



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

التخصص: تسويق الخدمات

بغنوان:

أثر جودة الخدمات التعليمية على إختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة
دراسة ميدانية لعينة من اولياء الامور
(المدرسة الخاصة الإبداع ogx ورقلة)

من إعداد الطالبين:

- بن كتيلة عبد الرحمان
- سلطاني عبد العالي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/09

امام اللجنة المكونة من السادة :

الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الإنتماء	الصفة
• خويلد عفاف	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا ومقررا
• بن جروة حكيم	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
• مجول هبة الله	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا في هذا العمل المتواضع الذي أهديه مع أسمى عبارات

الحب والامتنان

إلى أبي الذي ساندني وتعب من أجل إتمام مسيرتي الدراسية.

إلى أمي التي طالما رافقتي بدعائها وحرصها علي.

إلى ابنائي وزوجتي وأخوتي وأحبتي وأصدقائي وكل من ساهم في نجاحي

من قريب أو بعيد

إلى الأساتذة المحترمين وزملاء الدراسة.

إلى كل من قدم لي يد المساعدة

بن كتيلة عبد الرحمان

الإهداء

الى ابني أوس ... الذي رحل للقاء ربه في السابعة من عمره طبت حيًا
وميتًا يا أوس لم اجد من هو اكثر منك شوقا لقراءة هذه المذكرة...
فلا يوجد من هو احق منك اهديها اليه...

سلطاني عبد العالى

شكرو عرفان

الحمد والشكر لله الحى القيوم أولا وأخيرا وامثالا لقوله صلى الله عليه وسلم:

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

نتوجه بجزيل الشكروجميل العرفان للأستاذة "خويلد عفاف" التى

تكرمت بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات

والنصائح.

كما لايفوتنا ان نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة المحترمين على

عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

وكذلك نتقدم بخالص الشكرالى كل من درسنا من أساتذة كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية

بجامعة قاصدى مرباح ورقلة

الى مديرة مدرسة الابداع OGX ورقلة السيدة (لصفار حدة) لتعاونها وسعة صدرها معنا

وفى الاخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب او من بعيد ونسأل الله عز

وجل أن يجعل ذلك فى ميزان حسناتهم انه قريب مجيب

الملخص:

تهدف الدراسة إلى قياس تأثير جودة الخدمات التعليمية بأبعادها على اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وكانت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة لأولياء أمور (مدرسة الابداع OGX ورقلة) وقد شملت 80 استبانة وزعت على أولياء الأمور، وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة 68 استبانة، وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية ومعالجتها ببرنامج SPSS 26، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لابعاد الجودة للخدمة التعليمية على اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة في مدينة ورقلة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان أهمها ضرورة مواصلة المدرسة في التأكيد والتطوير المستمر لجودة المخرجات وذلك بدلالة جودة كل من المدخلات والعمليات

الكلمات المفتاحية: جودة، قرار الاختيار، جودة الخدمات التعليمية، ابعاد الجودة، سلوك المستهلك

Abstract :

The study aims to measure the impact of the quality of educational services in its dimensions on parents' choice of private schools. To achieve the study's objective, we relied on the descriptive analytical approach, where the questionnaire was adopted as the main tool for collecting data. The study relied on a simple random sample of parents (Ogx Creativity School, Ouargla) and included 80 questionnaires distributed to parents. The number of returned questionnaires was 68. A number of statistical methods were used and processed using the "SPSS 26" program. the study concluded that there is a statistically significant effect of the quality dimensions of educational services on parents' choice of private schools in the city of Ouargla. The study concluded with a set of recommendations, the most important of which was the need for the school to continue to emphasize and continuously develop the quality of outputs, as indicated by the quality of both inputs and processes.

Keywords: Quality, Selection Decision, Quality of Educational Services, Quality Dimensions,

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات	
III	الإهداء
IV	شكر وتقدير
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية لجودة الخدمات التعليمية وأثرها على قرار اختيار أولياء الامور للمدارس الخاصة	
1	تمهيد
1	المبحث الأول: الادبيات النظرية لجودة الخدمات التعليمية
1	المطلب الأول: ماهية الخدمة التعليمية
5	المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة التعليمية
15	المبحث الثاني: الادبيات النظرية لقرار إختيار الأولياء للمدارس الخاصة
15	المطلب الأول: ماهية قرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة
18	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة ومراحل قرار الاختيار
24	المبحث الثالث: الادبيات التطبيقية لجودة الخدمات التعليمية وأثرها على قرار اختيار أولياء

قائمة المحتويات

25	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية وأثرها على قرار الاختيار
28	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
30	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
33	المطلب الأول: متغيرات الدراسة
34	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
35	المطلب الثالث: الأداة والأساليب الإحصائية للدراسة
40	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة
40	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات
56	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
58	خلاصة
59	خاتمة
61	المراجع
64	الملاحق
72	الفهرس

قائمة الجداول والاشكال والملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	رقم الصفحة
(1-2)	يوضح متغيرات الدراسة	33
(2-2)	إحصائيات الاستبانات الموزعة والصالحة	34
(3-2)	مقياس الإستبيان ليكرت الثلاثي	37
(4-2)	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى مقياس ليكرت	37
(5-2)	نتائج اختبار ألفا كرونباخ	38
(6-2)	ثبات أبعاد الجودة	38
(7-2)	صدق أبعاد الجودة التعليمية	39
(8-2)	توزيع الأولياء حسب الجنس	40
(9-2)	توزيع الأولياء حسب العمر	41
(10-2)	توزيع الاولياء حسب المستوى التعليمي	42
(11-2)	توزيع الأولياء حسب عدد الابناء المسجلين	43
(12-2)	توزيع الاولياء حسب متوسط دخل الاسرة	44
(13-2)	متوسط إجابات أولياء الأمور حول الاعتمادية	45
(14-2)	متوسط إجابات أولياء الأمور حول الملموسية	46
(15-2)	متوسط إجابات أولياء الأمور حول الاستجابة	47

قائمة الجداول والاشكال والملاحق

48	متوسط إجابات أولياء الأمور حول الامان	(16-2)
48	متوسط إجابات أولياء الأمور حول التعاطف	(17-2)
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أبعاد جودة الخدمات التعليمية وأثرها على اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة في مدينة ورقلة	(18-2)
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم أفراد عينة الدراسة لفقرات محور اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة في مدينة ورقلة	(19-2)
51	معامل ارتباط بيرسون بين ابعاد جودة الخدمة التعليمية واختيار أولياء الامور	(20-2)
52	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به	(21-2)
53	تحليل التباين ANOVA لابعاد الجودة	(22-2)
53	تحليل الانحدار المتعدد	(23-2)
55	تحليل التباين ANOVA للمتغيرات الشخصية	(24-2)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
(1-1)	نموذج الدراسة	أ
(2-1)	نموذج الفجوة SERVQUAL	12
(3-1)	مراحل اختيار أولياء الامور للمدارس الخاصة	18
(4-1)	العوامل المؤثرة على اختيار أولياء الامور للمدارس الخاصة	22
رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
(1-2)	توزيع الأولياء حسب الجنس	40

قائمة الجداول والاشكال والملاحق

41	توزيع الأولياء حسب العمر	(2-2)
42	توزيع الأولياء حسب المستوى التعليمي	(3-2)
43	توزيع الأولياء حسب عدد الابناء المسجلين	(4-2)
44	توزيع الأولياء حسب متوسط دخل الاسرة	(5-2)

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان	رقم الصفحة
ملحق 1	استمارة الاستبانة	64
ملحق 2	قائمة اساتذة تحكيم الاستبانة	68
ملحق 3	بعض من مخرجات برنامج SPSS	69



أ. توطئة: يلعب التعليم دورا حاسما في تنمية المجتمعات، وتوفير حياة مجتمعية إيجابية من خلال تعزيز المساواة، فالتعليم يمنح الأفراد الثقة بأنفسهم ويمكنهم من إتخاذ قراراتهم الخاصة، ويساهم في إقامة العدالة الاجتماعية، من خلال منح الجميع معرفة بحقوقهم وواجباتهم، كما أنّ التعليم له علاقة مباشرة بخفض معدل الجريمة، والقضاء على الآفات الاجتماعية، وانشاء جيل واعي ومثقف.

لذلك لم يكن غريبا أن يولي الدين الإسلامي بالغ الأهمية للعلم، فكانت أول آية نزلت "اقرأ"، كما أنّ المتتبع للمورث الديني يجد عديد الآيات والأحاديث التي تحثّ على تقديس العلم والعلماء، وكباقي الأعمال يشترط فيه الإجاداة والإتيقان قال تعالى : "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"-التوبة 105، ومن علم أنّ الله مطلق على عمله، وجب أن يتقنه، كما ورد عن النبي صلى الله عليه وسلم قوله : " إنّ الله يحبّ إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه " - رواه مسلم.

ولقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين جهودا مكثفة من اجل الارتقاء بمستوى العملية التعليمية خاصة في العالم العربي والاسلامي، وامتدت هذه الجهود لتشمل كافة عناصر العملية التعليمية بدءا من المبني ومرافقه من المعلم والمناهج الدراسية وتطويرها والإدارة وتحديثها وهو ما جعل موضوع الجودة من الموضوعات الأساسية التي أصبح يعطى لها اهتماما أكثر من أي وقت مضى ولهذا فقد شكل محورا لتطور ونمو هذه المؤسسات بكل انواعها وتوجهاتها وبات موضوعا جديرا بالبحث والاهتمام من قبل المختصين وأصبح يشكل حقلا كبير من حقول تخصص إدارة التسويق على مستوى الجامعات والمعاهد ومراكز البحوث بشتى انواعها .

ورغم تعدد مخرجات المنظومة التعليمية واختلافها، يبقى التلميذ أحد أهم هذه المخرجات، ومن هنا وجب التركيز على جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المدارس الابتدائية والمتوسطة خاصة من أجل تحسين وتطوير جودة التلميذ باعتباره متلقي هذه الخدمات، من خلال العمل على توجيه كافة الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والبنى التحتية لخلق مناخ ملائم للتميز والإبداع يستجيب للمتطلبات التي تهيئ التلميذ لبلوغ المستوى الذي نسعى إلى تحقيقه، لذلك وجب على المؤسسات التعليمية تبني أساليب واضحة لقياس درجة جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها وعن أداء المدارس الحكومية وهو ما كان سببا في ظهور مؤسسات خاصة تعنى بتقديم الخدمات التعليمية بعد عدم قدرة القطاع العام على تقديم خدمات ترقى الى تطلعات مجموعات او فئات معينة من الاولياء .

ب. طرح الاشكالية:

ما تأثير جوده الخدمات التعليمية المقدمة على اختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة في ولاية ورقلة ؟

وللإجابة على الاشكالية السابقة وجب الاجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- هل هناك تطبيق لجوده الخدمات التعليمية بأبعادها في المؤسسة قيد الدراسة ؟
- 2 . اي بعد من ابعاد جوده الخدمات التعليمية اكثر تأثيرا على اختيار الاولياء للمؤسسة الخاصة؟
- 3 ما طبيعة العلاقة بين جوده الخدمات التعليمية المقدمة واختيار الاولياء للمدارس الخاصة ؟

ت. الفرضيات : بناء على التساؤلات المطروحة ومن أجل تحقيق أهداف البحث تم اقتراح الفرضيات التالية:

- 1-توجد اتجاهات إيجابية لدى افراد العينة تجاه تطبيق جودة الخدمة التعليمية في المدرسة محل الدراسة .
- 2- يوجد تباين في مستوى تأثير أبعاد جوده الخدمات التعليمية على اختيار الاولياء للمدرسة محل الدراسة .
- 3-توجد تأثيرات ذات دلالة إحصائية لاختيار الاولياء لهذه المدرسة تعزى الى الفروقات الشخصية (العمر والجنس والمستوى التعليمي ومستوى الدخل وغيره).

ث. أهمية الدراسة: ان دراسة جودة الخدمات التعليمية في المدارس الخاصة ذات أهمية كبيرة لعدة أسباب.

- 1- تساعد على تحسين جودة التعليم وتطوير الاجراءات والعمليات التعليمية لضمان تلبية احتياجات الاولياء وتحقيق أهداف التعلم.
- 2- تساهم في رفع مستوى المنافسة بين المدارس الخاصة وتحفيزها على الابتكار وتقديم خدمات تعليمية متميزة.
- 3- تساهم في تعزيز ثقة أولياء الأمور والمجتمع بجودة التعليم المقدم في المدارس الخاصة وبالتالي تعزيز اختيارهم لها كخيار تعليمي لأبنائهم.

ج. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى:

- 1- التعرف على واقع الخدمة التعليمية في المدارس الخاصة،
- 2- تقييم جوده الخدمة التعليمية في المدارس الخاصة

- 3- التعرف على الجوانب التي من شأنها ان تسهم في تطوير جوده الخدمات التعليمية في المدارس الخاصة والارتقاء بها الى الافضل ولما لا اعتمادها في القطاع العام.
- 4- فهم ابعاد جوده الخدمات التعليمية وتأثيرها على قرار الشراء لدى اولياء الامور خاصه مع تزايد عدد هذه المدارس ومحاولة بناء نموذج لقياس جوده الخدمات التعليمية في هذه المدارس.

ح. مبررات اختيار الدراسة: هناك مبرر شخصي وهو حداثة المدارس الخاصة في مدينة ورقلة، اما المبررات العلمية الموضوعية فتتمثل في:

- يمكن ان تسهم الدراسات في هذا المجال في رفع مستوى الاداء الاكاديمي للمدارس الخاصة والعامة وكذا تقليل عناء التلاميذ والاولياء من مشاكل واعباء الدروس الخصوصية بكل انواعها .
- قلة الدراسات التي تناولت تأثير الجودة في المدارس الخاصة في حدود إطلاعنا؛
- العلاقة المباشرة للموضوع وتماشيه مع التخصص المدرس " تسويق الخدمات"؛
- تسليط الضوء على المدارس الخاصة بين الواقع والتحديات؛

خ. حدود الدراسة: تحدد نتائج هذه الدراسة بالحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على البحث في مجال قياس مستوى الجودة في الخدمات التعليمية ومقارنة ما يتوقعه أولياء الأمور مع ما يدركونه في المدرسة الخاصة الإبداع ogx ورقلة، من خلال الأبعاد الخمسة لمقياس (SERVQUAL).

- **الحدود المكانية:** موضوع هذه الدراسة هو المدرسة الخاصة الإبداع ogx ورقلة الجزائر .
- **الحدود الزمنية:** امتدت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2023-2024 أما الدراسة الميدانية فكانت في شهر ماي 2024 وهي الفترة التي تم فيها تطبيق الدراسة.
- **الحدود البشرية:** تم إجراء الدراسة على عينة قصدية من الاولياء للمدرسة قيد الدراسة 80.

د. منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره يقدم ويصف جميع المعلومات المستخدمة في البحث ويحللها ويفسرها لإفادة القارئ وإثراء رصيده المعرفي، إضافة إلى ذلك منهج دراسة الحالة في المدرسة محل الدراسة، بالإضافة إلى منهج في دراسة العلاقة بين المتغيرات، أما أدوات جمع البيانات تمثلت في الاستبيان، وسيتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS في معالجة البيانات، واعتمدنا على منهجية IMRAD في تنسيق الدراسة ككل.

ذ. مرجعية الدراسة: من أجل بناء الجانب النظري للبحث اعتمدنا على المصادر والمراجع التالية :

- ❖ الكتب؛
- ❖ الندوات والملتقيات العلمية؛
- ❖ المقالات؛
- ❖ الدراسات السابقة المتمثلة في مذكرات الماجستير والدكتوراه والمقالات؛
- ❖ المواقع الإلكترونية؛

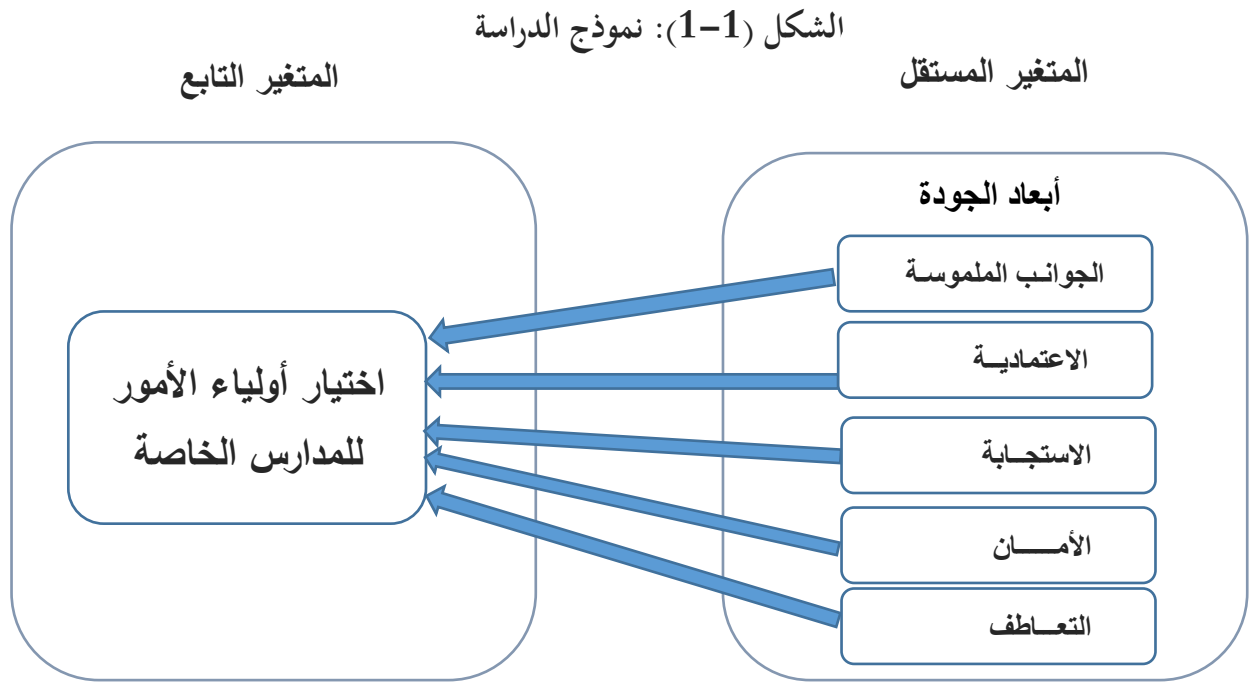
ر. هيكل الدراسة: بغرض تحقيق أهداف الدراسة قمنا بتقسيمها إلى فصلين، فصل نظري وآخر تطبيقي، بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة، لذا تمثل هيكل الدراسة كما يلي:

الفصل الأول يختص بدراسة الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة، وهو بدوره قسم إلى ثلاث مباحث، الأول يختص بدراسة المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية مفهوماً وأهميتها وابعادها والمبحث الثاني خصص لدراسة المفاهيم المتعلقة بقرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة من حيث المفهوم والمراحل والعوامل المؤثرة فيه، أما المبحث الثالث فقد خصص لعرض ومناقشة بعض الدراسات السابقة حسب تصنيف المحلي والأجنبي باللغة العربية واللغة الأجنبية وتحديد ما جاء فيها باختصار من أهداف ونتائج، إضافة إلى مقارنة الدراسة الحالية مع ما سبقها من دراسات في نفس التوجه، أما الفصل الثاني فتطرقنا فيه إلى الدراسة الميدانية لاثـر جودة الخدمات التعليمية على قرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة من خلال ثلاث مباحث أيضاً، بدءاً بعينة وأدوات الدراسة في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فيتعلق بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها أما المبحث الثالث فقد خصص للمقارنة بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسات السابقة من أجل الإلمام بواقع موضوع الدراسة وحديثاته، وفي آخر الدراسة تم عرض أهم النتائج المتوصل إليها، بالإضافة إلى جملة من التوصيات والاقتراحات.

ز. صعوبات البحث: أثناء القيام بهذه الدراسة واجهنا بعض الصعوبات من أهمها:

- حداثة الموضوع خاصة مع وجود دراسات قليلة بالجزائر؛
- نقص المراجع من الكتب والمذكرات في المكاتب العمومية والجامعية وحتى الخارجية ؛
- تعدد طرق واساليب القياس وصعوبة المفاضلة بينها؛
- قلة الدراسات المحلية التي طبقت في الموضوع ؛
- صعوبة إعداد الاستبيان وتحديد محاوره وعباراته نظراً لحداثة الموضوع وصعوبة انتقاء المصطلحات المفهومة للعينة المختارة.

س. نموذج البحث:



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة



الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

تمهيد:

ان جودة الخدمات التعليمية تحظى باهتمام خاص سواء في القطاع العام أو الخاص، وتعد توقعات وحاجات الولي -الزبون- من العوامل المهمة في تقييم وقياس جودة الخدمة التعليمية مع صعوبتها، لهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى بعض المفاهيم العامة حول الخدمة التعليمية، وكذا جودة الخدمة التعليمية وأبعادها وفق مقياس الدراسة.

المبحث الاول: جودة الخدمات التعليمية

يعد التعليم حجر الاساس في بناء المجتمعات وهو ما جعل المؤسسات التعليمية الخاصة تتبنى مفهوم الجودة في محاولة منها لتلبية حاجات ورغبات اولياء الامور في تقديم خدمات تعليمية عالية المستوى لأبنائهم .

المطلب الاول: ماهية الخدمة التعليمية

الفرع الاول: مفهوم التعليم

تعريف التعليم لغة: يشتق من علم بالشيء : أحاطه وأدركه، وعلمه ا لعلم والصنعة تعليما وجعله يتعلمها، ومن معانيه الإتقان، فتقول علم الأمر وتعلمه أي أتقنه وعلمت الشيء بمعنى عرفته وخبرته¹.

اصطلاحا: هو عبارة عن العملية المنظمة التي يمارسها المعلم بهدف نقل ما في ذهنه من معارف ومعلومات الى الطلاب المتعلمين والذين هم بحاجة الى هذه المعارف².

تعرفه الموسوعة العربية العالمية: هو الطريقة التي يكتسب بها الناس المهارات والمعارف ويتوصلون بها إلى الفهم الصحيح للعالم وللناس ولأنفسهم³.

يعرف التعليم في الجزائر: حسب الجريدة الرسمية بأنه: هو ذلك النشاط الذي يسمح للتلاميذ باكتساب المعارف والكفايات الأساسية الضرورية لمواصلة الدراسة في المستوى الموالي أو الالتحاق بالتعليم والتكوين المهنيين أو المشاركة في حياة المجتمع⁴.

¹ ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، القاهرة، مصر، الطبعة الاولى، 1980، ص14

² مصطفى ناصف، نظريات التعلم، مجلة عالم المعرفة، الكويت، 1983، العدد7، ص13

³ مهدي حسين التيمي، مهارات التعليم دراسة في الفكر والاداء التدريسي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الاولى، 2007، ص 13.

⁴ - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 4، 17 يناير 2008، ص 1

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

وحسب تعريف اليونسكو: هو تكوين الأفراد وتطوير قدراتهم تكويناً شاملاً ومتكاملاً فردياً أو اجتماعياً لتأهيله للمشاركة الفاعلة الايجابية في خطط التنشئة.¹

وتعرفه الموسوعة الأمريكية : انه العملية التي يتم بها الوصول إلى المعرفة والتبصر أو تطوير المواقف والمهارات.²

الفرع الثاني: مفهوم الخدمة التعليمية

1- الخدمة: هناك عدة تعاريف للخدمة بشكل عام أهمها:

- يعرفها كوتلر على أنها: "أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير الملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وان انتاجها أو تقديمها يكون بمنتج ملموس"³.
- وتعرف أيضاً على أنها أي فعل أو أداء غير ملموس أساساً يمكن أن يقدمه أحد الطرفين إلى طرف آخر ولا يؤدي إلى ملكية أي شيء، أي أنها منتج غير ملموس ناتج عن فعل أو نشاط يقدمه طرف لطرف آخر لتلبية حاجة معينة

2- الخدمة التعليمية: الخدمة التعليمية هي " تلك الخدمة التي تستهدف توفير المباني المدرسية لمختلف المستويات والمراحل التعليمية طبقاً لمتطلبات السلم التعليمي، وبما يتناسب مع حجم وعدد السكان والفئة العمرية المطلوب استيعابها بكل مرحلة".⁴

وتعرف أيضاً بأنها : "مجموعة المنافع التي تقدمها المؤسسة التعليمية والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد عند حصوله على الخدمة، تتمثل باكتساب المعرفة وإحداث تغيير فيها".⁵

تعتبر الخدمات التعليمية واحده من اهم المقومات في اكتشاف طاقات الطلبة الفكرية والذهنية فهي من بين مقومات اي دولة وتنقسم الخدمات التعليمية الى مفهومين⁶:

¹ مهدي حسين التيمي، مهارات التعليم دراسة في الفكر والاداء التدريسي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الاولى، 2007، ص 12

² مهدي حسين التيمي، نفس المرجع، ص 12

³ Kotler Philip, & Armstrong, Gray, **principles of marketing Tenth Edition**, Prentice Hall, New Jersey, 2004, p7

⁴ عصام عبد الحميد الجزار، دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمة بجمهورية مصر العربية، المجلد 1، مصر، 2014، ص 12.

⁵ ليث علي الحكيم، عمار عبد الأمين زوين وحاكم أحسوني المياي : تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD 2009، بجامعة الكوفة، مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد 12، العراق، 2009، ص 188.

⁶ هبة طوال وزبيدة بلي، اثرجودة الخدمات التعليمية على رضا الاولياء، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 15، العدد 1، الحلقة الجزائر، 2022، ص 1175.

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

- **الاول :** يتعلق بمفهوم التعليم العام والذي يرتبط بالقطاع العام تحت اشراف الدولة حيث ان الخدمات التعليمية تقدم مجانيه وتمس كل المراحل المعتمدة في اي نظام تعليمي (ابتدائي متوسط وثانوي) بحيث يكون التعليم لهذه الفئات من المتعلمين الزامي قبل سن 16 سنة ويعتبر احد عوامل الانتاج وهو يمثل مدخلات ومخرجات الانتاج الشامل.
- **الثاني:** يرتبط بمفهوم التعليم الخاص والذي يرتبط بدوره بالقطاع الخاص فالتعليم الخاص يقدم خدماته بمقابل وفيه يتحمل القطاع الخاص تكاليف التعليم والتمويل وتعتبر الخدمات التعليمية واحده.

الفرع الثالث: المدارس الخاصة

I. **المدرسة الخاصة:** انشأت المدارس الخاصة طبقا بالمرسوم التنفيذي رقم 05/432 المؤرخ في 8 نوفمبر 2005 والذي حدد في محتواه شروط فتحها¹:

1- **الانشاء:** لقد حدد المشرع في نص القانون في مادته الاولى ان المؤسسة التعليمية الخاصة تضم طورا واحدا او عدة اطوار على ان يلزم القائمون عليها بتطبيق الحجم الساعي التعليمي المعمول به في مؤسسات التربية والتعليم العمومية التابعة لوزارة التربية الوطنية ولها ان تفتح فروعاً في مختلف المناطق اما من ناحيه تسميتها المادة 06 من القانون فلا يجب ان تستعمل التسميات المخصصة للمؤسسات التربوية والتعليم العمومية التابعة لوزارة التربية الوطنية على ان تتبع التسميه بكلمة الخاصة ويتم الاعلان عن تكاليف المتعلم عن طريق اللصاق .
وفيما يتعلق بأنشائها فيتم اذاعه طلب مرفوق بملف تقني على مستوى مديريه التربية للولاية على ان يتم دراسة الطلبات على مستواها ومن ثم يتسلم صاحب الطلب وصل ايداع بعد التحقق من مطابقه الوثائق وتقوم اللجنة المكونة من عدة قطاعات (الصحة الحماية المدنية رئيس المجلس البلدي ممثل عن مصالح الولاية وممثل مديريه التعمير والبناء ممثل على المديرية الضرائب) بأبداء الراي بالقبول لدى الوزير المكلف بقطاع التربية.

2- **الفتح:** وفيما يتعلق بالفتح تخضع المؤسسة الى المراقب المسبقة للموقع وتقوم بها المديريات السابقة الذكر اعتمادا على دفتر الشروط الموافقة عليه من طرف المؤسسة .

3 - **المراقبة:** وتحدث في مادتها 19 الشروط الواجب توفرها في مدير المؤسسة لا يجب ان يقل عمره عن 25 سنة وان يحوز شهادته التعليم العالي واقدميه خمس سنوات في انشطته التدريس والتكوين وان يكون جزائري الجنسية وان

¹ النشرة الرسمية للتربية الوطنية، شروط انشاء مؤسسات التربية والتعليم الخاصة وفتحها ومراقبتها، العدد 495، الجزائر، جانفي، 2006.

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

لا يكون عليه احكام قضائية وتأديبيه بالإضافة الى شهادته طيبة تثبت اهليته البدنية والعقلية للمنصب وفيما يتعلق بالمستخدمين فيجب ان تتوفر فيهم نفس الشروط في التوظيف بالمؤسسة التربوية في القطاع العام .
يحدد بنص القانون ايضا حقوق التلاميذ وواجباتهم بنفس ما هو معمول به في المدارس العمومية خاصة فيما يتعلق بنظام العطل السنوي والحجم الساعي للدراسة.

II. انواع المدارس الخاصة بالجزائر : تنقسم المدارس الخاصة بالجزائر الى نوعين ¹:

1- المدارس الخاصة الوطنية: وهي كل مؤسسه تربوية تشمل الاطوار الثلاثة معا تقدم خدماتها التعليمية بمقابل مادي تتبع القانون المؤسس لها حيث يكون اصحابها وافرادها العاملين بها حاملون للجنسية الجزائرية وقد يكون افرادا طبيعيين او معنويين وهي المدارس التي نحاول تطرق اليها في هذه الدراسة.
المدارس الخاصة الأجنبية: وهي كل مؤسسه تربوية خاضعه للاتفاقيات الثنائية المبرمة بين الدولة الجزائرية ودوله اخرى ويزاول الدراسة بها التلاميذ ذوو الجنسيات المزدوجة او التلاميذ الاجانب او التلاميذ الجزائريين بشرط ان تقدم المؤسسة برامجها التعليمية بما يتطابق مع البرامج التعليمية الرسمية التي تقررها وزارة التربية الوطنية بحيث تقدم خدماتها بمقابل مادي (المادة 25) وحسب القانون المنشئ لها.

المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة التعليمية

لجودة الخدمات دورا أساسيا في تصميم وانتاج الخدمة وتسويقها، ولها أهمية بالغة لكل من مقدم الخدمة والمستفيد منها، بحيث زاد ادراك المؤسسات لأهمية تطبيقها لمتطلبات الجودة وذلك من أجل تحقيق التميز في أدائها ومنه اكتساب الميزة التنافسية وهو ما ينطبق على المؤسسات التعليمية.

الفرع الاول: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

تباين آراء الباحثين والمهتمين بموضوع جودة الخدمة حول ايجاد تعريف شامل لها ولا يزال الجدل قائما بينهم في مجال تسويق الخدمات،، بسبب تعدد جوانبها. وتم تصنيفها إلى عدة اتجاهات هي:

I. مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر المنتج (المؤسسة): ينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى الجودة من منطلق جودة التصميم، وجودة الأداء، وجودة الإنتاج (جودة المطابقة)، فالجودة هي مدى مطابقة الخدمة أو المنتج للمواصفات المحددة له، مما يدل على انه يمكن تحديد مواقع الخطأ بسهولة وإصلاحه أو تفاديه قبل تقديمه للزبون ويمكن أن يندرج ضمن هذا الاتجاه نذكر الجمعية الأمريكية والمنظمة الأوروبية:

¹ النشرة الرسمية للتربية الوطنية، مرجع سبق ذكره، العدد 495

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

في هذا الاطار تعرف كل من الجمعية الامريكية لمراقبة الجودة (A.S.Q.C) والمنظمة الأوروبية لمراقبة الجودة (E.O.Q.C) الجودة بأنها: " المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة المنتج او الخدمة على تلبية الاحتياجات المراد منها " ¹، عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) (ومعهد المقاييس القومي الأمريكي (ANSI) بأنها " مجموع الصفات والخصائص التي يمتاز بها المنتج أو الخدمة التي تجعله يفي بالاحتياجات المطلوب ²، ويمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات ³ :

- البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم وتكنولوجيا لمشكلة معينة.
- البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية الى العميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة.
- الامكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

وعرف كل من **Taylor و Cronin** أن جودة الخدمة تعبر فقط عن الأداء الفعلي للخدمة أو ما يدركه المستهلك ⁴، وتعرف المنظمة الدولية للتقييس على أنها: " مجموعة الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما، تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة" ⁵، وعرفها احمد سيد مصطفى بأنها توافر خصائص في المنتج (سلعة أو خدمة أو فكرة)، تشبع احتياجات وتوقعات العميل المعلنة والغير معلنة ⁶، في حين عرفها **Payane** على أنها: " تتعلق جودة الخدمة بقدرة المؤسسة على ملاءمة توقعات المستهلك أو التفوق عليها، ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأداء الفعلي ⁷."

II. مفهوم الجودة من وجهة نظر المستهلك: يعتبر أصحاب هذا الاتجاه أن الجودة هي مدى ملاءمة المنتج أو الخدمة للغرض الذي أنتجت من أجله، حيث تتداخل الجودة والقيمة بشكل وثيق جدا في ذهن المستهلك باعتباره الحكم النهائي على قيمة أي عملية تبادل، فالجودة والقيمة في ما يراها ويحددهما المستهلك الذي يقوم بعملية التقويم على

¹ j.B.DILWORTH : OPERATIONS MANAGEMENT2 ,ND ED, NEW YORK ,1996 ,p.609.

² احمد عبد الحاج محمد العبادية، اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في المصانع الاردنية لإنتاج، اطروحة دكتوراة في الادارة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2007، ص، 2

³ مأمون دراركة، طارق الشبلي : الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة 1، دار الصفاء، 2002 ص 190 .

⁴ Cronin, J Joseph, Jr; Taylor, Steven: A Measuring Service Quality, A Reexamination and Extension, Journal of Marketing, Jul 1992, ABI/INFORM Global, pg. 55

⁵ Tarfaya Nassima : démarche qualité dans l'entreprise et l'analyse des risques, Alger, ED Houma, 2004, p13.

⁶ أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والايزو 9001، ط 01، القاهرة، 2008، ص 22.

⁷ تيسير العفشيات العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2013، ص 16.

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

أساس المقارنة مع جودة الخدمات التي يقدمها الآخرون وقيمتها¹، كما نجد ان (Zeithaml, Parassuraman, Berry) يعرفون جودة الخدمة على أنها الفرق بين الجودة الفعلية من قبل المستهلك والجودة المتوقعة. ويعني ذلك زيادة درجه ومستوى جوده الخدمات مع زياده درجه المطابقة بينهما اي أنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها²، كما عرفها Gronroos على أنها " نتيجة عملية تقييم يقارن فيها المستهلك توقعاته بمستوى الخدمة المقدمة له³."

III. مفهوم الجودة من المنظور الاجتماعي: يمكن اعتبار هذا الاتجاه الأكثر شمولية، إذ ارتقى إلى المنظور الاجتماعي على المستوى الكلي نجد تعريف المهندس الياباني توتشي (Taguchi) الذي أعطى تعريفا مغايرا مفاده أن " الجودة تعبر عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها، والتي يسببها المنتج أو الخدمة للمجتمع بعد تلقيه لها، وتتضمن هذه الخسارة الفشل في تلبية توقعات الزبون، والتأثيرات الجانبية على المجتمع⁴، إن الجودة حسب هذا التعريف لا تمس المستهلك فقط بل المجتمع بأسره، فالجودة هنا هي إشباع حاجات الزبون، وتقليل الآثار الجانبية التي يحدثها المنتج على المجتمع، ومن ثم تعرف جوده الخدمة: بأنها المطابقة للمواصفات القياسية للخدمة، و تقديم خدمه تفوق توقعات العميل، وتتكون جوده الخدمة من عنصرين اساسيين هما:

- الجودة التقنية وتعني ما الذي تقدمه بالفعل؟

- الجودة الوظيفية وتعني كيف يتم تقديم الخدمة؟

ومن وجهة نظر الخميسي فإن الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية.

الفرع الثاني: مؤشرات ومبادئ الجودة

I. مؤشرات الجودة في التعليم: تعتبر المؤشرات هي البيانات التي يمكن قياسها إيجابيا ويعتمد عليها كمقياس للجودة أو الإنجاز، ويمكن تحديد بعض المؤشرات في المجال التربوي والتي تمثل مدخلات الخدمة التعليمية وهي تعمل من خلال

¹ بشير العلاق، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، قياس جودة الخدمات من جهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الاداء الناجح للقيادة الادارية في المنظمات الخدمية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2001، ص34.

² <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/3ZVQKF4mVdQGzCqTFbVhFSL/?lang=en> date 21/5/2024

h 13:16

³ Christian Grönroos, **European Journal of Marketing**, Article publication date: 1 April 1984
ISSN: 0309-0566

⁴ محمد عبد الوهاب العزاوي، انظمة إدارة الجودة والبيئة - 14000 إيرو، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن،، 2002، ص19،

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

تكاملا وتشابكها في صورة مزيج من العمليات من اجل الوصول الى مخرجات ذات جودة للعملية التعليمية تتمثل فيما يلي¹:

- **معايير مرتبطة بالطالب:** من حيث الانتقاء، ونسبة عدد الطلاب إلى المعلمين، ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات التي تقدم لهم، ودافعية الطلاب واستعدادهم للتعليم.
- **معايير مرتبطة بالمعلمين:** من حيث حجم الهيئة التدريسية، وكفاياتهم المهنية، ومدى مساهمة المعلمين في خدمة المجتمع، واحترام المعلمين لطلابهم.
- **معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية:** من حيث أصالة المناهج وجودة مستواها، ومحتواها والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بالواقع، وإلى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعة الثقافية .

II. مبادئ الجودة في التعليم: هناك مجموعة من مبادئ الجودة في التعليم هي على النحو التالي²:

- التركيز على رضا وسعادة المعلم من خلال تلبية توقعاته الحالية والمستقبلية كما هي، كما يجب أن تكون من اسبة من الناحية الإجرائية والإنسانية؛
- دعم كامل من قيادات المؤسسة التعليمية لقيم وثقافة وآليات الجودة من كل النواحي؛
- تشجيع وتبني الأفكار المبدعة والمبدعين؛
- التغيير في أسلوب الإدارة من أسلوب التسلط والتخويف إلى أسلوب التعويض والتمكين؛
- شمولية الجودة بحيث تشمل جميع المجالات التربوية؛
- تكامل السياسات لتحقيق الجودة والتميز في سلسلة عمليات الجودة، ومن ثم مخرجاتها، وهي تقديم خدمة تعليمية متميزة بكل جوانبها.

ويقصد بمبادئ الجودة فلسفة شخصية وثقافية أو مناخ تنظيمي يوظف مقاييس ومؤشرات علمية وأساليب إدارية منظمة وتآزرا كبيرا في سبيل تحقيق رسالة المؤسسة التربوية هذه المبادئ من تسعة مبادئ³:

- الرؤية، الرسالة، والتحديد المسبق للمخرجات؛
- الركون إلى أنظمة ثقافة الجودة؛
- القيادة التي تخلق ثقافة الجودة؛
- نمو الفرد بشكل منظم؛
- قرارات تصدر عن معلومات وحقائق؛

¹ رشدي احمد الطعيمة وحسن حسين البلاوي، **الجودة الشاملة في التعليم**، دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة .عمان، 2017، ص20

² أحمد أحمد إبراهيم، **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسة**، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر 2003، ص، 39

¹ رشدي احمد الطعيمة حسن حسين البلاوي، مرجع سبق ذكره، ص ص، 58.59.

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

- تفويض إصدار القرار؛
- التأزر بين الجميع؛
- التخطيط للتغيير؛
- القيادة التي تدعم ثقافة الجودة.

ويقصد بثقافة التغيير هذا أن الأعضاء يحولون نمط تفكيرهم حول كيفية أداء العمل الحالي بهذه الصورة إلى كيفية الأداء الأفضل ويجيبون على الأسئلة القديمة بإجابات جديدة، ومن ثم يصبح التغيير قيمة في ذاتها، والحديث عن التمييز في المدرسة يعني الحديث على نوعين من الكفاءات، الكفاءة الداخلية، والكفاءة الخارجية.

الفرع الثالث : طرق قياس جودة الخدمة

إلى وقت قريب كانت المؤسسات الخدمية تعتمد على المقاييس المستخدمة في مجال الإنتاج، إلا أنه بدأت هذه المؤسسات في تطوير بعض طرق القياس الأكثر مناسبة لظروفها، وذلك استنادا على المبادئ الأساسية التي حققت نجاحا ملموسا في مجال الخدمات، هناك عدة طرق شائعة لقياس جودة الخدمة نذكر منها¹:

1. **مقياس عدد الشكاوي:** يعتبر هذا المقياس أحد الطرق البسيطة لقياس جودة الخدمات، حيث يتم هنا حصر عدد الشكاوى خلال فترة معينة وتصنيفها حسب نوع الشكاوى، وتتميز هذه الطريقة بالسهولة في إعطاء مؤشر نحو إدراك الزبائن للخدمة المقدمة لهم
2. **مقياس الرضا:** هو أكثر المقاييس استخداما لقياس اتجاهات المستهلكين نحو جودة الخدمة المقدمة، وذلك خاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمؤسسات الخدمية طبيعة شعور المستهلكين نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، وهذا يمكن هذه المؤسسات من تبني إستراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات المستهلك وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات. إلا ان مما يعاب عليه انه يقيس الجودة بعد عملية الشراء وتجريب المنتج او الخدمة².
3. **مقياس الفجوة:** إن هذا المقياس يستند على توقعات المستهلكين لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة أو (التطابق) بين هذه التوقعات والادراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمس المثلة لمظاهر جودة الخدمة المشار إليها سابقا، ومن هنا فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى جودة الخدمة المقدمة فعلا للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن بشأنها³.

¹توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، 2006، ص 54 .

²توفيق محمد عبد المحسن، مرجع سبق ذكره، ص، 56

³قاسم نايف الهياوي علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو، 2000-9000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص98.

الفصل الأول الإطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

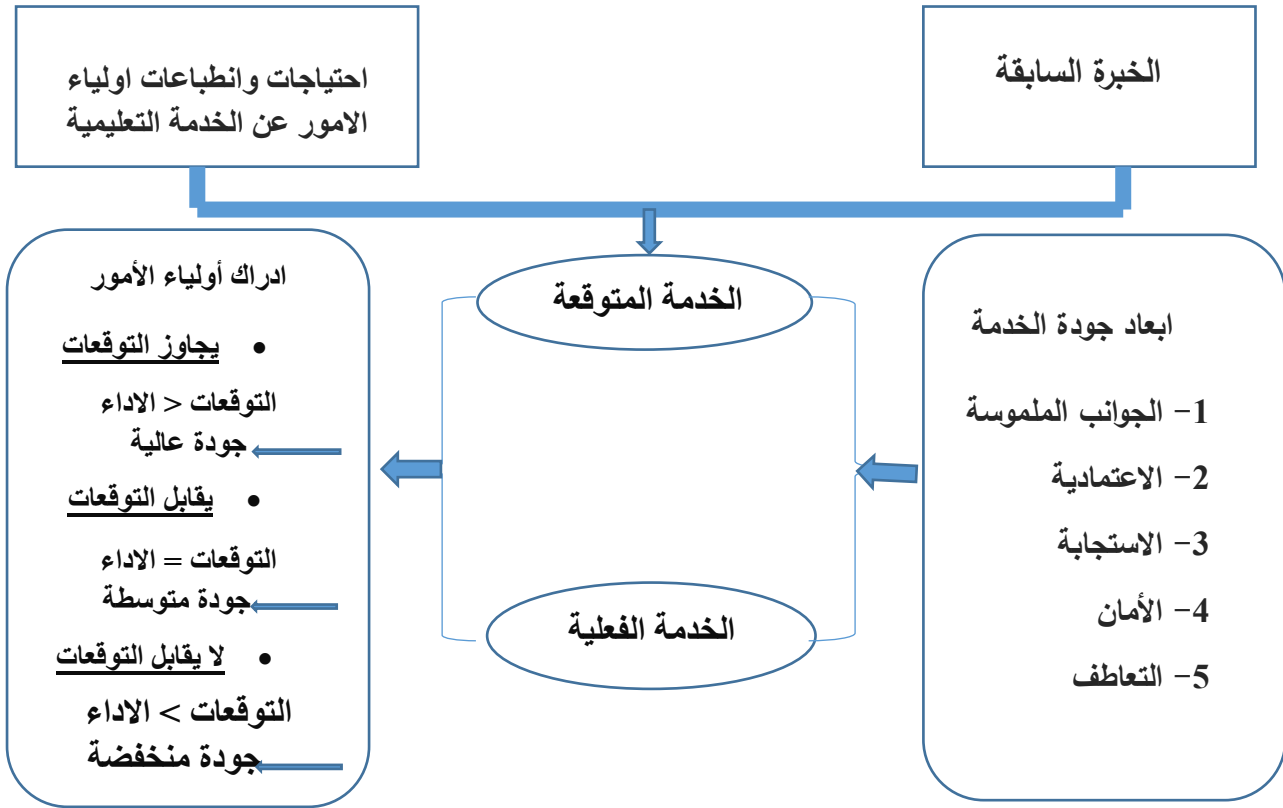
وقد أوضحت الدراسات التي قام بها Berry & other 1988 أن مشكلات قياس جودة الخدمات تنشأ نتيجة لفجوة بين توقعات الزبون وبين إدراك المؤسسة الخدمية لتلك التوقعات، كما أوضح الباحثون أن تلك الفجوة تتكون في حقيقتها من خمسة فجوات هي¹:

- **الفجوة الأولى:** تنتج عن الاختلاف بين توقعات المستهلك لمستوى الخدمة، وبين إدراك الإدارة لتوقعات المستهلك وغالباً ما يكون السبب الرئيسي في ذلك عجز المؤسسة عن تحديد احتياجات ورغبات الزبائن المتوقعة لأي سبب كان.
 - **الفجوة الثانية:** تنتج عن الاختلاف بين إدراك المؤسسة لتوقعات المستهلك وبين مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل، بمعنى عجز المؤسسة عن ترجمة توقعات المستهلك إلى مواصفات أداء محددة في الخدمة المقدمة.
 - **الفجوة الثالثة:** وتنتج بسبب الاختلاف بين مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل وبين مواصفات الجودة المحددة بمعنى عدم قدرة المؤسسة على إنتاج الخدمة وفقاً للمواصفات ومعدلات الأداء المحددة ولسد هذه الفجوة فإن الأمر يتطلب ضرورة توافر الموارد اللازمة والكافية علاوة على ضرورة تقييم الأداء من وقت لآخر.
 - **الفجوة الرابعة:** تعكس الفجوة ما بين الخدمة المقدمة بالفعل وبين مواصفات الخدمة التي وعدت المؤسسة بأن يقدمها من قبل من خلال طرق الاتصالات الخارجية (الإعلانات/ مسؤولي التسويق) والسبب الرئيسي في ظهور هذه الفجوة هو عدم التنسيق بين نشاط الإنتاج وتسويق الخدمات... الخ.
 - **الفجوة الخامسة:** وتحدث نتيجة حدوث بعض أو كل هذه الفجوات الرئيسية التي تنشأ بين توقعات العملاء وبين الأداء الفعلي للخدمة.
- إن استخدام نموذج الفجوات الخمس Servqual يمكن المؤسسة بمعرفة المجالات التي يمكن أن تتميز فيها ويمكن استخدامه لتوجيه الجودة مع الزمن أو لمقارنة الأداء مع المنافسين كما يمكن استخدام هذا الأسلوب لتحسين الأداء والوصول بالخدمة إلى مستوى الجودة التي ترضي وتلي رغبة المستهلكين.

والشكل الموالي يوضح نموذج الفجوات :

¹ سفيان مسالمة، مقال الأساليب التسويقية لقياس جودة أداء الخدمات التأمينية باستعمال النماذج السلوكية من وجهة نظر العميل، سطيف ، 2017، ص 126-127.

الشكل 1-2 نموذج الفجوات



الشكل 1-2 طريقة عمل مقياس SERVQUAL

مصطفى جلابي محمد وجميل أحمد خضر، قياس الفجوة بين ادراكات وتوقعات المستفيدين من الخدمات التعليمية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى 2009، ص 19

حيث يمكن ان نفهم من الشكل ان الجودة تتمثل في تحقيق رغبات الزبون اي انه متلقي الخدمة هو الذي يحكم على مستوى ومدى جوده الخدمة عن طريق المقارنة بين ما حصل عليه من خدمه وما كان يتوقعه من تلك الخدمة فهو يبني توقعاته على احتياجاته وكذا خبرته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين ومقارنتها مع الاداء الفعلي للخدمة من خلال ما يشعر به اثناء تجربة حصوله الفعلي على هذه الخدمة.

فاذا كانت توقعات العميل أقل من الاداء الفعلي فنستطيع ان نقول ان الخدمة ذات جودة عالية واذا كانت عكس ذلك فنقول بأن الخدمة ذات جودة منخفضة اما اذا تساوت توقعات العميل مع الاداء الفعلي للخدمة فهي ذات جودة متوسطة .

الفرع الرابع : أبعاد جودة الخدمات

يعد مفهوم جودة الخدمات مفهوم متعدد الأبعاد حسب مجموعة من العلماء والباحثين، الا انهم لم يتفقوا على تحديد ماهية هذه الأبعاد وطبيعتها، وتعد جهود (Parasurman & et al, 1985)، من أهم الإسهامات في مجال تحديد أبعاد جودة الخدمات، فقد حددوا عشرة أبعاد لجودة الخدمة ترتبط مباشرة بالتفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، وفي دراسة لاحقة تمكن نفس العلماء من دمج الأبعاد العشرة لجودة الخدمة المقترحة في الدراسة السابقة إلى خمسة أبعاد أطلق عليها نموذج جودة الخدمة SERVQUAL، ويحتوي كل بعد على مجموعة من العناصر وذلك على النحو الآتي:¹

1. الملموسية (Tangibility) وتشمل اربع متغيرات فرعية تعكس المظهر العام لمباني المؤسسة من حيث المظهر الخارجي وتنظيمها الداخلي وكذلك الاجهزة والادوات المستخدمة ومظهر الأساتذة والطاقم الاداري وجودة أدوات الاتصال.²
2. الاعتمادية (Reliability) : الاعتمادية ويتكون من خمسة متغيرات تقيس درجه ثقته الأولياء والتلاميذ بالمؤسسة وتعكس الى حد كبير مدى قدرتها على الوفاء بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة ووفق اجراءات محدده وواضحة وبدرجه عالية من الدقة ومدى اهتمامها بحل مشكلاتهم وحرصها على تحري الدقة في الاداء.
3. الاستجابة (ResponsiveNess): ويتضمن هذا البعد اربع متغيرات تقيس اهتمام المؤسسة بإبلاغ الأولياء بوقت تأدية الخدمة وبرغبتها في مساعدتهم وتقديم خدمه تتميز بالسرعة والالتزام كما يقيس هذا البعد درجه التفاعل بين المؤسسة والأولياء من حيث حسن الاستقبال والرغبة في المساعدة والرد على الاستفسارات
4. الأمان (Security) : ويتضمن اربع متغيرات اساسيه تقيس حرص الاساتذة والطاقم الاداري على غرس الثقة في نفوس الأولياء والتلاميذ وشعورهم بالأمان عند التعامل معهم وبمعنى اخر يعكس هذا البعد ادراك الأولياء لكفاءة الاساتذة والطاقم الاداري.
5. التعاطف (Empathie): ويشمل خمس متغيرات تعكس رغبة الاولياء في الحصول على معاملته خاصه من المدرسة من خلال اهتمام الاساتذة والطاقم الاداري به اهتماما شخسيا وتفهمهم لحاجته.³

¹ مصطفى جلاي محمد وجميل أحمد خطر، قياس الفجوة بين ادراكات وتوقعات المستفيدين من الخدمات التعليمية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى 2009، ص 17

² أحمد بن عيشاوي، مجلة البحث العلمي: قياس ابعاد جودة الخدمات من جهة نظر العملاء، عدد، 14، جامعة قاصد مريح ورقلة الجزائر، 2014، ص، 387 .

³ أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص، 387

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

وعلى العموم تختلف معايير الجودة باختلاف المجالات التي تطبقها وتبعاً لأنظمتها التقييم التي تراقبها، إلا أنها تلقت جميعها في كثير من المواصفات والمقاييس التي تستند إلى مبادئ ومركبات أساسية تهتم كلها بجودة المنتج النهائي مروراً بمختلف مراحل الانتاج والجودة في التعليم لا تخرج عن هذا الاطار، إذ تهتم بمواصفات الخريجين ونتائج تحصيلهم الدراسي عبر مختلف المراحل والعمليات، وكذا القدرة على تجاوز كل المشاكل والمعوقات التي قد تعترض مسارهم وهذه بعض معايير الجودة في التعليم حسب بعض الدراسات الأكاديمية والبحوث العلمية المهمة بالموضوع والتي يتم التعبير عنها من خلال الابعاد سالف الذكر¹:

- جودة المناهج والمقررات الدراسية؛
- جودة البنية التحتية ؛
- كفاءة الأساتذة والاداريين ؛
- جودة التكوين الاساسي والمستمر؛
- التسيير الامثل للموارد البشرية والمالية ؛
- الانطباع الايجابي للمستفيدين من خدمات المؤسسة؛
- التحسين المستمر؛
- نتائج التحصيل الدراسي.

المبحث الثاني: الادبيات النظرية لقرار اختيار الأولياء للمدارس الخاصة

يعتبر المستهلك ضمن التوجه التسويقي الحديث محور العملية التسويقية، نظراً للدور الهام الذي يتمتع به في الأسواق، باعتباره مبرر وجود المنظمة، فهو العنصر المحرك لكل نشاط تسويقي وذلك لكون المنتجات والخدمات موجهة أساساً إليه لتحقيق أقصى إشباع لرغباته وحاجاته المختلفة، من أجل ذلك يسعى المكلفون بالتسويق إلى عرض المنتجات والخدمات في أماكن توفر البيئة النفسية والمادية المناسبة لاتخاذ القرار الشرائي للمستهلك.

¹ خلود عبد الرحيم عويد الشديقات، درجة توافر معايير الجودة في التعليم المملكة العربية السعودية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، المجلد(42)، مارس 2022.

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

المطلب الاول: ماهية قرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة

الفرع الأول: مفهوم سلوك المستهلك

يتضمن سلوك المستهلك مصطلحين أساسيين هما السلوك والمستهلك:

1. تعريف السلوك: هناك عدة تعاريف للسلوك فنجد منها ما يلي:

السلوك الذي يقوم به المستهلك عندما يبحث ويشتري ويستعمل ويقيم ويتخلص من السلع والخدمات التي يتوقع ان تشبع حاجاته بعد استهلاكها، او هو الشخص الذي يشعر او يتعرف على وجود حاجة غير مشبعة ويقوم بشراء المنتج ويتخلص منه بعد الاستهلاك وذلك من خلال المراحل الثلاث المتعاقبة لعملية الشراء او الاستهلاك .¹

2. تعريف المستهلك : يستخدم لفظ المستهلك عادة لتمييز بين نوعين أساسيين من المستهلكين وهما²:

- المستهلك الفردي: هو كل شخص له دافع في إشباع حاجات ورغبات شخصية أو عائلية والطريقة تختلف من شخص لآخر.
- المؤسسات: هي وحدات هدفها الأساسي شراء السلع والمعدات بهدف تشغيلها لإنتاج سلع أو تقديم خدمات أخرى.

وطبقا لهذه التعاريف تتعلق دراسة المستهلك بالتعرف على كيفية قيامه باتخاذ القرارات لإشباع حاجاته.

3. تعريف سلوك المستهلك: اختلفت التعاريف التي أعطيت لسلوك المستهلك باختلاف وجهات نظر الباحثين، نذكر منها بعض التعاريف:

ويعرفها رضوان الحمود العمر " هو ذلك الموقف الذي يبديه الفرد عندما يتعرض لمنبه داخلي أو خارجي والذي يتوافق مع حاجة غير مشبعة لديه.³

الفرع الثاني : مفهوم قرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة

يمكن تعريف القرار الشرائي بانه عبارة عن مجموعه من المراحل أو الخطوات التي يمر بها المشتري للسلع والخدمات، ومنها الخدمة التعليمية المقدمة من قبل المدارس الخاصة، والتي يقوم اولياء الامور باختيارها بعد تقييم

¹ رانية المنجي، نيمان عمار ، سلوك المستهلك، منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، جمهورية العربية السورية، 2020، ص2

² عنابي بن عيسى، سلوك المستهلك عوامل التأثير البيئية، الجزء 01، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص16

³ رضوان الحمود العمر، مبادئ التسويق، طبعة، 02 دار النشر والتوزيع، الاردن، 2005 ، ص 55

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

البدائل المتاحة من المدارس الخاصة،¹ ويعرف ايضا بتلك العمليات المرتبطة بقيام فرد او جماعه من الافراد باختيار، شراء، استخدام، التخلص من منتج او خدمه او فكره او حتى خبره بغرض اشباع الحاجات والرغبات².

ويرى الباحثون انه يمكن تعريف قرار اختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة بمجموعه الخطوات او المراحل التي يقوم بها اولياء امور التلاميذ والتي تنطوي على جمع المعلومات وتحليلها حول الخدمة التعليمية المقدمة وتقييم البدائل المتاحة من المدارس الخاصة وصولا الى اختيار البديل الامثل الذي يلبي حاجات اولياء الامور ورغباتهم حول الخدمة التعليمية المقدمة لأبنائهم في المدارس الخاصة.

الفرع الثالث : أهمية دراسة قرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة

تكمن أهمية دراسة قرار اختيار المدارس الخاصة في أنها تعود بالفائدة على كافة أطراف العملية التبادلية التي تتم بين الاولياء والمؤسسات التعليمية والتلاميذ وكذا على الأسرة وهذا ما سيتضح لنا فيما يلي:

1. **بالنسبة للأولياء:** من خلال إمدادهم بكافة المعلومات والبيانات التي تشكل ذخيرة أساسية تساعدهم في اتخاذ قرارات الشراء الناجحة التي تشبع حاجاتهم وتتوافق مع إمكاناتهم الشرائية وميولهم وأذواقهم يضاف إلى ذلك أن نتائج دراسة قرار الاختيار تقدم للأولياء تسهيلات في تحديد احتياجاتهم ورغباتهم وحسب الأولوية التي تحددها مواردهم المالية من جهة وظروفهم البيئية المحيطة (الأسرة والمجتمع) من جهة أخرى³، كما انها تساعدهم في فهم عملية شرائهم أو استهلاكهم للسلع والخدمات وبالحصوص في معرفة ماذا يشتري؟ ولماذا؟ وكيف؟ يحصل عليها كما تساعده على إدراك العوامل أو المؤثرات التي تؤثر على سلوكه الشرائي والاستهلاكي والتي تجعله يشتري أو يستهلك سلعة أو علامة أو خدمة معينة.

2. **بالنسبة للمدارس الخاصة:** تبرز أهمية دراسة قرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة في تخطيط ما يجب إنتاجه، كما ونوعا وبما يرضي ويشبع حاجات الاولياء الزبائن الحاليين والمحتملين ووفق إمكاناتهم وأذواقهم ودوافعهم، كما أن مثل هذه النتائج تساعد معرفة المؤثرات على هذا الاختيار، والتخطيط للاستراتيجيات التسويقية من خلال التركيز على جودة الخدمة التعليمية وكذا الافراد العاملين ومؤهلاتهم الشخصية والعلمية بالإضافة الى طرق وعمليات تقديمها... الخ وكذلك التركيز على العوامل الأكثر تأثيرا على قرار الاختيار⁴.

¹ محمد جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف، سلوك المستهلك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن، 2007، ص 103.

² محمد جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف، نفس المرجع، ص 103

³ كاسر نصر المنصور، سلوك المستهلك: مدخل الاعلان، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص ص 64-65.

⁴ أبو جليل، محمد، وهيك، إيهاب، وعقل، إبراهيم، والطراونة، خالد)، سلوك المستهلك واتخاذ القرارات الشرائية - مدخل متكامل، عمان، الأردن:

دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003، ص 88

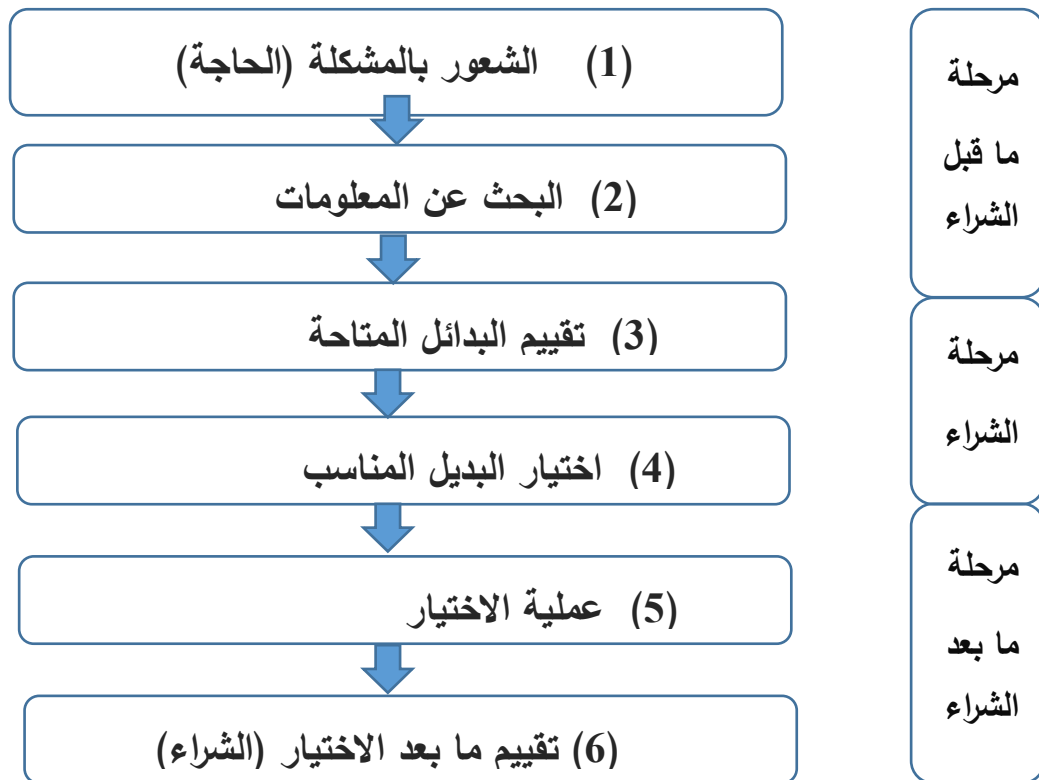
الفصل الأول الإطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

المطلب الثاني: مراحل قرار الاختيار والعوامل المؤثرة فيه

الفرع الأول: مراحل اختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة

تمثل هذه المراحل نفس المراحل التي يتم فيها اتخاذ القرار الشرائي للمستهلك او المستفيد وهي:

وبوضح الشكل (1-3): مراحل اختيار اولياء الامور والمدارس الخاصة



المصدر Kotler , Philip, & Keller, Kiven, Marketing Management(14th edition) Prentice Hall College Division, New Jersey, (2015),

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

من خلال الشكل السابق يمكن توضيح اهم مراحل اتخاذ قرار الاختيار كما يلي:

1. **الشعور بالمشكلة (الشعور بالحاجة):** تمثل هذه المرحلة الخطوة الاولى في اختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة وتبدأ هذه المرحلة عند الشعور اولياء الامور بالحاجة الى الخدمة التعليمية التي تلي رغبتهم وترفع من مستوى ابنائهم اما من الناحية العلمية تبدأ هذه المرحلة عند شعور اولياء الامور بالمشكلة والتي تمثل عدم الاستقرار او التكافؤ بين حاله اولياء الامور الحالية وحالتهم المرغوبة لذلك ينبع الشعور بالحاجة او المشكلة من مصدرين رئيسيين هما التغيرات التي تحدث في الحالة الحالية للفرد في حياته المرغوبة¹، ويمكن توضيح هذه المصادر كالآتي²:

أ (التغيرات التي تحدث في الحالة الحالية للفرد: ان اولياء الامور قد لا يكونوا راضيين على الخدمة التعليمية المقدمة في المدارس الحكومية ويعد ذلك من الاسباب التي تدفعهم الى الشعور بالحاجة والرغبة باختيار الخدمة التعليمية المقدمة من المدارس الخاصة.

ب) التغيرات التي تحلف في الحالة المرغوبة:

- ظهور حاجات جديدة لدى اولياء الامور: لدى اولياء الامور رغبات متنوعة وغير محدوده ويسعون من خلالها الى اشباع حاجات متجددة فعلى سبيل المثال ان حاجه اولياء الامور الى اختيار مدرسه خاصه ممكن ان تشبعها مدرسه دون سواها.
- نشوء رغبات جديدة لدى اولياء الامور: ان تطور تقنيات التعليم المستخدمة في مدارس الخاصة يثير حاجات اولياء الامور الى تجربه هذه المدارس في مواكبه التطور في القطاع التعليمي فعلى سبيل المثال ان ظهور اللوح التعليمية التفاعلية الغى استخدام السبورة والطباشير.
- ظهور مدارس خاصه جديدة تقدم الخدمة التعليمية: ان انتشار المدارس الخاصة في مدينه ورقلة وشرح مزايا الخدمة التعليميه المقدمة من خلال الاصدقاء والاقارب والعائلة يؤدي الى احداث التغيرات في رغبات اولياء الامور والتأثير على قرارهم في اختيار المدارس الخاصة.

¹ . Kotler, Philip, & Keller, Kiven, **Marketing Management**, (14th édition), Prentice Hall College Division, New Jersey,, (2015), p 108

² خزيمية، أحمد محمد، أثر العلامة التجارية على قرار المستهلك الأردني للهواتف الخلوية دراسة ميدانية في مدينة عمان، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء - الأردن، 2016، ص47

الفصل الأول الإطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

2. **البحث عن المعلومات:** بعدما يشعر اولياء الامور بوجود مشكله فانهم يقومون بجمع المعلومات من خلال البدائل المتاحة والتي يمكن ان تساعدهم في حل المشكلة وهناك نوعان اساسيان من المصادر التي يستطيع اولياء الامور من خلالها الحصول على المعلومات وهي المصادر الداخلية والمصادر الخارجية .

(أ) **المصادر الداخلية:** وهي المصادر التي تتمتع بثقة اولياء الامور وذلك لسهولة الوصول اليها وترتبط هذه المصادر بأولياء الامور انفسهم حيث يقومون بالبحث داخليا اي مراجعه المعلومات المختزنة بذاكرتهم من تجاربهم السابقة.

(ب) **المصادر الخارجية:** وهي المصادر التي يلجأ اليها اولياء الامور للحصول على المعلومات وهي كالآتي:

✓ المصادر الشخصية مثل العائلة والاقارب والاصدقاء وغيرها؛

✓ المصادر التجارية مثل الاعلانات ومكاتب التسجيل في المدارس الخاصة والإذاعة وغيرها ؛

✓ المصادر التحريرية مثل الاستخدام مسبق الخدمات التعليمية من قبل اولياء الامور .

3. **تقييم البدائل المتاحة:** بعد حصول اولياء الامور على المعلومات من المصادر الداخلية والخارجية سوف يقومون بتقييم البدائل المتاحة والتي تتمثل بالمدارس الخاصة ويعتمد هذا التقييم على المعايير او حزمه المنافع المتاحة والتي تحقق رضا اولياء الأمور، فعلى سبيل المثال قد يكون معيار تقييم اولياء الامور مستوى جوده الخدمة التعليمية التي تقدمها المدارس الخاصة وقرب المدارس من السكن او سعر الخدمة التعليمية او جميع هذه المعايير وتختلف هذه السلع المادية وتختلف بحسب المشتري سواء كان مستهلكا للسلعة مستفيدا من الخدمة¹.

4. **عملية الاختيار:** بعد ان يقوم اولياء الامور بتقييم البدائل المتاحة من المدارس الخاصة ويقومون بتكوين مجموعه من التفضيلات في اذهانهم فانهم يقدمون على قرار اختيار المدارس الخاصة والتي تمثل اختيار البديل المناسب الذي يلي حاجات في مراقبتهم ولكن هناك عوامل اخرى تؤثر على قرار اختيار اولياء الامور المدارس الخاصة مثل اراء افراد العائلة والاصدقاء والمواقف غير المتوقعة والتي تؤثر على نية الشراء او اختيار الخدمة التعليمية وبصفه عامه يتوقف قرار اولياء الامور اختيار البديل الافضل على عدة عوامل وهي كالآتي² :

- الأهمية التي يعلقها اولياء الامور على الشراء والاختيار ودرجه اهتمامهم به
- خبره اولياء الامور وتجاربهم السابقة
- كميته الوقت المتاح لا نهاء عمليه الشراء او الاختيار
- النشاط التسويقي للمدارس الخاصة

¹ مشري، محمد، أثر تنشيط المبيعات على اتخاذ القرار الشرائي للمستهلك النهائي، دراسة حالة اتصالات الجزائر وكالة عين بسام، رسالة ماجستير، جامعة أكلي محمد أولحاج، الجزائر، 2015، ص26

² عزام، زكريا، والزعبي، علي، سياسات التسعير، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2015، ص31

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

تقييم ما بعد الاختيار (الشراء): يقوم اولياء الامور في هذه المرحلة بمقارنه نتائج اختيار المدارس الخاصة مع مستوى رضاه والاشباع المطلوب فاذا كان المستوى الاداء الفعلي للخدمة التعليمية المقدمة من المدارس الخاصة اعلى من المستوى الاداء المتوقع من قبل اولياء الامور سوف يؤدي ذلك الى تحقيق رضا اولياء الامور وهو ما يشجعهم على الاستمرار في التعامل مع هذه المدارس وربما جذب زبائن جدد لها اما اذا كان عكس ذلك سوف يؤدي الى عدم رضا اولياء الامور عن الخدمة التعليميه المقدمه من قبل المدارس الخاصه وهو ما قد يؤدي بهم الى البحث عن بدائل افضل.

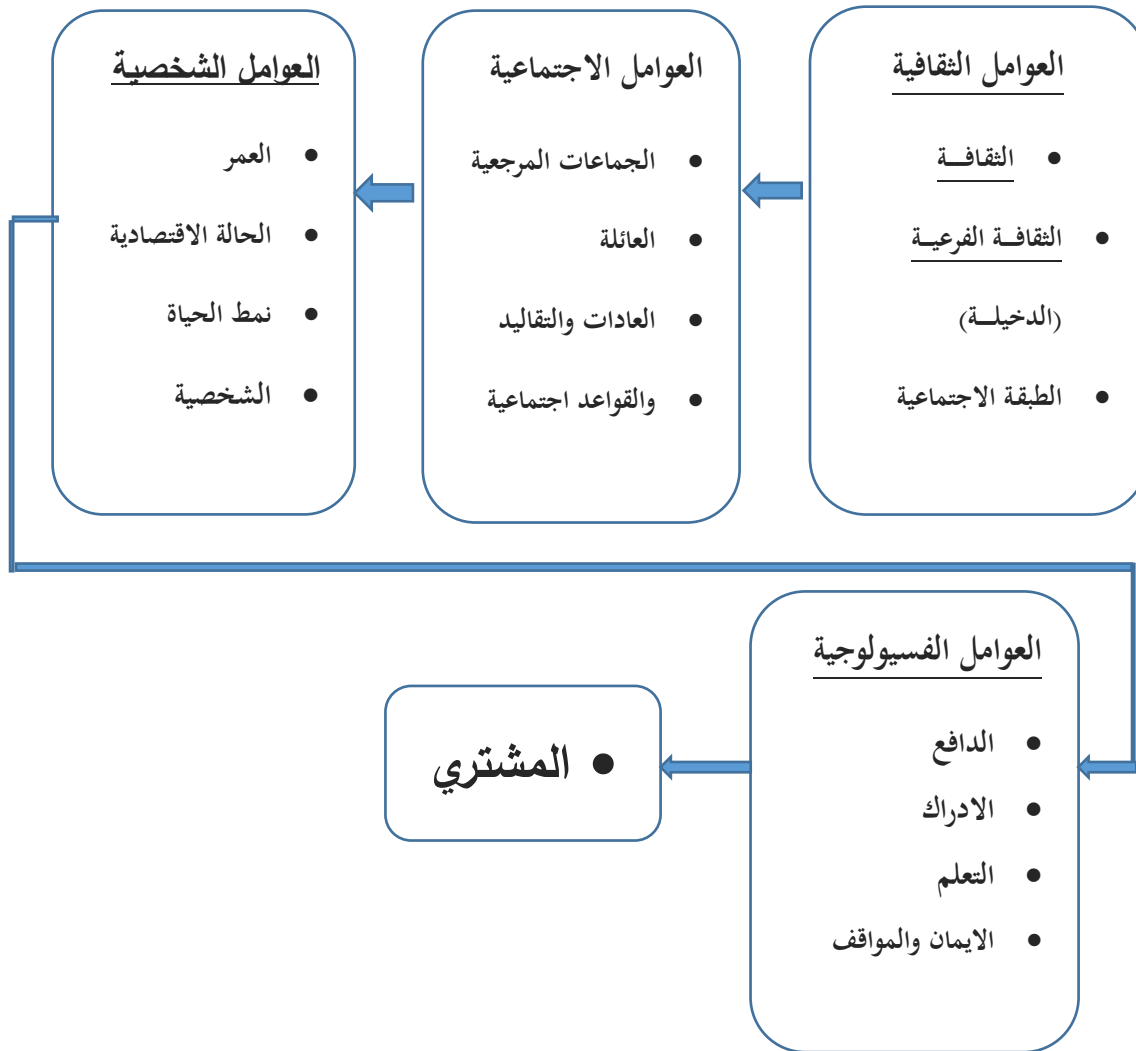
الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في قرار الاختيار

يتأثر اختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة بعوامل البيئة الخارجية والداخلية المتعلقة بأولياء الامور وجودة الخدمات التي تقدمها المدارس الخاصة للتأثير على قرار اختيار اولياء الامور لها وقد وضع كل من: (كوتلر وأرمسترونج 2008) ان العوامل المؤثرة على قرار المستهلك او الزبون الشرائي يمكن تصنيفها الى اربع مجموعات وهي العوامل الثقافية والاجتماعية والشخصية ويمكن توضيح هذه العوامل من خلال الشكل الاتي¹:

¹ مرجع سبق ذكره, p 115 Kotler Philip, & Armstrong,

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

الشكل (1-4): العوامل المؤثرة على اختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة



من خلال الشكل يتضح :

I. **العوامل الداخلية:** وهي العوامل التي تتعلق بالفرد نفسه وتكون ذات تأثير قوي على سلوكاته واختياراته وتشمل هذه العوامل الاتي¹:

1. **الدوافع:** هي القوى التي تحرك الفرد اتجاه القيام بفعل ما او دفعه الى اتخاذ القرار وتحث وتحرك الدوافع من قبل الحاجات غير المشبعة

¹ . Schacter, Daniel L., Gilbert T. Daniel & Wegner M. Daniel, **Psychology**. New York:, (2nd edition), (2011), P264-49.

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

2. الإدراك: هو واقع نفسي معقد تدخل فيه عوامل عديدة كالتخيل والذكاء والخبرات .
3. التعلم : هو فعل اكتساب جديد او تعديل وتعزيز للمعرفة والسلوكيات والمهارات والقيم او التفضيلات القائمة وربما تنطوي على تجميع انواع مختلفة من المعلومات وان التعلم اكثر من مجموعه من المعارف الواقعية والإجرائية¹.
4. ان المعلومات التي يحصل عليها اولياء الامور حول الخدمة التعليمية تكسبهم الخبرة والمعرفة وتؤثر على قرار اختيارهم للمدارس الخاصة.
5. الشخصية: هي تلك الصفات والخصائص النفسية الداخلية التي تحدد وتعكس كيفية تصرف الفرد وسلوكه نحو المنبهات الداخلية او الخارجية البيئية التي يتعرض لها بشكل دوري او منتظم.
6. المواقف: هو تقييم المستهلك او الزبون نحو السلعة او الخدمة او فكره او فعل ما.
- II. العوامل الخارجية: تشمل العوامل الخارجية عدة عناصر وهي كالآتي:²
 1. الثقافة: وهي التي تمثل العادات والتقاليد والقيم والفنون والتي يتم توارثها من جيل لآخر
 2. الطبقات الاجتماعية: وهي عملية تقسيم الافراد الى طبقات من خلال الدخل والمهنة وحجم الأسرة والمستوى التعليمي والديانة من اجل تحديد الهدف التسويقي.
 3. الأسرة: هي وحده اجتماعية تتكون من شخصين او اكثر ويكون بين افرادها علاقة شرعية كالزواج مع امكانيه تبني هذه الأسرة لا افراد الاخرين كأبناء او بنات يسكنون في بيت واحد.
 4. الجماعات المرجعية: وهي التي تتألف من الاصدقاء والنوادي والجمعيات ويعد القرار الشرائي مرتبط بهذه الجماعة.
 5. قاده الرأي: هم الافراد الذين يقومون بالتأثير على العملية البيعية من خلال ما يمتلكون من معلومات كافية عن المنتجات والخدمات .
 6. النشاطات والاستراتيجيات التسويقية التي تستخدمها المدارس الخاصة للتأثير على قرار اختيار اولياء الامور لها وتشمل الاستراتيجيات الخاصة بجوده الخدمات التعليميه المقدمة من كل الجوانب مثل الموارد المادية والمالية وكذا البشرية بالاضافة الى جودة المناهج التعليمية... الخ³.

¹Schiffman, Leon .G, and Kanuk, Leslie .L, **Consumer Behaviour**, (10 th edition), Prentice Hall, (2009), pp.8-9.

² محمد ابراهيم عبيدات، مبادئ التسويق: مدخل سلوكي، مكتبة القاهرة، مصر، 1979، ص، 55

³ عنابي بن عيسى، سلوك المستهلك: عوامل التأثير البيئية، الجزء 01، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص 16

المبحث الثالث: الادبيات النظرية لجودة الخدمات التعليمية وأثرها على قرار اختيار أولياء الامور للمدارس الخاصة

بعد استعراضنا لكل من جودة الخدمات وقرار الاختيار أولياء الامور للمدارس الخاصة من المراحل والعوامل المؤثرة فيه في المبحثين السابقين سوف نتطرق في هذا المبحث الى بعض الدراسات السابقة والتي تطرقت الى نفس متغيرات الدراسة وهي كما يلي:

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الفرع الاول: دراسات باللغة العربية

1. دراسة الغنام (2001) بعنوان "فاعلية أداء مديرية المدرسة الابتدائية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة " م-ع السعودية، حيث هدفت إلى تحديد معايير إدارة الجودة الشاملة والتي يمكن في ضوءها تقويم فاعلية أداء مديرات المدارس الابتدائية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، حيث تكونت عينة الدراسة من معلمات المدارس الابتدائية لدى المنطقة الشرقية في السعودية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت ابرز النتائج إلى أن أداء مديرة المدرسة الابتدائية يرقى بشكل عام إلى مستوى مرتفع من منظور معايير الجودة الشاملة، كما توصلت ابرز النتائج أيضا إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة لمعايير إدارة الجودة الشاملة تعزى للمؤهل العلمي ولسنوات الخبرة والعمر.

2. دراسة أبوبكر سليمان الصالحي وجمال علي جاب الله : "قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة" (2016) ليبيا، وتناولت الدراسة طريقة التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بمصراتة، من وجهة نظر طلبة الأقسام العملية التالية : الاقتصاد، المحاسبة، إدارة أعمال، التمويل و الاستثمار، التجارة الدولية، الإدارة العامة، السياسية، التسويق، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استعراض الأدبيات النظرية والدراسات السابقة حول موضوع الدراسة، تبعا لذلك تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغ حجمها 345 مفردة، وقد صممت استبانة تحوي خمسة أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) من أجل التعرف على جوانب القصور والقوة في جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعا لأبعاد الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الملموسية كان محدودا وبدرجة متوسطة، أما بالنسبة لبعد الاستجابة فقد كان مستوى الجودة ضعيفا؛ كما بينت الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمتغير الجنس، كما لا توجد فروقات دالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمتغيري القسم العلمي وصنف التسجيل.

عنوان الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى جيكل، اعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة شملت 720 طالب بجامعة جيكل، ومن أجل معالجة البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية . توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لجودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة جيكل، ويرجع هذا إلى التأثير الإيجابي لأبعاد: الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.

3. دراسة هيبه طوال وزبيدة بلي هيبه طوال وزبيدة بلي ،أثر جودة الخدمات التعليمية بالمدارس الخاصة على رضا الأولياء, مجلة الواحات للبحوث والدراسات, جامعة الجلفة الجزائر 2022.

تهدف هذه الدراسة الى بيان اثر جوده الخدمات التعليمية على رضا الاولياء في المدارس الخاصة بالجزائر ولتحقيق ذلك صممت الباحثتين استبانة تضمن 43 فقرة الجامعة المعلومات الأولية من الاولياء الامور على ضوء ذلك تم استخدام المنهج الوصفي ومن ثم جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات بواسطة برنامج واختبار فرضيات الدراسة توصلت الدراسة الى عدد النتائج منها تحسين جوده الخدمة التربوية ينعكس ايجابا على مستوى رضا او الاولياء كما اوضعت الدراسة ان هناك تأثيرا ذو دلالة إحصائية لجوده الخدمات التعليمية الخاصة على رضا الاولياء بقيمه دلالة اقل من 0.05 للمتغيرات الشخصية (المستوى التعليمي لهم العمر) وخلصت الدراسة الى مجموعه من التوصيات اهمها يجب ان تستمر المدارس في التأكيد على الالتزام والتطوير المستمر لجوده الهياكل التعليمية جوده الاجراءات جوده التفاعل وجود نتائج التحسين البرامج المعتمدة في المدارس الخاصة.

4. دراسة لسالي سليمان الجريس تأثير جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي للغات الجامعة الافتراضية السورية 2022

من أهم أهداف هذه الدراسة هو البحث في العلاقة ما بين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المعهد العالي للغات وما بين رضا الطلاب، ولهذا الغرض تمت دراسة الحالة في المعهد العالي للغات الموجود في دمشق، وقد تم اتباع المنهج الوصفي ولتحقيق هذا، تم الانطلاق من البحث الاستكشافي من دراسات سابقة حول الموضوع نفسه، أو موضوعات متعلقة بالجودة والخدمات الأكاديمية وما لها من تأثير على الطلاب وعلى رضاهم عن الأداء مما ينعكس على المؤسسة التعليمية المقدمة لهذه الخدمة.

أظهرت معظم الدراسات أن هناك علاقة طردية بين جودة الخدمات التعليمية المقدمة، ورضا الطلاب بدرجات متفاوتة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج مشابهة حيث لوحظ أن الأثر الأكبر على الرضا عائد لبعد الجودة التي

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

تخص التعاطف وبدرجة كبيرة، بينما جاء التوكيد (الضمان) في المرتبة الأخيرة، لإتمام الدراسة، تم جمع البيانات من عينة عرضية مقصودة مؤلفة من 124 طالباً وطالبة من طلاب المعهد العالي للغات /قسم تعليم اللغة الانكليزية، وتم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج SPSS.

تم التوصل إلى وجود علاقة واضحة وقوية ما بين جودة الخدمات المقدمة وما بين رضا الطلاب بفروق متفاوتة ما بين خدمة وأخرى. حيث أظهرت النتائج وتحليل البيانات أن الإجابات عن الرضا جاءت جميعها موافقة ماعدا الرضا عن تعامل موظفو التسجيل مع الطلاب بالإضافة إلى بعض التحفظ حول ثقة الطلاب بدقة الاختبارات في قياس مقدرة الطالب، فقد حصلت الأخيرة على رضا متوسط. وبالنتيجة لم يحصل أي بند على درجة ضعيف أو غير موافق مما يعني وجود رضا كبير من قبل الطلاب على الأداء، وهذا يفسر المستوى الجيد للمعهد، والمحافظة على مكانته التنافسية. وتم اقتراح عدة نقاط لتعزيز نقاط القوة: التعاطف والملموسية، والعمل على الاهتمام أكثر بأبعاد الاعتمادية أو لتوكيد (الضمان) والاستجابة.

الفرع الثاني: دراسات باللغة الاجنبية

1. Firdaus Abdullah, (2006): "Measuring service quality in higher

education: HEdPERF versus SERVPERF", Marketing Intelligence & Planning, Vol. 24 Issue 1, pp.31-47.

قامت الباحثة في هذه الدراسة باختبار الكفاءة النسبية لمقياسي HEdPERF وSERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، حيث أن الباحثة كانت قد قامت بدراسة مسبقة في 2005م قدمت فيها مقياساً جديداً لجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بماليزيا، يعتمد بشكل أساسي على تطوير نموذج الأداء الفعلي SERVPERF ليصلح للتطبيق لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وقد أطلقت عليه (Higher Education Performance (only) والذي يشار إليه اختصاراً HEdPERF وهو يشير إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، والذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمة التعليمية داخل هذا القطاع. كما بينت النتائج أن لجودة الخدمة التعليمية تأثير على رضا الطلاب، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها تم صياغة مجموعة من التوصيات التي بإمكانها أن تسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعة

2. دراسة ياسر عبد الرحمان مقال بعنوان Impact of the Quality of Higher

Education Service on the Students Satisfaction محمد الصديق بن يحيى

جيجل، الجزائر 2020 تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة محمد

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

الصادق بن يحيى جيغل، اعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة شملت 720 طالب بجامعة جيغل، ومن أجل معالجة البيانات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لجودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة جيغل، ويرجع هذا إلى التأثير الإيجابي لأبعاد: الملموسية؛ الاستجابة؛ الأمان؛ التعاطف.

3. دراسة Wei Zhao و Guangrui Wen Quality Evaluation of the Educational Services for International Students during the COVID-19 The Case of Universities in Shaanxi China تناولت هذه المقالة دراسة استقصائية شملت 582 طالبًا دوليًا يدرسون في خمس جامعات في شنشي، الصين. وبعتماد استبيان تقييمي تم تطويره ذاتيًا، استكشف الاستطلاع تصورات المشاركين للخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات المضيفة لهم خلال جائحة كوفيد-19. كشفت النتائج عن مستويات متوسطة إلى منخفضة لجودة الخدمة التعليمية المدركة للمشاركين، مع تصورات أقل إيجابية لجودة "التواصل مع الطلاب المحليين وأعضاء هيئة التدريس" وفعالية "المساعدة والدعم". ووجد البحث أيضًا أن الجنس والعمر والموقع الحالي والمنحة الدراسية وطول برامج الدراسة في الصين أثرت بشكل كبير على تصورات المشاركين حول جودة الخدمة التعليمية للمؤسسات الصينية. يتم اقتراح اقتراحات لمواصلة تحسين جودة الخدمات التعليمية لدعم الطلاب الدوليين بشكل أفضل أثناء الوباء.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الفرع الاول : اوجه الشبه ووجه الاختلاف

ركز اغلب الباحثين في الدراسات السابقة علي معايير الجودة و تطبيقها و مدى تأثيرها على الخدمات التعليمية بمختلف مستوياتها من خلال مناهج وأساليب علمية متنوعة، وخلصت اغلبها الى أن هناك تفاوت في درجات تطبيق معايير الجودة ما بين ضعيفة ومتوسطة، مع التأكيد على وجود علاقة قوية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطالب، فنجد أن هناك بعض أوجه التشابه و أوجه الاختلاف، تتمثل فيما يلي:

- 1- المنهجية المستخدمة : تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في تبني المنهج الوصفي.
- 2- أداة جمع البيانات الأولية ومعالجتها : تتفق الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وكذا المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) .
- 3- أبعاد أداة الدراسة : اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في الأبعاد الخمسة، تطوير الاستبانة من خلال الاطلاع على استبانات في هذه الدراسات؛ الاستعانة بالدراسات السابقة في كيفية عرض النتائج و تحليلها و تفسيرها.

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

4- مجتمع وعينة الدراسة : حيث أن أغلب الدراسات السابقة ركزت على الخدمات التعليمية في الوسط الجامعي، وكانت عيناتها هم الطلبة والموظفين اما دراستنا فقد اهتمت بقطاع قلت فيه الدراسات وهو القطاع الخاص في التربية والتعليم .

الفرع الثاني: ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

إن ما يميز هذه الدراسة أثر جودة الخدمات التعليمية على قرار اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة دراسة ميدانية لعينة من اوليا الامور لمدرسة الابداع OGX . ورقلة - الجزائر، أنه لا يوجد دراسات أخرى تناولت متغيرات هذه الدراسة نفسها، وتأثيرها على اختيار أولياء الأمور في مدينة ورقلة والجزائر على حد علمنا، من ثم فإن هذه الدراسة تتميز عن غيرها من الدراسات السابقة بالآتي:

- إن هذه الدراسة ركزت على أولياء أمور التلاميذ كزبائن للمدرسة الخاصة الابداع .
- إن أغلب الدراسات السابقة أجريت في بيئات مختلفة؛ لذلك تعد هذه الدراسة الأولى التي تناولت ابعاد الجودة للخدمة التعليمية وأثرها على اختيار أولياء الأمور.
- إن أغلب الدراسات السابقة ركزت على رضا أولياء الأمور او الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية أي على مرحلة ما بعد قرار الاختيار او ما بعد عملية الشراء، أما هذه الدراسة فقد ركزت على أثر الجودة على قرار اختيار أولياء الأمور للمدرسة الخاصة قيد الدراسة أي قبل واثناء عملية الشراء من خلال متغيرات الدراسة المتمثلة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية.
- تسعى هذه الدراسة إلى تقديم الخبرات السابقة التي طرحها الباحثون في مجال متغيرات الدراسة، وإمكانية نقلها إلى قطاع التعليم عامة و خاصة المدارس الخاصة.
- بشكل عام إن هذه الدراسة حققت إضافة جديدة في مجال معرفة اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة من خلال جودة الخدمة التعليمية.

الفرع الثالث :مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

يمكن تلخيص المجالات التي استفادت منها هذه الدراسة مما سبق ذكره من بعض الدراسات السابقة بالآتي:

- الاعتماد عليها في بناء بعض أركان الإطار النظري للدراسة؛
- الاهتمام الى بعض المراجع والمصادر التي لم يتسنى لنا الاطلاع عليها؛
- صياغة منهجية الدراسة مراجعة الأبعاد المستخدمة واختيار ما اعتقدنا أنه مناسب لدراسة الحالة؛
- بناء الاستبانة من خلال الاطلاع على استبانات هذه الدراسات؛
- الاستعانة بالدراسات السابقة في كيفية عرض النتائج و تحليلها و تفسيرها.

الفصل الأول الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية وقرار الاختيار

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق الى المفاهيم النظرية لكل من الخدمات التعليمية وجودتها، وكذا مفاهيم حول التأثير على قرار الشراء للزبون بصفته محور الخدمة التعليمية والتي على أساسه سيتم قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام نموذج قياس جودة الخدمة بمقياس الفجوات الخمس، Servqual وأن قياس جودة الخدمات التعليمية للمؤسسة يسمح لها بالتعرف على نقاط القوة والضعف، وهذا من خلال النظرة التي يرى بها أولياء الامور لجودة الخدمة كما هي عليه وما كان يتوقع الحصول عليه، وهذا ما من شأنه إكساب المؤسسة التعليمية ميزة تنافسية في بيئة جد معقدة، وحتى تكون المؤسسة التعليمية دوما مستعدة لزيائنها (التلاميذ وأولياء أمورهم) وذلك من خلال إدخال تحسينات في خدماتها واستخدام أدوات ووسائل تكنولوجية حديثة، وتدعيمها بممارسات إدارية بسيطة و مرنة وذلك لغرض كسب ودفع مستوى جودة الخدمة التعليمية لديها.



تمهيد:

بعد التعرض للأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة التعليم سواء في القطاع الخاص أو العام ودراسة وتحليل النظري لجودة الخدمات التعليمية وأثرها على قرار اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة وكذا وجود محاولات جادة لتحسينه و تطويره، والذي تم التركيز فيه على مفهوم الخدمات التعليمية و أهميتها وخصائصها، وجودة الخدمات وقياسها، ومراحل ومحددات قرار عملية الاختيار، وكذا علاقة قرار الاختيار بالجودة التعليمية وأبعادها، وكذلك عرض الدراسات السابقة والعلاقة بينها و أهم النتائج المحققة فيها، حيث إزداد الإهتمام مؤخراً بجودة الخدمات التي تقدمها هذه المدارس، و لكي يتسنى لها تحقيق أهدافها بإستمرار لمواكبة التطورات و لتحديات المستجدة، لهذا سنحاول القيام بدراسة ميدانية من أجل قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف المدرسة الخاصة من خلال أخذ معلومات من المدرسة الخاصة الابداع OGX ورقلة وتوزيع استبيان لأولياء الأمور للوقوف على أهم الإيجابيات و السلبات التي تعتري العملية التعليمية حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية تطوير وبناء أسس واضحة و أكيدة لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية، لذا سيتم دراسة هذا الفصل وفق الخطة التالية:

المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني :نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

يعتبر هذا المبحث مدخلا إلى الدراسة الميدانية لجودة الخدمات التعليمية في المدارس الخاصة، حيث سيتم عرض المنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات، إضافة إلى مختلف البرامج والأدوات والأساليب الإحصائية التي تم من خلالها التوصل إلى نتائج الدراسة.

وتمت الدراسة الميدانية بالمدرسة الخاصة الابداع ogx ورقلة، وهي مدرسة خاصة ناشئة تأسست في 01 أكتوبر سنة 2022 بورقلة ومقرها المنطقة الصناعية القسم 90 بوسط المدينة وتضم طورين دراسيين ابتدائي ومتوسط بحوالي 220 تلميذ ل 116 ولي أمر , يتوزعون بمعدل 118 تلميذ ابتدائي و102 تلميذ في الطور المتوسط وتحتوي عدد 17 قسم ومخبرين وقاعة للأعلام الالي ومكتبتين للمطالعة ومطعم داخلي وتضم المدرسة 25 أستاذ و4 مراقبين وثلاث اداريين واهصائية نفسانية ومديرة المدرسة .

المطلب الأول: متغيرات الدراسة

نتناول في هذا المطلب متغيرات الدراسة المتمثلة فيما يلي:

المتغير المستقل: وهو المتغير الذي يمكن أن يؤثر في المتغيرات الأخرى، والمتمثل من خلال دراستنا في جودة الخدمات التعليمية في المدرسة قيد الدراسة بأبعادها الخمسة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الامان، التعاطف)

المتغير التابع: وهو المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل، والمتمثل في قرار اختيار الاولياء للمدرسة قيد الدراسة

المتغيرات الشخصية: وهي المتغيرات المتمثلة في (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، متوسط الدخل الشهري للأسرة، عدد الابناء المسجلين) لأولياء التلاميذ في المدرسة قيد الدراسة.

الجدول رقم (2-1) يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
جودة الخدمات التعليمية	المتغير المستقل
اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة	المتغير التابع
النوع، العمر، المستوى، الدخل، عدد الابناء المسجلين	المتغيرات الشخصية

من اعداد الطالبين

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

سنتناول في هذا المطلب عرض للطريقة المتبعة في الدراسة من خلال التعرف على المنهج المتبع، من توضيح أسلوب الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

و يتمثل مجتمع الدراسة في أولياء الأمور، بصفتهم الأقرب لمعرفة المعايير المعمول بها داخل المدرسون اشتملت عينة الدراسة على 80 ولي، وقد مر بناء الاستبيان بعدة خطوات وهذا بعد الاطلاع على بعض الدراسات والأبحاث ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء وتصميم الاستبيان، ومن ثم تم عرضه بعد التصميم الأولي على أربعة من المحكمين من أساتذة الجامعة، وقد أبدوا بعض الملاحظات على الشكل وكذا على بعض الفقرات، وتم الأخذ بالملاحظات وإخراج الاستبيان في صورته النهائية وبعد ذلك قمنا بتحويله الى شكل الكتروني من اجل تسهيل عملية توزيعه والوصول الى أكبر عدد ممكن من افراد عينة الدراسة وقمنا بمشاركته في التطبيق الالكتروني الخاص بالمدرسة محل الدراسة والذي يعتبر همزة الوصل بين المدرسة والاولياء لمدة تزيد عن اسبوع غير انه لم نجد اي استجابة تذكر وهو ما اضطرنا الى اعادة توزيعه ورقيا وهو ما كان من الصعوبة بما كان .

الجدول رقم (2-2) إحصائيات الاستبانات الموزعة والصالحة

البيان	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المسترجعة	الاستبانات الملغاة	الاستبانات الصالحة
العدد	80	76	8	68
النسبة المئوية	100%	95%	10%	85%

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي

يمثل هذا الجدول كيفية توزيع عينة الدراسة، حيث نلاحظ أن العدد الإجمالي للاستبانات الموزعة ورقيا هو 80 استبيان والذي يمثل لنا 100% وتمكننا من استرجاع 76 استبيان أي ما يمثل بنسبة 95%، وعدد 08 استبانة ملغاة بنسبة 10%، لنحصل في الأخير على الاستبانات المعتمدة وعددها 68 استبانة أي بنسبة 85% .

المطلب الثالث: الأداة والأساليب الاحصائية للدراسة

الفرع الأول: تحديد أسلوب الدراسة (أسلوب جمع البيانات)

لقد تم جمع البيانات اللازمة للدراسة من خلال استخدام أسلوب الاستقصاء للأولياء، بحيث قمنا بتصميم استبيان الكتروني نشر في التطبيق الخاص بالتواصل بين المدرسة وأولياء تلاميذ مدرسة الابداع OGX ورقلة لغرض معرفة و تقييم الأداء الفعلي لجودة الخدمات المقدمة غير ان قلة التجاوب اضطرنا لتوزيعه ورقيا عن طريق تسليمه للتلاميذ وهو ما كان من الصعوبة بما كان، بحيث يتكون هذا الاستبيان من ثلاثة 03 أجزاء وهي :

- **الجزء الأول:** ويتضمن أسئلة شخصية او الديمغرافية و المتعلقة بالولي و يتكون من 5 فقرات (الجنس، السن، المؤهل العلمي، متوسط الدخل الشهري للأسرة، عدد الابناء المسجلين في المدرسة الخاصة) .
- **الجزء الثاني:** ويتعلق الأمر هنا بالأسئلة النظرية والتي تتمحور حول مدى تطبيق جودة الخدمة التعليمية بأبعادها الخمسة، و يحتوي هذا الجزء على العناصر: الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان و لتعاطف، وكانت العبارات موزعة كما يلي:
- 1. **الاعتمادية:** وتتكون من أربع عبارات أي من العبارة 1 الى 04 ويعتمد فيها الولي على المدرسة في تقديم الخدمة.
- 2. **الملموسية:** وتتكون من أربع عبارات والتي تشير إلى العبارات من 5 الى 8 والمتعلق بالجانب المادي وكل ما يضيفي صفة الملموسية على الخدمات التي تقدمها المدرسة .
- 3. **الاستجابة:** ويتضمن هذا المؤشر أربع عبارات والتي تشير إلى العبارات من 9 إلى 12 والتي تتمثل في مدى الاستجابة الفورية وكذا مستوى تقديم المدرسة لخدماتها.
- 4. **الأمان:** ويحتوي هذا المؤشر على أربع عبارات من العبارة 13 الى 16 وتوضح مستوى الأمان الذي يضعه الولي والتلميذ في المدرسة ويظهر ذلك من خلال شعوره بالأمان أثناء التعامل مع المدرسة، وثقته في العاملين بها.
- 5. **التعاطف:** ويتضمن هذا المؤشر أربع عبارات أي من العبارة 17 الى 20 وتعبر هذه العبارات على المعاملة اللبقة التي يكتسبها عمال المدرسة عند تقديمهم الخدمات للتلاميذ و ما مدى تقدير ظروفهم والتعاطف معهم.
- **الجزء الثالث:** و هو متعلق بالأسئلة النظرية والتي تتمحور حول قرار اختيار اولياء الامور للمدرسة الخاصة، ويتضمن هذا المؤشر سبع عبارات أي من العبارة 21 الى 27.

ومن أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الإستبيان تمت عملية تفرغ البيانات في برنامج Excel 2013 للمعالجة، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي: SPSS V.26 والاستعانة ببرنامج

- معامل الفا كرونباخ؛
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
- معامل الارتباط بيرسون؛
- الإنحدار الخطي المتعدد التدريجي؛
- (T- test & ANOVA) تحليل التباين والثنائي.

وقد تم عرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي (likert Scale) ويعتبر هذا المقياس أكثر شيوعا حيث يطلب فيه من المستجوب أن يحدد مدى موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، وهذا المقياس مكون من ثلاث خيارات متدرجة يشير المستجوب الى إختيار واحد منها، ولتحديد طول مجال مقياس ليكرت الثلاثي ونعني بذلك الحدود الدنيا والعليا في المقياس للحصول على طول المجال، حيث تم حساب المدى وذلك بطرح قيمة $2=1-3$ ثم قسمته على أكبر قيمة في المقياس أي $0.66=3/2$ ، وتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس بحيث بداية المقياس واحد (01)، وذلك لتحديد الحد الأدنى و الأعلى لها ويتمثل هذا المقياس في:

جدول رقم (2-3) مقياس الإستبيان ليكرت الثلاثي

التصنيف	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	3	2	1

و حسب المتوسط الحسابي لإجابات العينة لكل فقرة و لكل بعد ولكل محور فتصبح كالتالي:

جدول رقم (2-4) مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكرت

المتوسط المرجح او المدى	المستوى
من 1 الى 1,66	غير موافق (منخفض)
من 1,67 الى 2,33	محايد (متوسط)
من 2,34 الى 3	موافق (مرتفع)

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي بالاستعانة ببرنامج SPSS

¹ وليد الفراء، تحليل بيانات الإستبيان باستخدام برنامج spss، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، ص 07

الفرع الثاني: ثبات وصدق الاستبيان

لقد تم إجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات

• **صدق المحكمين:** ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم تصميمه مع الأستاذ المشرف وعرضه على أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي .

• **ثبات الاستبيان:** يعبر عن مدى استقرار وثبات أدوات الدراسة المتمثلة في الاستبيان، بحيث يوضح ما إذا كانت الاستبيانات الموزعة ستعطي نفس النتائج إذا ما تم توزيعها مجدداً على نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف، وتم الاعتماد في ذلك على معامل الثبات "ألفا كرونباخ" بالاستعانة ببرنامج SPSS لأنه يعد أحد أهم طرق قياس الثبات، كما هو موضح في الجدول الموالي :

جدول رقم (2-5): نتائج اختبار ألفا كرونباخ

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
قياس جودة الخدمة التعليمية	20	0,803
قرار اختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة	7	0,782
المجموع	27	0,832

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي بالاستعانة ببرنامج SPSS

ألفا كرونباخ لمقياس المتغير التابع (قرار اختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة) وهو معامل ثبات قوي، مما يدل على ثبات المقياس، وأن معامل الثبات ألفا كرونباخ للمقياس ككل يساوي 0.832، وهو معامل ارتباط قوي مما يؤكد على ثبات المقياس.

جدول رقم (2-6): ثبات أبعاد الجودة

عدد الفقرات	الفكرونباخ	البعد
4	0,820	الاعتمادية
4	0,815	الملموسية
4	0,793	الاستجابة
4	0,824	الأمان
4	0,815	التعاطف
20	0.803	جودة الخدمة التعليمية

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي بالاستعانة ببرنامج

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان معدل الثبات الفاكرونباخ لكل ابعاد المحور الأول الخاص بالجودة في الخدمة التعليمية تفوق 0.70 وهي نسبة المقبولة لتعميم وقبول نتائج الدراسة، وهو معامل ارتباط قوي مما يدل على ثبات البعد حيث كانت النسبة لبعد الاعتمادية تساوي 0.820، وبعد الملموسية يساوي 0.815، وبعد الاستجابة يساوي 0.793، وبعد الامان يساوي 0.824، وبعد التعاطف يساوي 0.815 معامل الثبات لمقياس جودة الخدمات يساوي 0.803، وهو معامل ثبات قوي مما يدل على ثبات المقياس.

صدق الاستبيان: يتم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال معامل الصدق الذي يمثل الجذر التربيعي لمعدل الثبات الفاكرونباخ، ويوضح الجدول التالي نتائج معاملات الصدق لمغيرات الدراسة:

جدول (2-7): صدق أبعاد الجودة التعليمية

عدد الفقرات	معامل الصدق	البعد
4	0,9055	الاعتمادية
4	0,9027	الملموسية
4	0,8905	الاستجابة
4	0,9077	الأمان
4	0,9027	التعاطف
20	0,8961	جودة الخدمة لتعليمية

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي بالاستعانة ببرنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان معدل الصديق لكل ابعاد المحور الاول الخاص بجودة الخدمات التعليمية يفوق (0.70) وهي نسبة مقبولة لتعميم وقبول نتائج الدراسة، وهو معامل صديق قوي مما يدل على صديق البعد، حيث أن معامل الصديق لبعد الاعتمادية يساوي (0.9055)، و أن معامل الصديق لبعد الملموسية يساوي (0.9027)، وأن معامل الصديق لبعد الاستجابة يساوي (0.8905)، وأن معامل الصديق لبعد الأمان يساوي (0.9077)، وأن معامل الصديق لبعد التعاطف يساوي (0.9027)، فنلاحظ من الجدول أن معامل الصديق لمقياس جودة الخدمات يساوي (0.8961)، وهو معامل صديق قوي مما يدل على صديق المقياس .

المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة

وقبل التطرق الى اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة نعرض على التحليل الوصفي لعينة الدراسة المتمثلة في المتغيرات الشخصية

المطلب الاول: عرض نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات

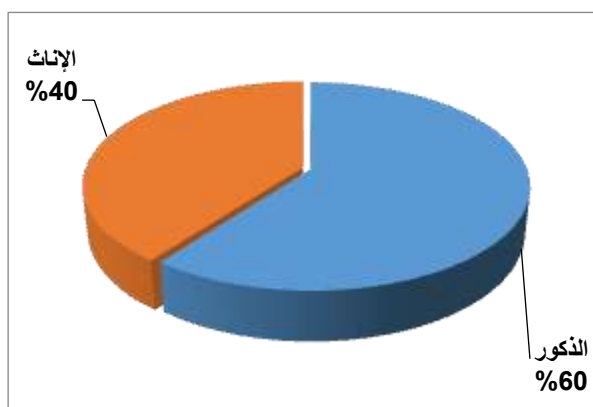
الفرع الأول: الدراسة الإحصائية للمتغيرات الشخصية

ولبيان توزيع أفراد عينة الدراسة، تم حساب العدد والنسب المئوية لكل متغير من متغيرات الدراسة حسب الجداول على النحو التالي:

أولاً: الجنس: توزيع الأولياء حسب الجنس (ذكور-إناث) حسب ما يوضحه الجدول أدناه:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
الذكور	41	60,30%
الإناث	27	39,70%
المجموع	68	100%

الجدول رقم(2-8) توزيع الأولياء حسب الجنس



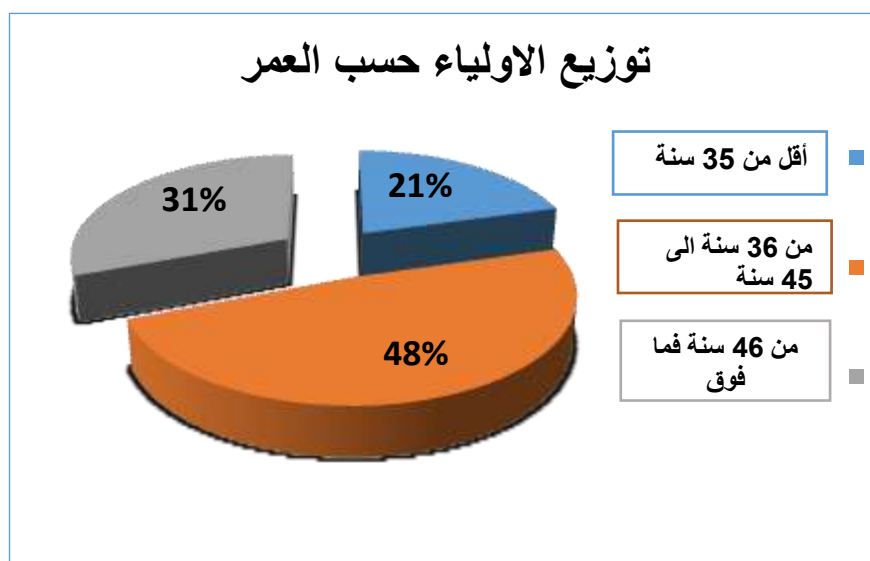
الشكل رقم(2-1) توزيع الأولياء حسب الجنس

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد الذكور في العينة بلغ 41 بنسبة 60%، بينما بلغ عدد الإناث 27 بنسبة 40% وهي نسبة متقاربة مع نسبة الذكور.

ثانيا :السن : توزيع الاولياء حسب السن كما هو موضح في الجدول أدناه:
الجدول رقم(2-09) توزيع الأولياء حسب العمر

السن	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 35 سنة	14	20,60%
من 36 سنة الى 45 سنة	33	48,50%
من 46 سنة فما فوق	21	30,90%
المجموع	68	100,00%

الشكل رقم(2-2) توزيع الأولياء حسب العمر



المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي بالاستعانة ببرنامج SPS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة السنية الغالبة على إجمالي العينة هي الفئة (من 36 إلى 45 سنة) حيث

بلغ عددها 33 ولي بنسبة 48% ، تليها الفئة السنية (من 46 سنة فما فوق) والتي بلغ عددها 21 فردا بنسبة 31

، الفئة (أقل من 35 سنة) ب 14 فردا بنسبة 21% .

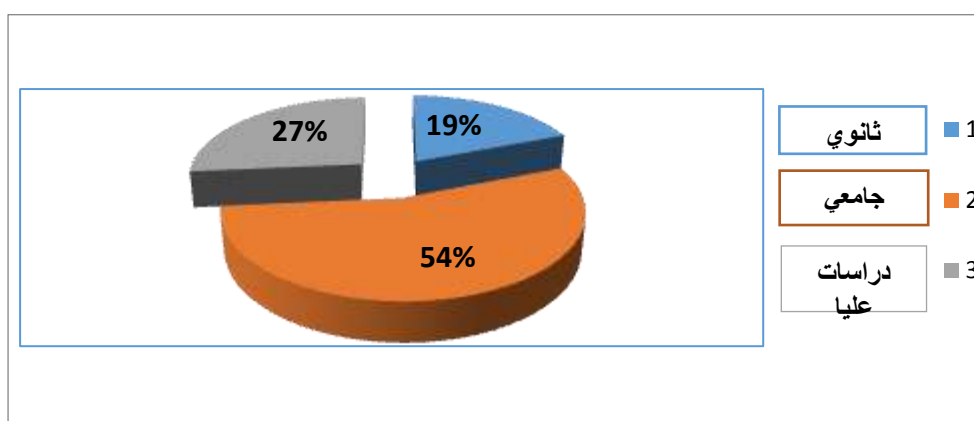
ثالثا: المستوى التعليمي: توزيع الاولياء حسب المستوى التعليمي يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-10) توزيع الاولياء حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوي	13	19%
جامعي	37	54,5%
دراسات عليا	18	26,5%
المجموع	68	100%

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي

الشكل رقم (2-3) توزيع الاولياء حسب المستوى التعليمي



المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي

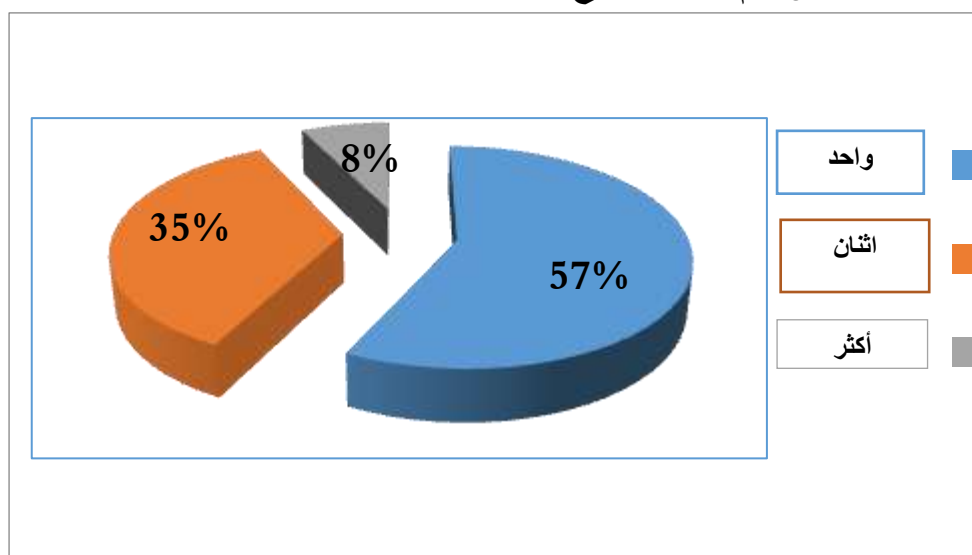
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لهم شهادات جامعية بنسبة 54 % حيث بلغ عددهم 37 ولي من عينة الدراسة، ثم يليه الأفراد الحاصلين على الدراسات العليا بنسبة 27 % بحيث بلغ عددهم 18 ولي، وأخيرا ذوي مستوى التعليم الثانوي أو أقل بنسبة 19% و البالغ عددهم 13 ولي.

رابعاً عدد الأبناء المسجلين: توزيع الأولياء حسب عدد الأبناء المسجلين في المدرسة ويوضحه الجدول أدناه:
الجدول رقم (2-11) توزيع الأولياء حسب عدد الأبناء المسجلين

النسبة المئوية %	العدد		عدد الأبناء المسجلين
57,34%	39	واحد	
35,29%	24	اثنان	
7,37%	5	أكثر	
100,00%	68		

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي

الشكل رقم (2-4) توزيع الأولياء حسب عدد الأبناء المسجلين



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج Excel و Spss

فيما يتعلق بعدد الأبناء المسجلين في المدرسة، فقد جاء بالمرتبة الأولى عدد الأبناء المسجلين في المدرسة: واحد (1) بنسبة 57%، والمرتبة الثانية عدد الأبناء المسجلين في المدرسة اثنان (2) بنسبة 35%، وأخيراً في المرتبة الثالثة عدد الأبناء المسجلين في المدرسة أكثر من 2 بنسبة بلغت 8%، من عينة الدراسة، ويعزى ذلك للاطمئنان نوعاً ما من طرف أولياء الأمور للمدرسة الخاصة محل الدراسة، هذا إذا ما أخذنا بعين الاعتبار حداثة نشأة هذه المدرسة وحداثة وجود مدارس خاصة في ولاية ورقلة ككل.

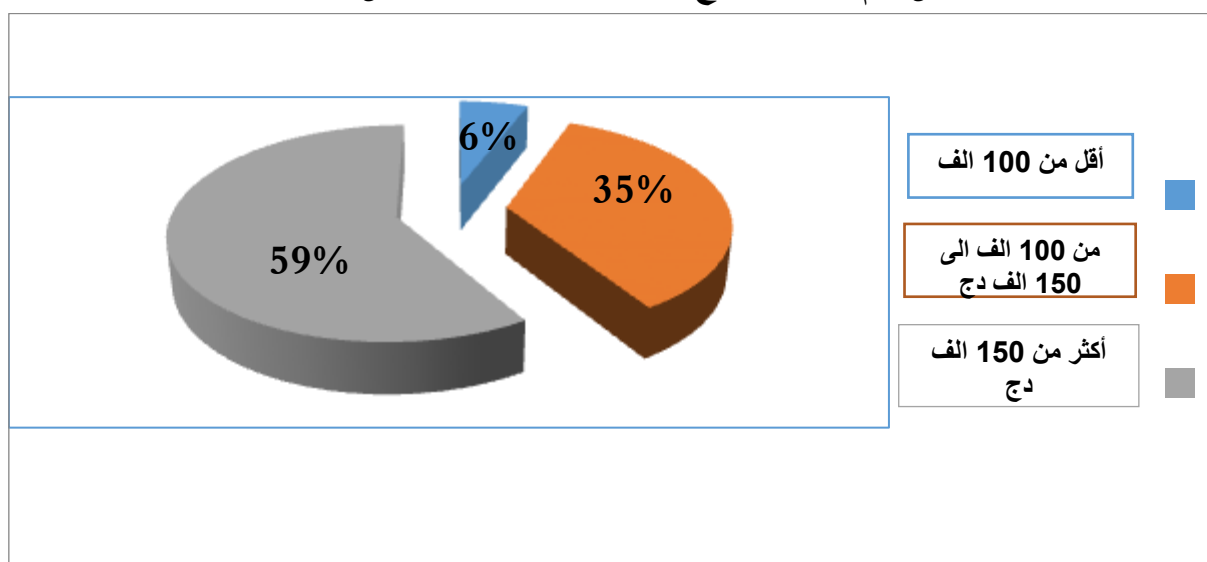
خامسا: متوسط دخل الاسرة

الجدول رقم (2-12) توزيع الاولياء حسب متوسط دخل الاسرة

متوسط دخل الاسرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 100 الف دج	4	6%
من 100 الف الى 150 الف دج	24	35%
أكثر من 150 الف دج	40	59%
المجموع	68	100%

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي

الشكل رقم (2-5) توزيع الاولياء حسب متوسط دخل الاسرة



المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي

فيما يتعلق بمتوسط دخل الاسرة، فقد جاء بالمرتبة الأولى متوسط دخل الاسرة للفئة أكثر من 150 الف دج بنسبة 59% ، والمرتبة الثانية متوسط دخل الاسرة للفئة من 100 الف دج الى 150 الف دج بنسبة 35% ، وأخيرا في المرتبة الثالثة متوسط دخل الاسرة للفئة أقل من 100 الف دج بنسبة بلغت 6%، وهذا يدل على ان أفراد عينة الدراسة من الميسورين ماديا نوع ما وهو ما يشجعهم على الحاق ابنائهم بالمدرسة محل الدراسة بنسبة كبيرة.

الفرع الثاني: الدراسة الاحصائية والوصفية لمتغيرات الدراسة

ندرس هنا عرض النتائج التي توصلنا إليها من عمليات التحليل الإحصائي وإظهار العلاقة بين متغيرات الدراسة بالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية التي ذكرناها سابقاً، ويشتمل هذا المطلب على عرض كل ما جاء في الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة بداية من إجاباتهم على عبارات محاور قياس جودة الخدمة التعليمية وكذا على قرار اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة، إضافة إلى عرض نتائج دراسة مجموعة من الارتباطات، وسيتضمن ذلك التعليق على كل ما توصلنا إليه.

أولاً اتجاهات أفراد العينة تجاه أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس أبعاد الجودة في الخدمة التعليمية، حيث تم احتساب مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة، وتظهر الجداول التالية نتائج إجابات أولياء الأمور المتعلقة بكل بعد من أبعاد الجودة، وهي كالتالي:

البعد الأول: الاعتمادية

الجدول رقم: (2-13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أولياء الأمور حول بعد الاعتمادية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	توظف المدرسة أساتذة يتمتعون بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية في شرح الدروس	2,4853	0,65774	4	مرتفع
2	تقدم المدرسة الخدمة التعليمية كما وعدت بتقديمها	2,5735	0,60634	3	مرتفع
3	تلتزم المدرسة بتقديم البرامج والدروس في الوقت المحدد لها	2,8382	0,44421	1	مرتفع
4	تهتم إدارة المدرسة بمشاكل واستفسارات أولياء التلاميذ	2,8088	0,46544	2	مرتفع
	المتوسط الكلي	2,67645	0,5434325		مرتفع

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

يشير الجدول (2-13) إلى أن تقييم أفراد عينة الدراسة لجميع فقرات بعد الاعتمادية جاء مرتفعاً، حيث أن أثرها على اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة في مدينة ورقلة جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.68) بانحراف معياري بلغ (0.54) وجاءت الفقرة رقم (3) التي تنص على " تلتزم المدرسة بتقديم البرامج والدروس في الوقت المحدد لها " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.84) بدرجة مرتفعة، و الفقرة رقم (1) التي

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لجودة الخدمات التعليمية واختيار الأولياء

تنص على " توظف المدرسة أساتذة يتمتعون بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية في شرح الدروس " جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.48) وانحراف معياري بلغ 0.65 بدرجة مرتفعة أيضا.

البعد الثاني: الملموسية

الجدول رقم: (2-14) متوسط إجابات أولياء الأمور حول الملموسية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	تتمتع المدرسة بموقع ملائم يسهل الوصول إليها	2,7059	0,57456	3	مرتفع
2	تقوم المدرسة بتوفير التقنيات التكنولوجية الحديثة والمعدات والادوات المناسبة التي تمكن من تقديم الخدمات التعليمية بشكل أكثر كفاءة	2,75	0,52901	2	مرتفع
3	تصميم المدرسة ومظهرها الداخلي يخلق جوا مريحا لدى التلاميذ والاولياء	2,45 59	0,7418	4	مرتفع
4	يتميز الطاقم التربوي والإداري بالأناقة وحسن المظهر	2,9118	0,33392	1	مرتفع
	المتوسط الكلي	2,7059	0,5448225		مرتفع

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يمثل بعد الملموسية، ان آراء العينة من خلال جميع عناصر أو فقرات هذا البعد أكثر تجانسا و هذا ما يعبر على مدى إتفاق العينة مع جميع عناصر هذا البعد، كما يتبين من الجدول السابق أن إجابات عينة الدراسة للعبارة 4 من بعد الملموسية كان ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق، و كذا بمتوسط حسابي بلغ 2.91 وانحراف معياري بلغ 0.33 هذا ما يعني أن عبارة يتميز الطاقم التربوي والإداري بالأناقة وحسن المظهر، يعد من أهم عناصر بعد الملموسية، اما الفقرة رقم (3) التي تعبر عن تصميم المدرسة ومظهرها الداخلي يخلق جوا مريحا لدى التلاميذ والاولياء، جاءت في المرتبة الأخيرة ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق، و كذا بمتوسط حسابي بلغ 2.45 وانحراف معياري بلغ 0.74.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لجودة الخدمات التعليمية واختيار الأولياء

البعد الثالث: الاستجابة

الجدول رقم: (2-15) متوسط إجابات أولياء الأمور حول الاستجابة

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	استجابة المدرسة لمشاكل التلاميذ والاولياء بشكل فوري ومستمر	2,8824	0,32459	1	مرتفع
2	يساعد المنهج الدراسي على التمكن من اللغات الاجنبية	2,3971	0,75587	4	مرتفع
3	يساعد المنهج الدراسي على التمكن من الحاسب الالي وبرامجه	2,5882	0,62856	2	مرتفع
4	تحرص المدرسة على تيسير التواصل بين المعلمين والمتعلمين واولياء الامور من خلال الموقع الالكتروني	2,4706	0,80057	3	مرتفع
	المتوسط الكلي	2,584575	0,6273975		مرتفع

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يمثل بعد الاستجابة، ان آراء العينة من خلال جميع عناصر أو فقرات هذا البعد أكثر تجانساً و هذا ما يعبر على مدى إتفاق العينة مع جميع عناصر هذا البعد، كما يتبين من الجدول السابق أن إجابات عينة الدراسة للعبارة 1 من بعد الاستجابة كان ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق، و كذا بمتوسط حسابي بلغ 2.88 وانحراف معياري بلغ 0.32 هذا ما يعني أن عبارة استجابة المدرسة لمشاكل التلاميذ والاولياء بشكل فوري ومستمر، يعد من أهم عناصر بعد الاستجابة، اما الفقرة رقم (2) التي تعبر عن يساعد المنهج الدراسي على التمكن من اللغات الاجنبية، جاءت في المرتبة الأخيرة ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق، و كذا بمتوسط حسابي بلغ 2.39 وانحراف معياري بلغ 0.75.

البعد الرابع: الأمان

الجدول رقم: (2-16) متوسط إجابات أولياء الأمور حول الامان

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	يشعر التلميذ بالأمان والراحة النفسية أثناء تواجده بالمدرسة	2,9412	0,23704	1	مرتفع
2	طريقة تواصل أعضاء هيئة التدريس مع التلميذ تكسبه الثقة بهم	2,9118	0,28575	2	مرتفع
3	كفاءة الطاقم التربوي للمدرسة يضمن لي تقديم أنشطة هادفة ومناسبة لأبنائي	2,5882	0,57912	4	مرتفع
4	تحرص المدرسة على تيسير التواصل بين المعلمين والمتعلمين واولياء الامور من خلال الموقع الالكتروني.	2,8235	0,45519	3	مرتفع
	المتوسط الكلي	2,816175	0,389275		مرتفع

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يمثل بعد الامان، ان آراء العينة من خلال جميع عناصر أو فقرات هذا البعد أكثر تجانساً و هذا ما يعبر على مدى إتفاق العينة مع جميع عناصر هذا البعد، كما يتبين من الجدول السابق أن إجابات عينة الدراسة للعبارة رقم 1 من بعد الامان كان ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق، و كذا بمتوسط حسابي بلغ 2.94 وانحراف معياري بلغ 0.23 هذا ما يعني أن عبارة يشعر التلميذ بالأمان والراحة النفسية أثناء تواجده بالمدرسة، يعد من أهم عناصر بعد الامان، اما الفقرة رقم (3) التي تعبر عن كفاءة الطاقم التربوي للمدرسة يضمن لي تقدم أنشطة هادفة ومناسبة لأبنائي، جاءت في المرتبة الأخيرة ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق، وكذا بمتوسط حسابي بلغ 2.58 وانحراف معياري بلغ 0.57.

البعد الخامس: التعاطف

الجدول رقم: (2-17) متوسط إجابات أولياء الأمور حول التعاطف

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	هناك متابعة مستمرة من المدرسة للتحصيل ابنائي العلمي.	2,8088	0,46544	2	مرتفع
2	تشجع المدرسة ابنائي على المشاركة في الأنشطة.	2,8088	0,43219	1	مرتفع
3	يعطى لأبنائي واجبات منزليه هادفه تحفزهم على التميز	2,6765	0,5844	4	مرتفع
4	تضع المدرسة مصلحة ابنائي في مقدمة اهتماماتها	2,6912	0,52568	3	مرتفع
	المتوسط الكلي	2,746325	0,5019275		مرتفع

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يمثل بعد التعاطف، ان آراء العينة من خلال جميع عناصر أو فقرات هذا البعد أكثر تجانساً و هذا ما يعبر على مدى إتفاق العينة مع جميع عناصر هذا البعد، كما يتبين من الجدول السابق أن إجابات عينة الدراسة للعبارة 2 من بعد التعاطف كان ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق، و كذا بمتوسط حسابي بلغ 2.80 وانحراف معياري بلغ 0.43 هذا ما يعني أن عبارة تشجع المدرسة ابنائي على المشاركة في الأنشطة، يعد من أهم عناصر بعد التعاطف، اما الفقرة رقم (3) التي تعبر عن يعطى لأبنائي واجبات منزليه هادفه تحفزهم على التميز، جاءت في المرتبة الأخيرة ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق، و كذا بمتوسط حسابي بلغ 2.67 وانحراف معياري بلغ 0.58.

ثانيا: الدراسة الاحصائية والوصفية للمتغير السابع (اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة)

إجابات أفراد العينة لفقرات محور اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة في مدينة ورقلة كمتغير تابع، حيث تم احتساب مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة حسب الجدول رقم: (2-19)

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لجودة الخدمات التعليمية واختيار الأولياء

الجدول رقم: (2-19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم أفراد عينة الدراسة لفقرات

محور اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة في مدينة ورقلة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	تدفعني التسهيلات ونوع الخدمات المقدمة الى اتخاذ قرار اختيارها	2,75	0,43623	7	مرتفع
2	تدفعني التعثر الدراسي لابني الى اختيار المدرسة الخاصة	1,7353	0,87447	2	متوسط
3	حفزني ارتياد أبناء بعض اصدقائي للمدرسة الخاصة على اختيارها	2,0294	0,89727	1	متوسط
4	شجعني مستوي المادي المريح على اختيار المدرسة الخاصة لأبنائي	2,5441	0,7004	4	مرتفع
5	يشجعني وجود العنصر البشري المؤهل في المدارس الخاصة على اتخاذ قرار اختيارها	2,6471	0,53989	5	مرتفع
6	ان التزام المدرسة بتطبيق ومتابعة المنهج الدراسي بدقة هو ما شجعني على الاستمرار في التعامل معها	2,8088	0,46544	6	مرتفع
7	كفاءة طاقم التعليم في هذه المدرسة أغنتني عن الدروس الخصوصية.	2,2794	0,80753	3	متوسط
	المتوسط الكلي	2,3991571	0,6744614		مرتفع

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

يشير الجدول (2-19) إلى أن تقييم عينة الدراسة جاءت مرتفعة على جميع الفقرات في هذا المحور، حيث أن تقييم أفراد العينة نحو اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة في مدينة ورقلة كمتغير تابع جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي كلي (2.39) بانحراف معياري بلغ (0.67)، وجاءت الفقرة رقم (6) التي تنص على " ان التزام المدرسة بتطبيق ومتابعة المنهج الدراسي بدقة هو ما شجعني على الاستمرار في التعامل معها " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.8) بدرجة مرتفعة، أما الفقرة رقم (2) والتي تنص على " يدفعني التعثر الدراسي لابني الى اختيار المدرسة الخاصة "، جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (1.73) بدرجة متوسطة.

الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة:

أولاً اختبار الفرضية الأولى : توجد اتجاهات ايجابية لأفراد العينة تجاه تطبيق جودة الخدمات التعليمية في المدرسة محل الدراسة و للإجابة على هذه الفرضية اعتمدنا على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل ابعاد جودة الخدمة التعليمية حيث تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحاور التي تقيس أثر أبعاد جودة الخدمات التعليمية، (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الامان، التعاطف)، على قرار اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة في مدينة ورقلة، إذا تم احتساب مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة حسب الجدول رقم (2-18):

(18):

الجدول رقم: (2-18) اتجاهات افراد العينة تجاه ابعاد جودة الخدمات التعليمية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	الاعتمادية	2,6764	0,5434	4	مرتفع
2	الملموسية	2,7059	0,5448	3	مرتفع
3	الاستجابة	2,5845	0,6273	5	مرتفع
4	الأمان	2,8161	0,3892	1	مرتفع
5	التعاطف	2,7463	0,5019	2	مرتفع
	المتوسط الكلي	2,70584	0,52132		مرتفع

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

يبين الجدول رقم: (2-18) أن المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة عن محاور الدراسة الأساسية كانت مرتفعة على جميع المجالات التي تقيس أبعاد جودة الخدمة التعليمية.

فقد جاء بعد الأمان أحد أبعاد جودة الخدمة التعليمية بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.81) بدرجة مرتفعة، وجاء في المرتبة الثانية بعد التعاطف بمتوسط حسابي بلغ (2.74)، أما المرتبة الثالثة فقد جاء بعد الملموسية بدرجة مرتفعة بمتوسط بلغ (2.70)، أما فيما يتعلق بعد الاعتمادية فقد احتل المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (2.67) بدرجة مرتفعة أيضاً، أما بعد الاستجابة فقد احتل المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (2.58) بدرجة مرتفعة أيضاً، وأخيراً، احتل المتغير التابع قرار اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة درجة مرتفعة، كما هو مبين في الجدول رقم (2-19) بمتوسط حسابي (2.39).

وعليه فان الفرضية الأولى التي نصت على انه (توجد اتجاهات ايجابية لدى افراد العينة تجاه تطبيق جودة الخدمة التعليمية في المدرسة محل الدراسة) مقبولة

ثانيا احتبار الفرضية الثانية: يوجد تباين في مستوى تأثير ابعاد جودة الخدمات التعليمية على اختيار الاولياء للمدرسة محل الدراسة. وقبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، تم إجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي: فيما يتعلق بافتراض ضرورة عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة "Multi-Collinearity" قمنا بإجراء معامل تضخم

التباين, "Variance Inflation Factor- VIF" واختبار التباين المسموح به "Tolerance" لكل متغير من المتغيرات المستقلة، إن القيم المسموح بها هي كما بينتها الدراسات السابقة، بالنسبة لمعامل تضخم التباين (VIF) أقل من (10) وبالنسبة للتباين المسموح به "Tolérance" أكبر من (0.10)، فإذا لم تتحقق هذه القيم بين المتغيرات يمكن القول أن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار الارتباط "Multicollinearity" بين المتغيرات المستقلة، يوضح الجدول التالي نتائج الارتباطات الجزئية:

جدول رقم : (2-20) معامل ارتباط بيرسون بين ابعاد جودة الخدمة التعليمية واختيار أولياء الامور

Correlations							
		الاعتمادية	الملموسية	الاستجابة	الامان	التعاطف	لمتغير التابع Y=AX+B
الاعتمادية	Pearson Correlation	1	0,238	.385**	.370**	.471**	.434**
	Sig. (2-tailed)		0,050	0,001	0,002	0,000	0,000
الملموسية	Pearson Correlation	0,238	1	.682**	.302*	.296*	.480**
	Sig. (2-tailed)	0,050		0,000	0,012	0,014	0,000
الاستجابة	Pearson Correlation	.385**	.682**	1	.529**	.429**	.650**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000		0,000	0,000	0,000
الامان	Pearson Correlation	.370**	.302*	.529**	1	.476**	.555**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,012	0,000		0,000	0,000
التعاطف	Pearson Correlation	.471**	.296*	.429**	.476**	1	.482**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,014	0,000	0,000		0,000
المتغير التابع Y=AX+B	Pearson Correlation	.434**	.480**	.650**	.555**	.482**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	68	68	68	68	68	68

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

إن أي علاقة ارتباط بين متغيرين تزيد عن (0.90) تدل على وجود تداخل بين المتغيرين ويمثلان متغير واحد. كما يلاحظ في الجدول أعلاه لا يوجد أي تداخل بين متغيرات الدراسة حيث جميع قيم الارتباط بين متغيرات الدراسة كانت أقل من (0.90). وكما يشير الجدول رقم (2-21) والذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح "Tolerance" لكل متغير، نلاحظ أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات كانت أقل من (10) وتتراوح (1.37 - 2.50), كما نلاحظ أن قيمة التباين المسموح "Tolerance"

" لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.10) وتتراوح بين (0.40-0.73) ولذلك يمكن القول أنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بوجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

جدول رقم (2-21): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح به Tolerance	معامل تقييم التباين (VIF)	معامل لالتواء Skewness
الاعتمادية	0,729	1,373	-1,053
الملموسية	0,529	1,891	-1,179
الاستجابة	0,400	2,501	-0,539
الأمان	0,631	1,585	-1,089
التعاطف	0,653	1,531	-2,052

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) للبيانات، فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات وكما يشير -الجدول رقم (2-21)، فإن قيمة معامل الالتواء لجميع المتغيرات المستقلة في الدراسة كانت أقل من (1)، ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

جدول رقم: (2-22) تحليل التباين ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276,249	5	55,250	13,654	.000 ^b
	Residual	250,869	62	4,046		
	Total	527,118	67			
b. Dependent Variable: Y= B +AX المتغير التابع						
a. Predictors: (Constant), التعاطف, الأمان, الاستجابة, الملموسية, الاعتمادية						

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

الجدول رقم (2-22) يبين تحليل التباين بواسطة ANOVA نلاحظ ان قيمه F تساوي 13.65 بمستوى دلالة اقل من 5% مما يدل على اننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وهو ان الانحدار معنوي ولا يساوي الصفر وبالتالي توجد علاقته بين المتغير التابع اختيار اولياء التلاميذ للمدارس الخاصة والمتغيرات المستقلة ابعاد

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لجودة الخدمات التعليمية واختيار الأولياء

جودة الخدمات التعليمية ولمعرفة اي المتغيرات لها اكثر تأثير على قرار اختيار اولياء التلاميذ للمدارس الخاصة نستعين بالجدول التالي:

الجدول رقم: (2-23) تحليل الانحدار لابعاد جوده الخدمات التعليميه وقرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة

المتغيرات المتنبئة المفسرة	R	R ²	قيمة F	دلالة F *Sig	B	قيمة T	دلالة T	معامل تضخم التباين
الثابت					5.32	1.587	0.118	
الاعتمادية					0,260	1,229	0,224	1,372
الملموسية					0,195	0,810	0,421	1,890
الاستجابة					0,645	2,589	0,012	2,500
الامان					0,662	2,046	0,045	1,585
التعاطف					0,282	1,224	0,226	1,531
	0,724	0,524	13,654	0,000				

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

يوضح الجدول (2-23) من خلال تحليل مؤشرات الارتباط والمعامل الانحدار المبينة في النتائج التالية نلاحظ ان هناك ارتباط طردي قوي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.724$ بين ابعاد جوده الخدمات التعليمية واختيار الاولياء للمدارس الخاصة بحيث بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.524$ اي ان ابعاد جوده الخدمة الخمسة المحددة في البحث تؤثر على قرار اختيار الاولياء بنسبة 52,4% او بمعنى ان 52,4% من التباين في اختيار الاولياء للمدارس الخاصة يعزى الى ابعاد جوده الخدمات التعليمية المدروسة المتمثلة في (الاعتمادية والملموسية والاستجابة والامان والتعاطف) اما النسبة الباقية والمتمثلة في (47.6%) تعزى الى عوامل اخرى غير مدرجة في النموذج. وعليه يمكن القول ان الفرضية الرئيسية والتي تنص على انه (لأبعاد جودة خدمة التعليم أثر على قرار اختيار الأولياء للمدارس الخاصة في ورقة) مقبولة.

كما نلاحظ من الجدول (2-23) نتائج تحليل الانحدار لأبعاد جودة الخدمات التعليمية كمتغير مستقل واختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة كمتغير تابع ومن خلال استخدام معاملات BETA لشرح الاهمية النسبية للأبعاد الخمسة (الاعتمادية والملموسية والاستجابة والامان والتعاطف) للمتغير المستقل في المساهمة في التباين في اختيار الاولياء (المتغير التابع) ووفقا لقيم BETA المبينة في الجدول فإن المتغيريين المستقلين (الاستجابة والامان) على

التوالي يساهمان في التباين في قرار الاختيار لان مستوى الدلالة لهما (0.012-0.045) أي اقل من 5% في حين باقي الابعاد ليس لها اثر على معادله خط الانحدار لان مستوى الدلالة لها اكبر من 5% وبالتالي نستطيع القول ان بعدي (الاستجابة والامان) لهما دور جوهري في زياده قرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة. ومنه يمكن بناء نموذج تفسيري للعلاقة بين متغيري الدراسة كالتالي:

$$y = b + a_1(x_1) + a_2(x_2) + \dots + a_n(x_n)$$

$$y = 5.32 + 0.645(x_3) + 0.662(x_4)$$

حيث ان :

Y : هو قرار اختيار الاولياء

X3 : هو بعد الاستجابة

X4 : هو بعد الامان

B : هو الثابت

ومن خلال اختبار تحليل التباين للانحدار المتعدد والنتائج المتحصل عليها لمعامل الارتباط ومعامل التحديد الموضحة في الجدول (2-23) فإنه توجد اتجاهات ايجابية لأفراد العينة تجاه تطبيق جودة الخدمات التعليمية في المدرسة قيد الدراسة أي ان الفرضية الفرعية الاولى مقبولة.

وبناء على نتائج اختبار (ستودنت T-Test) ونتائج تحليل الانحدار لأبعاد جودة الخدمات التعليمية (الاعتمادية والملموسية والاستجابة والامان والتعاطف) كمتغيرات مستقلة واختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة كمتغير تابع ومن خلال استخدام معاملات BETA المبينة في الجدول (2-23) فإن المتغيرين المستقلين (الاستجابة والامان) على التوالي يساهمان في التباين في قرار الاختيار.

وعليه نستنتج انه يوجد تباين في مستوى تأثير جودة الخدمات التعليمية على اختيار الاولياء للمدرسة محل الدراسة وعليه فإن الفرضية الفرعية الثانية مقبولة.

ثالثا اختبار الفرضية الثالثة: توجد تأثيرات ذات دلالة احصائية لاختيار الاولياء للمدرسة قيد الدراسة تعزى الى الفروقات الشخصية.

الجدول رقم: (2-24): جدول تحليل التباين ANOVA

	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
الجنس	0,706	0,071	0,258	0,988
السن	7,425	0,743	1,576	0,137
المستوى التعليمي	5,767	0,577	1,322	0,241
متوسط دخل الأسرة	5,069	0,507	1,454	0,181
عدد الابناء المسجلين	8,950	0,895	0,416	0,933

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج Spss

باستخدام تحليل التباين ANOVA الجدول (2-23) للمتغيرات الديمغرافية التي لديها أثر على رضا اولياء الامور نلاحظ ان القيم المعنوية للمتغيرات الشخصية كلها جاءت أكبر من 5% وعليه فإننا نقبل الفرض الصفري وبالتالي فان الفرضية الفرعية الثالثة توجد تأثيرات ذات دلالة احصائية لاختيار الأولياء للمدرسة قيد الدراسة تعزى الى الفروقات الشخصية مثل العمر، الجنس والمستوى التعليمي و متوسط دخل الاسرة وعدد الابناء المسجلين مرفوضة.

المطلب الثاني: تفسير نتائج الدراسة

بعد تحليل نتائج الاستبانة واختبار الفرضيات خلصت دراستنا الى انه يوجد اثر دلالة إحصائية لابعاد جوده الخدمات التعليمية على قرار اختيار الاولياء للمدرسة الخاصة، وهو ما يتفق مع دراسة هبه طوال وزيدة بليي 2022 والتي اوضحت ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا اولياء التلاميذ حيث يتضح ذلك من خلال قيمه معامل الارتباط والتي اعطت اشارته ارتباط قويه دلت على وجود اثر قوي لجودة الخدمات التعليمية على قرار الاختيار الاولياء.

اما بالنسبة للفرضية الثانية والتي تنص على وجود اتجاهات ايجابية لافراد العينة اتجاه تطبيق جوده الخدمة التعليمية في المدرسة محل الدراسة والتي اتفقت مع دراسة كل من ياسر عبد الرحمن 2021 ودراسة سليمان الجريش 2022 وكذلك دراسة ابو بكر سليمان الصالحي وجمال علي جاب الله 2016 من حيث تبين تأثيرات ابعاد جوده الخدمات التعليمية على افراد عينه الدراسة، حيث اتضح من خلال تحليل الانحدار ان تأثيرات ابعاد الجودة كانت متباينة ووجدنا ان بعد الاستجابة كان الاكثر تأثيرا على قرار اختيار الاولياء للمدرسة محل الدراسة

من خلال التفاعل مع الشكاوي والاقتراحات والعمل على حلها تلبيتها بصوره جيده، ويليها بعد الامان في مستوى تأثيره على اختيار الاولياء حيث عبروا عن ارتياحهم لمدى ثقه ابنائهم في اعضاء هيئة التدريس والإدارة وكذلك على شعورهم بالأمان اثناء تواجدهم بالمدرسة وذلك من خلال طريقه تعاملهم وتواصلهم معهم اما باقي الابعاد فلم يكن لها تأثير يذكر، لذا يتوجب على المدير والقائمين عليها كل على مستواه الاهتمام والحرص أكثر على تدريس اللغات الأجنبية وكذا الحرص على تيسير التواصل بين المعلمين والاولياء والتلاميذ وهذا ما لاحظناه و عيشناه معهم، وذلك من خلال توزيعنا للاستبانة الكترونيا في الموقع الخاص بالتواصل بين اداره المدرسة ومعلميها والاولياء، غير اننا لم نجد اي استجابة تذكر كما انه يتوجب الاهتمام بالعناصر المادية الملموسة، خاصة بالتصميم المدرسة ومظهرها الخارجي والداخلي، حيث لمسنا عدم رضا الاولياء حول هذا الجانب وذلك من ناحيه الاهتمام بساحه المدرسة وقاعات الاستقبال والانتظار خصوصا وان المدرسة تقع في منطقته صناعيه، كما يتوجب على المشرفين على المدرسة تحفيز وتدريب الموظفين والمعلمين وذلك من اجل تقديم خدمات تعليميه ذا جوده ترقى الى تطلعات الاولياء، خاصة اذا علمنا انه توجد مؤسستين او ثلاثة خاصة في مدينه ورقلة وهو بالمقارنة مع عدد المؤسسات العمومية عدد ضئيل جدا لا يتجاوز نسبه 01 % وهو ما يدل على ان سوق المدارس الخاصة في مدينه ورقلة لا يزال في مراحله الاولى، خاصة مع انخفاض في مستوى الهياكل المتوفرة وتأطير الاداريين والمعلمين والأساتذة وهذا رجع الى نقص الخبرة في التسيير مثل هذه المؤسسات خاصة مع طابعها الحساس و خاصة اذا علمنا انها تخضع لنفس الاجراءات والقوانين واللوائح والمناهج التي تحكم وتسير المدارس العمومية، وكذا الى نفس هيئات الرقابة والتفتيش، وهو ما يضع القائمين على هذه المؤسسات امام تحدي تدارك كل هذه الملاحظات وذلك من خلال، تبني استراتيجيه تسويقيه شاملة والحرص على تطبيق مفهوم التسويق الداخلي من اجل تشجيع و تحفيز الطاقم الاداري والتربوي على تقديم خدمات متميزة وزيادة تفاعلهم مع الاولياء والتلاميذ من اجل التأثير عليهم واعطائهم صورهم مميزه على مثل هذه المؤسسات وبالتالي التأثير على قرار اختيارهم لها.

وقد اتفقت نتائج اختبار الفرضية الثالثة التي تنص على انه توجد تأثيرات ذات دلالة احصائية لاختيار الاولياء للمدرسة قيد الدراسة تعزى الى الفروقات الشخصية، مع دراسة (الغنام . 2001)، وقد اختلفت مع دراسة (We Guangrui وZhao) ودراسة (هيبه طوال وزبيدة بلي) في انعدام وجود فروقات للمتغيرات الشخصية قد تعزى الى بعض الاسباب، مثلا متغير الجنس قد يعود السبب الى اشتراك الزوجين في اتخاذ قرار اختيار توجيه ابنائهم الى المدرسة الخاصة، وهو ما يفسر تقارب وجهات النظر حول موضوع الاختيار من طرف الاولياء، كما ان التشابه

الكبير في خصائص العينة من حيث المستوى التعليمي نسبه 55% جامعي، ومستوى الدخل ما نسبته 60% دخلهم أكثر من 150,000 دينار جزائري، هي عوامل قد تساهم في تلاشي وجود التأثيرات للمتغيرين على قرار الاختيار، اما بالنسبة لمتغير عدد الابناء فان انعدام وجود اثر ذو دلالة إحصائية لهذا المتغير على قرار اختيار الاولياء للمدرسة الخاصة قد يعزى هو الآخر الى اضطراب الاولياء الى عدم التفريق بين الابناء حيث لا يمكنهم تسجيل احد الابناء في مدرسه خاصه والابناء الاخرين يدرسون في القطاع العام، كما انه لنتائج الابن الاول تأثير على هذا القرار، حيث ان جوده هذه النتائج يكسب الاولياء الثقة ويعطيهم الامان اتجاه المدرسة مما يشجعهم على تكرار قرار الاختيار للأبناء الاخرين، اضافه الى ذلك فان تفسير اختبار الفرضية الفرعية الثالثة قد يعزى الى عوامل البيئية اخرى مثل عدم الثقة في مدارس القطاع العام وكذلك انعدام المنافسة في القطاع الخاص وكذا حادثة المدرسة والقطاع التعليمي الخاص في مدينة ورقلة بالإضافة الى العوامل الثقافية و الخصائص الاجتماعية للعينة محل الدراسة

قمنا خلال هذا الفصل التطبيقي بإسقاط ما جاء به الفصل السابق من مفاهيم نظرية خاصة بمتغيرات الدراسة وذلك من خلال استبيان الذي قمنا بتوزيعه على عينة من أولياء الأمور للمدرسة الخاصة الابداع ogx ورقلة، ثم بدأنا بفحص بيانات الدراسة من خلال اختبار التوزيع الطبيعي للعينة ودراستها من ناحية المتغيرات الشخصية بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي (SPSS.V.26)، لتأتي بعد ذلك مرحلة اختبار فرضيات النموذج الهيكلي واختبار فرضيات التباين في عينة الدراسة، حيث قمنا بعرض نتائج الدراسة، ثم إختبار فرضيات الدراسة ثم مناقشة النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة.

ان المدرسة الخاصة نظام مفتوح يتكون من مجموعه من الاجزاء او الافراد الذين يعملون معا بشكل منظم وبتفاعل مستمر للوصول وفق خطط واستراتيجيات موجهة نحو تحقيق اهداف معينه وذلك من خلال مجموعه من المكونات والتي تتمثل في المدخلات المادية والبشرية والمعنوية مثل المناهج واللوائح والأنظمة والمواد التعليمية والمعلمين والتلاميذ والميزانية و الاثاث وهيكل المدرسة في حد ذاتها والعمليات والتي تتمثل في التفاعلات والعلاقات التي تربط الإدارة والأساتذة والإدارة والتلاميذ والإدارة وأولياء التلاميذ والأساتذة والتلاميذ الى غير ذلك وكذلك الاساليب التي تحكم هذه التفاعلات وتسييرها وذلك لان جودة مخرجات هذه المؤسسات او الاهداف التي تسعى الى بلوغها والوصول اليها وهي جوهر العملية التعليمية وكذا تتحدد بداية من جودة تلك المدخلات والعمليات بالإضافة الى الاستفادة من التغذية الراجعة وذلك من اجل تصحيح وتدارك الاخطاء ان وجدت .

1- النتائج: بعد تحليل الإستبانة وإختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية، تم التوصل إلى النتائج التالية:

❖ **الفرضية الفرعية الاولى:** ومن خلال اختبار تحليل التباين للانحدار المتعدد والنتائج المتحصل عليها موضحة في

الجدول (2-23) فإنه توجد اتجاهات ايجابية لأفراد العينة تجاه تطبيق جودة الخدمات التعليمية في المدرسة قيد

الدراسة أي ان الفرضية الفرعية الاولى مقبولة

❖ **الفرضية الفرعية الثانية:** وبعد تحليل ودراسة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات

التعليمية وأثرها على اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة في مدينة ورقلة , فقد جاء بعد الأمان أحد أبعاد

جودة الخدمة التعليمية بالمرتبة الأولى بدرجة مرتفعة, وجاء في المرتبة الثانية بعد التعاطف بدرجة مرتفعة, أما

المرتبة الثالثة بدرجة مرتفعة فقد جاء بعد الملموسية بدرجة مرتفعة , أما فيما يتعلق ببعد الاعتمادية

فقد احتل المرتبة الرابعة بدرجة مرتفعة أيضاً, أما بعد الاستجابة فقد احتل المرتبة الخامسة وبدرجة

مرتفعة, وعليه نستنتج انه يوجد تباين في مستوى تأثير جودة الخدمات التعليمية على اختيار الأولياء للمدرسة

محل الدراسة , وعليه فإن الفرضية الفرعية الثانية مقبولة.

❖ **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد تأثيرات ذات دلالة احصائية لاختيار الأولياء للمدرسة قيد الدراسة تعزى الى

الفروقات الشخصية مثل العمر, الجنس والمستوى التعليمي و متوسط دخل الاسرة وعدد الابناء المسجلين .

مرفوضة.

2- التوصيات:

على ضوء نتائج الدراسة المتوصل اليها يمكن تقديم التوصيات التالية ,والمتمثلة في بعض الاجراءات التي من شأنها ان تزيد من جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها هذه المدارس :

- 1- ضرورة التعديل واثراء القوانين والتشريعات التي تحكم وتسير هذا النوع من المؤسسات وذلك من خلال افساح المجال امام الكفاءات الإدارية والكوادر التعليمية للأبداع والابتكار في تسييرها على كل الأصعدة والمستويات.
- 2- فتح ورشات لمناقشه واثراء المناهج والمقررات الدراسية في حدود المحافظة على القيم والمبادئ الوطنية توفير الامكانيات المادية والمالية اللازمة لضمان التأكيد والالتزام على التطوير المستمر لجوده المدخلات والعمليات اللازمة للعملية التعليمية .
- 3- زيادة جوده البنية التحتية
- 4- التكوين والتدريب المستمر للأطقم الإدارية والتعليمية، والتسيير الامثل للموارد البشرية والمالية من خلال تنميه قيم العمل الجماعي وبناء الثقة بين العاملين والمدرسة وتعزيز انتمائهم لها عن طريق التحفيز والتشجيع المستمرين
- 5- الحرص على تيسير التواصل بين المعلمين والمتعلمين والاولياء بما يخدم العملية التعليمية وذلك من خلال اشراك الاولياء فيها

افاق الدراسة: يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث والتي يمكن أن تكون عناوين وبحوث مستقبلية:

- ❖ أثر جودة الخدمة التعليمية على نتائج تلاميذ الطورين الابتدائي والمتوسط
- ❖ دراسة الفرق بين جودة الخدمة التعليمية بين القطاع العام والخاص
- ❖ المدارس الخاصة في الجزائر واقع وافاق



أولاً: المراجع باللغة العربية:

- 1- أحمد أحمد إبراهيم ..الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسة .الإسكندرية :دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر .2003
- 2- الطعيمي رشدي احمد البلاوي حسن .الجودة الشاملة في التعليم .دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة .عمان .ص. 20.
- 3- صالح بوعبدالله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمات، أطروحة دكتوراة ، جامعة سطيف 1 ، 2014، ص.ص 68-69
- 4- الصميدعي، محمود جاسم وآخرون (2017) " سلوك المستهلك ، " الطبعة الاولى ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، الاردن
- 5- عصام عبد الحميد الجزار، دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمة بجمهورية مصر العربية، المجلد 1، 2014، ص12.
- 6- لمياء محمد أحمد، نظم الجودة ومتطلبات تسويق الخدمات التعليمية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، الطبعة الاولى، 2009، ص87-
- 7- ليث علي الحكيم، عمار عبد الأمين زوين وحاكم أحسوني الميالي، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD 2009،، والإقتصاد بجامعة الكوفة، مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد 12، 2009، ص188 .
- 8- محمد ابراهيم عبيدات، مبادئ التسويق: مدخل سلوكي، مكتبة القاهرة، مصر، 1979، ص55
- 9- محمد جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف، سلوك المستهلك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن، 2007، ص 103
- 10- مصطفى جلابي محمد وجميل أحمد خظر، قياس الفجوة بين ادراكات وتوقعات المستفيدين من الخدمات التعليمية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جمهورية مصر العربية، 2013، ص12
- 11- مهدي حسين التيمي، مهارات التعليم دراسة في الفكر والاداء التدريسي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى، 2007، ص1
- 12- النشرة الرسمية للتربية الوطنية، شروط انشاء مؤسسات التربية والتعليم الخاصة وفتحها ومراقبتها، العدد 495، جانفي 2006.
- 13- هبة طوال وزيدة بلي ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 15، العدد 1، 2022، ص1175.

- 14- عنابي بن عيسي, سلوك المستهلك: عوامل التأثير البيئية, الجزء 01, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 2003, ص 16
- 15- ليث الربيع, محمد النعيمي وروان قدورة, أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة, كلية الأعمال بجامعة الشرق الأوسط, الأردن, 2011, ص 15

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Christian Grönroos, European Journal of Marketing , Article publication date: 01April1984,ISSN: 0309-0566
- 2- j.B.DILWORTH .**OPERATIONS MANAGEMENT**, ND ED NEW YORK,1996 .
- 3- Kotler , Philip, & Keller, Kiven, Marketing Management(14th edition), Prentice Hall College Division, New Jersey, (2015),
- 4- Kotler Philip, & Armstrong, Gray, **principles of marketing Tenth Edition**, Prentice Hall, New Jersey,2004.
- 5- Schacter, Daniel L., Gilbert T. Daniel & Wegner M. Daniel, Psychology. New York:, (2nd edition) ,(2011).
- 6- Schiffman, Leon .G, and Kanuk, Leslie .L, Consumer Behaviour, (10 th edition), Prentice Hall, (2009).
- 7- Tarfaya Nassima, démarche qualité dans l'entreprise et l'analyse des risques, Alger: ED Houma, 2004.

ثالثا : مواقع الانترنت

- 1- https://www.researchgate.net/publication/270883450_Effect_of_educational_service_quality_and_Supervision_quality_on_postgraduate_student_satisfaction_in_Private_Jordanian_Universities_mail
- 2- <https://www.definitions-marketing.com/definition/qualite-de-service/>
- 3- https://www.new-educ.com/#google_vignette
- 4- <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/3ZVQKF4mVdQGzCqTFbVhFSL/?lang=en>

ملحق رقم 1: نموذج الاستبانة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



الموضوع: استبيان موجه لأولياء الامور للمدرسة الخاصة الابداع ogx ورقلة

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة لدراسة لاستكمال التحضير لنيل شهادة ماستر على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة في -تخصص تسويق الخدمات تحت عنوان: اثر جودة الخدمات التعليمية على قرار اختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة (دراسة حالة المدرسة الخاصة الابداع ogx ورقلة).

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالاجابة على أسئلة الاستبانة بدقة حيث ان صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة اجابتكم لذلك نهيب بكم ان تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم فمشاركتكم ضرورية ورايكم عامل أساسي من عوامل نجاحها. علما ان اجابتكم سوف تستخدم لغرض علمي وشكرا. وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

السنة الجامعية: 2024/2023

(المتغير المستقل (جودة الخدمة التعليمية)

عبارات		موافق	محايد	غير موافق
المحور الأول		الاعتمادية		
01	توظف المدرسة أساتذة يتمتعون بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية في شرح الدروس			
02	تقدم المدرسة الخدمة التعليمية كما وعدت بتقديمها			
03	تلتزم المدرسة بتقديم البرامج والدروس في الوقت المحدد لها			
04	تهتم ادارة المدرسة بمشاكل واستفسارات اولياء التلاميذ			
المحور الثاني		الملموسية		
05	تتمتع المدرسة بموقع ملائم يسهل الوصول اليها			
06	تقوم المدرسة بتوفير التقنيات التكنولوجية الحديثة والمعدات والادوات المناسبة التي تمكن من تقديم الخدمات التعليمية بشكل أكثر كفاءة			
07	تصميم المدرسة ومظهرها الداخلي يخلق جوا مريحا لدى التلاميذ والاولياء			
08	يتميز الطاقم التربوي والإداري بالأناقة وحسن المظهر			
المحور الثالث		الاستجابة		
90	استجابة المدرسة لمشاكل التلاميذ والاولياء بشكل فوري ومستمر			
10	يساعد المنهج الدراسي على التمكن من اللغات الاجنبية			
11	يساعد المنهج الدراسي على التمكن من الحاسب الالي وبرامجه			
12	تحرص المدرسة على تيسير التواصل بين المعلمين والمتعلمين واولياء الامور من خلال الموقع الالكتروني.			

المحور الرابع	الامان	موافق	محايد	غير موافق
13	يشعر التلميذ بالأمان والراحة النفسية أثناء تواجده بالمدرسة			
14	طريقة تواصل أعضاء هيئة التدريس مع التلميذ تكسبه الثقة بهم			
15	كفاءة الطاقم التربوي للمدرسة يضمن لي تقديم أنشطة هادفة ومناسبة لأبنائي			
16	يهتم العاملون في المدرسة ببناء علاقات جيدة مع اولياء الأمور			
المحور الخامس	التعاطف	موافق	محايد	غير موافق
17	هناك متابعه مستمرة من المدرسة للتحصيل أبنائي العلمي.			
18	تشجع المدرسة ابنائي على المشاركة في الأنشطة.			
19	يعطى لأبنائي واجبات منزليه هادفه تحفزهم على التميز.			
20	تضع المدرسة مصلحة ابنائي في مقدمة اهتماماتها			

المتغير التابع (اختيار أولياء الأمور للمدارس الخاصة)

	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
21	تدفعني التسهيلات ونوع الخدمات المقدمة الى اتخاذ قرار اختيارها			
22	دفعني التعثر الدراسي لابني الى اختيار المدرسة الخاصة			
23	حفزني ارتياد أبناء بعض اصدقائي للمدرسة الخاصة على اختيارها			
24	شجعني مستواي المادي المريح على اختيار المدرسة الخاصة لأبنائي			
25	يشجعني وجود العنصر البشري المؤهل في المدارس الخاصة على اتخاذ قرار اختيارها			
26	ان التزام المدرسة بتطبيق ومتابعة المنهج الدراسي بدقة هو ما شجعني على الاستمرار في التعامل معها			
27	كفاءة طاقم التعليم في هذه المدرسة أغنتني عن الدروس الخصوصية.			

البيانات الشخصية

الجنس	ذكر		
	أنثى		
العمر	اقل من 35 سنة		
	من 35 الى 45 سنة		
	اكثر من 45		

عدد الأبناء المسجلين	المستوى الدراسي		عدد الأبناء المسجلين
	ابتدائي		
	متوسط		

	أقل من 100 ألف دج	متوسط الدخل الشهري للأسرة
	بين 100 ألف و 150 ألف دج	
	أكثر من 150 ألف دج	

	ثانوي	المستوى التعليمي
	جامعي	
	دراسات عليا	

الملحق رقم 02: الأساتذة المحكمين للإستبيان:

الرقم	الاستاذ	الكلية	الجامعة
01	بن تفات عبد الحق	العلوم التجارية	قاصدي مرباح ورقلة
02	فرحي نعيمة	العلوم التجارية	

الملحق رقم 03: مخرجات الاستبيان

Table de fréquences

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.524	.486	2.01153

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

b. Dependent Variable: التابع المتغير Y=AX+B

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.249	5	55.250	13.654	.000 ^b
	Residual	250.869	62	4.046		
	Total	527.118	67			

a. Dependent Variable: التابع المتغير Y=AX+B

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

Coefficients ^a									
		Unstandardized		Standardized			Correlations		
		Coefficients		Coefficients					
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	5.321	3.352		-1.587	.118			
	X1	.260	.212	.126	1.229	.224	.434	.154	.108
	X2	.195	.241	.098	.810	.421	.480	.102	.071
	X3	.645	.249	.359	2.589	.012	.650	.312	.227
	X4	.662	.324	.226	2.046	.045	.555	.252	.179
	X5	.282	.230	.133	1.224	.226	.482	.154	.107

a. Dependent Variable: التابع المتغير Y=AX+B

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
التابع المتغير Y=AX+B	16.7941	2.80489	68
X1	10.7059	1.36107	68

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.249	5	55.250	13.654	.000 ^b
	Residual	250.869	62	4.046		
	Total	527.118	67			

a. Dependent Variable: التابع المتغير Y=AX+B

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

Correlations

		التابع المتغير Y=AX+B	المستقل المتغير
Pearson Correlation	التابع المتغير Y=AX+B	1.000	.710
	المستقل المتغير	.710	1.000
Sig. (1-tailed)	التابع المتغير Y=AX+B	.	.000
	المستقل المتغير	.000	.
N	التابع المتغير Y=AX+B	68	68
	المستقل المتغير	68	68

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
			Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	5,321 ⁻	3,352		-1,587	0,118		
	X1	0,260	0,212	0,126	1,229	0,224	0,729	1,373 x1
	X2	0,195	0,241	0,098	0,810	0,421	0,529	1,891 x2
	X3	0,645	0,249	0,359	2,589	0,012	0,400	2,501 x3
	X4	0,662	0,324	0,226	2,046	0,045	0,631	1,585 x4
	X5	0,282	0,230	0,133	1,224	0,226	0,653	1,531 x5

Pearson Correlation	لمتغير التابع Y=AX+B Sig. (2-tailed)	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
		.506**	.756**	.631**	.483**	.553**	.564**	.566**
		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

الفكرونباخ لكل بعد

الفكرونباخ لمتغيري الدراسة

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	0,820
X2	0,815
X3	0,793
X4	0,824
X5	0,815
الجودة	0,803
A	0,786

Cronbach's Alpha

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,832	7

الفهرس

الفهرس	الصفحة
الإهداء	III
شكر وتقدير	IV
ملخص الدراسة	V
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	VII
قائمة الأشكال	X
قائمة الملاحق	XI
مقدمة	أ
الفصل الأول: الاطار النظري لجودة الخدمات التعليمية واختيار الاولياء	
تمهيد	1
المبحث الأول: الادبيات النظرية لجودة الخدمات التعليمية	1
المطلب الأول: ماهية الخدمة التعليمية	1
الفرع الاول: مفهوم التعليم	1
الفرع الثاني: مفهوم الخدمة التعليمية	2
الفرع الثالث: المدارس الخاصة	3
المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة التعليمية	5
الفرع الاول: مفهوم جودة الخدمة التعليمية	5

8	الفرع الثاني: مؤشرات ومبادئ الجودة
10	الفرع الثالث: طرق قياس جودة الخدمة
13	الفرع الرابع: أبعاد جودة الخدمات
15	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لقرار إختيار الأولياء
15	المطلب الأول: ماهية قرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة
15	الفرع الأول: مفهوم سلوك المستهلك
16	الفرع الثاني: مفهوم قرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة
17	الفرع الثالث: أهمية دراسة قرار اختيار الاولياء للمدارس الخاصة
18	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة ومراحل قرار الاختيار
18	الفرع الأول: مراحل اختيار اولياء الامور للمدارس الخاصة
22	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في قرار الاختيار
24	المبحث الثالث: الأدبيات النظرية لجودة الخدمات التعليمية وأثرها على قرار اختيار أولياء الامور للمدارس الخاصة
25	المطلب الأول: الدراسات السابقة
25	الفرع الأول: دراسات سابقة باللغة العربية
27	الفرع الثاني: دراسات سابقة باللغة الاجنبية
28	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
28	الفرع الأول: أوجه الشبه وأوجه الاختلاف

28	الفرع الثاني: مايميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
29	الفرع الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة
30	خلاصة
32	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لجودة الخدمات التعليمية واختيار الأولياء
32	تمهيد
33	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
33	المطلب الأول: متغيرات الدراسة
34	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
35	المطلب الثالث: الأداة والأساليب الإحصائية للدراسة
35	الفرع الأول: تحديد أسلوب الدراسة
36	الفرع الثاني: ثبات وصدق الاستبيان
40	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة
40	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات
40	الفرع الأول: الدراسة الإحصائية للمتغيرات الشخصية
45	الفرع الثاني: الدراسة الإحصائية والوصفية لمتغيرات الدراسة
51	الفرع الثالث: الارتباط بين متغيرات للدراسة
56	المطلب الثاني: مناقشة النتائج ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة
56	الفرع الاول :مناقشة نتائج الدراسة

57	الفرع الثاني: مقارنة نتائج الدراسة مع الدراسات السابقة
58	خلاصة
59	خاتمة
61	المراجع
64	الملاحق
72	الفهرس

