

أساليب تنمية الموارد البشرية للبنوك الإسلامية في ظل اقتصاد رقمي

Methods of developing human resources for Islamic banks in a digital economy

د. خنوسة عديلة (1)، د. فوضيل لحسن¹ (2)

Khanoussa adila, fodil lahcene

(1) جامعة الشلف، الجزائر، (A.khanoussa@univ-chlef.dz)

(2) جامعة الشلف، الجزائر، (L.fodil@univ-chlef.dz)

تاريخ النشر: 2023/10/30

تاريخ القبول: 2023 /10/04

تاريخ الاستلام: 2023 /09/14

الملخص:

سنحاول من خلال ورقتنا البحثية هذه التعرف على ماهية البنوك الإسلامية وخصائصها، ومن ثم التعرف على مواصفات الموارد البشرية في البنوك الإسلامية وماهي الأساليب المعتمدة من طرفها لتطويرها، وتم التطرق إلى أساليب تعظيم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية، يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في تبيان أساليب تنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية في ظل اقتصاد رقمي، ومن أجل دراسة الموضوع تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي أداة الوصف، وتم الخروج ببعض النتائج منها: تعتمد إستراتيجية البنوك الإسلامية الخاصة بالموارد البشرية في ظل اقتصاد رقمي على عدة عناصر منها: الاهتمام بأنظمة الاختيار والتعيين لتقوم على الكفاءة، التطوير والتدريب، تكثيف دورات التدريب والتأهيل، تشجيع العاملين المتميزين والمجدين على بذل المزيد من الجهد...، يتعين إدراك مدى تأثير التكنولوجيا على علاقة العميل بالخدمة المالية، ووصف المشكلات التي تخلقها التقنية في بيئة العمل المصرفي، ووصف الطرق المستحدثة لتحقيق البنوك الإسلامية أرباحاً من خلال البنوك الإلكترونية، وتحديد العناصر المتصلة بالقواعد الجديدة للتنافس في بيئة العمل المصرفي في ظل الاقتصاد الرقمي.

الكلمات المفتاحية: البنوك الإسلامية، الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، المواصفات الشرعية.

Abstract:

In this paper we will try to identify the characteristics of Islamic banks and their characteristics, and then identify the specifications of human resources in Islamic banks and what methods adopted by them to develop them, and discussed ways to maximize the use of information technology to develop human resources in Islamic banks. The main objective of the study is to show the methods of human resources development in Islamic banks in a digital economy. In order to study the subject, some results were obtained, including: The strategy of Islamic banks for human resources in a digital economy depends on a number of factors, including: the interest in selection and recruitment systems for efficiency, development and training, the intensification of training and qualification courses, the encouragement of outstanding and efficient employees to do more ... Describing the problems created by the technology in the banking environment, describing the problems created by the technology in the banking environment, describing the new ways to achieve Islamic banks profits through electronic banks, and identify the elements involved. The new rules of competition in the banking environment in the light of the digital economy

Keywords: Islamic Banks, Human Resources, Information Technology, Islamic Standards.¹ الباحث المرسل.

1. مقدمة:

إن فعالية وكفاءة تطبيق مختلف الإستراتيجيات الرقابية والتمويلية والتسويقية في البنوك الإسلامية في ظل إقتصاد رقمي مرتبط بتوفير موارد بشرية تتمتع بتأهيل وكفاءة عالية وصدق وقناعتهم برسالتها، فكلما ارتفعت درجة تأهيل العاملين وتفاعلهم مع رسالة البنك الإسلامي أدى ذلك إلى تحقيق أهدافه على الوجه الصحيح، وإن تكون هذه الموارد البشرية معززة بأحدث تكنولوجيا المعلومات، ومن هذا المنطلق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية على النحو التالي:

ما هي أساليب تنمية الموارد البشرية للبنوك الإسلامية في ظل إقتصاد رقمي؟

من السؤال الرئيسي تنبثق منه الأسئلة الفرعية التالية:

- فيما تتمثل خصائص البنوك الإسلامية؟
- ماهي مواصفات الموارد البشرية في البنوك الإسلامية؟
- ما هي أساليب تعظيم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في البنوك الإسلامية؟

➤ أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية الموارد البشرية وما تحقّقه من منافع للإقتصاد والمجتمع، ومن أهمية البنوك الإسلامية في تحقيق التنمية الإجتماعية.

➤ هدف الدراسة:

- يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في تبيان أساليب تنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية في ظل إقتصاد رقمي ومن الهدف الرئيسي تنبثق منه الاهداف الفرعية التالية:
- التعرف على ماهية البنوك الإسلامية.
 - تبيان إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية.
 - التعرف مختلف الإستراتيجيات المعتمدة من طرف البنوك الإسلامية لتنمية الموارد البشرية في ظل إقتصاد رقمي.

➤ منهج الدراسة:

بغية الإجابة على إشكالية الدراسة والوصول إلى الهدف الرئيسي تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي أدواته الوصف من خلال التعرض إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالبنوك الإسلامية ومفهوم تكنولوجيا المعلومات في البنوك الإسلامية.

➤ أقسام الدراسة: تم تقسيم إلى ثلاث محاور:

أولاً- مفهوم البنوك الإسلامية.

ثانياً- إستراتيجية تنمية موارد البشرية في البنوك الإسلامية.

ثالثاً- إستراتيجية البنوك الإسلامية لتنمية الموارد البشرية في ظل اقتصاد رقمي.

2 - ماهية البنوك الإسلامية

1-2 تعريف البنوك الإسلامية

- هناك عدة تعريفات للبنوك الإسلامية تعددت باختلاف الكتاب والباحثون في مجال البنوك الإسلامية في وضع تعريف محدد للبنك الإسلامي، ومن بين تلك التعاريف نذكرها على سبيل المثال لا الحصر فيما يلي:
- عرفه الدكتور أحمد النجر على أنه "مؤسسة مالية مصرفية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية، بما يخدم مجتمع التكامل الإسلامي، وتحقيق عدالة التوزيع، ووضع المال في المسار الإسلامي¹.
 - وقد عرفه محسن أحمد الخضيري بأنه "مؤسسة نقدية مالية تعمل على جذب الموارد النقدية من أفراد المجتمع وتوظيفها توظيفاً فعالاً يكفل تعظيمها ونموها في إطار القواعد المتفقة وأحكام الشريعة الإسلامية، وبما يخدم شعوب الأمة ويعمل على تنمية إقتصادياتها"².
 - وعرفه الإتحاد الدولي للبنوك الإسلامية " تلك البنوك أو المؤسسات التي ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي صراحة على الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية، وعلى عدم التعامل بالفائدة أخذاً وعطاءاً"³.
 - وعرفه الدكتور عبد الرحمان يسري أحمد بأنه "مؤسسة مصرفية تلتزم في جميع معاملاتها ونشاطها الاستثماري، وإدارتها لجميع أعمالها بالشريعة الإسلامية ومقاصدها، وكذلك بأهداف المجتمع الإسلامي داخلياً وخارجياً"⁴.
 - كما عرفه الدكتور أحمد سليمان خصاونة : بأنه مؤسسة مالية مصرفية وسيطية تهدف إلى تحقيق الربح، وتلتزم في جميع أعمالها وأنشطتها بأحكام الشريعة الإسلامية ومقاصدها"⁵.
 - وعرفه الدكتور حيدر يونس الموسوي بأنه " المصرف الذي يلتزم بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في جميع معاملاته المصرفية والاستثمارية من خلال تطبيق مفهوم الوساطة المالية القائمة على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة"⁶.
- ومن التعاريف السابقة يشتمل البنك الإسلامي على عدة عناصر أهمها:
- أن البنك الإسلامي مؤسسة مالية إسلامية مصرفية.
 - أن البنك الإسلامي يهدف إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والعدالة والتكافل الاجتماعي.
 - أن البنك الإسلامي يقوم بفتح الحسابات الجارية وقبول الودائع المصرفية وتقديم خدمات وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية.
 - أن البنك الإسلامي يتميز ببعده الشرعي في تعبئة الموارد وتوظيفها.
 - وعليه يمكن تعريف البنك الإسلامي بأنه "مؤسسة مالية تقوم بالمعاملات المصرفية وإستثمار الأموال وفق الشريعة الإسلامية سواء في مجال قبول الودائع وتقديم الخدمات أو في مجال التمويل والإستثمار بهدف تحقيق أكبر عائد إقتصادي وإجتماعي ورفع مستوى المعيشة".

2-2 خصائص البنوك الإسلامية

تتسم البنوك الإسلامية ببعض الخصائص التي تميزها عن غيرها من البنوك أهمها:

- تستمد البنوك الإسلامية إطارها الفكري الاقتصادي من نظرية الإستخلاف، بمعنى أن الإنسان مستخلف من قبل رب العالمين في الأرض، فالمال مال الله، وجاء التشريع الإلهي بهذه النظرية، يقول عز وجل " هو أَنشَأَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا"⁷، وقوله جلا وعلا " وَأَنْفَقُوا مِمَّا جَعَلَكُمْ مُسْتَخْلَفِينَ فِيهِ"⁸، وقوله كذلك " وَيَسْتَخْلَفُكُمْ فِي الْأَرْضِ فَيَنْظُرُ كَيْفَ تَعْمَلُونَ"⁹، (كُونِ الْإِنْسَانُ مُسْتَخْلَفٌ فِي هَذَا الْمَالِ فَإِنَّهُ سِيرَاعِي فِي جَمْعِ الْمَالِ وَاسْتِخْدَامِهِ أَحْكَامُ الشَّرِيعَةِ الْإِسْلَامِيَّةِ).
- الإلتزام بأحكام الشريعة الإسلامية في جميع أعمالها المصرفية، إذ تلتزم بتمويل الأنشطة التي تدخل في دائرة الحلال وتتجنب الأنشطة الأخرى الواقعة في دائرة التحريم لما فيها من أضرار خطيرة تلحق بالمجتمع مثل أنشطة صناعة الخمر وغيرها من الأنشطة غير شرعية¹⁰. أي مراعاة أن يكون المنتج وكل مراحل العملية الإنتاجية وكل أسباب إنتاجه في دائرة الحلال وفي مصلحة المجتمع وهذا تطبيقاً لمبدأ الأمور بمقاصدها أي أن كل قول أو عمل بمقصد، فإذا كان القصد من إبرام العقود غير مشروع أصبحت باطلة.
- عدم التعامل بالفائدة (الربا): يمثل عدم التعامل بالفائدة علامة واضحة مميزة للبنك الإسلامي، ووجودها يتفق مع السلمية للمجتمع الإسلامي، وتضفي على أنشطته دوافع عقائدية، تجعل القائمين عليها يشعرون أن العمل الذي يمارسونه ليس مجرد عمل تجاري يهدف إلى تحقيق الربح فقط¹¹. إن الإلتزام بالبنوك الإسلامية بعدم التعامل بالربا هو الإلتزام بهدي القرآن الكريم وذكر ذلك في آيات قرآنية عدة مثل قوله تعالى " وَأَحْلَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا"¹²، وقوله تعالى " يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً"¹³.
- تجنب التراكمات النقدية : تحرم الشريعة الإسلامية بيعاً بالدين¹⁴ بغير قيمتها الاسمية¹⁵ بغض النظر عن موعد استحقاقها لأن أي فارق بين القيمة الاسمية وقيمتها الحالية التي يباع بها يعتبر من الربا المحرم ومنه فالبنوك الإسلامية لا تستطيع الدخول في تراكمات للأصول النقدية كما يحدث في العالم اليوم بين البنوك التقليدية، وكما لاحظ الاقتصادي موريسآلبه¹⁶ أن هذه التراكمات تفوق جدا التمويل المباشر الذي يقدم للقطاع الحقيقي في الاقتصاد، وهو قطاع الإنتاج والتداول وتؤدي هذه التراكمات إلى خلق ما يسمى على لسان موريسآليه بالهرم المقلوب، وهي طبقات تمويلية بحتة من أصول نقدية متراكمة على قاعدة صغيرة من السوق الحقيقية، وهو من أهم أسباب الاضطرابات والتأرجح في الاقتصاد الغربي اليوم، وكل هذا لا تقع فيه البنوك الإسلامية ولا يخضع له النظام الاقتصادي الإسلامي لأنها شريعة من لدن حكيم خبير¹⁷.
- الصفة الإيجابية للبنك الإسلامي : إن البنك الإسلامي يتمتع - ويجب أن يتمتع - بالإيجابية والمبادرة والخلق، ويجب أن يشجع هذه الصفات في المجتمع الإسلامي ويقضي نزعات التواكل والسلبية والاعتماد على الغير والتي تشجعه البنوك الربوية، وهذه الصفات تنتشر في الدول الإسلامية النامية، وتستطيع البنوك الإسلامية القضاء عليها.

- الصفة الاجتماعية للبنك الإسلامي: إن أهم أركان البنوك الإسلامية والتي تميزها عن غيرها هو إقامة صندوق للزكاة وإدارته شرعيا ومصرفيا، وذلك لأن الزكاة فريضة دينية ملزمة تعالج كثيرا من مشاكل المجتمع فهي ضرورة واجبة للتكافل الاجتماعي الإسلامي، كما أن الصفة الاجتماعية للبنك الإسلامي تفرض عليه أن يدخل المكاسب الاجتماعية والمكاسب النفسية في حساباته عندما يدرس جدوى المشروعات لأنه بدون هذه النظرة للمسؤولية الاجتماعية تفقد البنوك الإسلامية كثيرا من عناصرها المميزة.
- هناك خصائص أخرى تميزها عن باقي البنوك وهي إتباعها بعض القواعد الشرعية على غرار الإستخلاف والغنم بالغرم والأمور بمقاصدها وتتمثل تلك القواعد الشرعية فيما يلي:
- لا ضرر ولا ضرار: أي لا يجوز للإنسان أن يضر شخصا آخر في نفسه أو ماله، وهذا معنى لا ضرر، أما لا ضرار فتعني أن لا يجوز مقابلة الضرر بالضرر.
- العادة محكمة: أي يتم اللجوء إلى العرف حال إنعدام مصدر في الشريعة الإسلامية ويشترط أن لا يخالف الشرع أو الآداب العامة.¹⁸
- الخراج بالضمان: أي إستحقاق صاحب المال الربح مقابل إستخدام أمواله في المضاربة وإستحقاق المضارب الربح مقابل عمله.

3- إستراتيجية تنمية الموارد البشرية

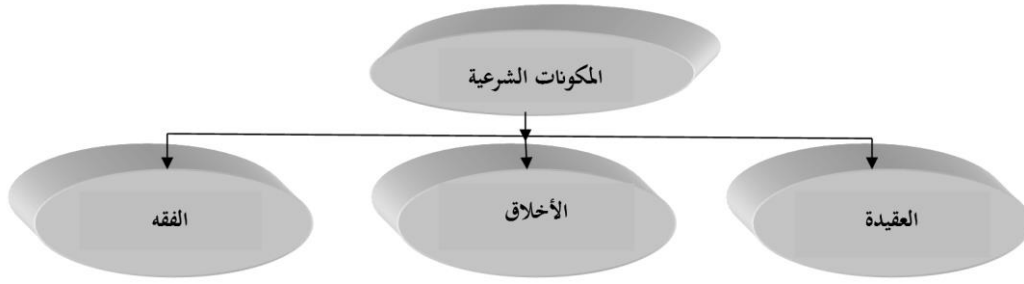
يعتبر نجاح وتحقيق البنوك الإسلامية لأهدافها التنموية في ظل إقتصاد رقمي مرهون بمدى توفر رأس المال البشري ملائم ومؤهل شرعيا ومصرفيا، ومن خلال هذا المطلب سنتعرف على مختلف الأساليب الممكنة إتباعها لتنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية في ظل العولمة المالية وقبل ذلك نتعرف على الموصفات التي يجب أن تكون للموارد البشرية في البنوك الإسلامية.

3-1 موصفات الموارد البشرية في البنوك الإسلامية

تعتمد النشاطات التمويلية والاستثمارية والخدمية في البنوك الإسلامية على المبادئ والضوابط الشرعية لفقه المعاملات، الأمر الذي يتطلب ضرورة توفر المعرفة والدراية الكاملة بهذه الضوابط من قبل الموارد البشرية، وتتطلب موصفات خاصة من حيث المهارات والقدرات التي يجب أن تتوفر في العاملين لديها، ومن بين هذه الموصفات ما يلي:¹⁹

- موارد بشرية قادرة على جذب المودعين، وفهم طبيعة العلاقة التي تربط المودع بالبنك الإسلامي.
- عمالة قادرة على تقديم الخدمة المصرفية بالسرعة والجودة الملائمتين وفقا للمتطلبات الشرعية.
- نوعية من الموارد البشرية قادرة على البحث عن الفرص الاستثمارية الملائمة، ودراسة جدواها وتقييمها ومتابعتها في إطار الضوابط الشرعية.
- بالإضافة إلى ما سبق الالتزام بمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية المبنية على ثلاثة عناصر: العقيدة والأخلاق والفقه، وذلك كما يبينه الشكل التالي:

الشكل 1: المواصفات الشرعية للموارد البشرية في البنوك الإسلامية



المصدر: من إعداد الباحثين.

يتضح من خلال الشكل أن المواصفات الشرعية للموارد البشرية في البنوك الإسلامية تتكون من ثلاثة عناصر هي:

- **العقيدة:** وضع ضوابط محددة في إختيار العاملين لضمان تفاعلهم مع رسالة البنك الإسلامي.
- **الأخلاق:** إلتزام العاملين بأخلاقيات العمل داخل البنك وفي التعامل مع العملاء.
- **الفقه:** الإلمام بالمعرفة الشرعية، بالإضافة إلى المعرفة المصرفية.

3-2 الإجراءات اللازمة لتنمية الموارد البشرية

تعتمد إستراتيجية البنوك الإسلامية الخاصة بالموارد البشرية على العناصر التالية:

- الاهتمام بأنظمة الاختيار والتعيين لتقوم على الكفاءة، لا على "الواسطة"، والاختيار التقليدي يركز أكثر على الجانب المعرفي والفني أكثر من المهارات الشخصية بينما التركيز الآن على سمات مثل الحماس والإبداع والقابلية على التعلم لاسيما إن المهارات الفنية متغيرة وبدأ مؤخراً استخدام الاختبارات الشخصية والجوانب النفسية والوجدانية، ونجاح عملية الاختيار يقاس بمدى نجاحه في العمل وليس كم كلف اختياره.

- **التطوير والتدريب:** إن التدريب والتطوير والبحوث هي أركان نمو أي نظام، وهذا ينطبق أكثر على العمل المصرفي الإسلامي الذي مازال بمراحله الأولى بالمقارنة مع البنوك التجارية الأخرى، ومن بين الإجراءات التي يمكن إتباعها في تطوير الموارد البشرية ما يلي:

- تكثيف دورات التدريب والتأهيل، التي توائم ما بين جانبي المعرفة المطلوبين لموظفي البنوك الإسلامية.
- الإهتمام بتبني موظفي البنوك الإسلامية للسلوك الإسلامي، على المستويين المهني والشخصي، لأنهم بمثابة المرآة التي تعكس شخصية البنك الإسلامي.
- تشجيع العاملين المتميزين والمجددين على بذل المزيد من الجهد، واستنهاض طاقاتهم الإبداعية، وذلك من خلال استخدام الحوافز والمكافآت، إما بصورة مادية، أو عن طريق الترقية لوظائف أعلى²⁰.
- إنشاء مراكز متخصصة للتدريب، يتم فيها تدريس مختلف الأنشطة والعمليات المصرفية الإسلامية، من أجل سد إحتياجاتها من العمالة المؤهلة.

- القيام بتعاون مع الجامعات ومراكز البحث والتدريب، من أجل تنمية وتطوير الموارد البشرية اللازمة للعمل في البنوك الإسلامية.
- تعد الندوات والمؤتمرات من الأنشطة التي تساهم في نشر المعرفة حول الصناعة المصرفية الإسلامية بما تتضمنه من أبحاث ودراسات حديثة تعد من قبل المتخصصين في العمل المصرفي الإسلامي والتي يستفيد منها العاملون والمتعاملون مع القطاع المصرفي الإسلامي، حيث يساعد في توعية العاملين والمتعاملين مع القطاع المصرفي الإسلامي.
- دراسة إمكانية الإستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية، والبنوك الكبرى لتدريب كوادرها المصرفية، على إستخدام أدوات العصر الحديث، لتعميق معرفتهم بتطبيقات التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية، وطرق التعامل معها، وكيفية تطبيقها في البنوك الإسلامية، مع إلزام كافة العاملين فيها بتلقي برامج تدريبية على إستخدام تكنولوجيا الاتصالات والحاسب الآلي من أجل تحقيق التطوير المطلوب في مهارات موظفي البنوك الإسلامية²¹.
- تعزيز الاتصال رأسياً وأفقياً داخل البنوك الإسلامية بما يحقق فرق عمل فعالة وتطوير أداء العاملين بشكل أكثر اتساعاً وتعزيز عملية التمكين للعاملين
- خلق حالة من الوعي لدى موظفي البنوك الإسلامية، بأهمية العولة المالية، وإعدادهم فكرياً لإستيعاب التغيرات التي ستطرأ على عمليات البنك وأساليبه الإستثمارية والتمويلية، وطبيعة التحديات المفروضة على هذه البنوك بحكم دخولها الإنفتاح المالي العالمي إستثماراً للمستقبل.
- **قيادات التغيير:** إذا كان معظم مديري وموظفي البنوك الإسلامية لم يتلقوا تدريباً جيداً في إستخدام صيغ التمويل الإسلامي، وإذا كانت المؤسسة هي مرآة نشاط موظفيها، لذلك فإنه يجب على البنوك الإسلامية أن تتمتع بمدراء وموظفين مؤهلين التأهيل اللازم حتى يتمكنوا من إدارة وتشغيل البنوك الإسلامية²²، ومن الأساليب التي يمكن إتباعها لتطوير القيادات في البنوك الإسلامية في ظل العولة المالية منها:
- إفساح المجال أمام القيادات المصرفية الشابة المؤهلة، القادرة على ترسيخ بعض المفاهيم التي تتعلق بالإبتكار والإبداع ومواكبة التكنولوجيا الحديثة، وتطوير المنتجات المصرفية، والتي تتميز بالحماس والمرونة اللازمتين لإحداث التغيير الإستراتيجي المأمول لمواجهة تحديات العولة المالية.
- تطوير إختصاصات القيادات الإدارية والإشرافية، بحيث تشمل التعرف على قدرات العاملين وتوجيهها التوجيه الأمثل، والعمل بروح الفريق الواحد لتحقيق التناغم والإنسجام المطلوب، في أداء كافة العاملين، بهدف تقديم الخدمة المصرفية بالشكل اللائق²³.
- تمكين العاملين في البنوك الإسلامية، ويقصد به منح العامل السلطة لاتخاذ القرار مبنياً على شعوره بأنه سليم وله سلطة وتحكم بما يقوم به ويأخذ روح المخاطرة ويتعلم من أخطائه ويساهم في عملية التغيير، وذلك من خلال التركيز على المقترحات الصغيرة في مجالات عملهم، تقدير من يقدم مقترحات وتشجيع المقترحات من خلال تحديد مشرفين للمساعدة في تغيير ثقافة العمل.

4- إستراتيجية البنوك الإسلامية لتنمية الموارد البشرية في ظل إقتصاد رقمي

من خلال هذا المحور سنتعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات، مع ذكر بعض الأساليب التي يمكن إتباعها لتعميق إستخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك الإسلامية.

4-1 ماهية تكنولوجيا المعلومات

أصبحت الصناعة المصرفية من الصناعات التي لا تكاد تستغني بشكل أو بآخر عن نظم المعلومات المالية المعتمدة على الحاسب، إذ أن كثير من الخدمات التي تقدم من قبل البنوك لا يمكن تقديمها بشكل ملائم إلا من خلال الحاسب مثل الصّراف الآلي، وتحويل الأموال إلكترونياً...²⁴، وبالتالي فإن تبني البنوك الإسلامية للإستراتيجيات المتعلقة بالأنشطة السابقة، يجب أن تكون متوائمة مع إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات، التي تعمل على تزويد الأقسام الأخرى اللازمة التي تتميز بالدقة والسرعة وإنخفاض التكاليف.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها تنوع واسع النطاق للمفردات والقدرات المستخدمة في خلق أو تخزين وإنتشار البيانات والمعلومات، وأن مكوناتها الأساسية هي: الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الإتصال²⁵، وبالتالي هي عبارة عن مزج بين المعدات والأجهزة والبرمجيات وشبكات الإتصال التي تستخدم لجمع البيانات وتخزينها وتحليلها ونشرها لتحويلها إلى معلومات قيمة.

وتتميز تكنولوجيا المعلومات بعدة خصائص من شأنها تزيد في أهميتها، ويمكن حصر هذه الخصائص في النقاط التالية:

- المرونة: إن إستخدام الحاسوب يختلف من شخص لآخر وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة.
- النمو بوتيرة متزايدة: كلما تطورت تكنولوجيا المعلومات صاحبت معها تطور ملحوظ في النظام الإقتصادي ككل، مما يؤدي إلى التغير السريع في قطاعات الأعمال الأخرى.
- النممة: بمعنى أنها الأسرع، الأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات.
- وتعد تكنولوجيا المعلومات سلاحاً إستراتيجياً يساعد في بناء وتعزيز إستراتيجية البنك الإسلامية من خلال توفير البيانات والمعلومات من داخل وخارج البنك، بما يساعد في دعم العلاقة مع العملاء، كذلك هي تقدم المساعدة للبنوك الإسلامية لتحقيق الإستراتيجيات التالية:
- إستراتيجية التكلفة الأدنى: بمعنى تخفيض التكاليف، خدمة العملاء، المساعدة في عملية التسويق.... وغيرها.
- إستراتيجية التميز: إستخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن البنك الإسلامي من التميز في تقديم الخدمات عن غيرها من البنوك وهذا ما يساهم في تحسين قدرتها التنافسية.
- إستراتيجية الإبداع: وهذا بإستخدام الطرق الحديثة للعمل.

4-2 الصيرفة الإلكترونية

يقصد بالبنوك الإلكترونية بأنها منافذ إلكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف وبدون عمالة بشرية، ومن أهم تلك المنافذ:

- **آلات الصرف الآلي:** وهي تعد من أكثر الوحدات الإلكترونية إنتشارا وإستخداما في مجال الخدمة المصرفية، وتعرف بانها محطات طرفية متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية دون توقف ودون مساعدة من موظفي البنك، حيث يتم بناء على إختيار العميل من خلال الشاشة بعد إدخال بطاقة العميل والرقم السري مثل السحب النقدي، الإيداع النقدي، إيداع شيكات، كشف حساب، بيان الأرصدة، وغيره.

- **البنوك الهاتفية:** يعتمد مفهوم البنوك الهاتفية على تقديم الخدمات المصرفية دون توقف إلى العملاء بمجرد إتصالهم هاتفيا بالبنك، ومن أمثلة ذلك خدمات الإستعلام عن الرصيد، التحويلات التي تمت على الحساب، الشيكات المحصلة، مواعيد إستحقاق القروض²⁶.

- **البنوك المنزلية:** يعمل الحاسب الآلي الشخصي كمحطة طرفية يتم عن طريقها تقديم الخدمات المصرفية، وتستخدم في تنفيذ تلك العمليات محولات والتي تقوم باستقبال البيانات المحولة بواسطة قنوات الإتصالات وتعديلها مرة ثانية إلى شكلها الرقمي، حتى يمكن أن يتعامل معها الحاسب الآلي للعميل وتستخدم العديد من قنوات الإتصال مثل الأقمار الصناعية، الخطوط الهاتفية، الألياف الضوئية. وتكشف إحدى الدراسات أن 55% من زبائن البنوك الأمريكية تستخدم نظام البنوك المنزلية في عرض الشيكات التي لم يتم تحصيلها بالإضافة إلى نسب أخرى، ويتم حاليا توظيف شبكة الأنترنت في تقديم خدمات البنوك المنزلية، وهي الظاهرة التي يطلق عليها البنوك المنزلية بالأنترنت، فبدلا من تقديم الخدمة المصرفية إلى الزبون عن طريق الإتصال المباشر بين الحاسب الآلي للبنك والحاسب البلي للزبون، يتم توسط شبكة الأنترنت²⁷.

3-4 أساليب تعظيم الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات في البنوك الإسلامية

من أهم الأساليب المقترحة لتعظيم إستفادة البنوك الإسلامية من منجزات التكنولوجيا الحديثة في مجال البنوك ما يلي²⁸:

- زيادة الإنفاق الإستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تنفيذ شبكة الإتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وفروعه، بما يضمن سرعة تداول البيانات الخاصة بالعملاء، وإجراء التسويات اللازمة عليها، إضافة إلى الإرتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.
- تكوين شبكة مصرفية إلكترونية، لتصبح بمثابة جسر إلكتروني بين البنوك الإسلامية من جهة، والشركات والعملاء من جهة أخرى، بحيث يمكن من خلالها متابعة التطورات اليومية في قطاع الإستثمار محليا ودوليا، بما يمكن للبنوك الإسلامية من الإستفادة من المعلومات التي تحتويها هذه الشبكة.
- إعادة تصميم مراحل تقديم الخدمات المصرفية، لضمان تحقيق الإستفادة القصوى من التكنولوجيا المتقدمة، وذلك بتقليل المدة الزمنية، والخطوات والمستندات اللازمة للحصول عليها.

- ضرورة تدعيم الجهات الرقابية بالكوادر والكفاءات اللازمة لمتابعة أعمال البنوك الإلكترونية، نظرا لحداثة التعامل بتلك الخدمات، مع تشجيع التعاون الدولي سواء فيما بين البنوك الإسلامية والتقليدية، أو بين القطاع العام والخاص في الدول التي تعمل فيها.
 - الإستمرار في دعم وحدات الحاسب الآلي، لأن من أهم متطلبات نجاح الخدمات الإلكترونية، توافر أنظمة الحاسب (Hard ware & Soft ware) ، القادرة على التكيف والتعامل مع المنتجات الجديدة، مع إمكانية الاستفادة من الدعم الأجنبي في مجال التدريب، خاصة في المراحل الأولى لتطوير هذه الأنظمة.
 - إنشاء مركز إلكتروني مستقل لعمليات الشفرة، والتوقيعات الخاصة بالمراسلين في الخارج، ووكلاء تجميع المدخرات، في مختلف الدول الإسلامية، أسوء بما هو متبع في البنوك العالمية الكبرى.
 - التوسع في إستخدام شبكة الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية المتنوعة، وتشجيع العملاء على طلب هذه الخدمات.
 - ضرورة سن تشريعات المكملة، التي تحفظ حقوق كل من البنوك والعملاء، خاصة فيما يتعلق بصحة التوقيع الإلكتروني، من أجل حماية المؤسسات والمتعاملين معها من عمليات تزوير التوقيعات، نظرا لإعتماده على رقم سري أو رمز معين للتعريف بالشخص.
 - **تفعيل المنتجات المصرفية الإسلامية الإلكترونية:** يمكن استغلال بيئة التجارة الإلكترونية بعد تطويرها لإتمام عمليات البنوك الإسلامية في جانب التمويل والاستثمار، فالحاصل الآن عندما يريد العميل تمويلاً بالمراجحة لشراء سيارة مثلاً، هو أنه:
 - يذهب للبنك ويقوم بتعبئة نموذج طلب تمويل (بعض البنوك تتيح ذلك عبر الهاتف المصرفي أو الانترنت).
 - بعد الموافقة على طلبه يقوم مرة أخرى بزيارة البنك لتوقيع طلب ووعد الشراء بالمراجحة، ومن ثم يطلب البنك من العميل تحديد نوع ولون السيارة المطلوبة عن طريق زيارة المعرض أو الوكيل الذي يتعامل معه البنك.
 - يقوم البنك بشراء السيارة من المعرض، ومن ثم توقيع عقد المراجحة مع العميل وإعطائه إذناً بتسلم السيارة من المعرض (بعض البنوك تقوم بإتمام هذه الإجراءات داخل المعرض).
 - مع ما قد يصاحب هذه العملية من اجتهادات خاطئة من بعض الموظفين بهدف اختصار الإجراءات على العميل مثل: توقيع العميل على عقد المراجحة قبل إتمام شراء السيارة من قبل البنك!
- وعند تصور إتمام هذه العملية عبر الإنترنت فإن: ²⁹
- العميل يقوم بتقديم طلبه؛ ومن ثم يتم إشعاره بالقبول أو الرفض؛
 - في حال القبول يقوم العميل بالموافقة على نموذج طلب ووعد الشراء الموجود على الموقع؛ ومن ثم يتاح له تصفُّح السيارات الموجودة في المعرض عبر ربط قاعدة بيانات المعرض مع البنك؛
 - عند اختياره للسيارة يقوم البنك عبر نظامه آلياً بشراء السيارة من المعرض؛ حيث تحكم عملية الشراء هذه اتفاقية يكون البنك قد قام بتوقيعها مع المعرض توضح الآلية التي تتم بها هذه العملية والالتزامات القانونية

الناجئة عنها؛

- يقوم البنك ببيع السيارة للعميل مرابحة عبر الموقع؛ حيث يقوم العميل بالموافقة على عقد المrabحة آلياً؛ ومن ثم يقوم بطباعة الإيصال الذي يوضح نوع السيارة ولونها لتسليمه للمعرض لتسلم السيارة.
- كل هذه العمليات تتم وفق تسلسل يراعي الشروط الشرعية اللازمة لتحقيق ملكية البنك للسيارة مع تجنب الكثير من الأعمال الورقية والأخطاء البشرية، وهكذا يمكن استغلال التقنية لخدمة منتجات البنوك الإسلامية.
- ويبدو أن السعي لتطوير التقنية لحل مشكلات المنتجات الإسلامية هو أجدى من البحث عن الحيل الفقهية؛ ولهذا يتطلب من البنوك الإسلامية ما يلي:
- تفعيل الثقافة الإلكترونية عند المسؤولين؛
- تشجيع المسؤولين على اتخاذ قرارات الاستثمار في التقنية؛
- مواجهة ارتفاع تكلفة الاستثمار في مجال التقنية؛
- مواجهة مخاطر الحماية وتأمين الأنظمة؛
- تأهيل المهارات البشرية المتخصصة.

ويتعين إدراك تأثير خدمات الخط التكنولوجية (الانترنت) على العمل المصرفي، وإدراك مدى تأثير التقنية على علاقة العميل بالخدمة المالية، ووصف المشكلات التي تخلفها التقنية في بيئة العمل المصرفي، ووصف المشكلات التي تخلفها التقنية في بيئة العمل المصرفي، ووصف الطرق المستحدثة لتحقيق البنوك الإسلامية أرباحاً من خلال البنوك الإلكترونية، وتحديد العناصر المتصلة بالقواعد الجديدة للتنافس في بيئة العمل المصرفي في ظل إقتصاد رقمي.

5. الخاتمة:

- من خلال دراستنا لموضوع بحثنا والمتمثل في أساليب تنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية في ظل إقتصاد رقمي، تم الخروج ببعض النتائج المتمثلة فيما يلي:
- يعتبر البنك الإسلامي مؤسسة مالية تقوم بالمعاملات المصرفية وإستثمار الأموال وفق الشريعة الإسلامية سواء في مجال قبول الودائع وتقديم الخدمات أو في مجال التمويل والإستثمار بهدف تحقيق أكبر عائد إقتصادي وإجتماعي ورفع مستوى المعيشة.
 - تتسم البنوك الإسلامية ببعض الخصائص التي تميزها عن غيرها من البنوك أهمها الإستخلاف والغنم بالغرم والأمر بمقاصدها، ولا ضرر ولا ضرار، وغيرها من الخصائص.
 - تعتمد إستراتيجية البنوك الإسلامية الخاصة بالموارد البشرية في ظل إقتصاد رقمي على عدة عناصر منها: الاهتمام بأنظمة الاختيار والتعيين لتقوم على الكفاءة، **التطوير والتدريب**، تكثيف دورات التدريب والتأهيل، تشجيع العاملين المتميزين والمجدين على بذل المزيد من الجهد...

- يتعين إدراك مدى تأثير التكنولوجيا على علاقة العميل بالخدمة المالية، ووصف المشكلات التي تخلقها التقنية في بيئة العمل المصرفي، ووصف المشكلات التي تخلقها التقنية في بيئة العمل المصرفي، ووصف الطرق المستحدثة لتحقيق البنوك الإسلامية أرباحاً من خلال البنوك الإلكترونية، وتحديد العناصر المتصلة بالقواعد الجديدة للتنافس في بيئة العمل المصرفي في ظل الاقتصاد الرقمي.

6. الهوامش:

- 1- أحمد النجار، البنوك الإسلامية وأثرها في تطوير الاقتصاد الوطني، مجلة المسلم المعاصر، العدد 24، 1401 هـ، ص 163.
- 2- محسن أحمد الخضير، البنوك الإسلامية، ط 1، إيتراك للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 1999، ص 17.
- 3- الإتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، إتفاقية التأسيس، مطابع الإتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، القاهرة، 1977، ص 10.
- 4- عبد الرحمن يسري أحمد، دور المصارف الإسلامية في تعبئة الموارد المالية للتنمية، ندوة البنوك الإسلامية ودورها في تنمية إقتصاديات للمغرب العربي، البنك الإسلامي للتنمية، جويلية 1990، ص 129.
- 5- أحمد سليمان خصاونة، المصارف الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص 61.
- 6- حيدر يونس الموساوي، المصارف الإسلامية أداؤها المالي وأثرها في سوق الأوراق المالية، ط 1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 27.
- 7- القرآن الكريم، سورة هود، الآية 61.
- 8- القرآن الكريم، سورة الحديد، الآية 7.
- 9- القرآن الكريم، سورة الأعراف، الآية 129.
- 10- للمزيد أنظر:
- عبد الحليم محمود كراجه، محاسبة البنوك، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 21.
- محمود حسن صوان، أساسيات العمل المصرفي، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص 92.
- 11- مصطفى كمال السيد طایل، البنوك الإسلامية المنهج والتطبيق، مطابع غياشي، طنطا، مصر، 1988، ص 55.

- 12- القرن الكريم، سورة البقرة، الآية 275.
- 13- القرآن الكريم، سورة آل عمران، الآية 130.
- 14- يقصد ببيع الديون تحويلها أو تظهيرها إلى شخص ثالث، أما إلغاء الدين أو جزء منه فيما بين الدائن والمدين فهذا من الإحسان الذي حث عليه القرآن الكريم في نفس مجموعة الآيات التي تحرم الربا، لقوله تعالى: [وإن كان ذو عسرة فنظرة إلى ميسرة وإن تصدقوا خير لكم إن كنتم تعلمون] (البقرة. 280) :
والتصدق هو التصديق بالدين أو بجزء منه على المدين، وهذا وقد ورد في الدين المستحق الذي عسر على المدين دفعه، ويشبه ذلك الخط من الدين غير المستحق بعد، لأنه يدخل في باب الصدقة العامة، لذلك يجوز الحسم من الدين عند تعجيل الدفع كما يجوز بدون تعجيل، انظر، إسماعيل أحمد الشناوي، عبد النعيم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الدارالجامعية، الإسكندرية، بدون سنة نشر، ص 312
- 15- وهي القيمة المكتوبة على السهم أو على السند، ويمكن أن تختلف هذه القيمة عن القيمة السوقية لأي من هذه الأوراق المالية حيث يمكن أن تزيد عنها أو تقل عنها تبعاً لقوى عرض وطلب كل منهما في السوق التي يجري التعامل فيها.
- 16- نال جائزة نوبل على مساهماته في تحليل القطاعات المالية والنقدية في الاقتصاد الغربي المعاصر.
- 17- غسان محمود إبراهيم ومنذر القحف، الاقتصاد الإسلامي، دار الفكر المعاصر، دمشق، 2000، ص 190.
- 18- مصطفى كمال السيد طایل، الصناعة المصرفية في ظل العولمة، مرجع سبق ذكره، ص 55.
- 19- أشرف محمود، تقويم الموارد البشرية بالبنوك الإسلامية، من الموقع الإلكتروني www.islamonline.net تاريخ الإطلاع ديسمبر 2014.
- 20- بنك الإسكندرية، النشرة الإقتصادية، مرجع سابق، ص 39.
- 21- بنك الإسكندرية، النشرة الإقتصادية، مرجع سابق، ص 39.
- 22- منور إقبال، أوصاف أحمد، طارق الله خان، التحديات التي تواجه العمل المصرفي الإسلامي، مرجع سبق ذكره، ص 74.
- 23- بنك الإسكندرية، نفس المرجع السابق، ص 40.
- 24- شحاتة موسى عبد العزيز، تجربة البنك الإسلامي الأردني الجوانب التطبيقية والقضايا والمشكلات، نشرة إعلامية صادرة عن البنك، 1987، ص 34.
- 25- غسان قاسم داوود اللامي، إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الجودة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني حول الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية الأردنية، كلية الإقتصاد العلوم الإدارية، الأردن، أفريل 2006.

- 26- أحمد طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والأنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 287.
- 27- أسعد حميد العلي، إدارة المصارف التجارية مدخل إدارة المخاطر، الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 227.
- 28- بنك الإسكندرية، النشرة الإقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 23.
- 29- لاهم الناصر، كيف يمكن للتقنية أن تحل مشاكل الصيرفة الإسلامية؟، جريدة الشرق الأوسط ، عدد 10682 ، الثلاثاء 26 فبراير 2008.