

أثر البيئة المادية لرياض الأطفال على رضا الزبائن (من وجهة نظر الأولياء)
دراسة عينة من رياض الأطفال بورقلة

The impact of the physical environment of kindergartens on customer satisfaction (From the parents' point of view): study on a sample of kindergartens in ouargla

كريمة مدور

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر
karimameddour05@gmail.com

حليمة السعدية قريشي

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر
halimasaadiakorichi@yahoo.fr

Received: 15 May 2017 Accepted: 25 June 2017

Published: 30 June 2017

ملخص:

تناولت الدراسة مدى تأثير البيئة المادية لرياض الأطفال كأحد عناصر المزيج التسويقي الخدمي على رضا زبائنهم، وتحديد الأهمية النسبية للمعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لبيئة رياض الأطفال، من خلال توضيح أثر كل من الدليل المحيط والدليل الأساسي لرياض الأطفال على رضا الأولياء، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبانة مكونة من 31 سؤال، حيث تمثل مجتمع الدراسة في جميع أولياء الأطفال المنتسبين لمؤسسات رياض الأطفال بورقلة، وتم اختيار عينة شملت 110 مفردة، وبعد جمع البيانات وتحليلها توصلت الدراسة إلى وجود تأثير للدليل المحيط لرياض الأطفال على رضا زبائن مؤسسات رياض الأطفال.

الكلمات المفتاحية: بيئة مادية، دليل أساسي، دليل محيط، رضا الزبائن، رياض الأطفال.

تصنيف JEL: D11، P36، I29.

Abstract:

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

key words: physical evidence, essential evidence, perepheral evidence, customer satisfaction, kindergarten.

Jel codes : D11, P36, I29.

تمهيد

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

تعتبر رياض الأطفال أحد المؤسسات الخدمية التي تعرف انتشارا واسعا في عصرنا الحالي مما يزيد من حدة المنافسة بينها وبين المؤسسات الأخرى، وذلك حفاظا على زبائنها وكسب رضاهم وولائهم، ولا يتم ذلك إلا من خلال الاهتمام بجودة خدماتها بجميع عناصرها التسويقية خاصة البيئة المادية، التي تعتبر ركيزة أساسية من ركائز العملية التربوية في رياض الأطفال؛ ففيها يكتسب الأطفال المهارات والمعلومات بالتجريب والاكتشاف، والتعلم الذاتي والتفاعل مع بعضهم بعضاً، بإشراف من معلمة متخصصة في هذا المجال، وفي جو يسوده المرح والسعادة والحب، فالبيئة المادية أكثر عناصر المزيح التسويقي ملموسية وملاحظة من قبل الزبون، كما لها تأثير مباشر في عملية تسويق الخدمة، ويمكن للمستفيد ملاحظتها والحكم عليها، وبذلك تكون جزءا من النطاق الواسع لتسويق الخدمة. تحاول هذه الدراسة الكشف عن مساهمة البيئة المادية للروضة في تحقيق رضا زبائنها، واستناد لما سبق يمكن طرح السؤال التالي:

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

بناء على الأسئلة الفرعية للدراسة، تم صياغة فرضياتها على النحو التالي:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البيئة المادية على رضا زبائن رياض الأطفال في المؤسسات عينة الدراسة. والتي بدورها تنقسم إلى الفرضيات الفرعية التالية :

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

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

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول رضاهم على البيئة المادية لرياض الأطفال تعزى للمتغيرات الديمغرافية (طبيعة الولي، مهنة الأم، عدد الأولاد في الروضة، سعر الخدمة، الدخل).

تكمن أهمية الدراسة في أن البيئة المادية للخدمة تعتبر ميزة تنافسية ومصدرا هاما لنمو وبقاء مؤسسات رياض الأطفال في السوق، مما يتطلب المزيد من الأبحاث والدراسات لتحسين الروضة من بيئتها المادية من أجل إرضاء زبائنها أو حتى استقطاب زبائن جدد. من خلال معالجة النقاط التالية:

• الوقوف على مدى الأهمية التي تحظى بها البيئة المادية لرياض الأطفال في المؤسسات عينة الدراسة.

• تحديد الأهمية النسبية للمعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لبيئة رياض الأطفال.

• معرفة كيف تساهم البيئة المادية لرياض الأطفال في تحقيق رضا الزبائن.

من خلال الاطلاع على أهم الدراسات التي تناولت موضوع البيئة المادية ورضا الزبون، يمكن القول أن هناك اهتمام من طرف الباحثين بالموضوع، وهي دراسات ذات فائدة كبيرة تساعد في الوصول لأفضل الأساليب لمعالجة السلبيات وحتى يمكن في النهاية تحقيق نتائج مثمرة تساعد على تحديد نسبة مساهمة الدليل الأساسي والدليل المحيط لرياض الأطفال في رضا الزبائن، ومن بين هذه الأبحاث والدراسات نذكر:

- دراسة سمية عباس مجيد، فؤاد يوسف عبد الرحمان سنة 2012¹: هدفت الدراسة إلى معرفة بيئة العمل المادية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية وتأثيرها في تحسين أداء العاملين. وقد طبقت الدراسة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية من خلال الوقوف على واقع عملها بالاستعانة باستمارة استبيان وزعت على 30 منتسبا ما بين مدير ومسؤول شعبة. توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير معنوي لبيئة العمل المادية على تحسين أداء العاملين من خلال تطبيق قواعد الهندسة البشرية ضمن المواصفات القياسية الدولية وتقديم التوصيات اللازمة بشأنها، أهمها تطبيق قواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئة العمل المادية و إعادة ترتيب صياغة أعمالها بما يساهم في رفع فاعلية الأداء لعاملها.

- دراسة IGUE, PEACE سنة 2012²: الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو تحديد مدى تأثير البيئة المادية على الأداء التسويقي لشركات الطيران التجارية في نيجيريا، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها، وزعت 110 استمارة استبيان على مديري موارد الطاقم وموظفي صيانة الطائرات والطياريين والمحاسبين الماليين ومديري خدمة العملاء من 29 شركة طيران تجارية في نيجيريا. وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد البيئة المادية (الأجواء، كفاءة الموظفين، تصميم أنظمة الخدمة) تؤثر على مقاييس الأداء التسويقي، نمو المبيعات والحصة السوقية وربحية شركة الطيران.

- دراسة نورا فواز زهرة سنة 2014³: عالجت الدراسة درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال بمحافظة اللاذقية في ضوء إدارة الجودة الشاملة من حيث المبدئين (التركيز على رضا المستفيدين، العلاقة بين الروضة والمجتمع المحلي). وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال بمحافظة اللاذقية في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أولياء الأمور الذين تمثلوا في عينة الدراسة البالغ عددهم 408 ولي أمر وزعت عليهم استبانته، وقد أظهرت النتائج أن درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال جاءت متوسطة، ومن جوانب الضعف التي لا تراعيها الروضة هي عدم التواصل مع أولياء الأمور خاصة فيما يتعلق بالمستجدات التي تقوم بها الروضة.

1. الإطار النظري للدراسة سيتم في هذا المحور تقديم إطار مفاهيمي نظري لكل من البيئة المادية ورضا الزبون، وذلك قصد الوقوف على الخلفية النظرية وتمحيص الدراسات السابقة والاستفادة منها في الإجابة عن مشكلة الدراسة وتحقيق الأهداف المرجوة.

1.1 مفهوم البيئة المادية: عرف Lovelock البيئة المادية على أنها "كافة التجهيزات و المستلزمات والمعدات والعناصر الملموسة، التي تعطي للزبون مؤشرات حول جودة الخدمة"⁴.

كما تطرقت المواصفات العالمية ISO ضمن مفاهيم الهندسة البشرية إلى مفردات بيئة العمل المادية و التي تشمل " المكائن والمعدات والأدوات والأجهزة والمركبات وكل شيء مادي يساهم في العملية الإنتاجية"⁵.

كما يعرفها زاهر عبد الرحيم على أنها " كافة الأشياء والعلامات الملموسة المستخدمة في تقديم الخدمة للعميل، أو تعميق شعوره المادي بها كأجهزة الحاسبات الآلية، أجهزة التكييف، آلات تصوير المستندات، مولدات الطاقة الكهربائية، الإنترنت... الخ"⁶.

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

إن عدم إمكانية لمس الخدمة (لا ملموسيتها) تعتبر من العوامل التي تجعل الزبون غير قادر على تقييمها، ولا يستطيع الزبون التعرف عليها إلا بعد أن يقوم باتخاذ قرار الشراء مما يصعب عليه عملية التقييم الفعلي قبل الشراء لذلك تعتمد المؤسسات الخدمية على الدليل المادي (البنائيات، الأثاث، السيارات، الطائرات، أجهزة الحاسوب، الألوان... الخ) لتسهيل عملية تقديم الخدمة وجعل الزبون يشعر بأن هنالك مكون ملموس في الخدمة⁷.

إذا فالبيئة المادية تؤثر في عملية تسويق الخدمة، وكذلك تمكن الزبون من الحكم على الخدمة وجودتها ومستوى رضاه عنها، فهي جزء من النطاق الواسع لتسويق تلك الخدمة.

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

- **الدليل المحيط PERIPHERAL EVIDENCE:** يعد الدليل المحيط أو الشكلي جزءا فعليا يمتلك في عملية شراء الخدمة، إلا أن قيمته وحده لا تعد قيمة ولا أهمية لها. فمثلا لا يعد دفتر الشيكات له أي قيمة أو أهمية ما لم يدمج أو يدعم من قبل البنك الصادر منه أو يكون مغطى برصيد من الأموال. فالدليل المحيط يضاف إلى قيمة الدليل الأساسي للخدمة فقط في حالة تقدير العميل لدلائل تلك الخدمة، ففي العديد من الفنادق الدولية الكبيرة تحتوي الغرف فيها على

الكثير من الدليل الخارجي مثل: الديكور، إرشادات عن البلد، أقلام، دفاتر ملاحظات، هدايا ترحيب، مشروبات، صور فوتوغرافية عن الفندق... وغيرها. هذه التصورات عن الخدمة يجب تصميمها و تطويرها بما يتناسب مع حاجات وتوقعات العميل⁸.

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

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

بناء على ما سبق يمكن القول أن البيئة المادية تتكون مما يلي:

• **الأدوات:** ونقصد به التجهيزات والمعدات والأثاث...إلخ؛

• **المحيط:** ونقصد به كل ما يحيط بالأدوات من بناء وموقع...إلخ.

2.1. البيئة المادية في رياض الأطفال: البيئة المادية في الروضة هي كل ما يحيط بالمعلمة والطفل، من مواد وأثاث وألعاب وتجهيزات، تؤثر في نمو الطفل وتكامل شخصيته، بطريقة مباشرة وغير مباشرة.

وتعد البيئة المادية ركيزة أساسية من ركائز العملية التربوية في رياض الأطفال، ففيها يكتسب الأطفال المهارات والمعلومات، من خلال التجريب والاكتشاف والتعلم الذاتي والتفاعل مع بعضهم البعض. ويمكن تقسيم البيئة المادية لرياض الأطفال إلى:

- **الدليل المحيط:** يتكون الدليل المحيط لرياض الأطفال من⁹: موقع الروضة وشكلها العام، حجم الروضة؛ ملعب الروضة،

الأفنية والمناطق الخضراء المحيطة بالروضة.

- **الدليل الأساسي:** أما الدليل الأساسي للروضة يتمثل في: الألعاب، الأثاث: الكراسي، المناضد، الأرفف، الألواح، السبورات، التجهيزات (كأجهزة التبريد والتدفئة، أجهزة المطبخ، أجهزة الاتصال، أجهزة العرض المرئية والمسموعة، أجهزة الأمن والسلامة)، أدوات تناول الطعام، أدوات ممارسة الأنشطة.

3.1. تعريف رضا الزبون وأهميته: عرف **Anderson, Mazvancheryl** رضا الزبون بأنه " إجراء تقييم شامل على أساس مجموع شراء واستهلاك أو تجربة سلعة أو خدمة على مر الزمن"¹⁰. وقد عرفه **Kotler** على أنه " الشعور الذي يوحي للزبون السرور أو عدم السرور الذي ينتج عنه مقارنة أداء المنتج الملاحظ مع توقعات الزبون"¹¹. أما **Khirallah** فعرف رضا الزبون على أنه " إدراك الزبون بأن حاجاته ورغباته وتوقعاته حيال المنتج أو الخدمة قد تم إشباعها"¹².

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

لرضا الزبون أهمية كبيرة في استمرارية المؤسسة والحفاظ على مكانتها في سوق المنافسة إضافة إلى أمور أخرى أهمها¹³:

- إذا كان الزبون راضيا عن أداء المؤسسة فإنه سيتحدث للآخرين مما يولد زبائن جدد؛

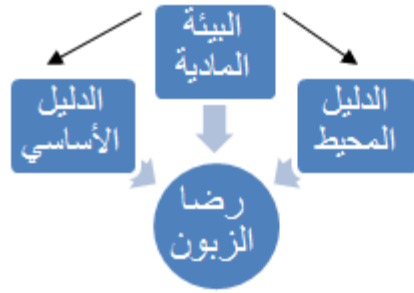
- إذا كان الزبون راضيا عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المؤسسة، فإن قراره بالعودة إليه سيكون سريعا؛

- إن رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المؤسسة سيقفل من احتمال توجه الزبون إلى مؤسسات أخرى منافسة؛
- إن المؤسسة التي تهتم برضا الزبون ستكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين ولاسيما فيما يخص المنافسة السعرية؛
- إن رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه سيقود إلى التعامل مع المؤسسة في المستقبل مرة أخرى؛
- يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمؤسسة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه مما يقود المؤسسة إلى تطوير خدماتها المقدمة إلى المستهلك؛
- إن المؤسسة التي تسعى إلى قياس رضا الزبون تتمكن من تحديد حصتها السوقية؛
- يعد رضا الزبون مقياسا لجودة الخدمة المقدمة؛
- هذا فضلا على أن رضا الزبون يساعد المؤسسة على تقديم مؤشرات لتقييم كفاءتها وتحسينها نحو الأفضل من خلال الآتي :
- تقييم السياسات المعمول بها وإلغاء تلك التي تؤثر في رضاه؛
- يعد دالة لتخطيط الموارد التنظيمية وتسخيرها لخدمة رغبات الزبون وطموحاته في ضوء آرائه التي تعد تغذية عكسية؛
- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المؤسسة ومدى حاجتهم إلى البرامج التدريبية مستقبلا.

2. واقع البيئة المادية لرياض الأطفال بمدينة ورقلة

- 1.2. مجتمع وعينة وأداة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع زبائن مؤسسات رياض الأطفال بمدينة ورقلة، ونظرا لطبيعة الدراسة فقد اعتمدنا على العينة الميسرة لمفردات مجتمع الدراسة وعلى أسلوب المسح باستخدام العينات، وبغية الوصول إلى الأهداف المرجوة وللإجابة على إشكالية البحث المطروحة المتمثلة في معرفة مدى تأثير البيئة المادية لرياض الأطفال على رضا الزبائن (من وجهة نظر الأولياء)، تم جمع البيانات الأولية من خلال استمارة استبيان كأداة رئيسة للبحث، وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة محاور تتمثل في:
- **البيانات الشخصية:** ويتضمن هذا المحور المتغيرات الشخصية (طبيعة الولي، مهنة الأم، عدد الأولاد في الروضة، سعر خدمات الروضة، الدخل بالنسبة للأولياء) .
 - **الجزء الأول:** ويتضمن المتغير المستقل ويتم قياسه بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:
 - عناصر الدليل المحيط: ويتم قياسها بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة على الجزء الأول من الاستبانة والمحدد من السؤال 01 إلى غاية السؤال 08.
 - عناصر الدليل الأساسي: ويتم قياسها بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة على الجزء الأول من الاستبانة والمحدد من السؤال 09 إلى غاية السؤال 16.
 - **الجزء الثاني:** ويتضمن المتغير التابع وهو رضا الزبون ويتم قياسه بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة على الأسئلة من 01 إلى 15 من الجزء الثاني من الاستبانة.
- علما بأن إجابات أفراد العينة ستخضع لمقياس ليكارت الثلاثي لبيان درجة الموافقة، حيث تعطى درجة (1) لعبارة غير موافق، ودرجة (2) لعبارة محايد، بينما تمنح درجة (3) لعبارة موافق، حيث وزعت 49 استمارة على مؤسسات رياض الأطفال. والشكل التالي يوضح النموذج المقترح للدراسة.

الشكل رقم 1: النموذج المقترح للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة

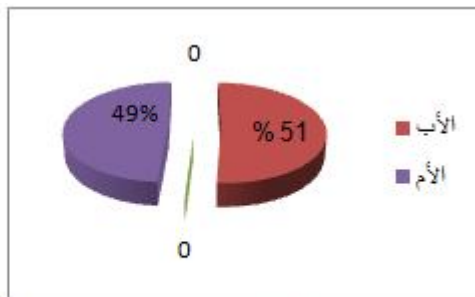
2.2. الأساليب الإحصائية للدراسة: من أجل تحليل نتائج الاستبيان وتفسيرها واستغلال النتائج، تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS22، وذلك بتفريغ جميع البيانات في البرنامج وتحليلها إحصائياً من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

- الإحصاء الوصفي لوصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة؛
- معامل الفايرومباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للكشف على اتجاه أفراد العينة.
- مصفوفة الارتباطات بيرسون لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.
- تحليل التباين (One Way ANOVA) وهذا لإثبات أو نفي صحة أنه توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين عناصر البيئة المادية في رياض الأطفال ورضا الزبون تعزى إلى اختلاف العوامل الديموغرافية الآتية: طبيعة الولي، مهنة الأم، عدد الأولاد في الروضة، سعر الخدمات المقدمة في الروضة، الدخل بالنسبة للأولياء.
- تحليل T-test من أجل تحديد الفروق التي تعزى للمتغيرات الديموغرافية للدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط لبيان تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة بالنسبة للمتغير التابع.

3.2. خصائص عينة الدراسة: وذلك من خلال دراسة كل من طبيعة الولي، مهنة الأم، عدد الأولاد في الروضة، سعر الخدمات المقدمة في الروضة والدخل بالنسبة للأولياء .

1.3.2. طبيعة الولي: تتم دراسة هذا المتغير بمعرفة نسبة الأمهات والآباء في عينة المبحوثين، والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم 2: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة الولي.

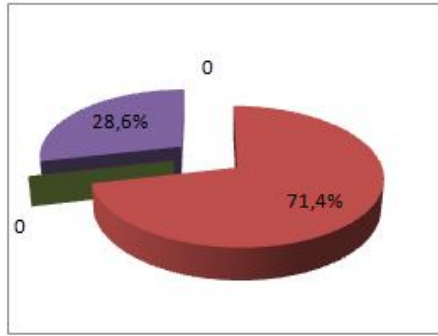


المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

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

2.3.2. مهنة الأم: تتم دراسة هذا المتغير بمعرفة نسبة الأمهات العاملات وربات البيوت في عينة الدراسة، والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم 3: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مهنة الأم.

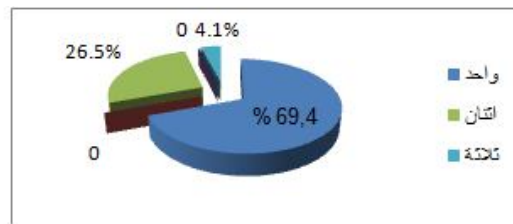


المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

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

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

الشكل رقم 4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الأولاد.

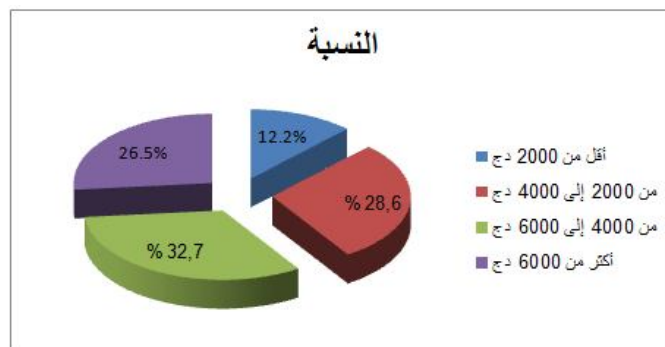


المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

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

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

الشكل رقم 5: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سعر الخدمات.

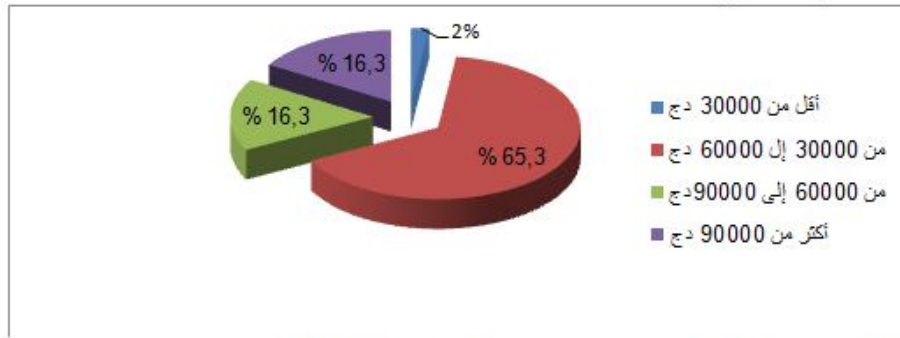


المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

يلاحظ من الشكل أعلاه أن 12,2% من مجموع المبحوثين يدفعون أسعاراً أقل من 2000 دج مقابل الخدمات التي تقدمها الروضة، و 28,6% يدفعون أسعاراً تتراوح من 2000 إلى 4000 دج، بينما 32,7% يدفعون أسعاراً تتراوح من 4000 إلى 6000 دج، في حين 26,5% من عينة الدراسة يدفعون أكثر من 6000 دج مقابل خدمات الروضة المنتسبين إليها، هذا ما يعني أن مؤسسات رياض الأطفال بمدينة ورقلة تضع أسعاراً مختلفة .

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

الشكل رقم 6: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل بالنسبة للأولياء.



المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

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

4.2. عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1.4.2. صدق وثبات أداة الدراسة: للتأكد من صدق وثبات الاستبانة عن طريق حساب معامل الثبات الفاكرومياخ الذي يدل على الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان، يعد معامل الفاكرومياخ قوي إذا تجاوزت نسبته 89% والجدول الموالي يبين قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي الفاكرومياخ للأداة ككل ولكل جزء من أجزاء الاستبانة.

الجدول رقم 1: معامل الفاكرومياخ للإستبانة ككل ولتغيراتها

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

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

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

2.4.2. اتجاهات أفراد العينة: لكل من عناصر الدليل المحيط، عناصر الدليل الأساسي ورضا الزبون

1.2.4.2. اتجاهات آراء أفراد العينة حول عناصر الدليل المحيط للبيئة المادية : تم قياس اتجاه آراء أفراد العينة باستخدام 08 أسئلة بمقياس ليكرت الثلاثي والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 2: اتجاهات آراء أفراد العينة حسب عناصر الدليل المحيط

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

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

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

2.2.4.2. اتجاهات آراء أفراد العينة حول عناصر الدليل الأساسي للبيئة المادية: تم قياس اتجاه أفراد العينة باستخدام

08 أسئلة بمقياس ليكرت الثلاثي والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 3: اتجاهات آراء أفراد العينة حسب عناصر الدليل الأساسي

مستوى الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأسئلة
متوسط	4	0,84	2,29	9- تستخدم الروضة تجهيزات ومعدات متطورة في التعليم
مرتفع	3	0,68	2,55	10- تتوفر الروضة على ألعاب تسلية مناسبة لأعمار الأطفال
مرتفع	1	0,55	2,84	11- أثاث (كراسي وطاولات) الأطفال مناسبة لأعمارهم وأحجامهم
متوسط	5	0,80	1,94	12- يراعى في تصميم الأثاث والأدوات ذوي الاحتياجات الخاصة
ضعيف	6	0,77	1,51	13- توفر الروضة وسائل النقل لنقل الأطفال
متوسط	5	0,88	1,94	14- تحتوي الروضة على مسرح لعرض نشاطات الأطفال الإبداعية
متوسط	5	0,90	1,94	15- تتوفر الروضة على عيادة طبية
مرتفع	2	0,67	2,73	16- توفر الروضة خدمة الإطعام
متوسط		0,52	2,21	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بعناصر الدليل الأساسي أن المتوسط العام لفقرات المتغير بلغ 2,21 بانحراف معياري قدره 0,52, وقد احتلت الفقرة رقم 11 (كراسي وطاولات الأطفال مناسبة لأعمارهم وأحجامهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2,84 وانحراف معياري قدره 0,55, لتحتل المرتبة الثانية الفقرة 16 (توفر الروضة خدمة

الإطعام) بمتوسط حسابي قدره 2,73 وانحراف معياري قدره 0,67, في حين جاءت الفقرة 13 (توفر الروضة وسائل النقل لنقل الأطفال) في المرتبة الأخيرة لفقرات هذا المجال بمتوسط حسابي بلغ 1,51 وانحراف معياري قدره 0,77, كما يظهر هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المتغير جاءت بدرجة متوسطة ما يدل على وجود إتفاق متوسط لرضا الزبائن المبحوثين حول معظم الإجابات الخاصة بعناصر الدليل الأساسي المحددة في الجدول أعلاه.

3.2.4.2. اتجاهات آراء أفراد العينة فيما يخص رضا الزبون: تم قياس اتجاه أفراد العينة باستخدام 16 سؤال بمقياس ليكرت الثلاثي والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 4: اتجاهات آراء أفراد العينة حسب رضا الزبون

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1- تسعى الروضة لتلبية حاجاتكم و رغباتكم	2,78	0,47	3	مرتفعة
2- تسعى الروضة دوما لتحسين نوعية الخدمات المقدمة لأطفالكم	2,80	0,46	2	مرتفعة
3- خدمات الروضة المقدمة من اختيارك الأول	2,23	0,80	11	متوسطة
4- تطرح الروضة باستمرار أسئلة عليكم للتعرف على حاجاتكم و رغباتكم	2,20	0,82	12	متوسطة
5- هناك الكثير من الخدمات الجيدة في الروضة	2,59	0,61	6	مرتفعة
6- تتناسب الأسعار المقدمة في الروضة	2,53	0,68	8	مرتفعة
7- أسعار الروضة متوافقة مع مستوى خدماتها وتعبر عنها بشكل جيد	2,63	0,60	5	مرتفعة
8- لن يقدرك انخفاض الأسعار في أي روضة منافسة إلى التحول عنها أو تغييرها بسهولة	2,41	0,84	9	مرتفعة
9- تعتبر نوعية الخدمات المقدمة أفضل من توقعاتكم	2,27	0,73	10	متوسطة
10- تشجع أصدقائك ومعارفك وتنصحهم بالتعامل مع الروضة	2,86	0,35	1	مرتفعة
11- ترغب في الاستمرار في التعامل مع هذه الروضة في المستقبل	2,80	0,54	2	مرتفعة
12- لم تتقدم بشكوى لإدارة الروضة عن أسلوب تعامل الموظفين أو لأي سبب آخر	2,55	0,71	7	مرتفعة
13- لن تتحول إل أي روضة منافسة حتى إذا واجهتك مشكلة في التعامل مع هذه الروضة	2,27	0,79	10	متوسطة
14- إذا واجهتك مشكلة في الخدمات التي تقدمها الروضة فسوف تنقلها مباشرة إلى العاملين في الروضة قصد حلها	2,69	0,58	4	مرتفعة
15- تشعر بأن الروضة تضع مصلحة زبائننا فوق كل اعتبار	2,78	0,47	3	مرتفعة
المتوسط العام	2,55	0,28		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

يوضح الجدول رقم (4) المتعلق برضا الزبون أن المتوسط العام لفقرات المتغير بلغ 2,55 بانحراف معياري قدره 0,28, وقد احتلت الفقرة رقم 01 (تسعى الروضة دوما لتلبية حاجاتكم و رغباتكم) والفقرة 10 (تشجع أصدقائك ومعارفك وتنصحهم بالتعامل مع الروضة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2,86 وبانحراف معياري قدره 0,47 و 0,35 على التوالي, لتحل المرتبة الثانية الفقرة 02 (تسعى الروضة دوما لتحسين نوعية الخدمات المقدمة لأطفالكم) والفقرة 11 (تربغ في الاستمرار في التعامل مع هذه الروضة في المستقبل) بمتوسط حسابي قدره 2,80 وانحراف معياري قدره 0,46 و 0,54 على التوالي, في حين جاءت الفقرة 04 (تطرح الروضة باستمرار أسئلة عليكم للتعرف على حاجاتكم و رغباتكم) في المرتبة الأخيرة لفقرات هذا المجال بمتوسط حسابي بلغ 2,20 وانحراف معياري قدره 0,82, كما يظهر هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة وهذا يعكس درجة عالية لرضا الأولياء عن الروضة.

3.4.2. اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

1.3.4.2. عرض نتائج اختبار الفرضية الأولى: نصت الفرضية الأولى للدراسة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية

لعناصر البيئة المادية لرياض الأطفال ورضا الزبون", وقسمت الفرضية إلى فرضيتين فرعيتين هما:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الدليل المحيط على رضا الزبون .

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الدليل الأساسي ورضا الزبون .

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون ومعادلة خط الانحدار كالتالي:

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

الجدول رقم 5: معامل الارتباط بيرسون بين عناصر الدليل المحيط ورضا الزبون

		الدليل المحيط	رضا الزبون
بيرسون	رضا الزبون	Corrélation coefficient	,599**
		Sig.(bilatérale)	,000
		N	49
**correlation est significative au niveau 0.01 (bilatérale)			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

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

- معادلة خط الانحدار (طريقة المربعات الصغرى): سيتم تمثيل العلاقة بين عناصر الدليل المحيط ورضا الزبون على الشكل التالي:

$$Y=a+b1X1$$

حيث :

a: ثابت X1 : يمثل الدليل المحيط b1 : معامل خط الانحدار Y : رضا الزبون

الجدول رقم 6: يوضح معامل الإندحار البسيط لأثر عناصر الدليل المحيط في رضا الزبون

النموذج	A	الخطأ المعياري	Beta	t المحسوبة	مستوى المعنوية
الثابت a	19,58	3,705		5,367	0,000
X1	0,855	0,281	0,541	3,153	0,003

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية لعناصر الدليل المحيط تقدر ب (0,003) وهي أقل من (0,01) أي له دلالة إحصائية، ومن نستنتج أن عناصر الدليل المحيط تؤثر في رضا الزبائن بنسبة . وبهذا يمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي: $Y=19.58+0.85 X_1$

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون ومعادلة خط الانحدار كالتالي:

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

الجدول رقم 7: معامل الارتباط بيرسون بين عناصر الدليل الأساسي ورضا الزبون

		الدليل الأساسي	رضا الزبون
بيرسون	رضا الزبون	Corrélation coefficient	,470**
		Sig.(bilatérale)	,001
		N	49
**correlation est significative au niveau 0.01 (bilatérale)			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

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

- معادلة خط الانحدار (طريقة المربعات الصغرى): سيتم تمثيل العلاقة بين عناصر الدليل الأساسي ورضا الزبون على الشكل التالي:

$$Y=a+b2X2$$

حيث :

a: ثابت X2 : يمثل الدليل الأساسي B 2: معامل خط الانحدار Y : رضا الزبون

الجدول رقم 8: يوضح معامل الانحدار البسيط لأثر عناصر الدليل الأساسي في رضا الزبون

النموذج	A	الخطأ المعياري	Beta	t المحسوبة	مستوى المعنوية
الثابت A	19,58	3,705		5,367	0,000
X2	0,107	0,226	0,081	0,472	0,639

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية لعناصر الدليل الأساسي تقدر ب(0,639) وهي أكبر من (0,01) أي أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين عناصر الدليل الأساسي ورضا الزبون.
2.3.4.2. عرض نتائج اختبار الفرضية الثانية: نصت الفرضية الثانية للدراسة على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين لرضا الزبائن تعزى للمتغيرات الديمغرافية (طبيعة الولي, مهنة الأم, عدد الأولاد في الروضة, سعر الخدمات المقدمة في الروضة, الدخل بالنسبة للأولياء) .

- بالنسبة لمتغير طبيعة الولي: لمعالجة ذلك تم استخدام اختبار (T-test) والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 9: نتائج اختبار T لاختبار الفروق في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبون حسب متغير طبيعة الولي.

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

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F تساوي 2,379 ومستوى المعنوية (0.130) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,01 مما يدل على وجود تجانس بين الآباء والأمهات عينة الدراسة في إجاباتهم حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون, وبالتالي سوف نختار اختبار T في حالة تساوي التباينات, حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0,195) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \geq 0.01$), ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير طبيعة الولي.

- بالنسبة لمتغير مهنة الأم: معالجة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 10: نتائج اختبار T لاختبار الفروق في إجابات المبحوثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبون حسب متغير مهنة الأم.

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

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

يظهر من خلال الجدول رقم 10 أن قيمة F تساوي 0,681 بمستوى معنوية 0,413 أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,01، مما يدل على وجود تجانس بين الأمهات العاملات وربات البيوت في إجاباتهن حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون، وبالتالي سوف نختار اختبار T في حالة تساوي التباينات، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (1,670) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $(\alpha \geq 0.01)$ ، ومنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير مهنة الأم.

- بالنسبة لمتغير عدد الأولاد في الروضة وسعر الخدمات المقدمة في الروضة، الدخل بالنسبة للأولياء: لمعالجة هذه المتغيرات تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم 11: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في إجابات الباحثين حول تأثير عناصر البيئة المادية على رضا الزبون حسب باقي المتغيرات الديمغرافية

الخصائص	F	Sig.	النتيجة الإحصائية
عدد الأولاد في الروضة	0,239	0,788	لا يوجد تأثير
سعر الخدمات المقدمة في الروضة	0,239	0,868	لا يوجد تأثير
الدخل بالنسبة للأولياء	0,397	0,256	لا يوجد تأثير

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الدراسة ونتائج SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه بالنسبة لعدد الأولاد في الروضة قيمة F تساوي 0,239 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية 0,788، مما يشير إلى عدم وجود فروق في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير عدد الأولاد في الروضة، أما بالنسبة لسعر الخدمات المقدمة في الروضة فتشير قيمة F المحسوبة إلى 0,239 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية 0,868، مما يشير إلى عدم وجود فروق في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير سعر الخدمات المقدمة في الروضة، وبالنسبة لمتغير دخل الأولياء فقيمة F المحسوبة قد بلغت 0,397 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية 0,256 مما يشير إلى عدم وجود فروق في إجابات الباحثين حول تأثير البيئة المادية على رضا الزبون تعزى لمتغير الدخل بالنسبة للأولياء.

3. الخلاصة: توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات جاءت كما يلي:

- البيئة المادية هي من احد الجوانب المهمة التي يستدل بها الزبون للحكم على مدى جودة الخدمة.
- تقييم البيئة المادية تعتمد على إدراك الزبون لها من خلال عناصرها والمتمثلة في عناصر الدليل الأساسي والدليل المحيط.
- عناصر الدليل المحيط هي أكثر عناصر البيئة المادية توافر، حيث أن عناصر الدليل المحيط في رياض الأطفال تؤثر في رضا زبانتها بينما عناصر الدليل الأساسي لا تؤثر في ذلك وتوصلنا إلى معادلة خط الانحدار التالية:
$$Y=19.88+0.885 Xa$$
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية لرياض الأطفال ورضا الزبون تعزى للمتغيرات الديموغرافية (طبيعة الولي، مهنة الأم، عدد الأولاد في الروضة، سعر الخدمات المقدمة في الروضة، الدخل بالنسبة للأولياء). ومنه يمكن تقديم التوصيات التالية:
- إن البيئة المادية في رياض الأطفال هي أحد المعايير التي يعتمد عليها الزبون في تقييم جودة الخدمة من خلال ملاحظة وتقييم عناصره المحيطة والأساسية، ولتحقيق رضا زبانتهم يجب أن تعمل مؤسسات رياض الأطفال على أخذ جميع عناصر البيئة المادية بعين الاعتبار؛

- العمل على تشجيع الإبداع في توفير عناصر البيئة المادية الذي يساعد بدوره على تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات رياض الأطفال؛

ضرورة توفير المناخ الملائم للمربيات والذي يساهم في تشجيعهن على العمل الجيد باعتبار مقدم الخدمة (المربية) تعمل بالموازاة مع البيئة المادية في خلق صورة ذهنية جيدة عن نوعية الخدمة.

الهوامش والمراجع :

- ¹ - سمية عباس مجيد، فؤاد يوسف، بيئة العمل المادية و أثرها في تحسين أداء العاملين، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الواحد والتسعون، 2012، ص184.
- ² - IGUE, PEACE, **physical evidence and marketing performance of commercial air lines in Nigeria**, American international journal of contemporary research, vol. 2 n12, December 2012 , P 136 .
- ³ - نوار فواز زهرة، درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال بمحافظة اللاذقية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد السادس، 2014، ص 549 .
- ⁴ -Christopher Lovelock et autre, **marketing des services** , Pearson education France ,6 edition , 2008 p27 .
- ⁵ - فؤاد عبد الرحمان، سمية مجيد، بيئة العمل المادية و أثرها في تحسين أداء العاملين، دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 91، 2012، ص187.
- ⁶ - زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراهة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص 49.
- ⁷ - محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان، تسويق الخدمات، دار المسيرة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص330 .
- ⁸ - هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر للتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثالثة، 2005، ص370 .
- ⁹ - تم الاستخلاص بعد الإطلاع على مجموعة من الدراسات منها دراسة عبير عدنان القزاز، احتياجات تطوير البيئة المادية في المدارس الابتدائية بمحافظة غزة في ضوء المعايير الدولية، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص69. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص69.
- ¹⁰ XuemingLuo, C.B.Bhattacharya, **Corporate Social Responsibility, Customer Satisfaction And Market Value**, Journal Of Marketing, October 2006, P 3.
- ¹¹ يوسف حجيم سلطان طائي، هاشم فوزي دباس العبادي، "إدارة علاقات مع الزبون"، ط1، دار المعرف للنشر، الأردن، 2009، ص221.
- ¹² نظام موسى سويدان، "تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون و المحافظة عليه"، مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد13، العدد1، 2011، ص663.
- ¹³ حاكم جبوري الخفاجي، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية، العدد 25، جامعة الكوفة، العراق، 2012، ص 84.