

أثر تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات
دراسة مقارنة

**The Impact of the Implementation of Strategic Planning Concept
on the Quality of University Services-
Comparative Study**



وائل محمد ثابت
جامعة الأزهر (فلسطين)
thabetw@yahoo.com

تاريخ النشر: 22/جوان/2022

تاريخ المراجعة: 2022/04/25

تاريخ الإستملا: 2022/04/07



ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي على جودة الخدمة التي تقدمها الجامعات وذلك بالتطبيق على جامعة أبو بكر بالقايد (كلية الحقوق والعلوم السياسية) بالجزائر وجامعة غزة بفلسطين.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية، وتمثل مجتمع الدراسة بالموظفين العاملين في المناصب الإدارية العليا والاشرفية في الجامعات محل الدراسة، وقد تم اتباع أسلوب الحصر الشامل للمجتمع المستهدف، حيث تم توزيع الاستبانات عليهم جميعا وتم استرداد (75) استبانة استخدمت لأغراض التحليل.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ارتباط ايجابية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات.
- وجود أثر إيجابي لتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات.
- وجود تقييم إيجابي مرتفع حول مستوى توافر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان، الاعتمادية) لدى الجامعات محل الدراسة
- وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمة المقدمة في كلا الجامعتين

وأوصت الدراسة بضرورة تركيز الجامعات محل الدراسة على الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي، وجودة الخدمة المقدمة بأبعادها الخمسة.

الكلمات المفتاحية: التخطيط الاستراتيجي-الخدمة-جودة الخدمة- معايير جودة الخدمة

Abstract:

This study aimed to identify the impact of strategic planning on the quality of service provided by universities of Abu Bakr Belkaid: (Faculty of Law and Political Science) in Algeria and The University of Gaza in Palestine .

The study used the descriptive analytical approach, relying on a questionnaire as a tool to collect data from its primary sources, and representing the study community with staff working in senior and supervisory management positions in the universities.

The census method of the target community has been followed, with the questionnaires distributed to all of them, and 90 questionnaires were recovered.

The most important findings of the study include:

- A positive correlation at the indicative level ($0.05 \geq \alpha$) between the application of the concept of strategic planning and service quality of the university..
- There is a positive impact on the application of the concept of strategic planning and service quality of the university.
- A high positive assessment of the level of availability of quality of service dimensions (concrete, response, empathy, warranty, reliability) at the universities.
- .A high level of quality of service provided at both universities

The study recommended that the universities should focus on strategic planning and the quality of the service provided in its five dimensions.

Keywords: Strategic Planning - Service - Quality of Service - Service Quality Standards.

مقدمة

إن التحول نحو الجودة في تقديم الخدمات فرضته عوامل كثيرة منها السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو التنافس بالوقت والعمل على تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ إداري معاصر هو التحسين المستمر. وتعد المؤسسات الخدمية من أهم الأنشطة في المجتمعات على اختلاف مراحل تطورها ذلك لأن لها تأثيراً اقتصادياً وسياسياً واجتماعياً، وقد تطلب ذلك سعياً جاداً من المسؤولين عن العمل المؤسسي في البحث عن سبل تطوير جودة خدماتهم، والمحافظة عليها والسعي للترقي بها والتغلب على كل التحديات التي تعترضها لتحقيق الأهداف في مستوياتها الدنيا لم يعد الغاية التي تقف عندها جهود الأفراد

والمؤسسات إنما أصبح الوصول إلى درجة عالية من إتقان العمل والارتقاء بمستوى الجودة الذي يصل إلى التميز هو الغاية المنشودة الذي يطمح الجميع الوصول إليها(الجرادي، 2016).

ولكي يتسنى للجامعات تحقيق أهدافها باستمرار لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة ولما كانت عملية التنمية لا تتحقق بدون عملية قياس كان لابد من قياس جودة الخدمات المقدمة للطلاب للوقوف على نقاط القوة والضعف حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية التطوير بناء على أسس واضحة وأكيدة وبالتالي يصبح تحقيق ميزة تنافسية(إبراهيم، 2013). هذه التحديات أدت إلى تزايد الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي الفعال كوسيلة للتغلب على العقبات ومواجهة التحديات المتزايدة والعمل على وضع تصور شامل لاتجاه الخدمة المستقبلي وفق الإمكانيات المتاحة(الغزالي، 2017).

1. مشكلة الدراسة:

تواجه الجامعات العربية عامة والفلسطينية خاصة مشاكل عديدة أثرت على جودة الخدمات لديها ومنها العجز المالي وضعف التمويل، وبما أن التخطيط الاستراتيجي يُعنى بتطوير الرؤية والرسالة، وتحليل البيئة الداخلية، وتطوير الاستراتيجيات، وتنفيذها، ومتابعتها وتقييمها، وكيفية الاستفادة منها لتطوير العمليات والأنشطة اللازمة وصولاً إلى الهدف المرجو من حيث تحسين جودة الخدمة ورفع الرضا لدى المواطنين عن الخدمات المقدمة(الغزالي، 2017).

لذا سوف تبحث هذه الدراسة في مفهوم التخطيط الاستراتيجي وتأثيره على جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات وبشكل خاص ستغطي هذه الدراسة جامعة أبو بكر بلقايد بالجزائر (كلية الحقوق والعلوم السياسية) وجامعة غزة بفلسطين كدراسة مقارنة. ومن هنا تم تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: "ما هو أثر التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات جامعة أبو بكر بلقايد بالجزائر(كلية الحقوق والعلوم السياسية) وجامعة غزة بفلسطين.

2. متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: التخطيط الاستراتيجي.

المتغير التابع: جودة الخدمات.

3. نموذج الدراسة:

جُرد بواسطة الباحث

4. فرضيات الدراسة:

■ الفرضية الرئيسية الأولى: هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمات التي تقدمها الجامعات محل الدراسة.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

■ هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي والملموسية.

■ هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي والاستجابة.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي و التعاطف.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي و الضمان.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي و الاعتمادية.
- الفرضية الرئيسية الثانية:توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التخطيط الاستراتيجي في الجامعات محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات التالية(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

- الفرضية الرئيسية الثالثة:توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات في الجامعات محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات التالية(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
5. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على واقع التخطيط الاستراتيجي في الجامعات محل الدراسة.
 2. التعرف على جودة الخدمات في الجامعات محل الدراسة.
 3. دراسة العلاقة بين مفهوم التخطيط الاستراتيجي في الجامعات محل الدراسة وجودة الخدمات.
 4. التعرف على التحديات الرئيسية التي تواجه الجامعات محل الدراسة في خدماتها للجمهور.
 5. إعطاء بعض التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز فاعلية التخطيط الاستراتيجي في الجامعات محل الدراسة.
6. أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية مفهوم التخطيط الاستراتيجي والتي تؤهل المنظمات للحصول على قدر عالٍ من المرونة والتكيف مع طبيعة التغيرات المتسارعة، وتوضح أهمية الدراسة في الآتي:

الأهمية العلمية:

تسهم في الإثراء المعرفي لمفهوم التخطيط الاستراتيجي وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة ومساعدة الباحثين والدارسين في هذا المجال.

الأهمية العملية:

تكمن أهمية الدراسة من خلال قيامها بدراسة مقارنة لجامعة جزائرية مع جامعة فلسطينية وتقديم نتائجها وتوصياتها خاصة أن الخدمات التي تقدم للجمهور تعتبر ذات أهمية كبيرة لضمان استمرار عمل الجامعات.

الأهمية للباحث:

▪ الإبحار العلمي والعملية في مجال التخطيط الاستراتيجي خاصة وأنها تتوافق مع اهتمامات الباحث وسعيه لتطوير خبرته العلمية والعملية والاستفادة من نتائج الدراسة لعكسها على آلية العمل في الجامعات التي يعمل بها.

7. حدود الدراسة

ستقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

1. الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على أثر التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات محل

الدراسة.

2. الحدود البشرية: تم استهداف الإدارة العليا للجامعات، أصحاب الوظائف الإشرافية، مدراء الأقسام، في الجامعات محل الدراسة.

3. الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال العام 2022

4. الحدود المكانية: الجزائر وفلسطين.

8. مصطلحات الدراسة:

■ التخطيط الاستراتيجي: ويعرف (harry, 1985) التخطيط الاستراتيجي على أنه الطريقة أو الوسيلة التي من خلالها تستطيع المنظمة أو المنظمة تحديد المتغيرات والاتجاهات ذات الصلة داخل البيئة المحيطة بها، وتحليل النتائج المحتملة، وبناء إستراتيجية متكاملة لتحديد هذه الأحداث المستقبلية وتغييراتها الطارئة.

كما وترى (diane, 2008) أن التخطيط الاستراتيجي هو العملية القادرة على الإجابة على الأسئلة التالية: ما وضع المنظمة الحالي؟ ما المصادر التي تملكها المنظمة؟ أين تريد المنظمة أن تكون في المستقبل؟ كيف تصل المنظمة إلي هناك؟ أي انه طبقاً لرؤية ديانا سكيلدر يكون على التخطيط الاستراتيجي أن يقدم صورة واضحة لما يريده النظام أن يصل إليه، على ألا تكون هذه الصورة ثابتة ولكن في إطار من التغيير المنظم.

■ الخدمة: حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات والخدمات والأفراد والعمليات والبيئة التي تلي أو تتجاوز توقعات العملاء (goetch d, 2003)

جودة الخدمة: هي القدرة على الحصول على الخدمات المطلوبة من المزود المختار بالسعر المناسب.

معايير جودة الخدمة:

وفقاً ل (zeithaml, 1990) فان معايير قياس جودة الخدمة تتمثل فيما يلي:

- الاستجابة: الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم خدمة سريعة
- الملموسية: اظهار التسهيلات المادية، المعدات، الشخصا، وسائل الاتصال.
- التعاطف: توفير الرعاية والاهتمام الفردي للعملاء
- الضمان: معرفة الموظفين ومجاملتهم وقدرتهم على نقل الثقة.
- الاعتمادية: القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق

9. دراسات سابقة:

9.1. الدراسات المحلية

1- دراسة (فروانة 2021) بعنوان " دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الازمات بوزارة الصحة غزة"

هدفت الدراسة الى التعرف على دور التخطيط الاستراتيجي والكشف عن إدارة الازمات بوزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المطاوعة وأشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الازمات بوزارة الصحة بغزة، وأشارت إلى أهمية الدور الذي يلعبه التخطيط الاستراتيجي بأبعاده من مرونة التخطيط والمراقبة لعمليات التنفيذ والتقييم على حسن إدارة الأزمات التي واجهت الوزارة.

2- دراسة (المصري، 2017) بعنوان " أثر تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. يمثل المجتمع الأصلي لهذه الدراسة أعضاء الهيئة التدريسية بكلتي العلوم والتكنولوجيا وكلية فلسطين التقنية، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية، وجاءت أهم النتائج، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في تطبيق معايير التميز للتعليم التقني تعزى لمتغير الكلية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني تعزى لمتغير الكلية وأهم التوصيات كما يلي، إجراء المزيد من البحوث العلمية والدراسات المتخصصة بجودة التعليم التقني للوقوف على الواقع وتحسينه؛ وإثراء المكتبة العربية بالأدب التربوي المتعلق بجودة مؤسسات التعليم التقني وبرامجها، توفير برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس على دمج مخرجات التكنولوجيا الحديثة في مقرراتهم التدريسية.

3- دراسة (الغزالي، 2017) بعنوان " العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية على جودة خدمة المياه - مصلحة مياه بلديات الساحل - محافظات غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمة في مصلحة مياه بلديات الساحل بغزة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمة في مصلحة مياه بلديات الساحل، ووجود علاقة بين جميع أبعاد التخطيط الاستراتيجي (تطوير الرؤية والرسالة والأهداف، تحليل البيئة الداخلية والخارجية، تطوير الاستراتيجيات، تنفيذ الاستراتيجيات، المتابعة والتقييم) وتحسين جودة الخدمة في مصلحة مياه بلديات الساحل، وبينت الدراسة عدم وجود فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة في مصلحة مياه بلديات الساحل تُعزى لمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والمسعى الوظيفي، بينما وجدت فروقاً في متوسطات استجابات المبحوثين حول التخطيط الاستراتيجي في مصلحة مياه بلديات الساحل تُعزى لسنوات الخبرة.

4- دراسة (الغوطي، 2017) بعنوان " دور التخطيط الاستراتيجي في رفع الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين في مؤسسات التعليم بمحافظة غزة"

هدفت الدراسة إلى تعرف دور التخطيط الاستراتيجي في رفع الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين في مؤسسات التعليم بمحافظة غزة" اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع وعينة الدراسة من جميع العمداء ونوابهم والمدراء ورؤساء الأقسام في الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى وأهم نتائج الدراسة كانت: بلغ الوزن النسبي الكلي لدور التخطيط الاستراتيجي في رفع الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي بمحافظة غزة (76.08%)، أي أن هناك درجة توافر كبيرة، بلغ دور التخطيط الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية بنسبة (77.03%)، للموارد المادية والتكنولوجية بنسبة

(79.93%)، وللأنظمة والعمليات بنسبة (75.56%)، وإدارة جودة الخدمات بنسبة (71.97%)، كما كانت أهم التوصيات، ضرورة مراعاة فريق التخطيط عند اعداد الخطة الاستراتيجية، لوضع السياسات والاستراتيجيات والأهداف التنفيذية في ضوء محددات رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين، اهتمام إدارة الجامعة بالتخطيط الاستراتيجي لإدارة جودة الخدمات لما لها من أثر كبير في تحسين وتطوير الخدمات وزيادة كفاءة العاملين وتحسين أداء الجامعة ككل.

5- دراسة جعفر (2017) بعنوان "أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات - دراسة تطبيقية: المؤسسات العامة في منطقة ضواحي القدس".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في التقليل من الأزمات التي يواجهها الموظفون في المؤسسات العامة، والتعرف على أهمية التخطيط الاستراتيجي وأبعاده بالإضافة إلى عناصر التخطيط الاستراتيجي الفعال، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة كأسلوب لجمع البيانات، ووزعت على جميع أفراد مجتمع الدراسة من موظفي القطاع العام في منطقة ضواحي القدس، وأظهرت نتائج الدراسة:

- أن التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات العامة يساهم في التقليل من المشكلات المحتملة، وأن قلة توضيحه للموظفين يقلل من فعالية إدارة الأزمات.

- أن التخطيط الاستراتيجي يوفر معلومات تفيد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات ويزيد من وضوح رؤية العاملين في إدارة الأزمات.

وأوصت الدراسة بعدة توصيات كان أبرزها:

- وجوب إطلاع الموظفين وإشراكهم في وضع الخطة الاستراتيجية وأخذ آرائهم فيها، ويجب على المؤسسات العامة تبني التخطيط الاستراتيجي كوسيلة وليس غاية، حيث أنه يزيد من وضوح رؤيا العاملين في إدارة الأزمات. وضرورة تبني المؤسسات العامة التخطيط الاستراتيجي في أعمالها وخاصة طويل الأجل منه والاستفادة القصوى من الموارد المتاحة

6- دراسة (عودة، 2016) بعنوان "مدى ملاءمة مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل الفلسطيني حالة دراسية- كليات التجارة في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على "مدى ملاءمة مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل الفلسطيني حالة دراسية-كليات التجارة في قطاع غزة، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم تصميم ثلاث استبانات شملت مجتمع الدراسة المكون من (الجامعات، المشغلين، الطلاب) تم اختيار عينة من الطلاب خريجي كليات التجارة من (جامعة الزهر، الجامعة الإسلامية، جامعة القدس المفتوحة، جامعة الأقصى، جامعة فلسطين، جامعة غزة) وبلغ حجم هذه العينة 275 طالباً وطالبة وشملت عينة الدراسة بعض المشرفين الأكاديميين في كليات التجارة في هذه الجامعات وتمثلت هذه العينة بعدد 50 مشرفاً بينما شملت عينة المشغلين عدد 20 مؤسسة مشغلة وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن نسبة البطالة في كليات التجارة حسب عينة الدراسة قاربت 62% و ضعف اهتمام السلطة بتوفير فرص العمل، ورسم سياسات وتخطيط حجم ونوعية الاحتياجات

المستقبلية من العمالة، وعدم وجود دراسات جوهرية لتحديد حاجة سوق العمل من قبل الجامعات الفلسطينية، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة التعاون بين القطاع العام والخاص والجامعات الفلسطينية لتساعد الخريج في سوق العمل، وضرورة توفير فرص عمل جديدة لاستيعاب البطالة المنتشرة من خلال التعاون بين مختلف القطاعات،

7- دراسة الأغا وآخرون (2014) بعنوان "التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التمويل الأصغر وعلاقته بتحقيق الأهداف الإنمائية للأمم المتحدة في الألفية الثالثة – دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين ممارسة عملية التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التمويل الأصغر على تحقيق الأهداف الإنمائية للأمم المتحدة في الألفية الثالثة لهذا اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج البحث أن التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التمويل الأصغر يؤثر تأثيراً إيجابياً على تحقيق الأهداف الإنمائية. وان لصياغة الخطة الإستراتيجية وتنفيذها والرقابة والتقييم تأثيراً إيجابياً، وبدرجة مرتفعة جداً على تحقيق الأهداف الإنمائية. وقد أوصت الدراسة بضرورة دمج الأهداف الإنمائية أثناء مراحل التخطيط الاستراتيجي من خلال استهداف الفقراء، وذوي الدخل المحدود، والعمل على تفعيل وتعزيز الأهداف الخاصة بتحسين التعليم والصحة من خلال تقديم برامج تمويل خاصة لتحقيق هذه الأهداف، وتوفير موارد مالية داخلية وخارجية لتحقيق الأهداف الإنمائية، ومتابعة وتقييم الأداء الاجتماعي وفقاً لمعايير محددة تراعي تحقيق الأهداف الإنمائية.

8- دراسة (صيام، 2010) بعنوان: "تطبيق التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بأداء المؤسسات الأهلية النسوية في قطاع غزة

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيق التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بأداء المؤسسات الأهلية النسوية في قطاع غزة واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتبين كنتيجة للدراسة وجود علاقة ايجابية بين التخطيط الاستراتيجي وبين أداء المؤسسات محل الدراسة. كما كشفت النتائج أن إدارات المؤسسات الأهلية النسوية لديها فهم واضح وقناعة بعملية التخطيط الاستراتيجي وتشجع العاملين/ات على المشاركة في التخطيط الاستراتيجي، وأنها تقوم بتطوير رؤية ورسالة وأهداف إستراتيجية واضحة وأنها تطور خططاً إستراتيجية وتنفيذية مكتوبة، وتختار إستراتيجيتها بما يتلاءم مع قدرتها الداخلية والظروف الخارجية التي تواجهها وتنسجم مع رؤيتها ورسالتها وأهدافها، وأنها تقوم باجتذاب الموارد البشرية ذات الخبرة والمهارة اللازمة لتنفيذ الخطة الإستراتيجية.

9.2. الدراسات العربية:

1- دراسة (محارمة، 2021) بعنوان "تأثير التخطيط الاستراتيجي على إدارة الازمات في منظمة حكومية بدولة قطر". هدفت الدراسة الى الكشف عن تأثير التخطيط الاستراتيجي (التحليل البيئي، الرؤية، الرسالة، الأهداف الإستراتيجية والقيم، المشاريع والخطط التنفيذية) على إدارة الأزمات (في منظمة حكومية بدولة قطر. حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وخرجت بالنتائج التالية:وجود علاقة إيجابية قوية ودالة احصائيا بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الازمات. وان نسبة

47% من نجاح إدارة الأزمة يعود للتخطيط الاستراتيجي وممارساته الصحيحة. وأوصت الدراسة بالاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي والقيام بتحليل البيئي الداخلي والخارجي والالتزام بتنفيذ الخطط الاستراتيجية.

2- دراسة (مهدي، 2021) بعنوان "التخطيط الاستراتيجي لإدارة الامن والسلامة المدرسية بالمؤسسات التعليمية المصرية.

هدفت الدراسة الى توضيح اليات ومفاهيم وإجراءات التخطيط الاستراتيجي ودورها في تحقيق الامن والسلامة المدرسية بالمؤسسات التعليمية محل الدراسة وأشارت الدراسة الى أهمية توافر رأس المال وضرورة توافر السياسات والإجراءات الصحيحة وتوفير التسهيلات اللازمة لإحداث التغيير المطلوب.

3- دراسة (حمزة، 2020) بعنوان "التخطيط الاستراتيجي ودوره في إنجاح إدارة المنشآت الرياضية"

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على دور التخطيط الاستراتيجي في إنجاح إدارة المنشآت الرياضية واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة على عينة مقصودة بلغ عددها 30 ادارى من مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة بالجزائر وأشارت أهم نتائج الدراسة إلى: أهمية التخطيط الاستراتيجي لعملية التنظيم في تحسين إدارة المنشآت الرياضية.

4- دراسة (علي، الجراي، 2016) بعنوان "أثر تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة الخدمات المصرفية (دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في السودان)"

هدفت الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على واقع التخطيط الاستراتيجي في المصارف والتعرف على جودة الخدمات المصرفية وأثر التخطيط الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية، مع وضع مقترحات تطويرية للارتقاء بجودة الخدمات المصرفية، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن التخطيط الاستراتيجي يؤثر إيجاباً على جودة الخدمات المصرفية، كما توجد علاقة إيجابية بينه وبين أبعاد الجودة المتمثلة في الملموسية، الاستجابة، الضمان والتعاطف، وخلصت إلى مجموعة من التوصيات أهمها أنه على المصارف التجارية أن تعمل على زيادة اهتمامها بالجودة عند تقديم الخدمات وخاصة أبعاد الملموسية والتعاطف وعلى الإدارة العليا أن تضع في خطتها واستراتيجيتها برامج عن كيفية تقديم الخدمة للعملاء على أن تضع في اعتبارها أبعاد الجودة.

5- دراسة البديري وأميمة (2016) بعنوان الإدارة الاستراتيجية وتأثيرها في جودة خدمات التعليم العالي من خلال الالتزام التنظيمي.

هدفت الدراسة إلى دراسة الارتباطات المباشرة وغير المباشرة بين مكونات الإدارة الاستراتيجية، وكذلك تأثيرها على جودة الخدمة في المؤسسات الجامعية داخل المملكة العربية السعودية، وتوصلت إلى أن الإدارة الاستراتيجية لها تأثير إيجابي مباشر على الالتزام التنظيمي وأن هذا الالتزام يقدم مساهمات إيجابية، وإن كانت ضعيفة، في جودة الخدمة. ومع ذلك، فإن التأثير المباشر لتنفيذ الاستراتيجية وتقييمها على جودة الخدمة ضئيل. علاوة على ذلك، أظهرت النتيجة وساطة جزئية بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة، وكذلك بين إضفاء الطابع الرسمي على الاستراتيجية وجودة الخدمة، ومع ذلك، فإن العلاقة بين التنفيذ وجودة

الخدمة، وكذلك بين التقييم والمساواة في الخدمة قد اكتملت بالكامل.

9.3. الدراسات الدولية:

1. دراسة (Moutinho, L. and Phillips, 2002)

"The impact of strategic planning on the competitiveness, performance and effectiveness of bank branches: a neural network analysis"

ركزت هذه الدراسة حول تأثير مجموعة متنوعة من ممارسات التخطيط الاستراتيجي على التنافسية والأداء العام وفعالية التخطيط الاستراتيجي وفعالية التسويق في بنكين رئيسيين في اسكتلندا وأفرع لهما، وكشفت نتائج الدراسة أنفعالية فرع البنك تتأثر بالممارسات الإدارية الفعالة؛ يعتمد الأداء الكلي للفرع اعتمادًا كبيرًا على التفكير والابتكار على المدى الطويل؛ يبدو أن التفكير طويل المدى له تأثير كبير على فعالية التخطيط الاستراتيجي.

2. دراسة (kathama, 2012)

"Strategic planning practices and performance of state corporations in Kenya".

خلصت الدراسة إلى أن الشركات الحكومية في كينيا اعتمدت عددًا من ممارسات التخطيط الاستراتيجي التي كانت لها علاقة إيجابية مع أداء الشركات؛ ومن هنا فإن معنى هذه الدراسة هو أن ممارسات التخطيط الاستراتيجي تعزز الأداء التنظيمي الأفضل، والتي لها تأثير على المدى الطويل على تقديم الخدمات وبقائها. التخطيط الاستراتيجي هو وسيلة فعالة لتحسين أداء الشركات. لقد كان هذا هو المفهوم العام في أدبيات الإدارة الاستراتيجية حتى الآن. توصي الدراسة بأن تسعى إدارة الشركات إلى تحسين كفاءتها التشغيلية ونوعية المنتجات أو الخدمات من خلال التخطيط الاستراتيجي

3. دراسة Hoffman (2011). The strategic planning process and performance relationship.

هدفت الدراسة إلى تبيان العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي والأداء وهل ثقافة العاملين من جنسيات مختلفة تؤثر عليه وتتأثر به، وخاصة أنه بتعدد الجنسيات أصبح من الضروري على المدراء أن يتعلموا إذا ما كان التخطيط الاستراتيجي يعزز أداء المؤسسات في حالة تعدد الثقافات. وباستخدام عينة من المؤسسات الدولية تكونت من 150 موظفًا من المؤسسات الدولية، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وجرحت الدراسة بالنتائج التالية:

- وجدت الدراسة أن نموذج التخطيط الاستراتيجي العام مناسب لكل الثقافات.
- كما أظهرت الدراسة أن هناك علاقة بسيطة بين الثقافة والتخطيط، حيث وجدت الدراسة أن الثقافة تؤثر تأثير بسيط على التخطيط والأداء زيادة على ذلك وجد أن بعض القيم الثقافية لها تأثير في اختلاف الثقافة في التخطيط الاستراتيجي والأداء. وأوصت الدراسة بالتوصيات التالية:

- ضرورة الاعتماد على الثقافة العامة لدى العاملين، ومدى تأثرهم بما يحيط بهم.

يجب التركيز على نقاط القوة في التخطيط الاستراتيجي السابق، وتحديد نقاط الضعف وتجنبها في السنوات القادمة.

9.4. الدراسة التطبيقية.

10. منهجية الدراسة:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كميّاً وكيفياً.

10.1. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة غزة بفلسطين وجامعة أبو بكر بلقايد تلمسان (كلية الحقوق والعلوم السياسية) بالجزائر حيث بلغ عدد العاملين في جامعة غزة (40) وجامعة أبو بكر (80) حسب احصائيات صادرة عن شؤون الموظفين للجامعة بشهر يناير من عام 2022، واتبع الباحث أسلوب الحصر الشامل وذلك لقلّة عدد أفراد مجتمع الدراسة، ومن ثم قام الباحث بتوزيع (80) استبانة على مجتمع الدراسة موزعة كالتالي (40 جامعة غزة، 80 جامعة أبو بكر بلقايد)، وتم استرداد من جامعة غزة بفلسطين (34 من أصل 40 بنسبة استرداد 85%) أما جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان الجزائر (41 من أصل 80 بنسبة استرداد 51.25%).

10.2. محتوى الاستبانة (أداة الدراسة).

تتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين، حيث يتمثل القسم الأول الخصائص الديموغرافية وهي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)، بينما يتمثل القسم الثاني من متغيرات الدراسة وهي المتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي) اما المتغير التابع (جودة الخدمة وتم قياسه من خلال الأبعاد التالية: الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الضمان، الاعتمادية).

10.3. المقياس المعتمد في الاستبانة (المحك المعتمد):

لقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي لمستويات الموافقة على فقرات ومحاوّر الدراسة، واستند الباحثان في المقياس المعتمد على استخدام الوسط الحسابي والوزن النسبي والجدول (1) أدناه يوضح مستويات الموافقة استناداً لخمس مستويات.

جدول (1): المقياس المعتمد في الاستبانة

مقياس ليكرت	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى الموافقة
غير موافق بشدة = 1	1 أقل من 1.8	20% أقل من 36%	منخفض جداً
غير موافق = 2	1.8 أقل من 2.60	36% أقل من 52%	منخفض
محايد = 3	2.60 أقل من 3.40	52% أقل من 68%	متوسط
موافق = 4	3.40 أقل من 4.20	68% أقل من 84%	مرتفع
موافق بشدة = 5	4.20 الى 5	84% الى 100%	مرتفع جداً

11. صدق وثبات أداة الدراسة:

11.1. صدق التقاربي من خلال التحليل العاملي (درجة التشبع):

يوضح جدول رقم (2) نتائج الصدق التقاربي لجميع فقرات أبعاد الدراسة ومتغيراتها، والتي تمثل نسبة مساهمات كل فقرة في البعد المنتهي إليه. وبعد إجراء التحليل تبين عدم وجود فقرات أقل من الحد الأدنى المسموح لتواجدها ضمن النموذج (درجة التشبع = 0.30) (نصار، 2021) حيث بلغ أدنى درجة تشبع للفقرة الرابعة وتندرج تحت المحور الأول "التخطيط الاستراتيجي" (درجة التشبع = 0.695)، وتعد هذه القيم مقبولة، ويمكن الاعتماد عليها في نتائج الدراسة.

جدول (2): نتائج الصدق التقاربي (درجة التشبع) لأبعاد الدراسة ومتغيراتها

التعاطف		الموسمية		الاستجابة		التخطيط الاستراتيجي	
الفقرة	درجة التشبع	الفقرة	درجة التشبع	الفقرة	درجة التشبع	الفقرة	درجة التشبع
الفقرة 1	0.855	الفقرة 1	0.822	الفقرة 1	0.719	الفقرة 1	0.867
الفقرة 2	0.851	الفقرة 2	0.769	الفقرة 2	0.826	الفقرة 2	0.880
الفقرة 3	0.840	الفقرة 3	0.849	الفقرة 3	0.795	الفقرة 3	0.819
الفقرة 4	0.832	الفقرة 4	0.814	الفقرة 4	0.716	الفقرة 4	0.695
				الفقرة 5	0.792	الفقرة 5	0.745
				الاعتمادية			
				الفقرة	درجة التشبع	الفقرة	درجة التشبع
				الفقرة 1	0.907	الفقرة 1	0.755
				الفقرة 2	0.792	الفقرة 2	0.836
				الفقرة 3	0.891	الفقرة 3	0.856
				الفقرة 4	0.816	الفقرة 4	0.884
				الفقرة 5		الفقرة 5	0.794

المصدر: إعداد الباحث استناداً على مخرجات برنامج الاحصائي spss v25

12. ثبات أداة الدراسة:

12.1. مؤشر ألفا كرونباخ ومؤشر اوميغا الموزونة.

حيث بلغت قيم مؤشر معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول "التخطيط الاستراتيجي" = 0.861، للمحور الثاني جودة خدمات = 0.944، بينما بلغ مؤشر اوميغا الموزونة للمحور الأول = 0.873، للمحور الثاني = 0.945، وتشير هذه النتائج إلى وجود درجة مرتفعة من الثبات في أداة الدراسة التي تم جمعها من أفراد مجتمع الدراسة، وعليه فإنه يمكننا الاعتماد على أداة الدراسة

أثر تطبيق مفهوم التخطيط الإستراتيجي على جودة خدمات الجامعات دراسة

مقارنة.....د/ وائل محمد ثابت

المستخدمة، وتحليلها وتفسير نتائجها، وتعميمها، والجدول رقم (3) يوضح نتائج اختبارات الثبات لمتغيرات ومحاور الدراسة.

جدول (3): نتائج اختبارات ثبات لأبعاد الدراسة ومحاورها.

متغيرات الدراسة	ألفا كرونباخ	اوميغا الموزونة
المحور الأول: التخطيط الاستراتيجي	0.861	0.873
المحور الثاني: جودة خدمات	0.944	0.945

المصدر: إعداد الباحث استناداً على مخرجات برنامج الاحصائي spss v25

13. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

اعتمد الباحثان في تحليل البيانات من خلال البرنامج الاحصائي "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" (5spss v2)، حيث استخدم الباحثان مجموعة من الاختبارات الإحصائية منها التحليل العاملي لقياس الصدق التقاربي، ومؤشر كرونباخ الفا اوميغا الموزونة لقياس الثبات، واستخدام التكرارية والنسب المئوية لقياس وصف متغيرات الديموغرافية لمجتمع الدراسة، بالإضافة للمقاييس الوصفية (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري والوزن النسبي)، وتم الاستعانة بمجموعة من الاختبارات الإحصائية لقياس فرضيات الدراسة منها: معامل ارتباط بيرسون، واختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات، واختبار الانحدار الخطي المتعدد لقياس أبعاد أثر تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات.

14. التحليل الوصفي للخصائص الديموغرافية:

14.1. الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية:

بلغ عدد المستجيبين في تعبئة استبانة الدراسة (75) مستجيب من العاملين في جامعة غزة بفلسطين وجامعة أبو بكر بلقايد بالجزائر، والجدول رقم (4) يوضح الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية في الدراسة كما يلي:

جدول (4): الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية (العدد = 75)

المتغير	العدد	%	المتغير	العدد	%	
الجنس	ذكر	44	58.7%	غزة	34	45.3%
	أنثى	31	41.3%	أبو بكر بلقايد	41	54.7%
العمر	أقل من 30	10	13.3%	دكتوراه	27	36.0%
	30 أقل من 40	31	41.3%	ماجستير	21	28.0%
	40 أقل من 50	21	28.0%	بكالوريوس	13	17.3%
	50 سنة فأكثر	13	17.3%	دبلوم	14	18.7%
المسمى الوظيفي	نائب رئيس الجامعة	2	2.7%	أقل من 5 سنوات	19	25.3%
	عميد	14	18.7%	5 أقل من 10 سنوات	31	41.3%

أثر تطبيق مفهوم التخطيط الإستراتيجي على جودة خدمات الجامعات دراسة

مقارنة.....د/ وائل محمد ثابت

17	10 أقل من 15	الخدمة	15	20.0%	مدير
8	15 سنة فأكثر		13	17.3%	رئيس قسم
			31	41.3%	اداري

15. نتائج تحليل أبعاد الدراسة ومحاورها بشكل عام:

يوضح الجدول رقم (5) المقاييس الوصفية لأبعاد الدراسة ومحاورها لدى العاملين في جامعة غزة بفلسطين وجامعة أبو بكر بلقايد بالجزائر، حيث يتكون المتغير الأول المتمثل بالمتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي) من (5) فقرات، بينما يتكون المتغير الثاني المتمثل بالمتغير التابع (جودة خدمات: الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الضمان، الاعتمادية) من (22) فقرة.

وقد بلغ متوسط الموافقة للدرجة الكلية للتخطيط الاستراتيجي (3.44 من 5 بوزن نسبي 66.8%) وتشير هذه النتيجة الى وجود درجة موافقة مرتفعة مقارنة بين جامعة غزة بفلسطين حيث بلغ الوسط الحسابي (3.53 من 5 بوزن نسبي 70.6%) تعبر عن موافقة مرتفعة بينما جامعة أبو بكر بلقايد بلغ الوسط الحسابي (3.18 من 5 بوزن نسبي 63.6%) تعبر عن مستوى موافقة متوسطة. وفيما يتعلق بالمحور الثاني "جودة خدمات الجامعات" بلغ الوسط الحسابي بشكل عام (3.44 من 5 بوزن نسبي 66.8%) تعبر عن موافقة مرتفعة، بينما بلغ الوسط الحسابي لجامعة غزة (3.54 من 5 بوزن نسبي 70.8%) تعبر عن موافقة مرتفعة، مقارنة بجامعة أبو بكر بلقايد بالجزائر بلغ (3.36 من 5 بوزن نسبي 67.2%) تعبر عن موافقة متوسطة.

جدول (5): نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد الدراسة ومحاورها

المقاييس الوصفية الإحصائية لمتغيرات الدراسة		جامعة غزة		جامعة أبو بكر بلقايد		الدرجة الكلية	
المقاييس	المتغير	المتغير	المتغير	المتغير	المتغير	المتغير	المتغير
التخطيط الاستراتيجي	3.53	70.6%	0.92	63.6%	3.18	66.8%	0.94
الاستجابة	3.51	70.2%	0.82	65.8%	3.29	67.8%	0.95
الملموسية	3.46	69.2%	0.78	65.0%	3.25	66.8%	0.96
التعاطف	3.59	71.8%	0.83	70.4%	3.52	71.0%	0.98
الضمان	3.57	71.4%	0.80	69.6%	3.48	70.4%	0.99
الاعتمادية	3.56	71.2%	0.73	64.6%	3.23	67.6%	0.90
جودة خدمات	3.54	70.8%	0.70	67.2%	3.36	68.8%	0.79

16. نتائج تحليل فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على "يوجد علاقة ارتباط عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات" ومن خلال نتائج الجدول (6) يوضح وجود علاقة ارتباط ايجابية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات، حيث بلغ قيمة معامل الارتباط (0.540) بمستوى دلالة 0.000 أقل من (0.05). وهذا النتيجة تجيب على الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على (علاقة ارتباط عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات)

ويعزو الباحث هذه النتيجة الى مجموعة من الأسباب التي يقف في مقدمتها ما اشارت اليه الادبيات المتنوعة من وجود علاقة ايجابية لممارسات التخطيط الاستراتيجي في رفع الأداء وتعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل منظمات الاعمال بشتى اشكالها، ومن جانب اخر فان تطبيق مفاهيم التخطيط الاستراتيجي في اطار بيئة اعمال الجامعات يسهم في إيضاح كافة الجوانب المتعلقة بطبيعة بيئة العمل الداخلية والخارجية سواء من حيث نقاط القوة او الضعف او الفرص والتهديدات التي تواجه الجامعات في ظل حالة المنافسة الشديدة في اطار القطاع التعليمي، وبالتالي فان الاعتماد على تقنيات التحليل الاستراتيجي كاحد جوانب التخطيط الاستراتيجي تسهم في إيضاح هذه الجوانب وبالتالي بلورة الخطط التنفيذية من قبل الجامعات لتتلافى التهديدات وتعزيز نقاط قوتها ومعالجة أوجه القصور المرتبطة بتقديم خدماتها، كما وان الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي في وقائع الممارسة يسهم في تعزيز الاعتمادية على خدمات تلك الجامعات كون التخطيط الاستراتيجي احد اهم الأدوات لتعزيز العمل مع اطراف العلاقة المجتمعية وهو ما يعزز من اعتمادية هذه الأطراف على تلك الجامعات كونها طرفا هاما في تقديم الخدمات لهم عبر اشراكهم في تخطيط تلك الخدمات وطبيعتها، فجميع هذه الأسباب تفسر طبيعة هذه العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات.

الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على "يوجد أثر لتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)"

ومن خلال نتائج الجدول (6) يوضح وجود أثر إيجابي لتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الانحدار (0.457) وهذا يعني أن مضاعفة تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي عن الوضع الراهن سيسهم في زيادة مستوى جودة خدمات الجامعات بمقدار (0.457) درجة، كما ويلاحظ أن مستوى دلالة اختبار بلغت (0.000)، وهي قيمة أقل من مستوى 0.05، بينما بلغ معامل التحديد (28.2%) والتي تفسر التباين الحاصل في جودة خدمات الجامعات (أي ان تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي تفسر ما نسبته (28.2%) من التغير الحاصل في جودة خدمات الجامعات والباقي يرجع الي عوامل أخرى ومنها الخطأ العشوائي).

جدول (6): أثر تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات

لقياس فرضية الأثر تم استخدام الانحدار الخطي البسيط					
معنوية النموذج عند مستوى 0.05			معامل	معامل	المتغيرات المستقلة
النتيجة	مستوى	F	التحديد	الانحدار	طريقة التقدير

أثر تطبيق مفهوم التخطيط الإستراتيجي على جودة خدمات الجامعات دراسة

مقارنة.....د/ وائل محمد ثابت

	الدلالة (Sig.)		المعدل (R ²) %	(Sig.)	(B)	
معنوي	0.000	30.093	0.282 (%28.2)	0.000	**1.914	الحد الثابت (a)
				0.000	**0.457	التخطيط الاستراتيجي
0.000	**0.540	معامل الارتباط لقياس العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وجودة خدمات الجامعات				
ملاحظة: ** ذات دلالة إحصائية (معنوية عند مستوى 0.01)، * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند مستوى 0.05)						

النتائج:

- يؤثر التخطيط الاستراتيجي بشكل واضح على جودة الخدمات المقدمة من الجامعتين محل الدراسة.
- هناك درجة موافقة مرتفعة على تطبيق التخطيط الاستراتيجي بشكل عام.
- هناك درجة موافقة مرتفعة حول جودة الخدمة المقدمة في كلا الجامعتين

من خلال العرض السابق يتضح للباحث وجود اثر معنوي ذو دلالة إحصائية لممارسة التخطيط الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة من قبل الجامعات المستهدفة، ويعزو الباحث وجود مثل هذه الأثر الى مجموعة متنوع من الأسباب التي يقف في مقدمتها قدرة هذه الوسيلة على تحديد وتشخيص الظروف الراهنة التي تعمل بها الجامعات وتحديد المسار المستقبلي الذي يتوجب على الجامعات سلوكه لتحقيق غايتها في تقديم خدمة بمواصفات تلبي حاجة اطراف العلاقة، كما ان تقنية التخطيط الاستراتيجي تعتبر اتجاها علميا منظما يسهم في بلورة الخطط التنفيذية الواقعية التي تراعي معالجة أوجه الخلل والقصور في طبيعة الخدمات المقدمة والتي يعكسها التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية لهذه الجامعات كما ان الاعتماد على تحليل البيئة التنافسية وتشخيص مستويات جودة الخدمات المقدمة من قبل المنافسين في اطار التحليل الاستراتيجي يسهم في تعزيز اعمق لفهم مستوى التنافسية للخدمات المقدمة من قبل الجامعات محل الدراسة ويشكل أساسا ومنطلقا لتعزيز مكانم الضعف لتعزيز السبق التنافسي في اطار بيئة العمل الراهنة وهو ما يسهم بشكل مباشر في تعزيز جودة تلك الخدمات، وأخيرا فان أدوات التخطيط الاستراتيجي تشكل أساسا لوضع كافة الافتراضات والسيناريوهات المتوقعة التي قد تؤثر على طبيعة الخدمات المقدمة من قبل تلك الجامعات وهو ما يشكل أساسا للاستعداد الاستراتيجي لكافة الاحتمالات التي قد تؤثر على مستويات تلك الخدمة والتأقلم معها بما لا يؤثر سلبا على جودة الخدمات المقدمة من قبل تلك الجامعات، فجميع هذه الأسباب تفسر الأثر الإيجابي للتخطيط الاستراتيجي في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل الجامعات.

17. النتائج والتوصيات:

17.1. النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة وجود درجة مرتفع لممارسة التخطيط الاستراتيجي بجامعة غزة، حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المحور 70.6%، بينما اتسمت الممارسة لهذا الاتجاه بالدرجة المتوسطة بجامعة ابي بكر بلقايد بالجزائر، حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المحور 63.6%

أشارت نتائج الدراسة الى وجود درجة مرتفعة لجودة الخدمة المقدمة من قبل جامعة غزة وبوزن نسبي بلغ 70.8% بينما اتسمت هذه الدرجة بالمتوسطة بجامعة ابي بكر بلقايد ونسبة 67.2%.

أظهرت نتائج الدراسة وجود وجود علاقة ارتباط ايجابية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات، حيث بلغ قيمة معامل الارتباط (0.540) بمستوى دلالة 0.000 أقل من (0.05) أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة خدمات الجامعات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الانحدار (0.457) وهذا يعني أن مضاعفة تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي عن الوضع الراهن سيسهم في زيادة مستوى جودة خدمات الجامعات بمقدار (0.457) درجة

17.2. التوصيات:

- هناك حاجة لمزيد من الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي في كلا الجامعتين.
 - هناك حاجة لمزيد من الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة في كلا الجامعتين.
 - جودة الخدمة بحاجة لمزيد من الاهتمام والتطوير في كافة الابعاد الخمس (الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الضمان، الاعتمادية) لكلا الجامعتين.
- قائمة المراجع

- (1) Diane, s. (2008). *Strategic Planning Process: Steps in Developing Strategic Plans, Harvard Family Research Project*. harvard university.
- (2) Goetch d, l. d. (2003). *Quality Management: Introduction to total quality Management for production, processing and services*. new jersey prentice.
- (3) Harry, c. (1985). *Strategic Planning in Education: A Guide for Policymaker*. virginia: national association of state boards of education.
- (4) Kathama, k. (2012). *Strategic planning practices and performance of state corporations in kenya*.
- (5) Zeithaml, v. p. (1990). *Quality Service: balancing customer perceptions and expectations*. new york: free press.
- (6) إبراهيم, س. م. (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة. *مجلة جامعة الأقصى، المجلد السابع عشر*.

- (7) الجراي، ع. ب. (2016). أثر تطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي على جودة الخدمات المصرفية -دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في السودان. جامعة نجران.
- (8) الغزالي، م. خ. (2017). العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على جودة خدمة المياه، مصلحة مياه بلدية الساحل -محافظات غزة. رسالة ماجستير، جامعة الأزهر.
- (9) المصري، ح. (2017). أثر تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني. الإستدامة والبيئة الإبداعية في قطاع غزة.
- (10) حمزة، ب. (2020). ديسمبر. (التخطيط الاستراتيجي ودوره في إنجاح إدارة المنشآت الرياضية. مجلة رصين للدراسات والأنشطة الرياضية وعلوم الحركة، المجلد 01، العدد 1.
- (11) عودة، م. أ. (2016). مدى ملاءمة مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل الفلسطيني حالة دراسية-كليات التجارة في قطاع غزة. جامعة الأزهر: عمادة الدراسات العليا -كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- (12) محارمة، ت. (2021). سبتمبر. (تأثير التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات في منظمة حكومية بدولة قطر. مجلة إدارة المخاطر والأزمات، المجلد 9، العدد 2.
- (13) مهدي، ع. (2021). يوليو. (التخطيط الاستراتيجي لإدارة الامن والسلامة المدرسية بالمؤسسات التعليمية المصرية. مجلة كلية التربية، جامعة بورسعيد، العدد 35.