



أثر التخطيط التنموي الاستراتيجي في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في
محافظات شمال الضفة الغربية

The Impact of Strategic Development Planning on Enhancing the Quality of Services
Provided by Municipalities in The Northern Governorates of The West Bank

نور الاقرا

Noor Al-aqra'

جامعة القدس المفتوحة، فلسطين

Quds Open university, Palestine

تاريخ النشر: 2024/12/30

تاريخ القبول: 2024/08/12

تاريخ الإستلام: 2024/03/05

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر التخطيط التنموي الاستراتيجي في جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية (قلقيلية، نابلس، طولكرم، جنين، طوباس) البالغ عددهم 726، وأجري البحث على عينة عددها 400 موظف/ة ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة بين درجة تطبيق مجالات التخطيط التنموي الاستراتيجي وجودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية، كما أشارت الدراسة إلى وجود أثر دال إحصائياً لدرجة تطبيق مجالات التخطيط التنموي الاستراتيجي (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) في مستوى جودة الخدمات، وأوصت الدراسة بضرورة استمرار الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية مواصلة تطبيق التخطيط التنموي الاستراتيجي ومواصلة التحسين المستمر في واقع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

الكلمات المفتاحية: التخطيط التنموي الاستراتيجي، جودة الخدمات، الهيئات المحلية.

Abstract: This study aimed to identify the impact of strategic development planning on the quality of services provided by local authorities in the northern governorates of the West Bank, and the study adopted the descriptive analytical approach, and the study population consisted of employees of local authorities in the northern governorates of the West Bank (Qalqilya, Nablus, Tulkarm, Jenin, Tubas) of 726, and the research was conducted on a sample of 400 employees and one of the most prominent results of the study is a positive correlation between the degree of application of strategic development planning areas and the quality of Services provided by local authorities in the northern governorates of the West Bank, the study also indicated that there is a statistically significant impact of the degree of application of

strategic development planning collectively and individually (management and good governance, infrastructure and environment, social development, economic development) on the level of quality of services, and the study recommended the need for local authorities in the northern governorates of the West Bank to continue to apply strategic development planning and continue to continuously improve the reality of the quality of services provided to citizens

Keywords: Local authorities, Strategic development planning, Quality of services.

1. المقدمة:

تعيش المؤسسات المعاصرة في بيئة متغيرة تنسم بدرجة عالية من التعقيد كما أنها تواجه العديد من الأزمات والتحديات بسبب التطورات الحاصلة في بيئة العمل، والانفتاح على العالم. ولذلك أصبحت المسؤولية أكبر على عاتق رجال الإدارة في سبيل الموازنة بين استمرار المؤسسات ومراعاة متطلبات التطوير لتتمكن من تحقيق أهدافها، فلا بد وأن تستخدم أساليب وأنظمة تسير وفق التخطيط الشامل الدقيق الذي أثبتت تجارب الدول أن من أهم أسباب نجاح الدول المتقدمة تنموياً يتوقف على مدى التزامها بتنفيذ برامج الإصلاح المؤسسي الداعمة لتحقيق تطلعات شعوبها ضمن رؤيتها الاستراتيجية بعيدة المدى (باطويح والمناور، 2020).

حيث يعتبر التخطيط التنموي من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة والوسائل التي تعتمد عليها الدول في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتنظيم الحياة الاقتصادية بما يخدم مصلحة المجتمع، فهو يساهم في وضع الحلول المناسبة للمشكلات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية والتوظيف السليم للموارد البشرية وتحقيق معدلات نمو اقتصادي عالية وتحسين مستوى المعيشة ونوعية حياة المواطنين (راشدة، 2019).

وفي الحالة الفلسطينية واجهت تجربة التخطيط الاستراتيجي في الأراضي الفلسطينية تحديات جمة، تمثل أبرزها في سياسات الاحتلال الإسرائيلي وإجراءاته التي تهدف من خلالها إلى تعميق تبعية المجتمع الفلسطيني بكافة مكوناته لدولة الاحتلال، وذلك بهدف تدمير كافة مقومات قيام الدولة الفلسطينية المستقلة القابلة للحياة (جبر، 2022).

إلا أنه وبعد قيام السلطة الوطنية الفلسطينية في العام 1995، شرعت الهيئات والمؤسسات الفلسطينية على مختلف أشكالها، بالتركيز على التخطيط الاستراتيجي باعتباره أحد أهم الأركان الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة، وتكاد لا توجد مؤسسة فلسطينية واحدة تخلو من وجود خطة استراتيجية توضح مسار وأهداف المؤسسة، ولاسيما في ظل وجود كثير من العوائق التي ما زالت تعترض مسار التنمية الشاملة في الأراضي الفلسطينية، كسيطرة الاحتلال على الجزء الأكبر من مقدرات المجتمع الفلسطيني، وشح الموارد المالية اللازمة لتمويل برامج التنمية وغيرها (وزارة الحكم المحلي الفلسطيني، 2018).

وفي هذا الإطار عمدت وزارة الحكم المحلي إلى تبني التخطيط التنموي الاستراتيجي كمنهجية لعمل الوزارة، وتعميم ذلك على الهيئات المحلية التابعة لها، وفي ضوء ذلك بادرت الوزارة وبالشراكة مع مؤسسات دولية ومحلية وبدعم من صندوق تطوير وإقراض البلديات، بإعداد خطط تنموية استراتيجية للهيئات المحلية وسعت إلى تطبيق هذه الخطط من قبل المؤسسات المحلية، حتى يتم تطبيقها على أرض الواقع بالشكل المطلوب (جبر، 2022).

وقد حظيت قضية الجودة في الفترة الزمنية الأخيرة بأهمية كبيرة سواء على الصعيد العالمي أو المحلي، وأصبحت العديد من المؤسسات على وعي كامل بضرورة تواجدها وتطبيقها في مختلف أعمالها وتخصصاتها، ولم تقتصر الجودة على المنتجات الاستهلاكية والسلع التي توفرها الشركات والمؤسسات الكبيرة بل بالعكس أصبحت الجودة عنواناً للكثير من الخدمات التي تقدمها الإدارات والهيئات والجهات العامة والخاصة (عبد القادر، 2019).

2. مشكلة الدراسة:

تواجه المدن والبلديات الفلسطينية العديد من التحديات والتي تؤثر سلباً على مختلف نواحي الحياة وأهمها الاقتصادية والاجتماعية، ولكون الهيئات المحلية الفلسطينية هي المؤسسات ذات الصلة المباشرة مع المواطنين، فإنه يقع على عاتقها الحمل الأكبر في مواجهة التحديات والعمل على توفير حياة أفضل لهم من خلال السعي لتحقيق تنمية مستدامة وتوفير خدمات متميزة، وفي ظل محدودية الموارد الذاتية وكبر حجم التحديات والاحتياجات، تصبح عملية التخطيط التنموي على المستوى المحلي احتياجاً ملحاً وضرورياً (وزارة الحكم المحلي الفلسطيني، 2018).

لقد سعت العديد من الهيئات المحلية الفلسطينية جاهدة للاستجابة للتغيرات والتحديات الفلسطينية مثل الازدياد في المستوى العمراني، والارتفاع في مستويات البطالة والفقر، ومحدودية السيطرة على المصادر الطبيعية والأرض، والقيود المفروضة على حركة السكان والبضائع، وغيرها من التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، وبالأخص تلك الملموسة على المستوى المحلي، وذلك بإيجاد آليات مبتكرة مثل إدخال مفاهيم التخطيط التنموي المحلي في إدارة مدنها/بلدياتها في محاولة لترتيب أولوياتها، والاستجابة لاحتياجات المواطن الفلسطيني المتزايدة في ظل الإمكانيات والموارد المتاحة له (وزارة الحكم المحلي الفلسطيني، 2018).

ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي توصلت إلى أن هناك أثر للتخطيط التنموي الاستراتيجي على جودة الخدمات كدراسة (أبو فضة، 2023) في الأردن ودراسة (جير، 2022) التي تناولت الهيئات المحلية في قرى غرب رام الله ودراسة (الأبروي، 2021) التي تناولت أثر التخطيط الاستراتيجي على كفاءة المجالس البلدية العمانية تبين أن ضعف التخطيط الاستراتيجي يؤدي إلى ضعف في مستوى جودة خدمات البلديات مما يساهم في عدم تلبية احتياجات وتطلعات المواطنين. ولأن من حق المواطن الحصول على خدمة ذات جودة عالية فذلك لا يأتي إلا من تطبيق التخطيط التنموي الاستراتيجي لما له من أثر كبير على جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية لذا جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر التخطيط التنموي الاستراتيجي في جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.

3. أسئلة الدراسة:

بناءً على ما تم طرحه يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس الآتي:

ما أثر التخطيط التنموي الاستراتيجي بأبعاده (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية (قلقيلية، نابلس، طولكرم، جنين، طوباس)؟، وبناءً عليه ستجيب الدراسة عن التساؤلات الفرعية الآتية:

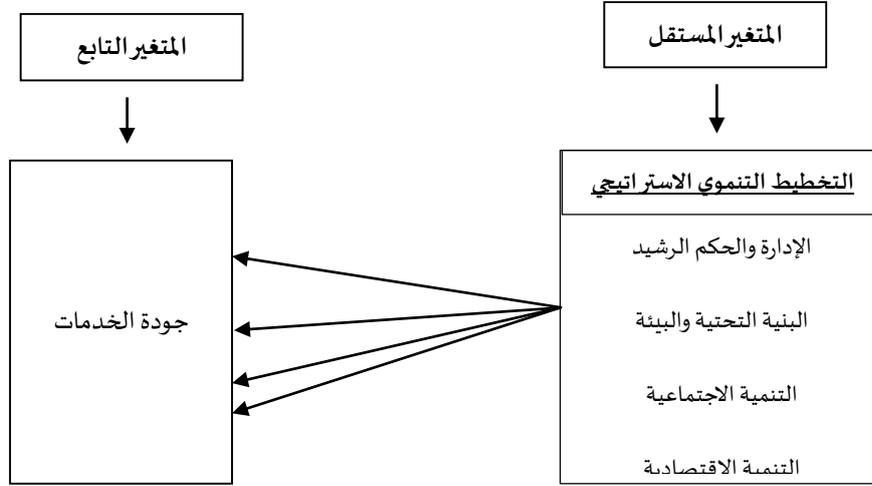
- ما واقع التخطيط التنموي الاستراتيجي بمجالاته الأربعة (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية؟

- ما واقع جودة الخدمات (سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الكفاءة) المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية؟
- هل توجد علاقة معنوية بين درجة توافر مجالات التخطيط التنموي الاستراتيجي (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) وجودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية؟
- هل يوجد أثر لدرجة توافر مجالات التخطيط التنموي الاستراتيجي (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) في مستوى جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية؟

4. فرضيات الدراسة

- الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة توافر مجالات التخطيط التنموي الاستراتيجي (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) وجودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية
- الفرضية الثانية: لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة التخطيط التنموي الاستراتيجي في مستوى جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية
- الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمجال الإدارة والحكم الرشيد في مستوى جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.
- الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمجال البنية التحتية والبيئة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.
- الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمجال التنمية الاجتماعية في مستوى جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.
- الفرضية السادسة: لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمجال التنمية الاقتصادية وجودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.

5. نموذج الدراسة:



شكل (1) نموذج الدراسة

المصدر: تم تحديد أبعاد الدراسة بالاعتماد على دراسة: (جبر، 2022)؛ ودراسة أبو مارية (2022)؛ ودراسة لحسن (2020)؛ ودراسة العبيدي (2020).

6. أهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- الكشف عن واقع التخطيط التنموي الاستراتيجي بمجالاته الأربعة في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.
- التعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية من حيث (سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الكفاءة).
- معرفة إذا كان هناك علاقة معنوية بين درجة توافر مجالات التخطيط التنموي الاستراتيجي (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) وجودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.
- التعرف فيما إذا كان هناك أثر لدرجة توافر مجالات التخطيط التنموي الاستراتيجي (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) في مستوى جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية؟

7. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من حيث:

الأهمية النظرية:

تكمن الأهمية النظرية للدراسة فيما تستعرضه من أدبيات حول مفهومي حديثين مهمين وهما التخطيط التنموي الاستراتيجي وجودة الخدمات في الهيئات المحلية الفلسطينية على وجه الخصوص، وكشف العلاقة بينهما إذ تستمد الدراسة أهميتها من أهمية تطبيق التخطيط التنموي الاستراتيجي وفق المنهجيات الجديدة التي فرضتها وزارة الحكم المحلي التي تقوم على آلية جديدة تعتمد على مشاركة المجتمع المحلي بصورة فاعلة في إعداد الخطط، وبالتالي تطوير مؤشرات مستوى جودة الخدمات المقدمة وتحقيق احتياجات المواطنين.

الأهمية التطبيقية:

تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في التوصل إلى استنتاجات تسهم في وضع مقترحات وتوصيات للمسؤولين وصناع القرار حول ضرورة تطبيق التخطيط التنموي الاستراتيجي في الهيئات المحلية بما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، كما وتظهر أهمية هذه الدراسة أيضا في الفئات التي سوف تستفيد منها وهي الهيئات المحلية الفلسطينية ومتلقي الخدمة معا، كما يمكن الاعتماد على نتائج هذه الدراسة في تطوير ممارسات التخطيط التنموي الاستراتيجي ومعالجة جوانب القصور لتعزيز جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في المحافظات، وتأمل الباحثة أن يشكل البحث نقطة بداية لدراسات مستقبلية حول الموضوع، ومحاولة لوضع الأسس للتطوير والنهوض بواقع الهيئات المحلية عن طريق الاستثمار الأمثل لمتغيرات البحث التي تنعكس نتائجها على تفوقها وريادتها في بيئة المجتمع الفلسطيني.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

- الحدود الزمانية: حيث تم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2022/2023
- الحدود المكانية: الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية (قلقيلية، نابلس، طولكرم، جنين، طوباس).
- الحدود البشرية: فرق الموازنة والتخطيط في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية ويشمل: رئيس وأعضاء الهيئات المحلية، المدراء، رؤساء الأقسام، رؤساء الشعب).
- الحدود المفاهيمية: تقتصر هذه الدراسة على الحدود المفاهيمية والمصطلحات التالية (التخطيط التنموي الاستراتيجي، جودة الخدمات، مجال الإدارة والحكم الرشيد، مجال البنية التحتية والبيئة، مجال التنمية الاجتماعية، مجال التنمية الاقتصادية، الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، الكفاءة).
- الحدود الإجرائية: تم استخدام أداة الدراسة وهي الاستبانة ضمن مقياس ليكرت الخماسي وتم التأكد من درجة صدقها وثباتها ومن ثم معالجتها إحصائيا وتحليلها ضمن برنامج التحليل الإحصائي spss.

8. الإطار المفاهيمي للدراسة

مفهوم التخطيط التنموي الاستراتيجي

إن فكرة التخطيط قديمة قدم الحضارة البشرية نفسها، لكن مفهوم التخطيط بالمعنى العلمي حديث المنشأ، إذ يرجع إلى أوائل الربع الثاني من القرن العشرين عندما خرج الاتحاد السوفيتي على العالم بأول خطة خمسية للتنمية (1928-1933م)، وبعد الحرب العالمية الثانية انتشر مفهوم التخطيط وأخذت كثير من الدول بأسلوب التخطيط من أجل إحداث التقدم الاقتصادي والاجتماعي، ووفقاً لما جاء بقاموس (أكسفورد) تعرف كلمة "التخطيط" على أنها كلمة مشتقة من الفعل الثلاثي "خطط" والتي تعني: صمّم مسبقاً أو سلفاً (محمد، 2016).

في حين عرف التخطيط اصطلاحاً بأنه "دراسة وتحليل حقائق الوضع السابق والراهن، ومن ثم استخلاص النتائج واستشراف المستقبل بهدف وضع خطة قابلة للتنفيذ في حدود الإمكانيات والموارد القابلة للاستثمار". وينصرف هذا المفهوم إلى العناصر الآتية (محمد، 2018):

1. التنبؤ بما يكون عليه المستقبل القريب.
2. السعي لتحقيق أهداف قصيرة المدى.
3. التعامل مع حقائق الموقف السابق والراهن.

أما التخطيط الاستراتيجي فهو "عملية رسم الأهداف الطويلة المدى التي يراد التوصل إليها، ثم حشد الإمكانيات اللازمة لتحقيق تلك الأهداف وفق أساليب تختصر الكلف وتعظم النتائج" (الكرخي، 2021).

وعرف التخطيط على أنه "عملية منهجية متكاملة وطويلة الأجل في المؤسسة ككل أو في أجزاء مهمة منها، يتخللها الكثير من الإجراءات مثل تشخيص الواقع والإمكانيات، ورسم الأهداف في المستقبل، واتخاذ القرارات واستثمار الموارد المتاحة، وغيرها" (رزق، 2020).

ويعتبر الأغا (2020) أن "التخطيط الاستراتيجي هو عملية تقوم بها الإدارة العليا لتحقيق رسالة المنظمة، وأهدافها، وتحديد اتخاذ القرارات والقضايا الجوهرية لاستمرارها وبقائها على المدى الطويل، باستشراف المستقبل، للتعرف على التحديات والمخاطر والاستفادة من الفرص المتاحة".

ويرى الديراوي (2021) أن "التخطيط الاستراتيجي من المفاهيم الحديثة التي تهتم باستخدام الوسائل والتقنيات لتحقيق الأهداف، وقد تطور مفهوم التخطيط الاستراتيجي وأصبح يستخدم في كافة قطاعات الدولة المختلفة، وأصبح لفظ استراتيجية شائع الاستخدام في كثير من الأنشطة الحياتية والإدارية".

وعرف التخطيط التنموي الاستراتيجي على أنه "مجموعة من الإجراءات المرحلية المقصودة والمنظمة والمشرفة التي تنفذ في فترة زمنية وعلى مستوى أو عدة مستويات مكانية وبجهود جماعي تعاوني جاد، تستخدم فيه أدوات ووسائل متعددة تحقق استغلال أمثل للموارد الطبيعية والبشرية الكامنة والمتاحة، وبشكل يعمل على إحداث التغيير المطلوب والمرغوب في المجتمع، مع توجيهه وضبطه ومتابعة لإحداث هذا التغيير في جوانب الحياة المختلفة لمنع حدوث أي آثار سلبية ناتجة عنه وإبقائه ضمن دائرة المرغوب والمنشود" (البيطحة، 2017).

وعُرف أيضاً على أنه "مجموعة جهود واعية ومستمرة تبذل من قبل الحكومات لزيادة معدلات التقدم الاقتصادي والاجتماعي، والتغلب على جميع الإجراءات المؤسسية التي من شأنها أن تقف عائقاً في طريق تحقيق الأهداف المرجوة" (زيد، 2021).

أهمية التخطيط التنموي الاستراتيجي

تزداد أهمية التخطيط التنموي الاستراتيجي مع تعقد الإشكالات في المجتمع، وحالة نقص الموارد المالية، وتعاضم الغايات، وقد تكون هناك بعض الأهداف التي تتطلب التخطيط المسبق. ومع التقدم العلمي والتقني، وزيادة حجم القوى البشرية العاملة، وهذا بدوره يؤدي إلى تعقد طبيعة الإشكالات، مما يؤدي إلى زيادة أهمية التخطيط (علي، 2021).

ف نجد أن عملية التخطيط عموماً والتخطيط الاستراتيجي خصوصاً تعتبران من أهم الوظائف الإدارية الأساسية، فإذا لم توجد لدى الإدارة خطة فإن ذلك يعني أنها لن تستطيع ممارسة وظائفها الأخرى كالتنظيم والتوجيه والرقابة، فالتخطيط هو المعيار الأساسي للقيام بهذه الوظائف، وترتكز أهمية التخطيط الاستراتيجي في تحديد وتوجيه المسارات والأهداف الاستراتيجية، وتحديد الغايات، وتوجيه مسار العمل، وتحسين الأداء، وتحقيق النمو، مما يؤدي إلى الوصول لعدد من الأهداف الموضوعية بطرق موضوعية تنبثق أهميتها من أهمية ذلك النوع من التخطيط بالنسبة لكل القطاعات والمؤسسات، لذلك نجد أن أهمية التخطيط الاستراتيجي و بصورة عامة تتلخص بالآتي (طوقان، 2018):

1. مساعدة المؤسسات والقائمين عليها في تحديد وبلورة أهدافها.
2. مساعدة المؤسسات على التعرف إلى قدراتها وتحديد مواردها وكيفية توظيفها.
3. المساهمة في التنبؤ بأي معوقات في البيئة الخارجية، والتخطيط للتغلب على هذه المعوقات.
4. المساهمة في إيجاد رؤية شاملة لأقسام المنظمة والتخطيط لتنفيذ مهامها بشكل متكامل بلا تضارب.
5. المساعدة في عملية توزيع الأهداف على الفترة الزمنية المناسبة.
6. المساهمة في الاستفادة من كافة المستويات الإدارية.
7. المساهمة في بناء الأفكار والتصورات الإبداعية.

مجالات التخطيط التنموي الاستراتيجي

تم تقسيم المجالات التنموية إلى أربع مجالات تلامس كافة احتياجات المجتمع وتطلعاته، وتشمل هذه المجالات المكونات البيئية والاجتماعية والاقتصادية وهي الركائز الأساسية لأي تنمية مستدامة، وتتمثل هذه المجالات بما يلي (القيق، 2014):

1. مجال الإدارة والحكم الرشيد: أصبح مفهوم إدارة شئون الدولة والمجتمع شائعاً في الإدارة العامة والسياسات العامة والحكومات المقارنة، ولقد برز هذا المفهوم مؤخراً للتعبير عن العلاقة بين الدولة والحكم من ناحية، والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني من ناحية أخرى، ويشير مفهوم إدارة شؤون الدولة والمجتمع (الحكمانية) إلى التعبير عن الحكم الرشيد وضرورة الانتقال بالإدارة الحكومية من الحالة التقليدية إلى الحالة الأكثر تفاعلاً وتكاملاً بين الأركان والعناصر الرئيسية، وقد أطلق عليه البعض أسلوب الحكم الموسع، بينما وصفه آخرون بالحكم الجيد، وتبنى آخر تعبير الحكم الشامل أو المتحد، حيث عرف على أنه ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة الشئون الدولية على كافة المستويات، من خلال آليات وعمليات ومؤسسات تتيح للأفراد

وقد أضاف المفهوم بعداً لمعنى الشراكة المجتمعية التي تتمثل في الاحترام التام والجماعات تحقيق مصالحها(معزب، 2020).

2. مجال البنية التحتية والبيئة: إن الحكومات لديها اهتمام كبير بالبنية التحتية الاجتماعية والاقتصادية لبلدانها. ويشمل هذا الاهتمام محطات توليد الطاقة وشبكات الطاقة والطرق والسكك الحديدية والمطارات وحواجر الفيضانات ونظم الاتصالات السلكية واللاسلكية وتجميع المياه وأعمال التوريد والمعالجة وإدارة النفايات، ويمكن لكل ذلك أن يكون هياكل كبيرة منفردة أو مجمعة وتتضمن استثمارات كبيرة، وتجلب تلك المشروعات فوائد كبيرة على مدى فترة طويلة، وبالنسبة للبلدان النامية على وجه الخصوص يمكن أن تحدث فرقاً هائلاً في إنتاجية الاقتصاد والصحة وصالح السكان إذا تم التخطيط لها استراتيجياً وبدقة، ومع ذلك فإنها يمكن أن يكون لها أيضاً آثار بيئية واسعة النطاق، ويمكن أن تقوم مشروعات البنية التحتية بعمل ما يمكن للتخفيف من الآثار الضارة الكبيرة، إذا تم تحديد الآثار ودراستها في مرحلة مناسبة حتى يتسنى للدولة تحقيق الاستفادة من البنية التحتية بأقل ضرر (مجموعة عمل الإنتوساي للمراجعة البيئية، 2013).

والتخطيط البيئي يقصد به التخطيط الذي يتبنى المشروعات التي تستهدف بالدرجة الأولى صيانة موارد البيئة وتنميتها والمحافظة عليها بغض النظر عما إذا كانت ستحقق عائداً اقتصادياً على المدى المنظور أم لا. ومن هنا فإن المخطط البيئي قد يتبنى ضمن خطته بعض المشروعات التي قد لا تحقق عائداً اقتصادياً منظوراً ولكن قد يكون من النتائج البيئية والاجتماعية والصحية على المدى البعيد ما يفوق في قيمته العائد الاقتصادي (عبد المقصود، 2014).

3. مجال التنمية الاجتماعية: يرتبط تحقيق التنمية للمجتمع بمدى التزام مؤسسات الدولة بمسألة التخطيط التنموي الاستراتيجي الشامل المبني على أسس التكامل بين مختلف القطاعات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والعمل على توفير الأسس العلمية للتخطيط بالاعتماد على الخبراء والمختصين في علم الاجتماع والاقتصاد... إلخ. وذلك من أجل استراتيجيات وتدابير جذرية أو تدريجية تسعى من خلالها إلى تطوير المجتمع.

وتعد التنمية الاجتماعية بمثابة هدف معنوي لعملية ديناميكية، تتجسد في إعداد و توجيه الطاقات البشرية للمجتمع عن طريق توفير قدر من الخدمات الاجتماعية والعامه كالصحة والتعليم والإسكان والمواصلات والاتصالات، بحيث يتيح لهم هذا القدر فرصة المساهمة والمشاركة في النشاط الاجتماعي والاقتصادي المبدول، وذلك لتحقيق الأهداف المجتمعية المنشودة، كما أن توجيه و تمكين الرأس المال البشري يحتاج إلى آلية التخطيط الاستراتيجي القائم على رؤى مستقبلية متوازنة ومستديمة تساهم في عمليات التغيير الاجتماعي الذي يمس البناء الاجتماعي ووظائفه بغرض إشباع الحاجات الأساسية للأفراد والمجتمع بأكمله، ونجد أن كل مجتمع يحدد نشاطاته الاجتماعية وميادين التنمية الخاصة به وفق الأولوية التي يصوغها (داودي، 2020).

4. مجال التنمية الاقتصادية: لقد جاء مفهوم التنمية الاقتصادية أكثر شمولاً واتساعاً من مفهوم النمو الاقتصادي وهو المفهوم الذي يحدد مدى تقدم الدولة أو تخلفها اقتصادياً واجتماعياً ودولياً، ولذلك تحرص كل الدول الجادة وذات الحكم الرشيد، على التنمية الاقتصادية وليس النمو الاقتصادي حتى يتم لها التقدم والتطور الحقيقي، فمن خلاله يتم زيادة الدخل القومي ورفع مستوى المعيشة والتقليل من التفاوت في الدخل والثروات وتعديل التركيب النسبي للاقتصاد القومي، والذي يشترط على الدولة أن توفر لكل أفرادها جميع احتياجاتهم الأساسية ورفع مستوى المعيشة من خلال زيادة الدخل وتوفير فرص العمل والاهتمام بالقيم الاجتماعية والإنسانية وغرس قيم الفضيلة والانتماء للوطن في نفوس المواطنين، وتعتبر هذه مبادئ عامة لنجاح التنمية الاقتصادية.

مفهوم جودة الخدمات

يعد مفهوم الجودة أحد السمات الأساسية للعصر الحاضر، وذلك لاتساع استخدامه، وازدياد الطلب عليه في كثير من جوانب الحياة المعاصرة؛ فالعالم اليوم يعتقد مبدأ الجودة الشاملة، لذلك حظيت قضايا الجودة باهتمام العديد من الباحثين بوصفها أحد أهم المداخل الرئيسية لتحقيق رضا متلقي الخدمة (علي، 2019).

ويرجع معنى كلمة الجودة (Quality) إلى الكلمة اليونانية Qualities والتي تعني طبيعة الشيء أو الشخص وقديماً كانت تعني الإتقان والدقة، أما الجودة في اللغة فهي مشتقة من الجيد، وهو ضد الرديء، وجاد الشيء جودة، وجودة: أي صار جيداً، وأجدت الشيء، فجاء. ويقال: هذا شيء جيد بين الجودة والجودة. وقد جاد جودة وأجاد أي أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويقال: أجاد فلان في عمله، وأجود، وجاد عمله بجود وجودة (الطائي وقداه، 2008).

أما معنى الجودة اصطلاحاً فهي تعني الامتياز وقد تعني بعض العلامات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء أو فهم بيئته، وترتبط في بعض الأحيان بما هو جيد وذو قيمة عالية، وتفهم عادة بدلالة التميز والاتساق والوصول إلى معايير ومستويات محددة مسبقاً (حمد، 2020).

وقد عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) الجودة بأنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة تلبية حاجات معينة" (أحمد، 2021).

وعرفها Edward Deming بأنها "التوجه لإشباع حاجات المستفيد في الحاضر والمستقبل" (حيدر، 2021)، أما جودة الخدمة فعرفت على أنها "مقياس يحدد أداء المؤسسة من خلال توافق الخدمة المقدمة من قبل مؤسسة الخدمة مع توقعات المستفيد بما يحقق رضاه ويشبع حاجاته" (أبو سعدة، 2019).

وعرفها العتيبي (2020) بأنها "مسألة مرتبطة بالأداء التنظيمي وتطويره، وتقاس بعدد من المؤشرات أبرزها رضا المستفيد عن جودة الخدمات من حيث السرعة والتكلفة والموثوقية والشفافية والعدالة في تقديم الخدمة، وهو ما يتطلب من المؤسسات الخدمية تطوير خدماتها بما يتوافق مع التطور في المجالات التقنية وأنظمة المعلومات والاتصالات"، كما وعرفت بأنها "تقديم خدمة ممتازة أو متفوقة مقارنة بتوقعات متلقي الخدمة" (Ramya et al., 2019).

أهمية جودة الخدمات

تعد جودة الخدمة ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تسعى لتحقيق التميز والاستمرارية؛ نظراً لارتباطها المباشر برضا المستفيد، وحتى تتحقق الجودة يجب على المؤسسات معرفة احتياجات ورغبات المستفيدين، حيث تمثل الجودة الفرق بين توقعاتهم من الخدمة المقدمة والخدمة الفعلية التي يحصلون عليها.

وتشكل جودة الخدمات أهمية بالغة لدى مقدمي الخدمات وملتقيها، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات لها، وللدور الذي تلعبه ومساعدتها لضمان رضا المستفيدين، وذلك بتبني أساليب ومناهج حديثة، ووسائل تكنولوجية متقدمة، وتدريب العاملين بما يتضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية. كما أن مفهوم جودة الخدمات من المفاهيم الهامة التي تسعى المؤسسات لتفعيلها وتطويرها بشكل دائم ومستمر لرفع قدرة المؤسسة على تقديم خدمات مرضية، من خلال معرفة احتياجات المستفيدين ورغباتهم وما يتوقعون منها، واستخدام الأساليب الإدارية الحديثة التي تضمن أعلى جودة ممكنة، لما للجودة من أثر كبير على حجم الطلب على الخدمات (الدرابيع، 2021).

أبعاد جودة الخدمات

تناولت الدراسات والبحوث موضوع الجودة من زوايا متعددة، وفي حين تباينت آراء الباحثين حول الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة، وقد تبنت الدراسة الحالية هذه الأربعة أبعاد لكثرة الدراسات التي تناولتها ولإجماع الباحثين عليها وكونها تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة، وهذه الأبعاد هي (أحمد، 2021):

- الملموسية: تمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة، وتتضمن حداثة وجاذبية مظهر المؤسسة، ومظهر العاملين، والتقنيات الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة، والتسهيلات الداخلية للأبنية.
- الاعتمادية: تتضمن القدرة على أداء الخدمة المتفق عليها مسبقاً في الوقت الذي يطلبه المتعاملون وبدقة ترضي طموحهم، وتعتبر كذلك عن مدى وفاء المؤسسة بالتزاماتها تجاههم، وتوفر مصداقية في الأداء، وإمكانية الاعتماد على مؤهلات وكفاءات ومعارف العاملين في المؤسسة.
- سرعة الاستجابة: هي الرغبة في مساعدة المتعاملين وتقديم خدمة سريعة، وهذا البعد يركز على الاهتمام والسرعة في التعامل مع الشكاوى والمشكلات، ويمكن أن تعبر الاستجابة أيضاً عن المرونة والقدرة على تقديم الخدمة لمتلقيها بشكل شخصي.
- الكفاءة: يتضمن هذا البعد اطمئنان متلقي الخدمة لخلو الخدمة المقدمة من الأخطاء، وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الجمهور وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة، وكفاءة أداء العاملين أثناء تقديم الخدمة، وانخفاض عدد الشكاوى، وملائمة ساعات العمل، وتوفر عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة.

8. الدراسات السابقة

تناولت الدراسة مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بمشكلة الدراسة ومتغيراتها وهذه الدراسات هي:

أولاً: الدراسات العربية

هدفت دراسة (أبو فضة، 2023) لمعرفة أثر التخطيط الاستراتيجي على الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الاستقرائي، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن من أبرز مجالات الخطط الاستراتيجية في بلدية جرش الكبرى مجال البنية التحتية والطرق والتنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية والإدارة والتخطيط، وأن من أهم الخدمات التي تسعى الخطة الاستراتيجية لبلدية جرش الكبرى إلى تحقيقها الطرق والإنارة والحداثة والإدارة، وكذلك الخدمات الاجتماعية وتمكين الشباب والمرأة وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق الخطة الاستراتيجية المقترحة من قبل المجلس البلدي وبلدية جرش الكبرى والعمل على تطويرها وتحديثها.

وأجرى جبر (2022) دراسة للتعرف على تشخيص العلاقة وفهمها ما بين التخطيط التنموي الاستراتيجي وتلبية احتياجات الهيئات المحلية في قرى غرب رام الله من وجهة نظر أعضاء مجالس الهيئات المحلية، والبالغ عددهم 400 وبلغ حجم العينة 250 فرداً إنثاءً وذكوراً، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت الاستبانة هي أداة جمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن واقع التخطيط التنموي الاستراتيجي في الهيئات المحلية في منطقة قرى غرب رام الله كان مرتفعاً، كما أن الهيئات المحلية تسعى لتوفير الاحتياجات في مجال التعليم والصحة بشكل دائم، وأوصت الدراسة بالعمل على فتح قنوات اتصال مباشرة مع جهات مانحة، للحصول على مشاريع تنموية في مجالات البنية التحتية والبنية البشرية.

في حين، جاءت دراسة علي (2019) للكشف عن تأثير التخطيط الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة هي أداة جمع البيانات، كما تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية الثلاثة في جامعة تشرين وبلغ حجم العينة 356 فرداً تم الاعتماد عليها بالمعينة العشوائية البسيطة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن لأبعاد التخطيط الاستراتيجي دور إيجابي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين، وأوصت الدراسة بإعطاء المزيد من الاهتمام لوظيفة التخطيط الاستراتيجي وأهمية إقناع الإدارة العليا في جامعة تشرين بأهمية وضع أبعاد استراتيجية من خلال تشكيل إدارة استراتيجية مستقلة.

وبينت دراسة عبد القادر (2019) واقع التخطيط الاستراتيجي في البلديات الفلسطينية ومعرفة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وكانت الاستبانة هي أداة جمع البيانات التي وزعت على عينة حجمها (83) موظفاً وموظفة من الإداريين في بلديات شرق القدس (أبو ديس والعيزرية والسواخرة الشرقية)، وقد توصلت الدراسة بأنه يوجد في البلديات خطط استراتيجية تعمل من خلالها، وأن التخطيط يساهم في تحديد احتياجات البلدية بدقة متناهية، كما أن الموظفين في البلديات يحرصون على المشاركة في عملية التخطيط الاستراتيجي، وأوصت الدراسة بضرورة متابعة وتقييم أداء تنفيذ الخطط الاستراتيجية.

وهدفت دراسة نايل ومهدي (2018) لدراسة واقع التخطيط الاستراتيجي وتأثيره في أبعاد جودة الخدمة للمنظمات غير الهادفة للربح منتسب في (مستشفى الفلوجة العام)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة هي أداة جمع البيانات وتكون مجتمع الدراسة من 144 موظف تقريباً وبلغ حجم العينة 40 مفردة، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط وتأثير قوي بين التخطيط الاستراتيجي وأبعاد جودة الخدمة، ووجود علاقة تأثير قوية بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمة، وأوصت الدراسة بفتح باب المشاركة للأفراد من داخل المستشفى من أصحاب الشهادات في مجال الإدارة وأصحاب الخبرة في مجال التخطيط في وضع الخطط ومتابعة تنفيذها والرقابة عليها.

وفي نفس السياق أجرى الشنتف (2015) دراسة للتعرف على العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي التشاركي وجودة خدمات البلديات الفلسطينية (بلدية غزة، بلدية دير البلح، بلدية المغازي، بلدية البريج)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة هي أداة جمع البيانات التي وزعت على عينته حجمها 347 مفردة من (أعضاء المجلس البلدي، وموظفي البلدية، ومتلقي الخدمة) المشاركين في عملية التخطيط الاستراتيجي التشاركي في البلديات الفلسطينية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة إيجابية معنوية بين التخطيط الاستراتيجي التشاركي وجودة الخدمات البلدية من وجهة نظر المبحوثين، وأوصت الدراسة بضرورة ترسيخ مفهوم ثقافة التخطيط الاستراتيجي التشاركي في البلديات الفلسطينية والعمل على بناء البلدية الإلكترونية بما يضمن الدقة وسرعة الاستجابة في إنجاز معاملات متلقي الخدمة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

هدفت دراسة (Toke & Kalpande (2023) إلى تقديم تقييم تجريبي وتخطيط استراتيجي لقياس تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) ومدى فعاليتها في التميز في الأعمال. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع بيانات المسح من خلال الاستبيان الذي وزع على مجموعة من الشركات الهندية الصغيرة والمتوسطة الحجم. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن فهم احتياجات متلقي الخدمة والقدرة على الوفاء بها

لها الأولوية القصوى في جودة الخدمة عند الشركات المتوسطة والصغيرة، وأوصت الدراسة بالتركيز على تحسين الفهم لاحتياجات متلقي الخدمة والقدرة على الوفاء بها لما لها من أهمية قصوى عند الشركات وتميزها.

وجاءت دراسة **Teixeira and Junior (2019)** للتعرف على قدرة التخطيط الاستراتيجي على دمج الاستدامة في عملية تطوير المنتجات، واستخدم الباحثان نموذج **PEPDIPS** من أجل التعرف على مدى قدرة التخطيط الاستراتيجي على تحقيق الاستدامة في تطوير المنتجات في مصنعين لصناعة الملابس في البرازيل، وتوصلت الدراسة إلى أن التخطيط الاستراتيجي (العمليات، التحفيز، الاستراتيجية، والشراكة) قادر على تحقيق الاستدامة في عمليات الإنتاج، وأوصت الدراسة بتطوير الدراسات في هذا المجال وتطوير نماذج تخطيط استراتيجي جديدة.

كما اتجهت دراسة **Ibrahim (2019)** إلى التعرف على دور التخطيط الاستراتيجي في نمو الشركات الصغيرة في نيجيريا، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من كافة شركات الصناعات الغذائية في نيجيريا، وتم اختيار عينة عشوائية عددها 45 شركة، وقد تم جمع البيانات منها من خلال استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن شركات الصناعات الغذائية في نيجيريا تمارس التخطيط الاستراتيجي بدرجة مرتفعة، وأوصت مديري الشركات الصغيرة في نيجيريا بالاستفادة من التخطيط الاستراتيجي والعمل على تبادل المعلومات عبر البيئة الداخلية والخارجية للأعمال.

وجاءت دراسة **khoshtaria (2018)** لبيان واقع التخطيط الاستراتيجي لمجموعة من الشركات المصنعة في جورجيا وتحديد تأثير التخطيط الاستراتيجي على الأداء المؤسسي من خلال تنفيذ الاستراتيجية، واستخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في شركات التصنيع البالغ عددهم 80 شركة وكان عدد مفردات البحث 455 مفردة واستخدم أسلوب الحصر الشامل، وكان من أبرز نتائجها بأنه لا يوجد تأثير للتخطيط الاستراتيجي على درجة تنفيذ استراتيجية التخطيط.

أما دراسة **Oschman (2017)** فقد هدفت لمعرفة الدور الهام للتخطيط الاستراتيجي كبعد مهم في التطبيق الناجح للجودة الشاملة (TQM). وانتهجت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان لجمع البيانات حول التخطيط الاستراتيجي من الأعضاء على مستويات الإدارة المختلفة لقواعد القوات الجوية لجنوب إفريقيا التي تطبق إدارة الجودة الشاملة. وبينت الدراسة أن من بين 14 بُعداً لإدارة الجودة الشاملة أن التخطيط الاستراتيجي هو بُعد مؤثر لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة بنجاح. وأوصت الدراسة صانعي القرار بضرورة استخدام التخطيط الاستراتيجي لتحسين وضمان التطبيق الناجح للجودة الشاملة.

فيما هدفت دراسة **French (2014)** لقياس دور التخطيط الاستراتيجي في أداء منشآت الخدمات المهنية الصغيرة في استراليا، والتعرف على العلاقة بين أداء المنشأة وجوانب أوجه التخطيط الاستراتيجي، وكان مجتمع الدراسة ممثل بمنشآت الخدمات المهنية الصغيرة، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة جوهرية بين قياس الأداء والعناصر السابقة إلا أنها توصلت إلى أن هناك علاقة هامة بين الربح والتخطيط الغير الرسمي.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

إن ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها جمعت بين التخطيط التنموي الاستراتيجي وجودة الخدمة، وتناولت التخطيط التنموي الاستراتيجي كمتغير مستقل بمجالاته الأربعة (الإدارة والحكم الرشيد، التنمية الاجتماعية،

التنمية الاقتصادية، البنية التحتية والبيئة)، أما جودة الخدمة فجاءت كمتغير تابع وتناولت الدراسة أبعادها المختلفة (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الكفاءة).

تبين الدراسة الحالية مستوى التخطيط التنموي الاستراتيجي وجودة الخدمات المقدمة لدى الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية (قلقيلية، نابلس، طولكرم، جنين، طوباس)، كما أنها تبين أثر التخطيط التنموي الاستراتيجي على جودة هذه الخدمات.

وتتميز بمجتمع الدراسة المكون من العاملين في فريق إعداد الخطط الاستراتيجية والموازنات في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية (قلقيلية، نابلس، طولكرم، جنين، طوباس).

9. إجراءات الدراسة:

تتمثل إجراءات الدراسة الحالية وطريقتها في الآتي:

منهج الدراسة:

من أجل إتمام أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميّاً أو كميّاً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، فهو يعمل على وصف ظاهرة موضوع الدراسة (أثر التخطيط التنموي الاستراتيجي في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية) وتحليل بياناتها وتوضيح العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تحتويها والآثار التي تحدثها، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم المستخدم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها من خلال جمع بيانات ومعلومات مقننة عن المشكلة أو الظاهرة وتحليلها وتصنيفها وإخضاعها لدراسات دقيقة، وتم استخدام عدة أدوات بحثية ملائمة منها الاستبانة والتحليل المعمق والمقارنة بالدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من (رئيس وأعضاء الهيئات المحلية، المدراء، رؤساء الأقسام، رؤساء الشعب) "كونهم أكثر دراية بمعرفة متغيرات الدراسة وفي عملية التخطيط" في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية (محافظة قلقيلية، محافظة نابلس، محافظة جنين، محافظة طولكرم، محافظة طوباس) في الربع الثاني من العام 2023 والبالغ عددهم حوالي 726 مفردة.

عينة الدراسة:

بلغ حجم عينة الدراسة 262 مفردة من المبحوثين في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية (محافظة قلقيلية، محافظة نابلس، محافظة جنين، محافظة طولكرم، محافظة طوباس) للعام الجامعي (2022-2023)، وهي عينة عشوائية حيث تم احتسابها بتطبيق معادلة ستيفن ثومسون تم اختيارهم بطريقة عشوائية، حيث تم توزيع 400 استبانة وتم استرداد 340 استبانة صالحة للتحليل.

$$n = \frac{Np(1-p)}{[(N-1)(d^2/z^2) + p(1-p)]}$$

مصدر المعادلة: (Steven, 2012, p59)

حيث ان n تمثل حجم العينة، N تمثل حجم المجتمع، z تمثل الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.05، ومستوى الثقة $1.96 = 0.95$ ، تمثل d نسبة الخطأ = 0.05، و تمثل P القيمة الاحتمالية = 0.50.

جدول 1 يبين توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي، سنوات الخبرة، مكان عمل الهيئة، تصنيف الهيئة المحلية).

جدول 1: توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الديموغرافية.

النسبة المئوية%	العدد	مستويات المتغير	الفقرة
65.9%	224	ذكر	الجنس
34.1%	116	أنثى	
100.0%	340	المجموع	
24.4%	83	دبلوم فأقل	المؤهل العلمي
61.8%	210	بكالوريوس	
13.8%	47	ماجستير فأعلى	
100.0%	340	المجموع	
16.5%	56	رئيس الهيئة	المسعى الوظيفي
30.0%	102	عضو هيئة محلية	
9.4%	32	مدير	
44.1%	150	رئيس قسم فأقل	
100.0%	340	المجموع	
33.1%	108	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
38.7%	145	من 5 إلى 15 سنة	
28.2%	87	أكثر من 15 سنة	
100.0%	340	المجموع	
26.8%	91	محافظة قلقيلية	مكان العمل
22.6%	77	محافظة نابلس	
28.2%	96	محافظة طولكرم	
10.0%	34	محافظة جنين	
12.4%	42	محافظة طوباس	
100.0%	340	المجموع	
42.6%	145	أ	تصنيف الهيئة المحلية
36.5%	124	ب	
20.9%	71	ج	
100.0%	340	المجموع	

متغير المسعى الوظيفي الوارد في الجدول أعلاه، فإن المسعى الوظيفي رئيس قسم فأقل يشمل - رئيس شعبة فقط-

أداه الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة بهدف جمع البيانات بعدما تم تحديد مجتمع الدراسة وحجم العينة بدقة حيث تم توزيعها بشكل الكتروني لقياس أثر التخطيط التنموي الاستراتيجي في جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية مثل دراسة (جبر، 2022)؛ ودراسة أبو مارية (2022)؛ ودراسة لحسن (2020)؛ ودراسة العبيدي (2020)، حيث تكونت من

مجالين هما: المجال الأول: التخطيط التنموي الاستراتيجي والذي تكون من أربعة أبعاد (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) وضم في صورته الأولية 45 عبارة، والمجال الثاني جودة الخدمات والذي تكون من أربعة أبعاد (سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الكفاءة) وضم في صورته الأولية (23) عبارة، وتم التأكد من الخصائص السيكومترية من صدق وثبات وذلك على النحو الآتي:

أ- صدق الاستبانة: تم التحقق من صدق الاستبانة بطريقتين وهما: صدق المحكمين حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة والبالغ عددهم 7 محكمين، وقد تم اخذ الملاحظات بعين الاعتبار من حذف وإضافة وتعديل على عبارات الاستبانة، حيث استقرت عبارات المجال الأول "التخطيط التنموي الاستراتيجي" 43 عبارة، والمجال الثاني "جودة الخدمات" استقر عدد عباراته 20 عبارة.

ومن ثم تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال قياس معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمجال الذي يتبع له كما هو موضح في جدول 2.

جدول 2: صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

الرقم	البعد	معامل الارتباط
المجال الأول: التخطيط التنموي الاستراتيجي		
1	البعد الأول: الإدارة والحكم الرشيد	.853**
2	البعد الثاني: البنية التحتية والبيئة	.873**
3	البعد الثالث: التنمية الاجتماعية	.889**
4	البعد الرابع: التنمية الاقتصادية	.902**
المجال الثاني جودة الخدمات		
5	البعد الأول: سرعة الاستجابة	.843**
6	البعد الثاني: الملموسية	.892**
7	البعد الثالث: الاعتمادية	.817**
8	البعد الرابع: الكفاءة	.829**

يوضح جدول 2 بأن كافة قيم ارتباط الأبعاد بمجالاتها، دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، مما يشير إلى الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة وأنها تشترك معاً في قياس أثر التخطيط التنموي الاستراتيجي في جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية.

ب- ثبات الأداة: للتحقق من ثبات الأداة استخدمت معادلة كرونباخ ألفا لاستخراج الثبات والجدول التالي يبين ثبات كل بعد من أبعاد الأداة كما هو موضح في جدول 3:

تشير المعطيات الواردة في جدول 3 أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة في البحث حيث بلغت النسبة الكلية لمجال التخطيط التنموي الاستراتيجي 0.848 وبلغت النسبة الكلية لمجال جودة الخدمات 0.890، وبلغت الدرجة الكلية للمقياس ككل 0.870 وبذلك فهي نسب ثبات مقبولة لاستخدام الأداة في الدراسة الحالية.

المعالجات الإحصائية للبيانات

بعد جمع الاستبانات من عينة الدراسة، تم التأكد من سلامة البيانات من خلال مراجعتها من قبل مختصين للتأكد من خلوها من الأخطاء ثم تم معالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي الـ (SPSS)، ومن المعالجات الإحصائية التي استخدمت:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لتقدير الوزن النسبي لفقرات الاستبانة، وأُجري اختبار الثبات بطريقة معادلة ألف كرونباخ (Cronbach Alpha)، لقياس درجة ثبات الاستبانة، وتم حساب معاملات ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، لفحص الاتساق الداخلي لفقرات ومجالات الاستبانة وكذلك فحص العلاقة بين أبعاد التخطيط التنموي الاستراتيجي مع متغير جودة، كما أُجري اختبار (نموذج) تحليل الانحدار البسيط (Simple linear Regression Analysis) لقياس لقياس أثر أبعاد التخطيط التنموي الاستراتيجي (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) في جودة الخدمات.

جدول 3: قيم معامل الثبات لأبعاد ومجالات أداة الدراسة.

الرقم	البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
المجال الأول: التخطيط التنموي الاستراتيجي			
1	البعد الأول: الإدارة والحكم الرشيد	13	.786
2	البعد الثاني: البنية التحتية والبيئة	10	.831
3	البعد الثالث: التنمية الاجتماعية	10	.883
4	البعد الرابع: التنمية الاقتصادية	10	.890
	الدرجة الكلية	43	.848
المجال الثاني جودة الخدمات			
5	البعد الأول: سرعة الاستجابة	5	.925
6	البعد الثاني: الملموسية	5	.879
7	البعد الثالث: الاعتمادية	5	.872
8	البعد الرابع: الكفاءة	5	.883
	الدرجة الكلية	20	.890
	الدرجة الكلية للمقياس ككل	63	.870

10. عرض النتائج ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

يهدف التعرف إلى واقع التخطيط التنموي الاستراتيجي وجودة الخدمات في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية. فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية ولتسهيل عرض النتائج اعتمد التوزيع الموضح في جدول 4.

جدول 4: توزيع ليكرت الخماسي

الاستجابة	مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
الدرجة	100% - 84%	84% - 68%	68% - 52%	52% - 36%	36% - 20%

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول الذي نصه: "ما واقع تطبيق التخطيط التنموي الاستراتيجي (الإدارة والحكم الرشيد، والتنمية الاجتماعية، والتنمية الاقتصادية) في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية؟" وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لكل مجال من مجالات التخطيط التنموي الاستراتيجي وعلى الدرجة الكلية من وجهات نظر موظفي الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية، و جدول 5 الآتي يبين النتائج:

جدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للأبعاد كافة وللدرجة الكلية على مجال التخطيط التنموي الاستراتيجي.

الترتيب	المجال	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	الدرجة	النسبة المئوية
1	البعد الأول: الإدارة والحكم الرشيد	3.97	0.418	79.4%	مرتفعة
2	البعد الثاني: البنية التحتية والبيئة	3.93	0.794	78.6%	مرتفعة
3	البعد الثالث: البنية الاجتماعية	4.21	0.473	84.2%	مرتفعة
4	البعد الرابع: البنية الاقتصادية	4.00	0.712	80.0%	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.98	0.732	80.55%	مرتفعة

يتبين من جدول 5 أن واقع التخطيط التنموي الاستراتيجي في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية كان مرتفعاً على الأبعاد كافة حيث كانت نسبتها بين (75%-85%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية 80.55% ، وأن أعلى الأبعاد تقديراً فجاء البعد الثالث (البنية الاجتماعية) إذ جاء متوسط هذا البعد الحسابي 4.21 وانحراف معياري قدره 0.473 وبنسبة مئوية 84.2% ، أما أدنى هذه الأبعاد تقديراً فكان البعد الثاني (البنية التحتية والبيئة) إذ جاء متوسطه الحسابي 3.93 وانحراف معياري 0.794 وبنسبة مئوية 78.6% .

ويفسر الباحثان ذلك إلى أن كافة الهيئات المحلية الفلسطينية مُلزَمة من قبل وزارة الحكم المحلي بوضع خطة استراتيجية تنموية لها كل 4 سنوات، من أجل تعزيز الحوكمة والحكم الرشيد في عملها، والاستجابة للتحديات الفلسطينية مثل الازدياد العمراني وارتفاع مستويات الفقر والبطالة وغيرها من التحديات الاقتصادية والاجتماعية، فكان لابد من وجود خطة استراتيجية لكل هيئة محلية ترتب وفقها أولوياتها والاستجابة لاحتياجات المواطن الفلسطيني، كما يعد مطلباً من مطلب الدول المانحة التي يرتبط تمويلها للمشاريع بمدى تطبيق الهيئات المحلية لسياسة الحكم الرشيد واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (جبر، 2022)، (Ibrahim, 2019)، (عبد القادر، 2019)، (khoshtaria, 2018) التي أظهرت تطبيق مرتفع للتخطيط الاستراتيجي في المنظمات التي تناولتها، واختلفت مع دراسة (Teixeira & Junior, 2019)، (علي، 2019) التي أظهرت تطبيق منخفض للتخطيط الاستراتيجي في المنظمات التي تناولتها، ومع دراسة (نايل ومهدي، 2018)، (الشتيف، 2015) التي أظهرت تطبيق منخفض للتخطيط الاستراتيجي في المنظمات التي تناولتها.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني الذي نصه: ما واقع جودة الخدمات للأبعاد (سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الكفاءة) في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية؟

للإجابة عن هذا السؤال، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لكل مجال من مجالات جودة الخدمات وعلى الدرجة الكلية من وجهات نظر موظفي الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية، جدول 6 يبين النتائج:

جدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للأبعاد كافة على مجال جودة الخدمات.

الترتيب	المجال	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	الدرجة	النسبة المئوية
1	البعد الثالث: الاعتمادية	4.37	0.749	87.4%	مرتفعة جداً
2	البعد الرابع: الكفاءة	4.30	0.748	85%	مرتفعة جداً
3	البعد الثاني: الملموسية	4.12	0.847	82.4%	مرتفعة
4	البعد الأول: سرعة الاستجابة	3.95	0.906	79%	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.97	0.842	85.45%	مرتفعة جداً

يتبين من جدول 6 أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت مرتفعة جداً بدلالة النسبة المئوية 85.45%، وكانت نسبتها على الأبعاد بين (79%-88%)، وأن أعلى الأبعاد تقديراً هو البعد الثالث (الاعتمادية) إذ جاء المتوسط الحسابي لهذا البعد 4.37 وبانحراف معياري قدره 0.749 وبنسبة مئوية 87.4% أما أدنى هذه الأبعاد تقديراً فكان البعد الأول (سرعة الاستجابة) إذ جاء متوسطه الحسابي 3.95 وبانحراف معياري 0.906 وبنسبة مئوية 79%. ويعزو الباحثان ذلك، إلى أن الهيئات المحلية عززت من مبادئ جودة الخدمات المقدمة للمواطنين "سرعة الاستجابة، والملموسية، والاعتمادية، والكفاءة" وذلك انسجاماً مع مطالب المجتمع المحلي التي باتت أكثر فاعلية مع ظهور وسائل التواصل الاجتماعي التي باتت تفرض رقابة على خدمات الهيئات المحلية من خلال خلق رأي عام حول مستوى جودة الخدمات المقدمة، وانسجاماً مع مطالب الجهات الحكومية والمناحة بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والذي ترافق معه ظهور مصطلح المساءلة المجتمعية على أداء الهيئات المحلية والمطالبة بتطبيقه من قبل وزارة الحكم المحلي والدول المناحة، كل ذلك عوامل أدت إلى اهتمام الهيئات المحلية في تحسين جودة خدماتها، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من: (عبد القادر، 2019)، (علي، 2019)، (نايل ومهدي، 2018)، واختلفت مع نتيجة دراسة (الشتيف، 2015) التي أظهرت بأن مؤشر جودة الخدمات متوسط في البلديات المبحوثة.

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين درجة توافر مجالات التخطيط التنموي الاستراتيجي (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) وجودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.

لاختبار الفرضية، تم اختبار معامل الارتباط بيرسون بين التخطيط التنموي الاستراتيجي بأبعاده وجودة الخدمات، كما هو موضح في جدول 7.

جدول 7 : اختبار معامل الارتباط بيرسون بين التخطيط التنموي الاستراتيجي بأبعاده وجودة الخدمات من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية

البعد	مستويات المتغير	جودة الخدمات
الإدارة والحكم الرشيد	معامل الارتباط	.804**
	مستوى الدلالة	.000
	العدد	340
البنية التحتية والبيئة	معامل الارتباط	.783**
	مستوى الدلالة	.000
	العدد	340
البنية الاجتماعية	معامل الارتباط	.820**
	مستوى الدلالة	.000
	العدد	340
البنية الاقتصادية	معامل الارتباط	.819**
	مستوى الدلالة	.000
	العدد	340
أبعاد التخطيط التنموي الاستراتيجي مجتمعه	معامل الارتباط	.832**
	مستوى الدلالة	.000
	العدد	340

يتضح من جدول 7 وجود علاقة بين الدرجة الكلية لأبعاد التخطيط التنموي الاستراتيجي ومستوى جودة الخدمات، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما 0.832، وبمستوى دلالة قدرها 0.000، وهذه القيمة أصغر من 0.05، كما يتضح وجود

علاقة بين كل بعد من أبعاد التخطيط التنموي الاستراتيجي وجودة الخدمات حيث بلغ مستوى الدلالة لها 0.000، وهذه القيمة أصغر من 0.05، بمعنى أنه كلما زادت درجة تطبيق التخطيط التنموي الاستراتيجي تحسن مستوى الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.

ويشير ذلك إلى إمكانية فحص الأثر بين المتغيرات، ويمكن سبب العلاقة الطردية، إلى ما يحققه توافر مبادئ التخطيط الاستراتيجي وتطبيقها (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية)، داخل الهيئات المحلية يلعب دوراً كبيراً في تعزيز مبادئ جودة الخدمات (سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الكفاءة) والتي تنعكس إيجاباً على جودة الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة كل من: (جبر، 2022)، (عبد القادر، 2019)، (نايل ومهدي، 2018)، (مليحة، 2016)، (الشتتف، 2015)، (Oschman, 2017)، (Ibrahim, 2019)، والتي أظهرت وجود علاقة للتخطيط الاستراتيجي مع المتغيرات التابعة التي تناولتها، واختلفت مع نتيجة دراسة (French, 2014) التي أظهرت عدم وجود علاقة بين قياس الأداء وبعض عناصر التخطيط، وقد يعود ذلك إلى أن بعض عناصر الأداء في بعض المنظمات لا تعتمد بشكل فاعل على بعض عناصر التخطيط.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) لدرجة التخطيط التنموي الاستراتيجي في مستوى جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.

لفحص الفرضية أجري اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، جدول 8 يوضح نتائج الاختبار.

جدول 8: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التخطيط التنموي الاستراتيجي بأبعاده في جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية

م. المستقل	معامل التحديد R ²	المحسوبة F	Sig.	B	الثابت	المحسوبة T	Sig.
الإدارة والحكم الرشيد	.647	425.236	.000	.689	1.079	24.743	.000
البنية التحتية والبيئة	.614	389.473	.000	.653	.912	18.469	.000
التنمية الاجتماعية	.673	398.772	.000	.620	1.483	28.432	.000
التنمية الاقتصادية	.672	453.381	.000	.691	1.436	24.369	.000
التخطيط التنموي الاستراتيجي	.692	435.348	.000	.610	1.532	28.432	.000

يوضح جدول 8 إلى وجود أثر دال إحصائياً للتخطيط التنموي الاستراتيجي في جودة الخدمات الهيئات المحلية، إذ بلغت قيمة (ف) المحسوبة للاختبار (435.348)، وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.000، وبلغ معامل التحديد (R² = .692)، مما يشير إلى أن التخطيط التنموي الاستراتيجي يفسر ما قيمته 69.2% من التغيرات الحاصلة في جودة خدمات الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية، وبين الجدول أيضاً وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد التخطيط التنموي الاستراتيجي (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية)، إذ بلغ مستوى الدلالة لها 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 مما يشير بوجود أثر لهذه الأبعاد على جودة الخدمات على التوالي (64.7%، 61.4%، 67.3%، 67.2%)

ومما سبق يتضح أن هناك علاقة تأثير إيجابية بين جميع مجالات التخطيط التنموي الاستراتيجي وجودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية المستهدفة بالدراسة وهذا يشير إلى أن ما يحققه التخطيط التنموي الاستراتيجي من خلال تعزيز الإدارة والحكم الرشيد في عملها وتحقيق للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال تطوير الخدمات المختلفة وتطوير البنية التحتية وإقامة المشاريع الاقتصادية والتنموية والاجتماعية فإن ذلك يؤثر بشكل جيد في الاعتمادية في الخدمات التي تقدمها الهيئة المحلية، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من: (أبو فضة، 2023)، (Toke & Kalpande, 2023)، (نايل ومهدي، 2018)، (الشتنغ، 2015)، (Oschman, 2017)، (الخنساء، 2016)، التي أظهرت نتائجها وجود أثر للتخطيط في المتغيرات التابعة التي تناولتها هذه الدراسات.

11. النتائج:

من خلال تطبيق الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- أظهرت نتائج الدراسة بأن الدرجة الكلية لواقع التخطيط التنموي الاستراتيجي في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر المبحوثين كانت مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (80.55%)، وعلى الأبعاد (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية، التنمية الاقتصادية)، ومرتفعة جداً على بُعد التنمية الاجتماعية.
- أظهرت نتائج الدراسة بأن الدرجة الكلية لجودة الخدمات في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر المبحوثين كانت مرتفعة جداً، بدلالة النسبة المئوية 85.45% وعلى الأبعاد (الاعتمادية، الكفاءة)، فيما جاءت الأبعاد (سرعة الاستجابة، الملموسية) على درجة تقدير مرتفعة.
- وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة بين التخطيط التنموي الاستراتيجي بمجالاته مجتمعة ومنفصلة (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) وجودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.
- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للتخطيط التنموي الاستراتيجي بمجالاته مجتمعة ومنفصلة (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) في جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية.

12. التوصيات:

في ضوء أهداف الدراسة ونتائجها يوصي الباحثان بالتوصيات الآتية:

- الاستمرار في مواصلة تطبيق التخطيط التنموي الاستراتيجي (الإدارة والحكم الرشيد، والبنية التحتية والبيئة، والتنمية الاجتماعية، والتنمية الاقتصادية) في الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية، وذلك من خلال:

أ- الاستمرار في تحسين الإدارة والحكم الرشيد في الهيئات المحلية: من خلال تعزيز الحوكمة في الهيئات المحلية بواسطة تعزيز المساءلة، والشفافية، وسيادة القانون، والعدالة الإدارية والخدماتية في أعمالها،

وأن تستمر باعتماد مبدأ المشاركة من خلال إشراك موظفيها والمجتمع المحلي وأصحاب الاختصاص في وضع الخطط التنموية، وتطوير قدرات موظفيها في مجال التخطيط التنموي الاستراتيجي.

ب- مواصلة تعزيز البنية التحتية والبيئة: من خلال استمرار الهيئات المحلية في شق الطرق والقيام بأعمال البنية التحتية من مياه وكهرباء وصرف صحي، والحرص على صيانتها بشكل دوري، والمحافظة على المنظر الجمالي للمدينة من خلال تخضيرها وإزالة كل المخلفات بشكل مستمر، واستخدام الأساليب الحديثة في معالجة النفايات.

ج- التحسين في التنمية الاجتماعية: من خلال مواصلة الهيئات في إنشاء ودعم المرافق الصحية "المستشفيات المستوصفات"، والتعليمية "المدارس" والثقافية "المكتبات العامة والأندية الثقافية، المسرح" والرياضية "الملاعب والصالات الرياضية"

د- مواصلة تحسين التنمية الاقتصادية: من خلال استمرار الهيئات المحلية على توفير البنية التحتية المشجعة للاستثمار، وإقامة مشاريع اقتصادية من خلال بناء شراكات مع القطاع الخاص وتوفير محفزات لهم، والتشبيك مع الحكومة المركزية، واستقطاب الدعم المالي من الدول المانحة من أجل ذلك.

• العمل على مواصلة التحسين المستمر في واقع جودة الخدمات (سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الكفاءة) المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية، وذلك من خلال:

أ- مواصلة تعزيز الملموسية في خدمات الهيئات المحلية، من خلال: توفير العديد من التسهيلات لتقديم الخدمات للمواطنين وربط الخدمات بالمشاكل التي يواجهها المواطنين، ومواصلة تطوير البنية التحتية من شق طرق وتوفير شبكات الكهرباء والمياه وقنوات الصرف الصحي وإنشاء الأماكن الترفيهية للمواطنين.

ب- التحسين المستمر في سرعة الاستجابة في خدمات الهيئات المحلية، من خلال: أن تعمل الهيئات المحلية إلى توصيل خدماتها لتغطي كافة المواطنين، وأن تطور إجراءاتها لضمان السرعة في تقديم خدماتها، والسرعة في الرد على استفسارات المواطنين.

ج- تعزيز الاعتمادية في خدمات الهيئات المحلية، من خلال: أن تقوم الهيئات المحلية على تطوير منظومة تعتمد على الثقة المتبادلة مع المواطنين بحيث تعمل على حل المشاكل التي تواجههم من خلال ربط الخدمات بالمشكلات التي تواجه المواطنين، وأن تلتزم بمعايير الجودة في تقديم خدماتها للمواطنين.

د- تعزيز كفاءة موظفي الهيئات المحلية، من خلال: تمكين الموظفين في مهارات الاتصال والتواصل مع المواطنين، وبناء قدراتهم في مجال تحسين جودة الخدمات من خلال إلحاقهم بالدورات التدريبية

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

- الأبروي، راشد. (2021). تأثير العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وكفاءة وفاعلية المجالس البلدية العمانية. *مجلة رماح للبحوث والدراسات*، (41)، 305-341.
- أبو سعدة، أحمد. (2019). دور البيانات الضخمة في تحسين جودة الخدمات: دراسة حالة الجامعة الإسلامية بغزة [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.
- أبو فضة، أحمد. (2023). التخطيط الاستراتيجي وأثره على مستوى جودة الخدمات في بلدية جرش الكبرى. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 4(2)، 109-115.
- أحمد، عرفة عمر. (2021). دور التفكير الاستراتيجي في تعزيز ثقافة الجودة: دراسة حالة شركة ظبيان للخدمات المحدودة [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية العلوم الإدارية، جامعة أفريقيا العالمية، السودان.
- الأغا، محمود. (2020). دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق جودة التعليم العالي من وجهة نظر العاملين في الجامعات الفلسطينية [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.
- باطويح، محمد، والمناور، فيصل. (2020). التخطيط التنموي في دولة الكويت: التحديات وسبل مواجهتها، الكويت: المعهد العربي للتخطيط. *المجلة العلمية لكلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية*، (9)، 36-72.
- البيطحة، راند. (2017). مدى تطبيق التخطيط التنموي الاستراتيجي لدى بلديات محافظة بيت لحم من وجهة نظر أعضاء مجالسها البلدية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة القدس، فلسطين.
- جبر، سناء. (2022). التخطيط التنموي الاستراتيجي ودوره في تلبية احتياجات الهيئات المحلية في قرى غرب رام الله من وجهة نظر أعضاء مجالس الهيئات المحلية [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الدراسات العليا، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- حمد، عمر. (2020). محاضرات إدارة الجودة الشاملة. جامعة أفريقيا العالمية- الخرطوم، السودان.
- داودي، فاطمة الزهراء. (2020). التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بالتنمية الاجتماعية في الجزائر: دراسة ميدانية بمؤسسة صيدال أنموذجاً [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة الحاج لخضر، الجزائر.
- الدرايع، محمود. (2021). الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين.
- الديراوي، بشير. (2021). أثر التخطيط الاستراتيجي في التشبيك الإداري: دراسة ميدانية: البنك الوطني الإسلامي - قطاع غزة [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية التمويل والإدارة، جامعة الأقصى - غزة، فلسطين.

- راشدة، رحمانى. (2019). دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة: الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير- بسكرة، الجزائر.
- رزق، فاطمة. (2020). درجة توافر متطلبات استخدام البيانات الضخمة في التخطيط الاستراتيجي بوزارة التربية والتعليم في المحافظات الجنوبية لفلسطين [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية التربية، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.
- زيد، وسام عبد القادر. (2021). دور التخطيط التنموي الاستراتيجي في تطوير جودة الخدمة المستشفيات الفلسطينية الحكومية [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية العلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.
- الشتتف، يوسف. (2015). دور التخطيط الاستراتيجي التشاركي في تحسين جودة خدمات البلديات الفلسطينية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 6(3)، 616-641.
- الطائي، رعد، وقداه، عيسى. (2008). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- طوقان، عامر. (2018). التخطيط الاستراتيجي والتخطيط التشغيلي. عمان: دار البيروني للنشر والتوزيع.
- عبد القادر، خليل. (2019). واقع التخطيط الاستراتيجي ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*، 20(2)، 313-340.
- عبد المقصود، زين. (2014). محافظة الجهاد دراسة في التخطيط البيئي والتنمية الريفية. الكويت: الجمعية الجغرافية الكويتية.
- العتيبي، نايف. (2020). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة مؤتة، الأردن.
- علي، رند طاهر. (2021). دور التخطيط الاستراتيجي في التجربة التنموية في ماليزيا [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- علي، علي. (2019). دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات التعليمية، دراسة ميدانية في جامعة تشرين [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- القيق، فريد صبح. (2014). دور المشاركة المجتمعية في تحقيق التنمية المستدامة: الخطط التنموية الاستراتيجية للمدن الفلسطينية كحالة دراسية [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.
- الكرخي، مجيد. (2021). التخطيط الاستراتيجي المبني على النتائج. عمان: بيت الغشام للنشر والترجمة.
- مجموعة عمل الإنتوساي للمراجعة البيئية. (2013). القضايا البيئية المرتبطة بتطوير البنية التحتية. فينا، النمسا.
- محمد، جمال عبد الله. (2016). التخطيط الاستراتيجي. عمان: دار المنهل.
- محمد، مصطفى كامل. (2018). التخطيط الاستراتيجي للمبادرات، كلية الدفاع الوطني. أكاديمية ناصر العسكرية العليا، مصر.
- نايل، طه، ومهدي، رونق. (2018). واقع التخطيط الاستراتيجي ودوره في أبعاد جودة الخدمة للمنظمات غير الهادفة للربح: دراسة ميدانية في مستشفى الفلوجة العام. *المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية*، 16(57)، 104-130.

وزارة الحكم المحلي الفلسطيني. (2018). دليل التخطيط التنموي المحلي للمدن والبلدات الفلسطينية. رام الله، فلسطين.

المراجع المترجمة

Al-Abruwi, Rashid. (2021). The impact of the relationship between strategic planning and the efficiency and effectiveness of Omani municipal councils. *Ramah Journal of Research and Studies*, (41), 305-341.

Abu Saada, Ahmed. (2019). The Role of Big Data in Improving Service Quality: A Case Study of the Islamic University of Gaza [Unpublished Master's Thesis]. The Islamic University-Gaza, Palestine.

Abu Fadda, Ahmed. (2023). Strategic planning and its impact on the level of service quality in the Greater Jerash Municipality. *Journal of Humanities and Natural Sciences*, 4(2), 109-115.

Ahmed, Arafa Omar. (2021). The Role of Strategic Thinking in Promoting a Culture of Quality: A Case Study of Dhabyan Services Company Limited [Unpublished Master's Thesis]. Faculty of Administrative Sciences, Africa International University, Sudan.

Agha, Mahmoud. (2020). The role of strategic planning in achieving the quality of higher education from the perspective of workers in Palestinian universities [Unpublished Master's Thesis]. Faculty of Economics and Administrative Sciences, Islamic University-Gaza, Palestine.

Batouih, Mohammed, and Al-Munawar, Faisal. (2020). Development Planning in the State of Kuwait: Challenges and Ways to Confront Them, Kuwait: Arab Planning Institute. *Scientific Journal of the College of Economic Studies and Political Sciences*, (9), 36-72.

Al-Batha, Raed. (2017). The Extent of Implementation of Strategic Development Planning in the Municipalities of Bethlehem Governorate from the Perspective of Their Municipal Council Members [Unpublished Master's Thesis]. Al-Quds University, Palestine.

Jabr, Sanaa. (2022). Strategic development planning and its role in meeting the needs of local authorities in the villages of West Ramallah from the point of view of members of local authority councils [Unpublished Master's thesis]. Faculty of Graduate Studies, Al-Quds Open University, Palestine.

Hamad, Omar. (2020). Total Quality Management Lectures. Africa International University-Khartoum, Sudan.

Daoudi, Fatima Zahra. (2020). Strategic planning and its relationship to social development in Algeria: A field study at the Saidal Foundation as a model [Unpublished doctoral dissertation]. University of Hadj Lakhdar, Algeria.

Al-Darabi, Mahmoud. (2021). E-government and its relationship to improving the quality of services provided from the perspective of government employees in Ramallah and Al-Bireh Governorate [Unpublished Master's Thesis]. Faculty of Graduate Studies, Hebron University, Palestine.

Al-Diraoui, Bashir. (2021). The Impact of Strategic Planning on Administrative Networking: A Field Study: The National Islamic Bank - Gaza Strip [Unpublished Master's Thesis]. Faculty of Finance and Administration, Al-Aqsa University - Gaza, Palestine.

Rachida, Rahmani. (2019). The role of strategic planning in improving public service, a case study: the Algerian Electricity and Gas Distribution Company [Unpublished Master's Thesis]. Faculty of Economics, Business and Management Sciences, University of Mohamed Khedhir-Biskra, Algeria.

Rizk, Fatima. (2020). The Degree of Availability of Requirements for Using Big Data in Strategic Planning at the Ministry of Education in the Southern Governorates of Palestine [Unpublished Master's Thesis]. Faculty of Education, Islamic University-Gaza, Palestine.

Zaid, Wissam Abdel Qader. (2021). The Role of Strategic Development Planning in Improving the Quality of Service in Palestinian Governmental Hospitals [Unpublished Master's Thesis]. Faculty of Administrative Sciences, Islamic University - Gaza, Palestine.

Al-Shantaf, Yousef. (2015). The Role of Participatory Strategic Planning in Improving the Quality of Palestinian Municipal Services. *Scientific Journal of Business and Environmental Studies*, 6(3), 616-641.

Al-Taie, Raad, and Qaddadah, Issa. (2008). Total Quality Management. Amman: Al-Yazouri Scientific House for Publishing and Distribution.

Touqan, Amer. (2018). Strategic Planning and Operational Planning. Amman: Al-Biruni Publishing and Distribution House.

Abdul Qader, Khalil. (2019). The Reality of Strategic Planning and the Level of Quality of Services Provided by Palestinian Municipalities. *Journal of Social and Human Sciences*, 20(2), 313-340.

Abdul-Maqsoud, Zain. (2014). Al-Jahra Governorate: A Study in Environmental Planning and Rural Development. Kuwait: Kuwait Geographical Society.

Al-Otaibi, Naif. (2020). The impact of e-government implementation on service quality from the perspective of employees of the Qatari Ministry of Commerce and Industry [Unpublished Master's Thesis]. Mutah University, Jordan.

- Ali, Rand Taher. (2021). The Role of Strategic Planning in the Development Experience in Malaysia [Unpublished Master's Thesis]. An-Najah National University, Palestine.
- Ali, Ali. (2019). The Role of Strategic Planning in Improving the Quality of Educational Services, A Field Study at Tishreen University [Unpublished Master's Thesis]. Syrian Virtual University, Syria.
- Al-Qiq, Farid Subuh. (2014). The Role of Community Participation in Achieving Sustainable Development: Strategic Development Plans for Palestinian Cities as a Case Study [Unpublished Master's Thesis]. Islamic University-Gaza, Palestine.
- Al-Karkhi, Majeed. (2021). Results-Based Strategic Planning. Amman: Beit Al-Ghasham for Publishing and Translation.
- NTOSAI Working Group on Environmental Auditing. (2013). Environmental Issues Related to Infrastructure Development. Vienna, Austria.
- Mohammed, Jamal Abdullah. (2016). Strategic Planning. Amman: Dar Al-Manhal.
- Mohamed, Mustafa Kamel. (2018). Strategic Planning for Initiatives, National Defense College. Nasser Higher Military Academy, Egypt.
- Nael, Taha, and Mahdi, Ronaq. (2018). The Reality of Strategic Planning and Its Role in the Dimensions of Service Quality for Non-Profit Organizations: A Field Study in Fallujah General Hospital. *Iraqi Journal of Economic Sciences*, 16(57), 104-130.
- Palestinian Ministry of Local Government. (2018). Local Development Planning Guide for Palestinian Cities and Towns. Ramallah, Palestine.

المراجع الأجنبية

- French, S. (2014). The role of strategic planning in the performance of small, professional service firms. A research note. *Journal of Management Development*, 23(8), 765-776.
- Ibrahim, M. (2019). The impact of strategic planning on improving job satisfaction - an exploratory study of the views of a sample of administrative staff at Mayson university. *The Journal of Management and Economy*, 42(122), 233-248.
- Khoshtaria, T. (2018). The impact of strategic planning on organizational performance through strategy implementation. *The Journal of Globalization & Business*, 4(5), 84-89.
- Oschman, J. (2017). The Role of Strategic Planning in Implementing a Total Quality Management

Framework: An Empirical View. *Quality Management Journal*, 24(2), 41-53.

Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. *Research & Development EPRA International Journal of*, 4, 39-41.

Steven, K. (2012). Sampling ،Third Edition. Simon Fraser University. Teixeira, G. F., & Junior, O. C. (2019). How to make strategic planning for corporate sustainability?. *Journal of Cleaner Production*, 230, 1421-1431.

Toke, L., & Kalpande, S. (2023). Total quality management in small and medium enterprises: An overview in Indian context. *Quality Management journal*, 27(3), 159 -175.