

أهمية مكونات رأس المال البشري في تحقيق جودة إدارة الموارد البشرية بالبنوك الإسلامية

-دراسة ميدانية بينك البركة الجزائري-

د. أسماء زدوري

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار - عنابة، zedouriesma@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2016/07/13

تاريخ المراجعة: 2016/06/19

تاريخ الإيداع: 2014/10/20

ملخص

لقد شهدت الساحة المصرفية نموا كبيرا في إجمام المعاملات المصرفية الإسلامية سواء في شكل افتتاح بنوك إسلامية أو تحول بعض البنوك التقليدية إلى العمل وفق مبادئ الشريعة الإسلامية، ويمثل رأس المال البشري في البنوك الإسلامية المحور الأساسي لنجاحها في مواجهة التحديات المختلفة، فهو العامل الأساسي للوصول بالبنوك لمفهوم الجودة والتميز في الساحة المصرفية العالمية، وهنا يأتي دور إدارة الموارد البشرية كعنصر فاعل لتطوير وتنمية رأس المال البشري.

الكلمات المفتاحية: بنوك إسلامية، إدارة الموارد البشرية، رأس المال البشري.

L'importance des composantes du capital humain dans la réalisation de la qualité du management des ressources humaines au sein des banques islamiques

-Etude de cas (Banque El Baraka Algérie)-

Résumé

Le secteur bancaire a connu une grande croissance au niveau des volumes de transactions bancaires islamique, que ce soit sous la forme de l'ouverture de banques islamiques ou de tourner certaines banques traditionnelles à agir avec les principes de la charia islamique. Le capital humain dans les banques islamiques représente le pivot fondamental de son succès face à divers défis, il est le facteur principal pour atteindre les rives de la notion de qualité et d'excellence, et c'est ici que viens le rôle de la GRH en tant qu'acteur pour le développement du capital humain.

Mots-clés : Banques islamiques, management des ressources humaines, Le capital humain.

Important components of human capital in achieving the quality of human resources management in Islamic banks

- A field Study (Baraka Bank Algeria)-

Abstract

They have witnesses the banking field significant growth in the volumes of banking Islamic transactions, whether in the form of the opening of Islamic banks or transformations of some traditional banks to act in accordance with the principles of Islamic Sharia law. The human capital in Islamic banks core of its success in the face of various challenges, so it is the principal factor for the bank to get access to the concept of quality and excellence, and from here it comes the role of HMR as effective element to development of the human capital.

Key words: Islamic banks, human resource management, human capital,

المؤلف المرسل: أسماء زدوري، zedouriesma@yahoo.fr

مقدمة

شهد الربع الأخير من القرن العشرين ميلاد البنوك الإسلامية التي ظهرت تلبية لحاجات فئة معينة من المتعاملين (المسلمين) ورغباتهم، والذين كان لديهم حرج في التعامل مع البنوك التقليدية هذا بالإضافة إلى تجسيد فكرة الاقتصاد الإسلامي وإدخالها حيز التطبيق.

لذا فقد جاءت البنوك الإسلامية لتكوين أوعية اقتصادية جديدة تعمل وفق مبادئ الشريعة الإسلامية، تقوم بدور الوساطة المالية سواء بجذب الودائع وتميئتها، أو عن طريق استثمار الأموال بوساطة الصيغ الإسلامية التمويل والاستثمار.

وكي تتمكن البنوك الإسلامية من تحقيق مستويات إنجاز عالية، ومواجهة التغيرات التي تطرحها ساحة الصيرفة العالمية، كان لزاماً عليها الارتكاز على رأس المال البشري بصفته أحد أهم الدعائم التي تبنى عليها المنظمات والبنوك بمختلف أنواعها، وأكثر عناصر الإنتاج توليداً للقيمة.

فأما رأس المال البشري بما يمتلكه من قدرات ومهارات ومعارف يمكنه أن يصل بالبنوك الإسلامية إلى أقصى درجات التميز والإبداع في الوظائف والإدارات وحتى جودة الخدمات. وهنا تبرز أهمية إدارة الموارد البشرية بسياساتها واستراتيجياتها التي تهدف إلى تنمية رأس المال البشري وتحقيق أكبر عائد منه.

1. الإطار المنهجي للدراسة:

إشكالية الدراسة:

تواجه البنوك الإسلامية في السنوات الأخيرة تحدياً جديداً يتمثل في المنافسة الشديدة من قبل المصارف العالمية التي تمتاز بارتفاع مستوى خدماتها، ولاسيما عقب افتتاحها لأقسام خاصة بالمعاملات المالية الإسلامية، ويفرض هذا التحدي أن تتجه البنوك الإسلامية لتحقيق الجودة في مختلف إداراتها وخدماتها المصرفية وذلك لا يكون إلا بالاستغلال الأمثل لرأس المال البشري بمكوناته المختلفة.

ويسلط هذا البحث الضوء على إدارة هامة هي إدارة الموارد البشرية التي تؤدي دوراً هاماً وبارزاً في تحقيق هذا الهدف. وهذا يطرح لدينا عدة تساؤلات يمكن صياغتها في الإشكالية الآتية:

ما مدى مساهمة مكونات رأس المال البشري في تحقيق جودة وظائف إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية؟

أهمية الدراسة:

إن من أبرز التحديات التي تواجه البنوك الإسلامية، هي الحصول على عنصر بشري مميز، وبناء عليه تتجلى أهمية الدراسة في محاولتها:

- الاهتمام بجودة إدارة الموارد البشرية كإحدى الأدوات التي تمكن البنوك الإسلامية من تحسين أدائها والدخول في المنافسة العالمية؛

- إبراز العلاقة القائمة بين رأس المال البشري وتحقيق جودة وظائف إدارة الموارد البشرية، بالشكل الذي يضمن له المساهمة الفعالة في تقديم خدمات ذات جودة عالمية.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- بيان مفهوم البنوك الإسلامية؛
 - التطرق إلى مكونات رأس المال البشري في البنوك الإسلامية؛
 - إبراز أهمية رأس مال البشري كأحد الموارد الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في البنوك الإسلامية؛
 - التعرف على كيفية خلق جودة إدارة الموارد البشرية من خلال مكونات رأس المال البشري في البنوك الإسلامية؛
 - التعرف على واقع جودة إدارة الموارد البشرية في بنك البركة الجزائري.
- فرضيات الدراسة:**

تستند الدراسة على الفرضيات الآتية:

- لا يهتم بنك البركة الجزائري بمكونات رأس المال البشري؛
- لا يهتم بنك البركة الجزائري بجودة وظائف إدارة الموارد البشرية؛
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% بين مكونات رأس المال البشري وجودة وظائف إدارة الموارد البشرية.

تقسيمات الدراسة: بغية تحقيق الأهداف المرجوة من البحث تم تقسيمه إلى جانبين:

- جانب نظري: وفيه سيتم الاعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي لأهم ما جاء في الكتب والمراجع حول رأس المال البشري وعلاقته بجودة إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية.
- جانب تطبيقي: وفيه سيتم الاعتماد على منهج المسح الميداني، بطريقة العينة للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حيث سيتم جمع المعلومات والبيانات الخاصة بالإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها من خلال زيارة بنك البركة الجزائري:

- تصميم استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بفرضيات البحث.
 - إجراء مقابلات شخصية مع المعنيين في المؤسسة محل الدراسة.
- منهجية الدراسة وأدواتها:** من أجل دراسة المشكلة موضوع البحث، وتحصيل أبعادها ومحاولة اختبار صحة الفرضيات المقدمة، تنتهج هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لتحديد الحقائق، وفهم مكونات الموضوع، وإخضاعه للدراسة الدقيقة، وكذا تحليل أبعاده.

ونعتمد في ذلك، على بعض الأساليب الإحصائية، مستخدمين الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ، وأدوات التحليل الإحصائية، قصد عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها. فيما تحدد مجالنا الزمني بين شهري، مارس، وأفريل لسنة 2014، على إطار مكاني يتمثل في بنك البركة الجزائري بولاية عنابة.

واعتمدنا في دراستنا، على مجموعة من الكتب والمقالات والأبحاث العلمية المحكمة، أما ميدانيا فقد تمت الاستعانة ببرنامج SPSS النسخة المعالجة 19.

II. الإطار المفاهيمي للدراسة:

1. البنوك الإسلامية: نتطرق فيما يأتي إلى البنوك الإسلامية من خلال التعرف إلى مفهومها، ورصد تطورها التاريخي، ومختلف الأنشطة التي تقوم بها، والتي تميزها عن البنوك التقليدية.

1.1. تعريف البنوك الإسلامية: يعرف البنك الإسلامي بأنه "مؤسسة مالية نقدية تقوم بالأعمال والخدمات المالية والمصرفية وجذب الموارد النقدية وتوظيفها وتوظيفها فعالاً، لتحقيق أقصى عائد منها وبما يحقق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في إطار أحكام الشريعة الإسلامية"⁽¹⁾.

في حين يعرف بأنه "تلك المؤسسات التي تقوم باستلام الودائع، والقيام بكل الأنشطة والأعمال البنكية ولكن بعيداً عن الفائدة، أي وفقاً لمبادئ الدين الإسلامي"⁽²⁾.

كما يعرف بأنه "ذلك النظام القائم على مبادئ الشريعة الإسلامية والذي يسترشد بالاقتصاد الإسلامي. ويرتكز على مبدئين أساسيين هما تقاسم الربح والخسارة، وحظر جمع ودفع الفوائد. فلا يجوز دفع الفائدة في ظل الشريعة الإسلامية"⁽³⁾.

ويعرف أيضاً بأنه "ذلك المصرف الذي يلتزم بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في جميع معاملاته من خلال تطبيق مفهوم الوساطة المالية القائمة على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة"⁽⁴⁾.

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول، إن البنك الإسلامي هو ذلك البنك الذي يعمل وفقاً لآلية بنكية تحدد إطارها الفلسفة الإسلامية، وتمتاز بالخصائص الآتية:⁽⁵⁾

- تطبيق أسلوب الوساطة المالية القائم على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة، وتحريم سعر الفائدة؛
- تحقيق التكامل الاجتماعي من خلال مساعدة المتعاملين في ثغراتهم المالية ونشر الوعي الإسلامي؛
- تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال ترشيد الإنتاج والاستهلاك، والإنفاق الاستثماري.

2.1. نشأة وتطور البنوك الإسلامية: وهي بنوك حديثة النشأة، وقد جاءت نتيجة انتقاد النظام البنكي التقليدي، والذي يركز على استخدام أسعار الفائدة وأيضاً على استعمال العديد من المعاملات الشبيهة بالربا، فالربا محرم بكل النصوص القرآنية⁽⁶⁾، إذا فهي تقوم على نبذ التعامل بالفائدة بين البنك وعملائه أخذاً وعطاءً وبذلك يتم التعامل وفقاً لما أنزله الله سبحانه وتعالى والسنة الشريفة (أحكام الشريعة الإسلامية).

وقد كانت أول محاولة لإنشاء بنك إسلامي عام 1963 حيث تم إنشاء ما يسمى ببنوك الادخار المحلية والتي أقيمت بمدينة "ميت غمر" بجمهورية مصر العربية وقد انتهت هذه التجربة بعد أن حققت نجاحاً دام أربعة أعوام⁽⁷⁾، ثم بعد ذلك تم إنشاء "بنك ناصر الاجتماعي" حيث يعد أول بنك ينص في قانون إنشائه على عدم التعامل بالفائدة المصرفية، أخذاً وعطاءً، وقد جاء الاهتمام الحقيقي بإنشاء مصارف تعمل طبقاً لأحكام الشريعة الإسلامية في توصيات مؤتمر وزراء خارجية الدول الإسلامية بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية⁽⁸⁾.

وجاء نتيجة ذلك إعداد اتفاقية تأسيس البنك الإسلامي للتنمية ويهدف إلى دعم التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية، وفي عام 1975 تأسس بنك دبي الإسلامي بموجب قرار حكومة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة ويعتبر البداية الفعلية للعمل المصرفي الإسلامي، حيث يقدم المصرف جميع الخدمات المصرفية والاستثمارية طبقاً لأحكام الشريعة الإسلامية⁽⁹⁾. ثم توالى بعد ذلك إنشاء بيت التمويل الكويتي وبنك فيصل الإسلامي في عام 1977، وتكون الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية الذي يهدف إلى دعم الروابط بين المصارف الإسلامية⁽¹⁰⁾.

وفي ما يخص مصادر التمويل، يعتمد هذا البنك على رأس المال والودائع، التي تنقسم إلى:

- ودائع تحت الطلب.

- "ودائع استثمارية (ودائع مع تفويض بالاستثمار) عن طريق عقد مشاركة (مضاربة)، حيث يقوم البنك المضارب بأخذ المال من المودع ليعمل به مقابل اقتسام الأرباح بنسبة معينة" (11).
- حساب الادخار، حيث يضمن البنك إرجاع المبلغ للمودع.
- أما استخدامات البنك فتتمثل في توظيف الأموال في أوجه معينة، بما يتماشى والشريعة الإسلامية:
- القروض والسلفيات: حيث يقوم بإقراض العميل مبلغا معيناً على أن يسترجعه دون زيادة عن أصله لأن الزيادة في هذه الحالة تعتبر ربا، وبالتالي تقوم العلاقة بين العميل والبنك على المشاركة في الأرباح والخسائر.
- المساهمة في تأسيس الشركات، حيث يدخل البنك كشريك في مشروع معين، وذلك بمساهمته في رأس المال بغض النظر عن مدة المشروع أو نوعه.
- التمويل بالمشاركة: حيث يقوم البنك بمشاركة العميل في عملية معينة تجارية أو صناعية....، والعائد المحصل عليه سواء كان ربحاً أو خسارة يتم توزيعه حسب ما نص عليه اتفاق الشراكة المبرم بينهما " على أساس احتساب نسبة من صافي الربح مقابل الإدارة والعمل، ويوزع الباقي بنسبة حصة كل منهما في رأس مال المشاركة (12)".
- المضاربة الشرعية: وهي تقوم بين صاحب المال والعمل من جانب الشريك بالعمل (المضارب) الذي يتاجر بالمال، فإذا حقق ربحاً يقسم حسب نسبة تحدد من طرفي المشاركة على أن تكون معلومة. أما الخسارة فهي على الطرفين، إلا إذا خالف المضارب شروط المضاربة المتفق عليها فإنه الوحيد الذي سيتحمل الخسارة.
- بيع المرابحة: حيث يقوم البنك بشراء سلعة معينة لصالح العميل بأوصاف وتكلفة محددة، ويتفق الطرفان أيضاً على نسبة معينة من الربح تضاف إلى التكلفة الكلية للوصول إلى سعر البيع. كما يتفق الطرفان على مكان وشروط تسليم السلعة المباعة وطريقة سداد القيمة للبنك.
- ونضيف إلى ما سبق أن البنوك الإسلامية تقدم جميع الخدمات فيما عدا تلك التي تتنافى مع الشريعة الإسلامية كالأوراق المالية ذات الفائدة الثابتة، وخصم الأوراق التجارية، فضلاً عن تقديم سلف بضمانات على الشكل الذي تقوم به البنوك التجارية.

2. رأس المال البشري في البنوك الإسلامية:

يعد رأس المال البشري العنصر الرئيسي لعملية تحقيق الأرباح في البنوك بصفة عامة، حيث إن الأموال لا تدر عائداً بنفسها دون استثمار، وحتى يحقق البنك الإسلامي ذلك، لابد من توافر العنصر البشري القادر على استثمار هذه الأموال، ولابد أن تتوفر لديه الخبرة المصرفية ولا يتأتى ذلك إلا بالعمل على تنمية مهارات أداء العنصر البشري بالبنوك الإسلامية عن طريق إدارة الموارد البشرية للوصول به إلى أفضل مستوى أداء في العمل.

1.2. مواصفات رأس المال البشري في البنوك الإسلامية: مما لا شك فيه أن إدارة النشاط المصرفي تحتاج إلى فئة من العاملين، مزودة بما يلزم من القواعد الشرعية اللازمة للمعاملات، وناضجة بالنسبة للأهداف الاقتصادية والاجتماعية، وملزمة ببذل أقصى جهد في سبيل تحقيق هذه الأهداف، أما تصور عدم وجودها، أو ندرتها، أو اختلال تركيبها، فإنه سيتيح الفرصة أمام نمو النشاط المصرفي التقليدي (13). وهو ما يتطلب رأس مال بشري بمواصفات خاصة تختلف عن تلك التي يمتلكها رأس المال البشري الموجود بالبنوك والمؤسسات المالية التقليدية، ويمكن توضيح أهم الفروق الموجودة بين العاملين بالنسبة للنظامين التقليدي والإسلامي في الجدول الآتي:

جدول رقم (2): يمثل مقارنة بين رأس المال البشري بالبنوك الإسلامية والتقليدية

العاملين بالبنوك التقليدية	العاملين بالبنوك الإسلامية
_ إعداد وتقديم الخدمات المصرفية.	_ تقديم جميع الأعمال المصرفية التقليدية مع استبعاد الفوائد الربوية.
_ إدارة قروض بفوائد ربوية.	_ صيغ التمويل والاستثمار الشرعية من مرابحة وبيع بالأجل، وسلم واستصناع وإجارة ومضاربة ومشاركات، لأن العمل المصرفي قائم على وظائف تستند إلى تلك العقود.
_ إجراء الدراسة الائتمانية والضمانات.	_ توفر الجانب الأخلاقي والمهني، والذي يؤثر على كل من أصحاب الملكية، وأصحاب حسابات الاستثمار، والعملاء...

المصدر: من إعداد الباحثة.

ولمزيد من التفصيل حول المواصفات التي يجب أن يتصف بها رأس المال البشري في البنوك الإسلامية، نقدم ما يأتي: (14)

- السلوك السوي (الأمانة وحسن الخلق): إن العامل في البنوك الإسلامية حامل لرسالة ربانية، ونظراً لسموها وجب على الموظف أن يجمع في شخصيته ميزات الشخص المسلم المتخلق بأخلاق الإسلام الراقية.
- الشخصية المتزنة (الخالية من الأمراض النفسية والروحية): إن المضطرب نفسياً قد يسيء إلى سمعة البنك الإسلامي، وعليه وجب عرض أي عامل في مجال الصيرفة الإسلامية على اختبارات نفسية صارمة يؤهل بعدها لشغل المنصب الذي يتوافق مع شخصيته.
- التكوين المستمر المتخصص المزدوج: الذي يجمع بين التكوين الفني والتكوين الشرعي، ذلك أنهما متكاملان في المصارف الإسلامية، ولا يمكن الاستغناء عن أي منهما.
- الرصيد الشرعي الكافي: وهذا يمكن أن تضمنه المطالعة المستمرة لكل ما يتعلق بقرارات الهيئات الشرعية، والمشاركة في الندوات والمؤتمرات والورشات التي تدرس الجوانب الشرعية في العمل المصرفي الإسلامي.
- التجديد والتطوير، وسعة الأفق: التجديد هو كل ما يتعلق بالجانب المعرفي والأساليب العملية في إدارة النشاط المصرفي.
- الديناميكية (ابتكاري، إبداعي، معرفي،...): عن طريق الإبداع والابتكار في مختلف المجالات.
- التحلي بالروح الجماعية (الانسجام، والتعاون، وتقاسم الأعباء والمسؤوليات): إن الاحتكار في شخصية العامل في المصارف الإسلامية لا يمكن أن تكون في صالحها، ذلك أن الشخص العامل المنغلق على ذاته، والمحتكر للمعلومة المصرفية قد يضر بمصالح البنك.
- القدرة على الإقناع (شخصية متفتحة وحوارية): وهذا يظهر من خلال ميل العامل إلى تقاسم الأفكار مع المحيط الذي يشغل فيه.

2.2. مكونات رأس المال البشري: ويمكن تجزئة رأس المال البشري في البنوك الإسلامية إلى ما يأتي:

الكفاءة: "تتمثل في سيورة العامل الكفو القادر على تحريك، ووضع مختلف وظائف نظام معين حيز التنفيذ، وبمفهومها الواسع "الكفاءة المهنية"، وهي الحالة التي يمكن فيها تعبئة وتنسيق الموارد، ولا تظهر إلا من خلال ممارسة العمل". (15)

المعرفة: "هي نتاج من المعلومات المستخرجة من قاعدة أخرى كبيرة من البيانات المختلفة، فالمعرفة ماهي إلا نتاج عملية تجميع، وتسجيل ومعالجة، وتفسير، وتحليل، وترجمة، ثم تجسيد كم هائل من البيانات والمعلومات الموجودة، فهي مجموع البيانات والمعلومات المعالجة، ومجموع البحوث، والدراسات، والخبرات، والتكنولوجيا، ونظم الإدارة، والمناهج، والمهارات التي يتمتع بها الأفراد، أو المؤسسات" (16).

المهارة: يمكن تعريف المهارة على أنها "القدرة على القيام بعمل ما بشكل يحدده مقياس مطوّر لهذا الغرض، وذلك على أساس من الفهم والسرعة والدقة" (17).

كما يمكن تعريفها بأنها: "أداء مهمة ما، أو نشاط معين بصورة مقنعة، وبالأساليب والإجراءات الملائمة، وبطريقة صحيحة" (18).

وعرفت أيضا على أنها "القدرة على ترجمة المعرفة إلى تصرف ينتج الأداء المرغوب فيه" (19).

ويمكن تصنيف المهارات إلى:

جدول رقم (3): يمثل نوع المهارات

تعريفها	نوع المهارة
مجموعة المهارات التي يحتاجها الفرد لكي يتواصل ويتفاعل مع مجتمعه ويتفاعل مع المحيط تفاعلاً إيجابياً ومنتجاً يعزز من دوره كفرد يسعى لتحقيق ذاته ويساهم في نماء ورفاه مجتمعه ورفاهيته.	مهارات اجتماعية
هي المهارات المطلوبة للنجاح في المدرسة وفي الحياة عموماً.	مهارات أساسية
تشمل هذه المهارات مهارة حل المشكلات، والتفكير المجرد، والتفكير الناقد.	مهارات التفكير العالية
مجموعة الاستراتيجيات الأساسية التي يحتاجها الفرد لكي يكتسب بفاعلية المعرفة والمفاهيم ويحقق نجاحاً دراسياً.	مهارات الدراسة
هي مهارات أساسية تتطلبها كل الموضوعات المدرسية، وهي تعني قدرة الفرد على إيصال أفكاره ومشاعره للآخرين، وفي الوقت نفسه الإصغاء للآخرين وفهم ما يطرحونه من أفكار ..	مهارات التواصل
وهي مهارات يجب أن يمتلكها المسير كي يستطيع النجاح في أداء عمله، ومنها مهارات تقنية، وتنظيرية، وإنسانية.	مهارات إدارية وتسييرية

المصدر: من إعداد الباحثة

والكفاءة والمهارة والمعرفة المكونة لرأس المال البشري غير متساوية بين الأفراد العاملين، فهناك فئة معينة منهم تمتلك المكونات المذكورة بشكل يفوق الآخرين، ويمكنهم ذلك من إنتاج أفكار جديدة تعكس إيجاباً على خدمات البنك الإسلامي وحصته السوقية.

"وتكمن الأهمية الحقيقية لرأس المال البشري، في قدرته وجهوده وكفاءته، التي يجب أن تعكس صورة إيجابية الأهداف المسطرة والمخططة والممكن إنجازها وتنفيذها، مما قد يؤدي إلى إضفاء نوع من الرضا والسرور على العمل المنجز" (20).

3. مكونات رأس المال البشري وجودة إدارة الموارد البشرية:

سنتناول فيما يلي كيفية تحقيق جودة إدارة الموارد البشرية على مستوى البنوك الإسلامية، وذلك من خلال مكونات رأس المال البشري.

1.3. أهمية استثمار مكونات رأس المال البشري: إن تنمية مكونات رأس المال البشري هي مسألة غاية في الأهمية للبنوك الإسلامية وبخاصة في المدى البعيد، ويقصد بها استخدام أنشطة إدارة الموارد البشرية في تنمية المهارات، والمعارف، والكفاءات، والاتجاهات ..، الخاصة بالعاملين بالبنك الإسلامي. وتعتبر ركناً أساسياً في البنوك الإسلامية، حيث تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين البنوك من استقطاب، وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية (21). ومنه يمكن القول إن تنمية مكونات رأس المال البشري تساعد البنوك الإسلامية على تحقيق جملة من الأهداف يمكن أن نوجزها في النقاط الآتية:

- تعزيز مستوى أداء البنوك الإسلامية وخاصة ذات المركز الاستراتيجي القوي؛
- إن استثمار قدرات ومعارف رأس المال البشري تساهم في قياس ربحية البنوك الإسلامية، وذلك من خلال تحقيق العوائد المالية للبنك، فزيادة الاستثمار يخلق مجالاً واسعاً من استخدام تكنولوجيا المعلومات وبالتالي ميلاد مهارات معرفية مواكبة لعصر العولمة والحدثة؛
- يسهم الاستثمار المركز على الكفاءات والمهارات في تشجيع الابتكار والإبداع، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال تخفيض التكاليف وزيادة العائدات؛
- إن الاستثمار في الخبرات والمهارات المعرفية مثل استخدام الانترنت والمهارات المعرفية المتقدمة يؤدي إلى تعزيز الموقف التنافسي للبنوك الإسلامية؛
- "رفع معنويات العاملين، فاكتساب القدر المناسب من المهارات والمعارف يؤدي إلى زيادة ثقة الفرد بنفسه مما يساعد على تحقيق الاستقرار النفسي" (22)؛
- تخفيض أخطاء العمل والشكاوي، فبفضل التدريب الجيد يتمكن الأفراد العاملين من التحكم في أخطاء العمل وتحسين أدائهم؛

2.3. تحقيق جودة إدارة الموارد البشرية: تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً هاماً في البنوك الإسلامية، فهي المسؤولة عن وضع السياسات والبرامج وعن الاختيار والتعيين، وتقييم الأداء، والتدريب والتنمية، والتعويض والمرتببات، والعلاقات الصناعية، وتقديم الخدمات الاجتماعية والصحية للعاملين وأخيراً بحوث الأفراد (23).

إذا فهذه الإدارة تساعد البنك الإسلامي على تحقيق جملة من الأهداف والتي يمكن تلخيصها في: (24)

- التأهيل الفني و التقني كغيرها من البنوك التقليدية مع مراعاة التوافق مع الشريعة.
- التأهيل الشرعي.

■ **التأهيل الأخلاقي المهني:** وتتم تنمية مكونات رأس المال البشري عن طريق مجموعة من النشاطات والوظائف المرتبطة بعضها ببعض بعلاقة اعتمادية، بحيث أي خلل في أحد هذه العناصر يؤدي إلى عدم التوازن في البنك ككل.

إذا فيمكن القول إن التأثير بين رأس المال البشري وإدارة الموارد البشرية هو تأثير متبادل، فالأولى تساهم في تنمية وتطوير مكوناته المختلفة، مما ينعكس على جودة الأعمال داخل البنك، وجودة وظائف إدارة الموارد البشرية، ويمكن توضيح ذلك من خلال:

- زيادة قدرة إدارة الموارد البشرية على التخطيط الفعال وربطه بالتخطيط الاستراتيجي؛
- "زيادة فعالية ونجاعة التسيير الاستراتيجي لرأس المال البشري، بما يؤدي إلى الاستغلال الجيد لمختلف القدرات والمهارات واستثمارها في عملية الإبداع والتطوير، وإدارة التغيير لرفع القدرة التنافسية للبنك الإسلامي" (25)؛
- "استقطاب واختيار وتعيين رأس المال البشري المميز: ويتمثل الغرض من الاختيار في إيجاد الكفاءات النادرة، إذا فمهمة تقييم المترشح تتطلب هنا بعض الدقة خصوصا في الجوانب النفسية والاقتصادية والثقافية الخاصة بالاختيار" (26)، أي وضع شروط صحيحة لاختيار الفرد القادر على العمل في مثل هذا النوع من البنوك وبالتركيز على الموصفات الخاصة بالبنوك الإسلامية التي تم ذكرها سابقا.
- "تقليل الأعباء الوظيفية الملقاة على عاتق الرؤساء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للبنك الإسلامي، مما يساهم في رفع كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية" (27)؛
- التمكين: على البنك أن يقوم بمشاركة الموظفين في صنع القرارات التي تؤثر على عمل وحدة معينة، حيث يتقاسم الموظفون من خلال إدارة المشاركة في جميع المستويات المعلومات، والمعرفة والسلطة، والمكافآت بحيث يستطيعون ممارسة التأثير والحصول على المكافآت فيما يتعلق بأداء البنك، حيث إنه بهذه العملية يشعر الموظف بثقة المدراء به، فيحاول تحسين أدائه، فينعكس ذلك على الأداء التنظيمي للإدارات المختلفة، ومنها إدارة الموارد البشرية؛

- "الحوافز المادية والمعنوية: يعرف الكثير من الموظفين المهام التي يجب القيام بها، ولكنهم لا يشعرون بالمسؤولية أو برغبة للقيام بذلك، لكن الحافز والمكافأة هما أكثر فعالية من إلحاق الأفراد بالتدريب" (28)، فالتحفيز بكافة أشكاله يؤثر على العنصر البشري في البنوك الإسلامية، ومحرك فعال لهم في تحسين أدائهم، حيث يجعلهم أكثر رغبة في العمل، وأكثر إخلاصا، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات والمهام التي يقدمونها.
- "التدريب: وهو تنمية المعارف والمهارات والقدرات الخاصة بالأفراد بشكل يؤدي إلى فهم متطلبات العمل المصرفي الإسلامي"، (29) وشهدت أنظمة التدريب في البنوك الإسلامية اهتماما متزايدا نحو المعرفة المصرفية والشريعة، ثم أصبحت أجهزة التدريب في العديد من تلك المصارف تهتم بدراسة الجانب المصرفي دون إعطاء أولوية للجانب الشرعي.

- "تعديل السلوك: هو إحدى الوسائل لتحسين الأداء، لأننا من خلاله نحاول تقوية السلوك المرغوب فيه من ناحية وإضعاف أو إزالة مرغوب عنه من ناحية أخرى" (30)، ويبدأ بالوسائل الإيجابية وقد ينتهي بنا المطاف إلى الوسائل العقابية، وذلك مرهون بحسب استجابة الموظف والظروف المحيطة.

III. دراسة ميدانية حول بنك البركة الجزائري:

لقد قمنا بإجراء هذه الدراسة على بنك البركة الجزائري كمحاولة منا لإسقاط الجانب النظري على الواقع.

1. المنهج والأدوات المستخدمة:

1.1. مجتمع الدراسة وعينته: يتكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين في بنك البركة الجزائري، وهو أول بنك إسلامي يفتح أبوابه في الجزائر، لبيّح فرصة العمل المصرفي الإسلامي للمتعاملين الذين يسعون إلى التعامل على أساس مبادئ الشريعة الإسلامية، وقد تم توزيع أداة الدراسة على 70 موظفا وموظفة، بطريقة عشوائية نسبية بوكالتي (عنابة، وقسنطينة). هذا وقد بلغ مجموع الإستبانات التي تم استردادها 68، و 12 غير مسترجعة، منها 55 صالحة، و 13 غير صالحة للاستعمال. وتعتبر العينة ممثلة للمجتمع الذي سحبت منه بطريقة ملائمة وكافية وبالتالي فإنه يمكن تقييم نتائج هذه الدراسة ضمن هذا الإطار.

2.1. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

إن اختيار الأسلوب الإحصائي المناسب اعتمد بالدرجة الأساس على طبيعة البيانات المتوفرة والهدف من التحليل، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على برنامج SPSS "حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية"، ومن خلال هذا البرنامج تم استعمال بعض الأدوات الإحصائية المعروفة كالنسب المئوية قصد تحليل الأعداد إلى نسب بغرض التعليق عليها، والمتوسط الحسابي، وتم استخدامه لقياس متوسط إجابات أفراد العينة للتعرف على مواقفهم ضمن سلم "ليكارت".

2. عرض وتحليل الاستمارة وتقييم النتائج: بعد استرجاع الاستمارات الموزعة على أفراد العينة المكونة لمجتمع الدراسة، وقبل تحليل إجابات المستجوبين واستخلاص النتائج، قمنا باتباع الإجراءات المتمثلة في: صدق أداة الدراسة وثباتها، وتبيان أساليب معالجة البيانات إحصائيا.

1.2. ثبات أداة الدراسة: لقياس مدى ثبات الاستمارة تم استخدام اختبار "كرونباخ ألفا"، وذلك لقياس مستوى الثبات، والذي يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان لإضفاء الشرعية عليها، وأثر أجوبة المبحوثين على الأسئلة، وجاءت نتائجه كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول رقم (5): معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الدراسة

محاور الإستمارة	عدد الفقرات	قيمة ألفا	مربع قيمة ألفا كرومباخ
المحور الأول	18	0.99	0.98
المحور الثاني	29	0.99	0.98
كامل الاستمارة	47	0.99	0.98

المصدر: من إعداد الباحثة باستعمال spss

يلاحظ من الجدول أن قيمة كرونباخ ألفا لكامل الاستمارة عالية، حيث بلغت 99%، وهذا يدل على أن الاستمارة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

2.2. خصائص عينة الدراسة: للتعرف على توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية، تم حساب التكرارات والنسب المئوية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (6): التكرارات والنسب المئوية المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية

المتغير	البيان	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	29	52.7
	أنثى	26	47.3
السن	35-25	22	40
	45-35	21	38.2
	أكثر من 45	12	21.8
الوظيفة	مدير	2	03.64
	رئيس قسم	10	18.18
	موظف	43	78.18
المؤهل	ثانوي	17	30.9
	جامعي	31	56.4
	دراسات عليا	7	12.7
الخبرة	أقل من خمس سنوات	20	36.4
	من 5 إلى 10 سنوات	15	27.3
	أكثر من 10 سنوات	20	36.4
	المجموع	55	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

الجنس: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور قد بلغت 52.7% من إجمالي العينة في حين بلغت نسبة الإناث 47.3% .

السن: كما يبين الجدول أعلاه أن أغلب عينات الدراسة تتوزع أعمارهم بين 25-35 سنة، بنسبة 40%، وهذا دليل على أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئة الشباب المتحمسين للعمل، وبلغت الفئة العمرية ما بين 35-45 سنة، بنسبة 20.3%، في حين بلغت الفئة العمرية الأكثر من 45 سنة النسبة 35.6%، من عينات الدراسة، وتعتبر ذات أهمية لأنها تمثل مرجعا للعاملين الجدد، وهذا بحكم أقدميتهم وخبرتهم في وكالة بنك البركة.

الوظيفة: يظهر من الجدول أن عينة الدراسة توزعت من حيث الوظيفة الحالية على ثلاث فئات، وقد جاء رأس المال البشري في المرتبة الأولى بنسبة 78.18%، من إجمالي عينة الدراسة، ولقد احتلت فئة رئيس قسم المرتبة الثانية بنسبة 18.18%، بينما فئة المدير في المرتبة الثالثة بنسبة 3.64% من إجمالي عينة الدراسة، ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن الموظفين هم الأكثر عددا في البنك، وذلك لطبيعة الخدمات المقدمة التي تتطلب اتصالا مباشرا مع الزبائن.

المؤهل: يظهر من الجدول أن عينة الدراسة توزعت من حيث المؤهل العلمي على ثلاث فئات، وقد جاءت فئة ليسانس في المرتبة الأولى بنسبة 24% من إجمالي عينة الدراسة، ولقد احتلت فئة المستوى الثانوي المرتبة الثانية بنسبة 36%، وجاءت فئة دراسات عليا في المرتبة الثالثة بنسبة 24%، وهذا ما يدل على اهتمام البنك باستقطاب الموظفين حاملي المؤهل العلمي العالي.

الخبرة: يتضح من الجدول أن نسبة سنوات الخبرة في العمل بالنسبة للموظفين الذين لهم سنوات خبرة أقل من 5 سنوات بلغت 33.9% و 25.4% ممن لديهم سنوات خبرة من 5-10 سنوات، بينما بلغت نسبة 33.9% ممن لديهم أكثر من 10 سنوات، وهي تدل على أن نسبة العمال القدامى للبنك والذين يمتلكون المعرفة والخبرة في مجال تخصصاتهم كبيرة مما يمكنهم من أداء وظائفهم بشكل جيد.

3.2. التحليل الإحصائي لفقرات الاستبيان:

الجدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة الاستمارة

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	sig	اتجاه الإجابة
المحور الأول: مكونات رأس المال البشري						
المعرفة						
01	يهتم البنك برأس المال البشري الذي يمتلك المعرفة من أجل تحقيق الميزة التنافسية.	3.36	1.00	24.77	0.000	متوسطة
02	يعرف البنك بدقة قدرات ومعارف موظفيه ويسعى لتحسينها باستمرار .	3.58	0.71	37.30	0.000	عالية
03	يقوم البنك بتطوير علاقته مع موظفيه من أجل توسيع معرفتهم.	3.36	0.93	26.81	0.000	متوسطة
04	يتلقى الموظف صعوبات ومشاكل متعلقة بعدم معرفته بالواجبات المسندة إليه.	3.07	1.12	20.35	0.000	متوسطة
05	يشجع البنك التعاون وتبادل المعلومات بين رأس المال البشري في العمل لاكتساب المعرفة.	3.40	0.85	29.59	0.000	عالية
06	يقوم البنك بإعلام موظفيه عن كل جديد.	3.47	0.95	26.84	0.000	عالية
	الإجمالي	3.38	0.863	29.00	0.000	
الكفاءة						
07	يعتبر البنك أن الكفاءات البشرية من أهم الموارد لتحقيق الأهداف.	3.62	0.87	30.80	0.000	عالية
08	يقوم البنك بالاستثمار في رأس المال البشري من أجل زيادة الكفاءة.	3.55	0.85	30.69	0.000	عالية
09	يهتم البنك بتكوين فرق عمل متجانسة فيما بينها حسب الكفاءة.	3.40	0.83	30.38	0.000	عالية
10	تساعد المهارات الكفاءة البنك على تقديم أفضل الخدمات.	3.25	0.94	25.48	0.000	متوسطة
11	يرى البنك أن تطوير كفاءات وخبرات موظفيه يعد استثمارا وليس تكلفة.	3.38	0.99	25.32	0.000	متوسطة
12	تقوم إدارة البنك بعملية ترقية الأفراد ذوي الكفاءة.	3.29	1.03	23.68	0.000	متوسطة
	الإجمالي	3.42	0.876	28.91	0.000	
المهارة						
13	يولي البنك أهمية أكبر للموظفين والمدراء الذين يتمتعون بمهارات وخبرات متنوعة.	3.53	0.81	32.16	0.000	عالية

14	يعمل البنك على مشاركة رأس المال البشري في برامج تدريبية لإكسابهم المهارات الوظيفية المطلوبة.	3.73	0.91	30.81	0.000	عالية
15	يمنح البنك الحرية الكافية للموظف للتعبير عن أفكاره ومهاراته.	3.05	1.06	21.34	0.000	عالية
16	يحاول البنك الحفاظ على رأس المال البشري والمدراء ذوي المهارات المتنوعة.	3.36	1.07	23.14	0.000	عالية
17	يمنح البنك للموظف الفرصة لتطوير مهاراته.	3.44	0.85	29.78	0.000	عالية
18	يعترف البنك بمهارات رأس المال البشري في نجاح وتحقيق أهدافه.	3.36	0.95	26.26	0.000	متوسطة
	الإجمالي	3.41	0.902	28.05	0.000	
المحور الثاني: جودة إدارة الموارد البشرية						
التدريب						
19	يقوم البنك بتدريب رأس المال البشري من أجل زيادة وتحسين فعاليتهم وأدائهم.	3.87	0.72	39.80	0.000	عالية
20	يسهم تدريب رأس المال البشري في اتخاذ أفضل القرارات للرفع من أداء أعمالهم.	3.80	0.65	43.37	0.000	عالية
21	يساعد التدريب على خلق قدرات جديدة لمواجهة مختلف المشاكل.	3.73	0.84	32.56	0.000	عالية
22	يهتم البنك باستقطاب رأس المال البشري وتدريبهم وتحسين مستواهم من خلال توفير البيئة الملائمة لهم.	3.47	0.97	26.31	0.000	عالية
23	يساعد التدريب الموظف في الاطلاع على أنشطة الوظيفة التي يقوم بها.	3.78	0.76	36.79	0.000	عالية
	الإجمالي	3.73	0.757	36.53	0.000	
التوظيف						
24	يتم استقطاب رأس المال البشري وفق احتياجات البنك المستقبلية.	3.80	0.98	28.50	0.000	عالية
25	تتم عملية توظيف رأس المال البشري بتحديد مصادر القوى العاملة.	3.38	0.95	29.51	0.000	متوسطة
26	يقوم البنك بتوظيف الأفراد باستخدام الإعلانات.	3.67	0.84	32.42	0.000	عالية
27	يقوم البنك بالتوظيف على أساس إجراء مقابلات والاختبارات.	3.51	0.63	41.01	0.000	عالية
28	يوظف البنك الأفراد بإجراء فحص لأوراق وشهادات المترشحين.	3.36	0.82	30.24	0.000	متوسطة
29	تقوم إدارة البنك باختيار الأفراد ذوي الكفاءات والمهارات العالية.	3.15	0.89	26.19	0.000	متوسطة
	الإجمالي	3.48	0.777	33.20	0.000	
التحفيز						
30	تعتمد إدارة البنك على نظام الحوافز وتساند عملية تطبيقه بصورة متواصلة.	3.22	0.91	26.03	0.000	متوسطة
31	يقوم البنك بتحفيز رأس المال البشري بشكل مادي ومعنوي.	3.05	0.98	22.90	0.000	متوسطة
32	يعمل البنك على منح مكافآت للموظفين ذوي الأداء المتميز.	3.35	1.07	23.07	0.000	متوسطة
33	يقوم البنك بترقية رأس المال البشري على أساس التميز في أدائهم.	3.35	1.07	23.07	0.000	متوسطة
34	يحتصل الموظف على الشكر والتقدير من قبل المسؤولين في حالة تميز أدائه.	3.22	1.06	22.38	0.000	متوسطة
35	يقدم البنك الحوافز الجماعية ليعطي الفرصة للموظفين لتقديم اقتراحاتهم من أجل تحسين الأداء.	3.05	1.02	22.08	0.000	متوسطة
	الإجمالي	3.21	0.989	24.05	0.000	

التمكين						
متوسطة	0.000	24.47	0.98	3.24	يأخذ البنك بفكرة تمكين رأس المال البشري في دعم كفاءة وفعالية الأداء.	36
متدنية	0.000	23.83	0.92	2.96	تعمل إدارة البنك على تمكين رأس المال البشري من خلال تفويض السلطة إليهم ومشاركتهم في صنع القرارات.	37
عالية	0.000	29.44	0.87	3.49	يعمل البنك على تمكين رأس المال البشري لتشجيعهم على التعلم والتطوير الذاتي للرفع من أدائهم.	38
متوسطة	0.000	33.04	0.75	3.35	يسعى البنك لتعزيز الثقة بين رأس المال البشري ومستوى الاتصال في البنك من خلال التمكين.	39
متوسطة	0.000	31.06	0.79	3.35	يقوم البنك بتمكين رأس المال البشري لتعزيز الشعور بالفعالية الذاتية لهم.	40
عالية	0.000	31.84	0.84	3.64	يساعد التمكين رأس المال البشري على رفع المستوى المهاري والفني لهم.	41
	0.000	30.72	0.805	3.34	الإجمالي	
تنمية سلوكيات رأس المال البشري						
متوسطة	0.000	25.43	0.89	3.05	يوفر البنك برامج التوجيه النفسي لتقليل الضغوط.	42
متوسطة	0.000	24.55	0.99	3.29	يقوم البنك بحل الصراعات التي تنشأ بين الأفراد العاملين.	43
عالية	0.000	33.54	0.78	3.56	القضاء على الاعترا ب التنظيمي يدعم الإبداع الوظيفي.	44
عالية	0.000	37.61	0.71	3.60	يتم تستخدم المشاركة في اتخاذ القرارات للقضاء على الاعترا ب التنظيمي.	45
متوسطة	0.000	26.66	0.92	3.31	يقوم البنك بتوفير جميع المساعدات والسلطات اللازمة للموظفين في عملهم.	46
متوسطة	0.000	24.96	0.96	3.24	يتم اعتماد العمل الجماعي في البنك واستخدام فرق العمل.	47
	0.000	29.67	0.835	3.34	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الباحثة باستعمال spss

المحور الأول: مكونات رأس المال البشري:

المعرفة: يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات بعد المعرفة مرتفع ويقدر ب 3.38 عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 29.00 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من قبل أفراد العينة على هذا البعد التي تعكس أن البنك يسعى إلى التعرف على معارف موظفيه، كما يعمل على تزويده بالمعلومات التي تنمي معارفه وتسهل قيامه بأنشطته.

الكفاءة: يظهر من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات بعد الكفاءة مرتفع يقدر ب 3.42، وانحراف معياري قدره 0.876، وقيمة احتمالية Sig=0.000، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 28.91 فهذا يدل على أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من قبل أفراد العينة على هذا البعد، الذي يعكس اهتمام البنك بكفاءة الأفراد العاملين لديه باعتبارهم استثمارا لتحقيق أهدافه .

المهارة: يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات بعد المهارة مرتفع يقدر ب 3.41، وانحراف معياري قدره 0.902، وقيمة احتمالية Sig=0.000، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 28.05 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من قبل أفراد العينة على هذا البعد، الذي يعكس سعي البنك إلى تطوير مهارات وقدرات موظفيه من أجل تحسين أدائهم.

يظهر من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع أبعاد محور مكونات رأس المال البشري مرتفع يقدر بـ 3.41، وانحراف معياري قدره 0.822، وقيمة احتمالية $Sig=0.000$ ، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 30.747 فهذا يدل على أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من قبل أفراد العينة على هذا المحور، الذي يعكس أن البنك يهتم كثيراً بمكونات رأس المال البشري.

المحور الثاني: جودة إدارة الموارد البشرية

التدريب: يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات بعد التدريب مرتفع يقدر بـ 3.73، وانحراف معياري قدره 0.757، وقيمة احتمالية $Sig=0.000$ ، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 36.53 فهذا يدل على أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من قبل أفراد العينة على هذا البعد، الذي يعكس قيام البنك بتحديد الاحتياجات التدريبية لموظفيه من أجل تدارك جوانب القصور في أدائه.

التوظيف: يظهر من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات بعد التوظيف مرتفع يقدر بـ 3.48، وانحراف معياري قدره 0.777، وقيمة احتمالية $Sig=0.000$ ، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 33.20 فهذا يدل على أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من قبل أفراد العينة على هذا البعد الذي يعكس قيام البنك باختيار الأفراد ذوي الكفاءات وتوظيفهم حسب احتياجاته.

التحفيز: يوضح الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات بعد التمكين مرتفع يقدر بـ 3.21، وانحراف معياري قدره 0.989، وقيمة احتمالية $Sig=0.000$ ، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 24.05، فهذا يدل على أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من قبل أفراد العينة على هذا البعد التي تعكس أن البنك يهتم بتحفيز موظفيه مادياً ومعنوياً من أجل زيادة دافعيته.

التمكين: يظهر الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات بعد التمكين مرتفع يقدر بـ 3.34، وانحراف معياري قدره 0.805، وقيمة احتمالية $Sig=0.000$ ، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 30.72 فهذا يدل على أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من قبل أفراد العينة على هذا البعد التي تعكس أن البنك يسعى إلى تمكين موظفيه من خلال إشراكهم في اتخاذ القرارات وزيادة صلاحياتهم.

تنمية سلوكيات رأس المال البشري: يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات بعد تنمية سلوكيات رأس المال البشري مرتفع يقدر بـ 3.34، وانحراف معياري قدره 0.835، وقيمة احتمالية $Sig=0.000$ ، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 29.67 فهذا يدل على أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من قبل أفراد العينة على هذا البعد الذي يعكس سعي البنك إلى تقليل الصراعات وضغوط العمل بين موظفيه.

يوضح الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات محور جودة الإدارة البشرية مرتفع يقدر بـ 3.42، وانحراف معياري قدره 0.876، وقيمة احتمالية $\text{Sig}=0.000$ ، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 28.91 فهذا يدل على أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذا المحور الذي يعكس سعي البنك إلى الاستثمار في مكونات رأس المال البشري، ما ينعكس إيجابا على جودة إدارة الموارد البشرية.

*اختبار فرضيات الدراسة:

- إختبار الفرضية الأولى:

H_0 : لا يهتم بنك البركة الجزائري بمكونات رأس المال البشري؛

H_1 : يهتم بنك البركة الجزائري بمكونات رأس المال البشري.

عند مستوى المعنوية 0,05، من أجل فحص هذه الفرضية، قمنا بحساب المتوسط الحسابي وإختبار T.

الجدول رقم(8): المتوسط الحسابي وإختبار T للفرضية الأولى

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوية
مكونات رأس المال البشري	3.41	0.822	30.747	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

تبين المخرجات من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لمدى الاهتمام بمكونات رأس المال البشري قد بلغ 3,41، وانحراف قدره 0,822، وحيث إن قيمة t المحسوبة قد بلغت 30,747، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، هذا ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، وما يؤكد هذه النتيجة أن مستوى الدلالة المحسوب 0,000 كان أقل من 0,05 أي أقل من المستوى المعتمد، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، ومنه فإن بنك البركة الجزائري يهتم بمكونات رأس المال البشري المختلفة والمتمثلة في المهارة، والكفاءة، والمعرفة.

- اختبار الفرضية الثانية:

H_0 : لا يهتم بنك البركة الجزائري بجودة إدارة الموارد البشرية؛

H_1 : يهتم بنك البركة الجزائري بجودة إدارة الموارد البشرية.

عند مستوى المعنوية 0,05، من أجل فحص هذه الفرضية، قمنا بحساب المتوسط الحسابي وإختبار T.

الجدول رقم(9): المتوسط الحسابي وإختبار T للفرضية الثانية

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوية
جودة وظائف إدارة الموارد البشرية	3.42	0.876	28.91	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

تبين المخرجات من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لمدى الاهتمام بجودة إدارة الموارد البشرية، قد بلغ 3,42، وبانحراف قدره 0.876، وحيث أن قيمة "t" المحسوبة قد بلغت 28.910، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، هذا ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وما يؤكد هذه النتيجة أن مستوى الدلالة المحسوب 0,000 كان أقل من 0,05، أي أقل من المستوى المعتمد، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، ومنه فإن بنك البركة الجزائري يهتم بجودة إدارة الموارد البشرية.

- إختبار الفرضية الثالثة:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% بين مكونات رأس المال البشري وجودة إدارة الموارد البشرية؛

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% بين مكونات رأس المال البشري وجودة إدارة الموارد البشرية.

المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	قيمة t	مستوى المعنوية
	β	الخطأ المعياري			
الثابت	0.291	0.072		4.054	0.000
البعد الأول	0.608	0.108	0.667	5.629	0.000
البعد الثالث	0.309	0.113	0.324	2.733	0.009

المتغير التابع: جودة إدارة الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الباحثة باستعمال spss

يظهر من الجدول أن معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.976 والذي يشير إلى تفسير المتغيرات المستقلة للمتغير التابع بنسبة 97%، وأن المتبقي من النسبة، والمقدرة 13% من التأثير في المتغير التابع ترجع إلى عوامل أخرى، كما تشير قيمة F التي بلغت 35.610 بمستوى ثقة 95%، إلى ملاءمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وتشير قيمة معامل الارتباط R، التي بلغت 0.988، إلى وجود علاقة موجبة وقوية بين المتغيرين.

بلغ مستوى المعنوية للمتغير المستقل والمتمثلة في البعد الثاني 0.969، وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهي مرفوضة لأنها تحقق فرضية العدم، بينما معنوية البعد الأول والثالث 0.013 و 0.000 مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة. الأمر الذي يدل على معنوياتها إحصائياً، وهو ما يشير إلى أهمية هذا المتغيرات في تفسير المتغير التابع، ومما سبق من التحليل يمكننا من قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5%، بين المعرفة والمهارة، وجودة إدارة الموارد البشرية، ومن خلال ما سبق نستنتج معادلة الانحدار الآتية:

$$Y = a + b X_1 + b X_2$$

$$\text{جودة إدارة الموارد البشرية} = 0.291 + 0.310 \text{ المعرفة} + 0.612 \text{ المهارة}$$

0.988	معامل الارتباط R				
0.976	معامل التحديد R ²				
قيمة F : 35.610		مستوى المعنوية 0.000		عند: $\alpha = 0.05$	
مستوى المعنوية	قيمة t	معاملات غير موحدة			المتغير
		معاملات موحدة	الخطأ المعياري	β	
		Beta بيتا			
0.000	3.960		0.074	0.291	الثابت
0.013	2.563	0.326	0.121	0.310	البعد الأول
0.969	0.039	0.006	0.135	0.005	البعد الثاني
0.000	4.295	0.671	0.142	0.612	البعد الثالث

المتغير التابع: جودة إدارة الموارد البشرية.

المصدر: من إعداد الباحثة باستعمال spss

بعد حذف البعد الثاني لأنه لا يؤثر في المتغير التابع تصبح معادلة الانحدار كما يأتي:

$$Y = a + b X_1 + b X_2$$

جودة إدارة الموارد البشرية = 0.291 + 0.608 المعرفة + 0.309 المهارة

*نتائج الاستبيان: من خلال دراستنا التي قمنا بها، والتي شملت عينة من موظفي بنك البركة الجزائري، توصلنا

إلى العديد من النتائج من الاستبيان نوجز أهمها في النقاط الآتية:

✓ يتكون البنك من أفراد أغلبهم بمستويات ومؤهلات علمية عالية، وأغلبهم من الطاقات الشابة التي يمكن أن يعول عليها مستقبلاً؛

✓ يؤدي رأس المال البشري دوراً هاماً في زيادة ربحية البنوك الإسلامية، كما يعمل على تحسين نوعية خدماتها وحصولها على مركز تنافسي؛

✓ يحتوي البنك على رأس مال بشري بمهارات ومعارف متطورة، ويعمل على تنميته وتطويره بأساليب مختلفة كالتركيب، والتحفير، والاتصال الجيد، ولكنها أساليب تعتبر تقليدية، وغير كافية لتحقيق التكيف مع البيئة المحيطة؛

✓ إن تطور العنصر البشري يسهم في الوصول إلى جودة إدارة الموارد البشرية، ومن ثم يحقق جودة باقي الإدارات داخل البنك؛

✓ يوجد تأثير إيجابي على سلوكيات الأفراد من قبل القيادة الرسمية مما يسهل الوصول إلى الأهداف المرجوة (عنصر بشري بجودة عالية)؛

✓ هناك محاولات من قبل البنك من أجل تعديل سلوكيات الأفراد العاملين به، ولكن هذه المحاولات تبقى محدودة، وغير كافية كي نصل إلى عنصر بشري قادر على المنافسة؛

✓ إن تمكين العاملين هو من المفاهيم الحديثة التي لا تزال غير مطبقة بشكل موسع وعلمي، فهو لا يزال غامضاً لدى قيادات ومسؤولي هذا البنك.

خاتمة

إن التطور الذي تشهده الصناعة المصرفية الإسلامية يتطلب إعدادا وتنمية لرأس مال بشري مؤهل علميا وعمليا، ليتوافق مع طبيعة عمل تلك الصناعة، وذلك باعتباره أحد أهم مقومات النجاح بالبنوك الإسلامية. غير أن هذا الأخير غير مؤهل للعمل بسبب افتقاره للعديد من الخصائص والتي تعتبر عائقا أمام هذه البنوك للوصول إلى أهدافها. وهذا يلقي العبء على إدارة الموارد البشرية، إذ يقع على عاتقها مسؤولية توفير الكادر البشري اللازم، والذي يتناسب مع طبيعة الصيرفة الإسلامية.

وهناك توجه واضح للبنوك الإسلامية نحو تحقيق جودة إدارة الموارد البشرية، ويبدو ذلك جليا من خلال ما يطبقه من برامج تهدف إلى تنمية وتطوير العنصر البشري الموجود به، ومن بين تلك البرامج التكوين، والتحفيز، والتمكين... إلخ. إلا أن هذه المحاولات قليلة وغير كافية مقارنة بالمجهودات التي تقوم بها البنوك الإسلامية الأخرى. وفي هذا السياق ندرج بعض التوصيات قصد تحقيق ذلك:

- الاهتمام بإعداد رأس مال بشري مؤهل علميا وعمليا وشرعيا، مما ينعكس إيجابا على جودة البنوك الإسلامية، بكافة عملياتها وأنشطتها؛
- اهتمام الإدارة العليا بالبنوك الإسلامية بأسس اختيار، وتنمية رأس المال البشري؛
- إعداد كفاءات تدريبية متخصصة في العمل المصرفي الإسلامي؛
- توفير الدعم المادي والمعنوي اللازمين، بالإضافة إلى تطبيق البرامج التدريبية الضرورية للوصول بالبنوك الإسلامية إلى أهدافها المسطرة والمرجوة.

المراجع الهوامش:

- 1- عادل عبد الفضيل عيد، الائتمان والمدائبات في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2011، ص 19.
- 2-Mabid Ali, Munawar Iqbal, Banques Islamiques : reponses a des questions frequemment posees, Banque Islamique de developpement, Institut is lamique de recherche et de formation, 2010, p25. <http://www.irtipms.org/PubText/131.pdf>
- 3-Islamic Banking, 2011, <http://www.investopedia.com/terms/i/islamicbanking.asp>
- 4-مجيد جاسم الشرع، المحاسبة في المنظمات المالية-المصارف الإسلامية، دار الإثراء، الأردن، 2008، ط1، ص 23.
- 5-محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، المصارف الإسلامية، دار المسيرة، الأردن، 2012، ط1، ص 44.
- 6-Hamid Algabid, Les Banque Islamique, Edition Economica, Paris, 1990, p63.
- 7-doctrine malikite, Définition et historique de la finance islamique, 04/05/2010, http://www.doctrine-malikite.fr/Definition-et-historique-de-la-finance-islamique_a116.html
- 8-Dhafer Saidane, La Finance Islamique, RB. Edition, Alger, 2011, p21.
- 9-حيدر يونس الموسوي، المصارف الإسلامية، دار اليازوني، الأردن، 2011، ط1، ص 29.
- 10-عابد فضل الشعراوي، المصارف الإسلامية، الدار الجامعية، بيروت، 2007، ط1، ص 36.
- 11-د. عبد الغفار حنفي، د. عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف "السياسات المصرفية، تحليل القوائم المالية، الجوانب التنظيمية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 66، 67.
- 12-د.محمد سعيد سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 71.
- 13-نادية أمين محمد علي، تأهيل الكوادر البشرية للمؤسسات المالية الإسلامية، مؤتمر المصارف الإسلامية بين الواقع والمأمول، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري بدبي، الإمارات، 31 مايو- 3 يونيو 2009، ص 10 <http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Manage/a043.pdf>

- 14-د. فارس مسدور، معايير اختيار العاملين لدى البنوك الإسلامية، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، العدد 16، المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية بالتعاون مع مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية، 2009.
<http://www.giem.info/article/details/ID/356#.U68albcU9jo>
- 15-راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 12.
- 16-ميلود تومي، إنتاج المعرفة لتعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 12-13 نوفمبر 2005، ص 21.
- 17- الشريف الحسني، المهارات البشرية، 03-09-2007، <http://www.moudir.com/vb/archive/index.php/t-181848.html>
- 18-هند محمد رضا الخيكاني، المهارة، جامعة بابل، العراق، 04/03/2014 19:25:26
<http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/lecture.aspx?fid=13&lcid=39393>
- 19-د. طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007، ص 87.
- 20- Jean Marie, Perettik, Gestion des Ressources Humaines, Vuibert, Paris, 2000, p 18.
- 21-د. علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2002، ص 68.
- 22-موازي سامية، مرسلتي فريدة، إدارة الموارد البشرية في ظل التغيرات الحديثة، جامعة الجزائر، ص 09.
- 23-صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000، ص 20.
- 24-داود عبد الملك الحدابي، جودة الموارد البشرية و نجاح المصارف الإسلامية، جامعة العلوم و التكنولوجيا، 2010
<http://www.kantakji.com/media/2036/f254.ppt>
- 25-حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، ص 159، 161.
- 26- Le Développement de Ressource Humaine , Fonction de plus en plus umpliquée dans le devenir de l'entreprise, 2008.
<http://www.apec.fr>
- 27-العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص 325.
- 28-Humman Performarce Technology,2010 <http://wbe.utk.ed>
- 29-Jean Montier, Guy Caudamine, Banque et Marchés Financier, Edition Economica, Paris , 1998, p598.
- 30-عدنان أحمد الفسفوس، أساليب تعديل السلوك الإنساني، مكتبة أطفال الخليج، فلسطين، 2006، ص 09.