مستويات الرضا عن المناهج المدرسية وعن مدى ما تكسبه للمتعلم من مهارات حياتية في مراحل التعليم العام: دراسة ميدانية على المجتمع السعودي

د/ إيناس عبيد الله سرور

أستاذ الأسرة وعلوم المستهلك التربوية المساعد

جامعة الملك عبد العزيز

المقدمة:

بدأ التعليم قبل ظهور المؤسسات التربوية للدولة تحت إدارة وإشراف الأسرة، ثم انتقل إلى الدولة لتصرف عليه الملايين من الدولارات، وها هو اليوم يعود –وخاصة في الدول المتقدمة- إلى قيادة الأسرة في إطار ما يعرف بالتعلم المرن أو مدرسة المنزل (Kraftel, 2013) (العمر، ٢٠٠٣). وبغض النظر عن جهود المؤسسات التعليمية الحكومية والأهلية في تطوير الخدمات التعليمية، تظل الأسرة الجهة المعنية باتخاذ قرارات تعليمية وتربوية بصالح الطفل باعتبارها مدركة لحاجات الطفل، وأكثر قدرة على تلمس نموه الحقيقي، وملاحظة التغيرات السلوكية التي تطرأ عليه في مواقف حياته المختلفة، وحقيقة الأمر: أن الأسرة والنظام التعليمي في الدولة ليسا على طرفي نقيض؛ فكل منهما يدعم الآخر، بغض النظر عمن يدير العملية الإشرافية؛ فكلاهما يفترض أن يسعى للهدف ذاته، وهو صلاح الأبناء وبناء مستقبلهم.

وفي ظل تحديات العصر الراهن وتطوراته وما تطويه صحائف الغد من تداعيات مرتقبة؛ أصبح لزامًا على المؤسسات التعليمية العمل على تطوير كفاءة أداء المدرسة والتلاميذ، من خلال مداخل مختلفة كالجودة وآلياتها (النوح وموسى وفراج، ٢٠١٢) و(الحسين، ٢٠٠٧) و(العصيمي، ٢٠٠٧) و(الطاهر، ١٤٢٩) والتخطيط الاستراتيجي (أبو كريم، ٢٠١٣) والنظم التعليمية وتوجهاتها المتجددة (السالم، ٢٠١٤) ودراسات المستقبل وتحدياته (مازن، ٢٠١٢) والمناهج الدراسية ورسالتها البنائية والتكاملية (نجم الدين، ٢٠١٣) و(الناصر، ٢٠١١) و(العارفة، ٢٠٠٢). واكد الخبير كنيدي (٢٠١٠) من معهد هونك كونج للتربية في مشاركته لندوة التعليم الثانوي لدول الأعضاء بمكتب التربية العربي لدول الخليج العربي على عدد من التوصيات، ومن أهمها: التركيز على العمليات في العملية التعليمية وليس النتائج، مع تضمين مهارات القرن الحادي والعشرين في المناهج المدرسية، والابتعاد عن مفهوم تعليم النخبة، والتوجه بالتعليم لانتاج المفكرين ورجال الأعمال؛ حتى يساهم الجميع في الاقتصاد المعرفي، وإلا سوف تعاني المجتمعات مستقبلًا.

وبالرغم من اهتمام المملكة بجودة التعليم بتخصيص ما يقارب (٢١٧) مائتين وسبعة عشر مليار ريال، ما يمثل حوالي نسبة (٢٥%) من النفقات المعتمدة بالميزانية لقطاع التعليم العام والتعليم العالي وتدريب القوى العاملة (وزارة المالية، ٢٠١٥)، إلا أن التحديات ما زالت تواجه العملية التعليمية (العبدالكريم، ١٤٣٠). وبتحليل بيانات طولية ومقطعية توصل الجابري (٢٠١٠) إلى أن الإنفاق على التعليم العام في تزايد، دون وجود مؤشرات العناية بالجودة والكفاءة مما يستدعي المزيد من الجهود الميدانية والبحثية؛ لفهم هذه التحديات، ولتقديم التفسيرات، واستمرار عمليات النقد البناء، والتعرف على الأسباب والمتغيرات.

وتدل زيادة عدد الأبحاث في العقود الأخيرة حول جودة التعليم والمؤسسات التعليمية وانتشارها محليًّا وعالميًّا، وتطور المقاييس والمؤشرات التي تسعى لتقييم الأداء المدرسي (النوح وموسى والفراج، ٢٠١٢) وجودة المناهج (الدخيل، ٢٠١٠) وتعدد التوجهات الفكرية والفلسفية الحديثة لتطوير التعليم واجتهادات النظم التعليمية بمؤسساتها المختلفة في فهم وتطبيق بعضٍ هذه التوجهات على رغبة حقيقية لتحقيق الجودة في التعليم المدرسي، وقد أثرى ذلك الواقع التعليمي؛ حيث لوحظ في الآونة الاخيرة تطلع أنظار المفكرين التربويين إلى مفهوم النتائج (outcomes)دون الاقتصار على المخرجات (outputs)، والتعليم المتمحور حول احتياجات سوق العمل والعولمة ومهارات المستقبل والمهارات الحياتية، وإن كانت المدرسة -حتى وقتنا هذا- بأنظمتها وخدماتها ومناهجها وتجهيزاتها وقيادتها مازالت في عنق الزجاجة، وتتلقى النقد المستمر من الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور والمجتمع وقطاعات الأعمال والدوائر الحكومية.

فكثيرًا ما نسمع عن تلاميذ تفوقوا أكاديميًّا، ولكنهم يعانون من التعامل مع معطيات الحياة المتجددة والتي يغلب عليها الغموض والتداخل؛ لضعف مستوى المهارات الحياتية، وفي ضوء التوجهات والنداءات العالمية لإكساب الطلبة المهارات الحياتية المختلفة، وفي ظل الدراسات المحلية التي تؤكد على أهمية هذه المهارات (الربعاني، ٢٠١١)؛ بدأ خبراء المناهج والباحثون والمعلمون بتوجيه الجهود لتقديم التصورات، والنماذج المختلفة لتنمية هذه المهارات من خلال التعليم النظامي (مازن، ٢٠٠٢) وغير النظامي، وتتضح أهمية المهارات الحياتية سواء كانت ذهنية أو عملية (عمران، الشناوي، وصبحي، ٢٠٠١) على المستوى الشخصي للتلميذ عند مواجهته للحياة داخل المدرسة وفي الشارع والمنزل، وأيضًا على المستوى القومي لتنمية القوى العاملة في المجتمع، فالمهارات الذهنية (على سبيل المثال: حل المشكلات، واتخاذ القرار،

والتخطيط، وإدارة الوقت، وإدارة الذات والتفكير الناقد) يمكن تنميتها في مناهج التعليم العام من خلال عدد من المواد الدراسية، أما المهارات الحياتية العملية -على سبيل المثال: مهارات العناية بالجسم، واللياقة الصحية، وإعداد وتناول الأطعمة، والصيانة لمرافق المنزل، وترشيد استهلاك الموارد، والعناية بالأجهزة المنزلية- مهارات تحتاج تدريبًا وممارسة برعاية متخصصة، وهو ما يمثل المحور الأساسي لمحتوى منهج التربية الأسرية، والذي من خلاله أيضًا يمكن تنمية عدد من المهارات الحياتية الذهنية والعملية (عمران، والجمل، ٢٠١٢).

وتركز المناهج المدرسية بشكل عام على المهارات الحياتية الذهنية، وتركز مناهج التربية الأسرية تحديدًا على المهارات الذهنية والعملية، ولا تغفل المناهج -في مجملها- مناقشة ومعالجة ما يؤثر في النمط التقليدي للتلميذ لمواجهة المواقف الحياتية كالعادات والتقاليد والقدوة وأنماط التفكير والمعتقدات والاتجاهات السائدة في حيز خبرات التلاميذ الحياتية، والتي يزداد فيه استهلاك الوقت والجهد العضلي والنفسي، وتقل فيه الجودة والكفاءة، وبالرغم من اهتمام المناهج المدرسية بتنمية المهارات الحياتية بما يفترض أن يمكن التلاميذ من التفاعل وبأساليب تعامل ذكية وفاعلة مع مواقف الحياة التي اعتاد على التعامل معها بنمط تقليدي، إلا أن عمليات **اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية** تواجهها تحديات، هي: إما من داخل المنظومة التعليمية -كانخفاض زمن حصة التربية الأسرية إلى النصف، ومحدودية مناسبة المناهج لاحتياجات التلاميذ وتطلعاتهم، وظهور عادات غذائية وصحية واستهلاكية غير مرغوبة، أو من خارج المنظومة مثل قصور برامج إعداد المعلمات، وتدفق المعلومات ونمو المعارف بمعدلات يصعب ملاحقتها وإدارتها، وقصور الوالدين في دعم عملية اكتساب المهارات الحياتية.

ولاهتمام الباحثة بدراسة ما يتعلق بصلاح الأسرة في المجتمع واستقرارها السعودي (سرور وعمران، ٢٠١١)، تظهر الحاجة لدراسة كل ما يؤثر سلبًا على تأدية الأسرة لوظائفها المتعددة وفهمه؛ فالتحديات التي تواجه النظام التعليمي وتؤثر على نوعية ما تقدمه المدرسة من خدمات تربوية وتعليمية وفرص لتنمية المهارات الحياتية تزيد من قلق الأسرة، وتؤرق رضاها عما تقدمه المدارس من خدمات تربوية وتعليمية، وترهقها ماديًّا ونفسيًّا واجتماعيًّا في سعيها المستمر للبحث عن الأفضل لتعليم أبنائها وتنمية مهاراتهم في التعامل مع المواقف الحياتية اليومية واستقرار مستقبلهم الأسري والوظيفي في ظل ومشكلات العصر وتحدياته.

جوهر الفلسفة التي تستند عليها بحوث ودراسات قياس رضا المستفيدين:

ظهرت دراسات وأبحاث لقياس رضا المستفيدين كرافد مهم فى عمليات تطوير المنتج وتطوير الخدمة والمؤسسة، وتستند فلسفة دراسات رضا الفئات المستفيدة على مقدار الرضا المدرك، وما يولده من سعادة داخلية للفرد في أثناء وبعد تلقي الخدمة أو استخدام المنتج.

ويسهم الشعور بالرضا في تحقيق السعادة الداخلية للفرد والتي تزيد من احتمالات استقراره ونظرته الإيجابية لنفسه ومن حوله، إضافة إلى أهمية الشعور بالرضا لذات الشخص فإنه يمثل أحد المتغيرات الهامة التي تسعى المؤسسات والقطاعات الحكومية والأهلية إلى تحقيقها وقياسها والتعرف على العوامل المؤثرة فيها؛ فالرضا عن خدمات المؤسسات -كما يراها Roch (٢٠٠٦)- يعتبر مؤشرًا بديلًا لتقييم جودة الخدمات بمعنى أنه ليس له علاقة بالقياسات المقننة للأداء؛ فقد اتضح أن إدراك جودة الخدمات (الرضا) نادرًا ما يرتبط بالقياسات الموضوعية للمخرجات (Link and Oldendick, 2000)، وعليه؛ فقد ركزت الدراسات والأبحاث على الجودة المدركة بدلًا من القياسات الموضوعية للنوعية كمؤشر هام للرضا عن الخدمات (Serra, 1995 and Van Ryzin 2004).

ونظرًا للتوجهات العالمية نحو تطوير الأداء بصفة عامة، فقد زاد اعتماد المنظمات/المؤسسات الحكومية عبر العالم على الاستبانات الموجهة للمواطنين أو العملاء لرصد جودة الخدمات العامة (Miller & Miller-Kobayashi, 2000) وتقييمها Morley, Bryant (and Hatry, 2001)، وقد أدرجت عدد من أبحاث رضا العملاء والمستهلكين عن الخدمات الحكومية؛ المدارس الحكومية كأحد القطاعات الخدمية المطلوب تقييمها، وأكدت في توصياتها البحثية على أن رضا أفراد المجتمع عن المدارس الحكومية وما يقدم فيها يعتبر متغيرًا هامًّا لتحديد الرضا العام عن الخدمات الحكومية للدولة (Roch & Poister, 2006) مع الاستناد إلى مسلمة مفادها: أنه متى تحسن رضا المجتمع عن الخدمات الحكومية لدولة ما؛ زادت احتماليات الاستقرار والأمن الوطني.

وتسعى مؤسسات التعليم العام –كأحد المنظمات الحكومية- إلى تقديم الدلائل حول رضا أولياء أمور الطلبة وأفراد المجتمع عما يقدم للأبناء في المدارس، فالرضا عما تقدمه المدرسة من خدمات تعليمية ومناهج مدرسية ومهارات حياتية لأبنائهم يظل أحد المتغيرات الرئيسة التي تشكل حراكًا اجتماعيًّا ليس فقط في المؤسسات التعليمية، بل وحراكًا يؤثر في استقرار المجتمعات،

وتعزيز الأمن الوطني، وتقليل الصراع المجتمعي، وخفض البلبلة والتوترات في المجتمعات المحلية؛ وأكد الخبير التربوي الصيني كنيدي (٢٠١٠): أن الممارسات التقليدية للمناهج التي تتجاهل احتياج المجتمع وتبتعد عن سياقاته الاقتصادية والاجتماعية والثقافية باتت مصدر قلق للمجتمع؛ ذلك لأن المناهج -وخاصة في المرحلة الثانوية- يمكن أن تكون الوسيلة للحراك الاجتماعي في المجتمع.

ولأهمية مرئيات أفراد المجتمع وأولياء الأمور ورضاهم عن العملية التعليمية، أكد Tribus (2001) في دراسته حول إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في التربية والتعليم إلى: أن منتج التربية والتعليم له "زبائن" يبحثون عنه، ويعملون على تحسينه؛ لوجود عائد معرفي واقتصادي مستقبلي من وراء هذا المنتج وحدد ذلك على النحو الآتي:

- الطلاب أنفسهم (زبائن)؛ هم سيعيشون مع المنتج طوال حياتهم.
- أولياء الأمور (زبائن)؛ هم أيضًا سيعيشون مع المنتج مثل أبنائهم، وهم أيضًا يتكلفون ماديًّا لبناء هذا المنتج.
- أصحاب العمل في المستقبل (زبائن)؛ عليهم المشاركة في تكاليف عملية التربية والتعليم؛ لأنهم سيجنون فوائد تعليم الطالب في المستقبل.
- المجتمع بشكل عام (زبون)؛ على سبيل المثال وزارة التعليم وقطاعات حكومية أخرى جميعها زبائن لعملية تربية الطالب، فهي تدفع تكاليف عالية لتربية وتعليم الطالب، وترغب أن يكون الطالب على درجة عالية من المساهمة المجتمعية.

ويتقارب تصنيف Tribus (2001) للزبائن أو المستفيدين من منتج التربية والتعليم مع تعريف الخطيب (٢٠٠٣) للجودة في التعليم؛ حيث يرى الخطيب: أن جودة التعليم لها معنيان: واقعي وحسي، المعنى الواقعي يعني: الالتزام بإنجاز المعايير والمؤشرات، أما الحسي، فيهتم بمشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة كالتلاميذ وأولياء أمورهم، ومن هنا سيركز البحث الحالي على دراسة رضا أولياء أمور التلاميذ وأفراد المجتمع كأحد مدخلات الجانب الحسي للجودة، وفي هذا الصدد أجريت دراسات رضا أولياء الأمور حول أداء المدارس والعملية التعليمية المقدمة للأبناء في العديد من الدول، مثل دراسات: (Charbonneau and Ryzin, 2012) و(Mawby, 2009) و(Wells, 2007) و (Friedman, Bobrowski, and Geraci , 2006) والتي أكدت

على أهمية دراسة الرضا، وكشفت عن العلاقة بين رضا الوالدين عن المدرسة وأداء المدرسة الفعلي باعتباره مؤشرًا هامًّا للرضا العام للوالدين.

نظرية الرضا:

بعد استعراض جوهر فلسفة قياس الرضا كعامل مهم لجودة الأداء والخدمات، تظهر الحاجة للتعرف على النظريات التي تفسر وتشرح الرضا، ومن أكثر النظريات قبولًا ورواجًا في الميدان البحثي نظرية "عدم التأكد التوقعي" Expectancy disconfirmation Theory (ED) (Oliver, 1980) والتي تنص على: أن التوصل للرضا هو نتيجة مقارنة توقعات الشخص عن الخدمة/المنتج مع الأداء المدرك للخدمة/المنتج. ويرتبط بالنظرية ثلاثة مفاهيم: التوقع، عدم التاكد التوقعي، والرضا؛ والمفهومان -الأول والثاني- يسبقان الرضا. وبناء على النظرية؛ فإن Oliver يقترح نموذجًا زمنيًّا للنظرية، والذي يشير لعدم التأكد التوقعي بأنه عملية عقلية لمقارنة التوقع السابق للفرد عن الجودة المفترضة للخدمة/المنتج مع الأداء الواقعي المدرك (Van Ryzin, 2004).

وفي ضوء النظرية السابقة؛ فإن عمليات عدم التاكد التوقعي (ED) لها ثلاث نتائج محتملة: ١) أداء مدرك أعلى من التوقع (عدم التاكد إيجابي بمعنى أن الخدمة/المنتج أفضل من المتوقع)، ٢) أداء مدرك أقل من التوقع (عدم التأكد سلبي بمعنى أن الخدمة/المنتج ليست كما يتوقع)، ٣) الأداء المدرك يقابل التوقع (عدم التأكد صفري)، وعليه؛ فإن التوقع الذاتي يعتبر نقطة مرجعية لمقارنة أداء الخدمة/المنتج لينتج عنها الحالات الثلاث لعدم التأكدية Disconfirmation (موجبة، سالبة، أو صفرية) والتي تكون مدخلًا لشعور الفرد بالرضا، وبالتالي تحدث تأثيرًا في سلوكه المرتبط لاتخاذ قرار شراء المنتج أو الاستفادة من خدمة ما على سبيل المثال.

أبحاث رضا أفراد المجتمع عن الخدمات العامة:

زادت في السنوات الأخيرة -وفي ظل نداءات وجهود الجودة- بحوث قياس رضا المواطنين/أفراد المجتمع والعملاء عن الخدمات المحلية، وأصبح يستحوذ على انتباه المفكرين والباحثين، ويشير الحسين (٢٠٠٧) استشاري نظم إدارة الجودة في التعليم إلى: أن السبب في قلة انتباه المؤسسة التعليمية إلى عملائها أو مستفيديها هو افتراض المؤسسة أنها تعرف احتياجات المستفيدين، وعدم فطنة المؤسسة في التنبؤ المستمر بالمتغيرات المتلاحقة لاحتياجات المستفيدين، وقلة اهتمام المؤسسة بالاستفادة من التغذية الراجعة من المستفيدين، وأن إدراك مستويات رضا

المواطنين للخدمات المقدمة يزود أصحاب الخدمة بآلية تقييم هامة لفهم مستويات أداء المنظمات إضافة إلى معرفة أثر التعديلات الحادثة في سياسة المنظمة فيما يتعلق بمرحلة تقديم الخدمات.

ومن الصعوبات البحثية التي وردت في بحوث قياس الرضا أن بعض الأبحاث توصلت إلى نتائج (Kelly & Swindell, 2003) (Swindell & Kelly, 2005)) تشكك في مصداقية القياسات الذاتية للرضا من قبل أفراد المجتمع والعملاء (Charbonneau and Ryzin, 2012)، كما قد تم تفسير الضعف الذي تم ملاحظته ورصده في العلاقة بين قياسات الأداء الموضوعية ورضا المجتمع، إلى أن المواطنين غير مدركين لمستوى الخدمات المقدمة لهم، وبالتالي لا يمكن الاعتماد على مرئياتهم لتقييم الخدمات الحكومية (Kelly & Swindell, 2002)، وإن كانت هذه النتائج تشير إلى أهمية التعامل مع متلقي الخدمة أو المنتج والعمل على تنمية وعيهم ومدركاتهم فيما يقدم لهم.

وعلى الصعيد الآخر: ظهرت نتائج بحثية تدعم وجود علاقة أقوى بين القياسات الموضوعية والذاتية لأداء المنظمات (James, 2009; Van Ryzin, Immerwahr & Altman, 2008)، واعتمدت هذه الأبحاث على قياس النتائج Outcomes بدلًا من قياس المدخلات Inputs والمخرجات Outputs، وركزت على قياس الأداء سواء كان موضوعيًّا أو ذاتيًّا على مستوى منظومي أصغر (Charbonneau and Ryzin, 2012)، وتكمن الاستفادة من هذا النوع من الأبحاث في التأكيد على قوة العلاقة بين القياسات الموضوعية والذاتية للأداء، خاصة عند استخدام مقاييس على مستوى منظومي أصغر (للوحدات أو الكيان الذي يتم تقييمه)، وهذا يدعم أحد افتراضات البحث القائم بأن القياسات الذاتية (مثل الرضا) تعكس مستوى أداء المنظمة من وجهة نظر مستقبلي الخدمة.

أبحاث ودراسات رضا أفراد المجتمع عن الخدمات التعليمية للمدارس:

تتعدد القياسات العلمية لقياس أداء المدارس ما بين الموضوعية والذاتية؛ فالمقاييس الموضوعية تدور حول قياسات مقننة مدعومة بالدلائل للحكم على جودة الأداء المدرسي، بما تشمله من مبانٍ وتجهيزات ومناهج وأنظمة وقيادة وتعليم وغيرها، أما المقاييس الذاتية فتتمركز حول مرئيات المستفيدين من خدمات المؤسسة التعليمية وتوقعاتهم ورضاهم، وبالرغم من أهمية أبحاث رضا أفراد المجتمع عن مدارس التعليم العام، إلا أنها كانت أقل حظًّا في المجال البحثي مقارنة بأبحاث بقية الخدمات الحكومية (Mawby, 2009; Wells, 2007). ويرى Henig (2008) أن

الرضا عن المدارس أصبح ينظر إليه نظرة دونية؛ باعتباره هدفًا ناعمًا (soft target)؛ حيث إن معظم أولياء الأمور -بطبيعة الحال- راضين عن مدارس أبنائهم، كما أكد Pride (2002) في دراسته التتبعية على أن الأداء الفعلي للمدارس لم يكن السبب الواضح وراء التغير الحادث في مرئيات العامة عن المدارس، ولكن على الصعيد الآخر: هناك عدد من الأبحاث والدراسات التي أكدت تأثير علاقة الرضا بتحسن الأداء.

ومن أهم الدراسات التي بحثت في العلاقة بين رضا الوالدين وأداء المدرسة دراسة: Friedman, Bobrowski, and Geraci (2006)، والتي استطلعت آراء ٢٧٦٠٥ من أولياء الأمور لـ ١٢١ مدرسة ابتدائية ومتوسطة وثانوية في الولايات المتحدة الأمريكية وباعادة استخدام بيانات الدراسة السابقة وتحليلها من قبل مجموعة من الباحثين Friedman, Bobrowski, and Markow (2007) وجدوا: أن التواصل والاندماج، والمصادر المتاحة للمدرسة، ونوعية القيادة، ومناسبة الميزانية كانت من العوامل الدالة إحصائيًّا في التنبؤ بالرضا العام للوالدين عن المدرسة، وفي دراسة حديثة أجريت عام ٢٠١٢ أشارت نتائجها إلى أن الأداء المدرسي مؤشر هام للرضا العام للوالدين (Charbonneau and Ryzin).

إضافة إلى الدراسات السابقة والتي ركزت على العلاقة بين القياسات الموضوعية والذاتية للرضا، ظهرت نتائج بحثية -وإن كانت محدودة- تدلل على اختلاف مستويات الرضا بين من لهم أبناء ومن ليس لهم أبناء في المدارس، منذ عام ١٩٧٠ اهتمت الولايات المتحدة الأمريكية (Gallup & Elam, 1981) بتقديم استفتاء Gallup السنوي لقياس اتجاهات المجتمع الأمريكي حول المدارس العامة، ووفق إشادة Gallup & Elam تعتبر أداة الاستفتاء أفضل أداة كشفت بعمق عن جودة المدارس من وجهة نظر عامة أفراد المجتمع ومن الوالدين اللذين لديهم أبناء في المدارس، وبتحليل بيانات الاستفتاء على مدار ٤٠ عامًا كشفت نتائج تقرير ٢٠١٥ (أن: المجتمع الأمريكي -وبصفة ثابتة- يعطي تقديرات أعلى عند تقييم المدارس التي تعايش معها بصورة أكبر، والتي تقع في حيز خبراته؛ مقارنة بالمدارس الأبعد والتي ليس لهم احتكاك بها. (PDK/Gallup Poll, 2015).

وبفحص الأبحاث التي تناولت موضوع الرضا في المجال التعليمي في المملكة في قاعدة بيانات الإنجليزية ISI بتاريخ ١٥ أكتوبر ٢٠١٥ ظهر ٥١ بحثًا، ولم يكن من بينهم ما يتعلق برضا أولياء الأمور أو المجتمع، كما تم فحص قاعدة البيانات العربية "المنظومة" لذات الموضوع،

وظهر بحثًا واحدًا، اعتمد على استطلاع الرأي، بعنوان: "ماذا يريد التربويون من المجتمع؟ التربويون والمجتمع" وزارة المعارف (٢٠٠٣)، كما أظهرت نتائج دراسة Omari ٢٠١١ والتي قيمت ثلاث مدارس عالمية في السعودية: أن هناك احتياجًا لزيادة مستويات الرضا لدى أولياء الأمور، ومما سبق يتضح: أهمية توجيه أنظار الباحثين إلى دراسة وتقصي رضا المجتمع وأولياء الأمور في مجال الخدمات التعليمية، والمناهج المدرسية في المملكة، خاصة في مجال اكتساب المهارات الحياتية التى تساعد أبناء المجتمع على تطوير حياتهم والارتقاء بها.

ولذا في ضوء ما تم عرضه فيما سبق من أهمية استطلاع رأي أفراد المجتمع وأولياء الأمور بصفة دورية ممنهجة لمعرفة مستوى رضاهم عما يقدم من خدمات تعليمية وتربوية في المدارس وما تهتم به المناهج المدرسية لاكساب المتعلمين المهارات التي تساعدهم على تحسين حياتهم، لأن ذلك يعد جزءًا من المرآة التي تعكس واقع التعليم، وقد يكونوا الجزء الأكثر حيوية كونهم مصادر للتقييم والتغذية الراجعة في دائرة تقييم الأثر، والتي يمكن تلمسها وقياسها على محور زمني خارج جدران المدرسة؛ فالمدرسة بيئة ومنهجًا ونظامًا وقيادةً تتضح جهودها التكاملية، وتنضج ثمارها المتنوعة بعد مرحلة تخرج التلاميذ من المدرسة.

خلفية وأبعاد المشكلة البحثية:

ترتبط المشكلة البحثية بعدد من العوامل والمتغيرات، والتي يمكن مناقشتها من خلال ثلاثة أبعاد رئيسة تتعلق بـ: المجتمع، وأداء التلاميذ، والمهارات الحياتية.

البعد الخاص بالمجتمع:

ازدياد تحديات العصر المرتبطة بالتكنولوجيا والمعلوماتية، وتضاعف استهلاك الموارد البيئية والإخلال بالتوازن البيئي من خلال الممارسات اليومية للأفراد والأسر، وتصاعد المشاكل الصحية والنفسية والاجتماعية والأخلاقية للتلاميذ (المحرج، ٢٠١٠) والتي تؤثر سلبًا على جميع شرائح المجتمع صغارًا وكبارًا يتطلب معالجة خاصة من قبل القطاعات الحكومية والأهلية ذات العلاقة، ومن أهمها المدارس باعتبارها المؤسسة التي تعد أجيال الغد أخلاقيًّا وفكريًّا ونفسيًّا واجتماعيًّا من خلال ما تقدمه المدرسة من خدمات تربوية ومناهج دراسية ومدرسية، وبما تكسبه التلاميذ من مهارات حياتية، فكما أن المناهج المدرسية يفترض أن تكون مرآة للمجتمع، فإن المجتمع أيضا المرآة التي تكشف عن صلاح التلاميذ وأدائهم باعتبارهم أهم مخرجات النظام التعليمي، ويتضح مما يثار في الصحف اليومية وشبكات التواصل الاجتماعي، تشكك أفراد المجتمع

وأولياء الأمور في جدوى ما تقدمه المدرسة من خدمات تربوية ومناهج دراسية وفرص تعلمية لاكتساب المهارات الحياتية وفاعليتها.

البعد الخاص بأداء التلاميذ:

تهتم أنظمة التعليم المحلية والعالمية بقياس أداء التلاميذ من خلال اختبارات مقننة، سواء أكانت لمادة دراسية بعينها أم من خلال الأداء التراكمي في نهاية المرحلة الثانوية، وقد أشارت نتائج العديد من الأبحاث عن تدني مستوى الطلبة على المستوى الأكاديمي والمهاري في التعليم العام السعودي عبر المواد الدراسية المختلفة، على سبيل المثال: مادة الرياضيات للمرحلة الابتدائية (النذير، ٢٠١٥)، ومادة القراءة للمرحلة المتوسطة (البكر، ٢٠١٤)، ومادة الأدب للمرحلة المتوسطة (آل تميم، ٢٠١٥). كما كشفت دراسة بترجي (٢٠١٤) عن انخفاض معدل الذكاء القومي مقابل العمر لدى عينة (ن= ٣٢٠٩) من طلاب التعليم العام في المجتمع السعودي، وفي هذا السياق؛ يتساءل آل سعود (٢٠١٢) في أحد التقارير التابعة لمركز الوطني للقياس والتقويم عن السبب في عدم تحقق أحد أهم المحاور لأهداف التعليم الثانوي والمرتبط بتنمية القدرات ومهارات التفكير والتعلم الصحيح وإذكاء روح البحث، وبالنظر إلى الاختبارات التراكيمة؛ توصلت دراسة الحربي (٢٠١٣) لعينة بلغت (٦٦٤٥٢) طالبًا و(٢٤٢١٢) طالبة عن تدني مستوى الطلاب والطالبات في القدرات والمهارات المقيسة في الجزأين -اللفظي والكمي- من اختبار القدرات العامة، وازداد مستوى الانخفاض كلما كانت أسئلة الاختبار تقيس مهارات عليا في التفكير أو كلما كانت الأسئلة تتجه من المحسوس إلى المجرد، ووجد أن مستوى الطلاب والطالبات في الاختبار التحصيلي للكليات العلمية متدنٍ بشكل كبير، ويزداد هذا الانخفاض في مهارات التفكير العليا.

وبالرغم من أهمية نتائج الاختبارات المقننة المرحلية والتراكمية -كأحد مؤشرات جودة الأداء- إلا أن المحك الصادق لنجاح العملية التعليمية وجدوى الجهود والخدمات المدرسية يتضح خارج جدران المدرسة، وبعد انتهاء اليوم أو العام الدراسي، وهنا تتضح الحاجة للكشف عن الجودة الحسية لأداء التلاميذ من خلال التعرف على مستوى الرضا من قبل من يتعاملون مع التلاميذ (الخطيب، ٢٠٠٣) خارج الجدران، وبعد انتهاء الدوام كأولياء الأمور وأفراد المجتمع، وخاصة في ظل تدني أداء التلاميذ، كما تقيسها الاختبارات المقننة.

البعد الخاص بالمهارات الحياتية:

إن تدني أداء الطلبة علميًّا ومهاريًّا -كما اتضح سابقًا- لها ترددات غير محمودة في قدرة واستعداد التلاميذ لاكتساب المهارات الحياتية، سواء كانت ذهنية أو عملية (عمران، الشناوي، وصبحي، ٢٠٠١) والتي تعتبر المحرك الأساسي لتعديل العادات والاتجاهات، وللتعامل مع معطيات الحياة العامة، وتحدياتها وتجويد الأداء فيما يتعلق بحسن التصرف في مواقف الحياة اليومية، واتخاذ القرارات التي من شأنها الحفاظ على سلامة الجوانب الحياتية المتعددة المرتبطة بالغذاء والتغذية والملابس والمسكن والبيئة والعلاقات الأسرية وإدارة الموارد المادية والبشرية وغيرها، ولا يخفى علينا ما يعانيه المجتمع السعودي من تعدد وتزايد المشاكل الصحية والتغذوية وقصور في إدراك المفاهيم والممارسات المرتبطة بصحة وسلامة المسكن والملبس والبيئة المحيطة والإدارة المستدامة للموارد البشرية والمادية المتاحة في ظل تزايد معدلات استهلاك أفراد المجتمع.

وبالرغم من اهتمام المناهج المدرسية والدراسية بتنمية المهارات الحياتية للتلاميذ داخل جدران المدرسة، يظل المجتمع الخارجي هو الحيز التطبيقي والواقعي لتوظيف المعارف وممارسة المهارات في الجوانب الحياتية المختلفة؛ وهنا تبدو الحاجة ملحة للتعرف على مرئيات ومستويات الرضا لأفراد المجتمع وأولياء الأمور عما اكتسبه التلاميذ من مهارات حياتية على افتراض أن الرضا المرتفع يعكس الأداء الجيد.

ونظرًا لطبيعة وأهداف مادة التربية الأسرية في التعليم العام واهتمامها بتنمية المهارات الحياتية، تم فحص الأبحاث التي تمت في المجتمع السعودي لحصر الأبحاث التي تناولت عامل رضا أولياء الأمور وأفراد المجتمع عما يكتسبه الأبناء من مهارات حياتية، وفي هذا السياق؛ وجدت الباحثة بعض الأبحاث التي اهتمت بدراسة وتحليل وتطوير مناهج التربية الأسرية في التعليم العام السعودي (الزهراني، ٢٠١٢) وتفسير عوامل ومتغيرات عملية التدريس (شمو، ٢٠٠٠) (أحمد، ٢٠١٣) والإعداد والنمو المهني لمعلمات التربية الأسرية (سرور وعمران، ٢٠١٥)، ولكن ظهرت فجوة بحثية فيما يتعلق بالعوامل المرتبطة بمرئيات ورضا المجتمع حول ما يكتسبه التلاميذ من مهارات حياتية من خلال مناهج التعليم السعودي.

مشكلة البحث وأسئلته:

وفي ضوء المناقشة السابقة لأبعاد المشكلة البحثية، وانطلاقًا من تخصص الباحثة واهتمامها بتحسين المؤشرات النوعية وتنمية المهارات الحياتية للأفراد والأسر في المجتمع السعودي، وايمانًا من الباحثة بمصداقية مرئيات الوالدين لحرصهما على تعلم الأبناء ونموهم واستقرارهم وصلاحهم الأبناء، واستنادًا على فلسفة أبحاث الرضا، وفرضية أن الرضا عن الأداء يعتبر أحد مؤشرات الجودة الفعلية للأداء، واستكمالًا للجهود المبذولة لإعداد وثيقة التربية الأسرية في السعودية، والتي أغفلت مرئيات أفراد المجتمع كمنطلقات عند إعداد الوثيقة؛ فإن **مشكلة البحث الرئيسة تتبلور** في غياب البيانات المرتبطة برضا أفراد المجتمع وأولياء الأمور وعدم توجيه الاهتمام نحو قياس رضاهم عما تقدمه المدرسة من خدمات تربوية وعن مدى ما تكسبه المناهج المدرسية للتلاميذ من مهارات حياتية.

إن إهمال معالجة المشكلة البحثية السابقة: ١) يهمش نتائج الجودة الحسية للنظام التعليمي، والمتمثلة في رضا أولياء الأمور وأفراد المجتمع، ويبالغ في الاعتماد على القياسات المقننة، مما يضعف من تمثيل النتائج للواقع الفعلي، و٢) يحد من وضوح الرؤية لدى أصحاب المصلحة فيما يتعلق بالخدمات التربوية للمدرسة، ومناسبة المناهج للتلاميذ والمجتمع، واكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية، وبالتالي يتم إصدار قرارات وإحداث تغيرات تفتقر إلى المصداقية والنظرة الشمولية، و٣) يساهم في استمرار الفجوة القائمة بين المجتمع والمدرسة بسبب إغفال الكشف عن مرئيات المجتمع وأولياء الأمور عما يتعلق بصالح الأبناء مما يعيق الجهود البحثية لرصد وفهم وتحليل وتفسير وتقييم الخدمات التربوية للمدرسة والمناهج المدرسية وما اكتسبه التلاميذ من مهارات حياتية.

وفي ضوء مشكلة البحث الرئيسة؛ فالبحث الحالي يحاول الاجابة على **التساؤلات التالية:**

1- ما مستوى رضا عينات مختلفة من افراد المجتمع السعودي عما تقدمه المدارس من مناهج وخدمات تربوية وما تكسبه للتلاميذ من مهارات حياتية؟
2- ما العلاقة بين الرضا المجتمعي عما اكتسبه التلاميذ من مهارات حياتية بالرضا عن كل من الخدمات التربوية للمدرسة والمناهج المدرسية؟
3- ما مدى اختلاف مستويات الرضا المجتمعي حول الخدمات التربوية للمدرسة والمناهج المدرسية ومدى اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية تبعًا لمتغير العلاقة بالمدرسة؟

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى بناء شراكة بين الأسرة والمدرسة لزيادة الرصيد المعلوماتي لمدخلات العملية التعليمية، من خلال الكشف عن مستويات رضا شرائح مختلفة من أفراد المجتمع السعودي عما تقدمه المدارس من مناهج وخدمات تربوية وما تكسبه التلاميذ من مهارات حياتية، بما يسهم في وضوح الرؤية لخبراء المناهج وأصحاب القرار في عمليات تطوير جهود المدرسة ومناهجها تلقى رضا كل من المجتمع التربوي ومجتمع أولياء الأمور والمواطنين بالمجتمع السعودي.

أهمية البحث:

إن نتائج البحث يمكن أن تحقق قيمة مضافة لإدارة المدرسة وخبراء المناهج ومعلمي التعليم العام؛ حيث إن معرفتهم بالمجالات التي تلقى رضا -منخفضًا أو مرتفعًا- من قبل أولياء الأمور وأفراد المجتمع يمكن أن يسهم في اتخاذ قرارات من شأنها: تجويد الخدمات التربوية للمدرسة، وتحسين المناهج المدرسية، وتنمية المهارات الحياتية كل فيما يخصه ووفقًا للصلاحيات المتاحة له.

كما أن التعرف على الاختلاف في مستويات الرضا بين من لهم أبناء في المدارس ومن ليس لهم أبناء يفتح المجال للباحثين لفهم وتفسير المتغيرات ذات العلاقة؛ سعيًا للتحقق من العلاقة بين الرضا المدرك والأداء الفعلي فيما يتعلق بالخدمات التربوية للمدرسة ومناسبة مناهجها للتلاميذ وتنمية مهاراتهم الحياتية.

العينة:

تم استخدام أسلوبين لاختيار عينة غير عشوائية لتطبيق الاستبانة؛ الأولى باستخدام طريقة عينة الصدفة/المناسبة Convenience or accidental sampling وهن طالبات البكالوريس بجامعة الملك عبد العزيز في مادة أسس مناهج، ضمن مقررات الإعداد التربوي لمعلمة التربية الأسرية في قسم العلوم الأسرية (n=29)، ورغبة من الباحثة في زيادة مصداقية العينة غير العشوائية تم استخدام طريقة كرات الثلج Snowball sampling؛ حيث طلب من أفراد العينة الأولى إرسال رابط الاستبانة إلى من معارفهم وإصدقائهم لمن تجاوز (١٥)سنة، وذلك من خلال مجموعات الإيميل أو مجموعات برنامج Whats App الخاص بهم، وكان عدد العينة الثانية (684)؛ حيث بلغ إجمالي عينة البحث (713) مفحوص، وبلغ عدد الاستبانات القابلة للتحليل (542) استبانة بنسبة (٧٦%) من الإجمالي، وكان عدد الإناث (449) بنسبة (٨٣%) والذكور (93) بنسبة (١٧%).

جدول (١) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث موزعين وفقًا متغير الارتباط بالمدرسة

الارتباط بالمدرسة	العدد	النسبة المئوية ٪
ليس لديهم أبناء في المدارس	٣٠٤	٥٦.١٪
لديهم أبناء في المدارس	٢٣٨	٤٣.٩٪
المجموع	٥٤٢	١٠٠.٠٪

ويتضح من الجدول رقم (١): أن عدد (238) بنسبة (44%) من أفراد العينة كان لديهم أبناء في المدارس فترة تطبيق الاستبانة و304 (56%) لم يكن لديهم أبناء في مدارس التعليم العام في السعودية أثناء تطبيق الاستبانة، وبالنسبة للمجموعة التي أفادت بأن لها أبناء في المدارس كانت نسب (٩١%)، (٤٣%)، و(٤١%) من أفراد المجموعة لديهم أبناء في المرحلة الابتدائية والمتوسطة والثانوية على التوالي.

إجراءات البحث:

- دراسة الأدبيات والبحوث والدراسات السابقة العربية والأجنبية.
- تحليل المحاور والعوامل المؤثرة في رضا أفراد المجتمع عن الخدمات التربوية للنظام التعليمي، وعن مناسبة المناهج للتلميذ والمجتمع من واقع الدراسات الأجنبية، وذلك لندرة الدراسات العربية في هذا المجال والاستفادة منها في بناء أداة البحث.
- تحليل المجالات العامة لمناهج التربية الأسرية في التعليم العام بأنظمته المختلفة (النظام التقليدي ونظام المقررات والنظام الفصلي) وتحديد المجالات التي أكدت الدراسات السابقة على أهميتها لتضمينها في أداة البحث.
- إعداد أداة لاستطلاع الرضا عما يقدم بمدارس التعليم العام من مناهج وخدمات تربوية، ومدى اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية.
- اختيار العينة وتحديد أسلوب التطبيق.
- تطبيق الأداة الكترونيًّا على العينة المحددة أعلاه.
- تحليل النتائج وتفسيرها.

أداة البحث:

في ضوء الحيثيات السابقة والتساؤلات البحثية، وسعيًا من الباحثة للتعرف على الرضا المجتمعي من منظور أكثر شمولية، صممت الأداة لقياس رضا عينة البحث عما يقدم بمدارس التعليم العام من خدمات تربوية ومناهج دراسية ومدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية؛ تم إعداد الأداة والتحقق من مناسبتها لقياس مستويات الرضا لعينة البحث وتصميمها من خلال أحد برامج بناء الاستبانات والمقاييس (Monkey Survey).

تتكون أداة البحث من معلومات عامة، أهمها: الجنس، وارتباط العينة بالمدرسة، وثلاث محاور أساسية لقياس مستويات الرضا باستخدام مقياس ليكرت (Likert) رباعي التدرج (راضٍ بدرجة كبيرة – راضٍ بدرجة متوسطة – راضٍ بدرجة ضعيفة - غير راضٍ تمامًا) وذلك لتحديد مستويات الرضا.

يعرض (جدول رقم ٢) المحاور الثلاث للرضا: الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة، والرضا عن المناهج المدرسية، والرضا عن مدى اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية، ويرجع اختلاف عدد العبارات لكل محور لما كشفت عنه النتائج البحثية من عوامل أساسية وثانوية تؤثر في مستويات رضا أفراد المجتمع وأولياء الأمور عن المناهج المدرسة والخدمات التربوية، ومدى اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية.

جدول رقم (٢) عدد عبارات محاور الرضا

المحاور	البنود
الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة	٥ عبارات
الرضا عن المناهج المدرسية	٧ عبارات
الرضا عن مدى اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية	٩ عبارات
المجموع	٢١ عبارة

الصدق والثبات:

تم التحقق من الصدق الظاهري (Face validity)، بعرض الأداة على مجموعة من المتخصصين الخبراء في المجال وتعديلها في ضوء ملاحظاتهم، أما صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency)؛ تم التحقق منه بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وجاءت جميعها دالة إحصائيّا عند

مستوى دلالة (٠.٠١)، مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة كما يوضح نتائجها جدول (٣) التالي:

جدول رقم (٣) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

المحو الأول: الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة		المحور الثاني: الرضا عن المناهج المدرسية		المحور الثالث: الرضا عن مدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
بتعزيز القيم والمبادئ الإسلامية	٠.٧٧٩**	احتياجات التلاميذ	٠.٥٢٥**	الوعي الملبسي	٠.٥٥٧**
بالتواصل مع أولياء الأمور	٠.٧٦٩**	قدرات التلاميذ	٠.٦٩٦**	التعامل مع الآخرين	٠.٥٧٨**
بالتعامل الإنساني مع التلاميذ	٠.٤٣١**	التطورات التكنولوجية	٠.٦٩٤**	ترشيد الاستهلاك	٠.٦٢٧**
بالتحصيل العلمي	٠.٧١٧**	تطلعات المجتمع	٠.٧٦٤**	الحوار الأسري	٠.٤٣١**
توجيه سلوك التلاميذ	٠.٦٥٩**	الفروق الفردية بين التلاميذ	٠.٧١٩**	إدارة وقت التلميذ	٠.٦٩٠**
		الحفاظ على البيئة مواردها	٠.٥٥٩**	الصحة الجسمية	٠.٦٨٦**
		ميول التلاميذ	٠.٦٣٩**	التغذية الصحية	٠.٧٥٩**
				صيانة المنزل	٠.٦٤٩**
				التسوق والشراء	٠.٧١٦**

**دال إحصائيا عند مستوى دلالة ٠.٠١.

كما قامت الباحثة باستخراج معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة، وجاءت المعاملات بقيم مرتفعة؛ حيث تراوحت بين (٠.٨٤٢– ٠.٩٣٢)، وكانت جميعها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (٠.٠١)؛ مما يعني وجود درجة عالية من الصدق البنائي للاستبانة.

وللتحقق من ثبات الاستبانة استخدمت الباحثة معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، وكانت معاملات ثبات محاور الرضا الثلاث كالتالي: (٠.٨٠٦)، (٠.٨٧٥)، (٠.٧٦٤) وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (٠.٨٨٩)، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

طبق المقياس الكترونيا باستخدام برنامج Monkey Survey في فصلين دراسيين متتاليين لعام ٢٠١٥، وفقًا لأسلوب اختيار العينة الموضح أعلاه، وقد وصل عدد الاستبانات القابلة للتحليل إلى (٥٤٢) استمارة، وتم تحليل البيانات من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على خصائص أفراد عينة البحث وفقًا للبيانات الشخصية.
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لحساب متوسطات عبارات الاستبيان، وكذلك الدرجات الكلية والدرجات الفرعية للاستبانة بناء على استجابات أفراد عينة البحث.
3. معامل ارتباط بيرسون: لحساب الاتساق الداخلي.
4. معامل ألفاكرونباخ: لحساب الثبات لعبارات الاستبانة.
5. اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-Test) للتعرف على ما إذا كانت هنالك دلالة إحصائية للفروق بين مستويات الرضا لمفردات العينة تبعًا لمتغيرات البحث.

نتائج البحث وتفسيرها:

سيتم تفسير نتائج البحث وفقًا للتساؤلات البحثية على النحو التالي:

تحدد السؤال الأول للبحث في:

ما مستوى رضا عينات مختلفة من أفراد المجتمع السعودي عما تقدمه المدارس من مناهج دراسية وخدمات تربوية وما تكسبه للتلاميذ من مهارات حياتية؟

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لمستوى رضا عينات مختلفة من أفراد المجتمع السعودي عما تقدمه المدارس من خدمات تربوية ومناسبة المناهج المدرسية **وما تكسبه التلاميذ من مهارات حياتية**

م	المحور	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الرضا
١	الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة	٢.٧٠	٥٧٪	٠.٧٢٠	١	متوسطة
٢	الرضا عن المناهج المدرسية	٢.٤٨	٤٩٪	٠.٧٦١	٢	ضعيفة
٣	الرضا عن مدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية	٢.٣٩	٤٦٪	٠.٨٠٧	٣	ضعيفة
الرضا ككل		٢.٥٠	٥٠٪		متوسطة	

يتبين من الجدول (٤) أعلاه في عمومه أن مستوى رضا شرائح مختلفة من أفراد المجتمع السعودي (ذكورًا وإناثًا، لديهم وليس لديهم أبناء في المدارس) عما تقدمه المدارس من خدمات تربوية، وعن مناسبة المناهج المدرسية، وعما يكتسبه التلاميذ من مهارات حياتية ككل؛ كانت بدرجة رضا متوسطة؛ حيث بلغ المتوسط العام (٢.٥٠)، كما يتضح ضعف رضا العينة عن محوري المناهج المدرسية ومدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية.

ولتحديد مستوى رضا شرائح مختلفة من أفراد المجتمع السعودي عما تقدمه المدارس من مناهج وخدمات تربوية وما تكسبه التلاميذ من مهارات حياتية؛ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات كل محور من محاور البحث.

الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة:

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعناصر قياس درجة الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة مرتبة تنازليًا حسب المتوسطات الحسابية

م	العناصر	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الرضا
٣	بتعزيز القيم والمبادئ الإسلامية	٢.٨٤	٦١٪	٠.٩٥٣	١	متوسطة
٤	بالتواصل مع أولياء الأمور	٢.٧٠	٥٧٪	١.٠٠١	٢	متوسطة
٥	بالتعامل الإنساني مع التلاميذ	٢.٦٦	٥٥٪	٠.٩٨٤	٣	متوسطة
٢	بالتحصيل العلمي	٢.٦٥	٥٥٪	٠.٨٤٣	٤	متوسطة
١	توجيه سلوك التلاميذ	٢.٦٥	٥٥٪	٠.٩٠٩	٥	متوسطة
الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة		٢.٧٠	٥٧٪	٠.٩٩٢	متوسطة	

يتبين من الجدول (٥) أن: عناصر الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة حازت على متوسطات حسابية تقع في درجة متوسطة من الرضا، وتراوحت المتوسطات الحسابية للعناصر بين (٢.٦٥-٢.٨٤)، وكانت أعلى درجة رضا من وجهة نظر أفراد العينة للعنصر **"تعزيز القيم والمبادئ الاسلامية"**، وحازت على متوسط حسابي (٢.٨٤).

المناقشة:

إن رضا عينة البحث عما تقدمه المدرسة من خدمات لتعزيز القيم والمبادئ الإسلامية كان الأعلى مقارنة بباقي البنود، إلا أنه حاز على متوسط حسابي يقع في درجة متوسطة من الرضا، وبالرغم من تأكيد المطرفي (٢٠٠٨) على أهمية العقيدة الإسلامية كأساس مهم للتنشئة الاجتماعية في السياسة التعليمية بالمملكة العربية السعودية لما لها من دور في إصلاح الفرد والمجتمع، إلا أن الواقع قد لا يعكس الجانب التطبيقي للأهمية؛ حيث أبدى (٢٦) من مديري المدارس المتوسطة والثانوية الحكومية والأهلية للبنين بالرياض (٣٦% من العينة) موافقتهم على ضعف ترسيخ القيم والمبادئ السامية في المقررات الدراسية في التعليم السعودي (النوح وموسى وفراج، ٢٠١٢)، كما أشار المطرفي (٢٠٠٨) إلى أهمية القدوة وعلاقتها بسلوك المراهقين في المرحلة المتوسطة للبنين بمكة المكرمة، وأكد على أن المساحات الفاصلة بين أقوال المربين وأفعالهم وافتقاد القدوة من أكبر التحديات التي تواجه الجهود التربوية في المجتمع السعودي.

أما فيما يتعلق بالرضا عن الخدمات التربوية التي تقدمها المدرسة؛ فإن الرضا المتوسط قد يفسر بما يتم تداوله في الصحف المحلية وشبكات التواصل الاجتماعي من تذمر بعض أولياء الأمور في المجتمع السعودي -كونهم أحد المستفيدين المباشرين والذين لهم دور تكاملي وبنائي فيا تقدمه المدرسة من خدمات- وبعض أفراد المجتمع عن جهود المدرسة لتحقيق وظائفها، وخاصة فيما يتعلق بالطالب المستهدف الأساس من عملية التعليم، وقد يرتبط الرضا المتوسط لعينة البحث بما كشفت عنه الدراسات والأبحاث من قصور المعارف والمهارات لطلبة التعليم العام في المجتمع السعودي في المواد الدراسية، فعلى سبيل المثال: كشف بحث النذير (٢٠١٥) عن توسط مهارات التواصل الرياضي لطلاب الصف الخامس في مدارس التعليم العام السعودي، وتوصل البكر (٢٠١٤) إلى انخفاض مستوى القراءة الإبداعية لطلاب الصف الأول المتوسط في السعودية، وأشارت نتائج بحث آل تميم (٢٠١٥) إلى تدني مستوى التذوق الأدبي لطلاب المرحلة المتوسطة، وبالنظر إلى التحصيل العلمي والمهارات المكتسبة للمرحلة الثانوية كما تقيسه اختبارات القدرات والتحصيلي لعينة بلغت (٦٦٤٥٢) طالبًا و(٢٤٢١٢) طالبة، توصلت دراسة الحربي (٢٠١٣) عن تدني مستوى الطلاب والطالبات في القدرات والمهارات المقاسة في الجزأين -اللفظي والكمي- من اختبار القدرات العامة، وازداد مستوى الانخفاض كلما كانت أسئلة الاختبار تقيس مهارات عليا في التفكير أو كلما كانت الأسئلة تتجه من المحسوس إلى التجريد، وعليه؛ فإن نتائج الأبحاث السابقة قد

تفسر ما يتداول على شبكات التواصل الاجتماعي وفي الصحف اليومية من تذمر وعدم رضا المجتمع على أداء المدارس.

وقد يرجع السبب في الرضا المتوسط لأفراد المجتمع نحو جهود المدرسة في توجيه سلوك التلاميذ لعدة أسباب، منها: غياب الأدلة التنظيمية والتنفيذية لتوجيه سلوك الطلبة، قصور في أعداد المعلمين والمشرفين، صعوبات وتحديات أثناء عمليات التطبيق، إضافة إلى اختلاف تقبل التلاميذ لأساليب توجيه السلوك المتبعة في المدرسة وتعدد الشخصيات التي قد تمارس عمليات التوجيه (مدرس، مدير، مشرف...الخ)، وفي هذا السياق: كشفت نتائج بحث النوح وموسى وفراج (٢٠١٢) على عينة من (٧٣) من مديري المدارس المتوسطة والثانوية الحكومية والأهلية للبنين بالرياض إلى أن: (٤٨%)، (٥٦%)، (٦٦%)، (٧٢%) من العينة أبدوا موافقتهم على عدم وجود دليل واضح لتوجيه وإرشاد الطلاب في المدارس، وضعف مهارات المعلم في الاتصال الفعال مع الطلاب، وتركيز مشرفي المدارس على النواحي الإدارية والمالية للمدرسة فقط، وضعف رغبة العمل في التعليم لدى بعض أعضاء المجتمع المدرسي، على التوالي.

وبخصوص رضا عينة البحث عن خدمات المدرسة فيما يتعلق بالتعامل الإنساني مع الطلبة: فإن الرضا المتوسط لعينة البحث قد يكون مرده مرئيات التلاميذ، والتي تنتقل لأولياء أمورهم أو من خلال العلاقة المباشرة لعينة البحث مع العنصر البشري في مدارس أبنائهم؛ فالتعامل الإنساني السوي مع التلاميذ له ارتدادات مستقبلية؛ حيث كشفت النتائج على أن معاملة إدارة المدرسة والمدرسين هي الأكثر قدرة على التنبؤ بعدد من السلوكيات الجانحة لدى المرحلة المتوسطة والثانوية في المدن الرئيسة في مناطق المملكة العربية السعودية (المحارب، ٢٠٠٥).

وتتعدد الأسباب التي تفسر الرضا المتوسط لأفراد المجتمع عن جهود المدرسة في التواصل مع أولياء الأمور، ومن أهمها تدني مستويات تفعيل آليات التواصل والتغذية المرتدة بين الأسرة والمدرسة، وضعف قناعات ادارة المدرسة والمعلمين بأهمية وجدوى التواصل بين الطرفين المدرسة وأولياء الأمور، ومن الأسباب المحتملة لمحدودية فرص تواصل أولياء الأمور مع المدرسة: انخفاض جدوى الأنشطة المدرسية الموجهة للمجتمع الخارجي ومجالس الأولياء، وعدم تلبيتها لاحتياجاتهم، وبالتالي عزوفهم عن حضور المحافل المدرسية ومجالس الآباء، وهنا أبدى (٧٥%) و (٦٣%) من عينة البحث (٧٣ من مديري المدارس المتوسطة والثانوية الحكومية والأهلية للبنين بالرياض) موافقتهم على ضعف مشاركة أولياء الأمور في المجالس المدرسية

وضعف دعم أولياء الأمور للبرامج والأنشطة المدرسية على التوالي (النوح وموسى وفراج، ٢٠١٢)، وأيا كان مصدر القصور في تحقيق التواصل بين الطرفين؛ فإن كثيرًا من المشكلات التربوية والتعليمية تتولد نتيجة الفجوات القائمة بين المدرسة والأسرة (سالم، ٢٠١١).

وفي ضوء ما سبق عرضه من نتائج الأبحاث ذات العلاقة؛ تم تفسير مستوى الرضا المتوسط لأولياء الأمور وأفراد المجتمع عن الخدمات التربوية التي تقدمها مدارس التعليم العام في السعودية.

الرضا عن المناهج المدرسية:

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والترتيب لعناصر قياس درجة الرضا عن المناهج المدرسية بشكل عام مرتبة تنازليًا حسب المتوسطات الحسابية

م	العناصر	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الرضا
١	احتياجات التلاميذ	٢.٦٠	٥٣٪	٠.٩١٠	١	متوسطة
٢	قدرات التلاميذ	٢.٥٦	٥٢٪	٠.٩١٣	٢	متوسطة
٥	التطورات التكنولوجية	٢.٤٨	٤٩٪	٠.٩٧٨	٣	ضعيفة
٣	تطلعات المجتمع	٢.٤٨	٤٩٪	٠.٩٥٩	٤	ضعيفة
٦	الفروق الفردية بين التلاميذ	٢.٤٧	٤٩٪	٠.٩٨٧	٥	ضعيفة
٤	الحفاظ على البيئة مواردها	٢.٤٦	٤٩٪	٠.٩٧٧	٦	ضعيفة
٧	ميول التلاميذ	٢.٣١	٤٤٪	٠.٩٥٤	٧	ضعيفة
الرضا عن المناهج المدرسية بشكل عام		٢.٤٨	٤٩٪	٠.٧٦١	ضعيفة	

يتبين من الجدول (٦) أن: عناصر الرضا عن المناهج المدرسية بشكل عام حازت على متوسطات حسابية تقع في درجة ضعيفة من الرضا، وتراوحت المتوسطات الحسابية للعناصر بين (٢.٣١-٢.٦٠)، وكانت أعلى درجة رضا من وجهة نظر أفراد العينة للعنصر (**احتياجات التلاميذ،** وحازت على متوسط حسابي ٢.٦٠) وكان أقل درجة رضا من وجهة نظر افراد العينة للعنصر (**ميول التلاميذ،** وحازت على متوسط حسابي٢.٣١).

المناقشة:

بالرغم من ظهور عدد من التنظيمات المنهجية -وما يصاحبها من مناهج دراسية في التعليم العام السعودي كنظام التقييم المستمر للمرحلة الابتدائية، ونظام المقررات للمرحلة الثانوية، والنظام الفصلي كبديل آخر للمرحلة الثانوية إضافة إلى عدد من مشاريع التعليم العام، كمشروع الملك عبد الله لتطوير التعليم وغير ذلك- إلا أن النقد مازال مستمرًا من الطلبة والمعلمين وأولياء الأمور وأصحاب المصلحة على مناسبة المناهج المدرسية لكل من المتعلم والمجتمع والبيئة والمستجدات التكنولوجية، إن ضعف الرضا عن مناهج التعليم العام لا يخص مجتمعنا فقط، فعدم رضا أولياء الأمور عن النظام التعليمي والمناهج المدرسية في الولايات المتحدة الأمريكية كان أحد الأسباب وراء نقل الأبناء لنظام التدريس المنزلي (Home Schooling)، ووفقًا لإصدارات وزارة التعليم الأمريكية؛ فقد بلغ عدد التلاميذ (٥-١٧ سنة) الملتحقين بالتعليم المنزلي (٢.٩%) من إجمالي عدد الطلاب، وترى الباحثة: أن المناهج الموحدة ومركزية التعليم، والتحديات التي تواجه برامج إعداد المعلمين قبل الخدمة، وبرامج النمو المهني أثناء الخدمة؛ تساهم في انخفاض مستويات الرضا عن مناسبة المناهج لاحتياجات وقدرات وميول وتطلعات التلاميذ، وفي هذا الصدد: كشفت نتائج بحث النوح وموسى وفراج (٢٠١٢) لعينة من (٧٣) من مديري المدارس المتوسطة والثانوية الحكومية والأهلية للبنين بالرياض على موافقة (٥٣%) من العينة على عدم مراعاة المقررات الدراسية لرغبات وميول الطلاب ومشكلاتهم.

وتفسيرًا للرضا المنخفض لعينة البحث فيما يتعلق بمناسبة المناهج للتطور التكنولوجي، ترى الباحثة: أن الرضا المنخفض قد يتمثل في محتوى المناهج وافتقارها للبرامج التكنولوجية المرتبطة بالتخصص أو افتقار البيئة التعليمية لوسائط التعلم المتعددة أو تدني مهارات المعلم في استخدام وتوظيف التكنولوجيا في عملية التدريس والتقييم أو تحديات إدارية ترتبط بتفعيل التكنولوجيا في التعليم السعودي، وفي هذا السياق: أبدى (٤٦) مدير مدرسة للمراحل الدراسية المختلفة في الرياض (٦٣% من عينة البحث) موافقتهم على ضعف قدرة المعلم على توظيف التقنيات الحديثة في التدريس (النوح وموسى وفراج، ٢٠١٢)، كما أشارت (٢٧) مدرسة ثانوية للبنات بشرق الرياض إلى محاربة استخدام الانترنت في مدارسهم لأسباب سياسية وأخلاقية (الشويعر، ٢٠١٤).

وتفسر الباحثة الرضا المنخفض لعينة البحث فيما يتعلق بمناسبة المناهج لتطلعات المجتمع لعدد من العوامل، منها: التضخم المعرفي والتكنولوجي، وتنوع احتياجات سوق العمل، وبُعد بعض

المقررات الدراسية عن الثقافة المحلية، وتدني التجاوب مع قضايا ومشكلات المجتمع ومستجدات الساحة، سواء من الجانب الاقتصادي أو السياسي أو الاجتماعي؛ وفي هذا السياق: أبدى (٣٦) مدير مدرسة للمراحل الدراسية المختلفة في الرياض (٤٩% من عينة البحث) موافقتهم على عدم ملاءمة المقررات الدراسية لمتغيرات العصر (النوح وموسى وفراج، ٢٠١٢).

وقد يرجع السبب للرضا المنخفض لعينة البحث فيما يتعلق بما تقدمه المناهج للحفاظ على البيئة ومواردها لعدم وجود مادة للتربية البيئية في التعليم العام، وعدم وجود خطة استراتيجية لتضمين التربية البيئية في مناهج التعليم العام، وتوصل الدوسري (٢٠١٢) عند تحليله لمحتوى المناهج السعودية إلى أن تضمين التربية البيئية في مناهج التعليم الثانوي كان متواضعًا، وتدنى بشدة في طرح القضايا البيئية في المرحلة الابتدائية.

وتفسر الباحثة الرضا المنخفض لعينة البحث فيما يتعلق بمناسبة المناهج لميول التلاميذ لعدد من العوامل المحتملة، منها: تكدس المقررات بالمعارف والمهارات، وعدم وجود أدوات صادقة للكشف عن ميول التلاميذ، وضعف قدرات المعلم في تعزيز ميول التلاميذ من خلال المادة التي يقوم بتدرسها، وقصور إمكانات المدرسة لإعداد ومتابعة برامج مدرسية لتعزيز الميول، وحتى عند توفر أنشطة طلابية، والتي يفترض أنها تهتم بتلبية ميول التلاميذ في مدارس التعليم، إلا أن الاقبال قد يكون محدودًا، فقد أبدى (٤١) مدير مدرسة للمراحل الدراسية المختلفة في الرياض (٤٧% من عينة البحث) موافقتهم على ضعف مشاركات الطلاب في الأنشطة الطلابية بالمدارس (النوح وموسى وفراج، ٢٠١٢).

الرضا عن مدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية:

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعناصر قياس درجة الرضا عن مدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية مرتبة تنازليًا حسب المتوسطات الحسابية

م	العناصر	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الرضا
٣	الوعي الملبسي	٢.٥٨	٥٣٪	٠.٩٩٧	١	متوسطة
٧	التعامل مع الآخرين	٢.٥٦	٥٢٪	٠.٩٦١	٢	متوسطة
٥	ترشيد الاستهلاك	٢.٤٤	٤٨٪	٠.٩٨٤	٣	ضعيفة
٩	الحوار الأسري	٢.٤٢	٤٧٪	١.٠١٩	٤	ضعيفة
٤	إدارة وقت التلميذ	٢.٣٧	٤٦٪	٠.٩٧٤	٥	ضعيفة
٢	الصحة الجسمية	٢.٣٥	٤٥٪	٠.٩٨٨	٦	ضعيفة

١	**التغذية الصحية**	٢.٣١	٤٤٪	٠.٩٨٩	٧	**ضعيفة**
٨	**صيانة المنزل**	٢.٢٨	٤٣٪	٠.٩٦٧	٨	**ضعيفة**
٦	**التسوق والشراء**	٢.٢٣	٤١٪	٠.٩٧٤	٩	**ضعيفة**
	الرضا عن مدى اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية	٢.٣٩	٤٦٪	٠.٨٠٧	**ضعيفة**	

يتبين من الجدول (٧) أن عناصر الرضا عن مدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية حازت على متوسطات حسابية تقع في درجة ضعيفة من الرضا، وتراوحت المتوسطات الحسابية للعناصر بين (٢.٢٣-٢.٥٨)، وكانت أعلى درجة رضا من وجهة نظر أفراد العينة للعنصر (**الوعي الملبسي**، وحازت على متوسط حسابي ٢.٥٨) وكان أقل درجة رضا من وجهة نظر أفراد العينة للعنصر (**التسوق والشراء**، وحازت على متوسط حسابي ٢.٢٣).

المناقشة:

تفسر الباحثة المتوسطات الضعيفة لرضا أفراد المجتمع عن مدى اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية بعدد من الاحتمالات التي يكشفها الواقع الميداني أو البحثي، فعلى الصعيد الميداني يلاحظ تركيز المعلمين والمعلمات في النظام التعليم السعوي على الجانب المعرفي في عمليات التعليم والتعلم أكثر من المهاري، كما تم إدراج مادة التربية الأسرية -والتي تركز على تنمية المهارات الحياتية- لمراحل التعليم الأولية في الآونة الأخيرة فقط، إضافة إلى تقليص عدد الحصص المخصصة لتدريس مادة التربية الأسرية في التعليم العام إلى النصف في المرحلة الابتدائية والمتوسطة، وكشفت عدد من الأبحاث التي تمت في المجتمع السعودي عن تدني البنية التحتية التي تشكل الدعامات الأساسية لتنمية المهارات الحياتية، على سبيل المثال: اتضح من دراسة الحربي (٢٠١٢) انخفاض مستوى النشاط البدني واللياقة القلبية والتنفسية لتلاميذ المرحلة المتوسطة بالرياض، وفيما يخص تنمية الحوار الأسري في المجتمع السعودي، أفادت الوايلي (٢٠١٠) أن: عدم ممارسة المعلم عمليًا لما يعلمه لتلاميذه يؤدي إلى تراخي قناعة التلميذ لأهمية المناقشة والحوار، سواء داخل المدرسة أو خارجها، وفي هذا السياق: كشفت دراسة الطيار (٢٠١١) لعينة بلغت (١٩٥٩) من معلمي ومعلمات مراحل التعليم الثلاث في خمس مدن موزعة في مناطق تعليمية مختلفة بالمملكة أن المعلم يستخدم الحوار مع تلاميذه بشكل متوسط يميل للضعف، وفيما يخص الوعي الملبسي -كأحد المهارات الحياتية- اتضح انخفاض المعلومات النظرية لاختيار الأزياء لعينة من مراهقات المجتمع السعودي في المرحلة المتوسطة والثانوية (الشافعي

والزهراني، ٢٠١٣)، أن الرضا المنخفض لأفراد المجتمع حول معارف ومهارات التلاميذ المكتسبة والمتعلقة بترشيد الاستهلاك ليست بعيدة عما كشف عنه خبراء الاقتصاد من ارتفاع معدلات الاستهلاك لدى المجتمع السعودي واعتماده على العرض، وليس الطلب (الجابر، ٢٠١٢)، أما بالنسبة للرضا المنخفض حول اكتساب التلاميذ مهارة إدارة الوقت، فإن الوعي بأهمية الوقت والحرص على إدارته هي مشكلة العالم العربي وليس التلاميذ فقط، وفي هذا الصدد، كشفت دراسة حمرون والحضيبي (٢٠١٣) إن مهارات إدارة الوقت لعينة من طلاب جامعتين في المملكة (ن=١٦٧٠) كانت متوسطة، كما توصل الرزاق (٢٠١٤) إلى أن تلاميذ الصف الخامس في مدينة بغداد لديهم تدني في احترام الوقت.

السؤال الثاني:

ما العلاقة بين الرضا المجتمعي عما اكتسبه التلاميذ من مهارات حياتية بالرضا عن كل من الخدمات التربوية للمدرسة والمناهج المدرسية؟

جدول (٨) معامل ارتباط بيرسون بين محاور الرضا

	الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة	الرضا عن المناهج المدرسية	الرضا عن مدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية	الرضا ككل	الدلالة الإحصائية
الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة	-	٠.٧٠١**	٠.٦٨٤**	٠.٨٤٢**	دال
الرضا عن المناهج المدرسية	٠.٧٠١**	-	٠.٧٢٩**	٠.٩٠٠**	دال
الرضا عن مدى اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية	٠.٦٨٤**	٠.٧٢٩**	-	٠.٩٣٢**	دال
الرضا ككل	٠.٨٤٢*	٠.٩٠٠**	٠.٩٣٢**	-	دال

**وجود دلالة عند مستوى ٠.٠١

يتضح من الجدول (٨) أن رضا عينة البحث عن مدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية له علاقة طردية قوية بالرضا عن المنهج الدراسي (٠.٧٢٩) وعلاقة متوسطة بالرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة (٠.٦٨٤).

المناقشة:

إن العلاقة الطردية الإيجابية والدالة إحصائيًا بين الرضا عن مدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية وكل من الرضا عن المنهج الدراسي والرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة قد يشير إلى إن هذه العوامل الثلاث متداخلة ويمكن إن تساهم في تحقيق منافع متبادلة، وعليه؛ فإن عدم الرضا عن أي من العوامل الثلاث يؤثر تباعًا على مستويات الرضا في العوامل الأخرى.

ويمكن تفسير الارتباط القوي بين رضا العينة عن مدى اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية والرضا عن المناهج المدرسية (٠.٧٢٩) باعتبار المناهج المدرسية قناة يتم من خلالها اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية مما يتيح لخبراء المناهج من تقديم التصورات والنماذج الفكرية لتنمية المهارات الحياتية من منظور المنهج التكاملي.

السؤال الثالث:

ما مدى اختلاف مستويات الرضا المجتمعي حول الخدمات التربوية للمدرسة والمناهج المدرسية ومدى اكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية تبعًا لمتغير العلاقة بالمدرسة؟

تم استخدام اختبار (ت) للمقارنة بين متوسطات استجابات المشاركين في الدراسة حول مستوى رضا شرائح مختلفة من أفراد المجتمع السعودي عما تقدمه المدارس من خدمات تربوية وعن المناهج المدرسية وما يكتسبه التلاميذ من مهارات حياتية تعُزى لمتغير الارتباط بالمدرسة، ويوضح الجدول (٩) نتيجة اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات.

جدول (٩) نتائج تحليل (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات المشاركين في الدراسة حول مستوى رضا شرائح مختلفة من أفراد المجتمع السعودي عما تقدمه المدارس من خدمات تربوية والمناهج المدرسية، **وما تكسبه التلاميذ من مهارات حياتية تعُزى لمتغير الارتباط بالمدرسة**

المحور	الارتباط بالمدرسة	العدد	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة	ليس لديهم أبناء في المدارس	٣٠٤	٢.٦١	٥٤٪	٠.٦٨٧	٣.٣٢٧-	٠.٠٠١ *
	لديهم أبناء في المدارس	٢٣٨	٢.٨٢	٦١٪	٠.٧٤٦		
الرضا عن المناهج المدرسية	ليس لديهم أبناء في المدارس	٣٠٤	٢.٤٦	٤٩٪	٠.٧٥٢	٠.٧٢٧-	٠.٤٦٧
	لديهم أبناء في المدارس	٢٣٨	٢.٥١	٥٠٪	٠.٧٧٣		

المحور	الارتباط بالمدرسة	العدد	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الرضا عن مدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية	ليس لديهم أبناء في المدارس	٣٠٤	٢.٣٩	٤٦٪	٠.٧٩٨	٠.٢٠٤-	٠.٨٣٨
	لديهم أبناء في المدارس	٢٣٨	٢.٤٠	٤٧٪	٠.٨٢١		
الرضا ككل	ليس لديهم أبناء في المدارس	٣٠٤	٢.٤٦	٤٩٪	٠.٦٨٣	١.١٨٠-	٠.٢٣٨
	لديهم أبناء في المدارس	٢٣٨	٢.٥٤	٥١٪	٠.٧١١		

***وجود دلالة عند مستوى ٠.٠٥**

يتضح من الجدول (٩) أن الفروق بين متوسطات استجابات المشاركين في الدراسة حول الرضا ككل والتي تعزى "للارتباط بالمدرسة" ليس لها دلالة إحصائية؛ حيث كانت قيمة مستوى الدلالة في اختبار (ت) تساوي (٠.٢٣٨) وهي قيمة غير دالة عند مستوى ($\leq \alpha$ ٠,٠٥) مما يشير إلى تقارب مستويات الرضا بين من لهم أبناء في المدارس ومن ليس لهم أبناء في المدارس؛ مما يمكن إدارة المدرسة من الاعتماد على رضا أولياء الأمور كمؤشر لرضا المجتمع، وبالتالي تقليل التكلفة البشرية والمادية للكشف عن الرضا المجتمعي، إن نتيجة البحث الحالي والتي تؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا ككل بين من لهم أبناء ومن ليس لهم أبناء في مدارس التعليم العام السعودي تختلف عما كشف عنه التقرير السنوي لعام ٢٠١٥ لقياس اتجاهات المجتمع الأمريكي ورضاهم حول المدارس العامة؛ حيث وجد أن المجتمع الأمريكي -وبصفة ثابتة- يعطي تقديرات أعلى عند تقييم المدارس التي تعايش معها بصورة أكبر، والتي تقع في حيز خبراته لكون أبناؤه فيها مقارنة بالمدارس الأبعد، والتي ليس لهم احتكاك بها (أي ليس لديهم أبناء فيها) (PDK/Gallup Poll, 2015).

وبتطبيق اختبار (ت) لكل محور من محاور الرضا، ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المشاركين في الدراسة، والتي تعزى للارتباط بالمدرسة حول الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة لصالح من لديهم أبناء في المدارس؛ حيث كانت قيمة مستوى الدلالة في اختبار (ت) تساوي (٠.٠٠١) وهي قيمة دالة عند مستوى ($\leq \alpha$ ٠,٠٥).

وقد يرجع السبب في اختلاف استجابات العينة لمحور الرضا عن الخدمات التربوية، والتي تعزى للارتباط بالمدرسة لخصائص العينة، وطبيعة المحور ذاته، ولعدد من المتغيرات الأخرى؛

وفيما يتعلق بخصائص العينة: وجد أن (٩٠%) ممن أفادوا بأن لهم أبناء في المدارس كان أبناؤهم في المرحلة الابتدائية، وأولياء أمور التلاميذ لهذه المرحلة يهتمون ويتطلعون لما تقدمه المدرسة من خدمات تربوية لفلذات أكبادهم، أما فيما يتعلق بطبيعة المحور ذاته؛ فإن محور الخدمات التربوية للمدرسة -بخلاف المناهج- يتصف بالتباين في النوعية والجودة تبعًا لفسلفة المدرسة وأسلوب إدارتها ومتابعتها وأنشطتها المدرسية ونوعية معلميها، إضافة إلى أن إبداء الرضا حول خدمات المدرسة التربوية يتطلب احتكاكًا وتواصلًا مباشرًا مع المدرسة وهذا ينطبق –وإن كان بصورة نسبية– مع من لديهم أبناء في المدارس، فخبرات أولياء الأمور عن الخدمات التربوية للمدرسة ورضاهم عنها تنتج من تعايشهم مع المدرسة ومتابعتهم لأبنائهم، أما رضا من ليس لهم أبناء في المدارس؛ فهي مبنية على خبراتهم القديمة عندما كانوا تلاميذ في المدارس أو على خبراتهم السابقة عندما كان لهم أبناء في التعليم العام أو على خبرات غير مباشرة مستمدة من مرئيات الأولياء أو التلاميذ كما تناقلت إليهم عبر وسائل الإعلام أو من خلال علاقاته في محيط الأسرة أو العمل، كما تفسر الباحثة اختلاف استجابات العينة لمحور الرضا عن الخدمات التربوية، والتي تعزى للارتباط بالمدرسة إلى عدد من المتغيرات المحتملة، والتي لم تكشف عنها الدراسة الحالية، مثل: المستوى التعليمي للوالدين، والمنطقة الجغرافية للسكن، وللمدرسة، ونوع المدرسة: (حكومية / أهلية / عالمية ...) وعدد مرات تغيير المدارس، ومعرفة أولياء الأمور بالنتائج الموضوعية لأداء المدرسة فيما يتعلق بالمحاور المعنية بالفحص والتحليل.

إن ارتفاع رضا من لديهم أبناء في المدارس عن رضا من ليس لديهم أبناء حول الخدمات التربوية للمدرسة يتفق مع دراسة Henig (٢٠٠٨)، والتي أشارت إلى أن الوالدين راضون عن المدرسة طالما أبناؤهم فيها، ووفقًا لنظرية عدم التأكد التوقعي (ED)، والتي تنص على أن الشعور بالرضا هو نتيجة مقارنة توقعات الشخص عن الخدمة/المنتج مع الأداء المدرك للخدمة/المنتج (Oliver, 1980)، فإن رضا أولياء الأمور عن خدمات المدرسة التربوية يتأثر بأداء المدرسة كما يدركه أولياء الأمور، وحيث إن رضا أولياء الأمور عن أداء المدرسة يرتبط بأبنائهم وفلذات أكبادهم الذين يرتادون المدرسة المعينة؛ فقد يكون من الصعب عليهم -مقارنة بمن ليس لهم أبناء- التصريح بشكل واقعي ودقيق بعدم الرضا عن جهود المدرسة التربوية، وإلا لماذا ابني/بنتي مستمر في المدرسة، وجدير بالذكر: أنه في حال أن يكون الأداء كما يدركه أولياء الأمور أعلى من المتوقع (لكونه مرتبط بالأبناء)، فإنه يصنف ضمن الحالات الإيجابية المحتملة للنظرية، والتي بدورها

تعزز من شعور الفرد بالرضا، وربما هذا ما يحتاجه أولياء الأمور في ظل التحديات التي تواجهها المدرسة وأنظمتها التعليمية.

جدول (١٠) نتائج تحليل (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات المشاركين في الدراسة حول مستوى رضا شرائح مختلفة من أفراد المجتمع السعودي عما تقدمه المدارس من خدمات تربوية تعُزى لمتغير الارتباط بالمدرسة

م	العناصر	ليس لديهم أبناء		لديهم أبناء في المدارس		قيمة (ت)	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪		
١	توجيه سلوك التلاميذ	٢.٥٥	٥٢٪	٢.٧٨	٥٩٪	-٣.٠١٤	*٠.٠٠٣
٢	بالتحصيل العلمي	٢.٥٤	٥١٪	٢.٨٠	٦٠٪	-٣.٥٥٥	*٠.٠٠٠
٣	بتعزيز القيم والمبادئ الإسلامية	٢.٧٩	٦٠٪	٢.٩٠	٦٣٪	-١.٣٨٢	٠.١٦٧
٤	بالتواصل مع أولياء الأمور	٢.٦٦	٥٥٪	٢.٧٦	٥٩٪	-١.١٣٧	٠.٢٥٦
٥	بالتعامل الإنساني مع التلاميذ	٢.٥٢	٥١٪	٢.٨٤	٦١٪	-٣.٨٧٤	*٠.٠٠٠

***وجود دلالة عند مستوى ٠.٠٥.**

ولمعرفة العناصر التي أظهرت الفروق في محور الرضا عن الخدمات التربوية للمدرسة السابق الإشارة إليها، تم تطبيق اختبار (ت) لكل عنصر من عناصر هذا المحور، وكما يتضح من الجدول (١٠) ظهرت الفروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العينة، والتي تعزى للارتباط بالمدرسة للعناصر "توجيه سلوك التلاميذ" و"التحصيل العلمي" و"التعامل الإنساني مع التلاميذ" لصالح من لديهم أبناء في المدارس؛ حيث كانت قيمة مستوى الدلالة في اختبار (ت) تساوي (٠.٠٠٣) و(٠.٠٠٠) و(٠.٠٠٠) على التوالي، وهي قيمة دالة عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥).

وبالرغم من أنه لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الارتباط بالمدرسة حول عنصري "تعزيز القيم والمبادئ الاسلامية" و"التواصل مع أولياء الأمور" إلا أنهما حصلا على أعلى المتوسطات من وجهة نظر جميع أفراد العينة (٢.٨٤، ٢.٧٠) على التوالي، إن النتيجة

السابقة يمكن أن تشير إلى أن تقارب رضا المجموعتين "من لهم أبناء في المدارس" و"من ليس لهم أبناء في المدراس" حول العنصرين المشار إليهما يعزز ثبات وعمومية المتوسطات للمجموعتين.

الخلاصة:

ساعدت نتائج البحث من خلال الإجراءات البحثية والأداة المستخدمة على التوصل إلى ما يلي:

1- هناك رضا متوسط حول الخدمات التربوية المقدمة من مدارس التعليم العام في السعودية كما يراها أفراد المجتمع بصفة عامة، وينخفض الرضا لدرجة ضعيف حول المناهج المدرسية واكتساب التلاميذ للمهارات الحياتية، وكان الرضا الأعلى لعينة البحث عن جهود المدرسة وخدماتها التربوية لتعزيز القيم والمبادئ الإسلامية للتلاميذ، أما اكتساب التلاميذ للمهارات حياتية المتعلقة بالشراء والتسوق حازت على أقل نسبة رضا من قبل أفراد المجتمع.

2- إن أفراد المجتمع الذين لديهم أبناء في المدارس كانوا أكثر رضا عما تقدمه المدرسة من خدمات تربوية لتوجيه سلوك التلاميذ، وارتفاع التحصيل العلمي، وعن حسن تعامل المدرسة مع التلاميذ؛ مقارنة بمن ليس لديهم أبناء في المدارس.

3- ظهور علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين رضا أفراد المجتمع بصفة عامة، سواء كان لديهم أو لم يكن لديهم أبناء في المدارس عن مدى اكتساب التلاميذ المهارات الحياتية والرضا عن المناهج المدرسية.

وبالرغم من أن مقارنة الرضا المجتمعي بالأداء الفعلي خارج حدود البحث؛ إلا أن الدراسات والأبحاث التي ركزت على تقييم الأداء والتي استخدمتها الباحثة لتفسير النتائج، تتقارب مع مستويات الرضا التي كشفت عنها الدراسة الحالية.

التوصيات:

بناءً على نتائج البحث، توصي الباحثة بما يلي:

1- الاهتمام بتنمية المهارات الحياتية الذهنية والعملية للتلاميذ من خلال المناهج المدرسية والمدرسية باستخدام أسلوب الدمج التكاملي للمناهج.

2- قياس أداء التلاميذ لبعض المهارات الحياتية ومقارنتها برضا أولياء الأمور عما اكتسبه التلاميذ من مهارات حياتية لفهم وتحليل الفجوات بين الأداء الفعلي والرضا المدرك.

3- الكشف عن مزيد من المتغيرات لزيادة فهم ظاهرة الرضا بشكل عام والوقوف على العوامل التي تفسر اختلاف مستويات رضا أفراد المجتمع حول الخدمات التربوية للمدرسة لمن لديهم ومن ليس لديهم أبناء في المدارس، مثل: المستوى التعليمي، والمنطقة الجغرافية، ونوع المدرسة (حكومية / أهلية / عالمية ...)، وعدد مرات تغيير المدارس، والمعرفة بالنتائج الموضوعية لأداء المدرسة فيما يتعلق بالمحاور المعنية بالفحص والتحليل.

4- إجراء دراسات طولية لتتبع رضا أفراد المجتمع عما تقدمه المدرسة من خدمات تربوية ومناسبة المناهج المدرسية للتلميذ واكتساب المهارات الحياتية عبر المراحل الدراسية.

5- التركيز على الجودة الحسية للأداء من خلال دراسات وأبحاث الرضا حول فعالية وجودة النظام التعليمي كما يراها ويستشعرها من هم خارج جدران المدرسة، وإعداد مقاييس مقننة لتطبيقها سنويًّا في جميع مناطق المملكة.

6- إجراء دراسات لمقارنة الرضا عن الأداء بمستوى الأداء الفعلي والوقوف على نتائج المقارنة وتحليلها بغرض الكشف على المزيد من المتغيرات المؤثرة في الرضا.

7- الكشف عن العلاقات بين رضا التلاميذ ورضا أفراد المجتمع؛ فيما يتعلق بالخدمات التربوية للمدرسة، والمناهج المدرسية، والمهارات الحياتية المكتسبة.

المراجع

المراجع العربية:

1. أبو كريم، أحمد فتحي، استخدام أنموذج كوفمان O.E.M " في تحليل واقع المدرسة في التخطيط الاستراتيجي للحصول على الاعتماد المدرسي (2013).
2. جروس، جين، أذا لم تكن راضياً عن التعليم في المدرسة يمكنك خلق بيئة تعليمية في المنزل ed. by عمر العمر، بدر.(2003) Vol. 005 .
3. الحربي، الخليل بن عبدالرحمن، مستوى أداء خريجي التعليم الثانوي في المملكة العربية السعودية في القدرات والمهارات المعرفية الأساسية.(2013) Vol. 000 .
4. الحربي، خليل بن عبد الرحمن، مستوى أداء خريجي التعليم الثانوي في المملكة العربية السعودية في القدرات والمهارات المعرفية الأساسية. (201.125) Vol. 41 vols. .)
5. الخطيب محمد بن شحات الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي في التعليم (دار الخريجي للنشر والتوزيع الرياض، 2003).

6. الدخيل، فهد بن عبدالعزيز، معايير تنظيم المنهج ومدى توافرها في منهج التعليم العام في المملكة العربية السعودية(2010) Vol. 000).
7. الدوسري، راشد بن ظافر بن راشد، دمج التربية البيئية في منظومة التعليم العام في المملكة العربية السعودية.(2012) Vol. 000).
8. الريعاني، أحمد بن حمد بن حمدان، تجارب عالمية وعربية في تعليم المهارات الحياتية.(2011) Vol. 009
9. السالم، وفاء بنت عبدالله بن محمد، صيغة مقترحة لفلسفة التعلم الذاتي بالتعليم العام بالمملكة العربية السعودية في ضوء بعض التجارب العالمية ed. by محمد نور، حسين محمد (الرياض: 2014).
10. سرور، ايناس و عمران، تغريد، 'التعليم المستمر مدخل لتلبية متطلبات الإصلاح الأسرى في مجتمع المعرفة: تصور لتفعيل الخطة التاسعة للتنمية بالمملكة العربية السعودية"، مجلة الثقافة والتنمية (ديسمبر 2011).
11. شمو محاسن ابراهيم بعض مشكلات تدريس التربية الأسرية (الاقتصاد المنزلي) بالمرحلة المتوسطة بالمملكة العربية السعودية : دراسة تحليلية لآراء المعلمات Vol. 016 (2001)).
12. شمو، محاسن إبراهيم، إعداد أنموذج جديد للتدريس المصغر في ضوء آراء طالبات كلية التربية دراسة ميدانية بالمدينة المنورة.(2000) Vol. 016 .
13. الطاهر، مهدي بن أحمد، أثر تطبيق نظام ضمان الجوة التعليمية في تنمية قدرات التفكير الابتكاري وزيادة التحصيل الدراسي لدى طلاب الصف الأول المتوسط بمدينة سيهات بالمنطقة الشرقية ed. by .حمزة السليماني، محمد بن (مكة المكرمة: 2008).
14. العارفة، عبد اللطيف عبد الله، التنظيم المنهجي لمنهج التربية الإسلامية في الصف الأول الثانوي ومدى تطويره في ضوء المنهج المتكامل .Vol (Integrated Curriculum). 000 (2002).
15. العبدالكريم، راشد بن حسين، التعليم العام السعودي: المشكلات معروفة والحلول متوفرة ولكن؟ (2009) Vol. 000 .

16. العصيمي، خالد بن محمد حمدان، أسس ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة في سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية.(2007) Vol. 000
17. فيصل آل سعود رؤية في واقع التعليم الثانوي وتطويره (المركز الوطني للقياس والتقويم في التعليم العالي 2012.(
18. مازن، حسام الدين محمد، تنمية الخيال العلمي الإليكتروني في مناهجنا الدراسية في مصر والعالم العربي: رؤية استشرافية لما بعد عصر الحداثة.(2012) Vol. 001 .
19. مازن، حسام محمد، نموذج مقترح لتضمين بعض المهارات الحياتية في منظومة المنهج التعليمي في إطار مفاهيم الأداء والجودة الشاملة رؤية مستقبلية.(2002) Vol. 001 .
20. المحارب، ناصر إبراهيم، علاقة المعاملة الوالدية القاسية والمناخ المدرسي بالسلوكيات الجانحة لدى طلاب المدارس المتوسطة والثانوية في المملكة العربية السعودية علاقة عامة أم علاقات نوعية؟.(2005) Vol. 032.
21. المطرفي، علي بن مصلح، انحراف القدوة، وعلاقته بسلوك المراهقين في المرحلة المتوسطة للبنين بمكة المكرمة.(2008) Vol. 000 .
22. الناصر، محمد، أثر تدريس مهارتي القراءة والكتابة وفق المنحى التكاملي للغة العربية في تحسين المهارتين لدى تلاميذ الصف السادس الابتدائي في محافظة القطيف بالمملكة العربية السعودية.(2011) Vol. 038 .
23. نجم الدين، حنان عبدالجليل عبدالغفور، تقويم مقرر الدراسات الاجتماعية المطور للصف الثاني المتوسط بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير المنهج التكاملي من وجهة نظر معلمات ومشرفات مدينة جدة.(2013) Vol. 044 .
24. النوح، عبدالعزيز بن سالم، الاعتماد المدرسي للتعليم العام في المملكة العربية السعودية : دراسة في الصعوبات وإمكانية التطبيق ed. by .يونس موسى، هاني محمد and إبراهيم فراج، محمد أنور.(2012) Vol. 023 .
25. وزارة المعارف، التربويون للمجتمع، (2003, pp. 2-18)..

المراجع الأجنبية:

1. Charbonneau, E., & Van Ryzin, G. G. (2012). Performance Measures and Parental Satisfaction With New York City Schools. American

Review of Public Administration, 42(1), 54-65. doi: 10.1177/0275074010397333

2. Charbonneau, É., & Van Ryzin, G. G. (2012). Performance measures and parental satisfaction with New York City schools.
3. Friedman, B. A., Bobrowski, P. E., & Geraci, J. (2006). Parents' school satisfaction: ethnic similarities and differences. Journal of Educational Administration, 44(5), 471-486.
4. Friedman, B. A., Bobrowski, P. E., & Markow, D. (2007). Predictors of parents' satisfaction with their children's school. Journal of Educational Administration, 45(3), 278-288.
5. Gallup, G. H., & Elam, S. (1981). The 13th Annual Gallup Poll of the Public's Attitudes toward the Public Schools. phideltkapp The Phi Delta Kappan, 63(1), 33-47.
6. Henig, J. (2008). Spin cycle : how research is used in policy debates : the case of charter schools. New York, NY: Russell Sage Foundation.
7. James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. Journal of Public Administration Research and Theory, 19(1), 107-123. doi: 10.1093/jopart/mum034
8. Kelly, J. M., & Swindell, D. (2002). A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions. publadmirevi Public Administration Review, 62(5), 610-621.
9. Kelly, J. M., & Swindell, D. (2003). The case for the inexperienced user - Rethinking filter questions in citizen satisfaction surveys. American

Review of Public Administration, 33(1), 91-108. doi: 10.1177/0275074002250256

10. Kraftl, P. (2013). Towards geographies of alternative education: a case study of UK home schooling families. TRAN Transactions of the Institute of British Geographers, 38(3), 436-450.

11. Link, M.W., and Oldendick, R.W. 2000. The role of survey research in the benchmarking process . Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management, 12(1): 138–164.

12. Mawby, R. I. (2009). Perceptions of Police and Policing in a Rural County of England. International Journal of Police Science & Management, 11(1), 39-53.

13. Miller, T.I., & Miller-Kobayashi, M.A. (2000). Citizen surveys: how to do them, how to use them, what they mean. 2nd edition. Washington, DC: International City Management Association.

14. Morley, E., Bryant, S. P., & Hatry, H. P. (2001). Comparative performance measurement. Washington, DC:Urban Institute Press.

15. Myron Tribus : Total Quality Management in Education , Merrill Publishing Company ,ohio 2001

16. Oliver, R. L. (1980). A COGNITIVE MODEL OF THE ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES OF SATISFACTION DECISIONS. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469. doi: 10.2307/3150499

17. Omari, S., Woodcock, A., & Ball, T. (2011). POST OCCUPANCY EVALUATION OF PRIMARY SCHOOLS IN SAUDI ARABIA. Inted2011: 5th International Technology, Education and Development Conference, 2561-2568.

18. PDK/Gallup Poll .(2015) The 47TH Annual PDK/Gallup Poll TESTING DOESN'T MEASURE UP FOR AMERICANS e 47 Annual PDK/Gallup Poll OF THE PUBLIC'S ATTITUDES TOWARD THE PUBLIC SCHOOLS. Retrieved at Feb, 29, 2016. http://pdkpoll2015.pdkintl.org/

19. Pride, R. A. (2002). How Critical Events Rather Than Performance Trends Shape Public Evaluations of the Schools. The Urban Review The Urban Review : Issues and Ideas in Public Education, 34(2), 159-178.

20. Roch, C. H. (2006). Citizens, Accountability, and Service Satisfaction: The Influence of Expectations. Urban Affairs Review Urban Affairs Review, 41(3), 292-308.

21. Roch, C. H., & Poister, T. H. (2006). Citizens, accountability, and service satisfaction: The influence of expectations. Urban Affairs Review, 41, 292-308.

22. Serra, G. (1995). Citizen-Initiated Contact and Satisfaction with Bureaucracy: A Multivariate Analysis. jpubladmiresethe Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART, 5(2), 175-188.

23. Swindell, D., & Kelly, J. (2005). Performance measurement versus city service satisfaction: Intra-city variations in quality? Social Science Quarterly, 86(3), 704-723. doi: 10.1111/j.0038-4941.2005.00325.x

24. Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. Journal of Policy Analysis and Management, 23(3), 433-448. doi: 10.1002/pam.20020

25. Van Ryzin, G. G., Immerwahr, S., & Altman, S. (2008). Measuring Street Cleanliness: A Comparison of New York City's Scorecard and

Results from a Citizen Survey. publadmirevi Public Administration Review, 68(2), 295-303.

26. Van Ryzin, G. G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., & Martinez, E. (2004). Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City. Public Administration Review, 64(3), 331-341.

27. Wells, W. (2007). Type of contact and evaluations of police officers: The effects of procedural justice across three types of police-citizen contacts. Journal of Criminal Justice, 35(6), 612-621. doi: 10.1016/j.jcrimjus.2007.09.006