



دور إعادة هندسة العمليات المصرفية في تحقيق الأداء الاستراتيجي

تهدف الدراسة الى تحديد طبيعة التأثير بين إعادة هندسة العمليات المصرفية والأداء الاستراتيجي بالتطبيق على عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة، و تم تصميم لشمارة الاستبيان وتوزيعها على (163) مستجيب من الافراد المؤثرين في قرارات المصارف العراقية الخاصة عينة الدراسة، والاستبيانات المسترجعة وصالحة للتحليل الاحصالي ككلت(150) لستين، تم تحليلها باستعمال البرنامج الاحصالي المتقدم SmartPLS v.3 فضلاً عن استعمال برنامج spss v.22، و توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج العملية منها ان هناك علاقة تقيس معنوية مباشرة بين إعادة هندسة العمليات المصرفية والأداء الاستراتيجي عند مستوى معنوية (0.05) و يمكن الإفادة من النتائج التي توصلت اليها الدراسة اذا ان الاهتمام بإعادة هندسة العمليات المصرفية يؤدي الى تحسين الخدمات المقدمة الى الزبائن و بالتالي تحسين مجلس الاداء التقنيية و الحثيئة مما تؤدي بالنتيجة الى تحقيق الاداء الاستراتيجي الذي يتعكس في تحقيق المصارف اهدافها وغاياتها على المدى الطويل.

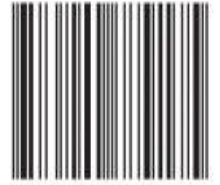
عمار ياسر عبد الكاظم باحث في مجال المالية و المصرفية و الإحصاء
حامل لشهادة الماجستير من جامعة الكوفة
الإستاذ الدكتور رضا صاحب ابو حمد امثلا الدراسات الأولية و العليا في
قسم العلوم المالية و المصرفية ، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة الكوفة ،
نشر العديد من البحوث و الكتب في دور النشر و المجلات العراقية
و العربية.



عمار ياسر العابدي
رضا صاحب ابو حمد

دور إعادة هندسة العمليات المصرفية في تحقيق الأداء الاستراتيجي

دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية - العراق



ثبت المحتويات

الصفحة	الموضوع
6	المقدمة
8	الفصل الاول: الإطار الفكري لإعادة هندسة العمليات المصرفية والأداء الاستراتيجي
9	المبحث الأول: العمليات المصرفية
25	المبحث الثاني: إعادة هندسة العمليات المصرفية
46	المبحث الثالث الأداء الاستراتيجي
62	الفصل الثاني: المنهجية الدراسة والاسهامات المعرفية السابقة
63	المبحث الأول: منهجية و اجراءات الدراسة
74	المبحث الثاني: بعض الجهود المعرفية السابقة
91	الفصل الثالث: الجانب التحليلي
92	المبحث الاول: التحليل الوصفي
103	المبحث الثاني : تقييم مقياس الدراسة
112	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات
130	الفصل الرابع: مناقشة النتائج و الاستنتاجات و التوصيات
131	المبحث الاول: مناقشة النتائج
138	المبحث الثاني: الاستنتاجات و التوصيات
141	المصادر
164	الملاحق

ثبت الجداول

الصفحة	العنوان	ت
19	الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف الخاصة في العراق 2015	1
26	مفاهيم اعادة هندسة العمليات حسب رأي عدد من الباحثين والكتاب	2
36	الآراء الفكرية للباحثين عن مراحل اعادة هندسة العمليات	3
40	ابعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية حسب رأي عدد من الكتاب والباحثين	4
46	مفاهيم الاداء الاستراتيجي بحسب رأي عدد من الكتاب والباحثين	5
53	مفاهيم بطاقة الاداء المتوازن بحسب رأي الكتاب والباحثين	6
57	مقاييس بطاقة الاداء المتوازن ذات الاربعة محاور	7
59	برامج و أنشطة الاستدامة البيئية	8
67	مقاييس استمارة الاستبيان للمتغير المستقل	9
67	مقاييس استمارة الاستبيان للمتغير التابع	10
68	مقياس ليكرت ذو التدرج الخماسي	11
69	المصارف عينة الدراسة	12
70	نبذة عن المصارف عينة الدراسة	13
73	اساليب النمذجة الهيكلية (SEM-PLS) المستخدمة في الدراسة الحالية	14
75	بعض الدراسات السابقة العربية حول اعادة هندسة العمليات المصرفية	15
77	بعض الدراسات السابقة الاجنبية حول اعادة هندسة العمليات المصرفية	16
81	بعض الدراسات السابقة العربية حول الاداء الاستراتيجي في المصارف	17
85	بعض الدراسات السابقة الاجنبية حول الاداء الاستراتيجي في المصارف	18
92	ترميز أنموذج الدراسة	19
93	ترميز فقرات المتغير المستقل اعادة هندسة العمليات المصرفية	20
94	ترميز فقرات و محاور المتغير التابع الاداء الاستراتيجي	21
95	وصف عينة المستجيبين	22
98	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات الدراسة	23
99	التحليل الاحصائي الوصفي لإعادة هندسة العمليات المصرفية بأبعاده وفقراته	24
101	التحليل الاحصائي الوصفي لأداء الاستراتيجي بأبعاده وفقراته	25
106	نتائج اختبار الثبات و الاتساق المركب والصدق التقاربي للمتغير المستقل	26
107	نتائج اختبار مقياس (HTMT) لإعادة هندسة العمليات المصرفية	27

109	نتائج اختبار الثبات و الاتساق المركب والصدق التقاربي للمتغير التابع	28
110	نتائج اختبار مقياس (HTMT) لأداء الاستراتيجي	29
114	خلاصة نتائج اختبار ابعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية في التأثير على المحور المالي	30
117	خلاصة نتائج اختبار ابعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية في التأثير على محور الزبائن	31
120	خلاصة نتائج اختبار ابعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية في التأثير على محور العمليات الداخلية	32
123	خلاصة نتائج اختبار ابعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية في التأثير على محور التعلم والنمو	33
126	خلاصة نتائج اختبار ابعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية في التأثير على محور الاستدامة	34
131	ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد المتغير المستقل	35
132	ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد المتغير التابع	36
133	الحالة النهائية لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية	37
134	خلاصة نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	38
134	خلاصة نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	39
135	خلاصة نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	40
136	خلاصة نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	41
137	خلاصة نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	42

ثبت الاشكال

الصفحة	العنوان	ت
31	اهداف اعادة هندسة العمليات	1
34	عوامل نجاح اعادة هندسة العمليات	2
35	اسباب فشل اعادة هندسة العمليات	3
39	مراحل تطبيق اعادة هندسة العمليات المصرفية	4
45	ابعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية	5

52	مراحل تطور بطاقة الاداء المتوازن	6
60	نموذج بطاقة الاداء المتوازن ذو خمس محاور	7
65	المخطط الفرضي للدراسة	8
108	انموذج القياس(الثبات و الاتساق الداخلي والصدق التقاربي) لإعادة هندسة العمليات المصرفية	9
111	انموذج القياس(الثبات و الاتساق الداخلي والصدق التقاربي) لأداء الاستراتيجي	10
115	الانموذج الهيكلي لأبعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية في التأثير على المحور المالي	11
118	الانموذج الهيكلي لأبعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية في التأثير على محور الزبائن	12
121	الانموذج الهيكلي لأبعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية في التأثير على محور العمليات الداخلية	13
124	الانموذج الهيكلي لأبعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية في التأثير على محور التعلم والنمو	14
127	الانموذج الهيكلي لأبعاد اعادة هندسة العمليات المصرفية في التأثير على محور الاستدامة	15
128	الانموذج الهيكلي لاختبار الفرضية الرئيسة	16

ثبت الملاحق

الصفحة	العنوان	ت
164	أسماء السادة المحكمين	1
165	أسماء السادة المحكمين من مدراء المصارف	2
166	استبانة تحكيم	3
174	استبانة دراسة	4
179	بعض الدراسات السابقة بشكل عام حول اعادة هندسة العمليات	5
181	بعض الدراسات السابقة بشكل عام حول الاداء الاستراتيجي	6