

أثر جودة الخدمات التعليمية بالمدارس الخاصة على رضا الأولياء
- دراسة لعينة من أولياء التلاميذ بالمدارس الخاصة بالجزائر -

**The Impact of the Quality of Educational Services
in Private Schools on the Parents' Satisfaction
- A field study of a sample of Students' Parents in
private Schools in Algeria-**

هيبه طوال¹، زوييدة بلي²

1- جامعة الجلفة- الجزائر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مخبر إصلاح النظام الدستوري الجزائري ومتطلبات الحكم الرشيد

h.toual@mail.univ-djelfa.dz

2- جامعة الجلفة - الجزائر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مخبر MQEMADD

z.belli@univ-djelfa.dz

تاريخ الاستلام: 2021/03/14 تاريخ القبول: 2021/09/21 تاريخ النشر: 2022/06/09

ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الأولياء في المدارس الخاصة بالجزائر، ولتحقيق ذلك صممت الباحثين إستبانة تضمنت (43) فقرة لجمع المعلومات الأولية من أولياء الأمور. وعلى ضوء ذلك تم استخدام المنهج الوصفي ومن ثم جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات بواسطة برنامج (Spss.25). بعد عمليات تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: تحسين جودة الخدمة التربوية ينعكس إيجاباً على مستوى رضا الأولياء. كما أوضحت الدراسة أن هناك تأثيراً ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية الخاصة على رضا الأولياء بقيمة دلالة (0.05)، كما توجد فروق في رضا أولياء التلاميذ تعزى للمستوى التعليمي لهم والعمر. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: يجب أن تستمر المدارس في التأكيد على الالتزام والتطوير المستمر لجودة الهياكل التعليمية، جودة الإجراءات، جودة التفاعل وجودة النتائج لتحسين البرامج المعتمدة في المدارس الخاصة.

كلمات دالة: الخدمات التعليمية، جودة الخدمات التعليمية، المدارس الخاصة، رضا الأولياء، الجزائر.

Abstract:

This study aims to demonstrate the impact of the quality of educational services on the satisfaction of students' parents in private schools in Algeria. A questionnaire of (43) items was used to collect primary information. A descriptive analytic method was used, data was collected and analysed, and hypotheses tested using the (Spss.25) program. The study reached a number of results, such as: there is a statistically significant effect of the quality of special educational services on parents' satisfaction, at significance threshold of (0.05). The results show too that there are also differences in the satisfaction levels of the parents due to their educational level and age. The study concluded the following recommendations: Schools should continue to emphasize the commitment and continuous development of the quality of educational structures, the quality of procedures, the quality of interaction and the quality of results to improve the programs accredited in private schools.

Key words:

Educational Services, The Quality of Educational Services, Private schools, Parents Satisfaction, Algeria

مقدمة:

بلغ عدد المؤسسات التعليمية حسب آخر تقرير للديوان الوطني للإحصائيات بالجزائر: 26982 مؤسسة تربوية (19037 مدارس، 5512 متوسطة، 2433 ثانوية) (الديوان الوطني للإحصائيات، 2019، صفحة 01)، وهذا ما يعكس حرص المنظومة التربوية على توفير التعليم المجاني على المستوى الوطني. إلا أن التفتح على القطاع الخاص أدى الى تبني منهج التعليم الخاص أو المدارس الخاصة والتي أنشأت طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 432.05 المؤرخ في 08 نوفمبر 2005 والذي يحدد شروط إنشاء المؤسسات التربوية والتعليم الخاصة و فتحها و مراقبتها والذي يلزم المؤسسة الخاصة بتطبيق الحجم الساعي التعليمي المعمول به في مؤسسات التربية والتعليم العمومية التابعة لوزارة التربية الوطنية. و قد انتشرت منذ ذلك الوقت و بوتيرة متسارعة نوعا ما المدارس الخاصة في الأطوار الثلاثة و شهدت بالمقابل اقبالا من طرف أولياء التلاميذ للاستفادة من خدماتها حيث بلغ عددها بالموسم الدراسي 2017: 260 مؤسسة بطاقة استيعاب 60000 تلميذ (ريبب، 2017) بعد أن كان سنة 2010: 179 مؤسسة تربوية بطاقة استيعاب 31661 تلميذ والذي كان يبلغ سنة 2008: 119 مؤسسة تربوية (يومية المجاهد، 2010). و قد تباينت ردود فعل الأولياء من مؤيد الى معارض بحيث برز بعض التخوف من هذا النوع من التعليم الذي يجعل الاولياء يتحملون أكثر مسؤولية

اختياراتهم خاصة و أن جودة الخدمات بقطاع التعليم الخاص لم تحدد بعد وتخوف كبير من ظروف الأمن والإطعام والرفاهية التي يرونها من أهم المطالب نظار لما يبذله هؤلاء الأولياء من مستحقات تتجاوز القدرات الشرائية للمواطن البسيط والتي تتراوح مستحقات التمدرس بها بالنسبة لتلاميذ الطور الأول ما بين 190.000 دج و 260.000 دج وما بين 200.000 دج و 350.000 دج للطور المتوسط و تقدر ما بين 250.000 دج و 400.000 دج للطور الثانوي. حسب وكالة الأنباء الجزائرية (وكالة الأنباء الجزائرية، 2020)، وهي مبالغ جد مرتفعة.

أولا. الجانب النظري والدراسات السابقة:

I. الخدمات التعليمية: تعتبر الخدمات التعليمية واحدة من أهم المقومات في اكتشاف طاقات الطلبة الفكرية و الذهنية فهي من بين مقومات أي دولة، وتنقسم الخدمات التعليمية الى مفهومين: الأول يتعلق بمفهوم التعليم العام و الذي يرتبط بالقطاع العام تحت الاشراف المباشر للدولة، والثاني يرتبط بمفهوم التعليم الخاص و الذي يرتبط بدوره بالقطاع الخاص. فنجد، في التعليم العام أن الخدمات التعليمية تقدم مجانية و تمس كل المراحل المعتمدة في أي نظام تعليمي (ابتدائي، متوسط و ثانوي) بحيث يكون التعليم لهذه الفئات من المتدربين الزامي قبل سن 16 سنة. و يعتبر أحد عوامل الانتاج فهو يمثل مدخلات و مخرجات الانتاج الشامل (صباح و مزوزي، 2018، صفحة 267). في حين تختلف مع التعليم الخاص فقط فيما يخص أن التعليم الخاص يقدم خدماته بمقابل، و فيه يتحمل القطاع الخاص تكاليف التعليم والتمويل.

II. المدرسة الخاصة: كما ذكرنا سابقا أن المدارس الخاصة أنشأت طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 432.05 المؤرخ في 08 نوفمبر 2005 و الذي حدد في محتواه شروط فتحها (النشرة الرسمية للتربية الوطنية، 2006).

1. **الانشاء:** لقد حدد المشرع في نص القانون في مادته الأولى أن المؤسسة التعليمية الخاصة تضم طورا واحدا أو عدة أطوار على أن يلزم القائمون عليها بتطبيق الحجم الساعي التعليمي المعمول به في مؤسسات التربية و التعليم العمومية التابعة لوزارة التربية الوطنية. ولها أن تفتح فروعها في مختلف المناطق، أما من ناحية تسميتها المادة 06 من القانون فلا يجب أن تستعمل التسميات المخصصة لمؤسسات التربية والتعليم العمومية التابعة لوزارة التربية الوطنية على أن تتبع التسمية بكلمة "الخاصة" و يتم الاعلان عن تكاليف التمدرس عن طريق الالصاق.

وفيما يتعلق بإنشائها، فيتم ايداع الطلب مرفوقا بملف تقني على مستوى مديرية التربية للولاية على أن يتم دراسة الطلبات على مستواها ومن ثم يتسلم صاحب الطلب وصل ايداع

بعد التحقق من مطابقة الوثائق، وتقوم اللجنة المكونة من عدة قطاعات (الصحة، الحماية المدنية، رئيس المجلس البلدي، ممثل عن مصالح الولاية، ممثل مديرية التمرير والبناء وممثل عن مديرية الضرائب) بإبداء الرأي بالقبول لدى الوزير المكلف بقطاع التربية.

2. **الفتح:** وفيما يتعلق بالفتح، تخضع المؤسسة الى المراقبة المسبقة للموقع تقوم بها المديرية السابقة الذكر اعتمادا لدفتر الشروط الموافق عليه من طرف المؤسس.

3. **المراقبة:** و تحدد في مادتها 19 الشروط الواجب توافرها في مدير المؤسسة فلا يجب أن يقل عمره عن 25 سنة و أن يحوز شهادة التعليم العالي و أقدمية 05 سنوات في أنشطة التدريس و التكوين وأن يكون جزائري الجنسية و أن لا يكون عليه أحكام قضائية أو تأديبية بالإضافة الى شهادة طبية تثبت أهليته البدنية والعقلية للمنصب. وفيما يتعلق بالمستخدمين فيجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط في التوظيف بالمؤسسات التربوية في القطاع العام.

يحدد بنص القانون أيضا حقوق التلاميذ وواجباتهم بنفس ما هو معمول به في المدارس العمومية، خاصة فيما يتعلق بنظام العطل السنوية و الحجم الساعي للدراسة.

III. المدارس الخاصة بالجزائر: تنقسم المدارس الخاصة بالجزائر الى نوعين:

1. **المدارس الخاصة الوطنية:** و هي كل مؤسسة تربوية تشمل الأطوار الثلاثة معا تقدم خدماتها التعليمية بمقابل مادي تتبع القانون المؤسس لها، بحيث يكون أصحابها و أفرادها العاملين بها حاملون للجنسية الجزائرية وقد يكون افرادا طبيعيين أو معنويين، وهي المدارس التي نحاول التطرق اليها في هته الدراسة.

2. **المدارس الخاصة الأجنبية:** و هي كل مؤسسة تربوية خاضعة للاتفاقيات الثنائية المبرمة بين الدولة الجزائرية و دولة أخرى (النشرة الرسمية للتربية الوطنية، 2005)، و يزال الدراسة بها التلاميذ ذوو الجنسيات المزدوجة أو التلاميذ الأجانب أو التلاميذ الجزائريين بشرط أن تقدم المؤسسة برامجها التعليمية تعليما يتطابق مع البرامج التعليمية الرسمية التي تقرها وزارة التربية الوطنية. بحيث تقدم خدماتها بمقابل مادي (المادة 25). و حسب القانون المنشئ لها.

IV. جودة الخدمات التعليمية و قياسها:

1. **جودة الخدمات التعليمية:** أجمع الباحثون على أن الجودة هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات واشباع رغبات زبائنهم من السلع و الخدمات، و يرتبط مفهوم جودة الخدمة بالخصوص بادراك العملاء للأداء الفعلي للخدمة المقدمة.

و بالنظر للأدبيات في مجال ضبط مفهوم جودة الخدمة لوحظ تباين من مختلف الباحثين، فنجد لويس يعرفها على أنها "تقديم خدمة أفضل من توقعات العميل" (العجمي و التويجري، 2016، صفحة 143)، وهي تتكون من جانبين: الأول و هو الجانب التقني (أي الخدمة المقدمة فعلياً) والثاني الجانب الوظيفي (أي كيف تقدم هذه الخدمة). وعرفها كل من (Zeitnamal, Bitner) أنها تعني تسليم خدمة متميزة بالمقارنة مع توقعات الزبائن.

أما في فيما يخص الخدمات التعليمية، فيرى (Tam) (العطوي و رشيد، 2011، صفحة 11) أن جودة الخدمة التعليمية تتحدد في ضوء صلتها بأصحاب المصلحة (Stakhoders) من العملية التعليمية، بحيث يمثل أصحاب المصلحة مجموع: الطلبة بالدرجة الأولى (أو الزبائن الحقيقيين) ، بيئة/محيط العمل (الداخلي و الخارجي)، أعضاء هيئة التدريس، المجتمع (أو الدولة)، أولياء التلاميذ، الإدارة و العاملين، اذن فمفهوم جودة الخدمات التعليمية يكمن في مجموعة من الشروط والمواصفات و المعايير التي يجب أن تتوفر في هذه العملية لتلبية حاجات أصحاب المصلحة.

وعلى ضوء هذا، نستطيع تعريف جودة الخدمة التعليمية على أنها "عملية التقييم التي يقوم بها أصحاب المصلحة للمقارنة بين الخدمات التعليمية المقدمة من عدة مدارس خاصة أو عامة و المفاضلة بينها بيسر و التي تتيحها المنظومة التربوية لبلد ما".

إن تعدد تعاريف جودة الخدمات يختلف باختلاف أصحاب المصالح ، وبناءا عليه يوجد اختلاف وعدم توافق في أفضل وسيلة لقياس جودة الخدمات ولا يوجد الى الآن نموذجاً موحداً لقياس جودة الخدمات يمكن تطبيقه على مختلف القطاعات، و هذا ما يؤكد فأنجل (2010) (الشعبي و الشهري، 2014). و هذا بدوره ما يفتح أمامنا محاولة قياسها معتمدين فيها على الأبعاد التي تلائم هذا النوع من الخدمات و هو الخدمات التعليمية في المدارس الخاصة.

2. قياس جودة الخدمات التعليمية: كما ذكرنا سابقاً، أنه لا يوجد مقياس أو نموذج محدد لقياس جودة الخدمات خاصة التعليمية منها، فاختلفت الطرق بحسب كل قطاع لنوع الخدمات المقدمة. فقدم كل من (بيري، باراشورمان، زيثمال) نموذج الفجوات الخمس (SERVEQUAL) الذي يعتمد على قياس الفجوة بين الأداء الذي يتوقعه الزبون من المنظمة المقدمة للخدمة والأداء الفعلي للمنظمة المدروسة. واعتمد في هذا النموذج على خمسة أبعاد أساسية (الجانب المادي، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) لكن

وجهت عدة انتقادات لهذا النموذج باعتباره يعتمد فقط على قياس جودة الخدمة في حالة التأكد فقط فهو لا يلائم جميع الخدمات.

ثم قام كل من (Cornin, Taylor) بتطوير نموذج محسن على السابق (SERVPERF) و يعد نموذجا لقياس الأداء الفعلي بالاعتماد على خمسة أبعاد وهي: الخصائص الملموسة، سرعة الاستجابة، الضمان، التفاني في خدمة العميل.

لكن مما يعاب على النموذجين السابقين أنهما لا يمسان كل أطراف العملية، فقد ركزا فقط على تقييم تقديم الخدمة، الا أنهما تجاهلا عدة جوانب تمثل خصوصا في جودة الشركة أو ما يسمى بصورة الشركة مثل ما جاء في نموذجي كل من (Gronroos, Lehtinen) اللذان أضافا بعدي: الجودة المادية (التقنية) و الجودة التفاعلية وهنا لا نقصد فقط بالتعاطف أو تفاني مقدم الخدمة بل أكثر من ذلك وهو أن يكون هناك تبادل للآراء بين مقدمي الخدمة من معلمين وطاقم إداري من جهة وأولياء التلاميذ من جهة أخرى، نظرا لأن التلميذ في هذه المراحل الدراسية (مرحلة التحضيري الى غاية الثانوي) قاصر أي لا يمكن له بأي حال من الأحوال الحكم على جودة الخدمات الى من خلال رضا الأولياء أو النتائج المحققة في الصف.

وفي نموذج آخر لـ (Cornin, Brody) أعطيا أهمية لنتائج جودة الخدمة المقدمة بحيث أبرزها في ثلاث أبعاد:

- جودة النتائج: و تضم كل من وقت الانتظار، النتائج الملموسة و التكافؤ.
- جودة البيئة المادية: و تشمل تصميم التسهيلات، العوامل الاجتماعية و الظروف المحيطة.
- جودة التفاعل: تتضمن الاتجاهات، السلوك و الخبرة.

ونظرا لخصوصية الخدمات التعليمية، طور (Firdaus, (Firdaus Abdullah 2006, p. 569) نموذج آخر لقياس جودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي (HEdPERF : Higher Education PERFormance)، و الذي رأى بدوره أن مختلف المقاييس السابقة كانت جد محدودة خاصة و أنها أعطت اهتماما زائدا لجودة الخدمات التعليمية الأكاديمية و تجاهلت نوعا ما الجوانب الغير أكاديمية و المتمثلة في الخبرة في التعليم و جوانب خارجية مؤثرة أخرى معتمدا في ذلك على الأداء الفعلي. و جاءت أبعاد المقياس متمثلة في ستة أبعاد و هي:

- الجوانب غير الأكاديمية (Non-academic aspects): ويحدد العوامل الأساسية لجودة الخدمة التعليمية من وجهة نظرة الطالب و درجة ارتياحه، وتشمل :

التفاعل الايجابي و التواصل الجيد مع الطاقم الاداري و التعليمي، الدراية بالنظم و الاجراءات بالمؤسسة، الأوقات الملائمة للدراسة حسب كل مقرر دراسي، الخدمات الاستشارية(النفسية، قبول اقتراحات...).... الخ .

– **الجوانب الأكاديمية(Academic aspects):** ويقصد بها ما يقدمه الطاقم الاداري والتعليمي وتشمل كل من: كفاءة الطاقم التعليمي في تنفيذ البرنامج الدراسي، سرعة الاستجابة لطلبات المساعدة من الطالب، الجدية في حل مشاكل الطلبة، الايجابية في التفاعل اتجاه الطالب، التشجيع على مواصلة النجاح، فتح فضاءات للتشاور و تقديم الاستشارات...الخ.

– **صورة المؤسسة/الجامعة(Reputation):** ويقصد بها صورة المؤسسة التعليمية في ذهن الطالب والأولياء و المجتمع، من حيث: حسن الاستقبال، توفير الامكانيات المساعدة على الدراسة، قاعات التدريس و المرافق الهيكلية، برامج و مقررات توافق توجهات الطلبة، توفير المرافق الرياضية والترفيهية، احترام الحد الأقصى للدراسين بالصف الواحد، و أخيرا امكانية التوظيف بعد التخرج.

– **التمكين و تسهيلات الوصول (Access):** ويقصد به توفر المؤسسة على كل شروط الراحة والتوافر والتواجد في كل مراحل تطور الطالب في دراساته ، سهولة الاتصال و التقرب، وتشمل: توفر الوسائل التعليمية التي تمنح الطالب الحرية في تطبيق المناهج و قدر معين من النشاطات الهامشية كقاعات الرياضة و الترفيه.

– **البرنامج التعليمي(المقررات التعليمية)(Programme issues):** ويقصد بها توفر البرامج التعليمية على مقررات متفرعة و متنوعة و واسعة السمعة و مرنة.

– **التفهم(Understanding):** يقصد بها فهم احتياجات الطلبة الخاصة من حيث تقديم المشورة و الخدمات الصحية.

وعليه، يختلف قياس جودة الخدمات التعليمية على قياس الخدمات الأخرى وهذا راجع للاختلاف الحاصل بين نوعية الخدمات المقدمة و الهدف منها، فالهدف من الخدمات التعليمية نستطيع القول عنه أنه يهدف الى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية في توفير خدمات تعمل للصالح العام.

وفي دراسة أخرى، وحسب المنظمة الكندية (Observatoire des tout-petits) يمكن قياس جودة الخدمات التعليمية وفقا لبعدين وهما: (Observatoire des tout-petits, 2018)

أ. **جودة الهيكل التعليمي:** ويقصد بها كل من حجم طاقة استيعاب القسم الواحد، تكوين المعلمين، الاساتذة و العاملين، البيئة، العتاد المتوفر و أخيرا النظام التعليمي (المقرر التعليمي).

ب. **جودة الاجراءات:** تنوع الأنشطة، نوعية تفاعل المعلم و المتعلم، دور أعضاء هيئة التدريس في المنظومة، علاقة المدرسة مع الأولياء.

وفي دراسة أخرى للمنظمة الكندية، ف نماذج قياس جودة الخدمات التعليمية و التربوية تكون وفق شبكات للتقييم اعتمدت دوليا، و هي متمثلة في التالي:

أ. **شبكة التقييم ECERS-R (Early Childhood Environment Rating Scale –Revised):** ويتم في هذا المقياس: تقييم الرعاية الشخصية، تهيئة وتصميم مكان الدراسة أو قاعات التدريس، العتاد التعليمي والتربوي، الحجم الساعي للتدريس، تطور اللغة والتحليل المنطقي للتلميذ، النشاطات الرياضية، الأنشطة الابداعية، التفاعل بين التلاميذ وبين التلاميذ والطاقم الاداري، تقييم التنمية الاجتماعية و احتياجات المراهقين.

ب. **شبكة التقييم EOQE (Échelle d’observation de la qualité éducative):** ويتم فيه تقييم مكان أو مقر الدراسة و هيكله قاعات التدريس و النشاطات الأخرى، تقييم تفاعل المربي أو المعلم مع التلاميذ و الأولياء.

ت. **شبكة التقييم CLASS (Classroom Assessment Scoring System):** وتقيس هذه الشبكة جودة التفاعلات المقدمة من الطاقم التربوي من حيث الدعم العاطفي، تنظيم المجموعات، و الدعم التعليمي.

لكن الملاحظ أنه تم تغيب دور المدير أو المكلف بتسيير شؤون المؤسسة بحيث لا يمكن تجاهل أنه هو من يكون على تفاعل مباشر مع الوسط الخارجي للمؤسسة، سواء كان مع الأولياء أو مرافقي العملية التربوية من السلطات و الفاعلين المباشرين في نشاط المؤسسة.

أيضا لا يمكن بأي حال من الأحوال تجاهل دور الأولياء في المشاركة في النشاطات العلمية التعليمية، فهم أيضا لهم دور يقوم على ضرورة معرفتهم بكل ما يتعلق بالجوانب القانونية والحقوق والواجبات، كذلك ضرورة حضورهم في كل الفعاليات و الأنشطة التي يقوم بها الأبناء داخل المؤسسة و خارجها بحيث يساهم هذا في توثيق العلاقات مع القائمين و منه أكثر اهتمام بالتلميذ. إضافة الى هذا، ضرورة انشاء جماعات محلية كجمعيات أولياء التلاميذ و المشاركة في مختلف المراحل التي يمر بها أبنائهم خلال مشوراهم الدراسي.

وعليه، يمكن أن يكون للمدرسة أو المؤسسة التعليمية ليس فقط التدريس وتحقيق نتائج مرضية بل يتعداه لأن تكون المدرسة وسيلة في تطوير البيئة اجتماعيا و اقتصاديا، بحيث يكون للمدرسة دور محوري و عملياتي بامتياز (Yawo, 2011).

V. رضا أوليا التلاميذ: عرف فيليب كوتلر الرضا على أنه "مدى تطابق أداء المنتج المدرك مع توقعات المشتري فإذا كان أداء المنتج أقل من التوقعات، فإن المشتري غير راض. إذا تطابق الأداء أو تجاوز التوقعات، فإن المشتري راض أو مسرور" (Kotler, 2005, p. 10).

ومنه، يعتمد رضا أولياء التلاميذ على مختلف الخبرات التي تربطهم مع المدرسة، و يعد الوصول الى توقعاتهم أحد أهم العوامل في تحقيق رضاهم المبني على الخلفية الثقافية لكل زوج منهم فالنتائج الجيدة للأبناء لا تعد من بين أهم العوامل المؤدية الى رضاهم فقط بل أكثر من هذا فمشاركة الأولياء في مختلف النشاطات التي تقوم بها المدرسة بحذ ذاته يوصل الى درجة أكبر من الرضا ويتعداه الى أكثر من ذلك الى رضا الأولياء على مستوى الأستاذة و المعلمين في تلقينهم للمعلومات وأيضاً مختلف الخدمات التي تقدمها المدرسة كمؤسسة خدمية مثل خدمات الكافيتيريا، ساحات اللعب... الخ. و منه تحدث المفاضلة بين المدارس فيما يخص الاستمرار معها أو تغييرها (Falbo, Lee, & Stokes, 2003, p. 04).

أشارت بعض الدراسات (Livingstone, 2008, p. 13)، أن هناك علاقة طردية بين رضا الأولياء و مستواهم الدراسي، فكلما تجاوز مستواهم ما فوق درجة اليسانس ازداد رضاهم بحكم أن لديهم قابلية في فهم سياسات المدرسة و على اطلاع دائم على مختلف الاجراءات الادارية والحقوق و الواجبات و حجم المساعدات التي تقدمها هذه المدارس فهم يتمتعون بدرجة وعي تجعلهم يستطيعون بسهولة بالمفاضلة أكثر بين مدراس التعليم الخاص والعام و أنه كلما زادت مدة استفادة أبنائهم من خدمات المدرسة زاد رضاهم الكبير الخدمات التعليمية المقدمة. وأوضحت نفس الدراسات رأت هذه الدراسات أن رضا الأولياء مرتبط كذلك بحجم المعلومات التي يتلقونها عن المدرسة من المحيط الخارجي من أقارب و أصدقاء(الكلمة المنطوقة) و الخبرات السابقة.

وفي دراسة أخرى (Skallerud, 2011, p. 681)، أثبتت أن رضا الاولياء يعتمد أيضا على سمعة المدرسة التي يرتادها أولادهم، هذه السمعة التي تستند على أربعة أبعاد و هي: توجه الأولياء(بالنسبة لتصوراتهم فيما يخص استعداد الطاقم الاداري في تقديم الخدمات)، النتائج المدرسية، أمن محيط المدرسة ، و كفاءة الأساتذة و المعلمين.

دراسة أخرى (Kaczan, Rycielski, & Olga, 2014, p. 39)، أثبتت أن رضا الأولياء يتحقق من خلال عاملين و هما: رضا التلميذ (child's satisfaction with school) والثاني جاذبية أقسام/قاعات الدراسة (attractiveness of classes) في حين لم يكن لعامل العلاقة بين التلاميذ داخل القسم أي تأثير على رضا الأولياء.

ثانيا. الجانب المنهجي:

I. إشكالية الدراسة: لمناقشة الموضوع نظرح الاشكالية التالية:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا أولياء التلاميذ؟.

وتتفرع عنها الاشكاليات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الهيكل التعليمي على رضا أولياء التلاميذ؟.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الإجراءات على رضا أولياء التلاميذ؟.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التفاعل على رضا أولياء التلاميذ؟.
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النتائج على رضا أولياء التلاميذ؟.
- هل توجد فروق في رضا أولياء التلاميذ تعزى للمستوى التعليمي لهم و العمر و الدخل الشهري؟.

II. فرضيات الدراسة: و للإجابة على هذه التساؤلات، نقترح الفرضيات التالية:

✓ **الفرضية الأساسية الاولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا أولياء التلاميذ.

وتتفرع عنها:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الهيكل التعليمي على رضا أولياء التلاميذ .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الإجراءات على رضا أولياء التلاميذ .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التفاعل على رضا أولياء التلاميذ .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النتائج على رضا أولياء التلاميذ .
- ✓ **الفرضية الأساسية الثانية:** توجد فروق في رضا أولياء التلاميذ تعزى للمستوى التعليمي لهم و العمر و الدخل الشهري.

III. أهمية الدراسة: من منطلق ادراكنا لأهمية المؤسسات التعليمية في بناء جيل مثقف وواع، في عصر يشهد تطورات كبرى فبناء هذا الجيل لن يكون سوى بتنوع طرق التعليم والتربية و التلقين، وتكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة أهم الطرق المعتمدة في تقديم الخدمات التعليمية

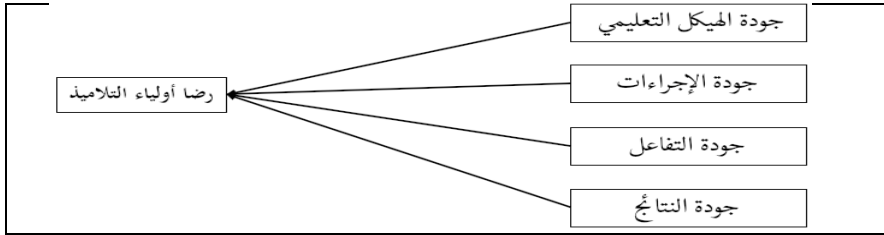
كيفية التحسين من جودتها، فهي بذلك تتيح للمؤسسات التعليمية الانفتاح نحو كل ما هو جديد في المجال وبالتالي زيادة في فرص المنافسة ما بين المدارس وأيضاً ما بين القطاعين العام والخاص وهو ما يؤدي إلى التحسين في جودة خدماتها وتلبية احتياجات الأولياء و المجتمع ككل.

IV. أهداف الدراسة: كما تهدف هذه الدراسة، إلى فهم أبعاد جودة الخدمات التعليمية في المدارس الخاصة و تأثيرها على رضا أولياء التلاميذ بالجزائر خاصة مع تزايد عدد هذه المؤسسات و محاولة بناء نموذج للتقييم و قياس لجودة الخدمات التعليمية في القطاع الخاص.

V. نموذج الدراسة: من خلال ما سبق سنعتمد في دراستنا على أربعة أبعاد لجودة الخدمات التعليمية في المدارس:

- **جودة الهيكل التعليمي:** وهو الطابع الملموس لتقديم الخدمات التعليمية من حجم طاقة استيعاب القسم الواحد، تكوين المعلمين، الاساتذة والعاملين، البيئة، العتاد المتوفر وأخيراً النظام التعليمي (المقرر التعليمي).
 - **جودة الإجراءات:** وهو طابع ملموس أيضاً كنوع الأنشطة داخل وخارج الصف، نوعية تفاعل المعلم و المتعلم أو التلميذ وعلاقة المدرسة بمؤطريها من أساتذة و معلمين و موظفين مع الأولياء.
 - **جودة التفاعل:** تتضمن الاتجاهات، السلوك والخبرة ، ولا يقصد به التعاطف أو تفاني مقدم الخدمة فقط بل أن يكون هناك تبادل للآراء بين مقدمي الخدمة من معلمين و طاقم إداري من جهة وأولياء التلاميذ من جهة أخرى من خلال إجتماعات دورية تقييمية.
 - **جودة النتائج:** وتضم كل من وقت الانتظار اللازم من خلال مواقيت إجراء الامتحانات والأنشطة التعليمية والترفيهية للتلميذ، النتائج الملموسة من تحسن للمستوى الدراسي والتربوي والتكافؤ بين التلاميذ فلا فرق بين تلميذ و آخر.
- وعليه، سنعتمد في هذه الدراسة على النموذج التالي لقياس جودة الخدمات التعليمية:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة لقياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا أولياء التلاميذ



المصدر: من إعداد الباحثين

VI. وسائل جمع البيانات: ارتكز البحث في جمع البيانات كالاتي:

– **الجانب النظري:** اعتمد للحصول على البيانات والمعلومات على المتوفر من المصادر التي تناولت الموضوع.

– **الجانب العملي:** في إطار الجانب العملي وحسب طبيعة الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي واختيار اداة الدراسة الاستبيان إذ صممت بالشكل الذي يخدم هدف البحث وفرضياته، وتضمنت (43) سؤال موزعة على المتغيرات المنشود دراستها مستفيدين من مقياس ليكرت الخماسي.

VII. **الأدوات الإحصائية المستخدمة:** لتحليل النتائج الكمية في الدراسة، استخدمنا برنامج الـ (SPSS 25.0) لتحليل الحزم الإحصائية وتحليل البيانات باستعمال المؤشرات الوصفية، الارتباط والانحدار واختبار (ANOVA) و (T-Test).

VIII. **حدود الدراسة:** مجتمع الدراسة مكون من أولياء التلاميذ الذين يزاول ابناؤهم الدراسة في المدارس الخاصة واقتصرت الدراسة على عينة عشوائية عددها (60)، في الفترة ما بين شهر أكتوبر وديسمبر 2019.

ثالثا. الجانب التطبيقي: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

I. **صحة و موثوقية الاستبانة:** من خلال النموذج المعتمد في الدراسة و الذي تمت صياغته بناء على دراسات هامة في المجال ذكرناها سلفا، من مختصين فنستطيع القول أن الأبعاد المعتمدة في النموذج صحيحة و صادقة أي أن الأبعاد السابقة الذكر وضعت لقياس جودة الخدمات التعليمية.

و فيما يخص موثوقية و ثبات أسئلة الاستبانة نستعمل معامل ألفا كرومباخ و الذي يعد مؤشرا هاما في أن تؤدي هذه الاستبانة الى نفس النتائج، و الذي من المفضل أن يتجاوز 0,7 و هو في دراستنا بلغ: 0,953 أي أن أسئلة الاستبيان ثابتة و موثوقة، لأنه قمنا مسبقا بتوزيع عدد من الاستبانات و حسابه و هو ما أمد النتائج المحصلة.

II. مناقشة النتائج: من تحليل النتائج، يظهر لنا أن ما نسبته 66,7 بالمئة هن نساء و 33,3 رجال و هذا ما يدل على اهتمام نوعي للنساء بأبنائهم مقارنة مع الرجال، في حين كان ما نسبته 63,3% من الفئة العمرية (31-44 سنة) و التي تعكس مدى جدية و نضج الحبيبين و كانت (26,7 و 10%) منهم على التوالي من الفئات العمرية أقل من 30 سنة ويفوق 45 سنة من مجموع أفراد العينة.

و فيما يخص الدخل الشهري و الذي بلغ 33,3% من مجموع العينة من ذوو الطبقة المعيشية ما فوق المتوسطة بدخل يتراوح ما بين (50000 و 79000 دج) و 20,0% (فوق 80000 دج) و هو ما يعكس توجه الفئات ذات الدخل المرتفع لتدريس أبنائهم في المدارس الخاصة.

و تعتبر الأطوار التحضيرية الى المتوسطة بنسبة 86,7% الفئة من العينة التي تزاوّل أبنائها دراستها بالمدارس الخاصة و هذا يعكس قلة المدارس أو الثانويات في القطاع الخاص ، إلا أن ما نسبته 73,3% من أفراد العينة كانت تدر أبنائها في القطاع العام و هو ما يشير الى أن مدارس القطاع العام بالنسبة لعينة الدراسة لم تكن عند حسن توقعات أولياء التلاميذ الذي فضلوا التوجه الى المدارس الخاصة، فيما يرى ما نسبته 70,0% من أفراد العينة أن هناك صعوبة نوعا ما في التعامل والتفاعل مع الطاقم الإداري للمدارس الخاصة وهذا قد يرجع الى ضعف تأطير الموظفين اكوادر المدارس.

وبالنسبة للمؤهلات العلمية للفئة المدروسة، والتي بلغت 66,7% من ذوو المؤهلات والدارسات العليا وهذا ما يعكس نضوج هذه الفئة في الإجابة عن الاستبانة بكل وعي و تفهم لأهمية هذه الدارسات ويعكس أيضا اهتمام هذه الفئة بتحسين مستوى أبنائهم. لكن بلغ من نسبته 93,3% من مجموع العينة ليسوا أعضاء في جمعيات أولياء التلاميذ وهو ما يشير الى عدم اهتمام أولياء التلاميذ بالمصلحة العامة لمستوى التلاميذ ويقتصر اهتمامهم فقط على أبنائهم دون الآخرين، أي لا يوجد تفاعل بين أولياء التلاميذ فيما بينهم.

أ. قيم المتوسطات لنموذج الدراسة: يظهر لنا في الجدول التالي قيم متوسطات لأبعاد نموذج الدراسة التالي:

الجدول رقم(01): إحصائيات المتوسطات والانحراف المعياري

Std. Deviation	Mean	N	
.777190	.14443	60	جودة_الهيكَل_التعليمي
.867930	.50003	60	جودة_الإجراءات
.842980	.22863	60	جودة_التفاعل
.678350	.71333	60	جودة_النتائج

المصدر: من إعداد الباحثين- برنامج (Spss)

و الملاحظ من الجدول، أن أولياء التلاميذ راضون بشكل متوسط على الخدمات التعليمية المقدمة لأبنائهم، لكنها نسبة منخفضة نوعاً ما بالنظر إلى حجم الأموال المبذولة فيها من طرفهم، و قد يرجع هذا إلى عدم انضمامهم لجمعية أولياء التلاميذ بحيث تكون مشاركة للآراء في سبيل تحسين المستوى العام لأبنائهم. فيما بلغ رضاهم عن نتائج أبنائهم مستوى لا بأس به بمتوسط بلغ 3,71 وهو بعد جودة النتائج، وتليها جودة الإجراءات التي بلغ متوسطها 3,50 وهذا يعكس حجم الجهود المبذولة من طرف إدارة المدارس في تنويع الأنشطة المقدمة للتلاميذ، وتليها جودة التفاعل بمتوسط يقدر 3,22 أي أن هناك تفاعل فوق المتوسط بين الطاقم الإداري و المعلمين وأولياء التلاميذ، و أخيراً يأتي بعد جودة الهيكَل التنظيمي بمتوسط بلغ 3,14 أي أن الهياكل والموارد المادية المخصصة لتدريس التلاميذ تفوق المتوسط و هي نسبة مقبولة تحتاج التحسين.

ب. الارتباط بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا أولياء التلاميذ: من خلال تحليل مؤشرات الارتباط و معامل الإنحدار والمبينة في النتائج التالية:

الجدول رقم(02): معامل الانحدار

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.7190	.6980	.439040
a. Predictors: (Constant), جودة_التفاعل , جودة_المهيكَل_التعليمي, جودة_الإجراءات				

المصدر: من إعداد الباحثين - برنامج (Spss)

نلاحظ أن هناك ارتباط طردي كبير بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا أولياء بحيث بلغ حسب الجدول معامل التحديد (R^2): 0,719 أي أن أبعاد جودة الخدمة الأربعة المحدد بالدراسة تؤثر بنسبة 71,9% على رضا أولياء التلاميذ و بمعنى آخر أن 71,9% من تباين رضا أولياء التلاميذ يفسر من خلال أبعاد جودة الخدمات التعليمية المحددة بالدراسة: جودة المهيكَل التعليمي، جودة الإجراءات، جودة النتائج وجودة التفاعل.

الجدول رقم(03):تحليل التباين ب ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	f	Mean Square	F	Sig.
	Regression	.10727		.7776	35.156	.000 ^b
	Residual	.60210	5	.1930		
	Total	.70837	9			
a. Dependent Variable: رضا_الأولياء						
b. Predictors: (Constant), جودة_التفاعل, جودة_الهيكَل_التعليمي, جودة_الإجراءات						

المصدر: من إعداد الباحثين - برنامج (Spss)

الجدول رقم(03) يبين تحليل التباين بواسطة (ANOVA) نلاحظ أن قيمة (F) تساوي: 35,156 بمستوى دلالة أقل من 5% مما يدل على أن نرفض الفرض الصفري و نقبل الفرض البديل وهو أن الانحدار معنوي ولا يساوي الصفر وبالتالي توجد علاقة بين المتغير التابع (رضا أولياء التلاميذ) و المتغيرات المستقلة(جودة المهيكَل التعليمي، جودة الإجراءات، جودة النتائج وجودة التفاعل). ولمعرفة أي المتغيرات لها تأثير على رضا أولياء التلاميذ، نستعين بالجدول التالي:

الجدول رقم(04): تحليل الانحدار لأبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا الأولياء

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
.8360	0 .208		0 .323	0 .067	(Constant)	
.2730	1 .107	.1320	0 .122	0 .135	جودة_الهيكل_التعليمي	
.0000	3 .915	.5140	0 .121	0 .474	جودة_الإجراءات	
.2700	1 .115	.1110	0 .094	0 .105	جودة_التفاعل	
.1010	1 .669	.1830	0 .129	0 .215	جودة_النتائج	
Dependent Variable: رضا_الأولياء						

المصدر: من إعداد الباحثين - برنامج (Spss)

يوضح الجدول (04)، نتائج تحليل للانحدار لأبعاد جودة الخدمات التعليمية (كمتغير مستقل) ورضا أولياء التلاميذ (كمتغير تابع). ففي تحليل الانحدار، يمكن استخدام معاملات بيتا (Beta) لشرح الأهمية النسبية للأبعاد الأربعة (المتغيرات المستقلة) في المساهمة في التباين في الرضا العام لأولياء التلاميذ (المتغير التابع). ووفقا لقيمة بيتا المبينة في الجدول، فإن بعد واحد فقط له أثر ذو دلالة إحصائية وهو بعد: **جودة الإجراءات** لأن قيمة المعنوية له أقل من 5% في حين باقي الأبعاد ليس لها أثر على معادلة الانحدار لأن قيمة المعنوية بعدها أكبر من 5% وبالتالي نستطيع القول إن بعد جودة الإجراءات له دور جوهري في زيادة رضا أولياء التلاميذ.

ومن حيث المتغيرات الديمغرافية التي لديها أثر على رضا أولياء التلاميذ، نستعين بالجدول رقم(05)، فنلاحظ أن القيمة المعنوية لكل من : المؤهل العلمي و العمر أقل من 5% أي ذات دلالة إحصائية أي أنه هنا فروق جوهريّة في رضا أولياء التلاميذ تعزى لمتغيري: المؤهل العلمي والعمر. فنجد بذلك أن كل من العمر و المؤهل العلمي يؤثران على رضا أولياء التلاميذ، و من خلال النتائج الموضحة في الشكل، أن هناك تأثير عكسي بين متغير العمر و رضا الأولياء أي أنه كلما زاد عمر ولي التلميذ كلما انخفضت درجة رضاه على الخدمات التعليمية المقدمة بالمدراس الخاصة وهذا ما يفسر أنه زيادة في نضج الولي ووعيه بأهمية تقدير و تقييم الخدمات التعليمية لأبنائه، في حين نجد أن هناك تأثير طردي بين المؤهل العلمي و

رضا أولياء التلاميذ بحيث كلما ارتفع مستوى ولي التلميذ العلمي كلما كانت له القدرة على تفهم مجموع الإجراءات والثقة التي يضعونها في هذه المدارس.

جدول رقم (05): الانحدار المتعدد لتأثير المتغيرات الديمغرافية على رضا أولياء التلاميذ

الدخل الشهري	العمر	المؤهل العلمي	رضا أولياء		
-0.013	-0.111	.1120	.0001	رضا_الأولياء	Pearson Correlation
.2310	.2810	.0001	.1120	المؤهل العلمي	
.5440	.0001	.2810	-0.111	العمر	
.0001	.5440	.2310	-0.013	الدخل الشهري	
.4610	.1980	.1970		رضا_الأولياء	Sig. (1-tailed)

المصدر: من إعداد الباحثين

إلا أنه وجدنا أن القيمة المعنوية لمتغير الدخل الشهري أكبر من 5% أي أن متغير الدخل الشهري للأولياء لا يؤثر على رضا الأولياء وهذا ما يفسر أن الأولياء لا يولون أهمية لحجم الأموال المبذولة في تدريس أبنائهم بالمدارس الخاصة بقدر أهمية مستواهم الدراسي والإجراءات المطبقة بهذه المدارس.

الخلاصة: خلصت هذه الدراسة الى بالمدارس الخاصة بالجزائر لا يزال في مراحله الأولى خاصة مع انخفاض الهياكل المتوفرة و تأطير الإداريين و المعلمين/الأساتذة و هذا راجع الى نقص في التفاعل بينهم و هذا يعود لنقص في الخبرة في تسيير مثل هذه المؤسسات خاصة مع طابعها الحساس. اقترحت الدراسة مقياس جودة الخدمات التعليمية و المستعمل في الكثير من الأدبيات النظرية في المجال. ويمكن استخدام هذا النموذج لتقييم جودة الخدمات التعليمية بالمدارس الخاصة لكن يمكن أبعاد جودة خدمات الأمن والإطعام نظرا لمراسلة بعض أولياء التلاميذ خاصة من النساء اللواتي لمسنا منهم الاهتمام البالغ في معرفة الطرق الحديثة في تحسين الخدمات التعليمية و أنهم قدمن بعض الملاحظات في أن جانب الأمن و الإطعام هما من بين أهم الأسباب التي جعلتهن يدرسن أبنائهم في المدارس الخاصة الى جانب الأبعاد التي قدمناها في هذه الدراسة. و يتكون النموذج من أربعة أبعاد وهي: جودة الهيكل التعليمي، جودة الإجراءات، جودة النتائج وجودة التفاعل. إلا أنه يمكن اضافة بعدي الأمن والإطعام في القادم من الدراسات.

و خلصت الدراسة أيضا، الى أن بعد جودة الإجراءات من حيث البرامج و المقررات الدراسية و البرامج الترفيهية و رضا هؤلاء الأولياء على خبرات المعلمين/ الأساتذة و ارتياحهم لتواجد أبنائهم بهذه المدارس. لكن في المقابل يسجل انخفاض في رضاهم حول: جودة الهيكل التعليمي، جودة النتائج وجودة التفاعل وهذا ما يضع هذه المدرسة أما تحدي تحسين المرافق و الهياكل من قاعات تدريس وساحات لعب و فتح كل سبل التفاعل بين و أولياء التلاميذ فيما بينهم و الطاقم الإداري والمعلمين/ الأساتذة. كما خلصت الدراسة الى أن هناك وعي لدى أولياء التلاميذ بحجم المسؤولية الملقاة على عاتقهم في اختيار أحسن المدارس الخاصة لأبنائهم.

I. نتائج اختبار الفرضيات: ومن خلال الدراسة التطبيقية نستطيع الإجابة على الفرضيات السابقة كالآتي:

1. **الفرضية الأساسية الأولى:** أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا أولياء التلاميذ.

ومنه تتفرع عنها إجابات عن الفرضيات الجزئية التالية:

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الهيكل التعليمي على رضا أولياء التلاميذ.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الإجراءات على رضا أولياء التلاميذ.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التفاعل على رضا أولياء التلاميذ.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النتائج على رضا أولياء التلاميذ.

2. **الفرضية الأساسية الثانية:**

✓ توجد فروق في رضا أولياء التلاميذ تعزى للمستوى التعليمي لهم و العمر.

✓ لا توجد فروق في رضا أولياء التلاميذ تعزى للدخل الشهري.

II. الإقتراحات:

✓ يجب أن يفهم مسيرو المدارس الخاصة كيفية تقييم أولياء التلاميذ لجودة الخدمات التعليمية المقدمة كأساس لتحسين تقديم هذا النوع من الخدمات. لأنه سيشجع على زيادة اقبال الأولياء على هذه المدارس، مما يؤدي الى الوصول الى أعلى درجات رضا الأولياء.

✓ يمكن لمسيري المدارس الخاصة استخدام النموذج المقترح للدراسة لتقييم جودة الخدمات التعليمية بالمدارس الخاصة لأن مصداقية وصلاحية المقياس عالية ومناسبة للتطبيق مع إضافة بعدي: الأمن والإطعام.

✓ يجب على مسيري المدارس الخاصة التحسين من الهياكل التعليمية والعمل على تفعيل الاجتماعات الدورية مع أولياء التلاميذ والطاقم الإداري والمعلمين/الأساتذة من اجل تحسين النتائج المحصلة وتلبية احتياجات ومتطلبات أولياء التلاميذ للوصول إلى رضاهم.

✓ يجب على وزارة التربية الوطنية العمل على المراقبة المستمرة لهذه المؤسسات ومتابعتها خاصة فيما يخص الهياكل التعليمية المخصصة والتي يدفع أولياء التلاميذ أموالا طائلة في تدريس أبنائهم بها.

■ المراجع باللغة العربية:

مقال في مجلة:

1. ساعد صباح، و نورة مزوزي. (2018). الفروق بين التعليم العام و التعليم الخاص من وجهة نظر أساتذة التعليم المتوسط بشتمة ولاية بسكرة. مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، 07(14)، 259-289.
2. عامر علي العطوي، و صالح عبد الرضا رشيد. (2011). جودة الخدمة التعليمية و أثرها في تحقيق رضا الطلبة. المؤتمر العلمي الثاني لكلية الادارة و الاقتصاد (الصفحات 1-44). كلية الادارة والاقتصاد-جامعة القادسية.
3. محمد الصغير قاسم الشعبي، و سعيد بن عبدالله الشهري. (01، 2014). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب. مجلة جامعة ذمار للدراسات و البحوث(19)، 316-346.
4. نوف بنت العالي العجمي، و فاطمة بنت عبدالعزيز التويجري. (2016). مستوى الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، 09(25)، 135-163.

مواقع الانترنت:

1. الديوان الوطني للإحصائيات. (2019, 11 31). *Les principaux indicateurs du secteur de l'éducation nationale année scolaire 2018-2019*. تاريخ الاسترداد 09, 2020، من الديوان الوطني للإحصائيات: <http://www.ons.dz>

2. عديلة ربيب. (10 10, 2017). <https://correspondents.org>. تم الاسترداد من <https://correspondents.org/2017/10/10> -الخاصة-تكافح-من-أجل-الوجود/
 3. النشرة الرسمية للتربية الوطنية. (01, 2006). النشرة الرسمية للتربية الوطنية (495).
 4. النشرة الرسمية للتربية الوطنية. (10, 2005). النشرة الرسمية للتربية الوطنية. (492)
 5. وكالة الأنباء الجزائرية. (06 06, 2020). وكالة الأنباء الجزائرية. تاريخ الاسترداد 09, 2020، من وكالة الأنباء الجزائرية: <http://www.aps.dz/ar/societe/87922-2020-06-05-14-39> 59
 6. يومية المجاهد. (11 12, 2010). يومية المجاهد. تاريخ الاسترداد 09, 2020، من يومية المجاهد: <http://www.elmoudjahid.com/ar/flash-actu/373>
- المراجع باللغة الأجنبية:

book:

1. Kotler, P. (2005). *Principles of Marketing* (Vol. 04th European). Britain, Britain: Pearson Prentice Hall.
2. Livingstone, E. (2008). *Parental perception of satisfaction and understanding of special education services*. Dissertation Prepared for the Degree of DOCTOR OF EDUCATION, UNIVERSITY OF NORTH TEXAS, USA.
3. Observatoire des tout-petits. (2018, 06 01). *Observatoire des tout-petits. Petite enfance*. Canada: Fondation Lucie et André Chagnon.
4. Yawo, D.-A. (2011). Améliorer la qualité de l'éducation: pratiques institutionnelles, acteurs et ambition sociale de l'école. Dans *Pilotage des établissements et qualité des apprentissages* (pp. 1-94). Sèvres, France: Centre Internationale d'étude pédagogique.

Journal :

1. Falbo, T., Lee, W.-N., & Stokes, L. (2003, 01). Parent Satisfaction with School Quality: Evidence from One Texas District. *ResearchGate journal*, 1-33.
2. Firdaus, A. (2006, 11 06). The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 569-581.
3. Kaczan, R., Rycielski, P., & Olga, O. (2014). Parental satisfaction with school – determining factors. *Edukacja*, 06(131), 39-52.
4. Skallerud, K. (2011, 11). School Reputation and its Relation to Parents' Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Educational Management*, 25(07), 671-686.