

المستخلص

انتصار عزيز حسين. أثر التحليل الاستراتيجي في جودة الخدمة / دراسة استطلاعية لاراء المديرين في عينة من المصارف العراقية. (رسالة ماجستير). - بغداد : الجامعة المستنصرية : كلية الادارة والاقتصاد : قسم ادارة الاعمال ، ٢٠١٠ .

انطلقت الدراسة من ضرورة الاهتمام بالتحليل الاستراتيجي ، إذ يعد مرحلة هامة من مراحل الإدارة الإستراتيجية تهدف إلى تزويد الاستراتيجيين بالمعلومات المهمة عن التغيرات الحالية و المحتملة في البيئة الداخلية والخارجية وذلك بغرض استثمار نقاط القوة لاقتناص الفرص وتحجيم نقاط الضعف من التهديدات التي تواجه المنظمة لذا كان الغطاء الفكري لمشكلة الدراسة ينطلق من توجه المنظمات المصرفية في العراق لدخول النظام الاقتصادي الجديد وما يواجهه من منافسة محتدمة تضع هذه المصارف أمام حقيقة معرفة قدرتها للوقوف بإزاء المصارف الإقليمية والدولية ومن ثم التحقق من نقاط قوتها وضعفها لمواجهة ما يمكن من التهديدات واقتناص ما يمكن من الفرص، لذا هدفت هذه الدراسة بالتعرف على طبيعة التحليل الاستراتيجي المعتمد في عينة من المصارف الحكومية والأهلية وانعكاسات هذا التحليل على معايير جودة الخدمة الحالية تماشياً مع المعايير المعتمدة عالمياً.

حددت الدراسة مجموعة من الفرضيات جرى اختبارها بأدوات إحصائية لامعلمية مختبرة على سبيل المثال النسبة المئوية ، التحليل الانحدار الخطي البسيط ، التحليل الانحدار المتعدد ، ومعامل التحليل الزائف ، وقد اختيرت (١٠) مصارف تجارية مجتمعاً للدراسة من المصارف الحكومية والأهلية ، إذ اختيرت منها عينة قصدية تضمنت (١٠٠) منتسب يمثلون القيادات الإدارية (معاون مدير عام ، ورؤساء الأقسام ، ومدراء المصارف الفرعية) ، وقد اعتمدت الدراسة على مقاييس مختبرة في دراسات سابقة بعد أن جرى تكيفها بما يتلاءم مع أهداف الدراسة وطبيعة البيئة العراقية .

وتتوقع الباحثة من هذه الدراسة أنها ستفيد المنظمات المبحوثة من تشخيص واقع التحليل الاستراتيجي فيها، كما أنها ستقدم حقائق مدعمة بالأرقام لأهم العوامل التي تسهم في الارتقاء بجودة خدماتها .

وأخيراً أسفرت الدراسة عن مجموعة من الاستنتاجات من أهمها اهتمام المصارف الحكومية بالبيئة الداخلية (قوة، ضعف) ، أولاً والبيئة الخارجية ثانياً كون قطاع المصارف الحكومي يعمل في بيئة أكثر استقراراً ، واهتمام المصارف الأهلية بتحليل البيئة الخارجية (الفرص والتهديدات) ولا يوجد الاهتمام الكافي في بيئتها الداخلية.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المصارف الحكومية بالبيئة الخارجية لخلق حالة من التوازن بين هذا النوع من المسح والمسح الداخلي الذي أشر تقدماً كبيراً ، وكذا الحال للمصارف الأهلية الاهتمام بالمسح البيئي الداخلي لخلق حالة من التوازن مع المسح البيئي الخارجي الذي تميزت به و أن مدى نضج التحليل يعكس حتماً مستوى معرفة المنظمة بذاتها ولا يمكن فصل البيئة الداخلية من الخارجية .