



تحليل أثر الذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات المصرفية للمصارف الخاصة في محافظة

أربيل (دراسة تطبيقية للعام 2023)

<p>م. د. ناصح هاشم محمد nasih.mohammed@su.edu.krd كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة أربيل 07500400700</p>	<p>م. د. نجاة جمال محمد najat.muhamad@su.edu.krd كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة أربيل 07504546669</p>	<p>أ. د. سردار عثمان خضر باداويي sardar.khudhur@su.edu.krd كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة أربيل 07504603899</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

الملخص

حاولت الدراسة قياس أثر الذكاء الاقتصادي في الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل. واستخدمت الأسلوب الاستقرائي للدراسة، وتكمن مشكلة الدراسة في توجه الأسئلة الرئيسية الآتية: هل هناك أثر للذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل، أما فرضية الدراسة مفادها بأنه يوجد أثر للذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل. توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات ومنها:

1. أثبتت فرضية الدراسة بوجود أثر للذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية بنسبة (76%) للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.
2. أظهرت الدراسة بأن الخروج عن التخصص العلمي للمدراء ورؤساء الأقسام يعد عائقاً أمام تطور البنوك الخاصة في إقليم كردستان والتي تشكل نسبة (29.2%) من مدراء ورؤساء الأقسام في البنوك الخاصة خارج تخصص الإدارة والاقتصاد في محافظة أربيل.
3. توصلت الدراسة بأن النشاط البنكي الخاص في إقليم كردستان يعود إلى ما بعد عام 2003، وبالتالي يعد نشاطاً حديثاً مقارنة بالعاصمة بغداد.
4. أظهرت الدراسة بوجود ضعف في الاستثمار الأجنبي في قطاع البنوك في إقليم كردستان - العراق، وذلك بسبب الاعتبارات السياسية والحزبية.
5. توصلت الدراسة بأن هناك ضعفاً في نشاط البنوك الإسلامية الخاصة في إقليم كردستان - العراق. أيضاً بسبب الاعتبارات السياسية والحزبية.

Abstract

The study aims to measure the impact of economic intelligence on the banking services of private banks in Erbil Governorate. The study reached a number of conclusions, including: The hypothesis of the study proved that there is an impact of economic intelligence in enhancing banking services by (76%) for private banks in Erbil Governorate. Based on the conclusions, we recommend the following:

- 1-Working to improve the activity of private banks in Erbil Governorate, by paying attention to economic intelligence in order to predict the future of private banks, as well as to face the competition of other banks in the Kurdistan Region-Iraq.

2-Work to establish departments related to economic intelligence within private banks in the Kurdistan Region - Iraq.

Keywords: economic intelligence, banking services, Erbil Governorate

المقدمة

إن التطورات الاقتصادية والتكنولوجية للمؤسسات والشركات والبنوك، أدت إلى زيادة الطلب على المعلومات، بهدف استخدامها في المنافسة بين تلك المؤسسات بسبب التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك القطاع البنكي في العراق وإقليم كردستان، والذي يحاول دائما الحصول على قاعدة البيانات للبنوك المتنافسة؛ بغية الاستفادة منها لتعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة والسيطرة على أكبر عدد ممكن من العملاء، وفي النتيجة النهائية الحصول على أكبر ربح ممكن في البنوك الخاصة لمحافظة أربيل.

أهمية الدراسة: تأتي أهمية الدراسة من خلال تسليط الضوء على أثر الذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية لعينة من البنوك الخاصة في محافظة أربيل لعام 2023، من أجل الافادة منها لتعزيز الخدمات البنكية في إقليم كردستان - العراق مستقبلا.

مشكلة الدراسة: تكمن مشكلة الدراسة في توجه الأسئلة الآتية:

أولاً/ السؤال الرئيسي: هل هناك أثر الذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

ثانياً/ الأسئلة الفرعية:

- 1- هل هناك أثر لليقظة الإستراتيجية في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.
- 2- هل هناك أثر للمعلومات الأمنية في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.
- 3- هل هناك أثر للضغط والتأثير في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- 1- التعرف على الذكاء الاقتصادي والخدمات البنكية.
- 2- قياس أثر الذكاء الاقتصادي في الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.
- 3- تقديم عدد من التوصيات بهدف تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في إقليم كردستان - العراق مستقبلا.

فرضية الدراسة: تفترض الدراسة الفرضيات الآتية:

أولاً/ الفرضية الرئيسية: يوجد أثر للذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

ثانياً/ الفرضيات الفرعية:

- 1- تفترض الدراسة بوجود أثر لليقظة الإستراتيجية في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

- 2- تفترض الدراسة بوجود أثر للمعلومات الأمنية في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.
- 3- تفترض الدراسة بوجود أثر للضغط والتأثير في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

أسلوب الدراسة: تعتمد الدراسة على الأسلوب الاستقرائي لأثر الذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية من خلال عينة من البنوك الخاصة في محافظة أربيل ومن ثم التعرف على النتائج، مع استخدام الجانب التحليل الكمي في الدراسة.

حدود الدراسة: تشمل الدراسة على:

1- الحدود الموضوعية: الذكاء الاقتصادي، والخدمات البنكية.

2- الحدود البشرية: عينة من مدراء ورؤساء البنوك الخاصة.

3- الحدود المكانية: تشمل مكانياً محافظة أربيل.

4- الحدود الزمنية: تشمل عام 2023.

عينة الدراسة: تضمنت عينة الدراسة مدراء ورؤساء أقسام البنوك الخاصة في محافظة أربيل لذا استخدمت العينة العشوائية البسيطة التي شكلت (50 %) من مجموع مجتمع الدراسة وشملت الدراسة على البنوك الخاصة وامتد توزيع استمارة الاستبانة (2023/1/15) إلى (2023/2/20)، وكان عدد الاستمارات الصحيحة (48) من مجموع (50).

هيكل الدراسة: لغرض الوصول إلى هدف الدراسة والتحقق من فرضياتها ، قسمت الدراسة على ثلاثة مباحث، خصص المبحث الأول لبث الإطار المفاهيمي للذكاء الاقتصادي والخدمات البنكية، أما المبحث الثاني فقد خصص للخصائص الديمغرافية والاقتصادية لقطاع البنوك في محافظة أربيل، بينما المبحث الثالث فقد خصص لقياس أثر الذكاء الاقتصادي في الخدمات البنكية للبنوك محافظة أربيل. وقد ختمت الدراسة بجملة من الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول

الإطار المفاهيمي للذكاء الاقتصادي والخدمات البنكية

(1-1): مفهوم الذكاء الاقتصادي وأبعاده:

أولاً: نشأة الذكاء الاقتصادي: إن فكرة الذكاء الاقتصادي ظهرت مع ظهور التجارة ولاسيما ظهور اقتصاد السوق كانت هناك العديد من الدراسات التي قام بها حول القوة المتزايدة للمدن التجارية الكبيرة من القرن الخامس عشر إلى التاسع عشر. إذ إن المنافسة بين المدن في شمال إيطاليا والمدن في فنلندا كانت بداية الهجومات التجارية والتجسس الاقتصادي وحتى التزوير، كما ظهر مصطلح الذكاء الاقتصادي في الفكر العسكري الذي يعتمد على تحصيل المعلومة ثم تحليلها، فبريطانيا في الفترة الاستعمارية لها، كانت تحصل على المعلومات عن منطقة البحر المتوسط وغير ذلك من أسرارها من البندقية، وقدم أول تعريف للذكاء الاقتصادي كان في عام 1967 من طرف (هارولد ويلنسكي) من خلال كتاب بعنوان (Intelligence organisationnelle) وفي عام 1950 طورت اليابان نظام الذكاء الاقتصادي المرتكز على وزارة التجارة الدولية والصناعة ومنظمة التجارة الخارجية اليابانية لإنعاش اقتصادها، وفي عام 1980 ومع العولمة الاقتصادية والتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية ، اتخذت خطوات تنظيمية لدعم العمل الدولي للمؤسسات وكان لمايكل بورتر، دور كبير في تطور مفهوم الذكاء الاقتصادي. في عام 1990 كانت بداية ظهوره

في فرنسا، وكذلك في عام 1992 انشأت فرنسا وكالة نشر المعلومات التكنولوجية والتي تهدف إلى تقديم مساعدة تشغيلية وحماية النمو الدولي للمؤسسات الفرنسية. في عام 1994 نشر MARTER تقرير بعنوان (l'intelligence économique et stratégie des entreprises) في عام 2002 دمج (Minefi) مفهوم الدفاع الاقتصادي ضمن مفهوم الذكاء الاقتصادي (عياط، 2019، 419)

ثانياً: مفهوم الذكاء الاقتصادي

1- الذكاء الاقتصادي: عبارة عن مجموعة الأعمال المرتبطة بالبحث ومعالجة وبتث المعلومات المفيدة للأعوان والمتدخلين الاقتصاديين لصياغة إستراتيجياتهم (احمد، رضية، 2018، 3).

2- يتكون من مجموعة المفاهيم والأساليب والأدوات التي تهدف لتوحيد كافة الإجراءات المنسقة لبحث وإجازة ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات المتعلقة بالأفراد والشركات والمؤسسات في إطار الإستراتيجية (محمد، 2015، 77).

3- مجموعة من الوسائل البشرية والتقنية التي يتم وضعها للوصول إلى تطور مؤسسة اقتصادية ما ويتعداه حتى يشمل اقتصاد بلد ما (بحوصي، 2017، 220)

4- هو مجموعة من الإجراءات المنسقة للبحث والمعالجة والتوزيع بهدف استغلال المعلومات الضرورية للمتعاملين الاقتصاديين (دومي، بوشعور، 2022، 363)

5- يعتمد على تزويد المعلومات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب من أجل اتخاذ القرار المناسب، والقيام بالتصرف المناسب، وبالتالي تطوير يثبتته في الاتجاه المناسب والملائم (نجاه، زهير، 2018، 18).

6- هذه المعلومات تتعلق بإنتاج وتوزيع واستهلاك السلع والخدمات، فضلاً عن العمل والتمويل والضرائب والجوانب الأخرى لاقتصاد الدولة، يسمح الذكاء الاقتصادي للأمة بتقدير الجيش المحتمل. (Oglu, 2015, 9)

ومما تقدم يمكن القول بأن الذكاء الاقتصادي يتميز بالعناصر الآتية:

1- البحث والمعالجة وبتث المعلومات المفيدة.

2- تشمل الأفراد والمؤسسات الاقتصادية والاقتصاد الوطني.

3- المتعاملين الاقتصاديين .

4- اتخاذ القرار المناسب.

وبهذا يتضح بأن الذكاء الاقتصادي هو (عبارة عن مجموعة من الأنشطة التنافسية المرتبطة بالبحث والمعالجة وبتث المعلومات للأفراد والمؤسسات والاقتصاد الوطني للمتعاملين الاقتصاديين، بهدف اتخاذ القرارات المناسبة وفي الأوقات المناسبة)

ثالثاً: أوجه الاختلاف والتشابه بين الذكاء الاقتصادي والتجسس والاستخبار:

1- التجسس والذكاء الاقتصادي: الذكاء الاقتصادي ليس عملية تجسس؛ لأن التجسس يسعى للبحث عن المعلومات بوسائل وطرق غير لائقة الفساد، القرصنة، سرقة الوثائق، والتتصت على المكالمات الهاتفية... إلخ أي كل المعلومات

التي لم يتمكن من الحصول عليها عن طريق القنوات الرسمية . في حين يمارس الذكاء الاقتصادي في إطار القانون واحترام القواعد الأخلاقية التي لها علاقة مباشرة مع ممارساته . كما نشير كذلك إلى أن اليقظة تختلف عن التجسس وهذا باختلاف مصادر المعلومات، فإذا كانت المصادر شرعية فنحن أمام اليقظة، وإذا كانت غير ذلك فنحن أمام التجسس والذي يعرض صاحبه إلى أخطار جسيمة قد تصل إلى فرض عقوبات جنائية عليه.(Hafer,2017,6).

2-الاستخبار والذكاء الاقتصادي: الاستخبارات هي مصدر القيمة المضافة، من خلال إنتاج المعلومات المقدمة، تقييمها واختبارها وتحليلها...، هذه الأخيرة من شأنها تلبية حاجة معينة أعرب عنها، وموجهة نحو الفعل . الاستخبار مثل الذكاء الاقتصادي، من حيث جمع ومعالجة المعلومات، لكن بطريقة سرية موجهة لعدد محدود من الأفراد والتي تسمح باتخاذ قرارات معينة في وقت معين(Mohammed,2022,5).

رابعاً: وظائف الذكاء الاقتصادي:

هناك ثلاث وظائف رئيسية كالاتي: (قيوم، 459،2022-460)

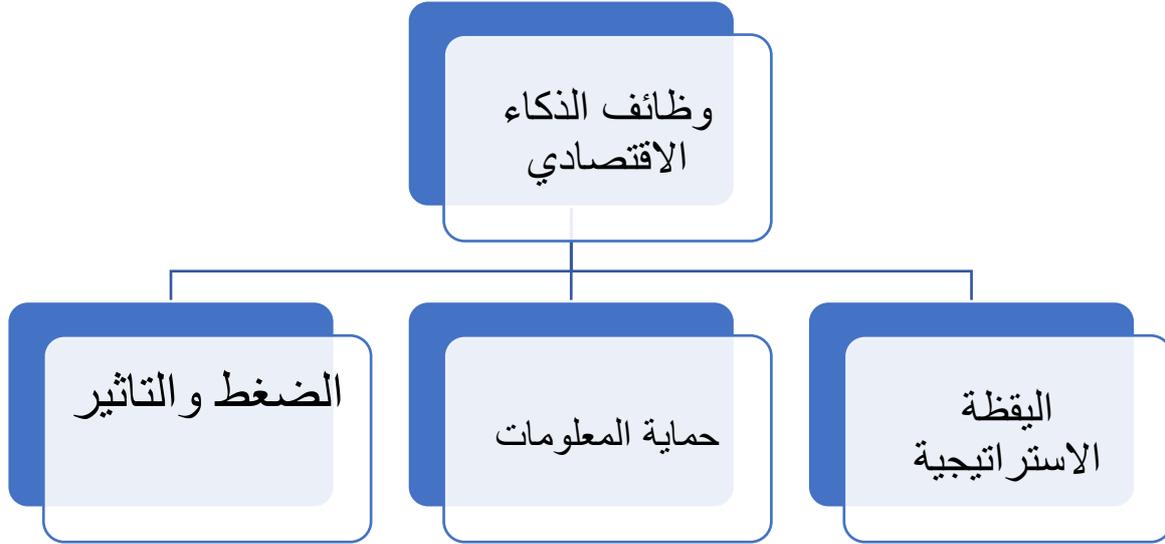
1- اليقظة: عبارة عن نشاط ترصد من خلاله كل ما يحدث في بيئتها الخارجية للحصول على معلومات أو إشارات ضعيفة أو قوية من شأنها أن تؤثر في المؤسسة على جميع المستويات، واليقظة ذات طابع استباقي لأنها تهدف إلى مراقبة بيئة المؤسسة لأجل التنبؤ بالتهديدات وبالفرص على المديين القصير والمتوسط.

2-الحماية: تشمل الحماية والتحكم في الأخطار والحفاظ على الموارد المعلوماتية للمؤسسة، وتجنبها كل أشكال التسريب أو الاستخدام غير المشروع ولاسيما منها المعلومات الهامة والإستراتيجية. كما تشمل الحماية أيضا الممتلكات والمكتسبات المادية للمؤسسة وحتى الأفراد العاملين بها أيضا، أي أن الحماية تمس رأس المال المادي واللامادي والبشري.

3- التأثير: تتجسد وظيفة التأثير في القدرة على تغيير أوضاع معينة لصالح المؤسسة سواء كان هذا التأثير على المستوى الداخلي، أي تثمين معلومات اليقظة لأجل اتخاذ قرارات معينة، أو كان على مستوى الفاعلين في البيئة الخارجية عن طريق نشر المعلومات والإقناع بهدف التوصل إلى التغيير في قرارات ومواقف المنافسين بما يخدم مصالحها، كما يشمل التأثير أيضا توجيه الرأي العام.

و لتوضيح أكثر انظر المخطط(1)

مخطط(1): يوضح وظائف الذكاء الاقتصادي



المصدر : اعتمد الباحثون في إعداد المخطط على فقرة(1-1).

خامسا: أهمية الذكاء الاقتصادي:

تتم أهمية الذكاء الاقتصادي في النقاط الآتية: (عزيزة منجية، 27، 2016-28)

1- تطوير منتجات جديدة: يعد دخول منافسين جدد كل وقت يهدد المؤسسات العاملة في السوق، لذلك يتم استخدام الذكاء الذي يمكن من التنبؤ بالجديد، وهذا يؤدي إلى العمل على الاختراع والإبداع وفق المتطلبات الجديدة وضمان النجاح والاستمرارية للمؤسسة.

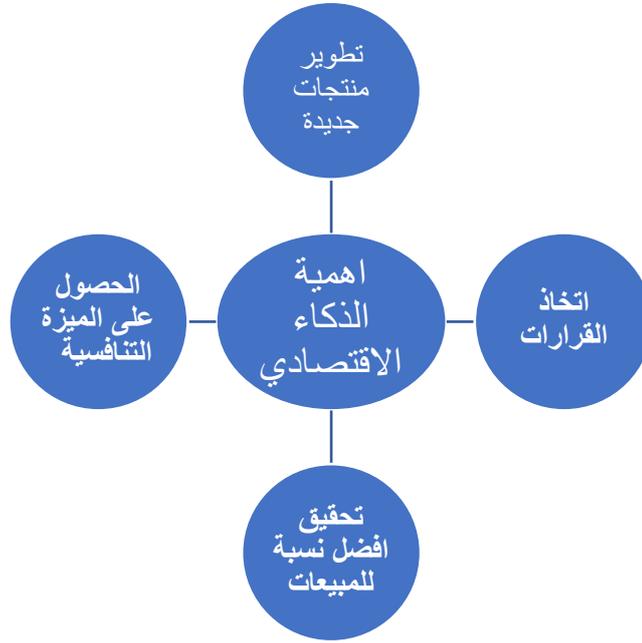
2- اتخاذ القرارات: الذكاء الاقتصادي يسمح باتخاذ أحسن قرار ، الذي يمكن من التقليل المخاطر، لأنه يعمل على التحري عن المعلومة المتعلقة بالمنافسين في البيئة المحيطة بالمؤسسة وعلى أساسها يتم اتخاذ القرارات.

3- تحقيق أفضل نسبة للمبيعات: لا يمكن تحقيق نسبة أعلى للمبيعات إذا لم تكون على دراية بما يقدمه المنافسون ويطرحونه للسوق، سواء من حيث الكم أو الكيف، ومنه فإنه يسمح بتحديد القرارات أو توقع الأرباح.

4- الحصول على الميزة التنافسية: هي النجاح في رؤية السوق بطريقة مختلفة عن المنافسين، حيث إن خلية الذكاء الاقتصادي يمكن أن تعطي هذه الفائدة للمؤسسة، التي ترتبط دائما بالذكاء، وحتى يستطيع المنافسون الوصول إلى مستواها، يجب عليهم تغيير مخططاتهم ورؤيتهم للسوق بطريقة مختلفة.

و لتوضيح أكثر انظر المخطط(2)

المخطط(2): يوضح أهمية الذكاء الاقتصادي



المصدر: اعتمد الباحثان في اعداد المخطط على فقرة خامسا من (1-1)

سادسا: خصائص الذكاء الاقتصادي:

يمكن عرض هذه الخصائص الآتية: (بوحسان، بوعشية، 167، 2019)

- 1- الاستخدام الاستراتيجي والتكتيكي للمعلومات ذات المزايا التنافسية في اتخاذ القرار.
- 2- وجود إدارة قوية لتنسيق جهود الاعوان الاقتصاديين.
- 3- وجود علاقات قوية بين المؤسسات والجامعات والحكومة المركزية والمحلية.
- 4- دمج المعرفة التقنية والاقتصادية والقانونية، والجيوسياسية لخدمة المؤسسة.
- 5- السرية في نشر المعلومات والحصول عليها بطريقة شرعية.
- 6- دراسة الحاضر والمستقبل وتشخيص الأحداث والعوامل من شأنها ربط المكان والزمان.

سابعا: أبعاد الذكاء الاقتصادي:

يمكن عرض أبعاد الذكاء الاقتصادي وكالاتي: (عبود، 109، 2014-110)

- 1- البعد الإيكولوجي (البيئي) يميز الأعمال (الشركاء ، المنافسين، الأسواق)
- 2- الجهات الداخلية للمؤسسة ويمثلون البعد النفسي- الاجتماعي.
- 3- الشبكات البشرية الخارجية المسخرة والمجهزة خارج المشروع، وتعتبر عن البعد الشبكي.
- 4- البعد المتعلق بالغايات يتوافق مع الأهداف التي يسعى إليها المنهج بتطوير الإستراتيجية.
- 5- البعد التكنولوجي الذي يتضمن كل الطرق والأدوات والتقنيات المستخدمة في عملية دعم اتخاذ القرار من خلال مراقبة العمليات وحماية المعلومة أو المقارنة..

(1-2): مفهوم الخدمات البنكية وأنواعها:

أولاً: مفهوم الخدمات البنكية:

1- الخدمات البنكية: مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي التي تتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، التي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها، وقيمتها النفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والاقتصادية الحالية والمستقبلية، وتشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية البنك، وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين (الطاهر، 83، 2019).

2- بأنها أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس (عبدالقادر، 253، 2010)

3- بأنها النشاط أو مجموعة من الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم بتقديمها البنك لعملية بغية إشباع حاجاته ورغباته، وقد يكون إنتاجها مرتبطاً بمنتج مادي وقد لا يكون، ولا يترتب عنها أي انتقال الملكية (مريم، 4، 2019)

4- بأنها نشاط أو منفعة يسد بها طرف لآخر وتتسم أساساً بأنها غير ملموسة، ولا تترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية (سميرة، 10، 2020).

5- عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع في مجال العمليات البنكية معينة للعملاء، سواء كان ذلك بمقابل مادي أو دونه، فقد يقوم البنك أحياناً بتقديم خدماته مجاناً للعملاء (شجاع، الموسوي، 92، 2012).

6- أي معاملة أو خدمة أو منتج مصرفي يقدمه البنك وتشمل فتح الحسابات البنكية وتوفير التسهيلات الائتمانية والمنتجات والخدمات البنكية الأخرى وكذلك الحفاظ على علاقة البنك مع العميل. (www.lawinsider.com)

ومما تقدم يمكن القول بأن الخدمات البنكية تتميز بالعناصر الآتية:

- 1- مجموعة من العمليات غير الملموسة.
 - 2- إشباع حاجاته ورغباته.
 - 3- لا تترتب على انتقال الملكية.
 - 4- بعض الأحيان تقدم خدماتها مجاناً للعملاء.
 - 5- الحصول على ربحية البنك.
 - 6- هناك علاقة تبادلية بين البائع والمشتري.
- وبهذا يتضح بأن الخدمات البنكية: هي (عبارة عن عمليات تبادلية غير الملموسة بين البائع والمشتري، ولا تترتب على انتقال الملكية، بهدف الحصول على ربحية البنوك).

ثانياً: أنواع الخدمات البنكية:

من أهم أنواع الخدمات البنكية (مرزق، 11، 2014)

1- الخدمات البنكية التي تمارسها البنوك لصالح العملاء وتتقاضى عليها عمولتها بوصفها أجره عمل، يقوم البنك بتقديم خدمات عدة في هذا المجال منها تحصيل الشيكات وتحصيل الكمبيالات، فضلاً عن تقديم خدمات تتوخى منها الكسب عن طريق بيع وشراء الأوراق المالية وعمليات الاعتمادات المستديرة وخطابات الضمان، الكفالات وغيرها، فضلاً عن قبول الودائع بأنواعها.

2- خدمات تقديم القروض والتسهيلات لمؤسسات الأعمال، وتتقاضى البنوك عليها فوائد، حيث تقوم البنوك إلى جانب خدماتها السابقة بتسهيلات مصرفية وتقديم قروض لأن التسهيلات البنكية أوسع من مصطلح القروض في لغة البنوك،

كون هذه الأخيرة تشمل ما كان من قبيل الكفالات والضمانات التي قد تنتهي إلى الإقراض بالفعل وقد لا تنتهي إلى شيء من ذلك.

3- استثمار جزء من موارد البنك للتجارة بالأوراق المالية وغيرها: يقصد بالاستثمار توظيف البنك لجزء من أمواله الخاصة أو الأموال المودعة لديه في شراء الأوراق المالية والتي تكون غالباً على شكل سندات أو أسهم بهدف الحصول على الربح وحفاظاً على درجة من السيولة التي تتمتع بها تلك الأوراق المالية لإمكان تحويلها إلى نقود في أكثر الأحيان.

ثالثاً: خصائص الخدمات البنكية:

من أهم خصائص الخدمات البنكية : (مريم، صفية، 9، 2017-11)

1- إن الخدمات البنكية تنتج وتستهلك على نحو مباشر: فهي لا تظهر ولا يمكن بيعها أو الاستعادة منها إلا عند حضور العملاء أو طلبه لها.

2- عدم تجزئة الخدمة: الخدمة البنكية شأنها شأن الخدمات الأخرى فإنها تتصف بعدم التجزئة.

3- التكييف العالمي لنظام التسويق: عادةً ما يتم اختيار القناة التوزيعية المناسبة في القطاع الخدمي وضمن برنامج تسويقي وفي مستويات مختلفة نظراً لطبيعة الخدمات وأهميتها.

4- يجب على البنوك أن تجد طريقاً لإيجاد التوافق وترسيخ ذلك في ذاكرة الجمهور .

5- الخدمات البنكية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لمقابلة الحاجات البنكية المتنوعة من قبل العملاء مختلفين في مناطق مختلفة.

6- امتلاك شبكة فروع في أي مصرف ذي حجم ومجال واسع للخدمات والمنتجات لمقابلة الحاجات المحلية والوطنية والعالمية.

7- لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من ارتفاع المخاطرة.

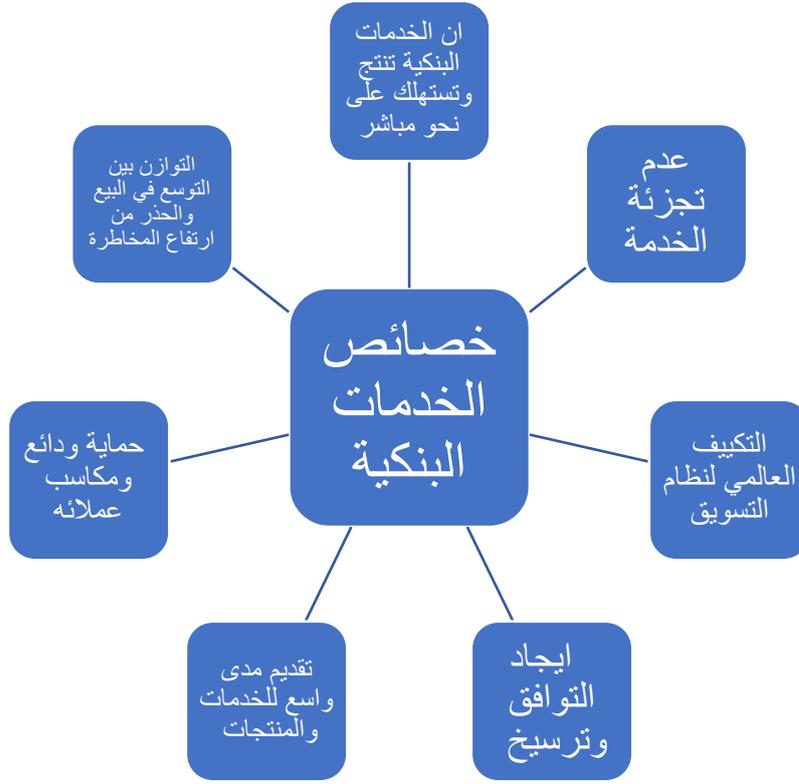
8- قد يحدث تقلب في اصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل الطلب على القروض للمشاريع الموسمية.

9- تعد من أهم المسؤوليات لأي بنك هي حماية ودائع ومكاسب عملائه.

10- قطاع الخدمات البنكية ذو كثافة عمل عالية، الأمر الذي يزيد من كلفة الإنتاج ويؤثر في سعر المنتجات.

و لتوضيح أكثر انظر المخطط(3):

المخطط(3): توضيح خصائص الخدمات المصرفية



رابعا: أبعاد الخدمات البنكية:

من أهم أبعاد الخدمات البنكية(عبود، 109، 2014-110)

- 1- الاعتمادية: تشير إلى قدرة البنك على إنجاز أو أداء الخدمة البنكية الموعودة بشكل دقيق.
- 2- الأمان: خلو المعاملات التي تتم بين العميل والبنك من الخطورة والشك.
- 3- العناصر الملموسة: وتتضمن أربعة متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل وتعني مظهر التسهيلات المادية مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة للصراف.
- 4- سرعة الاستجابة: مدى استعداد ورغبة البنك في تقديم المساعدة للعملاء والرد على استفساراتهم والسرعة في تقديم الخدمة التي يحتاجون إليها.
- 5- الاهتمام: ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المؤسسة بالعملاء اهتماما شخويا وتفهم لحاجات العملاء ساعات عمل المؤسسة لتناسب جميع العملاء وحرص المؤسسة على مصلحة العملاء العليا والدراية الكافية باحتياجاتهم.

المبحث الثاني

الخصائص الديمغرافية والاقتصادية للعاملين في البنوك الخاصة

(1-2): الخصائص الديمغرافية والاقتصادية للعاملين في البنوك الخاصة لمحافظة أربيل:

يوضح من الجدول (1) الخصائص الديمغرافية والاقتصادية للمدراء ورؤساء الأقسام في البنوك الخاصة في محافظة أربيل وكالاتي:

أولاً: الجنس: وتوزعت بين 70.8% ذكور مقابل 29.2% وتغلب نسبة الذكور على نسبة الإناث، يعود إلى ثقة البنوك الخاصة بجنس الذكور لكون يتحمل الصعوبات الإدارية والنفسية وأكثر.

ثانياً: الأعمار: توزعت إلى فئة (21-30) سنة بنسبة 4.2%، فئة (31-40) سنة بنسبة 50%، فئة (41-50) سنة بنسبة 12.5%، فئة (51-60) سنة بنسبة 20.8%، والفئة (61 سنة فما فوق) بنسبة (12.5%)، ويتضح بأن نسبة (66.7) تقع ضمن القوى العاملة النشطة في البنوك العاملة في محافظة أربيل.

ثالثاً: التحصيل العلمي: توزعت إلى فئة (إعدادية) بنسبة 4.2%، فئة (دبلوم) بنسبة 12.5%، فئة (بكالوريوس) بنسبة 75%، فئة (دبلوم عال) و(ماجستير) بنسبة 4.2%، ويتضح بأن (79.2) من المدراء ورؤساء الأقسام يحملون شهادة البكالوريوس وفما فوق، وهذا دليل على سلامة العمل البنكي في البنوك الخاصة في محافظة أربيل.

رابعاً: التخصص العلمي: توزعت إلى فئة (المحاسبة) بنسبة 45.8%، فئة (المالية والبنكية) بنسبة 8.3%، فئة (الإدارة) بنسبة 4.2%، فئة (الاقتصاد) بنسبة 12.5% وأخيراً الفئة (أخرى) بنسبة 29.2%، ويتضح بأن نسبة (70.8%) من المدراء ورؤساء الأقسام في البنوك الخاصة ضمن تخصص البنوك، بينما نسبة (29.2%) خارج تخصص الإدارة والاقتصاد وهذا معوق أمام تطور البنوك الخاصة في محافظة أربيل.

خامساً: الخبرة العلمية: في البنك فئة (1-5) سنة بنسبة 4.2%، فئة (6-10) سنة بنسبة 12.5%، فئة (11-15) سنة بنسبة 37.5%، فئة (16-20) سنة بنسبة 29.2%، وأخيراً فئة (21 سنة فما فوق) بنسبة 16.7%، يتضح بأن نسبة (83.3%) من المدراء ورؤساء الأقسام خبرتهم ما بين (1-20) سنة، وهذا يدل على حداثة عمل البنوك الخاصة في إقليم كردستان-العراق.

جدول (1) يوضح الخصائص الديمغرافية والاقتصادية للعاملين في البنوك الخاصة لمحافظة أربيل

النسبة	العدد	الفئات	الخصائص الديمغرافية والاقتصادية
%70.8	34	ذكر	الجنس
%29.2	14	أنثى	
%4.2	2	30-21	العمر
%50	24	40-31	
%12.5	6	50-41	
%20.8	10	60-51	
%12.5	6	61 سنة فما فوق	
%4.2	2	إعدادية	
%12.5	6	دبلوم	
%75	36	بكالوريوس	
%4.2	2	دبلوم عال	
%4.2	2	ماجستير	
%0	0	دكتوراه	التخصص العلمي
%45.8	22	المحاسبة	
%8.3	4	المالية والبنكية	
%4.2	2	الإدارة	
%12.5	6	الاقتصاد	
%29.2	14	أخرى	الخبرة العملية في البنك
%4.2	2	5-1	
%12.5	6	10-6	
%37.5	18	15-11	
%29.2	14	20-16	
%16.7	8	21 سنة فما فوق	
%100	48	المجموع	

المصدر: استمارة الاستبيان

(2-2) المعلومات الأولية عن البنك:

يوضح من الجدول (2) توزيع عينة البحث حسب جنسية ونوع البنوك الخاصة في محافظة أربيل، حيث توزعت جنسية البنك بين محلية بنسبة 75% وأجنبية بنسبة 25%، ويتضح من هذا ضعف الاستثمار الأجنبي في إقليم كردستان-العراق. في حين توزع نوع البنوك بين تجاري بنسبة 70.8% وإسلامي 29.2%، ويتضح من هذا ضعف نشاط البنوك الإسلامية في محافظة أربيل، في حين هنالك إقبال من قبل الأفراد والشركات على خدمات البنوك الإسلامية.

الجدول (2): توزيع عينة البحث حسب جنسية ونوع البنوك الخاصة لمحافظة أربيل

النسبة	العدد	الفئات	جنسية ونوع البنك
%75	36	محلية	جنسية البنك
%25	12	أجنبية	
%70.8	34	تجاري	نوع البنك
%29.2	14	إسلامي	
%100	48	المجموع	

المصدر: استمارة الاستبيان

المبحث الثالث قياس أثر الذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة لمحافظة أربيل

(1-3): الذكاء الاقتصادي: يمثل المتغير المستقل الذكاء الاقتصادي من خلال (13) فقرة، كما يظهر من خلال الجدول (3) وكالاتي:

إن متوسط الذكاء الاقتصادي بلغ (4.1410) وهو أكبر من المتوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي (3) بمقدار (1.1410) مع انحراف معياري بلغ (0.8161) يشير إلى تجانس العينة وعدم تشتت آرائها حول عبارات المتغير في حين بلغت نسبة الاتفاق (82.82%) والذي يدل على اتفاق العينة مع عبارات قياس متغير الذكاء الاقتصادي. حصل السؤال الثامن (يوضح البنك لموظفيه أهمية حماية المعلومات من خلال برنامج الحماية) والسابع (يتوفر على البنك إجراءات الامن الموافقة لحساسية الوثائق والوقاية من مخاطر القرصنة) على أكبر متوسط اتفاق بلغ (4.5) مع انحراف معياري بلغ (0.71459) و(0.77184) على التوالي مع نسبة اتفاق مقدارها (90%)، في حين كان السؤال الحادي عشر (ينخرط البنك في المنظمات المهنية والمجتمع المدني) في المرتبة الأخيرة بمتوسط اتفاق بلغ (3.5417) مع انحراف معياري بلغ (0.82406) مع نسبة اتفاق مقدارها (70.83%)، بينما تراوحت بقية الأسئلة بمتوسطات ونسب اتفاق بينهما.

الجدول (3): يوضح فقرات الذكاء الاقتصادي في بنوك محافظة أربيل

ت	الأسئلة	متوسط	انحراف معياري	نسبة الاتفاق
1	يوضح البنك لموظفيه أهمية حماية المعلومات من خلال برنامج الحماية	4.5000	.71459	90.00
2	يتوفر على البنك إجراءات امن الموافقة لحساسية الوثائق والوقاية من مخاطر القرصنة	4.5000	.77184	90.00
3	يعتمد البنك على فرق متخصصة في جمع المعلومات وتحليلها	4.3333	.75324	86.67
4	لدى البنك الادوات والوسائل اللازمة لجمع المعلومات	4.2917	.68287	85.83
5	يحدد البنك مصادر المخاطر التي تعترضه	4.2500	.88726	85.00
6	يراقب البنك محيطه بشكل مستمر	4.2083	1.00970	84.17
7	تشخيص الفرص والتهديدات والمعوقات المتعلقة بالبنك تحدد من قبل اللجنة المتخصصة	4.1667	.47639	83.33
8	يستفيد البنك من الحماية القانونية لمعلوماته من خلال حقوق الملكية وبراءات الاختراع....إلخ	4.1250	.78889	82.50
9	يقيم البنك علاقات تعاون مع مؤسسات أخرى	4.0833	.82083	81.67
10	يشارك البنك في مختلف الندوات والمؤتمرات وخاصة المتعلقة بالعلوم المالية والبنكية	4.0417	1.07106	80.83
11	يتبع البنك الإجراءات الفعالة للتواصل عن طريق الشبكات الاجتماعية	3.9167	.91868	78.33
12	يقوم البنك بتكوين الموارد البشرية القادرة على التعرف واكتشاف المنافسين الحاليين والمحتملين	3.8750	.89025	77.50
13	ينخرط البنك في المنظمات المهنية والمجتمع المدني	3.5417	.82406	70.83
	المجموع	4.1410	0.8161	82.82

المصدر: استخدام برنامج SPSS

(3-2) الخدمات البنكية: يمثل المتغير التابع الخدمات البنكية من خلال (15) فقرة يظهر من خلال الجدول (4) وكالاتي:

إن متوسط الخدمات البنكية بلغ (4.3667) وهو أكبر من المتوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي (3) بمقدار (1.3667) مع انحراف معياري بلغ (0.7913) يشير إلى تجانس العينة وعدم تشتت آرائها حول عبارات المتغير في حين بلغت نسبة الاتفاق (87.33%) والذي يدل على اتفاق العينة مع عبارات قياس متغير الخدمات البنكية. حصل السؤال الحادي عشر (الموظفون في البنك اهل الثقة) على أكبر متوسط اتفاق بلغ (4.7917) مع انحراف معياري بلغ (0.41742) مع نسبة اتفاق مقدارها (95.83%)، في حين كان السؤال الثامن (يخبر البنك عملاءه بالدقة عن الوقت المطلوب لإنجاز الخدمة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط اتفاق بلغ (3.9583) مع انحراف معياري بلغ (0.94437) مع نسبة اتفاق مقدارها (79.17%)، بينما تراوحت بقية الأسئلة بمتوسطات ونسب اتفاق بينهما.

الجدول (4): يوضح فقرات الخدمات البنكية في بنوك محافظة أربيل

ت	العبارة	متوسط	انحراف معياري	نسبة الاتفاق
1	الموظفون في البنك اهل الثقة	4.7917	.41041	95.83
2	يتوفر الامن في مبنى البنك ومحيطه الخارجي	4.7083	.61742	94.17
3	هناك مستوى ملائم من السيولة يكفي لسد احتياجات العميل	4.6250	.70334	92.50
4	يعامل البنك العميل باحترام كبير وبدون محسوبية	4.5417	.71335	90.83
5	يلتزم البنك بتنفيذ العمل في وقت محدد وبالدقة المطلوبة	4.5417	.65097	90.83
6	يعطي البنك للعميل الاهتمام الفردي والشخصي	4.4583	.82406	89.17
7	يهتم البنك بمشاكل العميل	4.4167	.70961	88.33
8	يخصص البنك ساعات عمل ملائمة لعملائه	4.3333	.95279	86.67
9	هناك اجهزة تقنية متطورة تحت تصرف البنك	4.2917	.98841	85.83
10	يتمتع الموظفون في البنك بسهولة التواصل مع العميل	4.2500	.72932	85.00
11	يقدم البنك الخدمات بسرعة وبدون أخطاء	4.2083	.82406	84.17
12	يلتزم الموظفون بارتداء اللباس الرسمي	4.2083	.96664	84.17
13	يقوم البنك بتسهيل العمليات الائتمانية في أي وقت للعميل	4.0833	.87113	81.67
14	تصميم البنك ومظهره العام مناسبان لطبيعة العمل ويسهلان أداءه	4.0833	.96389	81.67
15	يخبر البنك عملاءه بالدقة عن الوقت المطلوب لإنجاز الخدمة	3.9583	.94437	79.17
	المجموع	4.3667	0.7913	87.33

المصدر: استخدام برنامج SPSS

(3-3): اختبار الثبات الداخلي للاستبانة (الاتساق):

يتبين من الجدول (5) معامل الثبات كرونباخ ألفا لفقرات المتغيرين ولكل فقرات الاستبانة لأداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات لأنها أكبر من 60% (أقل قيمة كانت 84.4%) وبالتالي يعني هنالك اتساق داخلي لأسئلة متغيرات الاستبانة وفقرات الاستبانة بشكل عام.

الجدول (5): يوضح اختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة

عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	فقرات الاستبانة
13	0.844	(الذكاء الاقتصادي)
15	0.879	(الخدمات البنكية)
28	0.927	فقرات الاستبانة

المصدر: استخدام برنامج SPSS

(3-4): اختبار توزيع البيانات :

يمكن التأكد من أن البيانات لها التوزيع الطبيعي من خلال استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov (k.s.) أي اختبار الفرضية الآتية:

H_{N1} : بيانات متغيرات الدراسة لها توزيع طبيعي.

H_{A1} : بيانات متغيرات الدراسة ليس لها توزيع طبيعي.

يتضح من الجدول (6) أن متوسطات المتغير المستقل والتابع للدراسة تتوزع طبيعياً (لأن قيمة p أكبر من مستوى المعنوية 0.05)، وأن إحصائية الاختبار تساوي (0.1672) و (0.1065) وهي أقل من قيمتها الجدولية (0.1922) تحت مستوى معنوية (0.05).

الجدول (6): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي

متوسطات محاور الدراسة	قيمة - k.s.	قيمة-p
(الذكاء الاقتصادي)	0.1672	0.1215
(الخدمات البنكية)	0.1065	0.6096

المصدر: استخدام برنامج SPSS

(3-5): اختبار فرضيات الدراسة: تم هنا اختبار فرضيات الدراسة وكالاتي:

أولاً: الفرضية الرئيسية:

فرضية العدم: لا يوجد أثر للذكاء الاقتصادي (المتغير المستقل) في تعزيز الخدمات البنكية (المتغير التابع) للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

الفرضية البديلة: يوجد أثر للذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

يتضح من الجدول (7) أن الذكاء الاقتصادي يفسر (76%) من التغيرات الحاصلة في تعزيز الخدمات البنكية والباقي 24% تعود إلى متغيرات أخرى غير مدروسة، ولدينا أنموذج خطي ملائم للبيانات لأن قيمة-F المحسوبة (145.4) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.05) ودرجات حرية (1 و 46) التي تساوي (4.085) وهذا ما تؤكد قيمة-p (0.00) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، أيضا لدينا ميل انحدار (0.876) معنوي لأن قيمة-t (12.056) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.64) وهذا ما تؤكد قيمة-p (0.00) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، وبالتالي تدعم نتائج الاختبار الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر للذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

الجدول (7): يوضح اختبار الفرضية الرئيسية: قياس أثر الذكاء الاقتصادي في الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل

معامل التحديد	قيمة-p	قيمة-F	قيم-p	قيم-t	معاملات الانحدار	الأنموذج
%76	0.000	145.4	0.019	2.433	0.737	القيمة الثابتة
			0.000	12.056	0.876	ميل الانحدار

المصدر: استخدام برنامج SPSS

ثانيا: الفرضيات الفرعية :

الفرضية الفرعية الأولى:

يتضح من الجدول (8) أن اليقظة الإستراتيجية تفسر (50%) من التغيرات الحاصلة في تعزيز الخدمات البنكية والباقي (50%) تعود إلى متغيرات أخرى غير مدروسة، ولدينا أنموذج خطي ملائم للبيانات لأن قيمة-F المحسوبة (45.92) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.05) ودرجات حرية (1 و 46) التي تساوي (4.085) وهذا ما تؤكد قيمة-p (0.00) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، أيضا لدينا ميل انحدار (0.715) معنوي لأن قيمة-t (6.777) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.64) وهذا ما تؤكد قيمة-p (0.00) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، وبالتالي تدعم نتائج اختبار الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر لليقظة الإستراتيجية في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

الجدول (8): يوضح اختبار الفرضية الفرعية الأولى: قياس أثر اليقظة الإستراتيجية في الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل

معامل التحديد	قيمة-p	قيمة-F	قيم-p	قيم-t	معاملات الانحدار	الأنموذج
%50	0.000	45.92	0.003	3.111	1.380	القيمة الثابتة
			0.000	6.777	0.715	ميل الانحدار

المصدر: استخدام برنامج SPSS

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية:

يتضح من الجدول (9) أن المعلومات الأمنية تفسر (64.6%) من التغيرات الحاصلة في تعزيز الخدمات البنكية والباقي 35.4% تعود إلى متغيرات أخرى غير مدروسة، ولدينا أنموذج خطي ملائم للبيانات لأن قيمة F المحسوبة (83.77) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.05) ودرجات حرية (1 و 46) التي تساوي (4.085) وهذا ما تؤكدته قيمة p (0.00) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، أيضا لدينا ميل انحدار (0.658) معنوي لأن قيمة t (9.153) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.64) وهذا ما تؤكدته قيمة p (0.00) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، وبالتالي تدعم نتائج اختبار الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر للمعلومات الأمنية في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

الجدول (9): يوضح اختبار الفرضية الفرعية الثانية: قياس أثر المعلومات الأمنية في الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل

الأنموذج	معاملات الانحدار	قيم-t	قيم-p	قيمة-F	قيمة-p	معامل التحديد
القيمة الثابتة	1.510	4.792	0.000	83.77	0.000	%64.6
ميل الانحدار	0.658	9.153	0.000			

المصدر: استخدام برنامج SPSS

ثالثا: الفرضية الفرعية الثالثة:

يتضح من الجدول (10) أن الضغط والتأثير يفسر (46.8%) من التغيرات الحاصلة في تعزيز الخدمات البنكية والباقي (53.2%) تعود إلى متغيرات أخرى غير مدروسة، ولدينا أنموذج خطي ملائم للبيانات لأن قيمة F المحسوبة (40.48) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.05) ودرجات حرية (1 و 46) التي تساوي (4.085) وهذا ما تؤكدته قيمة p (0.00) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، أيضا لدينا ميل انحدار (0.486) معنوي لأن قيمة t (6.363) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.64) وهذا ما تؤكدته قيمة p (0.00) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، وبالتالي تدعم نتائج اختبار الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر للضغط والتأثير في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

الجدول (10): يوضح اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: قياس أثر الضغط والتأثير في الخدمات البنكية للبنوك الخاصة في محافظة أربيل

الأنموذج	معاملات الانحدار	قيم-t	قيم-p	قيمة-F	قيمة-p	معامل التحديد
القيمة الثابتة	2.472	8.175	0.000	40.48	0.000	%46.8
ميل الانحدار	0.486	6.363	0.000			

المصدر: استخدام برنامج SPSS

الاستنتاجات: من خلال هذه الدراسة يمكن استخلاص النتائج الآتية:

1- أظهرت الدراسة بأن معظم المدراء ورؤساء الأقسام في البنوك الخاصة في محافظة أربيل من جنس الذكور لديهم القدرة على مواجهة الضغط النفسي والاداري في العمل البنكي.

2- توصلت الدراسة بأن أكثر من (66%) من المدراء ورؤساء الأقسام في البنوك الخاصة في محافظة أربيل اعمارهم تقع ضمن القوى العاملة النشطة.

3- أظهرت الدراسة بأن أكثر من (79%) من المدراء ورؤساء الأقسام شهداتهم من البكالوريوس فما فوق، وهذا يسهل العمل البنكي في بنوك إقليم كردستان.

4- أظهرت الدراسة بأن الخروج عن التخصص العلمي للمدراء ورؤساء الأقسام يعد عائقاً أمام تطور البنوك الخاصة في إقليم كردستان والتي تشكل نسبة (29.2%) من مدراء ورؤساء الأقسام في بنوك خاصة خارج تخصص الإدارة والاقتصاد في محافظة أربيل.

5- توصلت الدراسة بأن النشاط البنكي الخاص في إقليم كردستان يعود إلى عام 2003، وبالتالي يعد نشاط حديث مقارنة بالمناطق الأخرى في العراق.

6- أظهرت الدراسة بوجود ضعف في الاستثمار الأجنبي في قطاع البنوك في إقليم كردستان - العراق، وذلك بسبب الاعتبارات السياسية والحزبية

7- توصلت الدراسة بأن هناك ضعف في نشاط البنوك الإسلامية الخاصة في إقليم كردستان - العراق. أيضاً بسبب الاعتبارات السياسية والحزبية

8- أثبتت فرضية الدراسة بوجود أثر للذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية بنسبة (76%) للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

9- أثبتت فرضية الدراسة بوجود أثر للليقطة الإستراتيجية في تعزيز الخدمات البنكية بنسبة (50%) للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

10- أثبتت فرضية الدراسة بوجود أثر للمعلومات الأمنية في تعزيز الخدمات البنكية بنسبة (64.6%) للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

11- أثبتت فرضية الدراسة بوجود أثر للضغط والتأثير في تعزيز الخدمات البنكية بنسبة (46.8%) للبنوك الخاصة في محافظة أربيل.

التوصيات: في ضوء الاستنتاجات التي تم الوصول إليها، يمكن أن نوصي بالآتي:

1- يقع على عاتق حكومة إقليم كردستان - العراق العمل على تقديم التسهيلات اللازمة لجذب فروع البنوك الإقليمية والعالمية إلى إقليم كردستان - العراق.

- 2- يتحتم على حكومة إقليم كردستان العمل على تشجيع تأسيس البنوك الإسلامية في إقليم كردستان- العراق.
- 3- العمل على تحسين نشاط البنوك الخاصة في محافظة أربيل، من خلال الاهتمام بالذكاء الاقتصادي بهدف تنبؤ البنوك الخاصة بالمستقبل وكذلك لمواجهة منافسة البنوك الأخرى في إقليم كردستان-العراق.
- 4- العمل على تأسيس الأقسام الخاصة بالذكاء الاقتصادي داخل البنوك الخاصة في إقليم كردستان- العراق.
- 5- العمل على الاستفادة من التجارب الناجحة في مجال الذكاء الاقتصادي للبنوك وخاصة تجربي الولايات المتحدة الأمريكية والإمارات العربية المتحدة.
- 6- لتحقيق التواصل مع دراسات الذكاء الاقتصادي نقترح دراسة(تحليل أثر الذكاء الاقتصادي في تعزيز الخدمات البنكية للبنوك الخاصة لإقليم كردستان- العراق).

قائمة المصادر

أولاً: مصادر باللغة العربية:

- 1- أحمد، رحموني، ورضية، برامقي، إجراءات دعم الذكاء الاقتصادي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة دراسات التنمية الاقتصادية، المجلد(1)، العدد(2)، 2018.
- 2- بجوسي، مجدوب، وعريس، عمار، استراتيجية الذكاء الاقتصادي لاستدامة المقاولاتية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، 2017.
- 3- بوحسان، سارة ، وبوعشة ، مبارك، الذكاء الاقتصادي كألية لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة تحليلية للتجربة الفرنسية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد(51)، 2019.
- 4- دومي ، سامية، وبوشعور ، رضية، اسهام الذكاء الاقتصادي في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة التكامل الاقتصادي ، المجلد (10)، العدد(2)، 2022.
- 5- سميرة، رزقي، دور الخدمة البنكية في استقطاب العملاء، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة بسكرة، رسالة الماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2020.
- 6- شياح، عبدالأمير، والموسوي، أثر عناصر أبعاد جودة الخدمة البنكية على سلوك الزبائن في اختيار البنوك التجارية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد(3)، العدد(10).
- 7- الطاهر، عمر علي، أثر جودة الخدمات البنكية على رضا العملاء دراسة ميدانية: البنوك التجارية بمحافظة الدرب، المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد(14)، 2019.
- 8- عبدالقادر، بربش، جودة الخدمات البنكية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد(3).
- 9- عبود، سالم محمد، قياس أبعاد جودة الخدمة البنكية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات، المجلة العراقية للبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد(6)، العدد(1)، 2014.
- 10- عزيزة، بن سمينة، ومنجية، بورحلة، الذكاء الاقتصادي وألية لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد(5)، 2016.

- 11- عياط، اسماء، وعبدالسلام، مخلوفي، الدبلوماسية الاقتصادية في عصر الذكاء الاقتصادي والعولمة الاقتصادية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد(5)، العدد(1)،2019.
- 12- قيوم، حسبية، الذكاء الاقتصادي بين التأصيل النظري وجليات الممارسة، رؤية اتصالية، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، المجلد(6)، العدد(2)،2022.
- 13- محمد، بوزيدوي، إدارة المعرفة كمدخل للذكاء الاقتصادي في المؤسسة، مجلة البديل الاقتصادي، العدد(8)،2015.
- 14- مرزق، محسن، تطوير الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العميل(دراسة حالة مصرف التنمية المحلية، وكالة جبجل)، رسالة الماجستير، جامعة جبجل، الجزائر، 2014.
- 15- مريم، العايشي، وصفية، اعماد، جودة الخدمات البنكية وتأثيرها على المنافسة بين البنوك(دراسة حالة وكالتي الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري، رسالة الماجستير، جامعة ادرار، الجزائر، 2017.
- 16- مريم، حلو، دور جودة الخدمات البنكية في تحقيق رضا الزبون ، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري- سطيف، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر ، 2019.
- 17- نجا، بوزادة ، وزهير، طافر، التأصيل التاريخي لمفهوم الذكاء الاقتصادي، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد(2)، العدد(3)،2018.

ثانيا: المصادر باللغة الإنكليزية:

- 1- **.Hafer, R.W, New estimates on the relationship between IQ, economic growth and welfare, Intelligence, Volume 61,2017**
- 2- **Mohammed ,Haichar,and Sanae ,Haouari, The relationship between Economic intelligence and Innovation,JMS,2022**
- 3- **FINAL VERSION OF CAPITALIZM: Oglu, Ceyhun Haydar, ECONOMIC INTELLIGENCE IN KNOWLEDGE ECONOMY, Journal of Economics, Finance and Accounting – (JEFA),2015**