

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة : علوم تجارية

التخصص : تسويق الخدمات

من إعداد الطالبة: كريمة مدور

بعنوان :

## أثر البيئة المادية لرياض الأطفال في رضا الزبائن (من وجهة نظر الأولياء)

دراسة عينة من مؤسسات رياض الأطفال بمدينة ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2017/05/13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/ قوادري ميادة (أستاذ محاضر -جامعة ورقلة- ) رئيسا

الدكتور/ حليلة السعدية قريشي (أستاذ محاضر -جامعة ورقلة- ) مشرفا

الدكتور/ كاهي فطيمة (أستاذ محاضر -جامعة ورقلة- ) مناقشا

السنة الجامعية : 2017/2016





أهدي هذا العمل إلى والديا الغاليين حفظهما الله ورعاهما

والى إخوتي و أخواتي وأولادهم

إلى كل طلبة ماستر تسويق الخدمات

وإلى كل من يعرفني من قريب و من بعيد

و إلى كل هؤلاء اهدي ثمرة جهدي

**كريمة**

## الشكر

أشكر الله عز وجل أن وفقني لإتمام هذا العمل،  
وإلى من لهما الفضل في تربيتي وتعليمي، إلى من دفعاني دوماً إلى  
الأمم ومنحاني القدرة على المواصلة أُمي الحبيبة وأبي الغالي، إلى  
إخوتي وأخواتي الأعزاء، إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة قريشي حليلة  
السعدية، وكل من ساعدني في إنجاز هذا العمل.

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للبيئة المادية ورضا الزبون</b>	
03	المبحث الأول : الأدبيات النظرية للبيئة المادية ورضا الزبون
09	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للبيئة المادية ورضا الزبون
<b>الفصل الثاني : واقع البيئة المادية لرياض الأطفال بمدينة ورقلة</b>	
17	المبحث الأول : الطريقة وأدوات الدراسة.
23	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة
38	الخاتمة
41	قائمة المراجع
44	الملاحق
	الفهرس

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-2	حجم العينة المدروسة	18
2-2	مقياس ليكارت الثلاثي على حسب المجال	22
3-2	معامل ألفا كرومباخ للإستبانة ككل ولمتغيراتها	23
4-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول عناصر الدليل المحيط	24
5-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول عناصر الدليل الأساسي	24
6-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول رضا الزبون	25
7-2	معامل الارتباط بيرسون بين عناصر الدليل المحيط ورضا الزبون	27
8-2	تأثير عناصر الدليل المحيط في رضا الزبون	28
9-2	معامل الارتباط بيرسون بين عناصر الدليل الأساسي ورضا الزبون	28
10-2	تأثير عناصر الدليل الأساسي في رضا الزبون	28
11-2	مدى إدراك زبائن عينة الدراسة لعناصر البيئة المادية وترتيبها حسب توفرها من وجهة نظرهم	29
12-2	نتائج اختبار T لاختبار الفروق في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبون حسب متغير طبيعة الولي	30
13-2	نتائج اختبار T لاختبار الفروق في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبون حسب متغير مهنة الأم	30
14-2	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية تعزى لمتغير عدد الأولاد في الروضة	31
15-2	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية تعزى لمتغير سعر الخدمات المقدمة في الروضة	32
16-2	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية تعزى لمتغير الدخل بالنسبة للأولياء	33

## قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
4	العلاقة بين البيئة المادية ورضا الزبون	1-2
18	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة الولي	2-2
19	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مهنة الأم	3-2
19	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الأولاد في الروضة	4-2
20	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سعر الخدمات المقدمة في الروضة	5-2
21	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل بالنسبة للأولياء	6-2

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
44	استمارة صدق المحكمين	01
45	استمارة الاستبيان	02
48	مخرجات البرنامج الإحصائي spss.20	03

### الملخص:

تناولنا في هذه الدراسة مفهوم البيئة المادية في رياض الأطفال, وحاولنا توضيح تأثيره على رضا الزبون في هذه المؤسسات, ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبانة مكونة من 31, أما مجتمع الدراسة فتمثل في جميع الأولياء المنتسبين لمؤسسات رياض الأطفال بورقلة, حيث تم اختيار منهم عينة ميسرة شملت 110 مفردة وبعد جمع البيانات تم تحليلها باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة, وذلك بالاستعانة ببرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS.20**, حيث توصلت الدراسة إلى : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر البيئة المادية ورضا الزبون في مؤسسات رياض الأطفال.

**كلمات مفتاحية :** بيئة مادية، دليل أساسي، دليل محيط، رضا الزبائن، رياض الأطفال .

### **Abstract:**

We dealt with in this study, the concept of the physical evidence in kindergartens and we tried to clarify its impact on customer satisfaction in these institutions. And in order to achieve the objectives of the study were distributed a questionnaire consisting of 31 items, and the study population represents all the saints associate kindergarten in Ouargla, where was selected them soft sample included 116 single evenly distributed on the institutions under the study, after the collection of data analyzed using the Statistical Package for Social Sciences SPSS version 20, were the study found that : the presence of a statistically significant relationship between physical evidence in kindergartens institution.

**Key words:** physical evidence, essential evidence, peripheral evidence, customer satisfaction, kindergarten.

المقدمة

أ. توطئة:

يتألف المزيج التسويقي الخدمي من سبعة عناصر (المنتج, السعر, التوزيع, الترويج, العمليات, الناس و البيئة المادية), وتحتل هذه الأخيرة دورا جوهريا وأهمية نسبية عالية نوعا ما إذا ما قورنت ببقية عناصر المزيج التسويقي الخدمي, وطبعاً ذلك يعود بالدرجة الأولى على قدرتها على التغلب على بعض المشاكل التي تنشأ عن اللاملموسية التي تتسم بها الخدمات عموماً.

تعتبر رياض الأطفال أحد المؤسسات الخدمية التي تعرف انتشاراً واسعاً في عصرنا الحالي مما يزيد من حدة المنافسة بينها وذلك حفاظاً على زبائنها وكسب رضاهم وولائهم ولا يتم ذلك إلا من خلال الاهتمام بجودة خدماتها بجميع عناصرها التسويقية خاصة البيئة المادية التي تعتبر أكثر العناصر ملموسة وملاحظة من قبل الزبون والتي تلعب دوراً تأثيراً في عملية تسويق الخدمة وكذلك يمكن الاستفادة من الخدمة من ملاحظتها والحكم عليها, وبذلك يكون جزءاً من النطاق الواسع لتسويق الخدمة .

ب. طرح الإشكالات :

تعتبر البيئة المادية بعناصرها في رياض الأطفال ميزة تنافسية لذلك وجب التطوير و التحسين المستمر فيها وفق متطلبات ورغبات الزبائن لرسم صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة وبالتالي الحفاظ على الزبائن الحاليين واستقطاب زبائن جدد.

مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

"ما مدى تأثير البيئة المادية لرياض الأطفال في رضا الزبائن (من وجهة نظر الأولياء)؟".

ويتفرع عن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية :

1- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البيئة المادية على رضا زبائن مؤسسات عينة الدراسة ؟

والذي ينقسم بدوره إلى السؤالين الفرعيين التاليين :

1-1- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الدليل المحيط على رضا الزبون ؟

2-1- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الدليل الأساسي على رضا الزبون ؟

2- ما هي عناصر البيئة المادية الأكثر توفراً في المؤسسات عينة الدراسة ؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول رضاهم على البيئة المادية لرياض الأطفال تعزى للمتغيرات

الديموغرافية (طبيعة الولي, مهنة الأم, عدد الأولاد في الروضة, , سعر الخدمة, الدخل) .

ت. فرضيات الدراسة :

بناءً على الأسئلة الفرعية للدراسة, تم صياغة فرضياتها على النحو التالي :

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البيئة المادية على رضا زبائن رياض الأطفال في المؤسسات عينة الدراسة .

والتي بدورها تنقسم إلى الفرضيات الفرعية التالية :

- 1-1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الدليل المحيط على رضا الزبون .
- 1-2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الدليل الأساسي على رضا الزبون .
- 2- عناصر الدليل المحيط هي أكثر عناصر البيئة المادية توفرا في المؤسسات عينة الدراسة.
- 3- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول رضاهم على البيئة المادية لرياض الأطفال تعزى للمتغيرات الديموغرافية (طبيعة الولي, مهنة الأم, عدد الأولاد في الروضة, سعر الخدمة, الدخل) .

### ث. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في أن البيئة المادية للخدمة تعتبر ميزة تنافسية ومصدرا هاما لنمو وبقاء مؤسسات رياض الأطفال في السوق, مما يتطلب المزيد من الأبحاث والدراسات ما ينعكس إيجابا على الروضة للتحسين من بيئتها المادية من أجل إرضاء زبائنها أو حتى استقطاب زبائن جدد .

### ج. أهداف الدراسة :

تهدف من خلال دراستنا هاته إلى :

- ❖ معرفة كيف تساهم البيئة المادية لرياض الأطفال في تحقيق رضا الزبائن.
- ❖ تحديد الأهمية النسبية للمعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لبيئة رياض الأطفال.
- ❖ الوقوف على مدى الأهمية التي تحظى بها البيئة المادية لرياض الأطفال في المؤسسات عينة الدراسة.

### ح. مبررات اختيار الموضوع :

من الأسباب الموضوعية التي كانت وراء اختيارنا لهذا الموضوع ما يلي :

1. دراسة أحد أهم عناصر المزيج التسويقي الخدمي وهو البيئة المادية ومدى مساهمتها في رضا الزبون سعيا منا في محاولة دراسة ذلك في رياض الأطفال .
2. قلة الأبحاث والدراسات المحلية المتعلقة بقطاع رياض الأطفال من الناحية التسويقية مقارنة منه في علم النفس (في حدود اطلاع الباحثة) .

### خ. منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة :

تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري لهاته الدراسة, وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث, أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة المنهج الإحصائي التحليلي باستعمال البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار 20 أما أداة جمع البيانات التي اعتمدت في دراستنا هذه فتمثلت في استبانة موجهة لزبائن مؤسسات عينة الدراسة.

د. حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي :

**1- البعد الموضوعي:** تم التطرق في هذا البحث إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالبيئة المادية لخدمات رياض الأطفال و قياس رضا زبائنها عنها.

**2- البعد الزمني :** الفترة الممتدة من 15 مارس إلى 15 أبريل من سنة 2017.

**3- البعد المكاني :** عينة من مؤسسات رياض الأطفال بمدينة ورقلة.

**ذ. مرجعية الدراسة :** تم الاعتماد على نوعين من المصادر لجمع المعلومات هي :

**1. المصادر الثانوية:** وتتمثل في المؤلفات, المجالات والمذكرات.

**2. المصادر الأولية :** وتتمثل في الاستبانة الموجهة إلى زبائن المؤسسات عينة الدراسة .

ر. صعوبات الدراسة: بشكل عام تمثلت صعوبات هذه الدراسة فيما يلي:

1- امتناع بعض المؤسسات من استقبال الطلبة وتوفير الجو الملائم للبحث العلمي.

2- صعوبة في استرجاع الإستبانات الموزعة .

3- ضيق الوقت المستغرق في الدراسة.

ز. هيكل البحث :

بهدف معالجة الإشكالية المطروحة واختبار فرضيات الدراسة , قمنا بتقسيمها على النحو التالي :

خصصنا الفصل الأول تحت عنوان " الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر البيئة المادية في رياض الأطفال على رضا الزبائن (من وجهة نظر الأولياء). " لدراسة الجانب النظري الذي يتضمن مبحثين حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالبيئة المادية لرياض الأطفال و علاقتها برضا زبائنهم, ثم تطرقنا في المبحث الثاني إلى الدراسات السابقة التي عالجت موضوع الدراسة ومقارنتها بالدراسة الحالية من حيث أوجه التشابه و الاختلاف .

بينما تطرقنا في الفصل الثاني إلى الدراسة الميدانية للموضوع في بعض مؤسسات رياض الأطفال بمدينة ورقلة.

# الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

للبيئة المادية لرياض الأطفال ورضا الزبون

تمهيد :

تعتبر البيئة المادية من أهم عناصر المزيج التسويقي الخدمي التي تهتم بها المؤسسات الخدمية وتتصدر اهتماماتهم، لكونها تقضي نوعا ما على إشكالية الالاملموسية في الخدمة فهي تستقطب الزبون وتحدد قراره الشرائي وولائه، وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى أهم المحاور المرتبطة بالبيئة المادية وأهميتها وأصنافها، ثم نقوم بتوضيح ماهية البيئة المادية في رياض الأطفال، وأخيرا نتناول ماهية رضا الزبون من خلال تعريفه وأهميته وذكر محدداته وصولا إلى معرفة علاقة وأثر عناصر البيئة المادية برضا الزبون، وقد قسم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول : الأدبيات النظرية للبيئة المادية ورضا الزبون .

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للبيئة المادية ورضا الزبون.

### المبحث الأول : الأدبيات النظرية للبيئة المادية ورضا الزبون

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى ماهية البيئة المادية, وذلك بعرض بعض التعاريف التي وضعها الباحثين والكتاب, وأهميتها وكيف تم تصنيفها, وكذا سيتم من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على رضا الزبون ومحدداته المختلفة.

#### المطلب الأول: ماهية البيئة المادية

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى مفهوم البيئة المادية وأهميتها إضافة إلى تصنيفاتها, كما سنتطرق فيه إلى البيئة المادية في رياض الأطفال من تعريف وأهمية لهاته المؤسسة الخدمية, وكذا مكونات بيئتها المادية .

#### الفرع الأول : تعريف البيئة المادية وأهميتها

##### أولاً: تعريف البيئة المادية

عرفها **Christopher Lovelock** وآخرون على أنها "كافة التجهيزات و المستلزمات والمعدات والعناصر الملموسة, التي تعطي للزبون مؤشرات حول جودة الخدمة"<sup>1</sup>.

كما تطرقت المواصفات العالمية **ISO** ضمن مفاهيم الهندسة البشرية إلى مفردات بيئة العمل المادية و التي تشمل المكائن و المعدات والأدوات و الأجهزة و المركبات وكل شيء مادي يساهم في العملية الإنتاجية.<sup>2</sup>

كما يعرفها **زاهر عبد الرحيم عاطف** على أنها : "تتمثل في كافة الأشياء والعلامات الملموسة المستخدمة في تقديم الخدمة للعميل , أو تعميق شعوره المادي بما كأجهزة الحاسبات الآلية, أجهزة التكييف, آلات تصوير المستندات, مولدات الطاقة الكهربائية, الإنترنت... إلخ"<sup>3</sup>.

بناء على ما سبق يمكن الاستنتاج أن البيئة المادية هي: "المكان الذي يتفاعل فيه الزبون مع مقدم الخدمة إضافة إلى كافة اللوازم والمتطلبات الملموسة المستخدمة في خدمة الزبون".

##### ثانياً: أهمية البيئة المادية

<sup>1</sup>-Christopher Lovelock et autre ,marketing des services , Pearson education France ,6 edition , 2008 p27 .

<sup>2</sup> - فؤاد يوسف عبد الرحمان, سمية عباس مجيد, بيئة العمل المادية و أثرها في تحسين أداء العاملين, دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية, مجلة الإدارة و الاقتصاد, العدد 91, 2012 ص187.

<sup>3</sup> - زاهر عبد الرحيم عاطف, تسويق الخدمات, دار الراءة للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, الطبعة الأولى, 2011 ص 49.

إن عدم إمكانية لمس الخدمة وعدم ملموسيتها تعتبر من العوامل التي تجعل الزبون غير قادر على تقييمها, ولا يستطيع الزبون التعرف عليها إلا بعد أن يقوم باتخاذ قرار الشراء مما يصعب عملية التقييم الفعلي قبل الشراء لذلك تعتمد المنظمات الخدمية على الدليل المادي (البنائيات , الأثاث , السيارات , الطائرات , أجهزة الحاسوب , الألوان..... إلخ ) لتسهيل عملية تقديم الخدمة و جعل الزبون يشعر بأن هنالك مكون ملموس في الخدمة.<sup>1</sup>

من هنا نستنتج أن البيئة المادية تؤثر في عملية تسويق الخدمة وكذلك تمكن الزبون من أن يحكم على الخدمة وجودتها وكذا مستوى رضائه عنها , بذلك تكون جزء من النطاق الواسع لتسويق تلك الخدمة .

### الفرع الثاني : تصنيف البيئة المادية

يمكن تصنيف البيئة المادية إلى دليل أساسي ودليل محيط أو شكلي كما يلي:

#### 1- الدليل المحيط PERIPHERAL EVIDENCE :

يعد الدليل المحيط أو الشكلي جزءا فعليا يمتلك في عملية شراء الخدمة, إلا أن قيمته وحده لا تعد قيمة ولا أهمية لها. فمثلا لا يعد دفتر الشيكات له أي قيمة أو أهمية ما لم يدمغ أو يدعم من قبل البنك الصادر منه أو يكون مغطى برصيد من الأموال.

فالدليل المحيط يضاف إلى قيمة الدليل الأساسي للخدمة فقط في حالة تقدير العميل للدلائل تلك الخدمة, ففي العديد من الفنادق الدولية الكبيرة تحتوي الغرف فيها على الكثير من الدليل الخارجي مثل : الديكور , إرشادات عن البلد , أقلام , دفاتر ملاحظات, هدايا ترحيب, مشروبات, صور فوتوغرافية عن الفندق.... وغيرها  
هذه التصورات عن الخدمة يجب تصميمها و تطويرها بما يتناسب مع حاجات وتوقعات العميل<sup>2</sup> .

#### 2- الدليل الأساسي ESSENTIAL EVIDENCE :

الدليل الأساسي هو بعكس الدليل الخارجي لا يمكن للعميل امتلاكه, ومع ذلك قد يكون مهما جدا في تأثيره على قرار شراء الخدمة حتى أنه يعد عنصرا هاما بحكم وضعه, فالمظهر الخارجي العام و تصميم الفندق, وموديل السيارة المستأجرة ونوعها, ونوع الطائرة المستخدمة من قابل الناقل, كلها جميعا أمثلة على الدليل الأساسي .

فالدليل الأساسي و الدليل المحيط مقترنين مع صور أخرى ( مثل الأشخاص الذين يقدمون الخدمة ) تشكل كلها عناصر تؤثر على وجهة نظر العميل وحكمه على الخدمة... فعندما يحاول العميل الحكم على نوعية الخدمة قبل استعمالها أو شرائها فهو يستعين بهذه الأدلة المادية المحيطة بتقديم الخدمة<sup>3</sup> .

ومما سبق يمكن الاستنتاج أن البيئة المادية تتكون مما يلي:

<sup>1</sup> - محمود جاسم الصمدي, ردينة عثمان, تسويق الخدمات, دار المسيرة والنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2010 ص330 .

<sup>2</sup> - هاني حامد الضمور, تسويق الخدمات, دار وائل للنشر للتوزيع, عمان, الأردن, الطبعة الثالثة, 2005 , ص370 .

<sup>3</sup> - نفس المرجع السابق, ص371.

1- الأدوات: ونقصد به التجهيزات والمعدات والأثاث.....

2- المحيط: ونقصد به كل ما يحيط بالأدوات من بناء وموقع....

### الفرع الثالث: البيئة المادية في رياض الأطفال

#### أولاً: تعريف رياض الأطفال

عرفها بولين كارغور مارذ على أنها " مدرسة الروضة مؤسسة مؤقتة أسست بقصد السماح للأهل ضمان التعلم قبل المدرسي لأبنائهم".<sup>1</sup>

كما تعرف أيضا على أنها "مؤسسة اجتماعية تربية تقوم بتأهيل الطفل تأهيلا سليما لدخول مرحلة التعليم الابتدائي, ويسمح له بالحرية التامة لممارسة النشاطات واكتشاف الذات والقدرات والميول وإمكانية مساعدته لاكتساب خبرات جديدة في المرحلة العمرية من الثالثة إلى السادسة".<sup>2</sup>

من التعريفين السابقين نستنتج أن رياض الأطفال هي: "كل مؤسسة تعليمية تربية تخص الأطفال قبل مرحلة التعليم الابتدائي بسنة أو سنتين".

#### ثانياً : أهمية رياض الأطفال

يرى إريك اريكسون بأن: " الإنسان لا يكون مستعدا في أي وقت من حياته أكثر من استعداده في هذه الفترة إلى أن يتعلم بسرعة, كما يرى أن شخصية الطفل تتكون بشكل كبير ببلوغه سن السادسة".<sup>3</sup>

كما تبرز أهمية دور رياض الأطفال و ضرورتها من مجموعة الأهداف التي تعمل على تحقيقها, والتي يمكن أن نجملها في ثلاث نقاط رئيسية هي:

1- صالح الأطفال أنفسهم؛

2- صالح الأمهات؛

3- صالح المجتمع الذي يعيشون فيه؛

وتجتمع النظريات التربوية و النفسية على أهمية مرحلة رياض الأطفال لما لها من أثر بالغ في تطور المهارات اللاحقة للمراحل الأخرى و هذا ما أوضحه فوربال قائلا : " إن السنوات الأولى من حياة الإنسان هي أهم مرحلة في تشكيل شخصيته فيما بعد,

<sup>1</sup> - يخلف رقيقة, دور رياض الأطفال في النمو الاجتماعي, مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية, جامعة حسيبة بن بوعلي, العدد 11, جانفي 2011, ص 10.

<sup>2</sup> - أحمد إبراهيم أحمد نهبان, دور مديرات رياض الأطفال كمشرفات مقيمات في تحسين أداء المعلمات وسبل تطويره في محافظات غزة, مذكرة ماجستير. الجامعة الإسلامية غزة, 2009 ص 10.

<sup>3</sup> - سحر الشريف, دور بيئة الروضة في إكساب الأطفال بعض مهارات الاستعداد للقراءة, مذكرة ماجستير في الآداب, جامعة الملك سعود, المملكة العربية السعودية, 2007, ص 10.

لذلك تعد فترة نمو و تعلم و بناء حقيقي لذات الإنسان الجسمية و النفسية و العقلية و الاجتماعية, إن حسنت التنشئة فيها و سارت في اتجاهها الإيجابي, فحبرات الطفل في هذه المرحلة لها تأثير إيجابي كبير على حياته في المستقبل".<sup>1</sup>

### ثالثا : البيئة المادية في رياض الأطفال

البيئة المادية في الروضة هي كل ما يحيط بالمعلمة و الطفل, من مواد و أثاث و ألعاب و تجهيزات, تؤثر في نمو الطفل و تكامل شخصيته, بطريقة مباشرة و غير مباشرة .

وتعد البيئة المادية ركيزة أساسية من ركائز العملية التربوية في رياض الأطفال, ففيها يكتسب الأطفال المهارات و المعلومات, من خلال التحريب و الاكتشاف و التعلم الذاتي و التفاعل مع بعضهم البعض.<sup>2</sup>

و يمكن تقسيم البيئة المادية لرياض الأطفال إلى:

#### 1- الدليل المحيط: يتكون الدليل الأساسي لرياض الأطفال من:<sup>3</sup>

- موقع الروضة وشكلها العام؛

- حجم الروضة؛

- ملعب الروضة.

- الأبنية و المناطق الخضراء المحيطة بالروضة .

#### 2- الدليل الأساسي :

- الألعاب؛

- الأثاث: الكراسي, المناضد, الأرفف, الألواح, السيورات؛

- التجهيزات: كأجهزة التبريد و التدفئة, أجهزة المطبخ, أجهزة الاتصال, أجهزة العرض المرئية و المسموعة, أجهزة الأمن و السلامة؛

- أدوات تناول الطعام, أدوات ممارسة الأنشطة.

### المطلب الثاني : ماهية رضا الزبون

<sup>1</sup> - لطيفة بالطاهر, أبعاد جودة الخدمة في رياض الأطفال و أثرها على رضا الزبون, مذكرة ماستر في العلوم التجارية, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2016 ص 09 .

<sup>2</sup> - <https://m.facebook.com/earlychildhood.directorate>, 29/03/2017, 16:10 .

<sup>3</sup> - تم الاستخلاص بعد الإطلاع على مجموعة من الدراسات منها دراسة عبير عدنان القزاز, احتياجات تطوير البيئة المادية في المدارس الابتدائية بمحافظات غزة في ضوء المعايير الدولية, مذكرة ماجستير, الجامعة الإسلامية, غزة, 2004 ص 69 وكتاب هاني حامد الضمور, تسويق الخدمات, مرجع سبق ذكره ص 69.

يعتبر رضا الزبون من أولويات المؤسسة للتأكد من جودة ما تقدمه من سلع وخدمات, لذلك تسعى دوماً على تحقيق الرضا لديه لضمان بقائها في السوق, ومن خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى مفهوم رضا الزبون وأهميته إضافة إلى محدداته كما سنتطرق فيه إلى العلاقة بين البيئة المادية ورضا الزبون.

### الفرع الأول : تعريف رضا الزبون وأهميته

#### أولاً : تعريف رضا الزبون

هناك عدة تعاريف لرضا الزبون من بينها :

"الرضا هو شعور شخصي بالبهجة أو خيبة أمل ناتج عن مقارنة أداء المنتج وتوقعات الزبون بحيث أن عملية المقارنة تحدد أن يكون الزبون راضياً إذا تطابق الأداء مع توقعاته, و يكون غير راضٍ إذا كان الأداء أقل من ذلك, كما يكون راضٍ بدرجة جيدة إذا كان الأداء يفوق التوقعات بصورة كبيرة جداً"<sup>1</sup>.

يعرفه **Howard Jeth** بأنه " الانطباع بالمكافأة أو عدم المكافأة لقاء التضحيات التي يتحملها العميل عند الشراء"<sup>2</sup>.

كما عرفه راندي على أنه " عبارة عن تقويم الزبون للخدمة بعد طلبها ورضاه عندما يحقق نتيجة أفضل مما هو متوقع"<sup>3</sup>.

مما سبق نستنتج أن رضا الزبون هو : " انطباع الزبون حول جودة الخدمة المقدمة له والتي تنتج عند مقارنة تلك الجودة مع توقعاته".

#### ثانياً : أهمية رضا الزبون

لرضا الزبون أهمية كبيرة في استمرارية المؤسسة والحفاظ على مكانتها في سوق المنافسة إضافة إلى أمور أخرى أهمها:<sup>4</sup>

- إذا كان الزبون راضياً عن أداء المؤسسة فإنه سيتحدث للآخرين مما يولد زبائن جدد؛
- إذا كان الزبون راضياً عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المؤسسة, فإن قراره بالعودة إليه سيكون سريعاً؛
- إن رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المؤسسة سيقلل من احتمال توجه الزبون إلى مؤسسات أخرى منافسة؛
- إن المؤسسة التي تهتم برضا الزبون ستكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين ولاسيما فيما يخص المنافسة السعرية؛
- إن رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه سيقود إلى التعامل مع المؤسسة في المستقبل مرة أخرى؛

<sup>1</sup> - بن عبد العزيز حنان, مدى تأثير السلوك الأخلاقي لمندوبي مبيعات الخدمات ودوره في تحقيق رضا العملاء على مستوى (الأعمال إلى الأعمال), مذكرة ماستر, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2014 ص 10 .

<sup>2</sup> - بوغان نور الدين, جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء, مذكرة ماجستير في علوم التسيير, جامعة محمد بوضياف لمسيلة, 2007 ص 13.

<sup>3</sup> - مزبان عبد القادر, أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء, مذكرة ماجستير في العلوم التجارية, جامعة أبي بكر بلقايد, تلمسان, 2012 ص 99 .

<sup>4</sup> - زوزو فاطمة الزهرة, دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون, مذكرة ماستر في العلوم التجارية, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2011 ص 23 .

- يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمؤسسة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه مما يقود المؤسسة إلى تطوير خدماتها المقدمة إلى المستهلك؛

- إن المؤسسة التي تسعى إلى قياس رضا الزبون تتمكن من تحديد حصتها السوقية؛

- يعد رضا الزبون مقياسا لجودة الخدمة المقدمة؛

- هذا فضلا على أن رضا الزبون يساعد المؤسسة على تقديم مؤشرات لتقييم كفاءتها وتحسينها نحو الأفضل من خلال الآتي :

1- تقييم السياسات المعمول بها وإلغاء تلك التي تؤثر في رضاه؛

2- يعد دالة لتخطيط الموارد التنظيمية وتسخيرها لخدمة رغبات الزبون وطموحاته في ضوء آرائه التي تعد تغذية عكسية؛

3- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المؤسسة ومدى حاجتهم إلى البرامج التدريبية مستقبلا.

### الفرع الثاني : محددات الرضا وعدم الرضا لدى الزبون

تتمثل محددات الرضا وعدم الرضا لدى الزبون في:<sup>1</sup>

1- **التوقع** : ويقصد بالتوقع تقدير الزبون وقت الشراء أو قبل الاستخدام حول قدرة الخدمة لتوفير المنفعة .

2- **الأداء الفعلي**: إن أهمية الأداء للوصول إلى الرضا, هي معيار المقارنة وغالبا ما يفترض أن زيادة الأداء تزيد درجة الرضا.

3- **المطابقة أو عدم المطابقة** : إن عملية المطابقة تتحقق بتساوي الأداء الفعلي للخدمة مع الأداء المتوقع, والتي تولد الشعور بالرضا عن الخدمة, أما حالة عدم المطابقة يمكن تعريفها بأنها درجة انحراف أداء الخدمة عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل عملية الشراء فيتولد عنها عدم الرضا .

### الفرع الثالث : العلاقة بين البيئة المادية ورضا الزبون

تعتبر المستلزمات الطبيعية العنصر الوحيد الملموس ويستطيع الزبون مشاهدته وتكوين صورة ذهنية عنها وهذه الصورة تلعب دورا كبيرا في تقييم جودة الخدمة على سبيل المثال في الفندق يمكن أن تكون المستلزمات المادية بناية الفندق, المناشف, الأثاث والديكور, وصالات الاستقبال.....الخ.

إن العنصر الملموس في تقديم الخدمة يلعب دور مهم في إمكانية تقيس الخدمة ومساعدة المستهلك على خدمة نفسه بنفسه (استخدام الصراف الآلي, استخدام جهاز فحص السكر من قبل المريض, استخدام مواقع الويب....الخ).

في حين يرى karen أن مقدم الخدمة يحتاج الى استخدام الأشياء الملموسة لجذب الزبائن والاحتفاظ بهم وتقوية العلاقة معهم, وفهم الصعوبة الذهنية للمستهلك وما يتوقع أن يحصل عليه.

<sup>1</sup> - لطيفة بالطاهر, أبعاد جودة الخدمة في رياض الأطفال وأثرها على رضا الزبون, مرجع سبق ذكره, ص07 .

إن نجاح مقدم الخدمة يعتمد على المستلزمات المادية لمساعدة الزبون على الحصول على الخدمة وتكوين صورة ذهنية وشعوره بالرضا.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للبيئة المادية ورضا الزبون

سنتطرق في هذا المبحث إلى الأبحاث والدراسات العلمية السابقة والمقالات التي تناولت موضوع البيئة المادية ورضا الزبون، وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها و الأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

### المطلب الأول : دراسات سابقة حول البيئة المادية ورضا الزبون

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى بعض الدراسات المتعلقة بالبيئة المادية ورضا الزبون .

#### الفرع الأول : الدراسات المتعلقة بالبيئة المادية

##### **1-دراسة عبير عدنان القزاز2014 :**

دراسة بعنوان: " احتياجات تطوير البيئة المادية في المدارس الابتدائية بمحافظات غزة في ضوء المعايير الدولية".

هدفت الدراسة إلى الوقوف عند احتياجات تطوير البيئة المادية في المدارس الابتدائية بمحافظات غزة في ضوء المعايير الدولية من خلال دراسة واقع البيئة المادية في المدارس الابتدائية في محافظات غزة من وجهة نظر معلمي المرحلة.

ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي , وتكونت عينة الدراسة من 600 معلما ومعلمة من المدارس الابتدائية في محافظات غزة التابعين لوزارة التربية والتعليم العالي ولوكالة الغوث, وقامت الباحثة باستخدام أداتين للدراسة : الاستبانة و المقابلة

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدة نتائج منها: وجود فروق ذات دلالة بين متوسط تقديرات عينة الدراسة حول محور فراغات المبنى المدرسي تعزى إلى جنس المدرسة وذلك لصالح مدارس الذكور.<sup>2</sup>

##### **2-دراسة سمية عباس مجيد, فؤاد يوسف عبد الرحمان 2012:**

<sup>1</sup> - محمود جاسم الصميدعي, ردينة عثمان, تسويق الخدمات, مرجع سبق ذكره ص 326 - 327 .

<sup>2</sup> - عبير عدنان القزاز, احتياجات تطوير البيئة المادية في المدارس الابتدائية بمحافظات غزة في ضوء المعايير الدولية, مذكرة ماجستير, الجامعة الإسلامية, غزة, 2014 .

دراسة بعنوان: "بيئة العمل المادية و أثرها في تحسين أداء العاملين." دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية .

هدفت الدراسة إلى معرفة بيئة العمل المادية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية وتأثيرها في تحسين أداء العاملين. وقد طبقت الدراسة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية من خلال الوقوف على واقع عملها بالاستعانة باستمارة الاستبانة التي وزعت على 30 منتسبا ما بين مدير و مسؤول شعبة و قسم و التي مثلت عينة الدراسة القصدية . وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط و تأثير معنوي لبيئة العمل المادية على تحسين أداء العاملين من خلال تطبيق لقواعد الهندسة البشرية ضمن المواصفات القياسية الدولية و تقديم التوصيات اللازمة بشأنها و أهمها تطبيق قواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئة العمل المادية و إعادة ترتيب صياغة أعمالها بما يساهم في رفع فاعلية الأداء لعاملها<sup>1</sup>.

### 3- دراسة أريج الهويدي 2012 :

دراسة بعنوان " دراسة واقع بيئة الروضة المادية و البشرية, ومدى تحقيقها لمهارات الأطفال الحركية الأساسية والدقيقة في الروضات الحكومية بمدينة الرياض ." .

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع بيئة الروضة المادية والبشرية ومدى استغلال عناصرها لدعم نمو المهارات الحركية الدقيقة والأساسية للطفل .

ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي, وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 09 روضات حكومية تم اختيارها بأسلوب العينة العشوائية الطبقية ووزعت الاستبانة على معلمي الروضات البالغ عددهم 118 معلمة .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها : أن بيئة الروضة المادية ومدى تكاملها ومناسبتها لنمو الطفل جاءت في الترتيب الأول من حيث التوفر, يليها العناصر التي تدعم نمو المهارات الحركية الدقيقة في الترتيب الثاني, وجاءت العناصر التي تدعم نمو المهارات الحركية الأساسية للطفل في الترتيب الثالث والأخير بدرجة توفر متوسطة.<sup>2</sup>

### 4- دراسة IGUE, PEACE 2012:

دراسة بعنوان " physical evidence and marketing performance of commercial airlines in Nigeria

<sup>1</sup> - سمية عباس مجيد, فؤاد يوسف, مجلة الإدارة والاقتصاد, العدد الواحد والتسعون, 2012, ص184.

<sup>2</sup> - أريج الهويدي, دراسة واقع البيئة المادية والبشرية ومدى تحقيقها لمهارات الأطفال الحركية الأساسية والدقيقة في الروضات الحكومية بمدينة الرياض, مذكرة ماجستير, جامعة الملك سعود, المملكة العربية السعودية, 2012.

كان الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو تحديد مدى تأثير البيئة المادية على الأداء التسويقي لشركات الطيران التجارية في نيجيريا، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها، حيث وزعت 110 استبيانات على مديري موارد الطاقم وموظفي صيانة الطائرات والطيارين والمحاسبين الماليين ومديري خدمة العملاء من 29 شركة طيران تجارية في نيجيريا. وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد البيئة المادية (الأجواء، كفاءة الموظفين، تصميم أنظمة الخدمة) تؤثر على مقاييس الأداء التسويقي، نمو المبيعات والحصة السوقية وربحية شركة الطيران<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني : الدراسات المتعلقة برضا الزبون

#### 1- دراسة فهد مشعل 2015:

دراسة بعنوان: " أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا ضيوف فنادق فئة الخمس نجوم في مدينة عمان " وقد حدد الباحث إشكالية الدراسة فيما يلي: " ما مدى رضا الضيوف عن الخدمات الفندقية في الأردن للفنادق المصنفة خمسة نجوم ؟ " حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا الضيوف ولتحقيق هذا الهدف اعتمد الباحث على الأسلوب الوصفي التحليلي للملاءمة طبيعية الدراسة، حيث تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة الدراسة والمتمثلة في 315 ضيفا من ضيوف فنادق عمان، واستخدم الباحث الأساليب الإحصائية الملائمة متغيرات الدراسة ( الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة، المستلزمات المادية )، وقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج الهامة منها: وجود أثر لجودة الخدمات الفندقية على رضا الضيوف و قد احتلت المستلزمات المادية المرتبة الأولى في التأثير<sup>2</sup>.

#### 2- دراسة نورا فواز زهرة 2014:

دراسة بعنوان: "درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال بمحافظة اللاذقية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة".

حيث تمثلت إشكالية الدراسة فيما يلي: "ما درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال بمحافظة اللاذقية في ضوء إدارة الجودة الشاملة من حيث المبدأين ( التركيز على رضا المستفيدين، العلاقة بين الروضة والمجتمع المحلي )؟". وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال بمحافظة اللاذقية في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أولياء الأمور الذين تمثلوا في عينة الدراسة البالغ عددهم 408 ولي أمر وزعت عليهم استبانة، وقد أظهرت النتائج أن درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال جاءت متوسطة، ومن جوانب الضعف التي لا تراعيها الروضة هي عدم التواصل مع أولياء الأمور خاصة فيما يتعلق بالمستجدات التي تقوم بها الروضة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> -IGUE, PEACE, **physical evidence and marketing performance of commercial air lines in Nigeria**, American international journal of contemporary research, vol. 2 n12, December 2012 P136 .

<sup>2</sup> - فهد مشعل، أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا ضيوف فنادق الخمس نجوم في مدينة عمان، مذكرة ماجستير، جامعة الزرقاء، عمان، 2015 .

<sup>3</sup> - نوار فواز زهرة، درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال بمحافظة اللاذقية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد السادس، 2014، ص 549 .

### 3- زوزو فاطمة الزهراء 2011:

دراسة بعنوان: " دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون" دراسة حالة عيادة الضياء بورقلة, وقد هدفت الدراسة إلى:<sup>1</sup>

- الوقوف على مدى الأهمية التي يحظى بها تحسين جودة الخدمة للمؤسسة عينة الدراسة؛

- معرفة مدى درجة رضا زبائن المؤسسة عينة الدراسة ؛

- قياس العلاقة بين جودة الخدمات المؤداة في المؤسسة عينة الدراسة والأسعار المقابلة لذلك؛

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي, حيث تم تصميم استبانته كأداة لجمع البيانات وتوزيعها على عينة مكونة من 70 زبونا للمصحة.

توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات تساهم مساهمة فعالة في تحقيق رضا الزبون, وذلك من خلال اهتمام مقدم الخدمة بمختلف أبعاد جودة الخدمة.

### 4- دراسة LUE PANOU 2012 :

#### " Etude de la satisfaction des étudiants du CESAG "

هدفت الدراسة إلى التعرف على رضا الطلبة في المركز الإفريقي للدراسات العليا في التسيير على الخدمات المقدمة لهم

ولتحقيق هذا الهدف اعتمد الباحث على الأسلوب الوصفي التحليلي, حيث تم تصميم استبانته كأداة لجمع البيانات وتوزيعها على عينة مكونة من 300 طالب.

وتوصلت الدراسة إلى أن الطلبة راضيين إلى حد ما على الخدمات المقدمة لهم خاصة على نمط التدريس, بينما قلة النظام وعدم توفر الحواسيب بالعدد الكافي تعتبر من النتائج السلبية التي توصل إليها الباحث.<sup>2</sup>

#### المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

من خلال استعراضنا لبعض الدراسات السابقة في مجال البيئة المادية ورضا الزبون, تم استخلاص بعض الاختلافات والتي سنعرضها كالآتي:

من حيث المتغيرات:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر البيئة المادية على رضا الزبائن أما الدراسات السابقة فتناولت أثر البيئة المادية على متغيرات أخرى كتأثيرها في تحسين أداء العاملين وتحقيقه لمهارات الأطفال الحركية.

<sup>1</sup> - زوزو فاطمة الزهراء, دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون, مرجع سبق ذكره.

<sup>2</sup> -lue panou, étude de la satisfaction des étudiants de CESAG, mémoire du master, Centre Africain D'études Supérieures en gestion, 2010 .

### من حيث العينة:

تناولت الدراسة الحالية 49 زبونا لمؤسسات رياض الأطفال عينة الدراسة, أما الدراسات السابقة تناولت عينات مختلفة أكثر من عينة الدراسة الحالية.

### من حيث الأداة:

ركزت الدراسات السابقة على الاستبيان و التحليل الإحصائي للوصول إلى النتائج بالاعتماد على برنامج SPSS وهذا ما يطابق الدراسة الحالية.

### من حيث المكان و الزمن

الدراسة الحالية في ورقة سنة 2017, أما الدراسات السابقة تمت في بيئات عربية و أجنبية كالتالي:  
غزة, الرياض, أستراليا, عمان, اللاذقية, التشاد و نيجيريا .

وكانت في سنوات مختلفة كالتالي:

**2007, 2015, 2004, 2012, 2014.**

### خلاصة الفصل

اتضح في الفصل الأول من الجانب النظري أن البيئة المادية لها تأثير كبير ودورا فعالا بالنسبة للمؤسسة الخدمية في تحقيق رضا الزبون, وهذا راجع لقدرتها على التغلب على مشكلة عدم ملموسية الخدمة كما تم توضيح مفهوم البيئة المادية في مؤسسات رياض الأطفال وإبراز تصنيفات وأبعاد البيئة المادية التي تساعد الزبون (أولياء الأمور) في اتخاذ قرار اختيار والتميز عن باقي المؤسسات في هذا المجال, وذلك من خلال عمليات تطويرها وتحسينها بما يرضي زبائنها .

حيث يتوجب على مؤسسة رياض الأطفال السعي المستمر للمحافظة على زبائنها وإرضائهم, وذلك من خلال العمل على معرفة متطلباتهم و توقعاتهم.

# الفصل الثاني

واقع البيئة المادية لرياض الأطفال

بمدينة ورقلة

تمهيد :

بعد استعراضنا في الجانب النظري لأهم المفاهيم والجوانب الملزمة بموضوع البيئة المادية ورضا الزبون, سنحاول من خلال هذا الفصل إيجاد علاقة تأثير عناصر البيئة المادية في رياض الأطفال في رضا الزبائن, من خلال دراسة عينة من رياض الأطفال بمدينة ورقلة, وذلك بتقديم استبيان موجه لزيائن مؤسسات عينة الدراسة (من وجهة نظر الأولياء), وقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

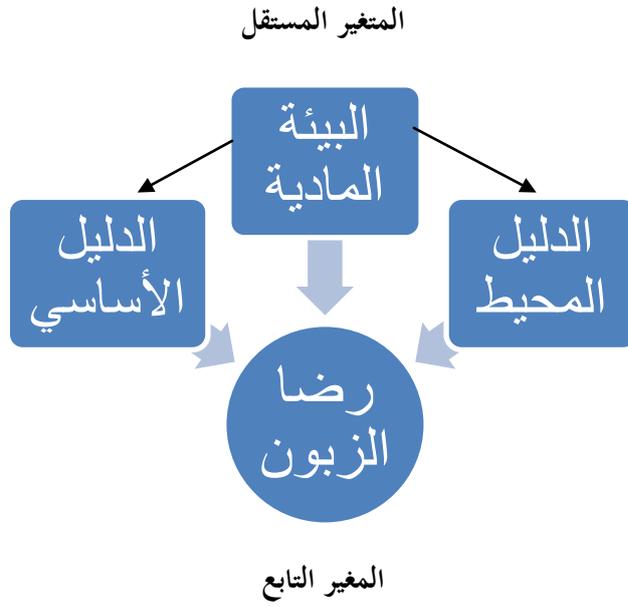
المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

### المبحث الأول : طريقة وأدوات الدراسة

خصصنا هذا المبحث لعرض طريقة الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة, حيث سنعرض من خلال المطلب الأول طريقة الدراسة متناولين منهج الدراسة, مجتمع وعينة الدراسة ومتغيرات الدراسة, أما المطلب الثاني فنعرض فيه أداة الدراسة ومختلف إجراءات التأكد من صدق وثبات هذه الأداة وكذا المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة.

الشكل رقم (1-2) : العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الدراسة

### المطلب الأول: طريقة الدراسة

نحاول من خلال هذا المطلب التطرق لمنهج الدراسة أولا, ثم وصف مجتمع وعينة الدراسة, وبعدها شرح متغيرات الدراسة وكيفية قياس كل منها.

### الفرع الأول: منهج الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال إجراء المسح المكتبي, والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية, وهذا لبلورة الفرضيات والمنطلقات الأساسية للدراسة, وكذا الوقوف عند أهم الدراسات السابقة ونتائجها, أما في الجانب الميداني فقد اعتمدنا على تصميم استبانته وتوجيهها إل عينة من زبائن مؤسسات رياض الأطفال بمدينة ورقلة, وبعدها قمنا بتحليل كافة هذه البيانات المجمعة من خلال الإجابة على هذه الاستبانة, وهذا باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لإثبات صحة أو عدم صحة فرضيات الدراسة مستعينين بالبرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 20, ثم حاولنا تحليل وتفسير نتائج هذه الدراسة.

الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع زياتن مؤسسات رياض الأطفال بمدينة ورقلة, ونظرا لطبيعة الدراسة فقد اعتمدنا على العينة الميسرة لمفردات مجتمع الدراسة وعلى أسلوب المسح باستخدام العينات, حيث بلغ حجم عينة الدراسة 49 مفردة, والجدول التالي يوضح حجم العينة المدروسة .

جدول (1-2) : يوضح حجم العينة المدروسة

عدد الاستبيانات الموزعة	116	%100
عدد الاستبيانات المستردة	80	%68,97
عددا لاستبيانات المقبولة	49	%42,24

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لتوزيع الاستبيان

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الاستبيانات المستردة بلغت %68,97 في حين بلغت نسبة الاستبيانات المقبولة

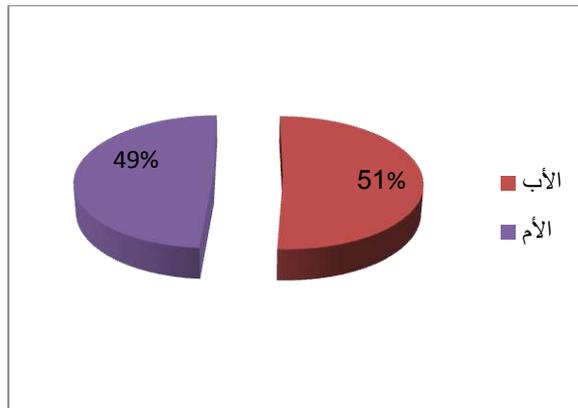
%42,24 أي أقل من نصف الاستبيانات الموزعة وذلك لعدم اكتمال الإجابات في بقية الاستبيانات المستردة .

أولا : دراسة بيانات أفراد عينة الدراسة :

وذلك من خلال دراسة كل من طبيعة الولي, مهنة الأم, عدد الأولاد في الروضة, سعر الخدمات المقدمة في الروضة والدخل بالنسبة للأولياء .

1. طبيعة الولي: تتم دراسة هذا المتغير بمعرفة نسبة الأمهات والآباء في عينة الباحثين, والشكل التالي يوضح ذلك

الشكل (2-2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة الولي.

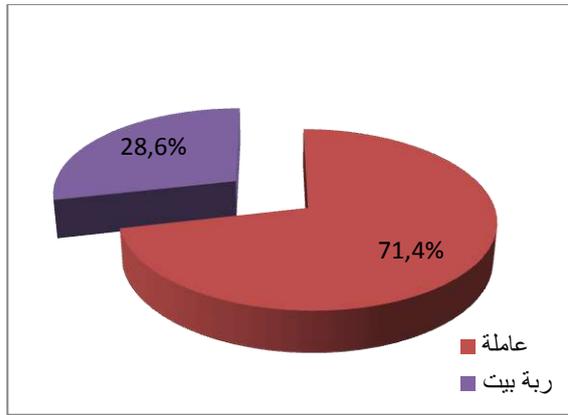


المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الاستبيان

يتبين من خلال الشكل أعلاه أن نسبة الآباء والأمهات الذين يحضرون أبناءهم إلى الروضة متقاربة وتكاد تكون متساوية, حيث بلغت نسبة الآباء 51% وبلغت نسبة الأمهات 49% من مجموع المبحوثين وهذا ما يعكس واقع أن كلا الوالدين يحضرون أبناءهم للروضة .

2. مهنة الأم : تتم دراسة هذا المتغير بمعرفة نسبة الأمهات العاملات وريات البيوت في عينة الدراسة, والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل(2-3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مهنة الأم.

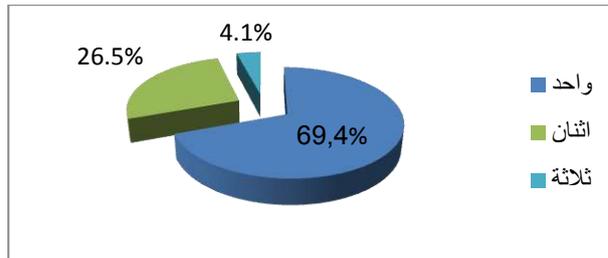


المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الاستبيان.

يتبين من خلال لشكل أعلاه أن نسبة الأمهات العاملات بلغت 71,4% من مجموع المبحوثين في حين بلغت نسبة ربات البيوت 28,6% وهذا ما يعكس واقع أن أبناء الأمهات العاملات هم أكثر زبائن رياض الأطفال .

3. عدد الأولاد في الروضة : تتم دراسة هذا المتغير بمعرفة نسبة العائلات التي تضع طفلا واحدا, طفلين وثلاثة أطفال في الروضة في العينة المبحوثة, والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل(2-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الأولاد.

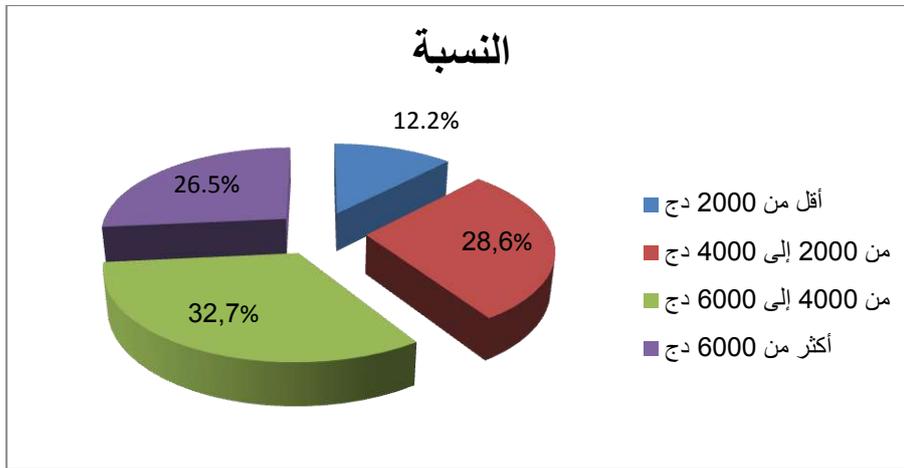


المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الاستبيان .

نلاحظ من خلال الشكل (2-4) أن 69,4% من مجموع المبحوثين لديهم طفل واحد في الروضة أي أكثر من ثلثي العينة المدروسة, وبلغت نسبة العائلات التي لديها طفلان في الروضة 26,5% من مجموع المبحوثين, في حين بلغت نسبة العائلات التي لديها ثلاثة أولاد في الروضة 4,1% فقط, ما يعني أن أغلب أفراد العينة تضع طفلا واحدا في الروضة.

4. **سعر الخدمات المقدمة من طرف الروضات :** تتم دراسة هذا المتغير بمعرفة نسبة العائلات التي تدفع أقل من 2000 دج, من 2000 إلى 4000 دج, من 4000 إلى 6000 دج ونسبة العائلات التي تدفع أكثر من 6000 دج في العينة المبحوثة, والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل (2-5) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سعر الخدمات.

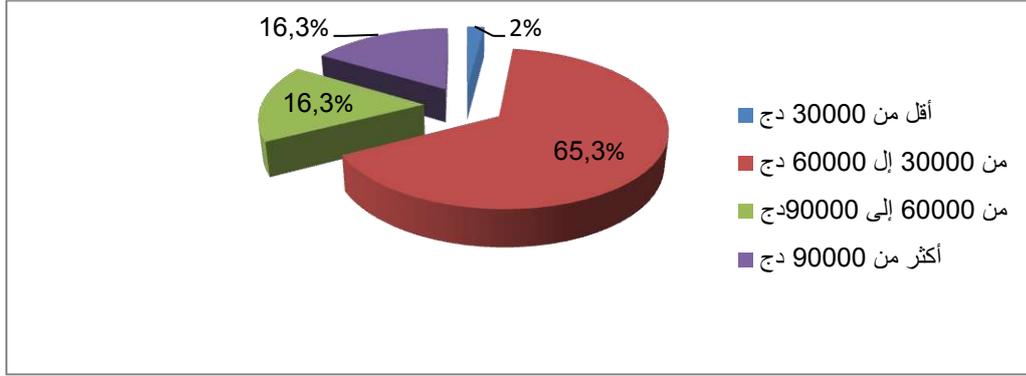


المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الاستبيان .

يلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن 12,2% من مجموع المبحوثين يدفعون أسعارا أقل من 2000 دج مقابل الخدمات التي تقدمها الروضة, و28,6% يدفعون أسعارا تتراوح من 2000 إلى 4000 دج, بينما 32,7% يدفعون أسعارا تتراوح من 4000 إلى 6000 دج, في حين 26,5% من عينة الدراسة يدفعون أكثر من 6000 دج مقابل خدمات الروضة المنتسبين إليها, هذا ما يعني أن مؤسسات رياض الأطفال بمدينة ورقلة تضع أسعار مختلفة .

5. **الدخل بالنسبة للأولياء :** تتم دراسة هذا المتغير بمعرفة نسبة العائلات التي دخلها أقل من 30000 دج, من 30000 إلى 60000 دج, من 60000 إلى 90000 دج ونسبة العائلات التي دخلها أكثر من 90000 دج في العينة المبحوثة, والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل (2-6) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل بالنسبة للأولياء.



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الاستبيان .

يلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن نسبة الأولياء عينة الدراسة الذين يحضرون أبناءهم للروضة ذوي الدخل المتراوح بين 6000 إلى 9000 دج بلغت 16,3% وهي تساوي نسبة الأولياء ذوي الدخل الذي يفوق 9000 دج, في حين بلغت نسبة الأولياء ذوي الدخل الأقل من 3000 دج 02% فقط, أما نسبة 65,3% من الأولياء فقد كان دخلهم يتراوح بين 3000 إلى 6000 دج, ما يعني أن أغلب العائلات التي تحضر أبناءها للروضة هي عائلات متوسطة الدخل .

### المطلب الثاني : متغيرات الدراسة وكيفية قياسها

تم تقسيم هذا المطلب لثلاث فروع أساسية, فخلال الفرع الأول سنعرض الأداة المستخدمة في هذه الدراسة, أما خلال الفرع الثاني سيتم الوقوف على كيفية التحقق من صدق وثبات هذه الأداة, بينما سنخصص الفرع الثالث للمعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة.

#### الفرع الأول: الأداة المستخدمة في الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، وقد تم إعداد استبانته وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق) وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة محاور تتمثل في:

1. **البيانات الشخصية:** ويتضمن هذا المحور المتغيرات الشخصية ( طبيعة الولي, مهنة الأم, عدد الأولاد في الروضة, سعر خدمات الروضة, الدخل بالنسبة للأولياء) .
2. **الجزء الأول:** ويتضمن المتغير المستقل ويتم قياسه بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:
  - أ. **عناصر الدليل المحيط :** ويتم قياسها بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة على الجزء الأول من الاستبانة والمحدد بالأسئلة من السؤال 01 إلى غاية السؤال 08.
  - ب . **عناصر الدليل الأساسي :** ويتم قياسها بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة على الجزء الأول من الاستبانة والمحدد بالأسئلة من السؤال 09 إلى غاية السؤال 16.
  - الجزء الثاني:** ويتضمن المتغير التابع وهو رضا الزبون ويتم قياسه بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة على الأسئلة من 01 إلى 15 من الجزء الثاني من الاستبانة .

علما بأن إجابات أفراد العينة ستخضع لمقياس ليكارت الثلاثي لبيان درجة الموافقة، حيث تعطى درجة (1) لعبارة غير موافق، ودرجة (2) لعبارة محايد، بينما تمنح درجة (3) لعبارة موافق، وقد تم تحديد الحدود الفاصلة للفئات الثلاثة وفقا للخطوات الإحصائية التالية :

المدى = أعلى درجة على المقياس - أدنى درجة على المقياس أي (3-1=2)

ثم قسمة المدى على عدد الفئات  $0.66=3/2$  وبعد ذلك يضاف 0.66 إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالتالي:

جدول: (2-2) مقياس ليكارت الثلاثي على حسب المجال

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.34
مرتفع	من 2.35 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن المجال 1-1.66 يعكس المستوى المنخفض لموافقة عينة الدراسة على أسئلة الإستبيان بينما المجال 1.67-2.34 يعكس مستوى متوسط للموافقة ويعكس المجال 2.35-3 المستوى المرتفع لموافقة عينة الدراسة للأسئلة .

#### الفرع الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

قامت الباحثة في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 20 للتوصل إلى هذه الأساليب وهي:

1. التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص أفراد عينة الدراسة.
2. معامل الفاكرومباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد أهمية الدراسة لأراء أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة.
4. مصفوفة الارتباطات بيرسون لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.
5. تحليل التباين (One Way ANOVA) وهذا لإثبات أو نفي صحة أنه توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين عناصر البيئة المادية في رياض الأطفال ورضا الزبون تعزى إلى اختلاف العوامل الديموغرافية الآتية : طبيعة الولي، مهنة الأم، عدد الأولاد في الروضة، سعر الخدمات المقدمة في الروضة، الدخل بالنسبة للأولياء.
6. تحليل T-test من أجل تحديد الفروق التي تعزى للمتغيرات الديموغرافية للدراسة.
7. تحليل الانحدار الخطي البسيط لبيان تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة بالنسبة للمتغير التابع .

الفرع الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

1. صدق أداة الدراسة

للتأكد من الصدق الظاهري للإستبانة, فقد تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين ومتخصصين في التسويق وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من جامعة قاصدي مرباح ورقلة إلى أن تمت صياغته بشكلها النهائي, بعد تعديل بعض أجزائها وفق ما أشارت إليه ملاحظات الأساتذة المحكمين .

2. ثبات أداة الدراسة

للتأكد من صدق وثبات الاستبانة عن طريق حساب معامل الثبات الفاكرومباخ الذي يدل على الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان ويعد معامل الفاكرومباخ قوي إذا تجاوزت نسبته 89% والجدول الموالي يبين قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي الفاكرومباخ للأداة ككل ولكل جزء من أجزاء الإستبانة :

الجدول(2-3) : معامل الفاكرومباخ للإستبانة ككل ولمتغيراتها

الصدق	قيمة ألفا الثبات	الفقرات	المجال
0,917	0,841	16-1	البيئة المادية
0,918	0,843	15-1	رضا الزبون
0,943	0,891	31	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الإستبيان

الجدول السابق يوضح قيمة ألفا الثبات والصدق لأداة الدراسة ونلاحظ من خلال الجدول أن القيم مرتفعة ما يعني أنه لو يوزع الاستبيان على نفس العينة فسوف نتحصل على نفس النتائج بنسبة تفوق 80% .

**المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة**

بعد عرض طريقة الدراسة وكذا أدوات الدراسة, سيخصص هذا المبحث لعرض ومناقشة نتائج هذه الدراسة من خلال مطلبين, يتناول المطلب الأول عرض نتائج الدراسة الميدانية, بينما يتناول المطلب الثاني مناقشة هذه النتائج.

**المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة الميدانية**

نتناول في هذا المطلب عرض نتائج اختبار الفرضيات كالتالي:

**الفرع الأول: اتجاهات أفراد العينة**

نتناول في هذا الفرع اتجاهات أفراد العينة في كل من عناصر الدليل المحيط, عناصر الدليل الأساسي ورضا الزبون

1- اتجاهات آراء أفراد العينة فيما يخص عناصر الدليل المحيط : تم قياس آراء أفراد العينة باستخدام 08 أسئلة بمقياس ليكرت الثلاثي والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول (4-2) : اتجاهات آراء أفراد العينة حسب عناصر الدليل المحيط

مستوى الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأسئلة
عالية	5	0,88	2,35	1- مبنى الروضة بالقرب من مقر سكنك
مرتفع	1	0,42	2,90	2- يسهل الوصول إلى داخل الروضة
مرتفع	3	0,82	2,43	3- تصميم المدخل الرئيسي جذاب ويدل عليها
متوسطة	7	0,92	1,98	4- يتوفر المبنى على ممرات خاصة بدخول وخروج ذوي الاحتياجات الخاصة
متوسط	8	0,91	1,96	5- الشوارع المحيطة بالروضة آمنة من أخطار السيارات والمركبات
مرتفع	2	0,68	2,69	6- موقع الروضة مناسب وقريب من الطريق الرئيسي
مرتفع	4	0,88	2,39	7- تتوفر مساحات للعب في الهواء الطلق
متوسط	6	0,96	2,04	8- تتوفر مساحات مفتوحة خضراء في الروضة
متوسط		0,41	2,34	المتوسط العام

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الإستبيان .

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بعناصر الدليل المحيط أن المتوسط العام لفقرات المتغير بلغ 2,34 بانحراف معياري قدره 0,41, وقد احتلت الفقرة رقم 02 (يسهل الوصول داخل الروضة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2,90 وبانحراف معياري قدره 0,42, تحتل المرتبة الثانية الفقرة 06 (موقع الروضة مناسب وقريب من الطريق الرئيسي) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 2,69 وانحراف معياري قدره 0,68, في حين جاءت الفقرة 05 (الشوارع المحيطة بالروضة آمنة من أخطار السيارات والمركبات) في المرتبة الأخيرة لفقرات هذا المجال بمتوسط حسابي بلغ 1,96 وانحراف معياري قدره 0,91, كما يظهر هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة ما يدل على وجود إتفاق عالي لرضا الزبائن المبحوثين حول معظم الإجابات الخاصة بعناصر الدليل المحيط المحددة في الجدول أعلاه.

2- اتجاهات آراء أفراد العينة فيما يخص عناصر الدليل الأساسي : تم قياس اتجاه أفراد العينة باستخدام 08 أسئلة بمقياس ليكرت الثلاثي والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول (5-2) : اتجاهات آراء أفراد العينة حسب عناصر الدليل الأساسي

مستوى الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأسئلة
متوسط	4	0,84	2,29	9- تستخدم الروضة تجهيزات ومعدات متطورة في التعليم
مرتفع	3	0,68	2,55	10- تتوفر الروضة على ألعاب تسلية مناسبة لأعمار الأطفال
مرتفع	1	0,55	2,84	11- أثاث (كراسي وطاولات) الأطفال مناسبة لأعمارهم وأحجامهم
متوسط	5	0,80	1,94	12- يراعى في تصميم الأثاث والأدوات ذوي الاحتياجات الخاصة
ضعيف	6	0,77	1,51	13- توفر الروضة وسائل النقل لنقل الأطفال

متوسط	5	0,88	1,94	14- تحتوي الروضة على مسرح لعرض نشاطات الأطفال الإبداعية
متوسط	5	0,90	1,94	15- تتوفر الروضة على عيادة طبية
مرتفع	2	0,67	2,73	16- توفر الروضة خدمة الإطعام
متوسط		0,52	2,21	المتوسط العام

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات الإستبيان

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بعناصر الدليل الأساسي أن المتوسط العام لفقرات المتغير بلغ 2,21 بانحراف معياري قدره 0,52, وقد احتلت الفقرة رقم 11 (كراسي وطاولات الأطفال مناسبة لأعمارهم وأحجامهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2,84 وانحراف معياري قدره 0,55, لتحتل المرتبة الثانية الفقرة 16 (توفر الروضة خدمة الإطعام) بمتوسط حسابي قدره 2,73 وانحراف معياري قدره 0,67, في حين جاءت الفقرة 13 (توفر الروضة وسائل النقل لنقل الأطفال) في المرتبة الأخيرة لفقرات هذا المجال بمتوسط حسابي بلغ 1,51 وانحراف معياري قدره 0,77, كما يظهر هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المتغير جاءت بدرجة متوسطة ما يدل على وجود إتفاق متوسط لرضا الزبائن المبحوثين حول معظم الإجابات الخاصة بعناصر الدليل الأساسي المحددة في الجدول أعلاه.

3- اتجاهات آراء أفراد العينة فيما يخص رضا الزبون : تم قياس اتجاه أفراد العينة باستخدام 16 سؤالاً بمقياس ليكرت

الثلاثي والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول (2-6) : اتجاهات آراء أفراد العينة حسب عناصر الدليل الأساسي

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1- تسعى الروضة لتلبية حاجاتكم ورغباتكم	2,78	0,47	3	مرتفعة
2- تسعى الروضة دوماً لتحسين نوعية الخدمات المقدمة لأطفالكم	2,80	0,46	2	مرتفعة
3- خدمات الروضة المقدمة من اختيارك الأول	2,23	0,80	11	متوسطة
4- تطرح الروضة باستمرار أسئلة عليكم للتعرف على حاجاتكم ورغباتكم	2,20	0,82	12	متوسطة
4- هناك الكثير من الخدمات الجيدة في الروضة	2,59	0,61	6	مرتفعة
6- تناسبك الأسعار المقدمة في الروضة	2,53	0,68	8	مرتفعة
7- أسعار الروضة متوافقة مع مستوى خدماتها وتعبر عنها بشكل جيد	2,63	0,60	5	مرتفعة
8- لن يقودك انخفاض الأسعار في أي روضة منافسة إلى التحول عنها أو تغييرها بسهولة	2,41	0,84	9	مرتفعة
9- تعتبر نوعية الخدمات المقدمة أفضل من توقعاتكم	2,27	0,73	10	متوسطة
10- تشجع أصدقاءك ومعارفك وتنصحهم بالتعامل مع الروضة	2,86	0,35	1	مرتفعة

مرتفعة	2	0,54	2,80	11- ترغب في الاستمرار في التعامل مع هذه الروضة في المستقبل
مرتفعة	7	0,71	2,55	12- لم تتقدم بشكوى لإدارة الروضة عن أسلوب تعامل الموظفين أو لأي سبب آخر
متوسطة	10	0,79	2,27	13- لن تتحول إل أي روضة منافسة حتى إذا واجهتك مشكلة في التعامل مع هذه الروضة
مرتفعة	4	0,58	2,69	14- إذا واجهتك مشكلة في الخدمات التي تقدمها الروضة فسوف تنقلها مباشرة إلى العاملين في الروضة قصد حلها
مرتفعة	3	0,47	2,78	15- تشعر بأن الروضة تضع مصلحة زبائننا فوق كل اعتبار
مرتفعة		0,28	2,55	المتوسط العام

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الإستبيان

يوضح الجدول (2-6) المتعلق برضا الزبون أن المتوسط العام لفقرات المتغير بلغ 2,55 بانحراف معياري قدره 0,28, وقد احتلت الفقرة رقم 01 (تسعى الروضة دوما لتلبية حاجاتكم ورغباتكم) والفقرة 10 (تشجع أصدقائك ومعارفك وتنصحهم بالتعامل مع الروضة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2,86 وانحراف معياري قدره 0,47 و 0,35 على التوالي, لتحل المرتبة الثانية الفقرة 02 (تسعى الروضة دوما لتحسين نوعية الخدمات المقدمة لأطفالكم) والفقرة 11 (ترغب في الاستمرار في التعامل مع هذه الروضة في المستقبل) بمتوسط حسابي قدره 2,80 وانحراف معياري قدره 0,46 و 0,54 على التوالي, في حين جاءت الفقرة 04 (تطرح الروضة باستمرار أسئلة عليكم للتعرف على حاجاتكم ورغباتكم) في المرتبة الأخيرة لفقرات هذا المجال بمتوسط حسابي بلغ 2,20 وانحراف معياري قدره 0,82, كما يظهر هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة وهذا يعكس درجة عالية لرضا الزبون .

### الفرع الثاني : اختبار الفرضيات ومناقشتها

في ضوء أهداف الدراسة, فرضياتها, متغيراتها وأساليب القياس, تم الاعتماد على أسلوب الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) لتحديد نوع العلاقة وقوتها بين عناصر البيئة المادية ورضا الزبون في رياض الأطفال, كذلك تم إجراء اختبار فرق المتوسطين (T-test) واختبار تحليل التباين ومعادلة خط الانحدار .

### أولا : عرض نتائج اختبار الفرضية الأولى

نصت الفرضية الأولى للدراسة على أنه : " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البيئة المادية لرياض الأطفال ورضا الزبون", وقسمت الفرضية إلى فرضيتين فرعيتين هما :

- 1-1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الدليل المحيط على رضا الزبون .
- 2-1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الدليل الأساسي ورضا الزبون .

لاختبار صحة الفرضية 1-1 قمنا باستخدام معامل الارتباط بيرسون ومعادلة خط الانحدار كالتالي:

1- معامل الارتباط بيرسون : من أجل قياس قوة واتجاه العلاقة بين عناصر الدليل المحيط ورضا الزبائن قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول (7-2) : معامل الارتباط بيرسون بين عناصر الدليل المحيط ورضا الزبون

		الدليل المحيط	رضا الزبون
بيرسون	رضا الزبون	Corrélation coefficient	1,000
		Sig .(bilatérale)	,000
		N	49
** correlation est significative au niveau 0.01 (bilatérale)			

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على معطيات الإستهبان.

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0,599 بمستوى معنوية 0,000 وهذا أقل من مستوى المعنوية 0,01 ما يثبت أن هنالك علاقة إرتباطية موجبة ومتوسطة ذات دلالة إحصائية لعناصر الدليل المحيط و رضا الزبون .

2- معادلة خط الانحدار (طريقة المربعات الصغرى):

للإجابة على وجود تأثير لأبعاد البيئة المادية على رضا الزبون نقوم باختبار الشروط التالية :<sup>1</sup>

- خطية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع؛
- تتبع بيانات الأخطاء العشوائية التوزيع الطبيعي؛
- الوسط الحسابي للخطأ يساوي صفرا والانحراف المعياري ثابت ، بمعنى التجانس في بيانات الأخطاء؛
- أن تكون العينة مختارة بطريقة عشوائية ويجب أن لا تعتمد قيم أي فرد من أفراد العينة على قيم الأفراد الأخرى.

حيث: سيتم تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة بالدراسة على الشكل التالي:

$$Y=a+b_1X_a+b_2X_b$$

حيث :

$X_a$ : يمثل الدليل المحيط

$X_b$ : يمثل الدليل الأساسي

$b_1$   $b_2$ : معامل خط الانحدار

a: ثابت

Y: المتغير التابع (الرضا)

<sup>1</sup> - حليلة السعدية قريشي, نموذج مقترح لمحددات تطبيق التسويق الأخضر في المؤسسات البترولية, دراسة عينة من المؤسسات البترولية العاملة في الدول العربية, أطروحة دكتوراه في علوم التسيير, جامعة قاصدي مراح, ورقلة, 2016, ص366.

والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول (8-2): تأثير عناصر الدليل المحيط في رضا الزبون

النموذج	A	الخطأ المعياري	Beta	t المحسوبة	مستوى المعنوية
الثابت a	19,58	3,705		5,367	0,000
Xa	0,855	0,281	0,541	3,153	0,003

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على معطيات الإستبيان.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية لعناصر الدليل المحيط  $\text{sig} = 0,003$  وهي أقل من 0,01 أي له دلالة إحصائية ومنه نستنتج أن عناصر الدليل المحيط يؤثر في رضا الزبائن.

لاختبار صحة الفرضية 1-2 قمنا باستخدام معامل الارتباط بيرسون ومعادلة خط الانحدار كالتالي:

1- **معامل الارتباط بيرسون**: من أجل قياس قوة واتجاه العلاقة بين عناصر الدليل الأساسي ورضا الزبائن قمنا بحساب

معامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول (9-2) : معامل الارتباط بيرسون بين عناصر الدليل الأساسي ورضا الزبون

		الدليل الأساسي	رضا الزبون
بيرسون	رضا الزبون	Corrélation coefficient	1,000
		Sig. (bilatérale)	,001
		N	49

\*\* correlation est significative au niveau 0.01 (bilatérale)

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على معطيات الإستبيان.

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0,470 بمستوى معنوية 0,001 وهذا أقل من مستوى المعنوية 0,01 ما يفسر أن هنالك علاقة إرتباطية موجبة ومتوسطة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الدليل الأساسي و رضا الزبون .

2- **معادلة خط الانحدار (طريقة المربعات الصغرى)**: لحساب تأثير عناصر الدليل المحيط على رضا الزبون قمنا بتمثيل

معادلة خط الانحدار والجدول التالي يوضح ذلك

3- الجدول (10-2): تأثير عناصر الدليل الأساسي في رضا الزبون

النموذج	A	الخطأ المعياري	Beta	t المحسوبة	مستوى المعنوية
الثابت a	19,58	3,705		5,367	0,000
Xb	0,107	0,226	0,081	0,472	0,639

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على معطيات الإستبيان.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية لعناصر الدليل الأساسي  $\text{sig} = 0,639$  وهي أكبر من 0,01 أي ليس له

دلالة إحصائية ومنه نستنتج أن عناصر الدليل الأساسي لا يؤثر في رضا الزبائن.

من خلال الجدولين (8-2) و(10-2) نستطيع القول أن المتغير الوحيد المؤثر في رضا الزبون عن البيئة المادية هو الدليل المحيط ومنه نستطيع تمثيل المعادلة بالشكل التالي :

$$Y=19.88+0.885 Xa$$

ثانيا : عرض نتائج اختبار الفرضية الثانية :

نصت الفرضية الثانية للدراسة على أنه " عناصر الدليل المحيط هي أكثر عناصر البيئة المادية توفرا في المؤسسات عينة الدراسة " , وبعد القيام بالدراسة الميدانية تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي :

الجدول(11-2) : مدى إدراك زبائن عينة الدراسة لعناصر البيئة المادية وترتيبها حسب توفرها من وجهة نظرهم.

الترتيب	المتوسط العام	العناصر
2	2,21	الدليل الأساسي
1	2,34	الدليل المحيط

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عناصر الدليل المحيط أكثر توفرا في مؤسسات رياض الأطفال عينة الدراسة مقارنة بعناصر الدليل الأساسي بمتوسطات حسابية قدرها 2,21 و 2,34 على التوالي.

ثالثا : عرض نتائج اختبار الفرضية الثالثة

نصت الفرضية الثالثة للدراسة على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبائن تعزى للمتغيرات الديموغرافية طبيعة الولي, مهنة الأم, عدد الأولاد في الروضة, سعر الخدمات المقدمة في الروضة, الدخل بالنسبة للأولياء .

**1- اختبار صحة الفرضية :** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبائن تعزى للمتغير الديموغرافي طبيعة الولي" ولاختبار هذه الفرضية نقوم بصياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي :

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير طبيعة الولي.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير طبيعة الولي .

ولمعالجة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول(12-2) :نتائج اختبار T لاختبار الفروق في إجابات الباحثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبون حسب متغير طبيعة الولي.

		Test de Levene sur légalité des variances		Test -t pour égalité des moyennes	
		F	Sig	T	Ddl
تأثير البيئة المادية على رضا الزبون	افتراض تساوي التباينات	2.379	0.130	0.195	46
	افتراض عدم تساوي التباينات			0.197	43.935

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الدراسة

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F تساوي 2,379 ومستوى المعنوية المقابل لها أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,01 مما يدل على وجود تجانس بين الآباء والأمهات عينة الدراسة في إجاباتهم حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون, وبالتالي سوف نختار اختبار T في حالة تساوي التباينات, حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0,195) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 0.01$ ), ومنه نقبل الفرضية الصفرية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير طبيعة الولي) .

2- إختبار صحة الفرضية : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبائن تعزى للمتغير الديموغرافي مهنة الأم" ولاختبار هذه الفرضية نقوم بصياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير مهنة الأم.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير مهنة الأم.

ولمعالجة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول(13-2) :نتائج إختبار T لاختبار الفروق في إجابات الباحثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبون حسب متغير مهنة الأم.

		Test de Levene sur légalité des variances		Test -t pour égalité des moyennes	
		F	Sig	T	Ddl
تأثير البيئة المادية على رضا الزبون	افتراض تساوي التباينات	0,681	0,413	1,670	46
	افتراض عدم تساوي التباينات			1,538	20,624

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الدراسة

يظهر من خلال الجدول (13-2) أن قيمة F تساوي 0,681 ومستوى المعنوية المقابل لها أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,01 مما يدل على وجود تجانس بين الأمهات العاملات وربات البيوت في إجابتهن حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون، وبالتالي سوف نختار اختبار T في حالة تساوي التباينات، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0,670) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 0.01$ )، ومنه نقبل الفرضية الصفرية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير مهنة الأم).

**3- اختبار صحة الفرضية:** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبائن تعزى للمتغير الديموغرافي عدد الأولاد في الروضة" ولاختبار هذه الفرضية نقوم بصياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير عدد الأولاد في الروضة.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير عدد الأولاد في الروضة.

ولمعالجة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول(14-2): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في إجابات الباحثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبون حسب متغير عدد الأولاد في الروضة .

ANOVA					
تأثير البيئة المادية على رضا الزبون					
	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى المعنوية
بين المجموعات	14,647	2	7,451	0,239	0,788
داخل المجموعات	1377,269	45	31,126		
المجموع	1391,917	47			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الإستبيان .

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F تساوي 0,239 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0,788، مما يشير إلى عدم وجود فروق في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير عدد الأولاد في الروضة، ومنه نقبل الفرضية الصفرية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير عدد الأولاد في الروضة).

4- إختبار صحة الفرضية : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبائن تعزى للمتغير الديموغرافي سعر الخدمات المقدمة في الروضة" ولاختبار هذه الفرضية نقوم بصياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير سعر الخدمات المقدمة في الروضة.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير سعر الخدمات المقدمة في الروضة.

ولمعالجة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول(2-15) : نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبون حسب متغير سعر الخدمات المقدمة في الروضة .

ANOVA					
تأثير البيئة المادية على رضا الزبون					
	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى المعنوية
بين المجموعات	22,353	3	7,451	0,239	0,868
داخل المجموعات	1369,564	44	31,126		
المجموع	1391,917	47			

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الإستبيان .

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 0,239 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية 0,868, مما يشير إلى عدم وجود فروق في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير سعر الخدمات المقدمة في الروضة, ومنه نقبل الفرضية الصفرية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير سعر الخدمات المقدمة في الروضة) .

5- إختبار صحة الفرضية : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبائن تعزى للمتغير الديموغرافي الدخل بالنسبة للأولياء" ولاختبار هذه الفرضية نقوم بصياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير الدخل بالنسبة للأولياء.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير الدخل بالنسبة للأولياء .

ولمعالجة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول (16-2): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في إجابات الباحثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبون حسب متغير الدخل بالنسبة للأولياء .

ANOVA					
تأثير البيئة المادية على رضا الزبون					
	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى المعنوية
بين المجموعات	121,058	3	40,353	0,397	0,256
داخل المجموعات	1270,859	44	28,883		
المجموع	1391,917	47			

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الإستبيان .

يظهر الجدول (16-2) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 0,397 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0,256 مما يشير إلى عدم وجود فروق في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير الدخل بالنسبة للأولياء، ومنه نقبل الفرضية الصفرية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير الدخل بالنسبة للأولياء) .

#### المطلب الثاني : مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

**1- نصت الفرضية الأولى على أنه :** " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البيئة المادية لرياض الأطفال ورضا الزبون"، حيث قسمت الفرضية إلى فرضيتين فرعيتين كالتالي :

الفرضية 1-1- " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين عناصر الدليل المحيط ورضا الزبون" فمن خلال الجدول (7-2) يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الدليل المحيط ورضا الزبون، حيث سجلنا معامل ارتباط قدره 0,599 عند مستوى معنوية 0,000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0,01، ومن خلال الجدول (8-2) نلاحظ أن sig= 0,003 وهي أقل من 0,01 وهذا ما يثبت أن عناصر الدليل المحيط تؤثر في رضا الزبائن وعليه يمكننا القول أن الفرضية الأولى (1-1) تحققت في المؤسسات عينة الدراسة .

الفرضية 2-1- " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين عناصر الدليل الأساسي ورضا الزبون" فمن خلال الجدول (9-2) يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الدليل الأساسي ورضا الزبون، حيث سجلنا معامل ارتباط قدره 0,470 عند مستوى معنوية 0,001 وهو أقل من مستوى المعنوية 0,01، ومن خلال الجدول (10-2) نلاحظ أن sig= 0,639 وهي أقل من 0,01 وهذا ما يثبت أن عناصر الدليل الأساسي لا تؤثر في رضا الزبائن وهذا ما ينفي وجود أثر لعناصر الدليل الأساسي على رضا الزبائن وعليه يمكننا القول أن الفرضية الأولى (2-1) لم تتحقق في المؤسسات عينة الدراسة .

2- نصت الفرضية الثانية على أنه: " عناصر الدليل المحيط هي أكثر عناصر البيئة المادية توفرا في المؤسسات عينة الدراسة " فمن خلال الجدول (2-11) نلاحظ أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عناصر الدليل الأساسي يقدر بـ 2,21 بينما بالنسبة لعناصر الدليل المحيط فيقدر بـ 2,34 وهو ما يثبت أن عناصر الدليل المحيط أكثر عناصر البيئة المادية توفرا في مؤسسات رياض الأطفال مقارنة بعناصر الدليل الأساسي وعليه يمكننا القول بأن هذه الفرضية قد تحققت في المؤسسات عينة الدراسة .

3- نصت الفرضية الثالثة على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين تعزى للمتغيرات الديموغرافية (طبيعة الولي, مهنة الأم, عدد الأولاد في الروضة, سعر الخدمات المقدمة في الروضة, الدخل بالنسبة للأولياء), ولاختبار صحة هذه الفرضية قمنا بتجزئتها إلى فرضيات فرعية حسب المتغيرات الديموغرافية, وبعد القيام بالدراسة الميدانية أظهرت النتائج مايلي :

- نتائج الدراسة فيما يخص الفرضية الثالثة فيما يخص المتغير الديموغرافي (طبيعة الولي): "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول رضاهم على البيئة المادية لرياض الأطفال تعزى للمتغير الديموغرافي طبيعة الولي"

يظهر من خلال الجدول (2-12) أن قيمة F تساوي 2,379 ومستوى المعنوية المقابل لها أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,01 مما يدل على وجود تجانس بين الآباء والأمهات عينة الدراسة في إجاباتهم حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون, وبالتالي سوف نختار اختبار T في حالة تساوي التباينات, حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0,195) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \geq 0.01$ ), ومنه نقبل الفرضية الصفرية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير طبيعة الولي, وهذا يثبت صحة الفرضية السابقة .

- نتائج الدراسة فيما يخص الفرضية الثالثة فيما يخص المتغير الديموغرافي (مهنة الأم): "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول رضاهم على البيئة المادية لرياض الأطفال تعزى للمتغير الديموغرافي مهنة الأم"

يظهر الجدول (2-13) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 0,681 وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0,413 مما يشير إلى عدم وجود فروق في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون حسب المتغير الديموغرافي مهنة الأم, ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير مهنة الأم .

- نتائج الدراسة فيما يخص الفرضية الثالثة فيما يخص المتغير الديموغرافي (عدد الأولاد في الروضة): "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول رضاهم على البيئة المادية لرياض الأطفال تعزى للمتغير الديموغرافي عدد الأولاد في الروضة".

أظهرت نتائج الجدول (2-14) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 0,239 وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0,788, مما يشير إلى عدم وجود فروق في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير عدد الأولاد في الروضة, ومنه نقبل الفرضية الصفرية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير عدد الأولاد في الروضة) .

- نتائج الدراسة فيما يخص الفرضية الثالثة فيما يخص المتغير الديموغرافي (سعر الخدمات المقدمة في الروضة): "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول رضاهم على البيئة المادية لرياض الأطفال تعزى للمتغير الديموغرافي سعر الخدمات المقدمة في الروضة".

يظهر الجدول (2-15) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 0,239 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0,0868, مما يشير إلى عدم وجود فروق في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير سعر الخدمات المقدمة في الروضة, ومنه نقبل الفرضية الصفرية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير سعر الخدمات المقدمة في الروضة).

- نتائج الدراسة فيما يخص الفرضية الثالثة فيما يخص المتغير الديموغرافي (الدخل بالنسبة للأولياء): "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول رضاهم على البيئة المادية لرياض الأطفال تعزى للمتغير الديموغرافي سعر الخدمات المقدمة في الروضة".

يظهر الجدول (2-16) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 0,397 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0,256, مما يشير إلى عدم وجود فروق في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير الدخل بالنسبة للأولياء, ومنه نقبل الفرضية الصفرية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير الدخل بالنسبة للأولياء).

### خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع البيئة المادية لرياض الأطفال وأثرها على رضا الزبون في عينة من مؤسسات رياض الأطفال بمدينة ورقلة، وذلك باستعمال أساليب إحصائية مناسبة والتي توصلنا من خلالها إلى أن عناصر الدليل المحيط لرياض الأطفال تؤثر على رضا الزبائن في مؤسسات رياض الأطفال بينما عناصر الدليل الأساسي لا تؤثر في ذلك بدلالة إحصائية، ووجدنا أن الاختلاف الديموغرافي (طبيعة الولي، مهنة الأم، عدد الأولاد في الروضة، سعر الخدمات المقدمة في الروضة، الدخل بالنسبة للأولياء) لا يؤثر في رضا العينة المبحوثة على البيئة المادية لرياض الأطفال .

الخطمة

حاولنا في هذا البحث دراسة تأثير عناصر البيئة المادية في رضا الزبون، وتوضيح ذلك في الدراسة التطبيقية باستخدام برنامج SPSS لمعرفة مدى تأثير البيئة المادية في تحقيق رضا الزبون وذلك في مؤسسات رياض الأطفال وذلك من وجهة نظر الأولياء في عينة من مؤسسات رياض الأطفال بمدينة ورقلة، حيث تبرز هذه الدراسة عناصر البيئة المادية وتأثيرها على رضا الزبون في المؤسسات عينة الدراسة، حيث تعتبر هذه الدراسة في منطلقها دراسة إحصائية وصفية للبيئة المادية في المؤسسات محل الدراسة، من حيث التعرف على أهم عناصرها وكذا مستوى تحقيق عناصر البيئة المادية في رياض الأطفال ورضا الزبون وهي دراسة تأثيرية كونها تكشف عن وجود أثر للبيئة المادية على رضا الزبائن.

خلال هذه المحاور تم طرح فرضيات لهذه الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة الإحصائية التي اعتمدت في تحليلها على مجموعة من المؤشرات و الأساليب الإحصائية و المتمثلة في ( المتوسط الحسابي، النسب المئوية، الانحراف المعياري، معامل الارتباط.....) بأن :

- أثبتت الدراسة أن عناصر الدليل المحيط في رياض الأطفال تؤثر في رضا زبائننا بينما عناصر الدليل الأساسي لا تؤثر في

$$Y=19.88+0.885 Xa$$

- كما أثبتت الدراسة أن عناصر الدليل المحيط هي أكثر عناصر البيئة المادية توافر. وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية نسبيا والتي تنص على "الدليل المحيط هي أكثر عناصر البيئة المادية في مؤسسات عينة الدراسة".

- كما بينت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية لرياض الأطفال ورضا الزبون تعزى للمتغيرات الديموغرافية (طبيعة الولي، مهنة الأم، عدد الأولاد في الروضة، سعر الخدمات المقدمة في الروضة، الدخل بالنسبة للأولياء)

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة نسبيا والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية لرياض الأطفال ورضا الزبون تعزى للمتغيرات الديموغرافية (طبيعة الولي، مهنة الأم، عدد الأولاد في الروضة، سعر الخدمات المقدمة في الروضة، الدخل بالنسبة للأولياء)".

- البيئة المادية هي من احد الجوانب المهمة التي يستدل بها الزبون للحكم على مدى جودة الخدمة .  
- تقييم البيئة المادية تعتمد على إدراك الزبون لها من خلال عناصرها المتمثلة في عناصر الدليل الأساسي والدليل المحيط .

### توصيات الدراسة

- كخلاصة لما جاءت به هذه الدراسة، تقدم الباحثة جملة من التوصيات و الاقتراحات تلتخص هذه التوصيات في :
- إن البيئة المادية في رياض الأطفال هي أحد المعايير التي يعتمد عليها الزبون في تقييم جودة الخدمة من خلال ملاحظة وتقييم عناصره المحيطة والأساسية، ولتحقيق رضا زبائنهم يجب أن تعمل مؤسسات رياض الأطفال على أخذ جميع عناصر البيئة المادية بعين الاعتبار .
  - العمل على تشجيع الإبداع في توفير عناصر البيئة المادية الذي يساعد بدوره على تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات رياض الأطفال .
  - ضرورة توفير المناخ الملائم للمربيات والذي يساهم في تشجيعهن على العمل الجيد باعتبار مقدم الخدمة (المربية) تعمل بالموازاة مع البيئة المادية في خلق صورة ذهنية جيدة عن نوعية الخدمة.

### أفاق البحث

- أثر سلوك مقدم الخدمات في رياض الأطفال على رضا الزبائن .
- أثر الإبداع التسويقي في رياض الأطفال على اكتساب ميزة تنافسية .
- دور الميزة التنافسية وفعالية تقييم أداء مقدم الخدمات في رياض الأطفال .
- دور عناصر البيئة المادية في بناء الصورة الذهنية للزبون .

# قائمة المراجع

### قائمة المراجع :

- 1- أحمد إبراهيم أحمد نبهان, دور مديرات رياض الأطفال كمشرفات مقيمات في تحسين أداء المعلمات وسبل تطويره في محافظات غزة, مذكرة ماجستير. الجامعة الإسلامية غزة, 2009 .
- 2- أريج الهويدي, دراسة واقع البيئة المادية والبشرية ومدى تحقيقها لمهارات الأطفال الحركية الأساسية والدقيقة في الروضات الحكومية بمدينة الرياض, مذكرة ماجستير, جامعة الملك سعود, المملكة العربية السعودية, 2012.
- 3- حليلة السعدية قريشي, نموذج مقترح لمحددات تطبيق التسويق الأخضر في المؤسسات البترولية, دراسة عينة من المؤسسات البترولية العاملة في الدول العربية, أطروحة دكتوراه في علوم التسيير, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2016, ص366.
- 4- حنان عبد العزيز, مدى تأثير السلوك الأخلاقي لمندوبي مبيعات الخدمات ودوره في تحقيق رضا العملاء على مستوى (الأعمال إلى الأعمال), مذكرة ماستر, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2014 .
- 5- ربيعة بلخلف, دور رياض الأطفال في النمو الاجتماعي, مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية, جامعة حسيبة بن بوعلي, العدد 11, جانفي 2011.
- 6- زاهر عبد الرحيم عاطف, تسويق الخدمات, دار اليازة للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, الطبعة الأولى, 2011.
- 7- سحر الشريف, دور بيئة الروضة في إكساب الأطفال بعض مهارات الاستعداد للقراءة, مذكرة ماجستير في الآداب, جامعة الملك سعود, المملكة العربية السعودية, 2007.
- 8- سمية عباس مجيد, فؤاد يوسف, مجلة الإدارة والاقتصاد, العدد الواحد والتسعون, 2012.
- 9- عبد القادر مزيان, أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء, مذكرة ماجستير في العلوم التجارية, جامعة أبي بكر بلقايد, تلمسان, 2012.
- 10- عبير عدنان القزاز, احتياجات تطوير البيئة المادية في المدارس الابتدائية بمحافظات غزة في ضوء المعايير الدولية, مذكرة ماجستير, الجامعة الإسلامية, غزة, 2004 .
- 11- فاطمة الزهرة زوزو, دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون, مذكرة ماستر في العلوم التجارية, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2011
- 12- فهد مشعل, أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا ضيوف فنادق الخمس نجوم في مدينة عمان, مذكرة ماجستير, جامعة الزرقاء, عمان, 2015 .
- 13- فؤاد يوسف عبد الرحمان, سمية عباس مجيد, بيئة العمل المادية و أثرها في تحسين أداء العاملين, دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية, مجلة الإدارة و الاقتصاد, العدد 91, 2012 .
- 14- لطيفة بالطاهر, أبعاد جودة الخدمة في رياض الأطفال و أثرها على رضا الزبون, مذكرة ماستر في العلوم التجارية, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2016 .
- 15- محمود جاسم الصميدعي, ردينة عثمان, دار المسيرة للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2010 .

- 16- نوار فواز زهرة, درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال بمحافظة اللاذقية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة, مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية, العدد السادس, 2014 .
- 17- نور الدين بوعدنان, جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء, مذكرة ماجستير في علوم التسويق, جامعة محمد بوضياف, لمسيلة, 2007 .
- 18- هاني حامد الضمور, تسويق الخدمات, دار وائل للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, الطبعة الثالثة, 2005 .
- 19- Christopher Lovelock, Jochen Wirtzy , Denis lapert , Annie Munos ,marketing des services , Pearson education France ,6 edition , 2008.
- 20 - <https://m.facebook.com/early.childhood.directorate>, 29/03/2017, 16:10 .
- 21- lue panou, étude de la satisfaction des étudiants de CESAG, mémoire du master, Centre Africain D'études Supérieures en gestion, 2010 .
- 22-IGUE, PEACE, physical evidence and marketing performance of commercial air lines in Nigeria, American international journal of contemporary research, voL. 2 n12, December 2012 P136 .

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : العلوم التجارية



## استمارة صدق المحكمين

الجامعة	الدرجة	المحكم	الرقم
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	بن جروة عبد الحكيم	01
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	بن تفات عبد الحق	02
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	بالأطرش حورية	03
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	قريشي حليلة السعدية	04



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



استمارة الاستبيان

تحية طيبة وبعد؛

نضع بين أيديكم مجموعة من الأسئلة تتمثل في استبيان لدراسة بحثية بعنوان "اثر البيئة المادية في رياض الأطفال على رضا الزبائن (من وجهة نظر الأولياء)" وذلك استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تسويق الخدمات، لذا الرجاء منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان المرفقة بإبداء الرأي بكل دقة وموضوعية لكل عبارة من عبارات الاستبيان بما ترونه مناسباً. علماً بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

شاكرون ومقدرين لكم حسن التعاون

البيانات الشخصية : الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

- 1- طبيعة الولي : الأب  الأم
- 2- مهنة الأم : عاملة  ربة بيت
- 3- عدد الأولاد في الروضة : واحد  اثنان  ثلاثة
- 4- سعر خدمات الروضة : أقل من 2000 دج  من 2000 إلى 4000 دج
- من 4000 إلى 6000 دج  أكثر من 6000 دج
- 5- الدخل بالنسبة للأولياء أقل من 30000 دج  من 30000 إلى 60000 دج
- من 60000 إلى 90000 دج  أكثر من 90000 دج

## الجزء الأول: البيئة المادية لرياض الأطفال

العبرة			موافق	محايد	غير وافق
<b>عناصر الدليل المحيط</b>					
					1- مبنى الروضة بالقرب من مقر سكنك.
					2- يسهل الوصول إلى داخل الروضة .
					3- تصميم المدخل الرئيسي للروضة جذاب و يدل عليها.
					4- يتوفر المبنى على ممرات خاصة بدخول وخروج ذوي الاحتياجات الخاصة .
					5-الشوارع المحيطة بالروضة آمنة من أخطار السيارات والمركبات.
					6-موقع الروضة مناسب وقريب من الطريق الرئيسي.
					7-تتوفر مساحات للعب في الهواء الطلق.
					8-تتوفر مساحات مفتوحة خضراء في الروضة.
<b>عناصر الدليل الأساسي</b>					
					9-تستخدم الروضة تجهيزات ومعدات متطورة في التعليم .
					10-تتوفر الروضة على ألعاب تسلية مناسبة لأعمار الأطفال.
					11-أثاث (كراسي وطاولات) الأطفال مناسبة لأعمارهم وأحجامهم.
					12- يراعى في تصميم الأثاث والأدوات ذوي الاحتياجات الخاصة.
					13- توفر الروضة وسائل النقل لنقل الأطفال.
					14-تحتوي الروضة على مسرح لعرض نشاطات الأطفال الإبداعية.
					15-تتوفر الروضة على عيادة طبية.
					16-توفر الروضة خدمة الإطعام.

## الجزء الثاني: مقياس رضا الزبون

غير موافق	محايد	موافق	العبارة
			1- تسعى الروضة دوما لتلبية حاجاتكم ورغباتكم.
			2- تسعى الروضة دوما لتحسين نوعية الخدمات المقدمة لأطفالكم.
			3- خدمات الروضة المقدمة من اختيارك الأول.
			4- تطرح الروضة باستمرار أسئلة عليكم للتعرف على حاجاتكم و رغباتكم.
			5- هناك الكثير من الخدمات الجيدة في الروضة .
			6- تناسبك الأسعار المقدمة في الروضة.
			7- أسعار الروضة متوافقة مع مستوى خدماتها وتعبر عنها بشكل جيد.
			8- لن يقودك انخفاض الأسعار في أي روضة منافسة إلى التحول عنها أو تغييرها بسهولة.
			9- تعتبر نوعية الخدمات المقدمة أفضل من توقعاتكم.
			10- تشجع أصدقاءك وأقاربك ومعارفك وتنصحهم بالتعامل مع الروضة.
			11- ترغب في الاستمرار في التعامل مع هذه الروضة في المستقبل.
			12- لم تتقدم بشكوى لإدارة الروضة عن أسلوب تعامل الموظفين أو لأي سبب آخر.
			13- لن تتحول إلى أي روضة منافسة حتى إذا واجهتك مشكلة في التعامل مع هذه الروضة.
			14- إذا واجهتك مشكلة في الخدمة التي تقدمها الروضة فسوف تنقلها مباشرة إلى العاملين في الروضة قصد حلها.
			15- تشعر بأن الروضة تضع مصلحة زبائننا فوق كل اعتبار.



الملحق رقم 03 : مخرجات البرنامج الإحصائي spss.20

Remarques

Statistiques

		P1	P2	P3	P4	P5
N	Valide	49	49	49	49	49
	Manquante	0	0	0	0	0

Tableau de fréquences

P1

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	25	51,0	51,0	51,0
	2	24	49,0	49,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

P2

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	35	71,4	71,4	71,4
	2	14	28,6	28,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

P3

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	34	69,4	69,4	69,4
	2	13	26,5	26,5	95,9
	3	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**P4**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1	6	12,2	12,2	12,2
2	14	28,6	28,6	40,8
Valide 3	16	32,7	32,7	73,5
4	13	26,5	26,5	100,0
Total	49	100,0	100,0	

**P5**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1	1	2,0	2,0	2,0
2	32	65,3	65,3	67,3
Valide 3	8	16,3	16,3	83,7
4	8	16,3	16,3	100,0
Total	49	100,0	100,0	

**Effectifs****Statistiques**

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	XA
N Valide	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,35	2,90	2,43	1,98	1,96	2,69	2,39	2,04	18,7347
Ecart-type	,879	,421	,816	,924	,912	,683	,885	,957	3,32149

**Effectif****Statistiques**

	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	XB
N Valide	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,29	2,55	2,84	1,94	1,51	1,94	1,94	2,73	17,7347
Ecart-type	,842	,679	,553	,801	,767	,876	,899	,670	4,15219

**Statistiques**

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15
te	49	49	48	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2,78	2,80	2,23	2,20	2,59	2,53	2,63	2,41	2,27	2,86	2,80	2,55	2,27	2,69	2,69
	,468	,456	,805	,816	,610	,680	,602	,840	,730	,354	,539	,709	,785	,585	,585

**Corrélations**

**Corrélations**

		Y	XA	XB	X
Y	Corrélation de Pearson	1	,599**	,470**	,568**
	Sig. (bilatérale)		,000	,001	,000
	N	48	48	48	48
XA	Corrélation de Pearson	,599**	1	,726**	,912**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	48	49	49	49
XB	Corrélation de Pearson	,470**	,726**	1	,944**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000
	N	48	49	49	49
X	Corrélation de Pearson	,568**	,912**	,944**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	48	49	49	49

\*\*. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**Test-t**

**Statistiques de groupe**

	P1	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Y	1	25	38,4400	6,22549	1,24510
	2	23	38,1304	4,57567	,95409

**Test d'échantillons indépendants**

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	2,379	,130	,195	46	,846	,30957	1,58868	-2,88827	3,50740
Hypothèse de variances inégales			,197	43,935	,844	,30957	1,56862	-2,85191	3,47104

**Statistiques de groupe**

	P2	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Y	1	34	39,1176	5,01371	,85984
	2	14	36,2857	6,09449	1,62882

**Test d'échantillons indépendants**

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart- type	Intervalle de confiance 95% de l' différence	
								Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	,681	,413	1,670	46	,102	2,83193	1,69617	-,58228	6,24614
Hypothèse de variances inégales			1,538	20,624	,139	2,83193	1,84184	-1,00265	6,66651

ONEWAY Y BY P3  
/MISSING ANALYSIS.

**ANOVA à 1 facteur**

Y

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	14,647	2	7,324	,239	,788
Intra-groupes	1377,269	45	30,606		
Total	1391,917	47			

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	22,353	3	7,451	,239	,868
Intra-groupes	1369,564	44	31,126		
Total	1391,917	47			

**ANOVA à 1 facteur**

Y

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	121,058	3	40,353	1,397	,256
Intra-groupes	1270,859	44	28,883		
Total	1391,917	47			

**Fiabilité****Echelle : TOUTES LES VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	49	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	49	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,841	16

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,843	15

**Echelle : TOUTES LES VARIABLES****Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	31

**Corrélations**

		Y	XA	XB
Corrélation de Pearson	Y	1,000	,599	,470
	XA	,599	1,000	,719
	XB	,470	,719	1,000
Sig. (unilatérale)	Y	.	,000	,000
	XA	,000	.	,000
	XB	,000	,000	.
N	Y	48	48	48
	XA	48	48	48
	XB	48	48	48

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	XB, XA <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,601 <sup>a</sup>	,362	,333	4,44388	,362	12,742	2	45	,000	1,499

a. Valeurs prédites : (constantes), XB, XA

b. Variable dépendante : Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	503,253	2	251,626	12,742	,000 <sup>b</sup>
1 Résidu	888,664	45	19,748		
Total	1391,917	47			

a. Variable dépendante : Y

b. Valeurs prédites : (constantes), XB, XA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	19,882	3,705		5,367	,000
1 XA	,885	,281	,541	3,153	,003
XB	,107	,226	,081	,472	,639

a. Variable dépendante : Y

**Corrélations**

		Y	X
Corrélation de Pearson	Y	1,000	,568
	X	,568	1,000
Sig. (unilatérale)	Y	.	,000
	X	,000	.
N	Y	48	48
	X	48	48

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	X <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,568 <sup>a</sup>	,323	,308	4,52714	,323	21,915	1	46	,000	1,608

a. Valeurs prédites : (constantes), X

b. Variable dépendante : Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	449,147	1	449,147	21,915	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	942,770	46	20,495		
	Total	1391,917	47			

a. Variable dépendante : Y

b. Valeurs prédites : (constantes), X

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	22,055	3,529		6,249	,000
	X	,447	,096	,568	4,681	,000

a. Variable dépendante : Y

الفهرس

## الفهرس

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للبيئة المادية ورضا الزبائن</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للبيئة المادية ورضا الزبون
03	المطلب الأول: ماهية البيئة المادية
03	الفرع الأول: تعريف البيئة المادية وأهميتها
04	الفرع الثاني: تصنيف البيئة المادية
05	الفرع الثالث: البيئة المادية في رياض الأطفال
07	المطلب الثاني : ماهية رضا الزبون
07	الفرع الأول : تعريف رضا الزبون وأهميته
08	الفرع الثاني : محددات الرضا وعدم الرضا لدى الزبون
08	الفرع الثالث : العلاقة بين البيئة المادية ورضا الزبون
09	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للبيئة المادية ورضا الزبون
09	المطلب الأول : دراسات سابقة حول البيئة المادية ورضا الزبون
09	الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بالبيئة المادية
11	الفرع الثاني : الدراسات المتعلقة برضا الزبون
12	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
14	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني : واقع البيئة المادية لرياض الأطفال بمدينة ورقلة</b>	
16	تمهيد
17	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
17	المطلب الأول: طريقة الدراسة
17	الفرع الأول: منهج الدراسة

18	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
21	المطلب الثاني: متغيرات الدراسة وكيفية قياسها
21	الفرع الأول: الأداة المستخدمة في الدراسة
22	الفرع الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية
23	الفرع الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
23	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
23	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية
23	الفرع الأول: اتجاهات أفراد العينة
26	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشتها
33	المطلب الثاني : مناقشة نتائج اختبار الفرضيات
36	خلاصة الفصل
38	الخاتمة
41	قائمة المراجع
44	الملاحق
	الفهرس