

Final Project 1

Code: PMG496

Faculty of Management
Midocean University

قسم / تخصص

أثر جودة خدمات تشغيل وصيانة المباني التعليمية في تحقيق رضا العملاء

أسم الطالب

يزيد بن عبدالعزيز بن ناصر الحقباني

251003006

مشروع تخرج ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٦ – الفصل الدراسي الثالث

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

تُشكل البيئة المادية للمباني التعليمية عنصراً جوهرياً في دعم المنظومة التربوية وضمان استقرارها، حيث تسعى رؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال برامجها الإستراتيجية إلى تطوير البنية التحتية للمرافق العامة لتقديم خدمات عالية الجودة للمجتمع. وتتضمن ممارسات تشغيل وصيانة المنشآت التعليمية الإشراف على حزمة متكاملة من الأعمال الفنية والخدمية ، والتي تشمل صيانة الأنظمة الحرجة كالتكييف والتهوية ، والشبكات الكهربائية ، ومنظومات سلامة الأرواح ومكافحة الحرائق ، إلى جانب خدمات النظافة ومعالجة الهياكل الإنشائية والأسقف لضمان سلامة واستدامة المباني.

وقد شهد الفكر الإداري المعاصر تحولاً نوعياً في تقييم كفاءة مشاريع إدارة المرافق ، فلم يعد النجاح مرتبطاً بالمعايير الهندسية والتقنية الصارمة فقط ، بل أصبح يقترن بصورة أساسية بمدى القدرة على تحقيق رضا العملاء (Customer Satisfaction). ويمثل العميل في الميدان التعليمي منظومة متعددة الأطراف؛ تضم مدراء المدارس بصفتهم القيادة التشغيلية والمشرفين المباشرين على الأصول ، والطلبة باعتبارهم المستفيدين الفعليين من جودة تلك المرافق بشكل يومي ، وأولياء الأمور كشركاء أساسيين وممثلين للبعد المجتمعي الحريص على أمن البيئة الحاضنة لأبنائهم.

إن تطبيق المنهجيات الإدارية الحديثة لقياس رضا المستفيدين يساهم في ردم الفجوات التشغيلية ، والارتقاء بمستوى الحوكمة والرقابة على مقاولي الصيانة والنظافة. وتأسيساً على ذلك، يسعى هذا البحث إلى دراسة العلاقة الارتباطية والأثر التبادلي بين مستويات جودة الخدمات الفنية والخدمية المقدمة داخل المدارس وبين مستويات الرضا الفعلي لشرائح المستفيدين ، مما يتيح لصناع القرار نموذجاً تطبيقياً يضمن كفاءة الإنفاق المالي وتكامل معايير السلامة والجودة والتشغيل المستدام.

1.2 مشكلة الدراسة

تستثمر الجهات المسؤولة عن قطاع التعليم موارد مالية وبشرية ضخمة لتنفيذ عقود التشغيل والصيانة للمباني التعليمية ، إلا أن الميدان التعليمي يشهد أحياناً تبايناً ملموساً بين المعايير التعاقدية المخططة وبين جودة الخدمات الفنية الفعلية. ويتجسد هذا التباين في ظهور بلاغات وأعطال مفاجئة وقصور في سرعة الاستجابة لمعالجة الأنظمة الفنية الحيوية (كأعطال التكييف ، وضعف ضغط شبكات مياه الحريق، أو تسريبات المياه وتشققات الأسقف)، مما يؤدي إلى إرباك اليوم الدراسي، وإعاقة الإدارة المدرسية، وإثارة قلق أولياء الأمور حول سلامة أبنائهم.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

يلاحظ في المراجعات الأدبية والدراسات السابقة وجود نقص واضح في الأطر النظرية التي تربط بين نموذج جودة الخدمات الإدارية مثل (SERVQUAL) وبين جودة الصيانة الفنية للمرافق التعليمية في البيئة الخليجية والسعودية. وتتغاضى أغلب النماذج النظرية السابقة عن دمج منظور

"العميل المتعدد (Multi-Stakeholder Customer) في تقييم أداء عقود الصيانة ، حيث تقتصر الأدبيات على دراسة رضا الإدارة المدرسية بشكل منفرد دون بناء نموذج إداري متكامل يستوعب وبشكل متزامن أبعاد الرضا لدى الطالب وولي الأمر كعملاء نهائيين للمرفق التعليمي.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

أما على الصعيد العملي والتطبيقي ، فإن نظم تقييم أداء مقاولي التشغيل والصيانة الحالية تعتمد في الغالب على مؤشرات ورقية وتقارير هندسية تقليدية تُغفل قياس الرضا الفعلي للمستفيدين الميدانيين ويؤدي غياب أدوات القياس والتقييم الرقمية المقننة لمستوى الرضا الفعلي (لمدراء المدارس والطلبة وأولياء أمورهم) إلى ضعف مرونة النظام التشغيلي في رصد الشكاوى وحلها ، مما ينعكس سلباً على كفاءة الحوكمة والرقابة الميدانية ومتابعة التزام شركات المقاولات بالمعايير القياسية وكود البناء السعودي

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية للدراسة في إثراء الفكر الإداري والأكاديمي من خلال دمج وتطبيق معايير جودة الخدمات الحديثة في قطاع إدارة المرافق والصيانة التعليمية (Facility Management) ، وتوفير تأصيل نظري لتعريف "العميل المستفيد" في القطاع التعليمي الحكومي بشكل شمولي. كما يفتح هذا البحث آفاقاً بحثية جديدة للباحثين حول كيفية قياس وبناء أدوات علمية محكمة تدرس أثر جودة البنية التحتية الفيزيائية في تعزيز الرضا المؤسسي والمجتمعي تماشياً مع الأدبيات الإدارية المعاصرة.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

من الناحية الميدانية والعملية ، تبرز الأهمية في تزويد وزارة التعليم والجهات المشرفة على عقود الصيانة والشركات الوطنية بإطار عمل تطبيقي واضح ونماذج تقييم عملية (استبيانات رقمية ونماذج تتبع أداء) لقياس رضا الإدارات المدرسية والمجتمع بشكل مستمر ، ويساعد هذا النموذج في رفع مستوى الحوكمة والرقابة التشغيلية على المقاولين ، وتطوير كفاءة الإنفاق الرأسمالي عبر توجيه الصيانة نحو الأولويات الحرجة التي تؤثر على رضا وسلامة الطلاب والطالبات ، بما يضمن تحقيق بيئة تعليمية آمنة ومستدامة تحقق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠.

(References List - APA 7th)

1. Al-Qahtani, S. M. (2022). Evaluating stakeholder satisfaction with facility management services in Saudi public schools. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 18(3), 85-102.
2. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
3. Sahara, M., & Maintenance Quality Review. (2023). Impact of preventative and corrective maintenance on school environment and user satisfaction. *International Journal of Facilities Management and Operations*, 11(2), 143-159.
4. Saudi Ministry of Education. (2021). *Standards for safety and facility maintenance in educational buildings*. Riyadh, KSA.
5. Zairi, M. (2020). *Managing customer satisfaction in the public sector: Best practices for infrastructure and facilities*. Routledge.