

العنوان باللغة العربية

أثر قياس رضا العملاء على تحسين الخدمات التعليمية / دراسة تطبيقية على قطاع المدارس الأهلية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية

Title in English

The impact of measuring customers satisfaction on improving educational services / an applied study on the private schools sector in the Eastern Province of the Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الطالب/ تهاني علي يعقوب آل يعقوب

الرقم الأكاديمي/ 222000754

إشراف/

د.وليد عبد الجواد سليمان صديق

د.الفیصل عبد الحمید محمد حسن

العام الدراسي:

2023

قائمة المحتويات:

1.	<u>المقدمة</u>
2.	<u>مشكلة البحث</u>
3.	<u>أهمية البحث</u>
4.	<u>فرضيات البحث</u>
5.	<u>أسئلة البحث</u>
6.	<u>حدود البحث</u>
7.	<u>منهجية البحث</u>
8.	<u>عينة البحث</u>
9.	<u>مصطلحات البحث</u>
10.	<u>الدراسات السابقة</u>
11.	<u>المراجع والمصادر المبدئية</u>

المقدمة:

عرف التعليم بعدة طرق وجميعها تتمحور حول إكساب الإنسان مهارات أو معارف جديدة . وعرف التعليم بأنه عملية منظمة تهدف إلى إكساب المتعلم المعلومات, المعارف, الخبرات وتغيير السلوك ليحقق المتعلم أهدافه و ينجز أعماله ومسؤولياته.

يُقدم التعليم في وقتنا الحالي في المدارس سواء كانت هذه المدارس حكومية أو خاصة (أهلية). وتعتبر المدارس الحكومية هي الأساس في التعليم وتضع الحكومات الكثير من النفقات لتطوير مدارسها وتخرج طلبة مناسبين لتطوير سوق العمل ويمتلكون المهارات اللازمة ولكن بسبب الاهتمام الكبير في التعليم وتزايد أعداد الطلبة في المدارس الحكومية, رغب الكثير من أولياء الأمور في إلحاق أبنائهم في مدارس تعطي اهتمام خاص بأبنائهم وتلي طموحاتهم وتوفر بيئة تعليمية جاذبة وكفاءات في طاقم التدريس ووضع أولياء الأمور توقعات كثيرة في هذا النوع من التعليم الخاص أو كما يسمى الأهلي.

"وينظر للتعليم الأهلي على أنه رافد حيوي مساند للتعليم الحكومي في مراحله جميعها, إضافه إلى إنه يسهم بدور فعال في بناء البنية الاقتصادية للبلاد وتخفيف الانفاق الحكومي على التعليم" (الحامد, وآخرون 2005, 181)

انتشرت المدارس الأهلية بكثرة في المملكة العربية السعودية بعد التسهيل للمستثمرين على افتتاح هذا النوع من المدارس وبعد القرارات المتعلقة بالسماح للطلبة السعوديين بالدراسة في المدارس العالمية أو التي تقدم البرامج الدولية وذلك لمواكبة التطور السريع الحاصل في العالم بشكل عام ولتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

ولتحقق المدارس الأهلية أهدافها من حيث تقديم الخدمات التعليمية بجودة عالية والمحافظة على طلابها من الانسحاب لمدارس أخرى منافسة, تستخدم المدارس الأهلية طرق متعددة لقياس رضا العملاء (يقصد بالعملاء أولياء الأمور والطلبة) وتستفيد من هذا القياس في تحسين خدماتها وتلبية متطلبات عملائها.

تكمن أهمية قياس رضا العملاء في اطمئنان ملاك المدارس الأهلية بأن ما يقدم من خدمات تعليمية تلي احتياجات العملاء وتحقق توقعاتهم وان نتائج القياسات التي تتم تؤثر في تحسين الخدمات المقدمة وتنمي حس الولاء والانتماء لدى العملاء وتجذب عملاء جدد للمدارس.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث بأن رضا العملاء في المدارس الأهلية يرتبط باستمرارهم فيها واستمرار بقاء المدارس الأهلية معتمد على تواجد الطلبة فيها. لذا فإن عدم تقديم الخدمات المتوقعة للطلبة من قبل المدارس الأهلية سيتسبب بخسارة هذه المدارس عدد كبير من عملائها وسمعتها. وهنا تكمن أهمية قياس رضا العملاء بشكل مستمر و بطرق متعددة و دراسة النتائج من هذه القياسات و العمل على تحسين الخدمات بناء على ذلك.

و من هنا نسعى في هذا البحث على الإجابة عن السؤال التالي:

ماهو أثر قياس رضا العميل على تحسين الخدمات التعليمية في المدارس الأهلية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث لما للمدارس من دور كبير في المجتمعات و يولي أولياء الأمور أهمية كبيرة للتعرف على الخدمات المقدمة في المدارس الخاصة "الأهلية" و يختارون المدرسة المناسبة بناء على عدة معايير منها الإدارية و منها التعليمية.

و تسعى المدارس الخاصة لتقديم أفضل الخدمات لتكون الخيار الأول للأهالي و تبحث عن تطلعات أولياء الأمور و الطلبة و تعمل على تحسين الخدمات و في الفترة الحالية ظهر التنافس بشكل واضح بين المدارس الخاصة لتكون من ضمن الخيارات التي يرغب الأهالي في تسجيل ابنائهم بها.

و الهدف الرئيسي لهذا البحث هو التحقق من أثر قياس رضا العملاء "أولياء الأمور و الطلبة" على تحسين الخدمات التعليمية في قطاع المدارس الأهلية.

و يتفرع منه عدة أهداف:

- تقديم الإطار النظري للمفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية و أهدافها و الطرق المستخدمة لعمليات القياس.
- أهمية قياس رضا العملاء في المدارس الأهلية
- رصد الصعوبات التي تواجه المدارس الأهلية أثناء عملية القياس.
- تطبيق الاستبانات لعينة من الأهالي و إدارات المدارس للتعرف أكثر على عمليات القياس
- قياس أثر نتائج رضا العملاء على تحسين الخدمات و كيف تدرس المدارس من هذه النتائج و كيف تستفيد منها.
- اقتراح بعض التوصيات التي من الممكن ان تساهم في تطور جودة الخدمات التعليمية في المدارس الأهلية.

فرضيات البحث:

- تستخدم المدارس الأهلية عدة طرق لقياس رضا عملائها (أولياء الأمور و الطلبة)
- تواجه المدارس الأهلية عدة صعوبات لقياس رضا العملاء.
- طريقة فهم العملاء لاستبانات قياس الرضا غير موحدة.
- تستخرج المدارس الأهلية نتائج قياس رضا العملاء.
- تستفيد المدارس الأهلية من نتائج قياس رضا العملاء و تعمل على تحليلها و تحسين خدماتها.

أسئلة البحث:

- ماهي الطرق المستخدمة من قبل المدارس الخاصة (الأهلية) لقياس رضا عملائها؟
- ماهي الصعوبات التي تواجه المدارس الأهلية أثناء عملية القياس؟
- ما مدي فهم العملاء لأهمية الاستبانات؟
- ماهو أثر نتائج رضا العملاء على تحسين الخدمات؟
- كيف تستفيد المدارس من نتائج قياس رضا العملاء؟

حدود البحث:

- الحد الموضوعي: دراسة أثر قياس رضا العميل على تحسين الخدمات التعليمية في المدارس الأهلية
- الحد المكاني: عينة من المدارس الأهلية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية
- الحد الزمني: تم إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2023-2024

منهجية البحث:

تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي و الذي يتناسب مع طبيعة البحث و هدفه و الإحصائي لجمع البيانات الخاصة بموضوع البحث و تحليلها.

مجتمع البحث:

أولياء الأمور و الطلبة و الطاقم التعليمي و الإداري في عينة المدارس الأهلية المختارة.

عينة البحث:

تم اختيار عينة من المدارس الأهلية.

مصطلحات البحث:

- المدارس الخاصة (الأهلية): هي المنشآت التي يؤسسها المواطنون المهتمين بالتعليم بهدف تقديم خدمات تعليمية وإدارية أكثر مما تقدمه المدارس الحكومية.
- الخدمات التعليمية: هي الخدمات المقدمة من المدارس الأهلية للطلبة و أولياء الأمور من خدمات تعليمية وإدارية
- رضا العملاء: هو نتيجة القياس الذي يتم عمله عن مستوى الخدمات المقدمة من المنشآت
- الجودة: كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualities والتي معناها طبيعة الشي ودرجة صلاحه , وهي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان (المؤسسة , المورد, العميل , المجتمع....الخ)

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

<u>عنوان الدراسة</u>	أثر التكنولوجيا على إدارة التعليم في المدارس السعودية الخاصة
<u>اسم الباحث</u>	قطب, حنين عبدالرحمن عمر, 2023
<u>الأهداف</u>	- التعرف على أثر التكنولوجيا على إدارة التعليم في عدد من المدارس الخاصة في المدينة المنورة. - التعرف على التحديات التي تواجه استخدام التكنولوجيا في إدارة التعليم في المدارس الخاصة بالمملكة العربية السعودية - التعرف على واقع إدارة العملية التعليمية في المدارس الخاصة بالمملكة العربية السعودية - التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية بالمدارس الخاصة بالمملكة العربية السعودية
<u>المنهجية</u>	المنهج الوصفي التحليلي
<u>مجتمع الدراسة</u>	المعلمين و الملمات العاملين في المدارس الخاصة بالمدينة المنورة – المملكة العربية السعودية
<u>أداة الدراسة</u>	الاستبيان
<u>أهم النتائج</u>	- ارتفاع مستوى واقع استخدام التكنولوجيا في إدارة التعليم في المدارس السعودية الخاصة. - وجود مستوى مرتفع جداً من مميزات استخدام التكنولوجيا في إدارة التعليم في المدارس الخاصة في السعودية. - وجود مستوى متوسط من التحديات التي تواجه إدارة المدارس الخاصة في السعودية عند استخدام التكنولوجيا.

التوصيات - ضرورة العمل على الحفاظ على المستوى المتميز من استخدام التكنولوجيا في المدارس السعودية الخاصة من خلال توفير كافة الأساليب و الوسائل التي تساهم في التعرف على كافة التطورات و الأساليب التكنولوجية المستخدمة في مجال التدريس و العملية التعليمية. - الاهتمام بتطوير كافة الإمكانيات و الاحتياجات للمؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 بكفاءة و فاعلية.	
---	--

عنوان الدراسة	أثر جودة الخدمات المقدمة من شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) على رضا العملاء
اسم الباحث	العويض، أحمد صالح، و آخرون، 2022
الأهداف	- تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة و المؤشرات و نماذج تقييمها و سبل تحسينها بالإضافة إلى التعريف بالرضا و خصائصه و طرق قياسه - قياس العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة المدركة و رضا العملاء.
المنهجية	المنهج الوصفي التحليلي
مجتمع الدراسة	300 عميل من عملاء شركة موبايلي في المملكة العربية السعودية
أداة الدراسة	استبانات
أهم النتائج	- ان الجمع بين عناصر جودة الخدمة له تأثير على رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها اتصالات - الموثوقية لها تأثير على رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) - أثر التجاوب على رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها موبايلي
التوصيات	- يجب تطوير برنامج تدريبي للموظفين العاملين في الخطوط الأمامية للقاء العملاء لزيادة وعيهم بمفهوم جودة الخدمة و تأهيلهم بمهارات البيع و التسويق و العلاقات العامة الجيدة لزيادة معدل الاستجابة و التعاطف. - يجب على الشركة إظهار مدى جديتها بالوفاء بوعودها تجاه العملاء لتحسين جودة الخدمة.

عنوان الدراسة	قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية و التدريبية الخاصة (دراسة ميدانية في الجزائر)
اسم الباحث	بن ظاهر، فوزية / النافي، حورية 2021-22
الأهداف	- التعرف على واقع جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل المراكز التعليمية و التدريبية - تقديم التوصيات أمام العاملين و المعنيين في هذه المراكز للسعي في تحسين جودة التعليم
المنهجية	التحليلي و الإحصائي

	<u>مجتمع الدراسة</u>
استبانات	<u>أداة الدراسة</u>
- تساعد الجودة في التعليم المؤسسات التعليمية على تحقيق أهدافها. - جودة الخدمة هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراهم للأداء الفعلي لها. - العاملين بالمؤسسات التعليمية الخاصة يرون ان الخدمات المقدمة بالمؤسسات التعليمية ذات جودة. -	<u>أهم النتائج</u>
- توفير بيئة تحتية متكاملة لتحسين و مساعدة العاملين في العمل. - إقامة دورات تدريبية للعاملين في المؤسسات الخاصة في مجال استخدام التقنيات الحديثة و المتطورة.	<u>التوصيات</u>

الدراسات الأجنبية

Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Higher Education Institutions	<u>عنوان الدراسة</u>
Kundi, G. M., Khan, M. S., Qureshi, Q., Khan, Y., & Akhtar, R. (2014).	<u>اسم الباحث</u>
- To evaluate the student perceptions about the service quality of Gomal University with reference to satisfaction of their students - a service quality and student satisfaction model will be developed by using SERVQUAL instrument to observe the relationship among them. The objective of the study was to investigate the impact of service quality on customer satisfaction in education sector and try to get to know that what are the main priorities for what a student looking for while getting admission in any education institution including Gomal University that how much quality is matter for a student.	<u>الأهداف</u>
Descriptive Analysis	<u>المنهجية</u>
This study is carried out on nearly 200 students of Gomal University DIKhan of Pakistan to find out Impact of service quality on customer satisfaction in education sector	<u>مجتمع الدراسة</u>
Survey	<u>أداة الدراسة</u>
- There is significant relationship between the tangibility and assurance as the sample population of the study consider these two factors as most important factors for improvement of service quality in higher education system	<u>أهم النتائج</u>

- Students attach greater value to their satisfaction from the institution and its credibility before taking admission	<u>التوصيات</u>
--	-----------------

The impact of customer satisfaction and relationship quality on customer retention: A critical reassessment and model development	<u>عنوان الدراسة</u>
Hennig-Thurau, T., & Klee, A. (1997)	<u>اسم الباحث</u>
- To develop a conceptual foundation for investigating the customer retention process, with the use of the concepts of customer satisfaction and relationship quality - The role of customer satisfaction in relationship marketing - The customer's trust, and his or her relationship commitment	<u>الأهداف</u>
الوصفي / Descriptive	<u>المنهجية</u>
A Critical Reassessment and Model Development on John Wiley & Sons, Inc.	<u>مجتمع الدراسة</u>
Data collection	<u>أداة الدراسة</u>
- The relationship between relationship quality and customer retention is influenced by intra-psychological, contextual, and situational factors as well.	<u>أهم النتائج</u>
- The traditional understanding of the customer's product- or service-related quality perception must be broadened for three aspects: - 1. A competition-related perspective must be added. - 2. The customer's level of involvement has to be considered. - 3. The quality construct has to be differentiated on the basis of changes of the customer's internal expectation standard.	<u>التوصيات</u>

المراجع والمصادر المبدئية:

المصادر العربية:

1. قطب, حنين عبدالرحمن عمر, (2023). أثر التكنولوجيا على إدارة التعليم في المدارس السعودية الخاصة. (مشروع بحثي استكمالاً لنيل درجة الماجستير). جامعة الجميع الذكية (Midocean University)
2. العويض, أحمد صالح, وآخرون, (2022). أثر جودة الخدمات المقدمة من شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) على رضا العملاء. (مشروع تخرج). جامعة الجميع الذكية (Midocean University)
3. بن ظاهر, فوزية / النافي, حورية (2021-2022). قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية و التدريبية الخاصة (دراسة ميدانية في الجزائر). مذكرة: تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي. جامعة أحمد دراية أدرار كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجزائر.

المصادر الأجنبية:

1. Hennig-Thurau, T., & Klee, A. (1997). The impact of customer satisfaction and relationship quality on customer retention: A critical reassessment and model development. *Psychology & marketing*, 14(8), 737-764.
2. Kundi, G. M., Khan, M. S., Qureshi, Q., Khan, Y., & Akhtar, R. (2014). Impact of service quality on customer satisfaction in higher education institutions. *Industrial Engineering Letters*, 4(3), 23-28.