

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/ تهماني علي يعقوب آل يعقوب

الرقم الأكاديمي/ 222000754

إشراف/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2023

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

أشكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه في إنجاز هذا العمل.

و أقدم شكري وامتناني لكل من ساندني وعلمني

شكراً لكل من دعمني في مسيرتي الدراسية للحصول على درجة الماجستير وأولهم

عائلي الكريمة التي هيأت لي كل الظروف للدراسة والعلم وقدرت انشغالي

وانتظرت لحظات نجاحي

شكراً للأساتذة الكرام في جامعة ميدأوشن على جزيل عطائهم

وشكراً لكل من مد لي يد العون وساندني؛ لإنهاء هذا العمل.

تحياتي

الباحثة

قائمة المحتويات:

الرقم	المحتوى	رقم الصفحة
1.	المقدمة	5
2.	الفصل الأول: مشكلة البحث و أهميتها	7
3.	1-1 مشكلة البحث	7
4.	2-1 أهمية البحث	7
5.	3-1 فرضيات البحث	8
6.	4-1 أسئلة البحث	8
7.	5-1 حدود البحث	8
8.	6-1 منهجية البحث	8
9.	7-1 أداة البحث	8
10.	8-1 مجتمع البحث	9
11.	9-1 عينة البحث	9
12.	10-1 صدق الأداة	9
13.	11-1 مصطلحات البحث	9
14.	12-1 الدراسات السابقة	10
15.	13-1 تحليل الدراسات السابقة	14
16.	الفصل الثاني: الإطار النظري	15
17.	1-2 جودة الخدمات التعليمية	15
18.	2-2 الطرق المستخدمة لعمليات قياس جودة الخدمة	15
19.	3-2 رضا العملاء	16
20.	4-2 الصعوبات التي تواجه المدارس الأهلية أثناء عملية قياس الرضا	16
21.	الفصل الثالث: نتائج البحث	18
22.	1-3 الإجراءات المنهجية للبحث و نتائج البحث	18
23.	2-3 منهج البحث	18
24.	3-3 عينة البحث	18
25.	4-3 إحصائية ثبات المقياس	23
26.	5-3 مناقشة نتائج الاستبانة	27
27.	الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات	28
28.	1-4 الاستنتاجات و التوصيات	28
29.	2-4 المقترحات للباحثين في المستقبل	29
30.	الملاحق	30
31.	المستخلص باللغة العربية	33
32.	المستخلص باللغة الإنجليزية	34

36	المراجع والمصادر	33.
37	الغلاف باللغة الإنجليزية	34.

قائمة الجداول والأشكال:

<u>الجدول</u>		
م	العنوان	الصفحة
1	جدول (1) توزيع أفراد العينة طبقاً للجنس	18
2	جدول (2) الإحصائيات المرتبطة بجنس المبحوثين	19
3	جدول (3) توزيع أفراد العينة حسب العلاقة بالمدرسة	20
4	جدول (4) الإحصائيات المرتبطة بالعلاقة بالمدرسة	21
5	جدول (5) توزيع المراحل الدراسية التي يدرس بها الطلبة	21
6	جدول (6) الإحصائيات للمرحلة التي يدرس بها الطلبة	22
7	جدول (7) إحصائية ثبات المقياس	23
8	جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود الاستبانة	24
9	جدول (9) العلاقة بين الرضا والأثر	25
10	جدول (10) العلاقة بين الثقة والاستجابة	25
11	جدول (11) العلاقة بين شمولية الأسئلة ووضوحها وفهم المبحوثين لها	26
<u>الأشكال</u>		
م	العنوان	الصفحة
<u>1</u>	توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير الجنس	19
<u>2</u>	توزيع أفراد العينة حسب العلاقة بالمدرسة	20
<u>3</u>	توزيع الطلاب بالمراحل الدراسية	22

قائمة الملاحق

<u>الملحقات</u>		
م	العنوان	الصفحة
1	أداة البحث (الاستبانة)	30
2	صورة(1) من المقترحات على الاستبانة قبل التحكيم النهائي	32

المقدمة:

عُرِفَ التعليم بعدة طرق وجميعها تتمحور حول إكساب الإنسان مهارات أو معارف جديدة، وعُرِفَ التعليم بأنه عملية منظمة تهدف إلى إكساب المتعلم المعلومات والمعارف والخبرات وتغيير السلوك؛ ليحقق المتعلم أهدافه وينجز أعماله ومسؤولياته.

يُقَدَّم التعليم في وقتنا الحالي في المدارس سواءً كانت هذه المدارس حكومية أو خاصةً (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 بالتعليم وتزايد أعداد الطلبة في المدارس الحكومية؛ رغب الكثير من أولياء الأمور في إلحاق أبنائهم بمدارس تعطي اهتمامًا خاصًا بأبنائهم وتلبي طموحاتهم وتوفر بيئة تعليمية جاذبة وتمتلك كفاءات 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 مراحلها جميعها، إضافة إلى أنه يسهم بدور فعال في بناء البنية الاقتصادية للبلاد وتخفيف الإنفاق الحكومي على التعليم" (الحامد، وآخرون 2005, 181)

انتشرت المدارس الأهلية بكثرة في المملكة العربية السعودية بعد التسهيلات التي قدمت للمستثمرين لافتتاح 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 طرقًا متعددة لقياس رضا العملاء (يقصد بالعملاء أولياء الأمور والطلبة) وتستفيد من هذا القياس في تحسين خدماتها وتلبية متطلبات عملائها.

عرّف (فيليب كوتلر) الرضا على أنه "مدى تطابق أداء المنتج المدرك مع توقعات المشتري، فإذا كان أداء المنتج أقل من التوقعات، فإن المشتري غير راضٍ، إذا تطابق الأداء أو تجاوز التوقعات، فإن المشتري راضٍ أو مسرور" (Kotler, 2005, P.10)

وفي دراسة أخرى لـ (Skallerud, 2011, P.681) أثبتت أن رضا أولياء الأمور يعتمد على سمعة المدرسة التي يرتادها أولادهم، وهذه السمعة تستند على أربعة أبعاد وهي:

- توجه أولياء الأمور (بالنسبة لتصوراتهم فيما يخص استعداد الطاقم الإداري في تقديم الخدمات).
- النتائج الدراسية
- أمن محيط المدرسة
- وكفاءة الأساتذة والمعلمين.

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

تمتلك المدارس الأهلية في المملكة العربية السعودية المقومات الملائمة لتقديم خدمات تنافسية ويسهل على أولياء الأمور عمل المقارنات لاختيار المدرسة الأنسب لأبنائهم.

1. الفصل الأول: مشكلة البحث وأهميتها:

1-1 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 عددًا كبيرًا من عملائها وتراجع سمعتها، وهنا تكمن أهمية قياس رضا العملاء بشكل مستمر وبطرق متعددة ودراسة النتائج من هذه القياسات والعمل على تحسين الخدمات بناء على ذلك.

ومن هنا نسعى في هذا البحث إلى الإجابة عن السؤال التالي:

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

2-1 أهمية البحث:

لما للمدارس من دور كبير في المجتمعات يولي أولياء الأمور أهمية كبيرة للتعرف على الخدمات المقدمة في المدارس الأهلية ويختارون المدرسة المناسبة بناء على عدة معايير منها الإدارية ومنها التعليمية.

وتسعى المدارس الأهلية لتقديم أفضل الخدمات لتكون الخيار الأول للأهالي وتحاول تلبية تطلعات أولياء الأمور والطلبة وتعمل على تحسين الخدمات وفي الفترة الحالية ظهر التنافس بشكل واضح بين المدارس الأهلية لتكون من ضمن الخيارات التي يرغب الأهالي في تسجيل أبنائهم بها.

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

ويتفرع منه عدة أهداف:

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

3-1 فرضيات البحث:

- تستخدم المدارس الأهلية عدة طرق لقياس رضا عملائها (أولياء الأمور والطلبة)
- تواجه المدارس الأهلية عدة صعوبات لقياس رضا العملاء.
- تستخرج المدارس الأهلية نتائج قياس رضا العملاء.
- توجد فروق في نتائج الاستبانة حسب المراحل الدراسية ومدى فهم المبحوثين لبنود الاستبانة.
- هناك علاقة بين قياس رضا أولياء الأمور والطلبة واستخراج نتائجها على تحسين الخدمات التعليمية في المدارس الأهلية.

4-1 أسئلة البحث:

- ما الطرق المستخدمة من قبل المدارس الأهلية لقياس رضا عملائها؟
- ما الصعوبات التي تواجه المدارس الأهلية أثناء عملية القياس؟
- ما مدى فهم العملاء لأهمية الاستبانة؟
- ما أثر نتائج رضا العملاء على تحسين الخدمات؟
- كيف تستفيد المدارس من نتائج قياس رضا العملاء؟

5-1 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 (المستهدف 105 من منسوبي المدارس الأهلية أولياء أمور – طلبة – طاقم)
- الحد الزمني: تم إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2023-2024

6-1 منهجية البحث:

تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي والذي يتناسب مع طبيعة البحث وهدفه الإحصائي لجمع البيانات الخاصة بموضوع البحث وتحليلها.

7-1 أداة البحث:

تم استخدام أداة الاستبانة التي تحتوي على أسئلة مغلقة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس مستويات (موافق بشدة – موافق – محايد- غير موافق – غير موافق بشدة).

8-1مجتمع البحث:

- أولياء الأمور والطلبة والطاقم التعليمي والإداري في عينة المدارس الأهلية المختارة.

9-1 عينة البحث:

- تم اختيار عينة من المدارس الأهلية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية (المستهدف 105 من منسوبي المدارس الأهلية أولياء أمور – طلبة – طاقم)

10-1 صدق الأداة:

- تم تحكيم أداة البحث (الاستبانة) بعرضها على محكمين لبيان مدى صدقها وثباتها وتم تحكيمها بواسطة د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن – دكتور مقرر البحث في جامعة ميد أوشن و أ. مرتضى الحاج- المشرف التربوي العام للقطاع الأهلي والعالمي في شركة التهذيب التعليمية بالدمام.

11-1 مصطلحات البحث:

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

12-1 الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

عنوان الدراسة	أثر التكنولوجيا على إدارة التعليم في المدارس السعودية الخاصة
اسم الباحث	قطب، حنين عبد الرحمن عمر، 2023
الأهداف	- 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.
المنهجية	المنهج الوصفي التحليلي
مجتمع الدراسة	المعلمون والمعلمات العاملون في المدارس الخاصة بالمدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية.
أداة الدراسة	الاستبيان
أهم النتائج	- 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 والوسائل التي تساهم في التعرف على كافة التطورات والأساليب التكنولوجية المستخدمة في مجال التدريس والعملية التعليمية. - الاهتمام بتطوير كافة الإمكانيات والاحتياجات للمؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية؛ لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 بكفاءة وفعالية.

عنوان الدراسة	أثر جودة الخدمات المقدمة من شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) على رضا العملاء
اسم الباحث	العويض، أحمد صالح، وآخرون، 2022
الأهداف	- تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة والمؤشرات ونماذج تقييمها وسبل تحسينها بالإضافة إلى التعريف بالرضا وخصائصه وطرق قياسه. - قياس العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة المدركة ورضا العملاء.
المنهجية	المنهج الوصفي التحليلي
مجتمع الدراسة	300 عميل من عملاء شركة موبايلي في المملكة العربية السعودية
أداة الدراسة	استبانة
أهم النتائج	- أن 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.	
- يجب تطوير برنامج تدريبي للموظفين العاملين في الخطوط الأمامية للقاء العملاء لزيادة وعيهم بمفهوم جودة الخدمة وتأهيلهم بمهارات البيع والتسويق والعلاقات العامة الجيدة؛ لزيادة معدل الاستجابة والتعاطف. - يجب على الشركة إظهار مدى جديتها بالوفاء بوعودها تجاه العملاء لتحسين جودة الخدمة.	التوصيات

قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة (دراسة ميدانية في الجزائر)	عنوان الدراسة
بن ظاهر، فوزية / النافي، حورية 2021-22	اسم الباحث
- التعرف على واقع جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل المراكز التعليمية والتدريبية. - تقديم التوصيات للعاملين والمعنيين في هذه المراكز للسعي في تحسين جودة التعليم.	الأهداف
التحليلي والإحصائي	المنهجية
43 من أولياء أمور الطلبة في عدد من المدارس الخاصة بالجزائر	مجتمع الدراسة
استبانات	أداة الدراسة
- 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 أن الخدمات المقدمة بالمؤسسات التعليمية ذات جودة. -	أهم النتائج
- توفير بنية تحتية متكاملة لتحسين ومساعدة العاملين في العمل. - إقامة دورات تدريبية للعاملين في المؤسسات الخاصة في مجال استخدام التقنيات الحديثة والمتطورة.	التوصيات

أثر جودة الخدمات التعليمية بالمدارس الخاصة على رضا أولياء الأمور. -دراسة لعينة من أولياء التلاميذ بالمدارس الخاصة بالجزائر.	عنوان الدراسة
طوال، هيبة و بلي، زوييدة 2021-2022	اسم الباحث
- بيان أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الأولياء في المدارس الخاصة بالجزائر. - فهم أبعاد الجودة التعليمية وقياسها في المدارس الخاصة.	الأهداف
المنهج الوصفي التحليلي	المنهجية
عينة من أولياء تلاميذ المدارس الخاصة بالجزائر.	مجتمع الدراسة
الاستبيان	أداة الدراسة
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا أولياء التلاميذ. - توجد فروق في رضا أولياء التلاميذ تعزى للمستوى التعليمي لهم وللعم. - يجب أن يفهم ملاك المدارس الخاصة كيفية تقييم أولياء التلاميذ لجودة الخدمات التعليمية المقدمة كأساس لتحسين تقديم هذا النوع من الخدمات؛ لأنه سيدفع على زيادة إقبال الأولياء على هذه المدارس، مما يؤدي إلى الوصول إلى أعلى درجات رضا الأولياء.	أهم النتائج
	التوصيات

- يجب على ملاك المدارس الخاصة التحسين من الهياكل التعليمية والعمل على تفعيل الاجتماعات الدورية مع أولياء التلاميذ والطاقم الإداري والمعلمين من أجل تحسين النتائج المحصلة وتلبية احتياجات ومتطلبات أولياء التلاميذ للوصول إلى رضاهم.	
---	--

تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية.	<u>عنوان الدراسة</u>
أحمد، عبد الناصر محمد سيد 2017	<u>اسم الباحث</u>
- إلقاء الضوء على مفهوم قياس العملاء أو المستفيدين وأهميته وأهدافه وخصائصه وتحديد الأساليب والأدوات المختلفة المستخدمة في عملية القياس هذه. - رصد المعوقات المختلفة التي تواجهها المنشآت في عملية تقييم قياس رضا المستفيدين من خدماتها	<u>الأهداف</u>
المنهج التقييمي / المسح الاجتماعي	<u>المنهجية</u>
تم تطبيق الدراسة علي بعض المنشآت / المؤسسات الحكومية الكائنة في محافظات القاهرة والجيزة والقليوبية بجمهورية مصر العربية.	<u>مجتمع الدراسة</u>
الاستبيان	<u>أداة الدراسة</u>
- كشفت الدراسة عن وجود بعض الصعوبات التي تواجه المنشأة/ المؤسسة في عملية قياسها لرضا جمهورها عن خدماتها. - أوضحت الدراسة ضعف اتجاه المنشأة إلى مقارنة نتائج قياس رضا جمهورها عن خدماتها التي تقدمها مع سنوات سابقة كما أوضحت عدم ميل معظم المنشآت للاحتفاظ بهذه النتائج في سجلات وتقارير محددة.	<u>أهم النتائج</u>
- ضرورة انتقاء وتدريب العاملين على مهارات قياس رضا العملاء أو المستفيدين وإكسابهم المهارات المرتبطة بذلك. - أهمية تشجيع العملاء أو المستفيدين على تقديم الشكاوى في حال وجودها مع أهمية الاهتمام بها ودراستها والعمل على حلها.	<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>
Descriptive / الوصفي	<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>

WHY DO PARENTS CHOOSE TO SEND THEIR CHILDREN TO PRIVATE SCHOOLS?	<u>عنوان الدراسة</u>
Davis, A. M. (2011)	<u>اسم الباحث</u>
- To examine the reasons parents give for choosing a private school education for their children	<u>الأهداف</u>

- to discover and understand the perspectives of the participants (parents, students, and administrators)	
Descriptive/Comparative	<u>المنهجية</u>
eight parents of students who attend private schools, eight students who were third grade or older, and four private school administrators. Purposeful sampling of this targeted group of individuals revealed their motivation in selecting private school and provided the reasons for the school choice.	<u>مجتمع الدراسة</u>
Interview	<u>أداة الدراسة</u>
- The findings revealed that many parents are searching for a better academic environment that considers their children's individual needs - Parents and students in smaller schools mentioned one-on-one teacher assistance; whereas, students who attended larger schools did not find this a priority. The outcome of this study affirms that academic excellence outweighs learning environment and extracurricular activities. Overall, the perceived school characteristics exceeded all other reasons for attending private institutions. It was unclear, however, if the status of attending private school was an influencing factor for parents or students.	<u>أهم النتائج</u>
- The results revealed that parents want what is best for their children. The perceived school characteristics, quality of education, learning environment, and extracurricular activities are all factors that any parent would like for their child. There are public schools that provide these services and are doing well. Further research is needed to determine what public school parents expect from their schools.	<u>التوصيات</u>

13-1 تحليل الدراسات السابقة:

تضمنت الدراسات السابقة 8 دراسات بحثية تطبيقية، 5 منها دراسات عربية و 3 دراسات أجنبية على بيئات مختلفة منها التعليمية و منها منشآت خاصة تهتم بقياس جودة الخدمات.

وتم استخلاص بعض النتائج المفيدة لدراسة الباحث في النقاط التالية:

- إن المدارس الأهلية في المملكة العربية السعودية تهتم بتطوير كافية الأساليب و الوسائل التعليمية و من أهمها النواحي التقنية و استخدام التكنولوجيا في التعليم.
- التجاوب مع العملاء وقياس رضاهم يؤثر على جودة الخدمات المقدمة.
- العاملين في المدارس الأهلية يرون أن الخدمات المقدمة في مدارسهم ذات جودة عالية.
- توجد فروقات في نسبة رضا أولياء الأمور من المدارس الأهلية طبقاً للمرحلة الدراسية.
- توجد صعوبات في عملية قياس رضا العملاء و الحصول على النتائج.
- إن نسبة رضا العملاء تكون أكبر في المدارس الأصغر حجماً من المدارس الكبيرة.
- أهمية تدريب طاقم العمل في المدارس الأهلية على التعامل مع أولياء الأمور و الطلبة.

- 2. الفصل الثاني:

- الإطار النظري

- 1-2 جودة الخدمات التعليمية

- عُرِّفَت الجودة بعدة تعريفات منها: "تقديم خدمة أفضل من توقعات العميل" (العجمي و التويجيري 2016، صفحة 143) و هي تتكون من جانبين في هذا التعريف جانب يتعلق بالنواحي الخدمية و جانب يتعلق بالنواحي العملية أو كيفية تقديم الخدمة.
- واتفق الكثير من الباحثين على أن الجودة هي تلبية ما تم التعهد به للعميل وايضاً قد تصل إلى تقديم ما يفوق توقعات العميل.

الجودة في التعليم مفهوم واسع ولكن يجب أن تشمل الخدمة المميزة في المدارس عدة مجالات لتكون ذات جودة عالية:

- أ. المجال الأكاديمي: وهو كل ما يتعلق بالتعليم من اختيار المعلمين الأكفاء لتقديم أفضل ما لديهم باستخدام استراتيجيات التعليم الحديثة ومنها ما يتعلق باختيار المناهج الملائمة والتي تكسب الطلبة المهارات اللازمة للتعلم والاستعداد لسوق العمل، ويحتل التعاون بين الطاقم التعليمي والطلبة دوراً كبيراً للإنجاز الأكاديمي والتأكد من التحصيل الدراسي.
- ب. المجال الخدمي: وهو مجموع الخدمات التي تقدم للطلبة وأولياء الأمور لتسهيل العملية التعليمية ومنها الخدمات الإرشادية والصحية المقدمة للطلبة، المبنى المدرسي، سهولة التواصل مع المدرسة والمواصلات والمقصف والرحلات وغيرها.
- ت. المجال غير الأكاديمي: وهو الأنشطة اللاصفية التي تقدم للطلبة وأولياء الأمور والمجتمع المحلي وتهدف إلى رفع مهارات الطلبة وتقوية العلاقات بين المدرسة وتكوين صورة جيدة عن المدرسة في المجتمع ومن الأمثلة عليها البرامج التطوعية والمسابقات والمعارض وغيرها.
- ث. مجال التميز والتحسين المستمر: وهو الجانب الذي يكسب المؤسسة التعليمية القوة والتنافس والاستمرار والخدمات التي تقدمها في سبيل أن تكون في المقدمة والقياسات التي تضمن جودة الخدمة والاستجابة لما يطرأ من مشكلات بشكل سريع.

- 2-2 الطرق المستخدمة لعمليات قياس جودة الخدمة.

هناك طرق متنوعة لقياس جودة الخدمات في المنشآت و في المدارس بشكل خاص، فمن المدارس من تتبع طريقة منظمة وممنهجة ومجدولة بأوقات معينة خلال العام بأن يكون مثلاً: مرة كل نهاية فصل دراسي أو مرة كل نهاية عام؛ ليتم بناء الخطط الجديدة مع التحسينات المقترحة، و بعض المدارس تتبع طرق القياس بعينات عشوائية خلال أوقات مختلفة خلال العام الدراسي للتأكد من جودة الخدمات، وتختلف الأدوات حسب سياسة كل شركة تعليمية أو مدرسة فمنهم من يتبع طريقة الاستبانات الإلكترونية أو الورقية ومنهم

من يتبع طريقة المكالمات أو المقابلات الشخصية أو الاجتماعات الدورية أو صناديق الشكاوي و الاقتراحات و جميع الطرق و الأدوات تؤدي لنتائج متشابهة و هدف واحد و هو قياس جودة الخدمات.

مهما اختلفت الطرق والأساليب لقياس الجودة ما يأتي بعد عملية القياس من دراسة النتائج وتحليلها ووضع الخطط التطويرية هو المحور الأساسي لعملية القياس، ومن المهم أيضاً قياس فاعلية الأدوات المستخدمة للقياس والتأكد من مصداقية الأدوات المستخدمة للحصول على النتائج المرجوة.

3-2 رضا العملاء

الرضا بشكل عام هو شعور الإنسان بالارتياح النفسي والطمأنينة المرتبط بتحقيق الأهداف. وتم تعريفه أيضاً بالحالة النفسية التي يشعر بها الفرد وفقاً لدرجة إشباع حاجاته فكلما زادت هذه الدرجة، زاد الرضا لديه. (مختار حمزة، 1982)، (نجيبة الخضري، 2015)، (سلوى عبد القادر، 2016)، (مدحت أبو النصر، 2016).

ونستنتج من التعريفات السابقة أن الرضا نسبي بين العملاء، حتى لو تم تقديم نفس الخدمة لعدد من الأشخاص فإن توقعات كل فرد ستكون مختلفة عن الآخر وعليه ستكون نسبة الرضا مختلفة.

وأيضاً الرضا غير ثابت لدى العميل فمن الممكن أن يكون العميل راضٍ عن الخدمة المقدمة اليوم ولكن بسبب ظهور منافسين آخرين ومميزات أخرى لدى مقدمي خدمة آخرين يتغير مستوى الرضا.

وهناك عوامل أخرى تؤثر على مستوى الرضا مثل الجنس، العمر، مستوى التعليم، المستوى الاقتصادي للفرد وغيرها من الأسباب مثل عدم معرفة العملاء بما يحدث من تطورات أو تغييرات في المنشأة مما يسبب شعور بالإحباط لعدم المعرفة أو عدم الوضوح.

لهذا فالحصول على رضا العملاء ليس بالشئ السهل الثابت ويحتاج من كل منظمة إلى التطوير والتحسين والقياس ودراسة النتائج والتخطيط بشكل مستمر.

4-2 الصعوبات التي تواجه المدارس الأهلية أثناء عملية قياس الرضا

لا شك أن عملية قياس رضا العملاء من العمليات التي تحتاج إلى تخطيط ودراسة للحصول على النتائج المرجوة.

تواجه المدارس الأهلية الكثير من الصعوبات أثناء عملية قياس الرضا ومن الصعوبات التي تواجهها:

- أ. عدم نشر ثقافة قياس رضا العملاء عند تطبيقها.
- ب. عدم توفر أشخاص ذوي خبرة لوضع الأسئلة الصحيحة أو إعداد الاستبانات المناسبة وتحليلها والاستفادة من نتائجها.
- ت. عدم وجود خطط تحسين بعديّة للاهتمام بالتحسين.
- ث. عدم اهتمام بعض العملاء بإبداء رأيهم عن خدمات المنشأة.

ج. إحياء العملاء من المنشأة وإحساسهم بعدم أهمية رأيهم وعزوفهم عن الاستجابة.

ح. عدم فهم العملاء للأسئلة المرسلة من قبل المدرسة.

خ. عدم قدرة المدرسة على تلبية متطلبات العملاء.

لهذا على كل مدرسة أن تدرس الصعوبات المحتملة لقياس رضا عملائها ومحاولة تذليل هذه الصعوبات قبل البدء بالقياس.

3. الفصل الثالث: نتائج البحث

1-3 الإجراءات المنهجية للبحث ونتائج البحث:

يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية والإجراءات المنهجية التي تم اتباعها لقياس أثر رضا العملاء على تحسين الخدمات التعليمية كدراسة تطبيقية على قطاع المدارس الأهلية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، من حيث: أهداف الدراسة والمنهج المستخدم وتصميم الاستبانة وحساب صدقها وثباتها، ومن ثم الأسلوب الإحصائي المستخدم في تحليل بيانات الدراسة على النحو الذي يوضحه العرض التالي:

2-3 منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة البحثية تم استخدام المنهج المسحي التحليلي/ الوصفي وهو الذي يعتمد على جمع الحقائق والمعلومات والبيانات بقصد وصفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج.

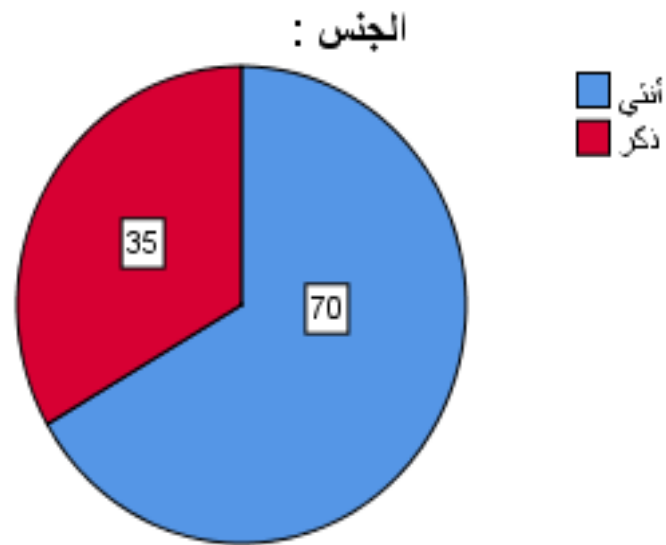
3-3 عينة البحث:

تم استخدام المعادلات الإحصائية لتحديد الحد الأدنى المناسب لعينة البحث (105)، وبعد التطبيق حصلنا على استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وفيما يلي عرض لأهم خصائص عينة البحث:

جدول (1): توزيع أفراد العينة طبقاً للجنس

الجنس				
النسبة التراكمية	نسبة الثبات	النسبة	التكرار	
66.7	66.7	66.7	70	أنثى
100.0	33.3	33.3	35	ذكر
	100.0	100.0	105	المجموع

يتضح من الجدول (1) أن نسبة 66.7% من أفراد العينة إناث ونسبة 33.3% من أفراد العينة ذكور وبذلك أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور.



الشكل (1) توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير الجنس

جدول (2): الإحصائيات المرتبطة بجنس المبحوثين (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري)

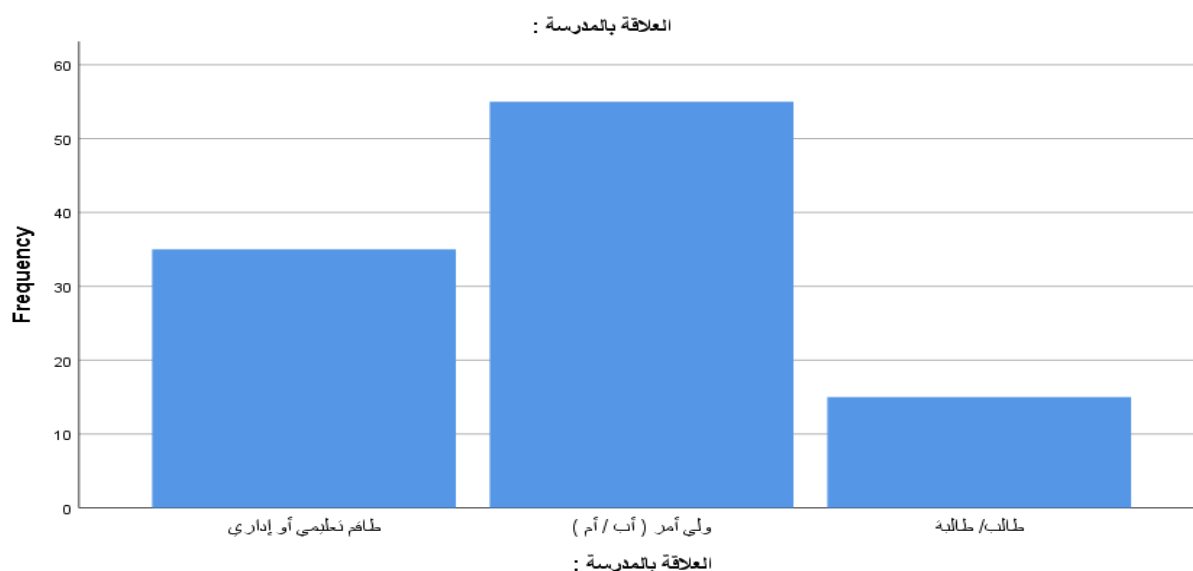
الإحصائيات		
الجنس		
105	صالح للقياس Valid	عدد العينة N
0	مفتقد Missing	
.33	الوسط الحسابي	
.474	الانحراف المعياري	

الجدول (2) أن المتوسط يعادل 0.33 بينما الانحراف المعياري لهم يساوي 0.474

جدول (3): توزيع الأفراد حسب العلاقة بالمدرسة :-

العلاقة بالمدرسة				
العينة	التكرار	النسبة	نسبة الثبات	النسبة التراكمية
طاقم تعليمي أو إداري	35	33.3	33.3	33.3
ولي أمر (أم أو أب)	55	52.4	52.4	85.7
طالب أو طالبة	15	14.3	14.3	100.0
المجموع	105	100.0	100.0	

يتضح من الجدول (3) 33.3 % طاقم إداري و 52.4% ولي أمر و 14.3% طالبة وطالب



الشكل (2) توزيع الأفراد حسب العلاقة بالمدرسة

جدول (4): الإحصائيات المرتبطة بالعلاقة بالمدرسة (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري)

الإحصائيات		
العلاقة بالمدرسة		
105	صالح للقياس Valid	N
0	مفتقد Missing	
1.81	الوسط الحسابي	
.666	الانحراف المعياري	

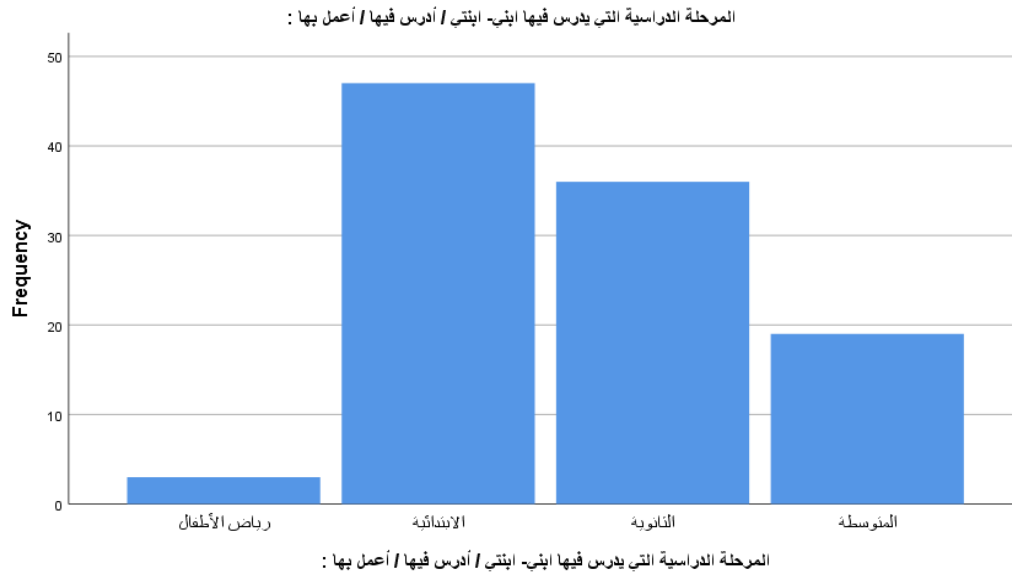
يوضح الجدول (4) أن المتوسط يعادل 1,81 بينما الانحراف المعياري ليم يساوي 0.666

الجدول (5) المراحل الدراسية التي يدرس بها الطلبة:

المرحلة التي يدرس فيها ابني/ابنتي – أعمل فيها – أدرس فيها				
المراحل	التكرار	النسبة	نسبة الثبات	النسبة التراكمية
رياض الأطفال	3	2.9	2.9	2.9
الابتدائية	47	44.8	44.8	47.6
المتوسطة	19	18.1	18.1	100.0
الثانوية	36	34.3	34.3	81.9
المجموع	105	100.0	100.0	

يتضح من الجدول (5) أن 2,9% في مرحلة رياض الأطفال و 44.8% بالابتدائية و 34,3% بالثانوية و 18,1%

بالمتوسطة.



الشكل (3) توزيع الطلاب بالمراحل الدراسية

جدول (6): الإحصائيات للمرحلة التي يدرس بها الطلبة

الاحصائيات		
المرحلة التي يدرس فيها ابني/ ابنتي – أعمل فيها – أدرس فيها		
105	صالح للقياس Valid	N
0	مفتقد Missing	
2.68	الوسط الحسابي	
.803	الانحراف المعياري	

يوضح الجدول (6) أن المتوسط يعادل 2.68 بينما الانحراف المعياري لهم يساوي 0.803

4-3 ثبات المقياس:

احتسب البحث مدى ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha). ليتبين أن قيمة معامل ألفا تساوي 0.934 وهذا يدل على مدى الثبات. علما أن قيمة معامل ألفا تتراوح بين 0 و 1 وكلما اقتربت النتيجة من الواحد دلت على وجود ثبات عالي، في حين أن اقترابها من الصفر يدل على وجود درجة من الثبات أقل، وهذا يدل على أن الاستبانة ذات ثبات عالي.

وفي الجدول التالي يتضح ذلك.

جدول (7): إحصائية ثبات المقياس

إحصائية الثبات	
ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)	عدد البنود
0.934	18

جدول (7) قياس ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ

الجدول (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود الاستبانة:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1.009	2.10	1-الاعتمادية: تستخدم المدرسة وسائل متنوعة للتعرف على مدى الرضا عن الخدمات المقدمة
0.880	1.77	2-الاعتمادية: أعتقد أن قياس رأينا عن خدمات المدرسة هام للمدرسة
0.782	1.75	3- الاعتمادية: أهتم بالرد على الاستبانات أو غيرها من الطرق التي تستخدمها المدرسة لكونها تستخدم لتحسين عمل المدرسة
0.961	2.13	4-الاعتمادية: الأسئلة التي تصلني عن قياس الرضا مفهومة وواضحة
0.944	2.05	5-الاعتمادية: الأسئلة التي تصلني من المدرسة في الاستبانات أو غيرها من الطرق شاملة لجميع النواحي التربوية والإدارية.
0.980	2.44	6- الاستجابة: تستجيب المدرسة لما نقدمه من مقترحات للتحسين
0.940	2.35	7- الاستجابة: العاملون في المدرسة يستجيبون بشكل سريع لرأي المستفيد.
0.950	2.30	8- الاستجابة: تهتم المدرسة بحل المشكلات عند طرحها.
0.820	2.04	9- الثقة: الثقة بالعاملين بالمدرسة.
0.938	2.18	10- الثقة: أثق في إدارة المدرسة
0.999	2.30	11- الثقة: جودة خدمات المدرسة تدفعني للاستمرار فيها
1.041	2.31	12-الثقة: جودة الخدمات في المدرسة تدفعني لتوصية الغير للانضمام إليها
1.004	2.38	13- الثقة: لدي ثقة في قرارات المدرسة
1.030	2.94	14- الرضا: تقوم المدرسة بتوفير تسهيلات مادية لتتمكن من رفع مستوى خدماتها
0.947	2.33	15-الرضا: تقوم المدرسة بتوفير تسهيلات بشرية لتتمكن من رفع مستوى خدماتها
0.953	2.23	16 – الرضا: أشعر بالرضا لكوني عميل في هذه المدرسة
0.875	2.25	17- الأثر: أجد أثراً واضحاً لتحسين الخدمات كل عام دراسي
0.30	2.35	18- الأثر: تبلغني المدرسة بالتحسينات التي تجري فيه

الجدول (8) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة. حيث يوضح كلما زاد الانحراف المعياري يدل على وجود فرق في الردود بينهم.

جدول (9): العلاقة بين الرضا والأثر (أثر ذلك على الرضا):

اختبار سبيرمان Spearman's rho			الأثر: تبلغني المدرسة بالتحسينات التي تجري فيها
0.475	معامل الارتباط Correlation Coefficient	الرضا: أشعر بالرضا لكوني عميل في هذه المدرسة	اختبار سبيرمان Spearman's rho
0.000	مستوى الدلالة Sig.(2-tailed)		
105	حجم العينة N		

يوضح الجدول (9) من اختبار سبيرمان أن معامل الارتباط يعادل 0.475 مما يدل على وجود علاقة بين الأثر والرضا. حيث يدل على وجود علاقة طردية بينهما كلما زادت التحسينات في المدرسة وتم التبليغ بهذه التحسينات للعملاء مما زاد شعورهم بالرضا.

الجدول (10): العلاقة بين الثقة والاستجابة:

اختبار سبيرمان Spearman's rho			الثقة: جودة الخدمات في المدرسة تدفعني لتوصية الغير بالانضمام إليها
0.579	معامل الارتباط Correlation Coefficient	الاستجابة تستجيب المدرسة لما نقدمه من مقترحات للتحسين	اختبار سبيرمان Spearman's rho
0.000	مستوى الدلالة Sig.(2-tailed)		

105	حجم العينة N		
-----	-----------------	--	--

يوضح الجدول (10) أن معامل الارتباط يعادل 0.579 مما يدل على وجود علاقة بين الاستجابة والثقة. حيث كلما زادت استجابة المدرسة للتحسينات تزداد الثقة بتلك المدرسة وسيقوم العميل بتوصية الآخرين بالانضمام للمدرسة.

جدول (11): العلاقة بين شمولية الأسئلة ووضوحها المقدمة وفهم المحوثن لها:

اختبار سبيرمان Spearman's rho		الاعتمادية: الأسئلة التي تصلي في الاستبانات أو غيرها من الطرق من المدرسة شاملة للنواحي التربوية و الإدارية	
0.518	معامل الارتباط Correlation Coefficient	الاعتمادية: الأسئلة التي تصلي عن قياس الرضا مفهومة وواضحة	اختبار سبيرمان Spearman's rho
0.000	مستوى الدلالة Sig.(2-tailed)		
105	حجم العينة N		

يوضح الجدول (11) أن معامل الارتباط يعادل 0.518 مما يدل على وجود علاقة قوية بين الاستبانات المقدمة ووضوح الأسئلة. أي أنه كلما زادت شمولية الأسئلة التي تطرحها المدرسة لقياس رأي العملاء كلما زادت نسبة الوضوح والفهم.

5-3 مناقشة نتائج الاستبانة:

من خلال التحليل الذي تم إجراؤه على نتائج الاستبانة، تم ملاحظة ارتفاع الانحراف المعياري للبعض وبالخصوص ما يتعلق بتنوع طرق قياس رأي العملاء والثقة، وهذا يدل على وجود تباين في آراء العملاء.

و من النتائج التي توصل إليها الباحث بعد التحليل:

- نسبة الإناث في الرد على الاستبانة أكثر من الذكور و يعود ذلك للنشر في مدارس البنات أكثر من مدارس البنين.
- تم الحصول على ردود من أولياء الأمور بنسبة 52% وهذا يدل على اهتمام أولياء الأمور بمدارس ابنائهم وبالخصوص الأمهات نظراً لارتفاع نسبة الإناث.
- نسبة الردود من المرحلتين الابتدائية و الثانوية كانت عالية مما يدل على اهتمام الأهالي بالطلبة في هاتين المرحلتين لكون المرحلة الابتدائية مرحلة تأسيسية و الثانوية مرحلة مفصلية في حياة الطالب و إعدادة للمرحلة الجامعية.
- تستخدم المدارس الأهلية طرق لقياس رضا عملائها و لكنها غير متنوعة.
- هناك علاقة طردية بين الأثر و الرضا، فكلما ظهر الأثر من تحسينات و استجابة للعملاء زادت نسبة الرضا.
- هناك علاقة بين استجابة المدرسة لمقترحات أولياء الأمور و الطلبة وزيادة الثقة في المدرسة.
- هناك علاقة قوية بين وضوح الأسئلة وشموليتها و الحصول على نتائج لقياس الرضا. فكلما كانت الأسئلة واضحة كلما كانت النتائج مفيدة و صالحة للدراسة.

4. الفصل الرابع:

1-4 الاستنتاجات والتوصيات:

في هذا الفصل سيطرح الباحث الاستنتاجات التي توصل إليها البحث من بعد تحليل البيانات والتي تم الحصول عليها عن طريق أداة الاستبيان وكذلك سيتم ذكر مجموعة من التوصيات التي يوصى بها البحث ومقترحات لبحوث يمكن إجراؤها مستقبلاً.

معرفة رضا العملاء في المدارس الأهلية هي بلا شك من أهم الإجراءات التي يجب أن تهتم بها المدرسة الأهلية لتعزيز الثقة وتطوير المدرسة وتحسين مستوى الخدمة وضمان استمرار الطلاب فيها وجذب المزيد إليها، إلى جانب ذلك هناك العديد من الأسئلة التي يجب على المدارس الأهلية أن تطرحها وتجيب عليها وتدرسها بشكل دوري وتضع لها خطط للقياس والتنفيذ والمعالجة و يجب إشراك جميع المنسوبين في دراستها، ومن أهمها:

- هل تقدم المدرسة ما وعدت به عملاءها؟
- هل ما تقدمه المدرسة يفوق توقعات العميل أو أقل من ذلك؟
- هل نحن قادرون على حل المشكلات الطارئة؟
- هل طاقم العمل مدرب بشكل كافٍ للرد على الاستفسارات والاستجابة لما يطرحه العملاء؟
- كيف نتأكد من رضا عملائنا؟
- ماذا علينا عمله في حالة أن عملائنا بمستوى رضا ملائم وماذا علينا أن نعمل في حالة أن عملائنا غير راضيين عما نقدمه؟
- هل نحن بحاجة لدعم خارجي لقياس مستوى الرضا أم نكتفي بما نقدمه؟
- كيف نحقق توقعات عملائنا؟
- كيف نتأكد أن قياسنا لرأي عملائنا له أثر على مستوى رضاهم وعلى تحسين خدماتنا؟
- هل يوجد تطور للمدرسة في كل عام دراسي؟
- هل يعلم عملائنا عما نفعله من تطوير في المدرسة؟
- كيف يصف عملائنا تجربتهم معنا؟
- هل لدينا سمعة جيدة لدى عملائنا وفي المجتمع المحلي؟
- ما هي الصورة التي ترسم في ذهن العميل عند سماع اسم المدرسة؟

وهناك المزيد من الأسئلة التي يجب على كل مدرسة أهلية طرحها على منسوبيها للتأكد من جودة أدايمهم وفاعليتهم في ظل المنافسة الشديدة حالياً والتطورات السريعة في مجال التعليم في المملكة العربية السعودية.

وعليه هناك توصيات يجب القيام بها لزيادة رضا العملاء على تحسين الخدمات التعليمية في المدارس الأهلية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية ومنها:

- معرفة آراء العملاء في الخدمات المدرسية التي تقدمها كل فترة للتقدم ولتحسين المدرسة.

- اختلاف وتنوع الوسائل لقياس رضا العملاء لزيادة التعرف على آراء منسوبي المدرسة.
- وضع أسئلة مفهومة وواضحة للحصول على نتائج مفيدة.
- رد المدرسة بالاستجابة للمقترحات التي يقدمها العملاء.
- حل المشكلات الموجودة بالمدرسة.
- تبليغهم بأي إجراءات جديدة تم اتخاذها وبالأخص ما كانت تشكل مشكلة أو نقدًا لدى العملاء.
- توفير تسهيلات بشرية لتمكين المدارس الأهلية من رفع مستوى الخدمات.
- تقدم وتطور المدرسة باستمرار وبالخصوص في البيئة المادية.
- توفير وسائل التكنولوجيا الداعمة للتعليم لمواكبة التغيرات السريعة في التعليم.
- تدريب العاملين في المدرسة على الرد على أولياء الأمور و الطلبة و طرق الاستجابة لهم لكسب ثقتهم.
- ضرورة العمل على الحفاظ على المستوى المتميز من استخدام التكنولوجيا في المدارس السعودية الخاصة من خلال توفير كافة الأساليب والوسائل التي تساهم في التعرف على كافة التطورات والأساليب التكنولوجية المستخدمة في مجال التدريس والعملية التعليمية.
- الاهتمام بتطوير كافة الإمكانيات والاحتياجات للمؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 بكفاءة وفاعلية.

2-4 المقترحات للباحثين في المستقبل:

- إجراء المزيد من الدراسات المماثلة التي تركز على قياس المدارس الأهلية لأدائها لضمان جودة العمل في ظل دعم وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية للتعليم الأهلي والعالمي.
- إجراء دراسة لمدى تطبيق المدارس الأهلية لما تعد به الأهالي عند التسجيل.
- إجراء دراسة عن أسباب تسرب الطلبة أو انتقالهم بين المدارس الأهلية.
- إجراء دراسة عن أسباب انسحاب أو فشل بعض المدارس الأهلية.
- إجراء دراسات تخص ما يواجهه ملاك المدارس الأهلية والعالمية في المملكة العربية السعودية من صعوبات ومقترحاتهم لحلها.

الملاحق:

عن الاستبانة:

الأعزاء

ولي والد الطالب/ الطالبة

أم الطالب / الطالبة

الطالب / الطالبة

موظف الطاقم التعليمي والإداري

في المدارس الأهلية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

السّلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

أجري أنا أ.تهاني علي آل يعقوب بحثاً لتخرجي لدرجة الماجستير بعنوان: " أثر قياس رضا العملاء على تحسين الخدمات التعليمية / دراسة تطبيقية على قطاع المدارس الأهلية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية"

عليه نأمل منكم التكرم بالإجابة عن جميع أسئلة الاستبيان مع مراعاة الدقة في تعبئته .

علمًا بأن الإجابة على أسئلة الاستبانة لن تستغرق أكثر من (5) دقائق، ومن الجدير بالذكر: أن الهدف من هذه الاستبانة التعرف على وجهة نظرك حول موضوع البحث، لما لرأيك من أهمية في تطوير الخدمات في المدارس الأهلية .

وأودُّ التأكيد بأن البيانات التي سيتم جمعها، يتم التعامل معها بشكل سري، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وأرجو منك توجّي الدقة في الإجابة على الفقرات الموضحة في الرابط الإلكتروني، شاكراً لك تعاونك مقدّماً.

1. المعلومات الديموجرافية:

الجنس	ذكر	أنثى		
العلاقة بالمدرسة	ولي أمر (أم / أب)	طالب / طالبة	طاقم تعليمي أو إداري	
المرحلة الدراسية التي يدرس فيها ابني- ابنتي / أدرس فيها / أعمل بها	رياض الأطفال	الابتدائية	المتوسطة	الثانوية

2. أسئلة الاستبيان

بند التقييم	مو افق بشدة	مو افق	محايد	غير مو افق	غير مو افق بشدة
الاعتمادية					
1. تستخدم المدرسة وسائل متنوعة للتعرف على مدى الرضا عن الخدمات المقدمة					
2. أعتقد أن قياس رأينا عن خدمات المدرسة هام للمدرسة					
3. أهتم بالرد على الاستبانات أو غيرها من الطرق التي تستخدمها المدرسة لكونها تستخدم لتحسين عمل المدرسة					
4. الأسئلة التي تصلي عن قياس الرضا مفهومة وواضحة					
5. الأسئلة التي تصلي في الاستبانات أو غيرها من الطرق من المدرسة شاملة لجميع النواحي التربوية والإدارية					
الاستجابة					
6. تستجيب المدرسة لما نقدمه من مقترحات للتحسين					
7. العاملون في المدرسة يستجيبون بشكل سريع لرأي المستفيد					
8. تهتم المدرسة بحل المشكلات عند طرحها					
الثقة					
9. أثق في العاملين في المدرسة					
10. أثق في إدارة المدرسة					
11. جودة خدمات المدرسة تدفعني للاستمرار فيها					
12. جودة الخدمات في المدرسة تدفعني لتوصية الغير للانضمام إليها					
13. لدي ثقة في قرارات المدرسة					
الرضا					
14. تقوم المدرسة بتوفير تسهيلات مادية لتتمكن من رفع مستوى خدماتها					
15. تقوم المدرسة بتوفير تسهيلات بشرية لتتمكن من رفع مستوى خدماتها					

					16. أشعر بالرضا لكوني عميل في هذه المدرسة
					الأثر
					17. أجد أثرًا واضحًا لتحسين الخدمات كل عام دراسي
					18. تبلغني المدرسة بالتحسينات التي تجري فيها

صورة (1) من المقترحات على الاستبانة قبل التحكيم النهائي

الرقم	سؤال	الجواب	الثقة
			10. أثق في العاملين في المدرسة وإدارتها
			11. جودة خدمات المدرسة تدفعني للاستمرار فيها
			12. جودة الخدمات في المدرسة تدفعني لتوصية الغير للانضمام لها للاستمرار فيها
			13. لدي ثقة في قرارات المدرسة
			الرضا
			14. تقوم المدرسة بتوفير تسهيلات مادية وبشرية
			لنتمكن من رفع مستوى خدماتها
			15. أشعر بالرضا لكوني عميل في هذه المدرسة
			الأثر
			16. أجد أثر واضح لتحسين الخدمات كل عام دراسي
			17. تهتم المدرسة بحل المشكلات عند طرحها
			18. تبلغني المدرسة بالتحسينات التي تجري فيها

الخاتمة: (المستخلص)

يشهد العالم حالياً تطورات كبيرة في شتى المجالات، ومن أهمها مجال التعليم الذي شهد الكثير من التغيرات والتطور السريع وبالأخص دخول التعليم الإلكتروني والافتراضي وظهور العديد من أساليب التعليم الحديثة؛ لهذا كان لزاماً على منظومة التعليم مواكبة هذه التطورات.

ولكون المدارس هي المرحلة الأولى لتعليم الإنسان في العصر الحديث سعت المدارس لتطوير بيئتها، ببرامجها وتدريب الكادر التربوي ليكونوا قادرين على تعليم الطلبة بما يتناسب مع جيلهم الحديث.

يهدف هذا البحث لدراسة أثر قياس رضا العميل (ولي الأمر، الطلبة، منسوبو المدارس الأهلية) على مستوى تحسين الخدمات التعليمية في المدارس الأهلية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

تم اختيار هذا البحث لما له من أهمية لأولياء الأمور لاختيار المدارس الأهلية لابنائهم وتحقيق تطلعاتهم وتعزيز شعورهم بالرضا عما تقدمه المدرسة لأبنائهم، وأيضاً يهدف هذا البحث لتوعية ملاك المدارس الأهلية وإداراتها عن أهمية قياس رضا العملاء وأهميته في تحسين الخدمات التعليمية في ظل المنافسة القوية بين المدارس في عصرنا الراهن.

تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي لجمع البيانات من خلال استخدام أداة الاستبيان التي أُعدت لإجراء هذه الدراسة وبلغ حجم العينة 105 من منسوبي المدارس الأهلية (طلبة، أولياء أمور، موظفين) في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

توصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات:

- هناك علاقة طردية بين قياس رضا العميل والتحسينات التي تجري في المدرسة وإبلاغ العملاء بذلك، أي أنه كلما زادت التحسينات على الخدمات التعليمية وتم إبلاغ العميل بذلك كلما زاد مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة.
- هناك علاقة طردية بين استجابة المدرسة لمقترحات العملاء وزيادة الثقة، فكلما استجابت المدرسة للمقترحات المقدمة من العملاء كلما زادت ثقة العملاء بالمدرسة.
- هناك علاقة بين شمولية الاستبيانات التي تقدمها المدرسة ووضوحها، أي أن استجابة العملاء تزداد للاستبيانات عندما تكون الأسئلة شاملة وواضحة.

ويوصي هذا البحث بأهمية قياس رضا العملاء ودراسة نتائج القياسات واتخاذ الإجراءات اللازمة من تحسينات للوصول لأكبر مستوى من رضا العملاء وضمان استمرار الطلبة في المدرسة واستمرار تطور المدرسة.

الكلمات المفتاحية: تحسين الخدمات التعليمية – قطاع المدارس الأهلية – رضا العملاء

Abstract:

The world is currently witnessing great developments in various fields. The most important of these is the field of education, which has witnessed many changes and rapid development, especially the introduction of electronic and virtual education and the emergence of many modern teaching methods.

Therefore, it was necessary for the education system to keep pace with these developments.

Because schools are the first stage of human education in the modern era, schools sought to develop their environment, programs, and train staff to be able to teach students in a way that suits their modern generation.

This research aims to study the impact of measuring customer satisfaction (parents, students, private school employees) on the level of improving educational services in private schools in the Eastern Province in the Kingdom of Saudi Arabia.

This research was chosen because of its importance for parents to choose private schools for their children, fulfill their aspirations, and enhance their sense of satisfaction with what the school provides to their children. This research also aims to educate private school owners and administrations about the importance of measuring customer satisfaction and its importance in improving educational services in light of the strong competition between schools in our current era.

The descriptive analytical approach was used to collect data through the use of the questionnaire tool prepared to conduct this study. The sample size was 105 stakeholders of private schools in the Eastern Province in the Kingdom of Saudi Arabia

The study reached several conclusions:

- There is a direct relationship between measuring customer satisfaction and the improvements taking place in the school and informing customers of that. This means , the more improvements are made to educational services and the customer is informed of that, the greater the level of satisfaction with the services provided.

- There is a direct relationship between the school's response to customers' suggestions and increasing trust. The more the school responds to the suggestions submitted by customers, the more customers' confidence in the school increases.

There is a relationship between the comprehensiveness of the questionnaires provided by the school and their clarity, meaning that customers' response to questionnaires increases when the questions are comprehensive and clear.

This research recommends the importance of measuring customer satisfaction, studying the results of the measurements, and taking the necessary actions for improvements to reach the highest level of customer satisfaction and ensuring the continuation of students in the school and the continued development of the school.

Keywords: facilitating educational services - private school sector - customer satisfaction

المراجع والمصادر:

المصادر العربية:

1. العويض، أحمد صالح، وآخرون، (2022). أثر جودة الخدمات المقدمة من شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) على رضا العملاء. (مشروع تخرج). جامعة الجميع الذكية (Midocean University)
2. بن ظاهر، فوزية / النافي، حورية (2021-2022). قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة (دراسة ميدانية في الجزائر). مذكرة: تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي. جامعة أحمد دراية أدرار كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجزائر.
3. طوال، هبة وبلي، زوبيدة 2021-2022. أثر جودة الخدمات التعليمية بالمدارس الخاصة على رضا الأولياء. جامعة الجلفة – الجزائر – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
4. 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)
5. محمد سيد أحمد، ع. ا. & عبد الناصر. (2017). تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية. *مجلة البحوث المالية والتجارية* 18، (العدد الثالث-الجزء الثاني)، 127-180.

المصادر الأجنبية:

1. Davis, A. M. (2011). Why Do Parents Choose to Send Their Children To Private Schools?. Davis, Ava M., "Why Do Parents Choose to Send Their Children To Private Schools?" (2011). Electronic Theses and Dissertations. 382.
2. 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.
3. 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.

Midocean University

College of Management

Department of (Master of Management)

Title

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

Prepared by:

Tahani Ali Yaqoob Al Yaqoob

Supervised by:

Dr.Waleed Soliman

Dr.AlFaisal Hassan

Year:2023