



**A comparative)The contribution of human knowledge to achieving quality banking services
(study between Iraqi banks listed on the stock market**

مساهمة المعرفة البشرية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية
(دراسة مقارنة بين المصارف العراقية المدرجة في سوق الأوراق المالية)

*حسين كامل عرد

Abstract

Intellectual capital and earnings management are two very important factors in the banking sector and play an important role in maintaining and improving the performance of banks. Intellectual capital includes knowledge, experience, skills, capabilities of employees and other banking resources. Banks that take care of their intellectual capital and manage it in the best way can use it to provide more quality services and be more successful in competing with other banks. In addition, intellectual capital can improve the efficiency and productivity of a bank, thus increasing the profitability and growth of the bank. On the other hand, earnings management means controlling and managing the resources and income of the bank with the aim of maintaining and improving profitability and improving the financial performance of the bank.

*جامعة المثنى – كلية الإدارة والاقتصاد .

Banks that pay attention to managing their profits can increase their profitability by reducing costs and optimizing the use of resources and, as a result, can grow and develop. Also, earnings management can help maintain the financial stability of the bank and strengthen the bank in the face of financial problems. Therefore, intellectual capital and earnings management are two very important factors in the banking sector and must be given special attention to maintain and improve banks' performance.

المستخلص: تعد المعرفة البشرية وإدارة الأرباح عاملين مهمين للغاية في القطاع المصرفي ويلعبان دورًا مهمًا في الحفاظ على أداء البنوك وتحسينه. يشمل المعرفة البشرية المعرفة والخبرة والمهارات وقدرات الموظفين والموارد المصرفية الأخرى. يمكن للبنوك التي تهتم برأس مالها الفكري وتديره بأفضل طريقة استخدامه لتقديم خدمات أكثر جودة وتكون أكثر نجاحًا في التنافس مع البنوك الأخرى. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن للمعرفة البشرية تحسين كفاءة وإنتاجية البنك ، وبالتالي زيادة ربحية ونمو البنك. من ناحية أخرى ، تعني إدارة الأرباح التحكم في موارد ودخل البنك وإدارتها بهدف الحفاظ على الربحية وتحسينها وتحسين الأداء المالي للبنك. يمكن للبنوك التي تولي اهتمامًا لإدارة أرباحها أن تزيد من ربحيتها عن طريق تقليل التكاليف والاستخدام الأمثل للموارد ، ونتيجة لذلك ، يمكنها النمو والتطور. أيضًا ، يمكن أن تساعد إدارة الأرباح في الحفاظ على الاستقرار المالي للبنك وتقوية البنك في مواجهة المشكلات المالية. لذلك ، فإن المعرفة البشرية وإدارة الأرباح عاملان مهمان للغاية في القطاع المصرفي ويجب إيلاءهما اهتمامًا خاصًا للحفاظ على أداء البنوك وتحسينه.

المقدمة : تعد جودة خدمات القطاع المصرفي مهمة جدًا بالنسبة للبنوك ، لأن هذه الجودة يمكن أن يكون لها تأثير مباشر على رضا العملاء وجذبهم والاحتفاظ بهم. كما أن البنوك التي تقدم خدمات عالية الجودة تساعد في نموها وتطورها وزيادة دخلها وربحيتها. قد تواجه البنوك التي لا تهتم بجودة خدماتها مشاكل مثل السلوك غير اللائق مع العملاء ، والمشاكل الفنية في الأنظمة المصرفية ، وعدم الامتثال لأمن وخصوصية العملاء ، وما إلى ذلك. يمكن أن تؤدي هذه الحالات إلى فقدان ثقة العملاء والنمو غير المستقر وانخفاض دخل البنك وربحيته. بالإضافة إلى ذلك ، أدى السوق التنافسي للقطاع المصرفي إلى قيام البنوك بتحسين جودة خدماتها من أجل جذب العملاء والاحتفاظ بهم. يمكن للبنوك التي تتمتع بجودة خدمة أعلى من منافسيها أن

تكسب حصة أكبر في السوق المصرفية من خلال جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين. حسب هذه النقاط يتضح أن جودة خدمات القطاع المصرفي مهمة جدا للبنوك ويجب أن توليها اهتماما خاصا. من ناحية أخرى ، فإن إدارة الأرباح وكفاءة المعرفة البشرية لها تأثير مباشر على جودة الخدمات المصرفية وأهميتها مهمة للغاية بالنسبة للبنوك. تعني إدارة الأرباح التحكم في موارد ودخل البنك وإدارتها بهدف الحفاظ على الربحية وتحسينها وتحسين الأداء المالي للبنك. قد تواجه البنوك التي لا تولي اهتماما لإدارة أرباحها مشاكل مثل انخفاض الربحية ، وانخفاض النمو والتنمية ، وزيادة التكاليف. يمكن أن يكون لهذه الحالات آثار سلبية على جودة الخدمات المصرفية ، خاصة في الحالات التي يستخدم فيها البنك موارد ومعدات أقل لخفض التكاليف ، الأمر الذي ينعكس على جودة الخدمات المصرفية. من ناحية أخرى ، تشمل كفاءة المعرفة البشرية التطبيق الأمثل لمعارف وخبرات ومهارات وقدرات موظفي البنك. قد تواجه البنوك التي لا تهتم بكفاءة رأس مالها الفكري مشاكل مثل انخفاض القدرة على حل المشكلات ، وانخفاض جودة الخدمة ، وانخفاض القدرة التنافسية. بالنسبة للبنوك ، يمكن أن يؤدي تحسين كفاءة المعرفة البشرية إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية وأدائها. لذلك ، فإن إدارة الأرباح وكفاءة المعرفة البشرية لهما تأثير مباشر على جودة الخدمات المصرفية ويجب إيلاء اهتمام خاص للحفاظ على جودة الخدمات المصرفية وتحسينها وجذب العملاء والاحتفاظ بهم.

المبحث الاول - منهجية البحث

مشكلة البحث : تعد المعرفة البشرية احد البنود المهمة في المصارف والتي لها تأثير على مجمل عملها من خلال ارتباطها المباشر في توفير الخطط الاستراتيجية التي تعالج المشاكل المالية والتي يستوجب ان تنال مقدارا كبيرا من الاهمية نظرا لتلك الاهمية والتي تتمثل بالنقاط الاتية

١. تساعد المعرفة البشرية في تطوير عمليات الابداع والابتكار في الشركة ، مما يسهم في وضع الاسس والخطط المناسبة والتي تخدم اهداف الشركة في الامد الطويل .

٢. تعمل الابتكارات المعلوماتية المقدمة من قبل الكوادر البشرية على زيادة قابلية الشركة في زيادة التطورات في مجالات الخدمات المصرفية بشكل يسهم في زيادة قيمة السهم في الاسواق المالية .

٣. توفر الفرص المناسبة للشركة والتي يمكن استغلالها لتعزيز الميزة التنافسية وزيادة الربحية . ونظرا للأهمية التي تتمتع بها المعرفة البشرية ودورها في تطوير عمل الشركة فان الامر

استدعى معرفة مكوناتها والتي اختلف الباحثون في تحديدها الا ان المكونات الاكثر شيوعا بين الكتاب والباحثين تتمثل بالاتي :

١. الاصول المعرفية (التكنولوجية): تتمثل بالموجودات المعرفية التي تمتلكها الشركة متمثلة بالتصاميم والبرامج التكنولوجية والعمليات الثقافية والخطط المستقبلية في الامد الطويل.

٢. الاصول البشرية: تتمثل بالخبرات الادارية والفكرية والابتكارية الموجودة داخل عقول الموظفين العاملين بالشركة فضلا عن المقترحات التي يقدمونها عند حدوث المشاكل .

٣. الملكية الفكرية: تتمثل بالاصول الفكرية التي تحصل عليها الشركة نتيجة العمليات التي حدثت في اوقات سابقة كاندماج المصارف والتي ينتج عنها الحصول على شهرة المحل او علامة تجارة بمنتوج معين .

٤. الاصول الاجتماعية : تتمثل بالعلاقات الاجتماعية بين موظفي مبيعات الشركة والزملاء والتي ينتج عنها زيادة المبيعات بسبب طريقة التعامل بين الموظفين والزملاء .

اهمية البحث :يهدف البحث بصورة اساسية الى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات الابتكارية المقدمة من قبل المعارف البشرية علي الاداء المالي للمصارف العراقية ، الا ان البحث يحتوي على اهداف فرعية اخرى تتمثل بالاتي:

١.يساعد البحث على تقديم نوعية الابتكارات الحديثة الموجودة في المصارف العراقية ومعرفة تأثيرها على الاداء المالية .

٢.يساعد البحث على معرفة العلاقة بين النظم الابتكارية الحديثة ودورها في تطوير القدرات البشرية والتي تساعد على تطوير اداء المصارف في تقديم الخدمات المصرفية .

٣.يساعد البحث على تقديم دراسة تحليلية من اجل معرفة الدور الذي تلعبه الابتكارات في تطوير وتنمية القدرات البشري في المصارف العراقية لما لها من تاثير واضح على الاداء المالي .

هدف البحث :يركز البحث في الوصول الى اهدافه من خلال مكونات المعرفة البشرية والهيكلية والتكنولوجية والتي تتوافق فيما بينها من اجل دعم قرارات الشركة وتوفير الخطط المناسبة التي تسهم في المحافظة على مركزها التنافسي ، اذ سيتم تحديد اهمية المعارف البشرية وفقا الى النفقات المبذولة عليها وقياس الاداء المالي في المصارف العراقية عينة البحث.

منهج البحث :لتحقيق اهداف البحث تم الاستعانة بالمنهج الاستقرائي لتغطية الجانب النظري وبالمنهج التحليلي للجانب العملي من خلال استخدام مؤشر أنموذج تحليل المحتوى (١-٠) لقياس حجم الابتكارات الحاصلة في المصارف العراقية عينة البحث ، بالإضافة الى استخراج

حجم ونسبة المبالغ المبذولة من قبل المصارف عينة البحث لتطوير وتنمية مهارات المعارف البشرية، كما سيتم قياس القدرات البشرية الموجودة في المصرف من خلال الاستعانة بمبالغ الرواتب والاجور السنوية المصروفة للعاملين وكما سيتم معرفة الفروقات الحاصلة في مبالغ الرواتب والاجور للوصول الى دور الابتكارات الحديثة في تطوير المعارف البشرية وتأثيرها على الاداء المالي للمصارف عينة البحث ، ولغرض اختبار فرضية البحث سيتم الاستعانة بالبرنامج الاحصائي (spss) لغرض ايجاد العلاقات بين حجم الابتكارات المعلوماتية والمعرفة البشرية نسب الزيادات الحاصلة في الاداء المالي للمصارف العراقية .وتمثل الجداول الاتية عمليات التحليل والقياس ووصف عينة البحث .

المبحث الثاني - الجانب النظري

المعرفة البشرية : هو مجموعة من الأصول التي يمكن إنتاجها ونقلها وإنتاجها بناءً على المعرفة والخبرة والخبرة وقدرات الأفراد والمؤسسات. يشمل هذا المفهوم المعرفة والتقنيات والعمليات والأفكار والابتكارات والعلامات التجارية والشعارات والعلاقات مع العملاء ، بالإضافة إلى عناصر مثل الثقافة التنظيمية ونظام الاتصال. المعرفة البشرية مهم جدا كواحد من العوامل التي تؤثر على نجاح المنظمة. من أهم أسباب أهمية المعرفة البشرية أن هذا النوع من رأس المال أكثر تنافسية ويصعب تقليده من رأس المال المادي. (ابو عدوس، ٢٠٢٠). بمعنى آخر ، يمكن اعتبار المعرفة البشرية ميزة تنافسية للمنظمات. أيضًا ، نظرًا لعلاقته بعوامل مثل الابتكار والجودة والإنتاجية والأداء ، فإن المعرفة البشرية يجلب تحسينًا مستدامًا في أداء المنظمات بالإضافة إلى النمو طويل الأجل للأصول التنظيمية. بشكل عام ، يشتمل المعرفة البشرية على ثلاثة عناصر رئيسية: رأس المال البشري ، ورأس المال التنظيمي ، ورأس المال للعملاء. في رأس المال البشري ، تعتبر معرفة الناس وخبراتهم وخبراتهم من أهم العوامل التي يتكون منها المعرفة البشرية. في رأس المال التنظيمي ، يتم استخدام العمليات والتقنيات والثقافة التنظيمية والعناصر الأخرى التي تتكون منها المنظمة لإنشاء المعرفة البشرية. في رأس مال العميل ، تعتبر العلاقات مع العملاء والعلامات التجارية والعلامات التجارية أصولًا تشكل رأس مال فكريًا. (Stewart ، ٢٠٢٠).

بالإضافة إلى ذلك ، لإدارة المعرفة البشرية في المنظمات ، هناك أدوات مختلفة مثل قياس المعرفة البشرية ، وتقييم أداء المعرفة البشرية ، وتصميم وتنفيذ استراتيجيات لتحسين المعرفة البشرية ، وخلق ثقافة تنظيمية مناسبة لتعزيز المعرفة البشرية. تعتبر الموارد البشرية من أهم

عناصر المعرفة البشرية في المنظمات. في الواقع ، يمكن للأشخاص الذين لديهم خبراتهم ومعرفتهم وخبراتهم المساعدة في إنشاء رأس مال فكري في المنظمة. لذلك ، فإن جذب الأشخاص بالمعرفة والخبرة المطلوبة والتدريب والتطوير لتحسين مهارات الموظفين وخلق ثقافة تنظيمية مناسبة لتشجيع تبادل المعرفة والخبرات أمر مهم للغاية لإدارة المعرفة البشرية في المنظمات. يمكن القول أيضاً أن المعرفة البشرية هو أحد العوامل الأساسية لنجاح المنظمات ولتحقيقه ، من الضروري الانتباه إلى عوامل مختلفة مثل الموارد البشرية ، والثقافة التنظيمية ، ونظام الاتصال ، والتقنيات ، إلخ. (الحربي، ٢٠١٨).

المعرفة البشرية ، باعتباره أحد الموارد التنظيمية الرئيسية ، مهم للغاية في عالم الأعمال. اعتباراً من عام ٢٠٢٠ فصاعداً ، ومع انتشار فيروس كوفيد -١٩ ، زادت أهمية المعرفة البشرية لأن المصارف احتاجت إلى الاستجابة بسرعة للظروف الجديدة باستخدام المعرفة البشرية نظراً للظروف الديناميكية التي واجهتها. في عام ٢٠٢٠ ، مع انتشار فيروس Covid-١٩ ، نظراً للظروف الديناميكية التي واجهوها ، احتاجت المصارف إلى الاستجابة بسرعة للظروف الجديدة باستخدام المعرفة البشرية. بالنظر إلى أن المعرفة البشرية يمكن أن يساعد المصارف كأحد المزايا التنافسية للمنظمات ضد تقلبات السوق والظروف المعاكسة ، فقد أصبح أكثر أهمية. أيضاً ، نظراً لأنه لا يمكن تقليد المعرفة البشرية بسهولة ، يمكن للشركات التي تولي اهتماماً أكبر لرأس مالها الفكري أن تتمتع بميزة تنافسية كبيرة على منافسيها. في الواقع ، يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة في الأداء بأفضل حالاتها والتكيف بسرعة مع تغيرات السوق والظروف المعاكسة. لذلك ، بالنظر إلى ثقافة العمل الجديدة في عالم اليوم التنافسي ، يعتبر المعرفة البشرية أحد الموارد التنظيمية الرئيسية ، ويمكن للشركات التي تولي المزيد من الاهتمام له زيادة الأداء والنمو المستدام لمنظمتهم. (الحجامي، ٢٠١٥). يعتبر المعرفة البشرية مهماً جداً للمنظمات ، خاصة في اقتصاد اليوم حيث تعتبر المعرفة عاملاً رئيسياً للقدرة التنافسية. يشمل المعرفة البشرية المعرفة والمهارات والمعلومات وخبرات الاستثمار غير الملموسة التي تساهم في المنظمة. بعض فوائد المعرفة البشرية للمنظمة هي:

- زيادة التنافسية والكفاءة: يساعد المعرفة البشرية المنظمة على توفير برامج وعمليات أحدث وأكثر فعالية.
- خلق فرص عمل جديدة: المعرفة والمهارات الجديدة تؤدي إلى ظهور أفكار وفرص عمل جديدة.

- زيادة قيمة المنظمة والمساهمين: يمكن للمعرفة البشرية أن يزيد من قيمة المنظمة وأسهمها.

ومع ذلك ، فمن الضروري للمنظمات أن تدير بنشاط المعرفة البشرية ، والذي يتضمن تحديد وتخزين ومشاركة وتعزيز المعرفة والمهارات الحالية. (Ben ، ٢٠٢٢).

أهمية المعرفة البشرية للمنظمات : يعتبر المعرفة البشرية ، باعتباره أحد الموارد التنظيمية الرئيسية ، مهماً جداً في عالم الأعمال اليوم ، وقد ازدادت أهميته في السنوات الأخيرة. في عام ٢٠٢٠ ، مع انتشار فيروس Covid-١٩ ، نظراً للظروف الديناميكية التي واجهوها ، احتاجت المصارف إلى الاستجابة بسرعة للظروف الجديدة باستخدام المعرفة البشرية. بالنظر إلى أن المعرفة البشرية يمكن أن يساعد المصارف كأحد المزايا التنافسية للمنظمات ضد تقلبات السوق والظروف المعاكسة ، فقد أصبح أكثر أهمية. (Hosseini ، ٢٠٢٠). أيضاً في عام ٢٠٢٢ ، نظراً للتغيرات في تقلبات السوق والنمو التكنولوجي والتغيرات البيئية ، يحتاج المعرفة البشرية إلى أهمية أكبر باعتباره أحد الموارد التنظيمية الرئيسية بعد إدارته الصحيحة والأمثل. من أجل النمو المستدام للمنظمات وتطويرها ، هناك حاجة لإدارة المعرفة البشرية في المنظمات وتحسينه لتحسين الأداء وزيادة الربحية والقدرة التنافسية للمنظمة. تشير الدراسات إلى أن المنظمات التي تولي مزيداً من الاهتمام لرأس مالها الفكري يمكن أن تتمتع بميزة تنافسية كبيرة على منافسيها. مما لا شك فيه أن المعرفة البشرية يساعد المؤسسة على الأداء في أفضل حالاتها والتكيف بسرعة مع تغيرات السوق والظروف المعاكسة. نتيجة لذلك ، تعد إدارة المعرفة البشرية مهمة جداً للمنظمات وتتطلب اهتماماً خاصاً من المديرين وأصحاب المؤسسات. (عبد الرحمن، ٢٠١٦). المعرفة البشرية له فوائد عديدة للمنظمة. من أهم فوائد المعرفة البشرية للمنظمة ما يلي(العجيلي، ٢٠١٨):

١. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على الأداء في أفضل حالاتها والتكيف بسرعة مع تغيرات السوق والظروف المعاكسة.

٢. يساعد المعرفة البشرية المصارف كأحد المزايا التنافسية للمنظمات ضد تقلبات السوق والظروف المعاكسة.

٣. يمكن لا لمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على تحسين أدائها مقارنة بالمنافسين الآخرين.

٤. يمكن لا لمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة في الحفاظ على استدامتها أثناء الركود الاقتصادي.

٥. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة في الاستعداد لفرص جديدة ومزيد من النمو.
٦. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على تحقيق النمو المستدام لها.
٧. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة في الحصول على معلومات ومعرفة جديدة للمنظمة.
٨. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على أن يكون لديها مناهج إبداعية ومبتكرة في تنفيذ العمليات التجارية.
٩. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على تحسين عملياتها وتحسين جودة منتجاتها وخدماتها.
١٠. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة في تحقيق أهدافها وتحقيق نجاح أكبر. (Kostakis ، ٢٠١٩).
١١. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة في تطوير منتجاتها وتحسينها.
١٢. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على تحسين عملياتها وتحقيق قدر أكبر من الكفاءة.
١٣. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على تحسين العلاقات مع عملائها وزيادة رضاهم.
١٤. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على تحسين العلاقات مع زملائها وموظفيها وزيادة رضاهم.
١٥. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على خلق ثقافة عمل إبداعية ومبتكرة من خلال تحقيق الإمكانيات الأكبر لموظفيها.
١٦. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على إنشاء شبكة من المعرفة والخبرة داخل المنظمة.
١٧. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على تحسين دورة التعلم والتدريب لتحسين اكتساب المعرفة الجديدة.

١٨. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على تحسين عمليات صنع القرار لديها وزيادة الدقة في قراراتها.

١٩. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على تحسين إدارتها للمعارف لتحسين اكتساب المعرفة الجديدة.

٢٠. يمكن للمعرفة البشرية أن يساعد المنظمة على تحقيق ثقافة تنافسية وتعاون داخلي لتحسين كفاءتها (مار و شيوما، ٢٠٢٢).

١-٦-٢ أهمية المعرفة البشرية في القطاع المصرفي - تعتبر الصناعة المصرفية من الصناعات الرائدة في العالم من حيث استخدام المعرفة البشرية. تساعد إدارة المعرفة البشرية كعملية استراتيجية البنوك على تحسين أدائها ضد المنافسين باستخدام المعرفة والخبرات. فيما يلي تناقش أهمية المعرفة البشرية في القسم:

١. زيادة الربحية: من أهم أولويات المعرفة البشرية في القطاع المصرفي زيادة الربحية. تشير الدراسات إلى أن البنوك التي تعمل على تحسين رأس مالها الفكري يمكنها تحسين ربحيتها من خلال الاستفادة من المعرفة والخبرات. (Ramachandran ، ٢٠٢٢).

٢. زيادة قيمة المخزون: يعتبر المعرفة البشرية من العوامل الرئيسية في زيادة قيمة أسهم البنوك. وفقاً للدراسات ، يمكن للبنوك التي تعمل على تحسين رأس مالها الفكري تحسين قيمة أسهمها وتحقيق أداء أفضل في سوق تنافسية. (Goyal ، ٢٠٢١).

٣. تحسين إدارة المخاطر: يُعرف المعرفة البشرية في البنوك بأنه أحد الأدوات المهمة لإدارة المخاطر. وفقاً للدراسات ، يمكن للبنوك التي تعمل على تحسين رأس مالها الفكري تحسين نهجها في إدارة المخاطر من خلال الاستفادة من المعرفة والخبرات. (Sveiby ، ٢٠٢٠).

٤. تحسين جودة الخدمات: يُعرف المعرفة البشرية بأنه أحد العوامل الرئيسية في تحسين جودة خدمات البنوك. وفقاً للدراسات ، يمكن للبنوك التي تعمل على تحسين رأس مالها الفكري تحسين جودة خدماتها وجذب العملاء باستخدام معارفهم وخبراتهم. (Zhang ، ٢٠١٧).

٥. زيادة الابتكار: يُعرف المعرفة البشرية بأنه أحد العوامل الرئيسية في زيادة ابتكار البنوك. وفقاً للدراسات ، يمكن للبنوك التي تعمل على تحسين رأس مالها الفكري زيادة الابتكار في

منتجاتها وخدماتها من خلال الاستفادة من معارفها وخبراتها وأن تكون أكثر نجاحًا في السوق التنافسي.

٦. زيادة القدرة التنافسية: يُعرف المعرفة البشرية بأنه أحد العوامل الرئيسية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك. وفقًا للدراسات ، يمكن للبنوك التي تعمل على تحسين رأس مالها الفكري أن تعمل بشكل أكثر نجاحًا في السوق التنافسية وتحقق نموًا مستدامًا من خلال الاستفادة من معارفها وخبراتها. (Santos ، ٢٠٢٠).

٧. بشكل عام ، تعتبر إدارة المعرفة البشرية كعملية استراتيجية في القطاع المصرفي مهمة للغاية لتحسين أداء البنوك وزيادة قوتها التنافسية.

تأثير المعرفة البشرية على جودة الخدمات المصرفية - يشمل المعرفة البشرية المعرفة والخبرة والمهارات والمعلومات وأساليب العمل والثقافة التنظيمية الموجودة في المنظمة ويمكن أن تؤثر على جودة الخدمات المصرفية. في الواقع ، يمكن اعتبار المعرفة البشرية أحد العوامل الأساسية في تحسين جودة الخدمات المصرفية. لهذا الغرض ، يشمل المعرفة البشرية للبنك معرفة موظفي البنك وإدارة المعرفة وتجربة العملاء والثقافة التنظيمية وأنظمة المعلومات وإجراءات العمل التي يمكن أن تسهل تحسين جودة الخدمات المصرفية. باستخدام المعرفة البشرية ، يمكن لموظفي البنك تقديم أفضل الخدمات للعملاء وتسهيل تحسين إجراءات العمل من خلال تحسين معارفهم ومهاراتهم. (Marr, ٢٠٢٢). من ناحية أخرى ، يمكن لإدارة المعرفة أن تساعد في زيادة قدرة الموظفين على حل المشكلات وتقديم حلول مبتكرة. أيضًا ، يمكن للثقافة التنظيمية القوية وأنظمة المعلومات الفعالة أن تسهل تحسين إجراءات العمل وتساعد في تقليل الأخطاء المحتملة في تقديم الخدمات المصرفية. كما هو مذكور ، يشير المعرفة البشرية إلى أي عملية ومعرفة وتكنولوجيا ومعلومات ومهارات وخبرات يتم استخدامها لخلق قيمة في المنظمة. في الواقع ، يتكون المعرفة البشرية من فئتين مهمتين: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي. يشمل رأس المال البشري المعرفة والخبرة والمهارات وقدرات الموظفين ، بينما يشمل رأس المال الهيكلي الهيكل التنظيمي والعمليات وأنظمة المعلومات. (Nadeem ، ٢٠١٨). يُشار أيضًا إلى جودة الخدمات المصرفية إلى الميزات التي يتم إنشاؤها في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء. يمكن أن تشمل هذه الميزات الأداء المالي وسرعة وجودة استجابة العملاء وأداء الموظفين وإدارة البنك. تشير الدراسات إلى أن المعرفة البشرية للبنوك يمكن أن يكون له تأثير كبير على جودة الخدمات المصرفية. يمكن أن تشمل هذه التأثيرات ما يلي:

- زيادة سرعة وجودة الاستجابة للعملاء: يمكن للبنوك التي لديها رأس مال بشري قوي ورأس مال هيكلي أن تستجيب بسهولة لاحتياجات العملاء وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

- زيادة ثقة العملاء: عادة ما تهتم البنوك التي لديها رأس مال بشري قوي ورأس مال هيكلي بتقديم خدمات عالية الجودة وفي الوقت المناسب للعملاء. يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة ثقة العملاء وبالتالي زيادة دخل البنك.

- تحسين الأداء المالي: عادة ما تعمل البنوك ذات المعرفة البشرية القوي على تحسين جودة الخدمات المصرفية وزيادة دخل البنك. لأن العملاء هم المصدر الرئيسي لدخل البنك ، يمكن للبنوك التي تعمل على تحسين جودة خدماتها المصرفية زيادة دخلها عن طريق زيادة عدد العملاء والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.

- زيادة القدرة التنافسية: عادة ما تكون البنوك التي تتمتع برأس مال فكري قوي تنافسية للغاية ضد منافسيها. يمكن أن يساعد تحسين جودة الخدمات المصرفية ، وضمان أمن وحماية معلومات العملاء ، واستخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية على زيادة القدرة التنافسية للبنوك. (مصطفى، ٢٠٢٠).

- تحسين العلاقات مع العملاء: عادة ما تركز البنوك ذات المعرفة البشرية القوي على تقديم خدمة عملاء عالية الجودة ولديها القدرة على إقامة علاقات فعالة مع العملاء. هذا يمكن أن يؤدي إلى تحسين العلاقات مع العملاء وزيادة رضا العملاء.

- تحسين أداء الموظفين: يمكن لرأس المال البشري القوي أن يساعد في تحسين أداء الموظفين وزيادة مشاركتهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

بشكل عام ، يمكن أن يساعد المعرفة البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وزيادة رضا العملاء وزيادة دخل البنك وتحسين القدرة التنافسية. هذه الحالات مهمة للغاية بسبب العلاقة الوثيقة بين المعرفة البشرية وأداء البنك. لذلك يمكن القول أن المعرفة البشرية يمكن اعتباره أحد العوامل الأساسية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتحسين المعرفة البشرية يمكن أن يساعد في تحسين رضا العملاء وزيادة مؤشرات أداء البنك. (فيرزو، ٢٠١١).

أهمية ودور جودة الخدمات المصرفية - جودة الخدمة مهمة جدا في القطاع المصرفي. تلعب البنوك ، باعتبارها من أهم المؤسسات الاقتصادية ، دورًا مهمًا للغاية في تحقيق التنمية الاقتصادية والنمو. لهذا السبب ، فإن تقديم خدمات عالية الجودة وتحسين جودة الخدمات

المصرفية يمكن أن يكون له تأثير مباشر على رضا العملاء ، والطلب على الخدمات المصرفية ، وفي النهاية أرباح البنوك. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن تلعب جودة الخدمات المصرفية دورًا مهمًا في خلق منافسة تجارية في السوق المصرفية. تعتبر جودة الخدمات المصرفية من العوامل المهمة في خلق القيمة للعملاء وتحسين أداء المؤسسة. نظرًا لدورها المهم في توفير الموارد المالية للأفراد والمصارف، يجب على البنوك تقديم خدمات عالية الجودة وتحديثات مناسبة من أجل الحفاظ على قدرتها التنافسية وزيادة رضا العملاء. (Giachetti ، ٢٠١٧). ترجع أهمية جودة الخدمات المصرفية في تحسين أداء المؤسسة بشكل خاص إلى ما يلي:

١. جذب العملاء: يمكن أن يؤدي تقديم خدمات عالية الجودة إلى جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين. عادةً ما يشير العملاء الراضون إلى الآخرين على أنهم عملاء محتملون ، لذا فإن زيادة رضا العملاء يمكن أن تجذب عملاء جدد.

٢. الاحتفاظ بالعملاء: سيساعدك تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء الحاليين في الاحتفاظ بهم. على سبيل المثال ، إذا تمكن البنك من تحسين استجابته لعملائه وتزويدهم بخدمات عالية الجودة ، فسيكون العملاء الحاليون أكثر رضا ومن المرجح أن يصبحوا عملاء مخلصين للبنك. (Edvinsson ، ٢٠٢٠).

٣. زيادة المبيعات: يمكن للخدمات عالية الجودة زيادة مبيعات المنتجات والخدمات المصرفية. إذا كان العملاء يثقون في خدمات ومنتجات البنك ، تزداد احتمالية شراء المزيد واستخدام الخدمات بشكل مستمر.

٤. تحسين عملية صنع القرار: يمكن أن تساعد الخدمات عالية الجودة مديري البنوك على اتخاذ قرارات أفضل. من خلال الحصول على بيانات دقيقة حول احتياجات العملاء وأداء الخدمات المصرفية ، يمكن لمديري البنوك اتخاذ قرارات أفضل بشأن استراتيجيات الأعمال ، وتحسين التكلفة ، وتطوير الخدمات الجديدة.

٥. تحسين الشفافية: يمكن للخدمات عالية الجودة أيضًا تحسين الشفافية وثقة الجمهور. إذا تمكن البنك من تحسين المزيد من الشفافية في تقديم خدماته ، فيمكن للعملاء والأطراف المعنية الأخرى أن يكونوا على دراية أفضل بأداء البنك وأنشطته ، ومن المرجح أن يكون لديهم ثقة أكبر في البنك.

بشكل عام ، تعتبر جودة الخدمات المصرفية مهمة للغاية كواحد من العوامل المهمة في تحسين أداء المؤسسة وجذب العملاء والاحتفاظ بهم. من أجل التنافس مع المنافسين الآخرين ، يجب على البنوك أن تحاول تقديم خدمات عالية الجودة وتحديثات مناسبة لعملائها وأن تحاول دائماً تحقيق تحسينات في هذا المجال. يمكن للبنوك التي تقدم خدمات ذات جودة أفضل جذب المزيد من العملاء وبالتالي الحصول على حصة أكبر في السوق. (Ismail ، ٢٠١١). بشكل عام ، يمكن أن تساهم جودة الخدمة في القطاع المصرفي في ما يلي:

١. رضا العملاء: يمكن أن يساعد تقديم خدمات عالية الجودة في زيادة رضا العملاء وتحسين تجربتهم المصرفية.

٢. الاحتفاظ بالعملاء: يمكن أن تساعد جودة الخدمة في الاحتفاظ بالعملاء وجعلهم يستخدمون المزيد من الخدمات المصرفية.

٣. القدرة التنافسية: إن تقديم خدمات عالية الجودة يمكن أن يساعد البنك على المنافسة ويجعل البنوك تنافس المنافسين الآخرين في السوق التنافسي للسوق المصرفي.

٤. زيادة الربح: يمكن أن تزيد جودة الخدمة من ربح البنك لأنها تجعل المزيد من العملاء يزورون البنك ويتلقون المزيد من الخدمات منهم. (Hamdi ، ٢٠١٠).

لذلك ، يجب اعتبار تحسين جودة الخدمات المصرفية من الأولويات الرئيسية للبنوك. لتحسين جودة الخدمات المصرفية وتحسين أداء المنظمة ، يمكن للبنوك استخدام حلول مختلفة. فيما يلي بعض هذه الحلول:

١. التخطيط السليم: يجب أن يكون لدى البنوك التخطيط المناسب لتقديم خدمات عالية الجودة. يشمل التخطيط تخطيط الموارد والجدولة وتعيين المهام والمسؤوليات ، إلخ. يمكن أن يؤدي التخطيط السليم إلى تحسين جودة الخدمات وتحسين أداء المنظمة.

٢. تدريب الموظفين: تدريب الموظفين مهم جداً فيما يتعلق بجودة الخدمة ورضا العملاء. يجب على البنوك تدريب موظفيها على كيفية تقديم خدمات عالية الجودة والسلوك السليم مع العملاء من أجل تحقيق التحسينات اللازمة في هذا المجال. (Haider Kathem et al ، ٢٠٢٢).

٣. استخدام التكنولوجيا: يمكن أن يؤدي استخدام التقنيات الجديدة والحديثة في تقديم الخدمات المصرفية إلى تحسين كفاءة وجودة الخدمات. على سبيل المثال ، يمكن للأنظمة الآلية والأدوات الرقمية مساعدة العملاء في الحصول بسهولة على الخدمات التي يحتاجونها.

٤. تقديم خدمات عالية الجودة: يجب على البنوك تقديم خدمات عالية الجودة وتحديثات مناسبة لعملائها. على سبيل المثال ، الاستجابة بسرعة للعملاء ، وتقديم منتجات وخدمات جديدة ومحدثة ، وتقديم خدمات دعم متميزة وأفضل ، إلخ.

٥. التقييم والتحسين المستمر: يساعد التقييم والتحسين المستمر لجودة الخدمات المصرفية البنوك على تحسين أدائها وجودة خدماتها. يمكن للبنوك تطبيق التحسينات اللازمة في مسارها من خلال مراجعة وتقييم أدائها بشكل مستمر.

بشكل عام ، يعد تحسين جودة الخدمات المصرفية أمراً مهماً للغاية كواحد من أهم العوامل في تحسين أداء المؤسسة ورضا العملاء. يجب أن تحاول البنوك تقديم خدمات عالية الجودة وتحديثات مناسبة لعملائها باستخدام الحلول المناسبة وتطبيق التحسينات اللازمة في طريقتها. أيضاً ، من أجل التنافس مع المنافسين الآخرين ، يجب عليهم السعي لتحقيق قدر أكبر من الشفافية في تقديم خدماتهم وأنشطتهم وتحسين ثقة الجمهور. (حسن، ٢٠١٦).

المبحث الثالث - الجانب العملي

جدول (١) وصف العينة

ت	المصارف	تاريخ التأسيس	رأس المال الاسمي	رأس المال في تاريخ الادراج	نسبة القطاع الخاص
١	مصرف بغداد	م. ١٩٩٢	١٠٠ مليون	٥ مليار	%١٠٠
٢	مصرف المنصور	م. ١٩٩٣	٥٥ مليون	٥٥ مليون	%١٠٠
٣	مصرف الاستثمار العراقي	م. ٢٠٠٥	١٠٠ مليون	٥ مليار	%١٠٠

اولا : قياس حجم الابتكارات في المصارف عينة البحث - لغرض قياس حجم الابتكارات المعلوماتية ذات العلاقة بالمعارف البشرية سيتم الاعتماد على أنموذج تحليل المحتوى (٠،١) لغرض قياس حجم الابتكارات المقدمة من قبل المعارف البشرية ، اذ سيتم اعطاء (١) عند وجود الابتكار و(٠) عند عدم وجوده والذي تم توضيحه بالجدول الاتي :

جدول (٢) قياس حجم الابتكارات البشرية في عينة البحث

التفاصيل	مصرف بغداد			مصرف المنصور			مصرف الاستثمار		
	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
شهرة المحل	١	١	١	١	١	١	١	١	١

علامة تجارية	٠	٠	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠
براءة اختراع	١	١	٠	١	١	١	١	٠	١
استشارات	٠	١	١	١	٠	٠	١	١	١
المجموع	٢	٣	٣	٣	٢	٢	٣	٢	٣
النسبة %	%٥٠	%٧٥	%٧٥	%٧٥	%٥٠	%٥٠	%٧٥	%٥٠	%٧٥

يبين جدول (٢) عملية قياس حجم الابتكارات البشرية الموجودة في المصارف العراقية عينة البحث ، اذ لوحظ ان وجود شهرة المحل في جميع المصارف التي تم تحليل بياناتها وعدم وجود علامة تجارية في اغلب السنوات كما لوحظ وجود استشارات بحثية او تطويرية مقدمة من قبل المصارف والتي كانت متذبذبة في اغلب السنوات ، اذ حقق مصرف بغداد نسبة (٧٥%) في سنوات (٢٠١٩ و ٢٠٢٠) والذي يعد افضل المصارف في وجود الابتكارات البشرية مقارنة بالقيمة والتي حققت نسب متفاوتة بين السنوات.

ثانيا : النفقات المبذولة من قبل المصارف لتطوير المعارف البشرية

جدول (٣) قياس حجم النفقات المبذولة على تطوير المعارف البشرية في عينة البحث (المبالغ بالآلاف)

التفاصيل	مصرف بغداد			مصرف المنصور			مصرف الاستثمار		
	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
البحث والتطوير	٣٢١	٣٢٠	٣٢٠	٢١٠	٢٢٠	٢١٥	٢٦٠	٢٥٠	٢٦٢
تنمية وتطوير المهارات	٢٠	٢٠	٢٠	٤٠	٤٠	٤٠	٧٠	٧٠	٧٠
المكافأة التشجيعية	١٠	١٠	١٠	١٥	١٥	١٥	٣٠	٣٠	٣٠
سلف الموظفين	٥٠٠	٥١٠	٥١٥	٣٤٠	٣٤٥	٣٤١	٤٠٠	٤١٠	٤٠٠
المجموع	٨٥١	٨٦٠	٨٦٥	٦٠٥	٦٢٠	٦١١	٧٦٠	٧٦٠	٧٦٢
نسبة الاتفاق من الاتفاق على المعارف البشرية الكلية	%١٠	%١٢	%١٥	%٩	%٨	%٩	%١٣	%١٤	%١٤

يبين الجدول (٣) مقدار الاتفاق المبذول من قبل المصارف عينة البحث على تطوير المعارف البشرية من خلال عمليات التطوير والتدريب والتحفيز اذ لوحظ ان مصرف بغداد قد حقق اعلى اتفاق له بالمقارنة مع بقية المصارف ، اذ كانت نسبة الاتفاق من مجموع نفقات المصرف (١٠%) في سنة (٢٠١٨) و (١٢%) في سنة (٢٠١٩) و (١٥%) في سنة (٢٠٢٠) والذي يدل على رغبة المصرف في تحقيق التطوير في المعارف البشرية بصورة تصاعدية ، كما يلحظ تفاوت نسب الاتفاق لمصرف المنصور والاستثمار بين الزيادة والثبات خلال سنوات التي تم فيها البحث .

مبالغ المبالغ المصروفة على رأس المال البشري

جدول (٤) قياس حجم الرواتب المنفقة على المعارف البشرية في عينة البحث (المبالغ بالآلاف)

التفاصيل	مصرف بغداد			مصرف المنصور			مصرف الاستثمار		
	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
الرواتب النقدية	٤٠٤٠	٤٥٠٠	٤٧٢٠	٨٥١٠	٨٥٢٠	٨٦١٠	٧٤٣٠	٧٤٦٠	٧٥٦٠
الرواتب الإضافية للعمال	٢١	٢٥	٣٠	٦٠	٦٠	٦٢	٨٠	٨٢	٨٥
مخصصات تعويضية	٤٢٠	٥٣٠	٥٨٠	٤٣٠	٤٢٠	٤٣٠	٣٥٠	٣٦٠	٣٧٠
المجموع	٤٤٨١	٥٠٥٥	٥٣٣٠	٩٠٠٠	٩٠٠٠	٩١٠٢	٧٨٦٠	٧٩٠٢	٨٠١٥
نسبة الاتفاق على المعارف البشرية %	%٦٠	%٦٥	%٦٧	%٥٠	%٥١	%٥٢	%٤٥	%٤٨	%٥٢

يبين الجدول (٤) حجم الانفاق على رواتب الموظفين الاعتيادية والاضافية والتي تمثل مقدار اهتمام المصارف بالمعارف البشرية لديها ، اذ مثل مصرف بغداد اعلى نسبة انفاق بمقدار (٦٠%) في سنة (٢٠١٨) و (٦٥%) في سنة (٢٠١٩) و (٦٧%) في سنة (٢٠٢٠) ، والذي اعلى المصارف انفاقا ورغبة في تطوير المعارف البشرية من خلال مؤشر الانفاق الحاصل اما مصرف المنصور فقد حقق نسبة انفاق (٥٠%) في سنة (٢٠١٨) و (٥١%) في سنة (٢٠١٩) و (٥٢%) في سنة (٢٠٢٠) اما مصرف الاستثمار فقد حقق (٤٥%) في سنة (٢٠١٨) و (٤٨%) في سنة (٢٠١٩) و (٥٢%) في سنة (٢٠٢٠) ، والذي يدل على رغبة المصارف في تطوير قدراتها الفنية والبشرية والاعتماد على الابتكارات المطورة من قبل كوادرها البشرية والتي يعتمد عليها في تطوير الاداء المالي ، ومن اجل معرفة مقدار ذلك التأثير سيتم استخراج معدل النمو الحاصل في الانفاق البشري خلال السنوات (٢٠١٨-٢٠١٩-٢٠٢٠) وكما هو موضح بالجدول الاتي :

قياس معدل النمو الحاصل في النفقات المبذولة على الابتكارات المعلوماتية وتطوير المعارف البشرية

جدول (٥) معدل النمو الحاصل في الابتكارات المعلوماتية والمعارف البشرية في عينة البحث

التفاصيل	مصرف بغداد			مصرف المنصور			مصرف الاستثمار		
	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
نسبة الابتكارات المعلوماتية	%٥٠	%٧٥	%٧٥	%٥٠	%٥٠	%٧٥	%٧٥	%٥٠	%٧٥
معدل النمو الحاصل بالابتكارات	%٢٥	%٢٥	%٠	%٢٥	%٠	%٢٥	%٢٥	%٠	%٢٥
نسبة الاتفاق على تطوير المعارف البشرية	%١٠	%١٢	%١٥	%٩	%٨	%٩	%١٣	%١٤	%١٤
معدل النمو الحاصل في تطوير المعارف البشرية	%٢	%٢	%٥	%١	%١	%١	%٣	%١	%٠
نسبة الاتفاق على المعارف البشرية	%٦٠	%٦٥	%٦٧	%٥٠	%٥١	%٥٢	%٤٥	%٤٨	%٥٢
معدل النمو في الاتفاق على المعارف البشرية	%٥	%٥	%٢	%١	%١	%١	%٣	%٣	%٤

يبين الجدول (٥) معدل النمو الحاصل خلال السنوات (٢٠١٨-٢٠١٩-٢٠٢٠) في المصارف عينة البحث لحجم الانفاق على الابتكارات المعلوماتية والمعارف البشرية ، اذ تحقق نمو في مصرف بغداد بمقدار (٢٥%) بصورة تصاعدية للابتكارات المعلوماتية وبمقدار (٥%)

لتطوير المعارف البشرية ونسبة (٥%) لحجم الانفاق على الكوادر البشرية ، اما مصرف المنصور بمقدار (٢٥%) بصورة تصاعدية للابتكارات المعلوماتية وبمقدار (١%) لتطوير المعارف البشرية ونسبة (١%) لحجم الانفاق على الكوادر البشرية ، واما مصرف الاستثمار فقد تحقق بمقدار (١%) بصورة تصاعدية للابتكارات المعلوماتية وبمقدار (١%) لتطوير المعارف البشرية ونسبة (١%) لحجم الانفاق على الكوادر البشرية ، وبالتالي فان مصرف بغداد يعد افضل المصارف من حيث الاهتمام بالمعارف البشرية والاستفادة من الابتكارات المقدمة من خلالها في تطوير الاداء المالي والذي يمكن توضيحه بالجدول الاتي :

جدول (٧) قياس جودة الخدمة المصرفية في المصارف عينة البحث

الشركات	معدل الموجودات الى الارباح (ROA) = الارباح قبل الفوائد والضرائب ÷ اجمالي الموجودات		
	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
مصرف بغداد	٠,١٦	٠,٠٩	٠,١٣
مصرف المنصور	٠,٠٥	٠,٠٦	٠,٠٧
مصرف الاستثمار العراقي	0.12	0.11	0.13

يلحظ من جدول (٧) اعلاه عملية احتساب معدل العائد على الاصول (ROA) للمصارف العراقية عينة البحث والتي بينت ان مصرف بغداد يأتي بالمرتبة الاولى من حيث الخدمة المصرفية نتيجة زيادة التزامها الاهتمام بالمعرفة البشرية ، كما ان مؤشر معدل العائد على الاصول يدل على زيادة التزام الشركة بتطبيق قواعد التنمية المستدامة ، اما بقية المصارف فكانت نتائجها متباينة لاختلاف اهتمامها بالمسؤولية البشرية ، ويكن تأكيد ذلك كما هو موضح بالجدول اللاحق .

جدول (٧) التحليل الاحصائي بين متغيرات البحث

التفاصيل	مؤشرات التحليل الاحصائي		
	مصرف بغداد	مصرف المنصور	مصرف الاستثمار
N	٦	٦	٦
(T)	٣,٥٢٥	٣,٩٧٧	٤,٩٧٤
(F)	٣,٧١٦	٦,٦٨٧	٢,٠٨٠
B	٠,٢٨١	١,٥٥	٠,٣٣٤
Correlate	٠,٨١٢	٠,٧٣٨	٠,٩٢٢
sig	٠,٠٣٤	٠,٠٤١	٠,٠٤٠

النتائج Results - يلحظ من جدول (٧) وجود علاقة ارتباط قوية بين زيادة الاعتماد على الابتكارات المعلوماتية للمعارف البشرية للمصارف العراقية اذ بلغت قيمة الارتباط بمقدار (٠,٨١٢) لمصرف بغداد (٠,٧٣٠) لمصرف المنصور (٠,٩٢٢) لمصرف الاستثمار وبمستوى

معنوية اقل من (٥%) وبمقدار اثر على الاداء المالي (٠,٢٨١) لمصرف بغداد وبمقدار (١,٥٥) لمصرف المنصور وبمقدار (٠,٣٣٤) لمصرف الاستثمار اي ان زيادة الحاصلة بمقدار الاعتماد على حجم الابتكارات المعلوماتية العائدة للمعارف البشرية في المصارف بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة الاثر على الاداء المالي بمقدار معامل (B) المشار اليه في الجدول اعلاه للمصارف المذكورة خلال سنوات البحث .

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات - من خلال عمليات التحليل التي اجراها الباحث على بيانات المصارف العراقية عينة البحث تبين ان عمليات الانفاق على المعارف البشرية ترتبط بحجم الابتكارات المعلوماتية التي تتمتع بها تلك المعارف ومدى تأثيرها على نشاط المصرف كما ان للمعرفة البشرية دورا بارزا في تطوير القدرات المعلوماتية للمصارف بالشكل الذي يساعدها في بناء قدراتها الذاتية بما يسهم في تحقيقها للتميز، كما ان البحث توصل الى نتيجة نهائية تتمثل بالاتي:-

١. هنالك علاقة ارتباط بين حجم الابتكارات المعلوماتية والمعارف البشرية للمصارف العراقية عينة البحث .

٢. يعد الانفاق على المعارف البشرية من اهم المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في معرفة حجم الابتكارات المعلوماتية والتكنولوجية التي توجد في المصرف. كما قدم البحث مقترح للمصارف العراقية تمثل :

٣. بضرورة اهتمام المصارف العراقية بتطوير منظومتها الفكرية والبشرية بالشكل يطور من الاداء المالي لها ويسهم في تحقيق اهدافها المستقبلية .

التوصيات - من خلال الاستنتاجات اعلاه يوصي الباحث بالاتي :-

١. ضرورة قيام المصارف العراقية بالاهتمام بالعناصر الاساسية التي تحقق التنمية المستدامة وبالشكل الذي يعزز من رضا الملاك والمستخدمين الخارجيين .

٢. ضرورة زيادة الجهد التوعوي من قبل الشركة والموظفين العاملين بها لغرض المحافظة على البيئة من المخلفات الصناعية وتعزيز دور التعاون بين الموظفين والزبائن .

٣. يتعين على المصارف العراقية القيام بتعزيز دقة التقارير المالية السنوية المعلنة للمستخدمين الخارجيين من خلال مؤشرات الربحية وقيمة السهم في اسواق المال .

٤. ضرورة تهيئة الاطر القانونية من قبل الجهات المعنية لأجل القيام بتبني قواعد ومعايير محاسبية تحكم عملية الافصاح عن التكاليف الاجتماعية والبيئية للشركات الصناعية العراقية
٥. ضرورة قيام المصارف العراقية برسم الاسس المستقبلية التي تعتمد على المحافظة على البيئية والوصول الى الانتاج النظيف بغية تحقيق التنمية المستدامة.

المصادر

المصادر العربية

١. أبو عدوس، م. و الرحاحلة، س. و الحبيس، م. (٢٠٢٠). رأس المال الفكري وجودة خدمة البنوك: دليل من الأردن . مجلة رأس المال الفكري، ٢١ (١)، ٩٧-١١٥
٢. الحجامي، محمد. (٢٠١٨). الإفصاح عن الأرباح و جودة الخدمة في البنوك الأردنية. المجلة العربية للتحليل المالي، ١٦(٢). ٨٤-٩٩
٣. الحربي، ب. م.ف. (٢٠١٥). تأثير المحاسبة الإدارية على تحسين الأداء في البنوك السعودية. المجلة الدولية للأعمال والعلوم الاجتماعية، ٦ (٨)، ٥٧-٧٠.
٤. عبد الرحمن عبد الله عبد الرحمن و عمر محمد الحسن أحمد هاشم ، أثر ممارسة إدارة الأرباح على تقويم الأداء المالي "دراسة تطبيقية علي المصارف المدرجة في سوق الخرطوم للأوراق المالية "مجلة العلوم الاقتصادية ، ٢٠١٦ ، جامعة النيلين ، كلية التجارة
٥. العجيلي، ع.ع.و آخرون. (٢٠١٨). العلاقة بين مخاطر الائتمان وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية العاملة في العراق. مجلة دراسات اقتصادية. ٤٧٢-٤٨٢، (٦٥) ٢٢،
٦. فيروز قطاف ، تقييم جودة الخدمات المصرفية و دراسة أثرها على رضا العميل البنكي دراسة "حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية" لولاية بسكرة اطروحة دكتوراه ، ٢٠١١ ، جامعة محمد خيضره – بسكرة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجمهورية الجزائرية الشعبية.
٧. مصطفى رجب شعبان (٢٠١١) رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، ماجستير إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية – غزة

Reference

- 1.Ben Ali, M. S., Slama, I., & Sahli, A. (2022). The impact of intellectual capital on bank performance: Evidence from the US

banking industry. *Knowledge Management Research & Practice*, 20(1), 81-93.

2.Edvinsson, L., & Malone, M. S. (2020). *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower*. HarperCollins.

3.Giachetti, C. (2017). Intellectual capital and bank performance in Italy. *Journal of Intellectual Capital*, 18(1), 162-182.

4.Goyal, A., & Joshi, V. (2021). Profit management and banking sector: a literature review. *Journal of Financial Crime*.

5.Haider Kathem Nasser, Ghaith Arkan Abdullah , Mohammed Hashim Hammood, The Extent of the Practice of Iraqi Banks to Manage Profits Using the (LLp it) Model and Its Reflection on the Tax Base, A Case Study of A Sample of Iraqi Private Banks Listed in The Iraqi Stock Exchange , *Journal of Economics and Administrative Sciences* , 2022 , Baghdad College of Economic Sciences University.

6.Hamdi, C. (2010), "The Impact of Quality of Online Banking on Customer Commitment", IBIMA Publishing, *Communications of the IBIMA*, (2010), 1-8.

7.Hosseini, S. M., Kebriaei, A., & Kiani-Mavi, R. (2020). Intellectual capital and bank performance: evidence from Iranian banking industry. *Journal of Intellectual Capital*, 21(3), 462-483.

8.Ismail, K. N. I. K., & Karem, M. A. (2011). Intellectual capital and financial performance of banks in Bahrain. *Journal of Business Management and Accounting*, 1(1), 63-77

9.Kostakis, I., Philippas, N., & Tsakiris, A. (2019). Intellectual capital and bank performance: Evidence from Greece. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 12(2), 11-20.

- 10.Marr, B., & Schiuma, G. (2022). Intellectual capital and value creation: Evidence from the Italian banking sector. *Journal of Intellectual Capital*, 23(2), 323-341.
- 11.Nadeem, M., Gan, C. and Nguyen, C. (2018) 'The importance of intellectual capital for firm performance: Evidence from australia', *Australian Accounting Review*, Vol. 28 No. 3, pp. 334-344.
- 12.Ramachandran, M. K., & Malarvizhi, V. (2022). Intellectual capital and bank performance: Evidence from India. *Journal of Intellectual Capital*, 23(2), 316-334.
- 13.Santos, J. C., Alves, H. T., & Raposo, M. L. (2020). Intellectual capital and bank performance: Evidence from Portugal. *Journal of Intellectual Capital*, 21(3), 504-523.
- 14.Stewart, T. A. (2020). *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*. Doubleday/Currency.
- 15.Sveiby, K. E. (2020). *The new organizational wealth: Managing and measuring knowledge-based assets*. Berrett-Koehler Publishers.
- 16.Zhang, Y. (2017). Earnings management in the banking industry. In *Earnings Management* (pp. 87-115). Springer, Cham.