

# تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي

## دراسة تحليلية لعينة من المصارف الإسلامية في الأردن

د. واصل نايف الدقاسمة  
البنك الاسلامي، الأردن  
mhz1963@yahoo.com

د. محمد حسين الزغول  
جامعة عجلون الوطنية، الأردن  
mhz1963@yahoo.com

### *The impact of human capital on banking performance* *Analytical study of a sample of Islamic banks in Jordan*

**Dr. Mohamed Hussein al zaghouf**  
Ajloun National University / Jordan

**Dr. Wasef Nayef Al Dqamsah**  
The Islamic Bank / Jordan

Received: 2017

Accepted: 2017

Published: 2017

#### ملخص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى تأثير رأس المال المعرفي على كفاءة الاداء في المصارف الإسلامية، حيث أصبح العنصر البشري يشكل مجالاً رئيسياً للتنافس في المؤسسات المالية بعد التحول من التركيز على رأس المال المادي باعتباره أهم الأصول في المنظمة إلى المعرفة كونها باتت تُشكل العنصر الهام في نجاح المنظمات في الوقت الحاضر.

وقد شملت الدراسة على عينة من المصارف الإسلامية في الأردن وتوصلت إلى أنَّ الاهتمام برأس المال الفكري أكد بالنسبة للمصارف الإسلامية، التي وجدت نفسها في بيئة قد سبقتها فيها المصارف التقليدية بسنوات طويلة، وتتوجه إليها الأنظار بصفقتها ألزمت نفسها بأنها تمثل جزءاً من الاقتصاد الإسلامي وبأنها مؤسسة اقتصادية واجتماعية بنفس الوقت.

الكلمات المفتاحية: المصارف الإسلامية، رأس المال البشري، الاقتصاد المعرفي، رأس المال المعرفي.

رموز JEL: E59, J02

#### Abstract:

This study aims at identifying the impact of knowledge capital on the efficiency of performance in Islamic banks. The human element has become a major area of competition in financial institutions after the shift from focusing on physical capital as the most important asset in the organization to knowledge. Organizations at present.

The study included a sample of Islamic banks in Jordan and concluded that the interest in intellectual capital is very strong for Islamic banks, which found themselves in an environment that was preceded by traditional banks for many years. It is directed towards it as it committed itself to being part of the Islamic economy, And social at the same time.

**Key words:** Islamic banks, human capital, knowledge economy, knowledge capital.

**(JEL) Classification:** E59, J02

## المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد؛ ما من شك بأن المعرفة أصبحت تُشكّل المفتاح الأساسي لتطور اقتصادات الدول، وكذلك للمنظمات سواء كانت ذات إنتاج سلع أو خدمي، وأصبحت ظاهرة البحث عن المتخصصين الماهرين (إداريين وفنيين) سمة من سمات الاقتصاد المعرفي. وتشير الإحصاءات في مختلف دول العالم إلى أن هناك ميل كبير في نمو الوظائف ذات الطابع المعرفي. وتشكل هذه الوظائف قوة عظيمة للمنظمات وعامل مساعد في بقائها ومنافستها في السوق الذي يتسم بحركة تطويرية سريعة. والملاحظ أن المنظمات الناجحة في العالم الصناعي المتقدم هي منظمات ذات اهتمام كبير بالمعرفة حيث تشكل لها هذه المعرفة ميزات تنافسية كبيرة.

ويعتبر رأس المال الفكري أكد بالنسبة للمصارف الإسلامية التي وجدت نفسها في بيئة قد سبقتها فيها المصارف التقليدية بسنوات طويلة، وتتوجه إليها الأنظار بصفقتها ألزمت نفسها بأنها تمثل جزءاً من الاقتصاد الإسلامي وبأنها مؤسسة اقتصادية واجتماعية بنفس الوقت. أهمية الدراسة: تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية رأس المال البشري في الوقت الحاضر من تعظيم التنافسية وتحقيق معدلات أعلى من العوائد، حيث أصبح الرأس مال البشري مجالاً للتنافس بعد التحول من التركيز على رأس المال باعتباره أهم الأصول في المنظمة إلى المعرفة كونها باتت تُشكّل العنصر الهام في نجاح المنظمات في الوقت الحاضر.

مشكلة الدراسة: تكمن مشكلة هذه الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما العلاقة بين إدارة واستثمار رأس المال البشري في المصارف الإسلامية وأدائها؟
  - ما العلاقة بين كفاءة العاملين في المصارف الإسلامية في تميزها والتزامها بالضوابط الشرعية.
- فرضيات الدراسة: تقوم هذه الدراسة على فرضية رئيسة مؤداها: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرأس مال المعرفي على اداء المصارف الإسلامية في محافظة إربد.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتأهيل العاملين شرعياً ومصرفياً في المصارف الإسلامية في محافظة إربد.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمستوى معرفة العاملين (المستوى الثقافي) وأداء المصارف الإسلامية في محافظة إربد.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمستوى مهارات العاملين وأداء المصارف الإسلامية في محافظة إربد.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمستوى خبرات العاملين وأداء المصارف الإسلامية في محافظة إربد.

## أهداف الدراسة:

- بيان مدى تأثير تطوير رأس المال البشري على كفاءة المصارف الإسلامية في محافظة إربد.
- توضيح أثر تدريب الكوادر البشرية في المصارف الإسلامية بالضوابط الشرعية على أدائها
- محاولة بناء نموذج يؤشر إلى كيفية رفع كفاءة العاملين في المصارف الإسلامية.

#### الدراسات السابقة.

- دراسة (Buren& mark, 1999) بعنوان خلق الرأس المال الفكري (Creating Intellectual Capital) وقد توصلت الدراسة إلى أنَّ المقدرة العقلية تؤثر على أداء منظمات الأعمال، حيث الإدارة الفاعلة هي للرأس المال المعرفي وليس رأس المال المادي ، وعلى أنَّ هناك علاقة إيجابية بين بين استثمار المقدرة العقلية والاداء المالي، وأنَّ المؤسسات التي تهتم بتنمية الرأس المال الفكري قد ظهر أثره بتحقيق معدلات عالية من الأرباح<sup>(1)</sup>.
- دراسة (الغلايني، 2015م) بعنوان علاقة تدريب الموارد البشرية الاستراتيجية بكفاءة الأداء المصرفي، وقد أكدت الدراسة على أهمية تدريب الكوادر البشرية في رفع كفاءة المصارف، وازدادت أهمية الرأس مال المعرفي في الجانب الاقتصادي مع التقدم العلمي الهائل واصبحت الحاجة ملحة لإعداد هذه الكوادر بغرض تنمية مهاراتها وقدراتها بما يحقق أهداف منظومة المصرفية<sup>(2)</sup>.
- دراسة الصِّفَّار، أحمد عبد إسماعيل، تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي المصارف التجارية الأردنية، وقد توصلت الدِّراسة إلى وجود اهتمام من قبل المصارف (عينة الدِّراسة) على تحقيق النجاح في أدائها، من خلال بناءها لقاعدة فكرية تسهم بشكل فاعل في تحقيق أهدافها المرجوة، وقد دعت الدراسة المصارف إلى الاهتمام بإدارة واستثمار رأس المال البشري بوصفه موجوداً استراتيجياً يمنح المصرف الميزة التنافسية والابتكار والتجديد، إذ أن رأس المال البشري يتوقف على الخصائص والسمات التي يتميز بها الأفراد<sup>(3)</sup>.
- **إضافات هذه الدراسة:** تتميز هذه الدِّراسة بأنَّها متخصصة بالمصارف الإسلامية، وهي تبرز الدور الهام الذي أولته الشريعة الإسلامية بالإنسان ولذلك جاء تكليفه بعمارة الأرض، كما حرَّمت الشريعة أيضاً تنمية المال بنفسه دون أن يخالطه العمل البشري وإلا كان من الرِّبا المحرَّم، بينما امتازت الدراسات السابقة - ما عدا دراسة الصِّفَّار - بالعمومية، وهي تتميز عن دراسة الصِّفَّار وإن استفادت منها بأنَّها اختصت بالبحث عن أهمية هذا الدور في المصارف الإسلامية.

#### المحور الأول: الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم رأس المال المعرفي ونشأته.

##### 1. نشأت الرأس المال المعرفي.

بالرغم من قدم ظهور العمل الإنساني إلا أنَّ تقدير هذا العمل وقياسه والاهتمام به لم يظهر إلا في أواخر القرن الماضي، ولعل التركيز في العملية الانتاجية كان ينصب على الرأس مال العيني، ولا يُعطى الجهد الإنساني إلا القليل من التقدير، ولعل هذا السبب قد ولَّد خلافات قد تكون دائمة بين قوى الإنتاج وعلاقات الإنتاج.

ويُسجل للإسلام سبق في التركيز على أهمية الإنسان من أولي العقول والألباب والحث على استخدامها في عمارة الأرض، حيث ذكرت هاتان الكلمتان موزعة في (43) سورة كريمة وفي (61) آية منها أي بنسبة (38)% وهي نسبة ليست بالقليلة تشير بالتأكيد على أهمية الدور الذي يؤديه الانسان وحجم المسؤولية الملقاة عليهم إزاء الدين والدنيا<sup>(4)</sup>.

وتأخر اهتمام النظم الاقتصادية الوضعية بالإبداع المعرفي إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، فظهر المجتمع الخدمي الذي أصبح يُركز على إضافة القيمة للمنظمات من غير الرأس مال العيني، وعن طريق الإبداع من قبل الموظفين، وإن تأخر طرق قياسها حتى مطلع التسعينيات من القرن الماضي، حيث أصبحت المعرفة تُشكّل العامل الإنتاجي الرئيسي في المنظمة<sup>(5)</sup>.

## 2. مفهوم رأس المال المعرفي

يعرف رأس مال المعرفي بأنه: " قدرة متفردة تتفوق بها المنظمة على منافسيها، تتحقق بتكامل مهارات مختلفة وتسهم في زيادة القيمة المقدمة للمستهلك، وهي مصدر من مصادر الميزة التنافسية<sup>(6)</sup>، كما عُرِفَ بأنه: " قدرات متميزة للإسهامات المعرفية يتمتع بها عدد محدود من العاملين في المنظمة تمكّن المنظمة من زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة"<sup>(7)</sup>.

وبما أن رأس المال البشري بما يمتلكه من مهارات وإمكانات معرفية أحد أهم مكونات الرأس مال المعرفي الذي يتألف من ثلاث مكونات رئيسية هي الموارد البشرية، والموجودات، والملكية الفكرية، فلا بد من المرور على مفهوم الرأس مال البشري أيضاً ، فقد عُرِفَ رأس المال البشري بأنه: " مجموعة المهارات والقدرات والإمكانات والخبرات التي يكتسبها الفرد، وتمكنه من المشاركة في الحياة الاقتصادية واكتساب الدخل، والتي يمكن تحسينها من خلال الاستثمار في التعليم والرعاية الصحية والتدريب وغيرها من أشكال رأس المال البشري الأخرى<sup>(8)</sup>، كما عرّفته منظمة اليونسيف بأنه: "المخزون الذي تمتلكه الدولة من السكان الاصحاء المتعلمين الكفاء والمنتجين، والذي يعد عاملاً رئيسياً في تقدير امكاناتها من حيث النمو الاقتصادي وتعزيز التنمية البشرية"<sup>(9)</sup>.

### ثانياً: أهمية رأس المال البشري.

درجت النظم الاقتصادية التقليدية إلى وقت قريب الاعتقاد أن الثروات تتكون من الأصول الملموسة مثل الأراضي والمباني أو المعدات فقط ولم يفكر أحد في مدى تأثير العنصر البشري على تكوين تلك الثروات، ولكن بدخول عصر التكنولوجيا والمعرفة أصبح العنصر البشري هو المؤثر الحقيقي في نجاح المنظمات، وأن الاهتمام بالعنصر البشري يؤدي مع الأصول الرأسمالية بالمنظمة إلى زيادة قيمة الناتج النهائي عن طريق الاستثمار الإنساني<sup>(10)</sup>.

ويمثل رأس المال البشر القدرة والمعلومات التي بها قيمة اقتصادية، ويعتبر مصدراً قابلاً للتجديد وليس هناك أية حدود نظرية لمخزونه بخلاف الأنواع الأخرى لرأس المال، فهو يمثل مخزون المعارف والمعلومات والمهارات المدرجة في فكر الانسان<sup>(11)</sup> ومن هنا اكتشف العلماء أن التعليم استثمار وليس استهلاك، وظهر مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري، والذي أكد بعض العلماء انه لا يقل أهمية عن الاستثمار في رأس المال الطبيعي، بل أكد البعض على أنه يفوقه خصوصاً مع التقدم في التكنولوجيا والتي تحتاج مهارات ومتطلبات خاصة للتعامل معها<sup>(12)</sup>.

ويزداد أهمية رأس المال المعرفي في المؤسسات المالية بشكل العام وبالمصارف بشكل خاص، إذ بات ابتكار وتسويق المصارف لخدماتها يعتمد على مهارة وخبرة موظفيها، وما تخصصه تلك المصارف للاستثمار في رأس المال البشري لا يقل أهمية عما تخصصه للرأس مال العيني، إلا أن الملاحظ أن الدول النامية غير قادرة على الاستفادة من الكم والنوع الهائل من البيانات المتوافرة لديها ومعالجتها واستثمارها بما يؤدي إلى رفع كفاءة أدائها المصرفي.

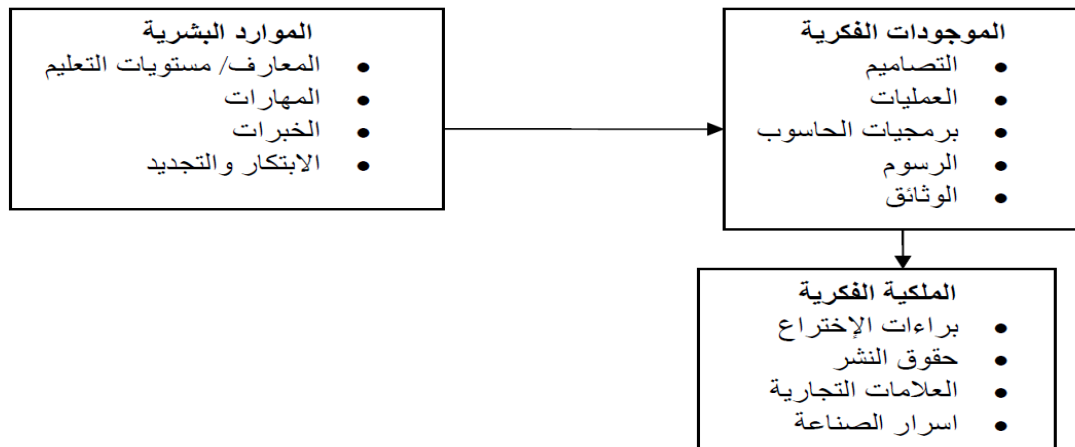
إلا أن أحد الأسباب الرئيسية للفجوة الحاصلة بين المجتمعات المتقدمة صناعياً والمجتمعات النامية هو ما يعرف بالاقتصاد المعرفي، إذ استطاعت الدول المتقدمة معالجة البيانات لديها وخلق عنصر الفائدة فيها من خلال تحويلها إلى معارف ومهارات وخبرات وإدارتها بنجاح، ومن ثم، نجاح منظمتها وانتعاش اقتصادياتها<sup>(13)</sup>.

وعليه يصبح من الضروري الاهتمام برأس المال البشري بوصفه أهم مكون من مكونات المنظمة، وإدارته واستثماره استثماراً أمثلاً من قبل المنظمات، التي تعيش في ظل بيئة المنافسة الشديدة لغرض تعزيز قدرتها التنافسية من أجل ضمان بقائها، ونموها، ولن يتحقق كل ذلك إلا من خلال رؤية موضوعية، ومقدرة عقلية، فضلاً عن الخبرة المتجددة والمهارة العالية لديها.

ثالثاً: مكونات الرأس المال البشري وعلاقته برفع الأداء.

وضع العالمان (Davenport & prusak) نموذجاً كما في الشكل (1) يوضح عملية تحويل الموارد البشرية (المعارف، المهارات والخبرات) إلى موجودات فكرية (وهي المعرفة المدونة في السجلات والتقارير الأرشيفية أو التي تدخل في الحاسوب) وتمثل مصدر الابتكار الذي تنافس به المنظمة، فضلاً عن الملكية الفكرية وهي الموجودات الفكرية التي يمكن حمايتها قانوناً.

الشكل (1) يوضح عملية تحويل الموارد البشرية (المعارف، المهارات والخبرات) إلى موجودات فكرية



يتميز رأس المال البشري بقابليته للتطوير، وغير قابل للتقليد وهو أساس الابداع والابتكار، وأهم ما يميزه عن رأس المال المادي أنه غير قابل للتقليد، كما يتميز بالوفرة لا بالندرة، لأن العلاقة بين المعرفة والزمن هي علاقة طردية، لذا فإن أهمية تطوير الكفاءة البشرية تؤدي إلى<sup>(14)</sup>:

- إعداد الكوادر البشرية المدربة هو مفتاح التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- الكفاءات البشرية هي أساس البحث العلمي وتقنياته، وتوظيف نتائجه.
- العنصر البشري هو أساس التنظيم والتنسيق بين مختلف عناصر الانتاج المادية والبشرية.
- المورد البشري هو أساس الابداع والابتكار، والتي تعتبر ميزة تنافسية بين المنظمات.

وتحتاج المؤسسات المالية الإسلامية بحاجة للتركيز في العملية التدريبية على موضوعات ترتبط بخصوصية نشاطها، فكثير من العاملين في البنوك الإسلامية، ليست لديهم فكرة محددة عن مفاهيم أساسية، تشكل جوهر الفروق بين النظامين الإسلامي والتقليدي مثل الربا والغرر ونحو ذلك..

لذلك يتعين على البنوك الإسلامية إعداد برامج تدريبية تركز على المحاور التالية<sup>(15)</sup>:

- تدريب العاملين في البنوك الإسلامية على طريقة اكتساب المفاهيم الشرعية التي تجعلهم ينتمون انتماء فكريا وعقديا وخلقيا لمدرسة التمويل الإسلامي التي يمكن أن يعبر عنها بأنها مدرسة محاربة الربا، والربا كما هو معروف من الكبائر وآفاته الاجتماعية والاقتصادية تتضح يوما بعد يوم، وقد سئل الإمام مالك بن انس عن أعظم الذنوب فأجاب بأنه الربا
- التركيز على التدريب على الحوكمة أو الإدارة المؤسسية السليمة (Corporate) (Governance) لارتباطها بمبادئ شرعية أساسية تتمثل في الأمانة والاستقامة والإتقان والبعد عن الغش والتدليس.
- التدريب على إدارة الوقت والتأكيد على أهميته وعلى أن تضيق الوقت مثل تضيق المال بل هو تضيق للمال أو أشد وأن العمل في هذا الوقت أمانة والتزام يجب على المسلم احترامه.

#### المحور الثاني: إجراءات الدراسة وعرض النتائج.

##### أولاً: مجتمع الدراسة وعينتها.

يشمل مجتمع الدراسة جميع المصارف الإسلامية في وحافطة اربد وعددها سبعة عشر مصرفاً، وتم اختار عينة عشوائية تمثلت في ست بنوك منها أربع فروع للبنك الإسلامي الاردني وهي كالتالي: ( فرع بني كنانة، وفرع ستي سنتر، وفرع شارع بغداد وفرع مدينة الرمثا)، بالإضافة إلى بنك الصفوة - شارع الهاشمي - والبنك العربي الإسلامي شارع الحصن، وتم توزيع تم توزيع (90) استبانة على موظفي عينة الدراسة، استرجع منها (84) استبانة، وتم استثناء (3) استبانات غير صالحة للتحليل الاحصائي، لتصبح عينة الدراسة تتكون من (81) استبانة، وهي تمثل 90% من عينة الدراسة وبذلك تكون صالحة للتحليل.

##### -المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS):

- التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات أفراد عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع مجالات أداة الدراسة.

- اختبار (ت) للعينات المنفردة (One Sample t- Test) لاختبار فرضيات الدراسة.

#### -عينة الدراسة

تم توزيع (90) استبانة واسترجاع (84) استبانة، وتم استثناء (3) استبانات غير صالحة للتحليل الاحصائي، لتصبح عينة الدراسة تتكون من (81) موظف وموظفة في البنوك الاسلامية في محافظة اربد. وبغرض التعرف على المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لهذه المتغيرات، والجدول رقم (1) يبين ذلك

جدول رقم (1) التكرارات والنسب المئوية المتعلقة بالمتغيرات الشخصية

| المتغير          | الفئة         | العدد | النسبة المئوية |
|------------------|---------------|-------|----------------|
| الجنس            | ذكر           | 66    | 81.5           |
|                  | انثى          | 15    | 18.5           |
|                  | المجموع       | 81    | 100.0          |
| العمر            | 30-20         | 46    | 66.7           |
|                  | 40-31         | 20    | 29.6           |
|                  | 50 - 41       | 12    |                |
|                  | 60-51         | 3     | 3.7            |
|                  | المجموع       | 81    | 100.0          |
| المؤهل التعليمي  | دبلوم         | 31    | 38.2           |
|                  | بكالوريوس     | 45    | 55.5           |
|                  | ماجستير       | 3     | 3.7            |
|                  | دكتوراه       | 2     | 2.6%           |
|                  | المجموع       | 81    | 100.0%         |
| التخصص           | محاسبة        | 39    | 48.2           |
|                  | اقتصاد        | 6     | 7.4            |
|                  | تمويل         | 18    | 22.2           |
|                  | مالية ومصرفية | 9     | 11.1           |
|                  | مصارف إسلامية | 9     | 11.1           |
|                  | المجموع       | 81    | 100.0          |
| عدد سنوات الخدمة | 5-1           | 33    | 40.7           |
|                  | 10-6          | 30    | 37.0           |
|                  | 20-11         | 15    | 18.5           |

|              |    |       |
|--------------|----|-------|
| 21 سنة فأكثر | 3  | 3.7   |
| المجموع      | 81 | 100.0 |

يظهر من الجدول (1) بالنسبة لمتغير الجنس: ان عدد الموظفين من الذكور بلغ (66) ونسبة مئوية (81.5%)، وهي نسبة أعلى من الإناث، حيث بلغت عدد الإناث (15) ونسبة مئوية (18.5%).

أما بالنسبة لمتغير العمر بلغ عدد الموظفين من فئة العمر بين (20-30 سنة) (54) ونسبة مئوية (66.7%) وفئة العمر بين (31-40 سنة) (24) ونسبة مئوية (29.6%)، وفئة العمر بين (51-60 سنة) (3) ونسبة مئوية (3.7%).

ويظهر من الجدول السابق أنَّ والفئة الحاصلين علة مؤهل بكالوريوس بلغت (45) فرداً، ونسبة مئوية (55.6%)، وبلغت الفئة دبلوم عالي (33)، ونسبة مئوية (40.7%) والفئة ماجستير (3)، ونسبة مئوية (3.7%).

وبالنسبة لمتغير التخصص بلغ عدد الموظفين المحاسبين (39) ونسبة مئوية (48.1%)، وفئة اقتصاد (6) ونسبة مئوية (7.4%)، وفئة تمويل (18) ونسبة مئوية (22.2%)، وفئة مالية ومصرفية (9) ونسبة مئوية (11.1%)، والمصارف الإسلامية (9) ونسبة مئوية (11.1%)، وبالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة بلغ عدد فئة 1-5 (33) ونسبة مئوية (40.7%)، وفئة 6-10 (30) ونسبة مئوية (37%)، وفئة 11-15 (15) ونسبة مئوية (18.5%)، وفئة 21 سنة فأكثر (3) ونسبة مئوية (3.7%).

#### ثانياً: أسلوب جمع البيانات

اعتمدت العديد من الأساليب لجمع البيانات والمعلومات تحقيقاً لأهداف البحث وكالاتي:

##### - الإطار النظري:

إذ استند الجانب النظري من الدراسة على توظيف الطروحات الأكاديمية في الكتب والدوريات والمراجع العلمية والرسائل الجامعية، فضلاً عن الأبحاث المنشورة في مواقع الانترنت المختلفة، وذلك بهدف استكمال الإطار النظري ووضع الفرضيات المتعلقة بالدراسة بشكل أساسي

##### - الإطار العملي:

أ. المقابلات الشخصية مع مُدراء الفروع ورؤساء الأقسام للمصارف عينة الدراسة

ب. استمارة استبيان والتي استندت صياغة أسئلتها على مقاييس علمية جاهزة وخصوصاً الدراسة التي اجراها كل من (JOHN&mark,1996)<sup>(16)</sup>، (Stewart, 1999)<sup>(17)</sup>، و(الصفار: 2008م)<sup>(18)</sup> واعتمدت على دراسات علمية أشار إليها مع إجراء تعديلات عليها لتناسب وطبيعة عمل المصارف الإسلامية، وتكونت من ثلاثة أجزاء.

الجزء الأول: ويتعلق بالخصائص الشخصية لعينة الدراسة، ويشمل الفقرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة)

الجزء الأول: ويغطي الجوانب التي تتعلق بالتأهيل الشرعي ويضم (6) فقرة.

الجزء الثاني: ويغطي الجوانب التي تتعلق برأس المال البشري ويضم (30) فقرة موزعة على النحو التالي:

- فقره (7 - 12) ويغطي خبرات العاملين.
- فقره (12 - 18) ويغطي مهارات العاملين.
- فقره (19 - 24) ويغطي خبرات العاملين.
- فقره (25 - 30) ويغطي معنويات العاملين.

الجزء الثالث: ويغطي الجوانب التي تتعلق بالأداء المصرفي ويضم (37 - 40) والمتمثل في (نمو الإيرادات، والزيادة في عدد العملاء، والزيادة في الحصة السوقية، والتطوير مستمر على الخدمات المقدمة للعملاء، والزيادة حصة الإيرادات من النشاطات المختلفة).

#### -ثبات الاداة:

لاستخراج ثبات اداة الدراسة تم تطبيقها مرتين بفارق زمني اسبوعين على عينة استطلاعية مكونة من (90) عامل ومواطن، وحساب معامل ارتباط (بيرسون) بين التطبيقين لاستخراج ثبات الاعادة (Test.R.test)، وتم تطبيق معادلة كرونباخ الفا لاستخراج الاتساق الداخلي لمجالات ومقاييس الدراسة على العينة الاصلية، جدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2) قيم ثبات مجالات الدراسة بطريقة كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha) وثبات الاعادة (Test.R.test)

| المتغير                 | عدد الفقرات | ثبات الاعادة (Test.R.test) | ألفا كرونباخ |
|-------------------------|-------------|----------------------------|--------------|
| التأهيل الشرعي والمصرفي | 6           | 0.83                       | 0.82         |
| الخبرات المتعلقة بالعمل | 6           | 0.80                       | 0.80         |
| المهارات                | 6           | 0.85                       | 0.81         |
| الخبرات المتعلقة بالفرد | 6           | 0.86                       | 0.82         |
| معنويات العاملين        | 6           | 0.81                       | 0.81         |
| الابتكار والتجديد       | 6           | 0.81                       | 0.84         |

يظهر من الجدول (2) أن قيمة الثبات بطريقة كرونباخ ألفا للتأهيل الشرعي والمصرفي بلغت (0.82) وبطريقة الاعادة بلغت (0.83)، وقيمة الثبات بطريقة كرونباخ ألفا للخبرات المتعلقة بالعمل بلغت (0.80) وبطريقة الاعادة بلغت (0.80)، وقيمة الثبات بطريقة كرونباخ ألفا للمهارات بلغت (0.81) وبطريقة الاعادة بلغت (0.85)، وقيمة الثبات بطريقة كرونباخ ألفا للخبرات المتعلقة بالفرد بلغت (0.82) وبطريقة الاعادة بلغت (0.86)، وقيمة الثبات بطريقة كرونباخ ألفا لمعنويات العاملين بلغت (0.81) وبطريقة الاعادة بلغت (0.81)، وقيمة الثبات بطريقة كرونباخ ألفا للابتكار والتجديد بلغت (0.84) وبطريقة الاعادة بلغت (0.81)، وهي قيم مرتفعة وتدل على درجة ثبات مقبولة لأغراض تطبيق الدراسة.

### -تصحيح المقياس

استخدم الباحث مقياس ليكرت للتدرج الخماسي بهدف قياس آراء أفراد عينة الدراسة، حيث تم التدرج للفقرات على النحو التالي: (اتفق بشدة) أعطيت الدرجة رقم (5)، و(اتفق) أعطيت الدرجة رقم (4)، و(اتفق أحياناً) أعطيت الدرجة (3)، و(اتفق إلى حدٍ ما) أعطيت الدرجة (2) و(لا اتفق) أعطيت الدرجة رقم (1)، وذلك بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم، كما تم الاعتماد على التصنيف التالي للحكم على المتوسطات الحسابية كالتالي:

- متوسط حسابي (أقل من 2.33) درجة تقدير منخفضة.
- متوسط حسابي (2.34 – 3.66) درجة تقدير متوسطة.
- متوسط حسابي (3.67 – 5) درجة تقدير مرتفعة.

### ثالثاً: عرض نتائج الدراسة

فيما يلي عرض نتائج الدراسة التي هدفت التعرف على تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي في المصارف الإسلامية في الأردن/أريد وفيما يلي عرض النتائج:

### -الاحصاء الوصفي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات الدراسة والمقياس ككل، وفي ما يلي عرض النتائج:

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية " لسلوك الحضاري " والمقياس ككل (ن=27)

| الرقم | المجال                  | المتوسط | الانحراف | الرتبة | الدرجة |
|-------|-------------------------|---------|----------|--------|--------|
| 1     | التأهيل الشرعي والمصرفي | 4.21    | 0.57     | 1      | مرتفعة |
| 2     | الخبرات المتعلقة بالعمل | 4.02    | 0.56     | 3      | مرتفعة |
| 3     | المهارات                | 3.87    | 0.60     | 5      | مرتفعة |
| 4     | الخبرات المتعلقة بالفرد | 3.83    | 0.75     | 6      | مرتفعة |
| 5     | معنويات العاملين        | 4.12    | 0.73     | 2      | مرتفعة |
| 6     | الابتكار والتجديد       | 3.88    | 0.75     | 4      | مرتفعة |
|       | رأس المال المعرفي ككل   | 3.99    | 0.57     |        | مرتفعة |

يظهر من الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لرأس المال المعرفي تراوحت بين (3.83 – 4.21) وجميعها بدرجات مرتفعة، كان أبرزها للمجال رقم (1) الذي ينص على التأهيل الشرعي والمصرفي"، ثم جاء المجال رقم (5) الذي ينص على "معنويات العاملين" بمتوسط حسابي (4.12) وبدرجة مرتفعة، وأدناها للمجال رقم (4) الذي ينص على "الخبرات المتعلقة بالفرد" وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي لرأس المال المعرفي ككل (3.99) وبدرجة مرتفعة.

وفيما يلي عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات لكل مجال لوحده:

### المجال الاول: التأهيل الشرعي والمعرفي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات تأثير التأهيل الشرعي والمعرفي على اداء المصارف الإسلامية في مدينة إربد، والمتوسط الكلي للفقرات، والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات التأهيل الشرعي والمصرفي ككل (ن=27)

| الرقم | الفقرات                                                                                                             | المتوسط | الانحراف | الرتبة | الدرجة |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|--------|--------|
| 1     | تمّ تأهيلي وتدرّبي على صيغ التمويل الإسلامي.                                                                        | 4.48    | 0.70     | 1      | مرتفعة |
| 2     | تمّ تأهيلي وتدرّبي على أخلاقيات وسلوكيات العمل المصرفي الإسلامي.                                                    | 4.44    | 0.58     | 2      | مرتفعة |
| 3     | تمّ تأهيلي عن أوجه الخلاف بين صيغ التمويل في المصارف التقليدية والإسلامية.                                          | 4.30    | 0.78     | 3      | مرتفعة |
| 4     | هناك لقاءات دورية بين الموظفين وهيئة التدقيق الشرعي لتدارس المستجدات.                                               | 3.96    | 1.09     | 5      | مرتفعة |
| 5     | تمّ تدرّبي على الجوانب العلمية والنظرية والجوانب التطبيقية والفنية والوسائل التقنية لمزاولة العمل المصرفي الإسلامي. | 4.19    | 0.68     | 4      | مرتفعة |
| 6     | تمّ تأهيلي علميا ومهنيًا للجمع بين الفقه الشرعي والفقه المصرفي.                                                     | 3.89    | 1.09     | 6      | مرتفعة |
|       | التأهيل الشرعي والمصرفي ككل                                                                                         | 4.21    | 0.57     |        | مرتفعة |

يظهر من الجدول (4) ان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات التأهيل الشرعي والمعرفي تراوحت بين (3.89 - 4.48) وجميعها بدرجات مرتفعة، كان أبرزها للفقرة رقم (1) التي تنص على " تمّ تأهيلي وتدرّبي على صيغ التمويل الإسلامي." وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (2) التي تنص على " تمّ تأهيلي وتدرّبي على أخلاقيات وسلوكيات العمل المصرفي الإسلامي." بمتوسط حسابي (4.44) وبدرجة مرتفعة، وأدناها للفقرة رقم (6) التي تنص على " تمّ تأهيلي علميا ومهنيًا للجمع بين الفقه الشرعي والفقه المصرفي " وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للتأهيل الشرعي والمعرفي ككل (4.21) وبدرجة مرتفعة.

### المجال الثاني: الخبرات المتعلقة بالعمل (معرفة).

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات تأثير الخبرات المتعلقة بالعمل على اداء المصارف الإسلامية في مدينة إربد، والمتوسط الكلي للفقرات وفيما يلي عرض النتائج:

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الخبرات المتعلقة بالعمل ككل (ن=27)

| الرقم | الفقرات                                                                                      | المتوسط | الانحراف | الرتبة | الدرجة |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|--------|--------|
| 7     | يبدل المصرف جهداً للاحتفاظ بالعاملين ذوي المعرفة العالية بمواصفات العمل.                     | 4.19    | 0.92     | 1      | مرتفعة |
| 8     | يستقطب المصرف الأفراد ذوي المعارف وحملات الشهادات الأكاديمية والمهنية.                       | 4.04    | 0.76     | 3      | مرتفعة |
| 9     | يملك العاملون الذين يتولون المناصب الإدارية المهمة معارف وخبرات كافية فيها.                  | 4.04    | 0.90     | 5      | مرتفعة |
| 10    | تساعدني معرفتي باستخدام الوسائل الإلكترونية والبرمجيات الجاهزة في إنجاز الأداء والإبداع فيه. | 4.07    | 0.73     | 2      | مرتفعة |
| 11    | امتلاكي للمعارف والتقنية يجعلني محط اهتمام الإدارة وتمسكها بي.                               | 3.78    | 1.05     | 6      | مرتفعة |
| 12    | تشجعي الإدارة على استخدام تقنيات الآلة أو العمل الحديثة من أجل رفع كفاءة الأداء.             | 4.04    | 0.85     | 4      | مرتفعة |
|       | الخبرات المتعلقة بالعمل ككل                                                                  | 4.02    | 0.56     |        | مرتفعة |

يظهر من الجدول (5) ان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الخبرات المتعلقة بالعمل تراوحت بين (3.78 - 4.19) وجميعها بدرجات مرتفعة، كان ابرزها للفقرة رقم (7) التي تنص على " يبدل المصرف جهداً للاحتفاظ بالعاملين ذوي المعرفة العالية بمواصفات العمل " وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (10) التي تنص على " تساعدني معرفتي باستخدام الوسائل الإلكترونية والبرمجيات الجاهزة في إنجاز الأداء والإبداع فيه " بمتوسط حسابي (4.07) وبدرجة مرتفعة، وأدناها للفقرة رقم (6) التي تنص على " امتلاكي للمعارف والتقنية يجعلني محط اهتمام الإدارة وتمسكها بي. " وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للخبرات المتعلقة بالعمل ككل (4.02) وبدرجة مرتفعة.

### المجال الثالث: المهارات

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات تأثير المهارات على اداء المصارف الإسلامية في مدينة إربد، والمتوسط الكلي للفقرات وفيما يلي عرض النتائج:

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المهارات ككل (ن=27)

| الرقم | الفقرات                                                        | المتوسط | الانحراف | الرتبة | الدرجة |
|-------|----------------------------------------------------------------|---------|----------|--------|--------|
| 13    | يتلاءم العمل الذي أقوم به مع مؤهلاتي العلمية ومهاري الإبداعية. | 4.41    | 0.57     | 1      | مرتفعة |
| 14    | تناسب الأجور والمكافآت الممنوحة لي مع مهاراتي في العمل.        | 3.74    | 0.90     | 4      | مرتفعة |

|    |                                                                           |      |      |   |        |
|----|---------------------------------------------------------------------------|------|------|---|--------|
| 15 | تعمل الإدارة على اختيار الأفراد المؤهلين.                                 | 3.74 | 0.90 | 5 | مرتفعة |
| 16 | توجد حوافز موضوعية في المصرف لغايات تنمية مهارات الأفراد.                 | 3.19 | 0.96 | 6 | مرتفعة |
| 17 | تري الإدارة أن التجربة والتدريب أفضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية.      | 4.04 | 0.98 | 3 | مرتفعة |
| 18 | تتعمد الإدارة بتجارب الدول المتقدمة في مجال تنمية وتأهيل مهارات العاملين. | 4.11 | 0.93 | 2 | مرتفعة |
|    | المهارات ككل                                                              | 3.87 | 0.60 |   | مرتفعة |

يظهر من الجدول (6) ان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المهارات تراوحت بين (3.19 - 4.41) وجميعها بدرجات مرتفعة، كان أبرزها للفقرة رقم (13) التي تنص على "يتلاءم العمل الذي أقوم به مع مؤهلاتي العلمية ومهاري الإبداعية" وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (18) التي تنص على "تتعمد الإدارة بتجارب الدول المتقدمة في مجال تنمية وتأهيل مهارات العاملين." بمتوسط حسابي (4.11) وبدرجة مرتفعة، وأدناها للفقرة رقم (16) التي تنص على "توجد حوافز موضوعية في المصرف لغايات تنمية مهارات الأفراد." وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمهارات ككل (3.87) وبدرجة مرتفعة.

#### المجال الرابع: الخبرات المتعلقة بالفرد

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات تأثير الخبرات المتعلقة بالفرد على اداء المصارف الإسلامية في مدينة إربد، والمتوسط الكلي وفي ما يلي عرض النتائج :

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الخبرات المتعلقة بالفرد ككل (ن=27)

| الرقم | الفقرات                                                                                   | المتوسط | الانحراف | الرتبة | الدرجة |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|--------|--------|
| 19    | يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع خبراتي الطويلة في العمل.                                     | 3.96    | 1.02     | 2      | مرتفعة |
| 20    | تقدم المكافآت والحوافز على أساس الخبرات                                                   | 3.56    | 1.22     | 6      | مرتفعة |
| 21    | تناسب الوظيفة التي أشغلها خبراتي العملية.                                                 | 3.78    | 1.05     | 4      | مرتفعة |
| 22    | تبذل الإدارة قصارى جهدها للاحتفاظ بالعاملين ذوي الخبرات العالية بمواصفات العمل.           | 3.93    | 0.92     | 3      | مرتفعة |
| 23    | تعتمد الإدارة في شغل الوظائف المهمة على العاملين من ذوي الخبرة أصحاب الخدمة الطويلة فيها. | 3.67    | 0.83     | 5      | مرتفعة |
| 24    | تتاح الفرصة لي لاستثمار خبراتي وللمبادأة والابتكار.                                       | 4.07    | 1.00     | 1      | مرتفعة |
|       | الخبرات المتعلقة بالفرد ككل                                                               | 3.83    | 0.75     |        | مرتفعة |

يظهر من الجدول (7) ان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الخبرات المتعلقة بالفرد تراوحت بين (3.56 - 4.07) وجميعها بدرجات مرتفعة، كان أبرزها للفقرة رقم (24) التي تنص على " تتاح الفرصة لي لاستثمار خبراتي وللمبادأة والابتكار." وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (19) التي تنص على " يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع خبراتي الطويلة في العمل." بمتوسط حسابي (3.96) وبدرجة مرتفعة، وأدناها للفقرة رقم (20) التي تنص على " تقدم المكافآت والحوافز على أساس الخبرات." وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للخبرات المتعلقة بالفرد ككل (3.83) وبدرجة مرتفعة.

#### المجال الخامس: معنويات العاملين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال تأثير معنويات العاملين على اداء المصارف الإسلامية في مدينة إربد، والمتوسط الكلي جدول (8):

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات معنويات العاملين ككل (ن=27)

| الرقم | الفقرات                                                   | المتوسط | الانحراف | الرتبة | الدرجة |
|-------|-----------------------------------------------------------|---------|----------|--------|--------|
| 25    | توجد لدي رغبة عالية في أداء العمل الذي أكلف به.           | 4.22    | 0.80     | 1      | مرتفعة |
| 26    | يوجد شعور بالفخر والاعتزاز حينما يتم إنجاز العمل المطلوب. | 4.22    | 0.97     | 2      | مرتفعة |
| 27    | يدفعني الإشادة والتشجيع لي إلى إنجاز أعلى.                | 4.19    | 1.00     | 3      | مرتفعة |
| 28    | تهتم الإدارة بحاجاتي ورغباتي والعمل على تحقيقها.          | 3.96    | 1.02     | 6      | مرتفعة |
| 29    | يسود أجواء العمل الانسجام والتفاهم وروح الفريق الواحد.    | 4.07    | 0.96     | 4      | مرتفعة |
| 30    | تتيح الوظيفة الفرصة لي لإثبات مكانتي الاجتماعية.          | 4.07    | 1.17     | 5      | مرتفعة |
|       | معنويات العاملين ككل                                      | 4.12    | 0.73     |        | مرتفعة |

يظهر من الجدول (8) ان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الخبرات المتعلقة بالفرد تراوحت بين (3.56 - 4.07) وجميعها بدرجات مرتفعة، كان أبرزها للفقرة رقم (25) التي تنص على " توجد لدي رغبة عالية في أداء العمل الذي أكلف به." وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (26) التي تنص على " يوجد شعور بالفخر والاعتزاز حينما يتم إنجاز العمل المطلوب." بمتوسط حسابي (4.22) وبدرجة مرتفعة، وأدناها للفقرة رقم (28) التي تنص على " تهتم الإدارة بحاجاتي ورغباتي والعمل على تحقيقها." وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي لمعنويات العاملين ككل (4.12) وبدرجة مرتفعة.

#### المجال السادس: الابتكار والتجديد

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات تأثير الابتكار والتجديد على اداء المصارف الإسلامية في مدينة إربد، والمتوسط الكلي، وفي ما يلي عرض النتائج:

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات معنويات العاملين ككل (ن=27)

| الرقم | الفقرات                                                   | المتوسط | الانحراف | الرتبة | الدرجة |
|-------|-----------------------------------------------------------|---------|----------|--------|--------|
| 31    | توجد لدي رغبة عالية في أداء العمل الذي أكلف به.           | 3.96    | 0.98     | 3      | مرتفعة |
| 32    | يوجد شعور بالفخر والاعتزاز حينما يتم إنجاز العمل المطلوب. | 3.63    | 1.08     | 5      | مرتفعة |
| 33    | يدفعني الإشادة والتشجيع لي إلى إنجاز أعلى.                | 3.74    | 0.94     | 4      | مرتفعة |
| 34    | تتم الإدارة بحاجاتي ورغباتي والعمل على تحقيقها.           | 3.56    | 1.28     | 6      | مرتفعة |
| 35    | يسود أجواء العمل الانسجام والتفاهم وروح الفريق الواحد.    | 4.04    | 1.06     | 2      | مرتفعة |
| 36    | تتيح الوظيفة الفرصة لي لإثبات مكانتي الاجتماعية.          | 4.37    | 0.69     | 1      | مرتفعة |
|       | الابتكار والتجديد ككل                                     | 3.88    | 0.75     |        | مرتفعة |

يظهر من الجدول (9) ان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الابتكار والتجديد تراوحت بين (3.56 - 4.07) وجميعها بدرجات مرتفعة، كان ابرزها للفقرة رقم (36) التي تنص على " تتيح الوظيفة الفرصة لي لإثبات مكانتي الاجتماعية." وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (35) التي تنص على " يسود أجواء العمل الانسجام والتفاهم وروح الفريق الواحد." بمتوسط حسابي (4.04) وبدرجة مرتفعة، وأدناها للفقرة رقم (34) التي تنص على " تتم الإدارة بحاجاتي ورغباتي والعمل على تحقيقها." وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للابتكار والتجديد ككل (3.88) وبدرجة مرتفعة.

#### نتائج اختبار الفرضيات:

لاختبار فرضيات الدراسة تم تطبيق اختبار (One Sample t- Test) للمتوسط الكلي لكل مجال من مجالات الدراسة، حيث تم مقارنة المتوسط الحسابي بالقيمة المعيارية للتدرج الخماسي وهي (3)، والجدول (10) يوضح ذلك :

جدول (10) نتائج اختبار (ت) للعينات المنفردة (One Sample t- Test) لاختبار فرضيات الدراسة

| الفرضية                 | المجال                  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة t. | الدلالة الاحصائية | النتيجة |
|-------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|---------|-------------------|---------|
| الفرضية الرئيسية الاولى | رأس المال المعرفي       | 3.990           | 0.569             | 36.413  | 0.000             | رفض     |
| الفرضية الفرعية الاولى  | التأهيل الشرعي والمصرفي | 4.210           | 0.567             | 38.563  | 0.000             | رفض     |
| الفرضية الفرعية الثانية | الخبرات المتعلقة بالعمل | 4.025           | 0.556             | 37.610  | 0.000             | رفض     |
| الفرضية الفرعية الثالثة | المهارات                | 3.870           | 0.603             | 33.336  | 0.000             | رفض     |
| الفرضية الفرعية الرابعة | الخبرات المتعلقة بالفرد | 3.827           | 0.746             | 26.656  | 0.000             | رفض     |
| الفرضية الفرعية الخامسة | معنويات العاملين        | 4.123           | 0.735             | 29.165  | 0.000             | رفض     |
| الفرضية الفرعية الخامسة | الابتكار والتجديد.      | 3.883           | 0.751             | 26.871  | 0.000             | رفض     |

يظهر من الجدول (10) ان جميع قيم (t) كانت دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )، حيث تم مقارنة المتوسط الحسابي بالقيمة المعيارية للتدرج الخماسي وهي (3)، وظهرت النتائج أن المتوسطات المحسوبة أكبر من القيمة المعيارية وبدلالة احصائية مما يدل على وجود تأثير لرأس المال المعرفي اداء المصارف الإسلامية في مدينة إربد، وبالتالي رفض الفرضيات الصفرية وقبول الفرضيات البديلة لتصبح على النحو التالي :

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرأس مال المعرفي على اداء المصارف الإسلامية في محافظة إربد
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتأهيل العاملين شرعياً ومصرفياً في المصارف الإسلامية في محافظة إربد.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمستوى معرفة العاملين (المستوى الثقافي) وأداء المصارف الإسلامية في محافظة إربد.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمستوى مهارات العاملين وأداء المصارف الإسلامية في محافظة إربد.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمستوى خبرات العاملين وأداء المصارف الإسلامية في محافظة إربد.

### النتائج والتوصيات

#### • النتائج:

- وجود اهتمام من قبل إدارة المصارف الإسلامية العاملة في محافظة إربد على تدريب العاملين في البنوك الإسلامية على طريقة اكتساب المفاهيم الشرعية التي تجعلهم ينتمون انتماء فكرياً وعقدياً وخلقياً لمدرسة التمويل الإسلامي التي يمكن أن يعبر عنها بأنها مدرسة محاربة الربا، إذ حققت متغيرات التأهيل الشرعي المرتبة الأولى من حيث الأداء .
- حققت متغيرات معنويات العاملين المرتبة الثانية من حيث الأهمية، مما يعني رضا العاملين بما يحققونه من مكتسبات، وارتفاع الرُح المعنوية لديهم بشكل عام.
- كما حققت متغيرات خبرات العاملين المتعلقة بالعمل الأهمية مرتفعة أيضاً وإن جاءت بالمرتبة الثالثة من حيث الأهمية، وهذا يعكس حرص الإدارة على الاحتفاظ بالعاملين ذوي الخبرات العالية بمواصفات العمل واعتمادها عليهم في إشغال الوظائف المهمة.
- وجود أثر ذو دلالة معنوية لمستوى الابتكار والتجديد لدى المصارف الإسلامية في محافظة إربد، وهذا يعني استفادة هذه المصارف من القفزة الهائلة التي حققتها المؤسسات المالية العالمية في هذا المجال.
- وجود أثر ذو دلالة معنوية لمستوى مهارات العاملين لدى المصارف الإسلامية في محافظة إربد، إذ جاءت بالمرتبة الخامسة مما يدل على تواضع الإدارة لمدى ملائمة العمل مع المؤهل العلمي والمهارات، فضلاً عن انخفاض مستوى الاهتمام بالحوافز المقدمة لتنمية مهارات العاملين وعدم تناسب الأجور والمكافآت المقدمة مع مستوى المهارات.

#### • التوصيات:

- دعوة المصارف الإسلامية إلى الاهتمام بالاستثمار البشري بصفه مخزوناً استراتيجياً، من حيث التدريب والتأهيل لمواجهة أي طارئ، كذلك معرفته في القوانين والتعليمات المتعلقة بالعمل.

- دعوة المصارف الإسلامية إلى الاستمرار في التثقيف الشرعي للموظفين الجدد لتقديم صورة تمثل المصارف الإسلامية كجزء من الاقتصاد الإسلامي والذي هو اقتصاد إنساني بالدرجة الأولى.
- استغلال حالة الروح المعنوية المرتفعة لدى الموظفين في التركيز على المزيد من الابتكار والتجديد في الخدمات المصرفية المقدمة.
- ضرورة تركيز المصارف على متغيري مهارات وخبرات العاملين من خلال تكثيف الدورات التدريبية والتعليم المستمر لتطوير تلك المهارات والمعارف من خلال إدخال نظم جديدة لإدارة المعرفة وتحفيز العاملين على استخدامها وإدامة صورة القاعدة المعرفية.
- المراجع والاحالات:

(1) Buren and mark,(1999) ,creating Intellectual capital Forbes:1-2 .

2. الغلابي، عادل بكر عبد الله، علاقة تدريب الموارد البشرية الاستراتيجية بكفاءة الأداء المصرفي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية - مصر، مج 6، ع 1، 2015م، ص 256 - 276.

3. الصقار، أحمد عبد إسماعيل، تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي المصارف التجارية الأردنية، بحث منشور، 2008 مجلة الإدارة والاقتصاد ع 70، 2008م.

4. الخيرو، قتيبة صبحي والعبدي، سعاد نوري، علاقة رأس المال المعرفي بعمليات القيادة الإدارية: دراسة تحليلية لآراء عينة من المدراء في الشركات العامة للصناعات الجلدية، المؤتمر العلمي الثامن لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اربد، الأردن، 2006م، ص 107.

(5) Malhotra, Yogsh, (2000), "Knowledge Assets in the Global Economy: Assessment of National Intellectual Capital", Journal of Global Information, Management, July-Sep., Vol. 8, No.3. P5.

(6) Hamel, G. & Prahalad, C.K., (1994) Competing for the Future, Harvard Business School Press, Boston, MA, 199. PP.: 19.

(7) Youndt, M. A, Snell S.A, dean, J.W., Lepak D.P. (1996). human resource management manufacturing & firm performance Academy of management journal ,vol.39, August, P839.

8. العربي، أشرف، رأس المال البشري في مصر: المفهوم - القياس - الوضع النسبي، بحوث اقتصادية عربية، مصر، القاهرة، الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية، العدد 39، 2007م، ص 55.

9. المصباح، عماد الدين أحمد، رأس المال البشري في سوريا: قياس عائد الاستثمار في رأس المال البشري، ورقة بحثية مقدمة الى ندوة الاقتصاد السوري: رؤية شبابية، المركز الثقافي العربي، جمعية العلوم الاقتصادية السورية، دمشق، سوريا، 23 يوليو 2005م، ص 6.

10. عبد الدائم، عبد الله، ومحمد سما، وكوني با، تنمية الموارد البشرية: بحوث ومناقشات ندوة تنمية الموارد البشرية في الوطن العربي، الكويت، دار الارزي، نوفمبر 1987، ص 231.

(11) Begg, David ،Stanley Fischer & Rudiger Dornbusch: Macroéconomie. Ed. Dunod, Paris, 2002, PP294.

12 وهيبه سراج، وعبد الحميد ستي، اساليب وسياسات الاستثمار في رأس المال الفكري، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، 2001، ص 7.

13 الصفار، مرجع سابق، ص 85.

14 حسن، راوية، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2002م، ص 65.

15 الكردي، أحمد السيد، التدريب في البنوك الإسلامية، بحث منشور على الموقع الإلكتروني.

<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/157189>

(16) John, T-Delaney & Mark, A. Hassled (1996), The Impact of Human Resource Management: Practices on Perception of Organizational Performance, Academy of Management Journal Vol-39, No 4: 949 -969.

(17) Stewart, T, A (1997), Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations, New York: Doubleday-Currency.

18. الصغار، مرجع سابق، ص108.

## - الملاحق

### استمارة استبيان الدراسة

أختي الموظفة ....أخي الموظف

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ينوي الباحث القيام بدراسة بحثية حول " كيفية استثمار رأس المال البشري وأثره في الأداء المصرفي "بهدف استطلاع آرائكم حول رأس المال البشري والمتمثل بأبعاد (التثقيف الشرعي والمصرفي، ومعرفة، ومهارات، وخبرات ومعنويات العاملين) فضلاً عن الابتكار والتجديد للعاملين ... وأثر ذلك في الأداء. إن تعاونكم واهتمامكم معنا في أن تكون استجاباتكم على فقرات الاستبانة دقيقة وموضوعية سيكون له الأثر الأكبر في إغناء وإثراء هذه الدراسة وتحقيق أهدافها العلمية.

ستكون آرائكم موضع ثقة وسيتم التعامل معها بموضوعية وسرية تامة وهي لأغراض البحث العلمي فقط. وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير لتعاونكم معنا في هذا المجال للبحث.

أولاً : المعلومات التعريفية:

1. الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2. العمر: 20 - 30 سنة ☐ 31 - 40 ☐ 41 - 50 ☐ من 51 - 60 ☐.

3. المؤهل التعليمي: دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐.

5. التخصص: محاسبة ☐ اقتصاد ☐ اقتصاد ومصارف إسلامية ☐ تمويل ☐.

مالية ومصرفية ☐ مصارف إسلامية ☐ أخرى ☐.

4. عدد سنوات الخدمة: 1 - 5 ☐ 6 - 10 ☐ 11-15 ☐ 16 - 20 ☐ 21 سنة فأكثر ☐.

ثانياً: يرجى قراءة فقرات هذه الاستبانة بعناية ثم بيان مدى اتفاقك مع كل فقرة بوضع إشارة (√) ضمن سُلّم الإجابة وبما يُعبّر عن موقفكم إزاءها.

| الفقرات                                                                       | اتفق بشدة | اتفق | اتفق احياناً | اتفق إلى حد ما | لا أتفق |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------------|----------------|---------|
| <b>التأهيل الشرعي والمصرفي</b>                                                |           |      |              |                |         |
| 1. تمّ تأهيلي وتدرّبي على صيغ التمويل الإسلامي.                               |           |      |              |                |         |
| 2. تمّ تأهيلي وتدرّبي على أخلاقيات وسلوكيات العمل المصرفي الإسلامي.           |           |      |              |                |         |
| 3. تمّ تأهيلي عن أوجه الخلاف بين صيغ التمويل في المصارف التقليدية والإسلامية. |           |      |              |                |         |
| 4. هناك لقاءات دورية بين الموظفين وهيئة التدقيق الشرعي لتدارس المستجدات.      |           |      |              |                |         |

|                |                                                                                                                     |  |  |  |  |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 5.             | تمّ تدريبي على الجوانب العلمية والنظرية والجوانب التطبيقية والفنية والوسائل التقنية لمزاولة العمل المصرفي الإسلامي. |  |  |  |  |
| 6.             | تمّ تأهيلي على علمياً ومهنياً للجمع بين الفقه الشرعي والفقه المصرفي.                                                |  |  |  |  |
| معرفة العاملين |                                                                                                                     |  |  |  |  |
| 7.             | يبدل المصرف جهداً للاحتفاظ بالعاملين ذوي المعرفة العالية بمواصفات العمل.                                            |  |  |  |  |
| 8.             | يستقطب المصرف الأفراد ذوي المعارف وحلة الشهادات الأكاديمية والمهنية.                                                |  |  |  |  |
| 9.             | يملك العاملون الذين يتولون المناصب الإدارية المهمة معارف وخبرات كافية فيها.                                         |  |  |  |  |
| 10.            | تساعدني معرفتي باستخدام الوسائل الإلكترونية والبرمجيات الجاهزة في إنجاز الأداء والإبداع فيه.                        |  |  |  |  |
| 11.            | امتلاكي للمعارف والتقنية يجعلني محط اهتمام الإدارة وتمسكها بي.                                                      |  |  |  |  |
| 12.            | تشجعي الإدارة على استخدام تقنيات الآلة أو العمل الحديثة من أجل رفع كفاءة الاداء.                                    |  |  |  |  |
| مهارات         |                                                                                                                     |  |  |  |  |
| 13.            | يتلائم العمل الذي أقوم به مع مؤهلاتي العلمية ومهاتي الإبداعية.                                                      |  |  |  |  |
| 14.            | تناسب الأجور والمكافآت الممنوحة لي مع مهاراتي في العمل.                                                             |  |  |  |  |
| 15.            | تعمل الإدارة على اختبار الأفراد المؤهلين.                                                                           |  |  |  |  |
| 16.            | توجد حوافز موضوعة في المصرف لغايات تنمية مهارات الأفراد.                                                            |  |  |  |  |
| 17.            | ترى الإدارة أن التجربة والتدريب أفضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية.                                                |  |  |  |  |
| 18.            | تتم الإدارة بتجارب الدول المتقدمة في مجال تنمية وتأهيل مهارات العاملين.                                             |  |  |  |  |
| خبرات العاملين |                                                                                                                     |  |  |  |  |
| 19.            | يتناسب الأجر الذي اتقاضاه مع خبراتي الطويلة في العمل.                                                               |  |  |  |  |
| 20.            | تقدم المكافآت والحوافز على أساس الخبرات                                                                             |  |  |  |  |
| 21.            | تناسب الوظيفة التي أشغلها خبراتي العملية.                                                                           |  |  |  |  |

|                                            |                                                                                                              |  |  |  |  |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 22.                                        | تبذل الإدارة قصارى جهدها للاحتفاظ بالعاملين ذوي الخبرات العالية بمواصفات العمل.                              |  |  |  |  |
| 23.                                        | تعتمد الإدارة في شغل الوظائف المهمة على العاملين من ذوي الخبرة أصحاب الخدمة الطويلة فيها.                    |  |  |  |  |
| 24.                                        | تتاح الفرصة لي لاستثمار خبراتي وللمبادأة والابتكار.                                                          |  |  |  |  |
| <b>معنويات العاملين</b>                    |                                                                                                              |  |  |  |  |
| 25.                                        | توجد لدي رغبة عالية في أداء العمل الذي أكلف به.                                                              |  |  |  |  |
| 26.                                        | يوجد شعور بالفخر والاعتزاز حينما يتم إنجاز العمل المطلوب.                                                    |  |  |  |  |
| 27.                                        | يدفعني الإشادة والتشجيع لي إلى إنجاز أعلى.                                                                   |  |  |  |  |
| 28.                                        | تتحمس الإدارة بحاجاتي ورغباتي والعمل على تحقيقها.                                                            |  |  |  |  |
| 29.                                        | يسود أجواء العمل الانسجام والتفاهم وروح الفريق الواحد.                                                       |  |  |  |  |
| 30.                                        | تتيح الوظيفة الفرصة لي لإثبات مكانتي الاجتماعية.                                                             |  |  |  |  |
| <b>الابتكار والتجديد</b>                   |                                                                                                              |  |  |  |  |
| 31.                                        | تقوم الإدارة بتوفير المناخ المناسب لنشاطات الابتكار والتجديد والإبداع.                                       |  |  |  |  |
| 32.                                        | توجد حوافز موضوعة في المصرف لتشجيع نشاطات التجديد والإبداع.                                                  |  |  |  |  |
| 33.                                        | تستفيد المصرف الإسلامي من تجارب المصارف الأخرى في مجال التجديد والإبداع.                                     |  |  |  |  |
| 34.                                        | توفر الإدارة للعاملين المبدعين لديها فرص لتكملة دراستهم العليا وإيفادهم إلى البلدان المتقدمة في مجال نشاطها. |  |  |  |  |
| 35.                                        | تقوم الإدارة بتبني وتقييم الأفكار الجديدة والأخذ بها.                                                        |  |  |  |  |
| 36.                                        | تقوم الإدارة بمراجعة أداء المصارف باستمرار.                                                                  |  |  |  |  |
| <b>الفقرات التي تتعلق بالأداء التنظيمي</b> |                                                                                                              |  |  |  |  |
| 37.                                        | يوجد نمو في إيرادات المصرف سنوياً.                                                                           |  |  |  |  |
| 38.                                        | يوجد زيادة في عدد العملاء باستمرار.                                                                          |  |  |  |  |
| 39.                                        | يوجد زيادة في الحصة السوقية للمصرف.                                                                          |  |  |  |  |
| 40.                                        | يوجد تطوير مستمر على الخدمات المقدمة للعملاء.                                                                |  |  |  |  |
| 41.                                        | يسعى المصرف لزيادة حصة الإيرادات من النشاطات المختلفة                                                        |  |  |  |  |