاتة، إدارة السيولة في المصارف الإسلامية المعايير والأدوات، ورقة بحثية مقدمة في الدورة العشرون للمجمع الفقهي الإسلامي المنعقدة في مكة المكرمة يومي 25-29 ديسمبر 2010، ص 05.

⁴ علي بدران، الإدارة الحديثة للمخاطر المصرفية في ظل بازل 02، مجلة المحاسب المجاز، العدد 23، 2005، ص 24.

- ب. مخاطر لها علاقة بوجود خلل في إجراءات معالجة المعطيات أو المعلومات؛
- ج. مخاطر لها علاقة بوجود خلل في نظام المعلومات؛
- د. مخاطر ناجمة عن الجرائم الإلكترونية نتيجة مثلاً لاستعمال بطاقات الائتمان واستخدام الأنترنت وعمليات تبادل المعلومات إلكترونياً؛
- هـ. مخاطر لها علاقة بأطراف خارجية مثل أحداث خارجية قد تعرض المصرف للخسائر كعمليات التخريب، وتغير القوانين التي قد تؤثر سلباً على المصرف.
7. **مخاطر التضخم:** عند انخفاض القيمة الحقيقية للموجودات والأصول الاستثمارية بسبب انخفاض قوتها الشرائية ينتج عن ذلك مخاطر التضخم.
8. **المخاطر التجارية:** يتعلق الخطر التجاري للمصرف بالصورة التجارية له، وبالخسائر المحتملة للعملاء، أو بفشل إطلاق أو ترويج منتج أو خدمة بنكية جديدة، ولهذا فكلما استطاع المصرف تنويع نشاطه قل الخطر التجاري.
9. **المخاطر الاستراتيجية:** وهي المخاطر الناجمة عن سوء القرارات المتخذة، ومنه هي مخاطر مرتبطة بالقرارات المتخذة من قبل المسؤولين التي تستند إليهم مهمة توجيه سياسة المصرف وتحديد استراتيجية مثلى له.
10. **المخاطر التنظيمية:** ينتج عن الخطر عند تحمل المصرف لجزاءات وغرامات نتيجة عدم احترامه للتشريعات والقوانين¹.

ثانياً: المخاطر الخاصة بالصيرفة الإسلامية

انعكست طبيعة وخصوصية الصيرفة الإسلامية على المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها المصارف الإسلامية، والتي يمكن عرضها كما يلي:

1. **مخاطر صيغ التمويل:** إنّ طبيعة التمويل في المصارف الإسلامية ينتج عنه مخاطر مرتبطة بالصيغ التمويلية كما يلي:
- أ. **مخاطر التمويل بالمرابحة:** من المخاطر التي تنتج عن هذه الصيغة هو إمكانية تراجع العميل عن إتمام عقد الشراء حتى وإن كان صدر عنه الوعد وبعد دفعه للربون، وهذا لما أقره بعض الفقهاء، في حين وفقاً لقرار مجمع الفقه الإسلامي يرى أنّ الوعد ملزم للعميل، كما يمكن أن تعترض هذه الصيغة مخاطرة عدم تسديد الزبون لأقساط عقد المرابحة، أو تأخره عن تسديدها في موعدها².
- ب. **مخاطر التمويل بالمضاربة والمشاركة:** يعتبران من أكثر الصيغ التمويلية عرضة للمخاطر، ويرجع ذلك

¹ سليمان ناصر، التسيير البنكي (إدارة المخاطر)، مرجع سبق ذكره، ص ص 214-218.

² زواوي الحبيب، نعاس مريم نجا، إدارة مخاطر صيغ التمويل الإسلامي باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 04، 2018، ص 340.

للأسباب التالية¹:

- عدم وجود مطلب الضمان مع وجود احتمالات الخطر الأخلاقي؛
- الانتقاء الخاطئ للعملاء؛
- ضعف في تقييم المشاريع وتقنياتها؛
- ضعف في النظم المحاسبية والمراجعة، والأطر الرقابية عند العمل.

ج. مخاطر التمويل بالسلم: تعتمد صيغة السلم على تسليم المسلم فيه، ومنه تأتي مخاطرة عدم تسليم المسلم فيه في وقته أو عدم تسليمه تماماً، أو تسليم نوعية مختلفة عن المتفق عليها في عقد السلم، كما يمكن أن تعترض هذه الصيغة التمويلية خطر انخفاض سعر السلعة في السوق، كما بما أن تداول عقود السلم لا يتم في أسواق منتظمة، أي يتم تسليم سلعة عينية ونقل ملكيتها بناء على اتفاق بين طرفين، مما يؤدي إلى تحمل تكلفة التخزين والمخاطر السعرية.²

د. مخاطر التمويل بالاستصناع: قد تعترض هذه الصيغة عدة مخاطر منها:³

- شل الطرف الآخر في تسليم السلعة وفقاً للشروط المتفق عليها في عقد الاستصناع من موعد ومواصفات؛
- عجز المشتري عن السداد في الموعد المتفق عليه؛
- تقلبات أسعار المواد الأولية بعد تحديدها في عقد الاستصناع.

هـ. مخاطر صيغة الإجارة: هذه الصيغة لا تخلو من المخاطر التي يمكن أن نوجزها كما يلي:⁴

- عدم دفع الأجرة بانتظام، يؤدي إلى تعطيل رأس المال العامل للمصرف سواء من حيث تشغيل رأس المال أو من حيث إعادة استثمار الأموال السائلة لديه؛
- مع التغير في الأساليب التكنولوجية خاصة مع التسارع المتزايد في التقدم التكنولوجي والعلمي، مما يستوجب على المصرف الإسلامي أن يختار المواد والسلع بعناية فائقة؛
- إنّ شراء الأجهزة والمعدات من طرف المصرف الإسلامي يحتاج إلى حملة تسويقية منظمة من طرفه لجذب انتباه العملاء للتعاون مع المصرف في هذا الشأن، لذلك لا بد من الأخذ بعين الاعتبار عند شراء مثل هذه الأجهزة لاحتياجات السوق، والطلب على هذه المعدات، وإلا تعرض المصرف إلى مخاطر كبيرة تتمثل في تجميد رأس المال وقد يتسبب بخسائر كبيرة كذلك.

2. مخاطر مصادر التمويل: يؤدي تدني ملاءة رأس المال لدى المصرف نتيجة:

¹ بطار بختة، بوظاعة محمد، إدارة مخاطر صيغ التمويل في البنوك الإسلامية (دراسة ميدانية في عدة فروع لبنك البركة)، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة حمه لخضر، الوادي، المجلد 11، العدد 02، 2018، ص 145-146.

² صالح حميد العلي، إدارة مخاطر صيغ التمويل والاستثمار في المصارف الإسلامية، مجلة الأحياء، العدد 14، 2015، ص 502-503.

³ المرجع السابق، ص 501-502.

⁴ زاوي الحبيب، نغاس مريم نجاه، مرجع سبق ذكره، ص 341-342.

- أ. انخفاض نسبة رأس المال والاحتياطيات إلى إجمالي الموجودات؛
- ب. انخفاض نسبة رأس المال والاحتياطيات إلى إجمالي الودائع؛
- ج. انخفاض نسبة رأس المال والاحتياطيات إلى الموجودات الخطرة المرجحة.
- وهذا الانخفاض يسبب ارتفاع مستوى المخاطر التي تنتج عن عدم مقدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته.¹
- 3. مخاطر مرتبطة بالأنظمة والقوانين السائدة:** إن التعليمات والأنظمة التي تحكم عمل المصارف له علاقة بالمصارف التقليدية، ولذلك تواجه المصارف الإسلامية صعوبة في التعامل بالتعليمات الصادرة عن هذه الأنظمة التي لا تأخذ في الاعتبار خصوصيات العمل المصرفي الإسلامي.²
- 4. مخاطر مصدرها المتعاملون المستثمرون:** للعمل المصرفي الإسلامي خصوصية تتمثل في نوعية العلاقة بين المستثمر والمصرف الإسلامي المبنية على المشاركة في الربح والخسارة، وهذا ما يؤدي إلى كون هذه المشاركة من أهم المخاطر التي يتعرض لها المصرف، ويرجع ذلك للأسباب التالية:³
- أ. مخاطر عدم توفر المواصفات الأخلاقية للعميل المستثمر: على العميل أن يتحلى بقدر من الصفات الأخلاقية كالأمانة والصدق من أجل ضمان عدم تلاعبه في نتائج المشروع.
- ب. مخاطر نقص الخبرة لدى العميل المستثمر: من نجاح أي مشروع يجب أن تتوفر لدى القائمين عليه خبرة سواء في الجانب الفني أو الإداري، ولهذا إذا لم يمتلك الحد الأدنى المطلوب من الخبرة قد يعرض ذلك المشروع للخسارة وبالتالي ينعكس ذلك على المصرف.
- ج. المركز المالي للعميل المستثمر: تعرض عدم سلامة المركز المالي للعميل المستثمر أي إذا كان صافي مركزه المالي الكلي مدينا إلى إمكانية عدم وفائه بالتزاماته تجاه المصرف.
- 5. مخاطر عدم الالتزام:** وهي المخاطر التي تنشأ عن عدم التزام المصرف الإسلامي بأحد العناصر التالية:⁴
- أ. عدم الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية: ويعتبر هذا النوع من أهم المخاطر التي تتعرض لها الصناعة المصرفية الإسلامية، وتنشأ هذه المخاطر عندما يخفق المصرف الإسلامي في الالتزام الشرعي في معاملاته و أنشطته، وتقع مسؤولية الالتزام الشرعي على هيئة الرقابة الشرعية في المصرف، وتقاس مخاطر عدم الالتزام الشرعي من خلال وجود هيئة رقابة شرعية، ووجود رقابة ومراجعة شرعية، بالإضافة لمدى انضباط النماذج والعقود من الناحية الشرعية.
- ب. عدم الالتزام بالمعايير الدولية: للمعايير الدولية دور هام في مكانة المصرف الإسلامي في المجموعة الدولية،

¹ سعيدي خديجة، مرجع سبق ذكره، ص 87.

² شوقي بورقبة، هاجر زرارقي، إدارة المخاطر الائتمانية في المصارف الإسلامية (دراسة تحليلية)، الطبعة 01، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص ص 114-115.

³ سعيدي خديجة، مرجع سبق ذكره، ص 88.

⁴ سالم سوادى محمود، أحمد علي أحمد، مخاطر عدم الالتزام وأثرها في ربحية المصارف الإسلامية بحث تطبيقي في مصرف التعاون الإسلامي لسنوات (2012-2016)، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 12، العدد 40، 2017، ص ص 190-191.

وعدم الالتزام بهذه المعايير يؤدي إلى تراجع التصنيف الائتماني للمصرف، وتقاس هذه المخاطر بمدى الوفاء بنسبة كفاية رأس المال حسب ما جاء في معايير بازل، ومدى تطبيق المصرف للمعايير المحاسبية للمؤسسات المالية الإسلامية.

ج. عدم الالتزام بتعليمات البنك المركزي: البنك المركزي هو الجهة الرقابية والإشرافية، ومنه على المصرف الإسلامي الالتزام بالتعليمات والأنظمة الصادرة عنه.

المطلب الثالث: مخاطر فقدان الثقة

قد يتعرض المصرف الإسلامي لبعض الاضطرابات التي تؤدي إلى فقدان ثقة المتعاملين معه، ولهذا على إدارة المصرف إدارة مخاطر فقدان الثقة مثل باقي المخاطر، لكون من الصعب استرداد الثقة بعد فقدانها.

أولاً: تعريف مخاطر فقدان الثقة

تعرف مخاطر فقدان الثقة بأنها: "احتمال تعرض المصرف الإسلامي لخسائر غير متوقعة نتيجة فقدان متعامليه، ومنه يكون المتعاملين انطباع سلبي حول المصرف بما يؤثر على تحقيق أهداف المصرف، وذلك بسبب تحول المتعاملين للمصارف المنافسة، ومنه فقدان مصادر التمويل"¹.

ومنه يمكن القول أن مخاطر فقدان الثقة مرتبط بسمعة المصرف الإسلامي لدى متعامليه، وثقة العميل تجاه المصرف معناها الشعور بالمصادقية اتجاهه، وبالتالي عدم الإحساس بالقلق، وتعتبر الثقة أهم عامل لتعامل العميل مع مصرفه.

ومنه تتطلب وجود الأمان بين الأطراف، ويأتي مفهوم الثقة هنا بمعنى الأمان والاطمئنان.

ثانياً: أسباب فقدان الثقة في المصرف الإسلامي

تتعرض المصارف الإسلامية إلى مخاطر فقدان الثقة لأحد الأسباب التالية:

1. عدم الالتزام الشرعي: من أسباب فقدان الثقة في المصارف الإسلامية هو عدم التزامها بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها في جميع معاملاتها، بحيث تخسر بسبب ذلك مصداقيتها تجاه عملائها، ولهذا يمكن القول أن الثقة في المصارف الإسلامية تتعدى مقدرتها على الوفاء بالتزاماتها المالية تجاه متعامليها، وإنما يجب أن يكون هناك وفاء لالتزامها بضوابط الشريعة الإسلامية.²

ولهذا فالشك في شرعية المعاملات في المصرف الإسلامي يؤدي لا محالة لفقدان ثقة متعامليه، نظراً لكون فقدان الثقة ينشأ من الشك في عدم الالتزام الشرعي للمصرف الإسلامي و ينشأ هذا الشك لدى المتعاملين

¹ الحرم أحمد محمد مختار، مخاطر فقدان الثقة وأثرها في التمويل بالمصارف العاملة بالسودان 2000-2012، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2015، ص 38.

² رقية بوحيزر، مولود لعربية، واقع تطبيق البنوك الإسلامية لمتطلبات اتفاقية بازل 2002، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد الإسلامي، مجلد 23، العدد 02، 2010، ص 12.

لأحد الأسباب التالية¹:

- أ. **عدم استقلالية هيئة الرقابة الشرعية:** وبالتالي لا يكون لها استقلالية في اتخاذ قراراتها، والذي يكون سببه إما:
- الشك في عدم نزاهة أعضاء الهيئة الشرعية والذي قد يؤدي لتلبية رغبات أعضاء مجلس الإدارة على حساب أحكام الشريعة الإسلامية من خلال إصدار فتوى موجهة لرغباتهم؛
 - الشك في عدم امتلاك أعضاء الهيئة الشرعية للمؤهلات العلمية المناسبة؛
 - الشك في وجود مصلحة لأحد أعضاء الهيئة الشرعية مع المصرف الإسلامي، وبالتالي تغليب المصلحة الشخصية على حساب أحكام الشريعة الإسلامية؛
- ب. **إصدار هيئة الرقابة الشرعية رأي شرعي شاذ:** قد يشك المتعاملين في إصدار وتبني هيئة الرقابة الشرعية رأياً فقهيًا شاذًا، أي بمعنى رأي يخالف القرارات الصادرة عن المجامع الفقهية.
- ج. **عدم وجود رقابة شرعية فاعلة:** قد يشك المتعاملين في فعالية الرقابة الشرعية في المصرف الإسلامي، والذي يرجع لأحد الأسباب التالية:

- الشك في وجود مكتب الرقابة الشرعية بصفة شكلية فقط؛
- الشك في عدم ممارسة الرقابة الشرعية فيما يتعلق بمدى تطابق العقود المبرمة مع ما جاءت به هيئة الرقابة الشرعية من فتاوى؛
- الشك في عدم التزام المصرف الإسلامي بالإجراءات والخطوات عند تنفيذ المعاملات المالية؛
- الشك في تحول الالتزام الشرعي إلى التزام صوري فقط.

2. عدم قدرة المصرف على تقديم خدمة ذات جودة: لبناء علاقة طويلة الأمد بين العميل والمصرف

الإسلامي، يجب توفر الثقة، والتي تستدعي جودة الخدمة المقدمة له، بحيث الشك في مقدرة المصرف الإسلامي على تقديم خدمة ذات جودة يعرض المصرف الإسلامي لمخاطر الثقة²، ومنه يتوقع المتعامل وجود العناصر التالية³:

أ. الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالعملاء؛

ب. الالتزام بما هو أفضل للعميل؛

ج. تقديم خدمات ذات درجة كبيرة من الكفاءة والأهلية؛

¹ صالح قادر الزنكي، المصارف الإسلامية وإدارة مخاطر فقدان الثقة، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي للمالية الإسلامية، قطر، يومي 15-16 جوان، 2010، ص ص 03-04.

² أنس يحيى الحديد، عامر محمد شوتر، عبد الله قاسم بطاينة، العوامل المؤثرة على ولاء العملاء في القطاع المصرفي الأردني، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد 41، العدد 02، 2014، ص 314.

³ وائل هناوي، محمد حمزة، أثر بعض العوامل على ولاء العملاء في المصارف التجارية (دراسة ميدانية على مصرف بيمو السعودي الفرنسي)، مجلة جامعة البعث، سوريا، المجلد 38، العدد 02، 2016، ص 128.

د. الاهتمام بمصلحة العميل؛

هـ. الأمان.

3. عدم قدرة المصرف على تقديم خدمة ذات سعر مناسب وعدم تحقيق أكبر عائد: من أسباب فقدان ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية هو تسعير الخدمة المصرفية، وينشأ هذا الشك لدى المتعاملين لأحد الأسباب التالية:¹

أ. الشك في المعايير التي يستخدمها المصرف في تحديد نصيبه في عوائد المشاركات والمضاربة وغيرها من باقي الصيغ؛

ب. الشك في الجهد المبذول من طرف المستخدمين في المصرف، من أجل تحقيق أكبر عائد؛

ج. الشك في مراعاة مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية عند تحديد الأسعار؛

د. الشك في آليات تحديد الأسعار؛

هـ. الشك في الاتفاقات بين المصرف وعملائه حول نسب العائد وطريقة توزيعها؛

و. الشك في الأسس التي تبنى عليها طريقة تحديد العمولة والأجر بالنسبة للخدمات المصرفية التي تستدعي ذلك.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 389.

خلاصة الفصل:

عرفت المصارف الإسلامية منذ نشأتها نمواً وتطوراً ملحوظاً، نظراً لانتشارها الواسع ليس فقط في الدول الإسلامية وإنما تعدى ذلك إلى الدول الغربية، والمصرف الإسلامي هو مؤسسة مالية تقوم بتجميع الأموال وتوظيفها حسب متطلبات الشريعة الإسلامية، وتعمل على تلبية رغبات جميع المتعاملين، وذلك من خلال تنويع الخدمات والمنتجات والأدوات المالية المقدمة، وتسعى لتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية، والمصارف الإسلامية لديها العديد من الضوابط سواء كانت قوانين وضعية أو ضوابط شرعية يجب الالتزام بها.

وتنشط المصارف الإسلامية ضمن تنظيم قانوني للمصارف الإسلامية يختلف من دولة لأخرى، وذلك حسب توجهات هذه الدول فمنها من يقوم بتأسيس مصارف إسلامية بقوانين خاصة، ومنها من أصدرت قوانين مشتركة بين المصارف الإسلامية والتقليدية، وتخضع المصارف الإسلامية إلى الرقابة من طرف جهات متخصصة سواء مراجعي الحسابات القانونيين المستقلين أو رقابة السلطات النقدية للبلد التي تنشط فيه، بالإضافة لخضوعها للرقابة الشرعية التي تعمل على التأكد من شرعية الأعمال والأنشطة في المصرف الإسلامي بداية من إنشاء المؤسسة المالية الإسلامية إلى نهايتها.

ومع ممارسة المصارف الإسلامية لأنشطتها تتعرض إلى مخاطر عديدة منها مخاطر مصرفية مشتركة مع المصارف التقليدية، ومنها مخاطر خاصة بالصيرفة الإسلامية أي التي لها علاقة بطبيعة وخصوصية الصيرفة الإسلامية، كما قد يتعرض المصرف الإسلامي إلى فقدان ثقة المتعاملين معه بسبب الشك في عدم التزامه بأحكام الشريعة الإسلامية، أو بسبب الشك في مستوى جودة الخدمات، بالإضافة إلى الشك في مدى تناسب سياسته التسعيرية مع الخدمات المقدمة، ومنه على إدارة المصرف إدارة مخاطر فقدان الثقة مثلها مثل باقي المخاطر.



تمهيد:

تتميز الصناعة المصرفية الإسلامية بوجود العديد من الهيئات والمنظمات الدولية الداعمة، والتي تعتبر هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية أهمها نظرا للعمل الكبير الذي تقوم به هذه الأخيرة، سواء بما يتعلق بإعداد المعايير المتنوعة التي تعنى بالجانب الشرعي، أو المحاسبي، أو ما يتعلق بالمراجعة والحوكمة، كما قدمت أوراق إرشادية تضبط الممارسات الأخلاقية للمحاسب والمراجع والعاملين في المؤسسات المالية الإسلامية. وعليه سوف يتم تناول في هذا الفصل الجوانب التالية:

المبحث الأول: مدخل عام حول هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية؛

المبحث الثاني: المعايير الشرعية ومعايير المراجعة الصادرة عن الهيئة؛

المبحث الثالث: معايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة؛

المبحث الرابع: معايير الحوكمة ومعايير الأخلاقيات والأوراق الإرشادية الصادرة عن الهيئة.

المبحث الأول: مدخل عام حول هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

كانت الهيئة عبارة عن فكرة في ورقة عمل التي قام بتقديمها البنك الإسلامي للتنمية في الاجتماع السنوي لمحافظة البنك في إسطنبول في مارس 1987م، ثم تكونت بعدها عدة لجان من أجل تحويل الفكرة إلى واقع عملي ملموس إلى أن تم إنشاء الهيئة بصفة رسمية¹، وكانت في السابق تسمى بـهيئة المحاسبة المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية ثم تحول الاسم إلى ما هو عليه إلى غاية اليوم ألا وهو هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.

المطلب الأول: تقديم عام لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

تعتبر هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية من الهيئات الدولية المستقلة التي كان إنشاؤها نتيجة جهود العديد من المؤسسات المالية الإسلامية والهيئات ذات العلاقة بالصناعة المالية الإسلامية.

أولاً: التعريف بـهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

لقد تأسست الهيئة بموجب الإتفاقية الخاصة بالتأسيس الموقعة من طرف مجموعة من المؤسسات المالية الإسلامية المتمثلة في كل من البنك الإسلامي للتنمية، مجموعة البركة المصرفي، مجموعة دار المال الإسلامي، شركة الراجحي المصرفية للاستثمار، بخاري كاييتال، بيت التمويل الكويتي، وذلك بتاريخ 26 فيفري 1990م الموافق لـ1 صفر 1410هـ في الجزائر غير أن التسجيل الخاص بالهيئة تم في البحرين بتاريخ 27 مارس 1991م الموافق لـ11 رمضان 1411هـ، ولقد سجلت الهيئة بصفتها هيئة عالمية ذات شخصية معنوية مستقلة غير ربحية². والأعضاء الذين يمكن لهم المشاركة في الهيئة هم المؤسسات المالية الإسلامية، والهيئات التي تشرف على العمل الرقابي للمؤسسات المالية الإسلامية، بالإضافة للمجامع والهيئات الفقهية الإسلامية ذات الشخصية المعنوية كما تحضى الهيئة بأعضاء مراقبين يتمثلون في مكاتب وشركات المحاسبة القانونية ذات العلاقة بالمؤسسات المالية التي تمارس الأنشطة المالية الإسلامية، بالإضافة إلى الهيئات والجمعيات المسؤولة عن تنظيم مهنة المحاسبة والمراجعة، وجميع الأطراف المستخدمة للقوائم المالية للمؤسسات المالية الإسلامية³.

ثانياً: أهداف هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

تسعى هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية إلى تحقيق الأهداف التالية⁴:

1. تهدف الهيئة إلى تحقيق التوافق في العمل المحاسبي والمراجعة والحوكمة للمؤسسات المالية الإسلامية، وذلك من

¹ كتاب المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 21.

² Nazmus Sakib, **Conformity Level of AAOIFI Accounting Standards by Six Islamic Banks of Bangladesh**, European journal of business and management, Vol 07, N° 03, 2015, P18.

³ عمر شريقي، محمد الأمين شربي، معايير المحاسبة المالية الصادرة عن AAOIFI ودورها في توحيد وتنميط العمل المصرفي الإسلامي، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي بعنوان: "دور معايير المحاسبة الدولية IAS-IFRS-ISPAS في تفعيل أداء المؤسسات والحكومات وإتجاهات النظام المحاسبي الجزائري على ضوء التجارب الدولية"، المنعقد يومي 24-25 نوفمبر 2014، ص 92.

⁴ كمال توفيق حطاب، المواعمة بين المعايير الشرعية والمهنية في الصناعة المالية الإسلامية، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، المجلد 04، العدد 14، 2016، ص 115.

خلال إصدار مجموعة من المعايير تتناول البعد الشرعي، والمحاسبي، والمراجعة والحوكمة، بالإضافة للأوراق الإرشادية والضبط؛

2. تطوير كل ماله علاقة بأنشطة المؤسسات المالية الإسلامية من محاسبة ومراجعة أو ما يتعلق بأنشطة البنك؛
3. عقد الندوات والمؤتمرات وإصدار النشرات وإعداد الأبحاث والتقارير وتقديم خدمة التدريب من أجل نشر فكر المحاسبة والمراجعة المتعلقة بأنشطة المؤسسات المالية الإسلامية؛
4. إصدار معايير المحاسبة للمؤسسات المالية الإسلامية وتفسيرها للوصول إلى توافق ما بين الممارسات المحاسبية التي تتبعها هذه المؤسسات عند إعداد قوائمها المالية؛
5. إصدار معايير المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية وتفسيرها للوصول إلى توافق ما بين اجراءات المراجعة التي تتبع في المؤسسات المالية الإسلامية؛
6. إعداد وإصدار البيانات والإرشادات التي لها علاقة بأنشطة المؤسسات المالية الإسلامية مع مراجعتها وتعديلها بصفة دورية؛
7. القيام بمراجعة وتعديل المعايير الصادرة عن الهيئة بصفة دورية لتواكب التطور في أنشطة المؤسسات المالية الإسلامية والتطور في فكر وتطبيقات المحاسبة والمراجعة؛
8. السعي لاستخدام وتطبيق معايير المحاسبة والمراجعة والبيانات والإرشادات التي تصدرها الهيئة من قبل كل من الجهات التي لها علاقة بممارسة النشاط الرقابي على المؤسسات المالية الإسلامية من جهة، بالإضافة إلى مكاتب المحاسبة والمراجعة من جهة أخرى.

ثالثاً: نظام تمويل هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

عند تأسيس الهيئة في 1991م كان تمويل الهيئة عن طريق تمويل الأعضاء المؤسسون الممثلين في البنك الإسلامي للتنمية، مجموعة دار المال الإسلامي، شركة الراجحي المصرفية للاستثمار، مجموعة دلة البركة، بيت التمويل الكويتي من خلال المساهمات المقدمة من طرفهم، غير أن بعد مضي أربعة سنوات أدخلت تغييرات جوهرية على الهيئة من بينها اسم الهيئة الذي أصبح "هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية"، بالإضافة لنظام التمويل الذي نصّ على إنشاء مال "وقف و صدقة"، الذي يقوم الأعضاء في الهيئة بالمساهمة فيه عن طريق دفع رسم العضوية الذي يدفع مرة واحدة، ومنه تتم عملية التمويل من خلال مداخيل هذا الوقف، بالإضافة لرسوم الاشتراك السنوي والتبرعات والمنح والوصايا¹.

رابعاً: الهيكل التنظيمي لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

لقد مر هيكل هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية على التغيير، بحيث كان يتكون عند تأسيس الهيئة سنة 1991م من لجنة الإشراف التي تضم سبعة عشر عضواً، ومجلس معايير المحاسبة الإسلامية الذي يضم

¹ كتاب المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 22.

واحد وعشرين عضواً، بالإضافة إلى كل من اللجنة الفقهية التي يتكون أعضاؤها من أعضاء مجلس معايير المحاسبة الإسلامية، ولجنة شرعية التي تتكون من أربعة أعضاء، غير أن بعد التعديلات التي خضعت لها الهيئة، تم تغيير الهيكل التنظيمي لها ولقد أصبح كالتالي:¹

1. الأمانة العامة: وتضم الأمين العام وهو المدير التنفيذي للهيئة، بالإضافة كذلك إلى كل من الجهاز الفني والإداري بمقر الهيئة ويقوم الأمين العام بالمهام التالية:

أ. تنسيق أعمال كل من الجمعية العمومية، مجلس الأمناء، المجلس الشرعي، مجلس معايير المحاسبة والمراجعة، واللجنة التنفيذية واللجان الفرعية؛

ب. هو المقرر في اجتماعات أجهزة الهيئة المختلفة؛

ج. يقوم بتصريف أعمال الهيئة، بالإضافة للتنسيق والإشراف على الدراسات والإجراءات الخاصة بإعداد البيانات والمعايير والإرشادات الصادرة عن الهيئة؛

د. يعمل على توثيق الصلة بين الهيئة وباقي الهيئات التي لها نفس أهداف هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية؛

هـ. يعمل على توثيق الصلة بين الهيئة والمؤسسات المالية الإسلامية؛

و. يقوم الأمين العام بتمثيل الهيئة في المؤتمرات والندوات وكل التجمعات العلمية ذات العلاقة.

2. مجلس الأمناء: يتكون من تسعة عشرة عضواً بما فيهم الأمين العام للهيئة، ويتم تعيينهم عن طريق الجمعية العمومية لمدة خمسة سنوات، ويجتمعون مرة واحدة على الأقل في السنة، وتصدر قراراته بالأغلبية في التصويت، وفي حالة التساوي يرجح الجانب الذي فيه رئيس المجلس، غير أنه يستثنى من هذا الإجراء اقتراح تعديل النظام الأساسي للهيئة الذي يلزم فيه موافقة ثلاثة أرباع الأعضاء دون مراعاة لرئيس المجلس، ولا يسمح لأعضاء هذا المجلس أو الأعضاء التابعة للمجالس المنبثقة عنه بالتدخل في أعمال باقي المجالس المكونة للهيئة، سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة، كما يمنعون من توجيه أعضائها من القيام بعمل أو نشاط أو مهمة مرتبطة بمهام مجلس الأمناء.

أ. أعضاء مجلس الأمناء: ويتكون مجلس الأمناء من:

- الجهات الرقابية والإشرافية؛
- مؤسسات مالية إسلامية؛
- هيئات رقابية شرعية؛
- الجهات المسؤولة عن تنظيم مهنة المحاسبة أو إعداد معايير المحاسبة والمراجعة؛
- المحاسبون القانونيون؛

¹ كتاب المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 22.

- مستخدمو القوائم المالية للمؤسسات المالية الإسلامية.

ب. مهام مجلس الأمناء: والمهام المنوطة لهذا المجلس هي:

- يمكنهم تعيين أعضاء مجالس الهيئة أو إعفاؤهم؛
- البحث عن المصادر التمويلية للهيئة وسبل استثمارها؛
- تعيين عضوين في تشكيل اللجنة التنفيذية من بين أعضائه؛
- تعيين الأمين العام للهيئة.

3. اللجنة التنفيذية:

تتكون اللجنة التنفيذية من ستة أعضاء، تجتمع مرتين على الأقل في السنة بدعوة من الأمين العام للهيئة، وذلك بطلب من الأمين العام أو من رئيس اللجنة التنفيذية، وتتكون من:

أ. أعضاء اللجنة التنفيذية: والأعضاء هم:

- رئيس اللجنة التنفيذية؛
- الأمين العام للهيئة؛
- عضوين من مجلس الأمناء؛
- رئيس مجلس معايير المحاسبة والمراجعة؛
- رئيس المجلس الشرعي.

ب. مهام اللجنة التنفيذية: وتقوم اللجنة التنفيذية بالمهام التالية:

- مناقشة القوائم المالية وتقرير المراجع الخارجي؛
- مناقشة خطة العمل والموازنة التقديرية السنوية للهيئة؛
- اعتماد كل من اللائحة المالية ولائحة التوظيف.

4. الجمعية العمومية: تعتبر الجمعية العمومية أعلى سلطة بالهيئة، وتتكون من جميع الأعضاء المؤسسين والمشاركين والأعضاء المراقبين غير أنه لا يحق للأعضاء المراقبين التصويت وإنما يسمح لهم بالحضور للاجتماعات فقط، وتجتمع الجمعية العمومية مرة واحدة على الأقل في السنة.

5. المجلس الشرعي: يقوم مجلس الأمناء بتعيين أعضاء المجلس الشرعي المتكون من عشرين عضواً على الأكثر من الفقهاء الذين يمثلون هيئات الرقابة الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية الأعضاء في الهيئة وأعضاء الهيئات الرقابية في البنوك المركزية وغيرهم، بالإضافة للأمين العام للهيئة، لمدة أربعة سنوات ويقوم هذا المجلس بالمهام التالية:

أ. العمل على تحقيق التوافق في التصورات والتطبيقات بين هيئات الرقابة الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية لتجنب التضارب في الفتوى، وعدم تجانس التطبيقات في المؤسسات المالية الإسلامية، وهو الأمر الذي يؤدي إلى تفعيل دور هيئات الرقابة الشرعية؛

ب. العمل على مواكبة التطور الخاص بالصيغ والأساليب في المجالات المختلفة للتمويل والاستثمار والخدمات المصرفية في المؤسسات المالية الإسلامية، وذلك من خلال إيجاد الصيغ الشرعية؛

ج. الفصل والتحكيم في وجهات النظر المختلفة، وإبداء الرأي في كل ما يحال للمجلس من المؤسسات المالية الإسلامية أو من هيئات الرقابة الشرعية؛

د. دراسة المعايير قيد الإعداد في جميع مراحلها، للتأكد من مطابقة هذه الإصدارات لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.

6. مجلس معايير المحاسبة والمراجعة: يتكون المجلس من الأمين العام للهيئة، ومن عشرين عضواً متفرغين يتم تعيينهم من طرف مجلس الأمناء لمدة أربعة سنوات.

أ. أعضاء مجلس معايير المحاسبة والمراجعة: ويتكون أعضاء هذا المجلس من فئات مختلفة كالتالي:

- فئات مختلفة من الجهات الرقابية والإشرافية؛

- مؤسسات المالية الإسلامية؛

- هيئات الرقابة الشرعية؛

- أساتذة جامعيون؛

- محاسبون قانونيون؛

- الجهات التي لها علاقة بتنظيم مهنة المحاسبة؛

- الجهات التي لها علاقة بإعداد معايير المحاسبة والمراجعة؛

- مستخدمو القوائم المالية للمؤسسات المالية الإسلامية.

ب. مهام مجلس معايير المحاسبة والمراجعة: ويقوم هذا المجلس بالمهام التالية:

- إعداد بيانات ومعايير وإرشادات المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية والعمل على تفسيرها، ومن ثم اعتمادها؛

- إعداد معايير الأخلاقيات والتعليم التي لها علاقة بمجال نشاط المؤسسات المالية الإسلامية، ومن ثم اعتمادها؛

- مراجعة المعايير الصادرة من أجل التعديل أو الحذف؛

- إعداد الإجراءات التنفيذية والمعايير ولوائح عمل مجلس معايير المحاسبة والمراجعة.

7. مجلس الحوكمة والأخلاقيات: ويعتبر هذا المجلس من المجالس المستحدثة في الهيئة، ويتكون هذا المجلس من¹:

أ. خمسة أعضاء على الأقل يمثلون المؤسسات المالية الإسلامية؛

¹ الموقع الرسمي لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية WWW.AAOIFI.COM تم الاسترداد يوم 2019/03/11.

ب. خمسة أعضاء على الأكثر يمثلون شركات المحاسبة والمراجعة والخبراء المهنيين في مجال الحوكمة والالتزام وإدارة المخاطر؛

ج. ثلاثة أعضاء على الأكثر يمثلون البنوك المركزية والسلطات الرقابية والمؤسسات المالية الدولية أو المتعددة الأطراف؛

د. عضو على الأقل من علماء الشريعة؛

هـ. عضو على الأقل يمثل الجامعات والمؤسسات الأكاديمية والتعليمية.

المطلب الثاني: طبيعة المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

عملت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية على تنميط الممارسات والتطبيقات بطريقة تمكن من الوصول لتقارب يتم من خلاله إلغاء التضارب المحتمل، غير أن ذلك لا يعني بالضرورة عدم وجود اختلافات فقهية بحيث قد يتضمن المعيار الشرعي أكثر من رأي فقهي عند وضع الأسس الشرعية له¹.

أولاً: معايير ذات طبيعة شرعية

عرف المعيار الشرعي بأنه: " مجموعة من الأحكام الشرعية في معاملات المؤسسات المالية الإسلامية المتعلقة بمجال معين، أو منتج محدد، أو عملية ما، ويبين الجائز منها وغير الجائز منها، إضافة إلى أهم التطبيقات ذات الصلة التي تزاو لها المؤسسات المالية الإسلامية"².

والمعايير الشرعية تعكس الضوابط الشرعية الإجرائية، وتساعد على تحقيق التماثل بصفة معقولة في تطبيقات المؤسسات المالية الإسلامية³؛ ونتجت عن اجتهاد جماعي فقهي لمجموعة من أبرز العلماء الذين يمثلون مذاهب ومناطق جغرافية مختلفة يضمهم المجلس الشرعي لأيوبي، وهو ما أدى إلى أن هذه المعايير تحضى بالقبول العام⁴. وتوجد العديد من الأسباب التي أدت إلى ضرورة وجود معايير شرعية منها⁵:

أ. كثرة النوازل في المعاملات المالية؛

ب. وجود اختلافات كثيرة في الاجتهادات، الذي أدى إلى اختلافات في الفتوى؛

ج. ضرورة وجود مرجعية واحدة للفتوى للصناعة المالية الإسلامية؛

د. ضرورة وجود معايير موحدة من أجل تحقيق الاستقرار في السوق المالي؛

¹ خولة فريز النوباني، عبد الله صديقي، حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لشركة أرفاق للاستشارات المالية الإسلامية والتدريب، السعودية، 2016، ص 61.

² عبد الرحمن عبد الله سعدي، المعايير الشرعية لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية وأهميتها للصناعة المالية الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لملتقى بنك البحرين الإسلامي الثاني، البحرين، المنعقد يومي 03-04 أبريل 2018، ص 63.

³ عبد البارئ مشعل، إستراتيجية التدقيق الشرعي الخارجي، المفاهيم وآلية العمل نظرة مستقبلية في ضوء معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر التدقيق الشرعي، ماليزيا، 10 ماي 2011، ص 10.

⁴ عبد الرحمن عبد الله سعدي، مرجع سبق ذكره، ص 68.

⁵ المرجع السابق، ص ص 64-65.

هـ. ضرورة وجود معايير تساعد المحاسبين على إعداد التقارير المالية وفقا للأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية؛
و. حاجة المحامين والقانونيين للمعايير الشرعية من أجل مساعدتهم على الصياغة والتعقيد والاستدلال؛
ز. حاجة القضاة للمعايير الشرعية للرجوع إليها والاستئناس بها في الحكم عند وجود الخصومات التي لها علاقة بالمعاملات المالية الإسلامية.

ثانيا: معايير ذات طبيعة محاسبية

المعيار المحاسبي هو مجموعة القواعد المحاسبية التي يتم الإتفاق عليها لتصبح مرشدا أساسيا من أجل تحقيق التجانس في قياس العمليات والأحداث التي تؤثر على القوائم المالية مع إيصال المعلومات الواردة فيها للأطراف ذات العلاقة.¹

ويمكن القول إذا أن المعيار المحاسبي هو أداة إرشادية ومقياس يعمل على تحقيق التجانس في عمليات القياس المحاسبي، وتوضيح طريقة توصيلها للأطراف المستفيدة.

وتعمل المعايير المحاسبية على تقديم معلومات ملائمة وموثوقة وقابلة للفهم والمقارنة للمستخدمين وتسهل عملية المراجعة لاعتبار أن معايير المحاسبة دليلا للمراجع، كما تعمل المعايير المحاسبية على تقديم الحلول للمشكلات المحاسبية المعاصرة والمتجددة، وتعمل بذلك على تحسين شفافية القوائم والتقارير المالية.²

إنّ الأنشطة الممارسة في المصارف الإسلامية تختلف عن التقليدية، وهو ما ينتج عنه عدم قدرة وملاءمة تطبيق المعايير المحاسبية الدولية في المؤسسات المالية الإسلامية، وهو ما أدى إلى ضرورة إصدار معايير خاصة بطبيعة المؤسسات المالية الإسلامية، ولهذا يمكن تناول الأسباب التالية التي أدت إلى ضرورة إصدار هذه المعايير³:

أ. يختلف القياس المحاسبي في المصارف الإسلامية عنه في التقليدية نظرا للعلاقة بين المصرف ومتعامليه، بحيث يتلقى المصرف الأموال من متعامليه على أساس عقد مضاربة، أو على أساس عقد توكيل، أو على أساس عقد القرض الحسن، وبالتالي فحقوق والتزام الأطراف ذات العلاقة ومفهوم العائد والربح والمخاطرة لا يمكن أن تخضع لمفاهيم المعايير المحاسبية الدولية، وبالتالي فهذه الحاجة أدت إلى ضرورة تبني معايير محاسبية ملائمة لهذه الخصائص؛

ب. يعتبر مفهوم الإفصاح من العناصر المختلف عنها بين المصارف الإسلامية والتقليدية، لأنه يتناول عناصر إضافية يجب على التقارير المالية الإفصاح عنها، فمثلا يجب أن يرد الإفصاح عن مدى الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية ومصادر واستخدامات كل من صندوق الزكاة والقرض الحسن، بالإضافة إلى الإفصاح عن مدى كفاءة الإدارة الخاصة بحسابات الاستثمار؛

¹ محمد عبد الحليم عمر، المادة العلمية لبرنامج تدريبي حول معايير المحاسبة للمصارف الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لمركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي، مصر، 2005، ص 04.

² Nurazleena Ismail, Zulkarnain Muhamad Sori, **A closer look at accounting for Islamic financial institutions**, SHB Web of conferences, N° 34, 2017, P 02.

³ محمد عبد الحليم عمر، مرجع سبق ذكره، ص ص 08-10.

ج. عدم تلبية المعايير المحاسبية الدولية لمتطلبات المؤسسات المالية الإسلامية، باعتبار أنّ الأخيرة ملزمة بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية، فالمعايير المحاسبية الخاصة تراعي خصائص المؤسسات المالية الإسلامية.

ثالثاً: معايير لها علاقة بالمراجعة

يعرف معيار المراجعة في المصارف الإسلامية بأنه: "مجموعة من المبادئ والأحكام الكلية الثابتة التي تحكم التكوين الشخصي، والإعداد العلمي والعملي، والأداء المهني للمراجع، والمستنبطة من الشريعة الإسلامية، والاجتهاد المنضبط شرعاً، وتعتبر المرشد والموجه له في عمله، والأساس لتقويم أدائه، ومحاسبته، وتقرير الثواب والعقاب"¹.

ولهذا تعتبر معايير المراجعة الموجه الذي على المراجع الخارجي الالتزام به من أجل قيامه بعمله بأحسن كفاءة مهنية ممكنة، وللحصول على أحسن النتائج.

ويمكن تعداد البواعث المتعلقة بإعداد معايير للمراجعة في المؤسسات المالية الإسلامية كما يلي:²

أ. ضرورة وجود معايير مراجعة موحدة من أجل تقويم أداء المراجعين في المؤسسات المالية الإسلامية؛

ب. ضرورة وجود معايير تساعد المراجعين على إبداء الرأي وفقاً لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية؛

ج. عدم تلبية معايير المراجعة الدولية لمتطلبات المؤسسات المالية الإسلامية، باعتبار أنّ الأخيرة ملزمة بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية، فالمعايير المراجعة الصادرة عن الهيئة تراعي خصائص المؤسسات المالية الإسلامية.

رابعاً: معايير لها علاقة بالحوكمة

تعرف معايير الحوكمة في المصارف الإسلامية بأنها: "مجموعة من القواعد والإجراءات توضع من أجل تحقيق التوازن بين مصالح إدارة المؤسسة من جهة، وبين حملة الأسهم وأصحاب المصالح من جهة أخرى"³. ومنه تعمل معايير الحوكمة للمساعدة على تجنب الفشل، وبالتالي زيادة ثقة المستثمر، وتحديد أدوار ومسؤوليات كل الأطراف داخل المصارف الإسلامية.

خامساً: أوراق إرشادية لأخلاقيات العمل

بالإضافة إلى المعايير أصدرت الهيئة مجموعة من الأوراق الإرشادية، وهي أوراق إرشادية تحدد أخلاقيات كل من المحاسب والمراجع الخارجي للمؤسسات المالية الإسلامية، بالإضافة إلى أوراق إرشادية تحدد ميثاق أخلاقيات العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية، كما توجد ورقة إرشادية لها علاقة بتطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية أول مرة من طرف المؤسسات المالية الإسلامية⁴.

¹ حسين حسين شحاتة، أصول المراجعة والمراقبة في الإسلام، مكتبة التقوى، القاهرة، مصر، 2001، ص 36.

² المرجع السابق، ص ص 37-39.

³ لوالبية فوزي، نبو مجيد، مرجع سبق ذكره، ص 232.

⁴ هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، كتاب معايير المحاسبة والمراجعة والأخلاقيات، دار ميمان للنشر والتوزيع، الرياض، 2015.

سادسا: بيانات المحاسبة المالية

وهي بيانات صادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، والمتمثلة في:

1. بيان المحاسبة رقم (01) أهداف المحاسبة المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية: والذي

كان الباعث من إعداده تحديد كل من المفاهيم التالية:

أ. مفهوم المحاسبة المالية؛

ب. آليات المحاسبة المالية وأهدافها العامة؛

ج. القصور في المعلومات التي تنتجها المحاسبة المالية؛

د. أهداف المحاسبة المالية والتقارير المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية.

2. بيان المحاسبة المالية رقم (02) مفاهيم المحاسبة المالية للمصارف والمؤسسات المالية

الإسلامية: والذي كان الباعث من إعداده تحديد كل من المفاهيم التالية:

أ. تحديد وظائف المصارف الإسلامية؛

ب. تحديد القوائم المالية وأنوعها؛

ج. تحديد الفروض المحاسبية؛

د. تحديد مفاهيم الإثبات والقياس المحاسبي؛

هـ. تحديد الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، إنتاجها وعرضها؛

و. تحديد آلية التعامل مع معايير الهيئة وباقي المعايير.

المطلب الثالث: منهج إعداد معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

تعمل هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية على إصدار المعايير الجديدة أو مراجعة ما هو موجود من معايير وفقا لمناهج مختلفة، ويرجع ذلك لأنها ليست بمعزل على ما يوجد من معايير محاسبية دولية، غير أنها تراعي متطلبات الصناعة المالية الإسلامية.

أولا: آلية إعداد وتطوير معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

تعمل هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية على أخذ بعين الاعتبار ما وصلت له المعايير المحاسبية الدولية التي تصدر من طرف مجلس المعايير الدولية IASB، عند قيامها بإصدار أو تطوير المعايير المحاسبية الإسلامية مع مقارنتها بأحكام و مبادئ الشريعة الإسلامية¹.

ولهذا يمكن القول أنه توجد ثلاث طرق منهجية لذلك كما يلي:

¹ راند جميل جبر، الموازنة بين المعايير المحاسبية الإسلامية والمعايير المحاسبية الدولية (مواجهة التحديات القائمة في الدول العربية)، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 25، العدد 04، 2017، ص 39.

1. المعايير المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية: يتم قبول المعايير المحاسبية الدولية المتسقة مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، والتي لا تتعارض مع ضوابط الشريعة الإسلامية، ويمكن أن تعالج الأمور الفنية في المؤسسات المالية الإسلامية، ولهذا لا توجد ضرورة إلى إدخال تغييرات عليها.¹

2. المعايير المرتبطة بخصوصية المؤسسات المالية الإسلامية: تعمل هيئة المحاسبة والمراجعة إلى إصدار معايير لها علاقة بالنشاط والعمليات الممارسة في المؤسسات المالية الإسلامية، وهو الأمر الذي أدى إلى إضافة مفاهيم جديدة للفكر المصرفي التقليدي، والتي أدت بالضرورة إلى ظهور معالجات محاسبية لا نجدها إلا في المؤسسات المالية الإسلامية كالمضاربة والمشاركة وغيرهما، وهو الأمر الذي أدى دون محالة إلى ضرورة إصدار معايير ذات علاقة².

كما يمكن اعتبار المعايير الشرعية بأنها معايير تنفرد بها المؤسسات المالية الإسلامية.

3. تكييف المعايير الصادرة عن الهيئات الدولية أو إستبعادها: تعتمد الهيئة عند إعداد أو مراجعة المعايير على ما توصل له الفكر المحاسبي والمراجعة³، وذلك من خلال عرضه على الضوابط الشرعية من أجل تكييف وضبط ما يتوجب ضبطه*.

ثانيا: كيفية إصدار المعيار و مراجعته

تتم عملية إعداد المعيار ومراجعته، من خلال عدة مراحل كالتالي⁴:

1. الدراسة الأولية:

تدرس المعايير الجديدة أو مراجعة المعايير الموجودة من أجل تعديلها أو إلغائها، من خلال الاقتراحات التي تقدم من طرف المؤسسات المالية الإسلامية، أو من طرف اقتراح مقدم من الهيئة نفسها. وتغطي هذه الدراسة الأولية المسائل الشاملة والعامة، وبعدها يتم عرضها على المجالس واللجان ذات العلاقة في الهيئة كالمجلس الشرعي ومجلس معايير المحاسبة أو غيرها.

2. الورقة الإستشارية: تتضمن الورقة الإستشارية جميع النقاط الرئيسية المقترحة للمعيار الجديد، أو العناصر التي يرجى تغييرها وتعديلها في المعيار الموجود، ومن ثم:

أ. تعرض الورقة الإستشارية على مجالس الهيئة واللجان التابعة لها من أجل مناقشتها؛

ب. تعرض بعدها الورقة الإستشارية على المؤسسات المالية الإسلامية من أجل إبداء الرأي عليها؛

¹ المرجع السابق، ص 40.

² نوال بن عمار، محاسبة البنوك الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني الأول بعنوان: "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد"، المنعقد يومي 22-23 أبريل 2003، ص 58.

³ المرجع السابق، ص 58.

* عند استبعاد المعايير التي لا تراعي الضوابط الشرعية يشكل ذلك تحديا أمام المؤسسات المالية الإسلامية التي تنشط في بيئة تلتزم وتطبق المعايير المحاسبية الدولية.

⁴ الموقع الرسمي لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية: <http://aaofii.com> تم الإسترداد يوم 2019/12/17.

ج. لتطوير مسودة المعيار تعرض الورقة الإستشارية على الجهات العاملة في الصناعة المالية الإسلامية، من أجل إبداء الرأي عليها.

بحيث أن تكون عملية المناقشة علنية.

3. مسودة المعيار: تصاغ مسودة المعيار بنفس ترتيب ونسق المعيار النهائي، ثم تعرض للمناقشة في جلسة علنية على كل من:

أ. تعرض مسودة المعيار على مجالس الهيئة واللجان التابعة لها من أجل مناقشتها؛

ب. تعرض بعدها مسودة المعيار على المؤسسات المالية الإسلامية من أجل إبداء الرأي عليها؛

ج. بغية تطوير نص المعيار النهائي تعرض مسودة المعيار على الجهات العاملة في الصناعة المالية الإسلامية، من أجل إبداء الرأي عليها.

4. المعيار النهائي: بعد تحضير المعيار في شكله النهائي من أجل إصداره، يتم عرض المعيار النهائي على مجالس الهيئة واللجان التابعة لها من أجل مناقشته واعتماده، ومنه تتم عملية إصدار المعيار النهائي بعد اعتماده من طرف الهيئة وبالتالي يعتبر واجب التطبيق.

5. إصدار المعيار: تتم عملية الإعلان عن اعتماد المعيار الجديد أو المعيار المعدل، من خلال وسائل الإعلام والمنشورات التي تعنى بالصناعة المالية الإسلامية، مع القيام بإضافته إلى مطبوعات المعايير الصادرة عن الهيئة.

6. مراجعة المعيار: تتم عملية مراجعة المعايير الصادرة بصورة دورية، بحيث يمكن أن تتعرض للتعديل أو الإلغاء.

المبحث الثاني: المعايير الشرعية ومعايير المراجعة الصادرة عن الهيئة

تصدر هيئة المحاسبة والمراجع للمؤسسات المالية الإسلامية مجموعة من المعايير والضوابط التي لها علاقة بالتدقيق الشرعي، وذلك من خلال إصدار معايير شرعية لاعتبارها صمام أمان للمؤسسات المالية الإسلامية، لأنها تضبط أعمالها وأنشطتها مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.

المطلب الأول: ماهية التدقيق الشرعي والمراجعة في المصارف الإسلامية

تعتبر المراجعة من العلوم التي ارتبطت بنشاط المؤسسات المالية، نظراً لتعدد الأطراف التي تعنى بالتقارير المالية لها والمؤسسات المالية الإسلامية ليست بمنأى عن ذلك، غير أنها تنفرد بوجود التدقيق الشرعي الذي يلعب دوراً مهماً في تأكيد مدى التزام المؤسسات المالية الإسلامية بالشريعة الإسلامية*.

أولاً: مفهوم التدقيق الشرعي

1. تعريف التدقيق الشرعي: يعرف التدقيق الشرعي بأنه: "تتبع وفحص لأعمال المؤسسة المالية، بهدف التحقق من سلامة التزامها بمقتضى مرجعياتها الشرعية والفنية المعتمدة"¹.

وحسب ما جاء في معايير الضبط لهيئة المحاسبة المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، فإنها تنصح بوجود جهتين منفصلتين للتدقيق الشرعي في المؤسسة المالية الإسلامية، أحدهما داخلية تابعة لإدارة المؤسسة، والأخرى خارجية تابعة لهيئة الرقابة الشرعية في المؤسسة².

أ. التدقيق الشرعي الداخلي: يعرف التدقيق الشرعي الداخلي بأنه: "التدقيق الذي تقوم به إدارة الرقابة الشرعية ويهدف إلى مساعدة إدارة المصرف في القيام بمسؤولياتها في الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية"³، والتدقيق الشرعي الداخلي يتميز بالخصائص التالية⁴:

- وظيفة يقوم بها مراجعون شرعيون داخليون، ولهذا فإدارة المؤسسة هي التي تقوم بتعيينهم وعزلهم، ومكافأهم ومساءلتهم؛
- تساعد الإدارة في تحمل مسؤوليتها بالنسبة للالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية، لأنها أداة من أدوات نظام الرقابة الشرعية الداخلية وأحد وسائلها في المؤسسة المالية الإسلامية؛
- وظيفة التدقيق الشرعي تابعة لمجلس الإدارة أو لجنة المراجعة، ولا يجوز أن تكون تابعة للرئيس التنفيذي، أو أي إدارة داخل المؤسسة.

¹ قدوري هودة سلطان، التدقيق في ظل تطور الصناعة المالية الإسلامية (التدقيق الشرعي)، مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية، العدد 01، 2017، ص 107.

² عبد الباري مشعل، إستراتيجية التدقيق الشرعي الخارجي، المفاهيم وآلية العمل نظرة مستقبلية في ضوء معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 02.

³ فيان عبد الرحمن ياسين، ابتسام علي حسين، عطار سعدة، دور الرقابة الشرعية والتدقيق الشرعي الداخلي في مكافحة عمليات غسل الأموال في المصارف الإسلامية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، 2020، ص 13.

⁴ عبد الباري مشعل، إستراتيجية التدقيق الشرعي الخارجي، المفاهيم وآلية العمل نظرة مستقبلية في ضوء معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 04.

ب. **التدقيق الشرعي الخارجي:** أما التدقيق الشرعي الخارجي فيعرف بأنه: "عملية يقوم بها شخص مؤهل مستقل تتضمن فحص أعمال المؤسسة المالية الإسلامية والعقود المبرمة، بهدف إعطاء رأي عن مدى التزام الإدارة بالضوابط والتوصيات والفتاوى الصادرة عن هيئة الرقابة الشرعية، وعن المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، وعن التوصيات والفتاوى الصادرة عن المحامع الفقهية والندوات والمؤتمرات ذات العلاقة"¹، والتدقيق الشرعي الخارجي يتميز بالخصائص التالية²:

- وظيفة يقوم بها مراجعون شرعيون خارجيون، والجمعية العمومية هي التي تقوم بتعيينهم وعزلهم ومكافأهم ومساءلتهم؛ وتعتبر الجمعية العمومية أعلى مستوى في إدارة المؤسسة؛
- تعتبر المراجعة الشرعية الخارجية من وظائف هيئة الرقابة الشرعية؛
- التقرير الصادر عن المراجع الشرعي الخارجي يعد للجمعية العمومية للمؤسسة؛
- تتم عملية التدقيق الشرعي الخارجي إما من طرف أعضاء الهيئة الشرعية، أو من طرف أعضاء تابعين إليها من حيث التعيين والعزل والمكافأة والمسؤولية.

2. أهداف التدقيق الشرعي: يعتبر التدقيق الشرعي ذو أهمية بالغة للمصارف الإسلامية، لأنه يحقق جملة من الأهداف التالية³:

- أ. إبداء الرأي الفني المحايد بما يخص الالتزام الشرعي في المؤسسات المالية الإسلامية؛
- ب. فحص مدى سلامة نظام الرقابة الشرعي؛
- ج. تتبع أداء المؤسسة من خلال قياس كفاءة وفعالية استخدام الموارد الاقتصادية المتاحة؛
- د. قياس أداء التكافل الاجتماعي للمؤسسة.

ثانياً: مفهوم المراجعة

1. تعريف المراجعة: عرفت جمعية المحاسبة الأمريكية المراجعة **AAA** بأنها: "عملية منتظمة للحصول على القرائن المرتبطة بالعناصر الدالة على الأحداث الاقتصادية، وتقييمها بطريقة موضوعية، ثم توصيل نتائج ذلك للأطراف المعنية"⁴.

وعرفت المراجعة بأنها: "عملية فحص لمجموعة من المعلومات تقوم على الاستقصاء بهدف التحقق من سلامة القوائم المالية وفقاً للمعايير المتعارف عليها، والتي تعكس احتياجات مستخدمي تلك القوائم المالية مع ضرورة إيصال هذا الرأي للأطراف المعنية، لمساعدتهم في الحكم على مدى جودة، ونوعية هذه المعلومات، وتحديد مدى

¹ محمد عمر جاسر، التدقيق الشرعي الخارجي، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر المدققين الشرعيين، الكويت، ماي 2009، ص 02.

² عبد الباري مشعل، إستراتيجية التدقيق الشرعي الخارجي، المفاهيم وآلية العمل نضرة مستقبلية في ضوء معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص ص 04-05.

³ محمد عمر جاسر، مرجع سبق ذكره، ص 02.

⁴ محمد سمير الصبان، عبد الله عبد العظيم هلال، الأسس العلمية والعملية لمراجعة الحسابات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص

الاعتماد على تلك القوائم"¹.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن عملية المراجعة عبارة عن:

- أ. المراجعة عملية منتظمة، لأنها عملية تعتمد على التخطيط وتتم من خلال عدة مراحل متتالية؛
- ب. المراجعة عملية فحص انتقادي لأدلة وقرائن الإثبات، من أجل تقييمها بطريقة موضوعية؛
- ج. يقوم بعملية المراجعة شخص مهني مؤهل، يقوم بإعطاء رأي في محايد من خلال تقرير حول مدى اتساق القوائم المالية مع المعايير المطبقة، والحكم على مدى جودة المعلومات؛
- د. تلي المراجعة احتياجات الأطراف ذات العلاقة.

2. مفهوم المراجعة في المصارف الإسلامية وأهدافها: عرفت المراجعة في المصارف الإسلامية بأنها: "عملية التدقيق والفحص على المستندات والدفاتر والسجلات وتحقيق البيانات الواردة في القوائم والتقارير المالية وما في حكم ذلك طبقاً للأسس ومعايير المحاسبة والمراجعة المناسبة لطبيعة المصارف الإسلامية، وباستخدام مجموعة من الأساليب والوسائل بهدف إبداء رأي في محايد عما إذا كانت القوائم المالية للمصرف تعبر بصدق عن مركزه المالي ونتائج الأعمال عن الفترة محل المراقبة"².

من خلال هذا التعريف نلاحظ أن مفهوم المراجعة في المصارف الإسلامية لا يختلف عن مفهومه في المؤسسات المالية التقليدية، غير أنه أشمل لكونه يحتوي على البعد الشرعي الذي يمثل أحد خصائص المصارف الإسلامية، كما تختلف معايير المحاسبة والمراجعة في المصارف الإسلامية عنها في المصارف التقليدية وهو ما يؤثر بطبيعة الحال على المراجعة.

والهدف من المراجعة في المصارف الإسلامية* هو:³

أ. إبداء الرأي في مدى صدق ودلالة البيانات الموجودة في القوائم المالية للمصرف بعد التحقق من المركز المالي الحقيقي له.

ب. إبداء الرأي في مدى توافق إعداد القوائم المالية للمصرف مع أحكام الشريعة الإسلامية، ومع المعايير المحاسبية المحلية، ومع الأنظمة والقوانين ذات العلاقة.

¹ سفير محمد، رزقي اسماعيل، مسؤولية ودور المراجع الخارجي في سياق تطبيق النظام المحاسبي المالي، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني بعنوان: "واقع وآفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر"، جامعة الوادي، يومي 05-06 ماي 2013، ص 03.

² حسين حسين شحاتة، الرقاب الشرعية والمالية بالمصارف القائمة على المشاركة في الربح والخسارة، مكتبة التقوى، القاهرة، مصر، 2002، ص03.

* تجدر الإشارة إلى أنه في حالة تطبيق المصرف الإسلامي لمعايير المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية فالمراجع ملزم هنا بإبداء رأيه حول مدى تطبيق هذه المعايير.

³ محمد ياسين رحاحلة، دراسة مقارنة لمعايير التدقيق والمراجعة الإسلامية مع المعايير الدولية الصادرة عن الإتحاد الدولي للمحاسبين القانونيين، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 07، العدد 01، 2011، ص 59.

3. أهداف المراجعة حسب هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية: حسب ما جاء في معايير المراجعة الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، تهدف عملية المراجعة إلى¹:
- أ. تعمل على مساعدة المراجع على إبداء رأيه حول ما إذا كانت القوائم المالية معدة وفقا لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.
- ب. تعمل على مساعدة المراجع على إبداء رأيه حول ما إذا كانت القوائم المالية معدة وفقا للمعايير المحاسبية التي تصدرها هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية،
- ج. تعمل على مساعدة المراجع على إبداء رأيه حول ما إذا كانت القوائم المالية معدة وفقا للمعايير والممارسات المحاسبية والقوانين والأنظمة ذات العلاقة في الدولة التي تنشط فيها المؤسسة.
- د. تهدف عملية المراجعة للتعزيز من مصداقية القوائم المالية للمؤسسات المالية الإسلامية.

ثالثا: الفرق بين المراجعة والتدقيق الشرعي

يمكن تحديد الاختلافات بين المراجعة والتدقيق الشرعي كما يلي²:

1. يعتبر نطاق عمل التدقيق الشرعي أوسع من نطاق المراجعة، وذو دور أهم، ويرجع ذلك أن التدقيق الشرعي يشمل جميع مجالات ومعاملات المؤسسة المالية الإسلامية من تاريخ نشأتها، ويشمل نظام المؤسسة وعملياتها ومنتجاتها المالية ومكاسبها، من أجل التأكد من التزامها بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، وبالتالي تصبح أعمال المؤسسة مقبولة من الناحية الشرعية؛
2. التدقيق الشرعي شامل عكس المراجعة التي تحلل جزءا أو قطاعا من المؤسسة المالية الإسلامية؛
3. المراجعة تكون في نهاية الدورة المالية، ونهاية الأعمال، عكس التدقيق الشرعي الذي يكون ملازما للمصرف الإسلامي من نشأته وخلال ممارسة عمله، وإلى غاية نهاية نشاطه؛
4. عضوية هيئة الرقابة الشرعية مكونة من علماء شرعيين، ومختصين في القانون والمحاسبة والاقتصاد، من أجل قيامهم بتحليل نظام وأعمال المؤسسة بكفاءة.

المطلب الثاني: عرض المعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة

أصدرت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية إلى غاية تاريخ 2017 ثمانية وخمسون معيارا شرعيا من أجل توضيح الأحكام والضوابط الشرعية للمنتجات والخدمات المالية، وجميع العمليات والأنشطة الممارسة من طرف المؤسسات المالية الإسلامية.

¹ هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، كتاب معايير المحاسبة والمراجعة والحوكمة والأخلاقيات، مرجع سبق ذكره، ص 472.

² محمد اكرم لال الدين، دور الرقابة الشرعية في ضبط أعمال المصرفية الإسلامية، أهميتها، شروطها، وطريقة عملها، ورقة بحثية مقدمة لمنظمة المؤتمر الإسلامي في دورته التاسعة عشر، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 2015، ص ص 10-08.

أولاً: المعايير الشرعية من المعيار رقم 01 إلى غاية المعيار رقم 19

1. المعيار الشرعي رقم 01 "المتاجرة بالعملات": صدر هذا المعيار بتاريخ 31 ماي 2000م الموافق لـ 27 صفر 1421 هـ، ويقصد بالمتاجرة في العملات شراء العملات لبيعها من أجل الحصول على الأرباح، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام والشروط والضوابط الشرعية للمتاجرة بالعملات، ومنه تحديد ما يجوز منها وما لا يجوز كما يتناول هذا المعيار قضايا القبض الحقيقي والحكمي في العملات، ويتناول التعاملات بالوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال عند المتاجرة بالعملات، والتعامل في الأسواق المالية بالعملات، وصرف ما في الذمة، والمواعدة واشترط الأجل أو إرجاء أحد البديلين عند المتاجرة بالعملات.

2. المعيار الشرعي رقم 02 "بطاقة الحسم وبطاقة الإئتمان": صدر هذا المعيار في 31 ماي 2000م الموافق لـ 27 صفر 1421 هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تناول أنواع وخصائص كل من بطاقة الحسم وبطاقة الإئتمان، ومنه وضع الضوابط الشرعية للتعامل بهما، وتصدر هذه البطاقات من طرف المؤسسات المالية لعملائها من أجل السحب النقدي، أو الإقتراض، أو دفع المشتريات والخدمات ويشمل هذا النوع من البطاقات كل من بطاقة الحسم الفوري بطاقة الإئتمان، الحسم الآجل، وبطاقة الإئتمان المتجدد.

3. المعيار الشرعي رقم 03 "المدين المماطل": صدر هذا المعيار بتاريخ 31 ماي 2000م الموافق لـ 27 صفر 1421 هـ، وعدل المعيار في جوان 2014م الموافق لشهر رمضان من سنة 1435 هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام الشرعية المتعلقة بتأخر المدينين القادرين على تسديد ديونهم في الآجال المحددة، وكذلك تأخر المقاولين والكفلاء عن أداء التزامهم، وبيان حكم الشرط الجزائي.

4. المعيار الشرعي رقم 04 "المقاصة": صدر هذا المعيار بتاريخ 23 ماي 2001م الموافق لـ 29 صفر 1422 هـ وعدل المعيار في جوان 2014م الموافق لشهر رمضان من سنة 1435 هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تعريف المقاصة وتوضيح كل من أحكامها وشروطها وضوابطها الشرعية.

5. المعيار الشرعي رقم 05 "الضمانات": صدر هذا المعيار بتاريخ 23 ماي 2001م الموافق لـ 29 صفر 1422 هـ وعدل المعيار في جوان 2014م الموافق لشهر رمضان من سنة 1435 هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح أهم التطبيقات التي تقوم بها المؤسسات المالية الإسلامية، وبيان أحكام الضمانات الشرعية، ويقصد بالضمانات توثيق الالتزامات، ومنه منع تعريض الديون للمماطلة أو الضياع.

6. المعيار الشرعي رقم 06 "تحول البنك التقليدي إلى مصرف إسلامي": صدر هذا المعيار بتاريخ 16 ماي 2002م الموافق لـ 4 ربيع الأول 1424 هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الإجراءات والآليات الواجب مراعاتها عند تحول البنك التقليدي إلى مصرف إسلامي ملتزم بأحكام الشريعة الإسلامية، كما يضم هذا المعيار بيان أهم البدائل للأنشطة الممارسة قبل التحول، ولا يدخل ضمن نطاق هذا المعيار ما يتعلق بالنوافذ أو الوحدات الإسلامية المنشأة من طرف البنوك التقليدية.

- 7. المعيار الشرعي رقم 07 "الحوالة":** صدر هذا المعيار بتاريخ 16 ماي 2002م الموافق لـ4 ربيع الأول 1424هـ وعدل المعيار في نوفمبر 2014م الموافق لشهر محرم من سنة 1435هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح كل من الأحكام والأنواع والشروط والضوابط الشرعية للحوالة.
- 8. المعيار الشرعي رقم 08 "المرابحة":** صدر هذا المعيار بتاريخ 16 ماي 2002م الموافق لـ4 ربيع الأول 1424هـ وعدل المعيار في نوفمبر 2014م الموافق لشهر محرم من سنة 1435هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تعريف المربحة وتوضيح الأسس والأحكام الشرعية لها، ومراحلها وضوابطها الشرعية في كل مرحلة.
- 9. المعيار الشرعي رقم 09 "الإجارة والإجارة المنتهية بالتملك":** صدر هذا المعيار بتاريخ 16 ماي 2002م الموافق لـ4 ربيع الأول 1424هـ، وعدل المعيار في نوفمبر 2014م الموافق لشهر محرم من سنة 1435هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأسس والأحكام والضوابط الشرعية للإجارة والإجارة المنتهية بالتملك بدءاً من الوعد في حالة وجوده إلى غاية إعادة العين المؤجرة في حالة الإجارة التشغيلية، أو تملكها في الإجارة المنتهية بالتملك.
- 10. المعيار الشرعي رقم 10 "السلم والسلم الموازي":** صدر هذا المعيار بتاريخ 23 ماي 2001م الموافق لـ29 صفر 1422هـ، وعدل المعيار في نوفمبر 2014م الموافق لشهر محرم من سنة 1435هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأسس والأحكام والضوابط الشرعية للسلم والسلم الموازي، سواء كانت المؤسسات المالية الإسلامية بائعة أو مشترية، من حيث عقده ومحلّه وما قد يطرأ عليه.
- 11. المعيار الشرعي رقم 11 "الاستصناع والاستصناع الموازي":** صدر هذا المعيار بتاريخ 23 ماي 2001م الموافق لـ29 صفر 1422هـ، وعدل المعيار في جوان 2015م الموافق لشهر شعبان من سنة 1436هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأسس والأحكام والضوابط الشرعية للاستصناع والاستصناع الموازي، سواء كانت المؤسسات المالية الإسلامية بائعة أو مشترية من حيث عقده ومحلّه وما قد يطرأ عليه، وتنفيذه والإشراف على تنفيذه.
- 12. المعيار الشرعي رقم 12 "الشركة، المشاركة، والشركات الحديثة":** صدر هذا المعيار بتاريخ 16 ماي 2002م الموافق لـ4 ربيع الأول 1423هـ، وعدل المعيار في جوان 2015م الموافق لشهر شعبان من سنة 1436هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأسس والأحكام والضوابط الشرعية لشركة العقد أي المشاركة، وشركة العنان وشركة الوجوه وشركة الأعمال، والمشاركة المتناقصة والشركات الحديثة.
- 13. المعيار الشرعي رقم 13 "المضاربة":** صدر هذا المعيار بتاريخ 16 ماي 2002م الموافق لـ4 ربيع الأول 1423هـ، وعدل المعيار في جوان 2015م الموافق لشهر شعبان من سنة 1436هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأسس والأحكام والضوابط الشرعية للمضارب بنوعها المطلقة والمقيدة، سواء كانت المؤسسات المالية الإسلامية صاحبة المال أو المضاربة بالمال، كما يتناول بيان حسابات الاستثمار المشتركة، وحسابات الاستثمار المخصصة إذا كانت تدار على أساس المضاربة.

14. المعيار الشرعي رقم 14 "الاعتمادات المستندية": صدر هذا المعيار بتاريخ 08 ماي 2003م الموافق لـ 7 ربيع الأول 1424هـ، وعدل المعيار في جوان 2015م الموافق لشهر شعبان من سنة 1436هـ، ويهدف هذا المعيار إلى التعريف بالاعتمادات المستندية وتوضيح خصائصها، وأنواعها وصورها، والأحكام والضوابط الشرعية لها، كما يتناول مراحل تنفيذها، والعلاقات الناشئة بين أطرافها.

15. المعيار الشرعي رقم 15 "الجعالة": صدر هذا المعيار بتاريخ 08 ماي 2003م الموافق لـ 7 ربيع الأول 1424هـ، وعدل المعيار في جوان 2015م الموافق لشهر شعبان من سنة 1436هـ، ويهدف هذا المعيار إلى التعريف بالجعالة وتوضيح أركانها وشروطها وضوابطها الشرعية وتطبيقاتها المعاصرة في المؤسسات المالية الإسلامية وبيان الفرق بينها وبين الإجارة، كما يوضح هذا المعيار تطبيقات الجعالة في الأنشطة التي لا يمكن تحديد مقدار العمل وتكون مستمرة طوال مدة محددة.

16. المعيار الشرعي رقم 16 "الأوراق التجارية": صدر هذا المعيار بتاريخ 08 ماي 2003م الموافق لـ 7 ربيع الأول 1424هـ، وعدل المعيار في جوان 2015م الموافق لشهر شعبان من سنة 1436هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام المتعلقة بالأوراق التجارية، والتي تشمل كل من الكمبيالة، السند للأمر، والشيك، من حيث حكم تداولها تحصيلها، خصمها، قبضها، وقبول الوفاء بها، بالإضافة إلى توضيح الضوابط الشرعية للتعامل بها.

17. المعيار الشرعي رقم 17 "صكوك الاستثمار": صدر هذا المعيار بتاريخ 08 ماي 2003م الموافق لـ 7 ربيع الأول 1424هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام المتعلقة بإصدار وتداول صكوك الاستثمار، وكذلك توضيح أنواعها وخصائصها وشروطها وضوابطها الشرعية.

18. المعيار الشرعي رقم 18 "القبض": صدر هذا المعيار بتاريخ 19 ماي 2004م الموافق لـ 30 ربيع الأول 1425هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح حقيقة القبض في العقود والأحكام الشرعية لها، وتناول أهم التطبيقات الحديثة الممارسة من طرف المؤسسات المالية الإسلامية.

19. المعيار الشرعي رقم 19 "القرض": صدر هذا المعيار بتاريخ 20 ماي 2004م الموافق لـ 30 ربيع الأول 1425هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام والضوابط الشرعية للقرض، سواء كانت المؤسسة المالية الإسلامية مقرضة أو مقترضة، وبيان أحكام المنفعة في القرض، كما يهدف لتوضيح الأحكام والضوابط الشرعية للحسابات الجارية، ونفقات خدمات القرض، والجوائز على القروض، وكشف حسابات المؤسسة ومراسليها.

ثانياً: المعايير الشرعية من المعيار رقم 20 إلى غاية المعيار رقم 39

1. المعيار الشرعي رقم 20 " بيوع السلع في الأسواق المنظمة": صدر هذا المعيار بتاريخ 20 ماي 2004م الموافق لـ 30 ربيع الأول 1425هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأسس والأحكام الشرعية لما تقوم عليه بيوع السلع التي تجرى بين أطراف من دول مختلفة، كما يتناول هذا المعيار مختلف أنواع المشتقات من مستقبلات والاختيارات والمبادلات المؤقتة، ولا يتناول البيوع التي لا تتم من خلال الأسواق المنظمة.
2. المعيار الشرعي رقم 21 "الأوراق المالية (الأسهم والسندات)": صدر هذا المعيار بتاريخ 20 ماي 2004م الموافق لـ 30 ربيع الأول 1425هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح ما تقوم عليه الأسهم من أحكام شرعية والضوابط المتعلقة بإصدارها وتداولها، ويوضح هذا المعيار كل ما يتعلق بالاستثمار، والمتاجرة، والإجارة، والرهن في الأسهم والسلم فيها، وبيان حكم إبرام العقود المستقبلية، وعقود الاختيار، وعقود المبادلات عليها، كما يوضح هذا المعيار الأحكام الشرعية للسندات التي تصدر بفائدة ربوية والبدائل الشرعية لها.
3. المعيار الشرعي رقم 22 "عقود الإمتياز": صدر هذا المعيار بتاريخ 2 ماي 2005م الموافق لـ 23 ربيع الأول 1426هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح ما تقوم عليه عقود امتياز الاستغلال المتعلقة بكل من استغلال المعادن أو المياه وما في حكمها، وعقود امتياز الإنشاء المتمثلة في المنشآت والمشروعات الخدمية، وعقود امتياز الإدارة المتمثلة في إدارة المرافق الحكومية المتاحة للجمهور من أحكام شرعية وضوابط، وكيفية تطبيق المؤسسات المالية الإسلامية لها.
4. المعيار الشرعي رقم 23 "الوكالة والتصرف الفضولي": صدر هذا المعيار بتاريخ 2 ماي 2005م الموافق لـ 23 ربيع الأول 1426هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح ما تقوم عليه الوكالة في المؤسسات المالية الإسلامية من أحكام شرعية، سواء كانت هذه الوكالة في العقود والاجراءات أو التصرفات وإدارة واستثمار أموال الغير، كما يقوم هذا المعيار ببيان شروط صحة الوكالة وأحوالها وأنواعها وآثارها المختلفة، وبيان صلاحيات ومسؤوليات كل من الموكل والوكيل، كما يبين هذا المعيار الأحكام الشرعية عند التصرف عن الغير دون تفويض منه، وهو ما يطلق عليه بالتصرف الفضولي.
5. المعيار الشرعي رقم 24 "التمويل المصرفي المجمع": صدر هذا المعيار بتاريخ 2 ماي 2005م الموافق لـ 23 ربيع الأول 1426هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام الشرعية وضوابط عمليات التمويل المصرفي المجمع التي تتم بين المؤسسات المالية الإسلامية، أو بينها وبين المؤسسات المالية التقليدية.
6. المعيار الشرعي رقم 25 "الجمع بين العقود": صدر هذا المعيار بتاريخ 2 أكتوبر 2005م الموافق لـ 28 شعبان 1426هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام الشرعية وضوابط وخصائص وصور الجمع بين العقود، وهي العمليات التي تتضمن عقدين فأكثر في منظومة واحدة، بالإضافة للحكم الشرعي للتفاهم المسبق (المواطأة)، كما يبين هذا المعيار أهم التطبيقات المعاصرة للجمع بين العقود في المؤسسات المالية الإسلامية.

- 7. المعيار الشرعي رقم 26 " التأمين الإسلامي "** صدر هذا المعيار بتاريخ 8 جوان 2006م الموافق لـ 12 جمادى الأولى 1427هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام الشرعية، وضوابط، ومبادئ، وأركان، وخصائص وأنواع التأمين الإسلامي التي تقوم به المؤسسات المالية الإسلامية.
- 8. المعيار الشرعي رقم 27 " المؤشرات "** صدر هذا المعيار بتاريخ 8 جوان 2006م الموافق لـ 12 جمادى الأولى 1427هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح مفهوم، وطبيعة ووظائف المؤشرات وأسس حسابها وأهم أنواعها، وبيان الحكم الشرعي للاستخدامات المختلفة لها وضوابطها.
- 9. المعيار الشرعي رقم 28 " الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية "** صدر هذا المعيار بتاريخ 8 جوان 2006م الموافق لـ 12 جمادى الأولى 1427هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح ضوابط والأحكام الشرعية للخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الإسلامية لعملائها بهدف تسهيل العمليات والأنشطة المالية التي يزاولونها سواء داخل أو خارج المصرف.
- 10. المعيار الشرعي رقم 29 " ضوابط الفتوى وأخلاقياتها في إطار المؤسسات "** صدر هذا المعيار بتاريخ 8 جوان 2006م الموافق لـ 12 جمادى الأولى 1427هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح مفهوم الفتوى باعتبارها من مهام هيئات الرقابة الشرعية، وبيان وسائلها ومجالها والشروط الأهلية لها، كما يبين هذا المعيار طريقة عرضها وآدابها ومعالجة الخطأ فيها.
- 11. المعيار الشرعي رقم 30 " التورق "** صدر هذا المعيار بتاريخ 23 نوفمبر 2006م الموافق لـ 01 ذي القعدة 1427هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح مفهوم التورق والضوابط الشرعية له سواء أكان المتورق هي المؤسسة أو العميل.
- 12. المعيار الشرعي رقم 31 " ضابط الغرر المفسد للمعاملات المالية "** صدر هذا المعيار بتاريخ 8 سبتمبر 2007م الموافق لـ 26 شعبان 1428هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح مفهوم الغرر سواء كان الغرر في عقود المعاوضات أو عقود التبرعات أو غيرها من العقود، أم وقع في الشروط، وبيان أقسامه، ومجالاته، وآثاره، والضوابط الشرعية له.
- 13. المعيار الشرعي رقم 32 " التحكيم "** صدر هذا المعيار بتاريخ 12 سبتمبر 2007م الموافق لـ 30 شعبان 1428هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح مفهوم التحكيم في المعاملات والأنشطة المالية الإسلامية التي تقع بين المؤسسات المالية الإسلامية أو بينها وبين عملائها، أو موظفيها، أو أطراف أخرى، وتوضيح شروطه، وأركانه ومجالاته وبيان صفة المحكمين، وصك التحكيم وقراره، وطرق تنفيذ التحكيم، بالإضافة لتطبيقاته المعاصرة في المؤسسات المالية الإسلامية.

14. المعيار الشرعي رقم 33 "الوقف": صدر هذا المعيار بتاريخ 2 جويلية 2008م الموافق لـ 28 جمادى الثانية 1429هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح أحكام الوقف، وسبل الانفاع به وتنميته، وأنواعه، وأحكامه، وأركانه وشروط كل ركن، وشروط الواقف والوقف.

15. المعيار الشرعي رقم 35 "الزكاة": صدر هذا المعيار بتاريخ 28 نوفمبر 2008م الموافق لـ 30 ذي القعدة 1429هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تحديد وعاء الزكاة للمؤسسات المالية الإسلامية، وبيان بنود القوائم المالية التي تدخل في تحديد وعائها، وتحديد المطلوبات والمخصصات التي تحسم من موجودات الزكاة، وتوضيح المقادير الواجب إخراجها من الزكاة، وأحكام صرفها.

16. المعيار الشرعي رقم 36 "العوارض الطارئة على الالتزامات": صدر هذا المعيار بتاريخ 15 مارس 2009م الموافق لـ 17 ربيع الأول 1430هـ، ويهدف هذا المعيار إلى بيان العوارض التي تطرأ على الالتزامات في إطار التطبيقات المتعلقة بصيغ التمويل والاستثمار، وتحدث فيها آثار مختلفة عن مقتضاها لو لم تطرأ تلك العوارض عليها.

17. المعيار الشرعي رقم 37 "الاتفاقيات الائتمانية": صدر هذا المعيار بتاريخ 15 مارس 2009م الموافق لـ 17 ربيع الأول 1430هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تحديد أنواع التسهيلات الائتمانية وأهم تطبيقاتها، وما يترتب عنها من عوائد وعمولات سواء كانت بين المؤسسات المالية الإسلامية أو بينها وبين عملائها، والأحكام المتعلقة بها.

18. المعيار الشرعي رقم 38 "التعاملات المالية بالإنترنت": صدر هذا المعيار بتاريخ 15 مارس 2009م الموافق لـ 17 ربيع الأول 1430هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح العقود والمعاملات المالية باستخدام الإنترنت، وحكمها الشرعي، وبيان الضوابط الواجب اتباعها من طرف المؤسسات المالية الإسلامية.

19. المعيار الشرعي رقم 39 "الرهن وتطبيقاته المعاصرة": صدر هذا المعيار بتاريخ 15 مارس 2009م الموافق لـ 17 ربيع الأول 1430هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام الشرعية التي تتعلق بالرهن وتطبيقاته المعاصرة في المؤسسات المالية الإسلامية.

ثالثا: المعايير الشرعية من المعيار رقم 40 إلى غاية المعيار رقم 58

1. المعيار الشرعي رقم 40 "توزيع الربح في الحسابات الاستثمارية على أساس المضاربة": صدر هذا المعيار بتاريخ 19 جوان 2009م الموافق لـ 26 جمادى الثانية 1430هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام الشرعية لتوزيع الربح وضوابطه في الحسابات المصرفية الاستثمارية التي تدار على أساس المضاربة.

2. المعيار الشرعي رقم 41 "إعادة التأمين الإسلامي": صدر هذا المعيار بتاريخ 22 أكتوبر 2009م الموافق لـ 3 ذي القعدة 1430هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام الشرعية لإعادة التأمين الإسلامي والاشتراك مع المؤسسات التقليدية، وضوابطه وأسس وقواعده، وبيان كل ما يترتب عليه من نقل جزء من الأخطار وزيادة

القدرة التأمينية.

3. المعيار الشرعي رقم 42 "الحقوق المالية والتصرف فيها": صدر هذا المعيار بتاريخ 23 أكتوبر 2009م الموافق لـ 4 ذي القعدة 1430هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح كيفية التصرف في الحقوق المالية وآليات حمايتها، وبيان الأحكام الشرعية لها، وأنواعها، وشروطها، وضوابطها، ويتناول هذا المعيار كذلك أهم الحقوق الممارسة في المعاملات المالية.

4. المعيار الشرعي رقم 43 "الإفلاس": صدر هذا المعيار بتاريخ 28 ماي 2010م الموافق لـ 14 جمادى الثانية 1431هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح أحكام الإفلاس، وبيان الظروف التي تسبقه سواء تعلق الإفلاس بالمؤسسات المالية الإسلامية، أو بالأطراف التي تتعامل معها.

5. المعيار الشرعي رقم 44 "السيولة تحصيلها وتوظيفها": صدر هذا المعيار بتاريخ 28 ماي 2010م الموافق لـ 14 جمادى الثانية 1431هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تناول مفهوم السيولة، وبيان الطرق المشروعة لتحصيلها وتوظيفها، بالإضافة إلى تطبيقاتها في المؤسسات المالية الإسلامية.

6. المعيار الشرعي رقم 45 "حماية رأس المال والاستثمارات": صدر هذا المعيار بتاريخ 30 نوفمبر 2010م الموافق لـ 24 ذي القعدة 1431هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تناول الأدوات والوسائل المستعملة لحماية رأس المال والاستثمارات من الخسارة، والنقصان، وتوضيح ضوابطها الشرعية.

7. المعيار الشرعي رقم 46 "الوكالة بالاستثمار": صدر هذا المعيار بتاريخ 29 ماي 2011م الموافق لـ 26 جمادى الثانية 1432هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تناول الأحكام الشرعية للوكالة بالاستثمار في المؤسسات المالية الإسلامية وبيان شروط صحتها وتطبيقاتها المعاصرة بالإضافة لآثارها وأحوالها.

8. المعيار الشرعي رقم 47 "ضوابط حساب ربح المعاملات": صدر هذا المعيار بتاريخ 29 ماي 2011م الموافق لـ 26 جمادى الثانية 1432هـ، ويهدف هذا المعيار لتحديد مفهوم ربح عمليات التمويل أو الاستثمار في المؤسسات المالية الإسلامية، وبيان أحكامها وضوابطها الشرعية.

9. المعيار الشرعي رقم 48: خيارات الأمانة: صدر هذا المعيار بتاريخ 29 ماي 2011م الموافق لـ 26 جمادى الثانية 1432هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تحديد الأحكام الشرعية للخيارات التي تثبت تلقائياً للمشتري بسبب التغير في القول، أو في التدليس في الفعل، أو في حالات خاصة بسبب الغبن.

10. المعيار الشرعي رقم 49 "الوعد والمواعدة": صدر هذا المعيار بتاريخ 4 جانفي 2013م الموافق لـ 21 صفر 1434هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح حقيقة الوعد الذي يصدر من طرف واحد، والمواعدة التي تصدر من طرفين، وبيان أحكامهما الشرعية وأقسامهما من حيث القوة الإلزامية لهما، وتناول تطبيقاتهما المعاصرة.

- 11. المعيار الشرعي رقم 50 "المساقاة":** صدر هذا المعيار بتاريخ 4 جانفي 2013م الموافق لـ 21 صفر 1434هـ ويهدف هذا المعيار إلى تناول مفهوم المساقاة، وتوضيح أحكامها وضوابطها الشرعية، وتطبيق المؤسسات المالية الإسلامية لها.
- 12. المعيار الشرعي رقم 51 "خيارات السلامة (العيب، تفرق الصفقة، فوات الوصف):"** صدر هذا المعيار بتاريخ 4 جانفي 2013م الموافق لـ 21 صفر 1434هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تناول الحالات التي للمشتري الحق في فسخ العقد فيها، لنقص في عين المبيع، أو تفرق الصفقة، أو فوات وصف مرغوب، وتطبيق المؤسسات المالية الإسلامية لها.
- 13. المعيار الشرعي رقم 52 "خيارات التروي (الشرط، التعيين، النقد):"** صدر هذا المعيار بتاريخ 30 سبتمبر 2013م الموافق لـ 23 شوال 1434هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام الشرعية لخيارات التروي التي يقوم المتعاقدون باشتراط (الشرط، التعيين، النقد) من أجل تحقيق مصلحتهم في التعاقد، وتطبيق المؤسسات المالية الإسلامية لها.
- 14. المعيار الشرعي رقم 53 "العربون":** صدر هذا المعيار بتاريخ 8 نوفمبر 2014م الموافق لـ 15 محرم 1435هـ ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الأحكام والضوابط الشرعية للعربون، وتطبيق المؤسسات المالية الإسلامية له.
- 15. المعيار الشرعي رقم 54 "فسخ العقود بالشرط":** صدر هذا المعيار بتاريخ 8 نوفمبر 2014م الموافق لـ 15 محرم 1435هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تناول مفهوم الفسخ، وتوضيح اشتراطه للعقود الصحيحة اللازمة، وبيان أسبابه وموانعه، وآثاره.
- 16. المعيار الشرعي رقم 55 "المسابقات والجوائز":** صدر هذا المعيار بتاريخ 7 ماي 2016م الموافق لـ 30 رجب 1437هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تناول كل من مفهوم، وأنواع، وصور، وشروط المسابقات والجوائز، بالإضافة لأحكامهما وضوابطهما الشرعية.
- 17. المعيار الشرعي رقم 56 "ضمان مدير الاستثمار":** صدر هذا المعيار بتاريخ 18 نوفمبر 2016م الموافق لـ 18 صفر 1438هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تناول الأحكام الشرعية الخاصة بضمان مدير الاستثمار في حالات التعدي، التقصير، أو مخالفة الشروط أو عدمها، كما يتناول بيان أحكام اشتراط الضمان أو التطوع به، كما يتم من خلال هذا المعيار بيان حكم تحميل عبء إثبات عدم تعدي وتقصير مدير الاستثمار، وتوضيح ما يترتب على الضمان من أحكام عند ثبوته على مدير الاستثمار.
- 18. المعيار الشرعي رقم 57 "الذهب وضوابط التعامل به":** صدر هذا المعيار بتاريخ 19 نوفمبر 2016م الموافق لـ 19 صفر 1438هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تناول كل من صور، وأنواع، وضوابط التعامل بالذهب، وبيان أحكام المنتجات المالية المبنية عليه في المؤسسات المالية الإسلامية.

19. المعيار الشرعي رقم 58 " إعادة الشراء ": صدر هذا المعيار بتاريخ 12 مارس 2017م الموافق لـ 13 جمادى الثانية 1438هـ، ويهدف هذا المعيار إلى توضيح الحكم الشرعي وضوابط إعادة شراء العين أو المنفعة التي خرجت من ملك العاقد بالبيع، وما في معناه من عقود المعاوضات، وتطبيق المؤسسات المالية الإسلامية له.

المطلب الثالث: عرض معايير المراجعة الصادرة عن الهيئة

أصدرت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية إلى غاية تاريخ 2015 خمسة معايير للمراجعة لتوضيح كل ما يتعلق بعملية المراجعة الخارجية.

أولاً: معايير المراجعة من المعيار رقم 01 إلى المعيار رقم 03

1. معيار رقم 01 "هدف المراجعة ومبادئها": صدر هذا المعيار بتاريخ 19-20 ماي 1996م الموافق لـ 2-3 محرم 1417هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تحديد الإرشادات والأسس التي توضح كل من المبادئ العامة التي تحكم المراجع وأهدافها، وفقاً للشريعة الإسلامية.

2. معيار رقم 02 "تقرير المراجع الخارجي": صدر هذا المعيار بتاريخ 19-20 ماي 1996م الموافق لـ 2-3 محرم 1417هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تحديد الإرشادات والأسس التي توضح كل من شكل تقرير المراجع الخارجي ومضمونه من حيث العناصر التي يجب أن يحتويها، والجهة التي يجب أن يوجه لها التقرير، ونطاق عمل المراجع الخارجي، وتاريخ التقرير وتوقيع المراجع عليه.

3. معيار رقم 03 "شروط الارتباط لعملية المراجعة": صدر هذا المعيار بتاريخ 15-16 جوان 1997م الموافق لـ 10-11 صفر 1418هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تحديد الإرشادات والأسس التي توضح كل من شروط الارتباط مع المؤسسة وكل ما يتعلق بهذه الشروط.

ثانياً: معياري المراجعة رقم 04 و 05

1. معيار المراجعة رقم 04 "فحص المراجع الخارجي الالتزام بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية": صدر هذا المعيار بتاريخ 21 ماي 2000م الموافق لـ 17 صفر 1421هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تحديد الإرشادات والأسس التي توضح فحص المراجع الخارجي مدى التزام المؤسسات المالية الإسلامية عند مراجعة القوائم المالية بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.

وحسب هذا المعيار فإن مسؤولية الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية تقع على عاتق هيئة الرقابة الشرعية في المصرف الإسلامي، غير أنه على المراجع الخارجي أن يكون لديه قدر كاف من المعرفة بما يتعلق بأحكام الشريعة الإسلامية وبالتالي عليه أن يستند على القرارات والفتاوى والإرشادات التي تصدر عن هيئة الرقابة الشرعية للتأكد من مدى التزام المصرف بمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية، واستنتاج ما إذا كانت القوائم المالية للمؤسسة قد أعدت حسب مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية.

وليس على المراجع الخارجي مسؤولية تقييم أهلية أعضاء هيئة الرقابة الشرعية، وإنما عليه التأكيد على ما يلي:

أ. الإجراءات المتبعة من طرف المؤسسة المالية الإسلامية عند طرح أو تعديل منتجها المالية تشمل الخطوات اللازمة التي تضمن التزامها بأحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها، المتعلقة بمدى مراجعة كل من الإدارة، المراجع الداخلي وهيئة الرقابة الشرعية لذلك؛

ب. قيام المراجع من خلال الإجراءات اللازمة التأكد من أنه تم الإطلاع على جميع الفتاوى، والإرشادات الجديدة أو أي تعديلات أدخلت عليها، من أجل العمل بها؛

ج. على المراجع التأكد من أن هيئة الرقابة الشرعية قد قامت بفحص مدى مطابقة المنتجات المالية لأحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها، من خلال المستندات المتاحة؛

د. على المراجع التأكد من أن المؤسسة المالية الإسلامية قد قامت بعملياتها حسب فتاوى، وإرشادات هيئة الرقابة الشرعية؛

هـ. عند قيام كل من الإدارة، المراجعة الداخلية، وهيئة الرقابة الشرعية بأي فحص داخلي، على المراجع مراجعة نتائج هذه الفحوصات، من أجل التحقق من مدى تأثيرها على نطاق عمله، وتوقيته وطبيعته عملية المراجعة؛

2. معيار المراجعة رقم 05 "مسؤولية المراجع الخارجي بشأن التحري عن التزوير والخطأ عند مراجعة القوائم المالية": صدر هذا المعيار بتاريخ 03 جوان 2003م الموافق لـ 03 ربيع الثانية 1424هـ، ويهدف هذا المعيار إلى تحديد الإرشادات والأسس التي توضح مسؤولية المراجع بشأن التحري عن التزوير والخطأ عند مراجعة القوائم المالية كما يهدف هذا المعيار إلى التعريف بالخطأ وتحديد أنواعه، وتحديد الإجراءات الدنيا التي يجب على المراجع الخارجي تطبيقها في حالة وجود إشارات، أو استفسارات أو مناقشات حول التزوير أو الخطأ في القوائم المالية، وكذلك يهدف هذا المعيار إلى توضيح مسؤولية الإدارة والأجهزة المسؤولة عن ضوابط إدارة المؤسسة، ويعتبر هذا المعيار مكملًا لمعايير المراجعة المتعلقة بالنظر في الأخطاء والتزوير الصادرة عن الاتحاد الدولي للمحاسبين.

ولقد عرف التزوير حسب هذا المعيار بأنه كل عمل متعمد مخادع، يهدف إلى الحصول على منافع غير قانونية وغير عادلة، أما الخطأ فعرف حسب نفس المعيار بأنه التغيير غير المتعمد في القوائم المالية، تعتبر عملية المراجعة وسيلة مانعة، غير أن هذا لا ينفي وجود التزوير والخطأ في القوائم المالية، بحيث تهدف عملية المراجعة من التأكد من أن القوائم المالية في الحملة خالية من أي خلل ذي أهمية نسبية، بسبب تزوير أو خطأ، والمراجع في حالة ثبوت عدم بذله العناية الكافية، في عملية التخطيط والإعداد لعملية المراجعة، من أجل إكتشاف التزوير والخطأ، يكون في هذه الحالة مسؤولًا عن التقصير وسوء التصرف.

وعلى المراجع حسب هذا المعيار في حالة استنتاجه وجود تزوير أو أخطاء أدى إلى حدوث خلل ذو أهمية نسبية للقوائم المالية، عليه في هذه الحالة تقدير آثار ذلك على عملية المراجعة، من أجل تحديد استمرار عملية المراجعة مع إبداء رأي متحفظ، أو الامتناع عن إبدائه في تقرير المراجعة.

أ. ما يتم توثيقه من المراجع: وعلى المراجع توثيق ما يلي:

- على المراجع توثيق أسباب مخاطر التزوير والخطأ التي تم التعرف عليها، وتوثيق ما إذا كان من رأي المراجع إجراء عملية مراجعة إضافية؛
- على المراجع توثيق الأمور التي يرى أنها مهمة في تأييد رأيه، من رد الإدارة على أسباب مخاطر التزوير والأخطاء التي قام بتحديدها؛
- على المراجع توثيق جميع المناقشات التي تمت بينه وبين أعضاء هيئة الرقابة الشرعية، من أجل التأكد أن المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، والفتاوى والقواعد الإرشادية الصادرة عن هيئة الرقابة الشرعية متوافقه مع الإستنتاجات التي توصل إليها المراجع من خلال هذه المناقشات.

ب. البيانات الكتابية: وعلى المراجع الحصول على بيانات كتابية من الإدارة تتضمن:

- التزام الإدارة بالمعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، والفتاوى والقواعد الإرشادية الصادرة عن هيئة الرقابة الشرعية؛
- قيام الإدارة بإفصاح وإبلاغ المسؤولين بالأمور التي ترى مدى أهميتها بالنسبة للتزوير والخطأ في المؤسسة؛
- التزام الإدارة ببند عقود كل من أصحاب حسابات الاستثمارات وحملة الوثائق؛
- التزام الإدارة بتقديم جميع الوثائق المتعلقة بالفتاوى والقواعد الإرشادية الصادرة عن هيئة الرقابة الشرعية للمراجعين؛
- التزام الإدارة بوضع كل الإجراءات الرقابية الضرورية على موجودات وأرصدة ودخل أصحاب حسابات الاستثمارات وحملة الوثائق؛
- التزام الإدارة من خلال بيانات الإدارة بمسؤوليتها على أنظمة المحاسبة والرقابة الداخلية التي صممت من أجل عدم الوقوع في التزوير والخطأ، واكتشافهما في حالة وقوعهما.

المبحث الثالث: معايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة

تحتاج المؤسسات المالية الإسلامية إلى تطبيق مفاهيم وأسس المحاسبة الإسلامية، كما تحتاج إلى معايير محاسبية تتلائم وخصوصيتها المتعلقة بتطبيق أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، وهو ما لا تجده في المعايير المحاسبية الدولية مما أدى لإصدار العديد من المعايير المحاسبية من طرف هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية التي تراعي جميع الجوانب الضابطة لعمل صناعة الصيرفة الإسلامية.

المطلب الأول: المحاسبة في المصارف الإسلامية

تعتبر المحاسبة من العلوم التي اهتم بها المسلمون عبر العصور، ولقد اقتبست العديد من المفاهيم والأسس في الفكر المحاسبي التقليدي من المحاسبة الإسلامية، والمؤسسات المالية الإسلامية ملزمة بتصميم وتشغيل نظامها المحاسبي حسب مبادئ وأسس المحاسبة الإسلامية.

أولاً: مفهوم محاسبة المصارف الإسلامية وأهدافها

1. مفهوم محاسبة المصارف الإسلامية: تعرف محاسبة المصارف الإسلامية على أنها: "تطبيق لمفهوم وأسس المحاسبة في الإسلام في مجال الأنشطة المختلفة التي يقوم بها المصرف الإسلامي، بهدف تقديم معلومات وإرشادات وتوجيهات تساعد في إبداء الرأي، واتخاذ القرارات التي تساعد على تحقيق مقاصد المصارف الإسلامية حيث أن مجال تطبيقها يشمل العمليات المالية، وكذلك تعمل على تحقيق وتدقيق وتسجيل العمليات بشكل يسمح للغير بالإطلاع على السجلات داخل المصرف"¹

تستمد المحاسبة في المصارف الإسلامية أسسها ومبادئها من أحكام الشريعة الإسلامية والقواعد الفقهية، وبالتالي تختلف المحاسبة في المصارف الإسلامية عنها في المصارف التقليدية التي تستمد مبادئها من الفكر الوضعي، كما تتعلق محاسبة المصارف الإسلامية بالعمليات الشرعية، وتقوم على المبادئ والقيم الأخلاقية.²

وحسب ما جاء في البيان رقم 01 فإن للمحاسبة المالية آليات تتمثل في³:

أ. الإثبات المالي لحقوق والتزامات المنشأة في وقت معين، بالإضافة لإثبات التغيرات والأحداث التي طرأت عليهما خلال فترة زمنية معينة؛

ب. قياس التأثير المالي للمعاملات التي تمت بين المنشأة والأطراف الأخرى على الحقوق والالتزامات خلال فترة زمنية معينة؛

ج. تحديد نتائج الأعمال أو أي تغيرات في المركز المالي أو التدفقات النقدية، من خلال تصنيف تأثير المعاملات التي تمت بين المنشأة والأطراف الأخرى على الحقوق والالتزامات والأحداث التي تمت خلال فترة زمنية معينة؛

¹ نوال بن عمار، مرجع سبق ذكره، ص 50.

² علي عبد الله الزعبي و آخرون، مدى التزام العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية بتطبيق معايير المحاسبة الإسلامية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية العدد الاقتصادي، المجلد 01، العدد 19، 2014، ص 149.

³ حسين محمد سمحان، موسى عمر مبارك، محاسبة المصارف الإسلامية في ضوء المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة والضوابط للمؤسسات المالية الإسلامية، الطبعة 02، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2011، ص 33.

- د. إعداد التقارير المالية وتحديد نتائج الأعمال والتدفقات النقدية للمنشأة بصفة دورية.
2. أهداف محاسبة المصارف الإسلامية: حسب البيان رقم 01 الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية فقد حددت أهداف المحاسبة المالية وأهداف التقارير المالية، من خلال العناصر التالية:¹
- أ. الأهداف التي تحققها المحاسبة المالية: الأهداف التي تحققها المحاسبة المالية فهي:
- تحديد حقوق والتزامات جميع الأطراف ذات العلاقة، بما في ذلك الحقوق المترتبة على العمليات والأنشطة غير المكلفة، بما يتوافق مع مقاصد الشريعة الإسلامية وأحكامها؛
 - تشجيع الالتزام بالشريعة الإسلامية، بالإضافة إلى المساهمة في رفع الكفاية الانتاجية والإدارية؛
 - المساهمة في توفير الحماية للموجودات وحقوق المصرف والمتعاملين معه، مع تقديم معلومات مفيدة لمستخدمي التقارير المالية.
- ب. الأهداف التي تحققها التقارير المالية: أما الأهداف التي تحققها التقارير المالية فهي:
- تقديم معلومات كافية حول مدى التزام المصرف بأحكام الشريعة الإسلامية في جميع الأنشطة والأعمال التي يمارسها، وتوفير المعلومات الخاصة عن وجود أي كسب أو صرف مخالف للشريعة، وفي حالة حدوث هذا الأمر يجب فصل الكسب المخالف للشريعة عن الكسب المشروع، وتبيان كيفية التصرف فيه؛
 - تقديم المعلومات عن الموارد الاقتصادية للمصرف، والالتزامات الناشئة عن هذه الموارد، لكي تساعد هذه المعلومات على تقويم كفاية رأس مال المصرف، بالإضافة لتقويم درجة المخاطرة الموجودة في استثماراته، وتقدير درجة السيولة المتاحة، ويتم الحصول على هذه المعلومات من قائمة المركز المالي؛
 - تقديم المعلومات التي من خلالها يتم تقدير التدفقات النقدية الممكنة لتحقيقها للمتعاملين مع المصرف، مع تحديد زمن حدوث هذه التدفقات، وتحديد درجة المخاطرة المحيطة بتحقيقها، ويتم الحصول على هذه المعلومات من قائمة تدفقات النقدية؛
 - تقديم معلومات من خلالها تتم مساعدة الجهات المختصة في تحديد الزكاة وكيفية صرفها، ويتم هذا عبر قائمة الزكاة وباقي القوائم المالية؛
 - تقوم التقارير المالية المقدمة من طرف المصرف الإسلامي على تقويم أدائه للأمانة المعطاة له والمتمثلة في حفظ الأموال وتنميتها بالطريقة الملائمة، بالإضافة إلى تقديم معلومات على معدلات أرباح الاستثمار، ومعدلات توزيع الأرباح الاستثمارية على الأطراف ذات العلاقة، ويتم الحصول على هذه المعلومات عن طريق قائمة المركز المالي، وقائمة الدخل؛
 - تساهم التقارير المالية في تقديم معلومات حول أداء المصرف لمسؤوليته الاجتماعية، من خلال قائمة المركز المالي، وقائمة الزكاة، بالإضافة للإيضاحات حول القوائم المالية.

¹ حسين محمد سمحان، موسى عمر مبارك، مرجع سبق ذكره، ص ص 31-32.

ثانيا: مبادئ وأسس المحاسبة في المصارف الإسلامية

قامت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية بتناول مفاهيم وفرائض المحاسبة في المصارف الإسلامية كما وجدت عدة دراسات حددت هذه الأسس كما يلي:

1. **الشخصية الاعتبارية المستقلة:** والمقصود بهذا الأساس هو معاملة المصرف على أساس كونه شخصية معنوية مستقلة عن إدارته القائمة بالأعمال التنفيذية، كما يجب فصل ذمة أصحاب حسابات الاستثمار والمساهمين، وكذلك المتعاملين عند حساب حقوق والتزامات كل طرف منهم وفقا للعقود الشرعية المبرمة، والجدير بالذكر أن أساس استقلال الذمة المالية اتفق كل من الفكر المحاسبي الإسلامي والتقليدي فيه، ومن خلال هذا الأساس تبرم العقود بين المصرف الإسلامي كشخصية معنوية مع المتعاملين، كما تعد الحسابات الختامية باسم المصرف¹.
2. **أساس الحولية:** يعتبر الحول مدة زمنية لحدوث النماء في الفكر المحاسبي الإسلامي، وأساسا لحساب مختلف أنواع الزكاة، وبالتالي لا يختلف مفهوم الدورية في الفكر المحاسبي التقليدي عنه في الفكر المحاسبي الإسلامي، الاختلاف الوحيد فقط هو إمكانية الاعتماد على السنة الهجرية أو الميلادية ولا توجد في هذا أي مخالفة شرعية، ولهذا تعتمد المصارف الإسلامية على هذا المبدأ².
3. **استمرارية النشاط:** يعتبر هذا المبدأ من المبادئ المحاسبية في الفكر التقليدي، ولم يختلف المفهوم الإسلامي للمحاسبة عن ذلك، باعتبار أنه ينظر للمشروع على أنه مستمر في نشاطه، وأنّ التصفية أمر غير وارد، ولقد طبق مفهوم الاستمرارية عند تحديد وقياس الأرباح لأغراض الزكاة وشركات المضاربة المستمرة، والعنان والمفاوضة، وغيرها من الشركات التي تجيزها الشريعة الإسلامية، ولضمان استمرار المشروع في نشاطه حث الإسلام على الاقتصاد في النفقات والاحتياط للمستقبل³.
4. **مبدأ التكلفة التاريخية:** أي كتابة وتسجيل المعاملات فور حدوثها أولا بأول حسب تاريخ حدوثها، ولقد قال الله سبحانه وتعالى في آية الدين في سورة البقرة: " يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ" (سورة البقرة)⁴، وعندما أنشئ بيت مال المسلمين كان يتم التسجيل في الدفاتر أولا بأول. ولقد أخذت المصارف الإسلامية بهذا الأساس⁵.
5. **الموضوعية:** ويقصد بهذا الأساس التسجيل المقترن بأدلة الإثبات، أي أن عملية التسجيل لا تتم إلا من خلال توفر الوثائق والمستندات التي تثبت وتبرر العملية، عند تكملة آية الدين من سورة البقرة فقد قال الله تعالى:

¹ عبد الله حسان علال، مبادئ المحاسبة الإسلامية (دراسة تأصيلية تحليلية)، أطروحة دكتوراه في فلسفة الاقتصاد والمصارف الإسلامية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2019، ص 65.

² هوام جمعة، حديدي آدم، أثر وإمكانية تطبيق محاسبة القيمة العادلة في المصارف الإسلامية، مجلة دراسات اقتصادية إسلامية، المجلد 20، العدد 02، 2014، ص ص 84-85.

³ نوال بن عمارة، محاسبة البنوك الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 51.

⁴ سورة البقرة، الآية رقم: 282.

⁵ هوام جمعة، حديدي آدم، مرجع سبق ذكره، ص 87.

"...وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ..." (سورة البقرة) إلى آخر الآية فشهادة الرجلين تحل محل المستندات والوثائق الموقع عليها من أطراف المعاملات.¹

6. الثبات: تعمل ثبات القواعد المحاسبية على تسهيل عملية المقارنة والتجميع والتفريق حسب ما تقتضيه حاجة مستخدمي المعلومات المحاسبية، بحيث يعتبر توجيه المحاسبة الإسلامية مبني على قواعد وأحكام الشريعة الإسلامية عند إبرام العقود والاتفاقيات، كما يؤخذ بعين الاعتبار الأعراف التجارية التي أقرتها الشريعة الإسلامية²، ومن مظاهر التوحيد المحاسبي توحيد المصطلحات المحاسبية والقواعد المحاسبية، وتوحيد وحدات القياس النقدي... الخ، ولقد بذلت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية الكثير من أجل توحيد المصطلحات والمفاهيم، والأسس بالإضافة للنماذج المحاسبية على مستوى المصارف الإسلامية، من خلال ما ورد في البيان رقم 01 والبيان رقم 02 الصادرين عن الهيئة بما يخص ثبات المبادئ المحاسبية المتعارف عليها دولياً، في حين مسألة التوحيد أمر مختلف فيه.³

7. القياس الحكمي: يتم القياس في الفكر المحاسبي الإسلامي على أساس ما حصل فعلاً مقترناً بأدلة الإثبات تحقياً للموضوعية، غير أن الوصول للموضوعية الكاملة أمر صعب التحقيق، لهذا يتم اللجوء للحكم الشخصي المبني على التقدير الحكمي ولعل من أهم أمثلة القياس الحكمي هو صعوبة قياس بعض أنواع الأموال في محاسبة الزكاة، وبالتالي يلجأ للتقدير. ولهذا تقوم المصارف الإسلامية باللجوء للتقدير الحكمي عند القياس بغض النفقات والإيرادات، مثل مشروعات المضاربة المستمرة، وفي تقدير المخصصات والاحتياطات وغير ذلك، ولا يختلف هذا المفهوم عنه في الفكر المحاسبي التقليدي.⁴

¹ عبد الله حسان علّال، مرجع سبق ذكره، ص ص 115-116.

² يحيى عبد الله الخصاونة، محاسبة المصارف و المؤسسات المالية الإسلامية (حالة الأردن)، أطروحة دكتوراه فلسفة في الاقتصاد والمصارف الإسلامية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2011، ص 21.

³ حسين شحاتة، المصارف الإسلامية بين الفكر والتطبيق، الطبعة 01، مكتبة النقوي، مدينة نصر، القاهرة، 2005، ص 45.

⁴ براضية حكيم، أهمية تطبيق معايير المحاسبة والمراجعة لتفعيل حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، 2015/2016، ص 14.

8. القياس النقدي: والمقصود بهذا المبدأ هو قياس الأحداث الاقتصادية وإثباتها في السجلات والدفاتر المحاسبية من خلال وحدات نقدية، ولا يوجد خلاف بين الفقهاء في اعتبار الذهب والفضة ثمناً تقاس به الأشياء، وبالتالي معياراً للتقييم، كما لا يوجد حرج عند الفقهاء من استخدام العملة غير أنه يشترط أن يكون مرجعها الذهب والفضة.

ولقد طبق هذا المفهوم في فقه الزكاة، وفقه المضاربة، والشركات، وفقه القصاص، والدية، ويعتبر هذا المبدأ موجوداً في الفكر المحاسبي التقليدي ولكن فقط مع فرض ثبات الوحدة النقدية، في حين في الفكر المحاسبي الإسلامي يشترط ربط الوحدة النقدية بالذهب والفضة ولا يشترط ثبات وحدة النقد، وتطبق المصارف الإسلامية أساس القياس النقدي عن طريق التقييم على أساس القيمة الجارية.¹

9. الأخذ بالتغيرات في قيمة وحدة النقد: يقضي هذا الأساس بأخذ بعين الاعتبار التغيرات التي يمكن أن تطرأ على قيمة وحدة النقد عند التقييم لأغراض إعداد القوائم المالية في ضوء معيار التقييم بالذهب والفضة، ولهذا يختلف هذا المبدأ والأساس عنه في الفكر المحاسبي التقليدي، ولهذا تعمل المصارف الإسلامية على عملية تقييم موجوداتها في نهاية الفترات الزمنية على أساس القيمة الجارية.²

10. التقييم على أساس القيمة الجارية: المقصود بهذا الأساس هو استخدام التقييم على أساس القيمة الجارية من أجل بيان نتائج الأعمال والأنشطة بالإضافة لبيان المركز المالي للمشروع المستمر، وذلك للمحافظة على رأس المال الفعلي للوحدة الاقتصادية، بحيث ورد عن رسول الله صلى الله عليه وسلم أنه كان يقوم الدية على أثنى الإبل بحيث إذا غلت يزيد قيمتها وإذا نقصت أثنى الإبل أنقص من قيمة الدية، ولذا وجب على المصارف الإسلامية القيام بعملية التقييم على أساس القيمة الجارية عند إعداد الحسابات الختامية.³

11. الواقعية في الاحتياط للمستقبل: يتم قياس كل من النفقات والإيرادات، أو الأصول في الفكر المحاسبي الإسلامي على أساس القيمة الجارية، ويعتبر هذا احتياطاً دقيقاً لما قد يحدث مستقبلاً من تغير في قيمة الأصول، أو نقص في الإيرادات، أو زيادة في النفقات ويختلف هذا الأساس عن مبدأ الحيطة والحذر في الفكر المحاسبي التقليدي، الذي يأخذ بعين الاعتبار كل خسارة متوقعة، في حين لا يراعي أي ربح متوقع عند تحديد نتيجة الأعمال والمركز المالي⁴ وبالتالي يصبح الربح مقدراً بأقل من قيمته الحقيقية، ولهذا كان على المصارف الإسلامية أن تكون واقعية وعادلة عند تقدير الالتزامات المتوقعة مستقبلاً، من خلال عدم المغالاة والاحتياط الشديد للمستقبل، لأن هذا يؤدي إلى نقل الأرباح من فترة إلى أخرى وبالتالي حرمان المستثمر اليوم من جزء من أرباحه، ويستفيد منها مستثمر الغد، ولهذا يقر الفكر المحاسبي الإسلامي بمفهوم لا إفراط ولا تفريط عكس المصارف

¹ حسين شحاتة، المصارف الإسلامية بين الفكر والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص ص 47-48.

² يحي عبد الله الخصالونة، مرجع سبق ذكره، ص 22.

³ حسين شحاتة، المصارف الإسلامية بين الفكر والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص ص 48-50.

⁴ يحي عبد الله الخصالونة، مرجع سبق ذكره، ص 12.

التقليدية التي من خلال مبدأ الحيطة والحذر تغالي في تكوين المخصصات.¹

12. المقابلة عند قياس نتائج الأعمال: يقر الفكر المحاسبي الإسلامي بمسألة مقابلة النفقات بالإيرادات عند قياس نتائج الأعمال، وبين المقابلة بين صافي الذمة المالية بين فترتين متتاليتين، ومعرفة بالتالي التغيير الذي يمثل نتيجة النشاط، ولقد طبق هذا المفهوم لقياس وعاء الزكاة، وكذلك تحديد نصيب الشركاء في شركات المضاربة والعنان* والمفاوضة** وغيرها، ولا يختلف هذا المفهوم عنه في الفكر المحاسبي التقليدي، وإنما الإختلاف يكمن في طرق قياس كل من النفقات والإيرادات، كعدم أخذ النفقات غير المشروعة، وتطبيق المصارف الإسلامية أساس مقابلة النفقات بالإيرادات عند تحديد نتائج الأعمال، غير أنها تقوم بفصل نشاطات الخدمات المصرفية ونشاطات الاستثمار والتمويل والأعمال، ونشاط الخدمات الاجتماعية.²

13. التوازن بين التباين والسرية: يقابل هذا الأساس في الفكر المحاسبي التقليدي مبدأ العرض والإفصاح، بحيث يأخذ الفكر المحاسبي الإسلامي بضرورة تبيان نتائج الأنشطة، والمركز المالي للوحدة الاقتصادية للملاك وباقي الأطراف ذات العلاقة، ولهذا على المصرف الإسلامي الالتزام بالصدق والأمانة والعدل، والابتعاد عن التدليس والغش عند عرض البيانات المحاسبية للمصرف.³

والملاحظ هو أن هناك إختلاف في مفهوم المحاسبة الإسلامية مقارنة بالمحاسبة المالية لكون المحاسبة الإسلامية تتكون من مجموع المفاهيم والمبادئ التي يجب أن تكون متسقة مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية. غير أن هذا لا يعني أنها لا تستمد بعض المفاهيم والمبادئ الأخرى من الفكر المحاسبي التقليدي الذي لا يتعارض مع الشريعة، مثل مبدأ الموثوقية والملاءمة مثلا، بحيث تم الاعتماد على هذه المفاهيم لعدم تعارضها مع الشريعة الإسلامية، في حين هناك مفاهيم مستمدة من أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، مثل مفهوم الخراج بضمان، ومبدأ الغنم بالغرم.

المطلب الثاني: القوائم المالية للمصرف الإسلامي

تعتبر القوائم المالية للمؤسسات المالية الإسلامية من أهم العناصر التي جاء بها البيان رقم 02 الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.

أولاً: منهجية تصنيف القوائم المالية للمصرف الإسلامي

¹ حسين شحاتة، المصارف الإسلامية بين الفكر والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص ص 49-51.

* شركة العنان : هي أن يشترك شخصان فأكثر ممن يجوز تصرفهم في جمع قدر من المال موزعا عليهم أقساطا أو أسهما معينة محددة يعملون فيه معا لتنميته ويكون الربح والخسارة بينهم بحسب أسهمهم في رأس المال ولكل واحد منهم الحق في التصرف في الشركة بالأصالة عن نفسه وبالوكالة عن شركائه فيبيع ويشترى ويقض ويدفع ويطالب بالدين و يخاصم، للمزيد ينظر <https://islam.mrkzy.com/fiqh/article-428/>

** شركة المفاوضة هي أوسع من شركة العنان إذ تشملهما وتشمل المضارب أيضا وهي أن يفوض كل من الشريكين للآخر كل تصرف مالي وبدني من أنواع الشركة فيبيع ويشترى ويضارب ويوكل ويخاصم ويسافر بالمال ويكون الربح بينهما على ما اتفقا عليه والخسارة بحسب نصيب كل منهم، للمزيد ينظر <https://islam.mrkzy.com/fiqh/article-430/>

² هوام جمعة، حديدي آدم، مرجع سبق ذكره، ص 93.

³ براضية حكيم، مرجع سبق ذكره، ص 13.

عرفت القوائم المالية حسب البيان رقم 02 الصادر عن الهيئة بأنها مجموعة مناسبة من القوائم المالية التي تعبر عن الوظائف التي يقوم بها المصرف الإسلامي، وما يترتب على تنفيذ هذه الوظائف من نتائج، وحقوق سواء للمصرف أو غيره من الأطراف.

ويمكن تصنيف القوائم المالية للمصرف حسب الوظائف التي يقوم بها كما يلي:

الجدول رقم (1/2): تصنيف القوائم المالية للمصرف حسب الوظائف

<p>وعليه توجد قوائم مالية ترتبط بوظيفة المصرف الإسلامي بصفته مستثمرا سواء كانت طبيعة هذا الاستثمار محددة في أنواع معينة أو شاملة لجميع الأنواع التي لها علاقة بوظيفة المصرف بصفته مستثمرا، وبالتالي ما ينتج عنه من حقوق والتزامات، ومن هذه القوائم المالية نجد:</p> <ul style="list-style-type: none"> - قائمة المركز المالي؛ - قائمة الدخل؛ - قائمة تدفقات النقدية؛ - قائمة التغيرات في حقوق أصحاب الملكية و قائمة الأرباح المبقاة. 	<p>وظيفة المصرف بصفته مستثمرا</p>
<p>يمكن أن تكون علاقة المصرف بأصحاب حسابات الاستثمار المقيدة إما:</p> <ul style="list-style-type: none"> - علاقة مبنية على أساس عقد مضاربة؛ - علاق مبنية على أساس عقد الوكالة؛ <p>وبالتالي ينتج عنها قائمة مالية تدعى قائمة التغيرات في الاستثمارات المقيدة.</p>	<p>وظيفة المصرف بصفته مديرا للاستثمارات المقيدة والحقوق المترتبة عليها</p>
<p>في حال تولى المصرف مسؤولية جمع الزكاة والصدقات وتوزيعهما سواء بصفة كلية أو جزئية، ينتج عنه قائمة مصادر واستخدامات أموال صندوق الزكاة والصدقات.</p>	<p>وظيفة المصرف في جمع الزكاة والصدقات</p>
<p>يقوم المصرف بتقديم قروض في إطار القرض الحسن، وبالتالي ينتج عنه قائمة مصادر واستخدامات صندوق القرض الحسن.</p>	<p>وظيفة الإقراض</p>

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على البيان رقم 02 الصادر من هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية والملاحظ هنا هو تعدد القوائم المالية حسب الوظائف التي يقوم بها المصرف الإسلامي، وهو الأمر الذي أدى إلى وجود إختلافات في القوائم المالية التي يقوم المصرف الإسلامي بأعدادها مقارنة مع المصرف التقليدي.

ثانيا: قائمة المركز المالي

تحتوي هذه القائمة كل من موجودات ومطلوبات المصرف، وحقوق أصحاب الاستثمارات المطلقة وما في حكمها وحقوق أصحاب الملكية.

1. الموجودات: بحيث تعرف الموجودات بأنها كل عنصر قادر على توليد تدفقات نقدية إيجابية، أو توليد منافع اقتصادية مستقبلية شرط توفر مجموعة من الشروط كالتالي:

أ. أن يكون العنصر قابلاً للقياس المالي بصفة موثوقة؛

ب. ألا يكون العنصر مرتبط بالتزام أو حق غير قابلين للقياس المالي بصفة موثوقة لطرف آخر؛

ج. أن يكون للمصرف بصفة أصلية أو بالنيابة حق التصرف في العنصر.

2. المطلوبات: كما تحتوي قائمة المركز المالي بالإضافة للموجودات على المطلوبات التي تعرف بأنها كل التزام قائم في حينه والواجب سداده مستقبلاً إما بتحويل موجودات أو تقديم خدمات، نتيجة لأحداث ماضية أو عمليات تبادلية أو غير تبادلية، غير أنه لكي يكون العنصر من المطلوبات المصرف توجب توفر بعض الشروط فيه كما يلي:

أ. التزام المصرف بالوفاء به دون شرط؛

ب. أن يكون الالتزام قابلاً للقياس المالي حالاً بصفة موثوقة؛

ج. قابلية أحد موجودات المصرف مستقبلاً إما للنقل أو التحويل أو وضع منفعة تحت تصرف طرف آخر للوفاء بالالتزام، سواء عند الطلب أو بصفة مؤجلة.

3. حقوق أصحاب الاستثمارات المطلقة وما في حكمها: وتعرف حقوق أصحاب الاستثمارات المطلقة وما في حكمها بأنها الحسابات النقدية التي يقوم المصرف بتسليمها قبلاً عاماً، مع موافقة أصحابها باستعمال المصرف لها واستثمارها دون شرط، وبالتالي تتم عملية خلطها مع استثمارات المصرف، غير أنه ينتج عنها حصص شائعة فيما يتحقق من الربح لكلا الطرفين، بحيث يكون المصرف مضارباً يأخذ نصيبه من ربح أصحاب الاستثمارات، والخسارة توزع بقدر مساهمة كل طرف، وبما أن العلاقة بينهما علاقة مضاربة مطلقة، أي للمصرف الحرية المطلقة بالتصرف بحسابات الاستثمار المطلقة، وبالتالي تظهر هذه الأخيرة في قائمة المركز المالي للمصرف.

وتعتبر حقوق أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها القيمة المتبقية لهم في تاريخ قائمة المركز المالي من المبالغ أو الحسابات التي يتلقاها المصرف منهم محسوماً منها كل المسحوبات أو الإستردادات التي قاموا بها، مضافاً إليها ما يخصهم من أرباح، أو الحسم منهم في حالة الخسارة، ويمكن التعبير عن حقوق أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة بالقاعدة التالية:

في حالة الربح:

حقوق أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة = المبالغ المودعة - (المسحوبات أو الإستردادات)

+ حصتهم من الأرباح

وفي حالة الخسارة:

حقوق أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة = المبالغ المودعة - (المسحوبات أو الإستردادات)

- حصتهم من الخسارة

والجدير بالذكر أنه يدخل ضمن ما في حكم أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة كل سندات المقارضة المطلقة التي يقصد بها الوثائق الموحدة القيمة التي تصدر من المصرف الإسلامي بأسماء من يكتتبون فيها، مقابل دفع القيمة المحررة بها على أساس الموافقة على استعمال المصرف المبالغ المدفوعة في تمويل استثمارات المصرف، على أن تكون هناك مشاركة نسبية بما يتحقق من أرباح، بحيث يحق للمصرف الحصول على نصيبه من الأرباح بصفته مضاربا ونسبة الربح التي يتحصل عليها كل طرف تكون حسب الاتفاق المسبق، أما في حالة الخسارة يتم توزيعها بقدر المساهمة في التمويل، كما يدخل ضمن ما في حكم أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة أي حسابات أخرى تعتبر لها نفس الطبيعة مع حسابات الاستثمار المطلقة.

ولا يمكن اعتبار حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها من المطلوبات، أي أن المصرف بصفته مضاربا غير ملزم بضمان ردها إلى أصحابها من حقوق أصحاب الملكية في حالة الخسارة شرط ألا يثبت أي تقصير أو تعدي، أو مخالفة للشروط.

4. حقوق أصحاب الملكية: يقصد بها القيمة المتبقية لأصحاب حقوق الملكية أي هي ما يتبقى من موجودات المصرف بعد استبعاد حقوق أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها، واستبعاد المطلوبات. ويمكن توضيح الفروقات بين حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها وبين حقوق أصحاب الملكية في الجدول التالي:

الجدول رقم (2/2): الفرق بين حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها وبين حقوق أصحاب الملكية

حقوق أصحاب الملكية	حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها	حقوق أصحاب الملكية
تمتلك حق التصويت	لا تمتلك حق التصويت	حق التصويت
يستحق الربح من توظيف أموال الحسابات الجارية	لا يستحق الربح من توظيف أموال الحسابات الجارية	استحقاق الربح من توظيف أموال الحسابات الجارية
يقع عليها ضمان الحسابات الجارية	لا يقع عليها ضمان الحسابات الجارية	ضمان الحسابات الجارية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على البيان رقم 02 الصادر من هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

ثالثاً: قائمة الدخل

وتشمل قائمة الدخل العناصر التالية:

1. الإيرادات: يعتبر الإيراد كل زيادة في الموجودات أو نقص في المطلوبات أو كلاهما معا خلال فترة زمنية معينة، شرط أن يكون متحصل عليه بطرق مشروعة، ولكي تعتبر الزيادة في الموجودات أو النقص في المطلوبات إيرادا وحب توفر مجموعة من الشروط كما يلي:

أ. ارتباط الزيادة في الموجودات أو النقص في المطلوبات بفترة زمنية معينة؛

ب. أن تتصف كل من الموجودات التي زادت والمطلوبات التي نقصت بالخصائص الواجب توفرها في الموجودات والمطلوبات المحدد سابقا؛

ج. ألا تنشأ الزيادة في الموجودات أو النقص في المطلوبات عن استثمارات أو توزيعات على أصحاب حقوق الملكية أو تنشأ من إيداعات وسحوبات أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها، أو تنشأ من إيداعات وسحوبات أصحاب الحسابات الجارية أو الحسابات الأخرى، أو تنشأ من خلال شراء الموجودات.

2. المصروفات: يعتبر المصروف كل نقص في الموجودات أو زيادة في المطلوبات أو كلاهما معا خلال فترة زمنية معينة شرط أن يكون من خلال طرق مشروعة، ولكي تعتبر النقص في الموجودات أو الزيادة في المطلوبات مصروفا وحب توفر مجموعة من الشروط كما يلي:

أ. ارتباط النقص في الموجودات أو الزيادة في المطلوبات بفترة زمنية معينة؛

ب. أن تتصف كل من الموجودات التي نقصت والمطلوبات التي زادت بالخصائص الواجب توفرها في الموجودات والمطلوبات المحدد سابقا؛

ج. ألا ينشأ النقص في الموجودات أو الزيادة في المطلوبات عن استثمارات أو توزيعات على أصحاب حقوق الملكية أو تنشأ من إيداعات وسحوبات أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها، أو تنشأ من إيداعات وسحوبات أصحاب الحسابات الجارية أو الحسابات الأخرى، أو تنشأ من خلال شراء الموجودات.

3. المكاسب والخسائر: يمكن أن نوضح حدوث كل من المكاسب والخسائر من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3/2): المكاسب والخسائر

مكاسب المصرف	خسائر المصرف	
زيادة في الصافي الناتج عن حياة موجودات زادت قيمتها خلال فترة زمنية معينة.	نقص في الصافي الناتج عن حياة موجودات انخفضت قيمتها خلال فترة زمنية معينة.	صافي موجودات المصرف

<p>-نقص في الصافي الانخفاض ينتج عن تحويلات فعلية تبادلية أو غير تبادلية مشروعة من عمليات عرضية؛</p> <p>-يستثنى من التحويلات كل التحويلات التي تجري بين المصرف وأصحاب حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها؛</p> <p>-يستثنى من التحويلات كل التحويلات التي تجري بين المصرف وأصحاب حقوق الملكية.</p>	<p>-زيادة في الصافي بحيث الزيادة تنتج عن تحويلات^{1*} فعلية تبادلية أو غير تبادلية مشروعة من عمليات عرضية؛</p> <p>-يستثنى من التحويلات كل التحويلات التي تجري بين المصرف وأصحاب حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها؛</p> <p>-يستثنى من التحويلات كل التحويلات التي تجري بين المصرف وأصحاب حقوق الملكية.</p>	<p>صافي موجودات المصرف</p>
--	---	-----------------------------------

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على البيان رقم 02 الصادر من هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

4. عائد أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها: يعتبر هذا العائد تخصيصا بمقدار حصة أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها من ربح أو خسارة التي قام المصرف بتمويل الاستثمارات بها خلال فترة زمنية معينة، ولهذا لا يعد هذا العائد في حالة الربح كمصرف محملا على دخل المصرف، ولا يعد كإيراد يضاف لدخل المصرف في حالة الخسارة.

5. صافي الدخل أو صافي الخسارة: يعتبر صافي الدخل أو صافي الخسارة كمحصلة لجميع الأنشطة التي يؤديها المصرف الإسلامي خلال فترة زمنية معينة، والتي تهدف للربح، ويعبر هذا الصافي عن جميع التغيرات في حقوق أصحاب الملكية خلال فترة زمنية معينة. وهو كل زيادة أو نقصان في حقوق أصحاب الملكية ينتج عن الإيرادات أو المصروفات أو المكاسب أو الخسائر، بالإضافة إلى ما خصص لأصحاب حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها من ربح أو خسارة، مقابل نصيبهم من استثمار أموالهم خلال الفترة الزمنية المعينة.

وتوجد عدة مقاييس وسيطية تعبر عن أداء المصرف خلال فترة زمنية معينة، وهو ما ينتج عنه إمكانية تجميع قائمة الدخل بعدة طرق، ومن أمثلة هذه المقاييس الوسيطة ما يلي:

أ. الدخل أو الخسارة على الاستثمارات؛

ب. الدخل بعد استبعاد أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة وما في حكمها؛

ج. الدخل بعد الزكاة و الضريبة.

¹ * يقصد بالتحويلات التبادلية كل تحويل يتم بين المصرف وأطراف أخرى، ومنه قد ينتج عن هذا التحويل ربح أو خسارة مثل بيع موجودات المصرف الثابتة، أما التحويلات غير تبادلية هو كل تحويل يتم من طرف واحد مثل الهبات (ينتج عنها مكسب)، أو غرامات كالتي يمكن أن يفرضها البنك المركزي على المصرف (ينتج عنها خسائر).

وتعتبر المقاييس الوسيطة السابق ذكرها عبارة عن نتائج مرحلية أو جزئية لصافي الدخل أو الخسارة.

رابعا: قائمة التغيرات في حقوق أصحاب الملكية وقائمة الأرباح المبقاة

1. قائمة التغيرات في حقوق أصحاب الملكية: وتشمل العناصر التالية:

أ. صافي الدخل أو صافي الخسارة: سبق تعريفه.

ب. استثمارات حقوق أصحاب الملكية: عند قيام أصحاب حقوق الملكية بتحويل موجودات، أو تقديم خدمات للمصرف، أو سدادهم وتحملهم للالتزامات عن المصرف من أجل زيادة حقوقهم بصفتهم أصحاب حقوق ملكية. فإذا كان نتيجة هذا زيادة في حقوق أصحاب الملكية تعتبر هذه الزيادة كاستثمارات حقوق أصحاب الملكية.

ج. التوزيعات على أصحاب حقوق الملكية: عند قيام المصرف بتحويل موجودات، أو تقديم خدمات لأصحاب حقوق الملكية، أو سداده وتحمله للالتزامات عنهم من أجل تخفيض حقوقهم أو الغائها بصفتهم أصحاب حقوق ملكية، فإذا كان نتيجة هذا انخفاض في حقوق أصحاب الملكية يعتبر هذا الانخفاض كتوزيعات حقوق أصحاب الملكية.

2. قائمة الأرباح المبقاة: ويشمل العناصر التالية:

أ. صافي الدخل أو صافي الخسارة: سبق تعريفه.

ب. توزيع الأرباح على أصحاب حقوق الملكية: أحد التوزيعات المشار إليها سابقا في التوزيعات على أصحاب حقوق الملكية.

ج. تحويل الأرباح إلى حسابات أخرى لأصحاب حقوق الملكية: وهو مقدار نقص في الأرباح المبقاة ينتج عن تحويل كامل من الأرباح المبقاة أو جزء منه إلى الاحتياطات، أو إلى حسابات رأس المال.

خامسا: قائمة التدفقات النقدية

وتشمل هذه القائمة العناصر التالية:

1. النقد وما في حكمه: وهي كل العملات الموجودة في المصرف سواء كانت محلية أو أجنبية، بالإضافة للودائع تحت الطلب لدى البنك المركزي أو لدى باقي المصارف التي يستطيع سحبها بإرادته، ولا تدخل ضمن هذه الفئة كل من الذهب والفضة أو باقي المعادن الثمينة.

2. التدفقات النقدية من العمليات: وهو كل النقد الداخل والخارج من المصرف خلال فترة زمنية معينة، نتيجة لعمليات لها تأثير على قائمة الدخل.

3. التدفقات النقدية من الاستثمار: وهو كل النقد الداخل والخارج من المصرف خلال فترة زمنية معينة، من أجل اقتناء موجودات أو التنازل عنها.

4. التدفقات النقدية من التمويل: وهو:

أ. كل نقد داخل للمصرف نتيجة ما يلي:

- استثمارات أصحاب حقوق الملكية؛
- إيداعات أصحاب الاستثمارات المطلقة وما في حكمها؛
- إيداعات أصحاب الحسابات الجارية وحسابات الادخار.

ب. أو كل نقد خارج نتيجة ما يلي:

- التوزيعات على أصحاب حقوق الملكية؛
- سحبيات أصحاب الاستثمارات المطلقة وما في حكمها؛
- سحبيات أصحاب الحسابات الجارية وحسابات الادخار.

سادسا: قائمة أصحاب حقوق الإستثمارات المقيدة وما في حكمها

وتشمل هذه القائمة مجموعة من العناصر كالتالي:

1. الاستثمارات المقيدة: لا تظهر في قائمة المركز المالي للمصرف، لأنها لا تعتبر موجودات للمصرف، ولا يحق للمصرف التصرف فيها إلا حسب القيود التي وردت في العقد بين المصرف وأصحاب الاستثمارات المقيدة، ويقتصر دور المصرف في الاستثمارات المقيدة في إدارتها فقط إما على أساس عقد المضاربة المقيدة، أو على أساس عقد الوكالة.

2. إيداعات وسحبيات أصحاب الاستثمارات المقيدة: تعتبر إيداعات أصحاب الاستثمارات المقيدة كل الأموال التي يتلقاها المصرف ويقوم باستثمارها على أساس عقد المضاربة المقيدة، أو على أساس عقد الوكالة بأجر، أما سحبيات أصحاب الاستثمارات المقيدة فهي كل ما يتسلمه أصحاب الاستثمارات المقيدة من موجودات، من أجل تخفيض أو الغاء لأرصدتهم.

3. الأرباح أو الخسائر الناتجة من الاستثمارات المقيدة قبل اقتطاع نصيب المصرف في أرباح الاستثمارات المقيدة بصفته مضاربا أو أجره بصفته وكيلًا: وهي مقدار صافي الزيادة أو النقصان في الاستثمارات المقيدة، خلاف الزيادة والنقصان الذي ينتج عن إيداعات وسحبيات أصحاب الاستثمارات المقيدة وما في حكمها.

4. نصيب المصرف في أرباح الاستثمارات المقيدة بصفته مضاربا أو أجره بصفته وكيلًا: في حالة عقد المضاربة يتحصل المصرف على نصيبه من صافي الربح المحقق مقابل جهده، أما في حالة الخسارة فلا يتحصل على تعويض على جهده، ولا يتحمل الخسارة التي نتجت، ما لم تكن ناتجة عن تقصير أو تعد أو مخالفة لشروط

العقد، ويتحمل المصرف الخسارة بقدر مساهمته من ماله في الأموال المستثمرة، أما في حالة عقد الوكالة فيتحصل المصرف على أجره نظير جهده سواء تحقق الربح أو الخسارة.

سابعاً: قائمة مصادر واستخدامات أموال صندوق الزكاة والصدقات:

وتشمل العناصر التالية:

1. مصادر أموال صندوق الزكاة والصدقات: وفقاً لمبدأ الخلطة تجب الزكاة في أموال الشركات ذات الشخصية المعنوية في النظر لأموال الشركة على أنه مال واحد عند حساب النصاب والحول والقدر الواجب، وبالتالي بعد حساب زكاة الشركة تحدد حصة ونصيب كل مالك من هذه الزكاة، على أن يقوم كل شخص مالك بإخراج نصيبه من الزكاة بنفسه.

ولكن الشركة قد تقوم بإخراج الزكاة نيابة عن أصحاب حقوق الملكية في حالة توفر أحد الحالات التالية:

أ. في حالة وجود قانون ملزم للشركة بإخراج الزكاة؛

ب. في حالة وجود ما ينص بصفة الزامية على اخراج الشركة للزكاة في النظام الأساسي للشركة؛

ج. في حالة صدور قرار يلزم بإخراج الشركة للزكاة من الجمعية العمومية ؛

د. وجود تفويض لإدارة الشركة للزكاة نيابة عنهم من أصحاب حقوق الملكية كلهم أو بعضهم.

كما يمكن أن تقوم إدارة المصرف بإخراج الزكاة أو توزيع الصدقات نيابة عن من يمنح لها تفويضاً للقيام بذلك.

2. استخدامات أموال صندوق الزكاة والصدقات: لقد بينت الشريعة المصارف الثمانية للزكاة وهي كل من

الفقراء المساكين، العاملين عليها، المؤلفة قلوبهم، في الرقاب الغارمين، في سبيل الله، وابن السبيل.

3. رصيد الأموال الباقي في صندوق الزكاة والصدقات: وهو كل ما لم يتم توزيعه أو استخدامه من مصادر

أموال صندوق الزكاة والصدقات.

ثامناً: قائمة مصادر واستخدامات صندوق القرض

1. مصادر صندوق القرض: وهو كل مقدار في الزيادة متاح للإقراض خلال فترة زمنية معينة، وقد تنقسم هذه

المصادر إلى:

أ. **مصادر خارجية:** كالأموال المتاحة لهذا الصندوق من الحسابات الجارية لدى المصرف خلال فترة مؤقتة، أو

الأموال المتاحة من طرف أصحاب حقوق الملكية لهذا الصندوق.... إلخ.

ب. **مصادر داخلية:** وهي الأموال الناتجة خلال فترة زمنية معينة من تحصيل القروض، أو الإيداعات المستردة أو

التي تتم بصفة نهائية في صندوق القرض من طرف المودعين.... إلخ.

2. استخدامات صندوق القرض: وهو كل نقص في الأموال المتاحة للإقراض في فترة زمنية معينة، وتشمل هذه

الاستخدامات ما يلي:

أ. القروض الجديدة الممنوحة؛

ب. استرجاع أموال الحسابات الجارية الممنوحة لفترة مؤقتة للإقراض.

3. رصيد الأموال الباقي في صندوق القرض: وهو مبالغ القروض القائمة المتوقع قيام المصرف بتحصيلها، بالإضافة لأموال الصندوق التي لم تتم عملية إقراضها أو استخدامها¹.

تاسعا: الإيضاحات

يجب أن تعرض الإيضاحات بعد آخر قائمة من القوائم المالية، وهي جزء لا يتجزأ منها.

المطلب الثالث: عرض معايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة

أصدرت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية مجموعة من المعايير المحاسبية، والذي يعتبر عددها إلى غاية سنة 2015 خمسة وعشرون معيارا.

أولا: معايير المحاسبة من المعيار رقم 01 إلى المعيار رقم 08

1. معيار المحاسبة المالية رقم 01 "العرض والإفصاح العام في القوائم المالية": صدر هذا المعيار في أكتوبر 1993م الموافق لشهر جمادى الأولى من سنة 1414هـ، والهدف منه توضيح مجموعة القوائم المالية التي على المصارف الإسلامية إعدادها وطريقة عرضها، وبيان المعلومات الواجب الإفصاح عنها، وتوضيح طريقة معالجة التغيرات في السياسات والتقديرات المحاسبية.

2. معيار المحاسبة المالية رقم 02 "المربحة والمربحة لأمر الشراء": صدر هذا المعيار في 3-5 فيفري 1996م، الموافق لـ 14-16 رمضان 1416هـ، والهدف منه توضيح المعالجة المحاسبية لكل من المربحة والمربحة لأمر الشراء، وبيان متطلبات الإفصاح.

3. معيار المحاسبة المالية رقم 03 "التمويل بالمضاربة": صدر هذا المعيار في 3-5 فيفري 1996م، الموافق لـ 14-16 رمضان 1416هـ، والهدف منه توضيح المعالجة المحاسبية للتمويل بالمضاربة، وبيان متطلبات الإفصاح.

4. معيار المحاسبة المالية رقم 04 "التمويل بالمشاركة": صدر هذا المعيار في 3-5 فيفري 1996م، الموافق لـ 14-16 رمضان 1416هـ، والهدف منه توضيح المعالجة المحاسبية للتمويل بالمشاركة، وبيان متطلبات الإفصاح.

5. معيار المحاسبة المالية رقم 07 "السلم والسلم الموازي": صدر هذا المعيار في 15-16 جوان 1997م، الموافق لـ 10-11 صفر 1418هـ، والهدف منه توضيح المعالجة المحاسبية للتمويل بالسلم وعمليات السلم الموازي، وبيان متطلبات الإفصاح.

6. معيار المحاسبة المالية رقم 08 "الإجارة والإجارة المنتهية بالتملك": صدر هذا المعيار في 15-16 جوان 1997م الموافق لـ 10-11 صفر 1418هـ، والهدف منه توضيح المعالجة المحاسبية لعمليات الإجارة والإجارة المنتهية بالتملك وبيان متطلبات الإفصاح.

¹ هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، كتاب معايير المحاسبة والمراجعة والحوكمة والأخلاقيات، مرجع سبق ذكره، الفقرة رقم 07 من المعيار المحاسبي رقم 01.

7. معيار المحاسبة المالية رقم 09 "الزكاة": صدر هذا المعيار في 21-22 جوان 1998م، الموافق لـ 27-28 صفر 1419هـ، والهدف منه توضيح المعالجة المحاسبية لوعاء الزكاة، ومعالجة الزكاة في القوائم المالية، وبيان متطلبات الإفصاح.

8. معيار المحاسبة المالية رقم 10 "الاستصناع والاستصناع الموازي": صدر هذا المعيار في 21-22 جوان 1998م الموافق لـ 27-28 صفر 1419هـ، والهدف منه توضيح المعالجة المحاسبية بصفة المصرف صانعا أو بصفته مستصنعا وبيان متطلبات الإفصاح.

ثانيا: معايير المحاسبة من المعيار رقم 09 إلى المعيار رقم 18

1. معيار المحاسبة المالية رقم 11: المخصصات والاحتياطات: صدر هذا المعيار في 13-14 جوان 1999م، الموافق لـ 29 صفر-1 ربيع الأول 1420هـ، والهدف منه توضيح مفهوم كل من المخصصات والاحتياطات، وتحديد كل من أنواعهما وإثباتهما وقياسهما ومتطلبات العرض والإفصاح الخاص بهما.

2. معيار المحاسبة المالية رقم 12: العرض والإفصاح العام في القوائم المالية لشركات التأمين الإسلامية: صدر هذا المعيار في 13-14 جوان 1999م، الموافق لـ 29 صفر-1 ربيع الأول 1420هـ، والهدف منه توضيح مجموعة القوائم المالية التي على شركات التأمين الإسلامية إعدادها وطريقة عرضها، وبيان المعلومات الواجب الإفصاح عنها، وتوضيح طريقة معالجة التغيرات في السياسات والتقديرات المحاسبية.

3. معيار المحاسبة المالية رقم 13 "الإفصاح عن أسس تحديد وتوزيع الفائض أو العجز في شركات التأمين الإسلامي": صدر هذا المعيار في 21 ماي 2000م، الموافق لـ 17 صفر 1421هـ، والهدف منه توضيح الإفصاح عن أسس تحديد وتوزيع الفائض أو العجز في شركات التأمين الإسلامي، ووضع القواعد التي تضبط هذا الإفصاح.

4. معيار المحاسبة المالية رقم 14 "صناديق الاستثمار": صدر هذا المعيار في 21 ماي 2000م، الموافق لـ 17 صفر 1421هـ، والهدف منه توضيح شكل ومضمون القوائم المالية لصناديق الاستثمار، وبيان المعالجة المحاسبية للموجودات والمطلوبات والإيرادات والمصروفات لهذه الصناديق من إثبات وقياس وعرض وإفصاح.

5. معيار المحاسبة المالية رقم 15 "المخصصات والاحتياطات في شركات التأمين الإسلامي": صدر هذا المعيار في 2 ماي 2001م، الموافق لـ 8 صفر 1422هـ، والهدف منه توضيح مفهوم كل من المخصصات والاحتياطات في شركات التأمين الإسلامي، وتحديد كل من أنواعهما وإثباتهما وقياسهما ومتطلبات العرض والإفصاح الخاص بهما.

6. معيار المحاسبة المالية رقم 16 "المعاملات بالعملات الأجنبية والعمليات بالعملات الأجنبية": صدر هذا المعيار في 2 ماي 2001م، الموافق لـ 8 صفر 1422هـ، والهدف منه توضيح المعالجات المحاسبية لكل من

المعاملات بالعملات الأجنبية والعمليات بالعملات الأجنبية التي تجريها المصارف الإسلامية، من خلال وضع القواعد المحاسبية المتعلقة بإثباتها، وقياسها، وعرضها، والإفصاح عنها.

7. معيار المحاسبة المالية رقم 18 "الخدمات المالية الإسلامية التي تقدمها المؤسسات المالية الإسلامية": صدر هذا المعيار في 30 أبريل 2002م، الموافق لـ 17 صفر 1423هـ، والهدف منه توضيح المعالجات المحاسبية للخدمات المالية الإسلامية التي تقدمها المؤسسات المالية الإسلامية، وكذلك الدخل الذي ينتج عن هذه الخدمات من خلال وضع القواعد المحاسبية المتعلقة بإثباتها، وقياسها، وعرضها، والإفصاح عنها.

ثالثاً: معايير المحاسبة من المعيار رقم 19 إلى المعيار رقم 27

1. معيار المحاسبة المالية رقم 19 "الاشتراك في شركات التأمين الإسلامي": صدر هذا المعيار في 3 جوان 2003م الموافق لـ 3 ربيع الثاني 1424هـ، والهدف منه توضيح المعالجات المحاسبية للاشتراكات المتبرع بها من حملة الوثائق في التأمين العام، من خلال وضع القواعد المحاسبية المتعلقة بإثباتها، وقياسها وعرضها، والإفصاح عنها.

2. معيار المحاسبة المالية رقم 20 "البيع الآجل": صدر هذا المعيار في 3 جوان 2003م، الموافق لـ 3 ربيع الثاني 1424هـ، والهدف منه توضيح المعالجات المحاسبية للموجودات المتاحة للبيع الآجل وذمه، من خلال وضع القواعد المحاسبية المتعلقة بإثباتها، وقياسها، وعرضها والإفصاح عنها، بالإضافة لتحديد إيرادات ومصروفات ومكاسب وخسائر تلك الموجودات.

3. معيار المحاسبة المالية رقم 21 "الإفصاح عن تحويل الموجودات": صدر هذا المعيار في 8-9 جوان 2004م، الموافق لـ 20-21 جمادى الأولى 1425هـ، والهدف منه توضيح القواعد والأسس التي تحكم الإفصاح عن تحويل الموجودات، التي تقوم بها المؤسسات المالية الإسلامية بين حسابات الاستثمار المختلفة.

4. معيار المحاسبة المالية رقم 22 "التقرير عن القطاعات": صدر هذا المعيار في 8-9 جوان 2004م، الموافق لـ 20-21 جمادى الأولى 1425هـ، والهدف منه توضيح القواعد والأسس التي تحكم إعداد التقارير المالية عن القطاعات من أجل فهم أحسن لأداء المؤسسة، ومعرفة مختلف الموارد الموزعة التي تقوم الأنشطة في المؤسسة المالية الإسلامية بالاعتماد عليها، ومعرفة مختلف العوائد الممكنة تحصيلها مع تقدير أفضل للمخاطر الممكن أن تتعرض لها المؤسسة بالإضافة إلى بيان المعلومات المتعلقة بأنواع الخدمات والمنتجات المختلفة التي يتم تقديمها من طرف المؤسسات المالية الإسلامية، والمناطق الجغرافية المختلفة التي تعمل فيها من أجل تعزيز الشفافية في القوائم المالية للمؤسسة.

5. معيار المحاسبة المالية رقم 23 "توحيد القوائم المالية": صدر هذا المعيار في 13 جوان 2006م، الموافق لـ 17 جمادى الأولى 1427هـ، وعدل بتاريخ 2 أبريل 2009م الموافق لـ 6 ربيع الثاني 1430هـ، والهدف منه

توضيح القواعد والأسس التي تحكم إعداد قوائم مالية موحدة، للمؤسسات المالية الإسلامية، والمؤسسات التابعة لها، والتي تخضع إلى عملية التوحيد.

6. معيار المحاسبة المالية رقم 24 "الاستثمار في الكيانات المنتسبة (الشركات الزميلة)": صدر هذا المعيار في 9 ماي 2005م، الموافق لـ 22 ربيع الثاني 1426هـ، وعدل بتاريخ 2 أفريل 2009م الموافق لـ 6 ربيع الثاني 1430هـ، والهدف منه توضيح القواعد والأسس المحاسبية التي تحكم إثبات، وقياس، والإفصاح المتعلق بالكيانات الخاضعة للمؤسسات المالية الإسلامية، والاستثمارات في الكيانات المنتسبة التي تقوم بها المؤسسة.

7. معيار المحاسبة المالية رقم 25 "الاستثمار في الصكوك والأسهم والأدوات المشابهة": صدر هذا المعيار في 22 جويلية 2010م، الموافق لـ 10 شعبان 1431هـ، والهدف منه توضيح القواعد والأسس المحاسبية التي تحكم إثبات، وقياس، والإفصاح المتعلق بالاستثمار في الصكوك والأسهم والأدوات المشابهة التي تحمل خواص أدوات الدين وحقوق الملكية التي تقوم بها المؤسسات المالية الإسلامية.

8. معيار المحاسبة المالية رقم 26 "الاستثمار في العقارات": صدر هذا المعيار في 21 جوان 2012م، الموافق لـ 01 شعبان 1433هـ، والهدف منه توضيح القواعد والأسس المحاسبية التي تحكم إثبات، وقياس، والإفصاح المتعلق بالاستثمار التي تقوم به المؤسسات المالية الإسلامية في العقارات المقتناة من أجل الحصول على إيراد بصفة دورية، أو توقع الزيادة في قيمتها مستقبلا، أو لتحقيق الغرضين معا.

9. معيار المحاسبة المالية رقم 27 "حسابات الاستثمار": والهدف منه توضيح القواعد والأسس المحاسبية التي تحكم إقرار، وقياس، والعرض، والإفصاح المتعلق بحسابات الاستثمار التي تتشكل منها البيانات المالية للمؤسسات المالية الإسلامية.

بالنسبة للمعيار المحاسبي المالي رقم 05 حول الإفصاح عن أسس تخصيص الربح بين أصحاب حقوق الملكية وأصحاب حسابات الاستثمار، والمعيار المحاسبي المالي رقم 06 حول حقوق ملكية أصحاب الاستثمار وما يعادلها تم إلغاؤهما.

المبحث الرابع: معايير الحوكمة وميثاق الأخلاقيات الصادرة عن الهيئة

مع تميز المؤسسات المالية الإسلامية بخاصية الالتزام بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، أدى هذا إلى استحداث مفهوم جديد للحوكمة مرتبط بالمؤسسات المالية الإسلامية وهو ما يطلق عليه بالحوكمة الشرعية، ولهذا قامت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية بإصدار معايير للحوكمة الشرعية، كما ركزت الهيئة على الجوانب الأخلاقية للمحاسب والمراجع، وجميع العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية، من خلال إصدار أوراق إرشادية تضبط ذلك.

المطلب الأول: مفهوم الحوكمة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية

تعتبر الحوكمة من المفاهيم المستحدثة بعد انهيار كبريات الشركات، وتعد الحوكمة الشرعية الإطار المناسب للمؤسسات المالية الإسلامية عند تطبيقها لمفهوم الحوكمة.

أولاً: تعريف الحوكمة المصرفية ومبادئها حسب لجنة بازل

1. تعريف الحوكمة المصرفية: مصطلح الحوكمة هو ترجمة للمصطلح Governance وهو أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة، ولم يرد تعريف محدد للحوكمة بحيث تعددت التعريفات حسب وجهات نظر متبنيها، بحيث عرفت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية OECD الحوكمة بأنها: "نظام يتم بواسطته توجيه منظمات الأعمال والرقابة عليها، حيث تقوم بتحديد توزيع الحقوق والمسؤوليات بين مختلف المشاركين في المصارف، مثل مجلس الإدارة والمساهمين وأصحاب المصالح الآخرين، كما أنها تبين القواعد والإجراءات لاتخاذ القرارات بخصوص شؤون المصرف وهي أيضا توفر الهيكل الذي يمكن من خلاله وضع أهداف المصرف ووسائل بلوغ تلك الأهداف، ورقابة الأداء"¹.

فعرفت مؤسسة التمويل الدولية IFC الحوكمة بأنها: "النظام التي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها"².

كما عرفها معهد المدققين الداخليين IIA بأنها: "مزيج من العمليات والهيكل التي ينفذها مجلس الإدارة من أجل إعلام وتوجيه وإدارة ومراقبة أنشطة الشركة نحو تحقيق أهدافها"³.

وما يمكن قوله من خلال هذا التعريف هو أن الحوكمة هي القواعد والإجراءات التي يتم خلالها تحسين الأداء وحفظ حقوق جميع الأطراف، ويتم ذلك عبر تنظيم العلاقة بين مجلس الإدارة والملاك، وتقوية نظم الرقابة وتقويم الأداء.

بينما الحوكمة المصرفية عرفت حسب لجنة بازل للرقابة المصرفية* بأنها: "الطريقة التي تدار بها أعمال وشؤون البنك

¹ OECD, OECD Principles of corporate governance, Paris, France, 2004, P 11.

² Mohammad Ahsan Alamgir, Corporate Governance: A Risk Perspective, paper presented to: Coorporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7 – 8, 2007, p 04.

³ Stephen Bloomfield, Theory and practice of governance an integrated approach, Cambridge University press, New York, USA, 2013, P 10.

من قبل مجلس إدارته و الإدارة العليا"¹.

ومنه يمكن القول أنّ الحوكمة المصرفية تتكون من مجموعة من القواعد والإجراءات التي تعمل على تنظيم العلاقة بين الأطراف من أجل رقابة وتقويم أداء المصرف، وتحديد مسؤولية كل طرف من خلال هيكل توضح عن طريقه أهداف المصرف، وبالتالي تعمل الحوكمة المصرفية على تحقيق الشفافية والعدالة، ومنح حق مساءلة أعضاء مجلس الإدارة. كما تعمل الحوكمة المصرفية على حماية حقوق المساهمين والدائنين، وتراعي أصحاب المصالح الآخرين كالمودعين والعمال.

2. مبادئ الحوكمة المصرفية حسب لجنة بازل: وضعت لجنة بازل في عام 2006م مجموعة من الإرشادات والمبادئ الخاصة بالحوكمة في المؤسسات المالية كما يلي²:

أ. المبدأ الأول (المسؤولية الكاملة لمجلس الإدارة): يجب على أعضاء مجلس الإدارة اعتماد ومراقبة القيم التي يتعامل بها المصرف داخليا والأهداف الاستراتيجية للمصرف.

ب. المبدأ الثاني (مؤهلات أعضاء مجلس الإدارة وتكوينهم): أعضاء مجلس الإدارة يجب أن يكونوا مؤهلين للقيام بوظائفهم، ولديهم قدر كاف من الفهم بخصوص حوكمة المؤسسات، ولهم القدرة على تقديم الحكم السليم للمصرف.

ج. المبدأ الثالث (هيكل وممارسات مجلس الإدارة): على مجلس الإدارة وضع الحدود التي توضح هيكل وممارسات الحوكمة المناسبة لعمله، والعمل على متابعتها ومراجعتها بصفة دورية.

د. المبدأ الرابع (الإدارة العليا): يجب أن يضمن مجلس الإدارة توفير إشراف ملائم للإدارة العليا يكون متماشيا مع سياسة مجلس الإدارة من أجل العمل على تنفيذ وإدارة أنشطة المصرف.

هـ. المبدأ الخامس (حوكمة هيكل المجموعة): يتحمل مجلس إدارة الشركة الأم المسؤولية الكاملة على أنشطة المجموعة التابعة له، وذلك من خلال إنشاء إطار عمل للحوكمة يكون مناسباً لهيكل المجموعة ومناسباً لأنشطتها ومخاطرها.

و. المبدأ السادس (وظيفة إدارة المخاطر): على المصرف أن يتوفر على وظيفة إدارة المخاطر، تعمل بكل إستقلالية من أجل ضمان فعاليتها.

ز. المبدأ السابع (رصد المخاطر ومراقبتها): على المصرف العمل على تحديد المخاطر ومراقبتها من أجل السيطرة عليها.

¹ Basel Committee on Banking Supervision, **Guidelines Corporate Governance Principles for Banks**, July 2015, P 3.

* لجنة بازل للرقابة المصرفية هي لجنة تأسست مع نهاية 1974 تحت إشراف بنك التسويات الدولية بمدينة بازل السويسرية، حيث وضعت لجنة بازل في مقرراتها العديد من متطلبات الرقابة المصرفية المتطورة للرقابة على المخاطر المصرفية وفقاً للمبادئ العامة لإدارة المخاطر.

² Basel Committee on Banking Supervision, **Guidelines Corporate Governance Principles for Banks**, op cit, pp,8-38.

ح.المبدأ الثامن (التواصل بشأن المخاطر): من أجل الوصول لفعالية إدارة المخاطر يجب أن يكون هناك تواصلًا قويًا داخل المصرف بما يتعلق بالمخاطر.

ط.المبدأ التاسع (الامتثال والتدقيق الداخلي): يجب على الإدارة العليا ومجلس الإدارة الاستفادة بفعالية من الوظائف التي يقوم بها مسؤول الإمتثال والتدقيق الداخلي والخارجي.

ي.المبدأ العاشر (المكافآت): على مجلس الإدارة أن يقدم ضمان بأن السياسات والممارسات المتعلقة بالمكافآت يجب أن تكون منسجمة مع ثقافة المؤسسة المالية، ومع الأهداف والإستراتيجيات طويلة المدى، ومع البيئة الإشرافية الخاصة به.

ك.المبدأ الحادي عشر (الإفصاح والشفافية): إدارة المصرف ومتطلبات الحوكمة يجب أن تتم بشفافية بصورة كافية للمساهمين وجميع الأطراف ذات العلاقة.

ل.المبدأ الثاني عشر (دور السلطات الإشرافية): على السلطات الإشرافية تقديم التوجيه والإشراف على الحوكمة في المصارف، وذلك من خلال تقديم التقييم المناسب لمجالس الإدارة والإدارة العليا.

ثانياً: تعريف الحوكمة الشرعية ومبادئها حسب هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية بما أن الخصائص المميزة للمصارف الإسلامية تجعلها مختلفة عن التقليدية، فبالتالي يجب تناول تعريف الحوكمة الذي يتلاءم مع الصيرفة الإسلامية.

1. تعريف الحوكمة الشرعية: عرفت الحوكمة المصرفية من منظور إسلامي بأنها: "تحقيق كفاءة الأداء، وحفظ الحقوق من خلال مجموع المبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية التي تضبط العلاقة بين أعضاء مجلس الإدارة والمساهمين بالإضافة للسماح للمساهمين بممارسة الرقابة وتقييم الأداء"¹.

ولهذا فالحوكمة في المؤسسات المالية الإسلامية، أو ما يطلق عليها بالحوكمة الشرعية هي: " نظام يتم من خلاله الرقابة على المؤسسات المالية الإسلامية وتوجيهها، ويتم بالتالي تحديد المسؤوليات لجميع الأطراف الأساسية، من أجل تحقيق الإستقلالية والنزاهة والشفافية والعدالة بين مجلس الإدارة والمساهمين وجميع الأطراف ذات المصلحة. كما تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة، وإعداد نظام جزاءات يتماشى مع مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية"².

ومنه لا يختلف مفهوم الحوكمة للمؤسسات المالية الإسلامية عنه في التقليدية إلا في مسألة البعد الشرعي الذي لا يوجد في المؤسسات المالية التقليدية، ومعنى الحوكمة يتفق مع أحد مقاصد الشريعة الإسلامية المتمثل في حفظ المال³.

¹ عاطف محمد أبو هريريد، مرجع سبق ذكره، ص 04.

² خولة فريز النوباني، عبد الله صديقي، مرجع سبق ذكره، ص 17.

³ المرجع السابق، ص 20.

2. مبادئ الحوكمة الشرعية حسب هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية: حسب ما جاء في الفقرة الثانية والثالثة من بيان مبادئ الحوكمة للمؤسسات المالية الإسلامية، أن المعنيون بنشاط المؤسسات المالية الإسلامية يفوق من حيث الكم الأطراف المعنية بباقي النشاطات، وهو ما أدى إلى أنّ ممارسات الحوكمة لا تتجه نحو حملة الأسهم أو مصالح المالكين فقط، وإنما تتعدى إلى مصالح كافة المعنيين بنشاط المؤسسات المالية الإسلامية، ومصالح المجتمع التي تنشط فيه.

أ. المبدأ الأول (الهيكل الفاعلة للالتزام الشرعي): من أجل تفعيل أدوار كل من مجلس الإدارة، وهيئة الرقابة الشرعية، والمراجعون، والإدارة، للالتزام بضوابط الشريعة الإسلامية لا بد من إنشاء هيكل فاعلة.

ب. المبدأ الثاني (المعاملة العادلة لحاملي الأسهم): على المؤسسات المالية الإسلامية أن تعمل على منح حاملي الأسهم كل من حق التصويت، والقدرة على اختيار أعضاء هيئة الرقابة الشرعية وأعضاء مجلس الإدارة، بالإضافة لمنحهم الإفصاح والحوار الملائمين.

ج. المبدأ الثالث (المعاملة العادلة لمقدمي الأموال والأطراف ذوي العلاقة لمهمة الأخرى): على المؤسسات المالية الإسلامية أن تعمل على منح مقدمي الأموال والأطراف ذات العلاقة المعلومات الكافية لهم بما يخص الاستثمارات من أجل مساعدتهم على إتخاذ القرارات في تعاملهم مع المؤسسة، مع ضمان المعاملة العادلة وغير المتحيزة

د. المبدأ الرابع (الشروط الملائمة والسليمة لمجلس الإدارة): على المؤسسات المالية الإسلامية أن تضع مسبقاً المعايير التي تنظم التعيين الشفاف لكل من أعضاء مجلس الإدارة، وهيئة الرقابة الشرعية.

هـ. المبدأ الخامس (الإشراف الفاعل): على مجلس الإدارة أن تكون كل من قيادته، وتوجيهه، ورقابته على تنفيذ السياسات فاعلة، وعليه نشر ثقافة الالتزام الشرعي، من خلال وضع ضوابط ملائمة داخل المؤسسة المالية الإسلامية.

و. المبدأ السادس (لجنة المراجعة والحوكمة): على المؤسسات المالية الإسلامية تشكيل لجان للمراجعة والحوكمة والعمل على تحديد دورها ومسئولياتها، وتحديد كل من مهامها، وتحديد إجراءات إعداد التقارير المالية، والضوابط المتعلقة بالرقابة الداخلية، بالإضافة للإشراف على الالتزام الشرعي والمراجعة الخارجية.

ز. المبدأ السابع (إدارة المخاطر): على المؤسسات المالية الإسلامية عبر مجلس إدارتها تفعيل مشاركتها في تحديد مستويات المخاطر التي تستطيع المؤسسة تحملها، مع وجود سياسات ونظم واضحة متعلقة بمعرفة، وقياس، وتحليل والحد من هذه المخاطر، مع إعداد التقارير عنها.

ح. المبدأ الثامن (تجنب تعارض المصالح): على المؤسسات المالية الإسلامية العمل على وضع هيكل للحوكمة تكون ملائمة، من أجل ضمان عدم وجود تعارض للمصالح بين كل من أعضاء مجلس الإدارة، وهيئة الرقابة الشرعية والإدارة، والعاملين لديها، بالإضافة للأطراف الخارجية كوكالات التصنيف، والمراجعين الخارجيين،

وجميع الأطراف ذات العلاقة.

ط.المبدأ التاسع (مراقبة سياسات التعويض): على المؤسسات المالية الإسلامية العمل على وضع هياكل للحوكمة تكون ملائمة للسياسات التي يجب أن تتصف بالشفافية والاستقلالية المتعلقة بالتعويضات، لكل من أعضاء مجلس الإدارة، وهيئة الرقابة الشرعية، والإدارة.

ي.المبدأ العاشر (الإفصاح العام): على المؤسسات المالية الإسلامية تبني معايير إعداد التقارير المالية تضمن تلبية احتياجات جميع الأطراف من الإفصاح والشفافية، بالإضافة إلى إصدار تقارير الأداء المالي وغير المالي، تتصف بالدقة والشمول، والملاءمة في التوقيت والصحة.

ك.المبدأ الحادي عشر (قواعد السلوك وأخلاقيات العمل): على المؤسسات المالية الإسلامية، عن طريق مجلس الإدارة، وهيئة الرقابة الشرعية، والإدارة، والعاملين لديها الالتزام بالقواعد الأخلاقية السليمة، وتحمل المسؤولية، من خلال تبني مجموعة من الإجراءات والسياسات، والممارسات المتسقة مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.

ل.المبدأ الثاني عشر (الالتزام بمبادئ الحوكمة ومعاييرها): على المؤسسات المالية الإسلامية تبني آلية فعالة تعمل على ضمان ومراقبة الالتزام بمعايير الحوكمة.

ثالثاً: مقارنة بين الحوكمة في المؤسسات المالية التقليدية ونظيراتها الإسلامية:

1. أوجه الاتفاق بين الحوكمة في المؤسسات المالية التقليدية والمؤسسات المالية الإسلامية.

يمكن إبراز أهمها من خلال النقاط التالية¹:

أ. تتفق الحوكمة في المؤسسات المالية الإسلامية مع التقليدية في تركيز كلاهما على الجانب الائتماني عكس الحوكمة في المنشآت الاقتصادية التي يتم التركيز فيها على الجوانب الإدارية والتشغيلية؛

ب. تتفق الحوكمة في المؤسسات المالية الإسلامية مع التقليدية في افتراض وجود مبادئ عامة وكميات أساسية في الجوانب الفنية والمهنية، لأن هذه المبادئ والكميات تتميز بالحيادية والموضوعية لكونها تنبثق من إعتبرات علمية؛

ج. تتفق الحوكمة في المؤسسات المالية الإسلامية مع نظيرتها التقليدية في نظم الرقابة المالية والإدارية، ويرجع ذلك لكون الجهود المبذولة لتطوير الرقابة لا يؤخذ بعين الإعتبار فيها للفروقات بين المصارف الإسلامية والتقليدية؛

د. مفهوم الحوكمة في المصارف الإسلامية يتفق مع مفهومه في المصارف التقليدية في مجموعة من المبادئ كالشفافية والإفصاح، والنزاهة لكون هذه المبادئ مرتبطة بالحوكمة الرشيدة الذي يعتبر مفهومها لا يمكن الاختلاف حوله؛

هـ. مفهوم الحوكمة مرتبط بالأداء المالي والفني والإداري، وعلى المؤسسات المالية الإسلامية والتقليدية تفعيلهم على حد سواء من أجل تحسين سمعة المؤسسة المالية، وبالتالي تكون لديها القدرة على استقطاب المدخرات بمختلف

¹ الشيخ علاء الدين زعتري، الحوكمة الشرعية في المصارف الإسلامية العاملة في سوريا، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الأول بعنوان: "مستجدات العمل المصرفي الإسلامي والتقليدي: الواقع والمشكلات والآفاق المستقبلية"، المنعقد يومي 14-15 ماي 2012، ص ص03-05.

الأشكال كأسهم، أو ودائع، أو غير ذلك، وبما أن هذا الأمر لا يختلف فيه المصارف الإسلامية عن التقليدية أدى ذلك لاتفاق مفهوم الحوكمة فيهما.

2. أوجه الاختلاف بين الحوكمة في المؤسسات المالية الإسلامية مع نظيرتها التقليدية

تلك الفروقات يمكن إبراز أهمها كالتالي¹:

أ. إنّ المنطلقات الفكرية والفلسفية والادبيولوجية الموجهة للحوكمة والضابطة لمسارها في المؤسسات المالية الإسلامية يختلف عنه في المؤسسات المالية التقليدية، بحيث يعتبر الموجه الرئيسي للحوكمة في المؤسسات المالية التقليدية هو التوسع الائتماني والتمويلي وتعظيم العوائد والأرباح، في حين تحتل القيم الإسلامية من عقيدة وفكر وفقه وسلوك أهم العناصر الموجهة للحوكمة؛

ب. تعتمد الحوكمة في المؤسسات المالية الإسلامية على قدر كبير من القواعد الأخلاقية السلوكية والعقدية، وهو عنصر لا تحتويه الحوكمة في المؤسسات المالية التقليدية التي تعتمد في الغالب على ثقافة القوانين الوضعية؛

ج. مفهوم الحوكمة في المؤسسات المالية الإسلامية أشمل من مفهومه في المؤسسات المالية التقليدية، ويرجع ذلك لكون الحوكمة الشرعية تعتمد على عناصر إضافية تتمثل في المعايير الاجتماعية، لكون من أهداف المصارف الإسلامية هو تحقيق تنمية اجتماعية الذي يعتبر رسالة يجب تأديتها، في حين تقوم المؤسسات التقليدية بتقديم المساعدات الاجتماعية فقط من أجل الدعاية لتحقيق أهداف ربحية محضة؛

د. في المؤسسات المالية الإسلامية تجمع الحوكمة بين مبادئ وقواعد الحوكمة التقليدية التي تنصب على الجوانب المالية والإدارية، وتحقيق قدر كاف من الشفافية والنزاهة والإفصاح، وبين المعايير الشرعية التي تضبط عمل المؤسسات المالية الإسلامية من الناحية الشرعية، ويعتبر الجانب الشرعي من الحوكمة يأخذ حيزا كبيرا في مفهوم الحوكمة للمؤسسات المالية الإسلامية وهو ما أدى إلى إطلاق مصطلح الحوكمة الشرعية؛

المطلب الثاني: عرض معايير الحوكمة الشرعية الصادرة عن الهيئة

تعد هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية من الهيئات التي لها السبق في إصدار معايير لها علاقة بالعرض والإفصاح، وتعمل على حث المؤسسات المالية الإسلامية على التزامها بالشفافية والعدل في تعاملاتها وهو ما عبر عنه بالحوكمة، ومع إعادة هيكلة الهيئة أسس مجلس الحوكمة، وصدر عنه لحد الآن المعايير التالية:

أولاً: معايير الحوكمة من المعيار رقم 01 إلى المعيار رقم 04

1. معيار الحوكمة رقم 01 "تعيين هيئة الرقابة الشرعية وتكوينها وتقريرها (إعادة التصنيف)": أعتد هذا المعيار من طرف مجلس معايير المحاسبة والمراجعة في اجتماعه الثالث عشر المنعقد في 15-16 جوان 1997م الموافق لـ 10-11 صفر 1418هـ، والهدف من هذا المعيار هو التعريف بالهيئة الشرعية من خلال تحديد القواعد والإرشادات المتعلقة بطريقة تعيين أعضائها وتكوينها ونطاق عملها، بالإضافة إلى توضيح التقرير الصادر عنها،

¹ المرجع السابق، ص ص 04-06.

- والغرض من هذا المعيار هو ضمان التزام المؤسسات المالية الإسلامية بمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية.
- 2. معيار الحوكمة رقم 02 "الرقابة الشرعية (إعادة التصنيف)":** أعتد هذا المعيار من طرف مجلس معايير المحاسبة والمراجعة في اجتماعه الخامس عشر المنعقد في 21-22 جوان 1998م الموافق لـ 27-28 صفر 1419هـ، والهدف من هذا المعيار هو تحديد متطلبات التنسيق بين هيئة الرقابة الشرعية والمراجع الخارجي، كما يهدف إلى تحديد إجراءات الرقابة الشرعية وخطواتها، وطريقة تنفيذ هذه الإجراءات، وإعداد أوراق العمل ومراجعتها.
- 3. معيار الحوكمة رقم 03 "الرقابة الشرعية الداخلية":** أعتد هذا المعيار من طرف مجلس معايير المحاسبة والمراجعة في اجتماعه السابع عشر المنعقد في 13-14 جوان 1999م الموافق لـ 29 صفر 01 ربيع الأول 1420هـ، والهدف من هذا المعيار هو تحديد مفهوم الرقابة الشرعية الداخلية، وأهدافها، ونطاقها، بالإضافة إلى بيان كل من القواعد الإرشادية المتعلقة بالاستقلالية والموضوعية والالتقان المهني الخاص والتقرير والجودة النوعية للرقابة الشرعية الداخلية.
- 4. معيار الحوكمة رقم 04 "لجنة المراجعة والحوكمة للمؤسسات المالية الإسلامية":** أعتد هذا المعيار من طرف مجلس معايير المحاسبة والمراجعة في اجتماعه الواحد والعشرين المنعقد في 02 ماي 2001م الموافق لـ 8 صفر 1422هـ والهدف من هذا المعيار هو التعريف بدور لجنة المراجعة والضوابط، مع بيان كل من مسؤولياتها وشروط تكوينها والمتطلبات اللازمة لكي تكون فعالة.

ثانيا: معايير الحوكمة من المعيار رقم 05 إلى المعيار رقم 07

- 1. معيار الحوكمة رقم 05 "استقلالية هيئة الرقابة الشرعية":** أعتد هذا المعيار من طرف مجلس معايير المحاسبة والمراجعة في اجتماعه التاسع والعشرين المنعقد في 07-08 جوان 2005م الموافق لـ 29 ربيع الثاني-01 جمادى الأولى 1426هـ والهدف من هذا المعيار هو مساعدة هيئة الرقابة الشرعية بما يتعلق باستقلاليتها من خلال مجموعة من القواعد والإرشادات، بالإضافة لمراقبة الاستقلالية ومعالجة معوقاتها.
- 2. معيار الحوكمة رقم 06 "بيان مبادئ الحوكمة في المؤسسات المالية الإسلامية":** أعتد هذا المعيار من طرف مجلس معايير المحاسبة والمراجعة في اجتماعه الثلاثين المنعقد في 21 نوفمبر 2005م الموافق لـ 19 شوال 1426هـ والهدف من هذا المعيار هو تحديد مفهوم الحوكمة وأسسها ومبادئها وهيكلها.
- 3. معيار الحوكمة رقم 07 "المسؤولية الاجتماعية للشركة السلوك والإفصاح في المؤسسات المالية الإسلامية":** أعتد هذا المعيار من طرف مجلس معايير المحاسبة والمراجعة في اجتماعه الخامس والثلاثين المنعقد في 02 أبريل 2009م الموافق لـ 06 ربيع الثاني 1430هـ، والهدف من هذا المعيار هو التعريف بدور لجنة المراجعة والضوابط مع بيان كل من مسؤولياتها، وشروط تكوينها، والمتطلبات اللازمة لكي تكون فعالة.

ثالثا: معايير الحوكمة من المعيار رقم 08 إلى المعيار رقم 10

قامت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في 2015م بتأسيس مجلس فني خاص بالحوكمة والأخلاقيات يضم 15 خبيراً من أنحاء العالم، ورغم أن مجلس الحوكمة والأخلاقيات قد عقد أول اجتماعاته في مارس 2016م إلا أنه قام لحد الآن بإصدار 04 معايير جديدة رسمياً بشكل كامل وهي:¹

1. معيار الحوكمة رقم 08 "الهيئات الشرعية المركزية": يقدم هذا المعيار دليلاً إرشادياً حول تعريف الهيئة الشرعية المركزية، ونطاق عملها ومسؤولياتها وتكوينها، وتعيين أعضائها، واستقلاليتها، واختصاصاتها المركزية وغيرها من المسائل ذات الصلة.

2. معيار الحوكمة رقم 09 "الالتزام الشرعي": يهدف هذا المعيار إلى تقديم دليل إرشادي لإنشاء وظيفة الالتزام الشرعي. وإدارتها في المؤسسات المالية الإسلامية، ويوضح نطاق عملها، ووظائفها الأساسية.

3. معيار الحوكمة رقم 10 "تصنيف الالتزام الشرعي والاستثماني": يوفر المعيار دليلاً إرشادياً للحوكمة الشرعية والتصنيف الاستثماري للمؤسسات المالية الإسلامية.

المطلب الثالث: عرض ميثاق أخلاقيات العمل

تعتبر الأخلاق من الصفات الحميدة التي يحث عليها الإسلام، ولهذا تعتبر أخلاق كل من المحاسب والمراجع والعاملين كذلك في المؤسسات المالية الإسلامية من الأمور التي تعكس بالإيجاب على سمعة المؤسسة المالية، ولهذا قامت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية بإصدار ميثاقين يضبطان الممارسات الأخلاقية داخل المؤسسة المالية الإسلامية.

أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل وأهميتها

1. مفهوم أخلاقيات العمل: من الصعب وضع تعريف أو مفهوم واضح ومحدد للأخلاقيات لكن عموماً هي عبارة عن مجموعة المبادئ والقيم الأخلاقية التي تحكم سلوكيات الفرد والجماعة.

وتعرف الأخلاقيات بأنها: "مجموعة مبادئ مدونة أو غير مدونة تأمر أو تنهى عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة وهي انعكاس للقيم التي يتخذها الفرد كمعايير تحكم سلوكياته".²

أما أخلاقيات العمل فهو مفهوم يدور حول قواعد السلوك الإنساني المتعلقة بما يجب أن يكون وما لا يجب، لأنجاز أنواع مختلفة من الأعمال، ومنه هو سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة الأعراف والقيم والتقاليد التي يتعارف عليها مجموعة من الأفراد أو المجتمع حول ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم.³

¹ الموقع الرسمي لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية: <http://aaofii.com> تم الإسترداد يوم 2019/04/23.

² المهدي هجالة يوسف، أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل (دراسة إستطلاعية لأراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع البليدة)، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 06، العدد 04، 2020، ص 285.

³ رابحي مباركة، شعباني لطفي، أخلاقيات العمل وأثرها في تحقيق الإلتزام الوظيفي (دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الحكيم سعدان بسكرة)، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 11، العدد 01، 2019، ص 438.

ومنه يمكن القول أن الخلق هو مظهر من سلوك وطباع للفرد حسب ما يوجد في باطنه، وأنه لا يكون إلا من خلال اتباع أعراف ودين المجتمع المتواجد به، ولهذا فمفهوم أخلاق العمل ماهو إلا انعكاس أخلاقيات الفرد على بيئة المنظمة المتواجد بها من جهة، وانعكاس قوانين البيئة عليه من جهة أخرى.

وحسب الخفاجي فعلى المنظمة القيام بما يلي¹:

أ. الوصف الدقيق للمعايير الأخلاقية وقواعد السلوك في المنظمة؛

ب. المراجعة المستمرة للمعايير الأخلاقية وقواعد السلوك في المنظمة وتحديثها عند الضرورة؛

ج. إبلاغ الأطراف الداخلية والخارجية بالمعايير الأخلاقية وقواعد السلوك في المنظمة؛

د. وضع نظام مكافآت وعقاب واضح بما يتعلق بتطبيق أو عدم تطبيق قواعد السلوك في المنظمة؛

هـ. العمل على توفير بيئة عمل ملائمة ومساعدة لتطبيق المعايير الأخلاقية وقواعد السلوك في المنظمة.

2. أهمية أخلاقيات العمل: تكمن أهمية أخلاقيات العمل في كونها تحقق للمنظمة مايلي²:

- إعطاء الكثير من الثقة للموظفين، وبالتالي رقابة أقل وجهود إدارية أقل مما يتعلق بالقيادة والتوجيه؛
- الأفراد داخل المنظمة معول عليهم بصفة أكبر وتوقع سلوكهم؛
- تقديم مبادرات إيجابية من طرف الأفراد للمنظمة؛
- الحصول على سمعة جيدة بالنسبة للمتعاملين مع المنظمة، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية؛
- شكاوي أقل من طرف المتعاملين مع المنظمة، ومنه تكوين رأي إيجابي حولها؛

ثانياً: ميثاق أخلاقيات المحاسب والمراجع الخارجي للمؤسسات المالية الإسلامية

أعتمد هذا المعيار من طرف مجلس معايير المحاسبة والمراجعة في اجتماعه الخامس عشرة المنعقد في 21-22 جوان 1998م الموافق لـ 27-28 صفر 1419هـ، ويطبق هذا الميثاق على كل من المحاسبين والمراجعين سواء الداخليين أو الخارجيين الذين يقومون بمراجعة القوائم المالية للمؤسسات الإسلامية، وتعتبر هذه الموثائق مستنبطة من أحكام الشريعة الإسلامية.

1. الأسس الشرعية لأخلاقيات المحاسب والمراجع: وتهدف هذه الموثائق بصفة أساسية إلى تقديم إطار واضح لأخلاقيات المحاسب والمراجع ضمن مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية، بالإضافة إلى المبادئ الأخلاقية التي تنص عليها الموثائق الأخلاقية لمهنة المحاسبة، والتي لا تتعارض مع الشريعة الإسلامية، وتعمل هذه الموثائق على تنمية الوعي الأخلاقي لدى المحاسب والمراجع، كما تساعد على موثوقية القوائم المالية ودقتها، وبالتالي يضفي عليها المصداقية.

ولقد بينت هذه الموثائق الأسس الشرعية لأخلاقيات المحاسب والمراجع المتمثلة فيما يلي:

¹ نعمة عباس الخفاجي، الفكر الاستراتيجي (قراءات معاصرة)، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2008، ص ص 201-202.

² جمال درهم زيد، أخلاقيات منظمات الأعمال ومسؤوليتها الاجتماعية في ضوء مبادئ الحوكمة، الطبعة 01، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، 2016، ص 16.

- أ. الأمانة: يشجع الدين الإسلامي على التحلي بالأمانة، لكونها تحكم جميع التصرفات.
- ب. مبدأ استخلاف البشر للأرض: والمقصود هنا بهذا المبدأ هو إعمار الأرض، وأن الملك لله سبحانه وتعالى، وأن تملك المال هو وسيلة لتلبية الحاجات، وليس غاية في حد ذاته.
- ج. الإخلاص: وهو أن يقوم المحاسب بعمله ابتغاء مرضاة الله، ومنه لا يخضع للضغوط والمؤثرات الخارجية، ويجب عليه القيام بعمله، وواجبه المهني بالطريقة التي يستحق الثواب عليها من الله سبحانه وتعالى.
- د. التقوى: وتتحقق التقوى بالامتثال لأوامر الله جلّ جلاله، والابتعاد عن نواهيه، ومنه التقوى هي مخافة الله في السر والعلانية، وبالتالي على المحاسب أن يلتزم بتقوى الله في عمله.
- هـ. الاحسان وإتقان العمل: المحاسب ليس مطالباً بأداء واجباته الوظيفية والمهنية فقط، وإنما يجب عليه الوصول لدرجة الإحسان وإتقان العمل، والتي يصل إليها من خلال التأهيل العلمي والمهني الجيد، بالإضافة إلى التفقه الديني.
- و. مراقبة الله تعالى للعباد: أي على المحاسب تفعيل اسم الله الرقيب، بمعنى وجوب ارتباط الرقابة الذاتية بالعقيدة والشعور برقابة الله لكيلا تضعف.
- ز. محاسبة الله تعالى للعباد: وهي الاعتقاد بمحاسبة الله للعباد يوم القيامة، بحيث وجب على المحاسب الربط بين مفهوم رقابة الله له، وبين محاسبته بالثواب أو العقاب.
- 2. المبادئ الأخلاقية للمحاسب والمراجع:** كما أوضحت هذه المواثيق المبادئ الأخلاقية لكل من المحاسب والمراجع المتمثلة فيما يلي:
- أ. الثقة: ويقصد بها الثقة التي يجب أن يتمتع بها المحاسب، وتتطلب الثقة كل من النزاهة والصدق والأمانة والاستقامة بالإضافة إلى المحافظة على سرية معلومات مؤسسته، وسرية معلومات عميله.
- ب. المشروعية: ويقصد بها العمل وأداء الواجبات الوظيفية والمهنية حسب مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية.
- ج. الموضوعية: ويقصد بها أن يكون المحاسب محايداً غير متحيز، وألا تتعارض مصلحته مع مصلحة من يقدم لهم الخدمات، وأن يكون متجرداً وعادلاً، ويتمتع بالاستقلالية.
- د. الكفاية المهنية وإتقان العمل: أي أنه على كل من المحاسب والمراجع التمتع بالمؤهلات العلمية والمهنية وكل ما يتطلبه الأمر، بأن يكون أهلاً لوظيفته ومسؤولياته، ومنه يتقن عمله.
- هـ. السلوك الإيماني: أي يجب أن تكون تصرفات وسلوكيات المحاسب متسقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.
- و. السلوك المهني والمعايير الفنية: أي أن يلتزم كل من المحاسب والمراجع بمعايير المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، وأن يراعي قواعد السلوك المهني والمعايير الفنية.
- 3. قواعد السلوك الأخلاقي للمحاسب والمراجع:**
- وهي مجموع القواعد التي على المحاسب والمراجع تطبيقها، وهي مستنبطة من الأسس والمبادئ السابق ذكرها.

ثالثاً: ميثاق أخلاقيات العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية

أعتمد هذا المعيار من طرف مجلس معايير المحاسبة والمراجعة في اجتماعه الثالث والعشرين المنعقد في 30 أبريل 2002م الموافق لـ 17 صفر 1423هـ، ويطبق هذا الميثاق على كل العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية.

وتعمل المبادئ الأخلاقية الواردة في هذا الميثاق على تنمية الوعي الأخلاقي لدى العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية بكل ما يتطلبه الأمر من الالتزام بالسلوك الأخلاقي المتسق مع مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية، وتعمل هذه المواثيق على أداء الحقوق لأصحابها، وأداء العاملين لمتطلبات الوظيفة التي تم التعاقد عليها.

1. الأسس الشرعية لأخلاقيات العاملين: وتعتبر هذه الأسس هي نفسها الأسس المتعلقة بأخلاقيات المحاسب والمراجع والمتمثلة في كل من الأمانة، مبدأ الإستخلاف البشرية للأرض، الإخلاص، التقوى، الإحسان وإتقان العمل مراقبة ومحاسبة الله تعالى للعباد.

2. المبادئ الأخلاقية للعاملين: وتعتبر هذه المبادئ هي نفس المبادئ المتعلقة بأخلاقيات المحاسب والمراجع والمتمثلة في كل من الثقة، المشروعية الموضوعية، الكفاءة المهنية وإتقان العمل، السلوك الإيماني، والسلوك المهني والمعايير الفنية.

3. قواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في المؤسسات المالية الإسلامية: وهي مجموع القواعد التي على العاملين تطبيقها، وهي مستنبطة من الأسس والمبادئ السابقة.

خلاصة الفصل:

تعتبر هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية من الهيئات الدولية المستقلة، ومن أهم المنظمات الداعمة للصناعة المالية الإسلامية، وذلك لأنها تعمل على تطوير كل ما له علاقة بأنشطة المؤسسات المالية الإسلامية وتعمل على عقد الندوات والمؤتمرات وإصدار النشرات وإعداد الأبحاث والتقارير وتقديم خدمة التدريب من أجل نشر فكر المحاسبة والمراجعة المتعلقة بأنشطة المؤسسات المالية الإسلامية.

ومع الحاجة إلى تنميط الممارسات من أجل إلغاء التضارب المحتمل في الفتوى لنفس الخدمات والمنتجات المقدمة من طرف المصارف الإسلامية، قامت الهيئة بإصدار العديد من المعايير الشرعية التي تعمل على ضبط المعاملات ضبطاً شرعياً.

ومع ضرورة وجود معايير مراجعة موحدة من أجل تقويم أداء المراجعين في المؤسسات المالية الإسلامية، ومع عدم تلبية معايير المراجعة الدولية لمتطلباتها، لكونها ملزمة بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية، قامت الهيئة بإصدار معايير المراجعة التي تراعي خصوصيتها.

ومن أجل الوصول إلى توافق ما بين الممارسات المحاسبية التي تتبعها المصارف الإسلامية عند إعداد قوائمها المالية ومع عدم تلبية المعايير المحاسبية الدولية لمتطلباتها، قامت الهيئة بإصدار معايير محاسبية تراعي خصائص المؤسسات المالية الإسلامية.

ومع الحاجة لوجود معايير يتم من خلالها تطبيق مفهوم الشفافية والإفصاح بشكل واضح وكامل، بالإضافة للحاجة لوجود معايير يتم من خلالها تحديد أدوار ومسؤوليات كل الأطراف داخل المصرف الإسلامي، وتأكيد الالتزام الشرعي، وزيادة فعالية أنظمة الرقابة قامت الهيئة بإصدار معايير للحوكمة والمواثيق الأخلاقية.

الفصل الثالث

تمهيد:

تسعى المصارف الإسلامية إلى جذب أكبر عدد ممكن من المتعاملين، ولهذا تعمل على كسب ثقتهم، وعلى تلبية طلباتهم واحتياجاتهم ضمن الامكانيات المتوفرة لديها. ولا يمكن للمصرف القيام بهذا الأمر إلا من خلال اتباع استراتيجية واضحة تتلاءم مع نوعية المتعاملين معه، وتعتبر عملية بناء الثقة بين العميل والمصرف من أهم متطلبات نجاح هذا الأخير خصوصا ضمن بيئة تتسم بالمنافسة القوية.

ولا يتم اكتساب ثقة المتعاملين إلا من خلال تحقيق عدة متطلبات تعتبر عوامل تعزيز لهذه الثقة، وهي متمثلة في كل من الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، بالإضافة لتسعير الخدمة المصرفية. وعليه سوف يتم تناول في هذا الفصل الجوانب التالية:

المبحث الأول: مدخل نظري حول ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي؛

المبحث الثاني: الالتزام الشرعي كعامل لتعزيز ثقة المتعاملين؛

المبحث الثالث: جودة الخدمة المصرفية كعامل لتعزيز ثقة المتعاملين؛

المبحث الرابع: : تسعير الخدمة المصرفية كعامل لتعزيز ثقة العملاء.

المبحث الأول: مدخل نظري حول ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي

يعتبر المتعاملون أحد الدعائم الذي يعتمد عليها المصرف الإسلامي، فيعمل على تعزيز ثقتهم، ولهذا سوف نتناول في هذا المبحث كل من مفهوم العميل، أنواعه، وأهميته للمصرف، ونحدد من هم متعاملو المصرف الإسلامي، وفي الأخير نبين ماهية ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي.

المطلب الأول: مفهوم العميل، أنواعه، وأهميته للمصرف

لا يمكن استمرار عمل أي منشأة إلا من خلال تواجد قاعدة عملاء كبيرة تمتلكها، تضمن لها الحصول على الأرباح التي تعتبر من أهم أهداف أي منظمة، ولهذا سوف نتناول كل من مفهوم العميل، وأنواعه ثم تحديد أهميتهم للمصرف.

أولاً: مفهوم العميل

العميل هو الشخص الذي تقوم المؤسسة بخدمته، ويعتبر العنصر الأكبر أهمية بالنسبة إليها، وبالتالي تعمل المؤسسة على تحقيق رغباته وتطلعاته، لأنه من يمنح المؤسسة فرصة تحقيق الربح، ويعتبر العميل المستخدم الأخير للخدمة المقدمة من طرف المنظمة.¹

ويعتبر سلوك العميل كل التصرفات والأفعال التي يقوم بها سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، من أجل الحصول على الخدمة أو السلعة، ويتعرض قراره لمجموعة من العوامل كما يلي:²

1. العوامل الداخلية: وهي عوامل ذاتية تنبع منه، وتمثل في كل من شخصية العميل، ومعتقداته وأساليبه الخاصة ودوافعه بالإضافة لذاكرته. وتعتبر هذه الدوافع الداخلية محددات لتوجهات الأفراد عند اتخاذ قرار الاستهلاك، كما يعد الإدراك أحد العوامل الداخلية، بحيث يعتبر الإدراك الانطباعات الذهنية للأفراد وأحد أسباب التفكير، ويعني الحصول على المعلومات والخبرات من خلال المرور في العديد من المواقف، لأنه في الغالب نمط سلوك الأفراد مرتبط بخبراتهم السابقة.

2. العوامل الخارجية: وهي العوامل التي لها علاقة بمحيطه، وتمثل في موارده المالية، وتأثير العائلة وكل الأشخاص المحيطين به من أصدقاء وغير ذلك، بحيث تؤثر الأسرة والأصدقاء بصورة مباشرة على اتجاهات وأنماط الاستهلاك. لأنه غالباً ما يتبع الأفراد أسلوب ذويهم وأصدقائهم في الاستهلاك، كما تعد الثقافة التي تضم الفنون، العادات، القيم وكل المهارات المشتركة بين الأفراد في مجتمع معين أحد العوامل الخارجية المؤثرة في سلوك المستهلك، كما يلعب كل من مستوى التعليم والمهنة والدخل دوراً في قرار الاستهلاك.

ويرجع قرار تعامل العميل مع المصرف الإسلامي إلى مجموعة من الأطراف، بحيث يقوم في كثير من الأوقات بعض الأفراد والجماعات بإعطاء معلومات عن المصرف الإسلامي، وعن المنتجات والخدمات التي يقوم بتقديمها،

¹ هاجر محمد ملك، الطاهر محمد أحمد علي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد

01، 2016، ص 55.

² يوسف حجيم سلطان الطائي، إدارة علاقات الزبون، الطبعة 01، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 59.

وبالتالي يقومون بنقل وجهات نظرهم لإقناع الآخرين بالتعامل معه، ويدخل ضمن هذه الأطراف المؤثرة كل من الإعلانات رجال التسويق، المودعون لأموالهم في المصرف، الطالبون للتمويل، العاملين في المصرف، ورجال الأعمال المتعاملين معه، كما يمكن أن يدخل ضمن هذه الأطراف الهيئات والأفراد الذين استفادوا من البرامج التكافلية للمصرف.¹

يعتبر العميل المستخدم النهائي للخدمة المقدمة من المصرف الإسلامي، وأهم عنصر في عملية التخطيط، لكونه من يمنح المصرف فرصة تحقيق الربح، ولهذا يعمل المصرف على دراسة سلوكه من خلال معرفة العوامل الموجهة لسلوكه سواء كانت داخلية تنبع من ذاته، أو عوامل خارجية مرتبطة بمحيطه.

ثانياً: أنواع العملاء

يختلف العملاء في طريقة تعاملهم وسلوكهم، ومنه يمكن تصنيف العميل إلى:

1. التصنيف على أساس موقع العميل بالنسبة للمؤسسة: ونجد من خلال هذا التصنيف أنواع العملاء

كالتالي:²

أ. العميل الخارجي: ويمثلون مجموع الأفراد الذين تقدم لهم الخدمات من طرف المؤسسة، أو ما جرت العادة على تسميتهم بالزبائن.

ب. العميل الداخلي: ويمثلون مجموع الأفراد العاملين في المؤسسة، باختلاف مستوياتهم التنظيمية داخلها، أي الموظفون في المؤسسة.

ويعتبر هذا التصنيف من التصنيفات الحديثة، لكونها تعاملت مع الموظف على أساس أنه متعامل مع المؤسسة بحيث تهتم المؤسسة باستقطاب المورد البشري الذي يعتبر كواجهة لها، ويعمل على تحسين أدائها، ومنه تتعامل المؤسسة معه بنفس معاملة العميل، من حيث الاهتمام لكيلا ينصرف إلى المؤسسات المنافسة.

2. التصنيف على أساس مكانة العميل بالنسبة للمؤسسة: من خلال هذا التصنيف نجد مجموعة من العملاء

كالتالي:³

أ. العميل الاستراتيجي: وهو العميل الذي يمتاز بأكثر مردودية، وولاء للمؤسسة.

ب. العميل التكتيكي: يعتبر أقل مردودية من العميل الاستراتيجي، غير أنه يعتبر من العملاء المهمين للمؤسسة وذلك لإمكانية تنقله لمكانة أفضل.

¹ عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 382-398.

² جمال الدين محمد مرسي، مصطفى محمود أبو بكر، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 13.

³ بشير العلاق، التسويق عبر العلاقات المستندة للتكنولوجيا، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الأول للتسويق في الوطن العربي بعنوان: "الواقع وآفاق التسويق"، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 2002، ص 32.

ج. **العميل الروتيني:** احتمالات استمرار هذا العميل في التعامل مع المؤسسة تتساوى مع إمكانية إنجائه العلاقة معها وبالتالي فهو يعتبر فرصة وتهديدا في نفس الوقت.

ويقع عائق تحديد نوع العميل حسب هذا التصنيف على الإدارة العليا، والهدف من هذا التصنيف هو في الغالب في تقديم العروض التي تختلف حسب كل نوع، فالعميل الاستراتيجي تعطى له مكانة خاصة بين عملاء المصرف لكونه يمتاز بالولاء لها. ونفس الشيء ينطبق على العميل التكتيكي فقط بدرجة أقل، في حين على المصرف بذل العناية الكافية من أجل تحويل العميل الروتيني إلى عميل تكتيكي، ومن ثم كسب ولائه ليتحول إلى عميل استراتيجي.

3. التصنيف على أساس الشخصية: يمكن تصنيف العملاء من خلال شخصياتهم كالتالي: ¹

أ. **العميل السلبي:** يتصف بالخشيل، كما يتعامل ببطء عند اتخاذ القرارات، ويمكن التعامل معه عن طريق الصبر ومسايرته، ومحاولة معرفة رغباته لمساعدته على اتخاذ القرار، بالإضافة لتقديم الأدلة التي تساند رأي الموظف.

ب. **العميل المغرور:** كما يمكن أن يتصف بالاندفاع، وبالتالي لديه مبالغة في إدراكه لذاته، سهل الإثارة، يتصف بالثقة الشديدة نتيجة لغروره، وأحسن طريقة للتعامل معه هو بمسايرته وإنهاء معاملاته بسرعة، مع إظهار قدر كبير من الاحترام وبأهميته، ومجاملته في آرائه ومقترحاته، مع الابتعاد عن التفاصيل، وإنما محاولة التركيز على الهدف الرئيسي.

ج. **العميل المتردد:** لا يستطيع اتخاذ قراراته بنفسه وبسهولة، لأنه يظن أن عملية اتخاذ القرار عملية صعبة، ومنه يعاني من عدم استقرار رأيه، كما أنه لا يقبل أن يفرض القرار عليه، والطريقة المثلى للتعامل معه هي بإشعاره بأن فرص الاختيار أمامه محدودة، وبالتالي الحلول البديلة غير موجودة.

د. **العميل الغضبان:** يتصف بسهولة إثارة غضبه، ومنه يصعب إرضاءه، والتعامل معه يكون من خلال التحلي بالأدب والصبر، والتعرف على مشاكله وما يثير غضبه من أجل احتوائه، وتقديم الأسئلة إليه مع الاستماع له.

هـ. **العميل المفكر الصامت:** لا يكثر من الكلام، هادئ ومتزن، وبالتالي لا يتسرع في اتخاذ قراراته، ولهذا عند التعامل معه يستحسن إعطائه المعلومة الصحيحة بجدية مباشرة، وعدم مناقشته بغير علم، ومعاملته باحترام وبمنطق.

و. **العميل العنيد:** متمسك بقراراته، ويتخذها بعيدا عن المؤثرات الخارجية، وطريقة معاملته تكون من خلال مسايرته والثناء عليه، وإشعاره بالاهتمام، وأخذ مقترحاته الخاصة بالخدمات المقدمة له.

ز. **العميل المتشكك:** لا يمكن معرفة ما يريده بسهولة، لا يثق في الغير وكثير الشكوك، وقد يطلب البراهين، والتعامل معه يكون عن طريق عدم مجادلته، ومحاولة الوصول إلى سبب عدم وجود ثقة لديه من أجل تبديد هذا الشك.

¹ مأمون سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، الطبعة 01، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص ص 189-183.

والملاحظ هنا أن الاحتكاك المباشر بين العميل والموظف يلقي على الأخير مسؤولية تحديد نوع العميل لكي يتعامل معه حسب شخصيته، ولهذا يجب أن يتلقى الموظفون تدريباً خاصاً متعلقاً بمعرفة وتحديد شخصية المتعامل من مجرد أول لقاء بينهما، وذلك من أجل تسهيل عملية التعامل من جهة، وعلى كسبه والاستفادة منه من جهة أخرى.

4. تصنيف العملاء على أساس العائد والمخاطرة: وحسب هذا التصنيف نجد¹:

أ. عملاء عائلهم أكبر من نفقاتهم: يعتبرون من أهم عملاء المؤسسة، وبالتالي تولي لهم اهتماماً كبيراً من أجل المحافظة عليهم.

ب. عملاء عائلهم أقل من نفقاتهم: يمثلون تهديداً للمؤسسة، ويرجع ذلك لتكلفتهم الإضافية، ولهذا تعمل المؤسسة على رفع عائلهم، وإذا لم يجدي ذلك نفعا تقوم بالاستغناء عنهم.

ج. عملاء يتساوى عائلهم مع نفقاتهم: يمثلون فرصة وتهديداً في نفس الوقت، لهذا تعمل المؤسسة على تحسين عائلهم.

والممكن ملاحظته من خلال هذا التصنيف هو ارتباطه بالعائد والنفقة، والأمر الأكيد هو حرص المصرف على كسب العميل الأقل مخاطرة، الذي عائله أكبر من نفقاته، والجدير بالذكر أنّ متعاملي المصرف الإسلامي لهم خصوصية لكون العلاقة بينهما علاقة تشاركية في العديد من الصيغ التمويلية، كالمشاركة، المضاربة، المغارسة... إلخ وبالتالي على المصرف دوماً اختيار العميل الأقل مخاطرة.

وما يمكن قوله هو أن نوع العميل مهما كان التصنيف المتبع، سواء على أساس مكانة العميل بالنسبة للمؤسسة أو على أساس شخصيته أو التصنيف على أساس درجة الولاء للمؤسسة... أو غيرها من التصنيفات من محددات معرفة سلوك العميل، الذي يعمل المصرف على دراستها من أجل معرفة طريقة التعامل معه وكسبه، لتحقيق أكبر منفعة منه.

ثالثاً: أهمية العميل للمصرف

يعتبر العميل من أهم أدوات التخطيط لمستقبل المنظمة بحيث تعمل المنظمات على تلبية رغبات العملاء ومتطلباتهم، ويقوم العميل بمنح المنظمة القدرة على الاستمرار وتحقيق النجاح، ويعتبر العملاء من أسباب تحقيق الأرباح، كما تكمن أهميته بالنسبة للمنظمة في التجربة التي نتجت عن تعامله معها، بحيث تؤدي هذه التجربة أن يصبح العميل مروجاً للمنظمة انطلاقاً من تعامله المتكرر معها.²

إن العلاقة بين المصرف وعملائه هي علاقة تبادل المنافع، لأنه لا يمكن تصور استمرارية للمصرف من دون عملائه، كما لا يمكن للعملاء أداء أعمالهم من دون المصرف، وبالتالي فالعلاقة تبادلية وتفاعلية بينهما، غير أن المسؤولية تقع على المصرف لتحسين وتطوير هذه العلاقة، والمحافظة عليها عن طريق وضع آليات تكفل ذلك

¹ عصام الدين أبو علقة، التسويق: المفاهيم والاستراتيجيات، الطبعة 01، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2002، ص 96.

² هاجر محمد ملك، الطاهر محمد أحمد علي، مرجع سبق ذكره، ص 55.

خصوصاً في ظل المنافسة الشديدة¹، ولهذا يحتاج المصرف إلى وجود موارد بشرية مؤهلة تعمل على تحسين أداء المصرف باعتبارها واجهته، وبالتالي يعمل المصرف على بذل المزيد من الجهود بما يتعلق بتوظيف الأشخاص المؤهلين ومن ثم العمل على تحسين أدائهم بصفة مستمرة من خلال تدريبهم وتكوينهم².
والأكيد أنّ العميل في حالة عدم إيجاده العناية والاهتمام الملائمين له، فسوف ينتقل لمصرف آخر، وبهذا يضيع الوقت والتكلفة اللذان بذلتهما إدارة المصرف في جذب هذا العميل.

المطلب الثاني: متعاملو المصرف الإسلامي

لا يوجد أدنى شك في كون ما تتميز به المصارف الإسلامية من خصائص تجعلها تختلف عن المصارف التقليدية، الأمر الذي أدى إلى تعامل المصرف الإسلامي مع متعامليه بخصوصية كونهم توجهوا إليه لأسباب متعددة.

أولاً: طبيعة عملاء المصرف الإسلامي

يسعى العملاء المتعاملون مع المصرف الإسلامي على الاستفادة مما يقدمه المصرف من خدمات تلي طلباتهم وتشبع رغباتهم، ويتعامل هؤلاء العملاء مع المصرف الإسلامي من أجل تسيير المصرف لمعاملاتهم، وحفظ أموالهم والعمل على تنميتها، ويلجأ هؤلاء العملاء للمصرف الإسلامي من أجل الحصول على خدماته التي تتوافق مع مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية، ونجد في المصرف الإسلامي مجموعة من العملاء يتمثلون في كل من العملاء المدعون العملاء طالبو التمويل بصيغته المختلفة، العملاء طالبو الاستثمار بشتى أنواعه، والعملاء طالبو الخدمات الاجتماعية والتكافلية³.

إنّ العلاقة القائمة بين المصرف التقليدي وعملائه التي هي علاقة قرض أي علاقة دائن بمدين، أي عملية استرداد القرض والفائدة غير مرتبط بنتائج العمل ربحاً كان أو خسارة، بينما علاقة المصرف الإسلامي مع متعامليه تتمثل في علاقة استثمار ومضاربة، ومنه هناك مخاطرة كبيرة لدى المصارف الإسلامية متعلقة بمتعامليه، ولهذا فالمصرف الإسلامي معني بنوعية متعامليه من حيث الكفاءة الفنية والأخلاقية، لأن كفاءة العميل لها دور في نتيجة النشاط، ومنه فعملاء المصرف الإسلامي يفترض بحكم كونهم مستهلكين مسلمين* يتصفون بمجموعة من الصفات كالتالي⁴:

¹ زينب حسان النابلسي، إسحاق محمود الشعار، أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد 42، العدد 02، 2015، ص ص 495-496.

² Estelee Akbar, Heni Noviarita, Erike Anggraeni, **Optimization of human resources quality in improving the performance of islamic banking employees**, Journal perspektif ekonomi 2.Darussalam, Vol 06, N° 02, 2020, P 14

³ عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 380.

* هذه مجموعة من الافتراضات المتعلقة بالصفات الاستهلاكية التي يجب أن يتصف بها المستهلك المسلم بحكم كون سلوكه لا يتعارض مع المبادئ والأخلاق الإسلامية.

⁴ Basharat Hossain, **Application of islamic consumer theory in the context of Bangladesh**, Global review of islamic economics and business, Vol 02, N° 01, 2014, P 71.

أ. سلوكهم الاستهلاكي عقلائي؛

ب. يحدد المستهلك المسلم استهلاكه من منطلق ديني أخلاقي؛

ج. يستطيع المستهلك المسلم التحكم في رغباته وشهواته؛

د. يستهلك السلع والخدمات النافع فقط لنفسه ومجتمعه، ويستبعد الضار منها؛

هـ. إنفاق المستهلك المسلم يكون معتدلا بحيث لا يخل في إنفاقاته ولا تبذير؛

و. يراعي المستهلك المسلم الحلال والحرام في جميع إنفاقاته وتعاملاته؛

ز. المستهلك المسلم لا يكسب المال والسلع؛

ح. المستهلك المسلم يفضل نمط حياة بسيط ومتوازن.

ثانيا: دوافع تعامل العملاء مع المصرف الإسلامي

يتعامل العملاء مع المصرف الإسلامي انطلاقا من عدة دوافع التي تعتبر سبب تفضيل العميل إلى التعامل مع المصرف الإسلامي بعينه، يمكن تقسيمها إلى ما يلي:

1. دوافع أولية تمثل الأسباب التي أدت هذا العميل إلى توجهه للتعامل مع المصرف الإسلامي دون المصرف التقليدي.

2. دوافع انتقائية أدت إلى التعامل العميل بالخدمة المصرفية الإسلامية بعينها، بغض النظر عن الجهة التي تقدمها.

3. دوافع عقلية وتمثل الأسباب الموضوعية التي تدفع العميل للتعامل مع المصرف الإسلامي.

4. دوافع عاطفية تتمثل في كون أسباب الاختيار عاطفية، وليست لها علاقة بدراسة القرار من الناحية الموضوعية¹.

5. دوافع لها علاقة بخصوصية الصيرفة الإسلامية بحيث في الغالب ترجع أسباب التعامل للعناصر التالية²:

أ. تعامل المصرف بأحكام الشريعة الإسلامية؛

ب. التنوع في الخدمات المقدمة؛

ج. الخدمات الاجتماعية والتكافلية؛

د. وجود هيئة شرعية؛

هـ. تعامل المصرف بمبدأ الغنم بالغرم؛

و. الالتزام الديني والأخلاقي للعاملين في المصرف.

وما يمكن قوله هو أنه من أهم الأسباب توجه العملاء للتعامل مع المصرف الإسلامي هو تعامله بأحكام الشريعة الإسلامية وبعدها عن المعاملات المحرمة شرعا، والتزام المصرف بكافة المعايير والضوابط الإسلامية الآمرة

¹ محمد البلتاجي، المصارف الإسلامية (النظرية، التطبيق، التحديات)، الطبعة 02، مكتبة الشروق الدولية، 2012، ص 93.

² عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص ص 401-400.

والناحية، كما يتميز المصرف الإسلامي بتعدد الصيغ التمويلية والخدمات وتقديمه لخدمات ذات طابع تكافلي كالقرض الحسن ودعم المؤسسات الاجتماعية، وخدمات الزكاة، مع وجود هيئة شرعية، وهو ما يجذب العملاء نحوه، كما يعتبر تعامل المصرف بمبدأ الغنم بالغنم حافزا مهما لتعامل العملاء معه. ومع حرص المصرف الإسلامي على تمتع مستخدميه بجميع المؤهلات الفنية والتقنية الضرورية، بالإضافة إلى تمتعهم بالقيم الأخلاقية يعتبر حافزا مهما لتوجه العملاء نحوه.

ثالثا: الضوابط الشرعية للتعامل مع العملاء

عند تعامل المصرف الإسلامي مع العملاء من خلال مستخدميه والقائمين على شؤونه يجب التحلي بالضوابط الشرعية التالية:¹

1. حفظ الأمانة لأنه يجب المحافظة على أموال المودعين بصفقتها أمانة لدى المصرف؛
 2. العدالة بين المتعاملين بحيث يجب أن يتعامل القائمون على شؤون المصرف بالعدالة مع عملائه، لكيلا تكون هناك تفرقة بينهم، وأن تكون هناك عدالة عند دراسة ملفات العملاء، وعند تقسيم وتوزيع الأرباح؛
 3. الرقابة الذاتية للمستخدمين والقائمين على شؤون المصرف عند التعامل مع العملاء تعمل على مراعاة رقابة الله سبحانه وتعالى؛
 4. المؤهلات والإمكانات يجب أن تكون متوفرة في الموارد البشرية في المصرف الإسلامي لأنه لا يمكن العمل بكفاءة إلا من خلال التحلي بالقدرة الفنية، والتي تتمثل في المؤهلات العلمية والفنية والخبرة للمستخدمين والقائمين على شؤون المصرف.
 5. سرية التعامل لكون من حقوق العملاء على المصرف هو حفاظه على السرية؛
 6. على القائمين بشؤون المصرف والمستخدمين التعامل مع العملاء على اختلاف أنماطهم بكل رفق وحلم، وعدم التعامل معهم بالكبر؛
 7. الأمانة والصدق في التعامل بحيث لا يمكن بناء علاقة سوية بين المصرف وعملائه من دون الصدق، كما لا يمكن أن تتحقق المصلحة للطرفين إلا من خلال حفظ الأمانة.
- ما يميز المصرف الإسلامي ليس فقط تعامله بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، وإنما عليه أن يتقي الله فيهم، ولا يتم ذلك إلا من خلال ما ذكر سابقا.

رابعا: مسؤولية المصرف الإسلامي تجاه متعامليه

من خلال حرص المصرف الإسلامي على تحقيق أهدافه، التي تعتبر تبنيه لمسؤوليته تجاه المتعاملين معه إحداها، ومنه يقوم المصرف بحصر جميع الأنشطة التي يمكنه القيام بها من أجل الوفاء بمسؤوليته الاجتماعية تجاه عملائه،

¹ محمد البلتاجي، مرجع سبق ذكره، ص ص 94-95.

التي يمكن عرضها كالتالي:¹

1. الحرص على رضا المودعين لديه من خلال تحقيق أكبر عائد ممكن؛
2. القيام بتسهيل المعاملات والإجراءات عند تقديم الخدمات لهم؛
3. تقديم الخدمات في الزمان والمكان الملائمين للمتعاملين معه؛
4. شرح وتوضيح للمتعاملين المنافع الممكن الحصول عليها نتيجة التعامل مع المصرف الإسلامي؛
5. الالتزام والحرص على شرعية المعاملات المالية؛
6. شرح معاني الخدمات المقدمة من طرف المصرف الإسلامي لمتعامليه، مع بيان شروط التعامل وتحديد العوائد لكل طرف بكل شفافية ووضوح؛
7. العمل على الأخذ بعين الاعتبار لمقترحات المتعاملين؛
8. الاهتمام بالشكاوى في حالة وجودها، والحرص على الرد عليها وحلها.

ويجب أن يلي المصرف الإسلامي رغبات عملائه واحتياجاتهم، كما عليه أن يراعي تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها في جميع الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية المقدمة من طرفه. ولهذا فالمصرف من خلال مجلس إدارته وجميع الموظفين لديهم مسؤوليات وواجبات تجاه العملاء².

المطلب الثالث: ماهية ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي

تسعى المنظمات ومن بينها المصارف الإسلامية إلى كسب ثقة العميل، بحيث كلما زادت ثقة هؤلاء العملاء زاد ولاؤهم وبالتالي زيادة ربحية المصرف، ولهذا تعمل المصارف الإسلامية على السعي لبناء الثقة مع عملائها، وسوف نتناول في هذا المطلب مفهوم ثقة العملاء، وأهميتها للمصرف، ثم نعرض على علاقة مفهوم الثقة بكل من الرضا والولاء.

أولاً: مفهوم ثقة المتعاملين وأهميتها للمصرف

لا يمكن معرفة مدى أهمية ثقة المتعاملين بالنسبة للمصرف، إلا من خلال تحديد مفهوم ثقة المتعاملين أولاً كما يلي:

1. مفهوم ثقة المتعاملين: تعتبر الثقة عامل مهم في بناء العلاقات، والتي تعني أن كلا طرفي العلاقة يبذل مجهوداً كافياً لتحقيق منفعة للآخر، وإذا فقدت الثقة فسوف يؤدي ذلك لانتهاء العلاقة لا محالة والثقة دليل على وجود المصداقية والالتزام في طرفي العلاقة.³

¹ عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 07، دار السلام للطباعة والنشر، 2009، ص 49.

² Estelee Akbar, Heni Noviarita, Erike Anggraeni, Op Cit, P 140.

³ Leonard Berry, Relationship marketing of services growing interest, emerging perspectives, Journal of the academy of marketing science, 23 FALL, 1995, p p 239-240.

بحيث يمكن القول بأن الثقة هي مدى توقع الفرد بصفة عامة بأن الأقوال والأفعال الصادرة من الطرف الآخر يمكن الاطمئنان لها والاعتماد عليها، ومنه يجب أن تكون هناك مصالح متبادلة بين الطرفين وسلوكا حسب الاتفاق.

تعرف الثقة على أنها: "التوقع الذي يحمله الفرد أو المجموعة من أنّ الكلمة، والوعد، والقول لفظا أو كتابة، الذي يصدر عن فرد آخر أو مجموعة أخرى يمكن الاعتماد عليه، وهي المدى الذي يكون فيه الفرد مستعدا إلى أن يعزي النوايا الحسنة إلى كلمات وأفعال الأفراد الآخرين".¹

كما تعرف الثقة بأنها: "شيء يتم بناؤه من قبل الأفراد وللأفراد في المؤسسات، وبالتالي يؤدي ذلك إلى ظهور درجة معينة من إمكانية التنبؤ بالسلوك، وهي إنجاز اجتماعي محفوف بالمخاطر يتم تحقيقه من خلال تفاعل البنى الاجتماعية".¹

ويعتبر مفهوم ثقة العميل مرتبط بمدى التزام مقدم الخدمة بتقديم أفضل صورة للخدمة على مدار الوقت، ومنه ينطوي مفهوم الثقة على إمكانية توقع ردود أفعال الطرف الآخر، وإمكانية الاعتماد عليه.² ومن التعريفين السابقين تعرف الثقة على أنها توقع يمكن الاعتماد عليه يتعلق بالقول والفعل، ومن خلاله يمكن التنبؤ بالسلوك.

والثقة عامل رئيسي لخلق علاقات متينة وطويلة الأمد بين العميل والمصرف، بحيث تعتبر ثقة العميل في المصرف من العوامل الأساسية لقرار استمراره في التعامل معه أو تركه، وبما أنّ الثقة من أهم أدوات التسويق بالعلاقات، فذلك يؤدي لتوثيق العلاقة مع العملاء، وبالتالي تعزيز الحصص السوقية.³

والثقة خاصية بشرية، تعتمد على تقييم الشخص لدوافع وسلوكيات الآخرين، وبالتالي ينتج عن ذلك أنّ مفهوم الثقة يختلف من شخص لآخر، ويرجع ذلك لما يحمله كل شخص في ذهنه من قيم ومعايير وتعتبر الثقة الشعور بالأمان، وذلك من خلال شعور أحد الطرفين بأنّ الطرف الآخر يخدم مصلحته.⁴

ويمكن اعتبار الثقة حجر أساس لبناء العلاقة، وبالتالي هي الاستعداد للاعتماد على شريك التبادل سواء كان ذلك من جانب الزبون أو المسوق، كما أنه لا يتصف فقط بالسلوك، وإنما أيضا بخصائص جوهرية كالدفاعية والكفاءة والنزاهة والأمانة والمصداقية والشفافية والوعد والميل للمساعدة.⁵

¹ رامي جمال يوسف أندراوس، درجة ممارسة مفاهيم الثقة والتمكين لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية، أطروحة دكتوراه في الإدارة التربوية، الجامعة الأردنية، 2006، ص 16.

² محمد حسنين السيد طه، حسام الدين فتحي محمد، ثقة العملاء كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة خدمة العملاء على مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها على سلوك تحول العميل، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة بنها، المجلد 37، العدد 04، 2017، ص 693.

³ عبد الله قاسم بطاينة، تحديد العوامل المؤثرة في رضا العملاء وولائهم في القطاع المصرفي، أطروحة دكتوراه، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن، 2012، ص 19.

⁴ وائل هناوي، محمد حمزة، أثر بعض العوامل على ولاء العملاء في المصارف التجارية (دراسة ميدانية على مصرف بيمو السعودي الفرنسي)، مجلة جامعة البعث، سوريا، المجلد 38، العدد 02، 2016، ص 128.

⁵ عتيق خديجة، بوروية محمد الحاج، أثر أبعاد التسويق بالعلاقات على ولاء العملاء بوجود الرضا كمتغير وسيط باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية (دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة سعيدة)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 01، 2020، ص 68.

ومما سبق يمكن القول أنّ الثقة هي جوهر العلاقات التبادلية، ولا يمكن لأي علاقة أن تستمر من دونها، ومنه الثقة عنصر ضروري بين المنظمة وعملائها خاصة إذا كان مقدم الخدمة من أهم أولوياته تلبية احتياجات عملائه، وبالتالي توفير منتجات وخدمات تخلق قيمة للعميل، والثقة هي اعتماد الفرد على طرف آخر لتحقيق أهداف معينة في ظل نوع من المخاطرة، وبالتالي هي توقع إمكانية الاعتماد على الوعود سواء المكتوبة أو الشفهية المقدمة من الأفراد والجماعات، ويتولد لدى شركاء العلاقة التأكد من القيام بالعمل بكل كفاءة وفعالية. ولبناء علاقة طويلة الأمد بين العميل والمنظمة، يجب توفر الثقة التي تستدعي وجود العناصر التالية¹:

- الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالعملاء؛
- الالتزام بما هو أفضل للعميل؛
- تقديم خدمات ذات درجة كبيرة من الكفاءة والأهلية؛
- الاهتمام بمصلحة العميل؛
- الأمان.

وبما أن الطبيعة الائتمانية ملازمة للعمل المصرفي فيتطلب ذلك وجود الأمان بين الأطراف، ويأتي مفهوم الثقة هنا بمعنى الأمان والاطمئنان، وثقة العميل تجاه المصرف معناها الشعور بالمصداقية اتجاهه، وبالتالي عدم الإحساس بالقلق وتعتبر الثقة أهم عامل لتعامل العميل مع مصرفه.

2. أهمية ثقة المتعاملين للمصرف: تكمن أهمية كسب ثقة المتعاملين للمصرف بما يلي: ²

- أ. الاستمرارية: وتكمن أهمية هذا العنصر في كون المصرف يعمل في بيئة تتصف بالمنافسة الشديدة، وبالتالي فاستمرار العملاء بالعمل معه لها أهمية كبرى؛
- ب. الترويج: يعمل المصرف على كسب عملاء جدد، ويكون ذلك من خلال ترويج عملائه عنه للعملاء المحتملين ومنه تتم عملية جذب الودائع والاستثمارات للمصرف؛
- ج. الحد من مخاطر السمعة: من بين المخاطر التي قد يتعرض لها المصرف هي مخاطر السمعة، والتي لا يمكن الحد منها إلا بوجود الثقة، لكون انعدام ثقة العميل في المصرف تؤدي إلى توقفه عن التعامل معه. ولهذا تستمد ثقة المتعاملين أهميتها في المصرف الإسلامي لكونها عاملا مهما لاستمرارهم في التعامل مع المصرف ومنه قيامهم بعدها بالترويج له، كما يعتبر كسب الثقة له دور كبير في الحد من مخاطر السمعة التي يمكن أن يتعرض لها المصرف.

¹ أنس يحيى الحديد، عامر محمد شوتر، عبد الله قاسم بطاينة، العوامل المؤثرة على ولاء العملاء في القطاع المصرفي الأردني، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد 41، العدد 02، 2014، ص 314.

² زينب حسان النابلسي، إسحاق محمود الشعار، مرجع سبق ذكره، ص ص 496-497.

ثانيا: الشروط المسبقة لظهور الثقة

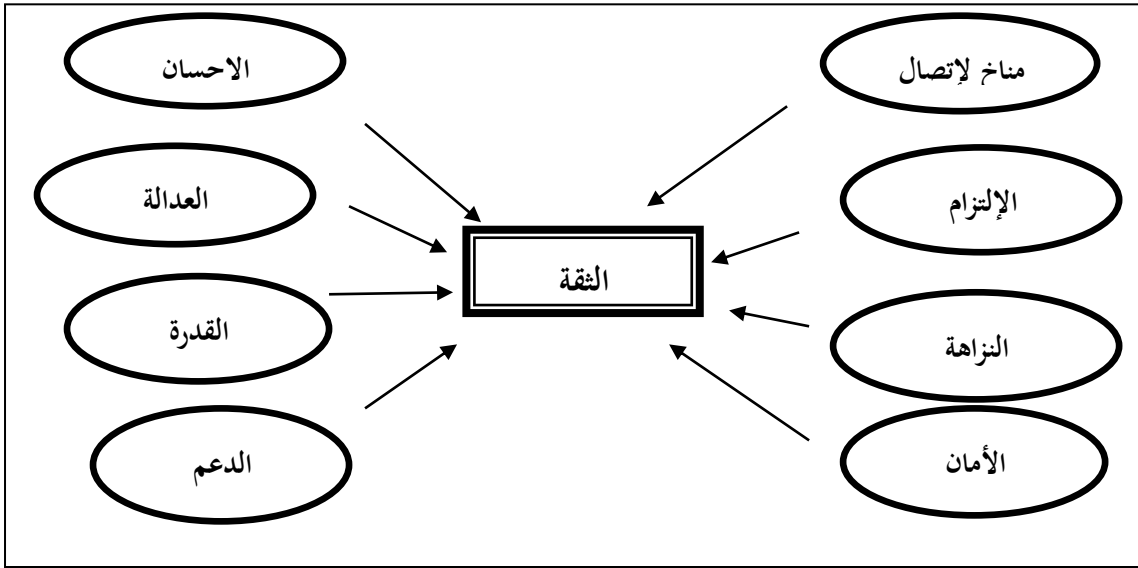
توجد العديد من العناصر التي تعتبر كظروف سابقة للثقة كما يلي¹:

1. **مناخ الاتصال:** حسب نظرية التبادل الاجتماعي* يعتبر مناخ الاتصال كشرط مسبق لظهور الثقة، بحيث تزداد إمكانية ظهور الثقة، عبر زيادة الاتصالات كما ونوعا، وبالتالي فانفتاح الاتصال يعتبر عنصرا مهما للثقة.
 2. **الالتزام:** كل ما قام الطرف الموثوق به بالالتزام بوعوده وتوقعات الطرف الآخر، أدى ذلك لظهور الثقة.
 3. **الأمان:** يعتبر الإحساس بالأمان شرطا مسبقا لظهور الثقة.
 4. **الدعم:** حسب نظرية التبادل الاجتماعي كذلك فالدعم الذي يتحصل عليه أحد الطرفين يمهد لظهور ثقة الطرف الآخر.
 5. **العدالة:** وجد أن العدالة ترتبط بالثقة المؤسسية لا محالة، ولهذا تعتبر كشرط مسبق لظهورها.
 6. **القدرة:** تتمثل في مجموع المهارات والإمكانيات التي تسمح لطرف معين بالتأثير في طرف آخر من خلال كسب ثقته.
 7. **الإحسان:** يعتبر مفهوم تجرد الطرف الموثوق به من المصلحة الشخصية ونيته بالتعامل بالإحسان شرطا مهما لظهور مفهوم الثقة.
 8. **النزاهة:** تتمثل النزاهة في التزام الطرف الموثوق به بمجموعة من المبادئ التي تعتبر مقبولة من الطرف الآخر مانح الثقة، والنزاهة كذلك تعبر عن مدى تطابق الأقوال والوعود مع الأفعال، ولهذا النزاهة شرط مسبق لظهور الثقة.
- والشكل الموالي يوضح ارتباط مفهوم الثقة بالشروط المسبقة:

¹ رامي جمال يوسف أندراوس، مرجع سبق ذكره، ص ص 33-36.

* يعود أصل نظرية التبادل الاجتماعي لعالم الاجتماع الأمريكي جورج هومانز عندما نشر مقالا سنة 1958 بعنوان السلوك الاجتماعي كتبادل وتعتبر نظرية التبادل الاجتماعي مفهوم يقوم على فكرة أن العلاقة بين شخصين يتم إنشاؤها من خلال عملية تحليل التكلفة والفائدة ، أي إنه مقياس مصمم لتحديد الجهد الذي يبذله الفرد في علاقة شخصية، للمزيد ينظر: <https://www.almsal.com/post/917059>

الشكل رقم (1/3): الشروط المسبقة لظهور الثقة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المفاهيم السابقة

ثالثا: علاقة ثقة العملاء بالرضا والولاء للمصرف

ويقصد بثقة العميل بالمصرف القناعات التي يحملها العملاء في ذهنهم حول درجة الاعتماد على المصرف، ومنه يتوصل العميل لمرحلة الثقة في الخدمة المقدمة له من طرف المصرف التي تقاس عبر عدة متغيرات كنزاهة المصرف في التعامل مع عملائه، والشعور بالأمان.¹

الرضا هو شعور العميل الذي ينتج عن عملية المقارنة بين خصائص المنتج أو الخدمة المقدمة له مع توقعاته، أي هو حكم العميل حول جودة المنتج أو الخدمة من خلال عملية المقارنة بين توقعات العميل مع الأداء، ولهذا نجد ثلاثة مستويات من الرضا بحيث إذا كان الأداء أكبر من توقعات العميل ينتج عن ذلك أن العميل راض جدا، وإذا كان الأداء مساويا لتوقعات العميل فينتج عن ذلك رضا العميل، بينما في حالة كون الأداء أقل من توقعات العميل فينتج عن ذلك عدم رضا العميل.²

والولاء هو درجة التوجه الإيجابي للزبون لسلعة أو خدمة معينة، ومنه يكون لديه الاستعداد والالتزام للشراء منها مستقبلا، ويجب التمييز بين الولاء السلوكي والولاء الموقفي للعميل، بحيث يعرف الولاء الموقفي بالانجذاب النفسي للعميل نحو المصرف، ومنه مدى دفاعه عنه أمام الآخرين، ويقاس هذا النوع من الولاء بمدى الالتزام نحو المصرف والنية لإعادة الحصول على الخدمة، ودرجة تفضيل العملاء للمصرف دوناً عن سواه، بالإضافة إلى الكلمة المنطوقة الإيجابية نحو المصرف، أما الولاء السلوكي فهو مدى تكرار وحجم الخدمات المتحصل عليها من طرف

¹ Gatfaoui Shérazade, **Construire la confiance dans la relation bancaire**, Collection management et innovation, 2015, pp 3-4.

² محمد جبوري، عبد اللطيف محمد بوصلاح، دور رضا الزبون كمتغير وسيط لقياس أثر جودة الخدمة البنكية والقيمة المدركة على الولاء باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الصغرى الجزئية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2020، ص

المصرف ويقاس الولاء السلوكي بعدة متغيرات كحجم التعامل مع المصرف، ومدى تكرار الحصول على الخدمة، ومدى تأثير المنافسة بين المصارف على العميل، بالإضافة إلى علاقة العميل الشخصية بالقائمين على المصرف سواء الموظفين أو المسؤولين.¹

وللثقة أهمية بالغة أثناء بناء العلاقة خاصة الطويلة الأجل منها، لأنها تؤدي إلى تعزيز الولاء لدى العملاء، لأنه عبر هذه الثقة التي يشعر بها العميل اتجاه المنظمة سيكون مواليا لها، وبالتالي سيكون هناك التزام من طرفه تجاهها.²

ويعتبر الولاء من أهم التحديات التي تواجهها المنظمات، ولهذا يتوجب عليها العمل على بناء الثقة مع العملاء لأنه من خلال هذه الثقة يتحقق الولاء، وبالتالي لا يعمل العميل على الانتقال إلى منظمة أخرى منافسة.³ كما يرتبط مفهوم الرضا بالولاء، بحيث عند تحقيق رضا العميل قد يتطور ليصل لمرحلة مبدأ الشراء الرابع والمقصود من هذا المبدأ هو النقطة التي تبدأ عندها دورة العلاقات طويلة الأمد، ومنه يمكن الحصول عندها على ولاء العميل.⁴

ولقد اختلف الباحثون في أيهما يؤدي إلى الآخر بمعنى الثقة تؤدي إلى الرضا أم العكس، بحيث يرى بعض الباحثين أن الثقة تعتبر من بين العوامل الأساسية في التعامل مع الآخرين، وبالتالي تعمل المنظمة على كسب ثقة عملائها أولاً من أجل الحصول على رضاهم، بينما يرى بعض الباحثين أن رضا العميل يؤدي لكسب ثقته، وبالتالي يتحقق ولاؤه للمنظمة.

¹ أنس يحيى الحديد، عامر محمد شوتر، عبد الله قاسم بطاينة، مرجع سبق ذكره، ص 314.

² معتصم عقاب مسعود، استخدام مفهوم التسويق بالعلاقات بالاستناد إلى عنصري القيمة والرضا للزبائن في شركات التأمين في الأردن وفلسطين، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2005، ص 60.

³ صالح بن سعد القحطاني، أثر برامج المسؤولية الاجتماعية على عملاء القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 35، العدد 02، ديسمبر 2015، ص 08.

⁴ نجاح يخلف، مرجع سبق ذكره، ص 45.

المبحث الثاني: الالتزام الشرعي كعامل لتعزيز ثقة المتعاملين

من خلال توضيح من هم متعاملو المصرف الإسلامي، يتبين أنه لا يمكن تعزيز ثقتهم إلا من خلال التزام المصرف الإسلامي بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، ولهذا سوف نتناول في هذا المبحث كل من ماهية الالتزام الشرعي وتحديد مفهوم أحكام الشريعة الإسلامية وضوابطها، ثم نبين دور هيئة الرقابة الشرعية في تأمين الالتزام الشرعي للمصرف الإسلامي.

المطلب الأول: ماهية الالتزام الشرعي

إنّ المسلم مطالب بالالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية وضوابطها، ولا خيار له في ذلك من أجل مرضاة الله سبحانه وتعالى، وتجنب سخطه وعقابه.

أولاً: مفهوم الالتزام الشرعي

مما لا شك فيه هو ضرورة توافق المعاملات المالية في المصارف الإسلامية مع أحكام الشريعة الإسلامية، بحيث يعتبر الالتزام الشرعي كمتطلب أساسي للإطار التنظيمي في التمويل الإسلامي، غير أنّ تفسير مبادئ الشريعة قد يأخذ في عين الاعتبار خصوصية كل بلد فيما يخص هذه التفاسير، ومما لا جدال فيه التأكيد على ضرورة التزام المصارف الإسلامية بتطبيق أحكام والضوابط التي تنص عليها الشريعة الإسلامية¹.

1. الالتزام لغة: لزم شيئاً، أي لا يفارقه والملازم هو المعانق، والتزمه أي اعتنقه، والالتزام في اللغة، هو إلزام الشخص نفسه بأمر سواء كان ذلك على وجه الإلزام بإرادته المحضة، أو كان إلزاماً من طرف آخر².

2. الالتزام في القرآن والسنة: لقد جاءت كلمة الالتزام في عدة مواضع في القرآن، بحيث جاء قوله سبحانه وتعالى في سورة الفرقان: "قُلْ مَا يَعْجُبُ بِكُمْ رَبِّي لَوْلَا دُعَاؤُكُمْ ۗ فَقَدْ كَذَّبْتُمْ فَسَوْفَ يَكُونُ لِزَامًا"³ (سورة الفرقان)، ومفهوم اللزام هنا حسب جمهور المفسرين هو الثبات والثبوت، أي ثبوت العذاب⁴، وجاء كذلك في قوله تعالى: "وَلَوْلَا كَلِمَةٌ سَبَقَتْ مِنْ رَبِّكَ لَكَانَ لِزَامًا وَأَجَلٌ مُّسَمًّى"⁵ (سورة طه)، والمراد بكلمة اللزام هو مصدر من قول القائل لازم فلان فلانا يلازمه ملازمة، إذ لم يفارقه، والالتزام الشرعي هو إلزام الإنسان نفسه للامتثال لأحكام وضوابط الشريعة الإسلامية، ومنه اتخاذ الإسلام عقيدة وعبادة ومعاملة وأخلاق، وسلوك سرا وعلانية⁶.

¹ Shafiqul Hassana, **An Empirical investigation of regulatory framework for islamic banking system in Saudi Arabia**, International journal of innovation,creativity and change, Vol 07,N^o 03, 2019, P 131.

² القاضي برهون، مفهوم الإلتزام في الإسلام، مقال منشور يوم 06-02-2015 في الموقع الإلكتروني <http://iswy.co/e14jmu> تاريخ الاسترداد 2019/11/20.

³ سورة الفرقان، الآية رقم: 77.

⁴ القاضي برهون، مرجع سبق ذكره، تاريخ الاسترداد 2019/11/20.

⁵ سورة طه، الآية رقم: 129.

⁶ القاضي برهون، مرجع سبق ذكره، تاريخ الاسترداد 2019/11/20.

وتلتقي جميع الشرائع السماوية في إخلاص العبادة لله سبحانه وتعالى، والخضوع والاستسلام لشريعته، ومنه الالتزام بأوامره ونواهيه، والتمام المسلم بأحكام الشريعة الإسلامية لازم لا بد منه، وينتج عن هذا الالتزام فلاح المسلم وسعادته¹، فقد قال الله سبحانه وتعالى: "وَأَنَّ هَذَا صِرَاطِي مُسْتَقِيمًا فَاتَّبِعُوهُ ۖ وَلَا تَتَّبِعُوا السُّبُلَ فَتَفَرَّقَ بِكُمْ عَنْ سَبِيلِهِ ۚ ذَلِكُمْ وَصَّاكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ"² (سورة الأنعام).

وليس للمسلم خيار في الالتزام الشرعي، بحيث هو مجبر على ذلك، وإلا لن يفوز برضى الله، والالتزام الشرعي يعتبر الأمر الفاصل بين المسلم الصالح والعاصي، ولهذا يعتبر التزام المسلم بأحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها وفقا لما جاء به القرآن والسنة، وما أجمع عليه فقهاء الأمة من الأمور التي يحرص عليها أي مسلم في حياته ومعاملاته.

ثانيا: مفهوم الشريعة الإسلامية

الشريعة الإسلامية هي مجموع الأحكام التي شرعها الله سبحانه وتعالى من خلال النبي الكريم صلى الله عليه وسلم، كما يمكن تعريف الشريعة الإسلامية على أنها مجموعة القواعد والأحكام الشرعية بالإضافة للنظم السلوكية، ومصدر الشريعة الإسلامية هو القرآن الكريم، والسنة النبوية الشريفة، ولا يمكن تأدية العبادات والمعاملات من غير الرجوع لأحكام الشريعة الإسلامية، وجاءت ناسخة لكل ما سبقها من الشرائع السماوية.³ والشريعة الإسلامية تتميز عن غيرها من الشرائع بمجموعة من الخصائص، فهي شاملة لجميع أنواع التكاليف والمكلفين، كما أنها صالحة في كل زمان ومكان، فهي وافية بجميع احتياجات البشر، وتتصف الشريعة بالقدسية لأنها صادرة عن الله سبحانه وتعالى عن طريق رسوله الكريم محمد صلى الله عليه وسلم الذي يتصف هو الآخر بالمعصوم، وتعمل الشريعة على توحيد الأمة من خلال انسجامها وتوفيقها بين الجانب الروحي والمادي للإنسان، كما تمتاز الشريعة باعتدالها ووسطيتها وعدالتها.⁴

ثالثا: مقاصد الشريعة الإسلامية

تستنبط الكثير من أحكام الشريعة الإسلامية، وخاصة المالية منها من مقاصد الشريعة، وتعتبر الصيغ التمويلية المبنية على المشاركة والمضاربة أو التوكيل من أهم الصيغ التي تراعي مقاصد الشريعة، كما يسعى المصرف الإسلامي إلى تحقيق تنمية اجتماعية واقتصادية في المحيط المتواجد فيه، وبالتالي فهو يعمل من خلال ذلك على تحقيق مقاصد الشريعة.⁵

¹ محمد الطاهر ابن عاشور، مقاصد الشريعة الإسلامية، الطبعة 01، تحقيق محمد الطاهر الميساوي، دار النفائس، الأردن، 2001، ص 163.

² سورة الأنعام، الآية رقم: 153.

³ Islamic law system, Civil law, and Common law, :³ Asasriwarnia Jandrab, Comparison of system International journal of islamic and civilizational studies, Vol 05, N^o 02, 2018, P 03.

⁴ محمد الطاهر ابن عاشور، مرجع سبق ذكره، ص ص 168-181.

⁵ خالد عبد الله وآخرون، اتجاهات الباحثين في الوساطة المالية الإسلامية المصرفية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، المجلد 30، العدد 04، 2016، ص 785.

ويعتبر الحفاظ على الأمة ومصالحها من مقاصد الشريعة، ويشمل صلاح الأمة وحفظها حفظ العقل والعمل والحفاظ على الموجودات، وبالتالي تعمل الشريعة الإسلامية على حفظ نظام العالم عبر ضبط تصرفات الناس لكيلا تحدث أية مفاسد، بل العكس من ذلك تعمل على جلب المصالح للأمة،¹ ومقاصد الشريعة هي:

1. المقصد الشرعي حفظ الدين: للدين أهمية بالغة في حياة البشر لأنه يلبي النزعة الإنسانية إلى عبادة الله تعالى ويساعدهم على التحلي بعناصر الخير والفضيلة²، قال تعالى: "فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ"³ (سورة الروم)، ويعتبر مقصد حفظ الدين أهم المقاصد ويعتبر حفظ هذا المقصد وتحقيقه يؤدي إلى تقوية الوازع الديني، وعملية رعاية الوازع الديني في قلوب المكلفين تتأثر وتتوثر في المقصد الشرعي حفظ الدين.⁴

2. المقصد الشرعي حفظ النفس: تعتبر عملية عصمة النفس، وصون حق الحياة من ضروريات الحياة الإنسانية، ولهذا حرم الله على البشر الامتناع وعدم توفير هذه الضروريات التي قد تهدد استمرار حياتهم، وتوجد عدة وسائل يتم من خلالها حفظ النفس كما يلي⁵:

أ. تشريع الزواج من أجل التناسل والتكاثر؛

ب. تمديد الإنسان نفسه بوسائل البقاء على الحياة من مأكّل ومشرب وغير ذلك من الوسائل؛

ج. على الدولة توفير الوسائل التي تحفظ النفس مثل توفير الأمن؛

د. المحافظة على كرامة الإنسان بمنع السب والقذف؛

هـ. تشريع الرخص بسبب الأعذار الموجبة للمشقة؛

و. تحريم قتل النفس.

3. المقصد الشرعي حفظ العقل: نجد في أحكام الشريعة طرقا عديدة للمحافظة على العقل مثل تحريم الخمر، وطلب العلم وغيرها من الوسائل التي تؤدي للمحافظة على العقل الذي أكرم الله به الإنسان، وبالعلم يزداد المكلف إيمانا ويحافظ على عقله من كل الآفات والأفكار المسيئة، وبالتالي يسير على طريق الهداية المستقيم.⁶

4. المقصد الشرعي حفظ النسل: يراد بهذا المقصد حفظ النوع الإنساني على الأرض من خلال التناسل، وحفظ العرض والنسل يكون من خلال صحة انتساب النسل إلى أصله، ولهذا شرعت أحكام الزواج، وحرم الزنا،

¹ محمد الطاهر ابن عاشور، مرجع سبق ذكره، ص ص 273-275.

² عبد الرحمن بن معلا اللويحي، مقاصد الشريعة الإسلامية، مقالة منشورة في موقع الألوكة بتاريخ 2015/11/23 رابط الموقع

<https://www.alukah.net/sharia/0/94949/#ixzz635SI3rhr> تاريخ الاسترداد 2019/10/20.

³ الروم، الآية رقم: 30.

⁴ نبيل موفق، رعاية الوازع الديني وأثره في التشريع الإسلامي، أطروحة دكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والعلوم الإسلامية، الجزائر، 2014/2015، ص ص 321-327.

⁵ عبد الرحمن بن معلا اللويحي، مرجع سبق ذكره، تاريخ الاسترداد 2019/10/20.

⁶ محمد الطاهر بن عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 435.

وأولت الشريعة أهمية بالغة للأسرة التي يجب أن تنشأ على المبادئ التربوية السليمة، وحرمة الاعتداء على الأعراس.¹

5. المقصد الشرعي حفظ المال: من مقاصد الشريعة هو حفظ المال من الضياع، بل هو مطالب بتنميته، لأن المال هو قوام الحياة، وتقضى حاجات البشر به، كما هو مطالب بكسبه، وصرفه بما يرضي الله أي بما يتوافق والشريعة الإسلامية، ولقد شرع الدين الإسلامي مجموعة من قواعد التحوط المالي وحمائته، بحيث شرع الكتابة والرهن والضمان والكفالة، وكل هذه الأساليب يتم من خلالها حماية المال وحفظه، فضلا عن تنميته.² ومما سبق يمكن القول أنّ أعمال المصرف الإسلامي لا يمكن أن تكون معارضة لهذه المقاصد لكون مقاصد الشريعة هي أهداف عامة تسعى الشريعة إلى تحقيقها في حياة الناس، وذلك من خلال حفظ الكليات الخمس ولهذا جاءت الشريعة الإسلامية بأحكام وافية لحفظ هذه الضروريات الخمس، بحيث جاء المقصد الشرعي لحفظ الدين من أجل الحرص على العمل بالدين وأحكامه مما يجعل البشر مراعين لحدود الله الذي يعتبر من مقومات رعاية الوازع الديني كما نجد أنّ أحكام الشريعة حرصت على كل ما من شأنه أن يحفظ النفس سواء بتحريم القتل أو تمديد الإنسان نفسه بوسائل البقاء وهو ما يطلق عليه بالمقصد الشرعي لحفظ النفس كما كان لتشريع الرخص دور في حفظ النفس. والعقل نعمة أنعم الله بها على البشر إذا غاب العقل لن يعرف الإنسان ما يصلحه وما يفسده لهذا جاءت الشريعة بمقصد حفظ العقل، وجاء المقصد الشرعي لحفظ النسل بهدف حفظ النوع الإنساني على الأرض من خلال التناسل وحفظ العرض، مع حرص الشريعة على حماية مال الناس جاء مقصد الشريعة لحفظ المال، بحيث جاءت الشريعة بعقوبات رادعة لمن يتعدى على المال، ودور مقاصد الشريعة هي كما ذكر سابقا حماية الكليات الخمس.

المطلب الثاني: أحكام الشريعة الإسلامية وضوابطها

إنّ المكلف مطالب باتباع أحكام الشريعة الإسلامية سواء في حياته اليومية أو العملية، وعند التزام المصرف بالشريعة الإسلامية، يقصد من هذا التزامه بأحكام الشريعة الإسلامية وضوابطها.

أولا: مفهوم الحكم الشرعي

1. تعريف الحكم الشرعي: الحكم لغة معناه المنع والقضاء، أما المعنى الاصطلاحي للحكم الشرعي، فقد اختلف كل من الأصوليين* والفقهاء** في ذلك، بحيث عرفه الأصوليون بأنه خطاب الله المتعلق بأفعال المكلفين بالافتضاء أو التخيير أو الوضع، أما عند الفقهاء فالحكم الشرعي هو مدلول خطاب الشرع، فنجد أن نظرة الأصوليين لها

¹ نبيل موفق، مرجع سبق ذكره، ص 332-335.

² محمد الطاهر بن عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 455.

* الأصوليين: أصولي من المصطلحات الجارية في العلوم الشرعية: أصول الدين، ويُقال: الأصل، ويقصد به: علم التوحيد ومنها أصول التفسير وأصول الحديث، أصول الفقه، للمزيد ينظر: <https://www.islamweb.net/ar/fatwa/23711/>

** الفقهاء: الفقيه هو العالم المهتم بدراسة الفقه في الدين الإسلامي.

علاقة بمصدر الحكم الشرعي ألا وهو الله سبحانه وتعالى، بينما الفقهاء نظروا إليه من ناحية فعل المكلف.¹

2. علة الحكم الشرعي: يعرف علماء الأصول العلة بأنها الوصف الظاهر المنضبط الذي بني عليه الحكم، وربط به وجودا وعدما، لأنه مظنة تحقيق المصلحة والحكمة من تشريع الحكم، ويجب التفريق بين العلة والسبب، لأن العلة يمكن أن تدرك بالعقل، في حين أنّ السبب لا مدخل للعقل في معرفة حكمته ومعقوليته. ولهذا فكل علة سبب وليس كل سبب علة، كما يفرق علماء الأصول بين العلة والحكمة بحيث تعتبر العلة الوصف الظاهر المنضبط الذي يكون مظنة تحقق الحكمة من وراء تشريع الحكم، بينما الحكمة هي المقصد الشرعي الذي شرع الحكم لأجله، ولهذا قد يطلق اصطلاحا لفظ العلة ويراد به الحكمة. وعند تعليل الأحكام الشرعية ينبغي التفطن للفرق بينهما، وضرورة فهم المراد من إطلاق لفظ العلة بحسب السياق. ولهذا فالأحكام تربط بعلاها لا بحكمتها، لكون الحكمة قد تكون مخفية أو غير منضبطة، في حين أنّ العلة هي وصف ظاهر منضبط، ولذلك يربط الحكم بالعلة، وإن فاتت الحكمة في بعض الجزئيات أو الحالات.²

3. أنواع الحكم الشرعي: قسم الحكم الشرعي حسب اعتبارين مختلفين كما يلي:³

أ. أنواع الحكم الشرعي باعتبار موضوعه: لقد قسم الأصوليون الحكم الشرعي باعتبار موضوعه إلى حكم تكليفي وحكم وضعي، بحيث الحكم التكليفي وهو الطلب بالفعل أو الكف ومنه ينقسم إلى خمسة أقسام هي الواجب الندب، التحريم، المكروه والمباح. أما الحكم الوضعي فهو خطاب الله المتعلق بجعل الشيء سببا في شيء أو شرطا فيه أو مانعا منه، وبالتالي ينقسم إلى ثلاثة أقسام هي السبب، المانع والشرط.

ب. أنواع الحكم الشرعي باعتبار متعلقه: وقسم الحكم الشرعي حسب هذا الاعتبار إلى أربعة أقسام، القسم الأول هو حق الله تعالى مثل العبادات، القسم الثاني هو حقوق العباد كضمان المتلفات، القسم الثالث ما اجتمع فيه الحقان وحق الله غالب مثل حد القذف، والقسم الرابع والأخير هو ما اجتمع فيه الحقان وحق العبد غالب مثل القصاص.

4. قواعد أصولية في تعليل الأحكام الشرعية: توجد مجموعة من القواعد الأصولية التي ينضبط بها التعليل للحكم الشرعي كما يلي:⁴

أ. علل الأحكام تطلب من النص أولا والعلة المنصوصة مقدمة على العلة المستنبطة: والمقصود بهذه القاعدة هو طلب العلة من نص شرعي، بحيث إذا كانت العلة منصوصة وجب الوقوف حيث نص الشارع وعدم تجاوزه

¹ نبيل موفق، مرجع سبق ذكره، ص ص 187-188.

² أمين نعمان عبد الله، قواعد أصولية في تعليل الأحكام الشرعية، مقالة مقدمة في موقع شبكة الألوكة، يوم 2012/04/22 https://www.alukah.net/publications_competitions/0/40386/ تاريخ الإسترداد: 2019/10/22.

³ نبيل موفق، مرجع سبق ذكره، ص ص 189-190.

⁴ أمين نعمان عبد الله، مرجع سبق ذكره، تاريخ الاسترداد 2019/10/22.

غيره، وفي حالة عدم وجود العلة المنصوصة فينظر حينها في الإجماع، ثم في السبر والتقسيم¹، أما في حالة وجود علتان للحكم إحداهما منصوصة والأخرى مستنبطة، وجب تقديم العلة المنصوصة.

ب. كل تعليل يعود على النص بالإبطال فهو باطل: لا يجوز التعليل بما يخالف النص الشرعي أو يبطل حكمه والنص هو منشئ الأحكام والعلل، وهو يقضي بدوران الحكم مع علته، فلا بد من التسليم للنص الشرعي الثابت وعدم معارضته بالتعليل، فالنص سابق والتعليل لاحق، والنص أصل والتعليل فرع، وتستمد العلة قوتها من النص، فلو كان هناك حكم واحد أخذ بطريق الاستنباط، وعلل بعلتين إحداهما لحكم منصوص، والأخرى لحكم مستنبط، فإنه يقدم القياس المعلن بعلة الحكم المنصوص على القياس المعلن بعلة الحكم المستنبط، لأن النص هو الأصل والعلة تابعة له، ومنه فكل معارضة للنصوص الصريحة بالتعليل هي معارضة باطلة مردودة.

ج. لا يقبل التعليل في معارضة الإجماع: عند وقوع الإجماع فإنه لا تصح معارضته بالتعليل، لأنه حسب أهل العلم من شروط العلة أن تكون سالمة بحيث لا يرد لها نص ولا إجماع.

د. تعليل الأحكام مرتبط بمقاصد الشريعة: إن نصوص القرآن والسنة جاءت لتحقيق مصالح العباد وهي المصالح التي تتوقف عليها حياة الناس، واستقرارية المجتمع، ويتحقق ذلك من خلال مقاصد الشريعة.

هـ. عدم إغفال المصالح الإيمانية عند التعليل بالمصالح والمفاسد: وتعلل الأحكام الشرعية في كثير من الأحيان بتحصيل المصالح ودرء المفاسد، كما قال شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله: "جاءت الأحكام الشرعية بتحصيل المصالح وتكميلها، وتعطيل المفاسد وتقليلها"

و. لا تعلل الأحكام الشرعية بالمصالح المتوهمة أو الملغاة: أي لا يجب أن تعلل الأحكام الشرعية بمصالح غير حقيقة مصالح متوهمة أو ملغاة، لأنه بالمصالح الحقيقية فقط تتحقق مصالح العباد.

ز. لا تعلل الأحكام الشرعية بالعلل القاصرة: والمقصود بالعلة القاصرة هو تعليل الحكم الشرعي بعلة اجتهادية مستنبطة قد تكون جزء العلة، ولكنها ليست العلة الجامعة والمستوعبة لمقصد الحكم الشرعي.

ح. التفريق بين تعليل أحكام العبادات وتعليل أحكام المعاملات: الأصل في تعليل العبادات هو التذلل والانقياد لأوامر الله والخضوع له سبحانه وتعالى، وبالتالي فالأصل في تعليل العبادات هو الطاعة والانقياد والتسليم لرب العالمين ولا يجب أن يكلف لها تأويلات بعيدة، ومنه تعليل العبادات يختلف عن تعليل أحكام المعاملات.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أنّ مفهوم الالتزام الشرعي في العمل المصرفي مرتبط بمدى ملائمة ومطابقة المعاملات فيه لأحكام الشريعة الإسلامية التي تعتبر مدلول خطاب الشرع، الذي يبنى على علة التي تعتبر الوصف الظاهر المنضبط الذي بني عليه الحكم، وتوجد العديد من القواعد الأصولية التي ينضبط بها التعليل للحكم

¹ المقصود بالسبر والتقسيم عند الأصوليين: "حصر الأوصاف التي تحتل أن يُعلَّل بها حكم الأصل في عدد معين، ثم إبطال ما لا يصلح بدليل فينتقل أن يكون الباقي علة"، مثال ذلك أن يقول المجتهد: تحريم الربا في "البُرِّ" ثبت لعلة، والعلة هذه هي إما كونه مكياً، وإما كونه مطعوماً، وإما كونه قوتاً، وإما كونه مُدْخراً، وإما كونه موزوناً، وإما كونه مالاً. فهذا يسمى "التقسيم". ثم يبدأ بسبر هذه العلة والسبر هو الاختبار - فيختبرها ويُسقط ما لا يراه صحيحاً، وما لا يصلح أن يكون علة، للمزيد ينظر الموقع التالي: <https://www.islamweb.net/ar/fatwa>

الشرعي وهي أن تكون للعلة نصا شرعيا، وبالتالي لا يجوز التعليل بما يخالف النص الشرعي أو يبطل حكمه، وعند وقوع الإجماع فإنه لا تصح معارضته بالتعليل، لأنه من شروط العلة أن تكون سالمة بحيث لا يرد لها نص ولا إجماع، وتعليل الأحكام مرتبط بمقاصد الشريعة، وتعلل الأحكام الشرعية بتحصيل المصالح الحقيقية لا الوهمية أو الملغاة، وتعليل العبادات يختلف عن تعليل أحكام المعاملات.

ثانيا: مفهوم ضوابط الشريعة الإسلامية

تعتبر الضوابط الشرعية الأساس الذي تستند عليه المعاملات المالية في المصرف الإسلامي.

1. تعريف الضابط لغة واصطلاحا: ويعرف لغة واصطلاحا كما يلي:

أ. الضابط لغة: هو لزوم الشيء وحبسه، وضبط الشيء هو حفظه بالحزم، والضبط هو إحكام الشيء وإتقانه¹.
ب. الضابط اصطلاحا: الضابط قضية كلية لها مجموعة من الإطلاقات كتعريف الشيء، أو المقياس الذي يكون علامة على تحقق معنى من المعاني، أو أقسام الشيء، أو الأحكام الفقهية، وبالتالي فالضابط عبارة عن القاعدة ولكن في باب واحد.² والضابط هو كل ما يجس الشيء ويعزله عن الالتباس بغيره³.

2. ضوابط الشريعة الإسلامية للمعاملات المالية: توجد العديد من الضوابط الشرعية للمعاملات المالية الواجب

مراعاتها في المصارف الإسلامية كما يلي:⁴

- أ. تحريم الربا أي الفائدة التي تقدمها المصارف التقليدية؛
- ب. عدم تمويل الأنشطة الغير أخلاقية والتي تجلب مفسدة؛
- ج. عدم بيع المصرف ما لا يملك؛
- د. يجب أن تكون العقود المبرمة واضحة لكيلا يكون هناك جهالة أو غرر؛
- هـ. المشاركة في تحمل المخاطر للطرفين.

وتعتبر قواعد الشريعة الإسلامية التي لها علاقة بالمعاملات المالية محدودة مقارنة مع غيرها، غير أنها محددة ومنضبطة، ولهذا فالمعاملات المالية داخل المصارف الإسلامية يشترط ألا تتعارض مع هذه الضوابط، ومنه تعمل الصناعة المصرفية ككل على تلبية الاحتياجات الاقتصادية في ضوء تحقيق متطلبات الضوابط الشرعية⁵.

¹ عمر بن صالح بن عمر، ضوابط تفعيل مقاصد الشريعة الإسلامية، مجلة كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، جامعة قطر، العدد 27، 2009، ص 268.

² عبد المجيد عبد الله دية، القواعد والضوابط الفقهية لأحكام المبيع في الشريعة الإسلامية، أطروحة دكتوراه في الفقه والأصول، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، 2002، ص 15.

³ عمر بن صالح بن عمر، مرجع سبق ذكره، ص 268.

⁴ موالدي سليم، حميدوش محمد، صدقاوي صورية، البنوك الإسلامية بين تحدي الضوابط الشرعية وإشكالية التكيف مع البيئة القانونية والمتطلبات التنظيمية، مجلة شفاء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، 2018، ص 130.

⁵ بلقيس دنيا زاد عياشي، دور ضوابط الصناعة المالية الإسلامية في الحد من آثار الأزمات المالية (دراسة مقارنة بين السوق المالي الإماراتي والماليزي)، أطروحة دكتوراه الطور الثالث، تخصص مالية بنوك وتأمينات، جامعة فرحات عباس سطيف 01، الجزائر، 2018، ص 12.

المطلب الثالث: دور هيئة الرقابة الشرعية في تحقيق الالتزام الشرعي للمصرف الإسلامي

من الأهداف المتحصل عليها عند تعيين هيئة الرقابة الشرعية في المصرف الإسلامي، التي تقوم برقابة مدى الالتزام الشرعي في هذه المصارف، هو إظهار المصرف الإسلامي بمظهر متميز إذا ما قورن مع نظيره التقليدي، وهو ما يؤدي إلى كسب ثقة المتعاملين.

أولاً: مفهوم هيئة الرقابة الشرعية

من ركائز الرقابة الشرعية في المصرف الإسلامي هو إنشاء الهيئة الشرعية، بحيث تعتبر هيئة الرقابة الشرعية جهازاً مستقلاً يتكون من مجموعة من الفقهاء والعلماء المتخصصين في المعاملات المالية، وتعين من طرف المساهمين في الاجتماع السنوي للجمعية العمومية بناء على طلب الإدارة العليا، ويجب ألا يقل عدد الأعضاء على ثلاثة. تستمد هيئة الرقابة الشرعية مشروعيتها من النظام الأساسي للمصرف الذي ينص على إنشاء الهيئة، كما تستمد مشروعيتها من مباشرتها لاختصاصها فكلما أدت عملها بطريقة يتحقق من خلالها هدف وجودها زاد هذا من مشروعيتها، والهدف من هيئة الرقابة الشرعية هو تأكيد اتفاق العمليات والأنشطة المنجزة في المصرف مع أحكام الشريعة الإسلامية.¹

إنّ آراء هيئة الرقابة الشرعية ملزمة في الغالب غير أنّ المصرف الإسلامي باستطاعته الاستعانة بآراء واجتهادات العلماء والفقهاء خارج الهيئة، وتشارك الهيئة في العادة في الاجتماع السنوي للمصرف، كما تساهم في إعداد التقرير السنوي له، كما تستطيع عقد اجتماعات، وتقوم بإصدار الفتاوى والآراء في مطبوعات توزع على العاملين في المصرف وغيرهم.²

ونظراً لأهمية هيئة الرقابة الشرعية في المصرف الإسلامي، فإنه يشترط أن تتمتع بالاستقلالية، وهذا لكي تستطيع أداء واجباتها دون ضغط أو تأثير من أي جهة كانت، وبالتالي يستطيع أعضاء الهيئة إصدار قراراتهم بكل حرية وموضوعية، ويختلف موقع الهيئة الشرعية في الهيكل التنظيمي للمصرف الإسلامي من مصرف إلى آخر، بحيث تكون إما تابعة للمساهمين، لمجلس الإدارة أو لمدير المصرف أو غير محددة، ومن المستحسن أن تكون تابعة للجمعية العمومية لكي لا تكون هناك سلطة للإدارة عليها، والتبعية هذه قد تكون على أساس سلطة التعيين أو العزل.³

وأجر أعضاء الهيئة له تأثير كبير على استقلالية الهيئة، بحيث يمكن للمساهمين تفويض أمر تحديد الأجر أو المكافأة لأعضاء الهيئة إلى مجلس الإدارة، غير أنه يرى البعض أنّ الأجر أو المكافأة لأعضاء الهيئة يجب أن يحدده المساهمون أنفسهم، ومن ناحية التطبيق هناك اختلاف بين المصارف الإسلامية في هذا الموضوع، ومن المفروض

¹ طه محمد فارس، ضوابط وآليات اختيار أعضاء هيئات الفتوى والرقابة الشرعية في المؤسسات المالية، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر المصارف الإسلامية بين الواقع المأمول، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري بدبي، المنعقد يوم 03 جوان 2009، ص ص 35-36.

² محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، مرجع سبق ذكره، ص 235.

³ محمد يونس البيرقدار، ضوابط اختيار أعضاء هيئات الرقابة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر السابع للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، البحرين، المنعقد يومي 27-28 ماي 2008، ص 24.

ألا يكون الأجر نسبة من الربح لأن هذا يثير الشكوك في دوافع قرارات الهيئة التي تفهم على أنه دافع مالي لتحصيل أعلى قدر من الأرباح للحصول على أعلى قدر من المكافأة.¹

والملاحظ هو أنّ قرارات هيئة الرقابة الشرعية ملزمة، بحيث أصبحت مهمتها لا تقتصر على فحص المنتجات المالية المقدمة من طرف المصرف، بل يجب أن تتعدى إلى مراقبة القرارات وجميع الأعمال المقدمة من طرفه، وتعتبر هيئة الرقابة الشرعية أحد أسس نظام المصارف الإسلامية، ووجودها هو الذي يعطي الصبغة الشرعية للمصرف، كما أنّها تعتبر معياراً للمصادقية.

ثانياً: أعضاء هيئة الرقابة الشرعية

يجب تناول موضوع أعضاء هيئة الرقابة الشرعية من حيث:

1. عدد أعضاء الهيئة: يعتمد عددها على حاجة المصرف، وقد أوصى كل من البنك المركزي الإسلامي وهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية بأن لا يقل عدد أعضائها على ثلاثة أعضاء.²

2. شروط وصفة أعضاء الهيئة: يجب توفر مجموعة من الشروط والصفات كالتالي:³

أ. يجب أن يتمتع بالخلفية الشرعية، وذلك من خلال اكتسابه معرفة جيدة بالفقه وأصوله؛

ب. يجب أن تكون لديه خبرة ومعرفة بالمعاملات المالية الحديثة في النظام المصرفي التقليدي؛

ج. المعرفة الكافية عن الجوانب القانونية والجوانب التشغيلية للمنتجات والعمليات؛

د. أن يتمتع عضو الهيئة بالسمعة الطيبة، ويتصف بالصفات النبيلة مثل الجدارة بالثقة والأمانة والمسؤولية والإخلاص والتقوى والصدق ومراقبة الله تعالى دوماً؛

هـ. يجب على أعضاء الهيئة البعد عن التعصب والتشدد في الدين وعدم التحيز عند إصدار الأحكام؛

و. معرفتهم لمتطلبات واقع الصناعة المصرفية؛

ز. القدرة على تحليل الآثار الاقتصادية للمنتجات المقدمة من المصرف لتحقيق مقاصد الشريعة، وبالتالي لا يكون الهدف منها هدفاً مالياً فحسب؛

ح. التمتع بالقدرة على القيام بالبحث الشرعي والاجتهاد في الأمور الجديدة وابتكار البدائل الشرعية لها.

ثالثاً: واجبات هيئة الرقابة الشرعية

يمكن إيجاز دور وواجبات هيئة الرقابة الشرعية في النقاط التالية:⁴

¹ حمزة عبد الكريم محمد حماد ، مرجع سبق ذكره، ص 117.

² محمد يونس البيرقدار ، مرجع سبق ذكره، ص 23.

³ محمد أمين علي قطان ، هيئات الرقابة الشرعية (اختيار أعضائها وضوابطها)، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر السابع للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، البحرين، المنعقد يومي 27- 28 ماي 2008، ص 18.

⁴ أنضر: هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، معايير المحاسبة والمراجعة والضوابط للمؤسسات المالية الإسلامية، معايير الحوكمة، المعيار رقم 02.

1. تطوير المنتجات باستخدام المبادئ الشرعية المقبولة، والتأكد من مدى ملاءمتها للمعايير الشرعية المقدمة من الهيئة العليا في الدولة أو الهيئات الدولية، غير أنه يمكن للهيئة الخروج عن الفتاوى الصادرة من تلك الجهات عند الضرورة.
2. التأكد من أنّ القرارات الصادرة عن الهيئة مفهومة من قبل العاملين ومنفذة، ووضع خطط تتعلق بتدريب الموظفين وتثقيفهم في مجال المصرفية الإسلامية.
3. فحص وتدقيق الوثائق المتعلقة بالمنتجات والمعاملات، والمساعدة عند صياغة العقود والاتفاقيات.
4. تعزيز القيم الإسلامية في المؤسسات المالية، وترسيخ المبادئ والأخلاق الإسلامية، وحماية حقوق العملاء وجميع الأطراف ذات الصلة، والتأكد من مسؤولية المؤسسات المالية على كل أفعالها.
5. تقديم تقارير دورية تتضمن نتائج المتابعة والفحص لعمليات المؤسسة ترفع إلى الجهات المختصة.

رابعاً: عوامل ضعف هيئة الرقابة الشرعية

- لا يخفى أنّ إنشاء هذه الهيئة الهدف منه هو تأكيد أنّ الأنشطة والأعمال المصرفية متفقة مع الأحكام الشرعية وقد تؤدي هذه الهيئة دور المفتي أو المستشار الشرعي، كما تؤدي دور المراقب والمدقق الشرعي. ومنه وجود هذه الهيئة يؤدي لكسب ثقة المتعاملين في أنّ المصرف الإسلامي ملتزم بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية، وهذا لأن المدقق الشرعي ينوب عنهم، ومنه يتحمل مسؤولية شرعية الأنشطة المصرفية.
- ويتعرض المصرف الإسلامي لفقدان شريحة من متعامليه، بسبب غياب الثقة في هيئة الرقابة الشرعية الموجودة فيه نتيجة لضعف الهيئة الشرعية في المصرف الإسلامي، الذي يرجع لأحد العوامل التالية¹:
1. عدم تسجيل أي تدخلات لهيئة الرقابة الشرعية غير حضورها الاجتماعات فقط، بالإضافة إلى غياب أنظمة عمل هذه الهيئات التي تتيح لها ممارسة التفتيش والفحص العشوائي.
 2. عدم تناسب بين عدد المصارف الإسلامية السريع النمو بالنسبة لعدد المختصين في مجال المالية الإسلامية، مع نقص هيئات التكوين المتخصصة، كما يلاحظ اقتصار هيئات الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية على مجموعة محددة لا تتميز بالمرونة في تقبل الأعضاء الجديدة.
 3. تتميز المالية الإسلامية بالتطور السريع في المعاملات والأنشطة، مما يؤدي إلى شك المتعاملين في قدرة هيئة الرقابة الشرعية على مواكبة هذا التطور من خلال الفتوى والحكم الشرعي المناسبين لها.
 4. الشك في مقدرة أعضاء هيئة الرقابة الشرعية في قدرتهم على إعطاء عملهم الرقابي الشرعي الوقت الكافي في ظل تعدد الأعباء المترامية عليهم، لأنّ أغلبهم يشغلون في مناصب عليا في الحكومة، بالإضافة إلى قيام أغلبيتهم بالسفر المتكرر لحضور جلسات الهيئات المختلفة، وبالتالي لا يتوفر لهم الوقت الكافي للفحص.

¹ رائد نصري أبو مؤنس، مخاطر السمعة والالتزام بالشرعية الإسلامية في المصارف الإسلامية (دراسة حالة على الاحتياطات في البنوك المركزية وكيفية تشكيل هيئات الرقابة الشرعية)، دراسات علوم الشريعة والقانون، المجلد 43، العدد 01، 2016، ص 221.

5. شك المتعاملين في استجابة الإدارة القائمة على المصرف الإسلامي لقرارات هيئة الرقابة الشرعية، مع إمكانية ممارستها للضغوط عليها لتمرير بعض الممارسات غير الشرعية.

والجدير بالذكر أنّ من العوامل التي أدت إلى توجه العميل للتعامل مع المصرف الإسلامي دون غيره من المصارف التقليدية هو وازعه الديني، وبالتالي يتوقع أن يلتزم المصرف الإسلامي بأحكام الشريعة الإسلامية وضوابطها في جميع التعاملات، وأي خلل في هذا الالتزام سوف يفقد العميل ثقته فيه، ومنه سوف يتوقف عن التعامل معه. ولهذا فالمصرف الإسلامي مجبر على تشكيل هيئة الرقابة الشرعية، تضم أعضاء يتمتعون بكفاءة علمية ومهنية وأخلاقية مناسبة للدور المنوط لهم، بما يتعلق بدعم المصرف الإسلامي في عملية تحقيق متطلبات الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية. وهذا العبء لا ينحصر على أعضاء هيئة الرقابة الشرعية، وإنما يجب أن يتعدى لكامل المورد البشري الموجود في المصرف الإسلامي على اختلاف مستوياتهم، بالإضافة إلى أعضاء مجلس الإدارة.

المبحث الثالث: جودة الخدمة المصرفية كعامل لتعزيز ثقة المتعاملين

في ظل المنافسة الشديدة بين المصارف الإسلامية، تسعى هذه الأخيرة إلى تعزيز ثقة المتعاملين، ولا يتم ذلك إلا من خلال تقديم خدمات تتصف بالجودة العالية وترقى لتطلعات المتعاملين، ولهذا سوف نتناول في هذا المبحث مدخل عام حول جودة الخدمة المصرفية، ثم نبين أبعادها ومدخل تحسينها.

المطلب الأول: مدخل عام لجودة الخدمة المصرفية

السوق المصرفي يتطلب في وقتنا المعاصر خدمات تقدم للعملاء بمستوى عالي يتماشى مع توقعاتهم وتطلعاتهم وتلبي رغبات جميع الفئات، ومع تطور ونمو الصناعة المصرفية الإسلامية انتقلت الخدمة من مفهوم الحاجة إلى مفهوم الجودة.

أولاً: مفهوم الخدمة:

عرفت منظمة المواصفات الدولية ISO الخدمة بأنها: "النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل بين المورد والزيون، أو عن طريق النشاطات الداخلية للمورد بهدف التقاء احتياجات الزيون"¹. نلاحظ أن التعريف ركز على تعريف الخدمة من خلال مدخل المنفعة لكون الخدمة هي التفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها، ومدى تلبية مقدم الخدمة لاحتياجات عملائه.

بينما عرف نورمان الخدمة كالاتي: "الخدمة تتكون من أفعال وتفاعلات، تعبر عن الاتصالات الاجتماعية، فالخدمة أكثر من إنتاج بعض الأشياء غير الملموسة، إنما تفاعل اجتماعي بين المنتج والعميل"، وعرف Gronroos الخدمة بأنها: "نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي تتمتع بطبيعة غير ملموسة أو غير مادية سواء بقدر قليل أو كبير، والتي من العادة يتم من خلالها تفاعل بين العميل وبين الموظف المسؤول عن تأدية الخدمة أو مجموعة من الأنظمة التابعة لمقدم الخدمة، والتي ينتج عنه حلول لمشاكل العميل أو تلبية لاحتياجاته"².

نلاحظ من خلال التعريفين هو تركيزهما على تعريف الخدمة من خلال مدخل المنفعة مثل التعريف الأول بالإضافة إلى تعريف الخدمة من خلال بعدها السمائي المتمثل في عدم ملموسية الخدمة.

ومنه يمكن تعريف الخدمة بأنها: "مجموعة من الأنشطة غير الملموسة التي تعتبر كتفاعلات بين مقدم الخدمة ومتلقيها من أجل تلبية احتياجات العملاء".

والخدمة تتصف باللاملموسية أي لا يمكن إدراكها بالحواس، غير أنها تتمتع بخصائص إضافية كالتالي³:

1. الخدمة تلازمية أي أن كل من عملية الإنتاج والاستهلاك تتم في نفس الوقت، ولا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها؛

¹ Iso 8402,1994,p01.

² Schroeder,Roger G, **Operations Management (Decision Making in the operation/unction)**, MC .Graw-Hill Inc, 3rd ed, Singapor, 1989, p 574

³ محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 217.

2. الخدمة غير قابلة للتخزين أي تستهلك وقت إنتاجها؛

3. متلقي الخدمة له الحق في استعمال الخدمة فقط وليس له الحق في تملكها.

ثانياً: مفهوم الخدمة المصرفية الإسلامية

تعتبر الخدمة المصرفية من أهم مكونات العمل المصرفي، وذلك لكونها من أهم الأنشطة التي تنال الاهتمام والتطوير وتعتبر أحد ميادين المنافسة بين المصارف، وتعتبر الخدمة المصرفية عنصراً مهماً لجذب العملاء في المصرف، وتحقيق جانب من الإيرادات نتيجة أداء الخدمة.

1. تعريف الخدمة المصرفية الإسلامية: يوجد مدخلين لتعريف الخدمة أحدهما منفعي أي التفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها ومدى تلبية احتياجات العميل، في حين المدخل الثاني هو تعريف الخدمة من خلال بعدها الخصائص السماتي المتمثل في لاملوسية الخدمة، ولهذا سوف يتم تعريف الخدمة المصرفية الإسلامية كالتالي¹:

أ. تعريف الخدمة المصرفية الإسلامية من خلال مدخل المنفعة*:

الخدمة المصرفية الإسلامية هي: "علاقة التفاعل بين المصرف الإسلامي ومتعامليه، من أجل خدمة المتعاملين من خلال تلبية احتياجاتهم ورغباتهم، في ظل أحكام الشريعة الإسلامية".

ب. تعريف الخدمة المصرفية من خلال البعد السماتي الخصائص**:

الخدمة المصرفية الإسلامية هي: "مجموعة الأنشطة غير الملموسة المقدمة من طرف المصرف الإسلامي لمتعامليه، والتي تخضع لأحكام الشريعة الإسلامية"

2. مميزات الخدمة المصرفية: وللخدمة المصرفية مواصفات تميزها عن باقي الخدمات كما يلي²:

أ. الخدمات المصرفية متنوعة ولهذا تحرص المصارف على تقديم أكبر تشكيلة ممكنة من الخدمات***، من أجل تلبية رغبات عملائها؛

ب. الخدمات المصرفية متشابهة أي أن الخدمة التي يقدمها المصرف يستطيع مصرف آخر تقديمها كذلك، وهذا ما يؤدي إلى حدوث مشاكل تسويقية، وبالتالي على المصرف تقديم خدماته بمستوى عالي من الجودة في ظل المنافسة القوية بين المصارف.

¹ رائد ناصر أبو مؤنس، مجدي علي غيث، ماهية الخدمات المصرفية في المصرف الإسلامي: أبعادها، عناصرها، خصائصها (دراسة تحليلية)، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 16، العدد 01، 2020، ص 354.

* يقصد بمعيار المنفعة مجموع المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها من جراء استخدامه للخدمة بحيث يتمثل المضمون النفعي للخدمة المصرفية بمدى تلبية الخدمة المصرفية لإشباع حاجات العميل وتلبية رغباته، ومنه يركز هذا المدخل على العلاقة التفاعلية بين مقدم الخدمة ومتلقيها مثل الاهتمام بمدى اعتماده على المصرف لتحقيق رغباته واحتياجاته.

** البعد السماتي الخصائص يركز على خاصية عدم ملموسية الخدمة مثل خدمة فتح الحسابات.
² المرجع السابق، ص 363-370.

*** تنوع الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية يعتبر من أهم معوقات العمل المصرفي الإسلامي لكون كل خدمة لديها شق فني وشق شرعي، ومنه على المصرف الإسلامي احتوائه على الموارد البشرية المؤهلة وعلى هيئة شرعية مواكبة تطور وتنوع الخدمات.

ج. الخدمات المصرفية تستوجب الثقة لكون طبيعة الأعمال في المصرف هي التعامل بالأموال، وهو تعامل شديد الحساسية، فأى احتمال لعدم تحقيق المصرف لأهدافه المتمثلة في الربحية، السيولة والأمان، يؤدي إلى اهتزاز الثقة فيه.

وما يمكن قوله هو أن الخدمة المصرفية الإسلامية تمثل مجموع المنافع التي يتحصل عليها العميل للوصول إلى إشباع رغباته واحتياجاته للوصول للرضا، ومنه تصبح من أهم مكونات العمل في المصرف الإسلامي، غير أن ما يميز الخدمة المصرفية الإسلامية هو بعدها الشرعي، وذلك لأن المصرف الإسلامي يراعي أحكام الشريعة الإسلامية.

ثالثاً: ماهية جودة الخدمة المصرفية

1. مفهوم جودة الخدمة: يستخدم مفهوم جودة الخدمة حسب اتجاهين، بحيث يربط الاتجاه الأول جودة الخدمة بطريقة التعامل مع العميل أي ينظر لها من جزئية نقطة الاتصال بالعميل، في حين يذهب الاتجاه الآخر إلى رؤية جودة الخدمة كحصوله كلية.

ولقد عرفت منظمة المواصفات الدولية ISO الجودة بأنها "درجة تلبية مجموعة من الخصائص الموروثة لمتطلبات العميل".¹

عرف قاسم المحياوي الجودة بأنها: "إنتاج المنظمة لسلعة، أو تقديم خدمة بمستوى عال من الصفات المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات عملائها ورغباتهم بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك عن طريق وضع مقاييس مسبقة لإنتاج السلعة، أو تقديم الخدمة".²

ومفهوم جودة الخدمة ينقسم إلى جودة التصميم المتمثلة في تحديد مواصفات للمنتج أو الخدمة حسب توقعات واحتياجات العميل، وبالتالي فهي جودة من وجهة نظر العميل، وإلى جودة المطابقة وهي جودة من وجهة نظر مقدمها، والمقصود بها مدى مطابقة المنتج أو الخدمة لمواصفات التصميم الفنية.³

وقد عرفت الجودة كذلك بأنها: "المزايا والمواصفات التي يفترض المستهلك أو المشتري توفرها في المنتج أو الخدمة، وتزيد من رغبته في اقتنائها، الأمر الذي يجعل المؤسسات تتقيد وتلتزم بتلك المواصفات والمزايا في عملياتها الإنتاجية".⁴

ولقد أصبحت لجودة الخدمة أهمية كبرى في الوقت الحالي نظراً لما تحققه من امتيازات للمؤسسة بحيث تكسب المؤسسة شهرة بين منافسيها، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية، بالإضافة إلى إخلاء مسؤولياتها القانونية والأخلاقية بما

¹ ISO 9000,2000.

² قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، الطبعة 01، دار الشروق للنشر والتوزيع، ليبيا، 2006، ص 32.

³ رعد حسن الصرن، عولمة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 67.

⁴ بن أحمد سعدية، حنصال أبو بكر، شمة نوال، نظام إدارة الجودة إيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة (مفهوم متكامل أم متعارضان)، مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، المجلد 03، العدد 05، 2020، ص 34.

يتعلق بجودة خدماتها المقدمة، ومنه تتحقق حماية للعميل وكسب ثقته.

2. مفهوم جودة الخدمة المصرفية: إنّ التميز من أهم العوامل التي يمكن من خلالها التفريق بين الأداء الاعتيادي والأداء العالي للمنظمات التي تقدم الخدمات، وبشكل خاص المصارف، حيث يقوم العميل بتقييم جودة الخدمة وذلك عبر عملية المقارنة بين التوقعات وجودة الخدمة المقدمة له، والتي يمكن أن تحقق له الرضا أو لا تحقق ذلك.¹

ويجب أن تقاس جودة الخدمة المصرفية بمقاييس ترتبط بمدركات العميل، ومنه تعتبر محصلة التفاعل بين العملاء وعناصر مرتبطة بالمصرف، ومنه جودة الخدمة المصرفية ما هي إلا مقياس لمستوى جودة الخدمة المقدمة مع توقعات العميل، أي جودة الخدمة ما هي إلا خدمة مقدمة متوافقة مع توقعات العميل.²

وجودة الخدمة المصرفية هي قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدراتها التنافسية. وتقديم الخدمة الممتازة تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة.³

3. خصائص جودة الخدمة المصرفية: وتتميز جودة الخدمة المصرفية بالخصائص التالية:⁴

أ. جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص: في حين أنّ جودة السلع قابلة للفحص، بحيث يمكن استبعاد الوحدات غير الجيدة أثناء الفرز، بينما جودة الخدمة المصرفية لا يمكن القيام بعملية الفرز عليها بعد تقديمها، لأن الخدمة تقدم مباشرة من موظف المصرف للعميل، ومنه تتطلب الخدمة ضمانات الجودة قبل تقديمها.

ب. صعوبة قياس جودة الخدمة المصرفية: لكون الخدمات تتصف بعدم الملموسية، فيؤدي ذلك لصعوبة في قياس مدى جودة هذه الخدمة.

ج. عدم وجود معايير ثابتة لقياس جودة الخدمة المصرفية: بحيث لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمة ومن ثم تعميمها على جميع المؤسسات الخدمية، وبالتالي على كل قطاع من القطاعات الخدمية كل على حدا تطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة من طرفه.

د. اعتماد جودة الخدمة على درجة مشاركة المستفيد في عملية إنتاج الخدمة: لكون مشاركة المستفيد تعتبر عنصرا مهما لنجاح الخدمة.

4. مستويات جودة الخدمة المصرفية: يمكن تحديد خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية كالتالي:¹

¹ محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي (مدخل إستراتيجي كمي تحليلي)، الطبعة 01، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 77.

² إلهام نايلي، جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا الزبون، مجلة روى اقتصادية، العدد 08، جوان 2015، ص 138.

³ نور الدين كروش، ليلي أولاد إبراهيم، جمال دقيش، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 14، العدد 01، 2020، ص 160.

⁴ توفيق عيد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن (أساليب حديثة في المعايرة والقياس)، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2002، ص 101-97

- أ. الجودة المتوقعة: وهو ما يتوقعه العملاء من جودة الخدمات في المصرف؛
- ب. الجودة المدركة: وهو ما تدركه إدارة المصرف من نوعية عالية للخدمة التي من خلالها تقوم بإشباع رغبات عملائها؛
- ج. الجودة الفنية: وهي المواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي المصرف؛
- د. الجودة الفعلية: وهي الجودة الفعلية المقدمة من طرف المصرف، والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة على استخدام أساليب الخدمة المصرفية، التي من خلالها يتحقق رضا العملاء؛
- هـ. الجودة المرجوة: وهو مدى الرضا والقبول الممكن تحقيقه عن طريق تقديم الخدمة المصرفية إلى العملاء.

رابعا: أهمية جودة الخدمة المصرفية

تكمن أهمية جودة الخدمة المصرفية في العناصر التالية¹:

1. جودة الخدمة المصرفية من مؤشرات تحقق رضا العملاء؛
 2. جودة الخدمة المصرفية تعمل على تحسين وتطوير أداء المصرف؛
 3. تدعم جودة الخدمة المصرفية المركز التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية؛
 4. تعمل جودة الخدمة المصرفية على الفهم الأكبر للعملاء، وذلك عبر العمل على معرفة ما هو الشيء الذي يريده العملاء.
 5. لا تسعى المصارف إلى البحث عن عميل جديد بقدر سعيها للبحث على بقاء عملائها، لأنّ تكلفة جذب عميل جديد مكلفة أكثر من تكلفة الحفاظ على عملائها³.
- ومما سبق نجد أنّ جودة الخدمة المصرفية هي مطابقة الخدمة لتطلعات العملاء، وبالتالي يتحقق رضاهم، والعميل المصرفي يقيم جودة الخدمة، من خلال المقارنة بين توقعاته وجودة الخدمة المقدمة له، ومنه قد يتحقق رضاه أو لا يتحقق ذلك، ولهذا تقاس جودة الخدمة المصرفية بمدركات وتوقعات العميل، وجودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص وصعبة القياس، لعدم وجود معايير ثابتة لقياسها، والمصرف الإسلامي يحرص على تقديم خدمة ذات جودة من خلال فهم احتياجات ورغبات العميل، ومنه الحصول على ثقته لكون ثقة العميل من أهم أهداف المصرف، كما تعمل جودة الخدمة المصرفية على تحسين أدائه وتطويره، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية له.

¹ رفيقة بوقريفة، سامي زعباط، أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون (دراسة عينة من المصارف الخاصة بولاية جيجل)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 01، 2020، ص 144.

² المرجع السابق، ص 143.

³ Octave Jokung-Nguéna et autres, **Introduction au Management de la valeur**, Dunod, Paris, 2001, p 40.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية وخطوات تحقيقها

مع وجود العديد من الدراسات حول تحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية، إلا أنها لم تتفق حول عدد الأبعاد أو محتواها، وسوف نحدد أبعاد جودة الخدمة المصرفية حسب نموذج ServQual، كما سوف نتناول مجموعة من الخطوات لتحقيق ذلك.

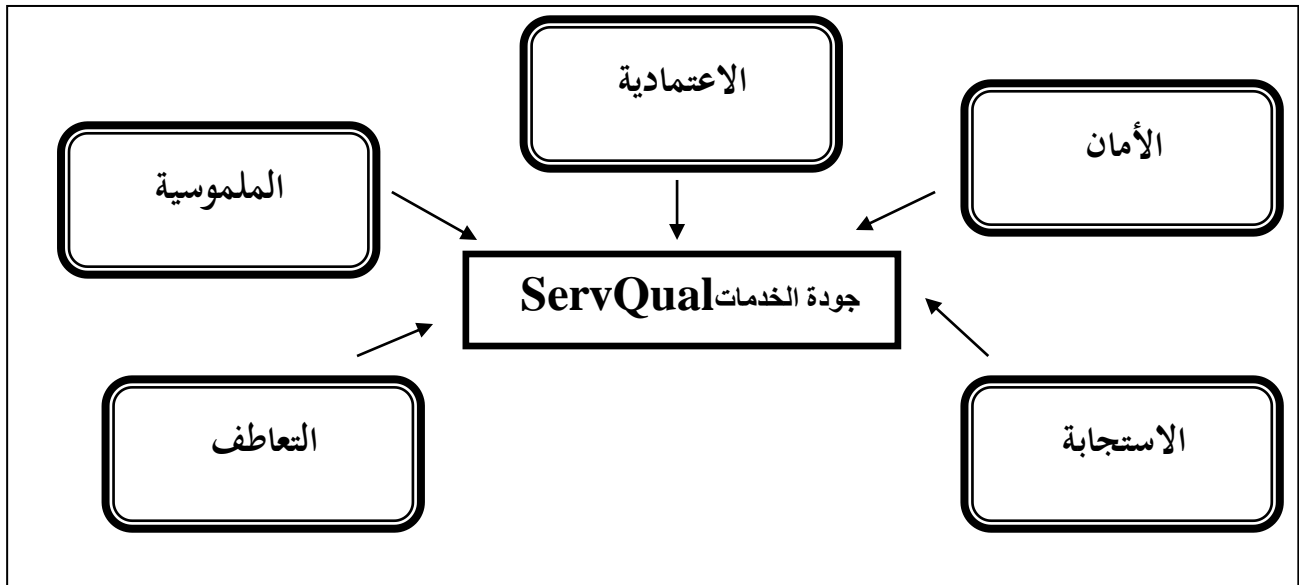
أولاً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية حسب نموذج ServQual

قام الباحثون Parasuraman و Zeithaml Berry في سنة 1990 بتحديد خمسة أبعاد لجودة الخدمة بناء على دراسات، وهذه الأبعاد هي¹:

1. **الاعتمادية:** وتشير إلى مدى قدرة المصرف على إنجاز الخدمة الموعودة، وبالتالي وفائه بما بشكل دقيق وسليم من أول مرة، أي مدى قدرته على تقديم أداء ثابت، ويكون ذلك من خلال:
 - أ. عدم حدوث الأخطاء، وتقديم الخدمة بشكل صحيح؛
 - ب. يجب أن تتصف السجلات والملفات بالدقة؛
 - ج. تقديم الخدمة في الوقت المحدد لها.
 2. **الملموسية:** ويقصد بها كل الجوانب الملموسة المتعلقة بالخدمة، مثل التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمبنى والتقنيات الحديثة، وكل ما يؤدي إلى إعطاء صورة ذهنية جيدة عن المصرف للعميل.
 3. **الإستجابة:** وهي القدرة على الإستجابة لتطلعات وتوقعات واحتياجات العميل، بالإضافة إلى الإستجابة للشكاوى والاستفسارات المقدمة من طرفه.
 4. **الأمان:** وهو مدى أمان العميل واطمئنانه بأن الخدمة التي تحصل عليها خالية من الأخطاء أو الخطر أو الشك ومدى تمتع معاملاته وبياناته بالسرية.
 4. **التعاطف:** ويشمل هذا البعد على عدة متغيرات هي:
 - أ. الاهتمام الشخصي للعميل من طرف موظفي المصرف؛
 - ب. التفهم لاحتياجات العميل؛
 - ج. ملاءمة ساعات العمل لتناسب جميع عملاء المصرف؛
 - د. الحرص على مصلحة العملاء.
- والشكل الموالي يوضح النموذج كما يلي:

¹ محمد جبوري، عبد اللطيف محمد بوصلاح، مرجع سبق ذكره، ص ص 655-656.

الشكل رقم (2/3): أبعاد الجودة الخمسة حسب نموذج ServQual



المصدر: من إعداد الباحثة انطلاقاً من أبعاد الجودة

ثانياً: خطوات تحقيق جودة الخدمة المصرفية

ومن أجل تحقيق الجودة يرى الدراكة أنه على إدارة المصرف إتباع الخطوات التالية:¹

1. إظهار الموقف الإيجابي: يعتبر الموقف الإيجابي الذي يظهره مقدمو الخدمة عنصر جذب لانتباه العميل

واهتمامه وبالتالي يؤدي إلى كسب رضا العميل وثقته، ومن ثم ولاءه، ومن بين مظاهر الموقف الإيجابي هي:

أ. المظهر الجيد لموظف المقدم للخدمة؛

ب. الاهتمام بلغة الجسد؛

ج. الإصغاء للعميل وعدم مقاطعة حديثه، من أجل معرفة وتحديد احتياجاته؛

د. الابتعاد عن مظاهر الغضب.

2. تحديد احتياجات العميل: يمكن تحديد احتياجات العميل من خلال النقاط التالية:

أ. محاولة فهمه، عن طريق التفسير الصحيح للرسائل التي يبعث بها؛

ب. الترحيب به، وذلك عبر إظهار مدى أهمية طلبه؛

ج. الحاجة لتلقي المساعدة، والنصح وشرح إجراءات الخدمة بعناية؛

د. التخفيف من قلق العميل، عن طريق إشعاره بالراحة.

3. تلبية احتياجات العميل: وتتحقق هذه الخطوة عن طريق:

أ. تقديم الخدمات في الوقت والمكان المناسبين؛

¹ مأمون سليمان دراركة، مرجع سبق ذكره، ص ص 194-201.

ب. حصول مقدم الخدمة على التدريب والمهارات المناسبة لكي يستطيع تلبية احتياجات العميل.

4. التأكد من ولاء العملاء: ويكون ذلك عبر:

أ. الاستجابة لشكاوى العملاء، وإظهار الاهتمام بهم؛

ب. التعامل المناسب مع العملاء خاصة الذين يتصفون بجدة الطباع؛

ج. إجراء الاستطلاعات بصفة دورية لمعرفة مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم، ومن ثم تقييمها فتقويمها.

المطلب الثالث: مداخل تحسين جودة الخدمة المصرفية

عندما يريد المصرف القيام بعملية تحسين لجودة الخدمات المقدمة من طرفه، وضع الخبراء مجموعة من المداخل

التي تتم من خلالها عملية التحسين من أهم هذه المداخل ما يلي:

أولاً: مدخل القياس المقارن وخطواته

1. مفهوم مدخل القياس المقارن: كانت اليابان أول من طبق هذا المفهوم كطريقة لتطوير المنتجات والابتكارات

الجديدة، ومن ثم انتقلت إلى الولايات المتحدة أين كانت البداية الفعلية لهذا الأسلوب، وتوجد عدة تعاريف

لأسلوب القياس المقارن منها تعريف Jean Brilman الذي عرفها بأنها: "تلك العملية التي تقوم على تحديد

وتحليل والاختداء بممارسات المنظمات ذات الأداء الأفضل في العالم، بهدف تحسين الأداء الخاص بالمنظمة".¹

كما عرف أسلوب القياس المقارن بأنه: "أسلوب تحسين الأداء والممارسات من خلال أداء مؤسسة ما مقارنة

بأداء وممارسات أكثر المؤسسات نجاحاً والتي تعمل في نفس المجال".²

أي يقوم هذا الأسلوب في الأساس على أسلوب المقارنة في الأداء بين المنظمة، والمنظمات الأخرى التي تنشط

في نفس المجال على اشتراط أن تكون متميزة في الأداء.

والهدف من إتباع هذا الأسلوب ما يلي³:

أ. تحديد الفروقات بين أداء المنظمة وباقي المنظمات؛

ب. تقوم على تحسين ورفع أداء المنظمة؛

ج. تعرف المنظمة على أساليب الأداء المبتكرة؛

د. تساعد المنظمة على الارتقاء بأدائها والمنافسة مع المنظمات التي تنشط في نفس المجال، ومنه تساهم في بناء

الميزة التنافسية للمنظمة؛

هـ. تساهم في رفع روح المسؤولية للعنصر البشري في المنظمة؛

¹ Jean Brilman, **Les Meilleures Pratiques de Management**, Editions d'organisation, Paris, 2003, P 288.

² شهيد محمد، بشوندة رفيق، القياس المقارن لتحسين الأداء في المؤسسات الصناعية (دراسة مقارنة بين مؤسسة ENIE ومؤسسة Condor)، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 09، العدد 03، 2014، ص 74.

³ شهيد محمد، فعالية القياس المقارن في تحسين جودة المنتجات الصناعية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 06، العدد 06، 2011، ص 52.

2. خطوات مدخل القياس المقارن: ولكي تعطي هذه الطريقة ثمارها، يجب إتباع الخطوات التالية¹:

أ. التخطيط: ويكون ذلك من خلال تحديد أولاً هدف البحث، ثم اختيار المنظمات الرائدة، وفي الأخير جمع المعطيات حول المنظمة.

ب. التحليل: في هذه المرحلة تحدد نقاط القوة في أداء المنظمة الرائدة، ومنه تحديد الفجوة بين المنظمة والمنظمة الرائدة.

ج. مرحلة تحديد النتائج: ويكون ذلك من خلال استخلاص نتائج من المقارنة لأجل الحصول على أهداف جديدة للأداء.

د. مرحلة التنفيذ: في هذه المرحلة تتم عملية وضع خطة العمل عبر وضع قواعد العمل الجديدة، ومن ثم المراقبة والمتابعة.

هـ. مرحلة النضج: وتصل المنظمة لهذه المرحلة عندما تندمج الطريقة الجديدة للعمل في جميع مستوياتها.

ثانياً: إدارة الجودة الشاملة ومركزاتها

1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة: عرفت منظمة ISO إدارة الجودة الشاملة وفقاً لـ ISO 9004 : "عقيدة أو عرف متأصل وشامل في أسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما، بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن، مع عدم إغفال متطلبات المساهمين وجميع مصالح الآخرين"².

كما عرف مأمون سليمان الدراركة إدارة الجودة الشاملة بأنها: "أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المنظمة، وفي فلسفتها وأهدافها، بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع رغبات العملاء، في سبيل الوصول ليس فقط إلى إرضاء العملاء أو إسعادهم وإنما إهمارهم من خلال تقديم سلع وخدمات لا يتوقعونها"³.

والملاحظ من التعريف هو ربط مفهوم الجودة الشاملة بالمشاركة والتعاون بين العاملين في المنظمة، والذي من نتائجه تحقيق ثقة المتعاملين.

كما عرفها معهد المقاييس البريطاني بأنها: "فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة، التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، وتحقيق أهداف المنظمة بأكفاً الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير"⁴.

¹ Jean Brillman, op cit, P 344.

² محمد عبد الوهاب عزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 39.

³ مأمون سليمان الدراركة، مرجع سبق ذكره، ص 19.

⁴ مدحت أبو النصر، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص 64.

من خلال هذا التعريف نلاحظ أنه تم ربط مفهوم الجودة الشاملة بمفهوم الكفاءة، من أجل تحقيق أهداف المنظمة وتلبية احتياجات العميل، ومنه يمكن القول أنّ إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب عمل شامل يمس جميع مستويات المنظمة، يهدف إلى تحسين أدائها، من أجل تحقيق رغبات العملاء والمساهمين إلى باقي الأطراف الأخرى.

2. مرتكزات إدارة الجودة الشاملة: ويرتكز مدخل إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من العناصر كالتالي¹:

أ. التركيز على العملاء: وذلك عن طريق تحديد احتياجات عملاء المنظمة سواء الحالية أو الممكن ظهورها في المستقبل، ومن ثم العمل على تليبيتها بالإضافة إلى تقديم خدمات تفوق تطلعاتهم، كما لا يجب على المنظمة إغفال الاهتمام بمواردها البشرية باعتبارهم عنصر أساسي في عملية إنتاج الخدمة، وذلك من خلال تحفيزهم وتقديم التدريب المناسب لهم.

ب. التركيز على دور الإدارة العليا: لها دور كبير في حلقة إنتاج الخدمة، وبالتالي عليها إيجاد البيئة المناسبة التي يستطيع عبرها العاملين المشاركة بفعالية لتحقيق أهداف المنظمة.

ج. التركيز على ضرورة مشاركة الأفراد: ويكون ذلك عبر فتح المجال لهم للمشاركة الكاملة، باعتبارهم جزء لا يتجزأ من المنظمة، وبالتالي يتحقق ولاؤهم لها.

د. التركيز على التحسين المستمر: يجب أن يحظى الأداء الكلي للمنظمة بالتحسين المستمر.

هـ. التركيز على فعالية اتخاذ القرارات: القرارات المتخذة لكي تكون ذات فعالية يجب أن تبني على التحليل الجيد للبيانات.

ومع اختلاف وتعدد أوجه قياس جودة الخدمة المصرفية خاصة مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصية وطبيعة المتعاملين مع المصارف الإسلامية، فالمتعاملون هم من يقومون بتقييم جودة الخدمة المقدمة لهم، من خلال مقارنة توقعاتهم مع جودة الخدمة المقدمة لهم، ومع تعدد الدراسات التي تحدد أبعاد جودة الخدمة المصرفية، غير أنه يعتبر نموذج **ServQual** من أشهر النماذج التي تم الاعتماد عليها، لأن العميل عندما يمكنه الاعتماد على المصرف في تحقيق رغباته واحتياجاته.

¹ المرجع السابق، ص ص 66-68.

المبحث الرابع: تسعير الخدمة المصرفية كعامل لتعزيز ثقة العملاء

من خلال مسعى المصرف الإسلامي لتعزيز ثقة المتعاملين، يلعب تسعير الخدمة المصرفية دورا كبيرا في تحقيق ذلك لهذا سوف نحدد من خلال هذا المبحث مدخل عام حول تسعير الخدمة المصرفية، بالإضافة إلى تناول كل من العوامل المؤثر في قرارات التسعير المصرفي وطرق تحديده، وفي الأخير نوضح خصوصية التسعير في المصرف الإسلامي.

الطلب الأول: مدخل عام حول تسعير الخدمة المصرفية في المصرف الإسلامي

من أهداف المصرف سواء كان تقليدي أو إسلامي هو تحقيق الربح، ويعتبر السعر عاملا مهما في تحقيق الإيرادات، ولهذا يعتبر تسعير الخدمة المصرفية من القرارات الاستراتيجية في المصرف.

أولا: مفهوم السعر والتسعير

1. مفهوم السعر: عرفت Cathrine Viot السعر بأنه: "مركب أساسي لاستراتيجية التسويق، تكمن أهميته في استحواذ المؤسسة على جزء من السوق، ويمثل عنصرا مهما في علاقة المؤسسة بعملائها، ولهذا يعتبر السعر من العوامل الرئيسية في استراتيجية المؤسسة التنافسية"¹.

والمنتج في ضوء المفهوم الشامل يجب أن تتحدد قيمته أو سعره حسب المنافع والإشباع المدركة التي يتوقعها المستهلك عندما يتحصل على المنتج، وليس فقط من خلال المواصفات المادية للمنتج أو الخدمة أثناء عملية التبادل.²

بينما عرف عبيدات والزامل السعر بأنه: "تعبير عن القيمة التي يدفعها العميل لقاء حصوله على السلعة أو الخدمة أو قيمة الأشياء التي يتم تبادلها في السوق، أو كمية النقود المطلوبة لاكتساب مجموعة منسقة من المنتجات أو الخدمات المرتبطة بها، ويكونه المقابل الذي يدفعه العميل مقابل حصوله على سلعة أو خدمة تشبع حاجة أو رغبة لديه، وهو القيمة التي يدفعها شخص ما مقابل الاستفادة من المزايا والفوائد التي تمثلها السلعة أو الخدمة موضوع اهتمامه"³.

ومن المنظور التسويقي يعتبر السعر أحد محددات القيمة، بحيث تتحدد قيمة السلع والخدمات التي يقدمها المنتج للسوق على أساس المنفعة المدركة من طرف المستهلكين، وكذلك على أساس السعر الذي يجب عليهم دفعه مقابل الحصول على هذه المنفعة. وبالتالي تتحدد القيمة من خلال العلاقة بين المنفعة والسعر، ومن المنظور الاقتصادي فيرتبط السعر كذلك بالمنفعة والقيمة، بحيث المنفعة هي مواصفات المنتج التي يتحقق من خلالها إشباع الاحتياجات أما القيمة فهي التعبير الكمي عن المنتج، والتي يمكن قياسها من خلال السعر الواجب دفعه من

¹ Cathrine Viot, **Le Marketing**, Ghalino Editeur, France, 2005, pp 159.

² زكريا أحمد عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى سعيد الشيخ، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، الطبعة 02، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 279.

³ محمد إبراهيم عبيدات، أحمد محمود الزامل، سياسات التسعير الحديثة مدخل تسويقي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص 15.

طرف المستهلك مقابل المنفعة المرغوب فيها. ولهذا سواء من المنطلق التسويقي أو الاقتصادي، فإن السعر يرتبط بالقوة الشرائية التي يتمتع بها المستهلك، وأن هيكल السعر يرتبط بالمنتج وبالظروف التي تتم فيها عملية التبادل.¹ ومنه يحمل السعر الخصائص التالية:²

- أ. **المرونة:** وذلك لقابلية التغيير التي يتصف بها في كل لحظة تبعا لأي حدث طارئ في البيئة المحيطة به؛
- ب. **الفعالية:** ويرجع ذلك لتأثيره المباشر على مبيعات وإيرادات المنظمة، وهو العنصر الوحيد في المزيج التسويقي* الذي يولد الإيرادات، عكس باقي العناصر التي تعتبر تكلفة؛
- ج. **السرعة:** بحيث أي تغير ولو طفيف في السعر له تأثير؛
- د. **الأثر المباشر على مستوى الطلب:** بحيث أي تغيير في السعر يحدث تغييرا في مستوى الطلب. ومنه للسعر دورا محوريا في تحديد استراتيجية المؤسسة التنافسية بحيث تعمل المؤسسات من خلاله على تحديد موقعها في السوق.

2. مفهوم التسعير: التسعير لغة مصدره سَعَّرَ، قال الزمخشري رحمه الله: أسعر أهل السوق وسَعَّرُوا: إذا اتفقوا على سعر، وهو من سعر النار إذا رفعها، لأن السعر يوصف بالارتفاع.³ والتسعير حسب البكري هو: "قرار وضع الأسعار، والذي يتخذ من خلال عملية إدارية متكاملة مع مراعاة جملة من الأمور التي تدخل في مفهوم السعر، وهو لا يمثل فقط طريقة لتغطية تكاليف التشغيل وإحداث غطاء إيجابي، وإنما يمثل استراتيجية تسويق كبيرة أيضا، وعليه خلال عملية التسعير يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار البرنامج التسويقي ككل".⁴

- أ. عند القيام بعملية التسعير يجب أن تؤخذ العناصر التالية بعين الاعتبار:
 - تغطية كافة الأهداف، والاستراتيجيات المحددة مسبقا من قبل الإدارة العليا للمؤسسة؛
 - العناصر التنافسية غير السعرية؛
 - التشاور وتفاعل جميع الأقسام والجهات التي لها علاقة بتقديم المنتج أو الخدمة بشكلهما النهائي.
- ب. يتحدد السعر انطلاقا من المصادر التالية:
 - أسعار تحددتها الإدارة بالطريقة التي تراها مناسبة؛
 - أسعار تتحدد من خلال العرض والطلب، وبالتالي ليس للمؤسسة دور في تحديد السعر؛

¹ زكريا أحمد عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى سعيد الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص ص 277-278.

² Cathrine Viot, Op Cit, pp 159-161.

* المزيج التسويقي هو مصطلح يرتبط بمنظومة وضعها جبروم مكارثي مكونة من أربعة عناصر تسويقية: (المنتج، السعر، التوزيع، الترويج) المصممة لتطوير الاستراتيجية التسويقية، وزيادة فاعليتها، وكل عنصر بشكل محورا يمكن التركيز عليه وتعديله حسب الخطة التسويقية للشركة، للمزيد ينظر الموقع

³ خلود محمد حسان، فهم حديث التسعير في ضوء مقاصد الشريعة، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 13، العدد 03، 2017، ص 97.

<https://mawdoo3.com>:

⁴ ثامر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2006، ص 261.

- أسعار تتحدد عن طريق الهيئات الحكومية، التي تلزم المؤسسات بأسعار محددة يجب التقيد بها¹. ولهذا لا تعتبر المؤسسة من خلال قراراتها التسعيرية هي المحدد الوحيد للأسعار، وإنما تدخل عوامل أخرى في ذلك.

ثانياً: مفهوم سعر الخدمة المصرفية

1. تعريف سعر الخدمة المصرفية: يمكن تعريف تسعير الخدمة المصرفية بأنها: "قرار وضع الأسعار المتعلق بالخدمة المصرفية، وهو عملية متكاملة من الإجراءات الإدارية المتخذة، وهو استراتيجية تسويق، وعليه خلال عملية التسعير يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار البرنامج التسويقي ككل"²

ويعتبر السعر محددًا أساسيًا للربحية في المصرف، ويرجع ذلك لكونه من المصادر الرئيسية للمصرف التي يدفعها العملاء مقابل الخدمات للمصرفية المقدمة لهم من طرف المصرف، كما تؤثر أسعار الخدمات المصرفية على حجم أعمال المصرف، وعلى حجم الودائع التي تعتبر المصدر الرئيسي لتمويل عمليات المصرف، بالإضافة لكون أسعار الفوائد تؤثر على القروض، وبالتالي تؤثر على ربحية المصرف³.

ويرى ناجي معلاً بأن مفهوم السعر المصرفي يشير إلى معدل الفائدة على الودائع والقروض والرسوم والمصرفيات الأخرى التي يتحملها المصرف مقابل تقديم الخدمات المصرفية، أو العمولات التي يتلقاها المصرف نتيجة تقديمه لخدمات للغير، أما من وجهة نظر العملاء فالسعر يمثل مجموع المنافع المتوقع الحصول عليها عند استخدامه للخدمة المصرفية⁴.

ولهذا يمكن القول بأن سعر الخدمة المصرفي من وجهة نظر المصرف هو معدل سعر الفائدة على الودائع والقروض المقرر على الودائع لفترات زمنية مختلفة أو المطبقة على القروض، بالإضافة إلى الرسوم والمصاريف والعمولات المحددة بتعريف أسعار الخدمات المصرفية المتعلقة بتقديم الخدمة، بينما السعر من وجهة نظر العميل هو قيمة المنافع المتحصل عليها من الخدمة، ويتم تسعير الخدمة المصرفية لكي تصبح ملائمة لقدرة العميل. ومن خلال عملية التسعير يهدف المصرف لتحقيق ما يلي⁵:

أ. يعتبر التسعير أحد الأدوات التي يتحقق منها الحصول على أكبر حصة سوقية من العملاء، بحيث من خلال التنافس يعمل المصرف على تخفيض أرباحه بشكل مؤقت من أجل تعظيم الحصة السوقية من العملاء الذي يؤدي إلى تحقيق المزيد من أرباح على المدى الطويل.

ب. تعظيم الأرباح وذلك من أجل تحقيق معدلات معقولة من الأرباح للمساهمين، كما يمكن من خلال التسعير تعظيم العائد على الاستثمار، وذلك عن طريق إضافة نسبة العائد المطلوبة على تكلفة الخدمة.

¹ ثامر البكري، التسويق، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2006، ص 170.

² تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص ص 285-287.

³ هشام جبر، التسويق المصرفي، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2007، ص 110.

⁴ ناجي معلاً، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة 01، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2015، ص 167.

⁵ تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص ص 285-287.

ج. المحافظة على الصورة الذهنية للمصرف وذلك عبر التميز في تقديم الخدمة المصرفية في أذهان العملاء، الذي يؤدي إلى إدراك الفروقات بين المصارف من طرف العملاء.

2. العوامل المؤثرة في قرار التسعير المصرفي

هناك العديد من العوامل المؤثرة على قرارات تسعير الخدمة المصرفية، كالتكلفة، المنافسة، القوانين والأنظمة... إلخ وبالرغم من تعدد العوامل غير أن أغلب الباحثين يرون أن العوامل تصنف إلى مجموعتين هما العوامل الداخلية، وأخرى خارجية كما يلي:

أ. العوامل الداخلية: وتتمثل في كل من:

- الأهداف الاستراتيجية للمصرف: قبل اتخاذ قرار التسعير، على المصرف مراعاة الأهداف المسطرة أولاً، بحيث قد تكون أهدافه موجهة إما للربح، للسوق أو للمحافظة على القيمة، أو ممكن أن يسطر المصرف أهدافاً إضافية كهدف اختراق قطاع سوقي معين جديد، أو تقديم منتج جديد وتوسيع القنوات التوزيعية، وبالتالي فالإطار الذي يتم من خلاله تحديد السعر هو استراتيجية المصرف، فإذا كان المصرف يهدف للوصول لأكبر عدد من العملاء فهذا يتطلب تخفيض الأسعار، وإذا كان الهدف هو البقاء بسبب المنافسة الشديدة فهنا كذلك يتبع المصرف استراتيجية سعرية منخفضة لكي يتمكن من زيادة الطلب على خدماته.¹
- التكاليف: قبل تحديد الأسعار يجب على مديري التسويق تحديد هيكل التكاليف أولاً، وهذا من أجل أن يقوم السعر بتغطية التكاليف، التي في العموم تكون غير واضحة ومحددة، لكونها تحتوي على عناصر كثيرة من تكاليف الإنتاج، التوزيع والترويج.²
- عوامل لها علاقة بالعميل: قد يقوم المصرف بعملية تسعير الخدمات المصرفية انطلاقاً من فرض رسوم خدمة موحدة على جميع الحسابات الجارية دون الأخذ بعين الاعتبار نشاط الحساب أو حجم الأموال المودعة فيه، كما يمكن للمصرف فرض رسوم ثابتة على خدمات معينة، واستثناء أخرى، غير أنه مع مرور الوقت أصبحت المصارف تقوم بعملية تحليل ربحية العميل، من خلال إلقاء نظرة شاملة على علاقة العميل بالمصرف.³

¹ ناجي معلا، مرجع سبق ذكره، ص 170.

² زكريا أحمد عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى سعيد الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص 289.

³ Scott macdonald and Timothy w.koch, **Management of banking**, Sixth edition, Thomson, Usa, 2006, P 765.

- **الجهة المنظمة التسعير:** يقوم المصرف على تحديد الجهة المسؤولة على عملية تنظيم التسعير، بحيث تضم هذه الجهة خبراء ومتخصصين من أجل الوصول للسعر المناسب وعدم وقوع خطأ في التسعير.¹
- **السياسات المتبعة من الإدارة:** تعتبر السياسات المتبعة من الإدارة من القيود التي تمارس على مديري التسويق عند تحديد الأسعار.²
- **مخاطر الأعمال المصرفية:** المخاطر هي احتمالية وقوع المصرف في خسائر غير متوقعة، أو تذبذب العائد على استثمار معين*، ولذا قد يتعرض المصرف لآثار سلبية ناجمة عن أحداث مستقبلية محتملة الوقوع لها القدرة على التأثير على تحقيق أهداف المصرف المعتمدة، فيقوم المصرف باتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل الحد أو التقليل من هذه المخاطر، وبالتالي تعتبر هذه الإجراءات تكاليف يتحملها المصرف في سبيل القيام بنشاطه المعتاد، وهذه التكاليف تعتبر من العناصر المؤثرة على تسعير الخدمة المصرفية.³
- ب. **العوامل الخارجية:** وتتمثل في عوامل البيئة الخارجية التي على المصرف أخذها بعين الاعتبار في اتخاذ قرارات التسعير وتنقسم إلى العوامل التالية:
- **المرونة السعرية للطلب:** من العوامل المهمة في عملية تسعير الخدمة المصرفية، لأنه يقيس مدى استجابة الخدمة للتغير في السعر، فيعد الطلب مرنا على الخدمة إذا تأثر الطلب عليها بشكل كبير بالتغير في السعر، وتقاس المرونة السعرية للطلب من المنظور الاقتصادي من خلال التغير النسبي في الكمية المطلوبة الناتجة عن التغير النسبي في السعر كما يلي:

المرونة السعرية للطلب = التغير في الكمية/التغير في السعر

فعندما يكون التغير النسبي في الكمية أقل من التغير النسبي في السعر فالمستهلكون يعتبرون غير حساسين نسبياً للسعر، وبالتالي فالطلب يعتبر غير مرن، ومن هنا فعلى متخذي قرار التسعير أن يقوموا بتخفيض الأسعار في حالة الاعتقاد بأن الطلب على الخدمات مرن، بحيث الكمية تكون زيادتها بنسبة أكبر من نسبة التخفيض في السعر.⁴

ومنه يمكن للمصرف تعظيم إيراداته بزيادة السعر على الخدمات التي تتصف بعدم المرونة، وتخفيض سعر الخدمات التي تتصف بالمرونة.

¹ ناجي معلا، مرجع سبق ذكره، ص 170.

² زكريا أحمد عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى سعيد الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص 289.

* مقدار العائد على المعاملات يتحدد مرة واحدة خلال فترة العقد في المصارف الإسلامية، أي لن يتم تغييره حسب تقلبات أسعار الفائدة، وهو ما يسبب مشكلة لها بما يتعلق بجذب ودائع استثمارية جديدة عندما يكون هامش الربح أقل من أسعار الفائدة السائدة في تلك الفترة.

³ طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر (أفراد-إدارات-شركات-بنوك)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص ص 56-61.

⁴ زكريا أحمد عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى سعيد الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص 286.

- **التشريعات والقوانين:** تتأثر استراتيجية التسعير في المصرف بالتشريعات والقوانين التي تنتهجها الدولة، ويختلف تأثيرها حسب السياسة المالية والنقدية المنتهجة، فقد لا يكون للدولة أي تأثير محتمل في حالة تطبيق اقتصاديات السوق والمنافسة، كما يمكن للدولة زيادة الأسعار في حالة التضخم من أجل تقليص السيولة في السوق، أو تقوم بتخفيض الأسعار في حالات الانكماش لإنعاش الاقتصاد. ومنه يمكن القول أنّ البنك المركزي باستطاعته استخدام أدوات السياسة النقدية للتأثير غير المباشر على أسعار الخدمة المصرفية، مثل التحكم بأسعار الفائدة ونسبة الاحتياطات المفروضة، كما يمكن أن يكون تأثير القوانين والتشريعات مباشرة من خلال وضع حدود دنيا وقصى للأسعار لترك مجال للمنافسة بين المصارف.¹
- **المنافسة:** السوق والطلب على الخدمة قد يضعون سقفا على الأسعار، وفي ضوء المنافسة بين المصارف يقوم العملاء بمقارنة الأسعار، مع قيامهم بعملية المقارنة بين الأسعار المعروضة مقابل المنافع الممكن الحصول عليها.² ويعتمد تنوع الأسعار على الأنماط المختلفة للسوق، بحيث في حالة السوق الذي يتصف بالمنافسة التامة فسر السوق هنا هو المهيمن، وفي حالة السوق الذي يتصف بمنافسة احتكارية فهنا يستطيع البائع أن يميز نفسه ويبيع بسعر أكبر من سعر السوق، أما في حالة السوق ذو منافسة احتكارية تامة، فيستطيع حسب هذه الحالة تحديد السعر الذي يلائمه.
- **الأحوال الاقتصادية:** تعتبر الظروف الاقتصادية من العوامل المهمة التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند تحديد السعر، ويقصد بالأحوال الاقتصادية الانتعاش، الركود، التضخم والعجز.³

ثالثا: التسعير في المصرف الإسلامي

يعتبر مفهوم التسعير في المصرف الإسلامي يختلف عن مفهومه في المصرف التقليدي، لكون الأخير يرتبط بسعر الفائدة في حين أنّ السعر في المصارف الإسلامية يتمثل في نسبة الربح والمصاريف والرسوم.

1. مفهوم السعر المصرفي الإسلامي:

أ. **تعريف التسعير في الاصطلاح الفقهي:** عرف المالكية التسعير بكونه: "تحديد حاكم السوق لبائع المأكول فيه قدرا للمبيع بدرهم معلوم"، وعند الشافعية فعرف بأنه: "أن يأمر الوالي السوق أن لا يبيعوا أمتعتهم إلا بسعر كذا" أما الحنابلة فعرف التسعير عندهم بأنه: "منع الناس البيع بزيادة على ثمن يقدره".⁴

¹ محمد عبيدات، أساسيات التسعير في السوق المعاصر (مدخل سلوكي)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2004، ص 60.

² ناجي معلا، مرجع سبق ذكره، ص 172.

³ زكريا أحمد عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى سعيد الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص 286-288.

⁴ هناء محمد الحنيطي، ساري سليمان الملاحي، أثر سعر المراجعة على الأداء المالي في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن (2000-2013)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد 04، 2016، ص 769.

ب. تعريف السعر المصرفي الإسلامي: السعر المصرفي الإسلامي هو المقابل أو الأجر الذي يحصل عليه المصرف الإسلامي، نتيجة لتقديمه منتجات وخدمات مصرفية لعملائه، وذلك بعد تحديد التكاليف الفعلية للمنتج أو الخدمة المقدمة. مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل المؤثرة في تحديده كطبيعة المنافسة في السوق المصرفي، والمخاطر المحيطة بالعمل المصرفي، والتشريعات والقوانين الحكومية، والعائد المستهدف على الاستثمار. ومنه نجاح المصرف الإسلامي يعتمد بشكل كبير على تحديد أسعار منتجاته وخدماته المصرفية بالشكل الذي يتم من خلاله إيجاد التوازن بين قيمة المنتج والخدمة، وما يتوقعه العميل من منافع من هذا المنتج أو الخدمة، وبالتالي فالسعر يعتبر محددًا أساسيًا لربحية المصرف الإسلامي.¹

من التعريف نجد أنّ مفهوم السعر في المصرف الإسلامي يختلف عن مفهومه في المصرف التقليدي، بكونه مرتبط بالتكاليف الفعلية للمنتج أو الخدمة مع تحديد العائد المناسب للاستثمار، في حين أنّ مفهوم السعر في المصرف التقليدي مرتبط بسعر الفائدة.

ولا تختلف العوامل التي تؤثر في عملية التسعير بين المصارف التقليدية مع نظيرتها الإسلامية، غير أنّ المصارف الإسلامية عندما تقوم بعملية تحديد السعر لمنتجاتها وخدماتها تراعي مجموعة من الضوابط كالتالي:²

- مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية،
- المعايير التي يستخدمها المصرف في تحديد نصيبه في عوائد المشاركات والمضاربة و... إلخ من باقي الصيغ؛
- الجهد المبذول من طرف المستخدمين في المصرف؛
- المدة الزمنية اللازمة لإتمام عمليات التمويل والاستثمار؛
- الاتفاقات بين المصرف وعملائه حول نسب العائد وطريقة توزيعها؛
- الأسس التي تبنى عليها طريقة تحديد العمولة والأجر بالنسبة للخدمات المصرفية التي تستدعي ذلك.

2. الضوابط الشرعية للسعر المصرفي الإسلامي: السعر في المصرف الإسلامي تحكمه بعض الضوابط الشرعية

المتمثلة في التالي:³

أ. مبدأ التراضي: يجب أن يكون السعر محل تراضي بين الطرفين، غير أن هذا لا يعني الرضا المطلق، بل الرضا المقيد بالربح المعقول العادل بعد استشارة الخبراء في ذلك، الذي يراعي مصلحة الطرفين. كما يجب أن تتماشى نسبة الربح مع العرف الجاري، وتساعد على دوران رأس المال.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 388.

² المرجع السابق، ص 389.

³ بن يعقوب الطاهر، شريف مراد، مفهوم التسويق المصرفي الإسلامي في المصارف الإسلامية من وجهة نظر العملاء (دراسة حالة بنك البركة الجزائر)، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 13، 2013، ص 150.

ب. المنافسة المشروعة: بما أن المنافسة طريقة من طرق التسعير، وجب ضبطها بما يتماشى مع أحكام الشريعة الإسلامية.

ج. عدم رفع الأسعار من خلال الاحتكار: إنَّ الإسلام يحرم الاحتكار لما فيه من مضرّة، كما يقوم الاحتكار على جلب الكسب غير المشروع.

رابعاً: طرق تحديد السعر

بإمكان المصرف تحديد السعر من خلال إتباع أحد الطرق التالية كما يلي:

1. **السعر حسب التكلفة الفعلية:** تعتبر هذه الطريقة من الطرق التي يتم التركيز فيها على الإنفاقات الفعلية وبدقة متناهية، بحيث يحسب السعر من خلال إضافة مختلف المصارف المحتملة من أجل تسليم القرض إلى قيمة القرض ومنه:

$$\text{السعر} = \text{قيمة القرض} + \text{التكلفة الفعلية المحتملة.}$$

وتعتمد المصارف الإسلامية هذه الطريقة في بعض الصيغ مثل القرض الحسن.

2. **نسبة معينة من الربح:** يتميز بالبساطة والسهولة، ويقوم عن طريق جعل السعر مساوياً لتكلفة إنتاجها مضافاً إليها هامش الربح ونسبة الربح لا تكون مقيدة بحد معين*، بحيث يحسب السعر من خلال القانون التالي:

$$\text{السعر} = \text{التكلفة الكلية (نسبة الهامش, 1)}$$

ويواجه هذا الأسلوب العديد من المشاكل منها صعوبة تحديد السعر من خلال التكاليف الكلية، لكون التكاليف الكلية يشترك فيها العديد من الخدمات المصرفية، بالإضافة لصعوبة إدراج التكاليف الثابتة التي تم تحملها.¹

3. **السعر الجبري:** يقصد بالسعر الجبري السعر الذي يحدده ولي الأمر كقيمة رسمية للسلع والخدمات، واختلف الفقهاء في مدى جواز ذلك بحيث يرى بعضهم بعدم جواز تحديد الأسعار سواء أقل أو أكثر من سعر السوق في حالة وجود سوق منتظم. بينما يرى البعض الآخر أنّ تحديد الثمن مباح على أساس العدل بين الناس وتجنباً للظلم ومن أجل تحقيق المصلحة العامة، ومنه يمكن تحديد الأسعار عندما يكون هناك ارتفاع في الأسعار أعلى من السعر العادي في السوق.²

* نص قرار مجلس مجمع الفقه الدولي الإسلامي تحت رقم 46 (5/8) المنعقد في دورته الخامسة بالكويت على: "ليس هناك تحديد لنسبة معينة للربح يتقيد بها التاجر في معاملاته، لكن يتم مراعاة ما تقضي به الآداب الشرعية من الرفق والقناعة والسماحة والتيسير".

¹ خديجة عتيق، واقع التسويق المصرفي في البنوك وأثرها على رضا العملاء (دراسة ميدانية للبنوك الجزائرية)، الطبعة 01، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 105.

² Mohd Azmi Omar and others, **Islamic pricing benchmark**, ISRA International shari'ah research academy for Islamic finance, N^o 16, 2010, P P 08-26.

4. **السعر الموجه بالطلب:** أي يحدد السعر حسب اتجاه الطلب على الخدمة بحيث عندما يكون الطلب مرتفعاً يكون السعر مرتفعاً، وإذا كان الطلب ضعيفاً يقوم المصرف بتخفيض السعر.¹
5. **السعر على أساس المنافسة:** تتحدد مستويات الأسعار حسب هذه الطريقة بالنظر لأسعار المنافسين، وما يميز هذه الطريقة هو أنها لا تهدف إلى المحافظة على علاقة قوية بين السعر والتكاليف أو الطلب.²
6. **السعر وفقاً لمنافع العملاء:** حسب هذه الطريقة يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار المنافع عند تحديد السعر، وبالتالي فالمنفعة والقيمة المدركة هي التي تحدد السعر.³
7. **السعر طبقاً لمجموعة الخدمات المقدمة:** حسب هذه الطريقة يتحدد السعر انطلاقاً من عدة اعتبارات كحجم الخدمات ونوعيتها، ووفاء العميل للمصرف... إلخ، غير أنّ ما يعاب على هذه الطريقة هو تمييزها بين العملاء وبالتالي تؤثر على سمعة المصرف.
8. **السعر وفقاً لتمييز الخدمات:** يتم تقديم خدمات خاصة بأسعار مرتفعة لبعض العملاء مثل خدمات الوصاية وأمانة الاستثمار، أو عكس ذلك تقديم خدمات خاصة بأسعار منخفضة كالحسابات الجارية.⁴

المطلب الثاني: أسعار المنتجات في المصرف الإسلامي

من القرارات الاستراتيجية في المصرف الإسلامي هو تحديد أسعار المنتجات المقدمة، وذلك لتأثيره على الأرباح سواء في الأمد القصير أو الطويل.

أولاً: تسعير المضاربة

المضاربة شركة تتأسس على المزاوجة بين رأس المال المقدم من رب العمل، والعمل الذي يقوم به المضارب. وبمقتضاها يكون للمضارب الحق في التصرف في رأس المال بالعمليات التي تقتضيها عملية المتاجرة والاستثمار، ويكون الربح فيها حسب الاتفاق بينهما، ويجب أن يكون الربح معلوماً وشائعاً، كالنصف أو الثلث مثلاً، ومن الضوابط الشرعية للمضاربة أنّ الربح لا يجوز تحديده مقدماً بمقدار معين.⁵

ولهذا عند إبرام العقد بين المصرف الإسلامي والعميل، فالسعر المحدد هو النسبة المئوية من الربح الذي يحدد مسبقاً عند إبرام العقد، ولا يجوز تحديد الربح بمبلغ معلوم لأن الربح غير معلوم مقداره عند إبرام العقد.

¹ خديجة عتيق، مرجع سبق ذكره، ص 105-106.

² عبد الفتاح عثمان العريبي، عصام عبد الحميد ميلاد، محددات تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 03، 2020، ص 38.

³ زكريا أحمد عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى سعيد الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص 297-298.

⁴ خديجة عتيق، مرجع سبق ذكره، ص 108.

⁵ مفلح فيصل الجراح، المضاربة في البنك الإسلامي الأردني (الواقع والمعوقات والحلول)، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 13، العدد 04، 2017، ص 83.

ثانيا: تسعير المشاركة

تنشأ المشاركة بموجب التعاقد بين العميل والمصرف، على أن يتولى العميل العمل في المال، والسعر هنا هو تقسيم الربح أو الخسارة التي تنتج عن المشروع بينهما. مع مراعاة زيادة حصة العميل في الربح نظير إدارته للمشروع، والمشاركة تقرها الشريعة الإسلامية شرط أن يكون النشاط غير مخالف لأحكام الشريعة الإسلامية، والربح المحقق يوزع بين الشركاء كل حسب مشاركته في رأس المال. على أن تكون الخسارة كذلك تطبيقاً لقاعدة الغنم بالغرم، وإذا كان أحد الشركاء قائماً بالإدارة فتخصص له نسبة من صافي الربح يتفق عليها.¹

ثالثا: تسعير عقود النشاط الزراعي

والمقصود بهذه العقود كل من صيغة التمويل المزارعة، السلم، المغارسة والمساقاة. وتحليل عقود النشاط الزراعي نجد أنها تشترك في عنصر تحقيق القاعدة الأساسية للتوزيع في الإسلام ألا وهي العدل من خلال المشاركة في الإنتاج على جزء شائع مما تخرج الأرض، كما أن المالك يتقاضى اجرا محدد سلفاً.²

رابعا: تسعير المراجعة

إنّ نسبة الربح من الأمور المتفق عليها في صيغة المراجعة بين كل من المصرف الإسلامي والعميل، بحيث تمثل نسبة الربح الزيادة المضافة على ثمن السلعة الذي اشتراها بها المصرف، ومنه فسعر المراجعة هو ذلك الهامش الربحي الذي يفرضه المصرف الإسلامي على عملائه عند منحهم تمويل مصرفي بصيغة المراجعة. وفي الغالب تتحدد نسبة الهامش من خلال نسبة مئوية من التكلفة، مع عدم قبول المصرف الإسلامي بأن يكون العائد السنوي على الاستثمار أقل من هذا السعر. كما يقوم المصرف الإسلامي بأخذ بعين الاعتبار باقي العوامل التي تؤثر في التسعير، كظروف السوق التنافسية، المخاطر، التكاليف... إلخ، بالإضافة لالتزامه بالشروط الشرعية والمعايير والضوابط الإسلامية.³

وتوجد عدة عوامل يجب مراعاتها عند تحديد سعر المراجعة كالتالي:

1. عنصر الأجل: تقوم المصارف الإسلامية على توسيع نطاق المراجعة من خلال تخفيض النسبة للعمليات القصيرة الأجل، وزيادتها في العمليات الطويلة الأجل، وبالتالي فالسعر يتأثر ارتفاعاً وانخفاضاً بحسب الأجل، ومدى قربه أو بعده، فإذا كان الأجل قريباً يعني هذا أنّ نسبة الربح تكون منخفضة، وعلى العكس من ذلك إذا

¹ محمد الشحات الجندي، **القرض كأداة للتمويل في الشريعة الإسلامية**، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف و النقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 03، دار السلام للطباعة والنشر، 2009، ص 228.

² صبري حسين، **الوظائف الاقتصادية للعقود المطبقة في المصارف الإسلامية**، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف و النقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 04، دار السلام للطباعة والنشر، 2009، ص 134.

³ هناء محمد الحنيطي، ساري سليمان الملاحيم، مرجع سبق ذكره، ص 769.

* الملاحظ هنا هو أنه من خصائص المصرف الإسلامي، سعيه لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولهذا من المفروض أن يكون هناك تناسب بين نسبة الربح لصيغة المراجعة ومدى تحقيق هذا العقد المبرم للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، فمثلاً من المفروض أن يكون هامش الربح على اقتناء المعدات التي تستخدم في الأنشطة الاستثمارية التي تحقق تنمية اقتصادية واجتماعية أقل من هامش الربح على اقتناء سيارات سياحية للأفراد مثلاً.

كان الأجل بعيدا يعني هذا أنّ نسبة الربح تكون مرتفعة، غير أن هذا لا يعطي الحق للمصرف الإسلامي بفرض غرامات التأخير في حال تأخر العميل عن السداد، لكون نسبة الربح محددة مع إبرام العقد.

2. نوع السلعة محل المراجعة: لا يقوم المصرف الإسلامي بتسعير صيغ المراجعة بنسبة ثابتة* على مختلف أنواع السلع حسب سعر الفائدة السائد، لأنه لكل سلعة طبيعتها وظروف شرائها وبيعها¹.

3. مخاطر عدم التسديد: من المخاطر المتعلقة بصيغة المراجعة هو عدم التسديد، أو التأخر في عملية التسديد، ولهذا يستطيع المصرف الإسلامي أن يزيد نسبة الربح للعملاء الذين يتصفون بهذا النوع من المخاطر.²

4. شخص العميل: من العوامل المؤثرة كذلك في نسبة الربح هو شخصية العميل، بحيث يمكن أن تزيد نسبة الربح للعملاء الذين يتصفون بمخاطر عدم التسديد، أو العكس من ذلك، يقوم المصرف الإسلامي بتخفيض نسبة الربح للعملاء الأوفياء للمصرف مثلا، ولهذا فنسبة الربح ترتفع وتنخفض حسب شخصية العميل في حد ذاته.

5. التكلفة الفعلية: لقياس تكلفة المراجعة يجب أن تؤخذ بعض العناصر بعين الاعتبار كالثمن الأول للسلعة المشتراة والمصاريف المتعلقة بعملية الشراء، وقيمة الدفعة الأولى وعدد الأقساط.

6. العائد على الاستثمار: يتحدد سعر المراجعة انطلاقا من نسبة العائد على الاستثمار، بحيث يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة من طرف المستثمرين لأموالهم في المصرف.³

خامسا: تسعير الاستصناع

المبيع في عقد الاستصناع هو العمل، لا عمل الصانع، لأنه يبيع عين موصوفة في الذمة، لا يبيع عمل. وفي هذا العقد يقوم الصانع بتصنيع ما يطلبه المستصنع من آلات وأدوات، وما يماثلها بعد تحديد أوصافها بدقة، والربح المحقق من هذه الصيغة هو الفرق بين قيمة عقد الاستصناع والتكاليف التي تكبدها الصانع.⁴

وسعر الاستصناع يشترط فيه شروط السعر حسب الضوابط الشرعية، من الرضا والمنافسة المشروعة بالإضافة عدم رفع السعر من خلال الاحتكار.

المطلب الثالث: آلية تحديد الأسعار وقواعد تحديد الأرباح

أولا: آليات تحديد الأسعار في المصرف الإسلامي

1. التسعير اعتمادا على سعر الفائدة الليبور LIBOR: تقوم معظم المصارف الإسلامية على اعتماد سعر

¹ مكاشفي طه الكباشي، بيع المراجعة والتقسيم ودورها في المعاملات المصرفية في الفقه الإسلامي، ورقة بحثية مقدمة للندوة العلمية بعنوان: "المعاملات المالية للمسلمين في أوروبا"، الدورة الثامنة عشر للمجلس الأوروبي للإفتاء والبحوث، دبلن، إيرلندا، جوان، 2008، ص 14.

² لونا شاهين، تدقيق عمليات إدارة مخاطر تمويل المراجعة، أطروحة دكتوراه، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2006، ص 48.

³ هناء محمد الحنيطي، ساري سليمان الملاحيم، مرجع سبق ذكره، ص ص 770-771..

⁴ محمد الشحات الجندي، مرجع سبق ذكره، ص 221.

الفائدة المتداول في المصارف التقليدية، أو معدلات الفائدة التي تحددها البنوك المركزية كسعر مرجعي لتحديد هامش الربح لأدوات التمويل والاستثمار الإسلامية. ويعتبر مؤشر الفائدة الربوية لـ LIBOR المستخدم في اتفاقيات الإقراض قصيرة الأجل بين المصارف أكثر المؤشرات وأوسعها استخداماً من قبل المصارف الإسلامية في تسعير منتجاتها المصرفية كالمراجحة وغيرها.¹

ويستخدم الليبور في اتفاقيات الإقراض قصيرة الأجل، وفي عقود المشتقات المالية المتعلقة بسعر الفائدة كالعقود الآجلة وعقود المبادلات، ويتم تحديد هذا المؤشر يومياً من قبل جمعية المصرفيين البريطانيين BBA، ويعد علامة تجارية مملوكة لها، وتستخدم العديد من الدول العربية سعر الفائدة كمؤشر لعمليات الإقراض بين المصارف المحلية مثل الكايبور CAIBOR، وهو سعر الفائدة بين المصارف في القاهرة. وفي المملكة العربية السعودية نجد السيور SAIBOR، وهكذا تأخذ هذه المؤشرات من سعر الفائدة العالمي الليبور سندا أو مرجعا لها.²

ولكن السؤال المطروح هنا هو جواز استعمال الليبور في تسعير المنتجات المالية الإسلامية، ويكون ذلك عن طريق ربط أرباح المراجحة لأمر الشراء مثلاً بنظام الليبور، فتكون الأرباح المتحصل عليها غير ثابتة، بل تتغير مع الأشهر والأيام، ومنه لا يتم الإفصاح عن الأرباح عند توقيع العقد، وهو أمر مخالف لشروط صحة المراجحة، وبالتالي يؤدي لبطلان عقد المراجحة، لأنه من شروط صحة عقد المراجحة أن يكون الربح معلوماً محددًا، وربطه بمؤشر الليبور ينافي ذلك بجعله متذبذبًا، وبالتالي لا يجوز شرعاً ربط نسبة الربح في بيع المراجحة بمؤشر الليبور في مرحلة العقد، لأنه يؤدي إلى جهالة مفسدة للعقد.³

ولقد جاء في ندوة البركة^{*} الثانية والعشرون، بخصوص إيجاد مؤشر إسلامي للتعامل بالأجل بديلاً عن مؤشر الفائدة، أنه لا يجوز اعتماد المصارف الإسلامية على مؤشر سعر الفائدة (الليبور وما يشابهه) ليكون معياراً لتسعير منتجاتها الآجلة كالمراجحة والتأجير والاستصناع، غير أنه لا مانع من الاستئناس بمؤشر سعر الفائدة في تسعير المنتجات المالية الإسلامية الذي لا ينافي استخدامه طبيعتها، مع الالتزام عند استخدامه بالضوابط الشرعية لتلك المنتجات.⁴

2. التسعير بالمعدل الموزون لتكلفة الأموال في المصارف الإسلامية: والهدف من هذا الأسلوب هو إيجاد مؤشر بديل عن مؤشر الليبور، فحسب هذه الطريقة يمكن تسعير العمليات الآجلة اعتماداً على المعدل الموزون

¹ ساري سليمان الملاحيم، تسعير المنتجات المالية الإسلامية (المراجحة لأمر الشراء نموذجاً)، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العالمي السابع للتسويق الإسلامي بعنوان: "نحو نظام اقتصادي إسلامي بديل"، الدار البيضاء، المملكة المغربية، المنعقد يومي 4-6 ماي 2016، ص 09.

² حسين شحاتة، نحو مؤشر إسلامي للمعاملات المالية الآجلة مع التطبيق على المصارف الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لندوة البركة الثانية والعشرون، البحرين، المنعقد يومي 19-20 جوان 2002، ص 02.

³ حسام الدين عفانة، بيع المراجحة المركبة كما تجرته المصارف الإسلامية في فلسطين، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر الاقتصاد الإسلامي وأعمال البنوك، جامعة الخليل، فلسطين، المنعقد يوم 27 جوان 2009، ص ص 20-21.

* بدأت (ندوة البركة للاقتصاد الإسلامي) نشاطها باعتبارها ملتقى شرعي واقتصادي، وتلعب دوراً مهماً في تطوير العمل الاقتصادي الإسلامي من الناحيتين الفقهية والفنية وتنعقد سنوياً من أجل مناقشة المسائل الاقتصادية المستجدة لمناقشتها وإبداء الرأي فيها من الناحية الشرعية والفنية من قبل مجموعة من كبار العلماء والفقهاء، وبمشاركة الخبراء المتخصصين بهدف الوصول إلى فتاوى وتوصيات، للمزيد ينظر: <https://albaraka.org>

⁴ ساري سليمان الملاحيم، مرجع سبق ذكره، ص 14.

لتكلفة الأموال في هذه المصارف، كما يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار مخاطر تعثر الجهة التي ستحصل على التمويل، ومدة التمويل هل هي قصيرة أو طويلة الأجل، وكل ما له تأثير في معدل العائد الذي يهدف المصرف الإسلامي تحقيقه.¹

وتعتمد هذه الطريقة على حساب تكلفة الأموال في المصارف الإسلامية من خلال تحديد صافي الأموال التي يتوقع أصحابها الحصول على عوائد إيداعها في المصرف الإسلامي. أي تحديد الأموال التي تعتبر ذات كلفة على المصرف الإسلامي، ويكون حساب تكلفة مصادر الأموال في المصارف الإسلامية عن طريق تصنيف تلك التكاليف إلى تكاليف خارجية مثل تكلفة الحسابات الجارية وتحت الطلب وما شابهها، وتكلفة حسابات الاستثمار المخصص، أما التكاليف الداخلية فتمثل تكلفة مصادر الأموال الداخلية مثل تكلفة الأسهم العادية، وتكلفة الأرباح المحتجزة، وتستثنى الأموال المودعة لدى البنك المركزي، كما تستثنى الأموال التي يتركها المصرف الإسلامي لمقابلة المبالغ التي يسمح لصاحب حساب الاستثمار بسحبها. وبعد احتساب التكاليف يتم ضرب ناتج كل تكلفة من تكاليف مصادر الأموال سواء الداخلية أو الخارجية بنسبة وزن المصدر إلى مجموع الأموال المتاحة للاستثمار، وبالتالي فمثلاً إذا كان المعدل الموزون لتكلفة الأموال في المصرف مساوية لـ 4%، ففي هذه الحالة لا يقبل المصرف أن يكون العائد السنوي على استثماره أقل من هذا الرقم. ومنه يقوم المصرف بإضافة نسبة معينة إلى المعدل السابق تتناسب مع مخاطر طالب التمويل ومدة التمويل.²

3. التسعير اعتماداً على المؤشر الذي تحدده السياسة النقدية: وحسب هذه الطريقة يمكن تسعير العمليات الآجلة في المصارف الإسلامية في إطار السياسة النقدية والتمويلية التي يصدرها البنك المركزي، ويراعى في تحديد السعر المؤشرات الاقتصادية الكلية بصورة عامة، والعوامل المؤثرة عليها بصورة خاصة مثل التكاليف الثابتة والمتغيرة، ومعدلات التضخم وسعر الصرف وغيرها. كما يمكن للبنك المركزي أن يضع مؤشراً لتحديد السعر.³

ثانياً: قواعد تحديد الأرباح في المصرف الإسلامي

يتم تحديد الأرباح في المصرف الإسلامي وفقاً للقواعد التالية:⁴

- يجب طرح كل المصاريف الإدارية والعمومية من أرباح المساهمين في المصرف، ولا يتم طرحها من أرباح أصحاب الودائع؛
- تعد إيرادات الخدمات المصرفية المتعلقة بالعمولة من نصيب المساهمين، دون أصحاب الودائع؛

¹ حسين محمد سمحان، دراسات في الإدارة المالية الإسلامية، الطبعة 01، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 138.

² ساري سليمان الملاحي، مرجع سبق ذكره، ص ص 14-15.

³ المرجع السابق، ص 15.

⁴ سمير الشاعر، احتساب الربح في المضاربة والمشاركة في حال خلط أموال المضاربة والمشاركة، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر الهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، المنعقد يومي 26-27 ماي 2010، برعاية هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، البحرين، ص ص 10-11.

- تعد الإيرادات المتأتية من استثمار جزء من الحسابات الائتمانية (الجارية وتحت الطلب) من نصيب المساهمين دون المودعين، لأن المصرف يستثمرها على ضمانته، ولا علاقة للودائع الاستثمارية بما لم يكن هناك خلط للأموال؛
- يتم طرح المخصصات من إجمالي أرباح المساهمين والمودعين، لكونها تمثل أعباء، أو خسائر مقدرة ناتجة عن توظيف أموال المساهمين وأصحاب الودائع على حد سواء؛
- يتم اقتطاع الاحتياطات من حصة المساهمين من الأرباح لكونها تمثل أرباحاً محتجزة، تعمل على زيادة حقوق المساهمين وحدهم دون غيرهم من المودعين؛
- في حالة توزيع حصة من الأرباح على الموظفين في المصرف الإسلامي، فهي تستقطع من حصة المساهمين في أرباح الاستثمار دون غيرهم من أصحاب الودائع؛
- يتم اقتطاع مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء هيئة الرقابة الشرعية من أرباح المساهمين، دون غيرهم من أصحاب الودائع.

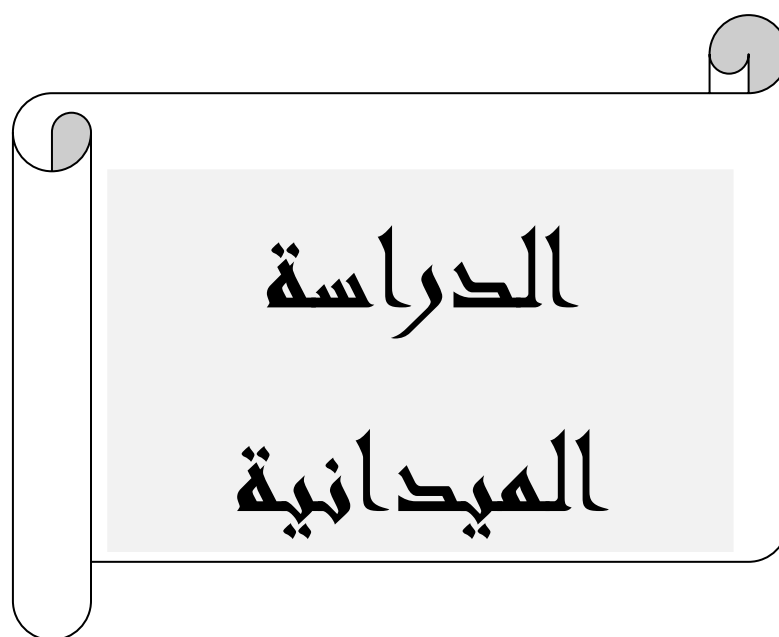
خلاصة الفصل:

يعتبر المتعاملون أحد الدعائم التي يعتمد عليها المصرف الإسلامي، فيعمل على تعزيز ثقتهم. ولهذا فكلما زادت ثقة هؤلاء العملاء زاد ولاؤهم وبالتالي زيادة ربحية المصرف، وعليه تعمل المصارف الإسلامية على السعي لبناء الثقة مع عملائها، ويأتي مفهوم الثقة بمعنى الأمان والاطمئنان. وثقة العميل تجاه المصرف معناها الشعور بالمصداقية اتجاهه.

ويتوجه العملاء للتعامل مع المصرف الإسلامي نظرا لتعامله بأحكام الشريعة الإسلامية وبعدها عن المعاملات المحرمة شرعا، والالتزام المصرف بجميع الضوابط الشرعية. ولهذا تتعزز الثقة من خلال الالتزام الشرعي للمصرف الإسلامي، بحيث مفهوم الالتزام الشرعي في العمل المصرفي مرتبط بمدى ملاءمة ومطابقة المعاملات فيه لأحكام الشريعة الإسلامية. وتعتبر هيئة الرقابة الشرعية أحد أسس نظام المصارف الإسلامية، ووجودها هو الذي يعطي الصبغة الشرعية للمصرف.

ومن خلال مسعى المصرف الإسلامي لتعزيز ثقة المتعاملين، تلعب جودة الخدمة المصرفية دورا كبيرا في تحقيق ذلك ولهذا على المصرف الإسلامي الحرص على تقديم خدمة ذات جودة من خلال فهم احتياجات ورغبات العميل، ومع اختلاف وتعدد أوجه قياس جودة الخدمة المصرفية يعتبر نموذج **ServQual** من أشهر النماذج التي تم الاعتماد عليها.

كما يعتبر تسعير الخدمة المصرفية أحد عوامل تعزيز ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ومفهوم السعر في المصرف الإسلامي يختلف عن مفهومه في المصرف التقليدي، بكونه مرتبط بالتكاليف الفعلية للمنتج أو الخدمة مع تحديد العائد المناسب للاستثمار. والسعر في المصرف الإسلامي تحكمه بعض الضوابط الشرعية، وتوجد العديد من الآليات لتحديد الأسعار في المصرف الإسلامي منها التسعير اعتمادا على سعر الفائدة الليبور LIBOR، وتسعير العمليات الآجلة اعتمادا على المعدل الموزون لتكلفة الأموال. بالإضافة إلى التسعير اعتمادا على المؤشر الذي تحدده السياسة النقدية، وتعتمد العديد من المنتجات في تحديد السعر على الأرباح الذي يتم وفقا لمجموعة من القواعد والضوابط.



تمهيد:

نستعرض من خلال هذا الفصل الجوانب التطبيقية لأثر تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية، وذلك من خلال التطرق لمنهجية الدراسة بتحديد طبيعة المجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى معايير القياس وأسلوب جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة، ومن ثم تحليل فقرات الاستبيان، وفي الأخير اختبار النموذج البنائي المقترح، واختبار فرضيات الدراسة وتفسير نتائجها.

ومنه تم تقسيم هذا الفصل إلى أربعة مباحث كالتالي:

المبحث الأول: منهجية وأداة الدراسة؛

المبحث الثاني: الإجراءات العملية لتحليل العاُملي التوكيدي؛

المبحث الثالث: تحليل المسار؛

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات باستخدام طريقة **Bootstrapping**.

المبحث الأول: منهجية وأداة الدراسة

تمّ من خلال هذا المبحث من الدراسة تناول كل من مكونات ومنهجية الدراسة، وكذلك صدق وثبات أداة الدراسة، بالإضافة لعرض توجه إجابات مفردات العينة نحو متغيرات الدراسة.

المطلب الأول: مكونات ومنهجية الدراسة

أولاً: منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات الأولية، وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقاً والموجهة للمستجوبين من أجل الحصول على إجاباتهم، ووظيفة الاستبيان هي القياس¹، وذلك من أجل التعرف على أثر تطبيق معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية، وذلك بالاعتماد على نوعين أساسيين من البيانات:

1. **البيانات الأولية:** تم إعداد استبانة الدراسة وتوزيعها على مجتمع الدراسة، لغرض تجميع المعلومات اللازمة حول موضوع البحث ومن ثمّ تفريغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي Spss وبرنامج Amos واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
2. **البيانات الثانوية:** وتتم من خلال مراجعة الكتب والدوريات واستخدام الإنترنت والأبحاث والدراسات السابقة التي تساهم في إثراء هذه الدراسة.

3. **المعالجات الإحصائية:** تمّ تفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج Spss الإحصائي وبرنامج Amos وتم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

أ. النسب المئوية والتكرارات؛

ب. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛

ج. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات؛

د. اختبار T (One Sample T Test) لمتوسط عينة واحدة؛

هـ. اختبار KMO من أجل التأكد من كفاية حجم العينة لاجراء التحليل العاملي؛

و. اختبار بارتلت للتأكد أنّ المصفوفة لا تمثل مصفوفة الوحدة؛

ح. الثبات المركب (Macdonald Omega (CR) للتأكد من ثبات البنية العاملية؛

ط. متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE) للتأكد من صدق البنية العاملية للنموذج؛

¹ عبد المجيد قدي، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية (الرسائل و الأطروحات)، الطبعة 01، دار الأبحاث للترجمة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2009، ص 104.

ي. مربع التباين الأقصى المشترك Maximum Shared Variance (MSV) للتأكد من صدق البنية العاملية للنموذج؛

ك. التحليل العاملية التوكيدي CFA من أجل التحقق من الصدق البنائي للمقياس؛

ل. مؤشرات جودة المطابقة من أجل اختبار مطابقة النموذج العاملية النظري مع البيانات؛

م. تحليل المسار أحد أساليب نمذجة المعادلات البنائية، من أجل دراسة وتحليل العلاقات بين المتغيرات؛

ن. أسلوب إعادة توزيع العينة Bootstrapping .

ثانياً: نموذج الدراسة

يتم تحديد نموذج الدراسة من خلال عرض المتغيرات التي بني من خلالها النموذج من جهة، ومن جهة أخرى توصيف لهذا النموذج كما يلي:

1. متغيرات الدراسة: يمكن عرض المتغيرات التي بني عليها نموذج الدراسة الملائم لطبيعة الموضوع كما يلي:

أ. المتغير المستقل (المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية):

من خلال الجانب النظري وعن طريق دراسة المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية تبين أنها مقسمة كما وضحنا في الجانب النظري إلى أربعة مجموعات رئيسية متمثلة في:

- **المعايير الشرعية:** هي مجموعة من الأحكام الشرعية في معاملات المؤسسات المالية الإسلامية المتعلقة بمجال معين أو منتج محدد، أو عملية ما، وتبين المعايير الشرعية ما هو جائز منها وما هو غير جائز، إضافة إلى أهم التطبيقات ذات الصلة التي تراوحتها المؤسسات المالية الإسلامية.

- **معايير المحاسبة:** هي مجموعة القواعد المحاسبية التي يتم الاتفاق عليها لتصبح مرشداً أساسياً من أجل تحقيق التجانس في قياس العمليات والأحداث التي تؤثر على القوائم المالية، مع إيصال المعلومات الواردة فيها للأطراف ذات العلاقة.

- **معايير المراجعة:** هي مجموعة من المبادئ والأحكام الكلية الثابتة التي تحكم التكوين الشخصي، والإعداد العلمي والعملية والأداء المهني للمراجع والمستنبطة من الشريعة الإسلامية، والاجتهاد المنضبط شرعاً، وتعتبر المرشد والموجه له في عمله، والأساس لتقوم أدائه.

- **معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية:** هي مجموعة من القواعد والجراءات توضع من أجل تحقيق التوازن بين مصالح إدارة المؤسسة من جهة، وبين حملة الأسهم وأصحاب المصالح من جهة أخرى، أما المواثيق الأخلاقية فهي أوراق إرشادية تحدد أخلاقيات كل من المحاسب والمراجع الخارجي والعاملين للمؤسسات المالية الإسلامية.

ومنه تم تقسيم المتغير المستقل إلى أربعة متغيرات كما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم: (1/4) المتغير المستقل: المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية



المصدر: من إعداد الباحثة

ب. المتغير التابع (ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي): سوف نعتمد في هذه الدراسة على ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي كمتغير تابع، ويمكن تعريف ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي بأنها: "عامل رئيسي لخلق علاقات متينة وطويلة الأمد بين العميل والمصرف، بحيث تعتبر ثقة العميل في المصرف من العوامل الأساسية لقرار استمراره في التعامل معه أو تركه، وبما أن الثقة من أهم أدوات التسويق بالعلاقات، فذلك يؤدي لتوثيق العلاقة مع العملاء، وبالتالي تعزيز الحصة السوقية".

بحيث تتأثر ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي بعدة عوامل (عوامل تعزيز الثقة في المصرف الإسلامي)، كما نفترض أنها تتأثر بتطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.

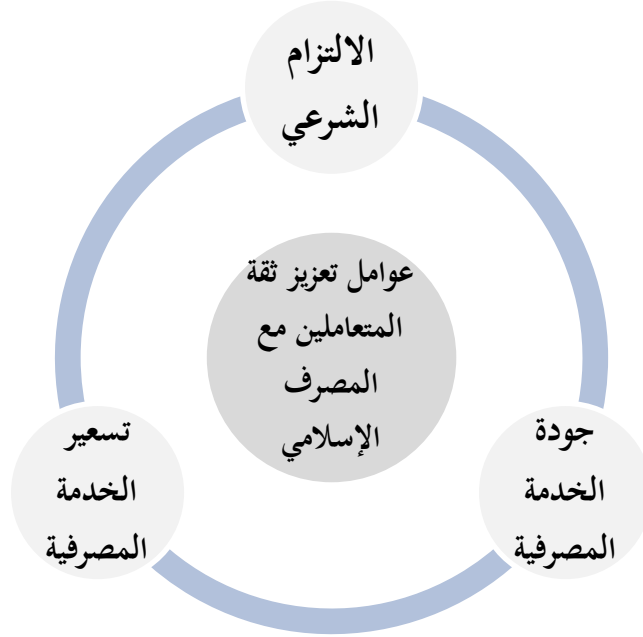
ج. المتغيرات الوسيطة (عوامل تعزيز الثقة في المصرف الإسلامي): كما وضحنا في الجانب النظري، بالإضافة إلى الدراسات السابقة، توجد العديد من العوامل التي تعزز ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي متمثلة في كل من:

-**الالتزام الشرعي:** هو إزام المصرف الإسلامي نفسه للامتثال لأحكام وضوابط الشريعة الإسلامية، ومنه اتخاذ الإسلام عقيدة، وعبادة، ومعاملة، وأخلاق، وسلوك في السر والعلانية.

-**جودة الخدمة المصرفية:** هي التميز في تقديم الخدمات المطلوبة بفعالية بحيث تكون خالية من العيوب والأخطاء وتقدم بأقل تكلفة ممكنة، وترقى مستوى تطلعات العملاء، وتحقيق رضاهم التام في الحاضر والمستقبل، ويتم كل ذلك عبر عملية التحسين والتطوير المستمر، والالتزام بمتطلبات ومعايير الأداء، وأداء العمل بشكل صحيح ومن أول مرة.

-**تسعير الخدمة المصرفية:** هو الأجر الذي يحصل عليه المصرف الإسلامي، نتيجة تقديمه منتجات وخدمات مصرفية لعملائه، وذلك بعد تحديد التكاليف الفعلية للخدمة المقدمة. مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل المؤثرة في تحديده كطبيعة المنافسة في السوق المصرفي، والمخاطر المحيطة بالعمل المصرفي، والتشريعات والقوانين الحكومية، والعائد المستهدف على الاستثمار..
ويمكن تلخيص ذلك في الشكل الموالي:

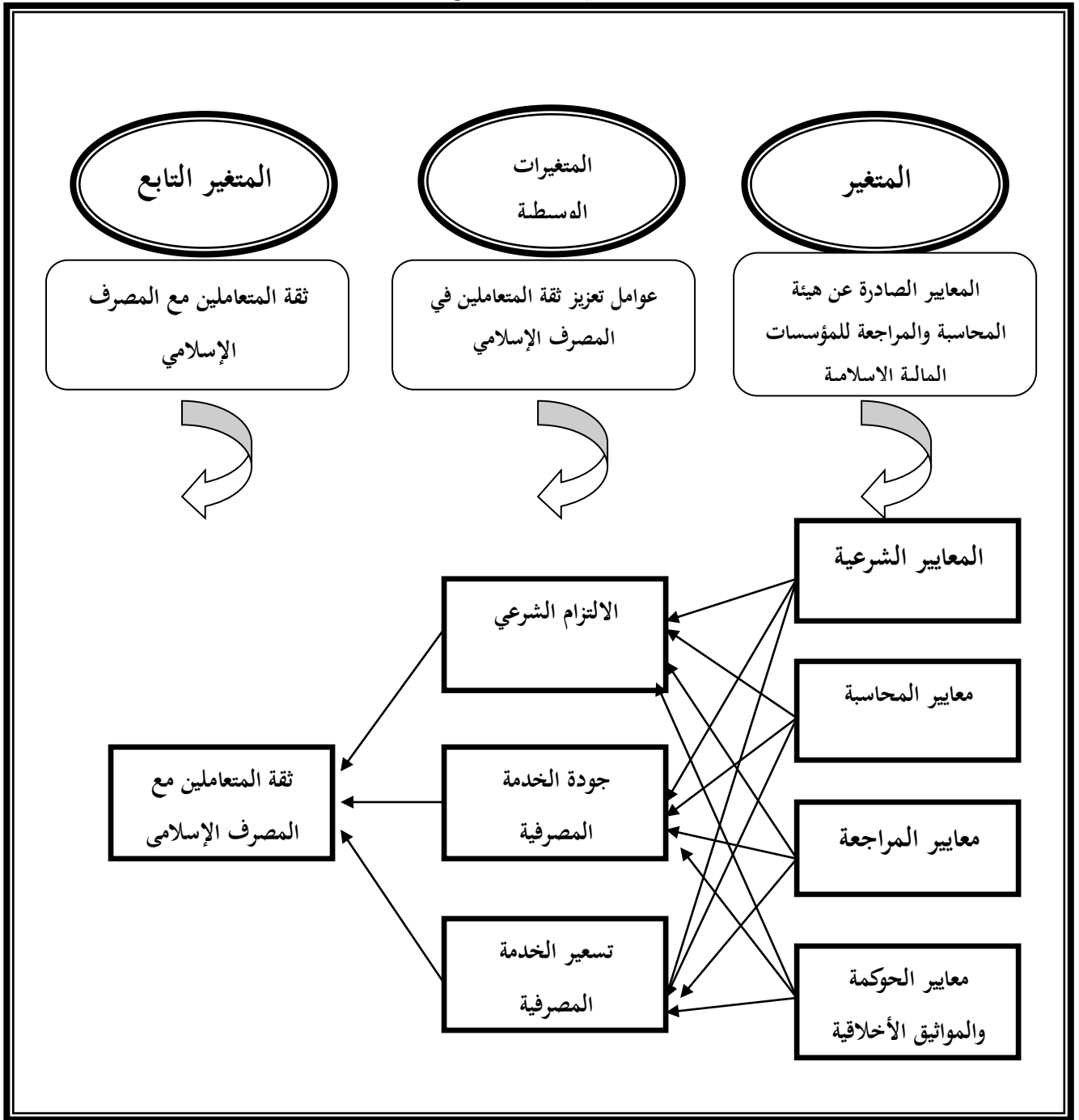
الشكل رقم: (2/4) المتغيرات الوسيطة (العوامل المفسرة لتعزيز ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي)



المصدر: من إعداد الباحثة

2. توصيف نموذج الدراسة: من خلال المتغيرات التي تم عرضها سابقا، وبعد التعرض للدراسات السابقة يمكن اقتراح النموذج التالي للدراسة كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم: (3/4) أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة

ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة

1. **مجتمع الدراسة:** يعتبر مجتمع الدراسة المجموعة الكلية للأفراد الملائمين لموضوع الدراسة، والتي تهتم بها الدراسة وتسعى لتعميم النتائج عليها، والذي يمثل في هذه الدراسة المتعاملين مع المصارف الإسلامية.
2. **عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من المتعاملين مع المصارف الإسلامية داخل الجزائر بالنسبة للعينة التي جمعها عن طريق الاستبيان الورقي داخل الجزائر، بالإضافة للمتعاملين مع المصارف الإسلامية داخل الجزائر وخارجها بالنسبة للعينة التي جمعها عن طريق الاستبيان الإلكتروني، بحيث تم توزيع الاستبيان الورقي كما يلي:

الجدول رقم (1/4): توزيع الاستبيان الورقي

الرقم	اسم البنك	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات المستبعدة	الاستبيانات الخاضعة للدراسة
01	بنك البركة الجزائري ¹	100	60	03	57
02	بنك السلام ²	125	45	02	43
03	بنك الخليج ³	50	28	06	22
	المجموع	275	133	11	122

المصدر: من إعداد الباحثة

أ. **الإستبيان الورقي:** الملاحظ من الجدول أعلاه أنه تم توزيع 275 استبيان ورقي بنسختين عربية وفرنسية على ثلاث مصارف، من خلال العديد من الفروع كالتالي:

- **بنك البركة:** تم توزيع 100 استبيان على الفروع التالية: (فرع الأغواط- فرع غرداية- فرع المسيلة- فرع البليدة).

- **بنك السلام:** تم توزيع 125 استبيان على الفروع التالية: (فرع عين وسارة- فرع البليدة- فرع مسيلة- فرع دالي براهيم- فرع ورقلة).

- **بنك الخليج:** تم توزيع 50 استبيان على الفروع التالية: (فرع الخلفة- فرع ورقلة).

ب. **الإستبيان الإلكتروني:** تم توزيع الاستبيان الإلكتروني* في نسخته العربية على المصارف المعنية محل الدراسة، وتم توزيع الاستبيان الإلكتروني في نسخته العربية والانجليزية على العديد من مجموعات الفيسبوك⁴ التي تعنى بالصيرفة الإسلامية في كل من (ماليزيا-الباكستان-مصر- الهند-أريتريا...)، بحيث تم الطلب أن يقوم المتعامل مع

¹ بنك البركة الجزائري بنك برأس مال مختلط تم إنشاؤه يوم 20 ماي 1991، وهو أول بنك في الجزائر يقدم خدمات ومنتجات متوافقة حسب أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.

² بنك السلام بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته. كثمره للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008.

³ بنك الخليج بنك خاص دولي بدأ نشاطه سنة 2004 ولديه 61 وكالة منتشرة عبر تراب الجزائر، ويقدم بنك الخليج خدمات متوافقة مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.

* تم الإستعانة بالإستبيان الإلكتروني من أجل تسهيل عملية الاتصال بمتعاملي المصارف الإسلامية سواءا كانوا إطارا في البنك أو زبائن البنك في فروع البنوك في الولايات البعيدة لصعوبة تنقل الباحثة إليها في ظروف جائحة كورونا كوفيد-، وكذلك للحصول على عينات من دول أخرى. ⁴ أنظر للملحق رقم 28.

الاستبيان بالتعريف عن نفسه (إما إطار في البنك أو زبون للبنك)، كشرط للإجابة على الاستبيان، كما اشترط على زبائن البنك أن يكون لديهم مستوى تعليمي جامعي كشرط للإجابة على الاستبيان. كما يلي:

الجدول رقم (2/4): توزيع الاستبيان الإلكتروني

الرقم	البيان	الاستبيانات المستلمة	الاستبيانات المستعدة	الاستبيانات الخاضعة للدراسة
01	الاستبيانات الموزعة على الرابط الإلكتروني باللغة العربية https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdIhl0FygGhyi532fHB0IpYo-CpXNTgphnjSbzFiW8mrZVfGQ/viewform	79	03	76
02	الاستبيانات الموزعة على الرابط الإلكتروني باللغة الانجليزية https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPHrMalWWkoIwCaewyqkLuwpLpo1KBc_b2YuBDiTgbWBhk4w/viewform	56	01	55
	المجموع	135	04	131

المصدر: من اعداد الباحثة

3. خصائص عينة الدراسة: سيتم تناول في هذا المطلب كل من نوع المتعامل، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، والخبرة الوظيفية لعينة الدراسة.

أ. نوع المتعامل: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع المتعامل، عميل داخلي (إطار في البنك) أو عميل خارجي (زبائن البنك)، بحيث كان شرطاً أن يكون الزبائن المستجوبين من المتعلمين كشرط للإجابة على الاستبيان كما يلي:

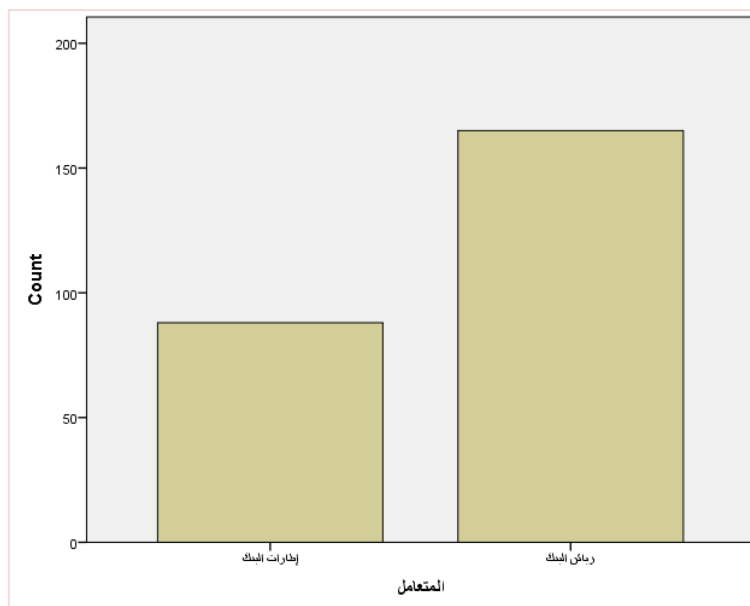
الجدول رقم (3/4) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع المتعامل

نوع المتعامل	التكرار	النسبة المئوية %
عميل داخلي (إطارات البنك)	88	34.8 %
عميل خارجي (زبائن البنك)	165	65.2 %
المجموع	253	100 %

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يبين الجدول أعلاه أن عدد إطارات البنك الذين قاموا بالإجابة على الاستبيان 88 بنسبة 34.8 % من عينة الدراسة، بينما بلغ عدد زبائن البنك 165 بنسبة 65.2 % من عينة الدراسة. والتمثيل البياني التالي يوضح النتائج السابقة كما يلي:

الشكل رقم (4/4): التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع المتعامل



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

ب. المؤهل العلمي: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي كما يلي:

الجدول رقم (4/4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

الزبائن		إطارات البنك		المؤهل العلمي
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
23.0%	38	/	/	Deua
23.6%	39	26.1%	23	ليسانس
40.0%	66	43.2%	38	ماستر
06.7%	11	15.9%	14	ماجستير
06.7%	11	14.8%	13	دكتوراه
100%	165	100%	88	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

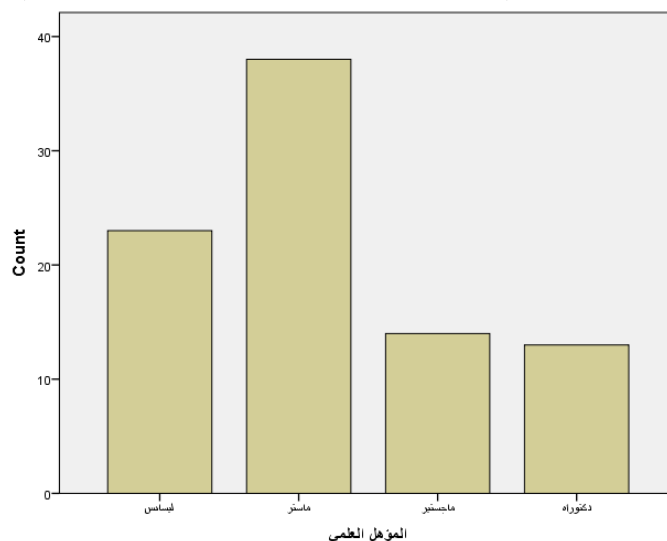
من خلال الجدول رقم (4/4) أعلاه نجد:

- بالنسبة لإطارات البنك: إنّ نسبة 26.1% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ليسانس، و 43.2% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ماستر و 15.9% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ماجستير، وما نسبته 14.8% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دكتوراه.

ويبين الجدول السابق أن نسبة كبيرة من أفراد العينة لديهم مؤهل علمي عالي، وهو الأمر الذي يساهم في دقة الإجابات وسلامتها.

والتمثيل البياني التالي يوضح النتائج السابقة كما يلي:

الشكل رقم (5/4): التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي لفئة إطارات البنك



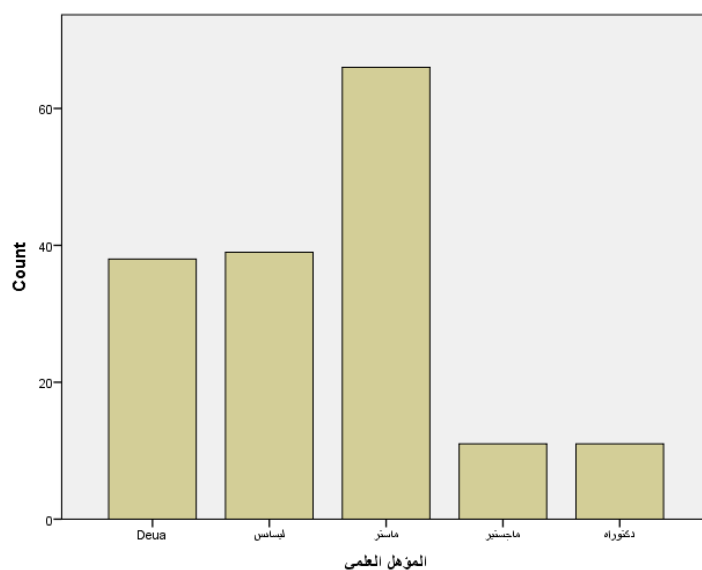
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

-بالنسبة لزبائن البنك: أن نسبة 23.6 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ليسانس، و 40 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ماجستير و 06.7 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ماجستير، وما نسبته 06.7 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دكتوراه وما نسبته 23 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي Deua.

والملاحظ أن نسبة كبيرة من أفراد العينة المتعلقة بفئة زبائن البنك لديهم مؤهل علمي عالي ، وهو الأمر الذي من شأنه المساعدة في دقة الإجابات وسلامتها.

والتمثيل البياني التالي يوضح النتائج السابقة كما يلي:

الشكل رقم (6/4): التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي لفئة زبائن البنك



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

ج. الوظيفة: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة كما يلي:

الجدول رقم (5/4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

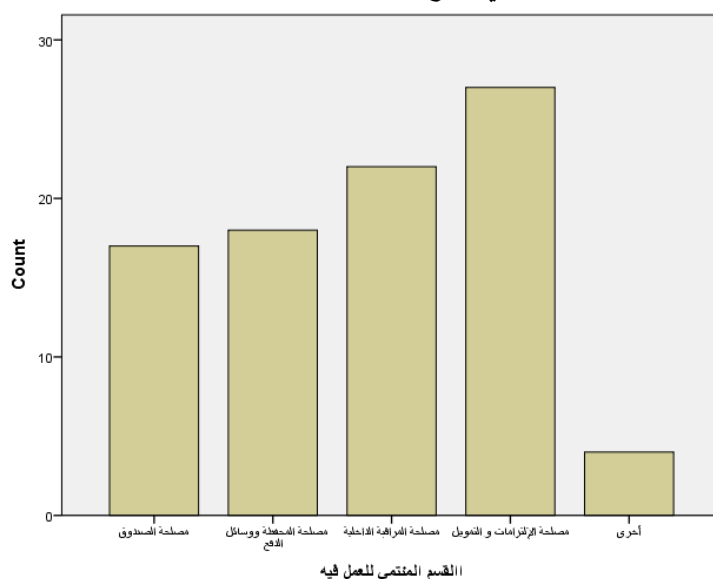
زبائن البنك			إطارات البنك		
النسبة %	التكرار	القطاع المنتمي للعمل فيه	النسبة %	التكرار	القسم المنتمي للعمل فيه
% 50.3	83	موظف في القطاع العام	% 19.3	17	مصلحة الصندوق
			% 20.5	18	مصلحة المحفظة ووسائل الدفع
% 13.9	23	موظف في القطاع الخاص	% 25.0	22	مصلحة المراقبة الداخلية
% 35.8	59	الأعمال الحرة	% 30.7	27	مصلحة الالتزامات والتمويل
			% 04.5	04	أخرى
%100	165	المجموع	%100	88	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول رقم (5/4) أعلاه نجد:

-بالنسبة لإطارات البنك: أن نسبة 19.3% من عينة الدراسة يعملون في مصلحة الصندوق، و20.5% من عينة الدراسة يعملون في مصلحة المحفظة ووسائل الدفع، و25.0% من عينة الدراسة يعملون في مصلحة المراقبة الداخلية، و30.7% من عينة الدراسة يعملون في مصلحة الالتزامات والتمويل، فيما تمثل نسبة قدرها 04.5% من عينة الدراسة إطارات البنك الذين يعملون في أقسام أخرى. والملاحظ أن أفراد العينة المتعلقة بفترة إطارات البنك يعملون في أقسام متنوعة وبنسب متفاوتة. والتمثيل البياني التالي يوضح النتائج السابقة كما يلي:

الشكل رقم (7/4): التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة لفئة إطارات البنك

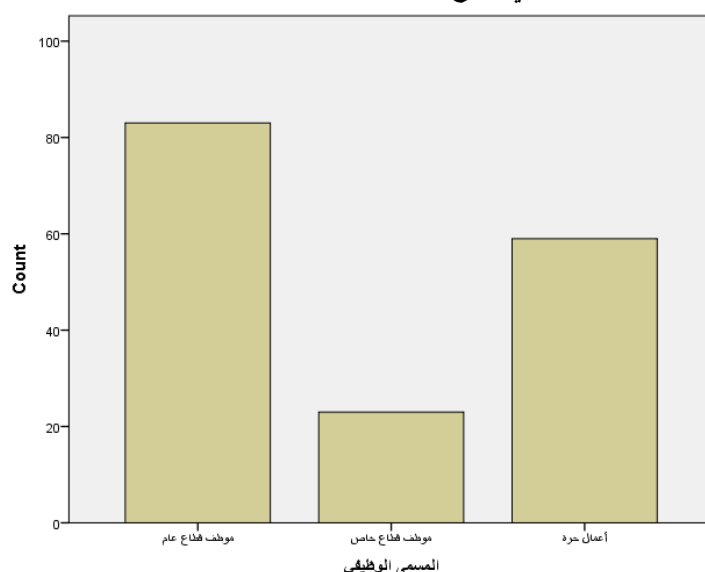


المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

-بالنسبة لزبائن البنك: أن نسبة 50.3% من عينة الدراسة ينتمون للقطاع العام، و13.9% من عينة الدراسة ينتمون للقطاع الخاص، فيما تمثل نسبة قدرها 35.8% من عينة الدراسة العملاء الذين ينتمون للقطاع الحر.

والملاحظ أن أفراد العينة المتعلقة بفترة العملاء ينتمون لقطاعات متنوعة وبنسب متفاوتة. والتمثيل البياني التالي يوضح النتائج السابقة كما يلي:

الشكل رقم (8/4): التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل الوظيفية لفئة زبائن البنك



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

د.الأقدمية:الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية كما يلي:

الجدول رقم (4/ 6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

زبائن البنك (سنوات التعامل مع المصرف)		إطارات البنك (سنوات الخبرة الوظيفية)		الأقدمية
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
35.2 %	58	26.1 %	23	أقل من 05 سنوات
41.8 %	69	38.6 %	34	من 05 إلى 10 سنوات
10.3 %	17	14.8 %	13	من 10 إلى 15 سنة
12.7 %	21	20.5 %	18	أكثر من 15 سنة
100 %	165	100 %	88	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

من خلال الجدول رقم (6/4) أعلاه نجد:

-بالنسبة لإطارات البنك: أن نسبة 26.1 % من عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية أقل من 05 سنوات، و 38.6 % من عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية من 05 إلى 10 سنوات، و 14.8 % من عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية من 10 إلى 15 سنة، وما نسبته 20.5 % من عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية أكثر من 15 سنة.

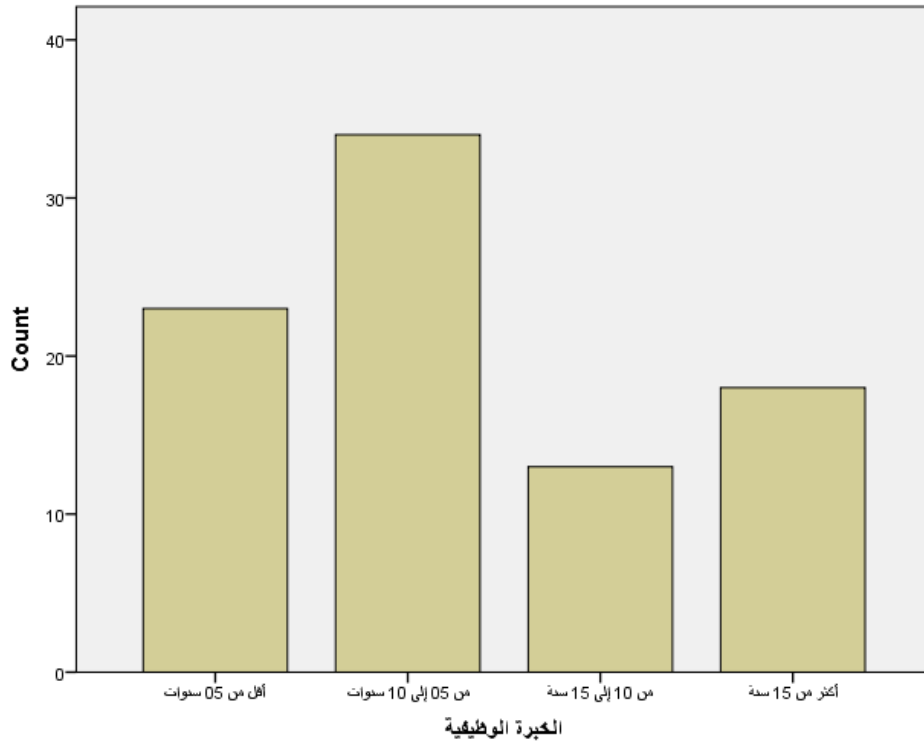
والملاحظ أن نسبة لا بأس بها من أفراد العينة لديهم خبرة وظيفية أكثر من 10 سنوات، مما يؤدي إلى الدقة في

الإجابات.

والتمثيل البياني التالي يوضح النتائج السابقة كما يلي:

الشكل رقم (9/4): التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية (سنوات الخبرة الوظيفية) لفئة إدارات

البنك



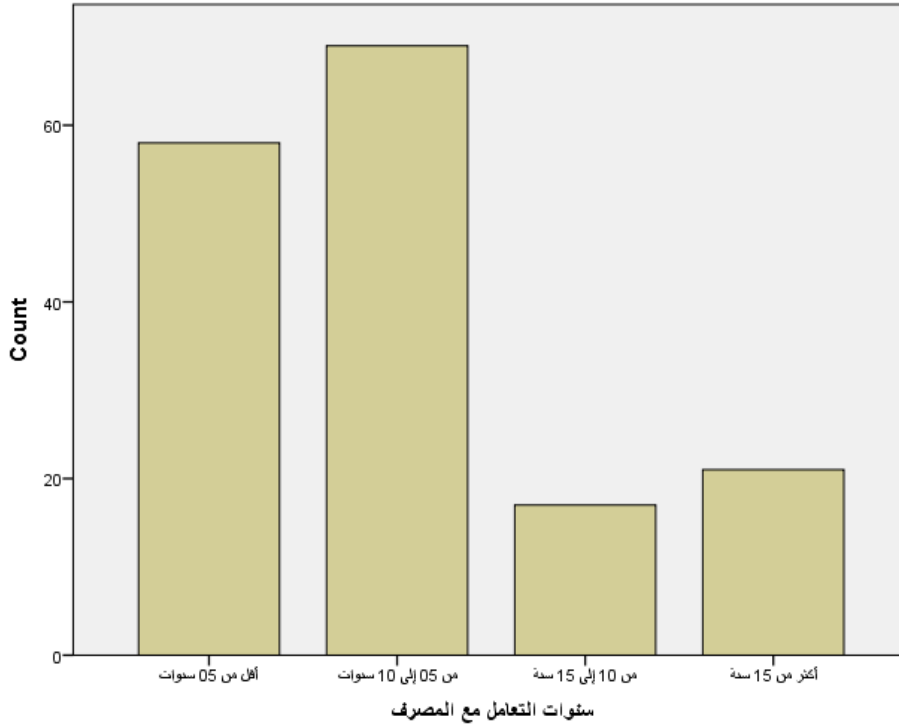
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

-بالنسبة لزبائن البنك: أن نسبة 35.2% من عينة الدراسة سنوات تعاملهم مع المصرف أقل من 05 سنوات و41.8% من عينة الدراسة سنوات تعاملهم مع المصرف من 05 إلى 10 سنوات، و10.3% من عينة الدراسة سنوات تعاملهم مع المصرف من 10 إلى 15 سنة، وما نسبته 12.7% من عينة الدراسة سنوات تعاملهم مع المصرف أكثر من 15 سنة.

ويبين الجدول السابق أن نسبة كبيرة من أفراد العينة لديهم سنوات تعامل مع المصرف أكثر من 05 سنوات، أي أن العينة المتحاوية مع الاستبيان من فئة زبائن البنك تمتلك خبرة لا بأس بها في التعامل مع المصرف الإسلامي، وهذا يعكس مدى قدرتهم على فهم الموضوع والإجابة بطريقة تعطي نتائج أقرب للواقع.

والتمثيل البياني التالي يوضح النتائج السابقة كما يلي:

الشكل رقم (10/4): التمثيل البياني توزيع عينة الدراسة حسب متغير مؤهل الأقدمية (سنوات التعامل مع المصرف) لفئة زبائن البنك



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

يتم تناول في هذا المطلب التعريف بأداة الدراسة، وعرض ترميز فقرات الاستبيان، بالإضافة إلى إختبار صدق وثبات فقرات أداة الدراسة.

أولاً: التعريف بأداة الدراسة

لقد تمّ تصميم الاستبيان، من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي لإجابات المستقيمين بالدرجات¹، ويتم تحديد الحدود الدنيا والعليا أي طول الخلية على مقياس ليكرت الخماسي، وذلك من خلال حساب المدى المتمثل في (4=1-5)، ثم قسمة نتيجة المدى على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية (0.8=5/4)، وبعدها يتم زيادة طول الخلية إلى أصغر قيمة في المقياس أي (1)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، واتباع نفس الطريقة يتم الحصول على الحدود الدنيا والعليا لكل خلية، كما هو موضح في الجدول التالي:

¹ حسين علي بخيت، غالب عوض الرفاعي، تحليل و نمذجة البيانات باستخدام الحاسوب (تطبيق شامل لحزمة Spss)، الطبعة 03، الأهلية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 74.

الجدول رقم (4/7): مقياس الإجابة على الفقرات

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
المتوسط المرجح	5-4.2	4.2-3.4	3.4-2.6	2.6-1.8	1.8-1

ولقد تم إعداد الاستبيان حسب المراحل التالية:

1. إعداد مسودة الاستبيان المبدئية لكي يتم استخدامها في جمع البيانات والمعلومات؛
2. عرض مسودة الاستبيان على المشرف ليتم اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات؛
3. تعديل مسودة الاستبيان بصورة مبدئية حسب توجيهات المشرف؛
4. عرض مسودة الاستبيان المعدلة على مجموعة من المحكمين، والذي تم من خلالها تقديم العديد من التوجيهات والنصائح، والتي تم الاستعانة بها من أجل تعديل مسودة الاستبيان؛
5. إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية للاستبيان المعدل، من أجل إجراء التعديلات الضرورية للحصول على الاستبيان النهائي؛
6. توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

ولقد تم تقسيم الاستبيان إلى أربعة مجموعات، بحيث تمثل المجموعة الأولى البيانات الشخصية لعينة الدراسة وتتكون من 05 فقرات، والمجموعة الثانية تتناول المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية والمجموعة الثالثة تتناول عوامل تعزيز ثقة المتعاملين، وفي الأخير المجموعة الرابعة التي تتناول ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية، الجدول الموالي يوضح المجموعات، الأبعاد، والفقرات المتعلقة بكل بعد كما يلي:

الجدول رقم (4/8): أبعاد استبيان الدراسة

عدد الفقرات	المحتوى	الأبعاد	المتغير	
05 فقرات	المعايير الشرعية	بعدا واحدا	المعايير الشرعية	العابير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية
05 فقرات	معايير المحاسبة	بعدا واحدا	معايير المحاسبة	
05 فقرات	معايير المراجعة	بعدا واحدا	معايير المراجعة	
06 فقرات	معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية	بعدا واحدا	معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية	عوامل تعزيز ثقة
06 فقرات	الالتزام الشرعي	بعدا واحدا	الالتزام الشرعي	
03 فقرات	الملموسية	البعء الأول		
03 فقرات	الاعتمادية	البعء الثاني		

03 فقرات	الأمان	البعد الثالث	خمسة	جودة الخدمة المصرفية	المتعاملين في المصرف الإسلامي
03 فقرات	الاستجابة	البعد الرابع	أبعاد		
03 فقرات	التعاطف	البعد الخامس			
09 فقرات	تسعير الخدمة المصرفية	بعدا واحدا		تسعير الخدمة المصرفية	
09 فقرات	ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي	بعدا واحدا			ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي
60 فقرة	12 بعد	المجموع			

المصدر: من إعداد الباحثة

ثانيا: ترميز متغيرات وأسئلة الاستبيان

من أجل تحقيق الدقة والسهولة في عملية تحليل البيانات، تم إعطاء رموز لكل متغيرات وأسئلة الاستبيان، كما توضحه الجداول التالية:

1. المتغيرات المستقلة: تم ترميز أسئلة المتغيرات المستقلة كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (9/4): ترميز أسئلة المتغيرات المستقلة

الرمز	محتوى السؤال	المتغير
X01	إن وجود معيار شرعي لأي عقد أو منتج بصياغة قانونية واضحة يسهل تطبيق أحكام الشريعة	المعايير الشرعية
X02	إن وجود المعايير الشرعية يفيد المتعاملين من حيث التأكد من التزام المصرف بأحكام الشريعة	
X03	تضبط المعايير الشرعية عمل هيئة الرقابة الشرعية في المصرف الإسلامي	
X04	تسهل المعايير الشرعية في توضيح الأحكام والضوابط الشرعية لمختلف العقود والمعاملات والعناصر المرتبطة بها	
X05	تسهل المعايير الشرعية في توضيح مفهوم ربح عمليات التمويل أو الاستثمار في المؤسسات المالية الإسلامية، وبيان أحكامها وضوابطها الشرعية	
X11	يساعد وجود معايير محاسبية الى تحديد كيفية الإفصاح عن البيانات المالية أو الشرعية بلغة سهلة ومفهومة	معايير المحاسبة
X12	طبيعة المصارف الإسلامية تتطلب وجود معايير محاسبية تحدد قوائم خاصة تتعلق بالمصادر والاستخدامات لصندوق أموال الزكاة وصندوق القرض الحسن	
X13	تساعد المعايير المحاسبية على توضيح طريقة حساب كل من هامش الربح والسعر للخدمات والمعاملات المالية	
X14	تساعد المعايير المحاسبية على ضبط تكلفة الخدمة المصرفية	
X15	إن وجود معايير محاسبية يعمل على توحيد القواعد فيما يتعلق بالتسجيل وقياس النتائج وعرض القوائم	

	والتقارير	
X21	وجود معايير المراجعة خاصة بالمصارف الإسلامية يفيد هيئات التدقيق الخارجي	معايير المراجعة
X22	يساعد وجود معايير المراجعة في توضيح مسؤولية المراجع بشأن التأكد من الالتزام بالقوانين والتشريعات القانونية النافذة والالتزام الشرعي	
X23	يساعد وجود معايير المراجعة في تحديد نطاق عمل المراجع الخارجي وتوضيح كل من شكل ومضمون ووجهة تقريره وشروط ارتباطه بالمصرف	
X24	يساعد وجود معايير المراجعة في تحديد مسؤولية المراجع بما يتعلق بتأدية عمله بنزاهة وتجرد من أي تحيز وتعارض في المصالح	
X25	يساعد وجود معايير المراجعة في توضيح مسؤولية المراجع بشأن التحري عن التزوير والخطأ عند مراجعة القوائم المالية	
X31	تعمل معايير الحوكمة على التعريف بالهيئة الشرعية من خلال تحديد القواعد والإرشادات المتعلقة بطريقة تعيين أعضائها وتكوينها ونطاق عملها	معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية
X32	تطبيق معايير الحوكمة في المصرف يضمن مساءلة أعضاء مجلس الإدارة وتحسين ادائهم	
X33	وجود معايير للحوكمة يساعد في توضيح حقوق المساهمين وواجباتهم (مثل حق التصويت وحق انتخاب أعضاء مجلس الإدارة)	
X34	عند تطبيق معايير الحوكمة يلتزم مجلس الإدارة بتحديد وقياس وتحليل والحد من المخاطر التي يمكن للمصرف التعرض لها	
X35	تطبيق معايير الحوكمة يؤدي إلى الالتزام بالمسؤوليات تجاه حملة الأسهم والمودعين وتحقيق العوائد المناسبة لهم	
X36	يساعد تطبيق المواثيق الأخلاقية إلى تقديم إطار واضح لأخلاقيات المحاسب والمراجع والعاملين ضمن مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية	

المصدر: من إعداد الباحثة

2. المتغيرات الوسيطة: وتم ترميز أسئلة المتغيرات الوسيطة كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (4/ 10): ترميز أسئلة المتغيرات الوسيطة

الرمز	محتوى السؤال	المتغير
M01	الالتزام الشرعي هو مدى ملائمة العمليات والأنشطة المنجزة في المصرف الإسلامي مع أحكام الشريعة الإسلامية	الالتزام الشرعي
M02	تعتبر هيئة الرقابة الشرعية أحد أسس نظام المصارف الإسلامية، ووجودها هو الذي يعطي الصبغة الشرعية للمصرف	
M03	من ركائز الالتزام الشرعي في المصرف الإسلامي هو إنشاء هيئة الرقابة الشرعية	
M04	تعتبر هيئة الرقابة الشرعية جهازاً مستقلاً يجب أن يتكون من مجموعة من الفقهاء والعلماء المتخصصين في المعاملات المالية	

M05	يجب على هيئة الرقابة الشرعية العمل على التنسيق مع المدقق الشرعي الداخلي والخارجي بشأن الأمور المتعلقة بالالتزام الشرعي		
M06	يرتبط الالتزام الشرعي بتعيين موظفين مؤهلين وتدريبهم على الأمور الشرعية		
M101	على البنك امتلاك أجهزة ومعدات حديثة.	بعد	جودة الخدمة المصرفية
M102	على الموظفين التمتع بمظهر أنيق وحسن	الملموسية	
M103	المظهر العام للبنك يجب أن يكون جذابا.		
M104	على إدارة البنك الحرص على أن تكون سجلات العملاء خالية من الأخطاء		
M105	يجب أن يقوم موظفو البنك بتقديم الخدمات بالشكل الصحيح والمطلوب ومن المرة الأولى وبالمواعيد المتفق عليها	بعد	
M106	عندما يواجه عميل البنك مشكلة ما فعلى موظفي البنك ابداء الاهتمام الصادق بحلها	الاعتمادية	
M107	يجب أن يشعر عملاء البنك بالأمان في تعاملاتهم مع البنك.		
M108	يجب أن يتمتع موظفو البنك باللباقة والمحاملة عند تعاملهم مع عملاء البنك	بعد	
M109	يجب أن يمتلك موظفو البنك المعرفة التامة للإجابة على أسئلة واستفسارات عملاء البنك.	الأمان	
M110	على موظفي البنك القيام بإبلاغ العملاء بشكل محدد عن الوقت المطلوب لإنجاز خدمة معينة	بعد	
M111	يجب أن يكون موظفي البنك مستعدين ومتحفزين لتقديم الخدمات للعملاء بصورة فورية وتقديم المساعدة لهم.	الاستجابة	
M112	لا يمنع انشغال موظفو البنك بأعمالهم الداخلية في الاستجابة الفورية لطلبات العملاء		
M113	يجب أن تكون ساعات عمل البنك ملائمة لجميع فئات عملائه		
M114	يجب أن يتفهم موظفو البنك الاحتياجات المحددة لعملائهم ويضعون مصلحة العملاء في مقدمة اهتماماتهم	بعد	
M115	على البنك أن يمتلك دليل حماية العملاء.	التعاطف	
M21	سعر الخدمة المقدم من طرف المصرف موضح بشكل بسيط وواضح		تسعير الخدمة المصرفية
M22	يرتبط تسعير الخدمة المصرفية بتكلفتها وبسعر المنافسين.		
M23	يرتبط تسعير الخدمة المصرفية بقرارات الهيئة الشرعية		
M24	يتم تحديد السعر النهائي للخدمة وهامش الربح من قبل الإدارة العليا		
M25	يقوم المصرف بتخفيض سعر الخدمة المصرفية أو هامش الربح كلما زاد الطلب عليها		
M26	يرتبط تسعير الخدمة المصرفية بمخاطر التمويل		

M27	لدى المصرف الخبرات اللازمة لإنشاء وحدات متخصصة بالتسعير وتحديد هامش الربح
M28	يعمل المصرف على استثمار أموال المودعين بكفاءة من أجل الحصول على أقصى الأرباح.
M29	تتدخل سلطة النقد في أسعار الخدمات وهامش الربح

المصدر: من إعداد الباحثة

3. المتغير التابع: تم ترميز أسئلة المتغير التابع كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (11/4): ترميز أسئلة المتغير التابع

الرمز	محتوى السؤال	المتغير
Y01	عند قيام المصرف الإسلامي بحماية مصالح المتعاملين وحماية ودائعهم يؤدي ذلك لكسب ثقتهم.	ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي
Y02	تكتسب الثقة في المصرف الإسلامي من خلال نزاهة ومصداقية مجلس إدارة المصرف	
Y03	تكتسب الثقة في المصرف عندما يمتلك المصرف هيئة رقابة شرعية ذات كفاءة واستقلالية.	
Y04	تكتسب الثقة في المصرف من خلال تناسب الخدمة المصرفية مع سعرها	
Y05	قدرة المصرف الإسلامي على إنجاز الخدمة الموعودة يؤدي ذلك إلى اكتساب ثقة المتعاملين	
Y06	الأداء الجيد لمجلس الإدارة في المصرف في توظيف أموال المودعين يؤدي إلى كسب ثقتهم عند حصولهم على أقصى الأرباح	
Y07	عند تطبيق مفهوم الجودة في المصرف الإسلامي يؤدي ذلك إلى زيادة الثقة فيه	
Y08	إنّ قدرة المصرف الإسلامي على الاستجابة لتطلعات وتوقعات واحتياجات العميل تؤدي إلى اكتساب ثقته	
Y09	عند تقديم المصرف الإسلامي الخدمة بشكل موثوق وملائم للمواعيد يؤدي إلى اكتساب ثقة المتعاملين.	

المصدر: من إعداد الباحثة

ثالثاً: صدق فقرات الاستبيان

تمّ تقنين فقرات الاستبيان، وذلك للتأكد من صدق وثبات فقراتها كالتالي:

1. صدق الأداة: تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من الأساتذة المحكمين¹ في مجال المحاسبة والمالية والبنوك، والصيرفة الإسلامية، وتمت الإستجابة لآراء السادة المحكمين، وذلك من خلال الحذف والتعديل حسب الاقتراحات المقدمة.

2. صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان: يقصد بالاتساق الداخلي من الناحية المفاهيمية التناسق الداخلي للاختبار أي ما إذا كانت العناصر الموجودة في الاختبار (أو مقياس فرعي للاختبار المركب)، والتي تهدف إلى قياس نفس البنية، تنتج درجات متسقة، وهكذا عرف الاتساق الداخلي كمقياس يعتمد على درجة الارتباطات ثنائية المتغير بين العناصر المختلفة في نفس الاختبار (أو نفس النطاق الفرعي للاختبار المركب)².

تمّ حساب الإتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة البالغ حجمها 253 مفردة، وذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط بين كل الفقرات التي تنتمي إلى نفس البعد من خلال معامل الارتباط سبيرمان، ثمّ حساب متوسط هذه الارتباطات من أجل الحكم على اتساق الفقرات، بحيث يجب أن يكون متوسط الارتباطات أكبر من 0.3، كما يلي:

أ. المتغيرات المستقلة:

- **المعايير الشرعية:** يبين الجدول رقم (12/4) الصدق الداخلي لفقرات المتغير المستقل المعايير الشرعية، الذي تمّ حسابه عن طريق معامل الارتباط سبيرمان بين كل الفقرات التي تنتمي إلى نفس البعد، المعايير الشرعية، كما يلي:

الجدول رقم (12/4): صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير المعايير الشرعية

X05	X04	X03	X02	X01	
				1	X01
			1	0.860 0.000	X02 SIG
		1	0.796 0.000	0.843 0.000	X03 SIG
	1	0.781 0.000	0.786 0.000	0.792 0.000	X04 SIG
1	0.746 0.000	0.783 0.000	0.828 0.000	0.829 0.000	X05 SIG

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

¹ أنظر للملحق رقم 04.

² Wei Tang, Ying Cui, Oksana Babenko, **Internal Consistency: Do we really know what it is and how to assess it ?**, Journal of psychology and behavioral science, Vol 02, N° 02, 2014, P P 206-207.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط بين جميع فقرات المتغير المستقل المعايير الشرعية أكبر من (0.3) ما بين (0.746) في حده الأدنى بين الفقرتين رقم (X04) ورقم (X05)، وبقيمة (0.860) في حده الأقصى بين الفقرتين رقم (X01) ورقم (X02)، ومتوسط معاملات الارتباط قدره (0.804) أي أكبر من (0.3) كما يلاحظ من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط المتعلقة بهذا المتغير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك فقرات بعد المعايير الشرعية لها اتساق داخلي وصادقة لما وضعت لأجله.

-معايير المحاسبة: يبين الجدول رقم (13/4) الصدق الداخلي لفقرات المتغير المستقل معايير المحاسبة، الذي تمّ حسابه عن طريق معامل الارتباط سبيرمان بين كل الفقرات التي تنتمي إلى نفس البعد، معايير المحاسبة، كما يلي:

الجدول رقم (13/4): صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير معايير المحاسبة

X15	X14	X13	X12	X11	
				1	X11
			1	0.714 0.000	X12 SIG
		1	0.730 0.000	0.644 0.000	X13 SIG
	1	0.771 0.000	0.709 0.000	0.720 0.000	X14 SIG
1	0.890 0.000	0.776 0.000	0.731 0.000	0.773 0.000	X15 SIG

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

من الجدول أعلاه نجد أن معاملات الارتباط بين جميع فقرات المتغير المستقل معايير المحاسبة أكبر من (0.3) ما بين (0.644) في حده الأدنى بين الفقرتين رقم (X11) ورقم (X13)، وبقيمة (0.890) في حده الأقصى بين الفقرتين رقم (X14) ورقم (X15)، ومتوسط معاملات الارتباط قدره (0.746) أي أكبر من (0.3)، كما يلاحظ من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط المتعلقة بهذا المتغير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك فقرات بعد المعايير الشرعية لها اتساق داخلي وصادقة لما وضعت لأجله.

ج.معايير المراجعة: يبين الجدول رقم (14/4) الصدق الداخلي لفقرات المتغير المستقل معايير المراجعة، الذي تمّ حسابه عن طريق معامل الارتباط سبيرمان بين كل الفقرات التي تنتمي إلى نفس البعد، معايير المراجعة، كما يلي:

الجدول رقم (14/4): صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير معايير المراجعة

X25	X24	X23	X22	X21	
				1	X21
			1	0.843 0.000	X22 SIG
		1	0.785 0.000	0.819 0.000	X23 SIG
	1	0.752 0.000	0.726 0.000	0.757 0.000	X24 SIG
1	0.733 0.000	0.687 0.000	0.734 0.000	0.771 0.000	X25 SIG

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط بين جميع فقرات المتغير المستقل معايير المراجعة أكبر من (0.3) ما بين (0.687) في حده الأدنى بين الفقرتين رقم (X23) ورقم (X25)، وبقيمة (0.843) في حده الأقصى بين الفقرتين رقم (X21) ورقم (X22)، ومتوسط معاملات الارتباط قدره (0.761) أي أكبر من (0.3)، كما يلاحظ من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط المتعلقة بهذا المتغير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك فقرات بعد المعايير الشرعية لها اتساق داخلي وصادقة لما وضعت لأجله.

-معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية: يبين الجدول رقم (/) الصدق الداخلي لفقرات المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية، الذي تمّ حسابه عن طريق معامل الارتباط سبيرمان بين كل الفقرات التي تنتمي إلى نفس البعد معايير المحاسبة، كما يلي

الجدول رقم (15/4): صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية

X36	X35	X34	X33	X32	X31	
					1	X31
				1	0.771 0.000	X32 SIG
			1	0.677 0.000	0.768 0.000	X33 SIG
		1	0.799 0.000	0.692 0.000	0.775 0.000	X34 SIG
	1	0.847 0.000	0.728 0.000	0.633 0.000	0.710 0.000	X35 SIG
1	0.743 0.000	0.843 0.000	0.746 0.000	0.694 0.000	0.794 0.000	X36 SIG

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط بين جميع فقرات المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية أكبر من (0.3)، ما بين (0.633) في حده الأدنى بين الفقرتين رقم (X32) ورقم (X35)،

وبقيمة (0.847) في حده الأقصى بين الفقرتين رقم (X34) ورقم (X35)، ومتوسط معاملات الارتباط قدره (0.748) أي أكبر من (0.3)، كما يلاحظ من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط المتعلقة بهذا المتغير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ ، وبذلك فقرات بعد المعايير الشرعية لها اتساق داخلي وصادقة لما وضعت لأجله.

ب. المتغيرات الوسيطة:

-**الالتزام الشرعي:** يبين الجدول رقم (16/4) الصدق الداخلي لفقرات المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي، الذي تمّ حسابه عن طريق معامل الارتباط سبيرمان بين كل الفقرات التي تنتمي إلى نفس البعد، الالتزام الشرعي، كما يلي:

الجدول رقم (16/4): صدق الإتساق الداخلي لفقرات متغير الإلتزام الشرعي

M06	M05	M04	M03	M02	M01	
					1	M01
				1	0.780 0.000	M02 SIG
			1	0.753 0.000	0.802 0.000	M03 SIG
		1	0.844 0.000	0.771 0.000	0.814 0.000	M04 SIG
	1	0.819 0.000	0.777 0.000	0.732 0.000	0.781 0.000	M05 SIG
1	0.687 0.000	0.673 0.000	0.667 0.000	0.635 0.000	0.722 0.000	M06 SIG

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط بين جميع فقرات المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي أكبر من (0.3)، ما بين (0.635) في حده الأدنى بين الفقرتين رقم (M02) ورقم (M06)، وبقيمة (0.844) في حده الأقصى بين الفقرتين رقم (M03) ورقم (M04)، ومتوسط معاملات الارتباط قدره (0.750) أي أكبر من (0.3)، كما يلاحظ من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط المتعلقة بهذا المتغير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ ، وبذلك فقرات بعد المعايير الشرعية لها اتساق داخلي وصادقة لما وضعت لأجله.

-**جودة الخدمة المصرفية:** يبين الجدول رقم (17/4) الصدق الداخلي لفقرات المتغير الوسيطي جودة الخدمة المصرفية، الذي تمّ حسابه عن طريق معامل الارتباط سبيرمان بين كل الفقرات التي تنتمي إلى نفس البعد، جودة الخدمة المصرفية، كما يلي:

الجدول رقم (17/4): صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير جودة الخدمة المصرفية

M11 5	M11 4	M11 3	M11 2	M11 1	M11 0	M19	M18	M17	M16	M15	M14	M13	M12	M11		
														1	M11	
													1	0.91 2 0.00 0	M12 SIG	
												1	0.89 3 0.00 0	0.90 7 0.00 0	M13 SIG	
											1	0.62 3 0.00 0	0.58 2 0.00 0	0.61 8 0.00 0	M14 SIG	
										1	0.88 8 0.00 0	0.60 7 0.00 0	0.55 2 0.00 0	0.61 1 0.00 0	M15 SIG	
									1	0.92 2 0.00 0	0.84 4 0.00 0	0.57 7 0.00 0	0.56 8 0.00 0	0.60 8 0.00 0	M16 SIG	
								1	0.63 2 0.00 0	0.63 2 0.00 0	0.60 1 0.00 0	0.56 1 0.00 0	0.52 0 0.00 0	0.58 2 0.00 0	M17 SIG	
							1	0.79 0 0.00 0	0.66 2 0.00 0	0.66 3 0.00 0	0.70 9 0.00 0	0.56 6 0.00 0	0.51 3 0.00 0	0.57 0 0.00 0	M18 SIG	
							1	0.81 0 0.00 0	0.78 0 0.00 0	0.63 0 0.00 0	0.65 4 0.00 0	0.64 5 0.00 0	0.55 2 0.00 0	0.48 9 0.00 0	0.54 3 0.00 0	M19 SIG
					1	0.61 9 0.00 0	0.61 1 0.00 0	0.59 7 0.00 0	0.60 4 0.00 0	0.61 5 0.00 0	0.57 3 0.00 0	0.52 4 0.00 0	0.48 6 0.00 0	0.52 7 0.00 0	M11 0 SIG	
				1	0.706 0.000	0.58 4 0.00 0	0.59 5 0.00 0	0.62 7 0.00 0	0.56 7 0.00 0	0.57 9 0.00 0	0.54 7 0.00 0	0.47 9 0.00 0	0.42 0 0.00 0	0.49 8 0.00 0	M11 1 SIG	
			1	0.759 0.000	0.731 0.000	0.63 9 0.00 0	0.67 6 0.00 0	0.66 1 0.00 0	0.60 5 0.00 0	0.62 8 0.00 0	0.59 8 0.00 0	0.54 3 0.00 0	0.50 7 0.00 0	0.55 0 0.00 0	M11 2 SIG	
		1	0.707 0.000	0.664 0.000	0.612 0.000	0.59 4 0.00 0	0.64 9 0.00 0	0.62 4 0.00 0	0.62 2 0.00 0	0.57 4 0.00 0	0.59 4 0.00 0	0.51 3 0.00 0	0.53 7 0.00 0	0.52 8 0.00 0	M11 3 SIG	
	1	0.756 0.000	0.711 0.000	0.662 0.000	0.671 0.000	0.67 9 0.00 0	0.68 7 0.00 0	0.63 4 0.00 0	0.60 3 0.00 0	0.58 7 0.00 0	0.55 8 0.00 0	0.56 6 0.00 0	0.54 1 0.00 0	0.56 4 0.00 0	M11 4 SIG	
1	0.806 0.000	0.738 0.000	0.699 0.000	0.669 0.000	0.690 0.000	0.69 3 0.00 0	0.66 2 0.00 0	0.70 2 0.00 0	0.66 0 0.00 0	0.6 13 0.00 0	0.60 7 0.00 0	0.60 3 0.00 0	0.59 0 0.00 0	0.61 5 0.00 0	M11 5 SIG	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط بين جميع فقرات المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية أكبر من (0.3)، ما بين (0.420) في حده الأدنى بين الفقرتين رقم (M12) ورقم (M111)، وبقيمة (0.922) في حده الأقصى بين الفقرتين رقم (M15) ورقم (M16)، ومتوسط معاملات الارتباط قدره

(0.631) أي أكبر من (0.3)، كما يلاحظ من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط المتعلقة بهذا المتغير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، وبذلك فقرات بعد المعايير الشرعية لها اتساق داخلي وصادقة لما وضعت لأجله.

-تسعير الخدمة المصرفية: يبين الجدول رقم (18/4) الصّدق الداخلي لفقرات المتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية، الذي تمّ حسابه عن طريق معامل الارتباط سبيرمان بين كل الفقرات التي تنتمي إلى نفس البعد، تسعير الخدمة المصرفية، كما يلي:

الجدول رقم (18/4): صدق اللاتساق الداخلي لفقرات متغير تسعير الخدمة المصرفية

M29	M28	M27	M26	M25	M24	M23	M22	M21	
								1	M21
							1	0.813 0.000	M22 SIG
						1	0.702 0.000	0.789 0.000	M23 SIG
					1	0.758 0.000	0.731 0.000	0.815 0.000	M24 SIG
				1	0.674 0.000	0.619 0.000	0.635 0.000	0.719 0.000	M25 SIG
			1	0.684 0.000	0.648 0.000	0.623 0.000	0.649 0.000	0.732 0.000	M26 SIG
		1	0.766 0.000	0.759 0.000	0.689 0.000	0.700 0.000	0.714 0.000	0.786 0.000	M27 SIG
	1	0.800 0.000	0.748 0.000	0.696 0.000	0.699 0.000	0.670 0.000	0.685 0.000	0.759 0.000	M28 SIG
1	0.823 0.000	0.867 0.000	0.778 0.000	0.745 0.000	0.717 0.000	0.717 0.000	0.717 0.000	0.810 0.000	M29 SIG

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط بين جميع فقرات المتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية أكبر من (0.3)، ما بين (0.619) في حده الأدنى بين الفقرتين رقم (M23) ورقم (M25)، وبقيمة (0.867) في حده الأقصى بين الفقرتين رقم (M27) ورقم (M29)، ومتوسط معاملات الارتباط قدره (0.729) أي أكبر من (0.3)، كما يلاحظ من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط المتعلقة بهذا المتغير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، وبذلك فقرات بعد المعايير الشرعية لها اتساق داخلي وصادقة لما وضعت لأجله.

ج. المتغير التابع ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي: يبين الجدول رقم (19/4) الصّدق الداخلي لفقرات المتغير التابع ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، الذي تمّ حسابه عن طريق معامل الارتباط سبيرمان بين كل الفقرات التي تنتمي إلى نفس البعد، ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، كما يلي:

الجدول رقم (19/4): صدق الاتساق الداخلي لفقرات متغير ثقة المتعاملين في الصرف الإسلامي

Y09	Y08	Y07	Y06	Y05	Y04	Y03	Y02	Y01	
								1	Y01
							1	0.777 0.000	Y02 SIG
						1	0.695 0.000	0.757 0.000	Y03 SIG
					1	0.681 0.000	0.696 0.000	0.761 0.000	Y04 SIG
				1	0.632 0.000	0.712 0.000	0.635 0.000	0.768 0.000	Y05 SIG
			1	0.609 0.000	0.603 0.000	0.666 0.000	0.594 0.000	0.707 0.000	Y06 SIG
		1	0.626 0.000	0.691 0.000	0.651 0.000	0.661 0.000	0.643 0.000	0.764 0.000	Y07 SIG
	1	0.693 0.000	0.611 0.000	0.611 0.000	0.702 0.000	0.692 0.000	0.750 0.000	0.773 0.000	Y08 SIG
1	0.694 0.000	0.732 0.000	0.656 0.000	0.722 0.000	0.611 0.000	0.702 0.000	0.648 0.000	0.757 0.000	Y09 SIG

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط بين جميع فقرات المتغير التابع ثقة المتعاملين في الصرف الإسلامي أكبر من (0.3)، ما بين (0.594) في حده الأدنى بين الفقرتين رقم (Y02) ورقم (Y06)، وبقيمة (0.777) في حده الأقصى بين الفقرتين رقم (Y01) ورقم (Y02)، ومتوسط معاملات الارتباط قدره (0.686) أي أكبر من (0.3)، كما يلاحظ من الجدول أعلاه أنّ معاملات الارتباط المتعلقة بهذا المتغير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، وبذلك فقرات بعد المعايير الشرعية لها اتساق داخلي وصادقة لما وضعت لأجله.

رابعاً: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبيان قدرته على إعطاء نفس النتائج إذا ما تمت عملية إعادة توزيعه على نفس أفراد عينة الدراسة عدة مرات وفي نفس الظروف، ومنه تمّ التحقق من الثبات بطريقة معامل الثبات (Cronbach Alpha) وقيمته محصورة بين الصفر والواحد، وكلما اقتربت قيمته من الواحد كان ثبات الاستبيان مرتفعاً، وتكون قيمته مقبولة بين 0.7 و 0.8.

ومن الناحية التطبيقية يعد معامل الثبات لدراسة ككل 0.960 أي 96.0% وهي نسبة ممتازة. وفيما يلي معامل الثبات لكل بعد.

¹ محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام Spss، الطبعة 01، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص

الجدول رقم (20/4): معامل الثبات (Cronbach Alpha)

المتغير	معامل الثبات (Cronbach Alpha)	
المعايير الشرعية	0.914	
معايير المحاسبة	0.934	
معايير المراجعة	0.922	
معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية	0.932	
الالتزام الشرعي	0.936	
أبعاد جودة الخدمة المصرفية	الملموسية	0.947
	الاعتمادية	0.944
	الأمان	0.900
	الاستجابة	0.856
	التعاطف	0.877
جودة الخدمة المصرفية	0.953	
تسعير الخدمة المصرفية	0.937	
ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي	0.950	
جميع الفقرات	0.960	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

والملاحظ من الجدول أعلاه أنّ معاملات ألفا كرونباخ مرتفعة نسبياً، بحيث قيمها محصورة بين (0.856) في حدها الأدنى وقيمة (0.953) في حدها الأقصى، وهي نتائج ممتازة، وتدلل على ثبات الدراسة.

المطلب الثالث: تحليل فقرات الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل فقرات الدراسة لكل من المتغيرات المستقلة المتمثلة في المعايير الشرعية ومعايير المحاسبة ومعايير المراجعة، بالإضافة إلى معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية، ونحو المتغيرات الوسيطة المتمثلة في الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية، ونحو المتغير التابع المتمثل في ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي.

ومن أجل ذلك تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقد تمّ الاعتماد على اختبار **T** للعينة الواحدة (T One Semple T Tes) لتحليل فقرات الاستبيان. وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أنّ أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة **T** المحسوبة أكبر من قيمة الجدولية-والتي تساوي 1.682 بالنسبة لعينة البنوك التجارية الجزائرية ومستوى المعنوية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%. وتكون الفقرة سلبية بمعنى أنّ أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة المحسوبة أقل من الجدولية-المقابلة لكل عينة-(أو

مستوى المعنوية أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60%. وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا ما كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05، كما يلي:

أولاً: تحليل فقرات الدراسة للمتغيرات المستقلة

سيتم تحليل فقرات الدراسة للمتغيرات المستقلة، كما يلي:

1. تحليل فقرات البعد الأول المتغير المستقل المعايير الشرعية: سوف يتم من خلال هذا العنصر تحليل

فقرات الدراسة للبعد الأول المتغير المستقل المعايير الشرعية، كما يلي:

الجدول رقم: (21/4): تحليل فقرات البعد الأول المتغير المستقل المعايير الشرعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	T	مستوى الدلالة
X01	إن وجود معيار شرعي لأي عقد، أو منتج، بصياغة قانونية واضحة يسهل تطبيق أحكام الشريعة	4.518	0.634	90.36	113.412	0.000
X02	وجود المعايير الشرعية يفيد المتعاملين من حيث التأكد من التزام المصرف بأحكام الشريعة	4.518	0.624	90.36	114.550	0.000
X03	تضبط المعايير الشرعية عمل هيئة الرقابة شرعية في المصرف الإسلامي	4.538	0.587	90.76	122.910	0.000
X04	تسهل المعايير الشرعية في توضيح الأحكام والضوابط الشرعية لمختلف العقود والمعاملات والعناصر المرتبطة بها	4.498	0.640	89.96	111.774	0.000
X05	تسهل المعايير الشرعية في توضيح مفهوم ربح عمليات التمويل أو الاستثمار في المؤسسات المالية الإسلامية، وبيان أحكامها وضوابطها الشرعية	4.542	0.600	90.84	120.333	0.000
	جميع فقرات البعد الأول معايير التدقيق الشرعية	4.523	0.533	90.46	135.028	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتبين من الجدول أعلاه، أنّ غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات البعد الأول معايير التدقيق الشرعية وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.523)، والانحراف المعياري

(0.533)، وبلغ اختبار T العام 135.028، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (90.46).

ولدينا كذلك:

أ. في الفقرة رقم (X01) بلغ المتوسط الحسابي (4.518)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.634)، وبلغت T المحسوبة (113.412) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (90.36). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ وجود معيار شرعي لأي عقد، أو منتج، بصياغة قانونية واضحة يسهل تطبيق أحكام الشريعة.

ب. في الفقرة رقم (X02) بلغ المتوسط الحسابي (4.518)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.624)، وبلغت T المحسوبة (114.550) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (90.36). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ وجود المعايير الشرعية يفيد المتعاملين من حيث التأكد من التزام المصرف بأحكام الشريعة.

ج. في الفقرة رقم (X03) بلغ المتوسط الحسابي (4.538)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.587)، وبلغت T المحسوبة (122.910) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (90.76). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ المعايير الشرعية تضبط عمل هيئة الرقابة الشرعية في المصرف الإسلامي.

د. في الفقرة رقم (X04) بلغ المتوسط الحسابي (4.498)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.640)، وبلغت T المحسوبة (111.774) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (89.96). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ المعايير الشرعية تسهل في توضيح مفهوم ربح عمليات التمويل أو الاستثمار في المؤسسات المالية الإسلامية، وبيان أحكامها وضوابطها الشرعية.

هـ. في الفقرة رقم (X05) بلغ المتوسط الحسابي (4.542)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.600)، وبلغت T المحسوبة (120.333) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (90.84). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ المعايير الشرعية تسهل في توضيح مفهوم ربح عمليات التمويل أو الاستثمار في المؤسسات المالية الإسلامية، وبيان أحكامها وضوابطها الشرعية.

2. تحليل فقرات البعد الثاني المتغير المستقل معايير المحاسبة : سوف يتم من خلال هذا العنصر تحليل فقرات الدراسة للبعد الثاني المتغير المستقل معايير المحاسبة، كما يلي:

الجدول رقم (22/4): تحليل فقرات البعد الثاني المتغير المستقل معايير المحاسبة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	T	مستوى الدلالة
X11	يساعد وجود معايير محاسبية الى تحديد كيفية الإفصاح عن البيانات المالية أو الشرعية بلغة سهلة ومفهومة	4.178	0.567	83.56	117.215	0.000
X12	طبيعة المصارف الإسلامية تتطلب وجود معايير محاسبية تحدد قوائم خاصة تتعلق بالمصادر والاستخدامات لصندوق أموال الزكاة وصندوق القرض الحسن	4.190	0.651	83.80	102.322	0.000
X13	تساعد المعايير المحاسبية على توضيح طريقة حساب كل من هامش الربح والسعر للخدمات والمعاملات المالية	4.174	0.631	83.48	105.208	0.000
X14	تساعد المعايير المحاسبية على ضبط تكلفة الخدمة المصرفية	4.202	0.600	84.04	111.384	0.000
X15	يساعد وجود معايير محاسبية على توحيد القواعد فيما يتعلق بالتسجيل وقياس النتائج وعرض القوائم والتقارير	4.166	0.594	83.32	111.584	0.000
0.000	جميع فقرات البعد الثاني المتغير المستقل معايير المحاسبة	4.182	0.542	83.64	122.717	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتبين من الجدول أعلاه، أنّ غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات البعد الثاني المتغير المستقل معايير المحاسبة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.182)، والانحراف المعياري (0.542) وبلغ اختبار T العام (122.717) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (83.64).

ولدينا كذلك:

أ.في الفقرة رقم (X11) بلغ المتوسط الحسابي (4.178)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.567)، وبلغت T المحسوبة (117.215) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل

من 0.05 والوزن النسبي (83.56). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ وجود معايير محاسبية يساعد في تحديد كيفية الإفصاح عن البيانات المالية أو الشرعية بلغة سهلة ومفهومة.

ب. في الفقرة رقم (X12) بلغ المتوسط الحسابي (4.190)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.651)، وبلغت T المحسوبة (102.322) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (83.80). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ طبيعة المصارف الإسلامية تتطلب وجود معايير محاسبية تحدد قوائم خاصة تتعلق بالمصادر والاستخدامات لصندوق أموال الزكاة وصندوق القرض الحسن.

ج. في الفقرة رقم (X13) بلغ المتوسط الحسابي (4.174)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.631)، وبلغت T المحسوبة (105.208) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (83.48). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ المعايير المحاسبية تساعد على توضيح طريقة حساب كل من هامش الربح والسعر للخدمات والمعاملات المالية.

د. في الفقرة رقم (X14) بلغ المتوسط الحسابي (4.202)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.600)، وبلغت T المحسوبة (111.384) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (84.04). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ المعايير المحاسبية تساعد على ضبط تكلفة الخدمة المصرفية.

هـ. في الفقرة رقم (X15) بلغ المتوسط الحسابي (4.166)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.594)، وبلغت T المحسوبة (111.584) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (83.32). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ وجود معايير محاسبية يساعد على توحيد القواعد فيما يتعلق بالتسجيل وقياس النتائج وعرض القوائم والتقارير.

3. تحليل فقرات البعد الثالث المتغير المستقل معايير المراجعة: سوف يتم من خلال هذا العنصر تحليل فقرات الدراسة للبعد الثالث المتغير المستقل معايير المراجعة، كما يلي:

الجدول رقم (23/4): تحليل فقرات البعد الثاني المتغير المستقل معايير المراجعة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	T	مستوى الدلالة
X21	وجود معايير المراجعة خاصة بالمصارف الإسلامية يفيد هيئات التدقيق الخارجي	4.237	0.548	84.74	122.909	0.000
X22	يساعد وجود معايير المراجعة في توضيح مسؤولية المراجع بشأن التأكد من الالتزام بالقوانين والتشريعات القانونية النافذة والالتزام الشرعي	4.213	0.593	84.26	113.107	0.000
X23	يساعد وجود معايير المراجعة في تحديد نطاق عمل	4.233	0.602	84.66	111.901	0.000

					المراجع الخارجي وتوضيح كل من شكل ومضمون ووجهة تقريره وشروط ارتباطه بالمصرف	
0.000	103.293	83.80	0.645	4.190	يساعد وجود معايير المراجعة في تحديد مسؤولية المراجع بما يتعلق بتأدية عمله بنزاهة وتجرد من أي تحيز وتعارض في المصالح	X24
0.000	114.599	85.06	0.590	4.253	يساعد وجود معايير المراجعة في توضيح مسؤولية المراجع بشأن التحري عن التزوير والخطأ عند مراجعة القوائم المالية	X25
0.000	129.153	84.50	0.520	4.225	جميع فقرات البعد الثالث المتغير المستقل معايير المراجعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتبين من الجدول أعلاه، أن غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات البعد الثالث المتغير المستقل معايير المراجعة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.225)، والانحراف المعياري (0.520) وبلغ اختبار T العام (129.153) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (84.50).

ولدينا كذلك:

أ. في الفقرة رقم (X21) بلغ المتوسط الحسابي (4.237)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.548)، وبلغت T المحسوبة (122.909) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (84.74). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ وجود معايير المراجعة خاصة بالمصارف الإسلامية يفيد هيئات التدقيق الخارجي.

ب. في الفقرة رقم (X22) بلغ المتوسط الحسابي (4.213)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.593)، وبلغت T المحسوبة (113.107) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (84.26). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ وجود معايير المراجعة يساعد في توضيح مسؤولية المراجع بشأن التأكد من الالتزام بالقوانين والتشريعات القانونية النافذة والالتزام الشرعي.

ج. في الفقرة رقم (X23) بلغ المتوسط الحسابي (4.233)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.602)، وبلغت T المحسوبة (111.901) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (84.66). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ وجود معايير المراجعة يساعد في تحديد نطاق عمل المراجع الخارجي وتوضيح كل من شكل ومضمون ووجهة تقريره وشروط ارتباطه بالمصرف.

د. في الفقرة رقم (X24) بلغ المتوسط الحسابي (4.190)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.645)، وبلغت T المحسوبة (103.293) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (83.80). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ وجود معايير المراجعة يساعد في تحديد مسؤولية المراجع بما يتعلق بتأدية عمله بنزاهة وتجرد من أي تحيز وتعارض في المصالح.

هـ. في الفقرة رقم (X25) بلغ المتوسط الحسابي (4.253)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.590)، وبلغت T المحسوبة (114.599) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.06). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ وجود معايير المراجعة يساعد في توضيح مسؤولية المراجع بشأن التحري عن التزوير والخطأ عند مراجعة القوائم المالية.

4. تحليل فقرات البعد الرابع المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية: سوف يتم من خلال هذا العنصر تحليل فقرات الدراسة للبعد الرابع المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية، كما يلي:
الجدول رقم (24/4): تحليل فقرات البعد الرابع المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	T	مستوى الدلالة
X31	تسهل معايير الحوكمة في التعريف بالهيئة الشرعية من خلال تحديد القواعد والإرشادات المتعلقة بطريقة تعيين أعضائها وتكوينها ونطاق عملها	4.320	0.646	86.40	106.421	0.000
X32	تطبيق معايير الحوكمة في المصرف يضمن مساءلة أعضاء مجلس الإدارة وتحسين أدائهم	4.261	0.657	85.22	103.152	0.000
X33	وجود معايير للحوكمة يساعد في توضيح حقوق المساهمين وواجباتهم (مثل حق التصويت وحق انتخاب أعضاء مجلس الإدارة)	4.237	0.734	84.74	91.819	0.000
X34	عند تطبيق معايير الحوكمة يلتزم مجلس الإدارة بتحديد وقياس وتحليل والحد من المخاطر التي يمكن للمصرف التعرض لها	4.210	0.690	84.20	97.070	0.000
X35	تطبيق معايير الحوكمة يؤدي إلى الالتزام بالمسؤوليات تجاه حملة الأسهم والمودعين وتحقيق العوائد المناسبة لهم	4.198	0.724	83.96	92.211	0.000
X36	يساعد تطبيق المواثيق الأخلاقية إلى تقديم إطار واضح لأخلاقيات المحاسب والمراجع والعاملين ضمن مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية	4.225	0.713	84.50	94.242	0.000

0.000	112.402	84.84	0.600	4.242	جميع فقرات البعد الرابع المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية
-------	---------	-------	-------	-------	---

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتبين من الجدول أعلاه، أنّ غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات البعد الرابع المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.242)، والانحراف المعياري (0.600)، وبلغ اختبار T العام (112.402) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (84.84).

ولدينا كذلك:

أ. في الفقرة رقم (X31) بلغ المتوسط الحسابي (4.320)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.646)، وبلغت T المحسوبة (106.421) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.40). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ معايير الحوكمة تسهل في التعريف بالهيئة الشرعية من خلال تحديد القواعد والإرشادات المتعلقة بطريقة تعيين أعضائها وتكوينها ونطاق عملها.

ب. في الفقرة رقم (X32) بلغ المتوسط الحسابي (4.261)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.657)، وبلغت T المحسوبة (103.152) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.22). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ تطبيق معايير الحوكمة في المصرف يضمن مساءلة أعضاء مجلس الإدارة وتحسين أدائهم.

ج. في الفقرة رقم (X33) بلغ المتوسط الحسابي (4.237)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.734)، وبلغت T المحسوبة (91.819) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (84.74). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ وجود معايير للحوكمة يساعد في توضيح حقوق المساهمين وواجباتهم (مثل حق التصويت وحق انتخاب أعضاء مجلس الإدارة).

د. في الفقرة رقم (X34) بلغ المتوسط الحسابي (4.210)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.690)، وبلغت T المحسوبة (97.070) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (84.20). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه عند تطبيق معايير الحوكمة يلتزم مجلس الإدارة بتحديد وقياس وتحليل والحد من المخاطر التي يمكن للمصرف التعرض لها.

هـ. في الفقرة رقم (X35) بلغ المتوسط الحسابي (4.198)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.724)، وبلغت T المحسوبة (92.211) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05

والوزن النسبي (83.96). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ تطبيق معايير الحوكمة يؤدي إلى الالتزام بالمسؤوليات تجاه حملة الأسهم والمودعين وتحقيق العوائد المناسبة لهم. وفي الفقرة رقم (X36) بلغ المتوسط الحسابي (4.225)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.713)، وبلغت T المحسوبة (94.242) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (84.50). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ تطبيق المواثيق الأخلاقية يساعد على تقديم إطار واضح لأخلاقيات المحاسب والمراجع والعاملين ضمن مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية.

ثانياً: تحليل فقرات الدراسة للمتغيرات المستقلة الوسيطة

سيتم تحليل فقرات الدراسة للمتغيرات الوسيطة، كما يلي:

1. تحليل فقرات الدراسة للبعد الخامس المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي: سوف يتم من خلال هذا العنصر

تحليل فقرات الدراسة للبعد الخامس المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي، كما يلي:

الجدول رقم(25/4): تحليل فقرات الدراسة للبعد الخامس المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	T	مستوى الدلالة
M01	الالتزام الشرعي هو مدى ملائمة العمليات والأنشطة المنجزة في المصرف الإسلامي مع أحكام الشريعة الإسلامية	4.316	0.613	86.32	111.990	0.000
M02	تعتبر هيئة الرقابة الشرعية أحد أسس نظام المصارف الإسلامية، ووجودها هو الذي يعطي الصبغة الشرعية للمصرف	4.328	0.597	86.56	115.342	0.000
M03	من ركائز الالتزام الشرعي في المصرف الإسلامي هو إنشاء هيئة الرقابة الشرعية	4.336	0.612	86.72	112.658	0.000
M04	تعتبر هيئة الرقابة الشرعية جهازاً مستقلاً يجب أن يتكون من مجموعة من الفقهاء والعلماء المتخصصين في المعاملات المالية	4.336	0.606	86.72	113.870	0.000
M05	يجب على هيئة الرقابة الشرعية العمل على التنسيق مع المدقق الشرعي الداخلي والخارجي بشأن الأمور المتعلقة بالالتزام الشرعي	4.344	0.567	86.88	121.807	0.000
M06	يرتبط الالتزام الشرعي بتعيين موظفين مؤهلين وتدريبهم على الأمور الشرعية	4.316	0.566	86.32	121.316	0.000
	جميع فقرات البعد الخامس المتغير الوسيطي	4.329	0.517	86.58	133.170	0.000

					الالتزام الشرعي
--	--	--	--	--	-----------------

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتبين من الجدول أعلاه، أن غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات البعد الخامس المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.242)، والانحراف المعياري (0.517)، وبلغ اختبار T العام (133.170) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (86.58).

ولدينا كذلك:

أ. في الفقرة رقم (M01) بلغ المتوسط الحسابي (4.316)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.613)، وبلغت T المحسوبة (111.990) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.32). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ الالتزام الشرعي هو مدى ملائمة العمليات والأنشطة المنجزة في المصرف الإسلامي مع أحكام الشريعة الإسلامية.

ب. في الفقرة رقم (M02) بلغ المتوسط الحسابي (4.328)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.597)، وبلغت T المحسوبة (115.342) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.56). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ هيئة الرقابة الشرعية تعتبر أحد أسس نظام المصارف الإسلامية، ووجودها هو الذي يعطي الصبغة الشرعية للمصرف.

ج. في الفقرة رقم (M03) بلغ المتوسط الحسابي (4.336)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.612)، وبلغت T المحسوبة (112.658) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.72). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ من ركائز الالتزام الشرعي في المصرف الإسلامي هو إنشاء هيئة الرقابة الشرعية.

د. في الفقرة رقم (M04) بلغ المتوسط الحسابي (4.336)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.606)، وبلغت T المحسوبة (113.870) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.72). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ هيئة الرقابة الشرعية تعتبر جهازا مستقلا، يجب أن يتكون من مجموعة من الفقهاء والعلماء المتخصصين في المعاملات المالية.

هـ. في الفقرة رقم (M05) بلغ المتوسط الحسابي (4.344)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.567)، وبلغت T المحسوبة (121.807) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.88). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة، مما يدل على أنه يجب على هيئة الرقابة الشرعية العمل على التنسيق مع المدقق الشرعي الداخلي والخارجي بشأن الأمور المتعلقة بالالتزام الشرعي.

و. في الفقرة رقم (M06) بلغ المتوسط الحسابي (4.316)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.566)، وبلغت T المحسوبة (121.316) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.32). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ الالتزام الشرعي يرتبط بتعيين موظفين مؤهلين وتدريبهم على الأمور الشرعية.

2. تحليل فقرات الدراسة للبعد السادس المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية: سوف يتم من خلال هذا العنصر تحليل فقرات الدراسة للبعد السادس المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية كما يلي:

الجدول رقم(26/4): تحليل فقرات الدراسة للبعد السادس المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	T	مستوى الدلالة
M11	على البنك امتلاك أجهزة ومعدات حديثة.	4.304	0.583	86.08	117.495	0.000
M12	على الموظفين التمتع بمظهر أنيق وحسن	4.265	0.652	85.30	103.980	0.000
M13	المظهر العام للبنك يجب أن يكون جذابا	4.285	0.628	85.70	108.452	0.000
	جميع فقرات بعد الملموسية	4.285	0.592	85.70	115.211	0.000
M14	على إدارة البنك الحرص على أن تكون سجلات العملاء خالية من الأخطاء	4.289	0.563	85.78	121.115	0.000
M15	يجب أن يقوم موظفو البنك بتقديم الخدمات بالشكل الصحيح والمطلوب ومن المرة الأولى وبالمواعيد المتفق عليها	4.285	0.583	85.70	116.993	0.000
M16	عندما يواجه عميل البنك مشكلة ما فعلى موظفي البنك إبداء الاهتمام الصادق بحلها	4.281	0.601	85.62	113.258	0.000
	جميع فقرات بعد الاعتمادية	4.285	0.552	85.70	123.415	0.000
M17	يجب أن يشعر عملاء البنك بالأمان في تعاملاتهم مع البنك	4.296	0.559	85.92	122.236	0.000
M18	يجب أن يتمتع موظفو البنك باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع عملاء البنك	4.253	0.584	85.06	115.926	0.000
M19	يجب أن يمتلك موظفو البنك المعرفة التامة للإجابة على أسئلة واستفسارات عملاء البنك.	4.261	0.607	85.22	111.693	0.000
	جميع فقرات بعد الأمان	4.270	0.532	85.40	127.570	0.000
M110	على موظفي البنك القيام بابلاغ العملاء بشكل محدد عن الوقت المطلوب لإنجاز خدمة معينة	4.269	0.660	85.38	102.900	0.000
M111	يجب أن يكون موظفو البنك مستعدين ومتحضرين	4.285	0.647	85.70	105.323	0.000

					لتقديم الخدمات للعملاء بصورة فورية وتقديم المساعدة لهم.	
0.000	110.719	86.40	0.621	4.320	لا يمنع انشغال موظفو البنك بأعمالهم الداخلية في الاستجابة الفورية لطلبات العملاء	M112
0.000	120.478	85.82	0.567	4.291	جميع فقرات بعد الاستجابة	
0.000	117.092	87.28	0.593	4.364	يجب أن تكون ساعات عمل البنك ملائمة لجميع فئات عملائه	M113
0.000	102.781	85.44	0.661	4.272	يجب أن يتفهم موظفو البنك الاحتياجات المحددة لعملائهم وأن يضعوا مصلحة العملاء في مقدمة اهتماماتهم	M114
0.000	103.722	84.42	0.648	4.221	على البنك أن يمتلك دليل حماية العملاء	M115
0.000	119.925	85.72	0.568	4.286	جميع فقرات بعد التعاطف	
0.000	143.104	85.66	0.476	4.283	جميع فقرات البعد السادس المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

يتبين من الجدول أعلاه، أن غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات البعد السادس المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.283)، والانحراف المعياري (0.476)، وبلغ اختبار T العام (143.104) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (85.66).

ولدينا كذلك:

أ. تحليل فقرات الدراسة بعد الملموسية: كما أنّ غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات بعد الملموسية وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.285)، والانحراف المعياري (0.592)، وبلغ اختبار T العام (115.211) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (85.70).

بحيث:

- في الفقرة رقم (M11) بلغ المتوسط الحسابي (4.304)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.583)، وبلغت T المحسوبة (117.495) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.08). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه على البنك امتلاك أجهزة ومعدات حديثة.

- في الفقرة رقم (M12) بلغ المتوسط الحسابي (4.265)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.652)، وبلغت T المحسوبة (103.980) وهي أكبر من T المجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.30). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه على الموظفين التمتع بمظهر أنيق وحسن.
- في الفقرة رقم (M13) بلغ المتوسط الحسابي (4.285)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.628)، وبلغت T المحسوبة (108.452) وهي أكبر من T المجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.70). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ المظهر العام للبنك يجب أن يكون جذابا.
- ب. تحليل فقرات الدراسة بعد الاعتمادية: إنّ غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات بعد الاعتمادية، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.285)، والانحراف المعياري (0.552)، وبلغ اختبار T العام (123.415) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (85.70).
- بحيث:
- في الفقرة رقم (M14) بلغ المتوسط الحسابي (4.289)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.563)، وبلغت T المحسوبة (121.115) وهي أكبر من T المجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.78). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه على إدارة البنك الحرص على أن تكون سجلات العملاء خالية من الأخطاء.
- في الفقرة رقم (M15) بلغ المتوسط الحسابي (4.285)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.583)، وبلغت T المحسوبة (116.993) وهي أكبر من T المجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.70). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه يجب أن يقوم موظفو البنك بتقديم الخدمات بالشكل الصحيح والمطلوب ومن المرة الأولى وبالمواعيد المتفق عليها.
- في الفقرة رقم (M16) بلغ المتوسط الحسابي (4.281)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.601)، وبلغت T المحسوبة (113.258) وهي أكبر من T المجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.62). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه عندما يواجه عميل البنك مشكلة ما فعلى موظفي البنك إبداء الاهتمام الصادق بحلها.
- ج. تحليل فقرات الدراسة بعد الأمان: إنّ غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات بعد الأمان، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.270)، والانحراف المعياري (0.532)، وبلغ اختبار T العام (127.570) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (85.40).

بحيث:

- في الفقرة رقم (M17) بلغ المتوسط الحسابي (4.296)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.559)، وبلغت T المحسوبة (122.236) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.92). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه يجب أن يشعر عملاء البنك بالأمان في تعاملاتهم مع البنك.

- في الفقرة رقم (M18) بلغ المتوسط الحسابي (4.253)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.584)، وبلغت T المحسوبة (115.926) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.06). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه يجب أن يتمتع موظفو البنك باللباقة والمعاملة عند تعاملهم مع عملاء البنك.

- في الفقرة رقم (M19) بلغ المتوسط الحسابي (4.261)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.607)، وبلغت T المحسوبة (111.693) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.22). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه يجب أن يمتلك موظفو البنك المعرفة التامة للإجابة على أسئلة واستفسارات عملاء البنك.

د. تحليل فقرات الدراسة بعد الاستجابة: إنّ غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات بعد الإستجابة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.291)، والانحراف المعياري (0.567)، وبلغ اختبار T العام (120.478) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (85.82).

بحيث:

- في الفقرة رقم (M110) بلغ المتوسط الحسابي (4.269)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.660)، وبلغت T المحسوبة (102.900) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.38). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه على موظفي البنك القيام بإبلاغ العملاء بشكل محدد عن الوقت المطلوب لإنجاز خدمة معينة.

- في الفقرة رقم (M111) بلغ المتوسط الحسابي (4.285)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.647)، وبلغت T المحسوبة (105.323) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.70). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه يجب أن يكون موظفو البنك مستعدين ومتحفزين لتقديم الخدمات للعملاء بصورة فورية وتقديم المساعدة لهم.

- في الفقرة رقم (M112) بلغ المتوسط الحسابي (4.320)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.621)، وبلغت T المحسوبة (110.719) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل

من 0.05 والوزن النسبي (86.40). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه لا يمنع انشغال موظفو البنك بأعمالهم الداخلية في الاستجابة الفورية لطلبات العملاء.

هـ. تحليل فقرات الدراسة بعد التعاطف: إنّ غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات بعد التعاطف، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.242)، والانحراف المعياري (0.517)، وبلغ اختبار T العام (119.925) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (85.72).

بحيث:

- في الفقرة رقم (M113) بلغ المتوسط الحسابي (4.364)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.593)، وبلغت T المحسوبة (117.092) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (87.28). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ ساعات عمل البنك يجب أن تكون ملائمة لجميع فئات عملائه.
- في الفقرة رقم (M114) بلغ المتوسط الحسابي (4.272)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.661)، وبلغت T المحسوبة (102.781) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.44). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ موظفي البنك يجب أن يتفهموا الاحتياجات المحددة لعملائهم وأن يضعوا مصلحة العملاء في مقدمة اهتماماتهم.
- في الفقرة رقم (M115) بلغ المتوسط الحسابي (4.221)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.648)، وبلغت T المحسوبة (103.722) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (84.42). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ على البنك امتلاك دليل حماية العملاء.

3. تحليل فقرات الدراسة للبعد السابع المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية: سوف يتم من خلال هذا العنصر تحليل فقرات الدراسة للبعد السابع المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية، كما يلي:
الجدول رقم (27/4): تحليل فقرات الدراسة للبعد السابع المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	T	مستوى الدلالة
M21	سعر الخدمة المقدم من طرف المصرف موضح بشكل بسيط وواضح	4.336	0.490	86.72	140.823	0.000
M22	يرتبط تسعير الخدمة المصرفية بتكلفتها وبسعر المنافسين	4.379	0.510	87.58	136.558	0.000
M23	يرتبط تسعير الخدمة المصرفية بقرارات الهيئة الشرعية	4.352	0.548	87.04	126.300	0.000
M24	يتم تحديد السعر النهائي للخدمة وهامش الربح من قبل الإدارة العليا	4.364	0.551	87.28	125.936	0.000
M25	يقوم المصرف بتخفيض سعر الخدمة المصرفية أو هامش الربح كلما زاد الطلب عليها	4.304	0.562	86.08	121.845	0.000
M26	يرتبط تسعير الخدمة المصرفية بمخاطر التمويل	4.289	0.635	85.78	106.869	0.000
M27	لدى المصرف الخبرات اللازمة لإنشاء وحدات متخصصة بالتسعير وتحديد هامش الربح	4.261	0.626	85.22	108.248	0.000
M28	يعمل المصرف على استثمار أموال المودعين بكفاءة من اجل الحصول على أقصى الأرباح.	4.281	0.640	85.62	106.461	0.000
M29	تتدخل سلطة النقد في أسعار الخدمات وهامش الربح	4.289	0.570	85.78	119.627	0.000
0.000	جميع فقرات البعد السابع المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية	4.315	0.467	86.30	147.107	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتبين من الجدول أعلاه، أنّ غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات الدراسة للبعد السابع المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.315)، والانحراف المعياري (0.467)، وبلغ اختبار T العام (147.107) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (86.30).
ولدينا كذلك:

أ. في الفقرة رقم (M21) بلغ المتوسط الحسابي (4.336)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.490)، وبلغت T المحسوبة (140.823) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.72). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ سعر الخدمة المقدم من طرف المصرف موضح بشكل بسيط وواضح.

ب. في الفقرة رقم (M22) بلغ المتوسط الحسابي (4.379)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.510)، وبلغت T المحسوبة (136.558) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (87.58). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ تسعير الخدمة المصرفية يرتبط بتكلفتها وبسعر المنافسين.

ج. في الفقرة رقم (M23) بلغ المتوسط الحسابي (4.352)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.548)، وبلغت T المحسوبة (126.300) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (87.04). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ تسعير الخدمة المصرفية يرتبط بقرارات الهيئة الشرعية.

د. في الفقرة رقم (M24) بلغ المتوسط الحسابي (4.364)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.551)، وبلغت T المحسوبة (125.936) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (87.28). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ تحديد السعر النهائي للخدمة وهامش الربح يتم من قبل الإدارة العليا.

هـ. في الفقرة رقم (M25) بلغ المتوسط الحسابي (4.304)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.562)، وبلغت T المحسوبة (121.845) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.08). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ المصرف يقوم بتخفيض سعر الخدمة المصرفية أو هامش الربح كلما زاد الطلب عليها.

و. في الفقرة رقم (M26) بلغ المتوسط الحسابي (4.289)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.635)، وبلغت T المحسوبة (106.869) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.78). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ تسعير الخدمة المصرفية يرتبط بمخاطر التمويل.

ح. في الفقرة رقم (M27) بلغ المتوسط الحسابي (4.261)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.626)، وبلغت T المحسوبة (108.248) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.22). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه لدى المصرف الخبرات اللازمة لإنشاء وحدات متخصصة بالتسعير وتحديد هامش الربح.

ط. في الفقرة رقم (M28) بلغ المتوسط الحسابي (4.281)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.640)، وبلغت T المحسوبة (106.461) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.62). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل أنه على المصرف العمل على استثمار أموال المودعين بكفاءة من أجل الحصول على أقصى الأرباح.

ي. في الفقرة رقم (M29) بلغ المتوسط الحسابي (4.289)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.570)، وبلغت T المحسوبة (119.627) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (85.78). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ سلطة النقد تتدخل في أسعار الخدمات وهامش الربح.

ثالثا: تحليل فقرات الدراسة للمتغير التابع

سوف يتم من خلال هذا العنصر تحليل فقرات الدراسة للبعد الثامن ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، كما يلي:

الجدول رقم(28/4): تحليل فقرات الدراسة للمتغير التابع ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	T	مستوى الدلالة
Y01	عند قيام المصرف الإسلامي بحماية مصالح المتعاملين وحماية ودائعهم يؤدي ذلك لكسب ثقتهم.	4.348	0.509	86.96	135.760	0.000
Y02	تكتسب الثقة في المصرف الإسلامي من خلال نزاهة ومصداقية مجلس إدارة المصرف	4.336	0.586	86.72	117.756	0.000
Y03	تكتسب الثقة في المصرف عندما يمتلك المصرف هيئة رقابة شرعية ذات كفاءة واستقلالية	4.344	0.553	86.88	124.928	0.000
Y04	تكتسب الثقة في المصرف من خلال تناسب الخدمة المصرفية مع سعرها	4.344	0.601	86.88	114.926	0.000
Y05	قدرة المصرف الإسلامي على إنجاز الخدمة الموعودة يؤدي ذلك إلى اكتساب ثقة المتعاملين	4.360	0.592	87.20	117.169	0.000
Y06	الأداء الجيد لمجلس الإدارة في المصرف في توظيف أموال المودعين يؤدي إلى كسب ثقتهم عند حصولهم على أقصى الأرباح	4.332	0.637	86.64	108.247	0.000
Y07	عند تطبيق مفهوم الجودة في المصرف الإسلامي يؤدي ذلك إلى زيادة الثقة فيه	4.336	0.606	86.72	113.870	0.000
Y08	إنّ قدرة المصرف الإسلامي على الاستجابة	4.316	0.607	86.32	113.192	0.000

					لتطلعات وتوقعات واحتياجات العميل تؤدي إلى اكتساب ثقته
0.000	123.964	87.58	0.562	4.379	Y09 عند تقديم المصرف الإسلامي الخدمة بشكل موثوق وملائم للمواعيد يؤدي إلى اكتساب ثقة المتعاملين
0.000	139.775	86.30	0.494	4.315	جميع فقرات البعد الثامن ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتبين من الجدول أعلاه، أن غالبية أفراد العينة توافق بشدة على جميع فقرات الدراسة للبعد الثامن ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.315)، والانحراف المعياري (0.494)، وبلغ اختبار T العام (139.775) ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05، والوزن النسبي (86.30). ولدينا كذلك:

أ. في الفقرة رقم (Y01) بلغ المتوسط الحسابي (4.348)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.509)، وبلغت T المحسوبة (135.760) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.96). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنه عند قيام المصرف الإسلامي بحماية مصالح المتعاملين وحماية ودائعهم يؤدي ذلك لكسب ثقتهم.

ب. في الفقرة رقم (Y02) بلغ المتوسط الحسابي (4.336)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.586)، وبلغت T المحسوبة (117.756) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.72). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ الثقة في المصرف الإسلامي تكتسب من خلال نزاهة ومصداقية مجلس الإدارة المصرف.

ج. في الفقرة رقم (Y03) بلغ المتوسط الحسابي (4.344)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.553)، وبلغت T المحسوبة (124.928) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.88). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ الثقة في المصرف تكتسب عندما يمتلك المصرف هيئة رقابة شرعية ذات كفاءة واستقلالية.

د. في الفقرة رقم (Y04) بلغ المتوسط الحسابي (4.344)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.601)، وبلغت T المحسوبة (114.926) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.88). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ الثقة في المصرف تكتسب من خلال تناسب الخدمة المصرفية مع سعرها.

هـ. في الفقرة رقم (Y05) بلغ المتوسط الحسابي (4.360)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.592)، وبلغت T المحسوبة (117.169) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (87.20). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ قدرة المصرف الإسلامي على إنجاز الخدمة الموعودة يؤدي ذلك إلى إكتساب ثقة المتعاملين.

و. في الفقرة رقم (Y06) بلغ المتوسط الحسابي (4.332)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.637)، وبلغت T المحسوبة (108.247) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.64). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ الأداء الجيد لمجلس الإدارة في المصرف في توظيف أموال المودعين يؤدي إلى كسب ثقتهم عند حصولهم على أقصى الأرباح.

ز. في الفقرة رقم (Y07) بلغ المتوسط الحسابي (4.336)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.606)، وبلغت T المحسوبة (113.870) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.72). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ مفهوم الجودة عند تطبيقه في المصرف الإسلامي يؤدي ذلك إلى زيادة الثقة فيه.

ح. في الفقرة رقم (Y08) بلغ المتوسط الحسابي (4.316)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.607)، وبلغت T المحسوبة (113.192) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (86.32). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ قدرة المصرف الإسلامي على الاستجابة لتطلعات وتوقعات واحتياجات العميل تؤدي إلى اكتساب ثقته.

ط. في الفقرة رقم (Y09) بلغ المتوسط الحسابي (4.379)، والانحراف المعياري الذي بلغ (0.562)، وبلغت T المحسوبة (123.964) وهي أكبر من T الجدولة (1.96)، ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي (87.58). إذا هذه الفقرة موافق عليها من طرف أفراد العينة مما يدل على أنّ المصرف الإسلامي عند تقديمه الخدمة بشكل موثوق وملائم للمواعيد يؤدي إلى اكتساب ثقة المتعاملين.

المبحث الثاني: الإجراءات العملية لتحليل العامل التوكيدي

يتم من خلال هذا المبحث تناول الإجراءات العملية لتحليل العامل التوكيدي، وذلك من خلال تحليل الصلاحية والاعتمادية من أجل تحليل صدق وثبات البنية العاملية للنموذج العامل التوكيدي، كما يتم تقدير معالم النموذج واختبار جودة مطابقة النموذج القياسي عن طريق مؤشرات المطابقة. ويتم استخدام التحليل العامل التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) CFA، وذلك من أجل التحقق من الصدق البنائي للمقياس، وذلك من خلال:¹

- تحديد النموذج البنائي المفترض؛
- تحديد المتغيرات الكامنة أي غير المشاهدة؛
- ربط المتغيرات الكامنة بأسهم تخرج منها متجهة نحو المتغيرات المشاهدة أو الملاحظة (المقاسة) والمتمثلة في فقرات المقياس.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي حول النمذجة بالمعادلات البنائية

تعتبر النمذجة بالمعادلات البنائية مجموعة من الطرق الإحصائية الحديثة في تحليل البيانات، من أجل اختبار صحة النموذج المفترض من طرف الباحث، ومنه سوف نتناول من خلال هذا المطلب كل من مفهوم النمذجة بالمعادلات البنائية ومراحلها.

أولاً: مفهوم النمذجة بالمعادلات البنائية

تعتبر النمذجة بالمعادلات البنائية من التقنيات الإحصائية الحديثة، تعمل على تحليل العلاقات المتبادلة بين المتغيرات المتعددة في النموذج، بحيث تستخدم مجموعة من البيانات الكمية مع الافتراضات المترابطة والسببية في النموذج.

1. تعريف النمذجة بالمعادلات البنائية (SEM): يوجد العديد من التعاريف، بحيث عرفها Hoyle (1995)

بأنها: "مدخل إحصائي متكامل وشامل لاختبار فروض حول علاقات بين متغيرات مقاسة وأخرى كامنة"². ويرى كل من Maccallum & Austin (2000) بأنها: "نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة"³.

بينما يرى تيغزة (2012) بأنها: "جملة من الاستراتيجيات الإحصائية المتقدمة في تحليل البيانات، بهدف اختبار العلاقات بين المتغيرات (النماذج النظرية) التي يفترضها الباحث، جملة واحدة دون الحاجة إلى تجزئة العلاقات

¹ صحراوي عبد الله، بوصلب عبد الحكيم، النمذجة البنائية (SEM) ومعالجة صدق المقاييس في البحوث النفسية والتربوية نموذج البناء العامل لعلاقات كفاءات التسيير الإداري بالمؤسسة التعليمية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 03، العدد 02، 2016، ص 74.

² عبد الناصر السيد عارف، نمذجة المعادلة البنائية للعلوم النفسية: الأسس والتطبيقات والقضايا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، دار جامعة نايف للنشر، الرياض، السعودية، 2018، ص 16.

³ ياسر المهدي، أمل الكيومية، أمل المزروعية، نموذج المعادلة البنائية لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية لدى المعلمين (درجة ممارستها وإجراءات التغلب عليها من منظور مديري المدارس في محافظة مسقط)، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 11، العدد 1، 2015، ص

المفترضة إلى أجزاء، واختبار صحة كل جزء من العلاقات على حدة، ويرجع ذلك لكون اختبار صحة العلاقات المفترضة في النموذج بين المتغيرات أو المفاهيم ككل، دون تجزئتها إلى علاقات جزئية أقوى على إمداد الباحث بصورة دقيقة عن سلوك المتغيرات الحقيقي¹.

كما عرفت بأنها: "نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، ومعنى أوسع تمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات، وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار"².

وتم الاستعانة بالتمذجة بالمعادلات البنائية في العديد من المجالات مثل العلوم الإدارية والاجتماعية، والعلوم الاقتصادية، البيولوجيا والطب وغيرها من العلوم.

والنموذج هو تمثيل لظاهرة ما أو محاكاة لها، وينقسم نموذج المعادلة البنائية إلى النموذج القياسي الذي يتم من خلاله تحديد العلاقات بين المتغيرات الملاحظة والمتغيرات الكامنة، وإلى النموذج البنائي والذي يعمل على تحديد العلاقة بين المتغيرات الكامنة في النموذج.

ويحتوي النموذج البنائي على نوعين من المتغيرات هما المتغيرات الملاحظة، وهي متغيرات يمكن قياسها مباشرة، وإلى متغيرات كامنة وهي تكوينات فرضية لا يمكن قياسها بشكل مباشر، بل يتم قياسها من خلال المؤشرات المرصودة وعند قياس المتغيرات الكامنة من خلال المتغيرات الملاحظة يمكن تحديد مقدار أخطاء القياس، وبالتالي أخذها بعين الاعتبار عند تقدير العلاقة بين المتغيرات الكامنة³.

كما يمكن تمييز البواقي في النماذج بالمعادلات البنائية، والتي تعتبر خطأ عشوائي الذي يمثل التعارض بين النموذج المفترض والبيانات المشاهدة، بحيث عند وجود حسن مطابقة كافية هذا يعني أنّ النموذج يدعم صحة العلاقات المفترضة بين المتغيرات.

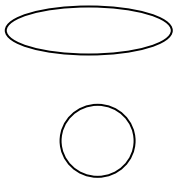
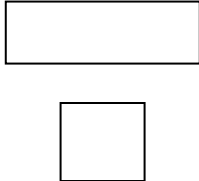
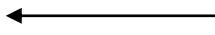
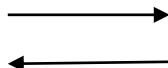
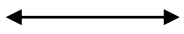
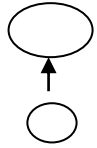
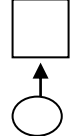
وتتم عملية النمذجة من خلال أشكال تعمل على تعزيز فهم النموذج البنائي، بحيث تمثل الأشكال البوضوية والدائرية على المتغيرات الكامنة، بينما الأشكال المستطيلة والمربعة تدل على المتغيرات الملاحظة، وتدل الأسهم وحيدة الاتجاه على أثر المتغير الذي ينطلق منه السهم على المتغير الذي ينتهي عنده السهم، بينما السهم المزدوج فيدل على علاقة الارتباط أو التغير بين متغيرين، وتدل الدائرة التي يتجه إليها سهم أخطاء القياس والبواقي⁴، وفيما يلي أهم هذه الأشكال:

¹ محمد بوزيان تيغزة، التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي مفاهيمهما ومنهجيتهما بتوظيف حزمة (Spss) وليزرل (Lisrel)، الطبعة 01، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 115.

² الأمين محمد، محمد مختار، عرفة جبريل، الدور المعدل للمتكمين النفسي للمستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 01، 2021، ص 248.

³ محمد بوزيان تيغزة، مرجع سبق ذكره، ص 115-120.

⁴ المرجع السابق، ص 138-140.

إلى ما يرمز في النموذج	الشكل
المتغيرات الكامنة	
المتغيرات المقاسة (الملاحظة)	
علاقة سببية أو تنبؤية (المتغير الذي يخرج منه السهم يؤثر في المتغير الذي يصله السهم)	
علاقة سببية متبادلة (كل متغير يؤثر في الآخر)	
علاقة ارتباطية بين المتغيرين	
خطأ البواقي للمتغيرات الكامنة	
خطأ القياس للمتغيرات المقاسة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على ما سبق

2. خصائص النمذجة بالمعادلات البنائية: يمكن تحديد خصائص النمذجة بالمعادلات البنائية حسب تيغزة إلى مايلي¹:

¹ محمد بوزيان تيغزة، مرجع سبق ذكره، ص ص 116-120.

أ. المعادلات البنائية تستخدم لاختبار العلاقات بين المتغيرات من منظور توكيدي: أي أنّ الباحث لا يمارس التحليل الإحصائي على البيانات المجمعة من طرفه إلا بعد بناء نموذج نظري، ولهذا يتم استخدام استراتيجية التحليل الإحصائي التي تنتمي إلى المعادلات البنائية لتثبت من مطابقة النموذج المفترض مع البيانات التي تم جمعها من العينة التي من المفترض أن تمثل المجتمع الإحصائي.

ب. استهداف المعادلات البنائية اختبار صحة النماذج تحتوي متغيرات كامنة: بحيث تنطوي هذه النماذج على متغيرات كامنة في الغالب، والتي تستعصى على القياس المباشر، ولهذا تقاس عن طريق عدد من المتغيرات الملاحظة القابلة للقياس. وتحتاج المتغيرات الكامنة إلى عدد من المؤشرات للاقتراب من تقدير دلالة كل مفهوم، وقد يكون هناك اختلاف بين الباحثين في انتقاء هذه المؤشرات أو المتغيرات الملاحظة، ويرجع ذلك لاختلاف الباحثين في تعريفها.

ج. افتراض أساليب الإحصاء التقليدية على عدم انطواء المتغيرات المستقلة على خطأ القياس: تعمل المعادلات البنائية على تصفية المتغيرات الكامنة التي تشكل النموذج البنائي من أخطاء القياس أو البواقي أو التباين الذي يبقى في المتغيرات المقاسة أو المؤشرات بعد تقدير تباينها المشترك الذي يمثل المتغير الكامن، بحيث يوظف النموذج البنائي التباين المشترك الذي يكوّن المتغيرات الكامنة، ليدرس العلاقات بين هذه المتغيرات بعد تصفيتها من بواقي التباين أو الأخطاء.

د. تمكن المعادلات البنائية من نمذجة أخطاء أو تباين المتغيرات المقاسة أو المؤشرات التي تفضل عن التباين المشترك: أي علاقة المؤشر أو المتغير المقاس بمتغيره الكامن أو عامله، وذلك من خلال افتراض وجود علاقة ارتباط أو تغاير بين بعض أخطاء المؤشرات.

هـ. اتخاذ المعلومات التي توظف لاختبار صحة النموذج شكل مصفوفة تباين وتغاير: أي أنّ المتغيرات الملاحظة تشكل عناوين الصفوف، وهي ذاتها تكون عناوين الأعمدة في المصفوفة، وخلايا قطر المصفوفة هي التي تقسم خلايا المصفوفة إلى مثلثين من الخلايا، بحيث الخلايا القطرية تحتوي على قيم تمثل قيم التباين للمتغيرات المقاسة، أما الخلايا أسفل وأعلى الخلايا القطرية فتمثل قيم التغاير بين المتغيرات المقاسة.

كما يمكن أن تكون مصفوفة البيانات بشكل مصفوفة ارتباطات، وتختلف مصفوفة الارتباطات عن مصفوفة التغاير في أنّ الخلايا القطرية تحتوي على قيم الارتباط التام أي الواحد الصحيح، لأنه يعكس ارتباط المتغير مع نفسه، أما القيم الموجودة بخلايا المثلث أسفل الخلايا القطرية فتدل على قيم الارتباطات بين متغير مع متغير آخر.

3. البرامج الخاصة بالمعادلات البنائية: توجد العديد من البرامج الإحصائية الخاصة بالمعادلات البنائية أهمها¹:

أ. برنامج "Amos Analysis of Moment Structures": يتكون من الرسومات البيانية Amos

¹ حمودة أم الخير، دور الحوكمة المصرفية في الحد من المخاطر التشغيلية بالبنوك التجارية الجزائرية (دراسة ميدانية باستخدام النمذجة بالمعادلات البنائية)، أطروحة دكتوراه طور الثالث شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2021/2020، ص ص 219-220.

Graphics التي تسمح بتحديد النموذج من خلال الرسومات على الشاشة والتحكم في مظاهر التحليل، بالإضافة إلى أنه يتكون من Amos Basic أي الأساسيات التي تتم من خلالها كتابة الأوامر عن طريق لوحة المفاتيح عبر مجموعة من قواعد محددة للبرنامج.

ب. برنامج Lisrel "Linear Structural Relationships": تسمح حزمة Lisrel بحساب مؤشرات المطابقة وتقدير بارامترات النموذج، ولها لغتين لكتابة الأوامر هما لغة Lisrel ولغة Simplis، ويصلح هذا البرنامج لكل مراحل التحليل من مسح البيانات إلى أعقد النماذج.

ج. برنامج EQS "Equation Systems": تعتبر حزمة EQS إحدى الحزم أو البرمجيات المتخصصة في النمذجة بالمعادلات البنائية، وتتميز بقوتها وشمولها، وتقوم طريقة التعليمات المعتمدة فيها على مجموعة من التعليمات أو الأوامر الأساسية، وكل تعليمة تحتوي على أوامر أو تعليمات فرعية قد تكون من خلال عدة أسطر¹.

د. برنامج MPLUS: يسمح هذا البرنامج بتحليل نماذج المتغيرات التصنيفية، كما يمكن من خلاله نمذجة المعادلة البنائية الاستكشافية، كما يسمح بإجراء التحليلات متعددة المستويات.

هـ. برنامج Ramona "Reticular Action Model Or Near Approximation": يتم من خلاله وصف النموذج عن طريق مجموعة من الأوامر، ويتم تحديد النموذج عبر عرض شكل المسارات، ويعمل على تقدير مطابقة النموذج من خلال مصفوفة الارتباط.

و. برنامج MX "Matrix": يسمح هذا البرنامج بتحليل نماذج المعادلات البنائية، ويتم تحديد النموذج عن طريق Mx Grph، ويعمل على وصف البيانات والنموذج، كما يقدر فترات الثقة القوة الإحصائية لكل معلم.

4. أنماط وأنواع النماذج في المعادلات البنائية: يمكن تمييز خمسة أنماط من النماذج كما يلي²:

أ. نماذج الانحدار Regression Models: تتكون نماذج الانحدار من المتغيرات الملاحظة (المشاهدة) فقط، بحيث تتكون من متغير واحد أو أكثر من المتغيرات المشاهدة المستقلة ومتغير مشاهد تابع واحد فقط.

ب. النماذج العاملية Factor Models: هو نمط مفترض للعلاقات الخطية بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والملاحظة، ويعمل النموذج العامل على تبسيط الظاهرة الموجودة فعلا في الواقع، والتحليل العامل له شروط تتمثل في:

- طبيعة توزيع درجات المتغيرات المقاسة: يجب أن تتوزع درجات المتغيرات المقاسة توزيعا معتدلا، غير أنّ الجدير بالذكر هو أنّ التحليل العامل يميز بالمناعة عند عدم التحقق الجزئي لهذا الشرط، بمعنى أنّ نتائج التحليل العامل لا تتأثر عندما يحيد توزيع البيانات نسبيا عن التوزيع المعتدل.

¹ محمد بوزيان تيغزة، مرجع سبق ذكره، ص 220.

² عبد الناصر هاشمي العزوز، استخدام النمذجة بالمعادلة البنائية في العلوم الاجتماعية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 15، العدد 01، 2018، ص ص 303-304.

حجم العينة: يحتاج التحليل العاملي إلى عينات كبيرة، غير أنه هناك اختلاف بين المتخصصين في تحديد العدد المناسب، ويوجد اختبار إحصائي يدعى KMO-Test يساعد في التأكد من كفاية حجم العينة، بحيث يعتبر حجم العينة مناسباً إذا كانت قيمته أكبر من (0.5).

صلاحية البيانات (مصفوفة الارتباط): يجب أن تكون جل معاملات الارتباط في المصفوفة أكبر من (0.3) وأقل من (0.9)، ويجب أن تكون مصفوفة معاملات الارتباط مختلفة عن مصفوفة الوحدة وللتأكد من ذلك يستعان باختبار Bartlett's test of Sphericity الذي يجب أن يكون دالاً إحصائياً، كما يجب أن تكون القيمة المطلقة لمحدد مصفوفة الارتباطات أكبر من (0.00001).

وتتكون النماذج العاملية من نوعين هما النموذج القياسي، والذي يتضمن المتغيرات التي تقيس متغيراً كامناً واحداً أو أكثر، ويكون ذلك من خلال التحليل العاملي، بحيث يعتبر من أهم وأفضل الإجراءات الإحصائية التي تعمل على التحقق من العلاقات بين مجموعة المتغيرات الكامنة المشاهدة، والنموذج البنائي، والذي يقيس العلاقات بين المتغيرات الكامنة ذاتها التي تمثل البعد البنائي للنموذج، بالإضافة لاحتوائه على المتغيرات الكامنة أو العوامل المصحوبة بمؤشراتها.

ج. نموذج تحليل المسار Path Analysis Model: يهدف نموذج تحليل المسار لدراسة التأثيرات السببية بين المتغيرات، ويتم من خلاله إيجاد علاقات التأثير والتأثر سواء كانت متغيرات مستقلة أو تابعة، وما يميز نموذج تحليل المسار هو عدم احتوائه على متغيرات كامنة، وحسب Bollen، تتكون عملية بناء نموذج تحليل مسار من الخطوات التالية: بناء نموذج سببي، إنشاء نمط للعلاقات بين المتغيرات بالترتيب، رسم نموذج تخطيطي لمسار العلاقات بين المتغيرات، حساب معاملات المسارات، اختبار حسن التطابق مع النموذج الأساسي، وتحليل وتفسير النتائج.

6. تحليل الصلاحية والاعتمادية: تتم عملية تحليل الصلاحية والاعتمادية من خلال التأكد من ثبات وصدق أداة القياس، كما يلي¹:

أ. الصدق التقاربي Convergent Validity: ويشير إلى افتراض أن مجموعة من الفقرات تمثل العامل ذاته إذا كانت نسبة الارتباطات عالية بينها، أو بصيغة أخرى مدى تقارب فقرات القياس التي تنتمي لنفس البعد فيما بينها أي أن التباين المشترك بينها عالي جداً، ولكي يكون هناك صدقاً تقاربياً يجب تحقق مايلي:

- متوسط التباين المستخرج AVE قيمته أكبر من 0.5.

- متوسط التباين المستخرج AVE أقل من الثبات المركب CR.

ويحسب متوسط التباين المستخرج AVE من خلال القانون التالي:

¹ أنضر كل من:

عبد الناصر هاشمي العزوز، مرجع سبق ذكره، ص ص 312-315.

$$AVE = (\sum \lambda^2) / N$$

بحيث لدينا:

AVE (Average Variance Extracted) متوسط التباين المستخرج.

λ تمثل الدرجات المعيارية للتشبعات (الانحدارات المعيارية).

N تمثل عدد المفردات.

ب. **الصدق التمايزي Discriminant Validity**: والمقصود بالصدق التمايزي هو أنّ التباين المشترك

MSV (Maximum Shared Variance) بين الأبعاد يجب أن يكون أقل من التباين المشترك بين

المفردات التي تنتمي لنفس البعد، أي يجب تحقق مايلي:

- التباين المستخرج **AVE** أكبر من التباين المشترك بين العوامل **MSV**.

- الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج أكبر من معامل الارتباط بين أي عاملين أو بعدين من الأبعاد.

والتباين المشترك بين العوامل **MSV**، يعرف بالقانون التالي:

$$MSV = \text{Maximum}(r^2_{ij})$$

بحيث:

r هو معامل الارتباط.

ج. **الثبات المركب Composite Reliability**: ويطلق عليه كذلك اسم **McDonald's Omega**،

وهو ثبات المفهوم وهذا النوع من الثبات يقيس مدى ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة كما تفترضه النظرية¹،

ولكي يكون هناك ثباتا يجب أن تكون قيمة **CR** أكبر من 0.6، ويحسب الثبات المركب من خلال القانون

التالي:

$$CR = (\sum \lambda)^2 / ((\sum \lambda)^2 + \sum \text{Var}(\emptyset))$$

بحيث لدينا:

Var(∅) هو تباين الخطأ؛

λ تمثل الدرجات المعيارية للتشبعات (الانحدارات المعيارية).

ثانيا: مراحل النمذجة بالمعادلات البنائية

يختلف خبراء النمذجة بالمعادلات البنائية في تحديد خطوات اختبار جودة المطابقة للنموذج النظري الذي

يضعه الباحث، سواء أكان نموذجاً قياسياً، أو نموذجاً بنائياً، أو نموذجاً تحليل المسارات، وسوف نعلم تقسيم

(Schumacker & Lomax (2004) لكونه التقسيم الأكثر استخداماً بين الباحثين، بحيث يمكن تمييز

خمس مراحل للنمذجة بالمعادلات البنائية كالتالي²:

¹ ساخي بوبكر، تيغزة أحمد، سعيدات محمد، اختبار صدق وثبات بنية مفهوم التمكين النفسي بناء على نموذج سبرايتزر من منظور بنائي توكيدي، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 03، العدد 04، 2020، ص 147.

² محمد بوزيان تيغزة، مرجع سبق ذكره، ص ص 138-139.

1. تحديد النموذج Model Specification: يقصد بتحديد النموذج القيام بتوظيف النظريات، والأطر النظرية في بناء وتطوير نموذج نظري، ومن الضروري أن تعزز عملية تحديد النموذج برسم تخطيطي للنموذج، وذلك من أجل توضيح النموذج، وقد يخطئ الباحث في هذه المرحلة بتحديد نموذج يفتقر لمتغير أو متغيرات هامة، أو أن يعاني النموذج من وفرة زائدة لمتغيرات غير ضرورية وتسمى هذه الأخطاء بأخطاء التحديد، والتي ينتج عنها تهديدا لصدق النموذج، تعرقل قدرته على المطابقة، تقوي من التحيز، تضخم من أخطاء القياس، وتضخم من أخطاء التباين غير المفسر.

2. تعيين النموذج Model Identification: بعد تحديد النموذج وقبل تقدير بارامتراته، يجب تعيين النموذج بحيث تعنى مشكلة تعيين النموذج بمدى توفر المعلومات الكافية في بيانات العينة للتوصل إلى حل وحيد ومحدد للبارامترات الحرة للنموذج العاملي المفترض، بحيث إذا افتقر النموذج للتعيين مثلا، يستحيل في هذه الحالة تقدير قيمة محددة وحيدة لكل بارامتر من البارامترات الحرة للنموذج المفترض، فيكون لكل بارامتر عدد كبير من القيم التي تمثل حلا له، ومنه يستحيل انتقاء الحل الأنسب لكل بارامتر.

ومنه يمكن القول أنّ النموذج غير المعين **Unidentified** هو النموذج الذي عدد بارامتراته الحرة (مجهولة القيمة والتي تحتاج إلى تقدير قيمتها) للنموذج العاملي المفترض أكبر من المعلومات المتاحة في بيانات العينة، والمتمثلة في عدد العناصر غير المتكررة في مصفوفة التباين أو التغاير للعينة، أي بصيغة أخرى أنّ كم المعلومات المتوفرة في البيانات أقل من كم المعلومات التي يحتاجها النموذج النظري المفترض، ولهذا فالنموذج المفترض يتسم بالتعيين في الحالتين التاليتين:

أ. النموذج المعين بكل بساطة Just-identified model أو النموذج المشبع Saturated

model: بحيث من خلاله يمكن إيجاد حل واحد أو تقدير قيمة وحيدة لكل بارامتر حر، ويتم هذا النوع من التعيين عندما تكون عدد البارامترات الحرة للنموذج المفترض، تساوي تماما عدد العناصر غير المتكررة لمصفوفة التباين أو التغاير للعينة، التي تمثل حجم المعلومات التي توفرها البيانات الأمبيريقية المتاحة، أي أنّ المعلومات المتوفرة في البيانات تساوي تماما حجم المعلومات التي يتطلبها النموذج النظري المفترض.

ب. النموذج المتعدي التعيين Overidentified: وهو النموذج الذي يتمتع بوفرة في مستوى التعيين، ويتم هذا النوع من التعيين عندما تكون البارامترات الحرة للنموذج المفترض أقل من عدد العناصر غير المتكررة لمصفوفة التباين أو التغاير للعينة، أي أن البيانات الأمبيريقية تتمتع بوفرة في المعلومات تعمل على السماح بالتوصل إلى أدق تقدير ممكن لبارامترات النموذج إذا أحسن استغلال هذه الوفرة في المعلومات، أي أن المعلومات المتوفرة في البيانات تفوق حجم المعلومات التي يتطلبها النموذج النظري المفترض.

3. تقدير النموذج Model Estimation: والهدف من هذه المرحلة هو إيجاد قيم للبارامترات الحرة في

النموذج من تشبعات المؤشرات على العوامل الكامنة وأخطاء هذه المؤشرات، والارتباطات البينية (التغاير) المتغيرات أو العوامل الكامنة إن كان النموذج نموذجاً عاملياً، أما في النموذج البنائي فتتمثل البارامترات الحرة في

العلاقات الارتباطية البينية بين المتغيرات الكامنة المستقلة، والمسارات التي تصل بين المتغيرات الكامنة المستقلة والمتغيرات الكامنة التابعة، بالإضافة للمسارات التي تصل بين المتغيرات الكامنة بمتغيرات كامنة أخرى، وبواقى التباين في المتغيرات الكامنة التابعة التي لم تستطع المتغيرات الكامنة المستقلة تفسيرها والتي يطلق عليها اسم بواقى التباين غير المفسر.

ومنه يمكن القول أنّ وظيفة تقدير النموذج هو إيجاد قيم عديدة لهذه البارامترات الحرة في النموذج بحيث أن مصفوفة البيانات المشتقة من النموذج تكن قريبة جدا من بيانات العينة، أي من مصفوفة التباين والتغاير للعينة التي تمثل الإطار المرجعي الذي ينبغي أن يعيد النموذج المفترض إنتاجها بدقة ليصبح النموذج النظري متطابق مع بيانات العينة.

والبارامترات التي تحتاج إلى تقدير النموذج هي:

أ. عدد العوامل المكونة للنموذج؛

ب. عدد أخطاء مؤشرات القياس؛

ج. التغاير والارتباط بين العوامل؛

د. عدد تشعبات المؤشرات على عواملها الكامنة؛

هـ. الارتباطات بين أخطاء القياس.

4. اختبار صحة النموذج Model Testing: يقصد بالمطابقة إلى أي حد استطاع النموذج أن يوظف كافة المعلومات التي تحتويها البيانات الأصلية، أو بصيغة أخرى إلى أي مدى تمكن النموذج من تمثيل بيانات العينة بحيث لم يتعد عنها كثيرا. ومنه يمكن القول أنّ مستوى مطابقة النموذج النظري للبيانات يقصد بها إلى أي مدى يمكن إعادة إنتاج مصفوفة البيانات من طرف النموذج المفترض، بحيث أنّ هذه المصفوفة القائمة على النموذج المفترض تماثل بدرجة كافية مصفوفة البيانات الأصلية المشتقة أمبيريقيا من العينة.

وعن طريق مؤشرات جودة المطابقة المقدمة من طرف برنامج AMOS ، يتم قبول النموذج أو تعديله، والهدف من مؤشرات حسن المطابقة هو اختبار مطابقة النموذج العاملي النظري مع البيانات الإمبريقية، وذلك بالانطلاق من مصفوفات الارتباط، بحيث تمثل هذه الأخيرة علاقات المتغيرات المقاسة في الأعمدة، بنفس المتغيرات المقاسة في الصفوف، وبالتالي الخلايا القطرية تمثل ارتباط المتغير المقاس بنفسه¹.

يوجد العديد من التصنيفات، ولكن يعتبر أهمها التصنيف الذي يقسم مؤشرات المطابقة إلى ثلاث مجموعات حسب Schumacker & Lomax كما يلي²:

¹ عزيز دحماني، نفيسة ناصري، أثر الثقافة التنظيمية على التشارك المعرفي في الجامعة الجزائرية مقارنة باستخدام نماذج المعادلات البنائية، مجلة الباحث، المجلد 19، العدد 01، 2019، ص 362.

² عبد الناصر هاشمي عزوز، استخدام النمذجة بالمعادلات البنائية في العلوم الاجتماعية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 15، العدد 01، 2018، ص ص 291-294.

أ. مؤشرات المطابقة المطلقة **Absolute Fit indices**: لا تقوم على مقارنة مطلقة للنموذج المفترض بنماذج أخرى مقيدة، ومن أهم مؤشراتهما:

- **الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الإقتراب (RMSEA)**: يعتبر من أهم المؤشرات لأنه يأخذ بعين الاعتبار خطأ الاقتراب في المجتمع، لأنه يجيب على السؤال: إلى أي مدى يقوى النموذج المفترض الذي يحتوي على بارامترات مجهولة (غير أنه تم تقدير قيمتها بكفاءة) على تحقيق مطابقة مع مصفوفة التباين والتغاير للمجتمع عند توفرها؟

ومنه مؤشر (RMSEA) يقيس التباعد عن طريق درجات الحرية، مما يجعله حساسا لعدد البارامترات الحرة التي تحتاج إلى تقدير في النموذج المفترض، أي أنه يتأثر بمدى تعقيد النموذج.

- **مربع كاي (Chi-square (X²))**: يعتبر من أعرق المؤشرات التي تستعمل في تقدير مدى حسن المطابقة بين مصفوفة التباين والتغاير غير المقيدة للعينة، وبين مصفوفة التباين والتغاير للنموذج المفترض، ويستعمل مربع كاي بالتالي على اختبار الدلالة الإحصائية للفرضية الصفرية H₀ التي مفادها أنه لا يوجد فرق بين النموذج المفترض أو المتوقع والنموذج الحقيقي المناظر له في المجتمع.

- **جذر متوسط مربعات البواقي (RMR) وجذر متوسط مربعات البواقي المعيارية (SRMR)**: يعتبر مؤشر RMR من مؤشرات المطابقة الهامة كذلك، لأنه يركز على تحليل قيم مصفوفة بواقي التباين والتغاير التي تنتج عن الفروق بين قيم مصفوفة التباين والتغاير القائمة على بيانات العينة، وقيم مصفوفة التباين والتغاير المتوقعة القائمة على النموذج المفترض. أما مؤشر SRMR هو مقياس متوسط البواقي المطلقة لمعاملات الارتباط، أي الفرق العام بين الارتباطات الملاحظة للعينة والارتباطات المتوقعة للنموذج المفترض.

- **مؤشر حسن أو جودة المطابقة (GFI)**: يدل هذا المؤشر على نسبة التباين أو التغاير التي يستطيع النموذج الذي يفترض الباحث تفسيره، وبصيغة أخرى إلى أي مدى يتمكن النموذج المفترض من تزويدنا بمعلومات عن علاقات أو وضع النموذج النظير له في المجتمع.

- **مؤشر حسن أو جودة المطابقة المصحح (AGFI)**: يعمل هذا المؤشر على تصحيح قيمة GFI بحيث يقوم بتخفيضها كلما زاد تعقيد النموذج.

- **كاي مربع المعياري (X²)**: يتم حسابه من خلال قسمة قيمة كاي مربع على درجة الحرية.

-الدلالة الإحصائية للمطابقة القريبة **P-Value**: عندما تكون P-Value غير دالة إحصائياً هذا يعني أنه لا توجد فروق بين النموذج النظري والنموذج المفترض.

وفيما يلي جدول يوضح المؤشرات السابقة مع قيمها النموذجية:

الجدول رقم (29/4): مؤشرات المطابقة المطلقة

الاختصار الذي يعرف به المؤشر	الترجمة العربية له	قيم المؤشر الدالة على وجود مطابقة (قيم المؤشر النموذجية)
Absolute Fit indices مؤشرات المطابقة المطلقة		
X2 أو CMIN	مربع كاي	-أن تكون غير دالة. -إذا كان يساوي صفراً يدل على مطابقة تامة.
RMR	مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي	ينبغي أن تكون دون 0.1
Normed Chi- square(NC)	مربع كاي المعياري أو مربع كاي النسبي	إذا كانت القيم أصغر من 0.1 تدل لمطابقة رديئة، وإذا كانت أعلى من 0.5 تدل على مطابقة غير كافية، وإذا تراوحت القيمة من 1 إلى 5 تدل على وجود مطابقة، ويفضل أن تكون بين 1 و3.
SRMR	مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي المعيارية	-ينبغي أن تكون دون 0.1. -ويفضل أن تكون أصغر من 0.08.
GFI	مؤشر حسن المطابقة	-يساوي أو أكبر من 0.9، ويفضل أن تساوي أو أكبر من 0.95.
AGFI	مؤشر حسن المطابقة المصحح	- يساوي أو أكبر من 0.9.
RMSEA	الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الإقتراب	-المؤشر دون 0.05 يدل على مطابقة ممتازة. -المؤشر بين 0.05-0.08 يدل على مطابقة جيدة. -المؤشر بين 0.08-0.10 يدل على مطابقة لا بأس بها. -المؤشر أعلى من 0.10 يدل على سوء مطابقة. حدود الثقة عند 90% الدالة على المطابقة يجب أن تتراوح من الصفر إلى

0.08، أي أنّ الحد الأصغر يجب أن يكون دون 0.05 بكثير، أي قريبة من الصفر، أما الحد الأكبر فيجب ألا يتعدى 0.08.		
-يجب أن تكون قيمته أكبر من 0.50.	الدلالة الإحصائية للمطابقة القريبة	P-Value for Close Fit

المصدر: محمد بوزيان تيغزة، التحليل العاملي الاستكشافي و التوكيدي مفاهيمهما و منهجيتهما بتوظيف حزمة (Spss) وليزرل (Lisrel)، الطبعة 01، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن ، 2012، ص 115

ب. مؤشرات المطابقة المقارنة أو التزايدية **Comparative/incremental Fit Indices**: ويمكن من خلال هذه المؤشرات تقدير مقدار التحسن النسبي في المطابقة التي يتمتع بها النموذج المفترض، مقارنة بنموذج قاعدي وغالبا ما يتمثل النموذج القاعدي في النموذج ذي المتغيرات المستقلة، ويطلق عليه اختصارا بالنموذج المستقل أو نموذج العدم، وهو الذي يقوم على افتراض أن تغاير المتغيرات الملاحظة على مستوى المجتمع تساوي صفرا، ولا يبقى غير قيم تباين هذه المتغيرات، وفيما يلي أهم مؤشرات المطابقة المقارنة أو التزايدية:

- **مؤشر المطابقة المقارن (CFI)**: يعمل على مقارنة مربع كاي للنموذج المفترض بقيمة مربع كاي للنموذج المستقل ويعتبر من أفضل المؤشرات التي تقوم على المقارنة.

- **مؤشر المطابقة المعياري (NFI)**: ويمثل هذا المؤشر نسبة نتيجة الفرق بين قيمة مربع كاي لنموذج العدم وقيمة مربع كاي للنموذج المفترض إلى قيمة مربع كاي لنموذج العدم، ولهذا هو يعبر عن نسبة تفوق النموذج المفترض على نموذج العدم من حيث جودة المطابقة، وهذا المؤشر هو نفسه المؤشر تاكر-لويس TLI.

- **مؤشر المطابقة غير المعياري (NNFI)**: يعمل هذا المؤشر على توظيف درجات الحرية لكلا النموذجين أي نموذج العدم والنموذج المفترض، ويعمل على تصحيح مؤشر NFI. وفيما يلي جدول يوضح المؤشرات السابقة مع قيمها النموذجية:

الجدول رقم (30/4): مؤشرات المطابقة المقارنة أو التزايدية

الاختصار الذي يعرف به المؤشر	الترجمة العربية له	قيم المؤشر الدالة على وجود مطابقة (قيم المؤشر النموذجية)
Comparative/incremental Fit Indices مؤشرات المطابقة المقارنة أو التزايدية		
CFI	مؤشر المطابقة المقارن	-قيمة المؤشر أعلى من 0.90 تدل على مطابقة معقولة، ويفضل أن تساوي أو أكبر من 0.95.
NNFI أو TLI	مؤشر المطابقة غير المعياري أو مؤشر تاكر-لويس	-قيمة المؤشر أعلى من 0.90 تدل على مطابقة معقولة، ويفضل أن تساوي أو أكبر من 0.95.
NFI	مؤشر المطابقة المعياري	-قيمة المؤشر أعلى من 0.90 تدل على مطابقة معقولة، ويفضل أن تساوي أو أكبر من 0.95.

المصدر: محمد بوزيان تيغزة، التحليل العاملي الإستكشافي و التوكيدي مفاهيمهما و منهجيتهما بتوظيف حزمة (Spss) وليزل (Lisrel)، الطبعة 01، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2012، ص 118.

ج. مؤشرات الإفتقار للاقتصاد **Parsimony Correction Indices**: ويطلق عليها كذلك المؤشرات الإقتصادية، وما يميزها هو احتوائها على دالة عقابية عند تحرير أو إضافة معلمات حرة للنموذج بدون جدوى، أي بدون أن يرافق ذلك تحسن في مطابقة النموذج المفترض، وفيما يلي أهم مؤشرات المطابقة المقارنة أو التزايدية: -مؤشر حسن المطابقة الاقتصادي (PGFI): يعمل هذا المؤشر على تصحيح قيمة المؤشر عبر أخذه بعين الإعتبار مدى تعقيد النموذج، وما يميزه أنه جد حساس لحجم النموذج المفترض، بمعنى عدد المتغيرات المقاسة للنموذج.

-محك المعلومات لأبيك (AIC): يختبر هذا المؤشر حسن المطابقة وخاصة الاقتصاد في استعمال البارامترات الحرة التي تتطلب التقدير في النموذج المفترض، ويعالج مشكلة تعقيد النموذج أي مدى الاقتصاد في البارامترات المقدرة في النموذج من زاوية درجات الحرية مع إهمال حجم العينة.

-محك المعلومات المتسق لأبيك (CAIC): يختبر كذلك هذا المؤشر حسن المطابقة وخاصة الاقتصاد في استعمال البارامترات الحرة التي تتطلب التقدير في النموذج المفترض، غير أنه يأخذ بعين الإعتبار حجم العينة، ويمارس تصحيحاً أكثر صرامة لمستوى تعقيد النموذج مقارنة مع مؤشر AIC.

-مؤشر الصدق التقاطعي المتوقع (ECVI): يختبر هذا المؤشر مدى اتساق أداء النموذج عند الانتقال من عينة الدراسة إلى عينات أخرى بحيث تنتمي هذه العينات إلى نفس المجتمع، أو بصيغة أخرى أنّ تقديرات النموذج أو برامترات النموذج المفترض يمكن استنساخها أو إعادة إنتاجها في عينات أخرى لنفس المجتمع، وفيما

يقيس الفرق بين مصفوفة التباين والتغاير للعينة ومصفوفة التباين والتغاير المتوقعة التي يمكن الحصول عليها من عينة أخرى من نفس الحجم ومن نفس المجتمع، والجدول التالي يوضح أهم مؤشرات جودة المطابقة:
الجدول رقم (31/4): مؤشرات الافتقار للإقتصاد

الإختصار الذي يعرف به المؤشر	الترجمة العربية له	قيم المؤشر الدالة على وجود مطابقة (قيم المؤشر النموذجية)
مؤشرات الإفتقار للإقتصاد Parsimony Correction Indices		
PGFI	مؤشر حسن المطابقة الاقتصادي	-ينبغي أن يكون أكبر من 0.50 والأفضل أن يتعدى 0.60.
PCFI	مؤشر المطابقة المقارن الاقتصادي	-قيمة المؤشر أعلى من 0.5 تدل على مطابقة معقولة، ويفضل أن يكون أكبر من 0.6.
PNFI	مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي	-قيمة المؤشر أعلى من 0.5 تدل على مطابقة معقولة، ويفضل أن يكون أكبر من 0.6.
ECVI	مؤشر الصدق التقاطعي المتوقع	يجب أن تكون قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل أو الصفري.
AIC	محك المعلومات لأيكيك	يجب أن تكون قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل أو الصفري.
CAIC	محك المعلومات المتسق لأيكيك	يجب أن تكون قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل أو الصفري.

المصدر: محمد بوزيان تيغزة، التحليل العاملي الإستكشافي و التوكيدي مفاهيمهما ومنهجيتهما بتوظيف حزمة (Spss) وليزرل (Lisrel)، الطبعة 01، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2012، ص 118.

5. تعديل النموذج Model Modification: إنّ المعاينة الفاحصة لقيم البواقي، ومؤشرات التعديل تساهم بقسط وافر في تشخيص مواطن الخلل، ومنه تقترح بدائل لحل الاشكالات التي تتخلل بعض أجزاء النموذج، وتطبق بعض البدائل إذا كانت تنسجم مع الإطار النظري المعتمد من طرف الباحث¹، ويمكن تمييز الطرق التالية

¹ بوقرة عواطف، بوقرة حليلة، استراتيجيات التحليل الإحصائي المعاصرة في العلوم الإجتماعية (النمذجة بالمعادلات البنائية أنموذجاً)، Route Educational & Social Science Journal، المجلد 06، العدد 04، 2019، ص 313.

المتعلقة بتعديل النموذج كالتالي¹:

أ. تعديل النموذج المفترض في ضوء فحص البواقي: لكل نموذج مفترض توجد ثلاث مصفوفات كالتالي:

- مصفوفة التباين والتغاير للعينة؛

- مصفوفة التباين والتغاير بين المؤشرات القائمة على العلاقات المفترضة في النموذج النظري؛

- مصفوفة التباين والتغاير للبواقي.

والبواقي الصفريّة تدل على مطابقتة تامة للنموذج، غير أنّ هذا الأمر نادر الحدوث، مما يستوجب تحديد المستوى الذي إذا تم تجاوزه أعتبرت قيم البواقي كبيرة، ومنه يمكن أن تؤول قيم البواقي نسبياً كما تؤول الدرجات المعيارية الزائفة Z-score ومنه الدرجات الزائفة المستعملة في مستويات الدلالة الإحصائية المألوفة تتخذ كنقاط فاصلة للعملية.

ويمكن اعتبار القيمة المطلقة 1.96 أو 2.58 كدرجة قطع بين قيم البواقي المقبولة الصغرى وبين قيم البواقي الكبيرة عند مستوى دلالة 0.05 أو 0.01.

ب. طريقة فحص مؤشرات التعديل **Modification indices**: مؤشرات التعديل هو اختبار مربع كاي بدرجة حرية تساوي الواحد، وبالتالي لكل بارامتر مثبت أو مقيد في النموذج قيمة على مؤشر التعديل، وتمثل مدى الإنخفاض التقريبي في مربع كاي نتيجة تحويل البارامتر الثابت في النموذج إلى بارامتر حر. وتوجد ثلاث طرق تعديل هي:

- **مؤشر فروق مربع كاي (X^2 / df):** النموذج المختبر من طرف الباحث ماهو إلا أحد النماذج الفرعية بين مجموعة من النماذج، ومنه يعتبر النموذج المختبر نموذج متداخل من نماذج متضمنة لتصورات مختلفة لطبيعة التأثيرات والعلاقات بين المتغيرات.

غير أنه مؤشرات التعديل حساسة لحجم العينة، فمع اتساع حجم العينة، قد نحصل على مؤشرات تعديل مرتفعة بالرغم من أنّ إضافة البارامتر أو تحريره بناء على مؤشر التعديل المرتفع قد يكون حجمه منخفضاً. وتعتمد هذه الطريقة على الفرق بين مربع كاي عند مطابقتة نموذجين أحدهما متداخل في الآخر، ودرجة حرية تساوي الفرق في القيمة بين بارامترات النموذج الأول وبارامترات النموذج الثاني.

- **اختبار $Lagrange Multiplier Test (LM)$:** يستخدم عندما يكون النموذج غير تطابق مع البيانات وذلك عن طريق تحرير بعض البارامترات المقيدة للحصول على نموذج أكثر مطابقتة.

¹ المرجع السابق، ص ص 313-314.

المطلب الثاني: تحليل الصلاحية والاعتمادية وتقدير معالم النموذج

سيتم تناول في هذا المطلب كل من شروط إجراء التحليل العملي، وتحليل الصلاحية والاعتمادية، بالإضافة لتقدير معالم النموذج.

أولاً: شروط التحليل العملي

تم التأكد من شروط إجراء التحليل العملي التوكيدي كما يلي:

1. اعتدالية التوزيع: يعتبر شرط اعتزالية التوزيع من بين شروط إجراء التحليل العملي التوكيدي، غير أنه إذا كانت العينة أكبر من 30 شرط أن تكون العينة عشوائية وغير متحيزة يمكن أن يكون التوزيع طبيعي تلقائياً ولا ضروري للاختبار¹، كما أنّ التحليل العملي يتميز بالمناعة عند عدم التحقق الجزئي لهذا الشرط، بمعنى أنّ نتائج التحليل العملي لا تتأثر عندما يجيد توزيع البيانات نسبياً عن التوزيع المعتدل².

2. فحص مصفوفة الارتباط: من خلال نتائج التحليل الإحصائي المتحصل عليها من خلال برنامج Spss لبيانات العينة، نجد أنّ مصفوفة الارتباط للمتغيرات المستقلة والوسيطية والمتغير التابع من أي معامل ارتباط لا يتجاوز 0.90 أو يقل عن 0.30.

3. كفاية حجم العينة: من خلال نتائج التحليل الإحصائي المتحصل عليها من برنامج Spss لبيانات العينة، نجد أنّ قيمة $KMO=0.819$ وهي أكبر من 0.5 مما أدى إلى التأكد من أنّ حجم العينة كافي لإجراء التحليل العملي وبما يتعلق باختبار بارتلت فهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05، ومنه يمكن القول أنّ المصفوفة لا تمثل مصفوفة وحدة.

ثانياً: تحليل الصلاحية والاعتمادية

يتم تحليل صدق وثبات البنية العاملية للنموذج من خلال مؤشرات الصدق التقاربي والتمييزي، وثبات البنية العاملية عبر الثبات المركب.

1. تحليل الصلاحية والاعتمادية للمتغيرات المستقلة: يتم حساب CR الثبات المركب للتأكد من ثبات البنية العاملية للمتغيرات المستقلة، كما تمّ القيام بقياس متوسط التباين المستخرج AVE ومربع التباين الأقصى المشترك MSV، وتمّ الحصول على مؤشرات الصدق التقاربي والتمييزي، بالإضافة إلى الثبات المركب من خلال برنامج Spss Amos24 كما يلي:

¹ 503- Damodar Gujarati, **Basic Econometrics**, 4th Edition, McGraw-Hill Companies, 2004, P

² عبد الناصر هاشمي العزوز، مرجع سبق ذكره، ص 304.

الجدول رقم (32/4): مؤشرات الصدق التقاربي والتمييزي، والثبات المركب للمتغيرات المستقلة

معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية	معايير المراجعة	معايير المحاسبة	المعايير الشرعية	MaxR (H)	MSV	AVE	CR	
المعايير الشرعية			0.826	0.917	0.030	0.682	0.914	
معايير المحاسبة		0.863	0.032	0.960	0.070	0.745	0.935	
معايير المراجعة	0.842	0.264***	0.172*	0.935	0.070	0.709	0.924	
معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية	0.058	0.078	0.039	0.946	0.006	0.701	0.933	0.838

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

References

Significance of Correlations:

† $p < 0.100$

* $p < 0.050$

** $p < 0.010$

*** $p < 0.001$

أ. الثبات المركب (CR): من الجدول رقم (32/4) أعلاه نلاحظ أن قيمة الثبات المركب (CR) للمعايير الشرعية (0.914)، وقيمتها بالنسبة لمعايير المحاسبة (0.935)، كما بلغت قيمته (0.924) بالنسبة لمعايير المراجعة، بينما بلغت قيمة الثبات المركب لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية (0.933).

وبما أن جميع قيم الثبات المركب (CR) السابقة أكبر من الحد الأدنى المقدر ب 0.6، منه يمكن القول أنّ ثبات البنية العامية للمتغيرات المستقلة (المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية) قد تحقق.

ب. الصدق التقاربي: من الجدول رقم (32/4) أعلاه نلاحظ أنّ قيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) للمعايير الشرعية قدرها (0.682)، و قيمته بالنسبة لمعايير المحاسبة (0.745) بينما بلغت قيمته (0.709) بما يتعلق بمعايير المراجعة، في حين بلغت قيمة (AVE) لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية (0.701).

وبما أنّ جميع القيم المحققة لمتوسط التباين المستخرج (AVE) أكبر من الحد الأدنى المقدر ب 0.5 وأقل من قيم الثبات المركب CR، فيمكن القول أنّ عبارات الاستبيان التي تقيس نفس البعد أو المتغير بالنسبة للمتغيرات

المستقلة متقاربة فيما بينها وبالتالي تحقق الصدق التقاربي .

ج. **الصدق التمايزي:** ومن الجدول رقم (32/4) أعلاه نلاحظ أنّ قيمة مربع التباين الأقصى المشترك (MSV) للمعايير الشرعية بلغت (0.03)، وقيمته بالنسبة لمعايير المحاسبة بلغت (0.07)، في حين بلغت قيمته بالنسبة لمعايير المراجعة (0.07)، كما بلغت قيمة (MSV) لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية (0.006) والملاحظ أنّ جميع قيم مربع التباين الأقصى المشترك (MSV) السابقة أقل من قيم AVE .

✓ ومنه تحقق الشرط الأول المتمثل في أنّ قيم (AVE) أكبر من (MSV).

ولدينا الجدول التالي الذي يوضح معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة كالتالي:

الجدول رقم (33/4): معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة

معامل الارتباط	المتغيرات المستقلة
0.032	المعايير الشرعية مع معايير المحاسبة
0.172	المعايير الشرعية مع معايير المراجعة
0.039	المعايير الشرعية مع معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية
0.264	معايير المحاسبة مع معايير المراجعة
0.078	معايير المحاسبة مع معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية
0.058	معايير المراجعة مع معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

ومن الجدول رقم (33/4) أعلاه نلاحظ أنّ قيمة الجذر التربيعي لـ AVE للمعايير الشرعية بلغت (0.826) وقيمة الجذر التربيعي لـ AVE لمعايير المحاسبة (0.863)، بينما بلغت قيمة الجذر التربيعي لـ AVE لمعايير المراجعة (0.842)، في حين بلغت قيمتها لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية (0.838)، والملاحظ أنّ جميع قيم الجذر التربيعي لـ AVE للمتغيرات المستقلة أكبر من أكبر معامل ارتباط بين المتغيرات المستقلة الذي قدره (0.264).

✓ ومنه الشرط الثاني تحقق والمتمثل في كون الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج أكبر من

أكبر معامل ارتباط بين أي عاملين أو بعددين من الأبعاد.

ومع تحقق كل من (AVE) أكبر من (MSV)، والجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج أكبر من أكبر معامل ارتباط بين أي عاملين أو بعددين من الأبعاد، يمكن القول أنّ الصدق التمايزي للمتغيرات المستقلة قد تحقق.

كما يمكن الملاحظة من الجدول رقم (33/4) أعلاه أنّ جميع قيم MaxR(H) جيدة لأنّ قيمها أكبر من الحد الأدنى المقدر بـ 0.8.

2. تحليل الصلاحية والاعتمادية للمتغيرات الوسيطة: يتم حساب CR الثبات المركب للتأكد من ثبات البنية

العاملية للمتغيرات الوسيطة، كما تمّ القيام بقياس متوسط التباين المستخرج AVE ومربع التباين الأقصى المشترك MSV، وتمّ الحصول على مؤشرات الصدق التقاربي والتمييزي، بالإضافة إلى الثبات المركب من خلال برنامج Amos24 كما يلي:

الجدول رقم (34/4): مؤشرات الصدق التقاربي والتمييزي، والثبات المركب للمتغيرات الوسيطة

	CR	AVE	MSV	MaxR (H)	الالتزام الشرعي	جودة الخدمة المصرفية	تسعير الخدمة المصرفية
الالتزام الشرعي	0.937	0.714	0.354	0.944	0.845		
جودة الخدمة المصرفية	0.929	0.726	0.378	0.945	0.595***	0.852	
تسعير الخدمة المصرفية	0.940	0.635	0.378	0.947	0.404***	0.615***	0.797

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

References

Significance of Correlations

† p < 0.100

* p < 0.050

** p < 0.010

*** p < 0.001

أ. الثبات المركب (CR): من الجدول رقم (34/4) أعلاه نلاحظ أن قيمة الثبات المركب (CR) للالتزام الشرعي (0.937)، وبلغت قيمته بالنسبة لجودة الخدمة المصرفية (0.929)، في حين بلغت قيمته بالنسبة لتسعير الخدمة المصرفية (0.940).

وبما أنّ جميع قيم الثبات المركب (CR) السابقة أكبر من الحد الأدنى المقدر بـ 0.6، منه يمكن القول أنّ ثبات البنية العاملية للمتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) قد تحقق.

ب. الصدق التقاربي: من الجدول رقم (34/4) أعلاه نلاحظ أنّ قيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) للالتزام الشرعي بلغت (0.714)، وقيمته بالنسبة لجودة الخدمة المصرفية بلغت (0.726)، بينما بلغت قيمته بالنسبة لتسعير الخدمة (0.635).

وبما أنّ جميع القيم المحققة لمتوسط التباين المستخرج (AVE) أكبر من الحد الأدنى المقدر بـ 0.5 وأقل من قيم الثبات المركب CR، فيمكن القول أنّ عبارات الاستبيان التي تقيس نفس البعد أو المتغير بالنسبة للمتغيرات

الوسيطية متقاربة فيما بينها وبالتالي تحقق الصدق التقاربي.

ج. **الصدق التمايزي:** من الجدول رقم (34/4) أعلاه نلاحظ أنّ قيمة مربع التباين الأقصى المشترك (MSV) للالتزام الشرعي بلغت (0.354)، وقيمتها بالنسبة لجودة الخدمة المصرفية بلغت (0.378) في حين بلغت قيمته بالنسبة لتسعير الخدمة المصرفية (0.378)، والملاحظ أنّ جميع قيم مربع التباين الأقصى المشترك (MSV) السابقة أقل من قيم AVE.

✓ ومنه تحقق الشرط الأول المتمثل في أنّ قيم (AVE) أكبر من (MSV).

ولدينا كذلك الجدول التالي الذي يوضح معاملات الارتباط بين المتغيرات الوسيطية كالتالي:

الجدول رقم (35/4): معاملات الارتباط بين المتغيرات الوسيطية

المتغيرات الوسيطية	معامل الارتباط
الالتزام الشرعي مع جودة الخدمة المصرفية	0.595
الالتزام الشرعي مع تسعير الخدمة المصرفية	0.404
تسعير الخدمة المصرفية مع جودة الخدمة المصرفية	0.615

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول رقم (35/4) أعلاه نلاحظ أنّ قيمة الجذر التربيعي لـ AVE للالتزام الشرعي بلغت (0.845) وقيمتها بالنسبة لجودة الخدمة المصرفية بلغت (0.852)، بينما بلغت قيمته (0.797) بما يتعلق بتسعير الخدمة المصرفية، والملاحظ أنّ جميع قيم الجذر التربيعي لـ AVE للمتغيرات الوسيطية أكبر من قيمة أكبر معامل ارتباط المقدر بـ 0.615.

✓ ومنه الشرط الثاني تحقق والمتمثل في كون الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج أكبر من

أكبر معامل ارتباط بين أي عاملين أو بعددين من الأبعاد.

ومع تحقق كل من (AVE) أكبر من (MSV)، والجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج أكبر من أكبر معامل ارتباط بين أي عاملين أو بعددين من الأبعاد، يمكن القول أنّ الصدق التمايزي للمتغيرات الوسيطية قد تحقق.

كما يمكن الملاحظة من الجدول رقم (35/4) أعلاه أنّ جميع قيم MaxR(H) جيدة لأن قيمها أكبر من الحد الأدنى المقدر بـ 0.8

5. تحليل الصلاحية والاعتمادية للمتغير التابع: يتم حساب CR الثبات المركب للتأكد من ثبات البنية العملية للمتغير التابع، كما تم القيام بقياس متوسط التباين المستخرج AVE ومربع التباين الأقصى المشترك MSV، وتم الحصول على مؤشرات الصدق التقاربي والتمايزي، بالإضافة إلى الثبات المركب من خلال برنامج Amos21 كما يلي:

الجدول رقم (36/4): مؤشرات الصدق التقاربي والتمييزي، والثبات المركب للمتغير التابع

ثقة المتعاملين	CR	AVE	MaxR(H)	ثقة المتعاملين
ثقة المتعاملين	0.952	0.688	0.957	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

أ. الثبات المركب (CR): من الجدول رقم (36/4) أعلاه نلاحظ أنّ قيمة الثبات المركب (CR) للمتغير التابع كانت قيمها (0.952) وهي قيمة أكبر من الحد الأدنى المقدرة بـ 0.6، ومنه تحقق ثبات البنية العاملية للمتغير التابع (ثقة المتعاملين).

ب. الصدق التقاربي: من الجدول رقم (36/4) أعلاه نلاحظ أنّ قيمة (AVE) للمتغير التابع ثقة المتعاملين كانت قيمها (0.688) وهي قيمة أكبر من الحد الأدنى المقدرة بـ 0.5، وأقل من قيمة CR المقدرة بـ 0.952، ومنه مع تحقق الشرطين يمكن القول أنّ عبارات الاستبيان التي تقيس نفس البعد أو المتغير بالنسبة للمتغير التابع متقاربة فيما بينها وبالتالي تحقق الصدق التقاربي.

ج. الصدق التمييزي: بما أنّ المتغير التابع يتكون من متغير وبعد واحد ففي هذه الحالة لا يمكن حساب الصدق التمييزي، كما يمكن الملاحظة من الجدول رقم (36/4) أعلاه أنّ قيمة MaxR(H) جيدة لأنها أكبر من الحد الأدنى المقدر بـ 0.8.

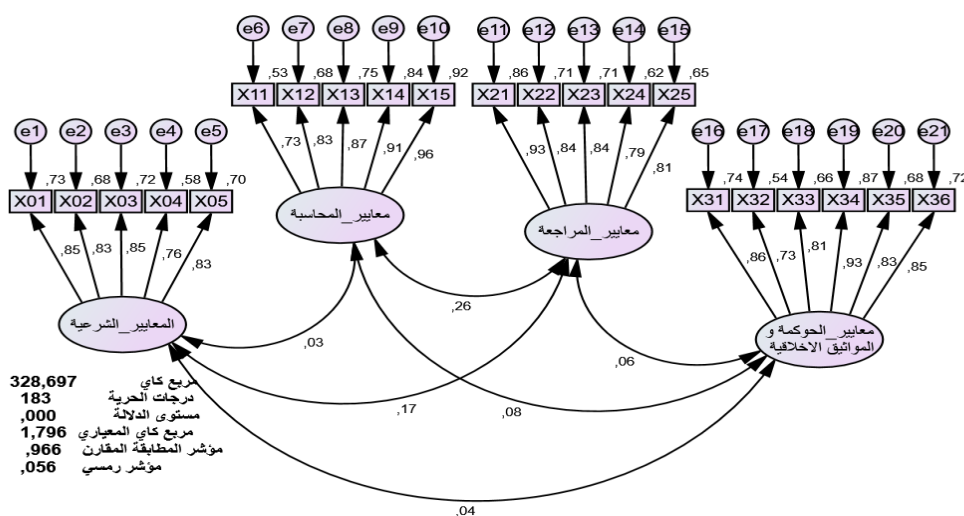
ثالثاً: تقدير معالم النموذج

لتقدير معالم النموذج استخدمت طريقة الأرجحية العظمى ML لتحليل مصفوفات التباينات المشتركة، وهي طريقة لتقدير معالم توزيع الاحتمالات من خلال تعظيم دالة الاحتمالية، وتعتبر وسيلة سائدة للاستدلال الإحصائي¹ كما يلي:

1. تقدير معالم النموذج للمتغيرات المستقلة: يوضح الشكل رقم (4/ 11) نموذج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى للمتغيرات المستقلة المتمثلة في كل من المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية، بحيث يتم من خلاله معرفة الصدق البنائي، أي مدى انتماء كل فقرة من الفقرات للبعد

¹ Richard Rossi, **Mathematical Statistics : An Introduction to Likelihood Based Inference**, John Wiley & Sons, New York, 2018, P 227

الشكل رقم (11/4): معالم النموذج للمتغيرات المستقلة



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

بحيث كل من المعايير الشرعية ومعايير المحاسبة ومعايير المراجعة ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية عبارة عن عوامل Factor وتم ترميزها من طرف برنامج Amos كما يلي:

الجدول رقم (37/4): ترميز عوامل نموذج التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرات المستقلة

الرمز	المتغير
F01	المعايير الشرعية
F02	معايير المحاسبة
F03	معايير المراجعة
F04	معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

ومن خلال الشكل رقم (11/4) أعلاه يظهر الجدول رقم (38/4) أدناه تفاصيل نتائج التحليل العاملي التوكيدي الخاص بالمتغيرات المستقلة (المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية) كما يلي:

الجدول رقم (38/4): نتائج التحليل العاملي التوكيدي الخاص بالمتغيرات المستقلة

			Estimate
X01	<-----	المعايير الشرعية F1	0.855
X02	<-----	المعايير الشرعية F1	0.826

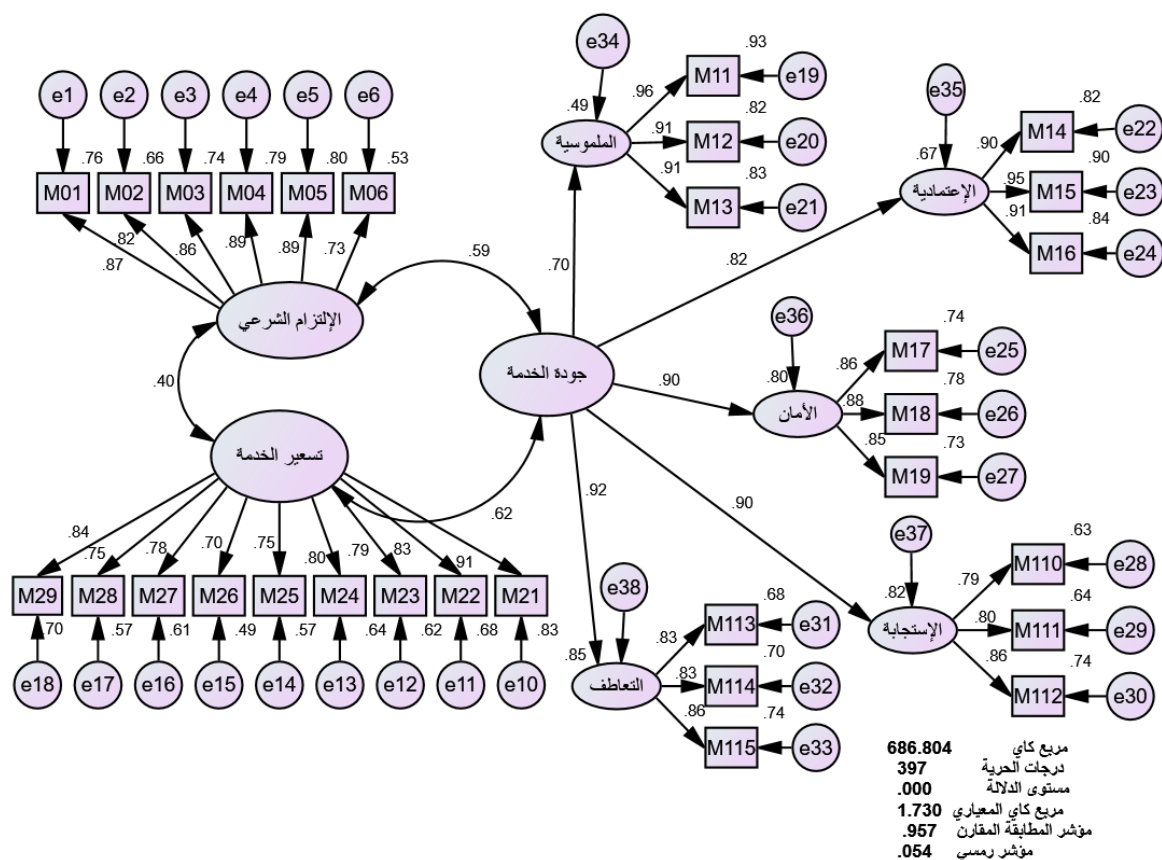
X03	<-----	المعايير الشرعية F1	0.846
X04	<-----	المعايير الشرعية F1	0.764
X05	<-----	المعايير الشرعية F1	0.834
X11	<-----	معايير المحاسبة F2	0.728
X12	<-----	معايير المحاسبة F2	0.827
X13	<-----	معايير المحاسبة F2	0.866
X14	<-----	معايير المحاسبة F2	0.915
X15	<-----	معايير المحاسبة F2	0.962
X21	<-----	معايير المراجعة F3	0.927
X22	<-----	معايير المراجعة F3	0.841
X23	<-----	معايير المراجعة F3	0.841
X24	<-----	معايير المراجعة F3	0.787
X25	<-----	معايير المراجعة F3	0.808
X31	<-----	معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية F4	0.860
X32	<-----	معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية F4	0.733
X33	<-----	معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية F4	0.814
X34	<-----	معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية F4	0.933
X35	<-----	معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية F4	0.825
X36	<-----	معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية F4	0.847

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

وفقا للنتائج الظاهرة في الجدول رقم (38/4) أعلاه تشير إلى أنّ قيم الشعبات جميعها أكبر من 0.7 أي ضمن الحدود المقبولة للتحليل العاملي التوكيدي، ومنه يمكن القول أنّ البيانات الخاصة للمتغيرات المستقلة صالحة لإجراء باقي التحليلات الإحصائية.

2. تقدير معالم النموذج للمتغيرات الوسيطة: يوضح الشكل رقم (12/4) نموذج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية للمتغيرات الوسيطة المتمثلة في كل من الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية، بحيث يتم من خلاله معرفة الصدق البنائي، أي مدى انتماء كل فقرة من الفقرات للبعد:

الشكل رقم (12/4): معالم النموذج للمتغيرات الوسيطة



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

بحيث تم ترميز المتغيرات الوسيطة وأبعاد جودة الخدمة المصرفية (Factor) من طرف برنامج Amos كما يلي:

الجدول رقم (39/4): ترميز عوامل نموذج التحليل العائلي التوكيدي للمتغيرات الوسيطة

الرمز	المتغير
F01	الالتزام الشرعي
F02	جودة الخدمة المصرفية
F03	تسعير الخدمة المصرفية
F04	الملموسية
F05	الاعتمادية
F06	الأمان
F07	الاستجابة
F08	التعاطف

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

ومن خلال الشكل (12/4) أعلاه يظهر الجدول رقم (40/4) أدناه تفاصيل نتائج التحليل العاملي التوكيدي الخاص بالمتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية)، كما يلي:

الجدول رقم (40/4): نتائج التحليل العاملي التوكيدي الخاص بالمتغيرات الوسيطة

			Estimate
F04 الملموسية	<-----	F02 جودة الخدمة المصرفية	0.697
F05 الاعتمادية	<-----	F02 جودة الخدمة المصرفية	0.819
F06 الأمان	<-----	F02 جودة الخدمة المصرفية	0.895
F07 الاستجابة	<-----	F02 جودة الخدمة المصرفية	0.904
F08 التعاطف	<-----	F02 جودة الخدمة المصرفية	0.924
M01	<-----	F01 الالتزام الشرعي	0.870
M02	<-----	F01 الالتزام الشرعي	0.815
M03	<-----	F01 الالتزام الشرعي	0.860
M04	<-----	F01 الالتزام الشرعي	0.889
M05	<-----	F01 الالتزام الشرعي	0.894
M06	<-----	F01 الالتزام الشرعي	0.731
M11	<-----	F04 الملموسية	0.964
M12	<-----	F04 الملموسية	0.905
M13	<-----	F04 الملموسية	0.914
M14	<-----	F05 الاعتمادية	0.904
M15	<-----	F05 الاعتمادية	0.948
M16	<-----	F05 الاعتمادية	0.915
M17	<-----	F06 الأمان	0.862
M18	<-----	F06 الأمان	0.881
M19	<-----	F06 الأمان	0.855
M110	<-----	F07 الاستجابة	0.791
M111	<-----	F07 الاستجابة	0.801
M112	<-----	F07 الاستجابة	0.860
M113	<-----	F08 التعاطف	0.827
M114	<-----	F08 التعاطف	0.834
M115	<-----	F08 التعاطف	0.860
M21	<-----	F03 تسعير الخدمة المصرفية	0.911
M22	<-----	F03 تسعير الخدمة المصرفية	0.827

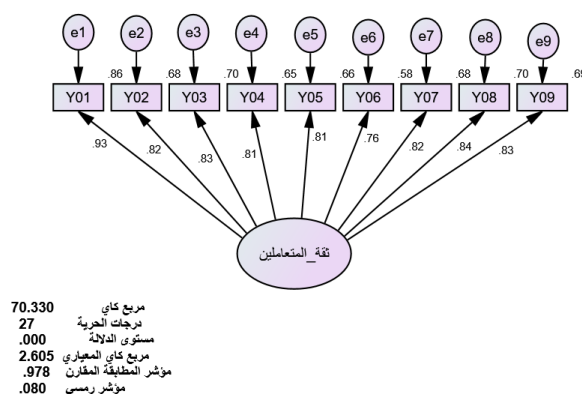
M23	<-----	F03 تسعير الخدمة المصرفية	0.786
M24	<-----	F03 تسعير الخدمة المصرفية	0.802
M25	<-----	F03 تسعير الخدمة المصرفية	0.752
M26	<-----	F03 تسعير الخدمة المصرفية	0.700
M27	<-----	F03 تسعير الخدمة المصرفية	0.782
M28	<-----	F03 تسعير الخدمة المصرفية	0.754
M29	<-----	F03 تسعير الخدمة المصرفية	0.838

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

وفقا للنتائج الظاهرة في الجدول رقم (40/4) أعلاه تشير إلى أنّ التشبعات جميعها أكبر من 0.7 أي ضمن الحدود المقبولة للتحليل العاملي التوكيدي، ويوجد عامل فقط F04 قيمته 0.697، ولكن قيمته أكبر من 0.5 المتمثلة في الحدود الدنيا للتحليل العاملي التوكيدي، ومنه يمكن القول أنّ البيانات الخاصة للمتغيرات الوسيطة صالحة لإجراء باقي التحليلات الإحصائية.

3. تقدير معالم النموذج للمتغير التابع: يوضح الشكل رقم (13/4) نموذج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى للمتغير التابع ثقة المتعاملين، ليتم من خلاله معرفة الصدق البنائي، أي مدى انتماء كل فقرة من الفقرات للبعد:

الشكل رقم (13/4): معالم النموذج للمتغير التابع



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

بحيث المتغير التابع عبارة عن عامل Factor وتم ترميزه من طرف برنامج Amos كما يلي:
الجدول رقم (41/4): ترميز عوامل نموذج التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع

الرمز	المتغير
F01	ثقة المتعاملين

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

ومن خلال الشكل (13/4) أعلاه يظهر الجدول رقم (42/4) أدناه تفاصيل نتائج التحليل العاملي

التوكيدي الخاص بالمتغير التابع ما يلي:

الجدول رقم (42/4): نتائج التحليل العاملي التوكيدي الخاصة بالمتغير التابع

			Estimate
Y01	<-----	F01 ثقة المتعاملين	0.929
Y02	<-----	ثقة المتعاملين F01	0.825
Y03	<-----	ثقة المتعاملين F01	0.834
Y04	<-----	ثقة المتعاملين F01	0.807
Y05	<-----	ثقة المتعاملين F01	0.813
Y06	<-----	ثقة المتعاملين F01	0.758
Y07	<-----	ثقة المتعاملين F01	0.823
Y08	<-----	ثقة المتعاملين F01	0.835
Y09	<-----	ثقة المتعاملين F01	0.829

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

وفقا للنتائج الظاهرة في الجدول رقم (42/4) أعلاه تشير إلى أنّ التشبعات جميعها أكبر من 0.7 أي ضمن الحدود المقبولة للتحليل العاملي التوكيدي، ومنه يمكن القول أنّ البيانات الخاصة للمتغير التابع صالحة لإجراء باقي التحليلات الإحصائية.

المطلب الثالث: اختبار جودة مطابقة النموذج القياسي عن طريق مؤشرات المطابقة

عن طريق مؤشرات جودة المطابقة المقدمة من طرف برنامج AMOS، يتم قبول النموذج أو تعديله، والهدف من مؤشرات حسن المطابقة هو اختبار مطابقة النموذج العاملي النظري مع البيانات الإمبريقية¹.

أولا: اختبار جودة مطابقة النموذج القياسي للمتغيرات المستقلة عن طريق مؤشرات المطابقة

تمّ الحصول على مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات المستقلة من خلال برنامج Amos24

كما يلي:

¹ عزيز دحماني، نفيسة ناصري، أثر الثقافة التنظيمية على التشارك المعرفي في الجامعة الجزائرية مقارنة باستخدام نماذج المعادلات البنائية، مجلة الباحث، المجلد 19، العدد 01، 2019، ص 362.

الجدول رقم(4/43): مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات المستقلة

الملاحظة	القيمة المحسوبة	درجة المطابقة	المؤشر
غير مقبولة	328,697 ودالة إحصائية	أن تكون غير دالة، وإذا كان يساوي صفراً يدل على مطابقة تامة.	X2 أو CMIN
جيدة	0.019	$0.1 >$	RMR
جيدة	1.796	وإذا تراوحت القيمة من 1 إلى 5 تدل على وجود مطابقة، ويفضل أن تكون بين 1 و 3	Normed Chi-square(NC)
غير مقبولة	0.889	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	GFI
غير مقبولة	0.860	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	AGFI
جيدة	0.056	بين 0.08-0.05 مطابقة جيدة ويفضل أقل من 0.05	RMSEA
جيدة	0.841	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	PCFI
جيدة	0.807	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	PNFI
جيدة	424.697	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	AIC
جيدة	642.300	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	CAIC
جيدة	0.966	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	CFI
جيدة	0.960	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	NNFI أو TLI
مقبولة	0.926	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	NFI

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

يبين الجدول أعلاه مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح مع النموذج البنائي المفترض لبيانات العينة حيث بلغت قيمة مربع كاي المعياري χ^2/df (1.796) وهي بين 1 و 3 وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي RMR (0.019) وهي أي أقل من (0.1) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، بينما بلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA (0.056) وهي قيمة أقل من (0.08) وهذا يدل على مطابقة جيدة، ومؤشر المطابقة المقارن الاقتصادي PCFI قيمته (0.841) وهي قيمة أكبر من (0.6) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي PNFI (0.807) وهي قيمة أكبر من (0.6) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغت قيمة محك المعلومات لأيكايك AIC (424.697) وهي قيمة أقل من نتيجة النموذج المستقل (4484.010) ونتيجة النموذج الصفري (462.000) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة محك المعلومات CAIC

المتسق لأيكيك (642.300)، وهي قيمة أقل من نتيجة النموذج المستقل (4579.212) ونتيجة النموذج الصفري (1509.213) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وفيما يخص مؤشر المطابقة المقارن CFI فقيمته (0.966) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا دليل آخر على مطابقة ممتازة، وبلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري NFI (0.926) وهي تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أكبر من (0.90) وهذا يدل على حسن مطابقة، بينما بلغت قيمة مؤشر تاكر-لوييس TLI (0.960) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا دليل على مطابقة ممتازة.

غير أنّ هناك البعض من المؤشرات غير المقبولة والمتمثلة في مؤشر كاي مربع CMIN قيمتها (328,697) ودالة إحصائية مما يدل على عدم حسن مطابقة، ومؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI التي بلغت قيمته (0.860) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أصغر من (0.90) ، وهذا يدل على عدم حسن مطابقة ، كما بلغت قيمة مؤشر حسن المطابقة GFI (0.889) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي أصغر من (0.90)، وهذا دليل كذلك على عدم حسن مطابقة.

والملاحظ أنّ البعض من قيم المؤشرات لا تتوافق أو لا تتطابق مع مؤشرات المطابقة، غير أنّ أغلب المؤشرات خاصة المهمة منها قيمتها جيدة، ونجد من خصائص برنامج AMOS Spss أنه يقترح تعديلات لضمان جودة تطابق أحسن، ويتم الحصول على العديد من الاقتراحات الخاصة بالتعديل، بحيث يتم تطبيق كل تعديل على حدة بصفة متتالية حتى الحصول على أحسن جودة تطابق، غير أنّ التعديلات المتحصل عليها لم تحسن كثيرا المؤشرات¹ ومنه يمكن الاكتفاء بالنموذج غير المعدل لكون أغلب المؤشرات ذات مطابقة جيدة خاصة المهمة منها، وبالتالي يمكن القول أنّ النموذج المقترح مطابق للنموذج المفترض لبيانات العينة.

ثانيا: اختبار جودة مطابقة النموذج القياسي للمتغيرات الوسيطة عن طريق مؤشرات المطابقة

تم الحصول على مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات الوسيطة من خلال برنامج Amos24 كما يلي:

الجدول رقم(44/4): مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات الوسيطة

المؤشر	درجة المطابقة	القيمة المحسوبة	الملاحظة
X2 أو CMIN	أن تكون غير دالة، وإذا كان يساوي صفرا يدل على مطابقة تامة.	686,804 ودالة إحصائية	غير مقبولة
RMR	$0.1 >$	0.015	جيدة
Normed Chi-square(NC)	وإذا تراوحت القيمة من 1 إلى 5 تدل على وجود	1.730	جيدة

¹ ينظر للملحق رقم:13

		مطابقة، ويفضل أن تكون بين 1 و 3	
غير مقبولة	0.851	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	GFI
غير مقبولة	0.825	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	AGFI
جيدة	0.054	بين 0.08-0.05 مطابقة جيدة ويفضل أقل من 0.05	RMSEA
جيدة	0.874	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	PCFI
جيدة	0.826	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	PNFI
جيدة	822.804	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	AIC
جيدة	1131.074	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	CAIC
جيدة	0.957	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	CFI
جيدة	0.953	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	NNFI أو TLI
مقبولة	0.905	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	NFI

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

يبين الجدول أعلاه مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح مع النموذج البنائي المفترض لبيانات العينة حيث بلغت قيمة مربع كاي المعياري χ^2/df (1.730)، وهي قيمة بين 1 و 3 وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي RMR (0.015) وهي قيمة أقل من (0.1) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، بينما بلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA (0.054) وهي قيمة أقل من (0.08) وهذا يدل على مطابقة جيدة، ومؤشر المطابقة المقارن الاقتصادي PCFI قيمته (0.874) وهي قيمة أكبر من (0.6) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي PNFI (0.826) وهي قيمة أكبر من (0.6) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغت قيمة محك المعلومات لأيكيك AIC (822.804) وهي قيمة أقل من نتيجة النموذج المستقل (7261.879). ونتيجة النموذج الصفري (930.000) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة محك المعلومات المتسق لأيكيك CAIC (1131.074) وهي قيمة أقل من نتيجة النموذج المستقل (7397.881)، ونتيجة النموذج الصفري (3038.026) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وفيما يخص مؤشر المطابقة المقارن CFI فقيمته (0.957) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري NFI (0.905) وهي قيمة تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أكبر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة جيدة، بينما بلغت قيمة مؤشر تاكر-لويس TLI (0.953) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ممتازة.

غير أنّ هناك البعض من المؤشرات غير المقبولة والمتمثلة في مؤشر كاي مربع CMIN قيمتها (686,804) ودالة إحصائية مما يدل على عدم حسن مطابقتها، ومؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI بلغت قيمته (0.825) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أصغر من (0.90) وهذا يدل على عدم حسن مطابقتها، كما بلغت قيمة مؤشر حسن المطابقة GFI (0.851) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي أصغر من (0.90).

والملاحظ أنّ البعض من قيم المؤشرات لا تتوافق أو لا تتطابق مع مؤشرات المطابقة، غير أنّ أغلب المؤشرات خاصة المهمة منها قيمتها جيدة، ونجد من خصائص برنامج AMOS Spss أنه يقترح تعديلات لضمان جودة تطابق أحسن، ويتم الحصول على العديد من الاقتراحات الخاصة بالتعديل، بحيث يتم تطبيق كل تعديل على حدة بصفة متتالية حتى الحصول على أحسن جودة تطابق، غير أنّ التعديلات المتحصل عليها لم تحسن كثيرا المؤشرات¹ ومنه يمكن الاكتفاء بالنموذج غير المعدل لكون أغلب المؤشرات ذات مطابقة جيدة خاصة المهمة منها، وبالتالي يمكن القول أنّ النموذج المقترح مطابق للنموذج المفترض لبيانات العينة.

ثالثا: اختبار جودة مطابقة النموذج القياسي للمتغير التابع عن طريق مؤشرات المطابقة

تم الحصول على مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغير التابع من خلال برنامج Amos24 كما يلي:
الجدول رقم(45/4): مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغير التابع

المؤشر	درجة المطابقة	القيمة المحسوبة	الملاحظة
X2 أو CMIN	أن تكون غير دالة، وإذا كان يساوي صفرا يدل على مطابقة تامة.	70,330 ودالة إحصائية	غير مقبولة
RMR	$0.1 >$	0.009	جيدة
Normed Chi-square(NC)	وإذا تراوحت القيمة من 1 إلى 5 تدل على وجود مطابقة، ويفضل أن تكون بين 1 و 3.	2.605	جيدة
GFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.939	مقبولة
AGFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.898	غير مقبولة
RMSEA	بين 0.08-0.05 مطابقة جيدة ويفضل أقل من 0.05	0.080	مقبولة
PCFI	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	0.733	جيدة
PNFI	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	0.724	جيدة
AIC	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل.	106.330	غير مقبولة
CAIC	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة	187.931	جيدة

¹ ينظر للملحق رقم 15

		المؤشر للنموذج المستقل.	
جيدة	0.978	$(0.90) \leq$ ويفضل $\leq (0.95)$	CFI
جيدة	0.971	$(0.90) \leq$ ويفضل $\leq (0.95)$	NNFI أو TLI
جيدة	0.965	$(0.90) \leq$ ويفضل $\leq (0.95)$	NFI

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

يبين الجدول أعلاه مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح مع النموذج البنائي المفترض لبيانات العينة حيث بلغت قيمة مربع كاي المعياري χ^2/df (2.605)، وهي قيمة بين 1 و 3 وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي RMR (0.009) وهي قيمة أقل من (0.1) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، ومؤشر المطابقة المقارن الاقتصادي PCFI قيمته (0.733) وهي قيمة أكبر من (0.6) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي PNFI (0.724) وهي قيمة أكبر من (0.6) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة CAIC محك المعلومات المتسق لأيكيك (187.931) وهي قيمة أقل من نتيجة النموذج المستقل (2055.621) ونتيجة النموذج الصفري (294.003) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وفيما يخص مؤشر المطابقة المقارن CFI فقيمته (0.978) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري NFI (0.965) وهي قيمة جيدة أي هي أكبر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، بينما بلغت قيمة مؤشر تاكر-لوييس TLI (0.971) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغت قيمة مؤشر حسن المطابقة GFI (0.939) وهي قيمة تدخل ضمن المحك المقبول أي أكبر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة جيدة.

غير أنّ هناك البعض من المؤشرات غير المقبولة والمتمثلة في كل من في مؤشر كاي مربع CMIN قيمتها (70,330) ودالة إحصائيا مما يدل على عدم حسن مطابقة، وقيمة محك المعلومات لأيكيك AIC (106.330) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لكونها أكبر من نتيجة النموذج المستقل (2014.820) ونتيجة النموذج الصفري (90.000) وهذا دليل على عدم حسن مطابقة، كما بلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA (0.080) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي مساوية لـ (0.08) وهذا دليل على عدم حسن مطابقة، في حين بلغ قيمة مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI قيمته (0.898) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أصغر من (0.90) وهذا دليل آخر على عدم حسن مطابقة.

والملاحظ أنّ العديد من قيم المؤشرات لا تتوافق أو لا تتطابق مع مؤشرات المطابقة، ونجد من خصائص برنامج AMOS Spss أنه يقترح تعديلات لضمان جودة تطابق أحسن، ويتم الحصول على العديد من الاقتراحات الخاصة بالتعديل، بحيث يتم تطبيق كل تعديل على حدى بصفة متتالية حتى الحصول على أحسن جودة تطابق.

والجدول الموالي يوضح التعديل الذي تم الأخذ به:

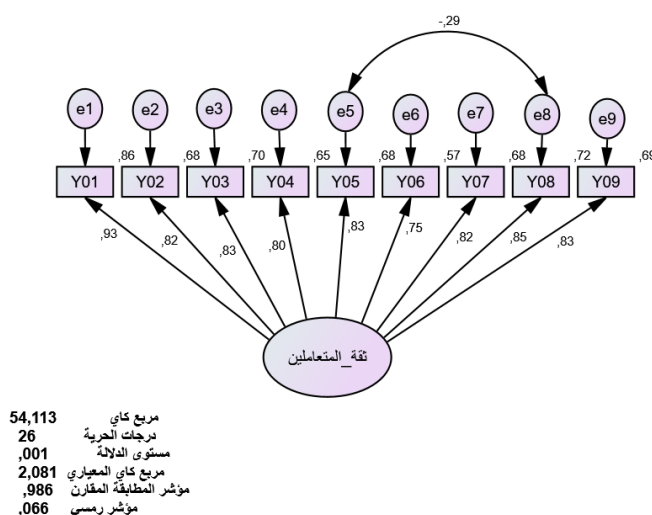
الجدول رقم (46/4): مؤشرات التعديل المقترحة

	M.I	Par change
e 05 < ----- > e 08	14.045	-.030

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من خلال الجدول رقم (46/4) نلاحظ أنه يوجد تعديل مقترح المتمثل في وجود ارتباط بين بواقي المتغيرين X5 (قدرة المصرف الإسلامي على إنجاز الخدمة الموعودة يؤدي ذلك إلى اكتساب ثقة المتعاملين) و X8 (إنّ قدرة المصرف الإسلامي على الاستجابة لتطلعات وتوقعات واحتياجات العميل تؤدي إلى اكتساب ثقته)، وهذا أمر منطقي ولديه تفسير نظري بحيث نجد أنّ قدرة المصرف الإسلامي على إنجاز الخدمة الموعودة هو استجابة لتطلعات وتوقعات واحتياجات العميل، وعليه سوف يكون النموذج المعدل كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم (14/4): معالم النموذج المعدل للمتغير التابع



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

والجدول الموالي يوضح أهم النتائج المتحصل عليها بعد إجراء التعديلات:

الجدول رقم(47/4): مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغير التابع بعد التعديلات

المؤشر	درجة المطابقة	القيمة المحسوبة	الملاحظة
X2 أو CMIN	أن تكون غير دالة، وإذا كان يساوي صفراً يدل على مطابقة تامة.	54,113 ودالة إحصائياً	غير مقبولة
RMR	$0.1 >$	0.008	جيدة
Normed Chi-square(NC)	وإذا تراوحت القيمة من 1 إلى 5 تدل على وجود مطابقة، ويفضل أن تكون بين 1 و 3	2.081	جيدة
GFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.952	جيدة
AGFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.918	مقبولة
RMSEA	بين 0.08-0.05 مطابقة جيدة ويفضل أقل من 0.05	0.066	مقبولة
PCFI	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	0.712	جيدة
PNFI	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	0.703	جيدة
AIC	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	92.113	غير مقبولة
CAIC	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	178.248	جيدة
CFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.986	جيدة
NNFI أو TLI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.980	جيدة
NFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.973	جيدة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

يبين الجدول أعلاه مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح مع النموذج البنائي المفترض لبيانات العينة حيث بلغت قيمة مربع كاي المعياري χ^2/df (2.081)، وهي قيمة جيدة لأنها بين 1 و 3 وهذا يدل على مطابقة جيدة، وبلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي RMR (0.008) وهي قيمة أقل من (0.1) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغت قيمة مؤشر حسن المطابقة GFI (0.952) وهي قيمة تدخل ضمن المحك المقبول أي أكبر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة جيدة، في حين بلغ قيمة مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI قيمته (0.918) وهي قيمة تدخل ضمن المحك المقبول أي أكبر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة جيدة، بينما بلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA (0.066) وهي قيمة جيدة أي أقل من (0.08) وهذا يدل على مطابقة جيدة، ومؤشر المطابقة المقارن

الاقتصادي PCFI قيمته (0.712) وهي قيمة أكبر من (0.6) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي PNFI (0.703) وهي قيمة أكبر من (0.6) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة CAIC محك المعلومات المتسق لأيكيك (178.248) وهي قيمة أقل من نتيجة النموذج المستقل (7397.881) ونتيجة النموذج الصفري (3038.026) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وفيما يخص مؤشر المطابقة المقارن CFI فقيمته (0.986) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري NFI (0.973) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، بينما بلغت قيمة مؤشر تاكر-لويس TLI (0.980) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ممتازة.

ويوجد مؤشرين فقط لم يحققا حسن المطابقة هما كل من مؤشر كاي مربع CMIN قيمتها (54,113) ودالة إحصائية مما يدل على عدم حسن مطابقة، بالإضافة إلى محك المعلومات لأيكيك AIC الذي بلغت قيمة (92.113) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لكون نتيجة النموذج المستقل (2014.820) ونتيجة النموذج الصفري (90.000).

وبما أنّ أغلب المؤشرات تحسنت بعد إجراء التعديلات أي قيمتها جيدة، وبالتالي يمكن القول أنّ النموذج المقترح مطابق للنموذج المفترض لبيانات العينة.

المبحث الثالث: تحليل المسار

سيتم من خلال هذا المبحث اختبار النموذج البنائي المقترح من خلال تحليل المسار، واختبار جودة مطابقة النموذج حسب المجموعات.

المطلب الأول: اختبار جودة مطابقة النموذج البنائي المقترح

أولاً: مفهوم تحليل المسار

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلات البنائية، والتي تعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، متغير أو أكثر من المتغيرات التابعة، أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أنّ نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي¹، ويعتبر تحليل المسار امتداد لتحليل الانحدار المتعدد، غير أنّ تحليل المسار أكثر فعالية نظراً لأنه يراعي نمذجة التفاعلات بين المتغيرات *The Modeling of intraction*، وعدم الخطية *Nonlinearities* وأخطاء القياس، والارتباط الخطي المزدوج *Multicollinearity* بين المتغيرات المستقلة²، ويمتاز تحليل المسار بالخصائص التالية:

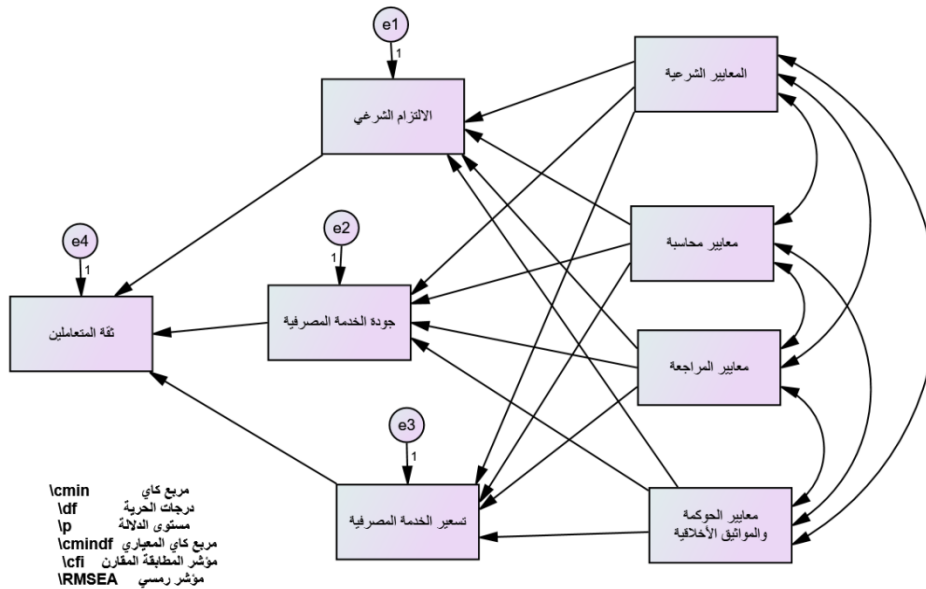
1. يعتبر تحليل المسار نموذج لاختبار علاقات معينة، بين مجموعة من المتغيرات؛
 2. يفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات؛
 3. يمكن أن يتحول المتغير التابع ليصبح متغيراً مستقلاً بالنسبة لمتغير تابع آخر؛
 4. يمكن أن يحتوي النموذج على متغيرات وسيطة، بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة لتسهيل علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات تابعة أو متغيرات مستقلة، والتي تمثل بسهم ثنائي الاتجاه في الشكل البياني للنموذج؛
 5. يعتبر نموذج تحليل المسار وسيلة لتلخيص ظاهرة معينة، ووضعها في نموذج مترابط، من أجل تفسير العلاقات بين متغيرات هذه الظاهرة، مما يستدعي تفسير السببية من طرف الباحث، وإيصال المتغيرات ببعضها البعض، والتي تسمى المسارات؛
- ولهذا يمكن القول أنّ تحليل المسار هو أسلوب إحصائي يستخدم للتحقق من مدى مطابقة نموذج ما مع بيانات تم جمعها حول متغيرات يتضمنها هذا النموذج، أي مدى مطابقة النموذج المقترح.³

¹ Barbara G Tabachnick, Linda S Fidell, **Using Multivariate Statistics**. Third Edition. USA : Harper College Publishers, 1996, P 75.

² Jeonghoon Ahn, **Beyond Single Equation Regression Analysis (Path Analysis and Multistage regression Analysis)**, American Journal of Pharmaceutical Education, Vol 66, 2002, P 172.

³ Joseph Hair, & Others. **Multivariate Data Analysis With Readings**. Fourth Edition. New Jersey, USA : Prentice-Hall, Inc, 1995, P 69.

ثانيا: اختبار جودة مطابقة النموذج البنائي المقترح عن طريق مؤشرات المطابقة
 اعتمدت الباحثة على النموذج البنائي المقترح كما هو موضح في الشكل الموالي:
 الشكل رقم (4/15): النموذج البنائي المقترح



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

تم إعطاء رموز للمتغيرات المستقلة كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (4/48): ترميز المتغيرات المستقلة

الرمز	المتغير
A	المعايير الشرعية
B	معايير المحاسبة
C	معايير المراجعة
D	معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية

المصدر: من إعداد الباحثة

كما تم إعطاء رموز للمتغير التابع كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (4/49): ترميز المتغير التابع

الرمز	المتغير
H	ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي

المصدر: من إعداد الباحثة

وتم إعطاء رموز للمتغيرات الوسيطة كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (50/4): ترميز المتغيرات الوسيطة

الرمز	المتغير
Q	الالتزام الشرعي
F	جودة الخدمة المصرفية
G	تسعير الخدمة المصرفية

المصدر: من إعداد الباحثة

وفيما يلي مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح:

الجدول رقم (51/4): مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح

الملاحظة	القيمة المحسوبة	درجة المطابقة	المؤشر
غير مقبولة	113.130	أن تكون غير دالة، وإذا كان يساوي صفرا يدل على مطابقة تامة.	X ² أو CMIN
جيدة	0.023	0.1 >	RMR
غير مقبولة	16.161	وإذا تراوحت القيمة من 1 إلى 5 تدل على وجود مطابقة، ويفضل أن تكون بين 1 و3	Normed Chi-square(NC)
غير مقبولة	0.897	≤ (0.90) ويفضل ≤ (0.95)	GFI
غير مقبولة	0.471	≤ (0.90) ويفضل ≤ (0.95)	AGFI
غير مقبولة	0.245	بين 0.08-0.05 مطابقة جيدة ويفضل أقل من 0.05	RMSEA
غير مقبولة	0.196	≤ (0.50) ويفضل ≤ (0.60)	PCFI
غير مقبولة	0.195	≤ (0.50) ويفضل ≤ (0.60)	PNFI
غير مقبولة	171.130	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	AIC
غير مقبولة	302.599	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	CAIC
غير مقبولة	0.783	≤ (0.90) ويفضل ≤ (0.95)	CFI
غير مقبولة	0.133	≤ (0.90) ويفضل ≤ (0.95)	NNFI أو TLI
غير مقبولة	0.782	≤ (0.90) ويفضل ≤ (0.95)	NFI

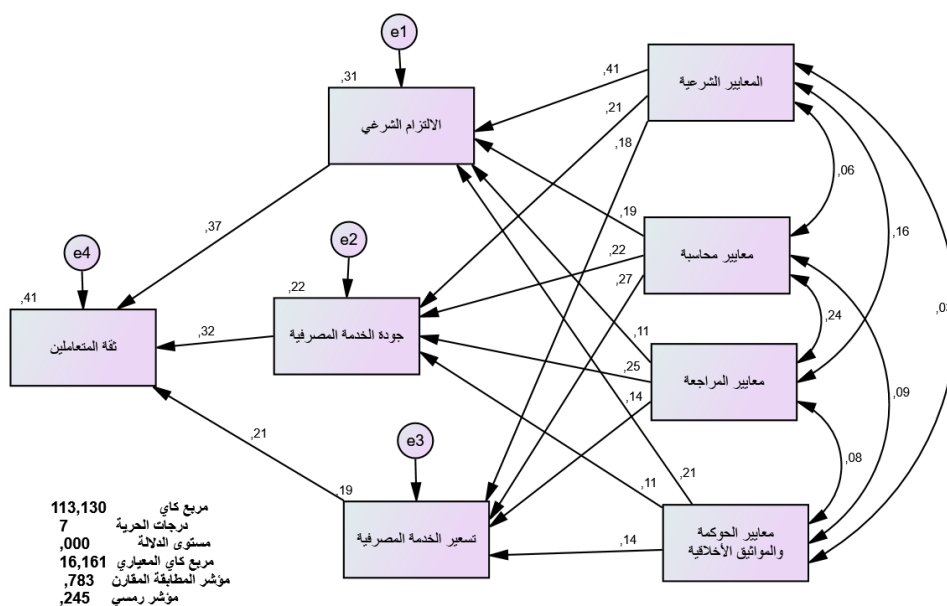
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

يبين الجدول أعلاه مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح مع النموذج البنائي المفترض لبيانات العينة حيث يلاحظ من هذا الجدول أنّ هناك مؤشر واحد فقط قيمته مقبولة، وهو مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي RMR قيمته (0.023) وهي قيمة جيدة أي أقل من (0.1) وهذا يدل على مطابقة جيدة.

غير أنّ باقي المؤشرات غير مقبولة وهي كل من كاي تربيع chi-square قيمتها (113.130) وهي دالة إحصائياً ومنه لا تدخل ضمن المحك المقبول وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، كما بلغت قيمة مربع كاي المعياري chi-square/ df قيمتها (16.161)، وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي أكبر من 05 وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، كما تبلغ قيمة الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA (0.245) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي أكبر من (0.08) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، ومؤشر المطابقة المقارن الاقتصادي PCFI قيمته (0.196) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لأنها أصغر من (0.5) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة في حين بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي PNFI (0.195) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لأنها أصغر من (0.5) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، في حين بلغت قيمة محك المعلومات لأيكيك AIC (171.130) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لكون نتيجة النموذج المستقل (533.862) و نتيجة النموذج الصفري (72.000) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، كما بلغت قيمة محك المعلومات المتسق لأيكيك CAIC (302.599) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لكون نتيجة النموذج المستقل (570.129) ونتيجة النموذج الصفري (235.202) وهذا دليل على مطابقة ضعيفة، وفيما يخص مؤشر المطابقة المقارن CFI بلغت قيمته (0.783) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أقل من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، بينما بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري NFI (0.782) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أقل من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، كما كانت قيمة مؤشر تاكر-لويس TLI (0.133) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي أقل من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، وبلغ مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI قيمة (0.471) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أصغر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، ومؤشر حسن المطابقة GFI قيمته (0.897) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أصغر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة.

والشكل الموالي يوضح النموذج البنائي المقترح بالقيم:

الشكل رقم (4/16): النموذج البنائي المقترح بالقيم



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

المطلب الثاني: اختبار جودة مطابقة النموذج البنائي المعدل

من خصائص برنامج AMOS Spss أنه يقترح تعديلات لضمان جودة تطابق أحسن، بحيث هذه التعديلات يجب أن تتماشى مع النظرية الاقتصادية، أي لا بد أن يكون لها سند أو خلفية نظرية لقبول هذا التعديل.

أولاً: التعديل الأول

قدم برنامج Amos24 التعديلات كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم(4/52): مؤشرات التعديل رقم 01

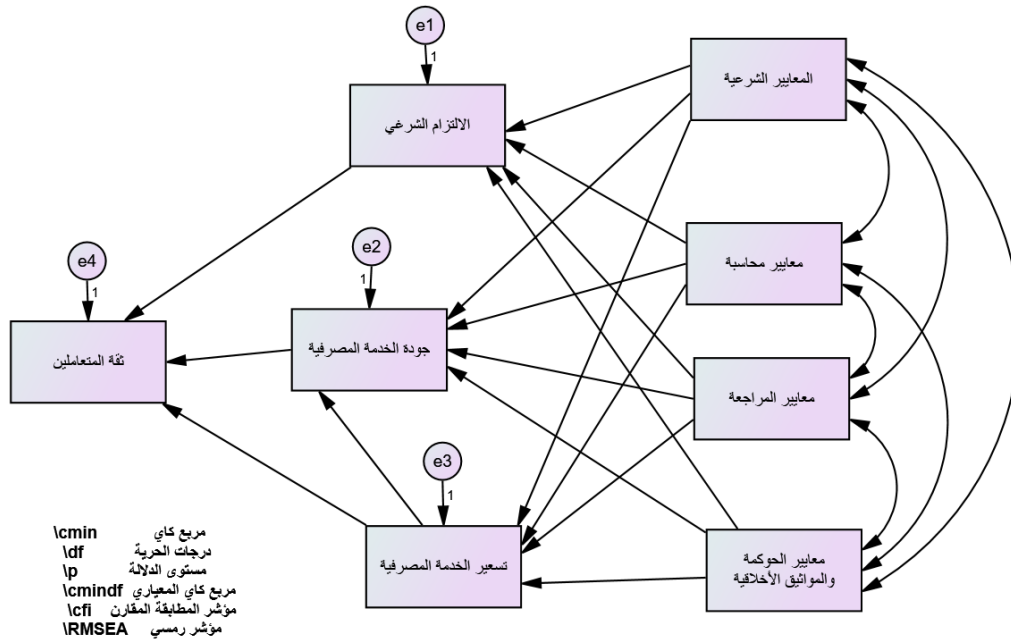
			M.I	Par Change
تسعير الخدمة المصرفية G	<---	جودة الخدمة المصرفية F	36.833	.337
تسعير الخدمة المصرفية G	<---	الالتزام الشرعي Q	8.747	.151
جودة الخدمة المصرفية F	<---	تسعير الخدمة المصرفية G	38.382	.351
جودة الخدمة المصرفية F	<---	الالتزام الشرعي Q	33.770	.297
الالتزام الشرعي Q	<---	تسعير الخدمة المصرفية G	10.283	.186
الالتزام الشرعي Q	<---	جودة الخدمة المصرفية F	38.099	.350
تسعير الخدمة المصرفية G	<---	جودة الخدمة المصرفية F	36.833	.337

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

والملاحظ من التعديلات المقترحة من الجدول رقم (4/52) أعلاه أنّ أهم تعديل الذي لديه تفسير نظري هو ربط السهم من تسعير الخدمة المصرفية G إلى جودة الخدمة المصرفية F أي أن التسعير له تأثير على الجودة. وهذا

أمر منطقي لكون مفهوم جودة الخدمة المصرفية مرتبط بمدى تحقق توقعات العميل، ومن بين هذه التوقعات إن لم يكن أهمها هو حصوله على تسعير مناسب للخدمة المتحصل عليها، ولهذا تنعكس لا محالة السياسة التسعيرية المتبعة من طرف المصرف الإسلامي على مفهوم جودة الخدمة المصرفية عند العميل، وبالتالي تؤثر فيها. وبالتالي سوف يكون النموذج المعدل كما هو موضح في الشكل الموالي.

الشكل رقم (17/4): النموذج البنائي المعدل (التعديل الأول)



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

ومؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح مع النموذج البنائي المفترض لبيانات العينة، بعد التعديل الأول يوضحها الجدول الموالي كما يلي:

الجدول رقم (53/4): مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الأول)

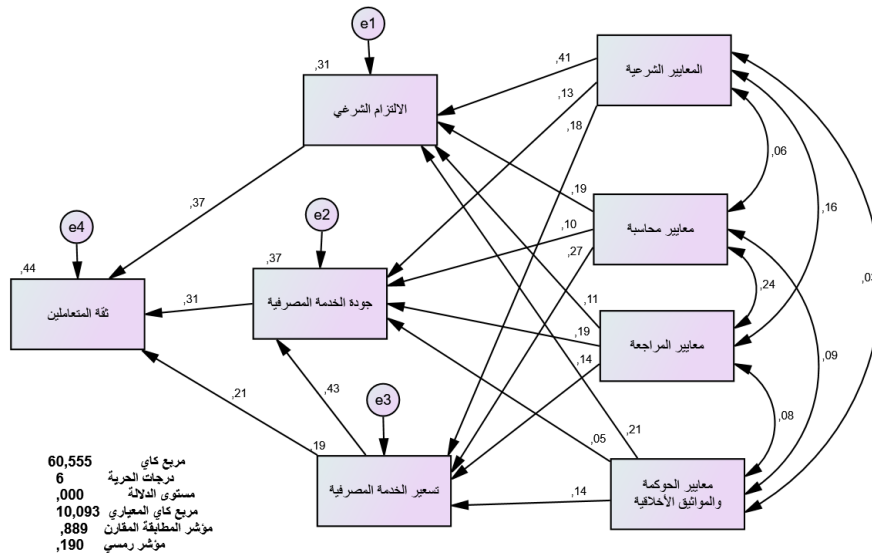
الملاحظة	القيمة المحسوبة	درجة المطابقة	المؤشر
غير مقبولة	60.555	أن تكون غير دالة، وإذا كان يساوي صفراً يدل على مطابقة تامة.	X ² أو CMIN
جيدة	0.017	0.1 >	RMR
غير مقبولة	10.093	وإذا تراوحت القيمة من 1 إلى 5 تدل على وجود مطابقة، ويفضل أن تكون بين 1 و3	Normed Chi-square (NC)
مقبولة	0.948	≤ (0.90) ويفضل ≤ (0.95)	GFI
غير مقبولة	0.687	≤ (0.90) ويفضل ≤ (0.95)	AGFI
غير مقبولة	0.190	بين 0.08-0.05 مطابقة جيدة ويفضل أقل من 0.05	RMSEA
غير مقبولة	0.190	≤ (0.50) ويفضل ≤ (0.60)	PCFI
غير مقبولة	0.189	≤ (0.50) ويفضل ≤ (0.60)	PNFI
غير مقبولة	120.555	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	AIC
غير مقبولة	256.557	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	CAIC
غير مقبولة	0.889	≤ (0.90) ويفضل ≤ (0.95)	CFI
غير مقبولة	0.480	≤ (0.90) ويفضل ≤ (0.95)	NNFI أو TLI
غير مقبولة	0.883	≤ (0.90) ويفضل ≤ (0.95)	NFI

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

الملاحظ من الجدول أعلاه أنّ هناك تحسن فقط في مؤشر واحد، وهو مؤشر حسن المطابقة GFI قيمته (0.948) وهي قيمة تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أكبر من (0.90). بينما باقي المؤشرات لم تتحسن بحيث بلغت قيمة كاي تربيع chi-square قيمتها (38.509) وهي دالة إحصائية ومنه لا تدخل ضمن المحك المقبول وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، كما بلغت قيمة مربع كاي المعياري chi-square/ df قيمتها (60.555) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي أكبر من 05 وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، والجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA بلغت قيمته (0.190) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي أكبر من (0.08) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، ومؤشر المطابقة المقارن الاقتصادي PCFI قيمته (0.190) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لأنها أصغر من (0.5) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، في حين بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي PNFI (0.189) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول

لأنها أصغر من (0.5) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، كما تبلغ قيمة محك المعلومات لأيكايك AIC (120.555) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لكون نتيجة النموذج المستقل (468.454) ونتيجة النموذج الصفري (72.000) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، وفيما يخص محك المعلومات المتسق لأيكايك CAIC بلغت قيمه (256.557) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لكون نتيجة النموذج المستقل (503.307) ونتيجة النموذج الصفري (228.837) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، بينما بلغت قيمة مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI (0.687) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أصغر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، في حين بلغ مؤشر المطابقة المقارن ما قيمته (0.889) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أصغر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، بينما بلغ مؤشر المطابقة المعياري NFI قيمته (0.883) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أصغر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، كما بلغت قيمة مؤشر تاكر-لويستلي TLI (0.480) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي أقل من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، والشكل الموالي يوضح النموذج البنائي المعدل (التعديل الأول) بالقيم:

الشكل رقم (18/4): النموذج البنائي المعدل (التعديل الأول) بالقيم



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

ثانيا: التعديل الثاني

وبما أنّ التعديل رقم 01 السابق لم يحسن جميع المؤشرات فسوف نقوم بالتعديل الثاني المقترح من طرف البرنامج كما هو موضح في الجدول التالي:

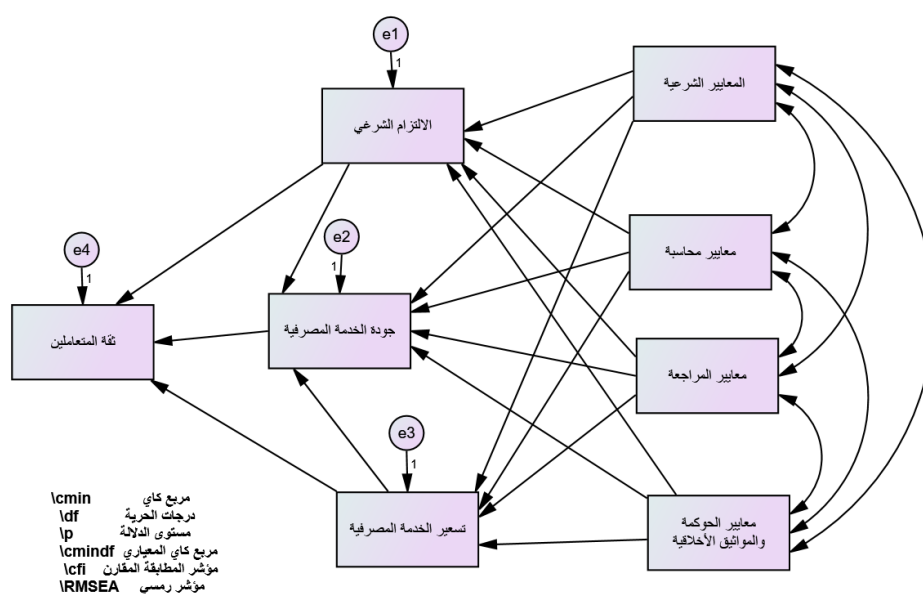
الجدول رقم (54/4): مؤشرات التعديل رقم 02

			M.I.	Par Change
جودة الخدمة المصرفية F	<---	الالتزام الشرعي Q	25.257	.231
الالتزام الشرعي Q	<---	تسعير الخدمة المصرفية G	10.283	.186
الالتزام الشرعي Q	<---	جودة الخدمة المصرفية F	38.099	.350

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

والملاحظ من التعديلات المقترحة في الجدول رقم (54/4) أعلاه أنّ هناك تعديلا مقترحا له تفسير نظريّ، وهو ربط السهم من الالتزام الشرعي Q نحو جودة الخدمة المصرفية F ، ويرجع ذلك لكون الشريعة الإسلامية تحث على كل من إتقان العمل، النزاهة، المصداقية، حفظ المال، الحفاظ على السرية، والوازع الديني للمتعامل هو من وجهه للتعامل مع المصرف الإسلامي، ومنه يتوقع أن تكون الخدمة المقدمة له متلائمة مع أحكام الشريعة الإسلامية. ومنه يمكن القول أنّه كلما كان هناك التزام شرعي انعكس ذلك على جودة الخدمة المصرفية، وبالتالي يؤثر الالتزام الشرعي للمصرف الإسلامي في جودة الخدمة المقدمة من طرفه، وتمّ إجراء التعديل كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم (19/4): النموذج البنائي المعدل (التعديل الثاني)



ومؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح مع النموذج البنائي المفترض لبيانات العينة، بعد التعديل الثاني يوضحها الجدول الموالي كما يلي:

الجدول رقم(4/55): مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الثاني)

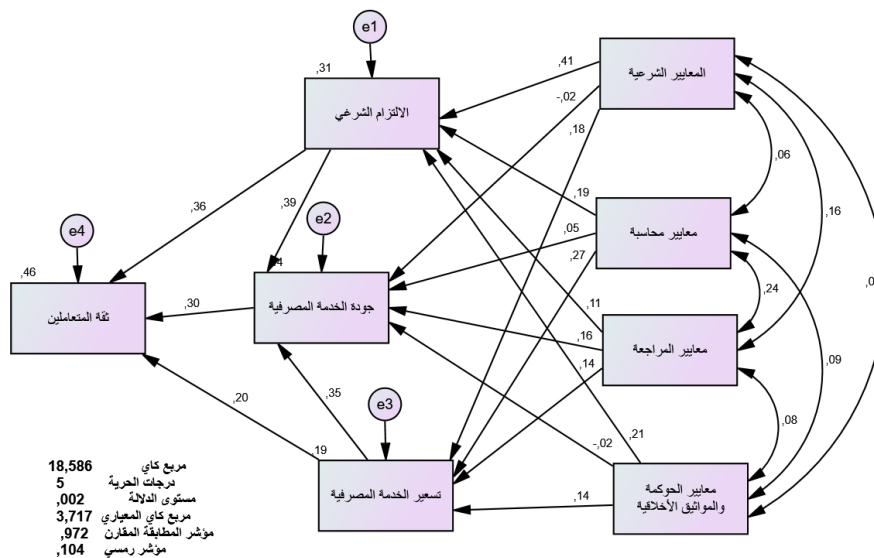
المؤشر	درجة المطابقة	القيمة المحسوبة	الملاحظة
X2 أو CMIN	أن تكون غير دالة، وإذا كان يساوي صفرا يدل على مطابقة تامة.	18.586	غير مقبولة
RMR	$0.1 >$	0.010	جيدة
Normed Chi-square(NC)	وإذا تراوحت القيمة من 1 إلى 5 تدل على وجود مطابقة، ويفضل أن تكون بين 1 و3	3.717	مقبولة
GFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.971	جيدة
AGFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.791	غير مقبولة
RMSEA	بين 0.05-0.08 مطابقة جيدة ويفضل أقل من 0.05	0.104	غير مقبولة
PCFI	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	0.174	غير مقبولة
PNFI	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	0.172	غير مقبولة
AIC	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	80.586	غير مقبولة
CAIC	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	221.121	جيدة
CFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.972	جيدة
NNFI أو TLI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.845	غير مقبولة
NFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.964	جيدة

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

الملاحظ من الجدول أعلاه أنّ أغلب المؤشرات تحسنت، غير أنّ قيمتها لم تدخل ضمن المحك المقبول وهناك فقط ثلاث مؤشرات أصبحت قيمتهما جيدة، والتي تتمثل في كل من مؤشر المطابقة المقارن قيمته (0.972) وهي قيمة أكبر من (0.95)، وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغ مؤشر المطابقة المعياري NFI ما قيمته (0.964) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة محك المعلومات المتسق لأيكيك CAIC قيمه (221.121) وهي قيمة جيدة لكون نتيجة النموذج المستقل (503.307) ونتيجة النموذج الصفري (228.837) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، بينما العديد من المؤشرات لم تدخل ضمن المحك المقبول وهي كل من كاي تربيع chi-square الذي بلغت قيمتها (18.586) وهي دالة

إحصائياً ومنه لا تدخل ضمن المحك المقبول وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، بينما بلغت قيمة مربع كاي المعياري χ^2/df (3.717) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي أكبر من 05 وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، في حين بلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA (0.104) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي أكبر من (0.08) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، ومؤشر المطابقة المقارن الاقتصادي PCFI قيمته (0.174) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لأنها أصغر من (0.5) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، في حين بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي PNFI (0.172) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لأنها أصغر من (0.5) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، كما بلغت قيمة محك المعلومات لأيكيك AIC قيمه (80.586) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لكون نتيجة النموذج المستقل (468.454) ونتيجة النموذج الصفري (72.000) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، وفيما يخص مؤشر تاكر-لويس TLI قيمته (0.845) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي أقل من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، في حين بلغت قيمة مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI (0.791) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول أي هي أصغر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ضعيفة، والشكل الموالي يوضح النموذج البنائي المعدل (التعديل الثاني) بالقيم:

الشكل رقم (20/4): النموذج البنائي المعدل (التعديل الثاني) بالقيم



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

ثالثا: التعديل الثالث

وبما أنّ التعديل الثاني لم يحسن جميع المؤشرات فسوف نقوم بالتعديل الثالث المقترح من طرف البرنامج كما يلي:

الجدول رقم (56/4): مؤشرات التعديل رقم 03

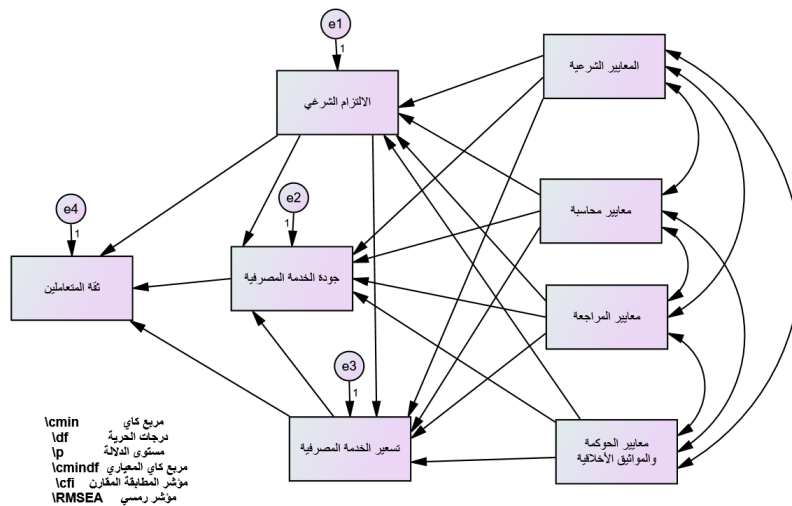
			M.I.	Par Change
تسعير الخدمة المصرفية G	<---	الالتزام الشرعي Q	8.747	.151
الالتزام الشرعي Q	<---	تسعير الخدمة المصرفية G	10.283	.186

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

والملاحظ من التعديلات المقترحة في الجدول رقم (56/4) أعلاه، أنّ هناك تعديلين مقترحين تقريبا لهما نفس الدرجة وهما الاقتراح الأول ربط السهم من الالتزام الشرعي Q نحو تسعير الخدمة المصرفية G، أما الاقتراح الثاني فهو ربط السهم من تسعير الخدمة المصرفية G إلى الالتزام الشرعي Q.

غير أنّ التعديل الذي له تفسير نظريّ هو ربط السهم من الالتزام الشرعي Q نحو تسعير الخدمة المصرفية G، ويرجع ذلك لكون الشريعة الإسلامية تدعو للتيسير والرفق، خاصة مع وجود العديد من الضوابط الشرعية للمعاملات المالية الواجب مراعاتها من طرف المصرف الإسلامي، لكون من القرارات الاستراتيجية في المصرف الإسلامي هو تحديد أسعار المنتجات والخدمات المقدمة، وبالتالي لا يمكن أن تكون هناك سياسة تسعيرية في المصرف الإسلامية غير مضبوطة بأحكام الشريعة الإسلامية، وبالتالي يمكن القول أنّ الالتزام الشرعي يؤثر في السياسة التسعيرية للخدمة المصرفية، وبعد إجراء التعديل كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (21/4): النموذج البنائي المعدل (التعديل الثالث)



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

ومؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح مع النموذج البنائي المفترض لبيانات العينة، بعد التعديل الأول يوضحها الجدول الموالي كما يلي:

الجدول رقم(57/4): مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الثالث)

الملاحظة	القيمة المحسوبة	درجة المطابقة	المؤشر
جيدة	5.540 غير دالة إحصائياً	أن تكون غير دالة، وإذا كان يساوي صفراً يدل على مطابقة تامة.	X2 أو CMIN
جيدة	0.236	$0.5 <$	P-Value for Close Fit
جيدة	0.004	$0.1 >$	RMR
جيدة	1.385	وإذا تراوحت القيمة من 1 إلى 5 تدل على وجود مطابقة، ويفضل أن تكون بين 1 و 3	Normed Chi-square(NC)
جيدة	0.995	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	GFI
جيدة	0.951	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	AGFI
جيدة	0.039	بين 0.08-0.05 مطابقة جيدة ويفضل أقل من 0.05	RMSEA
غير مقبولة	0.142	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	PCFI
غير مقبولة	0.141	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	PNFI
جيدة	69.540	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	AIC
جيدة	214.608	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	CAIC
جيدة	0.997	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	CFI
جيدة	0.978	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	NNFI أو TLI
جيدة	0.989	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	NFI

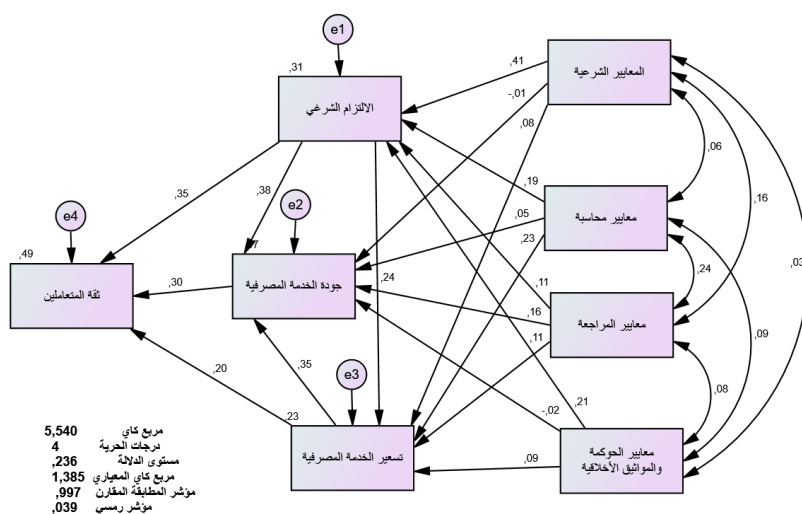
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه نلاحظ أنّ جميع المؤشرات تحسنت قيمتها ودخلت أغلبيتها ضمن المحك المقبول، بحيث بلغت قيمة كاي تربيع chi-square (5.540) ، وهي قيمة جيدة لأنها أصغر ما يمكن وغير دالة إحصائياً لأن مستوى الدلالة p- Value قيمته (0.236) غير دالة إحصائياً، أي هي أكبر من (0.05) وهذا يدل على مطابقة ممتازة. كما بلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي RMR قيمته (0.004) وهي قيمة أقل من (0.1) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغ مربع كاي المعياري chi-square/ df قيمة (1.385) وهي قيمة جيدة أي محصورة بين 01 و 03 وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وفيما يخص مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI قيمته (0.951) وهي قيمة أكبر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، كما بلغت قيمة مؤشر حسن المطابقة GFI (0.995) وهي قيمة أكبر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين

بلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA (0.039) وهي قيمة أقل من (0.05) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، ومحك المعلومات المتسق لأيكيك CAIC بلغت قيمته (214.608) وهي قيمة أقل من نتيجة النموذج المستقل (503.307) ونتيجة النموذج الصفري (228.837) وهذا دليل آخر على مطابقة ممتازة، كما بلغت قيمة محك المعلومات لأيكيك AIC (69.540) وهي قيمة أقل من نتيجة النموذج المستقل (468.454) ونتيجة النموذج الصفري (72.000) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وفيما يخص مؤشر المطابقة المقارن CFI بلغت قيمته (0.997) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، بينما بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري قيمته (0.989) وهي قيمة أكبر من (0.95) وهذا دليل آخر على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة مؤشر تاكر-لويس TLI (0.978) وهي قيمة تدخل ضمن المحك المقبول أي أكبر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة جيدة.

ومؤشرين فقط لم يدخلوا ضمن المحك المطلوب وهما كل من مؤشر المطابقة المقارن الاقتصادي PCFI قيمته (0.142) لأنها أصغر من (0.5)، وقيمة مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي PNFI بلغت (0.141) وهي قيمة أصغر من (0.5)، والشكل الموالي يوضح النموذج البنائي المعدل (التعديل الثالث) بالقيم:

الشكل رقم (22/4): النموذج البنائي المعدل (التعديل الثالث) بالقيم



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

رابعاً: اختبار الفرضية الأولى للنموذج البنائي

بما أنّ جميع المؤشرات قيمها جيدة، وبالتالي يمكن القول أنّ النموذج المعدل مطابق للنموذج المفترض لبيانات العينة ومن خلال تحليل النموذج البنائي المعدل يمكن تقدير دور المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، بحيث نجد النتائج التالية:
الجدول رقم(58/4): نتائج اختبار فرضية النموذج البنائي

chi-square =5.540	04Df =	0.236P-Value =
-------------------	--------	----------------

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

نلاحظ أنّ الاحتمال المصاحب لقيمة chi-square بلغ 0.236 وهي قيمة أكبر من 0.05 ومنه نقبل الفرضية الصفرية القائلة: " لا يوجد إختلاف جوهري ذو دلالة إحصائية بين النموذج البنائي المعدل والنموذج البنائي المفترض لبيانات العينة، وبدرجة 95% ".

المطلب الثالث: تحليل المسار للمجموعات المتعددة

لقد تمّ اختبار جودة مطابقة النموذج في المبحث السابق، ولكن هل هذه المطابقة جيدة عند إختلاف نوع المتعامل، بمعنى تمّ تقسيم المتعاملين إلى عملاء خارجيين أي زبائن البنك ومتعاملين داخليين أي إطارات البنك وبالتالي هل النموذج متطابق بصرف النظر عن طبيعة المتعامل أي هل النموذج يمكن تعميمه.

أولاً: مدخل مفاهيمي للنمذجة بالمعادلات البنائية متعددة المجموعات **Multiple-Group Structural Equation Modeling**

يمكن التعامل بنمذجة المعادلة البنائية من خلال عدة مجموعات، والهدف منها هو معرفة هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة في قيم البارامتر التي تمّ تقديرها.

1. مفهوم النمذجة بالمعادلات البنائية متعددة المجموعات: يتم من خلال النمذجة بالمعادلات البنائية التوصل إلى نموذج ذو جودة مطابقة، بينما النمذجة بالمعادلات البنائية متعددة المجموعات تهدف لمعرفة مدى درجة جودة تطابق هذا النموذج من مجموعة إلى أخرى، أي مطابقة النموذج لدى المجموعة "أ" متساوية مع مطابقته للمجموعة "ب"، وبصيغة أخرى أنّ المعالم متساوية بين المجموعتين "أ" و"ب".
ولهذا تسمح لنا النمذجة بالمعادلات البنائية متعددة المجموعات بمعرفة:

- أ. هل النموذج الذي تطابق مع العينة ككل يكون له نفس جودة المطابقة من عينة إلى أخرى؟
 - ب. هل خصائص النموذج ممكن اعتبار أنها مستقلة أو يمكن تعميمها على مجموعات أخرى؟
- 2. تحليل المسار للمجموعات المتعددة:** يتميز تحليل المسار بمعالم تتمثل في كل من الأوزان البنائية

Structural weight والتغايرات (الارتباطات) البنائية Structural covariances ، ومن البواقي البنائية
Structural residuals (تباين البواقي)¹.

أ. الشروط القبلية: يمر تحليل المسار للمجموعات المتعددة من خلال عدة خطوات يجب الالتزام بها، غير أنه يجب التأكد أولاً من وجود نفس البنية الأساسية للنموذج المتعلق بالمجموعة "أ" مع المجموعة "ب"، والتأكد من أن النموذج غير المقيد متطابق بين المجموعات، عن طريق مؤشرات جودة المطابقة، بحيث يقصد بالنموذج غير المقيد هو نموذج لم تعترضه أي قيود، أي لا نفترض أن هناك تساوي بين الأوزان البنائية للمجموعتين "أ" و"ب"، وتساوي بين التغايرات (الارتباطات) البنائية للمجموعتين "أ" و"ب"، وتساوي بين البواقي البنائية للمجموعتين "أ" و"ب".

ب. خطوات تحليل المسار للمجموعات المتعددة: توجد العديد من الخطوات التي يجب القيام بها بصورة ترتيبية، أي لا يمكن المرور للمرحلة أو الخطوة اللاحقة إلا بعد التأكد من تحقق المرحلة السابقة، بحيث يجب تقييد النموذج الذي يعتبر أول مرحلة من اختبار تحليل المسار للمجموعات المتعددة، ويتم ذلك من خلال افتراض أن الأوزان البنائية للمجموعة "أ" متساوية مع الأوزان البنائية للمجموعة "ب"، وأن التغايرات (الارتباطات) البنائية للمجموعة "أ" متساوية مع التغايرات (الارتباطات) البنائية للمجموعة "ب"، وأن البواقي البنائية للمجموعة "أ" متساوية مع البواقي البنائية للمجموعة "ب"، وبعد تقييد النموذج يتم اختبار المطابقة بين المجموعات كالتالي²:

-التأكد من أن أوزان الانحدار (الأوزان البنائية) لا تتغير بين المجموعات: بحيث يتم الحكم على تحقق المطابقة بين المجموعات من خلال أحد الطريقتين التاليتين:

❖ الطريقة الأولى (عن طريق مربع كاي): عند تقييد الأوزان البنائية للمجموعتين، أي أن الأوزان البنائية للمجموعة "أ" تساوي الأوزان البنائية للمجموعة "ب" تقل عندها درجة الحرية، ومنه تزيد قيمة مربع كاي ولهذا فالزيادة في قيمة مربع كاي مع النقصان في درجة الحرية هل هي دالة إحصائية، ولهذا لكي يكون هناك تطابقاً تاماً بين المجموعتين يجب أن يكون الفرق في قيم مربع كاي غير دال إحصائياً مقارنة بقيم الفرق في درجة الحرية.

❖ الطريقة الثانية (عن طريق مؤشرات جودة المطابقة): نقارن الفرق في قيم مؤشرات جودة المطابقة، بحيث لكي يكون هناك تطابقاً تاماً بين المجموعتين يجب أن يكون الفرق في قيم مؤشرات جودة المطابقة أقل من 0.01 بين المجموعتين.

Taciano, Fischer Ronald, **Testing Measurement Invariance Across Groups: Applications** ¹Milfont
in cross-cultural research. International Journal of Psychological Research, 2010, Vol 03 N° 01, P
118..

² Cheung Gordon, Rensvold Roger, **Evaluating Goodness-of-Fit Indexes for Testing
Measurement Invariance**, Structural equation Modeling, Vol 09, N° 02, 2002, P P 241-249.

أما إذا كان الفرق في قيم مربع كاي دال إحصائياً مقارنة بقيم الفرق في درجة الحرية، أي توجد فروق دالة إحصائياً بين النموذج قبل وبعد التقييد، نقوم عندها بزيادة درجة الحرية من خلال تحرير أحد الأوزان البنائية عبر التعديل الذي يقترحه برنامج Amos ، من خلال مؤشرات جودة التعديل، وعندها يكون هناك تطابقاً جزئياً في حالة ما إذا تحقق أحد الشرطين السابقين، وعند تحقق هذه الخطوة يمكن المرور إلى الخطوة اللاحقة.

- **التأكد من أنّ التغيرات (الارتباطات) البنائية لا تتغير بين المجموعات:** التباين أو التباين يكون بين المتغيرات المستقلة، بحيث يتم الحكم على تحقق المطابقة بين المجموعات من خلال أحد الطريقتين التاليتين:

❖ **الطريقة الأولى (عن طريق مربع كاي):** عند تقييد التغيرات (الارتباطات) البنائية للمجموعتين، أي أن التغيرات (الارتباطات) البنائية للمجموعة "أ" تساوي التغيرات (الارتباطات) البنائية للمجموعة "ب" تقل عندها درجة الحرية ومنه تزيد قيمة مربع كاي، ولهذا الزيادة في قيمة مربع كاي مع النقصان في درجة الحرية هل هي دالة إحصائياً، بحيث لكي يكون هناك تطابقاً تاماً بين المجموعتين يجب أن يكون الفرق في قيم مربع كاي غير دال إحصائياً مقارنة بقيم الفرق في درجة الحرية .

❖ **الطريقة الأولى الثانية (عن طريق مؤشرات جودة المطابقة):** نقارن الفرق في قيم مؤشرات جودة المطابقة بحيث لكي يكون هناك تطابقاً تاماً بين المجموعتين يجب أن يكون الفرق في قيم مؤشرات جودة المطابقة أقل من 0.01 بين المجموعتين .

أما إذا كان الفرق في قيم مربع كاي دال إحصائياً مقارنة بقيم الفرق في درجة الحرية، أي توجد فروق دالة إحصائياً بين النموذج قبل وبعد التقييد، نقوم عندها بزيادة درجة الحرية من خلال تحرير أحد التغيرات (الارتباطات) البنائية عبر التعديل الذي يقترحه برنامج Amos ، من خلال مؤشرات جودة التعديل، وعندها يكون هناك تطابقاً جزئياً في حالة ما إذا تحقق أحد الشرطين السابقين، وعند تحقق هذه الخطوة يمكن المرور إلى الخطوة اللاحقة.

- **التأكد من أنّ البواقي البنائية (تباين البواقي) لا تتغير بين المجموعات:** يتم الحكم على تحقق المطابقة بين المجموعات من خلال أحد الطريقتين التاليتين:

❖ **الطريقة الأولى (عن طريق مربع كاي):** عند تقييد البواقي البنائية (تباين البواقي) للمجموعتين، أي أن البواقي البنائية (تباين البواقي) للمجموعة "أ" تساوي البواقي البنائية (تباين البواقي) للمجموعة "ب" تقل عندها درجة الحرية ومنه تزيد قيمة مربع كاي، ولهذا الزيادة في قيمة مربع كاي مع النقصان في درجة الحرية هل هي دالة إحصائياً، فيجب أن يكون الفرق في قيم مربع كاي غير دال إحصائياً مقارنة بقيم الفرق في درجة الحرية لكي يكون هناك تطابقاً تاماً بين المجموعتين.

❖ **الطريقة الثانية (عن طريق مؤشرات جودة المطابقة):** نقارن الفرق في قيم مؤشرات جودة المطابقة، بحيث يجب أن يكون الفرق في قيم مؤشرات جودة المطابقة أقل من 0.01 بين المجموعتين.

أما إذا وجد الفرق في قيم مربع كاي دال إحصائياً مقارنة بقيم الفرق في درجة الحرية، أي توجد فروق دالة إحصائياً بين النموذج قبل وبعد التقييد، نقوم عندها بزيادة درجة الحرية من خلال تحرير أحد البواقي البنائية (تباين البواقي) عبر التعديل الذي يقترحه برنامج Amos، من خلال مؤشرات جودة التعديل، وعندها يكون هناك تطابقاً جزئياً في حالة ما إذا تحقق أحد الشرطين السابقين.

بعد تحقق الخطوات السابقة كاملة يمكن فقط عندها القول أنّ هناك تطابقاً بين المجموعتين "أ" و "ب" سواء كان هذا التطابق تاماً، أو جزئياً.

ثانياً: اختبار النموذج الحر (غير المقيد)

ويقصد بالنموذج الحر أنه نموذج غير مقيد، أي أنّ مكونات نموذج تحليل المسار المتمثلة في كل من الأوزان البنائية Structural weights، والتغايرات (الارتباطات) البنائية Structural covariances، والبواقي البنائية (تباين البواقي) Structural residuals مختلفة بين المجموعتين أي بين زبائن البنك وإطارات البنك.

1. اختبار جودة المطابقة للنموذج الحر: والجدول الموالي يوضح مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الحر كما يلي:

الجدول رقم (59/4): مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الحر

المؤشر	درجة المطابقة	القيمة المحسوبة	الملاحظة
X2 أو CMIN	أن تكون غير دالة، وإذا كان يساوي صفراً يدل على مطابقة تامة.	8.572 غير دالة إحصائياً	جيدة
P-Value for Close Fit	$0.5 <$	0.380	جيدة
RMR	$0.1 >$	0.005	جيدة
Normed Chi-square(NC)	وإذا تراوحت القيمة من 1 إلى 5 تدل على وجود مطابقة، ويفضل أن تكون بين 1 و 3	1.072	جيدة
GFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.992	جيدة
AGFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.925	جيدة
RMSEA	بين 0.05-0.08 مطابقة جيدة ويفضل أقل من 0.05	0.017	جيدة
PCFI	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	0.143	غير مقبولة
PNFI	$\leq (0.50)$ ويفضل $\leq (0.60)$	0.141	غير مقبولة
AIC	قيمة المؤشر للنموذج الحالي أصغر من قيمة المؤشر للنموذج المستقل	136.572	جيدة
CFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.999	جيدة
NNFI أو TLI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.992	جيدة
NFI	$\leq (0.90)$ ويفضل $\leq (0.95)$	0.984	جيدة

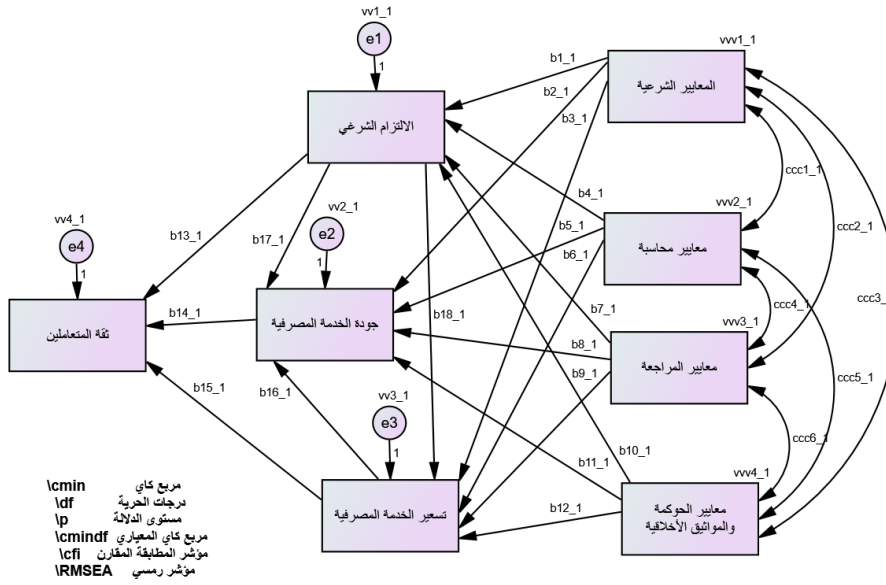
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه نلاحظ أنّ جميع المؤشرات جيدة بحيث بلغت قيمة كاي تربيع (chi-square) (8.572) وهي قيمة جيدة لأنها أصغر ما يمكن، وغير دالة إحصائياً لأن مستوى الدلالة p- Value قيمته (0.380) غير دالة إحصائياً، أي هي أكبر من (0.05) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، كما بلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي RMR قيمته (0.005) وهي قيمة جيدة أي أقل من (0.1) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وبلغ مربع كاي المعياري (chi-square/ df) قيمة (1.072) وهي قيمة جيدة أي محصورة بين 01 و 03 وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وفيما يخص مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI قيمته (0.925) وهي قيمة مقبولة أي هي أكبر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة جيدة، كما بلغت قيمة مؤشر حسن المطابقة GFI (0.992) وهي قيمة جيدة أي أكبر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب RMSEA (0.017) وهي قيمة جيدة أي أقل من (0.05) وهذا يدل على مطابقة جيدة، كما بلغت قيمة محك المعلومات لأيكيك AIC (136.572) وهي قيمة جيدة لكون نتيجة النموذج المستقل (468.454) ونتيجة النموذج الصفري (72.000) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، وفيما يخص مؤشر المطابقة المقارن CFI بلغت قيمته (0.999) وهي قيمة جيدة أي هي أكبر من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، بينما بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري NFI قيمته (0.984) وهي قيمة جيدة أي هي أكبر من (0.95) وهذا يدل على مطابقة ممتازة، في حين بلغت قيمة مؤشر تاكر-لويس TLI (0.992) وهي قيمة تدخل ضمن المحك المقبول أي أكبر من (0.90) وهذا يدل على مطابقة جيدة. ومؤشران فقط لم يدخلوا ضمن المحك المطلوب وهما كل من مؤشر المطابقة المقارن الاقتصادي PCFI قيمته (0.143)، وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لأنها أصغر من (0.5)، وقيمة مؤشر المطابقة المعياري الاقتصادي PNFI بلغت ما قيمته (0.141) وهي قيمة لا تدخل ضمن المحك المقبول لأنها أصغر من (0.5).

ومنه يمكن القول أنّ النموذج غير المقيد (النموذج الحر) متطابق بين المجموعات (إطارات البنك وزبائن البنك) عن طريق مؤشرات جودة المطابقة، وبالتالي تمّ تحقق الشرط القبلي قبل إجراء تحليل المسار للمجموعات المتعددة.

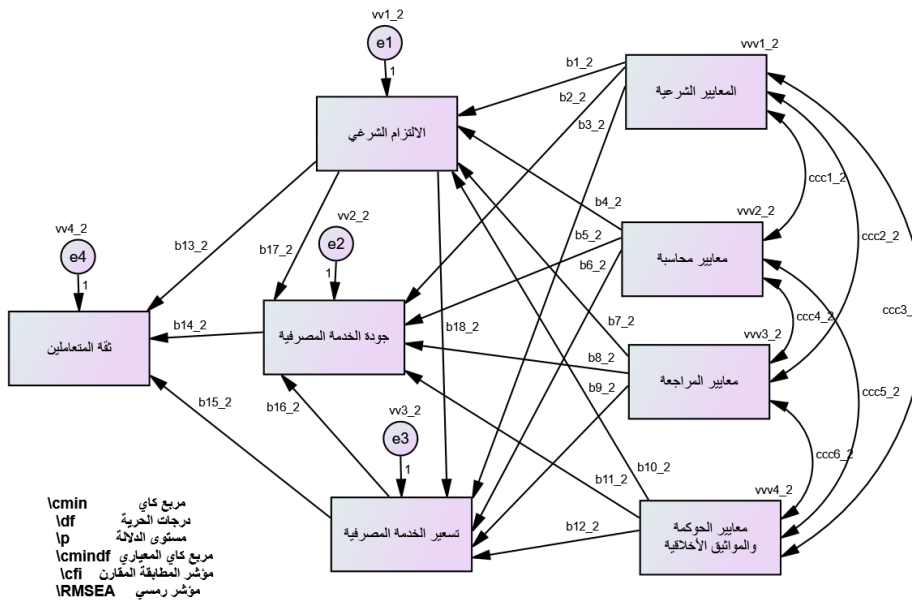
2. مكونات نموذج تحليل المسار الحر: يتكون نموذج تحليل المسار الحر كما ذكر سابقاً من كل من الأوزان البنائية التغيرات (الارتباطات) البنائية، ومن البواقي البنائية (تباين البواقي)، كما يوضحه الشكلان التاليان بحيث: الشكل الخاص بنموذج تحليل المسار الحر لمجموعة إطارات البنك يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (23/4): نموذج تحليل المسار الحر لمجموعة إطارات البنك



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

أما الشكل الخاص بنموذج تحليل المسار الحر لمجموعة زبائن البنك يوضحه الشكل التالي:
 الشكل رقم (24/4): نموذج تحليل المسار الحر لمجموعة زبائن البنك



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

ومن خلال الشكلين أعلاه الجدول الموالي يوضح الأوزان البنائية لنموذج تحليل المسار الحر كما يلي:
 الجدول رقم (60/4): الأوزان البنائية لنموذج تحليل المسار الحر

الأوزان البنائية Structural weights	
مجموعة زبائن البنك	مجموعة إطارات البنك

b1_2	b1_1
b2_2	b2_1
b3_2	b3_1
b4_2	b4_1
b5_2	b5_1
b6_2	b6_1
b7_2	b7_1
b8_2	b8_1
b9_2	b9_1
b10_2	b10_1
b11_2	b11_1
b12_2	b12_1
b13_2	b13_1
b14_2	b14_1
b15_2	b15_1
b16_2	b16_1
b17_2	b17_1
b18_2	b18_1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

والجدول التالي يوضح التغيرات (الارتباطات) البنائية لنموذج تحليل المسار الحر كما يلي:
الجدول رقم (61/4): التغيرات (الارتباطات) البنائية لنموذج تحليل المسار الحر

التغيرات (الارتباطات) البنائية	
مجموعة زبائن البنك	مجموعة إطارات البنك
ccc1_2	ccc1_1
ccc2_2	ccc2_1
ccc3_2	ccc3_1
ccc4_2	ccc4_1
ccc5_2	ccc5_1
ccc6_2	ccc6_1
vvv1_2	vvv1_1
vvv2_2	vvv2_1
vvv3_2	vvv3_1
vvv4_2	vvv4_1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

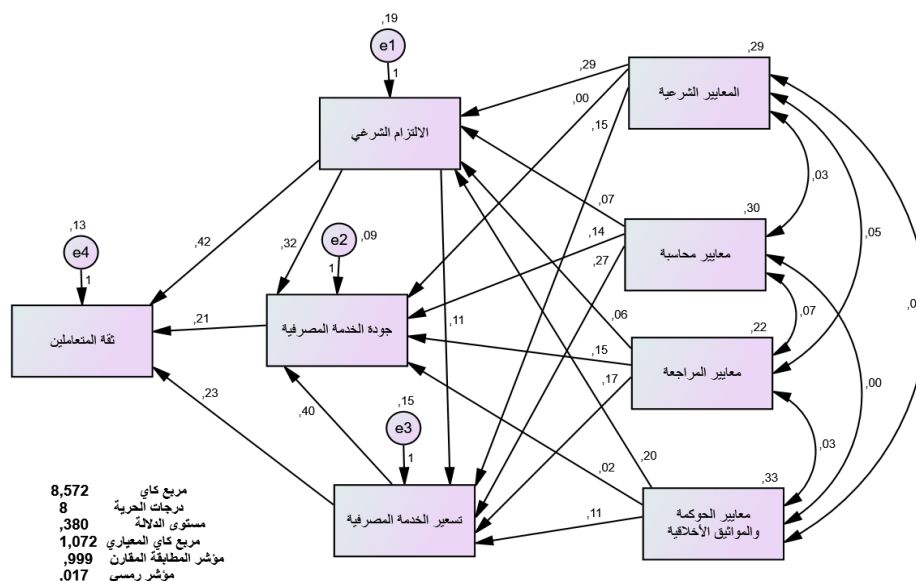
والجدول الموالي يوضح البواقي البنائية لنموذج تحليل المسار الحر كما يلي:
الجدول رقم (62/4): البواقي البنائية (تباين البواقي) لنموذج تحليل المسار الحر

البواقي البنائية (تباين البواقي)	
مجموعة زبائن البنك	مجموعة إطارات البنك

vv1_2	vv1_1
vv2_2	vv2_1
vv3_2	vv3_1
vv4_2	vv4_1

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

3. نموذج تحليل المسار الحر الخاص بمجموعة إطارات البنك: ويمكن توضيح نموذج تحليل المسار الحر الخاص بمجموعة إطارات البنك بالقيم من خلال الشكل التالي:
الشكل رقم (25/4): نموذج تحليل المسار الحر الخاص بمجموعة إطارات البنك بالقيم



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

ومن خلال الشكل أعلاه نحدد قيم مكونات نموذج تحليل المسار الحر لمجموعة إطارات البنك كما يلي:
أ. الأوزان البنائية لنموذج تحليل المسار الحر بالقيم لإطارات البنك: موضحة في الجدول التالي:
الجدول رقم (63/4): الأوزان البنائية للنموذج الحر (مجموعة إطارات البنك)

القيمة	الأوزان البنائية
0.29	b1_1
0.00	b2_1
0.15	b3_1
0.07	b4_1
0.14	b5_1
0.27	b6_1
0.06	b7_1
0.15	b8_1
0.17	b9_1

0.20	b10_1
0.02	b11_1
0.11	b12_1
0.42	b13_1
0.21	b14_1
0.23	b15_1
0.40	b16_1
0.32	b17_1
0.11	b18_1

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

ب. التغيرات (الارتباطات) البنائية لنموذج تحليل المسار الحر بالقيم لإطارات البنك: موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (64/4): التغيرات البنائية للنموذج الحر (مجموعة إطارات البنك)

القيمة	التغيرات (الإرتباطات) البنائية
0.03	ccc1_1
0.05	ccc2_1
0.03	ccc3_1
0.07	ccc4_1
0.00	ccc5_1
0.03	ccc6_1
0.29	vvv1_1
0.30	vvv2_1
0.22	vvv3_1
0.33	vvv4_1

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

ج. البواقي البنائية (تباين البواقي) للنموذج تحليل المسار الحر بالقيم لإطارات البنك: موضحة في الجدول التالي:

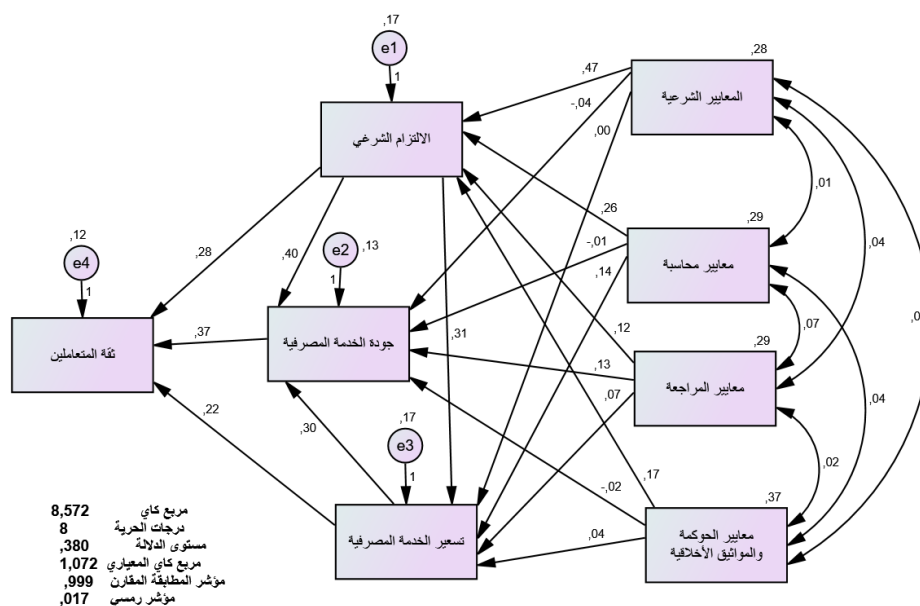
الجدول رقم (65/4): البواقي البنائية للنموذج الحر (مجموعة إطارات البنك)

القيمة	البواقي البنائية
0.19	vv1_1
0.09	vv2_1
0.15	vv3_1
0.13	vv4_1

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

4- نموذج تحليل المسار الحر الخاص بمجموعة زبائن البنك: ويمكن توضيح نموذج تحليل المسار الحر الخاص بمجموعة زبائن البنك بالقيم من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (26/4): نموذج تحليل المسار الحر الخاص بمجموعة زبائن البنك بالقيم



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

ومن خلال الشكل أعلاه نحدد قيم مكونات نموذج تحليل المسار الحر لمجموعة زبائن البنك كما يلي:

أ. الأوزان البنائية لنموذج تحليل المسار الحر بالقيم لمجموعة زبائن البنك: موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (66/4): الأوزان البنائية للنموذج الحر (مجموعة زبائن البنك)

القيمة	الأوزان البنائية
0.47	b1_2
-0.04	b2_2
0.00	b3_2
0.26	b4_2
-0.01	b5_2
0.14	b6_2
0.12	b7_2
0.13	b8_2
0.07	b9_2
0.17	b10_2
-0.02	b11_2
0.04	b12_2
0.28	b13_2
0.37	b14_2
0.22	b15_2
0.30	b16_2

0.40	b17_2
0.31	b18_2

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

ب. التغيرات (الارتباطات) البنائية لنموذج تحليل المسار الحر بالقيم لمجموعة زبائن البنك: موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(67/4): التغيرات البنائية للنموذج الحر (مجموعة زبائن البنك)

القيمة	التغيرات (الارتباطات) البنائية
0.01	ccc1_2
0.04	ccc2_2
0.00	ccc3_2
0.07	ccc4_2
0.04	ccc5_2
0.02	ccc6_2
0.28	vvv1_2
0.29	vvv2_2
0.29	vvv3_2
0.37	vvv4_2

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

ج. البواقي البنائية (تباين البواقي) لنموذج تحليل المسار الحر بالقيم لمجموعة زبائن البنك: موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (68/4): البواقي البنائية للنموذج الحر (مجموعة زبائن البنك)

القيمة	البواقي البنائية
0.17	vv1_2
0.13	vv2_2
0.17	vv3_2
0.12	vv4_2

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

ومع اختلاف القيم بين مجموعة إطارات البنك ومجموعة زبائن البنك نستنتج أنّ:

- تأثير المتغيرات المستقلة المتمثلة في كل من المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على المتغير التابع ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة المتمثلة في الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية يختلف بين إطارات البنك وزبائن البنك.
- الارتباطات بين المتغيرات المستقلة المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية والتباين داخلها، يختلف بين إطارات البنك وزبائن البنك.
- تباين البواقي يختلف بين إطارات البنك وزبائن البنك.

ثالثاً: النموذج المقيد

المقصود بتقييد النموذج هو أنّ مكونات نموذج تحليل المسار المتمثلة في كل من الأوزان البنائية، والتغيرات (الارتباطات) البنائية، والبواقي البنائية (تباين البواقي) متساوية في المجموعتين¹ أي بين زبائن البنك وإطارات البنك أي نفترض أنّ تأثير المتغيرات المستقلة المتمثلة في كل من المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على المتغير التابع ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة المتمثلة في الالتزام الشرعي جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية لا يختلف بين زبائن البنك وإطارات البنك.

ولهذا سوف نتبع الخطوات التالية:

✓ تقييد النموذج؛

✓ التأكد أنّ أوزان الانحدار لا تتغير بين زبائن البنك وإطارات البنك، وذلك من خلال اختبار فرق مربع كاي وفرق درجة الحرية، ومؤشرات جودة المطابقة.

1. تقييد النموذج: ويتم تقييد النموذج من خلال القيود التالية:

أ. الأوزان البنائية: نموذج تحليل المسار المقيد معناه أنّ الأوزان البنائية لمجموعة إطارات البنك مساوية للأوزان البنائية لمجموعة زبائن البنك كما تمثله القيود التالية:

$$b1_1=b1_2$$

$$b2_1=b2_2$$

$$b3_1=b3_2$$

$$b4_1=b4_2$$

$$b5_1=b5_2$$

$$b6_1=b6_2$$

$$b7_1=b7_2$$

$$b8_1=b8_2$$

$$b9_1=b9_2$$

$$b10_1=b10_2$$

$$b11_1=b11_2$$

$$b12_1=b12_2$$

$$b13_1=b13_2$$

$$b14_1=b14_2$$

$$b15_1=b15_2$$

$$b16_1=b16_2$$

$$b17_1=b17_2$$

Kaplan David, **comparison of somemethodologies for the factor-analysis of** ¹ Muthén Bengt, **non-normal Likert variables**, British Journal of Mathematical and Statistical Psychology, 1985, P 175.

$$b18_1=b18_2$$

ب. التغيرات (الارتباطات) البنائية: نموذج تحليل المسار المقيد معناه أنّ التغيرات (الارتباطات) البنائية لمجموعة إطارات البنك مساويا للتغيرات (الارتباطات) البنائية لمجموعة زبائن البنك كما تمثله القيود التالية:

$$ccc1_1=ccc1_2$$

$$ccc2_1=ccc2_2$$

$$ccc3_1=ccc3_2$$

$$ccc4_1=ccc4_2$$

$$ccc5_1=ccc5_2$$

$$ccc6_1=ccc6_2$$

$$vvv1_1=vvv1_2$$

$$vvv2_1=vvv2_2$$

$$vvv3_1=vvv3_2$$

$$vvv4_1=vvv4_2$$

ج. البواقي البنائية (تباين البواقي): نموذج تحليل المسار المقيد معناه أنّ البواقي البنائية (تباين البواقي) لمجموعة إطارات البنك مساويا للبواقي البنائية (تباين البواقي) لمجموعة زبائن البنك كما تمثله القيود التالية:

$$vv1_1=vv1_2$$

$$vv2_1=vv2_2$$

$$vv3_1=vv3_2$$

$$vv4_1=vv4_2$$

2. اختبار النموذج المقيد: لكي يكون النموذج متطابق بين زبائن البنك وإطارات البنك يجب أن تكون مكونات نموذج الانحدار المتمثلة في كل من الأوزان البنائية، والتغيرات البنائية، والبواقي البنائية غير دالة إحصائياً، كما يلي:
أ. الأوزان البنائية: لكي لا يختلف تأثير المتغيرات المستقلة المتمثلة في كل من المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على المتغير التابع ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة المتمثلة في الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية بين زبائن البنك وإطارات البنك يجب أن يكون:

"الفرق في قيم مربع كاي، والفرق في قيم درجة الحرية غير دال إحصائياً"

ب. التغيرات والارتباطات البنائية: لكي لا تختلف الارتباطات بين المتغيرات المستقلة المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية والتباين داخلها بين زبائن البنك وإطارات البنك.

يجب أن يكون: "الفرق في قيم مربع كاي، والفرق في قيم درجة الحرية غير دال إحصائياً"

ج. البواقي البنائية (تباين البواقي): لكي لا يختلف تباين البواقي بين زبائن البنك وإطارات البنك يجب أن يكون:

"الفرق في قيم مربع كاي، والفرق في قيم درجة الحرية غير دال إحصائياً"

والجدول الموالي يوضح النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول رقم (69/4): نتائج اختبار النموذج المقيد

Normed Chi-square(NC)	P-Value for Close Fit	DF	X2 أو CMIN	النموذج Model
1.072	.3800	8	8.572	النموذج الحر Unconstrained
1.161	.2600	26	30.177	الأوزان البنائية Structural weights
.9790	.5040	36	35.254	التغايرات والارتباطات البنائية Structural covariances
1.033	.4120	40	41.328	البواقي البنائية (تباين البواقي) Structural residuals

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

الملاحظ من الجدول أعلاه أن:

- في النموذج الحر كانت قيمة $CMIN = 8.572$ بدرجة حرية $DF = 08$ و $P\text{-Value} = 0.380$ أي أنّ قيمة كاي تربيع غير دالة إحصائياً.

- عند وضع أول قيد والمتمثل في تساوي الأوزان البنائية بين المجموعتين نلاحظ أنّ درجة الحرية زادت بمقدار 18 لتصبح قيمتها الجديدة $DF = 26$ ، وقيمة كاي تربيع زادت قيمتها لتصبح $CMIN = 30.177$ وقيمة $P\text{-Value} = 0.260$ أي أنّ قيمة كاي تربيع مقارنة بدرجة الحرية غير دالة إحصائياً.

وبعد مقارنة النموذج الحر بالنموذج المقيد المتمثل في افتراض أنّ الفروق في معاملات الانحدار (أوزان المعادلات البنائية) الأوزان البنائية متساوية بين زبائن البنك وإطارات البنك نجد أنّ النموذج مازال جيداً، ومنه يمكن القول أنّ تأثير المتغيرات المستقلة (المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية) على المتغير التابع ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية) لا يختلف بين زبائن البنك وإطاراته.

- عند إضافة القيد الثاني المتمثل في تساوي التغايرات والارتباطات البنائية بين المجموعتين نلاحظ أنّ درجة الحرية زادت بمقدار 10 لتصبح قيمتها الجديدة $DF = 36$ ، وقيمة كاي تربيع زادت قيمتها لتصبح $CMIN = 35.254$ وقيمة $P\text{-Value} = 0.504$ أي أنّ قيمة كاي تربيع مقارنة بدرجة الحرية غير دالة إحصائياً.

وبعد مقارنة النموذج الحر بالنموذج المقيد المتمثل في افتراض أنّ التغايرات والارتباطات بين المتغيرات المستقلة متساوية بين زبائن البنك وإطارات البنك نجد أنّ النموذج مازال جيداً، ومنه يمكن القول أنّ التغايرات والارتباطات بين المتغيرات المستقلة (المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية) والتباين داخلها لا يختلف بين زبائن البنك وإطاراته.

- عند إضافة القيد الثالث والأخير المتمثل في تساوي البواقي البنائية (تباين البواقي) بين المجموعتين، نلاحظ أنّ درجة الحرية زادت بمقدار 04 لتصبح قيمتها الجديدة $40=DF$ ، وقيمة كاي تربيع زادت قيمتها لتصبح $41.328=CMIN$ وقيمة $0.412=P\text{-Value}$ أي أنّ قيمة كاي تربيع مقارنة بدرجة الحرية غير دالة إحصائياً.

وبعد مقارنة النموذج الحر بالنموذج المقيد المتمثل في افتراض أنّ البواقي البنائية (تباين البواقي) متساوية بين زبائن البنك وإطارات البنك، نجد أنّ النموذج مازال جيداً، ومنه يمكن القول أنّ تباين البواقي لا يختلف بين زبائن البنك وإطاراته.

رابعاً: اختبار الفرضية الثانية للنموذج البنائي، بما أن:

- تأثير المتغيرات المستقلة المتمثلة في كل من المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على المتغير التابع ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة المتمثلة في الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية لا يختلف بين زبائن البنك وإطارات البنك.

- التغيرات والارتباطات بين المتغيرات المستقلة المعايير الشرعية، معايير المحاسبة، معايير المراجعة، ومعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية والتباين داخلها لا يختلف بين زبائن البنك وإطارات البنك.

- تباين البواقي لا يختلف بين زبائن البنك وإطارات البنك.

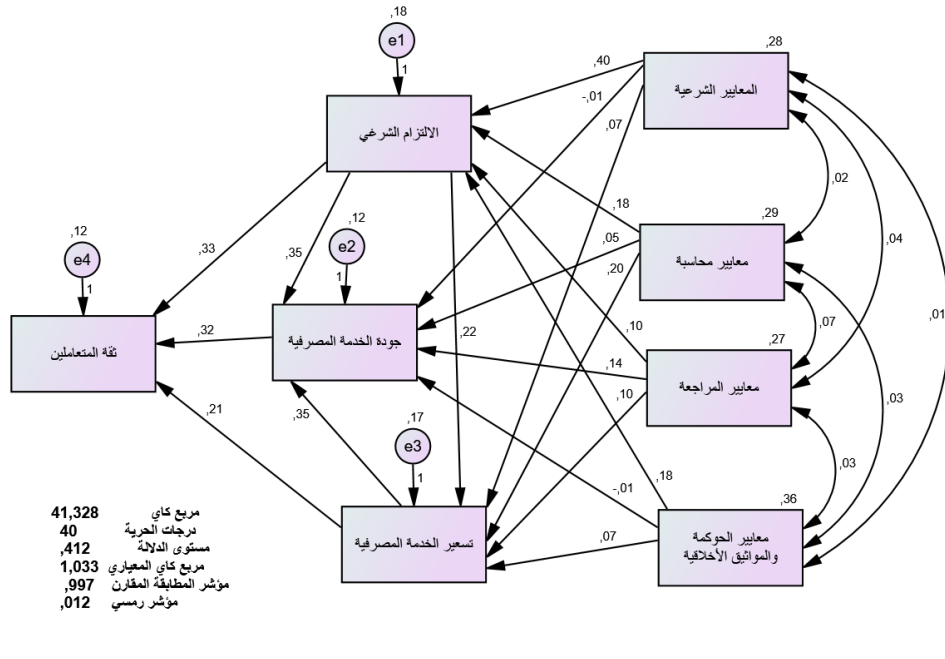
وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية الثانية للنموذج البنائي التي نصها:

$H_0 =$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إطارات البنك وزبائن البنك في قيم البارامتر التي تم تقديرها.

ومنه يمكن استنتاج أنّ هناك تطابقاً تاماً للنموذج بين زبائن البنك وإطارات البنك، وبالتالي لا تختلف جودة مطابقة النموذج بين زبائن البنك وإطارات البنك، أي أنّ النموذج يمكن تعميمه.

1. نموذج تحليل المسار المقيد الخاص بمجموعة إطارات البنك بالقيم: وهو موضح في الشكل أدناه.

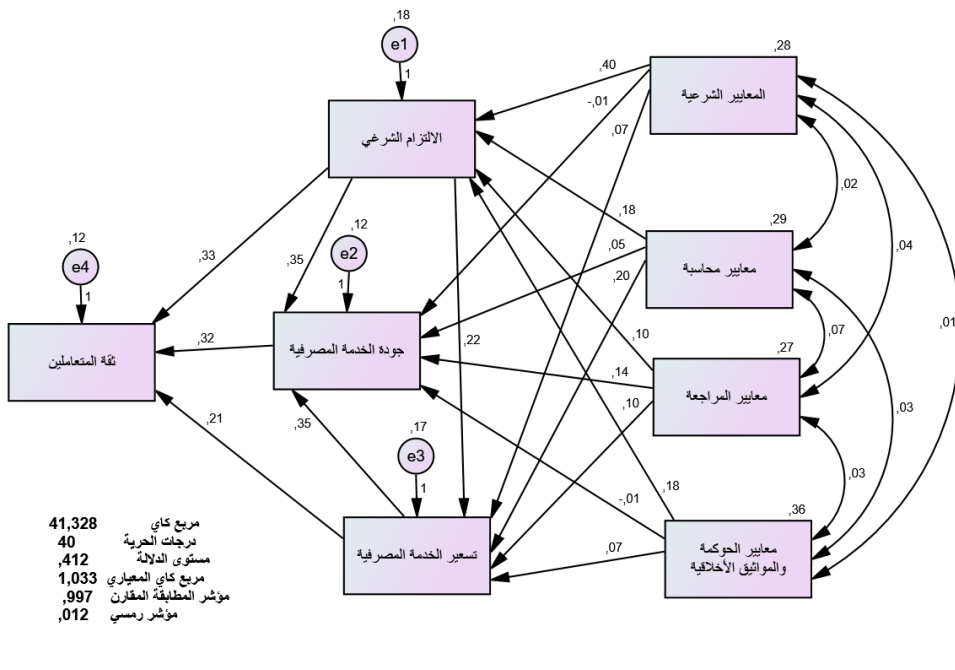
الشكل رقم (27/4): نموذج تحليل المسار المقيد الخاص بمجموعة إطارات البنك بالقيم



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

2. نموذج تحليل المسار المقيد الخاص بمجموعة زبائن البنك بالقيم: وهو موضح في الشكل أدناه.

الشكل رقم (28/4): نموذج تحليل المسار المقيد الخاص بمجموعة زبائن البنك بالقيم



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

3. مكونات نموذج تحليل المسار المقيد لمجموعة إطارات البنك ومجموعة زبائن البنك: ومن خلال الشكلين أعلاه نحدد مكونات نموذج تحليل المسار المقيد لمجموعة إطارات البنك ومجموعة زبائن البنك كما يلي:

أ. الأوزان البنائية للنموذج المقيد لمجموعة إطارات البنك ومجموعة زبائن البنك: وهي قيم متطابقة بين المجموعتين كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (70/4): الأوزان البنائية للنموذج المقيد (مجموعة زبائن البنك + مجموعة إطارات البنك)

القيمة	الأوزان البنائية (مجموعة زبائن البنك)	الأوزان البنائية (مجموعة إطارات البنك)
0.40	b1_2	b1_1
-0.01	b2_2	b2_1
0.07	b3_2	b3_1
0.18	b4_2	b4_1
0.05	b5_2	b5_1
0.20	b6_2	b6_1
0.10	b7_2	b7_1
0.14	b8_2	b8_1
0.10	b9_2	b9_1
0.18	b10_2	b10_1
-0.01	b11_2	b11_1
0.07	b12_2	b12_1
0.33	b13_2	b13_1
0.32	b14_2	b14_1
0.21	b15_2	b15_1
0.35	b16_2	b16_1
0.35	b17_2	b17_1
0.22	b18_2	b18_1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

ب. التغيرات (الارتباطات) البنائية للنموذج المقيد لمجموعة إطارات البنك ومجموعة زبائن البنك: وهي قيم متطابقة بين المجموعتين كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (71/4) التغيرات (الارتباطات) البنائية للنموذج المقيد (مجموعة إطارات البنك + مجموعة زبائن البنك)

القيمة	التغيرات (الإرتباطات) البنائية (مجموعة زبائن البنك)	التغيرات (الإرتباطات) البنائية (مجموعة إطارات البنك)
--------	--	---

0.02	ccc1_2	ccc1_1
0.04	ccc2_2	ccc2_1
0.01	ccc3_2	ccc3_1
0.07	ccc4_2	ccc4_1
0.03	ccc5_2	ccc5_1
0.03	ccc6_2	ccc6_1
0.28	vvv1_2	vvv1_1
0.29	vvv2_2	vvv2_1
0.27	vvv3_2	vvv3_1
0.36	vvv4_2	vvv4_1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

ج. البواقي البنائية (تباين البواقي) للنموذج المقيد لمجموعة إطارات البنك ومجموعة زبائن البنك: وهي قيم متطابقة بين المجموعتين كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (72/4): البواقي البنائية (تباين البواقي) للنموذج المقيد
(مجموعة زبائن البنك + مجموعة إطارات البنك)

القيمة	البواقي البنائية (تباين البواقي) (مجموعة إطارات البنك)	البواقي البنائية (تباين البواقي) (مجموعة زبائن البنك)
0.18	vv1_2	vv1_1
0.12	vv2_2	vv2_1
0.17	vv3_2	vv3_1
0.12	vv4_2	vv4_1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

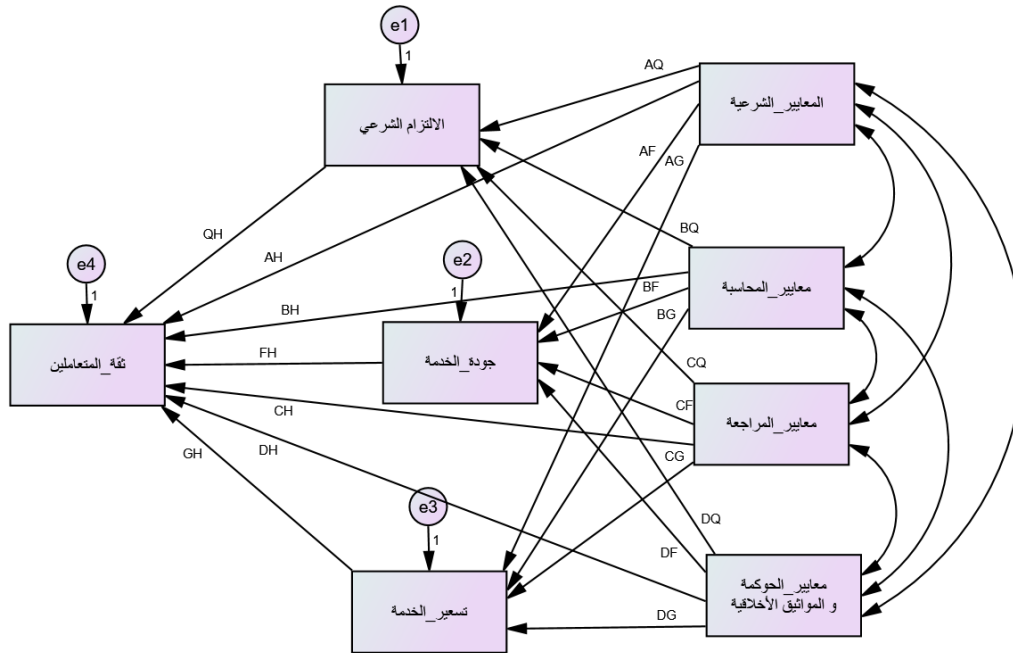
مما سبق يمكن القول أنّ التطابق التام للنموذج بين زبائن البنك وإطارات البنك أدى إلى تطابق القيم كما هو موضح في الجداول أعلاه.

المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة باستخدام طريقة Bootstrapping

بعد اختبار النموذج تنتقل إلى الفحص الموضوعي لمقومات أو مكونات النموذج. إنَّ احتواء النموذج على علاقة وسيطية رغم جودة مؤشرات المطابقة له، فلا بد من اختبار الدلالة الإحصائية للعلاقة الوسيطة. ومن الطرق الجيدة لاختبار الدلالة الإحصائية هي استعمال عملية إعادة توزيع العينة Bootstrapping للكشف عنها ولرسم حدود الثقة للعلاقة الوسيطة على مستوى المجتمع بمستوى ثقة 90 أو 95 بالمائة. وذلك للاستفادة من محاسن النمذجة ومحاسن البوتسترايبنج في نفس التحليل، ونستطيع الحصول على اختبار الدلالة الإحصائية للعلاقة الوسيطة باستعمال Bootstrapping .

وبالتالي سوف يتم التأكد من وساطة المتغيرات الوسيطة المتمثلة في كل من الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية، وذلك من خلال عملية إعادة توزيع العينة Bootstrapping والشكل الموالي يوضح التأثيرات المباشرة وغير المباشرة من خلال المسارات:

الشكل رقم (29/4): مسارات التأثيرات المباشرة وغير المباشرة



المصدر: مخرجات برنامج Amos24

المطلب الأول: اختبار تأثير المعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة باستخدام طريقة **Bootstrapping**

استخدمت الدراسة طريقة **Bootstrapping** (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى "تأثير المعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)".

بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

- التأثير المباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر AH؛
- التأثير غير المباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) مجتمعة كما يلي :

$$+ AF*FH+ AG*GH \text{ path1+ path5+ path9= } AQ*QH$$

الفرضية الرئيسية الأولى:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)؛

لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة بين المتغير المستقل المعايير الشرعية والمتغير التابع ثقة المتعاملين

وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (73/4): نتائج الفرضية الرئيسية الأولى

	تأثير غير مباشر	تأثير مباشر
قيمة Bootstrapping	0.197	0.095
قيمة P	0.002	0.058

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي وجودة الخدمة المصرفية وتسعير الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.197، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام

الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية).

وبلغت قيمة التأثير المباشر من المعايير الشرعية إلى ثقة المتعاملين 0.095، وهو ليس دال إحصائياً، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائياً، بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ كل المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) مجتمعة تتوسط العلاقة بين المعايير الشرعية وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى "تأثير المعايير الشرعية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي"

سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي بين المتغير المستقل المعايير الشرعية والمتغير التابع ثقة المتعاملين، بحيث استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%. بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

-التأثير المباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر AH؛
- التأثير غير المباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي (path1 = AQ*QH)
الفرضية الفرعية الأولى:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي؛
لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيطي الالتزام الشرعي بين المتغير المستقل المعايير الشرعية والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (74/4): نتائج الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى

	تأثير غير مباشر (AQ*QH)	تأثير مباشر (AH)
قيمة Bootstrapping	0.111	0.095
قيمة P	0.002	0.058
وجود الوساطة	الوساطة موجودة حيث التأثير الغير مباشر دال إحصائياً	
نوع الوساطة	وساطة كلية حيث التأثير المباشر ليس دال إحصائياً	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.111، وهي دالة إحصائياً عند

مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي.

وبلغت قيمة التأثير المباشر من المعايير الشرعية إلى ثقة المتعاملين 0.095، وهو ليس دال إحصائياً، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائياً بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ الالتزام الشرعي يتوسط العلاقة بين المعايير الشرعية وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى "تأثير المعايير الشرعية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية"

سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل المعايير الشرعية والمتغير التابع ثقة المتعاملين، بحيث استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%. بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

- التأثير المباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر AH؛
- التأثير غير المباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية كما يلي (path5 = AF*FH)
الفرضية الفرعية الثانية:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية ؛
لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل المعايير الشرعية والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (75/4): نتائج الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى

	تأثير غير مباشر (AF*FH)	تأثير مباشر (AH)
قيمة Bootstrapping	0.057	0.095
قيمة P	0.001	0.058
وجود الوساطة	الوساطة موجودة حيث التأثير الغير مباشر دال إحصائياً	
نوع الوساطة	وساطة كلية حيث التأثير المباشر ليس دال إحصائياً	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.057، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية.

وبلغت قيمة التأثير المباشر من المعايير الشرعية إلى ثقة المتعاملين 0.095، وهو ليس دال إحصائياً، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائياً بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ جودة الخدمة المصرفية تتوسط العلاقة بين المعايير الشرعية وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى "تأثير المعايير الشرعية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية"

سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل المعايير الشرعية والمتغير التابع ثقة المتعاملين، بحيث استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%. بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

- التأثير المباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر AH؛
 - التأثير غير المباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية كما يلي: (path9= AG*GH)
 الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية ؛
 لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل المعايير الشرعية والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (76/4): نتائج الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى

	تأثير غير مباشر (AG*GH)	تأثير مباشر (AH)
قيمة Bootstrapping	0.030	0.095
قيمة P	0.001	0.058
وجود الوساطة	الوساطة موجودة حيث التأثير الغير مباشر دال إحصائياً	
نوع الوساطة	وساطة كلية حيث التأثير المباشر ليس دال إحصائياً	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر للمعايير الشرعية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.030، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ للمعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية.

وبلغت قيمة التأثير المباشر من المعايير الشرعية إلى ثقة المتعاملين 0.095، وهو ليس دال إحصائياً، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائياً بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ تسعير الخدمة المصرفية يتوسط العلاقة بين المعايير الشرعية وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

خامساً: اختبار التأثيرات الكلية للمتغير المستقل المعايير الشرعية على المتغير التابع ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية

يوضح لنا الجدول الموالي التأثيرات الكلية للمتغير المستقل المعايير الشرعية على المتغير التابع ثقة المتعاملين:

الجدول رقم (77/4): التأثيرات الكلية للمتغير المستقل المعايير الشرعية على المتغير التابع ثقة المتعاملين

التأثير الكلي	قيمة P
0.292	0.002

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

بلغ التأثير الكلي للمتغير المستقل المعايير الشرعية على المتغير التابع ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية قيمة 0.292 وهو دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$).

من خلال اختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم إثبات أنّ كل المتغيرات الوسيطة مجتمعة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) تتوسط العلاقة بوساطة كلية بين المعايير الشرعية وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي.

ومن خلال اختبار الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية الأولى تم إثبات أنّ كل من المتغيرات الوسيطة التالية (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) كل مسار على حدة تتوسط العلاقة بوساطة كلية بين المعايير الشرعية وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي.

وتعتبر هذه النتيجة منطقية ولها تفسير نظري بالنسبة للفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية التابعة لها، لكون المعايير الشرعية تعمل على مساعدة المصرف الإسلامي في القيام بمسؤولياته في الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية وضوابط المعاملات المالية والعقود المبرمة، أي تحديد ما يجوز منها وما لا يجوز، مما ينعكس على ضمان التزامه بأحكام الشريعة الإسلامية.

وتعمل المعايير الشرعية على توضيح الضوابط والأحكام الشرعية للخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الإسلامية لعملائها بهدف تسهيل العمليات والأنشطة المالية، بالإضافة أنها تقدم مفهوم التحكيم في المعاملات والأنشطة المالية الإسلامية التي تقع بين المؤسسات المالية الإسلامية وبين عملائها، أو موظفيها، مما ينعكس على جودة هذه الخدمات.

كما تعمل المعايير الشرعية على توضيح الأحكام والضوابط الشرعية لكل من الحسابات الجارية، والنفقات والإيرادات، وكشف حسابات المؤسسة ومراسليها، كما تضبط المعايير الشرعية وعاء الزكاة للمؤسسات المالية الإسلامية، وتحديد المطلوبات والمخصصات التي تحسم من موجودات الزكاة، وتوضح المعايير الشرعية أنواع التسهيلات الائتمانية، وما يترتب عنها من عوائد وعمولات بينها وبين عملائها، كما تضبط المعايير الشرعية توزيع الربح والعائد مما ينعكس على ضبط تسعير الخدمات المصرفية المقدمة من طرفه.

ومنه يمكن القول أنّ نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية التابعة لها عن طريق اختبار الدلالة الإحصائية للعلاقة الوسيطة باستعمال Bootstrapping أنها أكدت النتيجة المتحصل عليها سابقا من تحليل المسار، والتي تنص على أنّ النموذج المعدل مطابق للنموذج المفترض لبيانات العينة.

المطلب الثاني: تأثير معايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)

استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.

أولاً: تأثير معايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية).
بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

- التأثير المباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر BH؛
- التأثير غير المباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) مجتمعاً كما يلي :

$$\text{path2} + \text{path6} + \text{path10} = \text{BQ} * \text{QH} + \text{BF} * \text{FH} + \text{BG} * \text{GH}$$

الفرضية الرئيسية الثانية:

$H_0 = \text{لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية } P \leq 0.05 \text{ لمعايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)؛}$
 لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة بين المتغير المستقل معايير المحاسبة والمتغير التابع ثقة المتعاملين وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (78/4): نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

	تأثير غير مباشر	تأثير مباشر
قيمة Bootstrapping	0.153	0.036
قيمة P	0.002	0.453

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة الالتزام الشرعي وجودة الخدمة المصرفية وتسعير الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.153، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)؛

وبلغت قيمة التأثير المباشر من معايير المحاسبة إلى ثقة المتعاملين 0.036، وهو ليس دال إحصائياً، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائياً بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ كل المتغيرات الوسيطة (الإلتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) مجتمعة تتوسط العلاقة بين معايير المحاسبة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية "تأثير معايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطي الإلتزام الشرعي"

سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيطي الإلتزام الشرعي بين المتغير المستقل معايير المحاسبة والمتغير التابع ثقة المتعاملين، بحيث استخدمت الدراسة طريقة **Bootstrapping** (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.

بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

-التأثير المباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر BH؛

- التأثير غير المباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي كما يلي : (path2 = BQ*QH)
الفرضية الفرعية الأولى:

$H_0 = \text{لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية } P \leq 0.05$ لمعايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي ؛
لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيطى الالتزام الشرعي بين المتغير المستقل لمعايير المحاسبة والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (79/4): نتائج الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية

تأثير مباشر (BH)	تأثير غير مباشر (BQ*QH)	قيمة Bootstrapping
0.036	0.50	0.036
0.453	0.008	0.008
الوساطة موجودة حيث التأثير الغير مباشر دال إحصائيا		
وساطة كلية حيث التأثير المباشر ليس دال إحصائيا		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.050، وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي.

وبلغت قيمة التأثير المباشر من معايير المحاسبة إلى ثقة المتعاملين 0.036، وهو ليس دال إحصائيا، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائيا بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ الالتزام الشرعي يتوسط العلاقة بين معايير المحاسبة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية "تأثير معايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية"

سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل معايير المحاسبة والمتغير التابع ثقة المتعاملين، بحيث استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.
بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

-التأثير المباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر BH؛
- التأثير غير المباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية كما يلي : (path6 = BF*FH)
الفرضية الفرعية الثانية:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية ؛
لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل معايير المحاسبة والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (80/4): نتائج الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية

	تأثير غير مباشر (BF*FH)	تأثير مباشر (BH)
قيمة Bootstrapping	0.058	0.036
قيمة P	0.001	0.453
وجود الوساطة	الوساطة موجودة حيث التأثير الغير مباشر دال إحصائيا	
نوع الوساطة	وساطة كلية حيث التأثير المباشر ليس دال إحصائيا	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.058، وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية.

وبلغت قيمة التأثير المباشر من معايير المحاسبة إلى ثقة المتعاملين 0.036، وهو ليس دال إحصائيا، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائيا بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ جودة الخدمة المصرفية يتوسط العلاقة بين معايير المحاسبة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية "تأثير معايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية"

سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية، بحيث استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.

بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

-التأثير المباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر BH؛
- التأثير غير المباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية كما يلي : (path10= BG*GH)
الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية ؛
لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل معايير المحاسبة والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (81/4): نتائج الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية

	تأثير غير مباشر (BG*GH)	تأثير مباشر (BH)
قيمة Bootstrapping	0.044	0.036
قيمة P	0.002	0.453
وجود الوساطة	الوساطة موجودة حيث التأثير الغير مباشر دال إحصائيا	
نوع الوساطة	وساطة كلية حيث التأثير المباشر ليس دال إحصائيا	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.030، وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية.

وبلغت قيمة التأثير المباشر من معايير المحاسبة إلى ثقة المتعاملين 0.036، وهو ليس دال إحصائيا، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائيا بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ تسعير الخدمة المصرفية يتوسط العلاقة بين معايير المحاسبة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

خامسا: التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير المحاسبة على المتغير التابع ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية

يوضح لنا الجدول الموالي التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير المحاسبة على المتغير التابع ثقة المتعاملين:

الجدول رقم (82/4): التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير المحاسبة على المتغير التابع ثقة المتعاملين

التأثير الكلي	قيمة P
0.189	0.004

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

بلغ التأثير الكلي للمتغير المستقل معايير المحاسبة على المتغير التابع ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية قيمة 0.189 وهو دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$).

من خلال اختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم إثبات أن كل المتغيرات الوسيطة مجتمعة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) تتوسط العلاقة بوساطة كلية بين معايير المحاسبة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي.

ومن خلال اختبار الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية الثانية تم إثبات أن كل من المتغيرات الوسيطة التالية (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) كل مسار على حدة تتوسط العلاقة بوساطة كلية بين معايير المحاسبة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي.

وتعتبر هذه النتيجة منطقية ولها تفسيراً نظرياً بالنسبة للفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية التابعة لها، لكون معايير المحاسبة تعمل على توفير المعلومات المتعلقة بوجود أي كسب أو نفقة مخالف للشرعية، مما ينعكس على ضمان التزامه شرعياً.

كما تعمل معايير المحاسبة على تزويد المتعاملين بالمعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمات المقدمة، وتقديم المعلومات المتعلقة بتحديد المركز المالي للمصرف والعوائد والأرباح، التي تساعد على معرفة القائمين على المصرف في إدارة أموال المتعاملين مما ينعكس على جودة الخدمة المقدمة.

تساعد معايير المحاسبة على تقديم ضوابط تسعير المنتجات والخدمات المقدمة، بالإضافة إلى تقديم القواعد المحاسبية المتعلقة بالقياس والإثبات والإفصاح عن الدخل الذي ينتج عن الخدمات المقدمة، ومعرفة مختلف العوائد الممكنة تحصيلها، مما ينعكس على تسعير الخدمات المصرفية المقدمة من طرفه.

ومنه يمكن القول أن نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية التابعة لها عن طريق اختبار الدلالة الإحصائية للعلاقة الوسيطة باستعمال Bootstrapping أنها أكدت النتيجة المتحصل عليها سابقاً من تحليل المسار، والتي تنص على كون أن النموذج المعدل مطابق للنموذج المفترض لبيانات العينة.

المطلب الثالث: تأثير معايير المراجعة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة "تأثير معايير المراجعة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)"

بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

- التأثير المباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر CH؛
- التأثير غير المباشر لمعايير المحاسبة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) مجتمعاً كما يلي :

$$\text{path3} + \text{path7} + \text{path1} = \text{CQ} * \text{QH} + \text{CF} * \text{FH} + \text{CG} * \text{GH}$$

الفرضية الرئيسية الثالثة:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)؛

لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة بين المتغير المستقل معايير المراجعة والمتغير التابع ثقة المتعاملين وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (83/4): نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة

	تأثير غير مباشر	تأثير مباشر
قيمة Bootstrapping	0.124	0.008
قيمة P	0.003	0.938

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر لمعايير المراجعة على ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة الالتزام الشرعي وجودة الخدمة المصرفية وتسعير الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.124، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية).

وبلغت قيمة التأثير المباشر من معايير المراجعة إلى ثقة المتعاملين 0.008، وهو ليس دال إحصائياً، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائياً بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ كل المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) مجتمعة تتوسط العلاقة بين معايير المراجعة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثالثة "تأثير معايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي"

سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي بين المتغير المستقل معايير المراجعة والمتغير التابع ثقة المتعاملين، بحيث استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%. بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

- التأثير المباشر لمعايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر CH؛
- التأثير غير المباشر لمعايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي كما يلي : (path3 = CQ*QH)
الفرضية الفرعية الأولى:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة الصادرة عن

الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي؛

لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيطي الالتزام الشرعي بين المتغير المستقل معايير المراجعة والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (84/4): نتائج الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثالثة

	تأثير غير مباشر (CQ*QH)	تأثير مباشر (CH)
قيمة Bootstrapping	0.30	0.008
قيمة P	0.114	0.983
وجود الوساطة	الوساطة غير موجودة حيث التأثير الغير مباشر غير دال إحصائياً	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود أثر غير مباشر لمعايير المراجعة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطي الالتزام الشرعي، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.30، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نقبل فرضية العدم القائلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية

عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثالثة " تأثير معايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية"

سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل معايير المراجعة والمتغير التابع ثقة المتعاملين، بحيث استخدمت الدراسة طريقة **Bootstrapping** (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.

بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

- التأثير المباشر لمعايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر CH؛
- التأثير غير المباشر لمعايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية كما يلي : (path7 = CF*FH)

الفرضية الفرعية الثانية:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية ؛
لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل معايير المراجعة والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (85/4): نتائج الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثالثة

	تأثير غير مباشر (CF*FH)	تأثير مباشر (CH)
قيمة Bootstrapping	0.071	0.008
قيمة P	0.001	0.938
وجود الوساطة	الوساطة موجودة حيث التأثير الغير مباشر دال إحصائيا	
نوع الوساطة	وساطة كلية حيث التأثير المباشر ليس دال إحصائيا	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر لمعايير المراجعة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.071، وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية.

وبلغت قيمة التأثير المباشر من معايير المراجعة إلى ثقة المتعاملين 0.008، وهو ليس دال إحصائياً، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائياً بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ جودة الخدمة المصرفية تتوسط العلاقة بين معايير المراجعة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثالثة "تأثير معايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية"

سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية، بحيث استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.

بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

-التأثير المباشر لمعايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر CH؛
- التأثير غير المباشر لمعايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية كما يلي : (path11= CG*GH)

الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية ؛
لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل معايير المراجعة والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (86/4): نتائج الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثالثة

	تأثير غير مباشر (CG*GH)	تأثير مباشر (CH)
قيمة Bootstrapping	0.024	0.008
قيمة P	0.009	0.938
وجود الوساطة	الوساطة موجودة حيث التأثير الغير مباشر دال إحصائياً	
نوع الوساطة	وساطة كلية حيث التأثير المباشر ليس دال إحصائياً	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر لمعايير المراجعة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.024، وهي دالة إحصائياً

عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير المراجعة الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية.

وبلغت قيمة التأثير المباشر من معايير المراجعة إلى ثقة المتعاملين 0.008، وهو ليس دال إحصائياً، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائياً بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ تسعير الخدمة المصرفية يتوسط العلاقة بين معايير المراجعة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

خامساً: التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير المراجعة على المتغير التابع ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية

يوضح لنا الجدول الموالي التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير المراجعة على المتغير التابع ثقة المتعاملين:

الجدول رقم (87/4): التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير المراجعة على المتغير التابع ثقة المتعاملين

قيمة P	التأثير الكلي
0.027	0.132

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

بلغ التأثير الكلي للمتغير المستقل معايير المراجعة على المتغير التابع ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية قيمة 0.132 وهو دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$).

من خلال اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة تمّ إثبات أنّ كل المتغيرات الوسيطة مجتمعة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) تتوسط العلاقة بوساطة كلية بين معايير المراجعة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي.

ومن خلال اختبار الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية الثانية تمّ إثبات أنّ كل من المتغيرات الوسيطة التالية (جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) كل مسار على حدة تتوسط العلاقة بوساطة كلية بين معايير المراجعة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، غير أنه لم يتم إثبات وساطة الالتزام الشرعي بين معايير المراجعة وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي

وتعتبر هذه النتيجة منطقية ولها تفسير نظري بالنسبة للفرضية الرئيسية، لكون معايير المراجعة تساعد على معرفة مدى توافق إعداد القوائم المالية للمصرف مع أحكام الشريعة الإسلامية، مما ينعكس على ضمان الالتزام الشرعي فيها، وتساعد معايير المراجعة بمعرفة مدى التزام الإدارة ببنود عقود كل من أصحاب حسابات

الاستثمارات وحملة الوثائق ومدى التزامها بينود ومواصفات الخدمات المقدمة للمتعاملين مما ينعكس على جودة الخدمة المصرفية كما تعمل معايير المراجعة في المساعدة على التحقق من ضوابط تسعير المنتجات والخدمات المقدمة، بالإضافة إلى التحقق من العوائد المتحصل عليها، وتساعد في تحديد مسؤولية المصرف الإسلامي فيما يخص الاستثمارات التي حققت خسارة، مما ينعكس على تسعير الخدمات المصرفية المقدمة من طرفه.

وقد أثبتت الفرضيتان الفرعيتان المتعلقة بمسار أثر تطبيق معايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي من خلال المتغيرين الوسيطين جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية.

غير أنّ الفرضية الفرعية المتعلقة بمسار أثر تطبيق معايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي لم تثبت، وهي نتيجة لا يمكن القول أنها منطقية غير أنه لها تفسير من طرف الباحثة يتمثل في كون مفهوم المراجعة ارتبط في الغالب بمراجعة القوائم المالية، لهذا تم ربط تطبيق معايير المراجعة بمفهوم المراجعة المالية ولم يتم ربطه بالتدقيق الشرعي خاصة مع وجود المعايير الشرعية.

وتفسير إثبات الوساطة للمتغيرات الوسيطية مجتمعة بالرغم من عدم ثبوت الفرعية الأولى من خلال مسار تطبيق معايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي، ترى الباحثة أنه عند مقارنة نتائج نموذج تحليل المسار المعدل الذي تم إثبات مطابقتها تامة مع نتائج اختبار الفرضيات عن طريق اختبار الدلالة الإحصائية للعلاقة الوسيطية باستعمال البوتستراينج Bootstrapping ، بحيث نجد أنّ برنامج Amos أعطى تعديلات متمثلة في تأثير الالتزام الشرعي في كل من جودة الخدمة المصرفية، وتسعير الخدمة المصرفية وتأثير تسعير الخدمة المصرفية على جودة الخدمة المصرفية، مما أدى إلى مطابقة النموذج المعدل مطابقة تامة، وبالتالي فالتداخل الذي وجد بين المتغيرات الوسيطية هو ما أدى إلى إثبات الفرضية الرئيسية الثالثة، بالرغم من عدم ثبوت الفرعية الأولى من خلال مسار تطبيق معايير المراجعة على ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي.

ومنه يمكن القول أنّ نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة والفرضيات الفرعية التابعة لها عن طريق اختبار الدلالة الإحصائية للعلاقة الوسيطية باستعمال Bootstrapping أنها أكدت النتيجة المتحصل عليها سابقا من تحليل المسار، والتي تنص على كون النموذج المعدل مطابق للنموذج المفترض لبيانات العينة.

المطلب الرابع: تأثير معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطية (الالتزام الشرعي)، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)

استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة "تأثير معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)"

بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

-التأثير المباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر DH؛

- التأثير غير المباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) مجتمعة كما يلي :

$$DG*GH+DF*FH+path4 + path8 + path12= DQ*QH$$

الفرضية الرئيسية الرابعة:

$H_0=لا$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)؛

لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة بين المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية والمتغير التابع ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (88/4): نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة

	تأثير غير مباشر	تأثير مباشر
قيمة Bootstrapping	0.097	0.045
قيمة P	0.005	0.234

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة الالتزام الشرعي وجودة الخدمة المصرفية وتسعير الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.097، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغيرات الوسيطة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) .

وبلغت قيمة التأثير المباشر من معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية إلى ثقة المتعاملين 0.045، وهو ليس دال إحصائياً، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائياً بالتالي نوع الوساطة كلية أي أنّ كل المتغيرات الوسيطة

(الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) مجتمعة تتوسط العلاقة بين معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الرابعة "تأثير معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي" سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي بين المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية والمتغير التابع ثقة المتعاملين، بحيث استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.

بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

-التأثير المباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر DH؛

- التأثير غير المباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي كما يلي : (path4 = DQ*QH)

الفرضية الفرعية الأولى:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي؛

لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيطى الالتزام الشرعي بين المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (89/4): نتائج الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الرابعة

	تأثير غير مباشر (DQ*QH)	تأثير مباشر (DH)
قيمة Bootstrapping	0.49	0.045
قيمة P	0.003	0.234
وجود الوساطة	الوساطة موجودة حيث التأثير الغير مباشر دال إحصائياً	
نوع الوساطة	وساطة كلية حيث التأثير المباشر ليس دال إحصائياً	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.49، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى الالتزام الشرعي. وبلغت قيمة التأثير المباشر من معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية إلى ثقة المتعاملين 0.045، وهو ليس دال إحصائياً، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائياً، بالتالي نوع الوساطة كلية، أي أنّ الالتزام الشرعي يتوسط العلاقة بين معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الرابعة "تأثير معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية" سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية والمتغير التابع ثقة المتعاملين، بحيث استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.

بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

-التأثير المباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر DH؛

- التأثير غير المباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية كما يلي : (path8 = DF*FH)

الفرضية الفرعية الثانية:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية؛

لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيطى جودة الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (90/4): نتائج الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الرابعة

تأثير مباشر	تأثير غير مباشر
-------------	-----------------

	(DF*FH)	(DH)
قيمة Bootstrapping	0.027	0.045
قيمة P	0.014	0.234
وجود الوساطة	الوساطة موجودة حيث التأثير الغير مباشر دال إحصائيا	
نوع الوساطة	وساطة كلية حيث التأثير المباشر ليس دال إحصائيا	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.027، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط جودة الخدمة المصرفية.

وبلغت قيمة التأثير المباشر من معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية إلى ثقة المتعاملين 0.045، وهو ليس دال إحصائياً، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائياً بالتالي نوع الوساطة كلية، أي أنّ جودة الخدمة المصرفية يتوسط العلاقة بين معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي. ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الرابعة "تأثير معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية" سوف يتم التأكد من وساطة المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية، بحيث استخدمت الدراسة طريقة Bootstrapping (إعادة أخذ العينات) عن طريق تقدير الاحتمالات القصوى (MLE) باستخدام 1000 عينة تمهيدية، ومستوى ثقة بنسبة 95%.

بحيث لدينا من الشكل رقم (29/4) أعلاه:

-التأثير المباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المسار المباشر DH؛

- التأثير غير المباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيط تسعير الخدمة المصرفية كما يلي : (path12= DG*GH)

الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_0 =$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية؛

لاختبار هذه الفرضية يتم عرض نتيجة إعادة العينة للمتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية بين المتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية والمتغير التابع ثقة المتعاملين، وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (91/4): نتائج الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الرابعة

	تأثير غير مباشر (DG*GH)	تأثير مباشر (DH)
قيمة Bootstrapping	0.020	0.045
قيمة P	0.021	0.234
وجود الوساطة	الوساطة موجودة حيث التأثير الغير مباشر دال إحصائيا	
نوع الوساطة	وساطة كلية حيث التأثير المباشر ليس دال إحصائيا	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

من الجدول أعلاه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية ، إذ بلغت قيمة الأثر غير المباشر 0.020، وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$)، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$ لمعايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن الهيئة على ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية من خلال المتغير الوسيطى تسعير الخدمة المصرفية.

وبلغت قيمة التأثير المباشر من معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية إلى ثقة المتعاملين 0.045، وهو ليس دال إحصائيا، وبما أنّ التأثير المباشر ليس دال إحصائيا بالتالي نوع الوساطة كلية، أي أنّ تسعير الخدمة المصرفية يتوسط العلاقة بين معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية وثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي، ونوع هذه الوساطة هي وساطة كلية.

خامسا: التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على المتغير التابع ثقة المتعاملين

يوضح لنا الجدول الموالي التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على المتغير التابع ثقة المتعاملين:

الجدول رقم (91/4): التأثيرات الكلية للمتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على المتغير التابع ثقة المتعاملين

التأثير الكلي	قيمة P
0.142	0.007

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Amos24

بلغ التأثير الكلي للمتغير المستقل معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على المتغير التابع ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية قيمة 0.142 وهو دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($P \leq 0.05$).

من خلال اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة تم إثبات أنّ كل المتغيرات الوسيطة مجتمعة (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) تتوسط العلاقة بوساطة كلية بين معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية مع ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي.

ومن خلال اختبار الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية الرابعة تم إثبات أنّ كل من المتغيرات الوسيطة التالية (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية) كل مسار على حدة تتوسط العلاقة بوساطة كلية بين معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية مع ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي.

وتعتبر هذه النتيجة منطقية ولها تفسير نظري بالنسبة للفرضية الرئيسية الرابعة والفرضيات الفرعية التابعة لها، لكون معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية ركزت على هيئة الرقابة الشرعية من حيث تعيين الأعضاء، تكوينهم، وضمان استقلاليتهم، مما ينعكس على ضمان الالتزام الشرعي في المصرف الإسلامي.

وساعدت المواثيق الأخلاقية على تقديم إطار واضح سواء للمحاسب والمراجع، وإلى جميع العاملين في المصرف الإسلامي بما يتعلق بالنزاهة والصدق، بالإضافة إلى المحافظة على سرية معلومات المتعلقة بالمتعاملين، وأداء الواجبات والتمتع بالمؤهلات العلمية والمهنية، مما ينعكس على جودة الخدمة المقدمة.

كما تعمل معايير الحوكمة على ضمان حقوق المساهمين والمتعاملين، وضمان تحقيق كفاءة في الأداء، وتساعد معايير الحوكمة على تحقيق مقاصد الشريعة الإسلامية المتمثلة في حفظ المال، مما ينعكس على وجود تسعير ملائم لطبيعة المتعاملين ومتلائم مع طبيعة الخدمة المقدمة، وبالتالي ينعكس بدوره على تسعير الخدمة المقدمة من طرف المصرف الإسلامي.

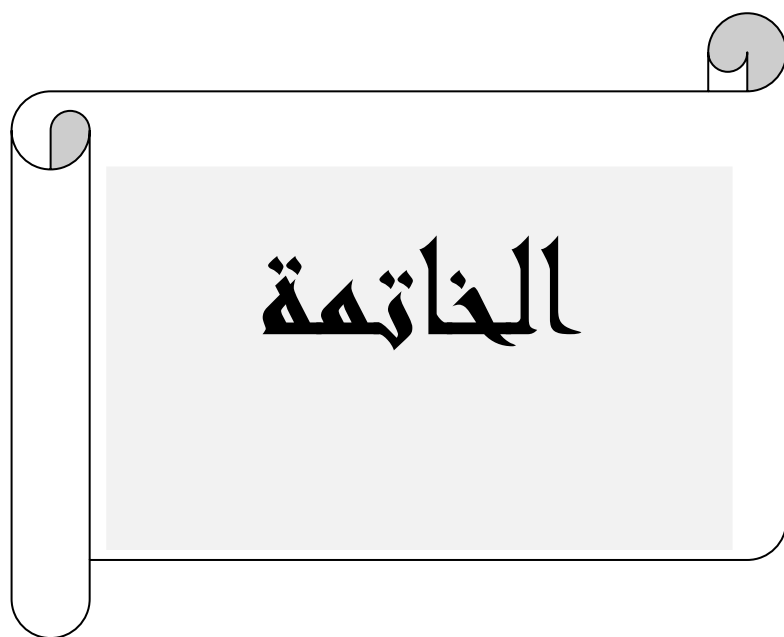
ومنه يمكن القول أنّ نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة والفرضيات الفرعية التابعة لها عن طريق اختبار الدلالة الإحصائية للعلاقة الوسيطة باستعمال Bootstrapping أنها أكدت النتيجة المتحصل عليها سابقاً من تحليل المسار، والتي تنص على كون أنّ النموذج المعدل مطابق للنموذج المفترض لبيانات العينة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا تحديد أثر تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصرف الإسلامي من خلال استخدام النمذجة بالمعادلات البنائية، بحيث تم تناول الإجراءات العملية للتحليل العاملي التوكيدي، وذلك من خلال تحليل الصلاحية والاعتمادية من أجل تحليل صدق وثبات البنية العاملية للنموذج العاملي التوكيدي، كما تم تقدير معالم النموذج واختبار جودة مطابقة النموذج القياسي عن طريق مؤشرات المطابقة.

وتم الاعتماد كذلك على أسلوب تحليل المسار من أجل اختبار جودة مطابقة النموذج، بالإضافة إلى النمذجة بالمعادلات البنائية متعددة المجموعات، بحيث تم التأكد من أنّ النموذج متطابق بصرف النظر عن طبيعة المتعامل أي النموذج يمكن تعميمه.

كما تم التأكد من وساطة المتغيرات الوسيطة المتمثلة في كل من الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية، وذلك من خلال عملية إعادة توزيع العينة Bootstrapping .



تحارب الشريعة الإسلامية الاكتناز وتشجع الاستثمار الحقيقي، وهو ما ساعدت عليه المصارف الإسلامية، بحيث قامت هذه الأخيرة بتجميع المدخرات واستثمارها من خلال قنوات تراعي أحكام الشريعة الإسلامية وتعمل على تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية، ولهذا لم يعد القطاع المصرفي حكرا على المصارف التقليدية بل شهد انتشارا واسعا للمصارف الإسلامية التي ما فتئت إثبات نفسها.

وتتصف المصارف الإسلامية بخاصية تطبيق مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية في جميع منتجاتها وخدماتها المالية المقدمة، بالإضافة لجميع الأنشطة الممارسة من طرفها، وهو الأمر الذي أدى إلى ضرورة وجود معايير ضابطة لها ولهذا تم إنشاء العديد من المنظمات الداعمة للصناعة المالية الإسلامية والتي تعتبر هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية أهمها، وترجع أهمية هذه الهيئة في كونها تلقى قبولا عاما من طرف المؤسسات المالية الإسلامية.

وتسعى المصارف الإسلامية إلى تحقيق العديد من الأهداف، ومن بينها امتلاك قاعدة عملاء كبيرة تضمن من خلالها تعزيز مكانتها التنافسية واستمراريتها، ولا يتم ذلك إلا من خلال كسب ثقتهم ليتحقق ولاؤهم لها فيما بعد وتتحقق الثقة عبر عوامل تساعد على ذلك، سواء تعلق الأمر بالالتزام الشرعي للمصرف الإسلامي، أو تقديم خدماته ضمن جودة وسعر مناسبين لتوقعات متعامليه.

ولقد خرجت هذه الدراسة بمجموعة من النتائج التي على ضوئها تم وضع مجموعة من التوصيات، كما يلي:

أولا: نتائج الدراسة النظرية

من خلال الجانب النظري للدراسة تم التوصل للنتائج التالية:

1. لا يمكن للمعايير المحاسبية ومعايير المراجعة والحوكمة الصادرة من المنظمات الدولية تلبية احتياجات المصارف الإسلامية لهذا كان من الضروري إصدار معايير تتلاءم والعمل المصرفي الإسلامي؛
2. مازالت المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية تعاني من القصور في بعض المواضيع خاصة بما يتعلق بالمعايير المحاسبية ومعايير المراجعة مما يؤدي بالمصارف الإسلامية بتطبيق المعايير الدولية بجانب المعايير التي تعنى بالصيرفة الإسلامية فقط؛
3. ما يميز المعايير الشرعية الصادرة عن الهيئة هو أنّها تضم مجموعة من الأحكام الشرعية المتعلقة بمعاملات المؤسسات المالية الإسلامية، بحيث تبين ما هو جائز وغير جائز منها، وتستمد الأحكام الشرعية المتعلقة بمعاملات من المصادر الأصلية المتفق عليها والمتمثلة في كل من القرآن والسنة، بالإضافة للإجماع والقياس، كما يمكن الاستعانة بالعرف وأقوال الصحابة، ومما جعل هذه المعايير تلاقي القبول العام هو أنّها تحاول وضع مرجعية واحدة

للفتوى للصناعة المالية الإسلامية، بحيث أنّ هذه المعايير قام بإعدادها مجموعة من العلماء يمثلون مذاهب ومناطق جغرافية مختلفة، يضمهم المجلس الشرعي لأيوبي؛

4. ما يميز معايير المحاسبة الصادرة عن الهيئة هو ملاءمتها لخصوصية القياس والإفصاح المحاسبي في المصارف الإسلامية لكون حقوق والتزام الأطراف ذات العلاقة ومفهوم العائد والربح والمخاطرة لا يمكن أن يخضع لمفاهيم المعايير المحاسبية الدولية، ويتناول الإفصاح في التقارير المالية المعدة من طرف المصارف الإسلامية عناصر إضافية مثل الإفصاح عن مدى الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية، ومصادر واستخدامات كل من صندوق الزكاة والقرض الحسن، مما انعكس على القوائم المالية المعدة من طرف المصارف الإسلامية شكلا ومضمونا؛

5. ما يميز معايير المراجعة الصادرة عن الهيئة هو تلبيتها لمتطلبات المؤسسات المالية الإسلامية، لكون هذه المعايير تعمل على توجيه وتقوم أداء المراجعين مع مراعاة خصوصية المصارف الإسلامية، وتعتبر هذه المعايير مكتملا لمعايير المراجعة الدولية؛

6. ما يميز معايير الحوكمة هو أنّها معايير شملت مفهوم الحوكمة المصرفية، مضافا إليها البعد الشرعي بحيث تعمل على ضمان التزام المؤسسات المالية الإسلامية بمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية، ولهذا ركزت على تحديد عمل الهيئة الشرعية ولجان المراجعة والحوكمة، والمسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية، بالإضافة إلى تناول كيفية وطرق التصنيف الاستثماري للمؤسسات المالية الإسلامية؛

7. أصدرت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية إلى جانب المعايير مجموعة من الأوراق الإرشادية التي توضح أخلاقيات العمل لكل من المحاسب والمراجع الخارجي والعاملين في المؤسسات المالية الإسلامية، كما توجد ورقة إرشادية لها علاقة بتطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية أول مرة من طرف المؤسسات المالية الإسلامية؛

8. أصدرت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية بيانات بحيث يعمل البيان الأول على تحديد أهداف المحاسبة المالية والتقارير المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، أما البيان الثاني فيحدد القوائم المالية وأنواعها وتحديد مفاهيم الإثبات والقياس المحاسبي؛

9. من التصنيفات الحديثة للعملاء، هو اعتبار العامل كمتعامل داخلي، وذلك لكونه يحمل نفس خصائص العميل المتمثلة في كل من إمكانية كسب ثقته، وبالتالي ولأنه وذلك من أجل الاستفادة القصوى من قدراته التي تنعكس إيجابا على المصرف، كما يعمل المصرف على كسب ثقته لكيلا ينتقل إلى مصرف آخر، وبالتالي هناك إمكانية انتقال العملاء معه لكون الكثير من العملاء يرتبطون بصفة شخصية مع الموظف ولا يرتبطون بالإدارة

العليا للمصرف؛

10. يعتبر مفهوم الثقة من المفاهيم صعبة القياس نظرا لاحتوائها على العديد من المعاني الضمنية سواء ما تعلق بمفهوم كل من النزاهة والمصداقية واتضح العلاقة بين الطرفين، ولهذا ليس من السهل تحديد العوامل التي تعمل على تعزيز ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامي؛

11. يعتبر المصرف الإسلامي مطالب بالالتزام أحكام الشريعة الإسلامية وضوابطها، ومع تعدد الفتوى خاصة في المعاملات المالية لكون أغلب هذه المعاملات حديثة، ولهذا ليس من السهل ضمان الالتزام الشرعي، ومنه من الضمانات التي يمكن أن يتحصل عليها المتعاملون في مسألة الالتزام الشرعي هو احتواء المصرف الإسلامي على هيئة شرعية تتمتع بكفاءة وقبول عام، وتعتبر استقلاليتها من أهم الضمانات؛

12. جودة الخدمة المصرفية هي مطابقة الخدمة لتطلعات المتعاملين، والعميل المصرفي يقيم جودة الخدمة، من خلال المقارنة بين توقعاته وجودة الخدمة المقدمة له، ولهذا تقاس جودة الخدمة المصرفية بمدركات وتوقعات العميل، ويعتبر مقياس ServQual من المقاييس الأكثر استعمالا في الدراسات عند قياس جودة الخدمة المصرفية، ويرجع ذلك لكونه يأخذ بعين الاعتبار توقعات العميل؛

13. مفهوم التسعير المصرفي في المصرف الإسلامي يختلف عن مفهومه في المصارف التقليدية لكونه مرتبط بالتكاليف الفعلية للمنتج أو الخدمة مع تحديد العائد المناسب للاستثمار، في حين أنّ مفهوم السعر في المصرف التقليدي مرتبط بسعر الفائدة؛

14. توجد العديد من الآليات لتحديد الأسعار في المصرف الإسلامي منها التسعير اعتمادا على سعر الفائدة الليبور LIBOR، ومع تحريم أغلب الهيئات الفقهية لذلك فيؤخذ به على سبيل الاستئناس في أغلب الأوقات، كما تسعر العمليات الآجلة اعتمادا على المعدل الموزون لتكلفة الأموال. بالإضافة إلى التسعير اعتمادا على المؤشر الذي تحدده السياسة النقدية؛

15. تعتمد العديد من المنتجات في تحديد السعر على الأرباح الذي يتم عن طريق مجموعة من القواعد والضوابط.

ثانيا: النتائج التطبيقية

من خلال الجانب التطبيقي للدراسة تمّ التوصل إلى النتائج التالية:

1. أكدت جميع أفراد العينة على وجود أثر لتطبيق المعايير الشرعية على ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة مجتمعة والمتمثلة في (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛

2. أكدت جميع أفراد العينة على وجود أثر لتطبيق المعايير الشرعية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى (الالتزام الشرعي)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
3. أكدت جميع أفراد عينة الدراسة على وجود أثر لتطبيق المعايير الشرعية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى (جودة الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
4. أكدت جميع أفراد عينة الدراسة على وجود أثر لتطبيق المعايير الشرعية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى (تسعير الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
5. أكدت جميع أفراد عينة الدراسة على وجود أثر لتطبيق معايير المحاسبة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطية مجتمعة والمتمثلة في (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
6. أكدت جميع الفئات المستهدفة على وجود أثر لتطبيق معايير المحاسبة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى (الالتزام الشرعي)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
7. أكدت جميع الفئات المستهدفة على وجود أثر لتطبيق معايير المحاسبة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى (جودة الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
8. أكدت جميع الفئات المستهدفة على وجود أثر لتطبيق معايير المحاسبة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى (تسعير الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
9. وفق آراء عينة الدراسة يوجد أثر لتطبيق معايير المراجعة على ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطية مجتمعة والمتمثلة في (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
10. وحسب آراء عينة الدراسة لا يوجد أثر لتطبيق معايير المراجعة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى (الالتزام الشرعي)؛
11. وفق آراء عينة الدراسة يوجد أثر لتطبيق معايير المراجعة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى (جودة الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
12. وفق آراء عينة الدراسة يوجد أثر لتطبيق معايير المراجعة على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطى (تسعير الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛

13. أكدت جميع الفئات المستهدفة على وجود أثر لتطبيق معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين من خلال المتغيرات الوسيطة مجتمعة والمتمثلة في (الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
14. أكدت جميع الفئات المستهدفة على وجود أثر لتطبيق معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير من خلال المتغير الوسيطي (الالتزام الشرعي)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
15. أكدت جميع الفئات المستهدفة على وجود أثر لتطبيق معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطي (جودة الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
16. أكدت جميع الفئات المستهدفة على وجود أثر لتطبيق معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية على ثقة المتعاملين من خلال المتغير الوسيطي (تسعير الخدمة المصرفية)، وهذه الوساطة وساطة كلية؛
17. حسب آراء عينة الدراسة المتمثلة في فئة إطارات البنك أنّ تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية يساهم في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصرف الإسلامي؛
18. حسب آراء عينة الدراسة المتمثلة في فئة زبائن البنك أنّ تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية يساهم في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصرف الإسلامي؛
19. تعمل المعايير الشرعية من خلال الضوابط الشرعية المتعلقة بالمعاملات المالية والخدمات المصرفية على تأكيد الالتزام الشرعي في المصرف الإسلامي وعلى تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرفه، وعلى ضبط تسعير الخدمة المصرفية، مما يؤدي إلى تعزيز ثقة المتعاملين مع المصرف الإسلامي؛
20. من خلال قواعد القياس والإثبات والإفصاح التي تقدمها معايير المحاسبة يساعد ذلك في تأكيد الالتزام الشرعي في المصرف الإسلامي وعلى تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرفه، وعلى ضبط تسعير الخدمة المصرفية، مما يؤدي إلى تعزيز ثقة المتعاملين مع المصرف الإسلامي؛
21. من خلال الإجراءات والقواعد التي تقدمها معايير المراجعة يساعد ذلك في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف المصرف الإسلامي، وعلى ضبط تسعير الخدمة المصرفية فيه، غير أنّه مع ربط تطبيق معايير المراجعة بمفهوم المراجعة المالية، لم يعمل ذلك على تأثير معايير المراجعة في الالتزام الشرعي للمصارف الإسلامية بصورة مستقلة عن باقي المتغيرات الوسيطة، وأما أثرت معايير المراجعة على الالتزام الشرعي بصورة مجتمعة مع كل من جودة الخدمة المصرفية وتسعير الخدمة المصرفية، وبالتالي يعمل كل ذلك على تعزيز ثقة المتعاملين مع المصرف الإسلامي؛

22. من خلال مبادئ والقواعد والإجراءات المقدمة من طرف معايير الحوكمة والأوراق الإرشادية للمواثيق الأخلاقية يساعد ذلك في العمل على تأكيد مسألة الالتزام الشرعي في المصرف الإسلامي وعلى تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرفه، وعلى ضبط تسعير الخدمة المصرفية، وبالتالي يؤدي ذلك إلى تعزيز ثقة المتعاملين مع المصرف الإسلامي؛

23. يساهم تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تأكيد التزام المصرف الإسلامي التزاما شرعيا، مما ينعكس على ثقة المتعاملين معه؛

24. يساهم تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية العمل على تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف المصرف الإسلامي، مما ينعكس على ثقة المتعاملين معه؛

25. يساهم تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في ضبط تسعير الخدمة المصرفية المقدمة من طرف المصرف الإسلامي، مما ينعكس على ثقة المتعاملين معه؛

26. يساهم تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصرف الإسلامي.

3. التوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم بعض التوصيات كالتالي:

1. الدعوة إلى تطبيق المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في المصارف الإسلامية ولاسيما المتواجدة بالجزائر، من أجل ضمان ضبط جميع المعاملات المالية والعقود المبرمة من الناحية الشرعية؛

2. الدعوة إلى تطبيق معايير المحاسبة الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في المصارف الإسلامية ولاسيما الناشطة في الجزائر، من أجل العمل على وجود توافق فيما يتعلق بمفهوم القواعد المحاسبية المتمثلة في القياس والإثبات والإفصاح؛

3. الدعوة إلى تطبيق معايير المراجعة الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في المصارف الإسلامية وبالأخص الناشطة في الجزائر، من أجل المساعدة في التحقق من سلامة القوائم المالية وفقا للمعايير المتعارف عليها؛

4. الدعوة إلى تطبيق معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في المصارف الإسلامية ولاسيما الناشطة في الجزائر، من أجل ضمان تحقيق كفاءة في الأداء، والعمل

على ضمان حق المساءلة وحفظ حقوق جميع الأطراف ذات العلاقة، وذلك من خلال تقديمها لإطار واضح لعمل هيئة الرقابة الشرعية وأعضاء مجلس الإدارة، بالإضافة للمحاسب والمراجع، وباقي المستخدمين في المصرف الإسلامي؛

5. ضرورة تعيين أفراد هيئة الرقابة الشرعية على أساس الكفاءة، وتوفير الضمانات اللازمة من أجل استقلاليتها؛
6. ضرورة تفعيل معايير الإفصاح والشفافية بما يتعلق بمدى التزام الإدارة ببنود عقود كل من أصحاب حسابات الاستثمارات وحملة الوثائق؛

7. ضرورة إصدار دليل للقواعد المتعلقة بالحوكمة الشرعية من طرف البنك المركزي، من أجل ترشيد تعيين أعضاء هيئة الرقابة الشرعية، وفق متطلبات معايير الحوكمة الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية؛

8. تهيئة البيئة التي تنشط فيها المصارف الإسلامية ولا سيما في الجزائر من حيث القوانين والتشريعات الملائمة، من أجل تسهيل تطبيق المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية؛
9. الدعوة إلى توحيد الشروط الواجب توفرها في أعضاء هيئة الرقابة الشرعية، وضرورة وجود ضوابط صارمة بما يتعلق بضمان استقلاليتها؛

10. ضرورة إلزام هيئة الرقابة الشرعية من خلال إصدار تشريعات من طرف البنك المركزي بالالتزام بالمعايير الشرعية والضوابط الحاكمة للمعاملات المالية الإسلامية من طرف الهيئات الدولية الداعمة للصناعة المصرفية الإسلامية وبصفة خاصة هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية لما تحضى به من قبول عام بالوسط المالي الإسلامي؛

11. الدعوة إلى إنشاء سوق مالية إسلامية مشتركة وتفعيل دورها من خلال ضبطها من الناحية القانونية والشرعية مع تشجيع المؤسسات المالية الإسلامية للمشاركة فيها؛

12. على المصارف الإسلامية الاهتمام بما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة من طرفها لاسيما أخذ بعين الاعتبار آراء العملاء واحتياجاتهم وتطلعاتهم؛

13. ضرورة إيجاد آليات واضحة لتحديد الأسعار المتعلقة بالمنتجات والخدمات المقدمة من طرف المصارف الإسلامية؛

14. ضرورة تأهيل المورد البشري بما يتلاءم وخصوصية المؤسسات المالية الإسلامية، وذلك من خلال تكوينهم وتدريبهم؛

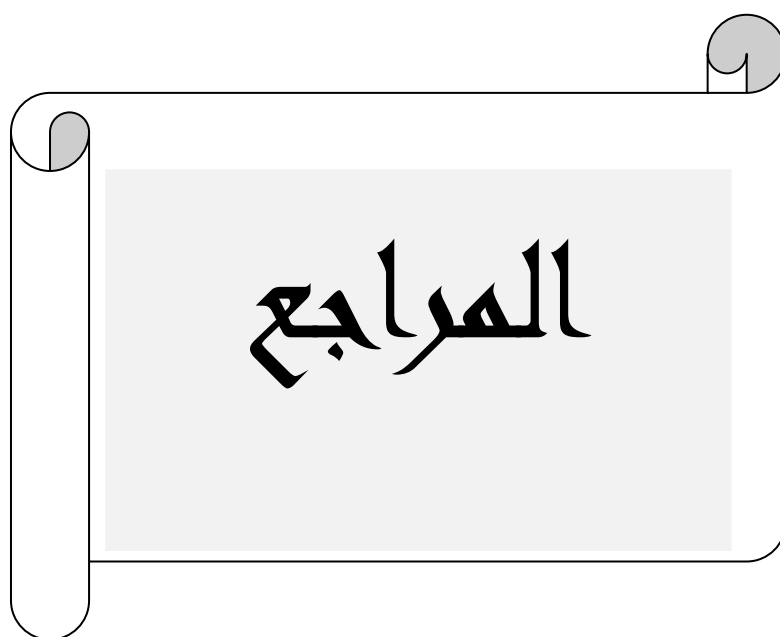
15. الدعوة إلى إنشاء معاهد متخصصة في الصيرفة الإسلامية من أجل تكوين الكوادر من الناحية الشرعية والفنية خاصة مع الاحتياج الكبير والمتنامي سواء للمورد البشري المؤهل، أو الاحتياج لأعضاء الهيئة الشرعية والمراقبين والمدققين الشرعيين؛

16. ضرورة الاستفادة من البحوث والدراسات المتعلقة بالمعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، من أجل وضع إطار مرجعي واحد يساعد على فهم التدقيق الشرعي، والمحاسبة والمراجعة في المصارف الإسلامية، بالإضافة للحوكمة الشرعية.

رابعاً: آفاق الدراسة:

تحتاج هذه الدراسة كغيرها من الدراسات إلى بذل جهود إضافية خاصة مع الانتشار السريع للصيرفة الإسلامية ومع تنامي وتطور الصناعة المالية الإسلامية ككل، ومع استحالة الإمام بجميع جوانب الموضوع يمكن اقتراح المواضيع البحثية التالية:

1. دور المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في أداء المصارف الإسلامية؛
2. دور المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية؛
3. دور المعايير الشرعية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تحقيق متطلبات الالتزام الشرعي في ظل تعدد الفتوى؛
4. دور معايير الحوكمة الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تأطير الرقابة الشرعية في المصارف المؤسسات المالية الإسلامية؛
5. دور معايير الحوكمة الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية في تحقيق متطلبات استقلالية هيئات الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية.



أولاً: المراجع باللغة العربية

I. الكتب:

1. أحمد جابر بدران، الصكوك كأداة للتمويل بين النظرية والتطبيق، الطبعة 01، مركز الدراسات الفقهية والاقتصادية، سلسلة دراسات في العقود المستحدثة، القاهرة، 2014.
2. أشرف محمد دوابة، دور الأسواق المالية في تدعيم الاستثمار طويل الأجل في المصارف الإسلامي، الطبعة 01، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2006.
3. توفيق عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن (أساليب حديثة في المعايرة و القياس)، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2002.
4. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
5. ثامر البكري، التسويق، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2006.
6. ثامر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2006.
7. جمال الدين محمد مرسي، مصطفى محمود أبو بكر، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2009.
8. جمال درهم زيد، أخلاقيات منظمات الأعمال ومسؤوليتها الاجتماعية في ضوء مبادئ الحوكمة، الطبعة 01، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، 2016.
9. حامد بن حسن ميرة، عقود التمويل المستجدة في المصارف الإسلامية ، الطبعة 01، دار الميمان للنشر والتوزيع ، الرياض ، السعودية ، 2011.
10. حسين حسين شحاتة، أصول المراجعة والمراقبة في الإسلام، مكتبة التقوى، القاهرة، مصر، 2001.
11. حسين حسين شحاتة، الرقاب الشرعية والمالية بالمصارف القائمة على المشاركة في الربح والخسارة، مكتبة التقوى، القاهرة ، مصر، 2002.
12. حسين شحاتة، المصارف الإسلامية بين الفكر والتطبيق، الطبعة 01، مكتبة التقوى، مدينة نصر، القاهرة، 2005.
13. حسين علي بحيت، غالب عوض الرفاعي، تحليل ونمذجة البيانات باستخدام الحاسوب: تطبيق شامل لحزمة Spss، الطبعة 03، الأهلية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
14. حسين محمد سمحان، اسماعيل يونس آمن، اقتصاديات النقود والمصارف، دار صفاء، عمان، الأردن، 2011.
15. حسين محمد سمحان، دراسات في الإدارة المالية الإسلامية، الطبعة 01، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

16. حسين محمد سمحان، موسى عمر مبارك، محاسبة المصارف الإسلامية في ضوء المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة والضوابط للمؤسسات المالية الإسلامية، الطبعة 02، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2011.
17. خباية عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008.
18. خديجة عتيق، واقع التسويق المصرفي في البنوك وأثرها على رضا العملاء (دراسة ميدانية للبنوك الجزائرية)، الطبعة 01، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
19. رعد حسن الصرن، عولمة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
20. كريا أحمد عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى سعيد الشيخ، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، الطبعة 02، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
21. سليمان ناصر، التسيير البنكي (إدارة المخاطر)، الطبعة 01، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
22. شقيري نوري و آخرون، إدارة المخاطر، الطبعة 02، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2016.
23. شهاب أحمد سعيد الزعزي، إدارة البنوك الإسلامية، الطبعة 01، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
24. شوقي بورقية ، هاجر زراقي، إدارة المخاطر الائتمانية في المصارف الإسلامية (دراسة تحليلية)، الطبعة 01، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
25. صبري حسين، الوظائف الاقتصادية للفقود المطبقة في المصارف الإسلامية، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والفقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 04، دار السلام للطباعة والنشر، 2009.
26. طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر (أفراد-إدارات-شركات-بنوك)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
27. عاشور عبد الجواد ، النظام القانوني للبنوك الإسلامية، الطبعة 01، المجلد 05، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والفقود والأسواق المالية، دار السلام للطباعة والنشر، 2009.
28. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، بحث رقم 66، الطبعة 01، البنك الإسلامي للتنمية، 2004.
29. عبد الرحمن محمد رشوان، المحاسبة في الإسلام بين الأصالة والحداثة، الطبعة 04، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، خان يونس، فلسطين، 2017، ص 233.

30. عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 07، دار السلام للطباعة والنشر، 2009.
31. عبد المجيد قدي، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية (الرسائل والأطروحات)، الطبعة 01، دار الأبحاث للترجمة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2009.
32. عصام أبو النصر، أسواق الأوراق المالية (البورصة) في ميزان الفقه الإسلامي، الطبعة 01، دار النشر للجامعات، مصر، 2006.
33. عصام الدين أبو علقة، التسويق: المفاهيم والاستراتيجيات، الطبعة 01، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2002.
34. قادري محمد الطاهر، جعيد البشير، كاكي عبد الكريم، المصارف الإسلامية بين الواقع والمأمول، الطبعة 01، مكتبة الحسن العصرية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2014.
35. قاسم نايف علوان الخياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، الطبعة 01، دار الشروق للنشر والتوزيع، ليبيا، 2006.
36. كتاب المعايير الشرعية الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، البحرين، نوفمبر 2017.
37. مأمون سليمان الدراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة 01، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
38. مبارك بن سليمان بن محمد آل سليمان، أحكام التعامل في الأسواق المالية المعاصرة، الطبعة 01، الجزء الأول، كنوز إشبيليا للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005.
39. محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام Spss، الطبعة 01، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
40. محمد إبراهيم عبيدات، أحمد محمود الزامل، سياسات التسعير الحديثة مدخل تسويقي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010.
41. محمد البلتاجي، المصارف الإسلامية (النظرية، التطبيق، التحديات)، الطبعة 02، مكتبة الشروق الدولية، 2012.
42. محمد الشحات الجندي، القرض كأداة للتمويل في الشريعة الإسلامية، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية، الطبعة 01، دار السلام للطباعة والنشر، المجلد 3، 2009.
43. محمد الطاهر ابن عاشور، مقاصد الشريعة الإسلامية، الطبعة 01، تحقيق محمد الطاهر الميساوي، دار النفائس، الأردن، 2001.

44. محمد بوزيان تيغزة، التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي مفاهيمهما ومنهجيتهما بتوظيف حزمة (Spss) وليزرل (Lisrel)، الطبعة 01، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
45. محمد جلال سليمان، الودائع الاستثمارية في البنوك الإسلامية، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 03، دار السلام للطباعة والنشر، 2009.
46. محمد سمير الصبان، عبد الله عبد العظيم هلال، الأسس العلمية والعملية لمراجعة الحسابات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002.
47. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
48. محمد عبد الوهاب عزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
49. محمد عبيدات، أساسيات التسعير في السوق المعاصر (مدخل سلوكي)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2004.
50. محمد عمر شايرا، نحو نظام نقدي عادل (دراسة للنقود والمصارف والسياسة النقدية في ضوء الإسلام)، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 12، دار السلام للطباعة والنشر، 2009.
51. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي-كمي-تحليلي)، الطبعة 01، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
52. محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، المصارف الإسلامية (الأسس العلمية والتطبيقات العملية)، الطبعة 04، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2012.
53. محمود عبد الكريم أحمد إرشيد، الشامل في معاملات وعمليات المصارف الإسلامية، الطبعة 02، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
54. محي الدين اسماعيل علم الدين، الاعتمادات المستندية، موسوعة الاقتصاد الإسلامي في المصارف والنقود والأسواق المالية، الطبعة 01، المجلد 02، دار السلام للطباعة والنشر، 2009.
55. مدحت أبو النصر، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008.
56. ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة 01، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2015.
57. نعمة عباس الخفاجي، الفكر الاستراتيجي (قراءات معاصرة)، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2008.
58. هشام جبر، التسويق المصرفي، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2007.
59. هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، كتاب معايير المحاسبة والمراجعة والحوكمة والأخقيات، دار ميمان للنشر والتوزيع، الرياض، 2015.

60. يعقوب بن عبد الوهاب الباحثين، قاعدة العادة محكمة (دراسة نظرية تأصيلية تطبيقية)، الطبعة 02، مكتبة الرشد، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2012.
61. يوسف حجيم سلطان الطائي، إدارة علاقات الزبون، الطبعة 01، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
62. عبد الناصر السيد عارف، نمذجة المعادلة البنائية للعلوم النفسية (الأسس والتطبيقات والقضايا)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، دار جامعة نايف للنشر، الرياض، السعودية، 2018.

II. الرسائل والأطروحات:

1. براضية حكيم، أهمية تطبيق معايير المحاسبة والمراجعة لتفعيل حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، 2016/2015.
2. بلقيس دنيا زاد عياشي، دور ضوابط الصناعة المالية الإسلامية في الحد من آثار الأزمات المالية (دراسة مقارنة بين السوق المالي الإماراتي والماليزي)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، تخصص مالية بنوك وتأمينات، جامعة فرحات عباس سطيف 01، الجزائر، 2018.
3. الحرم أحمد محمد مختار، مخاطر فقدان الثقة وأثرها في التمويل بالمصارف العاملة بالسودان 2000-2012، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2015.
4. حمودة أم الخير، دور الحوكمة المصرفية في الحد من المخاطر التشغيلية بالبنوك التجارية الجزائرية (دراسة ميدانية باستخدام النمذجة بالمعادلات البنائية) أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه طور الثالث شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2021/2020.
5. رامي جمال يوسف أندراوس، درجة ممارسة مفاهيم الثقة و التمكين لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية، أطروحة دكتوراه في الإدارة التربوية، الجامعة الأردنية، 2006.
6. سعيد خديجة، إشكالية تطبيق معيار كفاية رأس المال بالبنوك وفقا لمتطلبات لجنة بازل (دراسة حالة البنوك الإسلامية)، أطروحة دكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2017.
7. عبد الله حسان علال، مبادئ المحاسبة الإسلامية (دراسة تأصيلية تحليلية)، أطروحة دكتوراه في فلسفة الاقتصاد والمصارف الإسلامية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2019.
8. عبد الله قاسم بطاينة، تحديد العوامل المؤثرة في رضا العملاء وولائهم في القطاع المصرفي، أطروحة دكتوراه، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن، 2012.

9. عبد المجيد عبد الله دية، القواعد والضوابط الفقهية لأحكام المبيع في الشريعة الإسلامية، أطروحة دكتوراه في الفقه والأصول، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، 2002.
10. معتصم عقاب مسعود، استخدام مفهوم التسويق بالعلاقات بالاستناد إلى عنصري القيمة والرضا للزبائن في شركات التأمين في الأردن وفلسطين، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2005.
11. ناصر سليمان، علاقة البنوك المركزية بالبنوك الإسلامية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004/2005.
12. نبيل موفق، رعاية الوازع الديني وأثره في التشريع الإسلامي، أطروحة دكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية والعلوم الإسلامية، الجزائر، 2014/2015.
13. يحيى عبد الله الخصاونة، محاسبة المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية (حالة الأردن)، أطروحة دكتوراه فلسفة في الاقتصاد والمصارف الإسلامية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2011.

III. الدوريات و المجالات العلمية:

1. أحمد زكي، القاعدة الفقهية "الخراج بضمان" دراسة تأصيلية تطبيقية، مجلة قبس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 02، 2019.
2. أحمد فايز المرش، تنظيم بناء التعاقدات في الاقتصاد الإسلامي، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 02، 2020.
3. إلهام نايلي، جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا الزبون، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 08، جوان 2015.
4. الأمين محمد، محمد مختار، عرفة جبريل، الدور المعدل للتمكين النفسي للمستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 01، 2021.
5. أنس يحيى الحديد، عامر محمد شوتر، عبد الله قاسم بطاينة، العوامل المؤثرة على ولاء العملاء في القطاع المصرفي الأردني، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد 41، العدد 02، 2014.
6. أنس يحيى الحديد، عامر محمد شوتر، عبد الله قاسم بطاينة، العوامل المؤثرة على ولاء العملاء في القطاع المصرفي الأردني، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد 41، العدد 02، 2014.
7. براضية حكيم، عراب سارة، معايير الضوابط الشرعية كآلية لتفعيل الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 13، العدد 03، 2019.

8. البشير بن عبد الرحمن، حكيمة شرفة، الرقابة على المصارف الإسلامية في ظل بيئة مصرفية تقليدية (اشكالات العلاقة مع البنك المركزي)، المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية، المجلد 03، العدد 02، 2020.
9. بطار بختة، بوطلاعة محمد، إدارة مخاطر صيغ التمويل في البنوك الإسلامية (دراسة ميدانية في عدة فروع لبنك البركة)، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة حمه لخضر، الوادي، المجلد 11، العدد 02، 2018.
10. بن أحمد سعدية، حنصال أبو بكر، شمة نوال، نظام إدارة الجودة إيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة (مفهوم متكامل أم متعارضان)، مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، المجلد 03، العدد 05، 2020.
11. بن تركي ليلي، جريمة تبيض الأموال عبر الوسائط الإلكترونية (بطاقات الائتمان نموذجاً)، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد 05، العدد 09، 2015.
12. بن يعقوب الطاهر، شريف مراد، مفهوم التسويق المصرفي الإسلامي في المصارف الإسلامية من وجهة نظر العملاء (دراسة حالة بنك البركة الجزائر)، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 13، 2013.
13. بوخاري فاطنة، دور الصكوك الإسلامية كآلية لتفعيل السوق المالي (التجربة الماليزية في السوق المالية الإسلامية)، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 02، 2017.
14. بوقرة عواطف، بوقرة حليلة، استراتيجيات التحليل الإحصائي المعاصرة في العلوم الاجتماعية (النمذجة بالمعادلات البنائية أنموذجاً)، Route Educational & Social Science Journal، المجلد 06، العدد 04، 2019.
16. خالد بن ناصر الحبسي، قاعدة الأمور بمقاصدها وأثرها في تقنين العقود في قانون المعاملات المدنية العماني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الشرعية والقانونية، المجلد 28، العدد 03، 2020.
17. خالد عبد الله و آخرون، اتجاهات الباحثين في الوساطة المالية الإسلامية المصرفية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، المجلد 30، العدد 04، 2016.
18. خالد لافي النيف، خلود ضيف الله القلاب، العلاقة بين السيولة والربحية و الملاءة في المصارف الإسلامية، المجلة الأردنية في المصارف الإسلامية، مجلد 16، العدد 01، 2020، ص 109.
19. خلود محمد حسان، فهم حديث التسعير في ضوء مقاصد الشريعة، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 13، العدد 03، 2017.
20. حنوسة عديلة، دور عقد الإستصناع في تمويل البنى التحتية (عرض تجارب دولية)، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 14، العدد 19، 2018.

21. راجحي بوعبد الله، المصارف الإسلامية كآلية لتحقيق التنمية الاقتصادية (تجربة بنك البركة الجزائري أنموذجاً)، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، العدد 37، أبريل 2019.
22. راجحي مباركة، شعباني لطفي، أخلاقيات العمل وأثرها في تحقيق الالتزام الوظيفي (دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان بسكرة)، مجلة دفا تر اقتصاديية، المجلد 11، العدد 01، 2019.
23. رائد جميل جبر، المواءمة بين المعايير المحاسبية الإسلامية والمعايير المحاسبية الدولية (مواجهة التحديات القائمة في الدول العربية)، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 25، العدد 04، 2017.
24. رائد ناصر أبو مؤنس، مجدي علي غيث، ماهية الخدمات المصرفية في المصرف الإسلامي، أبعادها، وعناصرها، وخصائصها (دراسة تحليلية)، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 16، العدد 01، 2020.
25. رائد نصري أبو مؤنس، مخاطر السمعة والالتزام بالشريعة الإسلامية في المصارف الإسلامية دراسة حالة على الاحتياطات في البنوك المركزية وكيفية تشكيل هيئات الرقابة الشرعية، دراسات علوم الشريعة والقانون، المجلد 43، العدد 01، 2016.
26. رحال عادل، خوني رايح، دور الرقابة المصرفية في الحد من المخاطر التي تواجه المنظومة المصرفية الجزائرية (دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL خلال الفترة الممتدة بين 2015 و 2019)، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، المجلد 08، العدد 01، 2021.
27. رفيقة بوقريفة، سامي زعباط، أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون (دراسة عينة من المصارف الخاصة بولاية جيجل)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 01، 2020.
28. زواوي الحبيب، نعاس مريم نجاة، إدارة مخاطر صيغ التمويل الإسلامي باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 04، 2018.
29. زينب حسان النابلسي، اسحاق محمود الشعار، أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم، مجلة دراسات العلوم الادارية، الجامعة الأردنية، المجلد 42، العدد 02، 2015.
30. ساخي بوبكر، تيغزة أحمد، سعيدات محمد، اختبار صدق وثبات بنية مفهوم التمكين النفسي بناء على نموذج سبرايتزر من منظور بنائي توكيدي، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 03، العدد 04، 2020.
31. سالم سوادي محمود، أحمد علي أحمد، مخاطر عدم الالتزام و أثرها في ربحية المصارف الإسلامية بحث تطبيقي في مصرف التعاون الإسلامي لسنوات (2012-2016)، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 12، العدد 40، 2017.

32. سعد عبد محمد، العلاقة بين البنك المركزي والمصارف الإسلامية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 40، 2014.
33. شعاشعية لخضر، الجوانب القانونية لتأسيس البنوك الإسلامية، مجلة الباحث، المركز الجامعي بغرداية، الجزائر، العدد 05، 2007.
34. شهيدي محمد، بشوندة رفيق، القياس المقارن لتحسين الأداء في المؤسسات الصناعية (دراسة مقارنة بين مؤسسة ENIE ومؤسسة Condor)، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 09، العدد 03، 2014.
35. شهيدي محمد، فعالية القياس المقارن في تحسين جودة المنتجات الصناعية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 06، العدد 06، 2011.
36. صالح بن سعد القحطاني، أثر برامج المسؤولية الاجتماعية على عملاء القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 35، العدد 02، 2015.
37. صالح حميد العلي، إدارة مخاطر صيغ التمويل والاستثمار في المصارف الإسلامية، مجلة الأحياء، العدد 14، 2015.
38. صالح مفتاح، فريدة معارفي، الضوابط الشرعية لنوافذ المعاملات الإسلامية في البنوك التقليدية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 14، العدد 02، 2014.
39. صحراوي عبد الله، بوصلب عبد الحكيم، النمذجة البنائية (SEM) ومعالجة صدق المقاييس في البحوث النفسية والتربوية نموذج البناء العملي لعلاقات كفاءات التسيير الإداري بالمؤسسة التعليمية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 03، العدد 02، 2016.
40. طرابلسي سليم، بوبكر ياسين، دور المصارف الإسلامية في تمويل التنمية بالمناطق الحدودية، مجلة الاقتصاد والقانون، العدد 02، ديسمبر 2018.
41. عائشة كداتسة، محاسبة عقد السلم والسلم الموازي في إطار التمويل الإسلامي لدى المصارف الإسلامية وفق ما تنص عليه أيوفي (حالة بنك البركة الجزائري)، مجلة رؤى اقتصادية، المجلد 10، العدد 01، 2020.
42. عبد الحق بادا، أدوات الهندسة المالية الإسلامية كبديل لأدوات الهندسة المالية التقليدية، مجلة المعيار، المجلد 25، العدد 53، 2021.
43. عبد الفتاح عثمان العريبي، عصام عبد الحميد ميلاد، محددات تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الليبية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 03، 2020.
44. عبد الناصر هاشمي العزوز، استخدام النمذجة بالمعادلة البنائية في العلوم الاجتماعية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 15، العدد 01، 2018.

45. عبد الناصر هاشمي عزوز، استخدام النمذجة بالمعادلات البنائية في العلوم الاجتماعية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 15، العدد 01، 2018.
46. عتيق خديجة، بوروية محمد الحاج، أثر أبعاد التسويق بالعلاقات على ولاء العملاء بوجود الرضا كمتغير وسيط باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية (دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة سعيدة)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 01، 2020.
47. عثمان بن حليلة، نظام الزكاة في الإسلام من منظور استشاري عرض ونقد، مجلة الحضارة الإسلامية، المجلد 21، العدد 02، 2020.
48. عزيز دحماني، نفيسة نصري، أثر الثقافة التنظيمية على التشارك المعرفي في الجامعة الجزائرية مقارنة باستخدام نماذج المعادلات البنائية، مجلة الباحث، المجلد 19، العدد 01، 2019.
49. عزيز دحماني، نفيسة نصري، أثر الثقافة التنظيمية على التشارك المعرفي في الجامعة الجزائرية مقارنة باستخدام نماذج المعادلات البنائية، مجلة الباحث، المجلد 19، العدد 01، 2019.
50. علي بدران، الإدارة الحديثة للمخاطر المصرفية في ظل بازل2، مجلة المحاسب الجاز، العدد 23، 2005.
51. علي عبد الله الزعي وآخرون، مدى التزام العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية بتطبيق معايير المحاسبة الإسلامية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية العدد الاقتصادي، المجلد 01، العدد 19، 2014.
52. عمر بن صالح بن عمر، ضوابط تفعيل مقاصد الشريعة الإسلامية، مجلة كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، جامعة قطر، العدد 27، 2009.
53. عمر عبو، دور الصكوك الإسلامية في تنشيط سوق الأوراق المالية الماليزية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 18، جوان 2017.
54. عيسى بوراس، القواعد الشرعية ومقاصد الشريعة، مجلة الحياة، معهد الحياة، المطبعة العربية، غرداية، الجزائر، العدد 07، 2003.
55. فتيحة بوهرين، نور الدين زعييط، الرقابة الشرعية على أعمال المصارف الإسلامية (دراسة ميدانية)، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 42، 2014.
56. فيان عبد الرحمن ياسين، ابتسام علي حسين، عطارد سعد، دور الرقابة الشرعية والتدقيق الشرعي الداخلي في مكافحة عمليات غسيل الأموال في المصارف الإسلامية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، 2020.
57. قدوري هودة سلطان، التدقيق في ظل تطور الصناعة المالية الإسلامية (التدقيق الشرعي)، مجلة الحقار للدراسات الاقتصادية، العدد 01، 2017.

58. كمال توفيق خطاب، الموازنة بين المعايير الشرعية والمهنية في الصناعة المالية الإسلامية، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، المجلد 04، العدد 14، 2016.
59. لوالبية فوزي، نبو مجيد، دور حوكمة المؤسسات المصرفية في إدارة المخاطر، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 19، العدد 01، 2021.
60. محمد الأمين يحيى، محمد الأمين بودخيل، آليات عمل صكوك الإجارة كابتكار لتحقيق التنمية المستدامة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03، العدد 04، 2020.
61. محمد جبوري، عبد اللطيف محمد بوصلاح، دور رضا الزبون كمتغير وسيط لقياس أثر جودة الخدمة البنكية والقيمة المدركة على الولاء باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الصغرى الجزئية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2020.
62. محمد حسنين السيد طه، حسام الدين فتحي محمد، ثقة العملاء كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة خدمة العملاء على مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها على سلوك تحول العميل، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة بنها، المجلد 37، العدد 04، 2017.
63. محمد فضل المولى، عبد الوهاب حماد، معيار الإجارة المنتهية بالتملك وفقاً للمعايير الإسلامية والمعايير الدولية الصادرة عن الاتحاد الدولي للمحاسبين (دراسة مقارنة)، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03، العدد 02، 2019.
64. محمد ياسين رحاحلة، دراسة مقارنة لمعايير التدقيق والمراجعة الإسلامية مع المعايير الدولية الصادرة عن الاتحاد الدولي للمحاسبين القانونيين، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 07، العدد 01، 2011.
65. مفلح فيصل الجراح، المضاربة في البنك الإسلامي الأردني (الواقع والمعوقات والحلول)، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 13، العدد 04، 2017.
66. مليكة حفيظ شبايكي، لغراب سمية، مساهمة البنوك الإسلامية في تفعيل أموال الزكاة، مجلة جديد الاقتصاد، العدد 09، ديسمبر 2014.
67. المهدي هجالة يوسف، أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل (دراسة استطلاعية لآراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع البليدة)، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 06، العدد 04، 2020.
68. موالدي سليم، حميدوش محمد، صدقاوي صورية، البنوك الإسلامية بين تحدي الضوابط الشرعية وإشكالية التكيف مع البيئة القانونية والمتطلبات التنظيمية، مجلة شماء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، 2018.

69. نابي مريم، الاعتماد المستندي وأثر مبدأ استقلالية التزام البنك فيه، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 05، العدد 02، 2020.
70. نور الدين كروش، ليلي أولاد إبراهيم، جمال دقيش، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 14، العدد 01، 2020.
71. هاجر محمد ملك، الطاهر محمد أحمد علي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 01، 2016.
72. هناء محمد الحنيطي، ساري سليمان الملاحيم، أثر سعر المربحة على الأداء المالي في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن (2000-2013)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد 04، 2016.
73. هوام جمعة، حديدي آدم، أثر وإمكانية تطبيق محاسبة القيمة العادلة في المصارف الإسلامية، مجلة دراسات اقتصادية إسلامية، المجلد 20، العدد 02، 2014.
74. هيام محمد عبد القادر الزيدانين، الرقابة الشرعية على المصارف الإسلامية بين التأصيل والتطبيق، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، المجلد 40، العدد 01، 2013.
75. وائل هناوي، محمد حمرة، أثر بعض العوامل على ولاء العملاء في المصارف التجارية (دراسة ميدانية على مصرف بيمو السعودي الفرنسي)، مجلة جامعة البعث، سوريا، المجلد 38، العدد 02، 2016.
76. ياسر المهدي، أمل الكيومية، أمل المزروعية، نموذج المعادلة البنائية لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية لدى المعلمين (درجة ممارستها وإجراءات التغلب عليها من منظور مديري المدارس في محافظة مسقط)، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 11، العدد 01، 2015.
- IV. الملتقيات والندوات:**
1. أحمد محمد السعد، حمود بني خالد، التحديات التي تواجه المصارف الإسلامية مشكلة السيولة نموذجاً، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الأول للمالية والمصارف الإسلامية، عمان، الأردن، المنعقد يوم 06 أوت، 2014.
2. أسامة العاني، محمود الشويات، إدارة السيولة النقدية في المصارف الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للمالية والصرافة الإسلامية حول إدارة السيولة في المصارف الإسلامية، الجامعة الأردنية، 2015.
3. بشير العلاق، التسويق عبر العلاقات المستندة للتكنولوجيا، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الأول للتسويق في الوطن العربي (الواقع و آفاق التسويق)، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 2002.
4. حسام الدين عفانة، بيع المربحة المركبة كما تجرّه المصارف الإسلامية في فلسطين، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر الاقتصاد الإسلامي وأعمال البنوك، جامعة الخليل، فلسطين، المنعقد يوم 27 جوان 2009.

5. حسين حسين شحاتة، إدارة السيولة في المصارف الإسلامية المعايير والأدوات، ورقة بحثية مقدمة في الدورة العشرون للمجمع الفقهي الإسلامي، مكة المكرمة، المنعقد أيام 25-29 ديسمبر 2010.
6. حسين شحاتة، نحو مؤشر إسلامي للمعاملات المالية الآجلة مع التطبيق على المصارف الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لندوة البركة الثانية والعشرون، البحرين، المنعقد يومي 19-20 جوان 2002.
7. خولة فريز النوباني، عبد الله صديقي، حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لشركة أرفاق للاستشارات المالية الإسلامية والتدريب، السعودية، 2016.
8. ساري سليمان الملاحيم، تسعير المنتجات المالية الإسلامية (المرابحة لأمر الشراء نموذجاً)، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العالمي السابع للتسويق الإسلامي بعنوان "نحو نظام اقتصادي إسلامي بديل"، الدار البيضاء، المملكة المغربية، المنعقد أيام 4-6 ماي 2016.
9. سفير محمد، رزقي اسماعيل، مسؤولية و دور المراجع الخارجي في سياق تطبيق النظام المحاسبي المالي، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني بعنوان "واقع وآفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر"، جامعة الوادي، المنعقد يومي 05-06 ماي 2013.
10. سمير الشاعر، احتساب الربح في المضاربة والمشاركة في حال خلط أموال المضاربة والمشاركة، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر الهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، البحرين، المنعقد يومي 26-27 ماي، 2010.
11. الشيخ علاء الدين زعتري، الحوكمة الشرعية في المصارف الإسلامية العاملة في سوريا، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الأول بعنوان "مستجدات العمل المصرفي الإسلامي والتقليدي (الواقع والمشكلات والآفاق المستقبلية)"، المنعقد يومي 14-15 ماي، 2012.
12. صالح قادر الزنكي، المصارف الإسلامية وإدارة مخاطر فقدان الثقة، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي للمالية الإسلامية، قطر، يومي 15-16 جوان، 2010.
13. طه محمد فارس، ضوابط وآليات اختيار أعضاء هيئات الفتوى والرقابة الشرعية في المؤسسات المالية، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر المصارف الإسلامية بين الواقع و المأمول، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري بدبي، المنعقد يوم 03 جوان، 2009.
14. عبد الباري مشعل، استراتيجية التدقيق الشرعي الخارجي، المفاهيم وآلية العمل نظرة مستقبلية في ضوء معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر التدقيق الشرعي، ماليزيا، المنعقد يوم 10 ماي، 2011.

15. عبد الرحمن عبد الله سعدي، المعايير الشرعية لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية وأهميتها للصناعة المالية الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لملتقى بنك البحرين الإسلامي الثاني، البحرين، المنعقد يومي 03-04 أبريل، 2018 .
16. عبد الستار أبوغدة، المصرفية الإسلامية خصائصها وآلياتها وتطويرها، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، دمشق، سوريا، المنعقد يومي 13-14 مارس، 2006.
17. عبد الستار خويلدي، دراسة مقارنة للقوانين المصرفية المنظمة للمؤسسات المالية الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر الهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، المنعقد يومي 14-15 جانفي، 2007.
18. عبد القادر جعفر، العمل المصرفي الإسلامي في ظل القوانين السارية، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر المصارف الإسلامية بين الواقع والمأمول، دبي، الإمارات العربية المتحدة، المنعقد من 31 ماي-03 جوان، 2009.
19. عبد الهادي مسعودي، خيرة مسعودي، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية التحديات والإمكانات، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني الثاني بعنوان "الأساليب الحديثة لقياس وإدارة المخاطر المصرفية الدروس المستفادة من الأزمة المالية"، جامعة غرداية، نوفمبر، 2015.
20. عمر شريقي، محمد الأمين شربي، معايير المحاسبة المالية الصادرة عن AAOIFI ودورها في توحيد وتنميط العمل المصرفي الإسلامي، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي بعنوان "دور معايير المحاسبة الدولية IAS-IFRS-ISPAS في تفعيل أداء المؤسسات والحكومات (إتجاهات النظام المحاسبي الجزائري على ضوء التجارب الدولية)"، المنعقد يومي 24-25 نوفمبر، 2014.
21. محمد أكرم لال الدين، دور الرقابة الشرعية في ضبط أعمال المصرفية الإسلامية، أهميتها، شروطها، وطريقة عملها، بحث مقدم لمنظمة المؤتمر الإسلامي في دورته التاسعة عشر، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 2015.
22. محمد أمين علي قطان ، هيئات الرقابة الشرعية (اختيار أعضائها وضوابطها)، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر السابع للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، البحرين، المنعقد يومي 27-28 ماي، 2008.
23. محمد عبد الحليم عمر، المادة العلمية لبرنامج تدريبي حول معايير المحاسبة للمصارف الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة لمركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي، مصر، 2005.
24. محمد علي العقول، المعوقات والتحديات التي تواجه المصارف الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الأول بعنوان "الصيغ المبتكرة للتمويل المصرفي الإسلامي"، جامعة آل البيت، الأردن، المنعقد أيام 4-5-6 أبريل، 2011.
25. محمد عمر جاسر، التدقيق الشرعي الخارجي، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر المدققين الشرعيين، الكويت، ماي 2009 .

26. محمد يونس البيرقدار، ضوابط اختيار أعضاء هيئات الرقابة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر السابع للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، البحرين، المنعقد يومي 27-28 ماي، 2008
27. مكاشفي طه الكباشي، بيع المرابحة والتقسيم ودورها في المعاملات المصرفية في الفقه الإسلامي، ورقة بحثية مقدمة للندوة العلمية بعنوان "المعاملات المالية للمسلمين في أوروبا"، الدورة الثامنة عشر للمجلس الأوروبي للإفتاء والبحوث، دبلن، إيرلندا، جوان، 2008 .
28. نوال بن عمارة، محاسبة البنوك الإسلامية، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني الأول بعنوان "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد"، المنعقد يومي 22-23 أبريل، 2003.
- V. المواقع الالكترونية:
1. أمين نعمان عبد الله، قواعد أصولية في تعليل الأحكام الشرعية، مقالة مقدمة في موقع شبكة الألوكة، يوم 2012/04/22، على الموقع الإلكتروني: https://www.alukah.net/publications_competitions/0/40386/
2. القاضي برهون، مفهوم الالتزام في الإسلام، مقال منشور يوم 2015-02-06 في الموقع الإلكتروني: <http://iswy.co/e14jmu>
3. الموقع الرسمي لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية WWW.AAOIFI.COM
4. عبد الرحمن بن معلا اللويح، مقاصد الشريعة الإسلامية، مقالة منشورة في موقع الألوكة بتاريخ 2015/11/23 في الموقع الإلكتروني: <https://www.alukah.net>
5. موقع إسلام ويب: <https://www.islamweb.net/ar/fatwa>
6. موقع البركة: <https://albaraka.org/>

ثانيا:المراجع باللغة الإنجليزية

:I.Books

1. Barbara G. Tabachnick, Linda S. Fidell, **Using Multivariate Statistics**. Third Edition. USA : Harper College Publishers,1996.
2. Damodar Gujarati, **Basic Econometrics**, 4th Edition, McGraw-Hill Companies, 2004
3. Joseph F. Hair, JR. Rolph E. Anderson. Ronald L. Tathman and William C. Black. **Multivariate Data Analysis With Readings**. Fourth Edition. New Jerssy, USA : Prentice-Hall, Inc,1995.
4. Joseph Hair,& others, “**Multivariate data analysis**,5th edition, Englewood Cliffs,1998
5. Richard Rossi, **Mathematical Statistics : An Introduction to Likelihood Based Inference**, John Wiley & Sons, New York, 2018
6. Schroeder Roger, **Operations Management:Decision Making in the operation/unction**, McGraw-Hill, Inc, 3rd edition, Singapor, 1989.
7. Scott macdonald, Timothy koch, **Management of banking**, sixth edition, Thomson, Usa, 2006.

:II.Scientific journals

1. Asasriwarnia Jandrab, **Comparison of system:Islamic law system,Civil law,and Common law**, International journal of islamic and civilizational studies, Vol 05, N^o 02, 2018.
2. Basharat Hossain, **Application of islamic consumer theory: An empirical analysis in the context of Bangladesh**, Global review of islamic economics and business, Vol 02, N^o 01, 2014.
3. Cheung Gordon, Rensvold Roger, **Evaluating Goodness-of-Fit Indexes for Testing Measurement Invariance**, Structural equation Modeling, Vol 09, N^o 02,2002.
4. Estelee Akbar, Heni Noviarita, Erike Anggraeni, **Optimization of human resources quality in improving the performance of islamic banking employees**, Journal perspektif ekonomi Darussalam, Vol 06, N^o 02,2020.
5. Jasmin Harvey, **Introduction to managing risk**, Topic Gateway series N^o 28, Technical Information Service, 2008.
6. Jeonghoon Ahn, **Beyond Single Equation Regression Analysis : Path Analysis and Multistage regression Analysis**, American Journal of Pharmaceutical Education, Vol 66, 2002.
7. Kabir Hssan, Rasem kayed, **The Global financial crisis, risk management and social justice in Islamic finance**, ISRA International journal of Islamic finance, Vol 01,N^o 01, 2009.

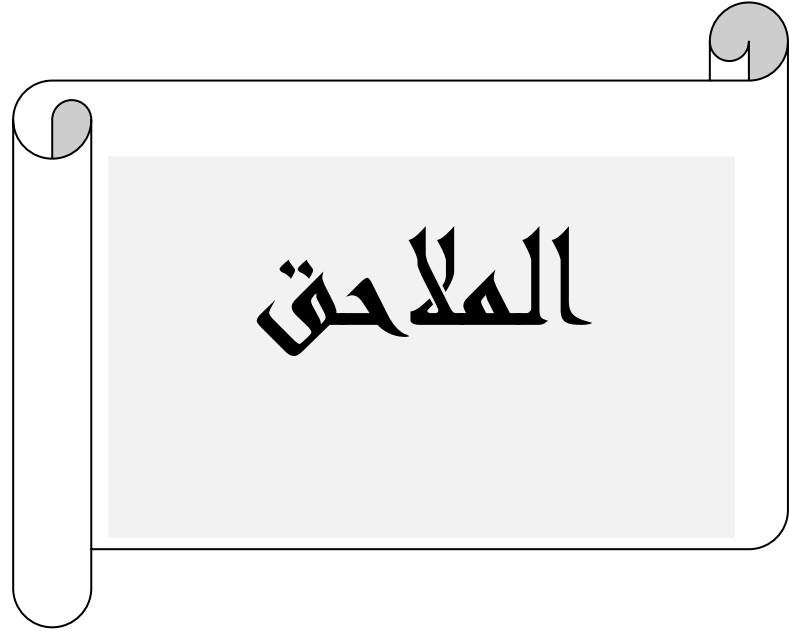
8. Mabid Ali Al-Jarhi, **An economic theory of Islamic finance**, Isra international journal of islamic finance, Vol 09, N^o 02, 2017.
 9. Milfont Taciano, Fischer Ronald, **Testing Measurement Invariance Across Groups: Applications in cross-cultural research**. International Journal of Psychological Research, 2010, Vol 03 N^o 01.
 10. Mohd Azmi Omar and others, **Islamic pricing benchmark**, ISRA International shari'ah research academy for Islamic finance, N^o 16, 2010
 11. Muthén Bengt, Kaplan David, **comparison of some methodologies for the factor-analysis of non-normal Likert variables**, British Journal of Mathematical and Statistical Psychology, 1985.
 12. Nazmus Sakib, **Conformity Level of AAOIFI Accounting Standards by Six Islamic Banks of Bangladesh**, European journal of business and management, Vol 07, N^o 03, 2015.
 13. Nurazleena Ismail, Zulkarnain Muhamad Sori, **A closer look at accounting for Islamic financial institutions**, SHB Web of conferences, N^o 34, 2017.
 14. Shafiqul Hassana, **An Empirical investigation of regulatory framework for islamic banking system in Saudi Arabia**, International journal of innovation, creativity and change, Vol 07, N^o 03, 2019.
 15. Siraj Khan, **Transition to islamic banking**, Journal of computing and management studies, Vol03, September 2019.
 16. Stephen Bloomfield, **Theory and practice of governance an integrated approach**, Cambridge University press, New York, USA, 2013.
 17. Wei Tang, Ying Cui, Oksana Babenko, **Internal Consistency: Do we really know what it is and how to assess it ?**, Journal of psychology and behavioral science, Vol 02, N^o 02, 2014.
- :III. Conference and Seminars**
18. Mohammad Ahsan Alamgir, **Corporate Governance: A Risk Perspective**, paper presented to: Corporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7 – 8, 2007.

IV. Reports:

1. Basel Committee on Banking Supervision, **Guidelines Corporate Governance Principles for Banks**, July 2015.
2. OECD, **OECD Principles of corporate governance**, Paris, France, 2004.
3. Leonard Berry, **Relationship marketing of services growing interest, emerging perspectives**, Journal of the academy of marketing science, 23 FALL, 1995.

رابعاً: المراجع باللغة الفرنسية

1. Cathrine Viot, **Le Marketing**, Ghalino Editeur, France, 2005.
2. Gatfaoui Shérazade, **Construire la confiance dans la relation bancaire**, Collection management et innovation, 2015.
3. Jean Brilman, **Les Meilleures Pratiques de Management**, Editions d'organisation, Paris, 2003.
4. Octave Jokung-Nguéna et autres, **Introduction au Management de la valeur**, Dunod, Paris, 2001.



الملحق 01: إستبيان الدراسة باللغة العربية

جامعة زيان عاشور-الجللفة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

استبيان

أخي المحترم، أختي المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد....

يشرفني في إطار التحضير لأطروحة الدكتوراه حول موضوع:

" أثر تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الاسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصارف الاسلامية: دراسة ميدانية باستخدام النمذجة بالمعادلات البنائية "، وذلك من أجل التعرف على الدور الذي تلعبه المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الاسلامية في تعزيز ثقة المتعاملين مع المصارف الاسلامية، وذلك من خلال إدراج مجموعة من المتغيرات الوسيطة المتمثلة في كل من الالتزام الشرعي، جودة الخدمة المصرفية، تسعير لخدمة المصرفية.

إن حرصكم على تقديم البيانات الكافية و المطلوبة وبدقة و موضوعية نظرا لما تتمتعون به من خبرة في هذا المجال يساهم في تحقيق أهداف الدراسة، لذا ألتمس من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة المرفقة علما أنه سيتم التعامل مع هذه البيانات بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام.....

الباحثة:

براهيمي فائزة

إشراف:

أ.د حديدي آدم

متغيرات الدراسة: يمكن تعريف المتغيرات كما يلي:

أ. المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية:

المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية مقسمة كما إلى أربعة مجموعات رئيسية متمثلة في:

-المعايير الشرعية: هي مجموعة من الأحكام الشرعية في معاملات المؤسسات المالية الإسلامية المتعلقة بمجال معين أو منتج محدد، أو عملية ما، وتبين المعايير الشرعية ما هو جائز منها وما هو غير جائز.

-معايير المحاسبة: هي مجموعة القواعد المحاسبية التي تعمل على تحقيق التجانس في قياس العمليات والأحداث التي تؤثر على القوائم المالية من أجل إيصال المعلومات الواردة فيها للأطراف ذات العلاقة بصورة موثوقة وملائمة، وتساعد على عمل المقارنة بين القوائم المالية.

-معايير المراجعة: هي مجموعة من المبادئ والأحكام التي تحكم التكوين الشخصي، والإعداد العلمي والعملي، والأداء المهني للمراجع، والمستنبطة من الشريعة الإسلامية، وتعتبر المرشد والموجه له في عمله، والأساس لتقويم أدائه.

-معايير الحوكمة والمواثيق الأخلاقية: هي مجموعة من القواعد والاجراءات توضع من أجل تحقيق التوازن بين مصالح إدارة المؤسسة من جهة، وبين حملة الأسهم وأصحاب المصالح من جهة أخرى ومنه تعمل معايير الحوكمة للمساعدة على تجنب الفشل، وبالتالي زيادة ثقة المستثمر، وتحديد أدوار ومسؤوليات كل الأطراف داخل المصارف الإسلامية، أما المواثيق الأخلاقية فهي أوراق إرشادية تحدد أخلاقيات كل من المحاسب والمراجع الخارجي والعاملين للمؤسسات المالية الإسلامية.

ب. ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي:

هي عامل رئيسي لخلق علاقات متينة وطويلة الأمد بين العميل والمصرف، بحيث تعتبر ثقة العميل في المصرف من العوامل الأساسية لقرار استمراره في التعامل معه أو تركه.

ج. عوامل تعزيز الثقة في المصرف الإسلامي:

توجد العديد من العوامل التي تعزز ثقة المتعاملين في المصرف الإسلامي متمثلة في كل من:

-الالتزام الشرعي: هو إلزام المصرف الإسلامي نفسه للامتثال لأحكام وضوابط الشريعة الإسلامية، ومنه اتخاذ الإسلام عقيدة، وعبادة، ومعاملة، وأخلاق، وسلوك في السر والعلانية.

-جودة الخدمة المصرفية: هي التميز في تقديم الخدمات المطلوبة بفعالية بحيث تكون خالية من العيوب والأخطاء وتقدم بأقل تكلفة ممكنة، وترقى لمستوى تطلعات العملاء، وتحقيق رضاهم التام في الحاضر والمستقبل.

-تسعير الخدمة المصرفية: هو الأجر الذي يحصل عليه المصرف الإسلامي، نتيجة تقديمه منتجات وخدمات مصرفية لعملائه، وذلك بعد تحديد التكاليف الفعلية للخدمة المقدمة. مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل المؤثرة في تحديده كطبيعة المنافسة في السوق المصرفي، والمخاطر المحيطة بالعمل المصرفي، والتشريعات والقوانين الحكومية، والعائد المستهدف على الاستثمار.

الرجاء وضع علامة (X) حول الإجابة التي تراها مناسبة

1. المجموعة الأولى البيانات الشخصية (الخصائص الديمغرافية) لعينة الدراسة

1. نوع المتعامل	
()	إطار في البنك
()	زبون للبنك
2. المؤهل العلمي	

الملاحق

()	ليسانس
()	ماستر
()	ماجستير
()	دكتوراه
.....	أخرى -حددها رجاء-
3. الوظيفة	
.....	بالنسبة لإطارات البنك تحديد القسم المنتمي للعمل فيه
.....	بالنسبة لزيائن البنك تحديد القطاع المنتمي للعمل فيه
4. متغير الأقدمية (بالنسبة لإطارات البنك "سنوات الخبرة الوظيفية" وبالنسبة لزيائن البنك "سنوات التعامل مع المصرف")	
()	أقل من 05 سنوات
()	من 05 إلى 10 سنوات
()	من 10 إلى 15 سنة
()	أكثر من 15 سنة

2. المجموعة الثانية تتناول المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

إجابات أفراد العينة					محتوى السؤال	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1. المعايير الشرعية						
					إن وجود معيار شرعي لأي عقد أو منتج بصياغة قانونية واضحة يسهل تطبيق أحكام الشريعة	X01
					إن وجود المعايير الشرعية يفيد المتعاملين من حيث التأكد من إلتزام المصرف بأحكام الشريعة	X02
					تضبط المعايير الشرعية عمل هيئة الرقابة شرعية في المصرف الإسلامي	X03
					تسهل المعايير الشرعية في توضيح الأحكام و الضوابط الشرعية لمختلف العقود و المعاملات و العناصر المرتبطة بها	X04

					X05	تسهل المعايير الشرعية في توضيح مفهوم ربح عمليات التمويل أو الإستثمار في المؤسسات المالية الإسلامية، وبيان أحكامها و ضوابطها الشرعية
2. معايير المحاسبة						
					X11	يساعد وجود معايير محاسبية الى تحديد كيفية الإفصاح عن البيانات المالية أو الشرعية بلغة سهلة و مفهومة
					X12	طبيعة المصارف الإسلامية تتطلب وجود معايير محاسبية تحدد قوائم خاصة تتعلق بالمصادر و الإستخدامات لصندوق أموال الزكاة و صندوق القرض الحسن
					X13	تساعد المعايير المحاسبية على توضيح طريقة حساب كل من هامش الربح و السعر للخدمات و المعاملات المالية
					X14	تساعد المعايير المحاسبية على ضبط تكلفة الخدمة المصرفية
					X15	إن وجود معايير محاسبية يعمل على توحيد القواعد فيما يتعلق بالتسجيل و قياس النتائج و عرض القوائم و التقارير
3. معايير المراجعة						
					X21	وجود معايير المراجعة خاصة بالمصارف الإسلامية يفيد هيئات التدقيق الخارجي
					X22	يساعد وجود معايير المراجعة في توضيح مسؤولية المراجع بشأن التأكد من الإلتزام بالقوانين والتشريعات القانونية النافذة و الإلتزام الشرعي
					X23	يساعد وجود معايير المراجعة في تحديد نطاق عمل المراجع الخارجي و توضيح كل من شكل و مضمون ووجهة تقريره و شروط إرتباطه بالمصرف
					X24	يساعد وجود معايير المراجعة في تحديد مسؤولية المراجع بما يتعلق بتأدية عمله بنزاهة و تجرد من أي تحيز و تعارض في المصالح
					X25	يساعد وجود معايير المراجعة في توضيح مسؤولية

الملاحق

					المراجع بشأن التحري عن التزوير و الخطأ عند مراجعة القوائم المالية
4. معايير الحوكمة و الموائيق الأخلاقية					
					X31 تعمل معايير الحوكمة على التعريف بالهيئة الشرعية من خلال تحديد القواعد و الإرشادات المتعلقة بطريقة تعيين أعضائها و تكوينها ونطاق عملها
					X32 تطبيق معايير الحوكمة في المصرف يضمن مساءلة أعضاء مجلس الإدارة و تحسين ادائهم
					X33 وجود معايير للحوكمة يساعد في توضيح حقوق المساهمين وواجباتهم (مثل حق التصويت وحق انتخاب أعضاء مجلس الإدارة)
					X34 عند تطبيق معايير الحوكمة يلتزم مجلس الإدارة بتحديد و قياس و تحليل والحد من المخاطر التي يمكن للمصرف التعرض لها
					X35 تطبيق معايير الحوكمة يؤدي إلى الإلتزام بالمسؤوليات تجاه حملة الأسهم والمودعين و تحقيق العوائد المناسبة لهم
					X36 يساعد تطبيق الموائيق الأخلاقية إلى تقديم إطار واضح لأخلاقيات المحاسب و المراجع و العاملين ضمن مبادئ و أحكام الشريعة الإسلامية

3. المجموعة الثالثة تناول عوامل تعزيز ثقة المتعاملين

إجابات أفراد العينة					محتوى السؤال	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1. الإلتزام الشرعي						
					M01 الإلتزام الشرعي هو مدى ملائمة العمليات و الأنشطة المنجزة في المصرف الإسلامي مع أحكام الشريعة الإسلامية	
					M02 تعتبر هيئة الرقابة الشرعية أحد أسس نظام المصارف	

الملاحق

					الإسلامية، ووجودها هو الذي يعطي الصبغة الشرعية للمصرف	
					من ركائز الإلتزام الشرعي في المصرف الإسلامي هو إنشاء هيئة الرقابة الشرعية	M03
					تعتبر هيئة الرقابة الشرعية جهازا مستقلا يجب أن يتكون من مجموعة من الفقهاء و العلماء المتخصصين في المعاملات المالية	M04
					يجب على هيئة الرقابة الشرعية العمل على التنسيق مع المدقق الشرعي الداخلي و الخارجي بشأن الأمور المتعلقة بالإلتزام الشرعي	M05
					يرتبط الإلتزام الشرعي بتعيين موظفين مؤهلين وتدريبهم على الأمور الشرعية	M06
2. جودة الخدمة المصرفية						
					على البنك إمتلاك أجهزة و معدات حديثة.	M101
					على الموظفين التمتع بمظهر أنيق و حسن	M102
					المظهر العام للبنك يجب أن يكون جذابا.	M103
					على إدارة البنك الحرص على أن تكون سجلات العملاء خالية من الأخطاء	M104
					يجب أن يقوم موظفو البنك بتقديم الخدمات بالشكل الصحيح و المطلوب ومن المرة الأولى و بالمواعيد المتفق عليها	M105
					عندما يواجه عميل البنك مشكلة ما فعلى موظفي البنك إبداء الإهتمام الصادق محلها	M106
					يجب أن يشعر عملاء البنك بالأمان في تعاملاتهم مع البنك.	M107
					يجب أن يتمتع موظفو البنك	M108

الملاحق

					باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع عملاء البنك	الأمان	
					يجب أن يمتلك موظفو البنك المعرفة التامة للإجابة على أسئلة و إستفسارات عملاء البنك.		M109
					على موظفي البنك القيام بإبلاغ العملاء بشكل محدد عن الوقت المطلوب لإنجاز خدمة معينة	الإستجابة	M110
					يجب أن يكون موظفي البنك مستعدين ومتحفزين لتقديم الخدمات للعملاء بصورة فورية و تقديم المساعدة لهم.		M111
					لا يمنع إنشغال موظفو البنك بأعمالهم الداخلية في الإستجابة الفورية لطلبات العملاء		M112
					يجب أن تكون ساعات عمل البنك ملائمة لجميع فئات عملائه	التعاطف	M113
					يجب أن يتفهم موظفو البنك الإحتياجات المحددة لعملائهم و يضعون مصلحة العملاء في مقدمة إهتماماتهم		M114
					على البنك أن يمتلك دليل حماية العملاء.		M115
3. تسعير الخدمة المصرفية							
					سعر الخدمة المقدم من طرف المصرف موضح بشكل بسيط وواضح		M21
					يرتبط تسعير الخدمة المصرفية بتكلفتها و بسعر المنافسين.		M22
					يرتبط تسعير الخدمة المصرفية بقرارات الهيئة الشرعية		M23
					يتم تحديد السعر النهائي للخدمة وهامش الربح من قبل الإدارة العليا		M24
					يقوم المصرف بتخفيض سعر الخدمة المصرفية أو		M25

الملاحق

					هامش الربح كلما زاد الطلب عليها	
					يرتبط تسعير الخدمة المصرفية بمخاطر التمويل	M26
					لدى المصرف الخبرات اللازمة لإنشاء وحدات متخصصة بالتسعير و تحديد هامش الربح	M27
					يعمل المصرف على استثمار أموال المودعين بكفاءة من اجل الحصول على أقصى الأرباح.	M28
					تتدخل سلطة النقد في أسعار الخدمات وهامش الربح	M29

4. المجموعة الرابعة تتناول ثقة المتعاملين في المصارف الإسلامية

إجابات أفراد العينة					محتوى السؤال	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					عند قيام المصرف الإسلامي بحماية مصالح المتعاملين وحماية ودائعهم يؤدي ذلك لكسب ثقتهم.	Y01
					تكتسب الثقة في المصرف الإسلامي من خلال نزاهة و مصداقية مجلس الإدارة المصرف	Y02
					تكتسب الثقة في المصرف عندما يمتلك المصرف هيئة رقابة شرعية ذات كفاءة و إستقلالية.	Y03
					تكتسب الثقة في المصرف من خلال تناسب الخدمة المصرفية مع سعرها	Y04
					قدرة المصرف الإسلامي على إنجاز الخدمة الموعودة يؤدي ذلك إلى إكتساب ثقة المتعاملين	Y05
					الأداء الجيد لمجلس الإدارة في المصرف في توظيف أموال المودعين يؤدي إلى كسب ثقتهم عند حصولهم على أقصى الأرباح	Y06
					عند تطبيق مفهوم الجودة في المصرف الإسلامي	Y07

					يؤدي ذلك إلى زيادة الثقة فيه	
					إن قدرة المصرف الإسلامي على الإستجابة لتطلعات و توقعات و إحتياجات العميل تؤدي إلى إكتساب ثقته	Y08
					عند تقديم المصرف الإسلامي الخدمة بشكل موثوق وملائم للمواعيد يؤدي إلى إكتساب ثقة المتعاملين	Y09

الملحق 02: إستبيان الدراسة باللغة الفرنسية

-Université Ziane Achour- Djelfa

Faculté des sciences économiques, commerciales et de gestion

Département des finances et de la comptabilité

Questionnaire

Cher Monsieur / Madame

Que la paix soit sur vous et que la miséricorde et les bénédictions d'Allah soient sur vous...

Je suis honoré en vue de la préparation de ma thèse de doctorat ayant pour thème: **“L'impact de l'application des normes émises par l'Organisation de comptabilité et d'audit pour les institutions financières islamiques dans l'amélioration de la confiance des clients envers les banques islamiques : une étude de terrain utilisant la modélisation par équation structurelle.”**

Afin d'identifier le rôle que les normes émises par l'Organisation de comptabilité et d'audit pour les institutions financières islamiques jouent dans le renforcement de la confiance de ceux qui traitent avec les banques islamiques, en incluant un ensemble de variables intermédiaires représentées dans la conformité à la charia, la qualité du service bancaire , et la tarification des services bancaires.

Votre souci de fournir des données suffisantes et requises, de manière précise et objective, compte tenu de votre expérience dans ce domaine, contribue à l'atteinte des objectifs de l'étude. Par conséquent, je vous demande de bien vouloir répondre aux questions ci-jointes, sachant que ces données seront traitées dans la plus stricte confidentialité et à des fins de recherche scientifique.

Acceptez notre plus haute appréciation et respect...

Superviseur:

Dr.Hadidi Adam

Chercheuse:

Brahimi Faiza

Les variables peuvent être définies comme suit :

1. Normes émises par l'Organisation de comptabilité et d'audit pour les institutions financières islamiques

Les normes publiées par l'Organisation de comptabilité et d'audit pour les institutions financières islamiques sont divisées en quatre groupes principaux :

1.1. Normes de la charia

Il s'agit d'un ensemble de décisions juridiques dans les transactions des institutions financières islamiques liées à un domaine ou à un produit spécifique, ou un processus, Les normes de la charia montrent ce qui est permis et ce qui ne l'est pas.

1.2. Normes de comptabilité

Il s'agit d'un ensemble de règles comptables qui visent à assurer l'homogénéité de l'évaluation des opérations et événements affectant les états financiers afin de communiquer les informations qu'ils contiennent aux parties liées de manière fiable et appropriée, Et cela aide à faire une comparaison entre les états financiers.

1.3. Normes d' Audit

C'est un ensemble de principes et de dispositions qui régissent la formation personnelle, Préparation scientifique et pratique, et la performance professionnelle de l'auditeur, Il est dérivé de la charia islamique, Elle est le guide et le guide pour lui dans son travail, et La base pour évaluer sa performance.

1.4. Normes de gouvernance et codes éthiques

Il s'agit d'un ensemble de règles et de procédures établies afin de parvenir à un équilibre entre les intérêts de la direction de l'établissement d'une part, et entre les actionnaires et les parties prenantes d'autre part, D'où des normes de gouvernance pour éviter l'échec, Ainsi, accroître la confiance des investisseurs, et Définir les rôles et les responsabilités de toutes les parties au sein des banques islamiques, et Les chartes éthiques sont des documents d'orientation qui définissent l'éthique du comptable, de l'auditeur externe et des employés des , institutions financières islamiques

2. Confiance des clients dans la banque islamique

C'est un facteur clé pour créer des relations solides et durables entre le client et la banque, et La confiance du client dans la banque est considérée comme l'un des principaux facteurs de décision de continuer à traiter avec elle ou de la quitter.

3. Facteurs qui renforcent la confiance dans la banque islamique

Il existe de nombreux facteurs qui renforcent la confiance des clients dans la banque islamique, représentés par :

3.1. obligation légale

Il est de l'obligation de la banque islamique elle-même de se conformer aux dispositions et aux contrôles de la charia islamique, Cela inclut de considérer l'islam comme une croyance, un culte, un traitement, une morale et un comportement en secret et en public.

3.2. Qualité du service bancaire

C'est l'excellence dans la fourniture efficace des services requis afin qu'ils soient exempts de défauts et d'erreurs et fournis au coût le plus bas possible, qu'ils soient à la hauteur des aspirations des clients et qu'ils obtiennent leur entière satisfaction dans le présent et l'avenir

3.3. Tarification des services bancaires

Il s'agit des frais qu'une banque islamique obtient en fournissant des produits et services bancaires à ses clients, après avoir déterminé les coûts réels du service fourni. Tenant compte des facteurs affectant sa détermination, tels que la nature de la concurrence sur le marché bancaire, les risques entourant le travail bancaire, la législation et les lois gouvernementales et le retour sur investissement visé.

Veillez mettre un (X) autour de la réponse que vous jugez appropriée.

1. Le premier groupe est constitué des données personnelles (caractéristiques démographiques) de l'échantillon de l'étude.

1.Type de client	
Cadre de banque	(...)
Client de la banque	(...)
2. Qualification académique	

licence	(...)
Master	(...)
Magistère	(...)
Doctorat	(...)
Autre _veuillez préciser_
3. TRAVAIL	
Pour cadres de banque, déterminer le département d'appartenance dans lequel ils travaillent
Pour les clients bancaires, précisez le secteur dans lequel ils travaillent
Variable d'ancienneté (pour les cadres bancaires « années d'expérience professionnelle) (pour les clients bancaires, « des années de relations avec la banque)	
Moins de 05 ans	(...)
De 05 à 10 ans	(...)
10 à 15 ans	(...)
Plus de 15 ans	(...)

2. Le deuxième groupe traite des normes émises par l'Organisation de comptabilité et d'audit pour les institutions financières islamiques

N°	Contenu des questions	Exemples de réponses				
		Fortement Désaccord	Désaccord	Neutre	Accord	Fortement Accord
1. Normes légales (charia)						
X01	La présence d'une norme juridique pour tout contrat ou produit avec une formulation juridique claire facilite l'application des dispositions de la charia (loi religieuse).					
X02	La présence des normes de la charia profite aux clients en garantissant que la banque se conforme aux dispositions de la charia.					
X03	Les normes de la charia contrôlent le travail du conseil de surveillance de la charia dans une banque islamique.					
X04	Les normes de la charia facilitent la clarification des dispositions et des contrôles de la charia pour divers contrats, transactions et les éléments qui leur sont associés.					
X05	Les normes de la charia facilitent la clarification du concept de profit provenant des opérations de financement ou d'investissement dans les institutions financières islamiques, et la clarification de leurs dispositions et contrôles de la charia.					
2. Normes comptables						

X11	La présence de normes comptables aide à déterminer comment divulguer les données financières ou juridiques dans un langage simple et compréhensible.					
X12	La nature des banques islamiques exige la présence de normes comptables qui spécifient des listes spéciales liées aux sources et aux utilisations du Fonds Zakat et du Fonds de bonne volonté.					
X13	Les normes comptables aident à clarifier la méthode de calcul de la marge bénéficiaire et du prix des services et des transactions financières.					
X14	Les normes comptables aident à contrôler le coût des services bancaires.					
X15	La présence de normes comptables contribue à unifier les règles en matière d'enregistrement, de mesure des résultats et d'affichage des listes et des rapports.					
3. Normes d'Audit						
X21	L'existence de normes d'audit en particulier pour les banques islamiques profite aux autorités d'audit externes.					
X22	La présence de normes d'audit permet de clarifier la responsabilité des références pour assurer la conformité avec les lois et la législation et l'engagement légitime.					
X23	La présence de normes d'audit permet de déterminer la portée du travail de l'auditeur externe et de clarifier à la fois le format, le contenu et la destination et les conditions de son association avec la banque.					
X24	La présence de normes d'audit permet d'identifier la responsabilité des références pour l'exécution de son travail avec intégrité et est celle de tout parti pris et oppose dans les intérêts.					
X25	La présence de normes d'audit permet de clarifier la responsabilité des références en matière de contrefaçon et d'erreur lors de l'examen des états financiers.					
4. Normes de gouvernance et chartes éthiques						
X31	Les normes de gouvernance sont définies par l'Autorité légale en identifiant des règles et des lignes					

	directrices sur la manière de nommer leurs membres et de configurer leur travail et leur portée.					
X32	L'application des normes de gouvernance dans la banque assure la responsabilisation des membres du Conseil et améliore leur performance.					
X33	L'existence de normes de gouvernance permettant de clarifier les droits et devoirs des actionnaires (comme le droit de vote et le droit d'élire les membres du conseil d'administration).					
X34	Lors de l'application des normes de gouvernement d'entreprise, le conseil d'administration a l'obligation d'identifier, de mesurer, d'analyser et de limiter les risques auxquels la banque peut être exposée.					
X35	L'application des normes de gouvernance conduit à un engagement envers les responsabilités envers les actionnaires et les déposants et à obtenir des rendements appropriés pour eux.					
X36	L'application des chartes éthiques aide à fournir un cadre clair pour l'éthique des comptables, des auditeurs et des travailleurs dans le cadre des principes et des dispositions de la charia islamique (loi religieuse).					

3. Le troisième groupe traite des facteurs qui renforcent la confiance des clients

N°	Contenu des questions	Exemples de réponses				
		Fortement Désaccord	Désaccord	neutre	Accord	Fortement Accord
1. Conformité à la charia						
M01	La conformité à la charia (engagement juridique) est l'adéquation des opérations et activités menées dans une banque islamique aux dispositions de la charia islamique					

M02	Le conseil de surveillance de la charia est considéré comme l'un des fondements du système bancaire islamique, et sa présence est ce qui donne à la banque le caractère juridique.					
M03	L'un des piliers de l'engagement juridique dans une banque islamique est la mise en place d'un conseil de surveillance juridique.					
M04	L'Autorité de surveillance de la charia est considérée comme un organisme indépendant qui doit être composé d'un groupe de juristes et de scientifiques spécialisés dans les transactions financiers.					
M05	L'Autorité de surveillance de la charia se coordonne avec l'auditeur juridique interne et externe sur les questions liées à l'engagement de la loi.					
M06	conformité charia est liée à la nomination des employés qualifiés et leur formation en matière juridique.					

2. Qualité du service bancaire

M101	tangibilité	La banque doit disposer d'appareils et d'équipements modernes.				
M102		Les employés doivent avoir une apparence soignée.				
M103		L'apparence générale de la banque doit être attrayante.				
M104	fiabilité	La direction de la banque doit s'assurer que les dossiers des clients sont exempts d'erreurs.				
M105		Les employés de la banque doivent fournir les services de la manière correcte et requise, dès la première fois et aux dates convenues.				
M106		Lorsqu'un client de la banque rencontre un problème, les employés de la banque doivent manifester un intérêt sincère à le résoudre.				
M107	Sécurité	Les clients de la banque doivent se sentir en sécurité dans leurs				

		relations avec la banque.					
M108		Les employés de la banque doivent faire preuve de tact et de courtoisie lorsqu'ils traitent avec les clients de la banque					
M109		Les employés de la banque doivent avoir toutes les connaissances nécessaires pour répondre aux questions et demandes des clients de la banque.					
M110	réponse	Bank employees must specifically inform customers of the time required to complete a particular service.					
M111		Les employés de la banque doivent informer spécifiquement les clients du temps requis pour effectuer un service particulier.					
M112		Il n'empêche pas les employés de la banque d'être préoccupés par leur travail interne pour répondre immédiatement aux demandes des clients.					
M113	sympathie	Les horaires de travail de la banque doivent être adaptés à toutes les catégories de ses clients.					
M114		Les employés de la banque doivent comprendre les besoins spécifiques de leurs clients et faire passer les intérêts des clients en premier.					
M115		La banque doit disposer d'un manuel de protection des clients.					
3. Tarification des services bancaires							
M21	Le prix de la prestation fournie par la banque est expliqué de manière simple et claire.						

M22	La tarification du service bancaire est liée à son coût et au prix des concurrents.					
M23	La tarification du service bancaire est liée aux décisions du Conseil de la Charia.					
M24	Le prix final du profit et de la marge du service est déterminé par le top management.					
M25	La banque réduit le prix du service bancaire ou la marge bénéficiaire chaque fois que la demande augmente.					
M26	La tarification des services bancaires est liée au risque de financement.					
M27	La banque dispose de l'expertise nécessaire pour mettre en place des unités spécialisées dans la tarification et la détermination de la marge bénéficiaire.					
M28	La banque s'efforce d'investir efficacement l'argent des déposants afin d'obtenir un maximum de profits.					
M29	L'Autorité monétaire intervient sur les prix des services et la marge bénéficiaire.					

4. Le quatrième groupe traite de la confiance des courtiers dans les banques islamiques

N°	Contenu des questions	Les réponses des membres de l'échantillon				
		Fortement Désaccord	Désaccord	neutre	Accord	Fortement Accord
Y 01	Lorsque la banque islamique protège les intérêts des clients et leurs dépôts, cela conduit à gagner leur confiance.					
Y 02	La confiance est acquise dans la banque islamique grâce à l'intégrité et à la crédibilité du conseil d'administration de la banque.					
Y 03	La confiance dans la banque est acquise lorsque la banque dispose d'une autorité de surveillance légale efficace et indépendante.					
Y 04	Gagner confiance en la banque en faisant correspondre le service bancaire avec son prix.					
Y 05	La capacité de la banque islamique à fournir le service promis conduit à gagner la confiance des clients.					

Y 06	La bonne performance du conseil d'administration de la banque dans l'investissement de l'argent des déposants conduit à gagner leur confiance lorsqu'ils obtiennent le maximum de bénéfices.					
Y 07	Lors de l'application du concept de qualité dans la banque islamique, cela conduit à une augmentation de la confiance en elle.					
Y 08	La capacité de la banque islamique à répondre aux aspirations, attentes et besoins du client conduit à gagner sa confiance.					
Y 09	Lorsque la banque islamique fournit le service de manière fiable et rapide, cela permet de gagner la confiance des clients.					

Zayan Ashour University-Djelfa-
Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences
Department of Finance and Accounting

Questionnaire

Dear Sir, Madam

Peace be upon you and Allah's mercy and blessings be upon you...

I am honored in preparation for my PhD thesis for theme: **“The impact of applying the standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions in enhancing the confidence of customers with Islamic banks :a field study using structural equation modeling.”**

In order to identify the role that the standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions play in enhancing the confidence of those dealing with Islamic banks, by including a set of intermediate variables represented in Shariah compliance, banking service quality, and banking service pricing.

Your keenness to provide sufficient and required data, accurately and objectively, given your experience in this field, contributes to achieving the objectives of the study. Therefore, I request you to kindly answer the attached questions, knowing that this data will be dealt with in strict confidentiality and for the purposes of scientific research.

Accept our highest appreciation and respect...

Supervisor:

Dr.Hadidi Adam

Researcher:

Brahimi Faiza

Variables can be defined as follows:

1.Standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions

The standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions are divided into four main groups:

1.1.Legal Standards

It is a set of legal rulings in the transactions of Islamic financial institutions related to a specific field or product, or some process, Sharia standards show what is allowed and what is not.

1.2. Accounting Standards

It is a set of accounting rules that work to achieve homogeneity in the measurement of operations and events

that affect the financial statements in order to communicate the information contained therein to related parties in a reliable and appropriate manner, And it helps to make a comparison between the financial statements.

1.3. Auditing standards

It is a set of principles and provisions that govern personal formation, Scientific and practical preparation, and professional performance of the auditor, It is derived from Islamic Sharia, It is the guide and guide for him in his work, And the basis for evaluating his performance.

1.4. Governance standards and ethical codes

It is a set of rules and procedures established in order to achieve a balance between the interests of the management of the institution on the one side, and between shareholders and stakeholders on the other side, Hence governance standards to help avoid failure, Thus, increasing investor confidence, and Defining the roles and responsibilities of all parties within Islamic banks, and Ethical charters are guiding papers that define the ethics of the accountant, external auditor, and employees of Islamic financial institutions .

2. Confidence of customers in the Islamic bank

It is a key factor in creating solid and long-term relationships between the customer and the bank, and the customer's trust in the bank is considered one of the main factors for the decision to continue to deal with it or leave it.

3. Factors that enhance confidence in the Islamic bank

There are many factors that enhance the confidence of customers in the Islamic bank, represented by:

3.1. legal obligation

It is the obligation of the Islamic bank itself to comply with the provisions and controls of Islamic Sharia, It includes taking Islam as a belief, worship, treatment, morals, and behavior in secret and in public.

3.2. Quality of banking service

It is excellence in the efficient provision of the services required so that they are free from defects and errors and delivered at the lowest possible cost, that they meet the aspirations of the clients and that they obtain their complete satisfaction in the present and the future.

3.3. Banking Service Pricing

It is the fee that an Islamic bank obtains as a result of providing banking products and services to its customers, after determining the actual costs of the service provided. Taking into account the factors affecting its determination, such as the nature of competition in the banking market, the risks surrounding banking work, government legislation and laws, and the target return on investment.

Please put an (X) mark around the answer you see fit

1.The first group is the personal data (demographic characteristics) of the study sample

1. Type of customer	
Bank frame	(...)
Bank customer	(...)
2.Academic qualification	
Bachelor's degree	(...)
Master	(...)
M.A.	(...)
PhD	(...)
Other-please specify-

3.JOB	
For bank frames determine the belonging department working in
For bank customers determine the belonging department working with
Seniority variable for bank frames (years of work experience) for bank customers(years of dealing with the bank)	
Less than 05 years	(...)
From 05 to 10 years	(...)
10 to 15 years	(...)
More than 15 years	(...)

2. The second group deals with the standards issued by the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions

N°	Question content	Sample answers				
		Strongly Disagree	Disagree	neutral	Agree	Strongly Agree
1.Legal(Shariah) Standars						
X01	The presence of a legal(shariah) standard for any contract or product with a clear legal formulation facilitates the application of the provisions of Shariaa(religious law).					
X02	The presence of legal(shariah) standards benefits customers in terms of ensuring that the bank complies with the provisions of Shariaa.					
X03	The legal(shariah) standards regulate the work of the Legal supervisory Authority in the Islamic bank.					
X04	Legal(shariah) standards facilitate in clarifying the legal provisions and controls for various contracts and transactions and associated Items.					
X05	Legal standards facilitate in clarifying the concept of profit from financing or investment operations in Islamic financial institutions, and clarifying their legal provisions and controls.					
2.Accounting Standards						
X11	The presence of accounting standards helps to determine how to disclose financial or legal data in an easy and understandable language.					
X12	The nature of Islamic banks requires the existence of accounting standards that specify special lists related to the sources and uses of the Zakat Fund and the Good Loan Fund.					

X13	Accounting standards help clarify the calculation of each profit margin and price for services and financial transactions.					
X14	Accounting standards help to adjust the service. cost of banking					
X15	The existence of accounting standards working to unite rules for registration and measurement of results and presentation and reports.					
3.Auditing standards						
X21	The existence of auditing standards especially for Islamic banks benefit the external audit authorities.					
X22	The presence of auditing standards helps to clarify the responsibility of references on ensuring compliance with legal laws and legislation and legitimate commitment.					
X23	The presence of auditing standards helps determine the scope of the work of the External Auditor and clarify both format, content and destination and conditions of its association with the bank.					
X24	The presence of auditing standards helps to identify the responsibility of references for the performance of its work with an integrity and is one of any bias and opposes in interests.					
X25	The presence of auditing standards helps to clarify the responsibility of references on counterfeiting and error when reviewing the financial statements.					
4.Governance standards and ethical charters						
X31	Governance standards are defined by the legal Authority by identifying rules and guidelines on the way to appoint their members and configure their work and scope.					
X32	The application of governance standards in the bank ensures accountability of members of the Board and improve their performance.					
X33	The existence of standards of governance that helps clarify the rights and duties of shareholders (such as the right to vote and the right to elect members of the board of directors).					
X34	When applying corporate governance standards, the board of directors is obligated to identify, measure, analyze and limit the risks that the bank may be exposed to.					

X35	The application of governance standards leads to a commitment to responsibilities towards shareholders and depositors and achieving appropriate returns for them.					
X36	The application of ethical charters helps to provide a clear framework for the ethics of accountants, auditors, and workers within the principles and provisions of Islamic Shariah (religious law).					

3. The third group deals with factors that enhance customer confidence

number	Question content	Sample answers				
		Strongly Disagree	Disagree	neutral	Agree	Strongly Agree
1. Shariah compliance						
M01	Shariah compliance (legal commitment) is the suitability of the operations and activities carried out in an Islamic bank with the provisions of Islamic Shariaa.					
M02	Shariah Supervisory board is considered one of the foundations of the Islamic banking system, and its presence is what gives the bank the legal character.					
M03	One of the pillars of legal commitment in an Islamic bank is the establishment of a legal supervisory board.					
M04	The Shariah Supervisory Authority is considered an independent body that must be composed of a group of jurists and scientists specialized in financial transactions.					
M05	The Shariah Supervisory Authority shall coordinate with the internal and external legal auditor on matters related to law commitment.					
M06	Shariah compliance is related to appointing qualified employees and training them in legal matters.					
2. Quality of banking service						
M101	tangibility The bank must have modern devices and equipment.					

M102		Employees should have a neat and well-groomed appearance.					
M103		The general appearance of the bank should be attractive.					
M104	reliability	The management of the bank should ensure that customer records are free from errors.					
M105		Bank employees must provide services in the correct and required manner, from the first time, and at the agreed upon dates.					
M106		When a bank customer encounters a problem, the bank's employees should show a sincere interest in solving it.					
M107	Safety	Bank customers should feel safe in their dealings with the bank.					
M108		Bank employees should be tactful and courteous when dealing with bank customers.					
M109		Bank employees must have the full knowledge to answer the questions and inquiries of the bank's customers.					
M110	response	Bank employees must specifically inform customers of the time required to complete a particular service.					
M111		Bank employees must be ready and motivated to provide services to customers immediately and provide them with assistance.					
M112		It does not prevent the bank's employees from being preoccupied with their internal work in responding immediately to customers' requests.					
M113	sympathy	The bank's working hours should be suitable for all categories of its customers.					
M114		Bank employees must understand the specific needs of their customers					

		and put the interests of customers first.					
M115		The bank must have a customer protection manual.					
3. Banking Service Pricing							
M21		The price of the service provided by the bank is explained in a simple and clear manner.					
M22		The pricing of the banking service is related to its cost and the price of competitors.					
M23		The pricing of the banking service is linked to the decisions of the Shariah Board.					
M24		The final price of the service and profit margin is determined by the top management.					
M25		The bank reduces the price of the banking service or the profit margin whenever the demand for it increases.					
M26		Banking service pricing is linked to financing risk.					
M27		The bank has the necessary expertise to establish units specialized in pricing and determining the profit margin.					
M28		The bank works to invest depositors' money efficiently in order to obtain maximum profits.					
M29		The Monetary Authority intervenes in the prices of services and the profit margin.					

4. The fourth group deals with the confidence of dealers in Islamic banks

number	Question content	The answers of the sample members				
		Strongly Disagree	Disagree	neutral	Agree	Strongly Agree
Y01	When the Islamic bank protects the interests of customers and their deposits, this leads to gaining their trust.					
Y02	Confidence is gained in the Islamic bank through the integrity and credibility of the bank's board of directors.					

Y03	Confidence in the bank is gained when the bank has an efficient and independent legal supervisory authority.					
Y04	Gaining confidence in the bank by matching the banking service with its price.					
Y05	The ability of the Islamic bank to deliver the promised service leads to gaining the confidence of customers.					
Y06	The good performance of the board of directors in the bank in the investment of depositors' money leads to gaining their confidence when they get the maximum profits.					
Y07	When applying the concept of quality in Islamic banking, this leads to an increase in confidence in it.					
Y08	The ability of the Islamic bank to respond to the aspirations, expectations and needs of the customer leads to gaining his trust.					
Y09	When the Islamic bank provides the service in a reliable and timely manner, it leads to gaining the confidence of customers.					

الملحق 04: قائمة الأساتذة المحكمين لإستبيان الدراسة

الرقم	الإسم واللقب	الرتبة	الجامعة
01	د. حديدي آدم	أستاذ محاضر أ	جامعة زيان عاشور - الجلفة
02	د. قمان عمر	أستاذ محاضر أ	جامعة زيان عاشور - الجلفة
03	د. بن علي بن عيسى	أستاذ محاضر أ	جامعة زيان عاشور - الجلفة
04	أ. د. يوسفات علي	أستاذ	جامعة أحمد دراية - أدرار
05	د. حاشي النوري	أستاذ محاضر أ	جامعة زيان عاشور - الجلفة
06	د. هزرشي طارق	أستاذ محاضر أ	جامعة زيان عاشور - الجلفة
07	د. غربي حمزة	أستاذ محاضر أ	جامعة محمد بوضياف - المسيلة
08	د. مروش يوسف	أستاذ محاضر أ	جامعة زيان عاشور - الجلفة

الملحق 05: البيانات الديمغرافية لعينة الدراسة

فئة إطارات البنك

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ليسانس	23	26.1	26.1	26.1
ماستر	38	43.2	43.2	69.3
Valid ماجستير	14	15.9	15.9	85.2
دكتوراه	13	14.8	14.8	100.0
Total	88	100.0	100.0	

القسم المنتمي للعمل فيه

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
مصلحة الصندوق	17	19.3	19.3	19.3
مصلحة المحفظة ووسائل الدفع	18	20.5	20.5	39.8
Valid مصلحة المراقبة الداخلية	22	25.0	25.0	64.8
مصلحة الإلتزامات و التمويل	27	30.7	30.7	95.5
أخرى	4	4.5	4.5	100.0
Total	88	100.0	100.0	

الخبرة الوظيفية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 05 سنوات	23	26.1	26.1	26.1
من 05 إلى 10 سنوات	34	38.6	38.6	64.8
Valid من 10 إلى 15 سنة	13	14.8	14.8	79.5
أكثر من 15 سنة	18	20.5	20.5	100.0
Total	88	100.0	100.0	

فئة زبائن البنك

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Deua	38	23,0	23,0	23,0
Valid ليسانس	39	23,6	23,6	46,7
ماستر	66	40,0	40,0	86,7

الملاحق

ماجستير	11	6,7	6,7	93,3
دكتوراه	11	6,7	6,7	100,0
Total	165	100,0	100,0	

المسمى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موظف قطاع عام	83	50.3	50.3	50.3
Valid موظف قطاع خاص	23	13.9	13.9	64.2
أعمال حرة	59	35.8	35.8	100.0
Total	165	100.0	100.0	

سنوات التعامل مع المصرف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 05 سنوات	58	35.2	35.2	35.2
Valid من 05 إلى 10 سنوات	69	41.8	41.8	77.0
من 10 إلى 15 سنة	17	10.3	10.3	87.3
أكثر من 15 سنة	21	12.7	12.7	100.0
Total	165	100.0	100.0	

الملحق 06: ثبات فقرات الإستبانة بطريقة معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.960	.962	60

الملحق 07: نتائج المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لأبعاد الدراسة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X01	253	4.5178	.63362	.03984
X02	253	4.5178	.62732	.03944
X03	253	4.5375	.58721	.03692
X04	253	4.4980	.64009	.04024
X05	253	4.5415	.60031	.03774

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X11	253	4.1779	.56693	.03564
X12	253	4.1897	.65129	.04095
X13	253	4.1739	.63104	.03967
X14	253	4.2016	.60000	.03772
X15	253	4.1660	.59438	.03737

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X21	253	4.2372	.54834	.03447
X22	253	4.2134	.59253	.03725
X23	253	4.2332	.60172	.03783
X24	253	4.1897	.64517	.04056
X25	253	4.2530	.59030	.03711

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X31	253	4.3202	.64570	.04060
X32	253	4.2609	.65702	.04131
X33	253	4.2372	.73401	.04615
X34	253	4.2095	.68977	.04337
X35	253	4.1976	.72407	.04552
X36	253	4.2253	.71314	.04483

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M01	253	4.3162	.61303	.03854
M02	253	4.3281	.59685	.03752
M03	253	4.3360	.61219	.03849
M04	253	4.3360	.60567	.03808
M05	253	4.3439	.56724	.03566
M06	253	4.3162	.56591	.03558

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M11	253	4.3043	.58270	.03663
M12	253	4.2648	.65240	.04102
M13	253	4.2846	.62840	.03951
M14	253	4.2885	.56321	.03541
M15	253	4.2846	.58252	.03662
M16	253	4.2806	.60117	.03780
M17	253	4.2964	.55908	.03515
M18	253	4.2530	.58354	.03669
M19	253	4.2609	.60678	.03815
M110	253	4.2688	.65986	.04148
M111	253	4.2846	.64706	.04068
M112	253	4.3202	.62063	.03902
M113	253	4.3636	.59277	.03727
M114	253	4.2727	.66123	.04157
M115	253	4.2213	.64735	.04070

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M21	253	4.3360	.48975	.03079
M22	253	4.3794	.51011	.03207
M23	253	4.3518	.54805	.03446
M24	253	4.3636	.55114	.03465
M25	253	4.3043	.56190	.03533
M26	253	4.2688	.63535	.03994
M27	253	4.2609	.62609	.03936
M28	253	4.2806	.63955	.04021
M29	253	4.2885	.57022	.03585

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Y01	253	4.3478	.50940	.03203
Y02	253	4.3360	.58568	.03682
Y03	253	4.3439	.55307	.03477
Y04	253	4.3439	.60120	.03780
Y05	253	4.3597	.59184	.03721
Y06	253	4.3320	.63655	.04002
Y07	253	4.3360	.60567	.03808
Y08	253	4.3162	.60652	.03813
Y09	253	4.3794	.56193	.03533

الملحق 08: إختبار T (One Sample T Test) لأبعاد الدراسة

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X01	113.412	252	.000	4.51779	4.4393	4.5962
X02	114.550	252	.000	4.51779	4.4401	4.5955
X03	122.910	252	.000	4.53755	4.4648	4.6103
X04	111.774	252	.000	4.49802	4.4188	4.5773
X05	120.333	252	.000	4.54150	4.4672	4.6158

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X11	117.215	252	.000	4.17787	4.1077	4.2481
X12	102.322	252	.000	4.18972	4.1091	4.2704
X13	105.208	252	.000	4.17391	4.0958	4.2520
X14	111.384	252	.000	4.20158	4.1273	4.2759
X15	111.485	252	.000	4.16601	4.0924	4.2396

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X21	122.909	252	.000	4.23715	4.1693	4.3050
X22	113.107	252	.000	4.21344	4.1401	4.2868
X23	111.901	252	.000	4.23320	4.1587	4.3077
X24	103.293	252	.000	4.18972	4.1098	4.2696
X25	114.599	252	.000	4.25296	4.1799	4.3261

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X31	106.421	252	.000	4.32016	4.2402	4.4001
X32	103.152	252	.000	4.26087	4.1795	4.3422
X33	91.819	252	.000	4.23715	4.1463	4.3280
X34	97.070	252	.000	4.20949	4.1241	4.2949

X35	92.211	252	.000	4.19763	4.1080	4.2873
X36	94.242	252	.000	4.22530	4.1370	4.3136

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M01	111.990	252	.000	4.31621	4.2403	4.3921
M02	115.342	252	.000	4.32806	4.2542	4.4020
M03	112.658	252	.000	4.33597	4.2602	4.4118
M04	113.870	252	.000	4.33597	4.2610	4.4110
M05	121.807	252	.000	4.34387	4.2736	4.4141
M06	121.316	252	.000	4.31621	4.2461	4.3863

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M11	117.495	252	.000	4.30435	4.2322	4.3765
M12	103.980	252	.000	4.26482	4.1840	4.3456
M13	108.452	252	.000	4.28458	4.2068	4.3624
M14	121.115	252	.000	4.28854	4.2188	4.3583
M15	116.993	252	.000	4.28458	4.2125	4.3567
M16	113.258	252	.000	4.28063	4.2062	4.3551
M17	122.236	252	.000	4.29644	4.2272	4.3657
M18	115.926	252	.000	4.25296	4.1807	4.3252
M19	111.693	252	.000	4.26087	4.1857	4.3360
M110	102.900	252	.000	4.26877	4.1871	4.3505
M111	105.323	252	.000	4.28458	4.2045	4.3647
M112	110.719	252	.000	4.32016	4.2433	4.3970
M113	117.092	252	.000	4.36364	4.2902	4.4370
M114	102.781	252	.000	4.27273	4.1909	4.3546
M115	103.722	252	.000	4.22134	4.1412	4.3015

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M21	140.823	252	.000	4.33597	4.2753	4.3966

الملاحق

M22	136.558	252	.000	4.37945	4.3163	4.4426
M23	126.300	252	.000	4.35178	4.2839	4.4196
M24	125.936	252	.000	4.36364	4.2954	4.4319
M25	121.845	252	.000	4.30435	4.2348	4.3739
M26	106.869	252	.000	4.26877	4.1901	4.3474
M27	108.248	252	.000	4.26087	4.1833	4.3384
M28	106.461	252	.000	4.28063	4.2014	4.3598
M29	119.627	252	.000	4.28854	4.2179	4.3591

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Y01	135.760	252	.000	4.34783	4.2848	4.4109
Y02	117.756	252	.000	4.33597	4.2635	4.4085
Y03	124.928	252	.000	4.34387	4.2754	4.4124
Y04	114.926	252	.000	4.34387	4.2694	4.4183
Y05	117.169	252	.000	4.35968	4.2864	4.4330
Y06	108.247	252	.000	4.33202	4.2532	4.4108
Y07	113.870	252	.000	4.33597	4.2610	4.4110
Y08	113.192	252	.000	4.31621	4.2411	4.3913
Y09	123.964	252	.000	4.37945	4.3099	4.4490

الملحق 09: إختبار بارتلت و KMO

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.819
Approx. Chi-Square	510.669
Bartlett's Test of Sphericity	df
	28
	Sig.
	.000

الملحق 10: نتائج تحليل الصلاحية و الإعتمادية

Model Validity Measures

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	F1	F2	F3	F4
F1	0.914	0.682	0.030	0.917	0.826			
F2	0.935	0.745	0.070	0.960	0.032	0.863		
F3	0.924	0.709	0.070	0.935	0.172*	0.264***	0.842	
F4	0.933	0.701	0.006	0.946	0.039	0.078	0.058	0.838

Validity Concerns

No validity concerns here.

References

Significance of Correlations:

† p < 0.100

* p < 0.050

** p < 0.010

*** p < 0.001

Correlations: (Group number 1 - Default model)

Estimate

F3 <--> F4	.058
F2 <--> F3	.264
F1 <--> F2	.032
F2 <--> F4	.078
F1 <--> F3	.172
F1 <--> F4	.039

Model Validity Measures

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	F1	F2	F3
F1	0.937	0.714	0.354	0.944	0.845		

F2 0.929 0.726 0.378 0.945 0.595*** **0.852**

F3 0.940 0.635 0.378 0.947 0.404*** 0.615*** **0.797**

Validity Concerns

No validity concerns here.

References

Significance of Correlations:

† p < 0.100

* p < 0.050

** p < 0.010

*** p < 0.001

Correlations: (Group number 1 - Default model)

Estimate

F3 <--> F2 .615

F1 <--> F3 .404

F1 <--> F2 .595

Model Validity Measures

CR AVE MaxR(H) F1

F1 0.952 0.688 0.957

Validity Concerns

You only had one latent variable so there is no correlation matrix or MSV.

No validity concerns here.

References

Significance of Correlations:

† p < 0.100

* p < 0.050

** p < 0.010

*** p < 0.001

الملحق 11: نتائج تحليل العاظمي التوكيدي

المتغيرات المستقلة

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
X01 <--- F1	,855
X02 <--- F1	,826
X03 <--- F1	,846
X04 <--- F1	,764
X05 <--- F1	,834
X11 <--- F2	,728
X12 <--- F2	,827
X13 <--- F2	,866
X14 <--- F2	,915
X15 <--- F2	,962
X21 <--- F3	,927
X22 <--- F3	,841
X23 <--- F3	,841
X24 <--- F3	,787
X25 <--- F3	,808
X31 <--- F4	,860
X32 <--- F4	,733
X33 <--- F4	,814
X34 <--- F4	,933
X35 <--- F4	,825
X36 <--- F4	,847

المتغيرات الوسيطة

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
F4 <--- F2	,697
F5 <--- F2	,819
F6 <--- F2	,895
F7 <--- F2	,904
F8 <--- F2	,924
M01 <--- F1	,870
M02 <--- F1	,815
M03 <--- F1	,860
M04 <--- F1	,889
M05 <--- F1	,894
M06 <--- F1	,731
M21 <--- F3	,911
M22 <--- F3	,827
M23 <--- F3	,786
M24 <--- F3	,802
M25 <--- F3	,752
M26 <--- F3	,700
M27 <--- F3	,782
M28 <--- F3	,754
M29 <--- F3	,838
M11 <--- F4	,964
M12 <--- F4	,905
M13 <--- F4	,914

	Estimate
M14 <--- F5	,904
M15 <--- F5	,948
M16 <--- F5	,915
M17 <--- F6	,862
M18 <--- F6	,881
M19 <--- F6	,855
M110 <--- F7	,791
M111 <--- F7	,801
M112 <--- F7	,860
M113 <--- F8	,827
M114 <--- F8	,834
M115 <--- F8	,860

المتغير التابع

	Estimate
Y01 <--- F1	,929
Y02 <--- F1	,825
Y03 <--- F1	,834
Y04 <--- F1	,807
Y05 <--- F1	,813
Y06 <--- F1	,758
Y07 <--- F1	,823
Y08 <--- F1	,835
Y09 <--- F1	,829

الملحق 12: نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات المستقلة

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	48	328,697	183	,000	1,796
Saturated model	231	,000	0		
Independence model	21	4442,010	210	,000	21,152

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,019	,889	,860	,704
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,132	,299	,229	,272

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	,926	,915	,966	,960	,966
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,871	,807	,841
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

الملاحق

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	145,697	98,910	200,327
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	4232,010	4018,911	4452,378

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	1,304	,578	,393	,795
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	17,627	16,794	15,948	17,668

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,056	,046	,066	,146
Independence model	,283	,276	,290	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	424,697	433,880	594,300	642,300
Saturated model	462,000	506,191	1278,213	1509,213
Independence model	4484,010	4488,028	4558,212	4579,212

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	1,685	1,500	1,902	1,722
Saturated model	1,833	1,833	1,833	2,009

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Independence model	17,794	16,948	18,668	17,810

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	166	177
Independence model	14	15

الملحق 13: نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات المستقلة بعد التعديل
التعديلات المطلوبة

التعديل 01

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e19 <--> e20	20,111	,037
e17 <--> e19	12,810	-,032
e16 <--> e17	35,515	,062
e12 <--> F2	11,984	,031

النتائج بعد التعديلات

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	49	288,583	182	,000	1,586
Saturated model	231	,000	0		
Independence model	21	4442,010	210	,000	21,152

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,019	,903	,877	,712
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,132	,299	,229	,272

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,935	,925	,975	,971	,975
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,867	,810	,845
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	106,583	64,262	156,832
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	4232,010	4018,911	4452,378

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	1,145	,423	,255	,622
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	17,627	16,794	15,948	17,668

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,048	,037	,058	,600
Independence model	,283	,276	,290	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
-------	-----	-----	-----	------

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	386,583	395,957	559,719	608,719
Saturated model	462,000	506,191	1278,213	1509,213
Independence model	4484,010	4488,028	4558,212	4579,212

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	1,534	1,366	1,733	1,571
Saturated model	1,833	1,833	1,833	2,009
Independence model	17,794	16,948	18,668	17,810

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	188	201
Independence model	14	15

التعديل 02

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e12 <--> F2	12,004	,031
e6 <--> F4	10,143	,044

Variances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change

الملحق 14: نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات الوسيطة

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	68	686,804	397	,000	1,730
Saturated model	465	,000	0		
Independence model	30	7201,879	435	,000	16,556

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,015	,851	,825	,726
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,159	,139	,080	,130

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,905	,896	,957	,953	,957
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,913	,826	,874
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	289,804	221,009	366,462

الملاحق

Model	NCP	LO 90	HI 90
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	6766,879	6495,166	7045,004

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	2,725	1,150	,877	1,454
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	28,579	26,853	25,774	27,956

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,054	,047	,061	,174
Independence model	,248	,243	,254	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	822,804	841,881	1063,074	1131,074
Saturated model	930,000	1060,452	2573,026	3038,026
Independence model	7261,879	7270,296	7367,881	7397,881

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	3,265	2,992	3,569	3,341
Saturated model	3,690	3,690	3,690	4,208
Independence model	28,817	27,739	29,921	28,850

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	164	171

الملاحق

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Independence model	17	18

التعديلات المطلوبة

التعديل 01:

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e29 <--> e31	10,362	,032
e23 <--> e38	10,756	-,017
e22 <--> e26	16,177	,022
e17 <--> e25	13,442	-,032
e16 <--> e18	16,213	,034
e12 <--> e13	11,950	,026
e5 <--> e29	17,120	,032
e5 <--> e28	13,369	-,029
e5 <--> e23	14,147	-,017

الملحق 15: نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغيرات الوسيطة بعد التعديل
النتائج بعد التعديل

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	69	669,359	396	,000	1,690
Saturated model	465	,000	0		
Independence model	30	7201,879	435	,000	16,556

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,015	,855	,830	,729
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,159	,139	,080	,130

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,907	,898	,960	,956	,960
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,910	,826	,874
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	273,359	205,844	348,752
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	6766,879	6495,166	7045,004

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	2,656	1,085	,817	1,384
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	28,579	26,853	25,774	27,956

RMSEA

الملاحق

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,052	,045	,059	,282
Independence model	,248	,243	,254	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	807,359	826,716	1051,163	1120,163
Saturated model	930,000	1060,452	2573,026	3038,026
Independence model	7261,879	7270,296	7367,881	7397,881

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	3,204	2,936	3,503	3,281
Saturated model	3,690	3,690	3,690	4,208
Independence model	28,817	27,739	29,921	28,850

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	167	175
Independence model	17	18

التعديل الثاني المطلوب:

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e29 <--> e31	10,369	,032
e23 <--> e38	10,786	-,017
e22 <--> e26	16,183	,022

	M.I.	Par Change
e17 <--> e25	13,845	-,033
e5 <--> e29	17,122	,032
e5 <--> e28	13,368	-,029
e5 <--> e23	14,158	-,017

الملحق 16: نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغير التابع

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	18	70,330	27	,000	2,605
Saturated model	45	,000	0		
Independence model	9	1996,820	36	,000	55,467

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,009	,939	,898	,563
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,207	,209	,011	,167

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,965	,953	,978	,971	,978
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,750	,724	,733

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	43,330	22,271	72,060
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1960,820	1818,108	2110,883

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,279	,172	,088	,286
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	7,924	7,781	7,215	8,377

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,080	,057	,103	,017
Independence model	,465	,448	,482	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	106,330	107,818	169,931	187,931
Saturated model	90,000	93,719	249,003	294,003
Independence model	2014,820	2015,564	2046,621	2055,621

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,422	,338	,536	,428

الملاحق

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Saturated model	,357	,357	,357	,372
Independence model	7,995	7,429	8,591	7,998

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	144	169
Independence model	7	8

التعديل المطلوب

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e7 <--> e9	7,140	,020
e5 <--> e9	6,238	,018
e5 <--> e8	14,045	-,030
e4 <--> e9	9,357	-,023
e2 <--> e8	11,636	,026

الملحق 17: نتائج مؤشرات جودة المطابقة للنموذج القياسي للمتغير التابع بعد التعديل

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	19	54,113	26	,001	2,081
Saturated model	45	,000	0		
Independence model	9	1996,820	36	,000	55,467

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,008	,952	,918	,550
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,207	,209	,011	,167

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,973	,962	,986	,980	,986
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,722	,703	,712
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	28,113	10,791	53,191
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1960,820	1818,108	2110,883

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,215	,112	,043	,211
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	7,924	7,781	7,215	8,377

RMSEA

الملاحق

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,066	,041	,090	,141
Independence model	,465	,448	,482	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	92,113	93,684	159,248	178,248
Saturated model	90,000	93,719	249,003	294,003
Independence model	2014,820	2015,564	2046,621	2055,621

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,366	,297	,465	,372
Saturated model	,357	,357	,357	,372
Independence model	7,995	7,429	8,591	7,998

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	182	213
Independence model	7	8

الملحق 18: مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المقترح

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	29	113,130	7	,000	16,161
Saturated model	36	,000	0		
Independence model	8	517,862	28	,000	18,495

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,023	,897	,471	,174
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,074	,565	,441	,439

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,782	,126	,792	,133	,783
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,250	,195	,196
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	106,130	75,328	144,373

Model	NCP	LO 90	HI 90
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	489,862	419,690	567,462

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,449	,421	,299	,573
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	2,055	1,944	1,665	2,252

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,245	,207	,286	,000
Independence model	,263	,244	,284	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	171,130	173,279	273,599	302,599
Saturated model	72,000	74,667	199,202	235,202
Independence model	533,862	534,455	562,129	570,129

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,679	,557	,831	,688
Saturated model	,286	,286	,286	,296
Independence model	2,118	1,840	2,426	2,121

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	32	42

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Independence model	21	24

الملحق 19: مؤشرات التعديل رقم 01

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
G <--- F	36,833	,337
G <--- Q	8,747	,151
F <--- G	38,382	,351
F <--- Q	33,770	,297
Q <--- G	10,283	,186
Q <--- F	38,099	,350

الملحق 20: مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الأول)

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	30	60,555	6	,000	10,093
Saturated model	36	,000	0		
Independence model	8	517,862	28	,000	18,495

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,017	,948	,687	,158
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,074	,565	,441	,439

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,883	,454	,893	,480	,889
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,214	,189	,190
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	54,555	33,222	83,348

Model	NCP	LO 90	HI 90
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	489,862	419,690	567,462

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,240	,216	,132	,331
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	2,055	1,944	1,665	2,252

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,190	,148	,235	,000
Independence model	,263	,244	,284	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	120,555	122,777	226,557	256,557
Saturated model	72,000	74,667	199,202	235,202
Independence model	533,862	534,455	562,129	570,129

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,478	,394	,593	,487
Saturated model	,286	,286	,286	,296
Independence model	2,118	1,840	2,426	2,121

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	53	70

الملاحق

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Independence model	21	24

الملحق 21: مؤشرات التعديل رقم 02

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
F <--- Q	25,257	,231
Q <--- G	10,283	,186
Q <--- F	38,099	,350

الملحق 22: مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الثاني)

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	31	18,586	5	,002	3,717
Saturated model	36	,000	0		
Independence model	8	517,862	28	,000	18,495

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,010	,982	,870	,136
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,074	,565	,441	,439

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,964	,799	,974	,845	,972
Saturated model	1,000		1,000		1,000

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,179	,172	,174
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	13,586	3,976	30,745
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	489,862	419,690	567,462

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,074	,054	,016	,122
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	2,055	1,944	1,665	2,252

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,104	,056	,156	,034
Independence model	,263	,244	,284	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	80,586	82,882	190,121	221,121
Saturated model	72,000	74,667	199,202	235,202

الملاحق

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Independence model	533,862	534,455	562,129	570,129

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,320	,282	,388	,329
Saturated model	,286	,286	,286	,296
Independence model	2,118	1,840	2,426	2,121

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	151	205
Independence model	21	24

الملحق 23: مؤشرات التعديل رقم 03

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
G <--- Q	8,747	,151
Q <--- G	10,283	,186

الملحق 24: مؤشرات جودة المطابقة للنموذج البنائي المعدل (التعديل الثالث)

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	32	5,540	4	,236	1,385
Saturated model	36	,000	0		
Independence model	8	517,862	28	,000	18,495

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,004	,995	,951	,111
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,074	,565	,441	,439

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,989	,925	,997	,978	,997
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,143	,141	,142
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	1,540	,000	12,001

Model	NCP	LO 90	HI 90
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	489,862	419,690	567,462

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,022	,006	,000	,048
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	2,055	1,944	1,665	2,252

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,039	,000	,109	,512
Independence model	,263	,244	,284	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	69,540	71,910	182,608	214,608
Saturated model	72,000	74,667	199,202	235,202
Independence model	533,862	534,455	562,129	570,129

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,276	,270	,317	,285
Saturated model	,286	,286	,286	,296
Independence model	2,118	1,840	2,426	2,121

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	432	604

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Independence model	21	24

الملحق 25: مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الحر

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	64	8,572	8	,380	1,072
Saturated model	72	,000	0		
Independence model	16	549,575	56	,000	9,814

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,005	,992	,925	,110
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,073	,559	,433	,435

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,984	,891	,999	,992	,999
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,143	,141	,143
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	,572	,000	11,961
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	493,575	422,132	572,475

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,034	,002	,000	,048
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	2,190	1,966	1,682	2,281

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,017	,000	,077	,753
Independence model	,187	,173	,202	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	136,572	147,797		
Saturated model	144,000	156,628		
Independence model	581,575	584,381		

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,544	,542	,589	,589
Saturated model	,574	,574	,574	,624
Independence model	2,317	2,032	2,631	2,328

HOELTER

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	456	590

الملحق 26: نتائج إختبار النموذج المقيد

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Unconstrained	64	8,572	8	,380	1,072
Structural weights	46	30,177	26	,260	1,161
Structural covariances	36	35,254	36	,504	,979
Structural residuals	32	41,328	40	,412	1,033
Saturated model	72	,000	0		
Independence model	16	549,575	56	,000	9,814

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Unconstrained	,005	,992	,925	,110
Structural weights	,015	,972	,923	,351
Structural covariances	,017	,968	,935	,484
Structural residuals	,016	,963	,934	,535
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,073	,559	,433	,435

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Unconstrained	,984	,891	,999	,992	,999
Structural weights	,945	,882	,992	,982	,992

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Structural covariances	,936	,900	1,001	1,002	1,000
Structural residuals	,925	,895	,997	,996	,997
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Unconstrained	,143	,141	,143
Structural weights	,464	,439	,460
Structural covariances	,643	,602	,643
Structural residuals	,714	,661	,712
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Unconstrained	,572	,000	11,961
Structural weights	4,177	,000	22,043
Structural covariances	,000	,000	17,276
Structural residuals	1,328	,000	20,825
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	493,575	422,132	572,475

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Unconstrained	,034	,002	,000	,048
Structural weights	,120	,017	,000	,088

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Structural covariances	,140	,000	,000	,069
Structural residuals	,165	,005	,000	,083
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	2,190	1,966	1,682	2,281

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Unconstrained	,017	,000	,077	,753
Structural weights	,025	,000	,058	,876
Structural covariances	,000	,000	,044	,980
Structural residuals	,012	,000	,046	,975
Independence model	,187	,173	,202	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Unconstrained	136,572	147,797		
Structural weights	122,177	130,245		
Structural covariances	107,254	113,568		
Structural residuals	105,328	110,940		
Saturated model	144,000	156,628		
Independence model	581,575	584,381		

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Unconstrained	,544	,542	,589	,589
Structural weights	,487	,470	,558	,519
Structural covariances	,427	,430	,499	,452

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Structural residuals	,420	,414	,497	,442
Saturated model	,574	,574	,574	,624
Independence model	2,317	2,032	2,631	2,328

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Unconstrained	456	590
Structural weights	325	381
Structural covariances	365	419
Structural residuals	340	388
Independence model	36	40

الملحق 27: نتائج إختبار البوتسترايبيج Bootstrapping

1. المسارات غير المباشرة

'تأثير المعايير الشرعية على الثقة من خلال الإلتزام الشرعي

$$\text{path1}=\text{AQ}*\text{QH}$$

'تأثير معايير المحاسبة على الثقة من خلال الإلتزام الشرعي

$$\text{path2}=\text{BQ}*\text{QH}$$

'تأثير معايير المراجعة على الثقة من خلال الإلتزام الشرعي

$$\text{path3}=\text{CQ}*\text{QH}$$

'تأثير معايير الحوكمة و الموائيق الاخلاقية على الثقة من خلال الإلتزام الشرعي

$$\text{path4}=\text{DQ}*\text{QH}$$

'تأثير المعايير الشرعية على الثقة من خلال جودة الخدمة المصرفية

$$\text{path5}=\text{AF}*\text{FH}$$

'تأثير معايير المحاسبة على الثقة من خلال جودة الخدمة المصرفية

$$\text{path6}=\text{BF}*\text{FH}$$

'تأثير معايير المراجعة على الثقة من خلال جودة الخدمة المصرفية

$$\text{path7}=\text{CF}*\text{FH}$$

'تأثير معايير الحوكمة و الموائيق الاخلاقية على الثقة من خلال جودة الخدمة المصرفية

$$\text{path8}=\text{DF}*\text{FH}$$

'تأثير المعايير الشرعية على الثقة من خلال تسعير الخدمة المصرفية

$$\text{path9}=\text{AG}*\text{GH}$$

'تأثير معايير المحاسبة على الثقة من خلال تسعير الخدمة المصرفية

$$\text{path10}=\text{BG}*\text{GH}$$

'تأثير معايير المراجعة على الثقة من خلال تسعير الخدمة المصرفية

$$\text{path11}=\text{CG}*\text{GH}$$

تأثير معايير الحوكمة و الموائيق الاخلاقية على الثقة من خلال تسعير الخدمة المصرفية

path12=DG*GH

User-defined estimands: (Group number 1 - Default model)

path1	,111
path2	,050
path3	,030
path4	,049
path5	,057
path6	,058
path7	,071
path8	,027
path9	,030
path10	,044
path11	,024
path12	,020

User-defined estimands: (Group number 1 - Default model)

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
path1	,111	,045	,188	,002
path2	,050	,008	,112	,013
path3	,030	-,010	,079	,164
path4	,049	,014	,101	,003
path5	,057	,018	,105	,002
path6	,058	,020	,110	,002
path7	,071	,025	,122	,002
path8	,027	,003	,063	,023
path9	,030	,007	,065	,002

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
path10	,044	,014	,094	,002
path11	,024	,005	,053	,015
path12	,020	,001	,049	,027

Matrices (Group number 1 - Default model)

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	d	a	c	b	g	q	f
g	,106	,159	,127	,236	,000	,000	,000
q	,179	,401	,109	,182	,000	,000	,000
f	,089	,185	,230	,190	,000	,000	,000
h	,142	,292	,132	,189	,187	,276	,307

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	d	a	c	b	g	q	f
g	,137	,182	,141	,274	,000	,000	,000
q	,208	,413	,109	,191	,000	,000	,000
f	,112	,207	,252	,216	,000	,000	,000
h	,182	,333	,147	,219	,187	,306	,313

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	d	a	c	b	g	q	f
g	,106	,159	,127	,236	,000	,000	,000
q	,179	,401	,109	,182	,000	,000	,000
f	,089	,185	,230	,190	,000	,000	,000
h	,045	,095	,008	,036	,187	,276	,307

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	d	a	c	b	g	q	f
--	---	---	---	---	---	---	---

الملاحق

	d	a	c	b	g	q	f
g	,137	,182	,141	,274	,000	,000	,000
q	,208	,413	,109	,191	,000	,000	,000
f	,112	,207	,252	,216	,000	,000	,000
h	,058	,108	,009	,042	,187	,306	,313

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	d	a	c	b	g	q	f
g	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
q	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
f	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
h	,097	,197	,124	,153	,000	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	d	a	c	b	g	q	f
g	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
q	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
f	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
h	,124	,225	,139	,177	,000	,000	,000

الملحق رقم 28: روابط المجموعات التي تم توزيع الاستبيان الالكتروني فيها

1. خبراء الاقتصاد الاسلامي

<https://www.facebook.com/groups/1624304564447991>

2. الاقتصاد الاسلامي

https://www.facebook.com/groups/1943178512664471/?multi_permaLinks=3005603853088593

3. الأكاديمية الأوروبية للتمويل والاقتصاد الإسلامي (إيفي)

<https://www.facebook.com/groups/256263434937265>

4. البنك الاسلامي الابريري

<https://www.facebook.com/groups/islam3285>

5. المصارف الإسلامية

[/https://www.facebook.com/groups/dr.albltagi](https://www.facebook.com/groups/dr.albltagi)

6. ملتقى الاقتصاد الإسلامي بالقاهرة Islamic Economics Forum in Cairo

<https://www.facebook.com/groups/1591147071122907>

7. Islamic Banking and Finance

<https://www.facebook.com/groups/IRTIKSA/>

8. Islamic Finance Community

<https://www.facebook.com/groups/IslamicFinanceCommunity>

9. Institute of Islamic Banking and Finance / Malaysia

<https://www.facebook.com/groups/263606203717591>

10. Islamic Finance India

<https://www.facebook.com/groups/790774698127104/>

11. Islamic Banking And Finance-India

<https://www.facebook.com/groups/154090987983038/>

12. ISLAMIC BANKING AND FINANCE (NON - INTEREST BANKING)

<https://www.facebook.com/groups/1352028461523138/>

13. MCB ISLAMIC BANK LTD

<https://www.facebook.com/groups/890981070952149/>