

إطار مقترح لتقويم الخدمات المقدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة - دراسة تجريبية

[١٤]

السيد عطا الشيخ (١) - محمد صلاح الدين مصطفى (١) - نادر ألبير فانوس (٢)
هبة الله آدم (٢)

(١) كلية الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس ٢ كلية التجارة، جامعة عين شمس

المستخلص

يهدف البحث إلى وضع إطار مقترح لتقويم الخدمات المقدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بمركز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس، حيث تكونت عينة البحث من مركز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وعددها (١٠٠) مفردة من أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة المترددين على المركز؛ حيث استخدم الباحثون المنهج شبه التجريبي بالاعتماد على استمارة استقصاء لاستطلاع الآراء حول مستوى الخدمات المقدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بالمركز باعتبارها وسيلة تخدم هدف البحث، وتحليل البيانات إحصائياً بواسطة برنامج SPSS تمثلت أهم نتائج البحث في وجود علاقة ارتباطية بين الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات (الاعتمادية - الملموسية - سرعة الاستجابة- التوكيد- التعاطف) وبين مستوى جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس، حيث أن مستوى الخدمات التشخيصية والعلاجية والتأهيلية المقدمة بالمركز يلعب دوراً محورياً في تحقيق رضا المتعاملين من أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد أوصى البحث بمجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة وضع خطة استراتيجية تشمل تحسين جودة الخدمات العلاجية والتأهيلية المختلفة المقدمة بالمركز من خلال توفير الدعم المادي والعلمي والتقني، ضرورة رفع كفاءة الأخصائيين والعاملين بالمركز من خلال تقديم دورات تدريبية متخصصة بصفة منتظمة بهدف تحقيق رضا أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمة المقدمة، وزيادة الدعم المادي والتقني للمركز وتبادل الخبرات من خلال التعاون مع مؤسسات المجتمع العاملة في ذات المجال، بالإضافة إلى العمل على رفع مستوى دخل العاملين والأخصائيين بالمركز.

مقدمة البحث

تتهبت العديد من دول العالم في العقود الأخيرة إلى ضرورة الاهتمام بالأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، فهم يمثلون نسبة لا تقل عن ١٢% فقد أكدت العديد من البحوث والدراسات التي أجريت عليهم أنهم يتمتعون بإمكانات وقدرات لا تقل عن أقرانهم من الأشخاص العاديين، ولذلك أنشئت لهم المدارس والمراكز التي تُعنى بشئون هذه النوعية من البشر وتساعدهم على استثمار ما لديهم من إمكانيات وقدرات على أفضل وجه وبما يؤهلهم لممارسة حياتهم بصورة طبيعية كغيرهم من العاديين.

فالتطور الملحوظ في العقود الأخيرة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في مختلف جوانبها انعكس على الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة والمعاقين وأسرههم بشكل ايجابي، وإن المتابع للخدمات والبرامج التي تقدمها المراكز والمؤسسات المعنية بهؤلاء الفئة وخاصة الأطفال منهم، يجد اهتماماً واضحاً يتمثل في العمل على تطوير الخدمات المقدمة وتطوير الكوادر العاملة وسبل القياس والتشخيص والتعليم، في ضوء المعايير والمؤشرات المنظمة.

كما أن رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة حق أصيل مستمر كفلته الشرائع السماوية ومبادئ حقوق الإنسان في المساواة وتكافؤ الفرص بين أفراد المجتمع تمكينا لهم من تنمية ما لديهم من استعدادات بما يجعلهم قادرين على حماية وإعالة أنفسهم وعلى المشاركة الفاعلة في الحياة الاجتماعية وتطوير مجتمعاتهم (الشلول، علي، 2005).

وتبدو الحاجة ملحة إلى خدمات وبرامج الرعاية والتأهيل لأن حجم مشكلة ذوي الاحتياجات الخاصة قد زاد زيادة بالغة على مستوى العالم ، فيصفة عامة أعداد المعوقين في تزايد مستمر، ويؤكد ذلك الإحصائيات الخاصة بذوي الإعاقات. فطبقاً لإحصائيات البنك الدولي تقدر نسبة الإعاقة بما يقارب (١٠-١٢%) من سكان العالم، غير أن منظمة الصحة العالمية والبنك الدولي قد أكدا في تقريرهما الصادر وفقا للتقديرات العالمية للسكان لعام ٢٠١٠ أن هناك أكثر من مليار شخص حول العالم يعانون من إعاقات وذلك بما يوازي ١٥% من سكان العالم وأن ٨٠% من هؤلاء الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة يتواجدون في الدول النامية ، وبالرغم من ذلك فإن ٢% ممن يتواجدون في الدول النامية هم من يتلقون نوعا من الدعم،

وربما يفسر ذلك أن ١٧% من فقراء العالم هم من يتلقون نوعاً من الدعم أي بعبارة أخرى فإن ١٧% من فقراء العالم أشخاص ذوي احتياجات خاصة وهو ما حدا إلى الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة وبخاصة بعد إعلان حقوق الأفراد المعاقين عام ١٩٧٥م (نادية عبد الباقي، ٢٠١٢).

وعليه فإن عملية إيجاد معايير خاصة بالخدمات المقدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة قد شكلت أهم الأولويات لدى المختصين من التربويين والأخصائيين في شؤون ذوي الاحتياجات الخاصة والمعاقين، حيث تهدف هذه الاجراءات إلى تأمين حصول كافة الأطفال ذوي الإحتياجات الخاصة والمعاقين بلا استثناء على الخدمات الملائمة والنوعية، وبالتالي فإن متطلبات تحقيق ذلك تقتضي أن تتضافر جهود جميع المعنيين في المجالات المختلفة الطبية والتربوية والاجتماعية للعمل معاً وفق خطط عمل إجرائية ومهنية تضمن تحقق تلك الأهداف. والبحث المقترحة "إطار مقترح لتقويم الخدمات المقدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة - دراسة تجريبية" يأتي كخطوة تساهم في دراسة الوضع الحالي للخدمات التي يقدمها مركز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس، وتقديم مقترح لتحسين جودة هذه الخدمات وتطويرها واستدامتها.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث فيما يلي: يسعى مركز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس إلى تقديم خدمات مميزة للمتربدين عليه من الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وذويهم باعتباره مركزاً أكاديمياً متخصصاً في تقديم خدمات تشخيصية وعلاجية وتأهيلية للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة لما يضمنه من العديد من الوحدات مثل وحدة طب الأطفال، وحدة الطب النفسي، وحدة تعديل السلوك، وحدة العلاج الطبيعي، وحدة العلاج الوظيفي، وحدة التأهيل البصري، وحدة التخاطب، وحدة السمعيات، وحدة الطب التكميلي..إلخ.

وقد أعد الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء المصري دراسة عن حجم الإعاقة في مصر فطبقا للتعداد لعام ٢٠١٧ فإن نسبة الإعاقة في مصر بلغت ١٠,٦٧ % منها ١٢,٦٨% في الحضر مقابل ٩,٧١% في الريف مما يعني أن عددهم يصل تقريبا الى عشرة ملايين ونصف شخص، ولكن المشكلة الأكبر تتمثل في ضآلة عدد الذين يحصلون على الخدمات والرعاية منهم. الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، محدثا بتاريخ ٢٠١٨/٨/١ (https://www.capmas.gov.eg/Pages/IndicatorsPage.aspx?page_id).

إذ تؤكد مديرية التأهيل بوزارة التضامن الاجتماعي أن الذين يحصلون على خدمات الوزارة في هذا المجال يمثلون ١,٩ بالمائة فقط من ذوي الاحتياجات الخاصة في مصر، موضحة ان الخدمات في هذا المجال تحتاج الى مؤسسات سواء حكومية أو غير حكومية، لان تكاليفها باهظة للغاية، لان الأمر يتطلب تدريبا واقامة، وموظفين مما يقضي بضرورة التعاون والتكاتف الاجتماعي بين جميع الفئات، في رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، مع البحث عن جهات مانحة، لمحاولة ادخال هذه الفئات وغالبيتهم من الفقراء ومحدودي الدخل في عملية التنمية بدلا من أن يكونوا عالة عليها. (الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للاستعلامات محدثا بتاريخ ٢٠١٩/٣/١٤).

(<http://www.sis.gov.eg/News/Search?lang=ar/12487r>)

لذا لزم توفير مجموعة من المعايير التي تضمن تقديم خدمات بمواصفات نوعية، وتشتمل هذه المعايير على الأبعاد الخمسة الآتية (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف) وكل بعد من هذه الأبعاد الخمسة يتضمن مؤشرات تقييم جدوى الخدمة المقدمة. (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988)

وعلى الرغم من الجهود الكبيرة المبذولة في رعاية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة؛ إلا أن هناك قصوراً في نوعية وجودة الخدمات المقدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، ويقبت هناك معوقات تحول دون تحسين جودة الخدمات المقدمة وتطورها، ومن هنا جاءت هذه البحث للتعرف على الخدمات التي يقدمها مركز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة ومستوياتها ورصد نقاط الضعف التي تعوق تقديم خدمات ذات جودة عالية كما ينبغي، وكذا وضع نموذج مقترح لتقويمها وتحسينها واستخدامها في ضوء معايير جودة الخدمات.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية: يركز هذا البحث إلى العديد من الأهداف العامة والخاصة أما الهدف العام فهو تقييم الخدمات المقدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، وتتمثل الأهداف الفرعية فيما يأتي:

- رصد الخدمات المقدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بمركز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس.
- دراسة جدوى الخدمات المقدمة بمركز رعاية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التعرف على أهم الاستراتيجيات المستخدمة من قبل إدارة المركز للوقوف على نقاط القوة ونقاط الضعف.
- قياس رضا العاملين والأخصائيين وأهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات المقدمة بالمركز.
- وضع اطار مقترح لتقييم الخدمات المقدمة والتغلب على نقاط الضعف وتدعيم نقاط القوة بالمركز بهدف تحسين مستوى الخدمات وتطويرها واستدامتها.

فروض البحث

- الفرض الرئيسي:** تتحقق أبعاد قياس جودة الخدمة المقدمة (الاعتمادية - الملموسية - الاستجابة - التوكيد - التعاطف) بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس. ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية الآتية:
- 1- الفرض الفرعي الأول: "تتحقق عناصر الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".
 - 2- الفرض الفرعي الثاني: "تتحقق عناصر الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".
 - 3- الفرض الفرعي الثالث: "تتحقق عناصر الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

- ٤- الفرض الفرعي الرابع: "تتحقق عناصر الثقة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".
- ٥- الفرض الفرعي الخامس: "تتحقق عناصر التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية:

- دراسة محمد عبد الرحمن حسن (٢٠١٧): بعنوان: مؤشرات تخطيطية لزيادة فاعلية فريق العمل في تقديم رعاية المتكاملة للمعاقين بصرياً أهداف البحث: (التعرف على أنواع الرعاية المتكاملة للمعاقين بصرياً من خلال فريق العمل داخل المدرسة، التعرف على مدى التعاون والتكامل والتنسيق بين أعضاء فريق العمل مع المعاقين بصرياً أو إمكانية تحقيق ذلك لزيادة فاعلية فريق العمل وتأثير ذلك على الخدمات، التعرف على المعوقات التي تواجه فريق العمل في تقديم هذه الرعاية المتكاملة للمعاقين بصرياً ووضع المؤشرات التخطيطية المقترحة لمواجهتها، الوصول بالرعاية التي يقدمها فريق العمل للمعاقين بصرياً إلى المستوى الذي يحقق التكامل في توجيه خدمات الرعاية الاجتماعية إلى هذه الفئة). المنهج: منهج دراسة الحالة، منهج المسح الاجتماعي. العينة: اعتمدت البحث على أكثر من أداة بحثية لجمع البيانات تمثلت في تحليل محتوى التقارير واجتماعات العمل وشكاوى الطلاب الاقتراحات، الملاحظة البسيطة.
- دراسة هشام عبدالفتاح عطوي المكاين، جميل محمود الصمادي (٢٠١٦) بعنوان: تقييم برامج التربية الخاصة في الطفولة المبكرة في الأردن في ضوء المؤشرات النوعية العالمية. الهدف: هدفت هذه البحث تقييم برامج التربية الخاصة في الطفولة المبكرة في الأردن في ضوء المؤشرات النوعية العالمية وعلاقته بمتغيرات نوع البرنامج وسنة تأسيسه وفئة الإعاقة المستفيدة. العينة: تكونت عينة البحث (٣٠) برنامجاً للتربية الخاصة في الطفولة المبكرة تتبع لقطاعات حكومية وخاصة وتطوعية. النتائج: أشارت نتائج البحث إلى أن درجة التزام برامج التربية الخاصة في الطفولة المبكرة في الأردن في مؤشرات بُعد

التقييم كان بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (0.85) في حين أن درجة التزام برامج التربية الخاصة في الطفولة المبكرة في الأردن في مؤشرات الأبعاد الثمانية الأخرى والدرجة الكلية كانت متوسطة وهي على النحو الآتي: بلغ المتوسط الحسابي لُبُعي الخدمات والبرامج برامج وُبُعي السياسات (٠,٧٤) وبلغ متوسط بُعدي الإدارة والعاملين وُبُعي البيئة التعليمية (٠,٧٢) وبلغ متوسط بُد دعم وتمكين الأسرة (٠,٧٠) وبلغ متوسط بُد الدمج والخدمات الانتقالية (٠,٥٩) وبلغ كذلك متوسط بُد التقييم الذاتي (٠,٥٨) وبلغ متوسط بُد الممارسة المهنية والأخلاقية (٠,٥١) أما الدرجة الكلية للأبعاد فقد بلغ متوسطها (٠,٧٢) كما ظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد المؤشرات النوعية العالمية تعزى لمتغيرات نوع البرنامج وسنة تأسيسه وفئة الإعاقة المستفيدة.

- دراسة انشراح سالم المغاربة (٢٠١٤): بعنوان: تقييم واقع البرامج التربوية والخدمات المساندة المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة البصرية في المملكة المغربية في ضوء المعايير العالمية وتقديم نموذج مقترح لتطويرها. الهدف: هدفت البحث الحالية إلى تقييم واقع البرامج التربوية والخدمات المساندة المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة البصرية في المغرب في ضوء المعايير العالمية وتقديم نموذج مقترح لتطويرها، العينة: تكونت عينة البحث من (١٤٠) من العاملين في البرامج مع الطلبة ذوي الإعاقة البصرية في المغرب، الأدوات: استبانة تقييم واقع البرامج التربوية والخدمات المساندة المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة البصرية في المغرب في ضوء المعايير العالمية بعد التوصل إلى المكونات والأبعاد الأساسية لهذه المعايير. النتائج: أشارت النتائج إلى أن بُد "الأدوات والأجهزة التكنولوجية المساعدة" انطبق بدرجة مرتفعة بمتوسط ٣.

- دراسة محمد علي أحمد السوالم (2013): بعنوان: تقييم فاعلية الخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقات المتعددة في مؤسسات التربية الخاصة في الأردن من وجهة نظر المعلمين، والمديرين، وأولياء الأمور، وتقديم نموذج مقترح لتطويرها. الهدف: هدفت البحث الحالية إلى تقييم فاعلية الخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقات المتعددة في مؤسسات التربية الخاصة في الأردن من وجهة نظر المعلمي، والمديرين، وأولياء الأمور،

ومعرفة ما اذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستوي فاعلية الخدمات المقدمة باختلاف الاقليم وباختلاف تصنيف المؤسسة. **العينة:** تكونت عينة البحث من (٤٠) مؤسسة من مؤسسات التربية الخاصة التي تقدم خدماتها للأفراد ذوي الإعاقات المتعددة مثلت أقاليم المملكة الثلاث. **الأدوات:** مقياس لتقييم مستوي الفاعلية من وجهة نظر المعلمين، مقياس لتقييم مستوي الفاعلية من وجهة نظر المدراء، مقياس لتقييم مستوي الفاعلية من وجهة نظر أولياء الأمور، وتم التوصل إلى دلالات الصديق والثبات للأدوات بررت استخدامها. **النتائج:** أشارت النتائج إلى وجود اختلاف في مستوي فاعلية الخدمات المقدمة من وجهة نظر المعلمين والمدربين باختلاف الإقليم، فأشارت النتائج إلى وجود فروق في أبعاد لصالح اقليم الشمال، ووجود فروق في أبعاد اخري لصالح إقليم الجنوب ، ووجود فروق في أبعاد اخري لصالح إقليم الوسط. كما اشارت النتائج إلى وجود اختلاف في مستوي فاعلية الخدمات المقدمة من وجهة نظر المعلمين والمدربين باختلاف تصنيف المؤسسة.

- دراسة عاكف عبدالله الخطيب (٢٠١١): بعنوان: نموذج مقترح لتطوير البرامج والخدمات المقدمة للأطفال ذوي الإعاقة العقلية واضطراب التوحد في مؤسسات ومراكز التربية الخاصة في الأردن في ضوء المعايير العالمية

الهدف: هدفت الدراسة الي تطوير نموذج مقترح لتطوير البرامج والخدمات المقدمة للأطفال ذوي الإعاقة العقلية واضطراب التوحد في مؤسسات ومراكز التربية الخاصة في الأردن في ضوء المعايير العالمية. **العينة:** وتكونت عينة الدراسة من جميع مجتمع الدراسة من مؤسسات ومراكز التربية الخاصة في أقاليم المملكة الثلاثة (الوسط، والشمال، والجنوب) والتي تقدم البرامج والخدمات التربوية للأطفال ذوي الإعاقة العقلية والأطفال ذوي اضطراب التوحد وعددها (١٥٣) مؤسسة ومركزا. **النتائج:** أشارت النتائج فيما يتعلق بالإعاقة العقلية أن هناك بُعدا واحدا كان ذا مستوع فاعلية مرتفع وهو: "بُعد البرامج والخدمات" وبمتوسط حسابي (٠,٧٥). في حين أن هناك ثلاثة أبعاد كانت ذات مستوع فاعلية متوسطة وهي على التوالي: بُعد "البيئة التعليمية" بمتوسط حسابي (٠,٦٦)، وبُعد "التقييم" بمتوسط حسابي (٠,٦٥) ، وبُعد "الإدارة والعاملين" بمتوسط حسابي (٠,٤٧) وباقي الأبعاد وعددها أربعة كانت ذات

مستوع فاعلية متدنية وهي: بُعد وُعد "الرؤية والفكر والرسالة" بمتوسط (٠,٣٢)، و"مشاركة ودعم وتمكين الأسرة" بمتوسط (٠,٣١)، وُعدا "الدمج والخدمات الانتقالية"، و ("التقييم الذاتي" بمتوسط (٠,٢٨) لكل منهما.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- دراسة **Griffin . Shirley 2017** أوضحت هذه البحث المشكلات التي تواجه الرعاية التي تقدم للمعاقين بصريا، كما أشارت البحث إلى أن الرعاية التي تقدم للمعاقين تبدأ منذ الفحص الطبي للعين منذ الصغر كما أوضحت البحث بعض المعوقات التي تواجه رعاية المعاقين منها ما يرتبط بالشخص المعاق نفسه أو بالتشريعات المتواجدة مما يعوق رعاية هؤلاء الفئة من المعاقين.
- دراسة **Pardey Kennetn 2014** استهدفت هذه الدراسة تحديد اوجه الرعاية المتكاملة سواء أكانت صحية أو اجتماعية أو تعليمية أو ترويحية والتي تقدم للمعاقين بصرياً ودور البرامج المقدمة من Uniassociation والتي تتطلب معايير الجودة TDF لرعاية المعاقين بصرياً.
- دراسة **Bradley N. Hedrick, Norma J. Stumbo, David 2012** هدفت البحث إلى توثيق الدعم المساند للأفراد ذوي الإعاقات الشديدة في التعليم، وتم تطبيق البحث من خلال استبيان طبق على حوالي ٣٦ فردا من ذوي الإعاقات الجسمية الشديدة في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت البحث إلى النتائج التالية ٦٩% من العينة قدمت لهم خدمات مساندة مع مساعد شخصي، و ١١% من العينة قدمت لهم خدمات مساعد شخصي فقط، أوضحت البحث أن الأفراد الذين لم يقدم لهم خدمات الدعم المساند تركت في نفوسهم آثارا سلبية على العكس تركت تلك الخدمات ارتياحا في نفوس من قدمت لهم الخدمات المساندة.
- دراسة (**Cornetj . Judy 2011**) اهتمت الدراسة بالخدمات المتنوعة التي تقدم لذوي الاعاقات السمعية من قبل اتحاد الطب الأمريكي وكذلك جمع التبرعات والأموال لتدعيم تلك الخدمات وتوفيرها بالكم والكيف الملائمين لهذه الفئة من ذوي الاحتياجات الخاصة،

وكانت Lend A Neville رائدة في هذا المجال في رعاية المعاقين سمعياً والعمل على تجميع تلك التبرعات التي تساعد على رعايتهم وحل المشكلات التي يعانون منها. نلاحظ من الدراسات السابقة أنها تناولت الرعاية المتكاملة للمعاقين بصرياً وسمعياً دون التركيز على دور الفريق في تقديم هذه الرعاية حيث استفادت الدراسة الحالية في تحديد اوجه الرعاية المتكاملة التي تقدم لهذه الفئة سواء النفسية أو الاجتماعية أو التعليمية أو الترويحية والتي تساعد على حل مشكلاتهم وزيادة التوافق بينهم وبين بيئاتهم.

الإطار النظري

مصطلحات البحث: Terms of study

إطار مقترح: تصور إدراكي للمجالات أو المحاور التي يتكون منها النظام ويتضمن جميع العناصر المكونة للنظام وهو ترجمة لنظريات ثبتت مصداقيتها أكاديمياً، وخالصة فكر إنساني أكاديمي متخصص وجهد علمي يستند إلى التجربة والمقارنة ويعتمد على معايير إدارية وفنية تدعم التطبيق العملي للإطار. ويعرف الإطار بأنه التصور المبني على أهداف معينة، تنطلق وتتلاءم مع واقع الخدمات المقدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة والمستند على محاور أساسية وأخرع مساندة لها، والتي تحدد في ضوء معايير تسعى إلى تلبية حاجات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ومتطلبات ذويهم.

تقويم الخدمات: يعرف كل من جارجيلو وكيلجو (Gargiulo & Kilgo, 2000) عملية تقويم البرامج والخدمات على أنها عملية موضوعية منظمة لجمع المعلومات المتعلقة بالبرامج والخدمات وأنشطتها المختلفة للأغراض للتأكد من قدرتها على تحقيق الغايات والأهداف التي أقيمت من أجلها واقتراح التعديلات التي قد تؤدي إلى تحسين نوعية وفاعلية الخدمات المقدمة، كما يعرفها الباحث على أنها جهد منظم، يتضمن وصف الخدمات وتقييم النتائج المترتبة على اجراءات بهدف تقديم المعلومات والتغذية المرتدة المفيدة لاتخاذ قرارات مناسبة فيما يتعلق بجدوى الخدمات وتحليل مدى تحقيقها للأهداف المتوقعة منه.

نوي الاحتياجات الخاصة ليس هناك إجماع على توحيد معايير هذا المصطلح، وهكذا فقد يعتبر شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة حسب مفهوم بعض الدول ولا يعتبر كذلك في دول أخرى، لكن هناك تعريف هام للأمم المتحدة يختص بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة، وهو يرى أن ذي الاحتياجات الخاصة هو: "الشخص العاجز عن تأمين الضرورات العادية للحياة الفردية والاجتماعية بنفسه بصورة كلية أو جزئية بسبب قصور خلقي أو غير خلقي في قدراته الجسمانية أو العقلية. أما منظمة العمل الدولية فهي ترى في الشخص ذي الاحتياجات الخاصة: "كل فرد تقل فرصه بشكل ملحوظ في تأمين المحافظة على التقدم لعمل مناسب نتيجة قصور جسدي أو عقلي دائم". وهكذا فإن ذي الاحتياجات الخاصة هو حالة: "من ليس له القدرة على تلبية متطلباته وأداء دوره الطبيعي في الحياة المتصلة بعمره وجنسه وخصائصه الاجتماعية والثقافية، وذلك نتيجة الإصابة أو العجز في أداء الوظائف الفسيولوجية أو الاجتماعية". فالأفراد ذوو الاحتياجات الخاصة أو ذوو الاحتياجات غير العادية هم الأفراد الذين ينحرف أدائهم عن الأداء الطبيعي إلى درجة تصبح معها الحاجة إلى البرامج التربوية الخاصة حاجة ماسة خصوصا عندما يتعلق الأمر بفتة ذوي الإعاقات المتعددة أو ذوي الإعاقات المضاعفة كشلل الدماغ والتخلف العقلي معا أو الصمم أو غير ذلك من أنماط الإصابة بأكثر من إعاقة، وعليه فإننا يمكن أن نعمل تعريف الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة السابقة في التعريف الآتي "الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة هم الأطفال الذين لديهم قصور كلي أو جزئي بشكل مستديم في قدراتهم الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو الأكاديمية أو النفسية إلى الحد الذي يستوجب تقديم خدمات التربية الخاصة من قبل مراكز متخصصة ومعتمدة".

منهج البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث قام الباحثون باستخدام المنهج شبه التجريبي لتكوين الإطار النظري للبحث في جمع البيانات باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات: المصادر الثانوية: والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات التأثير والدوريات والمقالات والتقارير، والإيمان والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة. المصادر الأولية: والتي تتمثل في جميع البيانات الأولية من خلال استمارة استقصاء كأداة رئيسية للبحث ثم توزيعها على عينة البحث.

حدود البحث

تتمثل حدود البحث في الآتي:

- أ- الحدود الزمانية: تمثلت الحدود في الفترة من عام ٢٠١٧ - ٢٠١٨
- ب- الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية في مركز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس

عينة البحث

اقتصر البحث على عينة عمدية من أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة المترددين على المركز (١٠٠) مفردة.

إجراءات البحث

أداة البحث: تم تصميم استمارة استبيان لاستطلاع آراء أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة المتعاملين مع المركز حول مستوى جودة الخدمات المقدمة لأطفالهم، تتألف الاستمارة من خمسة أبعاد رئيسية مشتملة على اثنتين وعشرين عبارة، وهذه الأبعاد هي: (البعد الأول: الملموسية: ويشتمل على أربعة عبارات، البعد الثاني: الاعتمادية: ويشتمل على خمسة

عبارات، البعد الثالث: الاستجابة: ويشتمل على أربعة عبارات، البعد الرابع: ويشتمل على أربعة عبارات، البعد الخامس: التعاطف: ويشتمل على خمسة عبارات).

صدق وثبات أداة البحث:

ثبات الاستبيان: للتحقق من ثبات الاستبيان لإمكانية الاعتماد على نتائج الاستبيان استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)، ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة.

جدول (١): ثبات العبارات لأبعاد جودة الخدمة

أبعاد جودة الخدمة	عدد العبارات	قيمة ألفا
الملموسية	٤	٠,٥٧٩
الاعتمادية	٥	٠,٦٥٨
الاستجابة	٤	٠,٥٨٤
الثقة	٤	٠,٦٨٩
التعاطف	٥	٠,٦٩١
إجمالي جودة الخدمة	٢٢	٦٧٥

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات جميعها قيم جيدة حيث تراوحت قيم معامل الثبات بين (٠,٥٧٩، ٠,٦٥٨، ٠,٥٨٤، ٠,٦٨٩، ٠,٦٩١) لأبعاد جودة الخدمة (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الثقة - التعاطف) على التوالي وهي قيم مرتفعة أكبر من (٠,٥)، وكانت قيمة ألفا لإجمالي جودة الخدمة (٠,٩٦٣) وهي قيمة جيدة أكبر من (٠,٥)، وتشير هذه القيم من معاملات الثبات إلى صلاحية العبارات وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

صدق الاتساق الداخلي للاستبيان: تم حساب معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد جودة الخدمة بالدرجة الكلية لجودة الخدمة، وقام الباحثون بحساب صدق الاتساق الداخلي كآتي:
جدول (٢): صدق الاتساق الداخلي لجودة الخدمة

أبعاد جودة الخدمة	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة المعنوية
الملموسية	٠,٣١٠ (**)	٠,٠٠٢
الاعتمادية	٠,٧٧٦ (**)	٠,٠٠١
الاستجابة	٠,٥١٧ (**)	٠,٠٠١
الثقة	٠,٥٥٨ (**)	٠,٠٠١
التعاطف	٠,٨١٢ (**)	٠,٠٠١

من جدول صدق الاتساق الداخلي السابق لأبعاد جودة الخدمة نجد أن معامل الارتباط بين أبعاد جودة الخدمة وإجمالي جودة الخدمة دالة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي لأبعاد جودة الخدمة وبلغت قيم معامل ارتباط بيرسون بين (٠,٣١) ، (٠,٧٧٦) ، (٠,٥١٧) ، (٠,٥٥٨) ، (٠,٨١٢) لكل (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الثقة - التعاطف) على التوالي.

نتائج البحث ومناقشتها

اختبار صحة الفروض:

الفرض الرئيسي: تتحقق أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية والملموسية والاستجابة والتوكيد والتعاطف) المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس. قام الباحثون بتحليل البيانات بعد جمعها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ومعامل ارتباط بيرسون لأبعاد استمارة الاستبيان الخاصة بتقييم مستوى فعالية الخدمات المقدمة بالمركز من وجهة نظر أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة المترددين على المركز وكانت النتائج:

جدول (٣): يوضح العلاقة الارتباطية بين أبعاد جودة الخدمات ومستوى الخدمة المقدمة من وجهة نظر أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة

أبعاد مقياس جودة الخدمات المقدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي المئوي	الترتيب
البعد الأول: الملموسية	٢,١٤	٠,٣٢	٧١,٣٥	الثالث
البعد الثاني: الإعتمادية	٢,١٥	٠,٣٢	٧١,٦٧	الثاني
البعد الثالث: الاستجابة	٢,٠١	٠,٢٩	٦٦,٨٣	الخامس
البعد الرابع: الثقة	٢,١٦	٠,٣٥	٧٢,٠٨	الأول
البعد الخامس: التعاطف	٢,١٠	٠,٣٢	٧٠,٠٠	الرابع
جودة الخدمة	٢,١٢	٠,١٩	٧٠,٥١	

يتضح من الجدول السابق اختبار هذه الفرضية من خلال اجابات (مفردات العينة) من أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة المتعاملين مع المركز على العبارات المتضمنة في المقياس، وتم الاعتماد على الاحصاءات الوصفية لتلك الاجابات للتحقق من صحة الفرض وتبين التالي:

- المتوسط العام للملموسية (٢,١٤) بوزن نسبي (٧١,٣٥%)، وكان ترتيب البعد الثالث بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة.
- المتوسط العام للإعتمادية (٢,١٥) بوزن نسبي (٧١,٦٧%)، وكان ترتيب البعد الثاني بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة.
- المتوسط العام للاستجابة (٢,٠١) بوزن نسبي (٦٦,٨٣%)، وكان ترتيب البعد الخامس بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة.
- المتوسط العام للثقة (٢,١٦) بوزن نسبي (٧٢,٠٨%)، وكان ترتيب البعد الأول بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة.
- المتوسط العام للتعاطف (٢,١٠) بوزن نسبي (٧٠,٠٠%)، وكان ترتيب البعد الرابع بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة.
- بلغ المتوسط العام لإجمالي جودة الخدمة (٢,١٢) بوزن نسبي (٧٠,٥١%) وهو دلالة على موافقة العينة على عبارات جودة الخدمة ككل.

من النتائج السابقة ثبت صحة الفرض الرئيسي "تتحقق أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية والملموسية والاستجابة والتوكيد والتعاطف) المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس".

الفرض الفرعي الأول: "تتحقق عناصر الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

جدول (٤): نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات الملموسية

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٣	٦٩,١٠	٠,٦٤	٢,٠٧	يحتاج المركز إلى تحديث الأجهزة والأدوات العلاجية المستخدمة حالياً
١	٧٩,٨٦	٠,٤٩	٢,٤٠	طبيعة غرف الكشف والعلاج ومكاتب الأخصائيين والعاملين وأماكن الانتظار الحالية تتلاءم مع توقعاتك
٤	٦٣,٨٩	٠,٧٢	١,٩٢	تهتم إدارة المركز بطريقة وهبئة ملابس الأخصائيين والعاملين ومدى ملائمتها لمستوى الخدمة المقدمة
٢	٧٢,٥٧	٠,٥٠	٢,١٨	تعتقد أن إدارة المركز وفرت المستلزمات المادية في الفقرات (٣-١) ضمن امكانياتها المتاحة والتي تتناسب مع توقعاتك لذلك

يتبين من الجدول السابق أن متوسطات العبارات قد تراوحت بين (١,٩٢-٢,٤٠) بوزن نسبي (٦٣,٨٩%-٧٩,٨٦%) وتشير تلك النسب إلى موافقة عينة البحث لعبارات الملموسية كما بالجدول أعلاه. من النتائج السابقة ثبت صحة الفرض الفرعي الأول: "تتحقق عناصر الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

الفرض الفرعي الثاني: "تتحقق عناصر الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

جدول (٥): نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات الاعتمادية

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الإتحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٣	٧٠,٣٣	٠,٤٠	٢,١١	تلتزم إدارة المركز بعودها لأهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في مجال تقديم الخدمات التشخيصية والتأهيلية والعلاجية وتوفير البيئة الملائمة كما تتوقعها
٥	٦٦,٦٧	٠,٦٧	٢,٠٠	تتعاطف إدارة المركز مع أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة عند تقديمهم للشكاوى كما تتوقعها.
٤	٦٩,٦٧	٠,٥٥	٢,٠٩	تهتم إدارة المركز بتقديم الخدمات المختلفة في الوقت المحدد وبشكل سريع ودقيق
٢	٧٥,٦٧	٠,٤٩	٢,٢٧	يضع أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ثقتهم في مهارات الأخصائيين والأطباء بالمركز باختلاف تخصصاتهم بثقة وأمان.
١	٧٦,٠٠	٠,٥١	٢,٢٨	تهتم إدارة المركز بشكل دقيق بتسجيل بيانات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وحالتهم المرضية والعلاجية والتأهيلية في السجلات والكمبيوتر

يتبين من الجدول السابق أن متوسطات العبارات قد تراوحت بين (٢,٠٠ - ٢,٢٨) بوزن نسبي (٦٦,٦٧% - ٧٦,٠٠%) وتشير تلك النسب إلى موافقة عينة البحث لعبارات الاعتمادية كما بالجدول أعلاه. من النتائج السابق ثبت صحة الفرض الفرعي الثاني: "تحقق عناصر الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

الفرض الفرعي الثالث: "تحقق عناصر الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

جدول (٦): نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات الاستجابة

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٣	٦٤,٦ ٧	٠,٦٣	١,٩٤	في تصورك يتم اخبار أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بأوقات تقديم الخدمة لهم
٢	٦٨,٠ ٠	٠,٥١	٢,٠٤	لا تتوقع أن يحصل الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة على الخدمة الفورية من قبل الأخصائيين والعاملين بالمركز
١	٧٠,٣ ٣	٠,٤٥	٢,١١	يرغب الأخصائيون والعاملون بالمركز في مساعدة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وأهاليهم بشكل دائم.
٤	٦٤,٣ ٣	٠,٦١	١,٩٣	رغم انشغال الأخصائيين والعاملين بالمركز بتقديم الخدمات إلا أنهم يتجاوبون مع طلبات أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة فوراً

يتبين من الجدول السابق أن متوسطات العبارات قد تراوحت بين (١,٩٣-٢,١١) بوزن نسبي (٦٤,٣٣%-٧٠,٣٣%) وتشير تلك النسب إلى موافقة ضعيفة من عينة البحث لعبارات الاستجابة كما بالجدول أعلاه. من النتائج السابقة ثبت صحة الفرض الفرعي الثالث: "تتحقق عناصر الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

الفرض الفرعي الرابع: "تتحقق عناصر الثقة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

جدول (٧): نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات الثقة

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
١	٧٩,٠٠	٠,٥٤	٢,٣٧	في تصورك، يجب أن تكون لدى أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة الثقة الكاملة في العاملين بالمركز.
٣	٧٤,٠٠	٠,٤٨	٢,٢٢	في تصورك، يجب أن يطمئن أهالي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة أن أبنائهم في أيدي أمينة مع الأخصائيين والعاملين بالمركز
٤	٥٩,٠٠	٠,٦٨	١,٧٧	هل تلمس أن الأخصائيين والعاملين بالمركز متفاعلين مع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وأهاليهم ويتعاملون معهم بلطف ولباقة
٢	٧٦,٣٣	٠,٤٨	٢,٢٩	تتوفر لدى الأخصائيين والعاملين بالمركز الخبرة والجدارة والمصداقية في أداء عملهم مما يتحتم على إدارة المركز أن تقدم الدعم لهم

يتبين من الجدول السابق أن متوسطات العبارات قد تراوحت بين (١,٧٧ - ٢,٣٧) بوزن نسبي (٥٩,٠٠% - ٧٩,٠٠%) وتشير تلك النسب إلى موافقة عينة البحث لعبارات الثقة كما بالجدول أعلاه. من النتائج السابقة ثبت صحة الفرض الفرعي الرابع: "تتحقق عناصر الثقة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

الفرض الفرعي الخامس: "تتحقق عناصر التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

جدول (٨): نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات التعاطف

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
١	٨٢,٣٣	٠,٥٢	٢,٤٧	يجب على إدارة المركز أن تولي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة عناية شخصية
٣	٧١,٣٣	٠,٤٠	٢,١٤	الأخصائيين والعاملين بالمركز لديهم القدرة على تقديم عناية خاصة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة
٢	٧٧,٦٧	٠,٤٧	٢,٣٣	يجب على الأخصائيين والعاملين بالمركز معرفة حاجات ومتطلبات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وأهاليهم
٤	٦٦,٦٧	٠,٦٧	٢,٠٠	في الواقع تقدم إدارة المركز أفضل ما لديها للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وأهاليهم
٥	٥٢,٠٠	٠,٥٤	١,٥٦	تعمل إدارة المركز بساعات عمل حسب حاجات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة

يتبين من الجدول السابق أن متوسطات العبارات قد تراوحت بين (١,٥٦-٢,٤٧٧) بوزن نسبي (٥٢,٠٠%-٨٢,٣٣%) وتشير تلك النسب إلى موافقة عينة البحث على جميع عبارات التعاطف كما بالجدول أعلاه. من النتائج السابقة ثبت صحة الفرض الفرعي الخامس: "تتحقق عناصر التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس".

ومن خلال النتائج السابقة أن أبعاد جودة الخدمة المقدمة قد تحققت بنسب متوسطة إلى جيدة وبالتالي تعطي انطبعا عاما بأن مستوى الخدمة مقبول، ولكن الأمر يتطلب تحسين جودة الخدمة والنهوض بها من الحالة المتوسطة إلى المرتفعة والممتازة كونها خدمات تتعلق برعاية الطفل ذوي الاحتياجات الخاصة، وهذا يعني في واقع الأمر أن هناك عوامل مازالت غير مدركة وتتطلب وعي إدارة المركز والعمل على الاستفادة من نتائج الدراسة وآراء أهالي الأطفال، الأمر الذي يتطلب تحديدها ووضع الحلول المناسبة لها.

مما يتطلب ضرورة رفع كفاءة وتحسين مستوى الخدمة المقدمة بالمركز وتطويرها، بالإضافة إلى التزام المركز بتقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وفق معايير ضبط الجودة في الخدمات المقدمة؛ إلا أن تواجد هذه المعايير بالمركز لا يرقى إلى تقديم خدمة جيدة جدا أو ممتازة، وإن وجدت فلا تفعل بالشكل المطلوب لتقديم الخدمة على أكمل وجه بشكل يُرضي العاملين وأهالي الأطفال. وبشكل كبير يعزى السبب إلى أن نفقات مثل هذا النوع من الخدمات مرتفعة ومكلفة ماديا خاصة وأن موارد المركز محدودة للغاية ويقدم خدماته بأجور رمزية جدا للمتريدين عليه، علاوة على محدودية صلاحيات العمل على اعتبار أن المركز يتبع مؤسسة حكومية لا يزال الروتين ورتابة القرارات الإدارية معوقا للتوسع وتطوير وتحسين جودة الخدمة وهذا يحتاج إلى مزيد من الجهود والخبرات والامكانيات والدعم المادي وتأهيل الكوادر الإدارية والفنية والأخصائيين، حيث أن تقديم مثل هذه الخدمات بشكل ينافس مراكز مرموقة بدول أوروبية وخليجية يحتاج إلى فريق عمل ومتابعة دؤوبة والتزام بتطبيق معايير جودة الخدمة والتحسين المستمر، كما يجب تقديم دورات تدريبية وورش عمل متخصصة للعاملين والأخصائيين لكي يتم تدعيم تقديم الخدمة بمستويات ترضي توقعات وطموح المتردين على المركز وترقى إلى مستويات عالية من الجودة.

إن أبعاد جودة الخدمة وعناصرها هي مكونات رئيسية لا مناص من الالتزام بتطبيقها يمكن تقديم الخدمة إلا من خلالها، وهذا يتفق مع دراسة محمد على أحمد السوالمه (٢٠١٣) التي هدفت إلى تقديم الخدمات لأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في مؤسسات التربية الخاصة في الأردن وذلك من وجهة نظر المعلمين والمديرين وأولياء الأمور ومعرفة ما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستوى فاعلية البرامج والخدمات المقدمة باختلاف تصنيف المؤسسات حيث تبين ارتفاع مستوى تقديم الخدمة من وجهة نظر العاملين وكانت متوسطة من وجهة نظر أولياء الأمور، بالإضافة إلى دراسة اشراح سلام المغاربة (٢٠١٤) والتي توصلت إلى أنه في ضوء الاجهزة والامكانيات التكنولوجية المساعدة تحقق مستوى الرضا عن تقديم الخدمة بدرجة مرتفعة، وصولاً إلى دراسة هشام عبد الفتاح؛ جميل محمود (٢٠١٦) والتي توصلت إلى وجود مؤشرات بدرجة متوسطة في بعدي الإدارة والعاملين وبيئة العمل في تقديم الخدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.

ومن الجدير بالذكر هنا التنويه بأن الدرجة المتوسطة لا تعطي الانطباع بأن الوضع القائم حالياً للخدمات المقدمة للأطفال بمركز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة سيئ ويؤدي إلى التشاؤم، ولكنه يعطي انطباعاً بأن الخدمة مقبولة، ولكن تتطلب مزيداً من التحسين والتطوير والاستدامة، وخاصة وأن كلية الدراسات العليا للطفولة بجامعة عين شمس والتابع لها المركز، يصعد التقدم للاعتماد من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد؛ وهو ما يعني تطبيق معايير الجودة في ذات الشأن، كما أن إدارة الكلية والمركز لا تدخر جهداً في السعي لتوفير الدعم اللازم للمركز من وسائل غير تقليدية، وهو ما حدا بها مؤخراً إلى عقد بروتوكولات تعاون مع مؤسسات مجتمعية لضخ مزيد من الدعم بصورة المختلفة لمركز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

التوصيات

- وضع خطة استراتيجية تشمل (تحسين جودة الخدمات العلاجية والتأهيلية المختلفة المقدمة بالمركز - رفع كفاءة الأخصائيين والعاملين بالمركز من خلال تقديم دورات تدريبية متخصصة بصفة منتظمة - زيادة الدعم المادي والعلمي والتقني المقدم للمركز من خلال التعاون مع مؤسسات المجتمع - العمل على تحسين مستوى دخل العاملين والأخصائيين بالمركز).
- دعم البحوث المستقبلية المتعلقة بتحسين جودة الخدمات المقدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.

المراجع

- السوالمه، محمد على أحمد (٢٠١٣): تقييم فاعلية الخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقات المتعددة في مؤسسات التربية الخاصة في الأردن من وجهة نظر المعلمين، والمديرين، وأولياء الأمور، وتقديم نموذج مقترح لتطويرها- رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا جامعة عمان، الأردن
- الشلول، علي (٢٠٠٥): تقويم البرامج التربوية المقدمة للمعاقين عقليا بمراكز التربية الخاصة في مدينة عمان من وجهة نظر المديرين والمعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن
- المغاربة، انشراح سالم (٢٠١٤): تقييم واقع البرامج التربوية والخدمات المساندة المقدمة لطلبة ذوي الإعاقة البصرية في المملكة المغربية في ضوء المعايير العالمية وتقديم نموذج مقترح لتطويرها، رسالة دكتوراه، كلية التربية جامعة مراكش، المغرب
- المكانين، عبدالفتاح عطوي؛ الصمادي، جميل محمود (٢٠١٦): تقويم فاعلية مراكز التربية الخاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد ٠٣، ص ٠٨٥:٠٠٩
- حسن، محمد عبد الرحمن (٢٠١٧): مؤشرات تخطيطية لزيادة فاعلية فريق العمل في تقديم رعاية متكاملة للمعاقين بصرياً، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية قسم التخطيط العمراني جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية

عبد الباقي، نادية (٢٠١٢): تصور مقترح لتفعيل دور الجمعيات الأهلية المصرية في تأهيل المعوقين حركيا في ضوء خبرات بعض الدول - رسالة ماجستير، كلية التربية جامعة الفيوم

الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، محدثا بتاريخ ٢٠١٨/٨/١
[https://www.capmas.gov.eg/Pages/IndicatorsPage.aspx?pagBradley N.\(e_id](https://www.capmas.gov.eg/Pages/IndicatorsPage.aspx?pagBradley N.(e_id)

(الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للاستعلامات محدثا بتاريخ ٢٠١٩/٣/١٤).
(<http://www.sis.gov.eg/News/Search?lang=ar/12487r>)

(Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988

Hedrick. Norma J. Stumbo. David L. Nordstrom: Personal Assistant Support for Students with Severe Physical Disabilities in Postsecondary Education, Journal of Postsecondary Education and Disability. 25(2). 161 – 177, 161.2011.

Nora Griffin-Shirley: A survey on the Use of Mobile Applications for People who are visually impaired, Journal of visual impairment & blindness 111 (4): 307-323. July 2017.

**A PROPOSED FRAMEWORK FOR EVALUATING
THE SERVICES PROVIDED TO CHILDREN WITH
SPECIAL NEEDS - AN EMPIRICAL STUDY**

[14]

**Elsayed A. Elsheikh⁽¹⁾; Mohamed S. Mostafa⁽¹⁾
Nader A. Fanous⁽²⁾ and Heba Allah Adem⁽²⁾**

- 1) Faculty of Postgraduate, Childhood Studies, Ain Shams University
2) Faculty of Commerce, Ain Shams University

ABSTRACT

The study aims to develop a proposed framework for evaluating the provided services to children with special needs at the Care Center of People with Special Needs, Faculty of Postgraduate Childhood Studies, Ain Shams University. The study sample consisted of (100) sample from the parents of children with special needs who deal with this Care Center. The researchers used the semi-experimental approach based on a questionnaire form to survey the effectiveness of provided services to children with special needs at the Care Center, as well as to serve the research objective. Then data were analyzed statistically by SPSS. The research results show that is a correlation between the main dimensions of services quality and the level of provided services in the care center of children with special needs in Ain-Shams University. As the level of diagnostic, treatment and rehabilitation services provided by the center plays a pivotal role in achieving the satisfaction of the families of children with special needs. The study provides a set of recommendations, such as the need to develop a strategic plan that aims to improve the quality of the various treatment and rehabilitation services at the care center through providing material, scientific and technical support, and also exchange experience through cooperation with community institutions, as well as raise the income level of staff and specialists at the care center.