

الرضا الأسري عن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في برامج
ومعاهد التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية

د. بندر بن ناصر العتيبي
أستاذ مشارك
قسم التربية الخاصة
جامعة الملك سعود
2007-1428

* بحث مدعوم من مركز بحوث كلية التربية. جامعة الملك سعود

مقدمة

يعتبر الرضا الأسري عن الخدمات المقدمة في معاهد وبرامج التربية الخاصة من العناصر المهمة والمؤثرة في إنجاح العملية التعليمية وما يلازمها من سياسات وفلسفات مختلفة مثل الدمج. ومنذ إقرار تفعيل دور المدارس العادية في مجال تربية وتعليم التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة والذي كان المحور الأول من محاور إستراتيجيات التربية الخاصة لوزارة التربية والتعليم لعام 1417، زاد التوسع في إستحداث برامج الفصول الملحقة بالمدارس العادية وتوفير الخدمات المساندة (الموسي، 1419).

هذه النقلة في سياسات وفلسفة تربية وتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة لم تغفل الدور الذي تلعبه الأسرة في تنمية وتطوير قدرات ومهارات أبنائهم، بل أنها أكدت أن العمل المشترك بين المدرسة والأسرة هو أحد الركائز الأساسية للتوجهات التربوية الحديثة الخاصة بتعليم وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة (الوابلي، الشمري 1426).

من هذا المنطلق فقد تم التأكيد على إشراك الأسرة في كل ما يتعلق بالبرامج الخاصة بأبنائهم وخاصة من خلال البرنامج التربوي الفردي. والذي بالإضافة لشموله المجالات الأكاديمية للتلميذ، يركز أيضا على تقديم الخدمات المساندة ذات العلاقة بتطوير قدرات ومهارات وإحتياجات التلميذ.

ومع مرور حقبة زمنية لا بأس بها منذ لحظة إقرار التوسع في برامج الدمج و الخدمات التربوية لتشمل كافة مناطق المملكة، فإنه كان من الضروري دراسة مدى رضا أولياء أمور ذوي الإحتياجات الخاصة عن مستوى الخدمات المقدمة لأبنائهم. ذلك أن قياس الرضا الأسري في هذه المرحلة قد يكون له دلالات ذات اثر كبير في التوجهات التعليمية المستقبلية لذوي الإحتياجات الخاصة.

وإستناداً لما سبق فإن هذه الدراسة تسعى الى تقييم مدى رضا أولياء أمور ذوي الإحتياجات الخاصة عن مستوى الخدمات المقدمة لأبنائهم في برامج التربية الخاصة في المملكة العربية الخاصة.

أهمية الدراسة

- تكمن أهمية الدراسة الحالية في العديد من الامور والتي تشمل التالي:
1. محاولة التعرف على مدى رضا أولياء أمور ذوي الإحتياجات الخاصة عن الخدمات المقدمة لأبنائهم في برامج التربية الخاصة.
 2. محاولة التعرف على ما إذا كان هناك فروق في مستوى الرضا مابين الذكور والأناث من أولياء الامور بالنسبة للخدمات المقدمة في برامج التربية الخاصة.
 3. التعرف على مدى رضا أولياء الامور عن مستوى الخدمات المقدمة لأبنائهم من الفئات المختلفة لذوي الإحتياجات الخاصة.
 4. مساعدة واضعي الخطط والإستراتيجيات التعليمية لذوي الإحتياجات الخاصة في التعرف على مدى رضا أولياء الامور نحو تلك الخدمات لأخذها في الاعتبار عند وضع تلك الخطط المستقبلية لبرامج وخدمات التربية الخاصة.
 5. عدم وجود الدراسات، حسب علم الباحث، التي تناولت الرضا الأسري عن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الإحتياجات الخاصة بعد تطبيق فلسفة الدمج في برامج التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة

على الرغم من إقرار قانون التوسع في برامج ذوي الإحتياجات الخاصة وإقرار تطبيق البرنامج التربوي الفردي (القواعد التنظيمية لمعاهد وبرامج التربية الخاصة، 1422) والذي يؤكد على تقديم خدمات التربية الخاصة في المدارس العادية للتلاميذ ذوي الإحتياجات الخاصة، إلا أنه لم تظهر أي دراسة، حسب علم الباحث، تتطرق الى التعرف

على رضا أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات المقدمة في برامج التربية الخاصة.

ومع أن الرضا الأسري عن الخدمات والبرامج التعليمية والذي ينعكس على عملية التفاعل مع المدرسة يعتبر من العناصر المهمة في نجاح برامج الدمج، إلا أنه لم يتم التطرق له من قبل الباحثين ولم تظهر الدراسات التي تستكشف، وبعد مرور ما يقارب العقد من الزمن، ما إذا كان هذا التغير في فلسفة تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة قد انعكس سلباً أو إيجاباً في نظرة ذوي الاحتياجات الخاصة وأولياء أمورهم.

ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تحاول أن تبرز ما إذا كان أولياء الأمور راضين عما يقدم لأبنائهم من خدمات في برامج التربية الخاصة وهل الرضا يختلف باختلاف الجنس والفئة العمرية والمستوى التعليمي وكذلك نوع الإعاقة.

هدف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية الى معرفة مدى رضا أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة عن مستوى الخدمات المقدمة لهم في برامج التربية الخاصة. ويمكن لنتائج هذه الدراسة أن تسهم في التعرف على جوانب القصور، أن وجدت، في برامج وخدمات التربية الخاصة وتساعد واضعي إستراتيجيات التربية الخاصة في تطوير تلك الخدمات لانجاح عملية دمج ذوي الاحتياجات الخاصة وأولياء أمورهم في العملية التعليمية.

أسئلة الدراسة

1. ما مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر أولياء الأمور؟
2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الأسري عن البرامج و الخدمات المقدمة باختلاف جنس أولياء الأمور؟
3. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الأسري عن البرامج و الخدمات المقدمة باختلاف الفئة العمرية لأولياء الأمور؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الأسري عن البرامج و الخدمات المقدمة باختلاف المستوى التعليمي لأولياء الأمور؟
5. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الأسري عن البرامج و الخدمات المقدمة باختلاف فئة الإعاقة؟

الاطار النظري

إحتلت الأسرة مكانة من الاهتمام لم تحظى بها أي مؤسسة إجتماعية منذ فجر التاريخ. وتعود هذه المكانة للدور الذي تلعبه الأسرة في تنشئة أفراد المجتمع وإعدادهم للمستقبل. ومع تطور المجتمعات تغيرت الادوار الأسرية وأن ظلت هي الركيزة الأساسية في تنشئة أفراد المجتمع (Fisher, 1977).

ويذكر الخطيب (2001) أنه لكي نفهم الادوار التي تقوم بها الأسرة، فإنه من المهم التأكيد على أنها نظام يعتمد على العلاقة المتبادلة بحيث أن كل فرد داخل الأسرة يؤثر ويتأثر بباقي أفراد الأسرة. ومن هذا المنطلق فهو يشير أن هناك أربعة مكونات رئيسة تشكل الاطار العام لمفهوم الأسرة هي:

1. المصادر الأسرية: وتشمل الوسائل المتاحة لإشباع احتياجات أفراد الأسرة.
2. التفاعل الأسري: وهي أشكال العلاقات القائمة بين أفراد الأسرة.
3. الوظائف الأسرية: وتشمل الادوار المناطة لكل فرد داخل الأسرة.
4. مجرى حياة الأسرة: وهي سلسلة التغيرات التي تطرأ على الأسرة وتؤثر في استمراريتها.

ويمكن القول أن تفاعل هذه المكونات الأربع يعطي دلالة فيما يتفق بوضع الأسرة واستقرارها. وأن أي خلل في هذه المكونات قد ينعكس سلبيًا على حياة أفراد الأسرة. ولعل التغيرات التي تحدث للأسرة من وقت إلى آخر والتي تؤثر في مجرى حياة أفرادها غالبًا ما تنعكس على بنية الأسرة وتضيف اعباء قد لا يتحملها أفراد الأسرة.

ومن هذه الأعباء وجود طفل معاق داخل الأسرة بحيث يؤدي هذا إلى مزيد من الضغوط النفسية والاجتماعية التي تظهر عند محاولة الأسرة تقبل الإعاقة ومن ثم التكيف والتعايش معها (نصر الله، 2002). وقد يؤثر الدور الذي تلعبه المدرسة في تخفيف هذه الضغوط عن الأسرة من خلال تقديم الخدمات التي تساعد على تنمية مهارات التلميذ والحد من تطور الإعاقة.

ويذكر جونسون و دوفيت (Johuson & Duffett, 2002) أن الرضا الأسري يعد أحد أهم عناصر تقييم البرامج والخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة وأولياء أمورهم. وتتمثل أهميته في العوامل والاعتبارات التالية:

أولاً: أن قانون تعليم الاطفال المعوقين (Individual with Disabilities Education Act, IDEA) يؤكد على أهمية وجود أولياء الامور كاصحاب قرار ضمن فريق العمل المكلف لأبنائهم. ولعل وجودهم ضمن هذا الفريق يساعد على تقليل الشعور بعدم الرضا عن الخدمات المقدمة ويسمح لهم بإبداء وجهات نظرهم بخصوص قناعاتهم بالبرامج المقدمة.

ثانياً: قد يرتبط الرضا الأسري بخصائص الأسرة كالضغوط أو الاحباط، زيادة القدرة على تعزيز الثقة بالنفس، وكذلك العلاقة مع المدرسة. وقد أظهرت نتائج بعض الدراسات أن أولياء الامور غير الراضين عن علاقاتهم مع المدرسة يعانون من الضغوط والاحساس بأنهم غير مرحب بهم في فريق العمل وعند تطبيق البرامج والخدمات لأبنائهم (Soodak & Erwin, 2002). في حين تشير دراسات أخرى أن رضا المعوقين وأولياء أمورهم عن الخدمات تساعد في تفاعلهم وأندماجهم مع المدرسة (Park & Turnbull, 2001).

من هنا يمكن القول أن ما يقدم لأسر ذوي الاحتياجات الخاصة من خدمات تلبية احتياجاتهم وتساعدهم على خفض الضغوط التي يعانون منها، يعد في المقام الاول تلبية

لاحتياجات ابنائهم. ذلك أن الدعم الذي يوحه لهم سوف ينعكس ايجابيا على الطفل من خلال تقبل الأسرة لاعاقته وتكيفها مع وضعه ورضاه عن ما يقدم له.

الرضا الأسري

لا يوجد تعريف واضح ومحدد لمفهوم الرضا الأسري وبالذات الرضا الأسري لذوي الاحتياجات الخاصة. وقد جاء في القاموس المحيط في معنى الرضا أنه (رضى يرضي رضا و رضوانا والمرضاة هي ضد السخط,, وأرضاه أعطاه ما يرضيه) وحول مفهوم الرضا في التراث الاسلامي يذكر المشعان (1993) أن الرضا هو ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة، وهو من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الاحسان في العمل والمكافات.

ويعرف أسعد و رسلان (1984) الرضا بأنه "الدرجة التي يصل اليها الأنسان في سعيه لإشباع احتياجاته المتعددة". ويرى العديلي (1981) أن الرضا بشكل عام هو محصلة او نتيجة للدوافع والحوافز. ذلك أن الدوافع هي القوى أو الطاقات النفسية الداخلية التي تتسق سلوك الفرد وتصرفاته عند استجابته للمواقف البيئية المختلفة. وأنه كلما كانت درجة الإشباع لتلك الحاجة أقل من المطلوب ازدادت قوة الدافع للوصول للتوازن والرضا لنفسه، في حين أن الحوافز هي الامكانيات والظروف المتاحة التي توفرها البيئة والتي تساعد الفرد لاداء سلوك معين بالشكل او الاسلوب الذي يشبع رغبته او حاجاته ويحقق اهدافه ورضاه.

ويمكن ربط ماسبق بالرضا الأسري لذوي الاحتياجات الخاصة عن طريق التعرف على اذا ما استطاعت المدرسة او مراكز تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة تحقيق العاملين الرئيسين للرضا وهما الدوافع والحوافز. ويمكن القول أن التعامل مع الدوافع او الطاقات النفسية الداخلية لاسر ذوي الاحتياجات الخاصة يجب أن يركز على مساعدة الأسرة على مواجهة الحقيقة وتقبل وجود الطفل المعوق وادراك حقيقة اختلافه عن الاخرين وكذلك ردود الافعال من قبل الاخرين. يساعد التعامل الناجح من قبل المدرسة من خلال برامج الارشاد على اكساب أولياء الامور سلوكيات ايجابية نحو طفلهم وإعاقته الامر الذي ينعكس ايجابيا على تصرفاتهم وسلوكياتهم في مواجهة المواقف البيئية المختلفة.

ويذكر حنفي (2007) أن هذه الحاجات التي من خلالها يتم التعامل مع الدوافع أو الطاقات النفسية الداخلية لاسر ذوي الاحتياجات الخاصة تتمثل في التالي:

1. الحاجة الى معرفة أن اللوم بشكل عام لن يغير من واقع الحال.
2. الحاجة الى المساعدة من قبل المختصين في التعامل مع طفلهم المعوق.
3. الحاجة الى المساعدة في بناء توقعات واقعية تتناسب وطبيعة الإعاقة.
4. الحاجة الى المساعدة لتخطيط نمط أو أسلوب الحياة مع طفلهم المعوق.
5. الحاجة الى التوجيه والارشاد في مواجهة ردود الافعال من قبل الاخرين.

6. الحاجة للدعم بمصادره الرسمية وغير الرسمية.

أما بالنسبة للحوافز وتأثيرها على رضا الأسرة فيتم من خلال ما يمكن أن تقدمه المدرسة من برامج وخدمات تساعد على تنمية مهارات التلميذ المعوق وفي توفير الخدمات المساندة ذات العلاقة. ذلك أن نجاح هذه البرامج والخدمات يعد حافزاً رئيسياً للأسرة وعامل مؤثر في تقبل الأسرة لطفلهم المعوق وفي إشباع رغباتها وحاجاتها وتحقيق أهدافها ورضاها. كما أن ما تقدمه المدرسة من خدمات يجب أن يركز على:

1. توفير الموارد التربوية المناسبة للأسرة.
2. إشراك الأسرة في التخطيط لبرامج طفلهم.
3. توفير المعلومات ذات العلاقة بإعاقة الطفل.
4. توفير الخدمات المساندة ذات العلاقة.
5. توفير البرامج التوعوية الموجهة للأسرة.

العوامل المؤثرة في الرضا الأسري تجاه برامج وخدمات التربية الخاصة

مع أن إشباع الدوافع والحوافز مؤثر لتحقيق الرضا الأسري، إلا أن هناك مجموعة أخرى من العوامل والمتغيرات ذات التأثير المباشر في درجة الرضا عن ما يتم تقديمه وتتمثل هذه العوامل في التالي:

أولاً: المناهج التعليمية

تشير العديد من الدراسات التي تطرقت لرضا الوالدين عن الخدمات المقدمة لأبنائهم عن أهمية وتأثير ما تقدمه المدرسة من مناهج تعليمية. وقد خلصت الدراسات إلى مجموعة من العوامل ذات التأثير في الرضا الأسري:

1. أن الأهداف التعليمية تختلف باختلاف العمر ودرجة الإعاقة. فأولياء الأمور يرغبون في خدمات متعددة تتناسب مع أعمار وإعاقات أبنائهم. (D'Amato & Yoshida, 1991).
2. يعتقد الكثير من أولياء الأمور أن المناهج التعليمية يجب أن تركز على المهارات الوظيفية وبالذات المهارات الاستقلالية والمهنية ذات العلاقة باحتياجات أبنائهم. وتدعم هذه التوجهات الفلسفة التي نادى بها براون وزملاؤه (Brown et al, 1979) في أواخر السبعينات والتي ركزت على تضمين مهارات الحياة اليومية في المناهج التعليمية المقدمة للتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة. وقد أشارت الدراسات أن أولياء أمور التلاميذ متوسطي الإعاقة وضعوا من حيث الأهمية المهارات الأكاديمية الوظيفية في مرتبة أعلى من المهارات النمائية والاجتماعية، في حين كانت المهارات الاجتماعية أعلى من حيث الأهمية مقارنة بالمهارات الوظيفية عند أولياء أمور التلاميذ شديدي الإعاقة (Hamre-Nietupski, Nietupski & Strathe, 1992).

ويؤكد كل من إيس وميرس (Epps & Meryes, 1989) أن المناهج التعليمية ومدى مراعاتها لخصائص وقدرات التلاميذ تنعكس على تقبل الأسرة ورضاها عن المدرسة وما تقدمه. ويشدد الباحثان على أن المناهج والبرامج التعليمية لا تقتصر فاعليتها وتأثيرها على أولياء أمور التلاميذ داخل المدرسة فقط، بل تمتد لتشمل الحياة الاجتماعية للتلميذ وأسرته. ويظهر ذلك جلياً في تأكيد أولياء الأمور على أهمية تلك المناهج التي تركز على المهارات الاجتماعية.

ثانياً: المكان التربوي

يمكن القول أن تحديد المكان التربوي من أهم العوامل ذات التأثير المباشر على رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة في برامج التربية الخاصة. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن فلسفة الدمج تحظى باهتمام كبير من قبل الأسر والباحثين على حد سواء.

فبالرغم من النتائج الإيجابية التي أظهرتها الدراسات العلمية بشأن دمج ذوي الاحتياجات الخاصة وبالأخص متوسطي وشديدي الإعاقة، إلا أن هناك قلق أسري تجاه دمج ابنائهم في الفصول العادية (Fuchs & Fuchs, 1994). ويؤكد كل من جاننت وهانلين (Galant & Hanlin, 1993) على أن أولياء الأمور لا زالوا يفضلون المعاهد والفصول الملحقة داخل المدارس العادية بسبب قلقهم من أن وجود ابنائهم داخل الصفوف العادية لن يكون آمن ولن يساعد في تلقيهم تعليم مناسب.

على الجانب الآخر، هناك العديد من الدراسات التي أكدت أن مستوى الرضا الأسري كان أعلى عند أولياء أمور التلاميذ داخل المدارس العامة مقارنة بمن ابنائهم يتلقون تعليمهم داخل المعاهد. هذه الدراسات أكدت على أن مستوى التلاميذ من وجهة نظر ابنائهم قد تطور إلى الأفضل وأن البرامج والخدمات المقدمة تتناسب مع خصائص ابنائهم (Westling, 1997).

مجمل القول، أن تحديد المكان التربوي سواء كان في معاهد أو برامج التربية الخاصة يؤثر بشكل مباشر في مستوى الرضا الأسري. ومع أن الدراسات أشارت إلى أن غالبية أولياء الأمور راضية عن دمج ابنائهم داخل المدارس العادية، إلا أن هناك من ينظر بعين الرضا عن تواجد ابنائهم داخل المعاهد أو المؤسسات التعليمية الخاصة.

ثالثاً: نوع المشاركة الأسرية

عامل آخر مؤثر في مستوى الرضا الأسري عن الخدمات المقدمة لأبنائهم وهو مشاركتهم في اتخاذ القرار بشأن المستقبل التعليمي لأبنائهم. تؤكد الدراسات أن غالبية أولياء الأمور لديهم الرغبة في المشاركة والتأثير في البرنامج التعليمي لأبنائهم فالكثير منهم يريد المشاركة في البرنامج التربوي الفردي، في حين يريد البعض الآخر أنواع أخرى من المشاركة ومنها المشاركة في جماعات أولياء الأمور. كما يعتقد البعض الآخر

أن أهم أنواع المشاركة مع المدرسة تنحصر فقط في التواصل الطبيعي والمستمر (Westling, 1997).

ومع أن الكثير من أولياء أمور التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة يعتقدون بأهمية مشاركتهم في البرنامج التربوي المقدم لأبنائهم إلا أنهم يعتقدون أن المدارس لا تتيح لهم فرصة المشاركة. كما أن التواصل معهم لا يكون بصورة مستمرة، هذا بالإضافة إلى عدم تقبل ورغبة بعض العاملين في المدرسة في تدخلهم في البرامج التعليمية المتعلقة بأبنائهم. (Lynch & Stein, 1987).

الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تطرقت إلى قياس مستوى الرضا الأسري عن البرامج والخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة وأولياء أمورهم. من تلك الدراسات دراسة رول-بيترسون (Roll- Peterson, 2004) والتي حاولت التعرف على مستوى الرضا الأسري عن البرامج والخدمات المقدمة وهل هذا الرضا يختلف باختلاف عمر التلميذ ودرجة الإعاقة والمكان التربوي. تم تطبيق الدراسة على 100 من أولياء أمور التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة. وقد أظهرت النتائج ارتباطاً بين عمر التلميذ ومستوى الرضا الأسري. ذلك أنه كلما زاد عمر التلميذ كلما كانت رغبة الأسرة أكبر في الارتباط بالبرنامج والخدمات المقدمة. كذلك كان الرضا الأسري بالنسبة لأولياء أمور التلاميذ المتواجدين في برامج التربية الخاصة (الصفوف الملحقة) عن الخدمات والتفاعل مع المدرسة أعلى من أولياء أمور التلاميذ في الفصل العادي. كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك ارتباط بين درجة الإعاقة ودرجة الرضا. فكلما زادت درجة الإعاقة كلما قل الرضا الأسري عن البرامج والخدمات المقدمة.

ولقد أجرى ليدر وكراوس (Leiter & Krauss, 2004) دراسة استهدفت التركيز على تقدير الرضا الأسري عن خدمات التربية الخاصة المقدمة من قبل المدرسة. وقد اشتملت الخدمات التي تم تقدير الرضا الأسري من خلالها على 15 خدمة من الخدمات المساندة (مثل العلاج الوظيفي، العلاج المهني، الخدمات الصحية، الخدمات الاجتماعية، النقل، وغيرها). ولقد تكونت عينة الدراسة 1864 من أولياء أمور التلاميذ الذين تتراوح أعمارهم ما بين 5 سنوات و17 سنة.

لقد أظهرت نتائج الدراسة أن 52% من أفراد العينة كانوا راضين بشكل كبير عن الخدمات المقدمة، في حين أظهر 38% منهم الرضا العام عن الخدمات المقدمة. في حين أن 13% فقط من أفراد العينة أظهروا عدم رضا، في حين كان 7% فقط غير راضين بشكل كبير عن الخدمات المقدمة لأبنائهم. كما كشفت الدراسة كذلك أن هناك بعض المتغيرات التي كانت ذات دلالة واضحة عند قياس مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة. من أهم هذه المتغيرات:

1. أن أولياء أمور التلاميذ متعددي العوق كانوا الأكثر نسبة (47%) في اظهار عدم الرضا عن الخدمات المقدمة مقارنة بأولياء أمور التلاميذ من مختلف فئات الإعاقة.

2. اظهر أولياء الامور متدني الدخل ، مستوى عالي من عدم الرضا عن الخدمات المقدمة لأبنائهم (23%) مقارنة بالآخرين.
3. اظهر أولياء أمور التلاميذ الذين يتلقون الخدمات المساندة خارج المدرسة مستوى أعلى من عدم الرضا عن تلك الخدمات
4. أن نسبة عدم الرضا لدى أولياء أمور التلاميذ كبار السن وبالاخص الذكور منهم عن الخدمات المقدمة كانت الأعلى (78%) مقارنة بالآخرين.

في دراسة مماثلة لرول بيترسون (Roll-Pettersson, 2003) حاول فيها التعرف على ما إذا كان مستوى الرضا لدى أولياء الامور يختلف باختلاف المكان التربوي ونوع ودرجة الإعاقة. وقد طبقت أدوات هذه الدراسة على 32 من أولياء أمور التلاميذ الذين يتلقون تعليمهم في الفصول الخاصة الملحقة و 46 شخصاً من أولياء أمور التلاميذ الذين يتلقون تعليمهم في الفصول العادية. أظهرت نتائج الدراسة أن المكان التربوي (الفصول الخاصة الملحقة مقارنة بالفصول العادية) وكذلك خصائص التلميذ كان لهما تأثيراً واضحاً في احتياجات أولياء الامور ومستوى الرضا العام. كما أشارت نتائج الدراسة أن أولياء أمور التلاميذ الذين يدرسون في الفصول الخاصة يحتاجون الى معلومات أكثر بخصوص احتياجات ابنائهم وكيفية التعامل معهم مقارنة بالمجموعة الاخرى. كذلك كان الرضا العام لهؤلاء الأباء عن المدرسة والخدمات التي تقدمها وكذلك المعلمين وتعاملهم أعلى من أولياء أمور التلاميذ في الفصول العادية. الدراسة ايضا أكدت أنه كلما زادت درجة الإعاقة كلما كان أولياء أمور هؤلاء التلاميذ غير راضين عن الخدمات المقدمة.

علاوة على ذلك أظهرت دراسة لانجي وليهر (Lange & Lehr, 2000) والتي شملت 16 مدرسة وأكثر من 608 شخصاً أن رضاهم عن البرامج والخدمات المقدمة لأبنائهم كان مرتفعاً. وقد كان الرضا في الجانب التعليمي بشكل أكبر يظهر في جودة التدريس، والمناهج، وكذلك الإدارة المدرسية. وقد كان أقل مظاهر الرضا الأسري واضحاً في عدم وجود نشاطات منهجية إضافية عن ما هو موجود داخل الصف الدراسي. اما في الخدمات المساندة فقد اتضح أن هناك رضا عام عن جميع الخدمات المساندة بدون استثناء.

وقد أظهرت دراسة فريمان، إكين وكاساري (Freeman, Alkin & Kasari, 1999) والتي تمت على 291 شخصاً من أولياء أمور التلاميذ المصابين بمتلازمة داون مجموعة من النتائج التي اختلفت باختلاف المتغيرات التي تم دراستها وهي العمر، والمستوى التعليمي لولي الأمر. فقد اظهر أولياء الامور صغار السن رضا أكبر عن الخدمات المقدمة في حين كان الرضا الأسري عن الخدمات أقل لدى أولياء الامور الأكبر سناً. كما كان الرضا لدى أولياء أمور التلاميذ في معاهد التربية الخاصة أقل مقارنة بأولياء أمور التلاميذ في برامج التدخل المبكر ومدارس التعليم العام. في حين كان أولياء الامور والذين يقل تعليمهم عن البكالوريوس أكثر رضا عن الخدمات المقدمه لأبنائهم مقارنة بمن يحملون شهادات عليا.

تؤكد دراسة ويستلنج (Westling, 1997) والتي أجريت على 163 شخصاً من أولياء أمور تلاميذ مختلفي الإعاقة (تخلف عقلي، تعدد عوق، توحده،)، أن درجة الإعاقة

لها تأثير في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لأبنائهم في برامج التربية الخاصة. حيث أظهرت الدراسة أنه كلما ازدادت درجة الإعاقة كلما قل مستوى الرضا لدى أولياء الأمور.

يعود السبب في ذلك الى صعوبة الحصول على خدمات فاعلة تساعد على تغطية جميع جوانب القصور لدى ابنائهم. وقد أظهرت الدراسة رضا أولياء الأمور بشكل عام عن الخدمات التربوية المقدمة لأبنائهم. كذلك كانوا راضين عن الخدمات المساندة المقدمة في المدرسة كالرعاية الصحية والتأمين والمعدات الخاصة وكذلك الاستشارات المقدمة. وهكذا ليس بالضرورة أن يُظهر أولياء أمور التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة رضاهم عن مايقدم لأبنائهم. فهناك العديد من الدراسات التي تظهر مستوى عالي من عدم الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة وأولياء أمورهم. من هذه الدراسات ، دراسة سبان، كولير، وسوينكسن (Spann, Kholer, Soenksen, 2003) والتي تم تطبيقها على 45 فرداً من أولياء الأمور. وقد ركزت هذه الدراسة على معرفة مستوى رضا أولياء الأمور عن :

1- المكان التربوي والخدمات المقدمة.

2- تواصلهم مع مسؤول المدرسة.

3- معرفتهم بالبرنامج التربوي.

وقد أظهرت النتائج بشكل عام أن 44% من عينة الدراسة أظهروا عدم رضاهم عن مستوى البرامج والخدمات، وأن المدرسة لا تقدم الكثير لتلبية احتياجاتهم، في حين اظهر 29% و 27% من أفراد العينة على التوالي قناعاتهم بأن المدرسة تقدم جهود متوسطة وعالية لتوفير الخدمات المناسبة. كذلك من اهم النتائج التي أظهرتها الدراسة ارتفاع مستوى الرضا الأسري عن البرامج والخدمات التي تقدمها المدرسة لدى أولياء أمور التلاميذ صغار السن مقارنة بأولياء أمور التلاميذ الأكبر سناً.

في نفس الاتجاه أظهرت دراسة كولير (Kohler, 1999) المطبقة على 25 شخصاً من أولياء أمور تلاميذ في سن المرحلة التمهيديّة وسن المدرسة عدم ارتفاع مستوى الرضا الأسري عن ما يقدم لأبنائهم من خدمات. فقد أكد أكثر من نصف المشاركين على أن الخدمات المقدمة غير فاعلة وغير مرتبطة باحتياجات ابنائهم، وكذلك تحدث 60% من أفراد العينة عن مشاكل في التواصل تتعلق بعدم رغبة المعلمين في الاستماع لارائهم وعدم اشراكهم في تطورات البرنامج التعليمي لأبنائهم.

الخلاصة

لقد خلصت معظم نتائج الدراسات السابقة المستعرضة هنا الى أن الرضا الاسري عن البرامج والخدمات المقدمة لأبنائهم داخل برامج التربية الخاصة تتحكم بها مجموعة من المتغيرات كالعمر والمستوى التعليمي ودرجة الإعاقة وغيرها من العوامل المرتبطة بالمناهج وأساليب التدريس. ويتمثل اهم ما جاء في الدراسات السابقة في التالي:

1. ارتباط الرضا الاسري بعمر التلميذ. فكلما زاد عمر التلميذ كان أولياء أمور هؤلاء التلاميذ غير راضين عن الخدمات المقدمة وزادت رغبتهم في الحصول على مزيد من الخدمات.
2. أن الرضا الاسري أعلى لدى أولياء أمور التلاميذ في الفصول الملحقة مقارنة بأولياء أمور التلاميذ في الصفوف العادية.
3. ارتباط الرضا الاسري بدرجة الإعاقة، فكلما زادت درجة الإعاقة كلما كان الرضا عن الخدمات المقدمة أقل.
4. أن أولياء أمور التلاميذ متعددي العوق كان رضاهم عن الخدمات المقدمة أقل مقارنة بالآخرين.
5. أن المستوى الاقتصادي للأسرة له تأثير على مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة.
6. أن المستوى التعليمي لدى أولياء الأمور له تأثير على مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة.
7. أن من أهم اسباب عدم الرضا لدى الاسر هو فشل المدرسة أو المعهد في التواصل مع أولياء الأمور.

اجراءات الدراسة مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية من أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية. بلغت استمارات الدراسة التي تم جمعها 1560 استمارة تعكس مستوى الرضا الاسري عن الخدمات المقدمة في معاهد وبرامج التربية الخاصة. بعد فرز الاستمارات تم استبعاد تلك التي لم تستوف الشروط. وقد بلغت العينة التي تم الاخذ بها وادراجها في التحليل الاحصائي (1224) أي بنسبة 78% من المجموع الكلي. وقد قام الباحث بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمجموعة من المتغيرات. وفيما يلي وصف العينة وفقاً للتالي:

أ- الجنس

تم توزيع عينة الدراسة بحسب الجنس وذلك لمعرفة عدد أولياء الأمور في الجنسين. جدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

جدول رقم (1)
توزيع عينة الدراسة وفق الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	1030	84.2
أنثى	194	15.8
المجموع	1224	100.0

يتضح من الجدول أن عدد أولياء الامور الذكور (1030) بنسبة 84.2% في حين كان عدد أولياء الامور الأناث المشاركات في الدراسة 194 بنسبة 15.8%. وقد يعود هذا التباين الكبير في أعداد الجنسين للأسباب التالية:

1. أن أداة الدراسة تم تطبيقها في المدارس الحكومية ذات العلاقة ببرامج التربية الخاصة والتي والمرتبطة أكثر بالتلاميذ البنين ولم تشمل الجمعيات ومراكز الرعاية الخاصة التي تكثر فيها مشاركات الامهات.
2. سهولة الوصول والتواصل مع أولياء الامور الذكور

ب- العمر

تم توزيع عينة الدراسة الى فئات عمرية مختلفة وذلك في محاولة لتحديد وبدقة أي الاعمار الزمنية يكون رضاها عن مستوى الخدمات المقدمة في برامج التربية الخاصة أعلى مقارنة بالآخرين. جدول رقم (2) يوضح الاعمار الزمنية وتوزيعها لأفراد العينة.

جدول رقم (2)
توزيع عينة الدراسة وفق العمر

العمر	العدد	النسبة
18-25 سنة	186	15.2
26-30 سنة	75	6.1
31-35 سنة	156	12.7
36-40 سنة	236	19.3
41 سنة فأكثر	487	39.8
لم يحدد	84	6.9
المجموع	1224	100.0

يتضح من الجدول أن هناك اختلاف في العدد والنسبة لأفراد العينة. حيث يظهر الجدول أن العدد الأكبر لأولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة يقع في العمر الزمني 41 سنة فأكثر حيث كان عدد أفراد العينة 487 فرد بنسبة 39.8%. في حين كان العدد الأقل لأفراد العينة ضمن الفئة العمرية 26 – 30 وكان عدد أفراد العينة 75 فرد وبنسبة 6.1%.

بالنسبة للأعمار الزمنية الأخرى والتي تشمل عدد الأفراد ونسبة كل فئة من المجموع الكلي فقد جاءت على النحو التالي:

1. الفئة العمرية 36-40 سنة كان عدد الأفراد 236 فرد وبنسبة 19.3
2. الفئة العمرية 18 – 25 سنة كان عدد الأفراد 186 فرد وبنسبة 15.2
3. الفئة العمرية 31 – 35 سنة كان عدد الأفراد 156 فرد وبنسبة 12.7
4. شملت الدراسة 84 فرد لم يتم تحديد فئاتهم العمرية.

ج- المستوى التعليمي

تراوح المستوى التعليمي لأولياء الامور ما بين أمي وماجستير فأعلى. وقد تم الاخذ بالمستوى التعليمي لأهميته في تحديد مستوى الرضا الاسري عن الخدمات ولمعرفة ما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة وفقا للمستوى التعليمي. جدول رقم (3) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي.

جدول رقم (3)

توزيع عينة الدراسة وفق المستوى التعليمي

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
7.9	97	أمي
9.9	121	يقرأ ويكتب
16.4	201	ابتدائي
14.1	173	متوسط
17.8	218	ثانوي
8.3	101	دبلوم بعد الثانوي
20.5	251	بكالوريوس
2.1	26	ماجستير فأعلى
2.9	36	لم يحدد
100.0	1224	المجموع

يتضح من الجدول أن النسبة الأعلى مع أفراد العينة كانت من حملة البكالوريوس (20.5%) في حين كانت النسبة الأقل من الحاصلين على الماجستير فأعلى (2.1). وقد جاء ممن لديهم شهادة الثانوية في المرتبة الثانية من حيث النسبة الأعلى. حيث كانت نسبتهم 17.8% يليهم حملة شهادة الابتدائي بنسبة 16.4% ثم الحاصلين على المتوسطة بنسبة 14.1%. بعد ذلك جاء أولياء الامور الذين يقرأون ويكتبون وكانت نسبتهم 9.9% ثم ممن لديهم دبلوم ثانوي ونسبتهم 8.3% واخيرا أولياء الامور الاميين بنسبة قدرها 7.9%. يظهر الجدول كذلك أن ما نسبته 2.9% من أولياء الامور لم يحددوا مستواهم التعليمي.

وبنظرة اخرى لهذه العينة يمكن القول أن أعداد أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة من حملة الشهادة الثانوية وأقل تصل نسبتهم الى 66% من المجموع الكلي لأفراد العينة. هذه النسبة والتي تم اخذها بطريقة عشوائية قد تعطي دلالات معينة بشأن تأثير المستوى التعليمي على الاصابة بالإعاقة.

د- فئات الإعاقة

تم الاستناد في توزيع فئات الإعاقة الى التصنيف المعمول به في القواعد التنظيمية لمعاهد وبرامج التربية الخاصة بوزارة التربية والتعليم. جدول رقم (4) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا لفئات الإعاقة.

جدول رقم (4)
توزيع عينة الدراسة وفق فئات الإعاقة

النسبة	العدد	فئات الإعاقة
13.6	167	صعوبات تعلم
24.6	301	إعاقة سمعية
7.4	91	إعاقة بصرية
36.1	442	تخلف عقلي
2.3	28	إعاقة جسمية
1.6	19	اضطرابات سلوكية
7.0	86	تعدد العوق
1.9	23	توحد
5.3	65	لم يحدد
100.0	1224	المجموع

يوضح الجدول رقم (4) أن هناك تفاوت كبير في فئات الإعاقة التي تمثل عينة الدراسة. فقد تراوحت نسبة الفئات ما بين 36.1 وتتمثل في حالات التخلف العقلي ونسبة 1.6% لحالات الاضطرابات السلوكية. وقد يعود هذا التفاوت بين الفئات المختلفة الى نسبة تواجدها داخل معاهد وبرامج التربية الخاصة. ذلك أن الارتفاع الملحوظ لأعداد العينة الممثلة للتخلف العقلي قد يعود لأن هذه الفئة مخدومة وبشكل كبير في معاهد وبرامج التربية الخاصة مقارنة بفئة الاضطرابات السلوكية.

وقد يؤكد ذلك أن الفئات التي جاءت تالية لفئة المتخلفين عقليا هي فئات المعوقين سمعيا (24.6%) وذوي صعوبات التعلم (13.6) وهي الفئتان الأكثر إنتشاراً من حيث الخدمات مقارنة بالفئات الأخرى. بينما جاءت فئة الإعاقة البصرية (7.4%) وتعدد العوق (7%) على التوالي في المراتب التي تلي الفئات الثلاث الأولى. على الطرف الآخر فإن الفئات التي لا زالت خدماتها في بداياتها جاءت في المراتب الأخيرة من حيث التمثيل في عينة الدراسة كفئة الإعاقة الجسدية (2.3%) وفئة التوحد (1.9%). جدير بالذكر أن ما نسبته 5.3% من أفراد العينة لم تحدد فئة الإعاقة.

أداة الدراسة

تم إعداد أداة لتقدير رضا أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة عن مستوى الخدمات المقدمة لأبنائهم. وقد تم الرجوع الى الأدبيات العلمية في شأن قياس الرضا ومراجعة المقاييس ذات العلاقة من أجل إيجاد أداة تتناسب والمتغيرات التعليمية الحديثة المأخوذ بها في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة. وقد تكونت الأداة بالإضافة إلى تعليمات التطبيق والمعلومات الأساسية، من 35 بنداً تقيس جميعها الرضا الاسري عن الخدمات المقدمة.

روعي عند اختيار بنود الأداة أن تكون جميعها ذات اتجاه ايجابي وذلك لإن الفئة المستهدفة تتنوع من حيث المستوى التعليمي بحيث يصبح من الصعب قياس الدلالات

الإحصائية في حال إدراج بنود ذات اتجاه سلبي. تم استخدام مقياس ليكرت بحيث تراوح التدرج المستخدم ما بين موافق تماماً وغير موافق إطلاقاً. ولتسهيل تفسير النتائج استخدم الباحث التوزيع التالي لتحديد درجة موافقة أفراد العينة على عبارات مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في معاهد وبرامج التربية الخاصة. جدول (5) يوضح توزيع الفئات ومدى المتوسطات التي أخذ بها في الدراسة.

**جدول رقم (5)
توزيع للفئات وفق وصف التدرج المستخدم في أداة البحث**

الوصف	مدى المتوسطات
موافق تماماً	5.00 – 4.21
موافق	4.20 – 3.41
محايد	3.40 – 2.61
غير موافق	2.60 – 1.81
غير موافق إطلاقاً	1.80 – 1.00

من الملاحظ في الجدول أنه تم مراعاة تساوي طول الفئات كعملية رياضية بحتة والتي يتم الأخذ بها عادة في القياسات النفسية من أجل تفسير النتائج. ويعكس المدى ما بين 5 و 4.21 الرضا التام عن الخدمات المقدمة، في حين يمثل المدى ما بين 4.20 و 3.41 الرضا فقط عن الخدمات وأن درجة الرضا لاتعكس القناعة المطلقة بفاعلية هذه الخدمات.

يمثل المدى للمتوسطات ما بين 3.40 و 2.61 وصف محايد وهو يعني أن هذه الخدمات ليست بتلك الجودة كما أنها ليست بذلك السوء. ويعبر الوصفان الأخيران عن عدم الرضا عن الخدمات المقدمة في معاهد وبرامج التربية الخاصة وهما يقعان في المستوى ما بين 2.60 و 1.

صدق الأداة

لاستخراج صدق الأداة التي تم من خلالها تقدير رضا أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات المقدمة لأبنائهم، قام الباحث باستخراج صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي:

صدق المحكمين

بعد وضع بنود قياس الرضا الاسري عن الخدمات المقدمة في معاهد وبرامج التربية الخاصة تم عرض الأداة على 10 محكمين من المتخصصين في مجال التربية الخاصة من داخل المملكة وخارجها.

وقد تم التأكيد لهم على أن تحكيم الأداة يجب أن يركز على الجوانب التالية:

1. ارتباط بنود الأداة بالمفهوم العام للدراسة
2. مدى وضوح البنود وسهولتها
3. تناسق البنود وتدرجها
4. شمولية البنود لجميع الخدمات المقدمة

5. اتجاه البنود الايجابي في قياس رضا الاسرة عن الخدمات المقدمة
تم استلام ملاحظات المحكمين جميعا والاخذ بالتعديلات اللازمة ومن ثم اخراج أداة
الدراسة في صورتها المبدئية.

صدق الاتساق الداخلي

للتحقق من صدق الأداة، قام الباحث بالتطبيق على عينة استطلاعية بلغت 81
شخصاً من أولياء أمور التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة. جدول رقم (6) يعكس صدق
الاتساق الداخلي للأداة.

جدول رقم (6)
معاملات ارتباط البنود بالدرجة الكلية
(العينة الاستطلاعية ن=81)

معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
**0.65	29	**0.73	22	**0.64	15	**0.63	8	**0.56	1
**0.76	30	**0.66	23	**0.67	16	**0.54	9	**0.62	2
**0.58	31	**0.63	24	**0.78	17	**0.64	10	**0.65	3
**0.57	32	**0.70	25	**0.64	18	**0.58	11	**0.75	4
**0.49	33	**0.60	26	**0.64	19	**0.62	12	**0.74	5
**0.65	34	**0.60	27	**0.58	20	**0.62	13	**0.68	6
**0.67	35	**0.69	28	**0.73	21	**0.67	14	**0.72	7

** دالة عند مستوى 0.01

وهكذا يتضح من الجدول رقم (6) ومن خلال حساب معاملات ارتباط البنود بالدرجة
الكلية أن الارتباط بشكل عام يعتبر ارتباطاً عالياً. حيث تراوحت معاملات الارتباط ما
بين 0.47-0.78 كان ذلك في البندين 33 و 17 على التوالي وجميعها دالة عن مستوى
0.01.

ثبات الأداة

تم حساب ثبات الأداة من خلال تطبيقها على العينة الاستطلاعية التي بلغ حجمها (81
مفحوصاً. وقد بلغ معامل ثبات الفا كرونباخ للإستبانة 0.96 وهو يدل على ثبات
الأداة وصلاحيتها للتطبيق.

المعالجة الاحصائية

تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من أولياء أمور التلاميذ ذوي الاحتياجات
الخاصة باستخدام برنامج خدمة الاحصاء للعلوم الاحتمالية (Statistical Package for
Social Science, SPSS).

حيث تمت معالجتها بالطرق الاحصائية التالية:

1. التوزيع التكراري، والنسبي، والمتوسط الحسابي لوصف العينة

2. معامل الارتباط لقياس صدق الاتساق الداخلي بين البنود
3. قيمة مربع كاي (Chi square test) لمعرفة اتجاه اجابات أولياء الامور
4. اختبار (T-Test) لحساب الفروق بين متوسط درجة الرضا
5. تحليل التباين الاحادي (One Way- ANOVA) لحساب الفروق ودرجة الرضا
6. اختبار شيفية لتوضيح مصدر الفروق في درجة الرضا

تحليل النتائج

السؤال الاول: ما مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر أولياء الامور؟

للإجابة على هذا السؤال تم اعداد جدول يضم المتوسطات الحسابية و الترتيب التنازلي لرضا أولياء الامور للتعرف على درجة مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لأبنائهم في معاهد وبرامج التربية الخاصة. يبين جدول (7) المتوسطات الحسابية لكل بند على حده وكذلك المتوسط العام وايضا الترتيب التنازلي للبنود من حيث مستوى الرضا.

جدول رقم (7)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لمدى رضا أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة عن مستوى الخدمات المقدمة لأبنائهم

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	أجد تعاوناً من القائمين على خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	4.30	2
2	تلقى اقتراحاتي موافقة من القائمين على تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة	3.95	16
3	اعتقد أن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة تتناسب ونوع الإعاقة	3.94	17
4	أشعر أن هناك تحسناً مستمراً في تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة	4.04	8
5	أرى أن العاملين في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة قادرين على اكتشاف المشكلات وتحديد أساليب علاجها	3.98	14
6	أشعر بالرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.92	19
7	أفراد أسرتي راضون عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.91	21
8	يهتم القائمون على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالجوانب الصحية	3.89	22
9	يهتم القائمون على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالجوانب التربوية	4.15	5
10	يهتم القائمون على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالجوانب التأهيلية	3.88	23

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الترتيب
11	يبدي القائمون على تقديم الخدمات تفهماً للمشكلات التي تواجهني	3.99	11
12	تتاح لي الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة	3.66	32
13	يسود جو من الاحترام المتبادل بيني وبين القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	4.33	1
14	أجد تفهماً من القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة لطبيعة الإعاقة ومتطلباتها	4.17	4
15	علاقتي جيدة مع القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	4.28	3
16	تتسم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالشمولية	3.75	29
17	تتسم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالدقة	3.70	31
18	تتيح طبيعة خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة الفرصة للتفاعل مع أفراد المجتمع	3.99	11
19	تسهم طبيعة الخدمات المقدمة في إيجاد حياة أفضل لذوي الاحتياجات الخاصة	4.02	9
20	يسود جو اجتماعي جيد في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	4.13	6
21	أشعر بالرضا عن مستوى أداء العاملين في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة	4.06	7
22	أشعر بالرضا عن توفر معلومات في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	3.82	27
23	يقدم القائمون على خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة تسهيلات كثيرة للحصول على المعلومات	3.92	19
24	أشعر بالرضا عن اللوائح والأنظمة والقوانين في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	3.83	26
25	أشعر بالرضا عن تنفيذ اللوائح والأنظمة والقوانين في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	3.82	27
26	مكان تقديم الخدمة مناسب لذوي الاحتياجات الخاصة	3.86	24
27	أرى أن القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة يستخدمون الأساليب التربوية الحديثة	3.96	15
28	أرى أن القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة يستخدمون الأساليب التأهيلية الحديثة	3.86	24
29	أرى أن القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة يستخدمون الأساليب الطبية الحديثة	3.63	34

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الترتيب
30	أشعر بالفخر والاعتزاز بالخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.99	11
31	أشعر بالرضا لتوفر الأدوات والأجهزة والمعدات اللازمة لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	3.62	35
32	أشعر بالرضا عن وجود تخطيط متكامل لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	3.73	30
33	أشعر بالرضا عن الدعم المادي المقدم لتحسين مستوى خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	3.65	33
34	أشعر بالرضا عن الدعم المعنوي المقدم لتحسين مستوى خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	3.94	17
35	أشعر بالرضا عن التقييم المستمر لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	4.00	10
المتوسط العام		3.93	

يتضح من الجدول (7) أن هناك رضا عام عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في معاهد وبرامج التربية الخاصة. حيث بلغ المتوسط العام لرضاهم (3.93). وبالعودة الى جدول رقم (5) والذي تم من خلاله توزيع درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الأداة، فإن المتوسط العام الذي حصلنا عليه يقع في درجة موافق ما بين المدى (4.20 و 3.41). هذا يعني أن هناك رضا عام وإن لم يكن عالي من مستوى الخدمات باختلاف جنس أفراد العينة وتعليمهم وأعمارهم الزمنية وكذلك نوعية وشدة إعاقة ابنائهم.

بالنسبة لدرجة الرضا من خلال بنود المقياس وأي تلك البنود تعكس الرضا الاعلى عن الخدمات من قبل أولياء الامور، فإن الجدول (7) يوضح أن جميع بنود المقياس وعددها (35) بند تراوحت بين موافق بشدة وموافق على مستوى الخدمات المقدمة. بحيث تراوحت متوسطات الرضا ما بين 4.33 و 3.62 في جميع ابعاد المقياس . يظهر الجدول كذلك أن البند "13" احتل المرتبة الاولى من حيث مستوى الرضا من قبل أولياء الامور بمتوسط قدره 4.33. حيث أشار أولياء الامور أن هناك جو من الاحترام المتبادل بينهم وبين القائمين على تقديم الخدمات ابنائهم ذوي الاحتياجات الخاصة. في حين احتل البند (31) المرتبة الاخيرة من حيث مستوى الرضا الأسري بمتوسط وقدره 3.62. وهو يشير الى مدى رضا أولياء الامور عن توفر الأدوات والأجهزة والمعدات في معاهد وبرامج التربية الخاصة.

وبنظرة تحليلية للجدول (7) يمكن القول أن وقوع المتوسط العام (3.93) عند مستوى "موافق" يعود الى أن الغالبية العظمى من متوسطات البنود كانت عند هذا المستوى. فيما عدا ثلاثة بنود وهي (13،1،15) من المجموع الكلي للبنود جاءت عند مستوى "موافق بشدة" ، فإن بقية البنود وعددها 32 بنداً عكست الرضا فقط عن الخدمات المقدمة بمتوسطات تراوحت بين 4.17 و 3.62.

ولتأكيد هذه النتيجة قام الباحث بإستخراج قيمة مربع كاي (Chi square test) لتحديد إتجاهات أولياء الامور تجاه البنود. جدول رقم (8) يبين قيمة مربع كاي لمعرفة إتجاه إجابات أولياء الامور عن مستوى الخدمات المقدمة لأبنائهم.

جدول رقم (8)

التكرارات والنسب المئوية وقيمة مربع كاي لجودة توزيع لمعرفة اتجاه إجابات أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة عن مستوى الخدمات المقدمة لأبنائهم

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	قيمة مربع كاي
1	أجد تعاوناً من القائمين على خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	491	636	56	20	10	**1463
		40.5 %	52.4	4.6	1.6	0.8	
2	تلقي اقتراحتي موافقة من القائمين على تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة	276	644	215	48	10	**1068
		23.1 %	54	18	4	0.8	
3	اعتقد أن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة تتناسب ونوع الإعاقة	309	640	149	98	14	**1009
		25.5 %	52.9	12.3	8.1	1.2	
4	أشعر أن هناك تحسناً مستمراً في تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة	392	594	133	85	12	**969
		32.2 %	48.8	10.9	7	1	
5	أرى أن العاملين في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة قادرين على اكتشاف المشكلات وتحديد أساليب علاجها	327	634	165	76	12	**1018
		26.9 %	52.2	13.6	6.3	1	
6	أشعر بالرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة	338	593	154	114	18	**849
		27.8 %	48.7	12.7	9.4	1.5	
7	أفراد أسرتي راضون عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة	324	593	166	105	19	**845
		26.8 %	49.1	13.8	8.7	1.6	
8	يهتم القائمون على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالجوانب الصحية	300	614	183	87	24	**897
		24.8 %	50.8	15.1	7.2	2	
9	يهتم القائمون على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالجوانب التربوية	380	674	115	32	8	**1326
		31.4 %	55.7	9.5	2.6	0.7	
10	يهتم القائمون على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالجوانب التأهيلية	287	612	210	85	19	**883
		23.7 %	50.5	17.3	7	1.6	
11	يبدي القائمون على تقديم الخدمات تفهماً للمشكلات التي تواجهني	308	663	172	56	11	**1134
		25.5 %	54.8	14.2	4.6	0.9	
12	تتاح لي الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة	229	527	284	135	27	**585
		19.1 %	43.8	23.6	11.2	2.2	
13	يسود جو من الاحترام المتبادل بيني وبين القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	522	602	76	11	8	**1409
		42.8 %	49.4	6.2	0.9	0.7	

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	قيمة مربع كاي
14	أجد تفهماً من القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة لطبيعة الإعاقة ومتطلباتها	411	660	90	45	10	**1311
		33.8 %	54.3	7.4	3.7	0.8	
15	علاقتي جيدة مع القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	463	652	85	11	6	**1440
		38 %	53.6	7	0.9	0.5	
16	تتسم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالشمولية	249	569	258	110	24	**711
		20.6 %	47	21.3	9.1	2	
17	تتسم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالدقة	227	563	276	121	24	**687
		18.7 %	46.5	22.8	10	2	
18	تتيح طبيعة خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة الفرصة للتفاعل مع أفراد المجتمع	318	655	151	70	15	**1099
		26.3 %	54.2	12.5	5.8	1.2	
19	تسهم طبيعة الخدمات المقدمة في إيجاد حياة أفضل لذوي الاحتياجات الخاصة	351	624	152	63	18	**1026
		29.1 %	51.7	12.6	5.2	1.5	
20	يسود جو اجتماعي جيد في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	365	685	120	31	9	**1343
		30.2 %	56.6	9.9	2.6	0.7	
21	أشعر بالرضا عن مستوى أداء العاملين في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة	380	617	141	61	16	**1044
		31.3 %	50.8	11.6	5	1.3	
22	أشعر بالرضا عن توفر معلومات في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	302	568	195	113	32	**714
		25 %	46.9	16.1	9.3	2.6	
23	يقدم القائمون على خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة تسهيلات كثيرة للحصول على المعلومات	292	654	163	81	21	**1045
		24.1 %	54	13.5	6.7	1.7	
24	أشعر بالرضا عن اللوائح والأنظمة والقوانين في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	264	610	225	78	31	**859
		21.9 %	50.5	18.6	6.5	2.6	
25	أشعر بالرضا عن تنفيذ اللوائح والأنظمة والقوانين في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	258	607	228	84	26	**853
		21.4 %	50.5	19	7	2.2	
26	مكان تقديم الخدمة مناسب لذوي الاحتياجات الخاصة	293	601	193	93	27	**838
		24.3 %	49.8	16	7.7	2.2	
27	أرى أن القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة يستخدمون الأساليب التربوية الحديثة	330	614	181	73	18	**939
		27.1 %	50.5	14.9	6	1.5	
28	أرى أن القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة يستخدمون الأساليب التأهيلية الحديثة	307	550	251	88	17	**715
		25.3 %	45.3	20.7	7.3	1.4	
29	أرى أن القائمين على تقديم خدمات ذوي	204	530	324	118	31	**625

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	قيمة مربع كاي
	الاحتياجات الخاصة يستخدمون الأساليب الطبية الحديثة	16.9 %	43.9	26.8	9.8	2.6	
30	أشعر بالفخر والاعتزاز بالخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة	381 ت	560	168	74	24	**835
		31.6 %	46.4	13.9	6.1	2	
31	أشعر بالرضا لتوفر الأدوات والأجهزة والمعدات اللازمة لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	251 ت	506	251	135	63	**469
		20.8 %	42	20.8	11.2	5.2	
32	أشعر بالرضا عن وجود تخطيط متكامل لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	244 ت	580	223	111	41	**717
		20.4 %	48.4	18.6	9.3	3.4	
33	أشعر بالرضا عن الدعم المادي المقدم لتحسين مستوى خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	261 ت	528	220	124	71	**522
		21.7 %	43.9	18.3	10.3	5.9	
34	أشعر بالرضا عن الدعم المعنوي المقدم لتحسين مستوى خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	326 ت	626	153	69	36	**970
		26.9 %	51.7	12.6	5.7	3	
35	أشعر بالرضا عن التقويم المستمر لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	357 ت	618	140	70	24	**1001
		29.5 %	51.1	11.6	5.8	2	

**** دالة عند مستوى 0.01**

ويعود السبب لإستخدام إختبار مربع كاي لمعرفة ما إذا كان هناك دلالة لكل بند من بنود الأداة. فوجود دلالة ما تعنى أن هناك إتجاه عام واحد لكل الإجابات عن مستوى الرضا عن الخدمات، في حين أن عدم وجود دلالة يعكس أن الإجابات موزعة بشكل غير طبيعي بين المستويات المختلفة للأداة (موافق بشدة و عدم موافق إطلاقاً) وهو مايعنى عدم وجود إتجاه ثابت لإستجابات أولياء الامور على بنود المقياس وعن رضاهم بشكل عام عن الخدمات المقدمة لأبنائهم.

وبالعودة الى الجدول (8) فإنه يؤكد ماسبق طرحه من أن جميع بنود الأداة تأخذ بشكل عام إتجاه الموافقة. يظهر ذلك في أن قيمة مربع كاي دالة عند (0.01) لكل بنود المقياس وهذا يعنى أن هناك إتجاه واحد وهو الموافقة على مستوى الخدمات المقدمة لأبنائهم في معاهد وبرامج التربية الخاصة.

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الأسري عن الخدمات المقدمة باختلاف جنس أولياء الامور.

لمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف في مستوى الرضا الاسري عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في معاهد وبرامج التربية الخاصة باختلاف الجنس، تم استخدام اختبار "ت" لقياس الفروق. جدول رقم (9) يبين دلالة الفروق بين متوسط درجة الرضا لأفراد العينة من الذكور والإناث.

الجدول (9)

اختبارات لدلالة الفروق بين متوسط درجة الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة أفراد العينة من الذكور ومتوسط الإناث

المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	التعليق
عينة الذكور	1030	3.94	0.63	1.33	0.18	غير دالة
عينة الإناث	194	3.87	0.73			

يتضح من الجدول أن هناك إختلاف في حجم العينة بين الفئتين لصالح الذكور (194:1030). ومع ذلك فإن الجدول يشير الى أن قيمة ت (1.33) غير دالة إحصائياً. وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجة الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر أفراد العينة من الذكور ومتوسط الإناث.

وقد يعود ذلك لان المتوسط الحسابي بشأن الرضا عن الخدمات للفئتين متقارب. حيث كان المتوسط للذكور (3.94) في حين كان متوسط الإناث (3.87) وهو ما انعكس على مستوى الدلالة والتي كانت (0.18) وهي غير دالة إحصائياً على وجود فروق بين الفئتين في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لأبنائهم. كما قد يكون للتفاوت الكبير ما بين عدد العينتين دور في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

السؤال الثالث: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الأسري عن الخدمات المقدمة باختلاف الفئة العمرية لأولياء الامور؟
للإجابة على هذا السؤال، تم استخدام اسلوب تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق (One Way- ANOVA). جدول رقم (10) يبين درجة الرضا لعينة البحث باختلاف فئاتهم العمرية.

الجدول (10)

اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف فئاتهم العمرية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	التعليق
بين المجموعات	2.50	4	0.62	1.49	0.2019	غير دالة
داخل المجموعات	474.39	1135	0.41			

يتضح من الجدول رقم (10) أن قيمة ف (1.49) غير دالة إحصائياً مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا عن الخدمات

المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف فئاتهم العمرية.

السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الأسري عن الخدمات المقدمة باختلاف المستويات التعليمية لأولياء الامور؟
للإجابة على هذا السؤال، تم استخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق. جدول رقم (11) يبين درجة الرضا لعينة البحث باختلاف مستوياتهم التعليمية.

الجدول (11)

اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف مستوياتهم التعليمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	التعليق
بين المجموعات	15.45	7	2.21	5.49	0.0000	دالة عند مستوى 0.01
داخل المجموعات	474.34	1180	0.40			

يتضح من الجدول رقم (11) أن قيمة ف (5.49) دالة عند مستوى 0.01 مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف مستوياتهم التعليمية. ولمعرفة مصدر تلك الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه للكشف عن مصدر الفروق. جدول (12) يبين مصدر الفروق في درجة الرضا من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف المستويات التعليمية.

الجدول (12)

اختبار شيفيه لتوضيح مصدر الفروق في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف مستوياتهم التعليمية

المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	الفروق لصالح
أمي	4.10									أمي
يقرأ ويكتب	4.06									يقرأ ويكتب
ابتدائي	4.03									ابتدائي
متوسط	3.99									
ثانوي	3.89									
دبلوم بعد الثانوي	3.93									
بكالوريوس	3.76									
ماجستير فأعلى	3.77									

* تعني وجود فروق دالة عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول السابق التالي:

- 1- هناك فروق دالة عند مستوى 0.05 بين متوسط درجة الرضا عن الخدمات من وجهة نظر أفراد العينة الأيمن ومتوسط الرضا من وجهة نظر الأفراد الحاصلين بكالوريوس وذلك لصالح الأيمن.
- 2- هناك فروق دالة عند مستوى 0.05 بين متوسط درجة الرضا عن الخدمات من وجهة نظر أفراد العينة يقرءون ويكتبون (بدون مؤهل) ومتوسط الرضا من وجهة نظر الأفراد الحاصلين بكالوريوس وذلك لصالح الذين يقرءون ويكتبون.
- 3- هناك فروق دالة عند مستوى 0.05 بين متوسط درجة الرضا عن الخدمات من وجهة نظر أفراد العينة الحاصلين على الابتدائية ومتوسط الرضا من وجهة نظر الأفراد الحاصلين بكالوريوس وذلك لصالح الحاصلين على الابتدائي.

السؤال الخامس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الأسري عن الخدمات المقدمة باختلاف فئة الإعاقة؟

تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمعرفة تأثير فئة الإعاقة على درجة مستوى الرضا الأسري عن الخدمات المقدمة لأبنائهم في معاهد وبرامج التربية الخاصة. جدول (13) يبين وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف فئة الإعاقة.

الجدول (13)

اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف فئات إعاقة أبنائهم

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	التعليق
بين المجموعات	16.05	7	2.29	5.62	0.0000	دالة عند مستوى 0.01
داخل المجموعات	469.56	1151	0.41			

يتضح من الجدول رقم (13) أن قيمة ف (5.62) دالة عند مستوى 0.01 مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف فئات إعاقة أبنائهم. ولمعرفة مصدر تلك الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه للكشف عن مصدر الفروق. جدول (14) يبين مصدر الفروق في درجة الرضا من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف فئات الإعاقة.

الجدول (14)

اختبار شيفيه لتوضيح مصدر الفروق في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف فئات إعاقة أبنائهم

الفرق لصالح	تعدد العوق	اضطرابات	تعدد العوق	إعاقة سمعية	إعاقة بصرية	إعاقة عقلية	تخلف عقلي	إعاقة جسدية	صعوبات تعلم	المتوسط الحسابي	فئات الإعاقة
										3.92	صعوبات تعلم
										3.85	إعاقة سمعية
										3.91	إعاقة بصرية
تخلف عقلي			*						*	4.06	تخلف عقلي
										4.12	إعاقة جسدية
										3.83	اضطرابات سلوكية
										3.74	تعدد العوق
										3.58	توحد

* تعني وجود فروق دالة عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول السابق التالي:

1- هناك فروق دالة عند مستوى 0.05 بين متوسط درجة الرضا عن الخدمات من وجهة نظر أفراد العينة الذين أبنائهم معوقين سمعياً ومتوسط الرضا من وجهة نظر الأفراد الذين أبنائهم متخلفين عقلياً وذلك لصالح الذين أبنائهم متخلفين عقلياً.

2- هناك فروق دالة عند مستوى 0.05 بين متوسط درجة الرضا عن الخدمات من وجهة نظر أفراد العينة الذين أبنائهم لديهم تعدد الإعاقة ومتوسط الرضا من وجهة نظر الأفراد الذين أبنائهم متخلفين عقلياً وذلك لصالح أبنائهم الذين لديهم تخلف عقلي.

ولمعرفة ترتيب الفئات من حيث رضا الأسر عن الخدمات المقدمة، قام الباحث باستخراج المتوسطات المعيارية للفئات المختلفة وترتيبها تنازلياً. جدول (15) يوضح ترتيب الفئات تنازلياً وفقاً للمتوسطات.

الجدول (15)

متوسطات درجة الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف فئات إعاقة أبنائهم مرتبة تنازلياً

المتوسط الحسابي	فئات الإعاقة
4.12	إعاقة جسدية
4.06	تخلف عقلي
3.92	صعوبات تعلم
3.91	إعاقة بصرية
3.85	إعاقة سمعية
3.83	اضطرابات سلوكية

فئات الإعاقة	المتوسط الحسابي
تعدد العوق	3.74
توحد	3.58

يتضح من الجدول أن أولياء أمور التلاميذ المعوقين جسدياً كانوا راضيين أكثر عن الخدمات المقدمة لأبنائهم بمتوسط قدره (4.12)، في حين كان أولياء أمور التلاميذ التوحديين الأقل من حيث الرضا عن الخدمات (3.58) مقارنة بباقي أفراد العينة.

يُظهر الجدول كذلك نتيجة مهمة وهي أن أولياء أمور التلاميذ المتخلفين عقلياً جاؤا في المرتبة الثانية من حيث الرضا عن الخدمات مقارنة بفئات تعتبر أقل من حيث شدة الإعاقة وأكثر دمجاً في المجتمع وهي فئات صعوبات التعلم والإعاقة البصرية والإعاقة السمعية على التوالي.

كما أظهرت النتائج أيضاً أن فئتي تعدد العوق والإضطرابات السلوكية جاءت على التوالي قبل فئة التوحد من حيث الرضا الأسري عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في معاهد وبرامج التربية الخاصة.

مناقشة النتائج

أوضحت نتائج الدراسة أن هناك رضا عام، وأن لم يكن عالي عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في معاهد وبرامج التربية الخاصة. وقد تفاوت هذا الرضا بشكل واضح باختلاف فرضيات الدراسة كالعمر والمستوى التعليمي لأولياء الأمور وكذلك فئة الإعاقة. وفيما يلي مناقشة كاملة لنتائج الدراسة بناءً على تساؤلاتها. بالنسبة لسؤال الدراسة الأول والذي يركز على مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة، فإنه وكما سبق الإشارة إليه فإن هناك رضا عام عن الخدمات المقدمة للتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر أولياء أمورهم. تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسات كل من (رول- بيترسون، 2004؛ ليتز و كراوس، 2004؛ لانج و ليهر، 2000). حيث تؤكد هذه الدراسات مجتمعة أن أولياء الأمور أظهروا مستوى معيناً من الرضا العام عن الخدمات المقدمة لأبنائهم.

وعلى عكس نتائج دراسة ليتز و كراوس (2004) والتي أظهرت أن 52% من عينة الدراسة أظهرت رضا مرتفعاً وأن 38% أظهروا الرضا العام عن الخدمات، أظهرت نتائج هذه الدراسة أن فقط 8.5% من أفراد العينة البالغة 1224 شخصاً من

أولياء الامور أظهروا رضا مرتفعاً في حين أظهر بقية أفراد العينة ونسبتهم 91.5% الرضا العام عن البرامج والخدمات المقدمة. وقد يعود هذا التباين الى أن تقديم الخدمات وبالذات في برامج الدمج ظهر في الدول المتقدمة في سبعينات القرن الماضي، بينما لم تبدأ هذه الخدمات في الإنتشار في المملكة العربية السعودية الا بعد تفعيل قرار الدمج عام 1997.

كذلك تضمنت نفس الدراسة السابقة (ليتر وكراوس، 2004) رضا أولياء الامور عن الخدمات المساندة المقدمة لأبنائهم في معاهد وبرامج التربية الخاصة. ومع أن الدراسة الحالية أظهرت رضاً عام عن الخدمات المقدمة ومن ضمنها الخدمات المساندة، الا أن الرضا عن الخدمات المساندة احتل البند الاخير في مستوى الرضا. فمن ضمن 35 بندا احتوتها أداة هذه الدراسة حصل البند (31) والذي يتحدث عن توفر الاجهزة والادوات والمعدات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة على الترتيب 35. وقد يعود ذلك الى مجموعة من العوامل:

1. أن مرحلة دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية تُعد كفترة زمنية قصيرة بالمقارنة بالدول المتقدمة ذلك أنها لم تتجاوز العشر سنوات.
2. أن التركيز في بداية تطبيق الدمج كان منصباً على تجهيز البنية التحتية للبيئة التعليمية من مباني، ووسائل، وأجهزة، وإدارة، ومعلمين، ومناهج، واستراتيجيات تدريسية تتلاءم مع فئات الاعاقة المختلفة.
3. قلة توفر الكوادر البشرية المؤهلة في مجالات الخدمات المساندة كالعلاج الطبيعي والعلاج الوظيفي وعلاج الكلام واللغة.
4. على الرغم من كفاية الموارد المادية، إلا أن البيروقراطية الادارية وربما سوء التخطيط أدى الى ضعف توفير الاجهزة والمعدات والادوات اللازمة لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.

وتختلف نتائج الدراسة الحالية عن تلك التي أظهرتها دراسة كولير (1999) بشأن علاقة أولياء الامور بالمعلمين. ففي حين اظهر 60% من أفراد عينة دراسة كولير (1999) عدم رضاهم عن طريقة التواصل مع المعلمين وعدم رغبة المعلمين في اشراكهم في تطورات البرنامج التعليمي لأبنائهم، أظهرت الدراسة الحالية رضا تام من قبل أولياء الامور عن طريقة تعامل المعلمين والقائمين على تقديم الخدمات معهم. و يستدل على هذا الرضا التام أن الخمسة بنود الاولى من حيث مستوى الرضا في هذه الدراسة وهي البنود (13،1،15،14،9) جميعها تشير الى طبيعة العلاقة مع القائمين على تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة. هذه النتيجة تدعم ما سبق الإشارة اليه من أن ما تم التركيز عليه عند تطبيق فلسفة الدمج كان تهيئة البيئة التعليمية لتقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.

ومن النتائج المهمة كذلك في الدراسة الحالية وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا لأفراد العينة باختلاف مستوياتهم التعليمية. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة فريمان، إلكين، وكاساري (1999) حيث أظهرت نتائج الدراستان أن أولياء الامور ممن يحملون شهادة البكالوريوس فأعلى يقل مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لأبنائهم في

معاهد وبرامج التربية الخاصة. بالنسبة للدراسة الحالية فقد كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أولياء الامور الأميين، ومن يقرأ ويكتب، وحملة الشهادة الابتدائية مقارنة بحملة الشهادة الجامعية. وبالتالي يمكن العودة للمتوسطات الحسابية التي تكشف درجة الرضا عن الخدمات لتأكيد هذه النتيجة. فمن خلال المتوسطات (جدول 12) يتضح أن أعلى درجة رضا كانت لدى أولياء الامور الأميين بمتوسط قدره (4.10)، في حين كانت درجة الرضا الأقل عند أولياء الامور من حملة البكالوريوس بمتوسط وقدره (3.76). كذلك كانت درجة الرضا لحملة الماجستير فأعلى قريبة جدا من متوسط الحاصلين على البكالوريوس بمتوسط قدره (3.77).

ويمكن تفسير هذه النتيجة الى أن أولياء الامور من حملة الشهادات الجامعية غالبا ما يشاركون في اتخاذ القرارات التعليمية المناسبة لأبنائهم (Westling, 1997). كما أن هذه الفئة من الأسر غالبا ما تبحث عن زيادة وعيها بإعاقة ابنائها من خلال المشاركة في المؤتمرات والندوات والجمعيات ذات العلاقة، الأمر الذي ينعكس على تقبلهم لتلك الخدمات المقدمة. في حين ينحصر اهتمام الأسر ذات المستوى التعليمي الأقل في وجود ابنائها في معاهد او برامج تقدم لأبنائهم ذوي الاحتياجات الخاصة الخدمات بغض النظر عن جودة هذه الخدمات.

كما توافقت نتائج الدراسة الحالية ايضا مع بعض الدراسات السابقة التي أكدت أن الرضا الأسري عن الخدمات يختلف باختلاف درجة ونوع الاعاقة (رول – بيترسون، 2004؛ ليدر و كرتوس، 2004؛ ويستلنج، 1997). لم يقتصر الأمر على التوافق في النتائج بين الدراسة الحالية وتلك الدراسات السابقة، بل نجد أن هناك تطابق بين نتائج الدراسة الحالية ودراسة ويستلنج (1997)، كلتا الدراستان أظهرتا أن الرضا الاسري عن الخدمات كان أكثر لدى أولياء امور التلاميذ المتخلفين عقليا ومن ثم يأتي بعدهم أولياء أمور التلاميذ ذوي تعدد العوق، واخيرا أولياء أمور التلاميذ ذوي التوحد. وقد برر ويستلنج ذلك بصعوبة الحصول على خدمات فاعلة للتلاميذ متعددي العوق والتوحيديين تساعد على تنمية مهاراتهم ومعالجة جوانب القصور لديهم. هذا التفسير لتدني درجة الرضا ينطبق ايضا على واقع الحال لدينا. ذلك أنه ما زالت البرامج والخدمات التي تقدم للتلاميذ متعددي العوق والتوحيديين في بداياتها وغالبا ما تقدم في معاهد التربية الخاصة وليست برامج الدمج وهذا ما انعكس سلبا على درجة رضا أولياء امور التلاميذ ذوي الاعاقات المختلفة.

ايضا تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما ذكره ليدر و كراوس (2004) من أن أولياء أمور التلاميذ متعددي العوق كانوا الأكثر بنسبة (47%) في اظهار عدم الرضا عن الخدمات مقارنة بأولياء أمور التلاميذ الاخرين. ومع أن هذه الدراسة اعتمدت على المتوسطات الحسابية ولم تركز على النسبة إلا أنها تظهر تدني متوسط الرضا (3.74) مقارنة بباقي فئات الاعاقة. فمن ثمانية إعاقات تم ادراجها في الدراسة الحالية، جاء مستوى رضا أولياء التلاميذ متعددي العوق في مرتبة متأخرة وهي المرتبة السابعة.

هناك سؤالان من تساؤلات الدراسة وهما المتعلقان بجنس وعمر أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة حيث لم يكن لهما دلالة إحصائية. بمعنى اخر لم تظهر نتائج الدراسة

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الاسري باختلاف جنس وعمر أولياء الامور. كذلك لم يجد الباحث في الادبيات التي استعرضها ما يشير الى وجود إختلاف في مستوى الرضا بين الاباء والامهات. ومع أن هناك من تحدث عن أن الضغوط الاسرية التي تواجهها الامهات تكون أعلى مقارنة بالاباء، الا أنها لم تكشف إختلاف في درجة الرضا عن الخدمات بين الجنسين (حنفي، 2007).

أما بشأن عمر أولياء الامور، فقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية عن نتائج دراسة فريمان، إلكين، وكاساري (1999)، ففي حين لم تظهر الدراسة الحالية فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر المختلفة، أظهرت الأخرى أن مستوى الرضا الاسري لأولياء الامور صغار السن عن الخدمات المقدمة لأبنائهم كان أعلى مقارنة بأولياء الامور كبار السن. وقد يعود هذا التباين لحجم العينة في كلتا الدراستين وكذلك للفئات العمرية المحددة. فعينة هذه الدراسة وصلت الى 1224 فرداً، في حين كانت عينة الدراسة الأخرى 291. أيضاً تم تقسيم الفئات العمرية في هذه الدراسة لخمس فئات، في حين تم تقسيم الفئات في الدراسة الأخرى الى فئتين رئيسيتين. بالرغم من عدم وجود دلالات إحصائية للرضا الاسري باختلاف جنس وعمر أولياء الامور، فإن هناك حاجة الى دراسة هذين المتغيرين بشكل أكثر دقة. أي لابد من تطوير اداة تركز على قياس مشاعر وانفعالات الامهات والاباء تجاه الخدمات المقدمة لأبنائهم. كما يجب على هذه الاداة أن تحمل بنود تعكس الخبرات التي يحملها الاباء والامهات كبار السن مقارنة بأولياء الامور صغار السن.

ويمكن القول أن هذه النتائج مهمة جداً و قد تساهم في إعطاء مؤشرات لاصحاب القرار في وزارة التربية والتعليم بضرورة العمل على دمج تلك الفئات وبالأخص متعددي العوق والتوحيدين في برامج الدمج وتقديم برامجهم وخدماتهم في البيئة التعليمية الطبيعية وهي المدرسة. كما تدعم نتائج هذه الدراسة توجهات وزارة التربية والتعليم في تطبيق فلسفة دمج ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل عام. ذلك أن أثار تطبيق الدمج قد انعكست على رضا أولياء امور ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل عام وبالأخص اولئك الذين تم دمج ابنائهم في مدارس التعليم العام.

خلاصة القول أن نتائج هذه الدراسة أظهرت توجهاً عاماً لدى أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة. هذا التوجه كان يعكس الرضا عن مايقدم في معاهد و برامج التربية الخاصة من برامج وخدمات. كما أن المتغيرات التي تم التطرق لها في هذه الدراسة أعطت تصوراً دقيقاً ونتائج في مجملها تدعم توجه دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية المعمول به في وزارة التربية والتعليم.

المراجع العربية

- أسعد، محمد، و رسلان، اسماعيل (1984). الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية. مركز البحوث والتنمية، كلية الاقتصاد والادارة. جامعة الملك عبدالعزيز.
- الخطيب، جمال (2001). أولياء أمور الاطفال المعوقين: استراتيجيات العمل معهم وتدريبهم ودعمهم. أكاديمية التربية الخاصة. الرياض .
- الخطيب، جمال ، الحديدي ، منى، السرطاوي، عبدالعزيز (1992) ارشاد أسر الاطفال ذوي الحاجات الخاصة – قراءات حديثة دار حنين للنشر والتوزيع. عمان. الاردن.
- السرطاوي، عبدالعزيز، خشان أيمن، وأبو جودة، وائل (2003). استراتيجيات العمل مع أسر ذوي الاحتياجات الخاصة. دار القلم للنشر والتوزيع. بر دبي، الامارات العربية المتحدة.
- العديلي، ناصر (1981). دراسة ميدانية لاتجاهات مواقف موظفي الاجهزة الحكومية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير. معهد الادارة العامة، ادارة البحوث. الرياض.
- القواعد التنظيمية لمعاهد وبرامج التربية الخاصة بوزارة المعارف (1422). الرياض. وزارة المعارف.
- المشعان، عويد (1993). دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني. الطبعة الاولى الكويت: دار القلم.
- الموسى، ناصر (1999). مسيرة التربية الخاصة بوزارة المعارف في ظلال الذكرى المئوية لتأسيس المملكة العربية السعودية. الرياض، وزارة التربية والتعليم.
- الوابلي، عبدالله. الشمري، طارش. (1426) العمل مع أولياء أمور الاطفال المعوقين (ترجمة) . الاكاديمية العربية للتربية الخاصة . الرياض.
- حنفي، علي (2007) العمل مع أسر ذوي الاحتياجات الخاصة: دليل المعلمين والوالدين . العلم والايمان للنشر والتوزيع. القاهرة.
- نصر الله، عمر (2002) الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وتأثيرهم على الاسرة والمجتمع. دار وائل. عمان.

المراجع الاجنبية

- Brown, L., Branston, M., Hamre- Nietupski, S., Pumpain, I., Certo, N., & Gruenewald, L (1979). A Strategy for developing chronological age – appropriate and functional curricular content for severely handicapped adolescents and young adults. The Journal of Special Education, 13 (1), 81 – 90.

- D' Amato, E., & Youshida, R.K. (1991). Parental needs: An educational life cycle perspective. *Journal of Early intervention*, 15, 246 – 254.
- Duhaney, L., & Salend, S (2000). Parental perceptions of inclusive educational placements. *Remedial and Special Education*. 21 (2), 121–128.
- Epps, S., & Myers, C.L. (1989). Priority domains for instruction, satisfaction with school teaching and postschool living and employment: An analysis of perceptions of parents of students with severe and profound disabilities. *Education and Training in Mental Retardation*, 24, 157–167.
- Fisher, L.O. (1977). On the classification of families. *Archives of General Psychiatry*.
- Freeman, S.N., Alkin, C., & Kasar, C. (1999) Satisfaction and desire for change in educational placement for children with Down Syndrome. *Remedial and Special Education*, 20 (3), 143–151.
- Fuchs, D., & Fuchs, L.S. (1994). Inclusive schools movement and the radicalization of special education reform. *Exceptional Children*, 60, 294–309.
- Galant, K., & Hanline, M.F. (1993). Parental attitudes toward mainstreaming young children with disabilities. *Childhood Education*, 69. 293-297.
- Hamre–Nietupski, S., Nietupski, J., & Strathe, M (1992). Functional life skills, academic skills, and friendship/social relationship development: What do parents of students with moderate/severe profound disabilities value?. *Journal of Association for Persons with Severe Handicaps*, 17, 53–58.
- Jelas, Z. M. (2000). Perceptions of inclusive practice: The Malaysian perspective. *Educational Review*, 52 (2), 187–196.
- Johnson, J., & Duffett, A. (2002). When it's your own child: A report on special education from the families who use it. New York: Public Agenda
- Kohler, F. K. (1999). Examining the services received by young children with autism and their families: A survey of parents responses. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 14, 150 – 158.
- Lange, C. M., & Lehr, C. (2000). Charter Schools and students with disabilities. *Remedial and Special Education*. 21 (3), 141–151.
- Leiter, V., & Krauss, M. (2004). Claims, Barriers and satisfaction: Parents' requests for additional special education services. *Journal of Disabilities Policy Studies*, 15 (3), 135–146.
- Lynch, E. W., & Stein, R.C (1987). Parent participation by ethnicity: A comparison of Hispanic Black and Anglo families. *Exceptional Children*, 54, 105–111.

- McMillan, D. (2005). Close encounters: Issues in pre-school. Parental Involvement in Northern Ireland, 11(2), 119–134.
- Park, J., & Turnbull, A.P. (2001). Cross-cultural competency and special education: Perceptions and experiences of Korean parents of children with special needs. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 36 (2), 133 – 147.
- Roll-Pettersson (2003). Perception of parents with children receiving special education support in the Stockholm and adjacent areas. *European Journal of Special Needs Education*. 18 (3), 293–310.
- Roll-Pettersson (2004). Perceptions of school: Parents of children enrolled and not enrolled in the Swedish Special education programme –a longitudinal approach. *European Journal of Special Needs Education*, 19 (3), 331–349.
- Sailor, W (1989). The educational, social and vocational integration of students with the most severe disabilities. In D. K. Lipsky & A. Gartner (Eds), *Beyond separate education: Quality Education for All* (pp. 53-74). Baltimore: Brooks.
- Salisbury, C., & Evans, I (1988). Comparison of parental involvement in regular and special education. *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 13, 268-272.
- Soodak, L., & Erwin, E. (2000). Valued member or tolerated participants: parents' experience in inclusive early childhood settings. *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 25, 29–41.
- Spann, S. J., Kohler, F.W., & Soenksen, D (2003). Examining parents' involvement in and perceptions of special education services: An interview with families in a parent support group. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*. 18 (4), 228 – 237.
- Westling, D.L. (1997). What parents of young children with mental retardation want: The views of community. *Focus of Autism & Other Developmental Disabilities*, 12 (2), 67–89.
- Westling, D.L. (1996). What do parents of children with moderate and severe disabilities want?. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 31, 86-114.