

شاخص‌های

کیفیت خدمات

در

مهدهای کودک

ایران

● لیلا ولی‌زاده

دکترای مدیریت آموزشی



اشاره

هر کشوری در نظام آموزش و پرورش خود، رویکرد خاصی دارد. بر این اساس، قوانین و برنامه‌هایی را در حوزهٔ تعلیم و تربیت در پیش می‌گیرد و رویکردی را که به اهداف نزدیک‌تر است، انتخاب می‌کند. در کشور ما نیز قرآن مجید، پیامبر گرامی اسلام (ص) و ائمهٔ معصوم (ع) برای تعیین اهداف و شیوه‌های تربیت کودکان، منبع و تکیه‌گاه اصلی و والاترین الگوی تربیتی هستند. بر این اساس، یکی از مهم‌ترین شاخص‌های مورد نظر در کیفیت خدمات مهدهای کودک نیز، توجه به آموزه‌های دینی و فرهنگی موجود در کشور است؛ آموزه‌هایی که بر بهره‌مندی از اخلاق و رفتارهای انسانی و ارزشی تأکید خاصی دارند. از طرف دیگر، وجود استانداردهای بهداشتی، آموزشی، مراقبتی و رفاهی در مهدهای کودک، برای رشد همه‌جانبهٔ کودکان نیز امری بدیهی است، لیکن کیفیت بالاتر از استاندارد برای مهدهای کودک بهتر است، چرا که استانداردها در واقع نشان‌دهندهٔ پایین‌ترین سطح مورد قبول هستند.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات، مهد کودک، کودک

در اسناد بین‌المللی مرتبط با موضوع این مطالعه نیز، دربارهٔ کیفیت خدمات مهدهای کودک ویژگی‌هایی ارائه شده‌اند که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

- وظیفهٔ مدیر مهد کودک این است که به جامعه اطمینان دهد کودکان را در رفاه و شرایط تخصصی و خدمات باکیفیت، مراقبت و تربیت خواهد کرد و ضمن برآوردن انتظارات همهٔ ذینفعان، خود نیز به‌عنوان مدیری اثربخش موفق می‌شود. در مستندات مذکور، اثربخشی بیانگر تحقق اهداف است. از اصطلاح اثربخشی به‌طور جایگزین برای اشاره به رشد، سودآوری^۱ و بهره‌وری^۲ و رضایت کارکنان استفاده می‌شود. اثربخشی به محیط پیرامون،

عوامل داخلی و جنبه‌های انسانی و فیزیکی نیز توجه دارد.

- مهدهای کودک باید به استانداردهای ملی برای بهبود کیفیت، تخفیف شهریهٔ مراقبت از کودکان و آموزش آن‌ها، حمایت از خانواده‌ها، برنامه‌های تربیتی جدید، بهداشت و ایمنی کودکان، مدیریت بحران، سیستم رسیدگی مؤثر به شکایات خدمت‌گیرندگان و به موضوع بازنشستگی و بیمهٔ کارکنان، و جذب و حفظ مربیان کارآمد توجه ویژه داشته باشند؛ چرا که کیفیت برنامه‌های مراقبت از کودکان به‌طور عمده تحت تأثیر عملکرد مدیر و مربیان است. همچنین، منابع مالی، تجربه‌های غنی مدیر و مربیان، و فضای آرام محیط را از مهم‌ترین عوامل موفقیت و اثربخشی در اداره و ارائهٔ خدمات باکیفیت در مهدهای کودک معرفی می‌کنند.

- دولت‌ها نیز ضمن پرداختن به استانداردهای راه‌اندازی چنین مراکزی، توجه ویژه به نیازهای کودکان و والدین آن‌ها را در برنامه‌ریزی آموزشی مهدهای کودک ضروری اعلام می‌کنند و به تنظیم محیط برای افزایش یادگیری کودکان، منعطف‌بودن برنامه‌ها و تأکید بر کیفیت محتوای یادگیری، به اندازهٔ روش‌های ارائهٔ آن‌ها، به‌طور جدی و تخصصی نظارت می‌کنند.

روش مطالعه

برای شناسایی شاخص‌های کیفیت خدمات مهدهای کودک ایران، اطلاعات مورد نیاز از ادبیات نظری، اسناد و قوانین سایر کشورها و پژوهش‌های بین‌المللی مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته‌اند. لیکن به دلیل نبود الگوهای جامع و بومی در حیطهٔ مهدهای کودک، این نتیجه حاصل شد



موجبات شادی و بازی کودکان را که ذاتی کودک است، فراهم خواهد کرد. توجه به حقوق و رفاه مربیان نیز از دیگر شاخص‌های دارای اهمیت است. مهدکودکی که مربیان آن از امکانات رفاهی و حقوق در حد تأمین اجتماعی برخوردار نباشند، نمی‌توانند با انگیزه به آموزش و تربیت کودکان بپردازند. اگر مربی در دوره‌های بازآموزی شرکت نکند، به نوعی بازمانده از ارتقای شغلی محسوب می‌شود. اگر مهدکودک توان پرداخت شهریه دوره‌های آموزشی را نداشته باشد، استفاده از ظرفیت دانشگاه‌ها و مراکز علمی معتبر که در این زمینه رایگان و داوطلب هستند، فرصت خوبی است.

همچنین، وجود بعضی تجهیزات در مهدکودک ضروری است که حفظ حرمت و احساس امنیت کارکنان و والدین را در پی دارد؛ مانند اتاق مدیر که در آن با والدین و کارکنان مذاکره و مصاحبه و حتی مشاوره داشته باشد. در این راستا، محرمانه‌بودن اطلاعات کودکان، والدین و مربیان از جمله حقوق آنان است که البته توسعه نظارت الکترونیکی در مهدکودک که قانونی و الزامی است، تناقضی با آن ندارد.

موضوع قابل تأمل دیگر، وجود بلایای طبیعی یا انسانی است که در تمام کشورها و شهرها محتمل است و شاید در ساعاتی رخ دهد که کودکان در مهدکودک حضور دارند. لذا توانایی کارکنان مهدکودک در کنترل هیجان خویش و رفتار مقتضی شرایط خاص و مدیریت بحران بسیار اهمیت دارد و مدیران و مربیان باید به این توانایی و مهارت مجهز باشند. انواع موقعیت‌های اضطراری و بلایا نیازمند همدلی و البته اقدامات اورژانسی هستند. بنابراین کارکنان مهدکودک باید همیشه در استفاده از جعبه کمک‌های اولیه مسلط باشند و برای مواردی نظیر تنفس مصنوعی، خونریزی، سوختگی، مسمومیت و آسیب‌های وارده به اعضای بدن آموزش دیده باشند و با کنترل هیجان خود، در سایر شرایط مشابه نیز الگوی مناسبی برای کودکان باشند.

بعضی از صاحب‌نظران تأکید می‌کنند، در فعالیتهای آموزشی کودکان نباید از فناوری استفاده شود، زیرا شناس کودکان برای یادگیری از واقعیت‌ها کمتر می‌شود. ما هم تا حدودی به این موضوع توجه داریم، لیکن امروزه

که شناخت مؤلفه‌های آن از دیدگاه خبرگان و متخصصان داخلی نیز می‌تواند مفید باشد. لذا مؤلفه‌های مورد نظر، با استفاده از روش دلفی در سه مرحله، با توافق خبرگان، استخراج شدند.

در مرحله اول، خبرگان دیدگاه‌های خود را در مورد کیفیت خدمات مهدکودک بیان کردند؛ چنانچه دریافت نظرات آنان تا اشیاع نظری پیش رفت. در مرحله دوم، تحلیل داده‌ها به روش کدگذاری صورت گرفت و با زیرمؤلفه‌های استخراج‌شده از مرحله اول و یافته‌های پیشینه مطالعه، فهرست کاملی از کدها در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار گرفت. در مرحله سوم، دسته‌بندی نهایی زیرمؤلفه‌های به‌دست‌آمده، با تجمیع نظرات مشابه و متفاوت به‌صورت یک فهرست کامل، فهرست منسجمی از کیفیت خدمات مهدکودک به این شرح تدوین شد:

یافته‌های مطالعه

شاخص‌های کیفیت خدمات مهدکودک در این مطالعه شامل تمامی خدمات قابل ارائه در مهدکودک است که برای کودکان، والدین، مربیان و سایر کارکنان می‌توان پیش‌بینی و اجرا کرد. در مطالعه حاضر، کیفیت خدمات مهدکودک با ۸۹ مؤلفه استخراج شد. لیکن کدهای نهایی مورد توافق خبرگان در جدول رمزین سریخ پاسخ زیر ارائه شده است



بحث و نتیجه‌گیری

راه‌اندازی و اداره مهدکودک مصداق رعایت حقوق کودکان، والدین و مربیان برای بهره‌مندی از خدمات آن است؛ خدماتی که هر چه باکیفیت‌تر باشند، مخاطبان بیشتری جذب خواهند کرد. وجود استانداردهای بهداشتی، آموزشی، مراقبتی و رفاهی برای رشد همه‌جانبه کودکان بدیهی است، لیکن کیفیت بالاتر از استاندارد برای مهدکودک بهتر است (استاندارد یعنی کف و پایین‌ترین سطح مورد قبول). محیطی که استانداردهای لازم را داشته باشد،

برای تحقق اهداف آموزشی، به‌ویژه در آموزش‌های غیررسمی، استفاده از فناوری لازم است و روش‌های قدیمی نمی‌توانند نیازهای کودکان را برطرف کنند. حتی توصیه می‌شود، در فضای استراحت مربیان که باید احساس راحتی را القا کند، امکاناتی مانند رایانه، میز کار و کتابخانه‌های کوچک و حتی اینترنت رایگان برای اطلاع از قوانین و حقوق شاغلان برای رشد حرفه‌ای آنان در نظر گرفته شود.

از طرف دیگر، مدیران مهدهای کودکی موفق هستند که به جامعه محلی و فرهنگی در طراحی برنامه‌های آموزشی توجه کنند و بر اساس پیشینه اجتماعی کودک، شیوه‌های یادگیری را به کار گیرند. آنچه مسلم است، مدیران و مربیان مهدهای کودک باید با تکیه بر دانش و مهارت خود و البته علاقه‌های کودکان و والدین، در بهره‌مندی از محتوای آموزشی که سازمان متولی معرفی می‌کند، کوشا باشند. همچنین، وجود ابزارها و وسایل کمک آموزشی در تنوع بخشیدن به آموزش‌ها و ایجاد هیجان و شادابی در کودکان مفید و مؤثر خواهد بود.

از دیگر موارد مهم در مهدهای کودک، ضرورت ایجاد محیط مناسب برای تربیت دینی است که علاوه بر داشتن رنگ و بوی معنوی و شادابی، از نظر مربیان نیز مورد تأکید است. لذا وظیفه مدیران در استخدام نیروهای مناسب اهمیت دارد. مربیان، علاوه بر آموزش به کودکان، وظیفه توجیه والدین برای همراهی با برنامه‌های دینی و فرهنگی را نیز بر عهده دارند. همچنین، برای تقویت فعالیت‌های ذکر شده، می‌توان با برقراری ارتباط بهینه با مراکز علمی و فرهنگی به‌منظور بهره‌مندی از ظرفیت‌های آن‌ها و با همکاری والدین و کودکان، برنامه‌های جدید تعریف کرد؛ مانند گردش‌های فرهنگی، زیارتی و علمی برای ایجاد آشنایی کودکان با محیط زیست، برنامه‌های خودمراقبتی برای رفع دغدغه جامعه که نشئت گرفته از نبود امنیت اجتماعی برای کودکان است.

همچنین، یکی از اهداف تأسیس مهدهای کودک، ایجاد پایداری برای ارائه خدمات اجتماعی، رفاهی و پیشگیرانه دولتی است؛ مانند شنوایی‌سنجی، بینایی‌سنجی، ارائه غذای گرم در مهدهای روستایی برای رفع سوء تغذیه کودکان و... چرا که تحقیقات نشان می‌دهند، نبود تغذیه مناسب و استراحت کافی در کودکان یکی از مهم‌ترین دلایل بی‌توجهی آنان به مطالب آموزشی است. حتی وجود سیستم حمل و نقل کودکان از منزل نیز در این باره می‌تواند مفید باشد. از طرف دیگر، مهدکودکی را می‌توان موفق دانست که حتی در پذیرش کودکان دارای نیازهای ویژه نیز پیش قدم باشد و در صورت پذیرفتن چنین کودکانی، شرایطی را فراهم می‌کند که بین ایشان و سایر کودکان تعامل بهینه برقرار شود.

در پایان توصیه می‌شود، مربیان و کودکان در ساختن ابزار آموزشی و هنرهای دستی همکاری داشته باشند، چرا که بازی کردن با وسایلی که خودشان ساخته‌اند، انگیزه و یادگیری بیشتری ایجاد می‌کند. جنبه‌های پنهان برنامه‌های آموزشی، اگر کنترل شده باشند، فایده‌های بسیاری در رشد و تکامل یکپارچه کودکان خواهند داشت. همچنین، انسان‌ها برای ورود به هر مرحله از زندگی به راهنمایی‌ها و آمادگی‌هایی نیاز دارند. کودکان نیز برای

ورود به نظام آموزشی باید تحت آموزش و مراقبت‌های لازم قرار گیرند. اما متأسفانه بسیاری از خانواده‌ها، به دلیل نداشتن توان اقتصادی، قادر به پرداختن شهریه و استفاده از خدمات مهدکودک برای کودکانشان نیستند. لذا مدیران و مربیان مهدهای کودکی که خلاق هستند و مسئولیت اجتماعی دارند، می‌توانند با تعریف خدمات مبتکرانه برای کودکانی که در منزل هستند، خدمتی ارزشمند ارائه کنند و با با تخفیف شهریه، تلاش کنند تعداد بیشتری از کودکان را تحت پوشش قرار دهند.

پی‌نوشت‌ها

1. Growth
2. Profitability
3. Production

منابع

1. ایران نژاد، مهدی و ساسان گهر، پرویز (۱۳۹۸). سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل. مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران.
2. کول، وینتا (۲۰۱۱). برنامه آموزش و پرورش در دوره پیش از دبستان. ترجمه فرخنده مفیدی. سمت، تهران.
3. ماسن، پاور هنری کیگان (۲۰۱۸). رشد و شخصیت کودک. ترجمه مهشید یاسایی. کتاب ماد، تهران.
4. مفیدی، فرخنده (۱۳۹۷). مدیریت مراکز پیش از دبستان. انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
5. ولی زاده، لیلیا. طراحی و اعتباریابی الگوی مدیریت اثربخش در ایران. فصلنامه علوم تربیتی شهید چمران اهواز. شماره ۲۶. ۱۳۹۸
6. هوی، وین و میسکل (۲۰۱۶). تئوری، تحقیق و عمل مدیریت آموزشی. ترجمه حسین عباسیان. انتشارات آراد.
7. Aubrey, C. (2016) Leadership in early childhood.
8. Ballaschk, I. (2018) management as current issues in early years settings in Germany.
9. Bryant, L. (2017) Managing an early education and care service in NSW.
10. Choi WA, H. (2018) Identifying leadership roles for quality in early childhood education.
11. Deliana, S. (2016) the development of management model of kindergarten teachers in Indonesia.
12. Douglass, A. (2017) Lessons from an early education leadership.
13. DoraHo, C. (2018) Human resource management in Hong Kong preschools.
14. Heikka, J. (2016) investigating Teacher Leadership in eecc centres in Finland.
15. Hannevig, L. (2018) leaders view on experiences in establishing a collaborative culture and competence development in eeccs and child welfare services.
16. Laili, F. (2016) Managing public preschool education.
17. Moloney, M. (2017) the manager in early education settings.
18. Meloy, B. (2019). Untangling the Evidence on Preschool Effectiveness Insights for Policymakers.
19. Nupponen, H. (2018) Leadership and management in child care services.
20. Zembata, R. (2019) the relationship between the effectiveness of preschools and leadership styles of school managers.