|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | | | | College Name |
| **ادارة اعمال** | | | | Department |
| **زينب جواد عبيد غالي الجليحاوي** | | | | Full Name as written in Passport |
|  | | | | e-mail |
| **Professor** | **Assistant Professor** | **Lecturer** | **Assistant Lecturer** | Career |
| PhD | | Master | |  |
| **أثر الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المصرفي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الحكومية في العراق ( الرافدين –الرشيد )** | | | | Thesis Title |
| **1431هـ 2010م** | | | | Year |
| **تهتم هذه الدراسة بأثر الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المصرفي ومدى تطبيقها في المصارف التجارية والحكومية العراقية في ظل التغييرات البيئية التي يشهدها البلد .وقد اختارت الباحثة المصرفين ( الرافدين والرشيد ) كونهما أكبر المصارف في الجهاز المصرفي الحكومي في العراق ولكونهما الدعامة الأساسية لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والسياسي .**  **وتعد عملية تقديم الخدمات المصرفية غير المربحة مهمة للأفراد والمجتمع لأنها تساعد على تحقيق المنفعة العامة للمجتمع بشكل عام وللمصارف بشكل خاص لأنها تساعد المصارف التي تسعى لتحقيق الأداء المصرفي الناجح في كسب الزبائن وتقليل الهدر بموارد المصرف المتاحة والتكيف مع البيئة وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية .وتتمثل مشكلة الدراسة بمدى تأثير الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المصرفي بمؤشراته سواء أكان ايجابيا أم سلبيا (يؤدي إلى إضعاف قدرة المصرف على التطور ) . ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم صياغة منهجية لها تطلبت رسم مخطط افتراضي يعكس العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة والذي ساعد على ( صياغة مجموعة من أسئلة الدراسة ) نتج عنها فرضيتين رئيسيتين :انشقت من الفرضية الرئيسة الأولى سبع فرضيات فرعية لتبين العلاقة بين الخدمات المصرفية غير المربحة ومؤشرات الأداء المصرفي أما الفرضية الرئيسية الثانية وبما تتضمنه من فرضيات فرعية فتقيس اثر تلك العلاقة على مؤشرات الأداء المصرفي .تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب والأدوات الإحصائية التي استخدمت البيانات التي تم الحصول عليها في الجانب التطبيقي للدراسة .**  **وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات منها ما يأتي :-**   1. **على الرغم من معاناة المصارف التجارية الحكومية من ضعف التقنيات الحديثة المعتمدة في تقديم خدماتها المصرفية المختلفة إلا إنها في خطواتها الأولى من تطبيق التكنولوجيا الحديثة .** 2. **كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود العلاقة المعنوية الايجابية التي تشير إلى عدم تأثير الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المصرفي .** 3. **كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية قوية بين الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المصرفي .**   **واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات التي تنسجم مع الاستنتاجات المقدمة وتساعد على تطور وتقدم المصرف في أدائه الحالي والمستقبلي منها :**   1. **ضرورة تنظيم عملية إدخال التقنيات الحديثة بأسلوب علمي أكثر تنظيما مما هو مطبق الآن .** 2. **ضرورة إخضاع العاملين إلى دورات تدريبية مستمرة لزيادة كفائتهم والحفاظ على كفاءة وفاعلية أداء الأفراد عينة الدراسة .** 3. **ضرورة تنظيم عملية توزيع الخدمات المصرفية غير المربحة وتسهيلها على المصرف والزبائن من خلال توكيل عملية صرفها إلى بنايات خاصة ( للصرف فقط ) تابعة للجهة الإدارية العليا لكل خدمة من الخدمات المصرفية غير المربحة مثلا / رواتب المتقاعدين يتم توكيلها إلى بناية مستقلة وتابعة إلى دائرة التقاعد العامة وتتولى عملية الصرف لرواتب والسلف وكل مستحقات المتقاعدين فقط وكذلك الحال بالنسبة لرواتب المهجرين والخدمات الأخرى .** | | | | Abstract |