

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

دور التخطيط الإداري في تحسين جودة الخدمات المؤسسية: دراسة ميدانية
على إدارات الدعم الإداري الحكومية

أسم الطالب

محمد فهد الدوسري

233000487

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

١,١	المقدمة:	٤
1.2.	مشكلة الدراسة	٥
1.2.1.	فجوات على المستوى النظري	٥
1.2.2.	فجوات على المستوى التطبيقي	٦
1.3.	أهمية الدراسة	٦
1.3.1.	على المستوى النظري:	٦
1.3.2.	على المستوى التطبيقي:	٧
1.2.	أسئلة الدراسة	٨
	السؤال الرئيسي:	٨
	الأسئلة الفرعية:	٨
1.3.	أهداف الدراسة	٩
	الهدف الرئيسي:	٩
1.4.	فرضيات الدراسة	٩
	الفرضية الرئيسية:	٩
	الفرضيات الفرعية:	١٠
1.5.	نموذج الدراسة	١٠
1.6.	منهجية الدراسة	١١
	أولاً: منهج الدراسة	١١
	ثانياً: مجتمع الدراسة وعيّنتها	١١
	ثالثاً: مصادر جمع البيانات	١٢
	رابعاً: أداة الدراسة (الاستبانة)	١٢
	خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة	١٣
	سادساً: حدود الدراسة	١٤
1.7.	الدراسة الميدانية	١٤
1.8.	مخطط جانت المشروع المقترح	١٥

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ . المقدمة:

يُعدّ التخطيط الإداري أحد الركائز الجوهرية التي تقوم عليها المنظمات المعاصرة في سعيها نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية، إذ يمثّل العملية المنهجية التي يتم من خلالها تحديد الأهداف المستقبلية ورسم المسارات المثلى لبلوغها، مع تخصيص الموارد البشرية والمادية والتقنية اللازمة لذلك بكفاءة وفاعلية. وقد تزايدت أهمية التخطيط الإداري في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم على الأصعدة الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية، حيث أصبحت المنظمات الحكومية والخاصة على حدٍ سواء مطالبةً بتبني أساليب تخطيطية متقدمة تمكّنها من التكيف مع هذه المتغيرات والاستجابة لتطلعات المستفيدين المتنامية (إبراهيم، 2021)

وفي السياق الحكومي تحديداً، تحتلّ إدارات الدعم الإداري مكانةً محورية باعتبارها الجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات المساندة التي تضمن استمرارية العمل المؤسسي وسلاسته، بما يشمل خدمات الموارد البشرية والشؤون المالية والمشتريات والاتصالات الإدارية وتقنية المعلومات. وتؤثر جودة هذه الخدمات تأثيراً مباشراً في أداء الجهات الحكومية ككل، إذ إنّ أي قصور في التخطيط لهذه الخدمات ينعكس سلباً على مستوى رضا المستفيدين الداخليين والخارجيين، ويُضعف قدرة المنظمة على تحقيق رسالتها (الهائس، ٢٠٢٥).

ولقد شهدت العقود الأخيرة اهتماماً أكاديمياً ومهنياً واسعاً بمفهوم جودة الخدمات المؤسسية، حيث لم يعد يُنظر إلى الجودة على أنها مجرد التزام بالمعايير الفنية، بل أصبحت تُقاس بمدى تلبية الخدمة لتوقعات المستفيدين وتجاوزها. وقد أسهمت النظريات والنماذج الإدارية الحديثة، كنموذج الجودة الشاملة وإعادة هندسة العمليات، في إعادة تشكيل فهم العلاقة بين التخطيط الإداري وجودة الخدمات، مؤكدةً أنّ التخطيط السليم يُعدّ شرطاً أساسياً لتحقيق مخرجات خدمية عالية الجودة (عبيدي وحداد، 2024)

وعلى المستوى الدولي، أثبتت الدراسات أنّ المؤسسات التي تتبنى ممارسات تخطيطية منظّمة تتفوق بشكلٍ ملحوظ على نظيراتها في مؤشرات جودة الخدمة ورضا المتعاملين، حيث يُسهم التخطيط في توحيد الجهود وتقليل الهدر في الموارد وتسريع الاستجابة للمتغيرات البيئية. كما أظهرت التجارب الدولية الناجحة في دول

مثل سنغافورة والإمارات وكندا أن إصلاح القطاع الحكومي يبدأ من تعزيز القدرات التخطيطية للإدارات المساندة، مما ينعكس إيجابياً على منظومة الخدمات الحكومية بأكملها. (Rizos et al., 2022)

وانطلاقاً مما سبق، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على الدور الذي يؤديه التخطيط الإداري بأبعاده المختلفة — من تحديد الأهداف، ورسم السياسات، وتخصيص الموارد، ومتابعة الأداء — في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها إدارات الدعم الإداري في الجهات الحكومية.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الاهتمام المتزايد بتطوير القطاع الحكومي وتحسين جودة خدماته، لا تزال كثير من إدارات الدعم الإداري الحكومية تعاني من إشكاليات متعددة تتعلق بضعف التخطيط الإداري وانعكاساته السلبية على مستوى الخدمات المقدمة. وتتجلى هذه الإشكاليات في التأخر في إنجاز المعاملات، وتكرار الأخطاء الإدارية، وضعف التنسيق بين الوحدات التنظيمية، فضلاً عن محدودية الاستجابة لاحتياجات المستفيدين، مما يطرح تساؤلات جوهرية حول مدى فاعلية التخطيط الإداري القائم في هذه الإدارات ودوره الفعلي في تحسين جودة الخدمات المؤسسية. وقد تبلورت مشكلة الدراسة من خلال رصد مجموعة من الفجوات على المستويين النظري والتطبيقي:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تكشف مراجعة الأدبيات العلمية المتاحة عن وجود عدد من الفجوات البحثية التي تستدعي مزيداً من الاستقصاء والتحليل. فعلى صعيد التأصيل النظري، ركزت غالبية الدراسات السابقة على التخطيط الاستراتيجي في سياقات القطاع الخاص والشركات الربحية، في حين ظلّ التخطيط الإداري بمفهومه التشغيلي والتكتيكي في إدارات الدعم الإداري الحكومية مجالاً بحثياً محدود التداول (الهائس، ٢٠٢٥). كما أنّ معظم الأطر النظرية المتوفرة حول جودة الخدمات قد تم تطويرها في بيئات غربية تختلف في خصائصها التنظيمية والثقافية عن البيئة العربية، مما يُثير تساؤلات حول مدى قابلية تطبيقها في السياق الحكومي العربي. علاوةً على ذلك، يُلاحظ ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة التكاملية بين أبعاد التخطيط الإداري المتعددة — كتحديد الأهداف والبرمجة

الزمنية وتوزيع الموارد والرقابة على التنفيذ — وبين أبعاد جودة الخدمة المؤسسية مجتمعةً في نموذج بحثي واحد. (Agustin, Imron & Mustiningsih, 2024) وأخيرًا، تفتقر الأدبيات إلى إطار نظري متكامل يوضح الآليات والمسارات التي يؤثر من خلالها التخطيط الإداري في جودة الخدمات الحكومية، بما يشمل المتغيرات الوسيطة والمعدلة التي قد تعزز هذه العلاقة أو تُضعفها. (Mihrez, 2026)

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على الصعيد التطبيقي، فتشير الشواهد الميدانية إلى أن كثيرًا من إدارات الدعم الإداري الحكومية لا تزال تمارس التخطيط بصورة ارتجالية وغير منهجية، حيث تغيب الخطط التشغيلية المكتوبة والمحدثة، وتتخذ القرارات بناءً على ردود الأفعال الآنية بدلًا من الاستناد إلى تحليل مسبق للاحتياجات والأولويات. كما يُلاحظ وجود فجوة واضحة بين ما تنصّ عليه الخطط المعتمدة في الحالات التي توجد فيها خطط وبين ما يتم تنفيذه فعليًا على أرض الواقع، وهو ما أشار إليه عبيدي وحداد (2024) في سياق المؤسسات الصحية. فضلًا عن ذلك، تعاني هذه الإدارات من ضعف في آليات قياس جودة الخدمات المقدمة وغياب مؤشرات أداء واضحة يمكن من خلالها تقييم مدى تحقق الأهداف التخطيطية، مما يُصعّب عملية التحسين المستمر. كما أن محدودية الكوادر المؤهلة في مجال التخطيط الإداري وضعف البنية التقنية الداعمة لعمليات التخطيط والمتابعة يُشكّلان تحديًا إضافيًا يُضعف قدرة هذه الإدارات على تقديم خدمات بالمستوى المأمول (إبراهيم، 2021)

وبناءً على ما تقدّم من فجوات نظرية وتطبيقية، تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما دور التخطيط الإداري في تحسين جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

- تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بالعلاقة بين التخطيط الإداري وجودة الخدمات المؤسسية، وهو مجال لا يزال يعاني من شح ملحوظ في الدراسات المتخصصة التي تتناوله ضمن السياق الحكومي العربي، مما يجعل الدراسة إضافة نوعية للمكتبة البحثية في هذا الحقل.
- تقدّم الدراسة إطاراً نظرياً تكاملياً يربط بين أبعاد التخطيط الإداري المتعددة كتحديد الأهداف والبرمجة الزمنية وتخصيص الموارد والرقابة التخطيطية من جهة، وأبعاد جودة الخدمة المؤسسية كالاستجابة والموثوقية والملموسية والتعاطف من جهة أخرى، ضمن نموذج بحثي واحد يتيح فهماً أعمق لطبيعة هذه العلاقة ومساراتها.
- تعمل الدراسة على سدّ الفجوة البحثية المتعلقة بقابلية تطبيق النظريات والنماذج الغربية في جودة الخدمات على البيئة الحكومية العربية، من خلال اختبار مدى ملائمة هذه الأطر النظرية للخصائص التنظيمية والثقافية السائدة في إدارات الدعم الإداري الحكومية، وهو ما يفتح المجال أمام بناء نماذج أكثر ملائمة للسياق المحلي.
- توفر الدراسة أداة قياس علمية محكمة لقياس مستوى التخطيط الإداري وجودة الخدمات في إدارات الدعم الإداري الحكومية، يمكن للباحثين الاستفادة منها في دراسات مستقبلية مشابهة أو في سياقات تنظيمية مختلفة، مما يُعزّز التراكم المعرفي في هذا المجال.
- تفتح الدراسة آفاقاً بحثية جديدة من خلال تحديد المتغيرات التي قد تؤثر في العلاقة بين التخطيط الإداري وجودة الخدمات، سواء أكانت متغيرات تنظيمية كالثقافة المؤسسية والهيكل التنظيمي، أم متغيرات بشرية كالكفاءات والتدريب، مما يُمهّد لدراسات أكثر تعمقاً في المستقبل.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تزوّد الدراسة صنّاع القرار في الجهات الحكومية بتشخيص دقيق لواقع التخطيط الإداري في إدارات الدعم الإداري، بما يكشف عن نقاط القوة التي ينبغي تعزيزها ونقاط الضعف التي تستوجب المعالجة، وهو ما يُمكنهم من اتخاذ قرارات مبنية على شواهد علمية بدلاً من الاجتهادات الشخصية.

- تقدّم الدراسة توصيات عملية قابلة للتطبيق تساعد إدارات الدعم الإداري الحكومية على تطوير ممارساتها التخطيطية بما ينعكس إيجاباً على جودة خدماتها، من خلال تحديد أبعاد التخطيط الأكثر تأثيراً في جودة الخدمة والتركيز عليها في برامج التطوير والتحسين.
- تُسهم نتائج الدراسة في دعم جهود التحول الحكومي وتحقيق رؤى التنمية الوطنية التي تضع تحسين جودة الخدمات الحكومية في صدارة أولوياتها، حيث تكشف عن الأثر الفعلي للتخطيط الإداري كأداة تطويرية فاعلة يمكن الاستثمار فيها لتحقيق نقلة نوعية في الأداء المؤسسي الحكومي.
- تُفيد الدراسة القيادات الإدارية في تصميم برامج تدريبية وتأهيلية موجهة للعاملين في إدارات الدعم الإداري، مبنية على الاحتياجات الفعلية التي تكشف عنها نتائج الدراسة، بما يُعزّز قدراتهم في مجالات التخطيط وإدارة الجودة ويرفع مستوى أدائهم المهني.
- تُتيح الدراسة للمستفيدين من الخدمات الحكومية فرصة غير مباشرة للتعبير عن مستوى رضاهم وتوقعاتهم، من خلال ما ترصده من مؤشرات جودة الخدمة، مما يُعزّز ثقافة التغذية الراجعة ويدفع نحو تبني نهج يركّز على المستفيد في تصميم الخدمات الحكومية وتقديمها.
- توفّر الدراسة نموذجاً تطبيقياً يمكن تعميمه والاستفادة منه في قطاعات حكومية أخرى تسعى إلى تحسين جودة خدماتها من خلال تعزيز ممارسات التخطيط الإداري، مما يوسّع نطاق الأثر العملي لهذه الدراسة ويجعلها مرجعاً لصنّاع القرار في مختلف المؤسسات الحكومية.

1.2. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر التخطيط الإداري بأبعاده (تحديد الأهداف، البرمجة الزمنية، تخصيص الموارد، الرقابة التخطيطية) على جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما أثر تحديد الأهداف على جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية؟

٢. ما أثر البرمجة الزمنية على جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية؟
٣. ما أثر تخصيص الموارد على جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية؟
٤. ما أثر الرقابة التخطيطية على جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية؟

1.3. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التخطيط الإداري بأبعاده (تحديد الأهداف، البرمجة الزمنية، تخصيص الموارد، الرقابة التخطيطية) على جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية.

ويتفرّع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

١. قياس أثر بُعد تحديد الأهداف في مستوى جودة الخدمات المؤسسية، والتعرّف على مدى إسهام وضوح الأهداف وواقعيتها وقابليتها للقياس في تحسين مخرجات الخدمة.
٢. تحليل أثر بُعد البرمجة الزمنية في جودة الخدمات المؤسسية، من خلال الكشف عن دور الجدولة الزمنية للأنشطة وتحديد المراحل والمواعيد النهائية في ضبط إيقاع تقديم الخدمة وتعزيز كفاءتها.
٣. استقصاء أثر بُعد تخصيص الموارد في جودة الخدمات المؤسسية، عبر دراسة مدى إسهام التوزيع العقلاني للموارد البشرية والمالية والتقنية في ضمان استدامة الخدمة وارتقائها.
٤. اختبار أثر بُعد الرقابة التخطيطية في جودة الخدمات المؤسسية، من حيث دور آليات المتابعة وقياس الأداء والتغذية الراجعة وتصحيح الانحرافات في صون مستوى الجودة وتطويره المستمر.
٥. تقديم مجموعة من التوصيات العملية القائمة على الشواهد العلمية لصنّاع القرار في الجهات الحكومية، تسهم في تطوير الممارسات التخطيطية وتعزيز جودة الخدمات المؤسسية بما يتوافق مع متطلبات التحول الحكومي ورؤى التنمية الوطنية.

1.4. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط الإداري بأبعاده (تحديد الأهداف، البرمجة الزمنية، تخصيص الموارد، الرقابة التخطيطية) على جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية.

الفرضيات الفرعية:

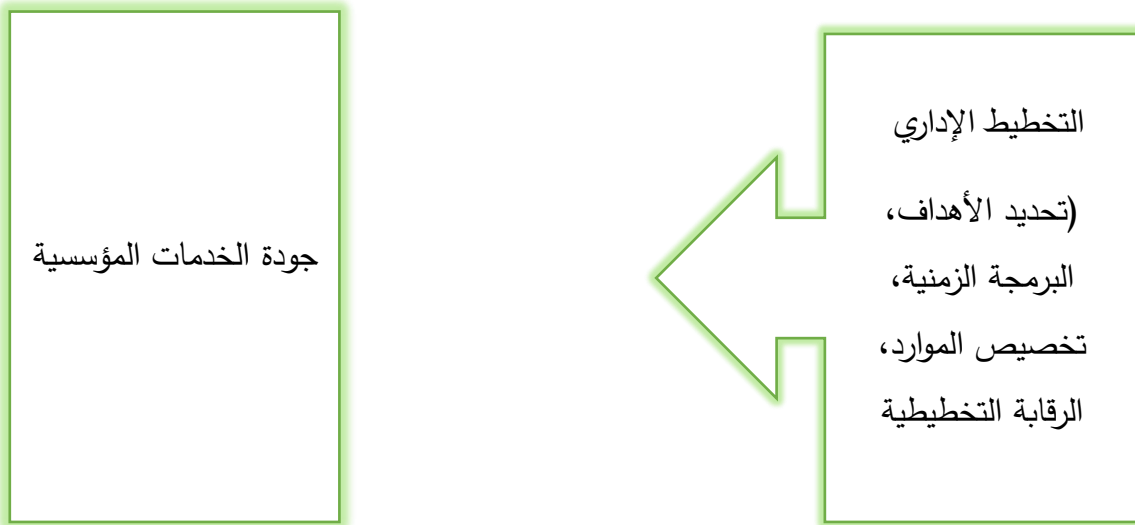
H0-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد تحديد الأهداف على جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية.

H0-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد البرمجة الزمنية على جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية.

H0-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد تخصيص الموارد على جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية.

H0-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد الرقابة التخطيطية على جودة الخدمات المؤسسية في إدارات الدعم الإداري الحكومية.

1.5. نموذج الدراسة



يوضح النموذج أعلاه العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث يمثل التخطيط الإداري المتغير المستقل بأبعاده الأربعة (تحديد الأهداف، البرمجة الزمنية، تخصيص الموارد، الرقابة التخطيطية)، بينما تمثل جودة الخدمات المؤسسية المتغير التابع كمحور أحادي شامل. وتشير الأسهم إلى اتجاه التأثير المفترض من كل بُعد من أبعاد التخطيط الإداري نحو جودة الخدمات المؤسسية، فيما تمثل المتغيرات الديموغرافية عوامل قد تحدث فروقاً في استجابات أفراد العينة حول كلا المتغيرين الرئيسيين.

1.6. منهجية الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأنسب لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها، إذ يتيح هذا المنهج وصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً في آنٍ واحد. وسيستخدم هذا المنهج في شقين متكاملين: شق نظري يتضمن مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالتخطيط الإداري وجودة الخدمات المؤسسية لبناء الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة، وشق ميداني يتضمن جمع البيانات الأولية من مفردات العينة وتحليلها إحصائياً لاختبار فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج.

وسيوظف المنهج الوصفي في رصد مستوى ممارسة التخطيط الإداري ومستوى جودة الخدمات المؤسسية، بينما سيوظف المنهج التحليلي في اختبار العلاقات السببية بين المتغير المستقل (التخطيط الإداري بأبعاده الأربعة) والمتغير التابع (جودة الخدمات المؤسسية)، فضلاً عن فحص الفروق الإحصائية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية. وسيضمن هذا التكامل المنهجي الوصول إلى نتائج علمية موثوقة تجمع بين الوصف الشامل والتحليل المعمق.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها

سينتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارات الدعم الإداري في الجهات الحكومية المستهدفة، والبالغ عددهم الإجمالي (٤٨٠) موظفاً وموظفة، موزعين على مختلف المستويات الوظيفية (إدارية عليا، إدارية وسطى، تنفيذية) في ثماني إدارات دعم إداري حكومية. ويشمل هذا المجتمع الموظفين الذين يمارسون مهام التخطيط الإداري أو يتأثرون بمخرجاته بشكل مباشر في تقديم الخدمات المؤسسية.

وستُستخدم طريقة العينة الطبقية العشوائية التناسبية لضمان تمثيل متوازن لجميع المستويات الوظيفية والإدارات المعنية، حيث سيُحدّد حجم العينة وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan, 1970) بعدد (214) مفردة من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ (٤٨٠) موظفاً، مع إضافة نسبة احتياطية قدرها (١٥٪) لتعويض الاستبانة المفقودة أو غير الصالحة، ليصبح العدد المستهدف للتوزيع (٢٤٦) استبانة. وسيُراعى في اختيار العينة التوزيع النسبي لأعداد الموظفين في كل إدارة وفي كل مستوى وظيفي، بحيث تعكس العينة الخصائص الهيكلية لمجتمع الدراسة بدقة وتُحقّق المتطلبات الإحصائية اللازمة لتعميم النتائج.

ثالثاً: مصادر جمع البيانات

أ. **المصادر الثانوية:** ستعتمد الدراسة في بناء إطارها النظري على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب العلمية المتخصصة، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة العربية والأجنبية، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، والتقارير والوثائق الحكومية الرسمية، والمؤتمرات والندوات العلمية ذات الصلة، فضلاً عن قواعد البيانات الإلكترونية المعتمدة.

ب. **المصادر الأولية:** ستُجمع البيانات الأولية الميدانية من خلال أداة الاستبانة المصممة خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، والتي ستوزّع على أفراد العينة المختارة بالطريقة الإلكترونية والورقية لتحقيق أعلى نسبة استجابة ممكنة.

رابعاً: أداة الدراسة (الاستبانة)

ستُصمّم استبانة مُحكّمة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وستتكوّن من ثلاثة أقسام رئيسية:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

القسم الثاني: محاور المتغير المستقل (التخطيط الإداري) ويتضمّن أربعة أبعاد بواقع (٤) فقرات لكل بُعد، وبإجمالي (١٦) فقرة موزعة كالتالي:

البُعد	عدد الفقرات
تحديد الأهداف	4 فقرات
البرمجة الزمنية	4 فقرات

تخصيص الموارد	4 فقرات
الرقابة التخطيطية	4 فقرات
الإجمالي	16 فقرة

القسم الثالث: محور المتغير التابع (جودة الخدمات المؤسسية) كمحور أحادي يتضمّن (١٠) فقرات تقيس المستوى الإجمالي لجودة الخدمات المؤسسية.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات الاستبانة (26) فقرة، يُجاب عنها وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة = ٥، موافق = ٤، محايد = ٣، غير موافق = ٢، غير موافق بشدة = ١). وستُخضع الاستبانة لاختبارات الصدق (صدق المحتوى من خلال التحكيم، والصدق البنائي من خلال التحليل العاملي) والثبات (معامل ألفا كرونباخ) للتأكد من جودة الأداة وملاءمتها لأغراض الدراسة.

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

ستُحلّل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفق الأساليب التالية:

أساليب الإحصاء الوصفي: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عيّنة الدراسة ومستوى استجاباتهم.

أساليب اختبار جودة الأداة: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات، ومعاملات الارتباط لقياس الصدق البنائي.

أساليب اختبار الفرضيات: تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس أثر كل بُعد من أبعاد التخطيط الإداري على جودة الخدمات، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لقياس الأثر المشترك لأبعاد التخطيط الإداري مجتمعة، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لفحص العلاقات بين المتغيرات، واختبار (T-Test) لفحص الفروق وفقاً لمتغير الجنس، وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لفحص الفروق وفقاً للمتغيرات متعددة الفئات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)، واختبار (Scheffé) للمقارنات البعدية في حال وجود فروق دالة إحصائية، واختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التحمل (Tolerance) للتحقق من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity).

سادساً: حدود الدراسة

الحدّ الموضوعي: ستقتصر الدراسة على دراسة أثر التخطيط الإداري بأبعاده الأربعة (تحديد الأهداف، البرمجة الزمنية، تخصيص الموارد، الرقابة التخطيطية) على جودة الخدمات المؤسسية.

الحدّ المكاني: إدارات الدعم الإداري في الجهات الحكومية المستهدفة.

الحدّ الزمني: الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي ٢٠٢٥/٢٠٢٦م، المتوقع أن يُنفذ الجانب الميداني خلال الفترة من مايو إلى أغسطس ٢٠٢٦م.

الحدّ البشري: العاملون في إدارات الدعم الإداري الحكومية بمستوياتهم الوظيفية (إدارية عليا، إدارية وسطى، تنفيذية).

1.7. الدراسة الميدانية

ستنفذ الدراسة الميدانية وفق مراحل منهجية متسلسلة تضمن دقة النتائج وموثوقيتها. ففي المرحلة الأولى، سيُعدّ الباحث الاستبانة في صورتها الأولية استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، ثم تُعرض على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة العامة والإحصاء لإبداء ملاحظاتهم حول مدى وضوح الفقرات وملاءمتها لأهداف الدراسة وشمولها لأبعاد المتغيرات، ليُعاد تعديلها في ضوء تلك الملاحظات وإخراجها بصورتها النهائية.

وفي المرحلة الثانية، ستُطبق دراسة استطلاعية (Pilot Study) على عيّنة استطلاعية مكوّنة من (٣٠) موظفاً من خارج العيّنة النهائية وداخل مجتمع الدراسة، بهدف التحقق من الخصائص السيكمترية للأداة من حيث الصدق والثبات، والتأكد من وضوح التعليمات والفقرات، وتقدير الزمن المناسب للإجابة، ومعالجة أي إشكاليات قد تظهر قبل التطبيق الفعلي.

وفي المرحلة الثالثة، ستوزع الاستبانة في صورتها النهائية على أفراد العيّنة الفعلية البالغ عددهم (٢٤٦) موظفاً وموظفة بطريقتين متوازيتين: الطريقة الإلكترونية عبر نماذج جوجل (Google Forms) المُرسلّة بالبريد الإلكتروني الرسمي، والطريقة الورقية المباشرة للإدارات التي يصعب الوصول إلى موظفيها إلكترونياً. وستمنح العيّنة مدة أسبوعين للإجابة، مع إرسال تذكيرات دورية لرفع نسبة الاستجابة.

وفي المرحلة الرابعة، ستُجمع الاستبانات وتُفرز لاستبعاد غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل، ثم تُفرغ البيانات وتُرمز وتُدخل في برنامج (SPSS) لإجراء التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية المشار إليها في قسم الأساليب الإحصائية. وأخيرًا، ستُفسر النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وتُصاغ التوصيات العملية والمقترحات البحثية.

1.8. مخطط جانت المشروع المقترح

المرحلة	النشاط	مايو ٢٠٢٦	يونيو ٢٠٢٦	يوليو ٢٠٢٦	أغسطس ٢٠٢٦	سبتمبر ٢٠٢٦	أكتوبر ٢٠٢٦
المرحلة الأولى	مراجعة الأدبيات وبناء الإطار النظري	■	■				
المرحلة الثانية	تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) وتحكيمها		■				
المرحلة الثالثة	تطبيق الدراسة الاستطلاعية (Pilot Study)			■			
المرحلة الرابعة	التعديل النهائي للأداة في ضوء نتائج الاستطلاعية			■			
المرحلة الخامسة	توزيع الاستبانات وجمع			■	■		

						البيانات الميدانية	
						تفريغ البيانات وترميزها وإدخالها في SPSS	المرحلة السادسة
						التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات	المرحلة السابعة
						تفسير النتائج ومناقشتها	المرحلة الثامنة
						صياغة التوصيات والمقترحات	المرحلة التاسعة
						المراجعة النهائية وإخراج الدراسة بصيغتها النهائية	المرحلة العاشرة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

٢,٢. المتغير المستقل

٢,٣. المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

عبيدي، صالح بن أحمد بن صالح، و حداد، محمد عبدالكريم أحمد بخاري. (٢٠٢٤). دور إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة" في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية استطلاعية على الكادر الطبي والفني والإداري بمستشفى العزيزية للأطفال بمحافظة جدة. المجلة العربية للنشر العلمي، ع٧٤، ٣٢٤ - ٣٥٧. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1548024>

الهائيس، خالد وليد. (٢٠٢٥). دور التخطيط الاستراتيجي في مواجهة أزمات الشركات: دراسة ميدانية على شركة مديونيك الدوائية في حمص. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، مج٤١، ع٣، ٢٩١ - ٣١٨. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1615001>

إبراهيم، عادل. (٢٠٢١). دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية التخطيط والقرار الإداري للمنظمة. مجلة السودان العلمية، س١٠، ع١٧، ٢٧٥ - ٢٩٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1548381>

Rizos, S., Sfakianaki, E., & Kakouris, A. (2022). Quality of Administrative Services in Higher Education. *European Journal of Educational Management*, 5(2), 115-128.

Agustin, D., Imron, A., & Mustiningsih, M. (2024). The Role of Administrative Personnel in Improving the Quality of Services in Schools. *Proceedings Series of Educational Studies*, (4), 93-

Mihrez, A. H. (2026). The Role of Administrative Planning and Control in Enhancing Job Performance: Decision-Making Quality as a Mediating Variable (An Applied Study on Gharyan University). *Comprehensive Journal of Humanities and Educational Studies*, 255-268