

Final Project 1
Code: PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

جدول المحتويات

٣	 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	 ١,١ المقدمة
٤	 ١,٢ مشكلة الدراسة
٥	 ١,٣ أهمية الدراسة
٥	 ١,٤ أسئلة الدراسة
٥	 ١,٥ أهداف الدراسة
٦	 ١,٦ فرضيات الدراسة
٦	 ١,٧ نموذج الدراسة
٧	 ١,٨ مكان التطبيق المقترح للدراسة الميدانية
٧	 ١,٩ منهجية الدراسة المتوقعة
٨	 المخطط المقترح للمشروع
٩	 قائمة المراجع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة

تشكل 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

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.

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 "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.

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 ($\alpha \leq 0.05$):

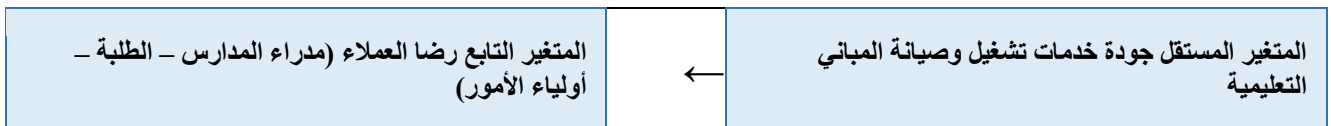
الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات تشغيل وصيانة المباني التعليمية ورضا العملاء.

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:



وتتمثل أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة) في:

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

١,٨ مكان التطبيق المقترح للدراسة الميدانية

تعتزم الدراسة تطبيق أدواتها 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.

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)

- 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.
- 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.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Amaratunga, D., & Baldry, D. (2000). Assessment of facilities management performance in higher education properties. *Facilities*, 18(7/8), 293-301.
- Alexander, K. (2013). Facilities management: Theory and practice. Routledge.
- International Facility Management Association [IFMA]. (2021). Facility management benchmarking report. IFMA Foundation.