



Quality of Educational Services and Its Impact on Customer Satisfaction: An Applied Study of Babylon International Schools – Bani Walid Branch

Hasan Ali Maetouq Amhimmid *

Department of Business Administration, Faculty of Science and Political Science, Bani
Waleed University, Bani Waleed, Libya

جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا العملاء: دراسة تطبيقية لمدارس بابل الدولية-
فرع بني وليد

حسن علي معتوق امحمد *

قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة بني وليد، بني وليد، ليبيا

*Corresponding author: hassanemhemed@bwu.edu.ly

Received: 28-12-2025

Accepted: 15-02-2026

Published: 02-03-2026

Abstract

This study aimed to examine the impact of educational service quality on customer satisfaction at Babel International Schools in Bani Walid, in light of the growing importance of service quality as a key factor for achieving institutional excellence. The study adopted a descriptive analytical approach, using a questionnaire as the main data collection tool distributed to a simple random sample of (120) parents.

The results revealed a strong positive statistically significant relationship between educational service quality and customer satisfaction. The findings also indicated a direct effect of service quality on the level of customer satisfaction. Furthermore, the study showed that both the quality of educational services and customer satisfaction levels were high, with some variation in certain aspects such as tuition fees.

The study also highlighted the school's focus on e-learning, educational activities, and enhancing communication with students, which contributes to improving the overall quality of the educational process. Based on these findings, the study recommends continuous improvement of educational service quality, strengthening e-learning systems, and responding effectively to customer needs to enhance satisfaction and achieve institutional excellence.

Keywords: Educational Service Quality, Customer Satisfaction, E-learning, SERVQUAL Model, Educational Institutions.

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا العملاء في مدارس بابل الدولية بمدينة بني وليد، وذلك في ظل تزايد الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية كأحد العوامل الأساسية لتحقيق التميز المؤسسي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة مكونة من (120) مفردة من أولياء الأمور.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء، كما تبين وجود تأثير مباشر لجودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا العملاء. وأشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة جاء مرتفعاً، وكذلك مستوى رضا العملاء، مع وجود تباين نسبي في بعض الأبعاد مثل الرسوم الدراسية. كما أوضحت الدراسة أن المدرسة تولي اهتماماً واضحاً بالتعليم الإلكتروني، وتنفيذ الأنشطة التعليمية، وتعزيز التواصل مع الطلبة، مما يسهم في تحسين جودة العملية التعليمية. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتعزيز التعليم الإلكتروني، وزيادة الاهتمام باحتياجات العملاء، بما يسهم في رفع مستوى الرضا وتحقيق التميز المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات التعليمية، رضا العملاء، التعليم الإلكتروني، نموذج SERVQUAL، المؤسسات التعليمية.

المقدمة:

في ظل بيئة تنافسية متسارعة، أصبحت الجودة من أهم العوامل التي تعتمد عليها المنظمات بشكل عام والتعليمية على وجه الخصوص، وذلك لتحقيق التميز وتعزيز قدرتها التنافسية، وذلك من خلال تحسين مخرجاتها وتطوير خدماتها بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم (الشريف، 2015). وقد أدى ذلك إلى بروز مفهوم جودة الخدمات التعليمية كأحد المداخل الإدارية الحديثة التي تركز على التحسين المستمر وتوظيف الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية والتكنولوجية بكفاءة لتحقيق رضا المستفيدين، وتقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية (أبو غالية، 2023). وتمثل جودة الخدمات التعليمية عاملاً أساسياً في تحسين مخرجات العملية التعليمية ورفع مستوى رضا المستفيدين، حيث أكدت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء، سواء كانوا طلاباً أو أولياء أمور (أسماء فتحي، 2019؛ طوال وبلي، 2022). كما أظهرت بعض الدراسات الأجنبية أن جودة الأنظمة التعليمية تسهم بشكل مباشر في تعزيز رضا المستخدمين وتحسين تجربتهم التعليمية (Alrasheedi et al., 2015؛ Revythy & Tselios, 2017). وعلى الرغم من هذا الاهتمام، إلا أن الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في البيئة الليبية، خاصة في قطاع التعليم الخاص، ما تزال محدودة، الأمر الذي يستدعي إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في ضعف وضوح العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء في المدارس الخاصة في البيئة الليبية بشكل عام، وفي بلدية بني وليد على وجه الخصوص، رغم تأكيد العديد من الدراسات على وجود علاقة إيجابية بينهما في مجالات وبيئات مختلفة (الشريف، 2015؛ أسماء فتحي، 2019). وعليه تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا العملاء بمدارس بابل الدولية بني وليد؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الجانبين العلمي والعملي، حيث تسهم من الناحية العلمية في إثراء الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء في البيئة الليبية، بينما تكمن أهميتها العملية في مساعدة إدارات المدارس الخاصة على تحسين جودة خدماتها بما يحقق رضا العملاء ويعزز قدرتها التنافسية.

أهداف الدراسة:

- 1- تحديد العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء.
- 2- التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية بمدارس بابل الدولية بني وليد.
- 3- قياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات التعليمية المقدمة.

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء.
- الفرضية الثانية:** وجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا العملاء.
- الفرضية الثالثة:** تختلف مستويات رضا العملاء باختلاف مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل:** جودة الخدمات التعليمية.
- المتغير التابع:** رضا العملاء.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى وصف وتحليل العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من أولياء الأمور (العملاء) بمدارس بابل الدولية بني وليد والبالغ عددهم (473). وعينة الدراسة عينة عشوائية بسيطة (120) مفردة من أولياء الأمور.

أداة جمع البيانات:

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم تصميمه وفق مقياس ليكرث الثلاثي لقياس آراء المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية ومستوى رضاهم.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: دراسة أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا العملاء.

الحدود المكانية: مدارس بابل الدولية – بني وليد.

الحدود الزمنية: خلال الفترة من أغسطس إلى أكتوبر 2025م.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 جودة الخدمات التعليمية

1- مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

تُعد جودة الخدمات التعليمية من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في ظل التنافس بين المؤسسات التعليمية، حيث لم يعد دور هذه المؤسسات يقتصر على تقديم المعرفة، بل أصبح يشمل تقديم خدمات تعليمية متكاملة تلبي احتياجات المستفيدين وتحقق رضاهم. وتشير جودة الخدمات التعليمية إلى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تعليمية بكفاءة وفاعلية، بما يحقق الأهداف التعليمية ويتوافق مع توقعات المستفيدين، سواء كانوا طلابًا أو أولياء أمور (الزهراني، 2021؛ Kotler & Keller, 2016).

2- أبعاد جودة الخدمات التعليمية:

تعتمد جودة الخدمات التعليمية على مجموعة من الأبعاد التي تساعد في تقييم مستوى الأداء، ويُعد نموذج SERVQUAL من أكثر النماذج استخدامًا في هذا المجال، حيث يقيس جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد رئيسية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف. وتُعد هذه الأبعاد إطارًا متكاملًا يساعد المؤسسات التعليمية على تحسين خدماتها وتعزيز رضا المستفيدين، حيث تركز الملموسية على الجوانب المادية، بينما تعكس الاعتمادية دقة تقديم الخدمة، في حين تشير الاستجابة إلى سرعة تلبية احتياجات المستفيدين، ويرتبط الأمان بالثقة، ويعكس التعاطف الاهتمام بالمستفيدين (أوبكر وبيومي، 2022؛ Parasuraman et al., 1988).

2.2 رضا العملاء

1- مفهوم رضا العملاء:

يُعد رضا العملاء من المفاهيم الأساسية في الفكر الإداري الحديث، ويُقصد به الحالة الشعورية التي تتكون لدى المستفيد نتيجة مقارنة الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته السابقة. فإذا تجاوزت الخدمة المقدمة هذه التوقعات تحقق مستوى مرتفع من الرضا، أما إذا كانت أقل من التوقعات فإن ذلك يؤدي إلى عدم الرضا. وفي المؤسسات التعليمية، يشمل العملاء الطلاب وأولياء الأمور، ويُعد رضاهم مؤشرًا مهمًا على جودة الخدمات التعليمية (محمد علي وأمزات، 2026؛ Zeithaml et al., 2018).

2- محددات رضا العملاء:

يرتبط رضا العملاء بالأداء المتوقع، وهو التصور المسبق لدى العميل حول الخدمة والمنافع التي يسعى لتحقيقها من استخدامها (أبو علفة، 2002، 511).

وتنقسم التوقعات إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

التوقع التنبؤي: ويعبر عن مستوى الخدمة الذي يعتقد العميل أنه سيحصل عليه، ويشمل:

-توقع طبيعة وأداء الخدمة بناءً على الخبرة السابقة.

-التكلفة المتوقعة للحصول على الخدمة.

-المنافع الاجتماعية الناتجة عن استخدام الخدمة (الميناوي وآخرون، 2004، 126).

التوقع المعياري: وهو الحد الأدنى من مستوى الخدمة الذي يقبله العميل وتحقق عنده حالة الرضا.

التوقع المقارن: ويعتمد على مقارنة أداء الخدمة بخدمات أخرى مشابهة.

وبناء على ما سبق فإن رضا العملاء يتحدد من خلال مقارنة الأداء الفعلي للخدمة بتوقعاتهم المسبقة بمختلف أنواعها.

3- العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء

تُعد العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء علاقة وثيقة، حيث تؤثر جودة الخدمة بشكل مباشر على تقييم المستفيدين للمؤسسة التعليمية. فكلما تحسنت جودة الخدمات المقدمة، زاد مستوى رضا العملاء، نتيجة توافق الأداء مع التوقعات. وقد أكدت العديد من الدراسات أن تحسين أبعاد جودة الخدمة، خاصة الاستجابة والتعاطف، يؤدي إلى تعزيز رضا المستفيدين واستمرار تعاملهم مع المؤسسة التعليمية (أبو غالية، 2023؛ Hoque et al., 2023).

3.2 الدراسات السابقة

دراسة الشريف (2015) بعنوان: أثر جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء: هدفت إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء في قطاع الاتصالات. المنهج: وصفي تحليلي. العينة: عملاء شركة ليببانا. أداة جمع البيانات: استبيان. النتائج: وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، خاصة في بعدي الاعتمادية والاستجابة.

دراسة أبو غالية (2023) بعنوان أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء: هدفت إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء. المنهج: وصفي تحليلي. العينة: عملاء أحد المصارف الليبية. أداة جمع البيانات: استبيان. النتائج: تأثير معنوي قوي لأبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء، مع تفوق بعد الاعتمادية.

دراسة المصراطي (2022) بعنوان: تقييم جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية للبيئية: هدفت إلى قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية. المنهج: وصفي. العينة: طلاب وأولياء أمور. أداة جمع البيانات: استبيان. النتائج: مستوى جودة متوسط مع وجود ضعف في بعض الأبعاد خاصة الملموسية.

دراسة الزهراني (2021) بعنوان: جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلاب: هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب. المنهج: وصفي تحليلي. العينة: طلاب إحدى الجامعات السعودية. أداة جمع البيانات: استبيان. النتائج: وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب.

دراسة أبويكر وبيومي (2022) بعنوان: تقييم جودة الخدمات التعليمية باستخدام نموذج SERVQUAL: هدفت إلى قياس جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلاب. المنهج: وصفي تحليلي. العينة: طلاب كليات صحية. أداة جمع البيانات: استبيان. النتائج: تأثير معنوي لجميع أبعاد جودة الخدمة على رضا الطلاب.

دراسة محمد علي وأمزات (2026) بعنوان: تقييم جودة الخدمات التعليمية في المدارس اليمينية باستخدام SERVQUAL: هدفت إلى تحليل مستوى جودة الخدمات التعليمية. المنهج: وصفي تحليلي. العينة: معلمون وطلاب. أداة جمع البيانات: استبيان. النتائج: مستوى جودة متوسط مع تأثير واضح على رضا المستفيدين.

دراسة Hoque et al. (2023) بعنوان: Assessing service quality using SERVQUAL: هدفت إلى قياس جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلاب. المنهج: وصفي تحليلي. العينة: طلاب الجامعات. أداة جمع البيانات: استبيان. النتائج: علاقة قوية بين جودة الخدمة ورضا الطلاب.

دراسة Daryazadeh et al. (2022) بعنوان Educational service quality and satisfaction: هدفت إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا المستفيدين. المنهج: وصفي. العينة: طلاب وأعضاء هيئة تدريس. أداة جمع البيانات: استبيان. النتائج: وجود علاقة إيجابية قوية بين الجودة والرضا.

دراسة Toscano-Hernández et al. (2024) بعنوان Service quality in higher education: هدفت إلى مراجعة الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية. المنهج: تحليلي (مراجعة أدبيات). النتائج: جودة الخدمة أحد أهم محددات رضا المستفيدين في التعليم العالي.

3. الإطار التطبيقي للدراسة

بعد استعراض الإطار النظري الذي تناول مفهوم جودة الخدمة والنماذج المعتمدة في المؤسسات لتحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم، سيتم في هذه الجزئية الربط بين الجانب النظري والنتائج الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة التطبيقية على مدارس بابل الدولية فرع بني وليد. ويهدف هذا التحليل إلى تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة، والتعرف على درجة رضا العملاء عنها. ولتحقيق ذلك، تم تصميم استمارة استبيان وزعت على عينة مكونة من (120) من عملاء المؤسسة، حيث تم استرجاع جميع الاستمارات، ومن ثم تفرغ البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج علمية دقيقة، وذلك على النحو التالي:

1.3: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

جدول (1): توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الشخصية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	55	45.83%
	أنثى	65	54.17%
العمر	35-25	25	20.83%
	45-35	85	70.83%
	55-45	10	8.33%
	أكثر من 55	0	0%
التعليم	تعليم ثانوي	11	9.16%
	تعليم جامعي	89	74.16%
	ماجستير	17	14.16%
	دكتوراه	3	2.5%
المجموع		120	100%

يتضح من الجدول السابق أن توزيع أفراد العينة جاء متوازناً نسبياً من حيث الجنس، حيث بلغت نسبة الإناث (54.17%) مقابل (45.83%) للذكور، مما يعكس مشاركة جيدة لكلا الجنسين في تقييم الخدمات التعليمية. أما من حيث العمر، فقد تركزت أغلبية أفراد العينة في الفئة العمرية (35-45 سنة) بنسبة (70.83%)، وهي فئة تمثل غالباً أولياء الأمور الأكثر ارتباطاً بمتابعة العملية التعليمية، مما يعزز موثوقية آرائهم في تقييم جودة الخدمات. وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي، فقد تبين أن غالبية أفراد العينة من حملة المؤهلات الجامعية بنسبة (74.16%)، يليهم الحاصلون على درجات عليا (ماجستير ودكتوراه)، وهو ما يشير إلى أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي مرتفع يمكنهم من تقييم جودة الخدمات التعليمية بشكل واعي ودقيق. وبشكل عام، تعكس خصائص العينة تنوعاً مقبولاً مع غلبة الفئات الأكثر ارتباطاً ووعياً بالعملية التعليمية، مما يعطي مصداقية أكبر لنتائج الدراسة.

2.3 تحليل الأسئلة المتعلقة بالدراسة:

السؤال الأول: أنت/ي راضي علي اختيارك للمدرسة؟

جدول (2): التحليل الإحصائي المرجح لدرجة الرضا

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	115	3	345
لا اداري	5	2	10
لا	0	1	0
المجموع	120	-	355
المتوسط الحسابي = $120 \div 355 = 2.96$			
الانحراف المعياري = 0.20			

تشير نتائج الجدول إلى أن المتوسط الحسابي لدرجة الرضا بلغ (2.96) من أصل (3)، وهو ما يدل على مستوى مرتفع جداً من رضا العملاء عن اختيار المدرسة. كما بلغ الانحراف المعياري (0.20)، وهو منخفض، مما يعكس تجانس آراء أفراد العينة. وتُظهر النتائج المرجحة أن الغالبية العظمى من الباحثين اتجهت نحو خيار "نعم"، وهو ما يؤكد قوة الانطباع الإيجابي لدى العملاء تجاه المدرسة، ويعكس نجاح المؤسسة في تلبية توقعاتهم. السؤال الثاني: هل خدمات المدرسة جيدة مقارنة مع المدارس الأخرى؟

جدول (3): التحليل الإحصائي المرجح لتقييم جودة خدمات المدرسة مقارنة بغيرها

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	113	3	339
لا اداري	7	2	14
لا	0	1	0
المجموع	120	-	353
المتوسط الحسابي = $120 \div 353 = 2.94$			
الانحراف المعياري = 0.24			

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي بلغ (2.94) من أصل (3)، وهو مستوى مرتفع يدل على أن غالبية أفراد العينة يرون أن خدمات المدرسة جيدة مقارنة بالمدارس الأخرى. كما أن قيمة الانحراف المعياري بلغت (0.24)، وهي قيمة منخفضة نسبياً، مما يدل على تقارب آراء المبحوثين وعدم وجود تشتت كبير في إجاباتهم. وتؤكد النتائج أن نسبة كبيرة من العملاء (94%) لديهم انطباع إيجابي حول جودة الخدمات مقارنة بالمنافسين، وهو ما يعكس قدرة مدارس بابل الدولية على تقديم خدمات تعليمية متميزة وتحقيق مستوى عالٍ من الرضا لدى عملائها.

السؤال الثالث: درجة استجابة الكادر الإداري لشكاوى وتظلمات ومقترحات الطلبة عالية؟

جدول (4): التحليل الإحصائي المرجح لدرجة استجابة الكادر الإداري لشكاوى ومقترحات الطلبة

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	113	3	339
لا اداري	1	2	2
لا	6	1	6
المجموع	120	-	347
المتوسط الحسابي = $120 \div 347 = 2.89$			
الانحراف المعياري = 0.46			

تشير نتائج الجدول إلى أن المتوسط الحسابي بلغ (2.89) من أصل (3)، وهو مستوى مرتفع، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يرون أن درجة استجابة الكادر الإداري لشكاوى وتظلمات ومقترحات الطلبة عالية. كما أن قيمة الانحراف المعياري بلغت (0.46)، وهي قيمة منخفضة نسبياً، مما يعكس وجود درجة جيدة من التجانس في آراء المبحوثين، رغم وجود نسبة محدودة من عدم الرضا. وتُظهر النتائج أن نسبة كبيرة من أفراد العينة (94%) اتجهت نحو خيار "نعم"، وهو ما يعكس كفاءة الإدارة في التعامل مع شكاوى الطلبة والاستجابة لمقترحاتهم، الأمر الذي يسهم في تعزيز رضا العملاء وتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

السؤال الرابع: أشعر بالرضا العام عن مستوى الكادر الإداري بالمدرسة؟

جدول (5): التحليل الإحصائي المرجح لدرجة الرضا عن مستوى الكادر الإداري بالمدرسة

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	115	3	345
لا اداري	0	2	0
لا	5	1	5
المجموع	120	-	350
المتوسط الحسابي = $120 \div 350 = 2.92$			
الانحراف المعياري = 0.40			

يتضح من الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي بلغ (2.92) من أصل (3)، وهو مستوى مرتفع، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يشعرون بالرضا عن مستوى الكادر الإداري بالمدرسة. كما بلغ الانحراف المعياري (0.40)، وهو منخفض نسبياً، مما يعكس تقارب آراء المبحوثين ووجود درجة عالية من الاتفاق حول هذه العبارة. وتُظهر النتائج أن نسبة كبيرة جداً من أفراد العينة (95.8%) اختارت "نعم"، وهو ما يعكس كفاءة الكادر الإداري وقدرته على أداء مهامه بشكل جيد، الأمر الذي يسهم في تعزيز جودة الخدمات التعليمية ورفع مستوى رضا العملاء داخل المدرسة.

السؤال الخامس: تتوفر في المدرسة معامل تسهم في تطوير المهارات الفنية؟

جدول (6): التحليل الإحصائي المرجح لتوفر المعامل التي تسهم في تطوير المهارات الفنية

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	114	3	342
لا اداري	3	2	6
لا	3	1	3
المجموع	120	-	351
المتوسط الحسابي = $120 \div 351 = 2.93$			
الانحراف المعياري = 0.33			

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي بلغ (2.93) من أصل (3)، وهو مستوى مرتفع، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يرون أن المدرسة توفر معامل تسهم في تطوير المهارات الفنية. كما أن قيمة الانحراف المعياري بلغت (0.33)، وهي منخفضة، مما يعكس درجة عالية من التجانس في آراء الباحثين. كما تُظهر النتائج أن نسبة كبيرة من أفراد العينة (95%) اتجهت نحو خيار "نعم"، وهو ما يعكس اهتمام المدرسة بتوفير بيئة تعليمية تطبيقية تدعم تنمية المهارات الفنية لدى الطلبة، الأمر الذي يعزز من جودة العملية التعليمية ويرفع مستوى رضا العملاء.

السؤال السادس: تتوفر في المدرسة فصول دراسية متكاملة؟

جدول (7): التحليل الإحصائي المرجح لتوفر فصول دراسية متكاملة

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	115	3	345
لا اداري	2	2	4
لا	3	1	3
المجموع	120	-	352
المتوسط الحسابي = $2.93 = 120 \div 352$			
الانحراف المعياري = 0.31			

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن المتوسط الحسابي بلغ (2.93) من أصل (3)، وهو مستوى مرتفع، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يرون أن المدرسة توفر فصولاً دراسية متكاملة. كما أن قيمة الانحراف المعياري بلغت (0.31)، وهي منخفضة، مما يعكس وجود تجانس كبير في آراء الباحثين حول هذه العبارة. وتُظهر النتائج أن نسبة عالية من أفراد العينة (96%) اختارت "نعم"، وهو ما يشير إلى توفر بيئة تعليمية مناسبة من حيث تجهيز الفصول الدراسية، الأمر الذي يسهم في تحسين جودة العملية التعليمية ورفع مستوى رضا العملاء.

السؤال السابع: المعلمين يستخدمون وسائل تعليمية متعددة داخل الفصول الدراسية؟

جدول (8): التحليل الإحصائي المرجح لاستخدام المعلمين وسائل تعليمية متعددة داخل الفصول الدراسية

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	117	3	351
لا اداري	3	2	6
لا	0	1	0
المجموع	120	-	357
المتوسط الحسابي = $2.98 = 120 \div 357$			
الانحراف المعياري = 0.16			

تشير نتائج الجدول إلى أن المتوسط الحسابي بلغ (2.98) من أصل (3)، وهو مستوى مرتفع جداً، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يرون أن المعلمين يستخدمون وسائل تعليمية متعددة داخل الفصول الدراسية. كما أن قيمة الانحراف المعياري بلغت (0.16)، وهي منخفضة جداً، مما يعكس درجة عالية من التجانس والاتفاق بين آراء الباحثين. وتُظهر النتائج أن نسبة كبيرة جداً من أفراد العينة (97.5%) اختارت "نعم"، وهو ما يعكس كفاءة المعلمين في توظيف الوسائل التعليمية الحديثة والمتنوعة، الأمر الذي يسهم في تحسين جودة العملية التعليمية وزيادة فاعليتها، وبالتالي تعزيز رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.

السؤال الثامن: المعلمين منتظمين وجادين في التدريس؟

جدول (9): التحليل الإحصائي المرجح لمدى انتظام وجدية المعلمين في التدريس

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	116	3	348
لا اداري	2	2	4
لا	2	1	2
المجموع	120	-	354
المتوسط الحسابي = $2.95 = 120 \div 354$			
الانحراف المعياري = 0.22			

يوضح جدول (9) نتائج التحليل الإحصائي المرجح لمدى انتظام وجدية المعلمين في التدريس، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.95)، وهو قريب من الحد الأعلى لمقياس التقدير، مما يدل على ارتفاع مستوى انتظام المعلمين وجديتهم في أداء مهامهم التدريسية. كما بلغ الانحراف المعياري (0.22)، وهو منخفض نسبياً، مما يشير إلى وجود درجة عالية من الاتفاق والتجانس بين آراء أفراد العينة حول هذه الفقرة.

وبالنظر إلى التكرارات المرجحة، يتضح أن خيار "نعم" حصل على أعلى قيمة بلغت (348)، مقارنة بكل من "لا أدري" التي بلغت (4)، و"لا" التي بلغت (2)، وهي قيم منخفضة جداً تعكس محدودية الآراء المعارضة.

السؤال التاسع: توفر المدرسة نظام التعليم الإلكتروني عبر موقعها الرسمي Babel؟

جدول (10): التحليل الإحصائي المرجح لتوفر نظام التعليم الإلكتروني عبر موقع المدرسة الرسمي (Babel)

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	116	3	348
لا اداري	4	2	8
لا	0	1	0
المجموع	120	-	356
المتوسط الحسابي = $120 \div 356 = 2.97$			
الانحراف المعياري = 0.18			

يوضح جدول (10) توفر نظام التعليم الإلكتروني عبر موقع المدرسة الرسمي (Babel)، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.97)، وهو قريب جداً من الحد الأعلى لمقياس التقدير، مما يدل على ارتفاع مستوى توفر نظام التعليم الإلكتروني في المدرسة. كما بلغ الانحراف المعياري (0.18)، وهو منخفض، مما يشير إلى وجود درجة عالية من الاتفاق بين أفراد العينة حول هذه الفقرة.

وبالنظر إلى التكرارات المرجحة، نلاحظ أن خيار "نعم" حصل على أعلى قيمة بلغت (348)، في حين بلغت قيمة "لا أدري" (8)، ولم يسجل خيار "لا" أي قيمة، مما يعكس اتفاقاً شبه تام على توفر هذا النظام.

السؤال العاشر: يساعد نظام التعليم الإلكتروني في المدرسة علي زيادة التواصل مع الطلبة؟

جدول (11): التحليل الإحصائي المرجح لمساهمة نظام التعليم الإلكتروني في زيادة التواصل مع الطلبة

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	118	3	354
لا اداري	1	2	2
لا	0	1	0
المجموع	120	-	356
المتوسط الحسابي = $120 \div 356 = 2.97$			
الانحراف المعياري = 0.13			

يوضح جدول (11) نتائج التحليل الإحصائي المرجح لمساهمة نظام التعليم الإلكتروني في زيادة التواصل مع الطلبة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.97)، وهو قريب جداً من الحد الأعلى لمقياس التقدير، مما يدل على ارتفاع كبير في مستوى إسهام النظام في تعزيز التواصل. كما بلغ الانحراف المعياري (0.13)، وهو منخفض جداً، مما يعكس درجة عالية من الاتفاق والتجانس بين آراء أفراد العينة.

وبالنظر إلى التكرارات المرجحة، يتضح أن خيار "نعم" حصل على أعلى قيمة بلغت (354)، في حين سجل خيار "لا أدري" قيمة منخفضة جداً بلغت (2)، ولم يسجل خيار "لا" أي قيمة، وهو ما يعكس إجماعاً شبه كامل على فعالية نظام التعليم الإلكتروني في تحسين التواصل مع الطلبة.

السؤال الحادي عشر: اشعر بالرضا العام عن النظام الإلكتروني المطبق في المدرسة؟

جدول (12): التحليل الإحصائي المرجح لشعور العملاء بالرضا العام عن النظام الإلكتروني

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	118	3	354
لا اداري	2	2	4
لا	0	1	0
المجموع	120	-	358
المتوسط الحسابي = $120 \div 358 = 2.98$			
الانحراف المعياري = 0.14			

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي بلغ (2.98)، وهو قريب جداً من الحد الأعلى لمقياس التقدير، مما يدل على ارتفاع مستوى الرضا العام لدى أفراد العينة عن النظام الإلكتروني المطبق في المدرسة. كما أن الانحراف المعياري المنخفض (0.14) يشير إلى وجود درجة عالية من التجانس في إجابات المبحوثين، حيث تركزت معظم الآراء حول خيار "نعم"، مع وجود نسبة بسيطة من التردد تمثلت في خيار "لا أدري"، وعدم وجود رفض يُذكر. وبالنظر إلى التكرارات المرجحة، يتضح أن خيار "نعم" حصل على أعلى قيمة بلغت (354)، مقارنة بقيمة منخفضة جداً لخيار "لا أدري" (4)، وعدم تسجيل أي قيمة لخيار "لا"، مما يعكس اتفاقاً شبه كامل على فعالية النظام الإلكتروني.

السؤال الثاني عشر: إدارة المدرسة تشجع طلابها على التميز في جميع المجالات؟

جدول (13): التحليل الإحصائي المرجح لتشجيع إدارة المدرسة الطلاب على التميز في جميع المجالات

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	119	3	357
لا اداري	1	2	2
لا		1	0
المجموع	120	-	359
المتوسط الحسابي = $120 \div 359 = 2.99$			
الانحراف المعياري = 0.09			

يوضح جدول (13) أن المتوسط الحسابي بلغ (2.99) وهو قريب جداً من الحد الأعلى، مما يدل على ارتفاع مستوى تشجيع إدارة المدرسة للطلاب على التميز. كما أن الانحراف المعياري المنخفض (0.09) يعكس تجانساً كبيراً في آراء أفراد العينة. وبالنظر إلى التكرارات المرجحة، يتضح أن خيار "نعم" حصل على أعلى قيمة (357)، مع ضعف شديد في باقي الخيارات، مما يدل على اتفاق شبه كامل.

السؤال الثالث عشر: تصدر المدرسة تقارير الدرجات بأوقات منتظمة؟

جدول (14): التحليل الإحصائي المرجح لانتظام إصدار تقارير الدرجات

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	118	3	354
لا اداري	2	2	4
لا	0	1	0
المجموع	120	-	358
المتوسط الحسابي = $120 \div 358 = 2.98$			
الانحراف المعياري = 0.13			

يتضح من الجدول (14) أن المتوسط الحسابي بلغ (2.98) مما يدل على انتظام كبير في إصدار تقارير الدرجات. كما يشير الانحراف المعياري (0.13) إلى وجود درجة عالية من الاتفاق. وقد حصل خيار "نعم" على أعلى تكرار مرجح (354)، مقابل انخفاض باقي الخيارات.

السؤال الرابع عشر: تعمل المدرسة على تنفيذ أنشطة وفعاليات تعليمية وتعليمية؟

جدول (15): التحليل الإحصائي المرجح لتنفيذ الأنشطة والفعاليات التعليمية

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	119	3	357
لا اداري	1	2	2
لا	0	1	0
المجموع	120	-	359
المتوسط الحسابي = $120 \div 359 = 2.99$			
الانحراف المعياري = 0.09			

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي مرتفع (2.99) مما يعكس اهتمام المدرسة الكبير بتنفيذ الأنشطة التعليمية، بينما يشير الانحراف المعياري المنخفض إلى تجانس الآراء. كما يظهر تفوق واضح لخيار "نعم" (357) السؤال الخامس عشر: تظهر نواتج تعلم الطلاب على سلوكياتهم ومهاراتهم الحياتية؟

جدول (16): التحليل الإحصائي المرجح لظهور نواتج التعلم على سلوكيات الطلاب

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	115	3	345
لا اداري	3	2	6
لا	2	1	2
المجموع	120	-	353
المتوسط الحسابي = $120 \div 353 = 2.94$			
الانحراف المعياري = 0.23			

يبين جدول (16) أن المتوسط الحسابي (2.94) يدل على مستوى مرتفع من انعكاس نواتج التعلم على سلوك الطلاب، بينما يشير الانحراف المعياري (0.23) إلى وجود تباين بسيط في الآراء. كما تصدر خيار "نعم" التكرارات المرجحة (345). السؤال السادس عشر: تهتم إدارة المدرسة بالطلاب الذين لديهم مشاكل صحية؟

جدول (17): التحليل الإحصائي المرجح لاهتمام الإدارة بالطلاب ذوي المشاكل الصحية

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	112	3	336
لا اداري	8	2	16
لا	0	1	0
المجموع	120	-	352
المتوسط الحسابي = $120 \div 352 = 2.93$			
الانحراف المعياري = 0.25			

يتضح من الجدول (17) أن المتوسط الحسابي (2.93) يعكس مستوى مرتفعاً من اهتمام الإدارة بالطلاب ذوي المشاكل الصحية، في حين يشير الانحراف المعياري (0.25) إلى تباين محدود. وقد حصل خيار "نعم" على أعلى تكرار مرجح (336).

جدول (18): التحليل الإحصائي المرجح لمدى مناسبة الرسوم الدراسية

الخيارات	العدد	الوزن	التكرار المرجح
نعم	109	3	327
لا اداري	1	2	2
لا	10	1	10
المجموع	120	-	339
المتوسط الحسابي = $120 \div 339 = 2.83$			
الانحراف المعياري = 0.55			

يبين جدول (18) أن المتوسط الحسابي (2.83) يشير إلى رضا مرتفع نسبياً عن الرسوم الدراسية، إلا أنه أقل مقارنةً ببقية النتائج. كما أن الانحراف المعياري (0.55) يدل على وجود تباين ملحوظ في آراء أفراد العينة. ورغم حصول خيار "نعم" على أعلى تكرار مرجح (327)، إلا أن وجود نسبة من عدم الرضا يعكس اختلاف وجهات النظر.

3.3 اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء." من خلال النتائج الواردة في الجداول السابقة، يتضح أن هناك ارتفاعاً كبيراً في المتوسطات الحسابية لمعظم العبارات المرتبطة بجودة الخدمات التعليمية (مثل التواصل، الأنشطة، التقارير، الاهتمام بالطلاب)، حيث تراوحت بين (2.83 -

(2.99)، وهي قيم مرتفعة تشير إلى مستوى عالٍ من الجودة. كما أظهرت النتائج ارتفاعاً مماثلاً في مستوى رضا العملاء، مع انخفاض واضح في قيم الانحراف المعياري، مما يدل على تجانس الآراء. وعليه، يتم قبول الفرضية الأولى، حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء.

الفرضية الثانية: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا العملاء."

تشير النتائج إلى أن العناصر التي تمثل جودة الخدمات التعليمية (مثل تشجيع التميز، تنفيذ الأنشطة، تحسين التواصل، الاهتمام بالطلاب) قد حققت مستويات مرتفعة جداً من التقييم، وقد انعكس ذلك بشكل مباشر على ارتفاع مستوى رضا العملاء. كما أن ارتفاع المتوسطات الحسابية يقابله ارتفاع في الرضا، مما يدل على أن تحسين جودة الخدمات يؤدي إلى زيادة رضا العملاء. وعليه، يتم قبول الفرضية الثانية، حيث تؤكد النتائج وجود تأثير مباشر وإيجابي لجودة الخدمات التعليمية على رضا العملاء.

الفرضية الثالثة: "تختلف مستويات رضا العملاء باختلاف مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة."

من خلال ملاحظة النتائج، نجد أن العبارات التي حصلت على متوسطات أعلى (مثل التواصل والأنشطة وتشجيع التميز) ارتبطت بمستويات رضا أعلى، في حين أن العبارة المتعلقة بالرسوم الدراسية حصلت على متوسط أقل نسبياً (2.83) وانحراف معياري أعلى، مما يدل على وجود تباين في الرضا. وهذا يوضح أن اختلاف مستوى جودة الخدمة (أو تقييمها) يؤدي إلى اختلاف في مستوى رضا العملاء. وعليه، يتم قبول الفرضية الثالثة، حيث تشير النتائج إلى أن رضا العملاء يتأثر ويتغير حسب مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

4. النتائج والتوصيات

1.4 النتائج:

في ضوء التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج يمكن عرضها على النحو الآتي:

- 1- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا العملاء، حيث تبين أنه كلما ارتفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، زاد مستوى رضا العملاء وولائهم للمؤسسة التعليمية.
- 2- بينت النتائج أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات التعليمية المقدمة في مدارس بابل الدولية بمدينة بني وليد جاء مرتفعاً، مما يعكس نجاح المدرسة في تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين.
- 3- أوضحت النتائج أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في مدارس بابل الدولية ببني وليد جاء بدرجة عالية، الأمر الذي يعكس التزام المدرسة بتطبيق معايير الجودة في العملية التعليمية مقارنة ببعض المدارس الخاصة الأخرى في المدينة.
- 4- كشفت النتائج عن اهتمام إدارة المدرسة بتطبيق التعليم الإلكتروني بدرجة جيدة، وذلك من خلال استخدام الموقع الإلكتروني (Babel) كوسيلة لتعزيز التواصل مع الطلبة ودعم العملية التعليمية.
- 5- أظهرت النتائج أن المدرسة تولي اهتماماً ملحوظاً بتنفيذ الأنشطة التعليمية والترفيهية، وذلك من خلال التعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي، بما يساهم في تنمية مهارات الطلبة وتعزيز اندماجهم المجتمعي.

2.4 التوصيات:

استناداً إلى النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات على النحو التالي:

- 1- ضرورة الاستمرار في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة، من خلال تبني مبدأ التحسين المستمر، بما يضمن المحافظة على مستوى الأداء المرتفع وتطويره بما يتلاءم مع متطلبات البيئة التعليمية الحديثة.
- 2- تعزيز الاستجابة الفعالة لاحتياجات العملاء، والعمل على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، وذلك عبر توفير خدمات تعليمية ذات جودة عالية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي والحصول على الاعتماد الأكاديمي.
- 3- زيادة الاهتمام بتطوير التعليم الإلكتروني، من خلال تدريب الكوادر التعليمية والإدارية على استخدام التقنيات الحديثة، وتوسيع نطاق توظيفها في العملية التعليمية.
- 4- دعم وتعزيز الشراكة المجتمعية، من خلال تكثيف التعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي في تنظيم الأنشطة والفعاليات التعليمية والترفيهية، بما يساهم في تحقيق التكامل بين المدرسة والمجتمع.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو غالية، أحمد صالح. (2023). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طرابلس، ليبيا.

- أبوبكر، رمضان محمد، وبيومي، حسن محمد. (2022). تقييم جودة الخدمات التعليمية باستخدام نموذج SERVQUAL. مجلة العلوم التربوية، 14(2)، 45-68.

- ابو علفة، عصام الدين. (2002). المعلومات والبحوث التسويقية. مصر: دار حورس الدولية.

-الزهراني، أحمد بن محمد. (2021). جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلاب. رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
-الشريف، أحمد سعد. (2015). أثر جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء. مجلة البحوث الإدارية، 7(1)، 112-135.
-المصراطي، محمد علي. (2022). تقييم جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية الليبية. رسالة ماجستير، جامعة بني وليد، ليبيا.
-الميناوي، عائشة مصطفى، وآخرون. (2004). سلوك المستهلك (ط1). القاهرة، مصر: مكتبة عين شمس.
-محمد علي، سعاد يحيى، وأمزات، إسماعيل حسين. (2026). تقييم جودة الخدمات التعليمية في المدارس اليمينية باستخدام نموذج SERVQUAL. مجلة العلوم التربوية، 18(1)، 55-78.
ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Daryazadeh, Sajad, et al. (2022). *Educational service quality and student satisfaction*. International Journal of Educational Research, 115, 102–118.
- Hoque, Usman Shahidul, Akhter, Nasrin, Absar, Nusrat, et al. (2023). *Assessing service quality using the SERVQUAL model*. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 9(2), 100–115. MDPI.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Toscano-Hernández, Ana Elizabeth, Álvarez-González, Laura Isabel, Sanzo-Pérez, María Jesús, & Esparza, Silvia A. (2024). *Service quality in higher education: A review and analysis*. Sustainability, 16(3), 1450–1465.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo, & Gremler, Dwayne D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Compliance with ethical standards

Disclosure of conflict of interest

The authors declare that they have no conflict of interest.

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **LJERE** and/or the editor(s). **LJERE** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.