



جامعة القادسية
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال / الدراسات العليا

**التخطيط الاستراتيجي ودوره في تحقيق جودة الخدمات: دراسة
حالة في قطاع البلديات في محافظة الديوانية**

بحث قدمه الطالب

أحمد هادي رشيد الثويني

**إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية وهو جزء من
متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في التخطيط الاستراتيجي**

بإشراف

الأستاذ المساعد الدكتور

عبدالله كاظم حسن

2018م

1439 هـ

«المستخلص»

تناولت الدراسة الحالية دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات البلدية في محافظة الديوانية والوحدات الادارية التابعة لها، وهدفت الدراسة بشكل رئيسي للتعرف على واقع التخطيط الاستراتيجي ودوره في تحقيق جودة الخدمات المقدمة من قبل القطاع المذكور، من خلال اختبار عدد من الفرضيات التالية: 1. لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في الاستجابات بين مديرية البلديات في المحافظة ومديريات البلديات في الاقضية والنواحي بشأن ابعاد التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمات. 2. توجد فروقات ذات دلالة احصائية في الاستجابات بين مديرية البلديات في المحافظة ومديريات البلديات في الاقضية والنواحي بشأن ابعاد التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمات. 3. توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمات في قطاع البلديات. و تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة . حيث تم استخدام استمارة الاستبانة حسب مقياس (Likert) الخماسي كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة البالغ (176) فرداً ،حيث بلغت عينة البحث (50) فرداً وكان من ابرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان مديريات البلديات في القطاع المذكور تمتلك رؤية استراتيجية واضحة لطموحها ورغباتها مع توافر ابعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية ، الاستجابة ،الامان ، والتعاطف) ولكنها لا ترتقي الى مستوى الطموح، كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من ابرزها هو زيادة الاهتمام بعملية التخطيط الاستراتيجي الموجودة حالياً في القطاع المذكور وضرورة الاهتمام بأبعاد جودة الخدمات المقدمة في القطاع المذكور على مستوى (الملموسية، الاعتمادية ، الاستجابة ،الامان ، والتعاطف) والسعي الجاد لتحقيق رضا المواطنين، وعلى الادارات العليا التي تقع على عاتقها مهمة التخطيط الاستراتيجي في تلك المديريات ان تضع في خططها واستراتيجياتها برامج عن كيفية تقديم الخدمات وبجودة افضل.