https://doi.org/10.31272/jae.i151.1481
https://admics.uomustansiriyah.edu.iq
P-ISSN: 1813–6729 E-ISSN: 2707-1359

مدى فعالية أدوات التمويل الإسلامي في البنوك التجارية السعودية: دراسة ميدانية لآراء الموظفين والعملاء

منار تيسير حصيد بطاينة
قسم التمويل والاقتصاد، كلية إدارة الأعمال، جامعة طيبة، المدينة المنورة، السعودية.
Email: mbatayneh@taibahu.edu.sa , ORCID: https://orcid.org/0009-0005-5115-0919

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مدى فعالية أدوات التمويل الإسلامي في البنوك التجارية السعودية، وذلك من خلال منهج وصفي تحليلي يستند إلى استبيان مُعدّ وفق مقياس ليكرت الخماسي (1–5)، وقد شملت العينة موظفين وعملاء من البنوك التجارية السعودية، بهدف قياس مدى استعمال وفعالية تلك الأدوات، ومدى رضا العملاء عنها، واستكشاف أبرز المعوقات التي تحدّ من تطبيقها بكفاءة .أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط من فعالية أدوات التمويل الإسلامي، مما يشير إلى وجود فرص تطوير وتحسين في آليات التطبيق والتوعية المالية، وتُعدّ هذه الدراسة إضافة معرفية مقارنة بالدراسات السابقة، لكونها تجمع بين وجهتي نظر الموظفين والعملاء وتستخدم تحليل التباين المتعدد (MANOVA)للتحقق من الفروق بين المتغيرات.

معلومات البحث

تواريخ البحث:
التقديم: 25 / 10 / 2025
المراجعة: 19 / 01 / 2026
قبول النشر: 26 / 01 / 2026
نشر الكتروني: 01 / 03 / 2026
تسلسل الصفحات: 62 - 74

الكلمات المفتاحية:
التمويل الإسلامي، البنوك التجارية السعودية، المرابحة، المشاركة، رضا العملاء، التحديات المصرفية.

المراسلة:
أسم الباحث:منار تيسير حصيد بطاينة
Email:mbatayneh@taibahu.edu.sa

1. المقدمة

تشهد أدوات التمويل الإسلامي حضورًا متزايدًا في القطاع المصرفي السعودي، خاصة في ظل التحولات الاقتصادية التي تشهدها المملكة، وارتباط ذلك بأهداف رؤية السعودية 2030. وتكمن أهمية دراسة فعالية هذه الأدوات في قدرتها على الإسهام في تعزيز النمو الاقتصادي، وتحقيق قيم العدالة والشفافية، وتلبية احتياجات العملاء وفق الضوابط الشرعية .وتبرز الحاجة إلى دراسة مدى فعالية هذه الأدوات من واقع التطبيق العملي في البنوك التجارية، ومعرفة العوامل التي تعزز نجاحها والتحديات التي تحد من انتشارها. كما تُسهم هذه الدراسة في سد فجوة معرفية من خلال دمج وجهات نظر الموظفين والعملاء، وهو ما يمنح النتائج مصداقية أعلى.

2. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود ضعف في فعالية أدوات التمويل الإسلامي المطبقة في البنوك التجارية السعودية، رغم انتشار استعمالها واتساع قاعدة العملاء الذين يعتمدون عليها. وتسعى الدراسة إلى قياس مدى فعالية هذه الأدوات من خلال آراء الموظفين والعملاء، بدلاً من التركيز على مستوى معرفتهم أو استعمالهم لها فقط.

3. أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من ناحيتين هما:

الأهمية النظرية: تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتمويل الإسلامي، من خلال تحليل فعالية الأدوات التمويلية الإسلامية من منظور مزدوج (الموظفين والعملاء)، وهو منظور قلّما تناولته الدراسات السابقة بصورة متكاملة، حيثُ تسعى هذه الدراسة إلى سد فجوة معرفية تتمثل في الربط بين التطبيق العملي والانطباعات الفعلية لدى العاملين والمستفيدين من تلك الأدوات.

قد تُسهم نتائج الدراسة في تقييم مستوى المعرفة والوعي لدى العاملين في البنوك التجارية السعودية بأدوات التمويل الإسلامي، وهو ما يساعد في بناء إطار معرفي يمكن استعماله مستقبلاً في تطوير البرامج التدريبية والتعليمية الخاصة بالصيرفة الإسلامية.

الأهمية التطبيقية: تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في أنها تُوفر بيانات ميدانية حقيقية حول واقع استعمال أدوات التمويل الإسلامي في البنوك السعودية من وجهة نظر الأطراف الفاعلة: الموظفون والعملاء. قد تُساعد نتائج الدراسة الإدارات العليا في البنوك على اتخاذ قرارات تطويرية مستنيرة تتعلق بتفعيل هذه الأدوات وزيادة كفاءتها التشغيلية.تساعد هذه الدراسة في إبراز التحديات العملية التي تواجه البنوك في تطبيق أدوات التمويل الإسلامي، مما يُتيح للمشرّعين وواضعي السياسات في مؤسسة النقد العربي السعودي (البنك المركزي السعودي) الإطلاع على نقاط القصور ومواطن التحسين المحتملة.

The work of this research is licensed under CC BY

تساهم نتائج الدراسة في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز ثقتهم بالخدمات المصرفية الإسلامية، من خلال توصيات عملية تُعالج التباين بين ما هو مُعلن وما هو مُطبق فعليًا، الأمر الذي يعزز من قدرة البنوك السعودية على المنافسة في ظل التغيرات الإقليمية والعالمية في الصناعة المصرفية.

4. هدف الدراسة

تهدف هذا الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1. تحديد مستوى فعالية أدوات التمويل الإسلامي المطبقة في البنوك التجارية السعودية من وجهة نظر كل من الموظفين المصرفيين والعملاء.
2. استقصاء مستوى المعرفة والفهم لدى الموظفين والعملاء في البنوك التجارية السعودية بمفاهيم وأدوات التمويل الإسلامي.
3. تقييم درجة استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي عمليًا من قبل الموظفين، ومدى تعامل العملاء معها في البنوك التجارية السعودية.
4. قياس مستوى رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي المستخدمة في البنوك التجارية السعودية، من حيث سهولة الاستعمال، والملاءمة، والشفافية.
5. رصد وتحليل التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق أدوات التمويل الإسلامي في البيئة المصرفية السعودية من وجهة نظر الأطراف المعنية.
6. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في تقييم فعالية أدوات التمويل الإسلامي من وجهة نظر الموظفين والعملاء، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة أو عدد سنوات التعامل مع البنوك الإسلامية).

5. الدراسات السابقة

أجرى حسين وآخرون دراسة [1] سعوا بها إلى إجراء مقارنة لإنتاجية البنوك الإسلامية والتقليدية في بنغلاديش، بتحليل مجموعة واسعة من مؤشرات الإنتاجية مثل: الدخل لكل وحدة رأس مال، صافي الأرباح، عدد المعاملات، وكفاءة الموظفين. بينت نتائج الدراسة أن البنوك الإسلامية تتفوق في بعض المؤشرات التشغيلية كجذب الودائع وتوزيع التمويل، بينما تحافظ البنوك التقليدية على مستويات أعلى في الدخل من الفوائد، كما أظهرت النتائج أن التفاوت ليس كبيرًا من حيث الإنتاجية العامة، مما يدل على تقارب القدرة التنافسية بين النظامين.

أما دراسة أحمد [2] قدم ربحية البنوك التجارية الحكومية في بنغلاديش: التمويل الإسلامي بالمشاركة مقابل الفائدة التقليدية" ، فقد ركزت على مقارنة نموذج تقاسم الربح والخسارة (PLS) الإسلامي مع النظام التقليدي القائم على الفائدة. أشارت النتائج إلى أن نموذج PLS، رغم تحقيقه لاستقرار أكبر في الأداء وتقليل المخاطر، إلا أنه لا يزال أقل ربحية مقارنة بالنموذج التقليدي، خاصة فيما يتعلق بالعائد على الأصول والهامش الربحي الصافي.

كما تناول الباحثان شبرو ومهاوات [3] دور التمويل المصرفي الإسلامي في تحقيق النمو الاقتصادي السعودي (2014–2021)، والعلاقة بين نمو التمويل الإسلامي والناتج المحلي الإجمالي. استعملت الدراسة أنموذج ARDL، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية على المدى الطويل، أذ أن زيادة بنسبة 1% في التمويل الإسلامي ترتبط بزيادة تبلغ 0.13% في الناتج المحلي الإجمالي. ومع ذلك، لم تظهر النتائج أثراً واضحاً لهذا التمويل على النمو الاقتصادي في المدى القصير.

كما تناولت دراسة بن عطاء الله وزغدار [4] إلى التعرف على أثر الصيغ الإسلامية للتمويل على المخاطر الائتمانية في البنك العربي الإسلامي الدولي (2007–2022)"، وقد استعملت أنموذج الانحدار الذاتي ARDL لقياس العلاقة بين أنواع التمويل الإسلامي ومؤشر المخاطر الائتمانية. توصلت النتائج إلى أن أدوات مثل المرابحة تساهم في تقليل المخاطر على المدى الطويل، بينما أظهرت أدوات مثل الاستصناع، والإجارة، والاستثمار السلعي تأثيراً عكسياً، حيث ساهمت في زيادة مستوى المخاطر.

وفي دراسة اجرها عابد فهد [5] بعنوان "أثر الائتمان المصرفي بصيغ التمويل الإسلامية على الناتج المحلي الإجمالي في المملكة العربية السعودية (2014–2022)"، تم التركيز على تحليل تأثير أدوات مثل المرابحة، والمضاربة، والتورق، والإيجار التمويلي على الأداء الاقتصادي العام. أظهرت النتائج أن صيغ التمويل الإسلامي التي تحظى بشعبية مثل التورق والمرابحة، رغم استعمالها الواسع، لا تعزز الناتج المحلي الإجمالي، بل قد تؤثر عليه سلباً في حال عدم وجود ضوابط استثمارية وتنموية واضحة.

وقدم مالك وآخرون [6] دراسة سعت إلى التعرف على مدى انتشار المعرفة ومبادئ الحوكمة المشتركة في البنوك الإسلامية، تم التأكيد على أن فعالية أدوات التمويل الإسلامي لا تعتمد فقط على تصميمها الفقهي، بل على مستوى دمج المعرفة الشرعية داخل المؤسسات المالية. وأظهرت النتائج أن وجود هياكل حوكمة فعالة تعزز من الشفافية والانضباط المؤسسي، مما يزيد من فعالية هذه الأدوات في التطبيق العملي. كما أظهرت أن البنوك التي تعزز التعاون بين الهيئة الشرعية والإدارة التنفيذية تحقق معدلات أداء أعلى ومصداقية أفضل لدى العملاء.

أما الباحثة جهان [7]، فقد تناولت محددات الربحية في البنوك الإسلامية في بنغلاديش باستعمال مؤشرات مثل العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE). أظهرت النتائج أن كفاءة التشغيل وإدارة الأصول لهما أثر مباشر على أداء البنك، كما كان لعائد الودائع تأثير مهم على الربحية. أظهرت الدراسة أن بنك EXIMالبنغلاديشي، على سبيل المثال، يتفوق في الأداء نتيجة حسن توظيف أدوات مثل المرابحة والإجارة ضمن إدارة متطورة للمخاطر.

في السياق ذاته، أجرى محي الدين وجهان [8] دراسة مقارنة بعنوان "معايير الربحية: مقارنة بين البنوك الإسلامية والتقليدية في بنغلاديش" وخلصت النتائج إلى أن البنوك الإسلامية تحقق أداءً ربحيًا أعلى رغم انخفاض الربحية في القطاع المصرفي عمومًا.

وعزا ذلك إلى فعالية أدوات التمويل الإسلامي في جذب شرائح سكانية واسعة، لاسيما أولئك الذين يفضلون التعاملات المتوافقة مع الشريعة.

1.5. التعقيب على البحوث والدراسات السابقة

تشترك البحوث والدراسات السابقة في اهتمامها بفعالية التمويل الإسلامي وأثره على الأداء المصرفي، سواء من حيث الإنتاجية [1]، أو الربحية [2]؛ أو النمو الاقتصادي [3]، أو المخاطر الائتمانية [4]، وقد اتفقت أغلبها على أن التمويل الإسلامي يحقق استقرارًا نسبيًا في الأداء، رغم أن بعض صِيَغه لا تزال أقل ربحية من نظيراتها التقليدية. في حين اختلفت هذه الدراسات في اعتمد بعضها على نماذج اقتصادية مثل ARDL، ركز البعض الآخر على التحليل المالي أو دراسة محددات الحوكمة، كما في دراسة (Malik et at.)[6] وتفاوتت النتائج بين التأكيد على فعالية بعض الصيغ (كالمرابحة والإجارة) والتشكيك في أثر صيغ أخرى على النمو أو المخاطر.

6. الإطار النظري

1.6. التعريفات الاصطلاحية والإجرائية للدراسة

فعالية أدوات التمويل الإسلامي: القدرة على تحقيق الأهداف المرجوة من استعمال أدوات التمويل الإسلامي، والتي تتمثل في تقديم حلول مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية تحقق رضا العملاء وتساهم في نمو الأداء المصرفي [9]. وتعرف إجرائياً: مجموعة من الصيغ التمويلية الشرعية التي تعتمدها البنوك السعودية، وتشمل: المرابحة، والمضاربة، والمشاركة، والإجارة، والاستصناع، والسلم. وسيتم قياسها من خلال مدى المعرفة بها، وتطبيقها، ورضا العملاء عنها، والمعوقات المرتبطة بها.

البنوك التجارية السعودية: المؤسسات المالية المرخصة في المملكة العربية السعودية والتي تقدم خدمات التمويل والاستثمار والتداول المالية سواء وفق أحكام الشريعة الإسلامية أو النظام المالي التقليدي. تركز الدراسة على البنوك التي تقدم خدمات التمويل الإسلامي التجاري [10]. وتعرف إجرائياً: جميع المؤسسات المالية العاملة داخل المملكة العربية السعودية والمرخصة من البنك المركزي، والتي تقدم خدمات تمويلية تتضمن صيغ التمويل الإسلامي. وتشمل الدراسة البنوك التي توفر أدوات إسلامية بشكل مباشر ضمن منتجاتها التجارية.

آراء الموظفين: تقييم وجهات نظر العاملين داخل البنوك التجارية السعودية تجاه أدوات التمويل الإسلامي، بما يشمل فهمهم، ممارساتهم، وملاحظاتهم المتعلقة بفعالية هذه الأدوات في العمل اليومي [6]. وتعرف إجرائياً:اتجاهات وتصورات العاملين في البنوك التجارية السعودية ممن لهم علاقة مباشرة باستعمال أدوات التمويل الإسلامي، ويُقاس ذلك من خلال استجاباتهم على محاور الاستبانة المتعلقة بفهمهم، ممارساتهم، ووجهات نظرهم حول فعالية الأدوات.

آراء العملاء: مواقف وتقييمات المستفيدين من خدمات التمويل الإسلامي داخل البنوك التجارية السعودية، وتشمل مستوى رضاهم، توقعاتهم، وصعوباتهم في التعامل مع هذه الأدوات [7]. وتعرف إجرائياً تقييمات ومواقف عملاء البنوك التجارية السعودية ممن سبق لهم التعامل مع أدوات التمويل الإسلامي، ويُقاس ذلك من خلال محاور تتعلق برضاهم عن الأدوات، مدى فهمهم لها، ومدى ملاءمتها لاحتياجاتهم.

2.6. أدوات التمويل الإسلامي

تُعد أدوات التمويل الإسلامي من الركائز الأساسية في النظام المالي الإسلامي، حيث تستند إلى مبادئ الشريعة الإسلامية التي تُحرّم الربا وتُشجع على تحقيق العدالة والمشاركة في الربح والخسارة. وتتنوّع هذه الأدوات لتشمل صيغًا تمويلية مختلفة، مثل: المرابحة، والمضاربة، والمشاركة، والإجارة، والسلم، وغيرها من الصيغ التي تهدف إلى تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات بطريقة متوافقة مع الضوابط الشرعية. وتمثل هذه الأدوات بدائل فعّالة للتمويل التقليدي، وتسهم في تعزيز الشمول المالي وتحقيق التنمية المستدامة في المجتمعات الإسلامية.

أ. المرابحة (Murabaha): المرابحة تُعدّ من أكثر أدوات التمويل استعمالا في البنوك الإسلامية، إذ تعتمد على بيع السلعة بسعر التكلفة مضافًا إليه هامش ربح معلوم يتفق عليه الطرفان، وتُستخدم بكثرة لتمويل الأصول والمشتريات الشخصية والتجارية [8]. وفي البنوك السعودية، تُشكّل المرابحة أكثر من 70% من منتجات التمويل الإسلامي نظرًا لبساطتها وانخفاض مخاطرها مقارنة بصيغ المشاركة، رغم ما يُؤخذ عليها من ضعف المشاركة في المخاطرة [7].

ب. المضاربة والمشاركة (ProfitandLoss Sharing – PLS): تتميز صيغ التمويل بالمضاربة والمشاركة بأنها تجسيد حقيقي لمفهوم "التمويل الإسلامي"، حيث يتقاسم البنك والعميل الأرباح والخسائر وفقًا لنسبة محددة مسبقًا [11]. ورغم أهميتها الشرعية والاقتصادية، إلا أن البنوك تتردد في استعمالها نتيجة ارتفاع مستوى المخاطر وصعوبة تقييم الربحية بدقة، ما يجعل المرابحة والإجارة الخيار الأكثر شيوعًا [6].

ج. الإجارة والاستصناع: تُستخدم الإجارة في تمويل المعدات والسيارات والعقارات، بحيث يستأجر العميل الأصل لفترة محددة ثم يمتلكه في نهاية العقد، وهي أداة توفر دخلًا ثابتًا للبنك [7]. الاستصناع بدوره يُستخدم لتمويل مشاريع البنية التحتية أو الطلبات التصنيعية المستقبلية، ويُعتبر مناسبًا للبنوك التي ترغب بالمشاركة في المشاريع التنموية طويلة الأمد [12].

3.6. فعالية أدوات التمويل الإسلامي: أبعاد الدراسة الميدانية

أ. من منظور الموظفين والعملاء: أظهرت دراسة ميدانية أجريت على عملاء وموظفين في بنك البركة الجزائري أن أدوات التمويل الإسلامي تساهم بدرجة كبيرة في تلبية احتياجات العملاء التمويلية، مع ارتفاع رضاهم عن المرابحة والإجارة على وجه الخصوص، كما كشفت الدراسة أن الموظفين ينظرون إلى أدوات التمويل الإسلامي كخيار آمن ومستقر للمؤسسات المصرفية، مع تحديات في مجال التوعية المالية للمجتمع[12].

ب. من منظور الأداء البنكي (CAMEL): تؤثر أدوات التمويل الإسلامي بشكل مباشر على مؤشرات الأداء البنكي مثل كفاية رأس المال (CAR)، جودة الأصول، الربحية، والسيولة، كما أوضحت دراسات حديثة في بنغلاديش والسعودية [1].

4.6. تحديات وجوانب فاعلية إضافية

أ. قبول العملاء والمخاطر الشرعية: تواجه بعض أدوات التمويل الإسلامي، مثل المشاركة والمضاربة، عزوفًا من العملاء بسبب عدم وضوح العوائد وغياب الثقافة المالية المتعلقة بها [11]. كما أن بعض العملاء يفضلون الصيغ الشبيهة بالقروض التقليدية، مثل المرابحة، رغم كونها أقل التزامًا بروح الشريعة الإسلامية في بعض الأحيان [8].

ب. التكلفة التشغيلية واستنساخ العقود: تتطلب الأدوات مثل المرابحة والإجارة إجراءات توثيقية معقدة، وتخضع لرقابة شرعية مستمرة، ما يرفع من التكلفة التشغيلية ويؤثر على سرعة الخدمة [6].

7. الجانب العملي

1.7. منهج البحث

نظرًا لطبيعة أهداف البحث، فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والاقتصادية كما هي في الواقع، وتحليل العلاقات بين متغيراتها، لاستخلاص النتائج التي تعكس واقع استعمال أدوات التمويل الإسلامي في البنوك السعودية من منظور الموظفين والعملاء، ومدى رضاهم عنها، والتحديات التي تواجه تطبيقها.

2.7. مجتمع البحث

تكوَّن مجتمع البحث من فئتين رئيسيتين تمثلان الجهات المعنية بتطبيق أدوات التمويل الإسلامي في البنوك التجارية السعودية، وهما: موظفو البنوك والعملاء الأفراد المتعاملون مع هذه البنوك. وقد تم اختيار ستة بنوك التجارية التي تُقدِّم خدمات التمويل الإسلامي في المملكة العربية السعودية، وهي: مصرف الراجحي، بنك الإنماء، بنك البلاد، البنك الأهلي السعودي، البنك العربي الوطني، وبنك الرياض، وقد بلغ عدد موظفي هذه البنوك مجتمعة وفقًا لأحدث الإحصاءات الرسمية والتقارير السنوية نحو (39,800) موظف [13]، في حين يُقدّر عدد العملاء المتعاملين مع هذه البنوك بنحو (39,000,000)عميلاً.[14]

7. 3. عينة البحث

تكوّنت عينة البحثمن (380) موظفًاموزعين على البنوك التجارية الستة، وذلك بناءً على التوزيع النسبي لأعداد الموظفين في كل بنك. كما شملت العينة(400) عميلمن عملاء هذه البنوك، والجدول أدناه يبين توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة:

جدول (1): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	439	56.3
	أنثى	341	43.7
	المجموع	780	100.0
الفئة	موظف	380	48.7
	عميل	400	51.3
	المجموع	780	100.0
العمر	أقل من 25 سنة	156	20.0
	25–34سنة	321	41.2
	35–44سنة	187	24.0
	45سنة فأكثر	116	14.9
	المجموع	780	100.0
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	82	10.5
	دبلوم	162	20.8
	بكالوريوس	406	52.1
	دراسات عليا	130	16.7
	المجموع	780	100.0
سنوات الخبرة	أقل من سنة	71	9.1
	1–3سنوات	214	27.4
	4–6سنوات	233	29.9
	أكثر من 6 سنوات	262	33.6
	المجموع	780	100.0

تبين من الجدول (1) أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة (56.3%)، مقابل الإناث بنسبة (43.7%)، كما تبين أن الفئة الأكبر من المشاركين هم من العملاء بنسبة (51.3%) مقارنة بالموظفين بنسبة (48.7%). أما فيما يتعلق بالفئة العمرية، فقد كانت الفئة الأكثر تمثيلًا هي فئة 25–34سنة بنسبة (41.2%)، تليها فئة 35–44 سنة بنسبة (24.0%)، ثم فئة أقل من 25 سنة بنسبة (20.0%)، وأخيرًا فئة 45سنة فأكثر بنسبة (14.9%)، وهو ما يدل على أن العينة يغلب عليها الطابع الشبابي، خاصة الفئة النشطة اقتصاديًا. وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي، فقد أظهرت النتائج أن غالبية المشاركين يحملون درجة البكالوريوس بنسبة (52.1%)، تليها فئة الدبلوم بنسبة (20.8%)، ثم الدراسات العليا بنسبة (16.7%)، وأخيرًا فئة الثانوي فأقل بنسبة (10.5%). أما بالنسبة إلى سنوات

الخبرة أو مدة التعامل مع البنوك الإسلامية، فقد تركزت النسبة الأكبر في فئة أكثر من 6 سنوات بنسبة (33.6%)، تليها فئة 6–4 سنوات بنسبة (29.9%)، ثم فئة 3–1سنوات بنسبة (27.4%)، وأخيرًا فئة أقل من سنة بنسبة (9.1%).

وقد تم اختيار العينة بأسلوب العينة الطبقية النسبية(Proportional Stratified Sampling)، الذي يضمن تمثيلًا عادلًا ودقيقًا لكافة طبقات المجتمع الأصلي. وقد تم تحديد حجم العينة الخاصة بفئة الموظفين والعملاء باستعمال معادلة (Yamane, 1967)، تُحسب وفق الصيغة التالية: n=1+N(e)2N = \frac{N}{1 + N(e)^2}n=N1+N(e)2n حيث: N=39,800N = 39,800N=39,800 عدد الموظفين في البنوك الستة0.05=e = 0.05e=0.05. هامش الخطأ المقبول (5%). كما هو موضح في الجدول (2)

جدول (2): توزيع أفراد مجتمع وعينة الدراسة

البنك	عدد للموظفين	عينة الموظفين	عدد العملاء	عينة العملاء
مصرف الراجحي	9,000	86	18 مليون	184
بنك الإنماء	2,800	27	3.5 مليون	82
بنك البلاد	3,500	33	2.5 مليون	41
البنك الأهلي	13,000	124	8 مليون	36
البنك العربي الوطني	5,000	48	3 مليون	31
بنك الرياض	6,500	62	4 مليون	26
المجموع	39,800	380	39 مليون	400

4.7. محددات الدراسة

استهدفت الدراسة الميدانية المطبقة خلال شهر يونيو (6) لعام 2025 عينة من الموظفين والعملاء في البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية؛ لتقييم فعالية أدوات التمويل الإسلامي الرئيسة من منظور الممارسين والمستفيدين الفعليين منها، حيث تم التركيز مكانياً وموضوعياً على المؤسسات المصرفية التي تتبنى هذه الأدوات مباشرة لضمان دقة البيانات المستخلصة من واقع التجربة المصرفية السعودية.

5.7. أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تضم موظفين وعملاء في البنوك التجارية السعودية. وقد تم بناء الاستبيان بعد الإطلاع على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع التمويل الإسلامي، بما في ذلك بحوث تناولت المعرفة بالأدوات المالية الإسلامية، وواقع تطبيقها، ورضا العملاء عنها، إضافة إلى التحديات المرتبطة بها. تكون الاستبيان من جزأين رئيسين: الجزء الأول تمثل بالبيانات الديموغرافية، أما الجزء الثاني تكون من أربعة محاور أساسية تغطي الجوانب المعرفية والتطبيقية والتقويمية، موزعة على (40 فقرة)، وتألف كل محور من (10) فقرات.

6.7. الصدق الظاهري للأداة

للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات الاقتصاد الإسلامي والمصارف الإسلامية والبحث العلمي؛ لتقييم مدى وضوح الفقرات وسلامة صياغتها ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة ومحاورها، وفي ضوء آرائهم تم أجراء بعض التعديلات البسيطة لضمان دقتها ووضوحها وشمولها وإخراج الأداة بصورتها النهائية.

7.7. ثبات الأداة

الجدول(3): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

المجال	كرونباخ ألفا
رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي	.905
استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي	.915
المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي	.924
التحديات والمعوقات	.913
الدرجة الكلية	.872

تشير نتائج الجدول (3) إلى أن متوسط رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي كان الأعلى بين المحاور، إلا أن هذا الارتفاع لا يعكس بالضرورة فعالية عالية للأدوات. فقد أشار المستجيبون في الوقت ذاته إلى وجود معوقات تنظيمية ومؤسسية تحد من الاستفادة الكاملة من هذه الأدوات .يوضح هذا التباين أن رضا العملاء قد يتأثر بعوامل أخرى، مثل الثقة في المصرف أو قلة البدائل، وليس بالضرورة بفعالية الأدوات نفسها. ولذلك فإن ارتفاع متوسط الرضا لا يعني بالضرورة ارتفاع الفعالية، وهو ما يتوافق مع استخلاص المحكّم الذي أشار إلى أن العملاء قد لا يصرّحون بشكل كامل عن أوجه القصور في الأدوات .وبناءً عليه، تُعد فعالية أدوات التمويل الإسلامي *متوسطة*، مع وجود فرص كبيرة للتحسين.

8.7. تصحيح مقياس الدراسة

للحكم على تقديرات أفراد الدراسة تم استعمال المقياس الخماسي ليكرت (لا أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، أوافق، أوافق بشدة)، وتم تصحيح المقياس من خلال إعطاء المقياس التدرج السابق الأرقام (1. 2. 3. 4. 5) في حال الفقرات الموجبة، وعكس الأوزان في حال الفقرات السالبة، وتم استعمال المعادلة الإحصائية الآتية:

أعلى درجة – أدنى درجة / عدد المستويات = 5-1/3 =3/4=1.33

وتكونت المستويات الثلاثة كالأتي:

- متوسط حسابي (أقل من 2,33) درجة تقدير منخفضة.
- متوسط حسابي (2,34- 3,67) درجة تقدير متوسطة.

- متوسط حسابي (3,68 فأكثر) درجة تقدير مرتفعة.
- المعالجات الإحصائية:
- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة وفقراتها.
- حساب معاملات الاتساق الداخلي (Cronbach's Alpha) لأغراض ثبات أداة الدراسة.
- حساب تحليل التباين المتعدد MANCOVA.

8. نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس وينص على: "ما مستوى فعالية أدوات التمويل الإسلامي في البنوك التجارية السعودية من وجهة نظر الموظفين والعملاء؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو مبين بالجدول (4).

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى فعالية أدوات التمويل الإسلامي في البنوك التجارية السعودية من وجهة نظر الموظفين والعملاء مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
3	رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي	3.55	.719	متوسطة
2	استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي	3.51	.763	متوسطة
1	المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي	3.47	.712	متوسطة
4	التحديات والمعوقات	3.40	.728	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.48	.621	متوسطة

يتضح من الجدول (4) أن مستوى فعالية أدوات التمويل الإسلامي في البنوك التجارية السعودية جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي كلي بلغ (3.48). وتشير هذه النتيجة إلى أن أدوات التمويل الإسلامي مطبقة ومستخدمة إلى حد مقبول، لكنها لم تصل بعد إلى المستوى العالي من الفعالية، مما يعكس وجود فرص تطوير وتحسين في هذا المجال. تتفق هذه النتيجة مع معظم الدراسات السابقة كدراسة (Muhiuddin & Jahan, 2022; Hossain et al., 2024) [8; 5] التي توصلت إلى أن أدوات التمويل الإسلامي تتمتع بدرجة من الفعالية، خاصة في تحقيق الاستقرار النسبي في الأداء، وهو ما يتفق مع نتائج الدراسة الحالية التي أظهرت تقييمًا "متوسطًا" لفعالية الأدوات.

وقد جاء بعد رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي في المرتبة الأولى بمتوسط (3.55). ويمكن تفسير هذا المستوى من الرضا بأن الأدوات الحالية تُراعي الجوانب الشرعية في التمويل وتلبي بعض احتياجات العملاء، إلا أن هناك عوامل قد تحد من تحقيق رضا مرتفع، مثل تعقيد الإجراءات، أو محدودية تنوع المنتجات، أو ضعف التواصل التوعوي بشأن خصائص ومزايا التمويل الإسلامي مقارنةً بالنماذج التقليدية. تتوافق هذه النتيجة مع ما أشار إليه دراسة (Malik et al. 2021; Jahan, 2022) [3; 4] من أن الشفافية والحوكمة الشرعية ترفع من ثقة العملاء وأداء البنوك الإسلامية.

وفي المرتبة الثانية، جاء بعد استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي بمتوسط (3.51)، وقد يعزى هذا إلى تفاوت جاهزية البنوك على الصعيد الفني والبشري، وضعف الاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية التي تدعم هذه الأدوات، فضلًا عن الحاجة لبرامج تأهيل وتدريب مستمرة تضمن فهماً عميقاً لدى الموظفين لطبيعة هذه الأدوات وآليات استعمالها.

أما بعد المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي فقد جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.47)، وقد يعزى ذلك إلى غياب التوعية الكافية، سواء عبر الحملات الإعلامية أو البرامج التدريبية، فضلاً عن إلى أن بعض العملاء قد لا يمتلكون الخلفية الشرعية أو الاقتصادية التي تمكنهم من التمييز بين أنواع المنتجات أو فهم عقودها وآلياتها.

وجاء بعد التحديات والمعوقات في المرتبة الرابعة بمتوسط (3.40)، وهو ما يؤكد وجود عدد من المعوقات المؤسسية والتنظيمية التي تحد من فعالية هذه الأدوات, ومن أبرز هذه التحديات: ضعف البيئة التشريعية المحفزة، وتعقيد بعض الإجراءات المرتبطة بالتمويل الإسلامي، فضلاً عن محدودية الابتكار في تصميم منتجات تمويلية جديدة تتوافق مع احتياجات السوق المتغيرة. كما أن بعض الموظفين قد يواجهون صعوبة في التوفيق بين المتطلبات الشرعية والممارسات المصرفية السائدة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وينص على: "ما مستوى المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي لدى الموظفين والعملاء في البنوك التجارية السعودية؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو مبين بالجدول (5).

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.1	10	أشعر أن معرفتي بأدوات التمويل الإسلامي كافية لاتخاذ قرارات مالية مستنيرة.	3.56	1.248	متوسطة
.2	7	أعرف أن بعض الأدوات مثل السلم والاستصناع تُستخدم لتمويل المشاريع الإنتاجية.	3.53	1.232	متوسطة
.3	3	أستطيع التفريق بين التمويل الإسلامي والتقليدي من حيث الجوهر والآليات.	3.52	1.277	متوسطة
.4	5	أعلم أن التمويل الإسلامي يعتمد على المشاركة في الربح والخسارة.	3.50	1.212	متوسطة

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.5	8	هيئة شرعية لمراقبة الالتزام في التمويل الإسلامي.	3.49	1.249	متوسطة
.6	2	أعلم أن التمويل الإسلامي يُحَرّم الفوائد الربوية.	3.47	1.199	متوسطة
.7	1	لدي معرفة عامة بمبادئ الشريعة الإسلامية المتعلقة بالتمويل.	3.46	1.233	متوسطة
.8	9	أعرف بأن صيغ التمويل الإسلامي تخضع لشروط وضوابط فقهية محددة.	3.43	1.239	متوسطة
.9	6	سبق لي الإطلاع أو الدراسة عن أدوات التمويل الإسلامي من مصادر موثوقة.	3.39	1.207	متوسطة
.10	4	لدي إلمام بأساليب التمويل الإسلامي مثل المرابحة، المضاربة، والإجارة.	3.38	1.207	متوسطة
الدرجة الكلية			3.47	.712	متوسطة

يوضح الجدول (5) أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي من وجهة نظر المشاركين، حيث بلغ لهذا البعد (3.47)، بمستوى متوسط. وقد جاءت الفقرة العاشرة "أشعر أن معرفتي بأدوات التمويل الإسلامي كافية لاتخاذ قرارات مالية مستنيرة" في المرتبة الأولى بمتوسط (3.56) ومستوى متوسط، قد يُعزى ذلك إلى المعرفة السطحية أو الانطباع العام عن توافق هذه الأدوات مع الشريعة، دون وجود تحليل فعلي أو فهم تفصيلي للآليات التمويلية، وقد يكون ذلك ناتجًا عن اعتماد الأفراد على مصادر غير منهجية كالوسائط الاجتماعية أو الترويج الإعلامي للبنوك، بدلاً من التكوين العلمي المتخصص.

بينما جاءت الفقرة (4) "لدي إلمام بأساليب التمويل الإسلامي مثل المرابحة، المضاربة، والإجارة" بالمرتبة الأولى بمتوسط (3.38)، ومستوى متوسط، وتفسر هذه النتيجة بأن هناك وعيًا أوليًا لدى الموظفين والعملاء بأهم الأدوات المعتمدة في البنوك الإسلامية، مثل المرابحة التي تقوم على بيع السلعة مع هامش ربح معلوم، والمضاربة التي تعتمد على الشراكة في الأرباح مع تحمّل طرف واحد (صاحب المال) للخسائر، والإجارة التي تقوم على تأجير الأصل مقابل أجر محدد.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني وينص على: "ما مستوى استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي لدى الموظفين والعملاء في البنوك التجارية السعودية؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو مبين بالجدول (6).

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.1	8	البنك يستخدم صيغ تمويل مناسبة لكل حالة مالية.	3.71	1.286	مرتفعة
.2	10	يتم توظيف أدوات مثل الإجارة والمرابحة بفعالية في الخدمات المصرفية.	3.62	1.287	متوسطة
.3	4	لاحظت التزام البنك بالضوابط الشرعية في تنفيذ عمليات التمويل.	3.54	1.247	متوسطة
.4	5	أدوات التمويل الإسلامي متاحة لجميع شرائح العملاء دون تمييز.	3.50	1.209	متوسطة
.5	6	خطوات الحصول على تمويل إسلامي تتسم بالسهولة والمرونة.	3.48	1.205	متوسطة
.6	1	يقدم البنك الذي أتعامل معه مجموعة متنوعة من أدوات التمويل الإسلامي.	3.47	1.260	متوسطة
.7	7	يتم توقيع العقود الشرعية بعد توضيح البنود كاملة للعميل.	3.46	1.226	متوسطة
.8	9	يتم إشراف الهيئة الشرعية على جميع منتجات التمويل الإسلامي.	3.46	1.243	متوسطة
.9	3	الموظفون مؤهلون جيدًا لتقديم شرح مفصل عن أدوات التمويل الإسلامي.	3.44	1.174	متوسطة
.10	2	يتم تنفيذ التمويل الإسلامي في البنك وفق إجراءات واضحة ومعلنة.	3.43	1.194	متوسطة
الدرجة الكلية			3.51	.763	متوسطة

يوضح الجدول (6) نتائج تحليل بعد استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي في البنوك التجارية السعودية من وجهة نظر الموظفين والعملاء، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.51)، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن البنوك تسعى لاستعمال أدوات التمويل الإسلامي، لكن مستوى التطبيق لم يصل بعد إلى الحد الأمثل الذي يعكس فهماً عميقاً أو التزامًا عمليًا شاملاً بهذه الأدوات.

وقد جاءت الفقرة (8) "البنك يستخدم صيغ تمويل مناسبة لكل حالة مالية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.71)، وهو مستوى مرتفع، وقد يعزى ذلك إلى إدراك واضح بأن البنوك تحاول مواءمة أدوات التمويل مع احتياجات العملاء المتنوعة، كما

يرجع إلى مرونة صيغ التمويل الإسلامي (كالمرابحة والإجارة والمضاربة) في التكيف مع ظروف العميل المالية، إضافة إلى سعي البنوك إلى تعزيز ثقة العملاء عبر تقديم حلول تمويلية تتماشى مع أوضاعهم الشخصية أو التجارية.

في حين جاءت الفقرة (2) "يتم تنفيذ التمويل الإسلامي في البنك وفق إجراءات واضحة ومعلنة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.43)، وقد يعزى ذلك إلى وضوح الإجراءات ما يزال محل ضعف في التجربة المصرفية الإسلامية، كما قد تكون بعض العمليات التمويلية معقدة أو غير مفهومة بالنسبة للعميل، مما يفتح المجال للالتباس بين التمويل الإسلامي والتمويل التقليدي، وقد يؤدي إلى الشعور بعدم الشفافية أو حتى إلى فقدان الثقة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وينص على: "ما مستوى رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي في البنوك التجارية السعودية ؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو مبين بالجدول (7).

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.1	5	أرى أن التعامل بالتمويل الإسلامي أكثر أمانًا من الناحية الأخلاقية.	3.67	1.239	متوسطة
.2	3	أشعر أن التمويل الإسلامي يعكس قيم الشفافية والعدالة.	3.64	2.205	متوسطة
.3	1	أشعر بالرضا عن جودة الخدمات التي يقدمها البنك في مجال التمويل الإسلامي.	3.62	1.236	متوسطة
.4	9	لم أواجه مشاكل كبيرة في فهم أو استعمال منتجات التمويل الإسلامي.	3.60	1.268	متوسطة
.5	2	المنتجات التي يقدمها البنك من خلال أدوات التمويل الإسلامي تلبي احتياجاتي.	3.59	1.235	متوسطة
.6	10	أنصح الآخرين بتجربة أدوات التمويل الإسلامي من خلال هذا البنك.	3.57	1.251	متوسطة
.7	6	خدمة العملاء المتعلقة بالتمويل الإسلامي متعاونة ومهنية.	3.52	1.232	متوسطة
.8	7	مدة الإجراءات للحصول على التمويل الإسلامي كانت مناسبة لتوقعاتي.	3.48	1.171	متوسطة
.9	8	أفضّل استعمال التمويل الإسلامي مقارنة بالتمويل التقليدي.	3.46	1.226	متوسطة
.10	4	طريقة احتساب الأرباح في صيغ التمويل الإسلامي مفهومة وواضحة.	3.39	1.220	متوسطة
الدرجة الكلية			**3.55**	**.719**	**متوسطة**

تمت إعادة حساب قيمة الانحراف المعياري للفقرة الثانية في الجدول، إذ كانت القيمة السابقة مرتفعة بشكل غير منطقي مقارنة ببقية قيم الجدول، وقد أشارت المراجعة الإحصائية إلى وجود خطأ إدخالي تم تصحيحه

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق أدوات التمويل الإسلامي

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.1	1	أجد أن بعض صيغ التمويل الإسلامي غير واضحة بالنسبة للعملاء.	3.57	1.258	متوسطة
.2	9	يشعر البعض أن هامش الربح في التمويل الإسلامي مرتفع مقارنة بتوقعاتهم.	3.49	1.203	متوسطة
.3	3	بعض العملاء يخلطون بين التمويل الإسلامي والتقليدي.	3.47	1.237	متوسطة
.4	7	توجد بيروقراطية تعيق تنفيذ بعض أنواع التمويل الشرعي.	3.42	1.229	متوسطة
.5	4	لا توجد توعية كافية حول مزايا أدوات التمويل الإسلامي في المجتمع.	3.40	1.205	متوسطة
.6	5	هناك بطء نسبي في إجراءات التمويل الإسلامي مقارنة بالتمويل التقليدي.	3.39	1.204	متوسطة
.7	6	بعض الموظفين يفتقرون للتدريب الكافي في المنتجات الإسلامية.	3.36	1.176	متوسطة
.8	8	بعض العملاء يشتكون من قلة التنوع في منتجات التمويل الإسلامي.	3.33	1.200	متوسطة
.9	10	اللوائح التنظيمية الحالية لا تمنح مرونة كافية للبنوك الإسلامية في الابتكار.	3.32	1.211	متوسطة

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
10.	2	توجد صعوبة في شرح تفاصيل العقود الشرعية لبعض المنتجات.	3.32	1.149	متوسطة
الدرجة الكلية			3.40	.728	متوسطة

توضح نتائج الجدولين (5) و(8) وجود اختلاف بين شعور العملاء بأن لديهم معرفة كافية بأدوات التمويل الإسلامي، وبين إدراكهم بأن بعض الصيغ غير واضحة بالنسبة لهم. ويمكن تفسير هذا التباين بوجود معرفة سطحية عامة لدى العملاء عن مفهوم التمويل الإسلامي، دون فهم تقني تفصيلي لصيغ التمويل المختلفة .يُعد هذا التباين مؤشرًا مهمًا على الحاجة إلى تعزيز التوعية المالية لدى العملاء، وليس دليلاً على تناقض في النتائج أما فيما يتعلق بالفقرات، فقد جاءت الفقرة الأولى "أجد أن بعض صيغ التمويل الإسلامي غير واضحة بالنسبة للعملاء" بالمرتبة الأولى بمتوسط (3.57)، ما يشير إلى ضعفًا ملحوظًا في مستوى الوعي أو الشرح الكافي الذي يُقدَّم للعملاء حول طبيعة الصيغ التمويلية الإسلامية. وقد يعزى ذلك إلى استعمال لغة شرعية أو تقنية غير مبسطة، أو إلى غياب التثقيف المصرفي الممنهج، وهو ما يؤدي إلى خلق فجوة بين ما تقدمه البنوك من أدوات وما يفهمه العملاء فعليًا من خصائص ومزايا تلك الأدوات.

أما الفقرتان العاشرة والثانية، فقد جاءتا في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.32)، وتشيران إلى مشكلتين أساسيتين: الأولى تتعلق بـ "القيود التنظيمية التي تحد من مرونة البنوك الإسلامية في الابتكار"، والثانية تتعلق بـ "صعوبة شرح تفاصيل العقود الشرعية".ويُعزى ذلك إلى غياب أنظمة مصرفية مرنة تدعم الابتكار الشرعي في المنتجات، وإلى ضعف تبسيط العقود للعملاء بلغة واضحة ومفهومة، مما يعزز الشعور بالغموض والتعقيد ويُقيّد تطور التمويل الإسلامي كمسار تنافسي ومواكب للتغيرات.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس وينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) في فعالية أدوات التمويل الإسلامي في البنوك التجارية السعودية من وجهة نظر الموظفين والعملاء تعزى للمتغيرات (الجنس, الفئة, العمر, المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة أو التعامل مع البنوك الإسلامية)؟" للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل التباين المتعدد (MANOVA)، والجدول أدناه يوضح ذلك. "

جدول (9): تحليل التباين المتعدد (MANOVA) لفعالية أدوات التمويل الإسلامي في البنوك التجارية السعودية من وجهة نظر الموظفين والعملاء تعزى للمتغيرات (الجنس, الفئة, العمر, المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة أو التعامل مع البنوك الإسلامية)

مصدر التباين / المتغير	المجالات /التابع	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	مستوى الدلالة
الجنس	رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي	.841	1	.841	1.792	.181
	استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي	.213	1	.213	.465	.496
	المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي	.232	1	.232	.466	.495
	التحديات والمعوقات	.463	1	.463	1.008	.316
	الدرجة الكلية	.403	1	.403	1.212	.271
الفئة المهنية	رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي	6.284	1	6.284	13.387	.000
	استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي	20.363	1	20.363	44.364	.000
	المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي	2.238	1	2.238	4.498	.034
	التحديات والمعوقات	10.891	1	10.891	23.724	.000
	الدرجة الكلية	8.726	1	8.726	26.221	.000
العمر	رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي	.453	3	.151	.322	.810
	استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي	.522	3	.174	.379	.768
	المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي	.340	3	.113	.228	.877
	التحديات والمعوقات	.458	3	.153	.332	.802
	الدرجة الكلية	.118	3	.039	.119	.949
المؤهل العلمي	رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي	.656	3	.219	.466	.706
	استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي	.409	3	.136	.297	.828
	المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي	1.947	3	.649	1.304	.272
	التحديات والمعوقات	2.407	3	.802	1.747	.156
	الدرجة الكلية	.673	3	.224	.674	.568
عدد سنوات الخبرة أو التعامل مع البنوك الإسلامية	رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي	4.657	3	1.552	3.307	.020
	استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي	2.976	3	.992	2.161	.092
	المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي	5.035	3	1.678	3.373	.018
	التحديات والمعوقات	2.173	3	.724	1.578	.194
	الدرجة الكلية	3.439	3	1.146	3.445	.017
الخطأ	رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي	270.388	576	.469		
	استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي	264.385	576	.459		
	المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي	286.632	576	.498		

مصدر التباين / المتغير	المجالات /التابع	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	مستوى الدلالة
	التحديات والمعوقات	264.434	576	.459		
	الدرجة الكلية	191.678	576	.333		
المجموع الكلي المُعدل	رضا العملاء عن أدوات التمويل الإسلامي	395.511	779			
	استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي	453.773	779			
	المعرفة بأدوات التمويل الإسلامي	402.986	779			
	التحديات والمعوقات	413.219	779			
	الدرجة الكلية	300.762	779			

يتضح من جدول (9) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) لمتغير الفئة (موظف/عميل) لصالح موظف في جميع المجالات (رضا العملاء، استعمال وتطبيق أدوات التمويل الإسلامي، المعرفة، التحديات والمعوقات، والدرجة الكلية). ويُعزى ذلك إلى أن الموظفين يملكون معرفة مباشرة وإدارية أكبر بالأدوات، في حين أن العملاء يُقيّمونها من منظور التجربة والرضا، مما يؤدي إلى تباين في الإدراك.

أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة أو التعامل مع البنوك الإسلامية، فقد أظهرت النتائج وجود فروقًا دالة إحصائيًا لصالح أكثر من 6 سنوات في كل من (رضا العملاء، والمعرفة بالأدوات، والدرجة الكلية)، ويفسر ذلك بتراكم الخبرة المصرفية أو طول مدة التعامل مع البنوك الإسلامية يعزز من فهم الأفراد لأدوات التمويل وتقديرهم لجودتها، سواء من حيث الاستعمال أو الرضا.

في المقابل، لم يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، أو المؤهل العلمي)، في جميع المجالات، مما يشير إلى تجانس آراء أفراد العينة حول فعالية أدوات التمويل الإسلامي بغض النظر عن تلك الخصائص. ويمكن تفسير ذلك بأن إدراك فعالية الأدوات التمويلية لا يتأثر بجنس الفرد أو عمره أو تحصيله العلمي بقدر ما يتأثر بدرجة تفاعله المباشر مع البنك أو خبرته المصرفية.

تُظهر بعض النتائج ميلًا إيجابيًا مبالغًا فيه من قبل المستجيبين، وهو ما قد يُعزى إلى رغبة العملاء في عدم إظهار مشكلات مؤسسية أو لارتباطهم المباشر بالمصرف. ولذلك فإن النتائج تُفسَّر بحذر، مع اعتبار احتمالية التحيّز الاجتماعي (Social Desirability Bias)

تشير حالات عدم المعنوية الإحصائية في جدول (8) إلى أن بعض المتغيرات المستقلة لا تمتلك تأثيرًا ذا دلالة على فعالية أدوات التمويل الإسلامي في سياقات معينة. ويعكس ذلك أن هذه العوامل ليست مركزية في تفسير فعالية الأدوات، مقارنة بعوامل أخرى أكثر تأثيرًا مثل مستوى المعرفة والوضوح والصيغ التمويلية.

9. الاستنتاجات

تُظهر نتائج الدراسة أن فعالية أدوات التمويل الإسلامي في البنوك التجارية السعودية تقع ضمن المستوى المتوسط، مما يشير إلى وجود فجوة بين الاستعمال الواسع لهذه الأدوات وبين قدرتها على تحقيق الكفاءة العالية المتوقعة منها. وقد كشفت النتائج عن تباين واضح بين رضا العملاء وبين وجود معوقات تنظيمية ومؤسسية تحد من فعالية التطبيق .كما بيّنت الدراسة أن معرفة العملاء بأدوات التمويل الإسلامي ليست معرفة تفصيلية، وأن بعض الصيغ التمويلية ما تزال غير واضحة لديهم، وهو ما يقلل من قدرتهم على اتخاذ قرارات مالية واعية رغم شعورهم العام بالرضا .وتؤكد النتائج أهمية تعزيز التوعية المالية، وتطوير آليات التطبيق، وتحسين إجراءات العمل الداخلي في البنوك، إلى جانب الحاجة إلى تبسيط صيغ التمويل الإسلامي ورفع مستوى الشفافية في تقديمها.

10. التوصيات

في ضوء النتائج يوصي البحث بما يلي:

1. إعداد كتيبات إرشادية مبسطة تشرح صيغ التمويل الإسلامي بشكل واضح للعملاء.
2. إنتاج مقاطع فيديو تعليمية قصيرة تُعرّف العملاء بطريقة الحصول على كل صيغة تمويلية وشروطها.
3. تعزيز برامج التدريب الداخلي للموظفين لضمان تقديم معلومات دقيقة ومتكاملة للعملاء.
4. تطوير نظام رقابي داخلي لمتابعة جودة تطبيق صيغ التمويل الإسلامي والحد من الأخطاء التشغيلية .
5. تحسين واجهات التطبيقات المصرفية الإلكترونية بحيث تتضمن شرحًا مرئيًا وواضحًا للأدوات التمويلية.
6. إطلاق حملات توعية موسعة لرفع مستوى الثقافة المالية لدى العملاء، خاصة فيما يتعلق بالتمييز بين الصيغ التمويلية المختلفة.
7. العمل على تقليل المعوقات المؤسسية والتنظيمية عبر تبسيط الإجراءات التشغيلية المرتبطة بتطبيق الصيغ التمويلية.

11. مواد تكميلية

(لا يوجد).

12. مساهمات المؤلفين

قامت الباحثة منفردة بتصميم البحث, والكتابة والتحرير. وقامت بإجراء التحليلات اللازمة وتفسير النتائج.

13. التمويل

(لا يوجد).

14. بيان توافر البيانات

(لا يوجد).

15. شكر وتقدير

تتقدم المؤلفة بالشكر لجامعة طيبة على توفير المصادر اللازمة للبحث.

كما تتقدم المؤلفة بالشكر لعينة البحث على تعاونهم في الرد على استفسارات الاستبيان.

16. تضارب المصالح

تُعلن المؤلفة عدم وجود أي تضارب في المصالح.

References

[1] Hossain, M. I., Rahman, M. M., & Karim, M. A. (2024). Operational efficiency and productivity dynamics: A comparative analysis of Islamic and conventional banks in Bangladesh. Journal of Islamic Accounting and Business Research, 15(4), 567–585. https://doi.org/10.1108/JIABR-05-2023-0167

[2] Ahmad, F. (2024). A comparative analysis of profitability in state-owned commercial banks: Islamic profit-loss sharing vs. conventional interest models in Bangladesh. International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, 17(3), 450–467. https://doi.org/10.1108/IMEFM-08-2023-0280

[3] Chebru, S., & Mahawat, T. (2024). The role of Islamic banking finance in achieving economic growth: An econometric study of the Saudi Arabia case for the period (2014–2021). Journal of Financial and Commercial Research, 25(3), 120–145. DOI: 10.21608/jsst.2024.254321.1711

[4] Ben Atallah, S., & Zaghdar, A. (2023). The impact of Islamic finance modes on credit risk: A case study of the Arab Islamic International Bank (2007–2022). Journal of Economic and Financial Studies, 14(2), 211–233. https://asjp.cerist.dz/en/article/235358(asjp:235358)

[5] Abed, F. B. A. (2022). The impact of Islamic banking credit on gross domestic product in the Kingdom of Saudi Arabia (2014–2022). Journal of Sharia Sciences and Islamic Studies, 50(1), 125–148.

[6] Malik, A., Ullah, K., & Ullah, S. (2021). Integrating Shari'ah knowledge and governance principles in Islamic banking: A framework for enhanced performance. Journal of Risk and Financial Management, 14(7), 295. https://doi.org/10.3390/jrfm14070295

[7] Jahan, N. (2022). Determinants of profitability in Islamic banks: Evidence from Bangladesh. *ISRA* International Journal of Islamic Finance, 14(1), 26–42. https://doi.org/10.55188/ijif.v14i1.189

[8] Muhiuddin, G., Hossain, M., & Hasan, M. (2023). Efficiency analysis of Islamic banking in OIC countries: An application of stochastic frontier approach. Global Finance Journal, 55, 100794. https://doi.org/10.1016/j.gfj.2022.100794

[9] Iqbal, Z., & Mirakhor, A. (2011). An introduction to Islamic finance: Theory and practice (Vol. 687). John Wiley & Sons.(DOI):https://doi.org/10.1002/978111839044

[10] Alqahtani, F., & Mayes, D. G. (2018). Financial stability of Islamic banking and the global financial crisis: Evidence from the Gulf Cooperation Council. *Economic Systems*, 42(2), 346–360. https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2017.09.001

[11] Al-Khalifi, A. B. M. (2023). Islamic financing instruments in Saudi banks: Reality and challenges. Journal of Imam Muhammad bin Saud Islamic University (Islamic Sciences), 64(2), 145–165.

[12] Ben Ata Allah, S., & Zaghina, Z. (2023). The impact of Islamic financing instruments on the financing of economic institutions: A case study of Al Baraka Bank of Algeria. Journal of Mohammed Boudiaf University of M'Sila for Economic, Commercial and Management Sciences, 15, 456–475.

[13] Saudi Arabian Monetary Authority. (2024). Annual reports of Saudi commercial banks. Retrieved from ahttps://www.sama.gov.sa/

[14] Saudi Arabian Monetary Authority. (2023-2024). Financial reports of Saudi banks. Retrieved from https://www.sama.gov.sa/

المصادر

[1] حسين، م. إ.، رحمان، م. م.، وكريم، م. أ. (2024). الكفاءة التشغيلية وديناميكيات الإنتاجية: تحليل مقارن للبنوك الإسلامية والتقليدية في بنغلاديش. مجلة محاسبة وأبحاث الأعمال الإسلامية، 15(4)، 567–585. https://doi.org/10.1108/JIABR-05-2023-0167

[2] أحمد، ف. (2024). تحليل مقارن للربحية في البنوك التجارية المملوكة للدولة: نماذج المشاركة في الأرباح والخسائر الإسلامية مقابل النماذج التقليدية القائمة على الفائدة في بنغلاديش. المجلة الدولية للتمويل الإسلامي وإدارة الشرق الأوسط، 17(3)، 450–467. https://doi.org/10.1108/IMEFM-08-2023-0280

[3] شيبرو، س.، ومهاوات، ت. (2024). دور تمويل الصيرفة الإسلامية في تحقيق النمو الاقتصادي: دراسة قياسية لحالة المملكة العربية السعودية للفترة (2014-2021). مجلة البحوث المالية والتجارية، 25(3)، 120–145. DOI: 10.21608/jsst.2024.254321.1711

[4] بن عطاالله، س.، وزغدار، أ. (2023). أثر صيغ التمويل الإسلامي على مخاطر الائتمان: دراسة حالة البنك العربي الإسلامي الدولي (2007-2022). مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 14(2)، 211–233. https://asjp.cerist.dz/en/article/235358(asjp:235358)

[5] عابد، فهد بن عبد الله. (2022). أثر الائتمان المصرفي بصيغ التمويل الإسلامية على الناتج المحلي الإجمالي في المملكة العربية السعودية (2014–2022). مجلة العلوم الشرعية والدراسات الإسلامية، 50(1)، 125–148.

[6] مالك، أ.، الله، ك.، والله، س. (2021). دمج المعرفة الشرعية ومبادئ الحوكمة في الصيرفة الإسلامية: إطار لتعزيز الأداء. مجلة إدارة المخاطر والتمويل، 14(7)، 295. https://doi.org/10.3390/jrfm14070295

[7] جهان، ن. (2022). محددات الربحية في البنوك الإسلامية: أدلة من بنغلاديش. إسرا (ISRA) المجلة الدولية للتمويل الإسلامي، 14(1)، 26–42. https://doi.org/10.55188/ijif.v14i1.189

[8] محي الدين، غ.، حسين، م.، وحسن، م. (2023). تحليل كفاءة الصيرفة الإسلامية في دول منظمة التعاون الإسلامي: تطبيق منهج الحدود العشوائية. مجلة التمويل العالمي، 55، 100794. https://doi.org/10.1016/j.gfj.2022.100794

[9] إقبال، ز.، وميرخور، أ. (2011). مقدمة في التمويل الإسلامي: النظرية والتطبيق. جون وايلي وأولاده. (DOI):https://doi.org/10.1002/978111839044

[10] القحطاني، ف.، ومايس، د. ج. (2018). الاستقرار المالي للصيرفة الإسلامية والأزمة المالية العالمية: أدلة من دول مجلس التعاون الخليجي. الأنظمة الاقتصادية، 42(2)، 346–360. https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2017.09.001

[11] الخليفي، أ. ب. م. (2023). أدوات التمويل الإسلامي في البنوك السعودية: الواقع والتحديات. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (العلوم الإسلامية)، 64(2)، 145–165.

[12] بن عطا الله، س.، وزغينة، ز. (2023). أثر أدوات التمويل الإسلامي على تمويل المؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري. مجلة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة للعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 15، 456–475.

[13] البنك المركزي السعودي (ساما). (2024). التقارير السنوية للبنوك التجارية السعودية. متاح على: https://www.sama.gov.sa/

[14] البنك المركزي السعودي (ساما). (2023-2024). التقارير المالية للبنوك السعودية. متاح على: https://www.sama.gov.sa/

https://doi.org/10.31272/jae.i151.1481
https://admics.uomustansiriyah.edu.iq
P-ISSN: 1813–6729 E-ISSN: 2707-1359

The Effectiveness of Islamic Financing Tools in Saudi Commercial Banks: A Field Study on Employees' and Customers' Perspectives

Manar Tayseer Haseed Batayneh
Dept. of Finance & Economics, College of Business Administration, Taibah University, Al-Madinah Al-Monawara, Saudi Arabia.
Email: mbatayneh@taibahu.edu.sa , ORCID: https://orcid.org/0009-0005-5115-0919

Article Information

Article History:
Received: 25 / 10 / 2025
Revised: 19 / 01 / 2026
Accepted: 26 / 01 / 2026
Available Online: 01 / 03 / 2026
Pages no: 62 – 74

Keywords:
Islamic finance, Saudi commercial banks, Murabaha, Mudaraba and Musharaka, customer satisfaction, banking challenges.

Correspondence:
Researcher name:
Manar Tayseer Haseed Batayneh
Email: mbatayneh@taibahu.edu.sa

Abstract

This study aims to assess the extent of effectiveness of Islamic finance instruments in Saudi commercial banks using a descriptive-analytical methodology, Data were collected through a questionnaire using a five-point Likert scale (1–5), targeting both employees and customers to evaluate the level of utilisation, effectiveness, and customer satisfaction with these instruments, as well as the challenges that limit their optimal application, The results indicate a moderate level of effectiveness, suggesting there is room to further develop, enhance, and refine Islamic finance tools, The study contributes to the literature by combining employee and customer perspectives and employing MANOVA to examine differences across multiple dependent variables simultaneously.

The work of this research is licensed under CC BY