Халед Мусса, Мазен Масуд

Вплив голосу клієнта на якість освітніх послуг через посередницький ефект сприйнятої довіри, цінності та управління взаємовідносинами з клієнтами

Голос клієнта, довіра, цінність та управління взаємовідносинами з клієнтами є важливими для покращення якості освітніх послуг. Однак оцінка їхнього впливу ускладнюється через нематеріальний характер надання освітніх послуг і зростання очікувань батьків. Ліванські школи, особливо в міських районах, таких як Аккар, часто не враховують негативний вплив цих факторів на стосунки з батьками як особами, що приймають рішення, що призводить до уявного розриву між обіцянками та реальним досвідом. Мета цієї статті – оцінити вплив голосу клієнта на якість освітніх послуг через посередницьку роль сприйнятої довіри, сприйнятої цінності й управління взаємовідносинами з клієнтами. Було використано кількісний метод з дедуктивним підходом, заснований на анкетуванні батьків учнів французьких та англійських приватних шкіл в Аккарі (Північний Ліван). Збір даних був поперечним і завершився 30 листопада 2024 року. В опитуванні взяли участь 390 респондентів, відібраних методом простої випадкової вибірки після отримання згоди керівництва школи на збір даних. Гіпотези перевірялися з використанням моделювання структурними рівняннями. Результати показали, що голос клієнта має прямий статистичний вплив (β = 0,083) на якість освітніх послуг і непрямий вплив через сприйняту цінність (β = 0,021) та управління взаємовідносинами з клієнтами (p < 0,001), за винятком сприйнятої довіри. Батьки вважають оперативність реагування установи та оптимізацію витрат і вигоди найважливішими показниками якості. Довіра, здається, функціонує через автономні механізми, які не залежать від формальних процесів зворотного зв'язку. Підкреслюється, що школи можуть підвищити якість послуг, встановлюючи систематичні системи зворотного зв'язку, вдосконалюючи стратегії управління взаємовідносинами з клієнтами та використовуючи сприйняту цінність для зменшення розриву між очікуваннями та фактичним досвідом.

Ключові слова: послуги, нематеріальність, зворотний зв'язок, зацікавлені сторони, батьки, приватні установи, Аккар, Північний Ліван

Класифікація JEL: K12, I21, M31, M14

Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.