

## توصيف سوق الحضانة الخاصة في الكويت وتقييم جودة الخدمة المقدمة: دراسة تطبيقية

منى راشد الغيص  
ثابت عبدالرحمن إدريس

جامعة الكويت  
دولة الكويت

يعنى هذا البحث بتوصيف وتحليل بعض خصائص سوق حضانة الطفل المبكرة الخاصة في الكويت، وتقييم جودة الخدمة المقدمة. وأظهرت النتائج أن مستخدمي دور الحضانة الأجنبية يختلفون عن مستخدمي دور الحضانة العربية الخاصة من حيث جنسية وعمر الأم، ومستوى تعليم الأب، والدخل الشهري للأسرة. وغالبا ما تلعب الزوجة بمفردها أو بالاشتراك مع الزوج أكثر من دور في قرار شراء هذه الخدمة، وخاصة بالنسبة للمبادرة والتأثير والشراء الفعلي للخدمة. ويأتي في مقدمة دوافع استخدام هذه الخدمة كل من الرغبة في صقل شخصية الطفل، وتنمية الاستقلالية، واكتسابه مهارات سلوكية واجتماعية مفيدة، ورعاية الطفل أثناء فترة عمل الأم أو الأب. كما أظهرت النتائج أنه في مقدمة محددات جودة هذه الخدمة كل من حسن المعاملة والتعاطف، والاستجابة السريعة، وتوفير التسهيلات المادية المناسبة والجذابة، وتوفير الرعاية الصحية، والأمن والسلامة للأطفال.

دور حضانة الطفل المبكرة Early Child Care هي مؤسسات خدمية عامة أو خاصة تقدم خدمة التربية والرعاية للأطفال الصغار (٤ سنوات فأقل) من خلال

---

تم تسلّم البحث في أكتوبر ١٩٩٦، وأجيز للنشر في مارس ١٩٩٧.

توفير كل من البيئة المناسبة للطفل والخدمات التربوية والإدارية المتخصصة في رعايته. وتتمثل رسالة دار الحضانة في التنشئة الاجتماعية للطفل وصقل شخصيته وتنمية مستواه الفكري (Cynthia, 1984; Winnicott, 1964). وتنتشر دور الحضانة على نطاق واسع في العديد من الدول المتقدمة خاصة، بسبب تغير دور المرأة التقليدي، وتزايد نسبة المرأة العاملة في السنوات الأخيرة (Bradbard, 1992; Balke, 1993).

وقد شهدت هذه المؤسسات تطورا ملحوظا في رسالتها ومستوى وجودة خدماتها، خاصة في الدول المتقدمة. ففي الولايات المتحدة الأمريكية لا يقتصر دور هذه المؤسسات على تقديم الرعاية والتنمية الفكرية والاجتماعية للأطفال، بل أصبحت تمثل مراكز عملية لإنجاز الأبحاث التربوية والنفسية للطفل، وتوعية أولياء الأمور بشئون تربيته. كما تساهم دور الحضانة في المملكة المتحدة في معالجة الظروف الاجتماعية والإقتصادية التي تتعرض لها الأسرة من خلال توفير خدمة الرعاية والتربية الاجتماعية والنفسية للأطفال (Van et al, 1984).

ومن المنظور التسويقي، تعتبر دور حضانة الطفل من مؤسسات قطاع الخدمات، حيث تقوم بإنتاج وتسويق خدمة تربية ورعاية الأطفال للوفاء باحتياجات قطاع معين من السوق يتمثل في الأسر التي تضم أطفالاً في سن الحضانة ولا تستطيع توفير الرعاية لهم لأسباب متباينة إجتماعية كانت أو اقتصادية. ووفقا للمفهوم الحديث لتسويق الخدمات، فإن الخدمة المقدمة من دور الحضانة يجب أن تتفق واحتياجات ورغبات المستفيدين منها. كما أن جودة هذه الخدمة يجب أن تمثل المعيار الرئيسي للحكم على كفاءة دور الحضانة وتميزها في السوق.

ولم تحظ خدمة حضانة الطفل المبكرة بالاهتمام الكافي من جانب الباحثين في مجال التسويق بالرغم من تزايد كل من الطلب عليها والمعرض منها في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات المتقدمة، ولا سيما بعد انتشار المؤسسات الخاصة الهادفة للربح بجانب المؤسسات الحكومية والمتخصصة في تقديم هذه الخدمة، وارتفاع نسبة ما تنفقه عليها الأسرة من ميزانيتها، وفي ضوء

ذلك، فإن الدراسة الحالية - والموجهة بالمفاهيم التسويقية - تهتم بتوصيف وتحليل خصائص سلوك استخدام خدمة حضانة الطفل المبكرة الخاصة من أولياء الأمور في دولة الكويت، فضلاً عن تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة كما يدركها المستفيدون منها من أولياء الأمور.

### مفاهيم أساسية ودراسات سابقة

تنطوي خدمة حضانة الطفل المبكرة المقدمة من جانب دور الحضانة العامة والخاصة على العديد من المظاهر التسويقية شأنها في ذلك شأن الخدمات الأخرى التي حظيت باهتمام الباحثين في التسويق (على سبيل المثال الخدمة المصرفية، والصحية والفندقية.. وغيرها). ومن المنظور التسويقي، فإن خدمة حضانة الطفل ربما تنطوي على الخصائص التالية:

- تستخدم في إشباع حاجات معينة لدى الأسر التي لا تستطيع توفير خدمة رعاية الطفل لأسباب اقتصادية أو اجتماعية. كما يتم تصميم برامج هذه الخدمة على النحو الذي يقابل رغبات المستفيدين منها. وبالتالي، فإن هناك طلباً على هذه الخدمة.
- يتزايد نمو الطلب على هذه الخدمة بتزايد إقبال المرأة على العمل والخروج من المنزل.
- لم يقتصر إنتاج وعرض هذه الخدمة على المؤسسات العامة، بل أصبح الجزء الأكبر من ذلك يتم من خلال مؤسسات هادفة للربح من القطاع الخاص، وخاضعة للإشراف والرقابة من قبل الأجهزة الحكومية المختصة، شأنها في ذلك شأن الخدمات الأخرى في السوق.
- يمثل أولياء الأمور طالبو هذه الخدمة، قطاع المشتري لها، ويمكن توصيف خصائصهم الديموغرافية والنفسية والاجتماعية المؤثرة على سلوكهم الشرائي لهذه الخدمة.
- تنطبق مراحل قرار شراء الخدمة (الشعور بالحاجة، جمع المعلومات، تقييم البدائل، اتخاذ قرار الشراء، أحاسيس ما بعد الشراء) على خدمة حضانة الطفل.

- يمثل المنفق على شراء هذه الخدمة نسبة غير بسيطة من ميزانية الأسرة التي تقوم بشرائها في العديد من المجتمعات المتقدمة (Adams, 1990).

- في ظل تعدد دور الحضانة المقدمة لهذه الخدمة، وتباين مستوى جودة الخدمة فيما بينها، أصبح قرار شراء الخدمة يخضع للإختيار والتفضيل، ومن ثم تسود المنافسة سوق هذه الخدمة.

- يمكن تسويق الخدمة المقدمة من دور الحضانة الخاصة من خلال تطبيق عناصر المزيج التسويقي والمتمثلة في المنتج (الخدمة)، والتسعير، والتوزيع، والترويج.

وفي ضوء ما تقدم، فإن خدمة حضانة الطفل تستوجب الإهتمام بدراستها من المنظور التسويقي إضافة إلى الإهتمام الواسع الذي حظيت به من جانب الباحثين في مجالات التعليم، وعلم النفس، والاجتماع، والصحة، والاقتصاد. وقد أمكن الإستدلال على هذا الإهتمام بحضانة الطفل من خلال مجموعة الدراسات المتنوعة التي تناولتها من خلال جوانب متعددة ومتباينة، إلا أنها في الوقت ذاته متكاملة.

ومن بين تلك الجوانب المرتبطة بحضانة الطفل والتي أثارت اهتمام الباحثين تلك الفوائد التي يمكن تحقيقها من هذه الخدمة لكل من الطفل والأسرة (Cynthia, 1984)، وسياسات القبول وأسعار الخدمة (Wilkinson, 1995)، وجودة البرامج المقدمة للرعاية المبكرة للطفل من جانب دور الحضانة (e.g., Adams, 1990; Bradbard, 1982; Bradbard and Endsley, 1978; Bradbard et al 1992; Endsley, 1984) وإدراك الدور والرضا الوظيفي وضغوط العمل للعاملين والمشرفين في دور الحضانة وأثر ذلك على مستوى أداء الخدمة (e.g., Moyles et al, 1994; Lindsay and Lindsay, 1987; Mclelland 1986; Kaiser et al, 1993; Ross, 1984) والأخطار البيئية الداخلية لدور الحضانة وأثرها على صحة الأطفال (e.g., Grand Boulton, 1993; Kane, 1985)، والطلب والعرض على خدمة حضانة الأطفال (Hofferth, 1989)، ووصف أولياء الأمور كقطاع من المستهلكين لخدمة حضانة الطفل (Fuqua and Labensohn, 1986).

(Bradbard and Endsley, 1980)، ونسبة المنفق على خدمة حضانة الطفل من ميزانية الأسرة (Coleman *et al*, 1990; Lino, 1990)، وقرارات الاختيار عند شراء خدمة حضانة الأطفال ودور المعلومات في هذه القرارات (Adams 1990; Bradbard *et al*, 1992; Endsley, 1984).

وكما هو واضح من الدراسات السابقة وغيرها فإن اهتمام الباحثين - خاصة في مجال الإقتصاد والأسرة - بتوصيف وتحليل جوانب العرض والطلب لهذه الخدمة، ووصف أولياء الأمور كمستهلكين لها، ودراسة قرارات الشراء والاختيار في سوقها، وتقييم جودة البرامج المقدمة من جانب منظمات هذه الخدمة، تعتبر إشارة صريحة إلى أهمية المظاهر التسويقية لخدمة حضانة الأطفال في التطبيق العملي.

وكما يرى (Lino 1990)، فإن الأسرة في الولايات المتحدة الأمريكية التي تقوم بشراء خدمات حضانة الأطفال اليومية تنفق على هذه الخدمات ما يزيد عما تنفقه على البنود الرئيسية الأخرى من ميزانيتها بإستثناء المنفق على الطعام والسكن. ويشير (Adams 1990) إلى أنه بالرغم من الإنفاق الكبير الذي يتم على شراء خدمة حضانة الأطفال في الفترة الأخيرة، إلا أن المعلومات المتاحة للأسرة لمساعدتها في إتخاذ قرار شراء هذه الخدمة بشكل أفضل تعتبر محدودة للغاية. ومن ثم، فإن هناك حاجة ضرورية لتوفير مثل هذه المعلومات خاصة ما يتعلق منها بجودة برامج رعاية الطفل المقدمة من دور الحضانة. ويؤكد الباحث أن غياب مثل هذه المعلومات يؤدي إلى قرارات خاطئة في الاختيار بين دور الحضانة التي تقدم مستويات متفاوتة من جودة الخدمة بنفس التكلفة، ويرجع ذلك إلى أن أولياء الأمور لا يعرفون أهم الخصائص والأبعاد التي يمكن من خلالها الحكم على مستوى الجودة في هذا النوع من الخدمات. ويترتب على مثل هذه القرارات الخاطئة في الاختيار شعور بعدم الرضا والاحباط لدى أولياء الأمور لإدراكهم بأنهم اتخذوا قرارات خاطئة. ويؤكد (Bradbard *et al* 1992) أن سوء جودة خدمة حضانة الطفل، والقرارات الخاطئة في الاختيار بين دور الحضانة، وشعور أولياء الأمور بالاحباط لاتخاذ مثل هذه القرارات الخاطئة يتسبب في حدوث نوع من الضغوط النفسية لكل من أولياء الأمور والعاملين بدور الحضانة.

وامتدادا لقضية جودة خدمة الحضانة، يذهب البعض (Bradbard and Endsley, 1980; Admas, 1990) إلى أن الميكانيكية المتبعة حاليا للمحافظة على جودة الخدمة المقدمة من دور الحضانة تعتمد فقط على شروط منح الترخيص بممارسة هذا النوع من الأعمال، وذلك من جانب الأجهزة الحكومية للتحقق من التزام دور الحضانة بشروط منح الترخيص. وكما يرى هؤلاء الباحثون، فإن هذا الأسلوب من الناحية العملية لا يمثل سوى القواعد الأساسية للبناء الخاص بجودة الخدمة المقدمة، حيث أنه بالرغم من ذلك يتفاوت مستوى أداء البرامج المقدمة للطفل من دار حضانة لأخرى، ومن ثم تتفاوت مستويات جودة الخدمة المقدمة من نفس دور الحضانة المتماثلة. ومن ناحية أخرى، فإن الوفاء بشروط الترخيص يعد وسيلة من جانب الحكومة للمحافظة على معايير الجودة Quality Standards اللازمة لتحقيق الرفاهية في المجتمع بصفة عامة، ولا يعد وسيلة عملية فعالة لتحقيق مستويات عالية من الجودة المدركة من جانب أولياء الأمور والتي تحقق لهم درجات عالية من الرضاء عن الخدمة المقدمة لأطفالهم.

وأخيرا، فقد ساهم حديثا (Bradbard et al, 1992) في إبراز أهمية الجانب التسويقي في خدمة حضانة الطفل، حيث أكدوا أن أولياء الأمور الذين يتخذون قرارات الشراء والإختيار لهذه الخدمة، ويمثلون سوق المشتريين لها هم الذين يقررون في النهاية مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم. ولذلك، فإنه يمكن تعظيم استفادة الأطفال من خدمة الحضانة عندما يمارس أولياء الأمور دورهم كمستهلكين لهذه الخدمة من حيث الحكم على مستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل، وإتخاذ قرارات الإختيار والتفضيل بين دور الحضانة المتاحة في السوق.

ويتفق بذلك الباحثون في مجال العناية بالطفل والتربية والتعليم والاقتصاد مع ما توصل إليه الباحثون في مجال التسويق منذ بداية الثمانينات من القرن الحالي، من حيث مفهوم جودة الخدمة الذي يجب أن ينعكس من خلال تقييم العميل أو المستفيد من الخدمة لدرجة الإمتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة (Berry et al, 1985; Bolton and Drew, 1991; Carman, 1990; Cronin and Taylor, 1992; Gronroos, 1984; Le Blanc and Nguyen, 1988; Lewis and Booms, 1983; Parasuraman et al, 1985, 1988; Zeithaml et al, 1990).

ولقد إستحوذت قضية قياس جودة الخدمة وتحديد أبعادها الرئيسية على إهتمام واسع في بحوث التسويق، وذلك منذ المحاولة الجادة الأولى في هذا الصدد عن طريق (Parasuraman *et al* 1985)، والذي توصل من خلالها إلى أول نموذج تطبيقي لقياس جودة الخدمة يقوم على إدراكات وتوقعات العملاء (SERVQUAL)، ومن ثم تحديد الفجوة بينهما. وفي دراسة لاحقة لنفس الباحثين (Parasuraman *et al*, 1988) أمكن تطوير هذا النموذج وبلورة الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة والمتمثلة في الجوانب المادية الملموسة للخدمة والإعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف. وفي بداية التسعينيات من هذا القرن تقدم كل من Cronin and Taylor (1992) بنموذج آخر بديل لقياس جودة الخدمة (SERVPERF) يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل على إعتبار أن جودة الخدمة يمكن التعبير عنها بشكل مباشر من خلال إتجاهات العميل.

وما زالت قضية قياس جودة الخدمة في مقدمة القضايا المعاصرة التي تثير إهتمام الباحثين في مجال التسويق، حيث إتسع نطاق تطبيقها في السنوات الأخيرة ليشمل خدمات عديدة منها الخدمة المصرفية (Ballantyne, 1990; Blanchard and Galloway, 1994; Kelly, 1990; Le Blanc and Nguyen, 1988)، والخدمة الصحية إدريس، ١٩٩٦ (Babakus and Boller, 1992; Babakus and Manglold, 1992; ١٩٩٦)، وخدمة المطاعم (McAlexander *et al*, 1994; Vandamme and Leunis, 1992) والأكل السريع (Cronin and Taylor, 1992; Rosen and Karwan, 1994)، وخدمة التنظيف الجاف (Cronin and Taylor, 1992)، والخدمة الهاتفية المحلية والدولية، (Bolton and Drew, 1991)، وخدمة التعليم المقدمة من المدارس الحكومية والخاصة (Edris and Al-Ghais, 1996)، والخدمة الفندقية (Czepiel *et al*, 1988)، وخدمات الأسنان والمحاماة (Webster, 1989)، وخدمات ما بعد البيع (Kasper and Lemmink, 1989)، وخدمة المعلومات الفنية المقدمة لمندوبي البيع في الصناعات المتقدمة تكنولوجيا (إدريس والمرسي، ١٩٩٥؛ Ferguson *et al*, 1993)، وخدمة الهندسة الاستشارية (Samson and Parker, 1994).

### المشكلة المطروحة وأهداف البحث

تساهم الحضانة المبكرة للطفل قبل إلحاقه بالمدرسة في تحقيق العديد من الفوائد لكل من الطفل والأسرة، حيث أنها تحقق التنمية البدنية والاجتماعية

والنفسية والفكرية للطفل. وهي إمتداد أكبر لخبرات الطفل التي إكتسبها من المنزل (Cynthia, 1984). وهي أيضا تتيح الفرصة للطفل لكي يتكلم ويستمتع ويلعب مع غيره من الأطفال في أعمار مختلفة، والتي قد لا تكون متاحة في المنزل. كما أن ممارسة الطفل للعب في مكان أكثر اتساعا من المنزل، وفي ظل أجواء محيطية وبيئة مفتوحة يساعد كثيراً في تنمية طفولته. ومن ناحية أخرى، فإن تعود الطفل في هذه المرحلة المبكرة على الخروج من المنزل لساعات طويلة سوف يساعد على جعل عملية التحول من المنزل إلى المدرسة فيما بعد أكثر سهولة وأقل ألأما بالنسبة لكل من الطفل وأولياء الأمور (Cynthia, 1984). وأخيراً، فإن الحضانة المبكرة للطفل قد توفر الحماية له من اكتساب عادات وسلوكيات من «المستخدمين الأجانب» داخل المنزل، والتي قد لا تتفق مع عادات وقيم وسلوكيات الأسرة خاصة في المجتمعات الشرقية والإسلامية مثل دولة الكويت.

وفي ضوء رسالة وأهداف دور حضانة الطفل المبكرة والمتمثلة في توفير البيئة المناسبة لتنشئة ورعاية الطفل من خلال البرامج والأساليب التربوية الهادفة للتنمية الإجتماعية والثقافية للطفل، فقد اهتمت حكومة الكويت منذ عام ١٩٧٢ بإنشاء وتطوير دور الحضانة في المراحل المبكرة التي تسبق المدرسة والروضة في المناطق المختلفة بدولة الكويت. وتأكيداً لهذا الاهتمام، تتولى إدارة الطفولة في وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل بدولة الكويت مهمة الإشراف والرقابة والترخيص لدور الحضانة الخاصة، وإعتماد لوائحها الداخلية والتفتيش الدوري عليها. ومع تزايد اهتمام الحكومة بدور الحضانة، ألزم القرار الوزاري رقم ٧٣ لعام ١٩٩٤ والصادر عن وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل دور الحضانة بكافة التعليمات الاجتماعية والنفسية والتربوية والصحية والتنظيمية وإجراءات الأمن والسلامة التي تصدرها الوزارة بالتنسيق مع الوزارات الأخرى المعنية. ويشترط القرار الوزاري أن يكون لدور الحضانة مبنى مستقل ومستوفي الشروط الصحية، وأن يكون مجهزاً تجهيزاً كافياً لممارسة الطفل للأنشطة المختلفة والنوم وتناول الطعام، وأن يكون مستوفياً لكافة شروط الأمن والسلامة. كما حدد القرار الوزاري التنظيم الإداري لدور الحضانة، وكذلك إختصاصات الهيئة العاملة بها. وتتولى إدارة الطفولة بالوزارة الإشراف والمتابعة لدور الحضانة من خلال الزيارات الميدانية.

ووصل العدد الإجمالي لدور الحضانة في الكويت حتى نهاية عام ١٩٩٥ إلى ٣٤ داراً (التقرير السنوي لإدارة الطفولة، ١٩٩٥) منها حوالي ٢١٪ فقط (٧ دور حضانة) تمثل دور الحضانة المدعومة من قبل الدولة، وحوالي ٧٩٪ (٢٧ دور حضانة) تمثل دور الحضانة غير المدعومة من قبل الدولة. وتضم دور الحضانة غير المدعومة نوعين رئيسيين هما دور الحضانة العربية ودور الحضانة الأجنبية، ويمثلان حوالي ٤١٪، و٥٩٪ على التوالي من إجمالي دور الحضانة غير المدعومة.

لقد أشارت الدراسة الاستطلاعية\* التي قام بها الباحثان إلى أن هناك تفضيلاً، بصفة عامة، لدور الحضانة الأجنبية لدى أولياء الأمور، خاصة في الأسر التي تتمتع بمستوى عال من الدخل أو التعليم.

كما أن دوافع استخدام خدمة دار الحضانة تتفاوت وفقاً لتباين الخصائص الجغرافية والديموغرافية لأولياء الأمور. وأخيراً، تبين أن هناك حالة من الشعور بالرضا لدى بعض أولياء الأمور عن مستوى جودة الخدمة المقدمة للأطفال، وكذلك حالة من الشعور بعدم الرضا لدى البعض الآخر. وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، أمكن بلورة المشكلة التي يتعرض لدراستها هذا البحث والمتمثلة في الكشف عن الخصائص والدوافع السلوكية التي تحض على تفضيل استخدام حضانة الطفل المبكرة المقدمة من دور الحضانة الخاصة الأجنبية بالمقارنة بنظيرتها العربية، ذلك فضلاً عن الحكم على مستوى جودة الخدمة المقدمة من كليهما، وتحديد الأبعاد الرئيسية لجودة هذا النوع من الخدمات كما يدركها المستفيدون منها من أولياء الأمور.

ويمكن ترجمة المشكلة التي يعالجها هذا البحث إلى مجموعة من التساؤلات، على النحو التالي:

- ١ - هل هناك إختلاف بين دور حضانة الطفل المبكرة الخاصة العربية والأجنبية من حيث عدد أطفال الأسرة الواحدة الملحقين بكل منها، وكذلك فترة الإلتحاق بالحضانة؟

---

(\*) أجريت الدراسة الاستطلاعية على عدد محدود من أولياء الأمور الذين يستخدمون خدمة حضانة الأطفال غير المدعومة (الخاصة) من النوعين العربية والأجنبية (٣٥ مفردة)، وذلك من خلال أسلوب المقابلات الفردية المتعمقة.

- ٢ - هل يمكن التمييز بين المستفيدين من أولياء الأمور من خدمة دور حضانة الطفل الخاصة العربية والأجنبية وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموغرافية؟
- ٣ - ما هي الأدوار المختلفة والأطراف المؤثرة في اتخاذ قرار استخدام خدمة حضانة الطفل المبكرة من جانب الأسرة؟
- ٤ - ما هي الدوافع الرئيسية التي يمكن أن تفسر سلوك استخدام حضانة الطفل المبكرة في السوق الكويتي؟
- ٥ - هل يمكن التنبؤ بالجودة الكلية لخدمة حضانة الطفل المبكرة كما يدركها مستخدموها من أولياء الأمور؟ وما هي محددات هذه الجودة؟
- ٦ - ما هي اتجاهات مستخدمي خدمة حضانة الطفل المبكرة من أولياء الأمور نحو مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة والمقدمة لأطفالهم من جانب دور الحضانة الخاصة؟

### أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق مايلي:

- أ - الكشف عن بعض خصائص سوق خدمة حضانة الطفل المبكرة الخاصة في دولة الكويت، مع المقارنة بين دور الحضانة العربية ودور الحضانة الأجنبية.
- ب - تقسيم وتوصيف المستخدمين من أولياء الأمور لخدمة حضانة الطفل الخاصة العربية والأجنبية على أساس خصائصهم الديموغرافية كالجنسية والسن وحالة العمل والتعليم ومستوى دخل الأسرة.
- ج - التنبؤ بعضوية قطاع مستخدمي دور الحضانة العربية، وقطاع مستخدمي دور الحضانة الأجنبية على أساس خصائصهم الديموغرافية.
- د - التعرف على طبيعة الأدوار المختلفة والأطراف المؤثرة في كل منها بالنسبة لقرار شراء خدمة حضانة الطفل المبكرة بصفة عامة في السوق الكويتي.
- هـ - الكشف عن الأسباب الرئيسية التي قد تساهم في رسم صورة عامة لدوافع سلوك استخدام خدمة حضانة الطفل المبكرة الخاصة في السوق الكويتي.

- و - التنبؤ بمستوى الجودة الكلية المدركة لخدمة حضانة الطفل المبكرة الخاصة، كما يدركها المستفيدون من هذه الخدمة من أولياء الأمور على أساس اتجاهاتهم نحو مستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل لهم. كذلك، التوصل إلى أهم المحددات الرئيسية لجودة هذه الخدمة من وجهة نظر مستخدميها من أولياء الأمور.
- ز - تقييم مقارن لجودة خدمة حضانة الطفل المبكرة الخاصة العربية والأجنبية كما يدركها أولياء الأمور.

### أهمية البحث

تبرز أهمية هذا البحث من خلال الجوانب الرئيسية التالية:

- أ - توصيف وتحليل بعض خصائص سوق خدمة حضانة الطفل المبكرة باعتبارها إحدى الخدمات الاستهلاكية التي تزايد الطلب عليها من ناحية، وتزايد المنفق عليها كنسبة من الدخل السنوي للأسرة الكويتية وغير الكويتية في السنوات الأخيرة من ناحية أخرى.
- ب - معاونة إدارة دور الحضانة الخاصة في السوق الكويتي في تحديد القطاعات المستهدفة من سوق هذه الخدمة، والخصائص الديموغرافية المميزة لهذه القطاعات، والأطراف المؤثرة في قرارات شراء هذه الخدمة، ومستوى جودة الخدمة التي تقدمها كما يدركها مستخدموها. وذلك، بما يمكنها من تصميم سياساتها التسويقية على النحو الذي يزيد من مستويات رضا عملائها، ومن ثم دعم مركزها التنافسي وتحقيق التميز.
- ج - توفير المعلومات اللازمة عن مستوى جودة خدمة حضانة الطفل المبكرة المقدمة من دور الحضانة الخاصة، والتي يمكن أن تساهم في دعم الجهود الحالية والمستقبلية للتطوير والرقابة على هذا النوع من الخدمات من جانب أجهزة الدولة المعنية بتنشئة ورعاية الطفل.
- د - توسعة نطاق تطبيق مفاهيم ومبادئ التسويق الحديث في قطاع الخدمات، وذلك من خلال دراسة وتوصيف كل من قطاعات سوق خدمة حضانة الطفل المبكرة، وسلوك استخدام هذه الخدمة، ومستوى جودتها. وتبرز أهمية ذلك بوضوح إذا ما أخذنا في الاعتبار مايلي:

- عدم تطرق الباحثين في مجال التسويق لهذا النوع من الخدمات، بالرغم من تزايد الطلب عليها في السنوات الأخيرة لا سيما بعدما تزايد إقبال المرأة على العمل.
- الحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية لقياس جودة الخدمة في قطاعات خدمية متنوعة لزيادة التحقق من مصداقية المقاييس التي أمكن التوصل إليها في هذا الصدد.

### منهجية البحث

تشتمل منهجية البحث على كل من الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة، ومجتمع وعينة البحث، وطريقة جمع البيانات، والقياس، وأساليب التحليل الإحصائي للبيانات.

### فرضيات البحث

تم تصميم هذا البحث ليكون موجها بالفرضيات التالية (في صيغة فرض العدم):

- أ - لا يوجد إختلاف ذو دلالة إحصائية بين دور حضانة الطفل الخاصة العربية والحضانة الأجنبية من حيث عدد الأطفال الملحقين بالحضانة للأسرة الواحدة وكذلك متوسط فترة الالتحاق.
- ب - لا يوجد تمايز جوهري بين قطاعات أولياء الأمور المستخدمين لدور الحضانة الخاصة العربية والمستخدمين لدور الحضانة الأجنبية على أساس الجنسية، السن وحالة العمل والتعليم لكل من الأب والأم، وكذلك دخل الأسرة.
- ج - لا تختلف بشكل جوهري دوافع إستخدام دور حضانة الأطفال العربية عن دوافع استخدام دور الحضانة الأجنبية لدى أولياء الأمور.
- د - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مظاهر جودة خدمة الحضانة المقدمة بالفعل للأطفال من جانب دور الحضانة بصفة عامة، وبين مستوى الجودة الكلية لهذه الخدمة كما يدركها أولياء الأمور.

هـ - لا تتفاوت إتجاهات مستخدمي الحضانة الخاصة العربية عن إتجاهات مستخدمي الحضانة الأجنبية بشكل جوهري، وذلك نحو مستوى أداء الخدمة المقدمة للطفل.

### مجتمع وعينة البحث

يشتمل مجتمع هذه الدراسة على جميع أولياء الأمور من الكويتيين وغير الكويتيين المستخدمين لخدمة دور حضانة الأطفال المبكرة في دولة الكويت. ونظراً لطبيعة وأهداف هذه الدراسة التسويقية فقد تقرر أن يقتصر مجتمع البحث على أولياء الأمور المستخدمين لدور الحضانة الخاصة غير المدعومة، والتي تمثل حوالي ٧٩٪ من إجمالي عدد دور الحضانة بدولة الكويت طبقاً لإحصائيات عام ١٩٩٥. ونظراً لقيود الوقت والتكلفة، فقد تقرر الاعتماد على أسلوب العينات في هذه الدراسة.

وبغرض تحديد حجم العينة فقد تم الاستعانة بالقواعد التالية (Tull and Hawkins, 1993):

أ - استخدام معادلة تقدير حجم العينة الخاصة باختبار فروض تتعلق بمتوسطات، وذلك بما يتماشى مع طبيعة فرضيات الدراسة وهي كالتالي:

$$n = \frac{(\sigma \times z)^2}{(e)^2}$$

حيث أن:

n حجم العينة

Z درجة المعيارية عند درجة ثقة محددة في نتائج الدراسة.

σ الانحراف المعياري للمجتمع.

e حجم الخطأ المقبول للعينة في تمثيل مجتمع الدراسة.

ب - تم إختيار درجة ثقة في النتائج نسبتها ٩٥٪ باعتبارها الأكثر شيوعاً في مجال البحوث الاجتماعية والإنسانية. وحيث أن جميع فرضيات الدراسة غير محددة الاتجاه، فقد تم قسمة قيمة α (٥٪) على ٢، مما جعل القيمة المعيارية (Z) تساوي ١,٩٦ درجة.

ج - نظرا لعدم توافر قيمة الانحراف المعياري للمجتمع، فقد تم الاعتماد على العينة الاستطلاعية التي استخدمت بغرض اختبار قائمة الاستقصاء في تقدير قيمة هذا الانحراف. وبالفعل، بلغ التقدير الخاص بهذه القيمة ٠,٤٦، وذلك بالنسبة للمتغيرات الرئيسية التي خضعت للدراسة.

$$\frac{(\cdot,٤٦ \times ١,٩٦)}{(\cdot,٠٥)} = \text{ن}$$

$$= ٣٢٥ \text{ مفردة}$$

وتحسبا لاحتمالات عدم الاستجابة أو عدم صلاحية بعض قوائم الاستقصاء المستوفاة، فقد تقرر زيادة حجم العينة إلى ٤٠٠ مفردة.

وفيما يتعلق بإجراءات سحب العينة، تقرر إتباع طريقة العينة العشوائية الطبقيّة متعددة المراحل لإختيار مفردات العينة من أولياء الأمور المستخدمين لكل من خدمة الحضانة الخاصة العربية والأجنبية (بازرعه، ١٩٨٩؛ Tull and Hawkins, 1993). ونظرا لأن نسبة أولياء الأمور المستخدمين لخدمة حضانة الأطفال الخاصة العربية يمثلون ٣٧٪، والمستخدمين لخدمة حضانة الأطفال الخاصة الأجنبية يمثلون ٦٣٪ في مجتمع البحث (التقرير السنوي لإدارة الطفولة، ١٩٩٥) فإنه تم توزيع العدد الإجمالي لمفردات العينة بما يتناسب مع التوزيع السابق لأولياء الأمور، بحيث اشتملت الطبقة الأولى في العينة على أولياء الأمور المستخدمين لدور الحضانة العربية (١٤٨ مفردة)، بينما اشتملت الطبقة الثانية على أولياء الأمور المستخدمين لدور الحضانة الجنبية (٢٥٢ مفردة).

وبغرض التمثيل الجغرافي المتعامد لأولياء الأمور في دولة الكويت، فقد تم إختيار حوالي ٤٦٪ (٥ دور حضانة) من إجمالي دور الحضانة العربية الخاصة، وحوالي ٦٣٪ (١٠ دور حضانة) من دور الحضانة الأجنبية لتمثيل جميع محافظات الكويت بواقع دار حضانة عربية واحدة، وإثنين من دور الحضانة الأجنبية في كل محافظة (٥ محافظات × ٣ دور حضانة = ١٥). وقد تم توزيع إجمال مفردات العينة في كل طبقة على عدد دور الحضانة المختارة وفقا لنسبة إجمالي عدد الأطفال الملحقين بكل دار حضانة في مجتمع البحث. وأخيرا، تم إختيار المفردات الخاصة بكل طبقة ومن دور الحضانة المختارة بالطريقة العشوائية البسيطة بإستخدام سجلات أولياء الأمور المتوافرة في كل دار. وتمثلت

وحدة المعاينة في هذه الدراسة في ولي أمر الطفل (الأب/الأم) الذي يستخدم بالفعل خدمة حضانة الطفل المبكرة غير المدعومة.

### طريقة جمع البيانات والقياس

يعتمد هذا البحث على نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية المتوافرة من خلال الإحصائيات والتقارير الحكومية والبحوث والدراسات السابقة، والبيانات الأولية التي تمثل مصدرها الرئيسي في أولياء الأمور المستخدمين لخدمة دور حضانة الأطفال في السوق الكويتي. ولجمع البيانات الأولية اللازمة لهذه الدراسة حول خصائص سوق حضانة الأطفال وأسباب شراء هذه الخدمة والأدوار المختلفة لقرار شرائها وجودة الخدمة المقدمة، فقد تقرر استخدام أسلوب الاستقصاء الموجه إلى أولياء الأمور المستخدمين بالفعل لهذه الخدمة.

إشتمل الاستقصاء على قائمة الأسئلة التي تم تصميمها لتوفير كافة البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة. وإحتوت قائمة الأسئلة على خمس صفحات بما فيهم صفحة الغلاف والتقديم وطلب التعاون للمشاركة في الاستقصاء. وقد احتوت القائمة على ثمانية أسئلة تغطي المتغيرات المختلفة التالية: خصائص الأطفال الملحقين بالحضانات العربية والأجنبية، من حيث عددهم بالنسبة للأسرة الواحدة، ومتوسط فترة الإلتحاق، ونوع الحضانة المستخدمة (عربية/أجنبية). ذلك، بالإضافة إلى الأدوار المختلفة لقرار شراء هذه الخدمة، الأطراف المؤثرة فيها، أسباب استخدام خدمة حضانة الأطفال، الجودة الكلية لهذه الخدمة كما يدركها مستخدموها من أولياء الأمور، الأهمية النسبية لمظاهر جودة خدمة حضانة الأطفال، مستوى أداء هذه الخدمة، وأخيراً الخصائص الديموغرافية لأولياء الأمور المستخدمين لهذه الخدمة من حيث الجنسية والسن والتعليم وحالة العمل ومتوسط دخل الأسرة الشهري.

وأمكن قياس المتغيرات المختلفة التي إشتمل عليها الاستقصاء من خلال عدة مقاييس في مقدمتها مقياس ليكرت ومقياس الأهمية المتدرج، حيث إشتمل كل منهما على خمس نقاط لتحديد درجة الموافقة أو عدم الموافقة، أو درجة الأهمية النسبية للعبارات أو الخصائص المتعلقة بأسباب شراء خدمة الحضانة، والجودة الكلية المدركة لخدمة الحضانة، والأهمية النسبية لمظاهر جودة هذه الخدمة. كما تم

إستخدام الأسئلة المغلقة متعددة الاستجابات والمحددة سلفا لقياس باقي المتغيرات الأخرى موضوع الاهتمام في الاستقصاء. وفيما يتعلق بقياس جودة خدمة حضانة الطفل المبكرة، فقد تقرر إستخدام مقياس "SERVPERF" الذي قام بتصميمه وإختباره (Cronin and Taylor (1992، والذي يتكون من خمسة أبعاد لجودة الخدمة (الجوانب الملموسة في الخدمة، والثقة في مقدم الخدمة، والإستجابة، والأمان، والتعاطف) كما حددها Parasuraman *et al* (1985) في مقياسه الشهير SERVQUAL. وجدير بالإشارة أن العبارات التي تشتمل عليها الأبعاد الخاصة بمقياس جودة الخدمة تم تعديلها من حيث الصياغة فقط لتتفق ونوع الخدمة الخاضعة للدراسة.

وبعد تصميم قائمة الإستقصاء، تقرر التحقق من درجة مصداقية المحتوى Content Validity التي تتمتع بها قبل تعميمها في عملية جمع البيانات. وفي سبيل تحقيق ذلك، تم عرض القائمة على مجموعة من الخبراء المتخصصين في العلوم التربوية بالإضافة إلى بعض المسؤولين في إدارة الطفولة بوزارة الشؤون الاجتماعية. وقد جرت الإضافة والحذف لمحتويات القائمة في ضوء ذلك. ومن ثم، إختبار القائمة على عدد محدود (١٥ مفردة) من أولياء الأمور المستخدمين لدور الحضانة العربية والأجنبية للتحقق من وضوح الأسئلة ودرجة سهولة فهمها وإمكانية الإجابة عليها. وقد تم إجراء التعديلات اللازمة على بعض الأسئلة والبندود التي تحتوي عليها من حيث الصياغة.

وتم جمع بيانات الإستقصاء باستخدام إحدى الطرق المركبة (Aaker and Day, 1990)، التي تشتمل على المقابلة الشخصية القصيرة للمستقصى منه وتسليم قائمة الأسئلة شخصيا بعد التعريف بأهداف الدراسة وطلب التعاون، وترك القائمة ليتم الإجابة عليها في الوقت الملائم للمستقصى منه، وأخيرا تجميع القوائم المستوفاة من خلال المقابلة الشخصية القصيرة مرة أخرى (أو من خلال مكتب مديرة الحضانة).

وقد قام بجمع بيانات الاستقصاء مجموعة من الأفراد بعد تدريبهم وتزويدهم بالإرشادات اللازمة للوصول إلى مفردات عينة الدراسة وإجراء المقابلات. وقد تم استخدام أسلوب المتابعة أكثر من مرة لزيادة معدل الردود على الاستقصاء.

وصلت نسبة الردود من المستقصى منهم المختارين في عينة الدراسة إلى حوالي ٨٨٪ (٣٥١ قائمة). وبعد مراجعة قوائم الأسئلة تقرر استبعاد ٢٢ قائمة لعدم إستكمالها أو لعدم الدقة في الإجابة، وبذلك أصبحت نسبة قوائم الأسئلة المستوفاة والصالحة للتحليل حوالي ٨٢٪ (٣٢٩ قائمة).

### أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

بعد إجراء عمليات الترميز اللازمة للأسئلة ومحتوياتها ضمن قائمة الاستقصاء، تم إدخال البيانات في الحاسب الآلي الشخصي لتكون جاهزة لأغراض التحليل الإحصائي من خلال حزمة الأساليب الإحصائية SPSS. واشتملت أساليب التحليل الإحصائي المطبقة على بيانات الدراسة على مايلي:

- أسلوب الجداول المتعامدة Cross-tabs.
- تحليل البروفيل Profile Analysis باستخدام الوسط الحسابي.
- أسلوب تحليل التمايز لمجموعتين Two-group Discriminant Analysis (DA).
- أسلوب تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis (MRA).
- إختبارات معامل التوافق (C) Contingency Coefficient، واختبار (ت) t-test، واختبار (ف) F-test، Wilks' Lambda، وذلك لاختبار فرضيات البحث.

### مناقشة نتائج التحليل

تمثلت النتائج الخاصة بتحليل بيانات هذه الدراسة في المجالات الرئيسية التالية، والتي سوف نتناولها بالمناقشة واحدة بعد الأخرى.

- مقارنة التوزيع النسبي للأطفال بدور الحضانة الخاصة العربية والأجنبية وفقا لكل من عدد الأطفال الملحقين بالحضانة في الأسرة الواحدة، وفترة الالتحاق بالحضانة.
- التمييز بين قطاعات سوق خدمة الحضانة العربية والأجنبية على أساس الخصائص الديموغرافية لأولياء الأمور (الجنسية، السن، التعليم، حالة العمل، ودخل الأسرة).

□ الأدوار المختلفة في قرار شراء خدمة الحضانة الخاصة في الكويت والأطراف المؤثرة فيها.

□ دوافع سلوك إستخدام خدمة الحضانة العربية والأجنبية الخاصة في السوق الكويتي.

□ محددات الجودة الكلية لخدمة حضانة الأطفال كما يدركها أولياء الأمور.

□ بروفيل تصويري لإتجاهات أولياء الأمور نحو مستوى أداء الخدمة المقدمة من كل من دور الحضانة العربية والأجنبية الخاصة.

### أولاً: سلوك استخدام الحضانة العربية والأجنبية الخاصة وفقاً لعدد أطفال الأسرة وفترة الالتحاق

يمثل الأطفال الذين تقل أعمارهم عن ٤ سنوات، المستفيدين النهائيين لخدمة الحضانة المقدمة في السوق الكويتي من خلال مؤسسات عربية خاصة وأخرى أجنبية للحضانة. وفي محاولة لمقارنة سلوك إستخدام كل من الحضانة العربية والأجنبية من جانب أولياء الأمور على أساس عدد الأطفال الملحقين بالحضانة في الأسرة الواحدة، وكذلك فترة الاستفادة من خدمة الحضانة، أمكن التوصل إلى ما يلي (أنظر الجدول ١).

١ - هناك اختلاف جوهري عند مستوى معنوية يفوق ٥٪ (وفقاً لاختبار معامل التوافق C) بين سلوك إستخدام الحضانة العربية والحضانة الأجنبية على أساس عدد الأطفال في الأسرة الواحدة الذين هم في حاجة لخدمة الحضانة، وكذلك فترة الالتحاق بالحضانة. وبذلك، تقرر رفض فرض العدم الأول في هذه الدراسة.

جدول ١  
سلوك إستخدام الحضانة العربية والأجنبية الخاصة  
على أساس عدد أطفال الأسرة الواحدة وفترة الالتحاق

| المتغيرات                        | نوع الحضانة |            | عربية      |            | أجنبية     |            | إجمالي |   |
|----------------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------|---|
|                                  | عدد         | %          | عدد        | %          | عدد        | %          | عدد    | % |
| <b>عدد أطفال الأسرة الواحدة*</b> |             |            |            |            |            |            |        |   |
| - طفل واحد فقط                   | ٣٠          | ٢٣,٨       | ١٤٩        | ٧٣,٤       | ١٧٩        | ٥٤,٤       |        |   |
| - ٢ - ٣ أطفال                    | ٤٢          | ٣٣,٣       | ٣٨         | ١٨,٧       | ٨٠         | ٢٤,٣       |        |   |
| - أكثر من ٣ أطفال                | ٥٤          | ٤٢,٩       | ١٦         | ٧,٩        | ٧٠         | ٢١,٣       |        |   |
| <b>إجمالي</b>                    | <b>١٢٦</b>  | <b>١٠٠</b> | <b>٢٠٣</b> | <b>١٠٠</b> | <b>٣٢٩</b> | <b>١٠٠</b> |        |   |
| <b>فترة الالتحاق بالحضانة:</b>   |             |            |            |            |            |            |        |   |
| - أقل من ٦ أشهر                  | ١٨          | ١٤,٣       | ١٢٣        | ٦٠,٦       | ١٤١        | ٤٢,٩       |        |   |
| - من ٧ - ١٢ شهر                  | ٢٣          | ١٨,٢       | ٣٤         | ١٦,٧       | ٥٧         | ١٧,٣       |        |   |
| - ١ - ٢ سنة                      | ٣٩          | ٣١         | ٣٣         | ١٦,٣       | ٧٢         | ٢١,٩       |        |   |
| - أكثر من ٢ سنة                  | ٤٦          | ٣٦,٥       | ١٣         | ٦,٤        | ٥٩         | ١٧,٩       |        |   |
| <b>إجمالي</b>                    | <b>١٢٦</b>  | <b>١٠٠</b> | <b>٢٠٣</b> | <b>١٠٠</b> | <b>٣٢٩</b> | <b>١٠٠</b> |        |   |

\* مستوى الدلالة الإحصائية يفوق ٥٪ وفقاً لاختبار معامل التوافق C.

٢ - من حيث عدد أطفال الأسرة الواحدة تبين أنه كلما زاد عدد أطفال الأسرة الواحدة الذين في حاجة إلى الحضانة كلما كان الاتجاه من جانب أولياء الأمور إلى إستخدام الحضانة العربية (حوالي ٤٣٪ في حالة وجود أكثر من ٣ أطفال، بينما هناك حوالي ٢٤٪ فقط في حالة وجود طفل واحد). وعلى العكس، فإنه في حالة وجود عدد أقل من الأطفال في الأسرة الواحدة والذين في حاجة إلى خدمة حضانة الأطفال، يزداد اتجاه أولياء الأمور إلى إستخدام الحضانة الأجنبية (حوالي ٧٣٪ في حالة وجود طفل واحد، مقابل حوالي ٨٪ فقط في حالة وجود أكثر من ٣ أطفال في الأسرة الواحدة). أي أن هناك علاقة إيجابية بين إستخدام الحضانة العربية مقارنة بالحضانة الأجنبية، وبين عدد الأطفال في الأسرة الواحدة اللازم إلحاقهم بالحضانة.

٣ - من حيث فترة استخدام الطفل لخدمة الحضانة تبين أيضاً أن أولياء الأمور يميلون إلى استخدام الحضانة العربية في حالة طول فترة الاستخدام لهذه الخدمة، وخاصة الفترة التي تزيد عن عام واحد (حوالي ٦٨٪). وفي الوقت نفسه، ينخفض استخدام الحضانة الأجنبية في حالة زيادة فترة الالتحاق للطفل بالحضانة (حوالي ٢٣٪ فقط في الفترة التي تزيد عن سنة).

### ثانياً: التمييز بين مستخدمي الحضانة العربية والأجنبية من أولياء الأمور على أساس الخصائص الديموغرافية

بإستخدام أسلوب تحليل التمايز (DA) لمجموعتين أمكن التمييز بين كل من قطاع المستخدمين للحضانة العربية وقطاع المستخدمين للحضانة الأجنبية من أولياء الأمور، وذلك على أساس خصائصهم الديموغرافية المختلفة (الجنسية، والسن، وحالة العمل، والتعليم، ودخل الأسرة). ولقد أظهرت مخرجات أسلوب تحليل التمايز مايلي:

١ - هناك علاقة جوهريّة عند مستوى معنوية تفوق ٠,٠١ (وفقاً لاختبار كا<sup>٢</sup> - انظر الجدول ٢) بين سلوك استخدام الحضانة العربية والأجنبية الخاصة وبين الخصائص الديموغرافية لأولياء الأمور. إلا أن هذه العلاقة تعتبر متوسطة (معامل الارتباط ٠,٥٨). وبذلك، تقرر رفض فرض العدم الثاني في هذه الدراسة والميل إلى تأييد الفرض البديل.

٢ - إن نسبة التمييز بين قطاع المستخدمين لحضانة الطفل العربية الخاصة والمستخدمين للحضانة الأجنبية من أولياء الأمور على أساس خصائصهم الديموغرافية تمثل حوالي ٧٩٪. ومن ناحية أخرى، فإنه يمكن التنبؤ بعضوية قطاع المستخدمين لهذه الخدمة المقدمة من دور الحضانة العربية الخاصة (قطاع ١) على أساس خصائصهم الديموغرافية (الجنسية، والسن، والتعليم، وحالة العمل، والدخل) بنسبة ٧٧٪، بينما يمكن التنبؤ بعضوية قطاع المستخدمين لنفس الخدمة المقدمة من دور الحضانة الأجنبية (قطاع ٢) بنسبة ٩٣٪ (انظر جدول ٢).

## جدول ٢

دالة التمايز ومصفوفة التقسيم لمستخدمي كل من الحضانة العربية والحضانة الأجنبية الخاصة على أساس خصائصهم الديموغرافية

| (أ) دالة التمايز Discriminant Function   |             |                |                |              |                 |
|------------------------------------------|-------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| الدالة                                   | قيمة أيجن   | % التباين      | الارتباط ويلكس | لماذا        | كا <sup>٢</sup> |
| ١                                        | ٠,٠٩٦       | ١٠٠            | ٠,٥٨           | ٠,٦٦         | ٢٩,٧٨           |
|                                          |             |                |                | درجات الحرية | مستوى المعنوية  |
|                                          |             |                |                | ٥            | أكثر من ٠,٠١    |
| (ب) مصفوفة التقسيم Classification Matrix |             |                |                |              |                 |
| القطاعات الفعلية                         | عدد الأفراد | عضوية القطاعات | قطاع (١)       | قطاع (٢)     | الإجمالي        |
| - القطاع (١):                            | ١٢٦         | ٩٧             | ٢٩             | ١٢٦          |                 |
| - مستخدمو الحضانة العربية                |             | (٪٧٧)          | (٪٢٣)          |              |                 |
| - القطاع (٢):                            | ٢٠٣         | ١٤             | ١٨٩            | ٢٠٣          |                 |
| - مستخدمو الحضانة الأجنبية               |             | (٪٦,٩)         | (٪٩٣,١)        |              |                 |
| الإجمالي                                 | ٣٢٩         |                |                | ٣٢٩          |                 |
| نسبة التصنيف الصحيحة الإجمالية = ٪٧٩,٥٧  |             |                |                |              |                 |

٣ - من بين ٣٢ متغيراً مستقلاً تمثل الخصائص الديموغرافية المختلفة لأولياء الأمور (الجنسية، والسن، وحالة العمل، والتعليم لكل من الأب والأم، وكذلك دخل الأسرة الشهري)، هناك ٧ متغيرات فقط تمثل العوامل الديموغرافية الأكثر قدرة على التمييز بشكل جوهري (مستوى الدلالة الاحصائية ما بين ١٪، ٥٪) بين مستخدمي دور الحضانة العربية ومستخدمي دور الحضانة الأجنبية الخاصة من أولياء الأمور (أنظر الجدول ٣). ويعنى ذلك، أنه وفقاً لأسلوب تحليل التمايز تبين أن هناك إختلافاً حقيقياً (وليس راجعاً للصدفة) بين القطاعين الخاضعين للدراسة (المتغير التابع) على أساس بعض الخصائص الديموغرافية (المتغيرات المستقلة). أما باقي الخصائص الديموغرافية المستخدمة في نموذج التحليل، فإنها لم تنجح في التمييز بين نفس القطاعين عند مستوى معنوية مقبول. وتتمثل هذه العوامل الديموغرافية الأكثر قدرة على التمييز بين مستخدمي كل من خدمة دور حضانة الطفل المبكرة العربية منها والأجنبية -

مرتبة وفقا لمعاملات التمايز - في كل من جنسية الأم الأجنبية، ومستوى الدخل المرتفع للأسرة (أكثر من ٢١٠٠ د.ك. شهريا)، ومستوى تعليم الأب (شهادة جامعية)، وعمر الأم (من ٢٦ - ٣٥ سنة)، ومستوى دخل الأسرة المتوسط (١٤٠١ - ٢١٠٠ د.ك. شهريا)، و جنسية الأم (عربية، أخرى، غير خليجية)، وعمر الأم (أقل من ٢٥ سنة).

### جدول ٣

معاملات التمايز والوسط الحسابي للعوامل الديموغرافية الأكثر قدرة على التمييز بين مستخدمي الحضانة العربية والأجنبية في الكويت

| معاملات التمايز   | قيمة الوسط الحسابي |          | العوامل الديموغرافية (الأكثر قدرة على التمييز) |
|-------------------|--------------------|----------|------------------------------------------------|
|                   | قطاع (٢)           | قطاع (١) |                                                |
| جنسية الأم:       |                    |          |                                                |
| *٠,٥٩             | ٠,٧٣               | ٠,٥٣     | - أجنبية                                       |
| **٠,٥١            | ٠,٦٣               | ٠,٥٦     | - عربية (غير كويتية أو خليجية)                 |
| دخل الأسرة:       |                    |          |                                                |
| **٠,٧٥            | ٠,٨٥               | ٠,٦٠     | - أكثر من ٢١٠٠ د.ك شهريا                       |
| *٠,٥٢             | ٠,٧٤               | ٠,٦٥     | - ١٤٠١ - ٢١٠٠ د.ك شهريا                        |
| مستوى تعليم الأب: |                    |          |                                                |
| *٠,٥٦             | ٠,٨٥               | ٠,٥٧     | - شهادة جامعية                                 |
| عمر الأم:         |                    |          |                                                |
| **٠,٥١            | ٠,٨٢               | ٠,٧١     | - أقل من ٢٥ سنة                                |
| *٠,٥٤             | ٠,٨٧               | ٠,٧٠     | - ٢٦ - ٣٥ سنة                                  |

\* مستوى الدلالة الإحصائية ١٪ وفقا لاختبار (ف).

\*\* مستوى الدلالة الإحصائية ٥٪ وفقا لاختبار (ف).

٤ - وفي ضوء قيم الوسط الحسابي لكل من قطاع مستخدمي الحضانة العربية (قطاع ١) ومستخدمي الحضانة الأجنبية (قطاع ٢)، فإنه يمكن وصف هذين القطاعين على أساس خصائصهما الديموغرافية المميزة على النحو التالي:

القطاع (١): مستخدمو دور الحضانة العربية الخاصة من أولياء الأمور: مقارنة بمستخدمي دور الحضانة الأجنبية من أولياء الأمور، يتميز أعضاء هذا القطاع بأنهم غالبا من الأسر التي تضم الأمهات الكويتيات ومن هن من دول الخليج العربية. كما أن أعمار الأمهات في هذا القطاع تزيد غالبا عن ٣٦ سنة، وغالبا ما يكون مستوى تعليم الآباء الذين ينتمون إلى هذا القطاع أقل من المستوى الجامعي. وأخيرا، فإن متوسط الدخل الشهري للأسرة التي تنتمي إلى هذا القطاع هو أقل من مستوى ١٤٠٠ د.ك.

القطاع (٢): مستخدمو دور الحضانة الأجنبية من أولياء الأمور: مقارنة بمستخدمي الحضانة العربية الخاصة من أولياء الأمور، يتميز أعضاء هذا القطاع بأن النسبة الأكبر منهم من الأمهات الأجنبية (غير عرب أو خليجيات أو عرب من جنسيات أخرى) بالإضافة إلى الأمهات الكويتيات. كما أن أعمار الأمهات في هذا القطاع تكون غالبا في الفئة الأقل من ٢٥ سنة، أو ما بين ٢٦ - ٣٥ سنة، ومن ناحية أخرى، فإن مستوى التعليم الجامعي يمثل النسبة الغالبة لمستوى تعليم الآباء في هذا القطاع. وأخيرا، فإن متوسط الدخل الشهري للأسرة في هذا القطاع يعتبر مرتفعاً (أكثر من ٢١٠٠ د.ك)، أو (١٤٠١ - ٢١٠٠ د.ك).

### ثالثا: الأدوار المختلفة لقرار استخدام حضانة الطفل المبكرة الخاصة

وفي محاولة لمعرفة الأدوار المختلفة لقرار استخدام حضانة الطفل المبكرة الخاصة عموما من جانب الأسرة، والأطراف المختلفة التي تقوم بهذه الأدوار، أمكن التوصل إلى النتائج التالية (انظر الجدول ٤):

- ١ - إن قرار استخدام هذه الخدمة المقدمة من دور الحضانة الخاصة (عربية أو أجنبية) من جانب الأسرة ينطوي على أدوار متعددة تشتمل على صاحب الفكرة أو المبادرة، والمؤثر، ومتخذ القرار، والمشتري بالفعل لخدمة الحضانة (الذي يقابل الإدارة ويقدم طلب الالتحاق ويحدد مواصفات الخدمة)، وأخيرا المستفيد النهائي من الخدمة وهو بالطبع الطفل.
- ٢ - بينما تتعدد الأطراف التي تقوم ببعض هذه الأدوار (المبادرة بإلحاق الطفل بدار الحضانة، والتأثير على الفكرة)، فإنه بالنسبة لباقي الأدوار (اتخاذ القرار، وشراء الخدمة بالفعل) تقتصر هذه الأطراف على كل من الأب والأم أو الاثنين معا.
- ٣ - بالنسبة للفكرة أو المبادرة، فإنها تنشأ غالبا من جانب الزوج والزوجة معا

- (حوالي ٦٢٪)، أو ربما من الزوجة بمفردها (حوالي ٢٧٪)، أو من الأقارب والأصدقاء (حوالي ٦٪). ونادرا ما تنشأ هذه الفكرة من الزوج بمفرده (حوالي ٣٪)، أو من الأبناء في الأسرة (حوالي ٢٪).
- ٤ - بالنسبة للمؤثر على الفكرة فإن الزوجة بمفردها تلعب هذا الدور بنسبة أكبر (حوالي ٥٣٪)، يليها في ذلك الأقارب والأصدقاء (حوالي ٣٤٪)، وأخيرا الزوج بمفرده (حوالي ١٠٪).
- ٥ - بالنسبة لقرار إلحاق الطفل بالحضانة، فإنه يبدو غالبا قرارا مشتركا بين الزوج والزوجة (حوالي ٨٠٪). وأحيانا قد يكون قرارا منفردا من جانب الزوجة (حوالي ١٦٪)، أو من جانب الزوج (حوالي ٥٪).
- ٦ - بالنسبة لشراء الخدمة من خلال تقديم طلب الالتحاق للطفل وتحديد مواصفات الخدمة، فإنه غالبا ما يتم عن طريق الزوجة بمفردها (حوالي ٦١٪)، أو أحيانا عن طريق الزوجة والزوج معا (حوالي ٢٣٪). وقليل ما يتم عن طريق الزوج بمفرده (حوالي ١٦٪).

## جدول ٤

## الأدوار المختلفة لقرار استخدام خدمة حضانة الطفل المبكرة الخاصة

| الأدوار                                   | الأطراف الزوج بمفرده | الزوجة بمفردها | الزوج والزوجة | الأبناء في الأسرة | الأقارب | الأصدقاء |
|-------------------------------------------|----------------------|----------------|---------------|-------------------|---------|----------|
| - صاحب المبادرة                           | ٣,٤٪                 | ٢٧,٤٪          | ٦١,٧٪         | ١,٨٪              | ٢,٤٪    | ٣,٣٪     |
| - المؤثر                                  | ٩,٦٪                 | ٥٣٪            | -             | ٣,١٪              | ٢١,١٪   | ١٣,٣٪    |
| - متخذ القرار                             | ٤,٦٪                 | ١٥,٨٪          | ٧٩,٦٪         | -                 | -       | -        |
| - المشتري للخدمة (الذي يقدم طلب الالتحاق) | ١٦,١٪                | ٦١,٢٪          | ٢٢,٧٪         | -                 | -       | -        |

ويلاحظ من النتائج السابقة أن الزوج والزوجة، غالبا ما يشتركان معا في كل من الفكرة الخاصة بإلحاق الطفل بدار الحضانة، واتخاذ القرار الخاص بذلك. أما التأثير في الفكرة من حيث توقيت القرار أو نوع دار الحضانة وغيرها، فإنه غالبا يأتي من جانب الزوجة. وأخيراً، فإن تقديم طلب الالتحاق بالحضانة وتحديد مواصفات الخدمة والشراء الفعلي لهذه الخدمة، أيضا يتم عن طريق الزوجة في معظم الأحوال. وهكذا يتضح أن سلوك شراء وإستخدام خدمة الحضانة في السوق الكويتي يتأثر بشكل ملحوظ بدور الزوجة سواء كانت بمفردها أو بالاشتراك مع الزوج.

#### رابعاً: دوافع استخدام خدمة الحضانة العربية والأجنبية الخاصة

يهتم هذا الجزء بصفة رئيسية بالكشف عن دوافع استخدام الأسرة في الكويت لخدمة حضانة الأطفال الخاصة. هذا، بالإضافة إلى معرفة ما إذا كان هناك اختلاف حقيقي بين دوافع استخدام الحضانة العربية ودوافع استخدام الحضانة الأجنبية، وذلك بالنسبة لكل دافع على حدة. وبالرغم من إدراك الباحثين لصعوبة وعدم دقة قياس الدوافع من خلال أسلوب الإقرار الشخصي Self-report المعتمد على الاستقصاء، إلا أن النتائج التي تم التوصل إليها في هذا الجزء تمثل محاولة لرسم صورة تقريبية لدوافع شراء خدمة حضانة الأطفال من خلال تحديد الأسباب الرئيسية لشراء هذه الخدمة كما يشعر بها أولياء الأمور. وقد أظهرت نتائج التحليل باستخدام الوسط الحسابي واختبار (ت) t-test مايلي (أنظر الجدول ٥):

١ - ليس هناك اختلاف حقيقي عند مستوى دلالة احصائية معنوية ١٪، و ٥٪ (وفقاً لاختبار ت) بين دوافع استخدام الحضانة العربية الخاصة ودوافع استخدام الحضانة الأجنبية (كل على حدة) من جانب أولياء الأمور، عدا كل من الدوافع الخاصة باكتساب اللغة العربية أو الأجنبية للطفل، وتعلم بعض المبادئ الأساسية للدين الإسلامي، واكتساب مركز اجتماعي مرموق للطفل، وأخيراً المحافظة على المستوى الاجتماعي للأسرة. وبذلك، فإنه يجب قبول فرض العدم الثالث لهذه الدراسة بالنسبة لجميع الدوافع الواردة في الجدول (٥)، ورفضه فقط بالنسبة للدوافع الخمسة المشار إليها سابقاً، مأخوذة بصورة فردية.

٢ - يتفق أولياء الأمور في تأييدهم العالي للأسباب التالية باعتبارها تعبيراً غير مباشر لدوافعهم الخاصة بإلحاق أبنائهم الصغار بدور الحضانة الخاصة بغض النظر عن كونها عربية أم أجنبية: صقل شخصية الطفل وتعليمه الاستقلالية والاعتماد على النفس، والاستثمار المفيد لوقت الطفل، وتعليمه الانضباط في سلوكه، واكتسابه للمعرفة البسيطة، وتنمية مهارات الجماعة لديه، وتنمية مواهبه الفنية كالرسم، وتعليمه القراءة والكتابة، وتوفير الرعاية له أثناء فترة عمل أولياء الأمور.

## جدول ٥

## دوافع إستخدام خدمة دار الحضانة العربية والأجنبية الخاصة في الكويت

| الأسباب/ دوافع الاستخدام (١)                     | الحضانة العربية     | الحضانة الأجنبية    | الحضانة العربية والأجنبية |
|--------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|
| متوسط انحراف معياري                              | متوسط انحراف معياري | متوسط انحراف معياري | متوسط انحراف معياري       |
| - تنمية مهارات الجماعة لدى الطفل.                | ٤,٥٢                | ٠,٢٠                | ٤,٤٨                      |
| - مجرد رعاية الطفل أثناء فترة العمل.             | ٤,١٩                | ٠,٢٦                | ٣,٨٧                      |
| - الاستثمار المفيد لوقت الطفل.                   | ٤,٦٨                | ٠,٣٣                | ٤,٧٠                      |
| - صقل شخصية الطفل.                               | ٤,٧٦                | ٠,٣٨                | ٤,٧٥                      |
| - تعلم الاستقلالية والاعتماد على النفس.          | ٤,٧٨                | ٠,٣٤                | ٤,٧٢                      |
| - التعود على الانضباط.                           | ٤,٦٠                | ٠,٤١                | ٤,٥٧                      |
| - اكتساب اللغة الأجنبية.**                       | ٣,٢١                | ٠,٥١                | ٤,٦٢                      |
| - اكتساب اللغة العربية.**                        | ٤,٤٨                | ٠,٢٩                | ٢,٠١                      |
| - تعلم بعض المبادئ الإسلامية الأساسية.**         | ٤,٥٥                | ٠,٣١                | ٣,٤٣                      |
| - اكتساب بعض المعرفة في مجالات متنوعة.           | ٤,٥٨                | ٠,٤٠                | ٤,٤٩                      |
| - القراءة والكتابة.                              | ٤,٧٦                | ٠,٢٠                | ٤,٦٣                      |
| - تنمية المواهب الفنية كالرسم.                   | ٤,٣٦                | ٠,٣٣                | ٤,٣٥                      |
| - تكوين صداقات مع أطفال من طبقات اجتماعية مميزة. | ٣,١٨                | ٠,٥٤                | ٣,٢١                      |
| - المركز الاجتماعي المرموق للطفل.*               | ٢,٣٦                | ٠,٥٦                | ٣,٦٥                      |
| - ليكون مع أبناء الأقارب / الاصدقاء.             | ٢,٤٩                | ٠,٤٨                | ٢,٢٨                      |
| - المحافظة على المستوى الاجتماعي للأسرة.*        | ٢,١٢                | ٠,٥٨                | ٢,٦٢                      |
| - ظروف عائلية خاصة.                              | ٢,٥٢                | ٠,٥١                | ٢,٥٤                      |

(١) المقياس المستخدم يتدرج من ١ - ٥، حيث أن الرقم (١) يشير إلى أقصى درجات عدم الموافقة، بينما يشير الرقم (٥) إلى أقصى درجات الموافقة.

\* اختلاف جوهري عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١ وباستخدام اختبار (ت).  
 \*\* اختلاف جوهري عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٥ وباستخدام اختبار (ت).

٣ - يتفق أولياء الأمور في حيادهم بخصوص تكوين صداقات للطفل مع أطفال آخرين من طبقات اجتماعية مميزة، والظروف العائلية الخاصة كدوافع لاستخدام خدمة حضانة الأطفال.

٤ - لا يوافق أولياء الأمور على أن من بين دوافع إلحاق أبنائهم بالحضانة هو مجرد أن يكون في صحبة الأبناء من الأقارب والأصدقاء.

٥ - من بين دوافع استخدام الحضانة العربية على وجه الخصوص كل من الرغبة في اكتساب الطفل اللغة العربية، وتعلم المبادئ الأساسية للدين الإسلامي. ومن ناحية أخرى، فإنه من بين دوافع استخدام الحضانة الأجنبية على وجه الخصوص كل من اكتساب اللغة الأجنبية والمكانة الاجتماعية المرموقة للطفل، والمحافظة على المستوى الاجتماعي للأسرة.

وبالرجوع إلى الأسباب الخاصة باستخدام خدمة كل من دور الحضانة المبكرة الخاصة العربية والأجنبية من جانب أولياء الأمور (انظر الجدول ٥)، يلاحظ أنها تعكس في مجملها دوافع نفسية وإجتماعية وربما اقتصادية. ويتفق ذلك في الغالب مع الواقع العملي لسلوك استخدام مثل هذا النوع من الخدمات، خاصة وأن تكلفة الحصول عليها من القطاع الخاص أصبحت عالية جداً بالمقارنة بالقطاع الحكومي. وتتجسد الدوافع النفسية لسلوك استخدام هذه الخدمة المقدمة من دور الحضانة الخاصة في كل من رغبة أولياء الأمور في تنمية شخصية الطفل وخاصة الاستقلالية والاعتماد على النفس، وإكتسابه مهارات سلوكية متنوعة، وتنمية معارفه ومواهبه المختلفة. كما تتمثل الدوافع الاجتماعية في رغبة أولياء الأمور في تنمية مهارات الجماعة لدى الطفل، وغرس القيم والمبادئ الدينية، وبناء الصداقات مع أطفال من طبقات إجتماعية مميزة، وتنمية قدراته اللغوية العربية والأجنبية. ومن ناحية أخرى، ربما تعكس رغبة بعض أولياء الأمور في الحصول على هذه الخدمة لرعاية الطفل أثناء فترات العمل الخاصة بهم، أو للاستثمار المفيد لوقت الطفل، الدافع الاقتصادي في سلوك استخدام هذه الخدمة من خلال إمكانية تفرغ أولياء الأمور - وخاصة الأم - للعمل وحسن استغلال وقت الطفل بما يحقق عوائد للأسرة تفوق تكلفة الحصول على هذه الخدمة.

وهكذا، فقد أظهرت نتائج الجزء الأول من هذه الدراسة بعض الملامح الأساسية لسلوك استخدام خدمة حضانة الطفل المبكرة الخاصة في السوق الكويتي، والتي تمثلت في أن هذا السلوك يتفاوت بالنسبة لدور الحضانة العربية بالمقارنة بدور الحضانة الأجنبية، على أساس كل من عدد الأطفال الذين هم في حاجة لخدمة الحضانة في الأسرة الواحدة، والفترة الزمنية المطلوبة لتوفير هذه الخدمة للطفل. كما أن مستخدمي خدمة دور حضانة الطفل المبكرة الأجنبية من أولياء الأمور يختلفون عن مستخدمي خدمة دور حضانة الطفل المبكرة العربية من حيث جنسية الأم وعمر الأب ومستوى تعليم الأب والدخل الشهري للأسرة.

ومن ناحية أخرى، فإن نتائج الدراسة أظهرت أن الزوجة، بمفردها غالباً أو بالاشتراك مع الزوج أحياناً، تلعب أكثر من دور في قرار شراء خدمة حضانة الطفل المبكرة الخاصة، ولا سيما فيما يتعلق بالمبادرة والتأثير والشراء الفعلي للخدمة. وأخيراً، فقد كشفت النتائج عن أن دوافع سلوك استخدام خدمة حضانة الطفل المبكرة الخاصة، سواء العربية أو الأجنبية، تمثل مزيجاً من الدوافع الاجتماعية والنفسية وربما الاقتصادية التي تعكس في مجملها الخصائص الرئيسية الواجب توافرها في هذا النوع من الخدمات، ومن ثم التركيز عليها في البرامج التسويقية الخاصة بالمؤسسات المعنية بتقديم هذه الخدمة.

#### خامساً: محددات الجودة الكلية المدركة لخدمة حضانة الطفل المبكرة

بصفة عامة أظهرت النتائج أن هناك حوالي ٢١٪ من أولياء الأمور يعتبرون جودة خدمة الحضانة المبكرة المقدمة لأطفالهم من دور الحضانة الخاصة في حكم الممتازة أو الجيدة جداً، وحوالي ١٨٪ يعتبرونها جيدة. ومن ناحية أخرى، فإن حوالي ٣٤٪ يعتبرون جودة هذه الخدمة في حكم المتوسطة، بينما يعتبرها حوالي ٢٧٪ سيئة. وبالمقارنة بدار الحضانة العربية فإن جودة الخدمة المقدمة من دار الحضانة الأجنبية تبدو أرقى، حيث تتفاوت ما بين الممتازة (حوالي ٤٠٪ في مقابل ٢٣٪ لجودة الخدمة المقدمة من الحضانة العربية) والجيدة (حوالي ٢٣٪ في مقابل ١٤٪ لجودة الخدمة المقدمة من الحضانة العربية).

وفي محاولة للتوصل إلى المحددات الرئيسية للجودة الكلية لخدمة حضانة الطفل المبكرة المقدمة من دور الحضانة الخاصة في السوق الكويتي كما يدركها أولياء الأمور، أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد بين الجودة الكلية المدركة لهذه الخدمة (المتغير التابع) وبين مظاهر جودة خدمة الحضانة (١٥ متغيراً مستقلاً) مايلي (انظر الجدول ٦)\*:

١ - هناك علاقة إجمالية إيجابية وقوية إلى حد ما (معامل الارتباط حوالي ٠,٧) وذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١ بين مظاهر جودة خدمة حضانة الطفل المبكرة (خمسة مظاهر تضم خمسة عشر متغيراً، وتمثل كلا من الجوانب الملموسة للخدمة، والثقة في دار الحضانة، والاستجابة، والتعاطف، والأمان) وبين الجودة الكلية لهذه الخدمة كما يدركها أولياء الأمور. وبذلك، يمكن رفض فرض العدم الرابع لهذه الدراسة وتأييد الفرض البديل بالنسبة للعلاقة الإجمالية في النموذج الخاص بتحليل الانحدار المتعدد.

٢ - تساهم المظاهر المختلفة لجودة خدمة الحضانة مأخوذة بصورة إجمالية في تفسير حوالي ٦٠٪ من التباين الكلي في إدراك أولياء الأمور في العينة لمستويات الجودة الكلية لهذه الخدمة والمتدرجة ما بين الممتازة إلى السيئة للغاية.

٣ - من بين مظاهر جودة خدمة الحضانة الخمسة عشر (متغيرات مستقلة) هناك عشرة متغيرات فقط يتمتعون (بصورة منفردة) بعلاقة معنوية عند مستوى ١/٥ أو ٥٪ بالجودة الكلية المدركة لنفس الخدمة، وإن كانت قوة هذه العلاقة متوسطة نسبياً بالنسبة لمعظم هذه المتغيرات. وبذلك، فإنه يجب رفض فرض العدم الرابع لهذه الدراسة بالنسبة لكل متغير من هذه المتغيرات العشر فقط، وقبوله بالنسبة للمتغيرات الأخرى.

---

\* تم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد باستخدام كل من طريقة الخطوات المتتالية STEPWISE، وطريقة المتغيرات الاجمالية ENTER للحصول على النتائج الخاصة بكل متغير مستقل على حدة بالإضافة إلى النتائج الخاصة بالنموذج ككل.

## جدول ٦

محددات الجودة الكلية لخدمة حضانة الطفل المبكرة وفقا لاتجاهات أولياء الأمور: مخرجات الانحدار والارتباط المتعددة

| مظاهر جودة الخدمة                                               | معامل بيتا      | معامل الارتباط | الدلالة الاحصائية |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| $\beta$                                                         | R               | (t-test)       |                   |
| - توافر المباني الحديثة المناسبة.                               | -               | -              | -                 |
| - توافر الأجهزة والتسهيلات المادية اللازمة لتقديم الخدمة.       | ٠,٣٤            | ٠,٥٣           | ٠,٠٥              |
| - توافر برنامج دراسي محدد.                                      | -               | -              | -                 |
| - ملاءمة الموقع.                                                | ٠,٣١            | ٠,٤٩           | ٠,٠١              |
| - تقديم الخدمة للطفل في المواعيد المناسبة.                      | -               | -              | -                 |
| - توفير الرعاية الشاملة للطفل.                                  | ٠,٤٩            | ٠,٧١           | ٠,٠١              |
| - توافر كوادر ذات كفاءة عالية في خدمات الحضانة.                 | ٠,٤٣            | ٠,٦٦           | ٠,٠١              |
| - الاستجابة لاحتياجات ورغبات الطفل.                             | -               | -              | -                 |
| - الحرص على الرد على استفسارات وشكاوي أولياء الأمور.            | -               | -              | -                 |
| - الاستجابة السريعة لأي مشكلة يتعرض لها الطفل.                  | ٠,٣٦            | ٠,٥٦           | ٠,٠١              |
| - روح الصداقة والتعاون مع أولياء الأمور.                        | ٠,٣٩            | ٠,٥٩           | ٠,٠٥              |
| - توافر العناية الشخصية لكل طفل.                                | ٠,٤١            | ٠,٦٣           | ٠,٠١              |
| - وضع مصلحة الطفل في مقدمة اهتمامات الحضانة.                    | ٠,٤٠            | ٠,٦١           | ٠,٠١              |
| - توافر الرعاية الصحية الكافية للطفل.                           | ٠,٥٣            | ٠,٧٨           | ٠,٠١              |
| - توافر درجة عالية من الأمن والسلامة للطفل.                     | ٠,٥٦            | ٠,٨٠           | ٠,٠١              |
| - معامل الارتباط المتعدد R                                      | ٠,٧١            |                |                   |
| - معامل التحديد R <sup>2</sup>                                  | ٠,٥١            |                |                   |
| - قيمة F المحسوبة / درجات الحرية                                | ١١,٢٦ (١٣, ٣١٥) |                |                   |
| - مستوى الدلالة الاحصائية (المعنوية) للعلاقة الكلية في النموذج. | ٠,٠٠١           |                |                   |

٤ - تشتمل المحددات الرئيسية للجودة الكلية لخدمة حضانة الطفل المبكرة والمدركة من جانب أولياء الأمور - مرتبة وفقاً لأهميتها النسبية - على مايلي:

- الثقة في دار الحضانة، ممثلة في كل من توفير الرعاية الشاملة للطفل، وتوفير الكوادر المتخصصة ذات الكفاءة العالية في خدمة الحضانة.
- التعاطف وحسن المعاملة، ممثلان في كل من العناية الشخصية بكل طفل، والحرص على وضع مصلحة الطفل في مقدمة اهتمامات دار الحضانة، وتوافر روح الصداقة والتعاون بين العاملين في الحضانة وأولياء الأمور.
- الاستجابة، ممثلة في سرعة معالجة أي مشكلة قد يتعرض لها الطفل.
- الجوانب الملموسة في الخدمة، ممثلة في توفير التسهيلات المادية والأجهزة والأدوات اللازمة لتقديم الخدمة، وملاءمة موقع دار الحضانة.
- الأمان، متمثل في توافر الرعاية الصحية الكافية للطفل بجانب درجة عالية من الأمان والسلامة في دار الحضانة.

وتتفق هذه النتائج حول محددات الجودة الكلية لخدمة حضانة الطفل المبكرة الخاصة مع محددات الجودة الكلية التي توصلت إليها الدراسات السابقة في قياس جودة الخدمة وفي مقدماتها الدراسات الرائدة التي قدمها *Parasuraman et al* (1985, 1988)، والتي توصلوا من خلالها إلى أن هذه المحددات تشتمل على خمسة مظاهر رئيسة للجودة وهي: الجوانب الملموسة في الخدمة، الثقة في الخدمة، الاستجابة، الضمان، والتعاطف. كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج العديد من الدراسات التطبيقية لقياس جودة الخدمة في قطاعات خدمية أخرى متنوعة (e.g. Babakus and Boller, 1992; Cronin and Taylor, 1992; Edris and Al-Ghais 1996; McAlexander et al, 1994)، وذلك من حيث أهمية كل من الثقة والاستجابة والتعاطف والأمان والمظاهر الملموسة في التفسير والتنبؤ بمستوى الجودة الكلية المدركة للخدمة. وبالرغم من ذلك، فإن ترتيب الأهمية النسبية لهذه المحددات قد يختلف من خدمة لأخرى، وهذا ما حدث من خلال مقارنة نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة، بإستثناء الاعتمادية أو الثقة في المنظمة التي تقدم الخدمة والتي غالباً تأتي في مقدمة هذه المحددات، وكذلك الجوانب الملموسة في الخدمة والتي على العكس تأتي غالباً في النهاية.

## سادساً: عرض مقارنة لاتجاهات أولياء الأمور نحو

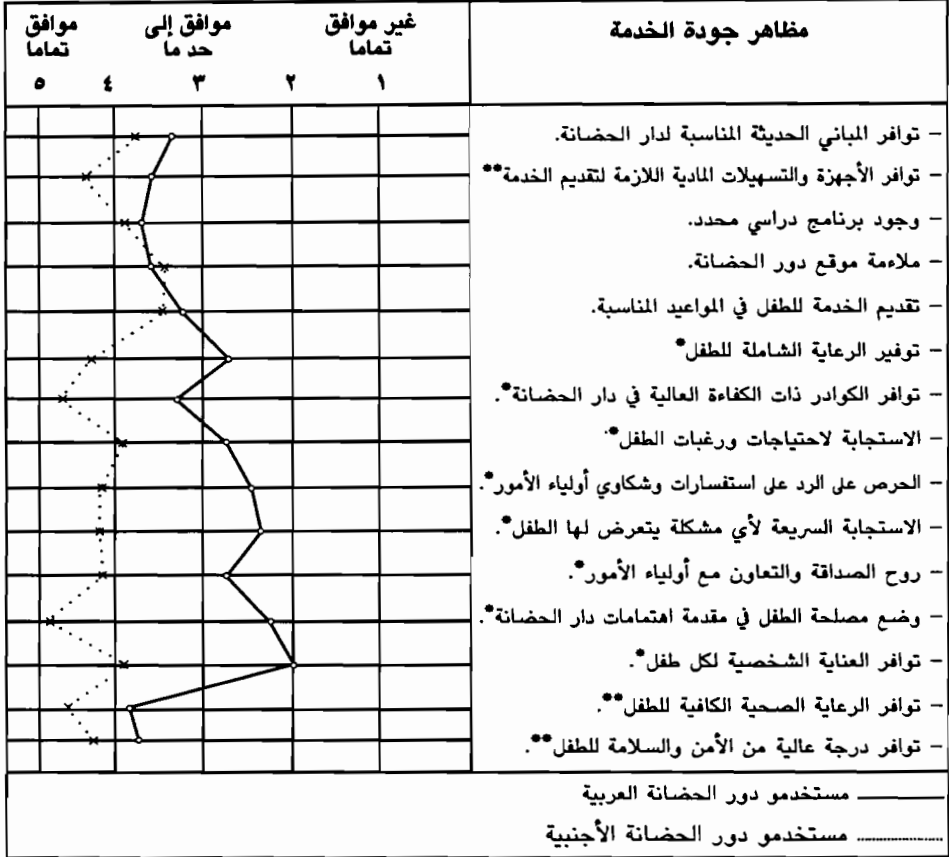
## جودة خدمة الحضانة العربية والأجنبية

يهتم الجزء الأخير من هذه الدراسة بعرض مقارنة لاتجاهات مستخدمي دور الحضانة الخاصة العربية والأجنبية من أولياء الأمور، وذلك نحو مستوى جودة الخدمة المقدمة للطفل. ويحتوي الشكل ١ على نتائج تحليل أسلوب البروفيل باستخدام الوسط الحسابي لاتجاهات أولياء الأمور نحو مظاهر جودة هذه الخدمة، والتي تمثلت في خمسة عشر متغيراً تعبر عن المقاييس الخمسة الرئيسية لجودة الخدمة وهي الجوانب الملموسة في الخدمة، والاعتمادية والثقة في المؤسسة المقدمة للخدمة، وإستجابة العاملين، والتعاطف، والأمان (Cronin and Taylot, 1992; Parasuraman *et al*, 1985, 1988).

ويتضح من الشكل ١ مايلي:

- ١ - هناك اختلاف حقيقي (عند مستوى معنوية ١٪ أو ٥٪) بين إتجاهات أولياء الأمور المستخدمين لخدمة الحضانة الخاصة العربية وبين اتجاهات أولياء الأمور المستخدمين لخدمة الحضانة الأجنبية، وذلك في نحو أحد عشر متغيراً فقط والتي تمثل الأبعاد المختلفة لجودة خدمة حضانة الأطفال. وبذلك، يمكن رفض فرض العدم الخامس في هذه الدراسة بالنسبة لهذه المتغيرات الأحد عشر فقط، مأخوذة بصورة منفردة. كما يمكن قبول الفرض البديل بالنسبة لباقي المتغيرات الأخرى (٤ متغيرات فقط).
- ٢ - وفقاً لإتجاهات أولياء الأمور فقد تبين أن أكثر مظاهر التفاوت بين دور الحضانة العربية والأجنبية من حيث جودة الخدمة المقدمة للطفل يتمثل في كل من وضع مصلحة الطفل في مقدمة اهتمامات دار الحضانة، وتوفير العناية الشخصية لكل طفل، والحرص على الرد على استفسارات وشكاوي أولياء الأمور، والاستجابة الفورية لأي مشكلة يتعرض لها الطفل، وتوافر روح الصداقة والتعاون من جانب العاملين مع أولياء الأمور. ذلك، بالإضافة إلى الاستجابة لاحتياجات ورغبات الطفل، وتوفير الرعاية الشاملة للطفل، وتوافر الكوادر ذات الكفاءات العالية من المشرفين والعاملين بدار الحضانة. كما قد تختلف دور الحضانة العربية عن الأجنبية بدرجة أقل من حيث توافر الأجهزة والتسهيلات المادية المناسبة واللازمة لتقديم الخدمة، وتوفير الرعاية الصحية الكافية للطفل، وأخيراً توفير الأمن والسلامة للطفل بدرجة عالية.
- ٣ - من ناحية أخرى، قد لا تختلف دور الحضانة العربية الخاصة عن الأجنبية

## شكل ١

عرض مقارن لإتجاهات مستخدمي دور الحضانة  
العربية والأجنبية نحو جودة الخدمة المقدمة للطفل

\* اختلاف حقيقي عند مستوى معنوية ١٪ وفقا لاختبار (ت).

\*\* اختلاف حقيقي عند مستوى معنوية ٥٪ وفقا لاختبار (ت).

من حيث وجود برنامج دراسي محدد للطفل، ملاءمة الموقع، مواعيد تقديم الخدمة، وأخيرا نوعية المباني المخصصة لكل منهما.

٤ - يعتقد أولياء الأمور أن دور الحضانة الأجنبية تتفوق على دور الحضانة العربية من حيث مستوى جودة الخدمة المقدمة للطفل، وذلك بالنسبة للعديد من مظاهر هذه الجودة التي تعكس كلا من التعاطف والاستجابة والاعتمادية والجوانب الملموسة في الخدمة والأمان. وتأتي في مقدمة هذه المظاهر مايلي:

- وضع مصلحة الطفل في مقدمة اهتمامات دار الحضانة.
  - توفير العناية الشخصية لكل طفل ملحق بالدار.
  - الاستجابة لأي مشكلة يتعرض لها الطفل في الدار.
  - الحرص على الرد على استفسارات وشكاوي أولياء الأمور.
  - توافر روح الصداقة والتعاون لدى العاملين بالدار عند التعامل مع أولياء الأمور.
  - الاستجابة لاحتياجات ورغبات الطفل.
  - توفير الرعاية الشاملة للطفل في دار الحضانة.
  - توافر الكفاءات العالية من العاملين بدار الحضانة.
- ٥ - في ضوء ما تقدم، يلاحظ الانخفاض الواضح لمستوى جودة الخدمة المقدمة من جانب دور حضانة الأطفال العربية الخاصة بدولة الكويت، وخاصة من حيث التعاطف مع الأطفال، الاستجابة السريعة لكل من الأطفال وأولياء الأمور، الثقة في دار الحضانة والأمان متمثلاً في توفير الرعاية الصحية والأمن والسلامة الكافية للطفل، وأخيراً توافر الأجهزة والتسهيلات المادية الأخرى اللازمة لتقديم الخدمة، مثل أماكن وأدوات اللعب والأثاث وغيرها.

### الدلالات التسويقية للدراسة

مع تزايد أهمية صناعة الخدمات خاصة في المجتمعات المتقدمة ومجتمعات الرفاهية تزايد اهتمام الباحثين والممارسين على حد سواء بتطبيق المفاهيم والأساليب الحديثة للتسويق في العديد من قطاعات هذه الخدمات. وبذلك، أصبح تسويق الخدمات أحد المجالات الرئيسية للتسويق سواء على المستوى البحثي أو التطبيقي. ولم تقتصر المجهودات البحثية في مجال تسويق الخدمات على عملية التسويق الخارجي (External Marketing) التقليدي متمثلاً في عناصر المزيج التسويقي (المنتجات، التسعير، التوزيع، الترويج)، وسلوك المشتري، وقرارات شراء الخدمة، بل امتدت إلى مجالات أخرى فرضتها طبيعة الخدمات المختلفة في خصائصها عن السلع مثل التسويق الداخلي (Internal Marketing) الذي يركز

على مقدمي الخدمة باعتبارهم العملاء الداخليين في المنظمة الخدمية، وقياس وتقييم جودة الخدمة سواء من منظور المستفيدين منها أو الإدارة، أو من منظور الاثنين معا.

وبالرغم من أن المجهودات البحثية التسويقية إمتدت إلى قطاعات عديدة ومتنوعة من الخدمات مثل الخدمة المصرفية، والصحية، والفندقية، والطيران والوجبات السريعة، إلا إنه ما زال هناك قطاعات خدمية أخرى لا تقل أهمية عما سبق، لم تحظ بقدر كاف من إهتمام الباحثين في مجال التسويق. وفي مقدمة هذه القطاعات كل من الخدمة التعليمية، خدمة حضانة الأطفال، والخدمات المنزلية الخاصة بتوفير الوقت (Time-Saving Services). وهو الأمر الذي يبرر أهمية هذه الدراسة، نظرا لتركيزها على الجوانب التسويقية لخدمة حضانة الأطفال. وخاصة خصائص قطاعات سوق هذه الخدمة وسلوك إستخدامها ومستوى جودتها المدركة من جانب أولياء الأمور. ولقد أمكن من خلال نتائج هذه الدراسة التوصل إلى مجموعة من الدلالات التسويقية الهامة، وذلك على النحو التالي:

١ - تعتبر خدمة حضانة الأطفال من الخدمات التي تستحوذ على طلب فعال من جانب الأسر الكويتية وغير الكويتية المقيمة في دولة الكويت. وتمثل المؤسسات الأهلية أو الخاصة المنتجين الرئيسيين لهذه الخدمة من خلال دور الحضانة الخاصة العربية والأجنبية. ومن ناحية أخرى، فإن سوق خدمة حضانة الأطفال يمكن تقسيمه من المنظور التسويقي إلى قطاعات متباينة من حيث بعض الخصائص الديموغرافية لمستخدمي هذه الخدمة من أولياء الأمور مثل جنسية وعمر الأم، مستوى تعليم الأب، ومستوى دخل الأسرة. كما أن خدمة حضانة الأطفال تستخدم في مقابلة إحتياجات متعددة ومتنوعة للأسرة، تتفاوت ما بين الحاجة لرعاية الطفل، وإكسابه مهارات ومعارف مفيدة، وصقل مواهبه، والحاجة لرعايته أثناء أوقات عمل أولياء الأمور. هذا، بالإضافة إلى الحاجات الاجتماعية التي نشأت نتيجة تغير الدور التقليدي للزوجة، والتفاخر والتقليد للطبقات الاجتماعية الراقية في المجتمع.

٢ - يمكن لمقدمي خدمة حضانة الأطفال في المؤسسات الخاصة العربية والأجنبية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في ممارسة التسويق الفعال لهذه الخدمة والموجه بإحتياجات ورغبات قطاعات المستخدمين الحاليين والمتوقعين لها من الأسر الكويتية وغير الكويتية، وذلك على النحو الذي يزيد من قدرتها على تحقيق أهدافها كمؤسسات ربحية ويدعم مركزها التنافسي من خلال تحقيق مستويات عالية من الرضا عن الخدمة المقدمة لعملائها.

٣ - إن وجود قطاعات مستقلة ذات خصائص ديموغرافية مميزة للمتعاملين مع كل من دور الحضانة العربية والأجنبية يتطلب من إدارة هذه المؤسسات الخدمية القيام بتصميم مزيج تسويقي يتوافق مع الخصائص المميزة لكل قطاع، وذلك من حيث مواصفات الخدمة نفسها، سعر الخدمة، كيفية الحصول عليها، وأساليب الترويج لها... الخ. ومما لا شك فيه أن اختلاف قطاعات أولياء الأمور من حيث الجنسية والتعليم والسن والدخل له انعكاسات ذات الدلالة على تسويق هذه الخدمة في السوق الكويتي.

٤ - على الرغم من سيطرة حالات المشاركة بين الزوج والزوجة فيما يتعلق بمعظم الأدوار المتعلقة بقرار إلحاق الطفل بدار الحضانة، إلا أن الأم تمارس دورا فعالا في هذه العملية بوجه عام. وتعنى هذه النتيجة إنه يجب أن تكون الأم بؤرة الاهتمام في الجهود الترويجية لدور الحضانة العربية والأجنبية. كما يجب البحث عن أساليب مختلفة فعالة للتأثير عليها خاصة بالنسبة لمرحلتها المبادرة وإختيار دور الحضانة.

٥ - يعكس تفاوت الأهمية النسبية لدوافع استخدام دور الحضانة عموما، سواء العربية أو الأجنبية، ضرورة أن تمثل الدوافع ذات الأهمية الأعلى مثل تعليم الطفل الاستقلالية وصقل شخصيته، ومساعدة أولياء الأمور في حل المشاكل الاجتماعية الناتجة عن عمل الزوجة، الأولوية في جهود دور الحضانة للاحتفاظ بعملائها الحاليين، وجذب عملاء جدد، وخلق تفضيلات بالنسبة لها.

٦ - تتمثل إحدى الدلالات الهامة للدراسة، في ضرورة قيام إدارة مؤسسات الحضانة بتصميم برامج هادفة لقياس جودة ما تقدمه من خدمات، والوقوف على أهم المشكلات التي تعترض تحسين الجودة، ومتابعة مدى التقدم في هذا المجال. ويقتضي التطبيق العملي لهذه التوصية ضرورة توافر الاعتبارات التالية:

- أ - وجود معايير متفق عليها لجودة الخدمة المقدمة من دور حضانة الطفل المبكرة، بحيث تعكس توقعات أولياء الأمور لأبعاد الجودة ومستويات أدائها.
- ب - التركيز على المحددات الرئيسية لجودة خدمة دور الحضانة والتي أثبتت الدراسة أهميتها النسبية مثل:
  - الثقة في دار الحضانة.
  - حسن المعاملة، والعناية الشخصية للطفل.
  - الاستجابة، خاصة في حالة تعرض الطفل لمشكلة معينة.
  - الجوانب الملموسة في الخدمة مثل التسهيلات المادية والتكنولوجيا الحديثة والجذابة.
  - الرعاية الصحية والأمن والسلامة.
- ج - أن تكون الجودة ليست شعارا للإدارة، ولكن واقعا في كل ما تتخذه من قرارات أو ما تتخذه من سياسات خاصة بأداء هذه الخدمة.
- د - التقييم المستمر لأداء الخدمة المقدمة من وجهة نظر المستفيدين منها، والإستفادة من نتائج التقييم في تطوير الخدمة.
- هـ - خلق بيئة داخلية في دور الحضانة تعزز الجودة في الخدمة المقدمة وتشجع الجهود المبذولة لتحسينها.

٧ - أهمية قيام الإدارة في مؤسسات دور الحضانة بمتابعة التغيرات التي تحدث في احتياجات ورغبات أولياء الأمور، والتعرف على العوامل المؤثرة في تحديد تفضيلاتهم نحوها، وقياس مدى رضائهم عن مستوى الخدمات الحالية، ومقترحات تطويرها. ويعنى ذلك الاهتمام بالبحوث كنقطة بداية في

أي محاولة لتطوير وتحسين انطباعات ورضاء أولياء الأمور عن دار الحضانة.

### دراسات مستقبلية

اقتصرت الدراسة الحالية على توصيف وتفسير بعض خصائص سوق خدمة الطفل المبكرة الخاصة، وسلوك الاستخدام الفعلي لهذه الخدمة، وتقييم جودتها من جانب المستخدمين لها. إلا أن هذه الدراسة لم تتناول المراحل المختلفة والعوامل المؤثرة في السلوك الاستهلاكي لخدمة حضانة الطفل المبكرة، والتي تستحق الاهتمام والبحث لزيادة التعمق في فهم وتفسير هذا السلوك. وفي ضوء ذلك، فإن هناك جوانب أخرى هامة تتعلق بالسلوك الاستهلاكي لهذه الخدمة وتمثل مجالات لدراسات مستقبلية، وذلك على النحو التالي:

١ - نظراً لأن استخدام خدمة حضانة الطفل المبكرة يمثل مرحلة الشراء الفعلي (Actual Purchase) لهذه الخدمة، فإنه من بين الاهتمامات البحثية اللازمة لزيادة فهم السلوك الشرائي لهذه الخدمة القيام بدراسة المراحل المختلفة لعملية اتخاذ قرار شرائها والتي تسبق الشراء الفعلي لها، والتي تتمثل في الشعور بالحاجة للخدمة، البحث عن المعلومات حول الخدمة، تقييم البدائل المتاحة، وإختيار البديل المناسب. ونظراً لأهمية مرحلة البحث عن المعلومات في عملية إتخاذ قرار الشراء، فإنه يمكن أيضاً دراسة كل أنواع المعلومات التي يحتاجها المستهلك بخصوص هذه الخدمة، وكذلك المصادر التي يمكنه اللجوء إليها لاستقاء هذه المعلومات.

٢ - بالرغم من أن قياس اتجاهات المستخدمين الفعليين لخدمة حضانة الطفل المبكرة نحو جودة هذه الخدمة يعكس أحد مظاهر الإهتمام البحثي بالمرحلة الأخيرة من مراحل السلوك الشرائي لهذه الخدمة (شعور ما بعد الشراء)، إلا أنه لا يكفي لدراسة هذه المرحلة. ذلك أنه يمكن أن تمتد الجهود البحثية في هذا الصدد إلى مظاهر أخرى لا تقل أهمية عن تقييم الجودة تتمثل في قياس

رضاء العميل (Customer Satisfaction) نحو هذه الخدمة، وعلاقة جودة الخدمة بمستوى الرضا عنها، وأخيرا الميل إلى تكرار التعامل مع مؤسسة الخدمة وعلاقة جودة الخدمة بهذا السلوك المحتمل.

٣ - نظرا لأن السلوك الاستهلاكي لأي سلعة أو خدمة يتأثر بالعديد من العوامل ذات الطبيعة البيئية والفردية والتسويقية، فإنه من الأهمية بمكان دراسة وتحليل تأثير مثل هذه العوامل على سلوك استهلاك خدمة حضانة الطفل المبكرة.

٤ - وأخيراً، فإن الجهود البحثية المستقبلية يمكن أن تمتد لتشمل سلوك عدم استخدام حضانة الطفل المبكرة الخاصة، ودوافع عدم استخدام هذه الخدمة. هذا، بالإضافة إلى محاولة الكشف عن الاختلاف أو التشابه بين قطاع المستخدمين وقطاع غير المستخدمين لهذه الخدمة من حيث خصائصهم الديموغرافية والسيكوغرافية واتجاهاتهم نحو الخدمة المقدمة.

## المراجع

ثابت عبدالرحمن إدريس، ١٩٩٦، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على جودة الخدمة الصحية بدولة الكويت، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، جامعة الكويت، مجلد ٤، العدد ١: ٩ - ٤١.

ثابت عبدالرحمن إدريس، وجمال الدين محمد المرسى، ١٩٩٥، جودة خدمة المعلومات الفنية وأثرها على رضاء مندوبي البيع والأداء البيعي: دراسة تطبيقية لمفاهيم ومقاييس جودة الخدمة والتسويق الداخلي، *المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة*، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، العدد الثاني: ١ - ٥٥.

محمود صادق باززع، ١٩٨٩، *بحوث التسويق للتخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات*، القاهرة، دار النهضة العربية.

وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، ١٩٩٥، *إدارة الطفولة، التقرير السنوي*، الكويت.

وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، ١٩٩٤، *القرار الوزاري رقم ٧٣*، الكويت.

- Aaker, D. and Day, G. 1990. *Marketing Research*. New York, John Wiley.
- Adams, G. G. 1990. *Who Knows How Safe? The Status of State Efforts to Ensure Quality Child Care*. Washington, D.C., Children's Defence fund.
- Babakus, E. and Boller, W.G. 1992. An Empirical Assesment of SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*, 24 (May): 263-268.
- Babakus, E. and Mangold, G. 1992. Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. *Health Services Research*, 26(6): 676-686.
- Balke, E. 1993. Women's Role in Early Childhood Education in Europe. *International Journal of Early Childhood*, 25 (1): 67-75.
- Ballentyne, D. 1990. Turning the Wheel of Quality Improvement Continuously. *International Journal of Bank Marketing*, 8 (2): 3-11.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. 1985. Quality Counts in Service Too. *Business Horizons*, (May-June): 44-52.
- Blanchard, R.F. and Galloway, R.L. 1994. Quality in Retail Banking. *International Journal of Bank Marketing*, 5 (4): 5-23Z
- Bolton, R.N. and Drew. J.H. 1991. A Multistage Model of Consumer's Assessment of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, 17 (March): 375-384.
- Bradbard, M.R. 1982. Predictive Value of the Parent Guide to Quality Day Care Centers, Study II. *Perceptual and Motor Skills*, 55: 243-246.
- Bradbard. M.R., Brown, E.G. and Bischoff, R. 1992. Developing the Day Care Checklist for Parents of School-age Children. *Early Child Development and Care*, 83: 77-91.
- Bradbard. M.R. and Endsley, R.C. 1980. The Importance of Educating Parents to be Discriminating Day Care Consumers. in Kilmer, S. (ed)., *Advance in Early Education and Day Care*, 1, Greenwich, CT; JAI Press.
- Bradbard. M.R. and Endsley, R.C. 1978. Developing a Parent Guide to Quality Day Care Centers. *Child Care Quarterly*, 7: 279-288.

- Carman, J.M. 1990. Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66 (1): 33-35.
- Colman, M., Johson, C.E. and Todd, C.M. 1990. Self-Care and School-age Child Care Resources. *Journal of home Economics*, 82: 53-57.
- Cronin. J. and Taylor, A.S. 1992. Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension. *Journal of Marketing*, 56 (July): 55-68.
- Cynthia, J. 1984. Why Nursery Education? *Early Child Development and Care*, 17: 319-335.
- Czepiel, A.H., Congram, A.C. and Shanhan, J. 1988. The Services Challenge: Integrating for Competitive Advantage. Chicago, American Marketing Association: 32-38.
- Edris, Th. and Al-Ghais, M. 1996. Education Service Quality As Perceived by Kuwaiti Consumers: An Application of the SERVPERF Scale. *Middle East Business Review*, 1(1): 22-42.
- Endsley, R.C., Bradbard, M.R. and Readdick, C.A. 1984. High Quality Proprietary Day Care: Prediction of Parent's Choices. *Journal of Family Issues*, 5: 131-152.
- Ferguson, J., Higgins, L. and Phillips, G. 1993. How to Evaluate and Upgrade Technical Service. *Industrial Marketing Managment*, 22: 187-193.
- Fuqua, R.W. and Labensohn, D. 1986. Parents as Consumers of Child Care. *Family Relations*, 35: 295-303.
- Gratz, R. and Boulton, P. 1993. Environmental Hazards in the Child Care Center. *Early Child Development and Care*, 87: 29-38.
- Gronroos, C. 1984. A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18: 36-44.
- Hofferth, S.L. 1989. What is the Demand and Supply of Child Care in the United States?. *Young Children*, 4: 28-33.

- Kaiser, J., Rogers, C.S. and Kasper, A. 1993. Perceptions of Well-being Among Child Care Teachers. *Early Child Development and Care*, 87: 15-28.
- Kane, D.M. 1985. *Environmental Hazards to Young Children*. Phoenix, Oryx Press.
- Kasper, H. and Lemmink, J. 1989. After Sales Service Quality: Views Between Industrial Customers and Service Managers. *Industrial Marketing Management*, 18 (3): 199-208.
- Kelly, S. 1990. Customer Orientation of Bank Employees And Culture. *International Journal of Bank Marketing*, 8 (6): 25-29.
- Le Blanc, G. and Nguyen, N. 1988. Customers, Perceptions of Service Quality in Financial Institutions. *International Journal of Bank Marketing*, 6 (4): 7-18.
- Lewis, R. and Booms, B. 1983. The Marketing Aspects of Service Quality: in Berry, G. et al. (eds.), *Emerging Perspectives on Service Marketing*. Chicago, *American Marketing Association*: 99-107.
- Lindsay, P. and Lindsay, C.H. 1987. Teachers in Preschools and Child Care Centers: Overlooked and Undervalued. *Child and Youth Care Quarterly*, 16 (2): 91-95.
- Lino, M. 1990. Expenditures on Child Care by Husband - Wife Families. *Family Economic Review*, 3: 2-18.
- McAlexander, J., Kaldenberg, D. and Koeing, H. 1994. Service Quality Measurment. *Journal of Health Care Marketing*, 14 (3): 34-40.
- McClelland, J. 1986. Job Satisfaction of Child Care Workers: a Review. *Child Care Quarterly*, 15: 82-89.
- Moyles, J. And Suschitzky, W. 1994. Comparative Roles of Nursery Teachers and Nursery Nurses. *Educational Research*, 36 (winter, 3): 247-258.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (Fall): 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service. Quality *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-37.
- Rosen, D.L. and Karwan, R.K. 1994. Prioritizing the Dimensions of Service Quality: An Empirical Investigation and Strategic Assessment. *International Journal of Service Industry Management*, 5 (4): 39-52.
- Ross, A.L. 1984. A Study of Child Care Turnover. *Child Care Quarterly*, 13: 209-224.
- Samson, R. and Parker, R. 1994. Service Quality: The Gap in Australian Consulting Engineering Industry, *Industrial Journal of Quality and Reliability Measurement*, 11 (7): 60-76.
- Tull, D. and Hawkins, D. 1993. *Marketing Research: Measurement and Method*. New York: Mcmillam Publishing Co.
- Van, D.E. and Willen, C. 1984. Preschooling in Britain and National Study of Institutional Provision for Under-fives in England, Scotland and Wales. *Early Child Development and Care*, 17 (2-3): 79-122.
- Vandamme, R. Leunis, J, 1992. Development of Multiple Item Scale for Measuring Hospital Service Quality. *International Journal of Service Industry Management*, 4 (3): 30-49.
- Webster, C. 1989. Can Consumers Be Segmented on the Basis of their Service Quality Perceptions?. *The Journal of Services Marketing*, 3 (2): 35-53.
- Wilkinson, E.J. 1995. Policy and Practice in the Targeting of Integrated Pre-five Provision, *Early Child Development and Care*, 108: 51-66.
- Winnicot, D.W. 1964. *The Child, the Family and the Outside World*. Harmmds Worth. Middle Sox: Penguin Book.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

منى راشد الغيص (دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة برمنجهام، المملكة المتحدة، ١٩٨٥)، مدرس، قسم الإدارة والتسويق، كلية العلوم الإدارية، جامعة الكويت، لها اهتمامات بحثية في مجالات الإدارة والتسويق، وتسويق الخدمات، سلوك المستهلك وتقسيم السوق، وقياس جودة الخدمة.

ثابت عبدالرحمن إدريس (دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة شيفيلد، المملكة المتحدة، ١٩٨٩)، أستاذ مساعد، قسم إدارة الأعمال، جامعة المنوفية، معار حاليا إلى جامعة الكويت، له اهتمامات بحثية في مجالات سلوك المستهلك، وتسويق الخدمات، وقياس جودة الخدمة، والتسويق المصرفي، وتطبيقات أساليب تحليل المتغيرات المتعددة في بحوث التسويق.