



**Tikrit Journal of Administrative
and Economics Sciences**

مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

EISSN: 3006-9149

PISSN: 1813-1719



**The Use of Self-Management and its Impact on Customer Satisfaction:
An Exploratory Study for the Opinions of a Students Parents Sample in
Group of Schools in Nineveh Governorate**

Tuqa Abdalnafie Taha*, Najdat Mustafa Musaib, jarjess omair Abbas

College of Administration and Economics/University of Mosul

Keywords:

Self-management, customer satisfaction,
Nineveh Governorate Schools

ARTICLE INFO

Article history:

Received 15 Jul. 2024
Accepted 13 Aug. 2024
Available online 31 Dec. 2024

©2023 THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



***Corresponding author:**

Tuqa Abdalnafie Taha

College of Administration and
Economics/University of Mosul



Abstract: the current research aims to study the concept of this management and the extent of its impact on achieving customer satisfaction represented by the students' parents for a sample of schools that use the self-management method in Nineveh Governorate/ Iraq. The study adopted the survey method. A questionnaire was distributed to a sample of parents of students, represented by (40) questionnaires. (35) of them were analyzed, and the rest were not suitable for analysis. The study found that there is a positive correlation and influence between self-management and customer satisfaction, meaning that adopting self-management in schools, reducing centralization in management, and working on the participation of students' parents in the school's administrative process increases their sense of satisfaction with the school and the educational process. The results of the research also recommend increased attention. Self-management by the schools that adopt it and recommends that the rest of the schools that do not use the self-management method try to apply this method in their schools.

استخدام الادارة الذاتية وأثرها في رضا الزبون: دراسة استطلاعية لآراء عينة من أولياء امور الطلبة لمجموعة من مدارس محافظة نينوى

جرجيس عمير عباس

نجدت مصطفى مسيب

تقى عبد النافع طه

كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل

المستخلص

هدف البحث إلى دراسة مفهوم الادارة الذاتية ومدى تأثيرها في تحقيق رضا الزبائن المتمثلين بأولياء امور الطلبة لعينة من المدارس التي تستخدم أسلوب الادارة الذاتية في محافظة نينوى، واعتمد البحث المنهج المسحي (Survey Method) وقد تم توزيع استمارة استبيان على عينة من أولياء أمور الطلبة متمثلة بـ (40) استمارة وتم تحليل (35) استمارة منها والباقي لم تكن صالحة للتحليل. توصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير ايجابية بين الادارة الذاتية ورضا الزبون أي إن اعتماد الادارة الذاتية في المدارس والتقليل من المركزية في الادارة والعمل على مشاركة أولياء الطلبة في العملية الادارية للمدرسة يزيد من شعورهم بالرضا تجاه المدرسة والعملية التعليمية، وبناءً على ذلك تم اقتراح زيادة الاهتمام بالإدارة الذاتية من قبل المدارس التي تعتمد عليها، وكذلك يوصي بقية المدارس التي لا تستخدم هذا الأسلوب بمحاولة تطبيقه في مدارسهم.

الكلمات المفتاحية: الادارة الذاتية، رضا الزبون، مدارس محافظة نينوى.

المقدمة

ينظر إلى التعليم باعتباره السبيل الأمثل والأكثر فاعلية في نمو المجتمعات والدول وذلك لما يقوم به من أدوار متنوعة وكبيرة في إعداد وتطوير الكفاءات البشرية والاستثمار الأمثل في رأس المال الفكري، ولذا سعت الكثير من الدول وبمرور عقود من الزمن في إجراء إصلاحات وتطويرات متعاقبة في النظم التعليمية والتركيز على تطوير أساليب التدريس بما تقتضيه التغيرات المتسارعة في الجوانب التعليمية، وفي الوقت الحالي تم التوجه إلى استخدام مفهوم الادارة الذاتية والتركيز على مبدأ اللامركزية في الادارة المدرسية واشراك أولياء أمور الطلبة في العملية التعليمية، وعليه ركز البحث الحالي على معرفة مدى امتلاك المدارس المبحوثة تصور واضح عن استخدام الادارة الذاتية والتي تعرف بأنها نمط اداري يستند على مبادئ المشاركة المجتمعية واللامركزية في ظل التقويم المستمر ومنح أعضاء ادارة المدرسة استقلالية وحرية في صناعة القرار واتخاذها بما يتفق مع الاحتياجات والإمكانات المتاحة للمدرسة ويمكنها من الأداء بفاعلية وكفاءة(سليم، 2019: 165).

ومدى تأثير هذا الاستخدام على رضا الزبون والذي يمثل حاله من الشعور بالرضا نتيجة لنجاح المنظمة في تحقيق رغبات وحاجات الزبون لمرة واحدة (عيد والعنزي، 2020: 51). أما حدود البحث فقد قسمت على حدود مكانية ضمن اطار حدود محافظة نينوى وحدود زمانية للفترة من شهر شباط ولغاية شهر حزيران للعام 2024، وتم تقسيم البحث على أربعة محاور، تمثل المحور الأول بمنهجية البحث أما المحور الثاني فعرض الاطار النظري للبحث، وتناول المحور الثالث الاطار الميداني أما المحور الأخير فعرض أهم الاستنتاجات والمقترحات التي تم التوصل إليها.

المحور الأول: منهجية البحث

سنتطرق في هذا المحور إلى بيان مشكلة، وأهمية البحث وفقاً للمتغيرات الأساسية لها، وكذلك تحديد أهدافه الرئيسية من أجل الوصول إلى الحلول للأسئلة الواردة في المشكلة، فضلاً عن الفرضيات المعتمدة على المتغيرات، التي ينبثق منها المخطط الافتراضي الذي يوضح العلاقات الافتراضية بين المتغيرين.

أولاً. مشكلة البحث: يمكن أن نوضح مشكلة البحث من خلال الأسئلة الآتية:

1. هل لدى إدارات المدارس المبحوثة تصور واضح عن أهمية استخدام الإدارة الذاتية في تحقيق رضا الزبون؟

2. هل هنالك علاقة ارتباط معنوية بين استخدام الإدارة الذاتية وتحقيق رضا الزبون؟

3. هل هنالك علاقة أثر معنوية بين استخدام الإدارة الذاتية في تحقيق رضا الزبون؟

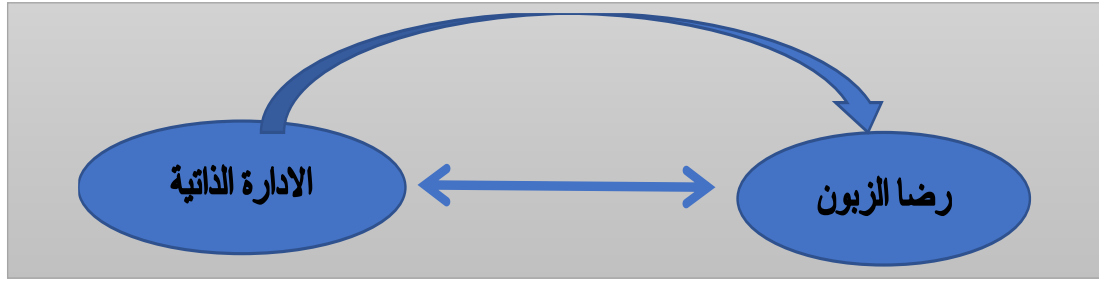
ثانياً. أهمية البحث: تكمن الأهمية في عدّه أحد الموضوعات المهمة في ميدان إدارة الأعمال وإدارة التسويق، والذي سوف يسهم في فهم دور وطبيعة العلاقة بين استخدام أسلوب الإدارة الذاتية في عينة من مدارس مديرية تربية نينوى وتأثيرها في تحقيق رضا الزبائن والمتمثلين بأولياء أمور الطلبة، وقد يدعم هذا البحث المهتمين في هذا المجال بوضع أساليب وطرق فعالة من شأنها النهوض بواقع هذه المدارس حتى تساهم في انتاج النجاح والتميز، كما تنبع أهمية البحث من أهمية موضوع الإدارة الذاتية حيث تتجه معظم دول العالم نحو تطبيق الإدارة الذاتية للمدرسة لتحسين جودة التعليم في بلدانها، ويعمل هذا البحث على تبصير المسؤولين إلى أهمية التركيز على تطوير العملية التعليمية باستخدام المناهج الحديثة للإدارة والكشف عن أهم المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الذاتية في مدارس محافظة نينوى.

ثالثاً. أهداف البحث: يهدف البحث إلى تحقيق عدد من الأهداف تمثلت بالآتي:

1. التعرف على مفهوم وأهمية الإدارة الذاتية ومفهوم رضا الزبون.
2. تحديد نوع العلاقة والتأثير التي تربط ما بين الإدارة الذاتية وتحقيق رضا الزبون.
3. اختبار مخطط البحث الفرضي الذي يوضح تأثير الإدارة الذاتية في تحقيق رضا الزبون، وسيكون الاختبار بناءً على استجابات عينة من أولياء أمور الطلبة لمجموعة من المدارس التي تستخدم أسلوب الإدارة الذاتية في محافظة نينوى

4. الوصول إلى مجموعة من المقترحات التي من الممكن أن تفيد المدارس المبحوثة والجهات المختصة في هذا المجال في سبيل الارتقاء بالعملية التعليمية في محافظة نينوى.

رابعاً. مخطط البحث الفرضي: وفيما يتعلق ببناء مخطط البحث يمكن القول بأنه يمثل ركناً أساسياً في البحوث الإدارية، إذ إنه يوضح عوامل البحث ومتغيرات قياسه، ويعطي صورة عن مضامين هذه العوامل والمتغيرات والعلاقة فيما بينها. فالمخطط يعد الجزء المحوري الذي يستند إليه الباحثين في بناء الفرضيات، وفيما يأتي يوضح الشكل الآتي طبيعة العلاقات والتأثير بين متغير الإدارة الذاتية ومتغير رضا الزبون.



شكل (1): مخطط البحث

المصدر: من اعداد الباحثين

خامساً. فرضيات البحث: بناءً على المخطط الفرضي للبحث تم وضع فرضيتين أساسيتين تتمثل بالآتي:

1. توجد علاقة ارتباط معنوية بين الادارة الذاتية ورضا الزبون.
2. يوجد تأثير معنوي لاستخدام الادارة الذاتية في تحقيق رضا الزبون.

سادساً. حدود البحث:

المجال البشري: أولياء أمور الطلبة لمجموعة من مدارس محافظة نينوى

المجال المكاني: مجموعة من مدارس محافظة نينوى

المجال الزمني: من 2204/2/15 ولغاية 2024/6/30

سابعاً. أساليب البحث وأداة البحث: اعتمد البحث أسلوب المنهج المسحي (Survey Method) والذي يعرف بأنه جمع البيانات مباشرة من مجتمع أو عينة البحث ويتطلب خبرة في التخطيط والتحليل والتفسير للنتائج ويحقق هذا المنهج مجموعة من المزايا منها أن المنهج المسحي يعد ذا فائدة وقيمة كبيرة جداً عندما يتم تجميع البيانات من عدد كبير من الأشخاص في فترة زمنية قصيرة نسبياً، حيث تم استخدام استبيان ميداني مكونة من مجموعة من الفقرات مكونة من 20 سؤال تتناول المتغيرات الأساسية، ولقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (اتفق بشدة إلى لا اتفق بشدة) لقياس آراء المبحوثين واعتمدت الدراسة الحالية مجموعة من الأدوات الاحصائية ومنها أدوات الاحصاء الوصفي (التكرارات، الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) وذلك لغرض وصف آراء المبحوثين تجاه متغيرات الدراسة، وقد قام الباحثين بتوزيع (40) استمارة وبعد استعادتها تبين بأن هناك (5) منها غير صالحة للقياس لعدم اكتمال البيانات المطلوبة حيث تم استبعادها واعتماد (35) استمارة لأغراض التحليل الاحصائي.

ثامناً. مجتمع عينة البحث: شمل مجتمع البحث على (40) فرداً من أولياء أمور طلبة عدد من المدارس التابعة لمديرية تربية محافظة نينوى والتي تعتمد على أسلوب الادارة الذاتية والتي بلغ عددها (3) مدارس، وهي كالتالي: مدرسة الخضراء الأولى للبنات، مدرسة السنايل للبنين، مدرسة زيد بن ثابت للبنات.

المحور الثاني: الإطار النظري

أولاً. مفهوم الادارة الذاتية: تعد الادارة جزءاً لا يتجزأ من التراث الانساني وهي السبب الرئيسي في التطور والتقدم في مجالات الحياة كافة ويقصد بها التدبير أو التسيير أو التنظيم أو كلها مجتمعة ومن الناس من يربطها بسلطة الامر والنهي والبعض يفهم أنها تنظيم العمل، ويفهمها قسم آخر على أنها مسؤولية وتكليف، من ثم هي الأساس الذي يتوقف عليه نجاح العمل أو الفشل به، فالدولة والمؤسسة

والأفراد الذين يجيدون ادارتهم يسعون إلى تحقيق أهدافهم بجدية ونشاط مبني على أسس علمية مدروسة لا بد لهذه الإدارة أن تكلل بنجاح وتعمل لتحقيق أهدافها المنشودة، أما فيما يخص الإدارة الذاتية فهي أحد المفاهيم الحديثة في الإدارة الذي يوجه الهيئات والمؤسسات للمشاركة مع المعنيين في اتخاذ القرارات لتحقيق الأهداف المرجوة وتعد الإدارة الذاتية مدخلا إدارياً حديثاً يستند إلى فكرة أن المؤسسة التعليمية هي وحدة إدارية مستقلة بذاتها حيث تتمتع بالحرية في إدارة شؤونها عن طريق تعزيز اللامركزية في مختلف مجالات العمل. ويرى (العتيبي، 2023: 127) بأنها عملية تشاركية تعاونية بين كافة العاملين وأعضاء المجتمع ومؤسساته؛ إذ يعد مدخل الإدارة الذاتية للمدرسة من أهم المداخل الحديثة المستخدمة لتحقيق التوجه نحو اللامركزية حيث ينصب اهتمامه على المدرسة من حيث كونها وحدة إدارية تتمتع بمزيد من الاستقلالية الذاتية في إدارة شؤونها المختلفة، وكذلك تساهم في تيسير العمل على أساس من اللامركزية في مختلف العمليات والوظائف الإدارية. كما عرفها (العمرى، 2015: 193) على أنها أسلوب إداري قائم على مبادئ اللامركزية والمشاركة المجتمعية في ضوء التقويم المستمر بما يمنح أعضاء الإدارة المدرسية سلطة واستقلالية وحرية في صناعة القرارات واتخاذها بما يتفق مع أهداف المدرسة من أداء مهامهم بفاعلية وكفاءة، وأشار (جنادي وحويل، 2022: 32-33) بأنها استراتيجية تقوم على مبدأ اللامركزية وتهدف إلى تحسين التعليم وتطويره، يتم بموجبها منح أعضاء الإدارة المدرسية سلطة واستقلالية في اتخاذ القرارات بحيث تصبح المدرسة أكثر مسؤولية واستقلالية في تسيير شؤونها بما يتناسب مع حاجاتها وخصائصها والامكانات المتاحة لها، وهي عملية منح المدرسة صلاحيات ومسؤوليات أكبر مما هي عليه بحيث تستقل إدارياً عن الإدارات العليا ويصبح لها حرية التصرف في أمورها المالية والإدارية والفنية عن طريق مشاركة جميع معلمين المعلمات، الطاقم الإداري، طلاب/ طالبات. أولياء الأمور. كما تأتي أهمية تطبيق مدخل الإدارة الذاتية كوسيلة للتطوير والتحسين المستمر في الأداء الإداري في مساهمة جميع أعضاء المجتمع التعليمي والإداري في اتخاذ القرارات بعدّهم الأكثر صلة بالأعمال والمهام التي تتم في تطبيق الإدارة الذاتية وتوليد الشعور بالانتماء والالتزام تجاه المجتمع المحلي نتيجة لانتقال السلطة من المستوى المركزي إلى المستوى المدرسي ويحقق هذا المدخل الإداري الحديث مجموعة من الفوائد من أهمها تقديم هيكل مرنا أكثر استجابة للاحتياجات المتعددة للمجتمع وإدارة الوقت واستثماره بشكل أمثل والاستخدام لأكثر كفاءة للموارد (الافي، 2020: 1096-1097). وتواجه الإدارة الذاتية مجموعة من المعوقات في المنظمات التي تعتمد عليها منها معوقات إدارية تتمثل (الافتقار للشفافية في العمل الإداري، صعوبة الرقابة على الوحدات اللامركزية، ضعف قدرة الإداريين على اتخاذ القرارات المرتبطة بالاتفاق العام وتعبئة الموارد بشكل مستقل عن السلطة المركزية) ومعوقات بشرية تتمثل بـ(التباينات الثقافية الكبيرة بين القائمين على رسم السياسة التعليمية فمنهم أصحاب مفاهيم تقليدية مقاومة للتغيير، ضعف الوعي المجتمعي بأهمية وضرورة المشاركة المجتمعية في إصلاح التعليم، قلة عدد الإداريين المتخصصين) ومعوقات مادية ومعلوماتية تتمثل بـ(نقص المعلومات والتأثر بالمجموعات الاجتماعية، ضعف الوضع المالي لوحدات الإدارة المحلية التي يفترض أن تكون الركيزة التي يستند عليها التحول إلى اللامركزية المالية) (مصطفى، 2022: 12-14). وفيما يخص التعريف الاجرائي للبحث فإن الإدارة الذاتية تتمثل بكونها نظام إداري مستقل يعتمد على مبدأ اللامركزية في الإدارة وإعطاء الحرية للإدارات المدرسية بإدارة شؤونها من قبل إدارتها المحلية بمشاركة أهالي الطلبة

ثانياً. مفهوم رضا الزبون: أما فيما يخص رضا الزبون فيعرف بأنه شعور الشخص بالمتعة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنة أداء المنتج أو النتائج المتصورة مع التوقعات فإذا كان الأداء أو الخبرة أقل من التوقعات، فإن الزبون غير راضٍ أما إذا كان مطابقاً للتوقعات فهذا يعني أن الزبون راضٍ وفي حال إذا تجاوزت التوقعات فإن الزبون راضٍ أو سعيداً جداً. ويعد رضا الزبائن عنصراً ذو أهمية كبيرة لتحسين الأداء التسويقي للمنظمة، فالرضا الذي يشع به العملاء يمكن أن يزيد من كثافة الشراء لديهم (Irawana.et al., 2023: 4). وقد تناول (Suhartoa & Yuliansyahb, 2023: 3) رضا الزبون بأنه موقف يظهره الزبون والذي يشير إلى أن المنظمة نجحت في تلبية رغباته واحتياجاته وهو يتطلب تلبية توقعات الزبائن للمنتجات والخدمات وهو تقييم لمنتج أو خدمة مقدمة لتلبية طلبات أو توقعات الزبون يحدث عندما يجرى ب الزبون خدمة ما ويعبر عن مدى إعجابه بها أو كرهه لها ونتيجة لذلك فإن رضا الزبون هو تصورات الزبون وتقييماته وردود أفعاله النفسية تجاه تجربة استهلاك منتج أو خدمة. وتظهر أهمية رضا الزبون إذا كان الزبون راضياً عن أداء المؤسسة، فإنه سيتحدث إلى الآخرين مما يولد زبائن جدد وإذا شعر بالرضا عن جودة الخدمة المقدمة إليه من قبل المؤسسة، فإن قراره بالعودة إليها سيكون سريعاً؛ كما إن شعوره بالرضا سيقفل من احتمال توجه الزبون إلى مؤسسات أخرى أو منافسة لها وهو يمثل تغذية عكسية للمؤسسة مما يقود المؤسسة إلى تطوير خدماتها المقدمة للزبون كما إن المؤسسة التي تهتم برضا الزبون ستكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين (الأمين، 2022: 22). وأشار (Hidayat & Idrus, 2023: 5). بأن رضا الزبون يتأثر بمجموعة من العوامل النفسية (كالأدراك، التحفيز، المعتقدات والاتجاهات) والاجتماعية (كالأسرة والمكانة والجماعات المرجعية) والشخصية (السن، المستوى التعليمي، المنصب، الشخصية) والثقافية (كاللغة والألوان والبعد الجغرافي وإدراك الوقت) الخاصة به. مما سبق يمكن وضع التعريف الاجرائي لرضا الزبون باعتباره شعور أو موقف يصيب الزبون عند الحصول على احتياجاته من السلع أو الخدمات بشكل أمثل يفوق ما كان يتوقعه.

المحور الثالث: الجانب العملي

أولاً. خصائص أفراد عينة البحث من حيث الجنس والفئة العمرية والتحصيل الدراسي:

جدول (1) الصفات الديموغرافية لأفراد عينة البحث

الفئة العمرية							
30-20		40-31		50-41		51 فأكثر	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1	2.8	5	14.4	11	31.4	18	51.4
الجنس							
ذكر				انثى			
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
10	28.9	25	71.1				
التحصيل الدراسي							
اعدادية فما دون		معهد		بكالوريوس		دراسات عليا	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
0	0	18	51.4	17	48.6	0	0

المصدر: من اعداد الباحثون.

ثانياً. وصف وتشخيص متغير الإدارة الذاتية:

جدول (2): وصف وتشخيص متغير الإدارة الذاتية

الفقرة	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X1	11	36.7	16	53.3	3	10.0	0	0	0	0	4.27	0.640
X2	11	36.7	12	40.0	4	13.3	3	10.0	0	0	4.03	0.964
X3	8	26.7	13	43.3	9	30.0	0	0	0	0	3.97	0.765
X4	2	6.7	12	40.0	11	36.7	4	13.3	1	3.3	3.33	0.922
X5	1	3.3	3	10.0	18	60.0	7	23.3	1	3.3	2.87	0.776
X6	2	6.7	17	56.7	7	23.3	4	13.3	0	0	3.57	0.718
X7	13	43.3	8	26.7	9	30.0	0	0	0	0	4.13	0.860
X8	0	0	9	30.0	12	40.0	9	30.0	0	0	3.00	0.788
X9	10	33.3	15	50.0	5	16.7	0	0	0	0	4.17	0.699
X10	2	6.7	8	26.7	11	36.7	8	26.7	1	3.3	3.07	0.980
المعدل العام	5.72	19.1	11.1	37.3	9.18	30.6	3.36	11.2	0.54	1.80	3.60	0.835
المعدل الكلي	56.4		30.6		13							

المصدر: من اعداد الباحثون استناداً على نتائج التحليل الاحصائي لبرنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن هذا المتغير حقق اتفاق بين آراء الأفراد المبحوثين بمعدل اتفاق كلي (اتفق بشدة، اتفق) قدره (56.4) وهذا يدل على وجود درجة اتفاق لإجابات المبحوثين على فقراته وبدلالة الوسط الحسابي (3,60) وهو أعلى من الوسط الفرضي المعدل البالغ (3) وهذا ما يشير إلى اتفاق المستجيبين على متغيرات الإدارة الذاتية. في حين حقق نسبة عدم الاتفاق العام لإجابات المبحوثين (لا اتفق بشدة، لا اتفق) مقداراً قدره (13)، أما نسبة الاجابات المحايدة فقد كانت (30.6)، وقد حقق المؤشر (x1) أعلى وسط حسابي بمقدار (4.27) بانحراف معياري قدره (0.640) والذي يشير إلى (يتم تحقيق الانسجام بين الكادر التدريسي واولياء الامور عند اعتماد اسلوب الادارة الذاتية). في حين حقق المؤشر (x5) أدنى وسط حسابي مقداره (2.87) بانحراف معياري (0.776) والذي ينص على (يمنح مقدار كبير من اللامركزية لإدارة المدرسة في اتخاذ القرارات الخاصة بها). وجاءت المؤشرات الباقية ما بين هذان المؤشرين.

ثالثاً. وصف وتشخيص متغير رضا الزبون

جدول (3): وصف وتشخيص متغير رضا الزبون

الفقرة المؤشرات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
y1	21	70.0	9	30.0	0	0	0	0	0	0	4.70	0.466
y2	13	43.3	13	43.3	4	13.3	0	0	0	0	4.30	0.702
y3	13	43.3	13	43.3	2	6.7	1	3.3	1	3.3	4.20	0.961
y4	12	40.0	12	40.0	5	16.7	1	3.3	0	0	4.17	0.834
y5	17	56.7	9	30.0	3	10.0	1	3.3	0	0	4.40	0.814
y6	12	40.0	15	50.0	2	6.7	1	3.3	0	0	4.27	0.740
y7	11	36.7	15	50.0	3	10.0	0	0	0	0	5.60	7.281
y8	4	13.3	12	40.0	14	46.7	0	0	0	0	3.67	0.711
y9	18	60.0	9	30.0	3	10.0	0	0	0	0	4.50	0.682
y10	14	46.7	12	40.0	4	13.3	0	0	0	0	4.33	0.711
المعدل العام	43.63		39.69		13.94		1.80		0.6		4.36	0.690
المعدل الكلي	83,32				13.94				2.4			

المصدر: من اعداد الباحثون استناداً على نتائج التحليل الاحصائي لبرنامج SPSS. يتضح من الجدول أعلاه أن هذا المتغير حقق نسبة اتفاق عالية بين آراء الأفراد المبحوثين بمعدل اتفاق كلي (اتفق بشدة، اتفق) قدره (83,32) وبدلالة الوسط الحسابي (4.36) وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وهذا ما يشير إلى اتفاق المستجيبين على متغير رضا الزبون. في حين حقق نسبة عدم الاتفاق العام لإجابات المبحوثين (لا اتفق بشدة، لا اتفق) (2.4)، أما نسبة الاجابات المحايدة فقد كانت (13.94)، وقد حقق المؤشر (y7) أعلى وسط حسابي مقداره (5.60) بانحراف معياري قدره (7.281) والذي ينص على: (تعمل المدرسة على توفير المناخ المناسب الذي يحفز الطلبة على الابداع والتميز (في حين حقق المؤشر (y8) والذي يشير إلى (يتم توفير التخصيص المالي وميزانية ملائمة للمدرسة من قبل الجهات المختصة) أدنى وسط حسابي مقداره (3.67) بانحراف معياري (0.711) وجاءت باقي المؤشرات ما بين هذان المؤشرين.

ثالثاً. التحقق من فرضيات البحث:

1. علاقة الارتباط:

جدول (4): علاقة الارتباط بين بعدي البحث

رضا الزبون	المتغير المعتمد	
	المتغير المستقل	
0.444**	الادارة الذاتية	

$$P \leq 0.05^{**}$$

المصدر: من اعداد الباحثون استناداً على نتائج التحليل الاحصائي لبرنامج SPSS. يتضح من نتائج الجدول رقم (4) وجود علاقة ارتباط معنوية بين الدارة الذاتية ورضا الزبون، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.444**) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية ما بين الادارة الذاتية ورضا الزبون. وعلى هذا الأساس يمكن قبول

الفرضية الاولى التي تنص على (وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الادارة الذاتية ورضا الزبون). وهذا يدل على أن الادارة الذاتية لها علاقة وثيقة بتحقيق رضا الزبون للمدارس المبحوثة.

2. علاقة التأثير:

جدول (5): علاقة الأثر بين الادارة الذاتية ورضا الزبون

الإدارة الذاتية					المتغير المستقل	
T		B	F		R ²	معطيات التحليل المتغير المعتمد
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة		
1.697	2.619	0.951	2.17	6.857	0.197	رضا الزبون

$$P \leq 0.05$$

$$n = 35$$

$$df = (1,33)$$

المصدر: من اعداد الباحثون استناداً على نتائج التحليل الاحصائي لبرنامج SPSS.
من خلال الجدول أعلاه تبين أن هناك أثر معنوي للإدارة الذاتية في تحقيق رضا الزبون بدلالة قيمة R² (0.197) أي إن (19.7%) من التغير الحاصل في رضا الزبون يعود لتأثير استخدام الادارة الذاتية والباقي المتمثل (80.3%) يعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في النموذج وبدلالة قيمة (B) البالغة (0.951) وبدعم من قيمة (F) البالغة (6.857) والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.17) وكذلك قيمة (T) المحسوبة والبالغة (2.619) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.697) ومن هذا تبين أن هناك اثر معنوي للإدارة الذاتية في تحقيق رضا الزبون، وعلى ضوء هذا تقبل الفرضية الثانية التي تنص على وجود تأثير معنوي للإدارة الذاتية في رضا الزبون.

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً. الاستنتاجات: توصل البحث إلى الاستنتاجات الآتية:

1. من خلال الاطلاع على الجانب النظري تبين أن الادارة الذاتية يتم استخدامها في الوقت الحالي كتوجه حديث من قبل العديد من المدارس في الكثير من دول العالم في العملية التعليمية إلا أن عملية استخدامها تختلف من مدرسة لأخرى ومن دولة لدولة وذلك حسب الامكانيات والقدرات والبيئة الخاصة والمحيط بكل مدرسة.
2. من خلال نتائج الوصف والتشخيص تبين وجود اختلاف في اجابات المبحوثين بدلالة اختلاف النسب المئوية والانحراف المعياري والأوساط الحسابية وهذا يدل على تباين متغيرات أبعاد الدراسة.
3. أشارت نتائج الدراسة بأن استخدام الادارة الذاتية تحقق رضا الزبون بنسبة عالية من خلال اعتماد المدارس المبحوثة على عدّ الادارة الذاتية أداة هامة تستخدمها الهيئة التدريسية بهدف القيام بمجموعة من الخطوات الاستباقية للوصول إلى تحقيق التميز التنافسي بين نظيراتها من المدارس.
4. الاعتماد على أسلوب الادارة الذاتية يحقق الانسجام بين الكادر التدريسي وأولياء الأمور بشكل كبير.
5. هنالك علاقة ارتباط معنوية ما بين الادارة الذاتية وتحقيق رضا الزبون وهذا ما يدل على قوة العلاقة بين متغيرات البحث.
6. هنالك أثر مقبول للإدارة الذاتية في رضا الزبون وذلك بدلالة قيمة معامل التحديد وقيمة (F) المحسوبة والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية، وهذا ما يؤشر ضرورة اعتماد المدارس المبحوثة على استخدام أسلوب الادارة الذاتية للوصول إلى تحقيق رضا الزبون.

ثانياً. المقترحات: على ضوء الاستنتاجات نقترح على الجهات المختصة والمشرفة على المدارس في محافظة نينوى العمل بالآتي:

1. العمل على تشجيع بقية المدارس التي لا تستخدم أسلوب الإدارة الذاتية العمل بهذا النظام وذلك بعده أحد الأساليب العالمية المهمة التي يتم استخدام على نطاق مختلف دول العالم.
2. المحافظة على استخدام أسلوب الإدارة الذاتية من قبل المدارس التي تعتمد عليها لما لها دور كبير في تحقيق رضا زبائنها.
3. استخدام أسلوب الإدارة الذاتية ومتابعة كافة الجوانب والاهتمام بتوفير الأجهزة والوسائل التعليمية والكتب والمراجع والحفاظ على تنوعها وحداثتها.
4. منح المدارس التي تعتمد أسلوب الإدارة الذاتية مزيد من اللامركزية التي تحتاجها وذلك لدعم عملية اتخاذ القرارات من قبل الهيئة التدريسية والإدارية في هذه المدارس.
5. زيادة الاهتمام بكفاءة الأبنية المدرسية وما تشمله من حجرات دراسية وتوفير الملاعب والمختبرات ذات المواصفات العالية والكفاءة.
6. تقديم التخصيص المالي والميزانية المناسبة بشكل أكبر للمدارس التي تستخدم أسلوب الإدارة الذاتية لما له من دور في تحقيق التميز ورضا أولياء الأمور (زبائنها).

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

1. الالفي، حازم ابراهيم (2020)، متطلبات تطبيق مبادئ الإدارة الذاتية في مدارس التعليم قبل الجامعي دراسة ميدانية في محافظة الدقهلية، مجلة كلية التربية بالمنصورة، جامعة المنصورة، (109) 5.
2. الامين، بكر اوي محمد، (2022)، أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبائن /دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa وكالة أدرار، رسالة ماستر، جامعة أحمد دراية – أدرار – الجزائر"، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية
3. العتيبي، فهد بن مصلح بن عبدالله (2023)، تصور مقترح لتطبيق الإدارة الذاتية للمدرسة في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية، المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة اسيوط، (29) 3.
4. العمري، باسم بن صالح (2015)، واقع تطبيق الإدارة الذاتية في مدارس التعليم الاهلي بمدينة تبوك، مجلة الدراسة العلمي في التربية، كلية الآداب، جامعة عين الشمس، (15) 16.
5. جنادي، ريم ابراهيم، حويل، ايناس ابراهيم (2022)، الإدارة الذاتية في المدارس البريطانية وامكانية الاستفادة منها في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية: دراسة مقارنة جامعة جدة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، (6) 24.
6. سليم، نسرين طه عبدالسميع (2019)، تصور مقترح بمتطلبات تطبيق الإدارة الذاتية في مدارس التعليم العام بمصر في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة، مجلة كلية التربية بالمنصورة، (107) 4.
7. عيد، ايمن عادل والعنزي، فايزه (2020)، دور التسويق الرقمي في تحقيق رضا الزبون العملاء: دراسة تطبيقه على مواطني دولة الكويت، المجلة العلمية للدراسات التجارية المعاصرة، جامعة كفر، العدد 2.
8. مصطفى، منى احمد عبدالعزيز، (2022)، معوقات تفعيل الإدارة الذاتية في التعليم الثانوي الفني المصري في ضوء خبرات بعض الدول، المجلة التربوية لتعليم الكبار، جامعة اسيوط، كلية التربية، (4) 1.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Hidayat, K., & Idrus, M. I., (2023), The effect of relationship marketing towards switching barrier, customer satisfaction, and customer trust on bank customers. Journal of Innovation and Entrepreneurship, 12(1), 29.
2. Irawan, A., Lusianti, D., & Faidah, F., (2023), Customer Satisfaction in the Era of Competition 5.0. Journal of Applied Business and Technology, 4(2), 144-154.
3. Suharto, S., & Yuliansyah, Y., (2023), The Influence of Customer Relationship Management and Customer Experience on Customer Satisfaction. Integrated Journal of Business and Economics, 7(1), 389.