





Final Project 1

Code: PMG496

Project Template

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص

أثر جودة خدمات تشغيل وصيانة المباني التعليمية في تحقيق رضا العملاء

أسم الطالب

يزيد بن عبدالعزيز بن ناصر الحقباني

٢٥١٠٠٣٠٠٦

مشروع تخرج ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٦ – الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

٤	قائمة الأشكال.....
٥	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٥	١,١ المقدمة.....
٥	١,٢ مشكلة الدراسة.....
٦	١,٣ أهمية الدراسة.....
٦	١,٤ أسئلة الدراسة.....
٧	١,٥ أهداف الدراسة.....
٧	١,٦ فرضيات الدراسة.....
٨	١,٧ نموذج الدراسة.....
٨	١,٨ مكان التطبيق المقترح للدراسة الميدانية.....
٨	١,٩ منهجية الدراسة المتوقعة.....
٩	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٠	٢,١ المقدمة.....
١٠	٢,٢ مفهوم جودة الخدمة وإدارة المرافق.....
١١	٢,٣ مفهوم رضا العملاء.....
١٢	٢,٤ العلاقة بين جودة خدمات التشغيل والصيانة ورضا العملاء.....
١٢	٢,٥ الخاتمة.....
١٣	المخطط المقترح للمشروع.....
١٤	قائمة المراجع.....

قائمة الأشكال

- الشكل (١): نموذج الدراسة (إعداد الطالب) ٨
- الشكل (٢): أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL (إعداد الطالب) ٨
- الشكل (٣): نموذج فجوات الجودة (Gap Model) - Parasuraman et al., 1985 ١٠

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.

١,٢ 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.

١,٢,١ 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.

١,٢,٢ فجوات على المستوى التطبيقي

اما 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.

١,٣ أهمية الدراسة

١,٣,١ 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 "العمل 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.

١,٣,٢ 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.

١,٤ أسئلة الدراسة

في ضوء ما سبق عرضه من مشكلة الدراسة، تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر جودة خدمات تشغيل وصيانة المباني التعليمية في تحقيق رضا العملاء (مدراء المدارس، الطلبة، أولياء الأمور) في المدارس الحكومية بمدينة الرياض؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما مستوى جودة خدمات تشغيل وصيانة المباني التعليمية في المدارس الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر المستفيدين؟

٢. ما مستوى رضا العملاء (مدراء المدارس، الطلبة، أولياء الأمور) عن خدمات التشغيل والصيانة المقدمة؟

٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، التعاطف) ورضا العملاء؟

٤. ما البعد الأكثر تأثيراً من أبعاد جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء؟

٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا العملاء تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (فئة المستفيد، الجنس، سنوات الخبرة)؟

١,٥ أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في:

التعرف على أثر جودة خدمات تشغيل وصيانة المباني التعليمية في تحقيق رضا العملاء في المدارس الحكومية بمدينة الرياض.

ويتفرع عنه الأهداف الفرعية التالية:

١. قياس مستوى جودة خدمات التشغيل والصيانة المقدمة في المدارس الحكومية بمدينة الرياض.
٢. قياس مستوى رضا الفئات المستفيدة (مدراء المدارس، الطلبة، أولياء الأمور) عن هذه الخدمات.
٣. تحديد طبيعة وقوة العلاقة الارتباطية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء.
٤. الكشف عن البعد الأكثر تأثيراً من أبعاد جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء.
٥. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الرضا تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.
٦. تقديم مجموعة من التوصيات العملية لصناع القرار لتطوير جودة خدمات التشغيل والصيانة في المباني التعليمية.

١,٦ فرضيات الدراسة

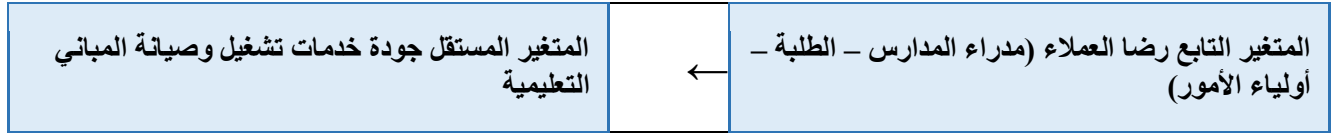
انطلاقاً من أسئلة الدراسة وأهدافها، تمت صياغة الفرضيات التالية للاختبار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$):

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات تشغيل وصيانة المباني التعليمية ورضا العملاء.
ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- ١-١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاعتمادية (Reliability) ورضا العملاء.
 - ٢-١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستجابة (Responsiveness) ورضا العملاء.
 - ٣-١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الجوانب الملموسة (Tangibles) ورضا العملاء.
 - ٤-١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الضمان (Assurance) ورضا العملاء.
 - ٥-١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعاطف (Empathy) ورضا العملاء.
- الفرضية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا العملاء تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (فئة المستفيد، الجنس، سنوات الخبرة).

١,٧ نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي نموذج الدراسة المقترح، والذي يتكون من متغير مستقل يتمثل في جودة خدمات تشغيل وصيانة المباني التعليمية بأبعادها الخمسة وفق نموذج (SERVQUAL)، ومتغير تابع يتمثل في رضا العملاء متعدد الأطراف:



الشكل (١): نموذج الدراسة (إعداد الطالب)

وتتمثل أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة) في:

التعاطف Empathy	الضمان Assurance	الملموسية Tangibles	الاستجابة Responsiveness	الاعتمادية Reliability
--------------------	---------------------	------------------------	-----------------------------	---------------------------

الشكل (٢): أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL (إعداد الطالب)

١,٨ مكان التطبيق المقترح للدراسة الميدانية

تعتزم الدراسة تطبيق أبحاثها الميدانية (الاستبانة) على عينة من المدارس الحكومية في مدينة الرياض، تشمل مدراء المدارس والطلبة وأولياء الأمور بوصفهم ممثلين للفئات الثلاث المستهدفة من العملاء. ويُعزى اختيار مدينة الرياض لكونها العاصمة الإدارية وأكبر تجمع سكاني وتعليمي في المملكة، إذ تضم عدداً كبيراً ومتنوعاً من المدارس الحكومية من حيث الحجم والمرحلة الدراسية والموقع الجغرافي، الأمر الذي يتيح جمع بيانات من بيئة تعليمية متنوعة تسهم في تعزيز قابلية تعميم نتائج الدراسة على المدارس الحكومية في المملكة.

١,٩ منهجية الدراسة المتوقعة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (الارتباطي)، بوصفه المنهج الأنسب لدراسة العلاقة بين متغيرين واختبار الفرضيات المرتبطة بها. وستُجمع البيانات الأولية عبر استبانة إلكترونية مصممة وفق نموذج SERVQUAL المعدّل بما يتلاءم مع طبيعة خدمات التشغيل والصيانة، توزّع على عينة عشوائية طبقية من مدراء المدارس والطلبة وأولياء الأمور في المدارس الحكومية بمدينة الرياض. وبعد التحقق من صدق الأداة وثباتها، سَتُحلّل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS)، عبر أساليب وصفية (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية) وأساليب استدلالية (معامل ارتباط بيرسون، تحليل الانحدار الخطي المتعدد، اختبار (t) وتحليل التباين الأحادي) لاختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ المقدمة

يتناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال استعراض المفاهيم الأساسية المرتبطة بمتغيري الدراسة: جودة خدمات تشغيل وصيانة المباني التعليمية بوصفها متغيراً مستقلاً، ورضا العملاء بوصفه متغيراً تابعاً. ويهدف هذا الاستعراض إلى بناء أرضية معرفية متينة تُسهّم في فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين، من خلال الرجوع إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، سواء تلك التي تناولت جودة الخدمة في قطاع إدارة المرافق (Facility Management) بشكل عام، أو تلك التي بحثت في رضا المستفيدين من الخدمات التعليمية والحكومية بشكل خاص. ويستعرض الفصل في مستهله مفهوم جودة الخدمة وتطور النماذج النظرية المفسرة لها، وعلى رأسها نموذج فجوات الجودة ونموذج (SERVQUAL)، ثم ينتقل إلى مفهوم رضا العملاء ونظرياته المختلفة مع التركيز على خصوصية مفهوم "العمل المتعدد" في البيئة التعليمية. ويُختتم الفصل بمناقشة العلاقة بين جودة خدمات التشغيل والصيانة ورضا المستفيدين، استناداً إلى ما توصلت إليه الدراسات السابقة، تمهيداً لتحديد موقع الدراسة الحالية من هذه الأدبيات وبيان إسهامها المتوقع.

٢,٢ مفهوم جودة الخدمة وإدارة المرافق

تُعرّف جودة الخدمة بأنها مدى المطابقة بين ما يتوقعه العميل من الخدمة وما يُدركه فعلياً بعد تلقّيها، وهي بذلك مفهوم نسبي يقوم على المقارنة بين التوقعات والإدراكات وليس على معايير مطلقة (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, ١٩٨٨). وقد طوّر Parasuraman وزملاؤه نموذج "فجوات الجودة" (Gap Model) الذي يفسر أسباب تدني جودة الخدمة من خلال خمس فجوات رئيسية تنشأ بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لهذه التوقعات، وبين المواصفات الموضوعية والخدمة الفعلية المقدّمة، وصولاً إلى الفجوة الكلية بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)، ويوضح الشكل التالي هذه الفجوات الخمس:

الفجوة ١: الفرق بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لهذه التوقعات
الفجوة ٢: الفرق بين إدراك الإدارة ومواصفات جودة الخدمة الموضوعية
الفجوة ٣: الفرق بين مواصفات الجودة والخدمة الفعلية المقدّمة
الفجوة ٤: الفرق بين الخدمة الفعلية والاتصالات التسويقية الخارجية عنها
الفجوة ٥: الفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة من قبل العميل (محسلة الفجوات)

الشكل (٣): نموذج فجوات الجودة - Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 (Gap Model)

وبناءً على هذا النموذج، طوّر الباحثون أداة (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة عبر خمسة أبعاد رئيسية هي: الاعتمادية (Reliability) وتعني القدرة على أداء الخدمة الموعودة بدقة واتساق؛ والاستجابة (Responsiveness) وتعني الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم خدمة سريعة؛ والملموسية (Tangibles) وتشمل المرافق المادية والتجهيزات

والمظهر العام؛ والضمان (Assurance) ويعكس معرفة العاملين وقدرتهم على بث الثقة؛ والتعاطف (Empathy) ويشير إلى الاهتمام الفردي بالعميل وفهم احتياجاته الخاصة (Parasuraman et al., 1988). وقد لاقى هذا النموذج قبولاً واسعاً في قطاعات الخدمة المختلفة، إلا أن Cronin و Taylor (1992) اقترحا بديلاً مبسطاً يُعرف بـ (SERVPERF) يقيس الأداء الفعلي للخدمة مباشرة دون الحاجة لقياس التوقعات بشكل منفصل، وأظهرت دراستهما أن هذا النموذج قد يكون أكثر قدرة تفسيرية في بعض السياقات التطبيقية.

وفي سياق متصل، برز مفهوم إدارة المرافق (Facility Management) بوصفه حقلاً إدارياً متكاملًا يُعنى بالتنسيق بين الأفراد والأماكن والعمليات داخل المنظمة، بهدف ضمان تشغيل المباني والمنشآت بكفاءة تدعم الأنشطة الجوهرية للمنظمة (Alexander, 2013). وتشمل خدمات إدارة المرافق أعمال التشغيل والصيانة الوقائية والتصحيحية، وإدارة الطاقة، والسلامة، والنظافة، وغيرها من الخدمات المساندة التي تؤثر بشكل مباشر على تجربة مستخدمي المبنى (International Facility Management Association [IFMA], 2021). وتزداد أهمية تطبيق معايير جودة الخدمة في هذا المجال كلما ازداد ارتباط المرفق بشرائح واسعة من المستفيدين، كما هو الحال في المباني التعليمية التي يتقاطع فيها المستخدمون الإداريون (مدراء المدارس) مع المستفيدين النهائيين (الطلبة وأولياء الأمور) في آن واحد. وقد أشارت دراسة (Amaratunga & Baldry, 2000) إلى أن تقييم أداء إدارة المرافق في المؤسسات التعليمية غالباً ما يقتصر على مؤشرات الكفاءة التشغيلية والتكلفة، بينما تظل أبعاد جودة الخدمة من منظور المستفيد النهائي أقل حضوراً في أدبيات هذا الحقل مقارنة بقطاعات الخدمة الأخرى كالفنادق والمصارف، وهي فجوة معرفية تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها جزئياً من خلال تطبيق نموذج SERVQUAL على قطاع المباني التعليمية الحكومية.

٢,٣ مفهوم رضا العملاء

يُعد مفهوم رضا العملاء من أكثر المفاهيم تداولاً في أدبيات التسويق وإدارة الجودة، ويُعرّفه Oliver (1980) في نظريته المعروفة بـ "نظرية عدم التطابق بين التوقعات والأداء" (Expectancy-Disconfirmation Theory) بأنه الحالة الشعورية الناتجة عن مقارنة العميل بين ما توقعه من المنتج أو الخدمة وبين ما أدركه فعلياً بعد الاستخدام؛ فإذا فاق الأداء المُدرك التوقعات نشأت حالة من الرضا الإيجابي (Positive Disconfirmation)، وإذا قصر عنها نشأ عدم الرضا (Negative Disconfirmation). ويُعرّف Kotler و Keller (2016) رضا العميل بأنه شعور المتعة أو خيبة الأمل الناتج عن مقارنة الأداء المدرك للمنتج أو الخدمة بتوقعات الفرد السابقة.

وتُظهر أدبيات قطاع الخدمات العامة أن مفهوم "العميل" لا يقتصر بالضرورة على طرف واحد، بل قد يمتد ليشمل عدة فئات مستفيدة تتقاطع مصالحها وتوقعاتها تجاه الخدمة ذاتها، وهو ما يُعرف بمفهوم "العميل المتعدد" أو "أصحاب المصلحة" (Stakeholders) في أدبيات الخدمة العامة (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). وفي البيئة المدرسية الحكومية، يمكن تحديد ثلاث فئات رئيسية للعملاء المستفيدين من خدمات التشغيل والصيانة: مدراء المدارس بوصفهم المسؤولين التشغيليين المباشرين عن المرفق، والطلبة بوصفهم المستخدمين اليوميين للبيئة التعليمية، وأولياء الأمور بوصفهم الممثلين المجتمعيين المعنيين بسلامة أبنائهم وجودة البيئة التي يقضون فيها معظم يومهم الدراسي.

وتشير عدد من الدراسات إلى أن قياس رضا العملاء في القطاعات غير الربحية والحكومية يتطلب نماذج مُكيّفة تراعي خصوصية طبيعة الخدمة العامة، إذ لا يقتصر الرضا على البعد الوظيفي للخدمة فحسب، بل يمتد ليشمل أبعاداً نفسية

اجتماعية كالشعور بالأمان والانتماء (Barrett & Baldry, 2003). ومن هذا المنطلق، تتبنى الدراسة الحالية تعريفاً إجرائياً لرضا العملاء مفاده أنه: الحالة التقييمية الشاملة التي تنتج عن إدراك مدراء المدارس والطلبة وأولياء الأمور لمدى جودة خدمات التشغيل والصيانة المقدمة في المدرسة، مقارنة بتوقعاتهم المسبقة عن هذه الخدمات.

٤, ٢ العلاقة بين جودة خدمات التشغيل والصيانة ورضا العملاء

تتفق غالبية الدراسات السابقة على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة بين جودة الخدمة المقدّمة في المرافق العامة ورضا مستخدميها، إذ توصلت دراسة (Cronin & Taylor, 1992) إلى أن الأداء الفعلي المُدرَك للخدمة (وليس مجرد الفجوة بين التوقع والإدراك) هو المتنبئ الأقوى برضا العميل في قطاعات الخدمة المختلفة. وفي سياق إدارة المرافق تحديداً، أشارت دراسة (Amaratunga & Baldry, 2000) إلى أن جودة الاستجابة لطلبات الصيانة وسرعة معالجة الأعطال تُعد من أكثر أبعاد الخدمة تأثيراً في تشكيل انطباع المستفيدين عن كفاءة إدارة المرفق ككل، وهو ما ينعكس مباشرة على ثقتهم في المنظومة الإدارية المسؤولة عن التشغيل.

وعلى صعيد البيئة التعليمية، تُبرز دراسة (International Facility Management Association [IFMA], 2021) أن جودة البيئة المادية للمدرسة - من حيث نظافة المرافق وسلامة الأنظمة الكهربائية وكفاءة أنظمة التكييف - ترتبط ارتباطاً مباشراً بمستوى رضا الطلبة وأولياء الأمور عن التجربة التعليمية بمجملها، وليس فقط عن الجوانب الأكاديمية للخدمة. كما تشير الأدبيات إلى أن إشراك الإدارة المدرسية في تقييم أداء مقاولي الصيانة، وتوفير قنوات تواصل واضحة للإبلاغ عن الأعطال ومتابعتها، يُسهم في تعزيز إدراك جميع الأطراف لجودة الخدمة، وبالتالي رفع مستوى رضاهم العام (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

ومع ذلك، يلاحظ أن معظم الدراسات السابقة إما ركزت على قياس جودة الخدمة من منظور إداري بحت (رضا الإدارة المدرسية فقط)، أو تناولت رضا الطلبة عن الجوانب الأكاديمية دون ربط ذلك بجودة الخدمات الفنية والتشغيلية للمبنى، مما يُبقي فجوة بحثية واضحة فيما يخص دراسة العلاقة بين جودة خدمات التشغيل والصيانة تحديداً ورضا العملاء متعددي الأطراف (مدراء، طلبة، أولياء أمور) في آن واحد ضمن السياق السعودي. وتأسيساً على ما سبق، تسعى الدراسة الحالية إلى معالجة هذه الفجوة من خلال تطبيق نموذج SERVQUAL بأبعاده الخمسة على قطاع المدارس الحكومية بمدينة الرياض، واختبار أثر كل بعد من أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء بشكل مستقل وموحد.

٢,٥ الخاتمة

استعرض هذا الفصل الأطر النظرية المفسرة لمتغيري الدراسة، بدءاً بمفهوم جودة الخدمة ونموذج فجوات الجودة الذي انبثق عنه مقياس SERVQUAL بأبعاده الخمسة، مروراً بمفهوم إدارة المرافق وخصوصية تطبيقه في القطاع التعليمي، وصولاً إلى مفهوم رضا العملاء ونظرياته المفسرة، مع التركيز على طبيعة "العمل المتعدد" في البيئة المدرسية الحكومية. كما ناقش الفصل أبرز ما توصلت إليه الدراسات السابقة بخصوص العلاقة بين جودة خدمات التشغيل والصيانة ورضا المستفيدين، وبيّن موقع الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لمعالجتها.

وتشكل هذه المراجعة النظرية الأساس المعرفي الذي بُني عليه نموذج الدراسة وفرضياتها المستعرضة في الفصل الأول، كما توفر الإطار المرجعي الذي ستستند إليه إجراءات الدراسة الميدانية ومناقشة نتائجها في الفصول اللاحقة.

المخطط المقترح للمشروع

يوضح الجدول التالي الخطة المقترحة لفصول المشروع ومحتوياتها الرئيسية:

الفصل الأول	الإطار العام للدراسة: المقدمة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، أسئلة البحث، أهداف البحث، فرضيات البحث، نموذج البحث، حدود الدراسة، مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني	الإطار النظري والدراسات السابقة: مفهوم جودة الخدمة ونموذج SERVQUAL، مفهوم إدارة المرافق (Facility Management)، مفهوم رضا العملاء، الدراسات السابقة العربية والأجنبية، التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثالث	منهجية الدراسة وإجراءاتها: منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة (الاستبانة)، صدق وثبات الأداة، الأساليب الإحصائية المستخدمة
الفصل الرابع	تحليل النتائج ومناقشتها: وصف عينة الدراسة، الإجابة عن أسئلة الدراسة، اختبار فرضيات الدراسة، مناقشة النتائج
الفصل الخامس	ملخص النتائج والتوصيات: ملخص أهم النتائج، التوصيات، مقترحات لدراسات مستقبلية
	قائمة المراجع
	الملاحق (الاستبانة، خطابات التسهيل، الصدق الظاهري)

قائمة المراجع (APA 7th)

- 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.**
- Alexander, K. (2013). *Facilities management: Theory and practice*. Routledge.**
- Amaratunga, D., & Baldry, D. (2000). Assessment of facilities management performance in higher education properties. *Facilities*, 18(7/8), 293-301.**
- Barrett, P., & Baldry, D. (2003). *Facilities management: Towards best practice* (2nd ed.). Blackwell Science.**
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.**
- International Facility Management Association [IFMA]. (2021). *Facility management benchmarking report*. IFMA Foundation.**
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.**
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.**
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.**
- 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.**
- 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.**
- Saudi Ministry of Education. (2021). *Standards for safety and facility maintenance in educational buildings*. Riyadh, KSA.**
- Zairi, M. (2020). *Managing customer satisfaction in the public sector: Best practices for infrastructure and facilities*. Routledge.**

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill.