مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العدد 64 الجزء الثالث أكتوبر 2023
الموقع الاليكتروني: https://jsswh.journals.ekb.eg بريد إليكتروني: jsswh.eg@gmail.com

رضا الأمهات عن الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال بالمجتمع السعودي

Mothers' satisfaction with the services kindergarten institutions in Saudi society

دكتورة مها محمد احمد نهشل

أستاذ مساعد بقسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية

جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية

الملخص:

هدف الدراسة: تسعى هذه الدراسة للكشف عن رضا الأمهات عن خدمات مؤسسات رياض الأطفال من خلال تجارب الأمهات الملتحقين أبناؤهم بمؤسسات رياض الأطفال. كما تسعى إلى وضع تصور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال. **المنهجية:** اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الكيفي، مستخدمة العينة العمدية المكونة من ١٢ أمًّا لديها طفل ملتحق بمؤسسات رياض الأطفال. مستخدمة المنهج الكيفي والمقابلات شبه المنظمة (شبه مقننة) (Semi-structure interview) كأداة لجمع البيانات. وقد أعدّ دليل المقابلة من خلال الاعتماد على أهداف وتساؤلات الدراسة، وأيضًا الاطلاع على الأدب النظري ذي الصلة بموضوع الدراسة. وقد شملت أداة المقابلة البيانات الأولية والعديد من المحاور ذات العلاقة بموضوع الدراسة. **النتائج:** من خلال إجابات المشاركات عن أسئلة الدراسة المتعلقة بالرضا عن خدمات مؤسسات رياض الأطفال ظهر محوران أساسيان، وهما: الأول: البيئة المادية التعليمية الذي تضمن العوامل الآتية: (أ) البيئية المادية (المكانية) الآمنة، (ب) العدد المناسب للأطفال في الفصل الواحد. الثاني، الخدمات التعليمية التي تضمنت العوامل الآتية: (أ) الكادر التربوي المتخصص ذي الخبرة، (ب)التعليم من خلال الأنشطة المتنوعة، (ج)اشراك الأمهات في العملية التعليمية، (د) الدعم النفسي والاجتماعي للطفل. كما سلطت الدراسة الضوء على مواطن عدم الرضا لدى الأمهات عن خدمات مؤسسات رياض الأطفال.

المصطلحات الأساسية: مؤسسات رياض الأطفال، الرضا، خدمات لبيئة المادية التعليمية، الخدمات التعليمية.

Abstract:

Objective of the Study: This study seeks to reveal the satisfaction of mothers with the services of kindergarten institutions through the experiences of mothers who enroll their children in kindergarten institutions. It also seeks to develop a proposed vision from the perspective of social service to improve and develop the services provided by kindergarten institutions. **Methodology:** This study relied on the qualitative approach, using an intentional sample of 12 mothers who have a child enrolled in kindergarten institutions. The study used the semi-structured interviews as a tool for data collection. Results:

Through the responses of the participants to the study questions related to satisfaction with the services of kindergarten institutions, two main themes appeared, the first: the educational physical environment, which included the following factors: (a) the safe physical environment, (b) the appropriate number of children in the class room. Second, the educational services that included the following factors: (a) the specialized and experienced educational staff, (b) education through various activities, (c) the involvement of mothers in the educational process, (d) psychological and social support for the child. The study also shed light on the dissatisfaction of mothers with the services of kindergarten institutions.
Keywords: Kindergarten institutions, satisfaction, educational physical environment, educational services.

المقدمة:

لقد حظي مجال الطفولة المبكرة باهتمام وعناية بالغة؛ حيث أخذت وزارة التعليم تولى اهتماما كبيرا بطفل رياض الأطفال (المدخلي، 2014)، ووفقاً لرؤية 2030 التي تهدف إلى تحسين جودة التعليم بحيث يجري التركيز الأكبر على مراحل التعليم المبكر من خلال توفير خدمات تعليمية متميزة تركز على المناهج التعليمية المتطورة، وبناء شخصية الطفل، وتأهيل المعلم وتعزيز دوره. **وتوافقاً مع رؤية المملكة 2030، صرحت وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية بانها تستهدف زيادة نسبة الالتحاق في مؤسسات رياض الأطفال الى 95% بحلول عام 2030**(رؤية المملكة العربية السعودية 2030، 2019). وتقدم رياض الأطفال خدماتها في سن ما قبل المدرسة، وهو أمر مهم للغاية لنمو الطفل في وقت مبكر. وتساعد رياض الأطفال في تعزيز نمو الطفل من جوانب مختلفة كـــالنمو الاجتماعي والأخلاقي والنفسي للطفل. كما تتيح رياض الاطفال الفرص للأطفال في معرفة قدراتهم وبناء مهاراتهم؛ ما يجعلهم أكثر حيوية ونشاطًا. كما تعمل رياض الأطفال على بناء الثقة بالنفس لدى الطفل وتطوير مهارات الاتصال لديهم من خلال التفاعل مع الأطفال في الفصل الدراسي. كما لرياض الاطفال دور في تعزيز الإبداع والنمو البدني للطفل من خلال تطوير مهاراته الحركية المختلفة من خلال ممارسة الرياضة بأنواعها المختلفة.

مشكلة الدراسة وصياغتها:

تعدُّ مرحلة رياض الاطفال هي تجربة يمر بها الطفل خلال سنوات نموه الأولى، يجري فيها الجمع بين التعلم واللعب. تكمن أهمية التعليم في رياض الاطفال أنه يساعد الطفل في النمو النفسي والاجتماعي والشخصي للطفل. وهي تعدُّ أول تجربة للطفل في بيئة منظمة لتعلم وتعزيز أهمية المشاركة، وتعلم أشياء جديدة تعزز وتصقل العديد من المهارات الاجتماعية والشخصية للطفل. توفر رياض الاطفال بيئة فيها التفاعل المستمر، ما يسمح للأطفال بالانخراط مع الأطفال الآخرين من نفس الفئة العمرية؛ ما يساعدهم في تعزيز مهارات الاتصال لديهم في تلك المرحلة، وبذلك يستطيع الطفل تحويل الصور الذهنية إلى لغات بحيث يمكن تحويل الأفكار والمعرفة إلى معلومات، فبتالي تصبح عند الطفل لغة غنية وثرية من خلال لعب الأدوار وقراءة القصص بصوت عالٍ، تمكنه من تحسين مفرداته وبالتالي تعزيز مهاراته اللغوية. لذلك جاءت هذه الدارسة لتركز على عوامل رضا الأمهات عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال، **وذلك للسعي للحصول على تعليم وخدمات ورعاية بشكل أفضل لمرحلة رياض الأطفال التي تمتد فائدتها على المدى البعيد للطفل. وأيضاً، الوصول من خلال نتائج هذه الدراسة إلى وضع تصور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لتحسين وتطوير الخدمات المنوطة بمؤسسات رياض الأطفال.**

أهمية الدراسة:

جاء اهتمام الباحثة بهذا الموضوع من منطلق:

١- اهتمام رؤية 2030 بالطفولة المبكرة، من خلال التأكيد بأن كل طفل سعودي سيحصل على فرص التعليم الجيد، وفقاً للخدمات تعليمية متميزة تركز على تطوير المواهب وبناء شخصية الطفل، وللمناهج التعليمية المتطورة التي تركز على المهارات الأساسية، وأيضاً العمل على تعزيز دور المعلم وتأهيله.

٢- ندرة الدراسات الكيفية حول عوامل رضا الأمهات عن خدمات رياض الأطفال في الوطن العربي، وغياب تلك الدارسات في المجتمع السعودي.

٣- تعدّ رياض الأطفال خطوة مهمة للأطفال في سنواتهم الأولى، ولها دور حيوي تلعبه في تحسن صحة الأطفال ورفاهيتهم، وتساعدهم على النمو النفسي والاجتماعي السليم؛ لذلك سلطت هذه الدراسة الضوء على الخدمات التعليمية والتربوية التي تقدمها

رياض الأطفال لما لذلك من دور فعال في تنمية قدرات ومهارات الأطفال في سن ما قبل المدرسة.

٤- أن التميز والجودة في الخدمات التي تقدمها مؤسسات رياض الأطفال يفرضها العصر الحالي، وذلك من أجل النهوض بهؤلاء الأطفال من مختلف النواحي، ولا تكتمل تميز وجودة تلك الخدمات، إلا من خلال إشراك تجارب أولياء الأمور مع أبنائهم بصفة عامة والأمهات بصفة خاصة، حيث أن الأمهات لديهن الدراية والمعرفة الواسعة بنمو الطفل في هذه المرحلة، وأن الاتفاق على الطرق التربوية والتعليمية الصحيحة يعزز من قدرات وإبداعات الأطفال بالتعاون مع رياض الأطفال.

٥- تسعى نتائج هذا الدراسة لتسليط الضوء على رضا الأمهات عن خدمات مؤسسات رياض الأطفال، وبالتالي قد يستفاد من هذه الدراسة إدارات مؤسسات رياض الأطفال للسعي لتقديم الخدمات الجيدة والمتنوعة في مجال التربوي والتنموي والتعليمي للطفل، التي تساعد في تشكيل الملامح الأساسية لشخصية الطفل، وتأهيله للمراحل التعليمية اللاحقة.

٦- أيضاً، قد تساعد نتائج البحث صناع القرار في وضع استراتيجية بعيدة المدى لتطوير خدمات مؤسسات رياض الأطفال.

اهداف الدراسة:

وتشمل هذه الدراسة الأهداف الآتية:

١- تحديد واقع رضا الأمهات عن الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال، وتشمل هدفين فرعيين، وهما:

أ) تحديد واقع رضا الأمهات عن الخدمات البيئية المادية التي تقدمها مؤسسات رياض الأطفال.

ب) تحديد واقع رضا الأمهات عن الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات رياض الأطفال.

٢- وضع تصور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لتحسين وتطوير الخدمات البيئية والتعلمية لمؤسسات رياض الأطفال.

تساؤلات الدراسة:

١- ما واقع رضا الأمهات عن الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال؟

وتضمنت سؤالين فرعيين، وهما:

أ) ما واقع رضا الأمهات عن الخدمات البيئية المادية التي تقدمها مؤسسات لرياض الاطفال؟

ب) ما واقع رضا الأمهات عن الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات رياض الأطفال؟

مفاهيم الدراسة:

مؤسسات رياض الأطفال:

تُعرف (القناوي،1993) مؤسسات رياض الأطفال: بأنها مؤسسات تربوية وتنموية تهتم بالأطفال وتنشئتهم، من خلال اكتشاف قدراتهم وميولهم والتعرف على ذواتهم من خلال إتاحة الفرص المتنوعة من الأنشطة واللعب.

كما تُعرف: بأنها هي تلك المؤسسات التي توفر فرص التعلم المناسبة من الناحية التنموية لبناء مهارات الطفل الاجتماعية والأكاديمية، ولإعدادهم للانتقال للصف الأول الابتدائي (Nordt mme, 2012).

وتُعرف -أيضاً- مؤسسات رياض الأطفال: بأنها تلك المؤسسات التي تتميز بوضع تعليمي أقل رسمية من وضع المدرسة الابتدائية، وتركز على اللعب الإبداعي والتخيلي للأطفال بشكل بناء من خلال استخدام الأناشيد والقصص والألعاب والمواد اليدوية البسيطة والأنشطة الجماعية من اجل تعزيز العديد من القيم، مثل: التعاون والمسئولية (Ackerman& Barnett, 2005).

وتعرف مؤسسات رياض الأطفال في ضوء هذه الدراسة: بأنها مؤسسات تربوية وتنموية واجتماعية في المجتمع السعودي، تستهدف الأطفال من سن الثالثة حتى السادسة، وتساعدهم على النمو النفسي والاجتماعي المتكامل لجوانب شخصيتهم، وتهيئهم للانتقال للمرحلة التالية.

<u>خدمات البيئية المادية التعليمية:</u>

يقصد بالبيئية المادية التعليمية كل ما يشمل مباني المدراس والفصول الدراسية والمعدات والمواد التعليمية والمختبرات والمكتبات والملاعب (Ene-Obong et al,2012.).

وتُعرف البيئة المادية التعليمية في ضوء هذه الدراسة: بأنها كل ما يشمل من الاشياء المادية المحسوسة مثل: مباني المدراس، الفصول الدراسية والمساحات الواسعة، والأجهزة التعليمية.

تعريف الخدمات التعليمية:

هي تلك الخدمات التي تقدم للأطفال من خلال مؤسسات رياض الأطفال، التي تسعى لتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية وتعزيز فاعلية نظام التعليم ككل، من خلال البرامج أو الأنشطة أو الخدمات الأخرى المصممة لتوفير التعليم المناسب (AL_Dulaimi, 2016).

تُعرف الخدمات التعليمية: في ضوء هذه الدراسة: بأنها كل ما توفره مؤسسات رياض الأطفال من كادر تعليمي وتربوي، والتنوع في الأنشطة والتعليم بالترفيه، والدعم النفسي والاجتماعي للأطفال، وإشراك الأمهات في العملية التعليمية، لإكسابهم المعارف والمهارات وتحقيق اقصى استفادة من قدرات الأطفال.

تعريف الرضا:

هو الرضا الذي يشعر به الشخص عندما يفعل شيئًا أو يحصل على شيء يريده .(Cambridge dictionary, 1995).

ويعرُف الرضا في ضوء هذه الدراسة: بأنه الشعور الإيجابي للأمهات عن الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال من حيث أولاً: البيئية المادية وما تشمله من مباني المدراس، والفصول الدراسية، والمساحات الواسعة، والأجهزة التعليمية. ثانياً: الخدمات التعليمية وما تشمله من توفر الكادر التعليمي والتربوي، التنوع في الأنشطة وتعليم بالترفيه، والدعم النفسي والاجتماعي للأطفال، وإشراك الأمهات في العملية التعليمية.

الموجهات النظرية للدراسة:

نظرية الانساق:

تنص النظرية على أن المنظمة التعليمية هي نسق اجتماعي مكون من أجزاء متكاملة؛ بحيث أن النسق يتكون من وحدة بها سلسلة من الأجزاء المتفاعلة والمترابطة لكل منه وظيفته، وأي خلل في جزء يؤثر على الكل. وبعبارة أخرى، النسق: هو هيكل به أجزاء مترابطة تشكل كلًا مرتبطًا وظيفيًا. ولا يمكن تفسير أي شيء بمعزل عن الأجزاء؛ لأنها بمثابة مكونات النسق (Luhmann, Baecker, & Gilgen, 2013).

توظيف نظرية الانساق في إطار الدراسة الحالية:

وفي ضوء نظرية النسق، ترى بأن مؤسسات رياض الأطفال هي عبارة عن منظمة واحدة متكاملة تتكون من أجزاء مختلفة كلٌ له وظيفته، وهي مترابطة ومعتمدة على بعضها البعض، واي إخفاق في أحد الأجزاء يؤثر على المؤسسة ككل. بمعنى آخر، أن مؤسسات رياض الأطفال تعدّ نسقا يتكون من مجموعة الانساق الفرعية يؤدي كل نسق فرعي منه وظيفة معينة، وأن هناك حالة من الترابط والتساند بين تلك الأنساق، وبالتالي أي خلل في أداء تلك الانساق الفرعية سيؤثر بالطبع على بقية الأجزاء الأخرى وعلى المؤسسة ككل، وقدرتها على تقديم خدماتها للمستفيدين بالشكل المطلوب، **وهو ما وجه الباحثة للقيام بهذه الدراسة في محاولة منها لتحديد واقع رضا الأمهات عن الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال ، وشملت الخدمات التعليمية وخدمات البيئة المادية، بما يمكن الباحثة من تحديد الجوانب الإيجابية والسلبية في أداء تلك الخدمات، والوصول لتصور مهني مقترح يمكن من خلاله تحسين و تطوير مستوي الخدمات المقدمة من قبل تلك المؤسسات.**

الدراسات السابقة:

لقد اهتم الباحثون الغرب بموضوع رضا الأمهات عن الخدمات التي تقدمها مؤسسات رياض الأطفال؛ ما أدى إلى توافر زخ هائل من تلك الدراسات التي اعتمدت في الغالب على المنهج الكمي. كما حوى –أيضاً – التراث العلمي للباحثين العرب دراسات تصب في ذات الموضوع، وكانت جميعها معتمدة على المنهج الكمي، بينما في المجتمع السعودي تقل مثل تلك الدراسات. وهذا ما يجعل الحاجة للمزيد من الجهود العلمية التي تسلط الضوء على رضا الأمهات عن الخدمات التي تقدمها مؤسسات رياض الأطفال من مختلف الجوانب. وسوف تعرض الدراسات السابقة بناء على كونها دراسات في الوطن العربي، ودراسات أجنبية.

أولاً: دراسات الوطن العربي:

تناولت دراسة في المجتمع المصري بعنوان (اتجاهات الرضا لدى أسر الملتحقين برياض الأطفال على أساليب التعامل في الروضة)، التي تهدف إلى قياس الرضا لأسر الأطفال الملتحقين برياض الأطفال وشملت الأبعاد الآتية: (معلمات الروضة، إمكانيات الروضة، والعمل التربوي). واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي. ولتحقيق

هدف الدراسة جرى توزيع ١٢٠ استبانة على أسر الأطفال الملتحقين بالروضة بمحافظتي القاهرة والدقهلية. وأشارت نتائج الدراسة التي أظهرت مستوى مرتفعا من الرضى لدى أوليا أمور الطالبة ومنها: التواصل مع معلمات رياض الأطفال، العديد من الأنشطة ومنها أنشطة التلوين والرسم، وانشطة الكتابة، وبالرغم من ذلك إلا أن العديد من أولياء الأمور أشاروا إلى الحاجة لتجهيز الملاعب والساحات المفتوحة، والبعض أشار إلى الافتقار لتلك التجهيزات الخاصة بالملاعب (عثمان وعمر، 2012).

ودراسة أخرى بمحافظة اللاذقية، سوريا بعنوان (درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال بمحافظة اللاذقية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة: التركيز على رضا المستفيدين العلاقة بين الروضة والمجتمع المحلي). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وجرى توزيع الاستبانة على ٢٠٨ مفردة من أولياء أمور الطلبة بالروضة في مدينة اللاذقية. وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج التي أظهرت مستوى مرتفعا من الرضى لدى اوليا أمور الطالبة ومنها: أن رياض الأطفال تؤهل أطفالهم بشكل ملائم للدخول في مرحلة التعليم الأساسي، وأنشطة الروضة التي ساعدت في النمو الاجتماعي لشخصية الطفل، ومستوى المعلمات في التعامل مع أطفالهم. ومن جوانب الضعف التي لا تراعيها الروضة عدم التواصل مع أولياء الأمور خاصةً فيما يتعلق بالمستجدات التي تقوم بها الروضة (زهرة،2014).

قامت الشراري في عام (2017) بدراسة بعنوان (تقييم الوالدين للخبرات التربوية التي تقدمها رياض الأطفال في محافظة القريات)، وهدفت الدراسة إلى معرفة تقييم الوالدين للخبرات التي تقدمها رياض الأطفال في محافظة القريات في المملكة العربية السعودية، ومدى توفر المعايير والخصائص الواجب توافرها_في مبنى الروضة ومرافقه في رياض الأطفال في محافظة القريات. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي، وجرى توزيع ٥٤٨ استبانة على آباء وأمهات الأطفال الملتحقين برياض الأطفال بمحافظة القريات. وخلصت النتائج إلى أن أغلب مباني الروضات في محافظة القريات ليست مباني حكومية، وإنما مباني مستأجرة جرى إعادة ترميمها لتصبح روضة، وأن أعداد الأطفال كبيرة مقارنة بعدد القاعات والأدوات، وأن المباني بحاجة للتطوير أكثر بحيث تصبح بيئة آمنة جاذبة للطفل وأكثر إثارة وتشويقا للعب والتعلم (الشراري،2017).

وتناولت دراسة أخرى في دولة الكويت بعنوان (مستوى التفاعل والاتصال بين أولياء الأمور ورياض الأطفال ومستوى الرضا النفسي لديهم عن هذه الرياض من وجهة نظره)، وقصدت هذه الدراسة للتعرف على مستوى التفاعل والاتصال بين أولياء الأمور ورياض الأطفال والتعرف على مستوى الرضا النفسي للأسر عن المعلمات والخدمات المقدمة للطفل في رياض الأطفال. واستخدم منهج المسح الارتباطي، حيث تم توزيع ٧٦٧ استبانة لأولياء الأمور. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود مستوى عالٍ من التفاعل والاتصال بين أولياء الامور ورياض الأطفال، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي نصت على " أبدي استعدادًا للتطوع في انشطة الروضة المختلفة" وجاء في الرتبة الثانية " لدى المعلمة قناعة بأهمية زيارة ولي الأمر " وفي الرتبة الثالثة جاءت الفقرة " استقبال الإدارة لي بالشكل المطلوب ". أيضًا، سلطت النتائج على وجود مستوى متوسط من الرضا النفسي لدى أولياء الأمور تجاه رياض الأطفال وجاءت الفقرات في المستويات المرتفعة؛ إذ جاء في الرتبة الأولى "ينمو طفلي نفسيًا وذهنيًا بشكل جيد" وفي الرتبة الثانية "تستجيب إدارة الروضة لأي ملاحظة نبديها "، أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية بين مستوى التفاعل والرضا النفسي لدى أولياء الأمور فكلما زاد التفاعل والاتصال بين أولياء الأمور ورياض الأطفال زاد مستوى الرضا النفسي لديهم (الهولي، المسعد، والكندري ،2021).

قامت (عبد النبي، 2021) بعمل دراسة في مدينة سبها إحدى مدن ليبيا بعنوان (دور رياض الأطفال في تنمية القيم الأخلاقية والاجتماعية للأطفال من وجهة نظر الأمهات)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور رياض الأطفال في تنمية القيم الأخلاقية والاجتماعية لدى أطفال ما قبل المدرسة من وجهة نظر أمهاتهم. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ووزعت ٦٠ استبانة لأمهات أبناؤهن في الروضة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج التي لها دور في تنمية القيم الاجتماعية للطفل ومن أهم تلك الأدوار: الاحترام، التواصل الاجتماعي، والمشاركة والانخراط المجتمعي للطفل.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

تناولت دراسة بالمجتمع الماليزي بعنوان (العوامل التي تؤثر على اختيار الوالدين للتعليم ما قبل المدرسة في ماليزيا: دراسة استكشافية)،. هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المهمة التي تساهم بشكل كبير في اختيار أولياء الأمور لمرحلة ما قبل المدرسة

لأطفالهم. وجرى جمع البيانات باستخدام استبيان المسح، وتكونت العينة من 162 ولي أمر لديهم أطفال في سن ما قبل المدرسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أهم العوامل الرئيسة التي أثرت في اختيار أولياء الأمور لمرحلة ما قبل المدرسة وهي: الأمن، والسلامة، وجودة التدريس، المعلمين المؤهلين، والنظافة. وأيضاً مؤسسات رياض الأطفال التي تعتمد على اللغة الإنجليزية، وعلى الدين، كانت هي المفضلة التي اختارها هؤلاء الآباء (Dahari & Ya, 2011).

وفي عام (2016) تناولت دراسة في منطقة الجبل الأسود بعنوان (رضا الوالدين عن جدول عمل مؤسسات ما قبل المدرسة في الجبل الأسود)، وقصدت الدراسة إلى تقييم رضا الوالدين عن مؤسسات ما قبل المدرسة. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، مستخدمة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، لعينة مكونة من (610) مشارك من أولياء أمور الأطفال في سن ما قبل المدرسة. وأظهرت النتائج ارتفاع مستوى الرضا عند الوالدين عن الخدمات التي تقدمها مؤسسات ما قبل المدرسة. وأن أولياء الأمور وأطفالهم موضع ترحيب وتقدير من قبل مؤسسة رياض الأطفال. بالإضافة إلى النتائج الإيجابية حول تعاون المعلمين، حيث أن الغالبية العظمي من أولياء الأمور راضون تمامًا عن تعاون المعلمين معهم. كما أظهرت مجموعة بسيطة من أولياء الأمور أنهم راضون جزئيًا، والآخرون، غير راضين عن تعاون المعلمين معهم (Vasiljevic et al, 2016).

وفي المجتمع الكرواتي تناولت دراسة بعنوان (أسباب الالتحاق برياض الأطفال ورضا الوالدين عن عناصر معينة من مؤسسات رياض الأطفال)، هدفت الدراسة لتحديد مستوى رضا الوالدين عن عناصر معينة وشملت: التواصل، وجودة العلاقات الشخصية، والأنشطة، والبيئة التعليمية، ومساحة المؤسسة. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، مستخدمة أداة الاستبيان لجمع البيانات. وشملت العينة (132) من أولياء الأمور الذين لديهم أطفال ملتحقون برياض الأطفال. وكان من أبرز نتائج الدراسة أن الغالبية العظمي من أولياء الأمور يشعرون بالرضا الشديد عن سلوك معلمي مرحلة ما قبل المدرسة تجاه أطفالهم من خلال التواصل الإيجابي مع أولياء الأمور وأطفالهم، بالإضافة إلى الرضا عن مستوى معلمي رياض الأطفال من حيث مؤهلاتهم واحترافهم في الأداء المهني، ولكن عنصر مساحة المؤسسة حصل على النسبة الأقل في رضا أولياء الأمور، وذلك بسبب المساحات الصغيرة لرياض الأطفال، وحجم المجموعات في رياض الأطفال التي تشمل عشرين طفلًا أو أكثر في الفصل الواحد (Hadela, Rončević, & Pergar, 2019).

وقامت دراسة أخرى بالمجتمع الصيني بعنوان (رضا أولياء الأمور عن خدمات رياض الأطفال في بكين في وقت يشهد توسعًا منهجيًا). بالتعرف على مدى رضا الوالدين عن روضة أطفالهم، وما العوامل التي تؤثر على رضاهم؟ وشملت العينة (416) مفردة من أهالي رياض الأطفال في مدينة بكين، وهي إحدى مدن الصين. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي والكيفي، وجرى جمع البيانات من خلال أداة الاستبيان والمقابلة الشخصية، حيث أجريت 44 مقابلة متعمقة مع الوالدين الذين لديهم طفل في الروضة، وايضاً، توزيع استبيان لـــ (416) مفردة من الوالدين لديهم طفل في الروضة. وتوصلت النتائج إلى أن نسبة رضا الوالدين عن خدمات مؤسسات رياض الأطفال عالية، وكانت الجودة من أهم المؤشرات الرئيسة لرضا الوالدين عن خدمات رياض الأطفال التي شملت (المعلمين المؤهلين، المنهج التعليمي، أداء الطفل، مشاركة الوالدين، السلامة، التغذية، المرافق، والنظافة). كما أن نتائج الدراسة من خلال المقابلات الشخصية سلطت الضوء على استقالة المعلمين بعد أن اعتاد الأطفال على طريقتهم في التعليم، وأيضا، عمر المعلمين، فالمعلم عندما يكون كبيرًا في السن لا يستطيع مواكبة التغيرات والتطور في الأساليب مع الأطفال، الأمر الذي يجعل الوالدين غير راضيين عن الخدمات المقدمة (Nyland et al, 2016).

وفي عام (2020) أجريت دراسة أخرى في ريف الصين بعنوان (رضا الوالدين عن خدمات التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة في ريـــف الـــصين: دراســـة استقـــصائية وطنية). وقصدت الدراسة إلى التعرف على رضا الوالدين عن خدمـــة تعلـــيم الطفولـــة المبكرة في المناطق الريفية بالصين. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي مـــستخدمة أداة الاستبيان لجمع البيانات، وشملت عينة الدراسة (13131) مفردة من الآبـــاء الـــصينيين، حيث تم أخذ عينة عشوائية من 12 منطقة ريفية، وذلك لقياس رضا الوالدين عن التجربة التعليمية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن رضا الوالدين الصينيين عـــالٍ عـــن تجـــربتهم بالتواصل مع المدرس، في حين أن رضاهم أقل في تجربة الاتصال بالمدرسة Hong et al,2020).

ودراسة أخرى أجريت في الصين الحضرية بعنوان (هل الآباء راضون عن خدمة تعليم الطفولة المبكرة في الصين الحضرية؟ دليل تجريبي من دراسة التحقق مـــن صـــحة رضا الوالدين)، وهدفت هذه الدراسة إلى التحقق من رضا الوالدين عن خـــدمات تعلـــيم

الطفولة المبكرة في الصين الحضرية. واستخدم المنهج الكمي، والاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البينات من 27,515 من الوالدين الصينيين. وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن أولياء الأمور الصينيين بصفة عامة كان لديهم درجات عالية من الرضا عن تجربة تعليم الطفولة المبكرة، حيث اشاروا إلى رضاهم عن الفصول الدراسية، وتجربة الاتصال بالمعلم والمدرسة، ورضاهم عن التنوع الكبير في مؤسسات رياض الأطفال (Hong et al ,2020).

وتناولت دراسة أخرى في النرويج بعنوان (رضا الوالدين عن رياض الأطفال المفتوحة في النرويج)، وهدفت الدراسة إلى فحص تجارب الوالدين عن رياض الأطفال المفتوحة في النرويج لقياس الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها مؤسسات رياض الأطفال. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، واستخدمت الاستبيان أداة لجمع البيانات. وتكونت العينة من (292) مفردة من (11) ولاية في النرويج، وذلك لقياس رضا الوالدين من خلال مجموعة من العناصر الآتية: رفاهية الطفل، والبيئة المادية، وإمكانية الوصول، والموظفين، والمعلومات، والمشاركة، والفوائد التي تعود على الطفل. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن نسبة عالية من أولياء الأمور كانوا راضين تمامًا عن رياض الأطفال المفتوحة، أما عن البيئة المادية (الافتقار للمساحات الواسعة والفناء الخارجي) فأقل من نصف العينة لم يكونوا راضين عنها بشكلٍ عام، وتظهر نتائج الدراسة إلى أن تطوير رياض الأطفال المفتوحة يعتمد بشكلٍ أساسي على مشاركة الأسرة في تخطيط الخدمات والأنشطة، وأيضًا تقييمهم للخدمات المقدمة، حيث ما يقارب النصف من أولياء الأمور راضون إلى حدٍ ما عن فرص المشاركة المتاحة والأنشطة (Kaiser et al,2020).

التعقيب على الدراسات السابقة:

من العرض السابق للدراسات والأبحاث العلمية التي تناولت المحددات لرضا أولياء الأمور عن خدمات مؤسسات تعليم ما قبل المدرسة (رياض الأطفال)، يظهر الآتي:

١- جميع الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الكمي في جمع وتحليل النتائج التي تعطي مؤشرات عامة عن موضوع الدراسة، بينما هذه الدراسة استخدمت المنهج الكيفي، معتمدة على المقابلات المتعمقة ما تسمح للمشاركين بالدراسة بالتعبير عن آرائهم وأفكارهم وتجاربهم بلغتهم التلقائية حول موضوع الدراسة.

٢- جميع الدراسات السابقة اعتمدت على عينة ذات حجم كبير، بينما هذه الدراسة اعتمدت على عينة صغيرة وذلك للحصول على معلومات مفصلة ودقيقة.

٣- الغالبية العظمي للدراسات السابقة كان مجتمع البحث من (أولياء الأمور) وشمل الآباء والأمهات الذين لديهم أطفال ملتحقون بمؤسسات رياض الأطفال، بينما مجتمع البحث لهذه الدراسة جميعهم أمهات لديهم أطفال ملتحقون بمؤسسات رياض الأطفال؛ وذلك لأن المرأة هي صانعة الجيل، وهي الساعي الدائم للتربية والتعليم والاهتمام بأطفالها.

٤- تُعرض نتائج الدراسة الحالية بطريقة السرد القصصي، الذي يتضمن الإسهاب والتفصيل وطرح العديد من الأمثلة الواقعية عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوعية الدراسة:

تعدُّ هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، التي تسعى لوصف واقع رضا الأمهات عن الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال، والوقوف على الإيجابيات والسلبيات على تلك الخدمات، وهذا مما يمكن الباحثة من وضع تصور مهني لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الاطفال.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الكيفي للحصول على فهم متعمق وأكثر تفصيلاً للتعرف على عوامل رضا الأمهات عن خدمات مؤسسات رياض الأطفال في المجتمع السعودي. حيث يسمح البحث الكيفي بفهم شامل ومتكامل لموضوع الدراسة (Patton, 1990). واتباع هذه الدراسة للمنهج الكيفي سوف يسمح للمشاركات بالدراسة بإعطاء ردود أكثر دقة وتفصيلا (Kumar,2005).

عينة الدراسة:

حُددت عينة الدراسة بعينة عمدية وتمثلت شروط اختيارها فيما يلي:

(١) أمهات تتراوح أعمارهن ما بين نهاية العقد العشرين إلى نهاية العقد الأربعين؛

(٢) سعوديات؛

(٣) لديهم طفل ملتحق بمؤسسة رياض الأطفال تتراوح أعمارهم ما بين الثلاث سنين الى السادسة؛

(٤) متعلمات الحد الأدنى لمستوى التعليم شهادة البكالوريوس؛

وقد جرى التوصل إليهم من خلال مجتمع العمل والأقارب؛ وذلك للأسباب الآتية: لجمع معلومات وافية ومتعمقة، بالإضافة إلى سرعة وسهولة الوصول لمجتمع الدراسة. **وقد قمت بمقابلة ١٢ سيدة، واكتفي بهذا العدد؛ وذلك للوصول إلى تكرار في البيانات (Data Striation)، وتكرار البيانات في مجال البحوث الكيفية، يلعب دورًا حاسمًا في ضمان صحة النتائج وموثوقيتها، بحيث لا يوجد بيانات اضافية او أي معلومات جديدة (Bodd, 2016)**. ومدة المقابلة ما بين خمس وأربعين دقيقة إلى ساعة. وجرت مقابلتهن في أماكن خاصة ومريحة لهن حتى تستطيع المشاركات التعبير بحرية عن أفكارهن وآرائهن وخبرات أطفالهن حول خدمات مؤسسات رياض الأطفال.

أداة الدارسة:

لقد اعتمدت هذه الدراسة على طريقة المقابلة المتعمقة (شبه المنظمة) لعدة أسباب. أولاً- تسمح هذه الطريقة للباحث بالتحقيق في جوانب محددة ذات صلة بموضوع البحث؛ ما يسمح للباحث إعطاء معلومات أكثر عمقا وتفصيلا. ثانياً- تتيح المقابلات المتعمقة (شبه المنظمة) للمشاركين الحرية للتعبير عن آرائهم، وأفكارهم، ووجهات نظرهم حول موضوع الدراسة دون قيود. ثالثًا- تتسم المقابلات شبه المنظمة بالمرونة، ما يمكّن الباحث من توجيه أو توضيح أي أسئلة غامضة للمشاركين بالإضافة إلى إضافة أو إزالة الأسئلة حسب الحاجة (David & Sutton, 2004).

والمقابلات شبة المنظمة لهذه الدراسة مكونة من محورين رئيسين وفقاً لأهداف والتساؤلات المتعلقة بالدارسة، وجرى الإعداد بعد الاطلاع على الأدب النظري للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. المحور الأول: وهو الخدمات البيئية وشملت: (أ) البيئية المادية، (ب)والأعداد المناسبة للطلاب في الفصل الواحد. المحور الثاني: الخدمات التعليمية وتضمنت الآتي: (أ) الكادر التعليمي التربوي، (ب) التعليم من خلال الأنشطة المتنوعة، (ج) إشراك الأمهات في العملية التعليمية، (د) والدعم النفسي والاجتماعي.

حدود الدراسة:

- المجال المكاني: مدينة جدة، لأنها تمثل تنوعاً في المستويات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية، حيث تعدّ جدة من إحدى المدن الكبيرة في المملكة العربية السعودية.
- المجال الزماني: شملت الفترة الزمنية من 10/8/ 2022 الى 25/ 12/2022.
- المجال البشري: الأمهات لديهن أطفال ملتحقون بمؤسسات رياض الاطفال.

دقة وصدق البيانات:

في هذه الدراسة، من المهم ضمان دقة البيانات (Neuman, 2010)، لذلك سُجلت جميع المقبلات عبر جهاز التسجيل الصوتي، بعد الحصول على الإذن من المشاركات، وذلك للعودة مرة أخرى للمقابلات المسجلة صوتياً للتحقق من المعنى لبعض البيانات ودقتها.

وأيضاً، استُخدم "التحقق من بيانات المشاركين" (Rager, 2005) لثبات صدق وصحة البيانات. ولتحديد دقة البيانات وضمان مصادقيه المقابلات المسجلة، وطُلب من كل شخص قبل نهاية المقابلة المراجعة والتحقق من جميع إجاباتهم لضمان دقة عملية التسجيل، وأيضاً، إذا ما كانت إجابات المشاركين تفي بالمعنى المقصود لهذه الدراسة، واستفيد من هذه العملية في معالجة سوء فهم، وتصحيح الأخطاء، وإعادة التأكد من بعض النقاط التي أشار اليها المشاركون.

وتعد السرية من الممارسات الأخلاقية ذات الأهمية في البحث العلمي. وقد اتُخذت التدابير اللازمة لضمان سرية المشاركين من جانبين، الأول: حماية هوية المشاركين من خلال تخصيص اسم مستعار لهم، بحيث لا يتعرف عليهم. ثانياً: الحفاظ على سرية البيانات التي جُمعت للدراسة، من خلال حفظ التسجيلات والبيانات المتعلقة بها في ملف الكتروني خاص بالباحثة، **وبالتالي عرض محتوى المقابلات يتنافى مع مبدا الحفاظ على السرية .**

قيود الدراسة (Limitation):

تمثلت قيود الدراسة في انها لا يمكن تعميم النتائج للأسباب التالية:

(١) صغر حجم العينة وذلك كونها دراسة كيفية وليست كمية.

(٢) اقتصرت العينة على الأمهات دون الآباء، وذلك نظراً لمحدودية التواصل.

تحليل البيانات:

يعتمد التحليل الكيفي على تفسير متعمق وثري للمحتوى (Morrow &Smith 2000,). والتحليل النوعي يركز ويهتم بالتفسير، وهناك العديد من الخطوات لتحقيق ذلك: ترتيب البيانات، والانخراط مع البيانات، ووضع أفكار أو عناصر، وترميز البيانات، والتزويد بتفسيرات من خلال التحليل، وأخيراً جمع النتائج في تقرير شامل (Marshal & Rossman, 2006). ويعدُّ الترميز جزءا أساسيا ومهما في التحليل النوعي. والترميز

عبارة عن مفاهيم أو عناصر توضع خطوط عريضة حولها وهي ذات الصلة بالبيانات (Richards& Morse, 2012). والقصد من الترميز هو تحديد الأفكار والموضوعات، وإعداد البيانات وتنظيمها بطريقة تكون أكثر تفاصيل وتحليلا متعمقا.

ولتطبيق هذه الدراسة طبقت العديد من الخطوات أولاً- نسخ جميع المقابلات الصوتية إلى (مايكروسوفت ورود)، ومن ثم ترميز البيانات يدوياً لضمان عدم فقد المعلومات، وقراءة البيانات عدة مرات لوضع الخطوط العريضة على الكلمات والجمل المتكررة، وأخيراً تنظيم جميع البيانات وترتيبها في جدول مستخدمة مايكروسفت وورد. وتنظيم المعلومات وترتيبها خطوة جدا مهمة لهذه الدراسة؛ لأنها ساعدت في كتابة البيانات بالأسلوب القصصي.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

للتعرف على عوامل رضا الأمهات عن خدمات مؤسسات رياض الأطفال، وللوصل إلى إجابات متعمقة وأكثر تفصيلا وذات صلة بالموضوع، طُرحت العديد من الأسئلة المتعلقة بمحور البيئة المادية، والبيئية التعليمية وأعداد الطلاب في الفصل الواحد. ومن ثم نُوقش المحور الثاني وهو: الخدمات التعليمية التي تضمن وجود الكادر التربوي المتخصص ذي الخبرة، والتعليم من خلال الأنشطة المتنوعة، وإشراك الأمهات في العملية التعليمية، والدعم النفسي والاجتماعي. وايضاً، تحدث قلة من المشاركات بالدراسة عن بعض مواطن عدم الرضا عن خدمات رياض الأطفال.

الملف الخاص بالمشاركين

المشاركة	العمر	الحالة الاجتماعية	عدد الأبناء في البرنامج	مستوى العلمي	موظفة/ غير موظفة
ضحى	٣٥-٤٠	متزوجة	١	ماجستير	موظفة
مشاعل	٣٥-٤٠	متزوجة	١	بكالوريوس	موظفة
رندا	٢٥-٣٠	متزوجة	١	ماجستير	موظفة
ندى	٣٥-٤٠	متزوجة	٢	بكالوريوس	موظفة
منى	٣٠-٣٥	متزوجة	١	بكالوريوس	موظفة
غدير	٣٠-٣٥	متزوجة	١	بكالوريوس	طالبة
سوسن	٤٠-٤٥	متزوجة	١	بكالوريوس	موظفة
بدور	٣٥-٤٠	متزوجة	١	بكالوريوس	موظفة

المشاركة	العمر	الحالة الاجتماعية	عدد الأبناء في البرنامج	مستوى العلمي	موظفة/ غير موظفة
عزيزة	٣٥-٤٠	متزوجة	١	بكالوريوس	موظفة
نور	٣٥-٤٠	متزوجة	٢	بكالوريوس	موظفة
بشرى	٣٠-٣٥	متزوجة	١	ماجستير	موظفة
أفراح	٣٠-٣٥	متزوجة	١	ماجستير	موظفة

أسماء المشاركات المذكورة بالجدول غير حقيقية.

بناء على الجدول السابق، نلاحظ أن أعمار المشاركات تتراوح ما بين٢٥-٤٥ عاماً، وكان جميعهن أمهات والغالبية العظمي موظفات. وذلك لما للأم من دور عظيم وأهمية بالغة في تنشئة وتوجيه الأبناء وإرشادهم خاصة في مراحل حياتهم الأولى. ويجدر بالذكر ان التقسيم الثقافي واختلاف المهام بين الجنسين في المجتمع السعودي يُسندان للمرأة دوماً الرعاية والتنشئة الخاصة بالأبناء، بالإضافة إلى إنها عاملة، فبذلك تقع المسؤولية الكبرى في التربية والاهتمام بالأبناء على عاتق الأمهات.

من خلال إجابات المشاركات عن أسئلة الدراسة ظهر محوران أساسيان، وهما الأول: البيئة المادية التعليمية، وتتضمن العناصر الآتية: (أ) البيئية المادية (المكانية) الآمنة، (ب) العدد المناسب للأطفال في الفصل الواحد. المحور الثاني وهو: الخدمات التعليمية، وتضمن العناصر الآتية (أ): الكادر التربوي المتخصص ذي الخبرة، (ب)التعليم من خلال الأنشطة المتنوعة، (ج)إشراك الأمهات في العملية التعليمية، (د) الدعم النفسي والاجتماعي. وأخيراً، سلط الضوء قلة من المشاركات بالدراسة على بعض مواطن عدم الرضا عن خدمات مؤسسات رياض الأطفال.

رضا الأمهات عن الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال:

أولاً: البيئة المادية التعليمية:

سلط العديد من المشاركات في الدراسة على أهمية وجود البيئية المادية ا(لمكانية)لآمنة والمناسبة للطفل كعامل مهم لرضاهم عن خدمات مؤسسات رياض الاطفال، وأيضاً الأعداد المناسبة للطلاب في الفصل الواحد.

أ- البيئة المادية الآمنة:

تذكر إحدى الأمهات المشاركات بالدراسة سوسن أنه من المهم أن يتوفر في مبني رياض الاطفال "حداثة المبنى والصيانة المستمرة له، وأيضاً وجود مداخل ومخارج للطوارئ في حال الحوادث أو الحريق، وتوفر طفايات الحريق، ووجود غرفة خاصة

ومجهزة بالإسعافات الأولية ". وتُعبر –أيضاً – سوسن قائلة " طفلي يقضي ما يقارب ٨ ساعات يومياً بداخل المبنى وجميع ذلك يجعلني مطمئنة على طفلي". وفي نفس السياق، تقول بشرى بان " مبنى الروضة التي التحقت به ابنتي يشمل ساحات واسعة مخصصة للّعب، وفصولهم واسعة مجهزة بوسائل تقنية حديثة، ... فجميع ذلك يشعرني بالارتياح بأن طفلتي سوف تمارس الأنشطة بكل إبداع واستمتاع ". تعقب ضحى قائلة: بأن مبني رياض الأطفال الذي ملتحق به ابنها "... ذات ساحات كبيرة وجميعها مسقفة لحماية أطفالنا من الشمس ". وجاء ت هذه النتيجة غير متفقة مع نتائج دراسات (عثمان وعمر، ; 2012الشراري، 2017؛ Kaiser et al,2020) التي أظهرت نتائجها عدم رضا أولياء الأمور عن البيئة المادية (المكانية) لمؤسسة رياض الأطفال؛ حيث إنها مبانٍ غير مخصصة ومجهزة لاستقبال رياض الأطفال بالإضافة إلى أنها مستأجرة. وأيضاً الافتقار إلى الساحات الواسعة المفتوحة، والملاعب، والفناء الخارجي.

ومن هنا نستطيع القول، بأن المدرسة ليس مكاناً للتعلم فحسب، بل هي مساحة حرة للتفاعلات الاجتماعية ما بين جميع أفرادها، كما انها تزود الأطفال بالمعارف والمهارات، وأيضاً تُكسبهم السلوكيات والقيم. وبمعني آخر، الأطفال يقضون معظم ساعات النشاط والحيوية في مؤسسات رياض الأطفال، فلابد أن يتأثروا بأهدافها وثقافتها والعناصر البيئية التي تُشكلها. لذلك فإن توفير البيئة الصحية السليمة والآمنة معيار أساسي وضروري لاختيار مؤسسات رياض الأطفال لما له من آثر إيجابي يعود للطفل ذاته، ليس فقط في العملية التعليمية، وإنما نموه الاجتماعي والنفسي السليم.

ب- **أعداد الطلاب:**

أكد العديد من الأمهات المشاركات في المقابلة على أهمية قلة أعداد الطلاب في الفصل الدراسي كعامل قوي لرضا الأمهات عن خدمات رياض الأطفال؛ لما لذلك من أهمية في تفاعل الأطفال مع المعلم، وأيضاً تركيز المعلم على جميع الأطفال. وتذكر ندى أن من العوامل الأساسية والمهمة لرضاها عن رياض الأطفال والتحاق ابنتها به قلة عدد الطلاب في الفصل، وتستمر ندى في الحديث معللة ذلك "... بأن إحدى بنات صديقتها المقربة، لديها طفلة في إحدى رياض الأطفال، وكان يحتوي الفصل على أكثر من ٢٥ طالبا، فكانت الطفلة تعاني من مشكلة في السمع وتفاقم الأمر على الطالبة، بحيث كانت المعلمة دوما تشكو من إهمال الطفلة وعدم سماع التوجيهات، ما أدى إلى إغفال أهم جانب

لدى الطفلة والمشكلة الحقيقة التي تعاني منها ". وفي نفس السياق، تعقب بشرى قائلة: "أن يكون عدد الطلاب في الفصل الدراسي لا يتجاوز ١٢ طالبا، وذلك أن كل طفل لديه إمكانيات وقدرات، ويجب على المعلم التركيز على جميع الاطفال ويعطى كل طفل حقة ليعزز ويشجع وينمي ما لديهم من مواهب واستثمارها لصالحهم". وجاءت هذه النتيجة غير متوافقة مع نتائج دراسة (Hadela, Rončević, & Pergar, 2019)، التي أكدت على عدم رضا أولياء الأمور عن أعداد الطلاب في الفصول الدراسية الذي يتجاوز العشرين طفلا.

وتفسر النتيجة السابقة، بأن استراتيجية قلة أعداد الطلاب في الفصل الدراسي تعود بالفائدة الإيجابية على العملية التعليمية بصفة عامة، وما تتضمنه من راحة نفسية لكل من الطلاب والمعلمين، وذلك سوف يساهم في ارتفاع نسبة استيعاب الطلاب؛ نتيجة تركيز المعلم عليهم خلال الحصة، من خلال التركيز على النظرة الفردية للمعلم لكل طالب، من ناحية الاستماع وطريقة النطق وتصحيحها ومتابعة النشاطات الصفية مع التصحيح والمتابعة المستمرة، وبذلك يؤدي إلى التطوير ورفع الكفاءة لدى جميع الطلاب. وعلى النقيض، فكثافة الفصول الدراسية والاكتظاظ بالطلاب يعود بالسلب على العملية التعليمية بشكل كبير، بحيث تخفض من إنتاجية ودافعية الطلبة والمدرسين للأبداع، بحيث يجد المدرس نفسه غير قادر على ضبط زمام الأمور في الفصل الذي يزيد فيه الطلاب عن الحد المعقول. وبهذه الطريقة قد تمتد السلبيات ولا تقتصر على الجانب الدراسي فقط، ولكن قد تؤدي إلى تأثيرات نفسية تعود على الطلاب أنفسهم.

ثانياً: الخدمات التعليمية:

عندما طرح سؤال بشأن واقع رضا الأمهات عن الخدمات التعليمية المقدمة من قبل مؤسسات رياض الأطفال عَبر الغالبية العظمي من المشاركات في الدراسة عن عامل أساسي، وهو الخدمات التعليمية التي شملت الآتي: وجود الكادر التربوي المتخصص ذي الخبرة، والتعليم من خلال الأنشطة المتنوعة، وإشراك الأمهات في العملية التعليمية، والدعم النفسي والاجتماعي. حيث تعدُّ مرحلة رياض الأطفال مهمة لتأسيس الطفل، بحيث تتكون فيها شخصيته وتنمو فيها مهاراته وتعلو قدراته.

أ- كادر تعليمي وتربوي:

أكد العديد من المشاركات بالدراسة عن تميز مؤسسات رياض الأطفال بالمعلمات المتخصصات في مجال رياض الأطفال والتعليم وذلك من أجل مصلحة الطفل، حيث تعدّ مرحلة مهمة وتأسيسية ينطلق منها الطفل إلى الحياة المعاصرة والانخراط في المجتمع. وتخبرنا بشرى عن مؤهلات وتخصص المعلمات للروضة التي تدرس بها ابنتها فتقول"... إن المعلمات ذات خبرات ومتخصصات رياض أطفال وعندهم متخصصات بعلم النفس العام وأيضاً علم النفس النمو ". وفي نفس السياق، تخبرنا مشاعل إحدى المشاركات من خلال زيارتها لروضة ابنتها "اكتشفت العديد من مواقف المعلمات ذات الصلة بالطفل وطريقة التعامل مع الأطفال، إنهن ذوات خبرة ومؤهلات فزاد قلبي اطمئنانا في استمرار ابنتي للمراحل المقبلة في برنامج رياض الأطفال ".

بينما ركز العديد من الأمهات على أهمية التأسيس العلمي في هذه المرحلة العمرية لأطفالهن وأهمية تعلم جميع الأرقام والحروف قراءة وكتابة، بحيث يكونون في استعداد تام للمراحل القادمة، وتخبرنا بيان بأن "معلمات رياض الأطفال متخصصات في مخارج الحروف وصفاتها وحاصلات على شهادة أو إجازة في ذلك". إن تأسيس الطفل بالطريقة الصحيحة والسليمة من الصغر على معلم متقن لتخصصه كتعلم مخارج الحروف وإتقانها سوف يسهم في تفادى العديد من الإخفاقات في المستقبل التي قد تواجه الطفل، مثل: عدم القراءة الصحيحة أو الأخطاء الإملائية ...الخ. وفي نفس السياق، تُعبر منى فتقول إن ابنتها " أصبحت تعرف جميع الألوان، الحروف والأرقام بالعربي والإنجليزي وهي تعدّ جاهزة للمرحلة الآتية ". وفي نفس السياق تقول بذور:" بنتي تعلمت تكتب صح بدون أخطاء إملائية، وأصبحت أيضاً تكتب جملا طويلة وجملا قصيرة، صراحة هما في التدريس عندهم الجدية". وتؤكد على ذلك بشرى " تعلمت جميع الحروف وحركاتها والقاعدة النورانية مرة مفيدة من خلاله أصبحت القراءة والكتابة لديها سهلة ...". وجاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسات Dahari & Ya, 2011; Hadela, Rončević, & (Pergar, 2019)، التي أظهرت رضا أولياء الأمور عن مؤهلات المعلمين واحترافهم في الأداء المهني مع الأطفال على المستوى التعليمي والمهارى.

وتأتي هذه النتيجة لتؤكد، على أهمية المعلمات من ذوات التخصص والخبرة، لما لذلك من دور حيوي وفعّال في العملية التعليمية بشكل كبير. فالمعلم هو المنفذ الرئيس

للمنهج الدراسي، وأيضاً يلعب دور القائد والموجه للأطفال (الطلاب) في عملية التعليم والتعلم، ويعمل على متابعة الأطفال (الطلاب) في تحصليهم العلمي ويعمل على تطوير ذلك. ويعدّ المعلم ذو الخبرة والتخصص عنصرا قويا ومؤثرا على شخصيات الأطفال من (طلابه)، وذلك لقضاء وقت طويل معهم والاحتكاك المباشر بهم. فلذلك المعلم المتخصص لديه الإلمام بالمعارف اللازمة لتخصصه والمفاهيم والمبادئ ذات الصلة، ولديه أيضاً فهم متعمق للمنهج الدراسي وأسسه وعناصره؛ ما يمكنه من تحقيق أهداف العملية التعليمية والتربوية.

كما ترى الباحثة أيضاً، أن أهمية الخبرة لا تقلِّل مطلقاً من أهمية تمكن المعلم من مادته العلمية. بمعنى آخر تعدّ الخبرة هي التمكن من الجانبين معًا: المادة التعليمية وطريقة التدريس. حيث يحتاج الطفل (الطالب) من المعلم أن يكون لديه القدرة على تسهيل المعلومات وإيصالها بطريقة ممهدة وميسرة، وبذلك الخبرة ذات الأساس الصحيح لدى المعلمين في التدريس مطلوبة من أجل نتاج مثمر، وتدريس ناجح وفاعل في جميع مستويات ومختلف التعليم. كما أن الخبرة في التدريس ترتبط بشكل إيجابي مع مكاسب التحصيل العلمي والتوافق للأطفال (الطلاب) طوال الفترة المهنية للمعلم. ومع الخبرة المتميزة للمعلمين، يصبح الأطفال (الطلاب) أكثر كفاءةً ليس فقط في مختلف جوانب العملية التعليمية وأيضا في الجانب المهاري. وبذلك تسعى خدمات مؤسسات رياض الأطفال على الإعداد الصحيح والسليم للطفل وتهيئة الطفل في نفس الوقت للمرحلة القادمة وهي المرحلة التي تعدّ أكثر جدية.

ب- التعليم من خلال الأنشطة المتنوعة:

تحدثت الغالبية العظمي من الأمهات عن رضاهن البالغ في تلقى الطفل للمعلومات والمهارات الصفية واللاصفية التي تقدمها مؤسسات رياض الأطفال من خلال الأنشطة المتنوعة التي تضمنت أسلوب التعليم بالترفيه للأطفال سوءا داخل المدرسة أو خارجها لإثراء الطفل وإكسابهم المعلومات والمهارات بطريقة مختلفة من أجل تأصيلها في ذهن الأطفال من خلال ذلك. حيث أعطت المشاركات العديد من الأمثلة وسوف تذكر بالأسفل.

وتحدثنا ضحى عن الأنشطة المتنوعة التي تقدمها مؤسسة رياض الاطفال لابنها؛ وذلك لتأصل المعلومات والمهارات لدى الطفل مثال على ذلك " ... البائع الصغير فيتعلم الأطفال من خلال هذه التجربة أهمية العامل الاقتصادي ويتعلم (البيع والشراء، وانتقاء السلعة، وحساب الربح والخسارة) فكان عندهم يوم مخصص يسمى (البائع الصغير) وكل طفل يعمل متجرا خاصا فيه. وتستمر ضحى بالحديث (ابنتي) عملت المتجر وجرى بيع (سلاليم وصلصال وأطواق) وتعلمت كيف تسوق لسلعتها فمرة استفادت، فهذا اليوم كان مفيدا وما تنساه". وفي نفس السياق، ندى تحكي عن طريقة تعليم ابنها عن دور رجال الإطفاء وماذا يفعلون في وجود الحريق "عن طريق عمل عالم افتراضي (حريق) بهدف تعليم الطفل كيف يكون التعامل في حال حدوث الحريق وأيضاً التوعية بأرقامهم وأهمية دور رجال الإطفاء". وفي نفس السياق، تذكر لنا ندى عن الرحلات الخارجية للبرنامج وما يتضمنها من تعليم وإكساب العديد من المعلومات المتنوعة والمختلفة بطريقة جذابة وممتعة للطفل مثل " رحلة اكواريوم لعرض البيئة المائية وعجائبها في البحر الأحمر ومختلف البحار من أنحاء العالم، والتعرف على العديد من أنواع الأسماك والشعب المرجانية والعديد من الفوائد التي تعود على الطفل في مثل هذه الرحلات". وتواصل المشاركات إعطاء الأمثلة عن رضاهن عن مؤسسة رياض الأطفال، فتخبرنا بذور بمثال على التعليم بالترفيه من خلال رحلة للأطفال خارج المدرسة " رحلة إلى كيدزانيا وهي عبارة عن مدينة حقيقية، تشمل كيدزانيا بأكثر من 70 مهنة وحرفة للأطفال، حيث يتعلّمون كلّ شيء عن الوظائف والمال والعالم الواقعيّ وتطوير المهارات الحياتيّة التي يتعلّمونها من خلال ذلك، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (الكنيدري، 2021؛ زهرة، 2014؛ عبدالنبي، 2021)، التي تؤكد نتائجها على رضا أولياء الأمور عن النمو الذهني والنفسي للطفل من خلال طرق يميل لها الأطفال كاللعب ، وتنمية وتعزيز القيم الاجتماعية من خلال ممارسة الأنشطة المثيرة للطفل وجميع ذلك يصب في تعزيز التواصل والمشاركة الفعالة لدى الأطفال مع بعضهم البعض.

وتفسر النتيجة السابقة، أن التعليم بشتى الطرق المتنوعة والمختلفة ومن ضمنها الترفيه هو في حد ذاته خروج من الروتين ويرغب الطفل ويحبب الطفل في مؤسسة رياض الأطفال، وبذلك تصبح العملية التعليمية أقل صعوبة، وأكثر متعة وقدرة على التلقي والاستيعاب بقالب المتعة والتشويق بعيدا عن الجدية والصرامة والروتين الذي يولد

الملل وينعكس بالسلب على نفسية الطفل. أيضا، مما لا شك فيه أن التعليم بالترفيه يتيح للطفل التفاعل الاجتماعي مع من حوله من الأطفال. فبذلك، يسهم في إنماء وتطوير شخصية وسلوك الأطفال. من خلال السماح للطفل للتعبير عن انفعالاتهم المختلفة، وأيضاً، يكون حلا مساعدا في التخلص من بعض المشكلات التي يعاني منها بعض الأطفال، مثل: العزلة والانطواء.

كما سلط الضوء العديد من الأمهات عن كيفية تعلم وتلقي المنهج التعليمي (المادة العلمية) للأطفال الذي يشمل الحروف والأرقام بطريقة محترفة ومتعددة الاستراتيجيات، ما يجعلها ترسخ في ذهن الأطفال، إن كل حرف من الأحرف الهجائية أو الأرقام يصاحبه العديد من الأنشطة والفعاليات الشيقة والممتعة للطفل. وأيضاً، ذكرت العديد من المشاركات في الدراسة، إن درس الحرف الهجائي يستغرق مدة أسبوع كامل او أكثر لترسيخ المعلومة للطفل. وتقدم مشاعل لنا مثالاً وتقول " ... في كل أسبوع يتعلمون حرفا هجائيا جديدا، بحيث يحضرون أشياء لها علاقة بنفس الحرف فمثلاً إذا كان حرف (السين) فيعملون حرف السين مجسما، ويأتون بأسماء ومجسمات بنفس الحرف، وأيضاً هدايا للأطفال تبدأ بحرف السين مثل الفواكه، وألعاب ...". وجاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة (عثمان وعمر، 2012) التي أكدت على أهمية التعلم من خلال الرسم والأنشطة والتلوين والكتابة للأطفال كعامل مهم لرضا الأمهات عن مؤسسات رياض الأطفال.

وتفسر النتيجة السابقة، بأن التعليم بطريقة المتعة والتشويق لا يقتصر فقط على إكساب المهارات، ولكنه يشمل أيضاً المعارف والمعلومات التي يتلقاها الأطفال. إن تعليم الحروف والأرقام جزء لا يتجزأ من المنهج العلمي للأطفال، وهو من أهم ما يجب أن يتعلمه الطفل في السن المبكر، وتعلمها بطريقة مميزة يؤدي إلى حفظها بسهولة وبدون معاناة للطفل. فإن أهمية الحروف تكمن في مساعد الطفل على تكوين الكلمات، وأيضاً الأرقام تساعد على عمل العمليات الحسابية البسيطة للطفل، فذلك من شأنه أن يؤدي إلى استثمار قدرات الطفل وتسهم في نمو ذكائه بشكل أكبر وأسرع.

ج –إشراك الأمهات في العملية التعليمية:

عندما طرح سؤال على المشاركات عن واقع إشراك الأمهات في العملية التعليمية في مؤسسات رياض الأطفال، أكثر من نصف المشاركات تحدثن عن مشاركاتهن وانخراطهم مع مؤسسات رياض الأطفال في العملية التعليمية والثقافية بطرق مختلفة

ومتنوعة. تذكر بشرى وهي إحدى المشاركات في الدراسة أنه كان يوجد فعالية تقيمها مؤسسة رياض الأطفال التي بها ابنتها عن " أهمية الحماية الجنسية والتوعية بالتحرش، وكيفية الوقاية منها، بحكم تخصصي، ومن الممكن أن أقدم ما يفيد الامهات والأطفال، طلبت مني إدارة مؤسسة رياض الأطفال، بان أقدم برنامجا متكاملا يضم ندوة ومشهدا مسرحيا وعرض فيديوهات لتوعوية الأمهات والأطفال بالموضوع ذي الصلة، بحيث تستطيع الأم أن تحمي طفلها من التحرش". وفي نفس السياق، تُعبر ضحى عن مشاركتها في العملية التعليمية للبرنامج بطريقة أخرى فتقول " أشارك في أنشطة ذات العلاقة بالمنهج التعليمي، أنا كأم أساهم بأعمال فنية لتعزيز المنهج للأطفال، مثلاً لتعلم حرف السين، أخبرت ابنتي بأن نعمل سويا لتعزيز هذا الحرف فذهبنا لشراء أغراض تبدأ بحرف السين، واشترينا سمكات وساعات وغلفناها، ووزعناها على الأطفال في الفصل لتعزيز حفظ الحرف ". والبعض الآخر من المشاركات أخبر أنهم يشاركون بالحضور للاحتفالات، التكريميات، ومجالس الأمهات الخاصة بأطفالهم كنوع من تشجيع الطفل وأيضاً ليكون هناك صلة بين الأم وبرنامج ما قبل المدرسة.

كما أكدت العديد من الأمهات على حرص المعلمات وإدارة مؤسسات رياض الأطفال على اشتراك الأمهات في العملية التعليمية، وذلك من خلال تزويدهم يومياً بتقارير وصور فورية للفعاليات والأنشطة التي تقام في الفصول الدراسية عبر التطبيقات الإلكترونية مثل الواتساب. وتحكي غدير " يوجد على الواتساب مجموعتان الأولى: للأمهات مع معلمة الصف يجري فيها التزويد بصور الفعاليات والأنشطة، وأيضاً يشمل مواد علمية للطفلة في حال الطفلة كانت متغيبة، والثانية: مديرة المؤسسة لرياض الأطفال مع الأمهات لتشجع الأمهات والتواصل معهن لأي مقترحات أو شكوى ". وجاءت هذه النتيجة متوافقة مع دراسات (عثمان وعمر، 2012؛ Hadela, Rončević, & Pergar, 2019؛ Hong et al,2020)، التي أظهرت بأن أولياء الأمور يشعرون بالرضا الشديد عن خدمات مؤسسة رياض الأطفال من خلال التواصل المتواصل والإيجابي مع أولياء الأمور وأطفالهم.

وتفسر النتيجة السابقة، بان مشاركة الأمهات مع مؤسسة رياض الأطفال لها اشكال متنوعة، حيث تضمنت المشاركة على مستوى مجتمع المؤسسة ككل، وذلك من خلال إشراك الأمهات في عملية التوعية والتثقيف؛ ما يعود على الجميع بالفائدة؛ ومشاركة

الأمهات لأطفالهن في التدريبات والتمارين والأنشطة اليومية التي تستهدف تطوير المهارات واكتساب المعلومات لأطفالهن. وشملت أيضاً، مشاركة الأمهات في الفعاليات المرتبطة بمجتمع المدرسة، ما يسهم في تمكين الطفل من خلال حل مشكلاته التي يعاني منها سوءا على مستوى المدرسة او المنزل، أيضاً التعرف على السلوكيات الخاطئة أو التصرفات التي تحتاج إلى تعديل وتوجيه. من هنا يبرز الدور الإيجابي للأمهات في تحسين تعلّم أطفالهن من خلال تمكين مؤسسات رياض الأطفال من إشراك الأمهات ودعمهم والمساندة للعملية التعليمية. حيث تعد الشراكة بين المنزل ومؤسسات رياض الأطفال مهمة بشكل كبير، خاصة عندما تقوم المدارس بالتواصل مع الأمهات فيما يتعلق بمسألة النمو الاجتماعي والتقدم الدراسي للطفل من خلال الرسائل من خلال الاجتماعات والاحتفالات التي تُنظم بشكل دوري.

د – الدعم النفسي والاجتماعي:

عبرت مجموعة من المشاركات عن مدى رضاهن عن الدعم النفسي والاجتماعي المقدم من إدارة ومعلمين مؤسسات رياض الأطفال، بحيث تعدّ بمثابة منزلهم الثاني الذي يُعني بحياة الأطفال ويشاركهم في كل ما يطرأ عليهم من مستجدات أو تغيرات ليس فقط في الجانب العلمي والتعليمي وإنما – أيضاً– الجانب الأسري لهم. تخبرنا رندا عن مؤسسة رياض الأطفال التي بها ابنتها فتقول " أن حياة الطفل مهمة لهم بأدق التفاصيل، أنا ولدت، ومديرة المدرسة عملت حفلة (لـــسارة) ابنتي في المدرسة عشان جاءتها أخت، وأرسلت لي أنا هدية فـــ هذا البيئة التي أرغبها لطفلتي". وفي نفس السياق، تعبر منى عن مدى اهتمام مؤسسة رياض الأطفال بمزاج الأطفال والتحري في حال تقلب المزاج للطفل فتقول: " يتابعون علاقة (الطفلة) بصديقتها ويتصلون يبلغوني لو فيه أي شيء أقدر أوصل لهم بخصوص طفلتي سوءا إذا رفضت اللعب مع صديقاتها أو ما أخذت الوجبة، أو أي تصرف غير معتادة عليه ... ".

وتُفسر النتيجة السابقة، بأن الاهتمام بالتفاصيل التي توجد في حياة الطفل ومشاركته في جميع أحواله سواء فرح، أو غيره يعمل على خلق جو أسرى للطفل يشعره بالاطمئنان وبالارتياح والاستمتاع، ما يولد لديه الرغبة والدافعية والحماس والاستمرار في تلك المؤسسة والحرص عليها. كما أن حرص وسعي إدارة المؤسسة والمعلمين لخلق بيئة آمنة للطفل وخالية من أي توترات، أو ضغوطات، ما من شأنه أن يسهم في تكيف الطفل في البيئة المحيطة به؛ ما يزيد من فاعلية الطفل وإبداعاته.

وتروى لنا بشرى مدى اهتمام مؤسسة رياض الأطفال بنفسية الطفل و " التنفيس الانفعالي للطفل عن أي شيء أزعجه خلال اليوم الدراسي أو العكس، ويعبر الطفل عن مشاعره من خلال رسم وجه مبتسم أو العكس، ثم ووضعوها في نهاية اليوم، بحيث كل طفل يضع الوجه الذي يناسبه، فبذلك هم يركزون على إدارة مشاعر الطفل".

وهذا يؤكد بأن الطفل كائن رقيق سهل التأثير بما يدور حوله، لذلك لابد من الاهتمام بالجانب النفسي للطفل؛ لأنه يعمل على إنشاء روابط نفسية قوية تمنحه شعورا بالاطمئنان الذي يحتاجه وضرورة منحه الاهتمام الكافي من قبل المحيطين به. وان جميع أنواع الدعم النفسي والاجتماعي المقدم من المعلم والإدارة لطفل هو الركيزة الأساسية للموقف التعليمي، لأنه لا يؤدي إلى تحقق الأهداف التعليمية فحسب، بل يؤدي إلى اكتساب الأطفال لأنماط ثقافية واجتماعية مختلفة، وذلك لكون التعليم والتربية عملية اجتماعية.

مواطن عدم رضا الأمهات عن خدمات مؤسسات رياض الأطفال:

علق عدد من الأمهات عن عدم رضاهن عن بعض خدمات مؤسسة رياض الأطفال وتضمنت الآتي: التغيب وعدم استمرارية المعلم في مؤسسة رياض الأطفال، وطريقة التعامل مع الأطفال، وتوحيد طريقة الأعمال والأنشطة اللاصفية للأطفال.

تخبرني إحدى المشاركات من الأمهات في الدراسة (عزيزة) وهي منزعجة بسبب أن ".... معلمة ابنتي دايم تغيب، ودايم يغيروا معلمة لابنتي، وتو بنتي تتعود على معلمة معينة تتغير بعد فترة بسيطة وهذا الشي يؤثر بشكل سلبي عليا وعلى ابنتي "، وهذه النتيجة متوافقة مع دراسة (Nyland et al, 2016)، التي أظهرت انزعاج أولياء الأمور وعدم رضاهم عن مؤسسة رياض الأطفال؛ بسبب استقالة المعلمين وعدم انتظامهم في العمل؛ ما يعود بالسلب على أطفالهم.

وتُفسر النتيجة السابقة، التي تؤكد بأن التغيب المستمر للمعلم يعود بالسلب على العملية التعليمة بشكل عام من حيث التعلم المتواصل والاتصال الذهني بين المعلم والطفل، الأمر الذي يسهم في تشتيت الطفل، وأيضا يوصل رسالة غير مباشرة وغير إيجابية للطفل بأن الغياب أمر عادي. ومما لا شك فيه، أن تغيير المعلم أكثر من مرة خلال العام الدراسي يؤثر سلباً على نفسية الطفل من حيث الاستقرار والاطمئنان، وبذلك يزيد لديه القلق والتوتر. وقد يؤثر أيضاً على التحصيل الدراسي لدى الطفل، وذلك بسبب صعوبة التأقلم مع المعلم الآخر، أو الاختلاف في طريقة إيصال المعلومة وأيضا اختلاف التعامل.

وتحكي مشاركة أخرى بدور عن معلمات ابنتها وتقول" معاملة المعلمات فيها القسوة والشدة، وكثرة الواجبات بطريقة انو بنتي ما تقدر تتنفس خلال اليوم ولا يوجد راحة بالبيت بسبب كثرة الواجبات وكل هذا يتسبب لي بالإزعاج والصداع اليومي كأم والضغط النفسي على الطفلة ".

ومن خلال الحديث السابق يتضح بأن، المعاملة القاسية والشدة تؤدي إلى عدم رغبة الطفل في الذهاب إلى المدرسة، وذلك بسبب موقف أو معاملة سيئة تظل مترسخة في ذهن الطفل وتسبب له عقدة قد تلازمه في حياته. وأيضاً، أكد العديد من الباحثين في هذا المجال ما تسبب به كثرة الواجبات على الطفل من ضيق وحزن وشعور بالملل والإحباط. وأيضاً قد يؤدي إلى اضطراب العلاقات مع الوالدين بسبب كثرة المتابعة والحث على الاستذكار، ما يتسبب في كراهية العملية التعليمية ككل.

كما تثير سوسن نقطة مهمة، وهي توحيد الأنشطة والأعمال لجميع الأطفال، بحيث يتبع جميع الأطفال (الطلاب) تعليمات موحدة وخطوات محددة، فتذكر مثالا على ذلك وتقول: "عندما يكون لدى طالبات الفصل رسم او تلوين تعطي المعلمة خطوات وتوجيهات معينة لابد من اتباعها لا يخرج الأطفال عن هذه التعليمات، فيجري تجهيز القصاصات وعلى الأطفال التركيب بالطريقة التي ترغب لها المعلمة وإلغاء شخصية وإبداع الاطفال بهذه الطريقة ".

ومن خلال النتيجة السابقة يتبين، بأنه لا توجد مساحة حرة للأطفال لممارسة استقلاليتهم، بحيث لا يسمح للأطفال بالتعبير عن الرأي أو اتخاذ قرار بشأن ما سوف يقوم به من عمل فني، ما يتسبب بعدم إعطاء الاطفال فرصة للإبداع والانطلاق والخيال الواسع الخلاق. وبهذا الطريقة يُحد من قدرات الأطفال واستثمارها بما يعود عليهم بالنفع من حيث رفع مستوى الثقة في النفس وتحمل المسئولية. ومما لا شك فيه أن مرحلة رياض الأطفال تُعد انطلاقة لتنمية إبداعات الأطفال من خلال إتاحة الفرص لممارسة الأنشطة المتنوعة في جو من الحرية دون قيود، ما يتح له فرصة إطلاق العنان للتخيل والابتكار في العديد من الأنشطة، مثل: (الرسم، التلوين، التشكيل، القص، اللصق، التركيب، التحليل، التصنيف، الربط...الخ

تصور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لتحسين الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال في المجتمع السعودي:

وبناءً على ما توصلت إليها الدراسة من نتائج، واطلاع الباحثة على الأدبيات النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة، ونتائج الدارسات السابقة، تم صياغة التصور المقترح.

أ) <u>الأهداف التي يسعى لتحققيها التصور المهني المقترح:</u>

أولاً: دعم الجوانب الإيجابية في الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال في المجتمع السعودي، ويجري ذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

أ- ضمان الاستمرارية في عقد اللقاءات من الحين للأخر مع الأمهات لتوثيق الصلة بينهم وبين مؤسسة رياض الأطفال، وذلك من خلال إشراكهم في الأنشطة المختلفة المرتبطة بالعملية التعليمية والتربوية للأطفال.

ب – تشجيع إدارة مؤسسات رياض الأطفال على الاستزادة من الاستعانة بالمتخصصين في علم النفس والخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى ضمان التطوير المهني المستمر لهم، من أجل توفير الدعم النفسي والاجتماعي وكل ما يحيط بالطفل لضمان توفير البيئة الآمنة والسليمة للطفل داخل المؤسسة.

ج – تشجيع معلمي رياض الأطفال للالتحاق با الديبلومات والدورات القصيرة للتطوير والتجديد المستمر.

د – وضع الخطط المستمرة للحفاظ على البيئة المادية لمؤسسات رياض الأطفال والتطوير والمتابعة المستمرة لذلك، من أجل الحفاظ على المستوى المطلوب من البيئة المادية المناسبة للأطفال.

هـ – ضمان استمرارية حصول الطلاب على كامل الحقوق من الاهتمام والرعاية، وذلك من خلال المحافظة على الأعداد المقبولة في الفصول الدراسية.

و- عقد الاجتماعات الدورية والمستمرة مع المعلمين وجميع العاملين بمؤسسات رياض الأطفال للوقوف على المشكلات والصعوبات التي تواجههم، ومساعدتهم في مواجهة ذلك.

ز- أخذ جميع الإجراءات اللازمة التي تكفل للمعلم استخدام الأنشطة المتنوعة بما يتفق مع احتياج وقدرات الأطفال.

ثانياً: تحسين الجوانب السلبية في الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال في المجتمع السعودي، ويجري ذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

١- دراسة العوامل المؤدية **إلى** كثرة غياب المعلمين وعدم استمرارهم بالمؤسسة، ووضع الخطط اللازمة لمواجهة تلك العوامل.

٢- تمكين مؤسسات رياض الأطفال من تحقيق الشفافية والعدالة في بيـــئة العمل بين الإدارة والمعلمين أنفسهم، لخلق روح التعاون ومشاعر الانتماء.

٣ - دراسة الاحتياجات وتنظيم برامج تدريبية للمعلمين تستهدف تحقيق الآتي:

أ- استثمار الإمكانيات الموجودة لدى الأطفال من خلال الابداع والابتكار.

ب- تطوير شخصية الطفل ودعم الثقة بالنفس للأطفال.

ج - دعم الاستقلالية للطفل من خلال مهاراته وإبداعاته المستقلة.

د- تعليم الطفل من خلال الأنشطة، والاعتراف بالتنوع والاختلافات لدى الأطفال.

هـــ كيفية خلق بيئية تعليمية محفزة ومسانده للطفل من خلال تبنى المعلمين في رياض الأطفال الاتجاهات الإيجابية نحو الأطفال معتمدين على الاحترام، والتقبل، والثقة.

و- تنمية المهارات المهنية حول طريقة التعامل مع الأطفال في مختلف مراحلهم العمرية.

٤- وضع نظام دقيق يضمن الإشراف المستمر على معلمي مؤسسات رياض الأطفال والتزويد بكل ما هو جديد في طرق التعلم، والتعليم والتعامل مع الطفل.

ب) المبادئ المهنية التي يرتكز عليها التصور المهني:

١) مبدأ التخطيط: وذلك لوضع الأولويات اللازمة لتحسين الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال.

٢) مبدأ الرجوع للخبراء والمتخصصين: وذلك للاستعانة بهم في البرامج التدريبية الخاصة بمعلمي رياض الأطفال.

٣) مبدأ التقويم المستمر: الذي يرتكز على المتابعة المستمرة لتنفيذ الخطط الخاصة بالتطوير والتحسين لمؤسسات رياض الأطفال.

٤) مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار: مشاركة جميع العاملين بمؤسسة رياض الأطفال في عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق بالتحسين والتطوير لخدمات المؤسسة.

ج) الاستراتيجيات التي يرتكز عليها التصور المهني:

١- استراتيجية التعليم: وذلك لتنمية مهارات ومعارف وقدرات معلمي رياض الأطفال، ما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء لديهم، وبالتالي ينعكس على تحسين مستوى الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال.

٢- استراتيجية تغيير السلوك: لتغير السلوكيات السلبية التي تؤثر على نوعية الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال.

٣- استراتيجية الإقناع: وذلك لتغيير القيم والاتجاهات السلبية التي تؤثر بالسلب على مستوى خدمات مؤسسات رياض الأطفال.

د) التكتيكات التي يرتكز عليها التصور المهني:

١- الاتصال: الاتصال المستمر مع الأمهات والمعلمين وإدارة المؤسسة، بما يضمن التحسين المستمر لمستوى الخدمات وتحقيق مختلف أهداف التصور.

٢- العمل المشترك: وذلك من خلال توزيع المهام والمسئوليات على جميع العاملين بالمؤسسة بما يضمن تنفيذ خطط التطوير والتحسين للخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال.

٣- التعلم والتدريب: وذلك لإكساب المعلمين المعارف والمهارات والخبرات، التي تمكنهم من تحسين مستوى الأداء المهني لديهم، بما ينعكس على الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال.

٤- تنمية الوعي: وذلك لتنمية القيم والاتجاهات الإيجابية الداعمة لدى المعلمين وإدارة المؤسسات لتحسين مستوى الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال.

٥- المناقشات الجماعية: وتتضمن الأمهات والمعلمين للوقوف على المشكلات واتخاذ التدابير اللازمة لمواجهتها.

هـ) المهارات المطلوبة لتنفيذ التصور المهني:

١- الاتصال. ٢- حل المشكلات. ٣- المشورة.

٤- مهارة الإقناع. ٥- مهارة التخطيط. ٦- مهارة العمل الجماعي.

و) الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي المطلوبة ممارستها لتحقيق أهداف التصور:

١- **دور الخبير:** وذلك لتزويد المعلمين والعاملين بالمؤسسة بالخبرات والمعلومات اللازمة لتحسن مستوى الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال.

٢- **دور المنمى:** وذلك لزيادة وتنمية الموارد المتاحة لتحسين الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال.

٣- **دور الممكن:** وذلك لتمكين جميع العاملين بالمؤسسة من تنفيذ خطط التطوير والتحسين للخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال.

٤- **دور جامع البيانات والمعلومات:** التعرف على الاحتياجات اللازمة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة من مؤسسات رياض الأطفال، وأيضاً الوقوف على المشكلات التي تعوق ذلك.

٥- **دور الموجه:** وذلك لتوجيه وإرشاد المعلمين وإدارة المؤسسة حول تنفيذ خطط تطوير وتحسن الخدمات التي تقدمها مؤسسة رياض الأطفال.

٦- **دور المخطط:** من خلال وضع الخطط اللازمة لتحسين وتطوير خدمات مؤسسات رياض الأطفال.

ز- الأدوات المهنية اللازمة لتحقيق التصور المهني:

١- الاجتماعات. ٢- المناقشات الجماعية.

٣- وسائل الاتصال المباشرة وغير المباشرة.

٤- الندوات. ٥- المحاضرات.

المراجع باللغة العربية:

الهولي، احمد ابراهيم، مؤلفين آخرين، (2021)، مستوى التفاعل والاتصال بين أولياء الأمور ورياض الأطفال ومستوى الرضا النفسي لديهم عن هذه الرياض، *مجلة الطفولة والتربية*، مج13، ع47 ، 411-456.

الشراري، أحلام محمد خلف، والبطش، محمد وليد موسى. (2017). تقييم الوالدين للخبرات التربوية التي تقدمها رياض الأطفال في محافظة القريات (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الأردنية، عمان.

المدخلي، محمد عمر احمد. (2014). الدور التربوي لمؤسسات رياض الأطفال في المملكة العربية السعودية (دراسة تقويمية). *المجلة الدولية التربوية المتحدة*. مج 3، ع8، 113-129.

الوطن. (2019). مدراس الطفولة المبكرة تواكب رؤية ٢٠٣٠. *جريدة الوطن الالكترونية*. الموقع الالكتروني https://www.alwatan.com.sa/article/1020196 ،تم الوصول لها بتاريخ 10/09/2022.

رؤية المملكة العربية السعودية 2030. (2018). أهداف التنمية المستدامة، الاستعراض الطوعي الوطني الأول للملكة العربية السعودية 1419هـ - 2019 م، *المنتدى السياسي رفيع المستوى لعام 2018، التحول نحو مجتمعات مستدامة و مرنه*، نيويورك: 9 يوليو- 18 يوليو 2018.

زهرة، نورا فؤاد. (2014). درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التي تقدمها رياض الأطفال بمحافظة اللاذقية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التركيز على رضا المستفيدين، العلاقة بين الروضة والمجتمع المحلي). *Tishreen University Journal-Arts and Humanities Sciences Series*، 36(6).

عبد النبي، نادية علي المهدي. (2021). دور رياض الأطفال في تنمية القيم الأخلاقية والاجتماعية لأطفال من وجهة نظر الأمهات. *مجلة جامعه سبها للعلوم الإنسانية*. مج 20، ع1، 103-115.
عثمان، علي عبد التواب محمد، وعمر، سحر منصور سيد. (2012). اتجاهات الرضا لدى أسر الملتحقين برياض الأطفال على أساليب التعامل في الروضة: دراسة ميدانية - من وجهة نظر أسر الاطفال الملتحقين برياض الأطفال. *جرش للبحوث والدراسات*، مج 14 عدد خاص، 147 -185.
قناوي، هدى محمد. (١٩٩٣). القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

المراجع باللغة الأجنبية:

Ackerman, D. J., & Barnett, W. S. (2005). ***Prepared for Kindergarten: What Does" readiness" Mean?*****. New Brunswick, NJ: Nieer.**

AL_Dulaimi, Yaseen Saud. (2016). Education, Educational Services and their Quality. ***Journal of Marketing Management*****, 4, (1), pp. 58-66.**

Boddy, C. R. (2016). Sample size for qualitative research. ***Qualitative Market Research: An International Journal*****,** ***19*****(4), 426-432.**

Cambridge international dictionary of English. (1995). Cambridge: Cambridge University Press.

Dahari, Z., & Ya, M. S. (2011). Factors that influence parents' choice of pre-schools education in Malaysia: An Exploratory Study. International Journal of Business and Social Science, 2(15), 115-128.

David, M. & Sutton, C. (2004). ***Social Research: The Basics*****. London: SAGE Publications.**

Ene-Obong, H., Ibeanu, V., Onuoha, N., & Ejekwu, A. (2012). Prevalence of Overweight, Obesity, and Thinness among Urban School-Aged Children and Adolescents in Southern Nigeria. ***Food and Nutrition Bulletin*****, 33, 242-250.**

Hadela, J., Rončević, N., & Pergar, M. (2019). Reasons for Enrolment in the Kindergarten and Parents' Satisfaction with Specific Elements of the Kindergarten. ***Croatian Journal of Education*****: Hrvatski časopis za odgoj i obrazovanje, 21(Sp. Ed. 1), 121-135.**

Hong, X., Zhu, W., Wu, D., & Li, H. (2020). Parental satisfaction with early childhood education services in rural China: A national survey. ***Children and Youth Services Review*****, 115, 105100.**

Kardoyo, L. K. P. (2022). The Effectiveness Of Jean Piaget's Cognitive Theory On The Cognitive Abilities Of Students In Indonesia. ***Journal of Positive School Psychology*****, 6(8), 6351-6363.**

Kaiser, S., Skjesol, I., Sætrum, A., Adolfsen, F., & Martinussen, M. (2022). Parent satisfaction with the open kindergarten in Norway. ***International Journal of Health Promotion and Education*****, 60(1), 49-62.**

Kumar, R. (2005) ***Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners.*** **2nEdition. Singapore: Pearson Education**

Lefa, B. (2014). The Piaget theory of cognitive development: an educational implication. ***Educational psychology*****, 1(1), 1-8.**

Luhmann, N., Baecker, D., & Gilgen, P. (2013). ***Introduction to systems theory*** **(pp. 50-5900). Cambridge: Polity.**

Neuman, W.L. (2010) ***Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*****. 7th Edition, International Edition. London: Pearson.**

Rager, K. (2005) Self-Care and the Qualitative Researcher: When Collecting Data Can Break Your Heart. ***Educational Researcher*****, 34(4), pp.23-27.**

Morrow, S. L., & Smith, M. L. (2000) Qualitative research for counseling psychology. In S. D. Brown & R. W. Lent, eds. ***Handbook of Counseling Psychology*****, 3rd Edition. New York, NY: Wiley. pp. 199–230.**

Marshall, C. & Rossman, G. B. (2006) ***Designing Qualitative Research*****. 4th Edition. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.**

Nyland, B., Pan, B., Cooper, B., Nyland, C., & Zeng, X. (2016). Parents' Satisfaction with Kindergarten Services in Beijing at a Time of Systemic Expansion. ***Australasian Journal of Early Childhood*****, 41(1), 19–27. https://doi.org/10.1177/183693911604100104**

Nordtømme, S. (2012). Place, space and materiality for pedagogy in a kindergarten. ***Education Inquiry*****, 3(3), 317-333**

Patton M.Q. (1990) ***Qualitative Evaluation and Research*** **Methods 2nd edn. Sage, Newbury Park, California.**

Piaget, J. (1976). ***Piaget's theory. In Piaget and his school*** **(pp. 11-23). Springer, Berlin, Heidelberg.**

Vasiljevic lvan, Popovic Stevo, Bjelica Dusko, Gardasevic Jovan.(2016). Parental satisfaction with work shedule of preschool institutions in Montenegro, ***Faculty for Sport and Physical Education*****, University of Montenegro(16) Supplement issue 2, pp.1017 – 1022.**

Xiumin Hong, Wenting Zhu, Dandan Wu & Hui Li (2020) Are Parents Satisfied with Early Childhood Education Service in Urban China?Empirical Evidence from the Validation Study of the Parent Satisfaction withEducational Experiences Scale, ***Early Education and Development*****, 31:2, 200-217, DOI: 10.1080/10409289.2019.1651163**