تاريخ استقبال المقال:2019/03/11 تاريخ قبول نشر المقال:2019/03/12 تاريخ نشر المقال: 25 /2019/03

الرّضا الأسري عن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في معاهد التربية الخاصة

د. أميطوش موسى – جامعة تيزي وزو

أ. سكاي سمية – جامعة تيزي وزو

ملخص

موضوع الدراسة هو الرضا الاسري عن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في معاهد التربية الخاصة، هدفت إلى معرفة مستوى رضا الأولياء عن الخدمات والبرامج التي يتلقاها ابنائهم في مراكز التربية الخاصة، والتعرف على ما إذا كان هناك فروق في مستوى رضا الأولياء عن البرامج والخدمات التي يتلقاها ابنائهم في مراكز التربية الخاصة بدلالة نوع الجنس، وأيضا التعرف على ما إذا كان هناك فروق في مستوى رضا الأولياء عن البرامج والخدمات التي يتلقاها ابنائهم في مراكز التربية الخاصة بدلالة المستوى التعليمي لديهم، تكونت عينة الدراسة من (100) ولي أمر، تم اختيارهم بطريقة عشوائية ، استخدم الباحث مقياس الرضا الاسري عن الخدمات المقدمة من طرف مراكز التربية الخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة، وهذا بعد التأكد من الخصائص السيكومترية للمقياس(الصدق والثبات). وبعد التحليل الاحصائي للبيانات باستعمال برنامج (spss) توصلنا إلى النتائج التالية:

– مستوى رضا الاولياء عن الخدمات التي يتلقاها أبنائهم في مراكز التربية الخاصة مرتفع.

–عدم وجود فروق دالة احصائيا بين الاولياء في الرضا عن الخدمات التي يتلقاها أبنائهم بدلالة الجنس.

– عدم وجود فروقدالة احصائيا بين الاولياء في الرضا عن الخدمات التي يتلقاها أبنائهم بدلالة المستوى التعليمي لديهم.

الكلمات المفتاحية: الرضا الاسري، ذوي الاحتياجات الخاصة، الخدمات المقدمة في مراكز التربية الخاصة.

Résumé :

L’étude a été menée sur un échantillon estimée a (100) parentschoisi par hasard, après avoir utilisé le teste de satisfaction de la spécialité de la formation élaboré par le chercheur، après avoir assurée de la fiabilité du teste qui est de (0.92), et après l’analyse statistique (spss), on est arrivé aux résultats suivants :

- Le niveau de satisfaction des stagiaires de leurs spécialités de la formation est élevé.

- Il n’existe pas de relation statistique significative entre les Stagiaires sur la satisfaction des spécialités manuelle ou bureautique.

مقدمة:

يعدّ دمج ذوي الحاجات الخاصة في المجتمع أمرا ضروريا وكأنّهم أشخاص عاديون يمارسون حياتهم كغيرهم من الأفراد، ويساهمون في التّنمية الاقتصادية، فهي ثروة لا يستهان بها.وفي هذا الصدد برزت أهمية تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة ، فالمجتمعات المتقدمة تعطي قدرا وافرا من الرعاية المختلفة الجوانب من طرف هيئات متخصصة، ومركز تعنى بالتربية الخاصة،و تجهيزه ابأحدث الوسائل والتقنيات يسهر عليها اخصائيين نفسانيين، اطباء، مربين، يعملون على تأهيل هذه الفئة لكيلا تكون عالة على المجتمع.

إنّ ذوي الاحتياجات الخاصة من الافراد الذين يجدر الاهتمام بهم وجعلهم يشاركون في عملية التنمية، مع محاولة الاهتمام بهم من مختلف الجوانب لتحقيق رضاهم وارتيا حهم في المؤسسة، وهذا بالتنسيق من الاسرة كونها الركيزة الاساسية في غرس الروح المعنوية لدى ابنائهم من أجل المثابرة والاستمرار في تحقيق التقدم والتأهيل المهني، فرضا الأسرة ينعكس ايجابيا على مدى التعلم لدى ابنائهم،

أما إذا كانت الأسرة ليست راضية عن برامج وخدمات التي تقدمها مراكز التربية الخاصة يؤدي إلى النفور وبذلك هدر طاقة بشرية كان من الممكن أن تكون عضوا فعالا في المجتمع.

1-الإشكالية:

يعاني قرابة 2 مليون شخص من الإعاقة في الجزائر، حيث أنّ عدد الأشخاص المعاقين حركيا هو الأكثر ارتفاعا بين أنواع الإعاقات الأخرى بنسبة (44) بالمائة من مجموع عدد المعاقين، وتتكفل الدولة بتوفير التجهيزات لأكثر من (100) ألف معاق سنويا، وكل جهاز يكلف (100) ألف دينار خاصة الأعضاء الاصطناعية،تشير آخر أرقام الديوان الوطني للإحصائيات قدمتها وزارة التضامن الوطني والأسرة عشية الاحتفال باليوم العالمي للمعوقين المصادف للثالث ديسمبر من كل سنة، إلى أنّ عدد الأشخاص المعاقين في الجزائر بلغ (1975084) شخصا منهم (284073) معاق حركي و (73937) معاق سمعي و(173362) معاق بصري و(167331) معاق ذهني و(85611) شخص يعانون من إعاقات متعددة و (626711) شخص يعانون من أمراض مزمنة و(50299) شخص يعانون من إعاقات أخرى بالإضافة إلى (29380) معاق غير مصرح بهم.

وبخصوص التقسيم حسب السّن، تظهر نفس الإحصائيات أنّ (131955) طفل تتراوح أعمارهم من 0 إلى 5 سنوات يعانون من إعاقة، في حين بلغ عدد الأطفال المعاقين الذين يتراوح سنهم بين 5 و19 سنة (319945) وأولئك الذين تجاوزوا العشرين فقد بلغ عددهم (1493796) معاق، علما أنّ عدد الأشخاص المعاقين حركيا هو الأكثر ارتفاعا بين أنواع الإعاقات، حيث يمثلون نسبة 44 بالمائة من مجموع عدد المعاقين، وبخصوص الأسباب الرئيسية للحالات المسجلة في الجزائر تظهر الإحصائيات أن 28.5 بالمائة من الإعاقات ظهرت منذ الولادة أو تعتبر وراثية في حين تعتبر 16.7 بالمائة آثار حوادث أو جراحات و14.2 بالمائة تمثل أعراضا إثر أمراض معدية.

يرى العديد من الخبراء والباحثين أنّ نجاح التّكوين المهني في إعداد المهارات وتوفير النوعيات اللازمة للعمل لا يتحقق إلا من خلال العمل الجيّد وبشكل فعال، فمن خلال الإحاطة بالبرامج المعتمدة في التّكوين المهني، إذ يؤكد المختصون أنّ النّجاح في تأهيل الأفراد لا يتحقق إلا إذا وجد تلاؤما بينها وبين البرامج المعتمدة كما أنّ للإمكانيات المستخدمة دور في تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة كل هذا يدل على ضرورة الاعتناء بهذه الفئة لتحقيق عنصر الرضا والعيش بصورة طبيعية، ولعل وجهة نظر الاولياء ورضاهم عن الخدمات التي تقدمها هذه المراكز أحسن دليل على الرعاية الجيدة من قبل هذه المؤسسات لهذه الفئة.

إنّ المتصفح لواقع ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر يجد أنّ هذه الفئة تعاني في شتّى مجالات الحياة ونظرا للظروف الاسرية والاجتماعية المتدنية يلجأ الكثير من الاولياء الى إحالة أبنائهم إلى مركز نظامية لعلهم يحققون تأهيلا لأبنائهم من أجل كسب الاستقلالية النفسية والاجتماعية والاقتصادية لأبنائهم، ومن جهة أخرى، الواقع المحبط الذي يواجه الأطفال المعاقين في سنّ التمدرس، حيث ترفض المؤسسات التّعليمية تسجيلهم، وتوجههم إلى مدارس خاصة بهذه الفئة، غير أنّ عددها قليل جدّا على مستوى الوطن، وهي منعدمة في الكثير من الولايات، كما أنّ معظم الأطفال المعاقين ينتمون إلى أسر معوزّة وليس في مقدورها ضمان مصاريف التنقل لأبنائها، ما يفسّر ارتفاع نسبة الأميّة بين ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر، التي تفتقد، خلافا للعديد من الدول، وحتى المجاورة منها، إلى وسائل نقل خاصة بالمعاقين حركيا وفضاءات لهم (**اديب، زكي،2008، 1**).

من أجل ذلك سعت الدولة إلى بناء هذه المراكز وتحديثها بأحدث التقنيات وتزويدها بأخصائيين نفسانيين ومربين واطباء يسهرون على تقديم خدمات تربوية، نفسية، صحية، اجتماعية واقتصادية، بهدف تمكين هذه الفئة كل حسب اعاقته على التكيف،

صدرت في الجزائر عدة قوانين خاصة بحماية ذوي الاحتياجات الخاصة ، ويأتي على رأسها قانون رقم02 -09 المؤرخ في 12 صفر1423الموافق 9 مايو 2002،والمتعلق بحماية الأشخاص- المعوقين، والذين صعلىضمانت ليم إجباري للأطفال والمراهقين المعوقين،حيث خصص الفصل الثالث منهل موضوعا لتربية والتكوين المهني وإعادة التدريب الوظيفي وإعادة التكييف.

باعتبار أنّ الأسرة هي همزة وصل بينها وبين هذه المراكز، اذ هي على دراية كبيرة بما يتلقى ابنائهم من برامج وخدمات وكذا على دراية بمدى تقدم واستفادة ابنائهم من هذه البرامج ويعكس ذلك على مدى التفاعل ورضا أولياء ذوي الاحتياجات الخاصة.

من خلال هذا المنطلق فإن هذه الدراسة سنحاول أن نبرز ما إذا كان اولياء الامور راضين بما يقدم لأبنائهم من خدمات في برامج التربية الخاصة ويمكن في ضوء ما سيق حصر تساؤلات الدراسة فيما يلي:

تساؤلات الدراسة:

- ما مستوى الرضا لدى أولياء ذوي الحاجات الخاصة عن الخدمات المقدمة لأبنائهم؟
- هل توجد فروق في الشعور بالرضا لدى أولياء ذوي الحاجات الخاصة عن الخدمات المقدمة لأبنائهم بدلالة الجنس؟
- هل توجد فروق في الشعور بالرضا لدى أولياء ذوي الحاجات الخاصة عن الخدمات المقدمة لأبنائهم بدلالة المستوى التعليمي للأولياء؟

1- فرضيات الدراسة:

- مستوى الرضا لدى أولياء ذوي الحاجات الخاصة عن الخدمات المقدمة لأبنائهم مرتفع.
- توجد فروق في الشعور بالرضا لدى أولياء ذوي الحاجات الخاصة عنالخدمات المقدمة لأبنائهم بدلالة الجنس (ذكور، اناث).
- توجد فروق في الشعور بالرضا لدى أولياء ذوي الحاجات الخاصة الخدمات المقدمة لأبنائهم بدلالة المستوى التعليمي (الرابعة متوسط فما أقل وثانوي فما أكثر).

2- اهداف الدراسة:

- معرفة مستوى الرضا لدى الأولياء عن الخدمات التي يتلقاها ابنائهم في مراكز التربية الخاصة.
- التعرف على ما إذا كان هناك فروق في مستوى الشعور بالرضالدى الأولياء عنالخدمات التي يتلقاها ابنائهم في مراكز التربية الخاصة بدلالة الجنس.
- التعرف على ما إذا كان هناك فروق في الشعور بالرضا لدى الأولياء عن الخدمات التي يتلقاها ابنائهم في مراكز التربية الخاصة بدلالة المستوى التعليمي.

3- أهمية البحث:

- الاستفادة من نتائج الدراسة من خلال العمل على تحسين الخدمات التي تتلقاها هذه الفئة في مراكز التربية الخاصة.
- وضع استراتيجيات تمكن الاسرة من أجل مرافقة ومشاركة ابنائهم اثناء وبعد التأهيل، وتوثيق الصلة بين الأولياء ومراكز التربية الخاصة.
- الوقوف عند نقاط الضعف ونقاط القوة في برامج التربية الخاصة، والعمل على تقويتها.

- تحديد المفاهيم:

4-1-مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة:

تعرف فئة ذوي الاحتياجات الخاصة "بأنّها أولئك الأفراد الذين يقعون في طرفي التوزيع الطبيعي بناء على السّمة النفسية أو البدنية أو الطّبية التي تميزوها، وقد أطلق عليهم ذوي الاحتياجات الخاصة نظرا لأنّ حاجاتهم النفسية والذهنية والتربوية تختلف عن حاجات الأفراد العاديين **(عصام، توفيق قمرة، 2008: 53)**.

كما يمكن تعريف ذوي الاحتياجات الخاصة "بأنّهم كفئات أو أفراد مختلفون فيما بينهم فيما يتعلق بخصائصهم الشّخصية والانفعالية والاجتماعية، إلا أنّهم يتشابهون مع أقرانهم العاديين في بعض الخصائص والحاجات العامة، ولكن هناك حاجات خاصة تفرضها الإعاقة وبالرغم من وجود بعض الحاجات العامة بين المعوقين إلا أنّهم لا يمثلون فئة متجانسة، فهم يختلفون اختلافا كبيرا عن بعضهم البعض، بحيث إذا تم مراعاتها تأهلهم ليصبحوا أكثر فاعلية في المجتمع" **(علي، عبد النبي حنيفي،2000: 27)**.

بينما يعرفها "**زكي حسين زيدان**" " بأنّها الفئات غير السوية جسميا أو حسيا أو فكريا أو حركيا أو اجتماعيا أو عقليا يصفهم المجتمع بالشّذوذ وغير الأسوياء لمعتقدات مختلفة ويحتاجون إلى رعاية خاصة وبيئات علاجية مناسب. **(زكي، زكي محمد زيدان، 2009: 11)**.

ذوو الاحتياجات الخاصة تعني أيضا" فئة من الأفراد الذين يختلفون عن العامة في صفاتهم وقدراتهم العقلية أو الحسية أو البدنية أو الانفعالية والسلوكية مما يجعلهم في حاجة إلى تدخل ومساعدة مكانات خاصة تعمل على دعم تكيفهم مع المجتمع، ويدخل فيمن الأسرة والمجتمع لتوفير أساليب وامكانات عقلية وحسية وبدنية فائقة نطاق هذه الفئة من يطلق عليهم المعاقين وكذلك من يتمتعون بقدرات متميزة وبموهبة فطرية خلاقة **(حسن، محمد النواصرة، 2006: 22-23)**.

الأطفال ذوو الاحتياجات الخاصة " هم الذين يختلفون عن غيرهم أو ينحرفون عنهم في جانب أو أكثر من جوانب شخصيته، بحيث يبلغ هذا الاختلاف درجة تشعر عندها الجماعة أنّ هؤلاء بحاجة إلى خدمات معينة نتيجة احتياجاتهم المختلفة التي تختلف عن احتياجات الأطفال العاديين الأصحاء، وهذا الاختلاف قد يكون في أيّ جانب من جوانب النمو المختلفة وهي:

أ. الجانب العقلي. د. الجانب الانفعالي .ب. الجانب الجسمي. هـ. الجانب الاجتماعي .ج. الجانب اللغوي. و. الجانب الحركي. **(اسماعيل، عبد الفتاح عبد الكافي، 2004: 43)**.

4-2-مفهوم الرضا:

ورد في المُنجد في اللّغة العربية المعاصرة الشرح اللغوي لكلمة " رضا" كمايلي: رضي، رضى ورضوانا ومرضاة : زال استياؤه واستعاد هدوءه ، رضي عن الشيء: اقتنع به ، وافق عليه ، اختاره وقبل به عن قناعة ، الرضا :هو الإعجاب، الموافقة ، القبول والاقتناع(**لويس، معلوف: 2001: 561**).

- اصطلاحا:

تعددت المفاهيم حول الرّضا وسنورد البعض منها:

يعرفه قدوري خليفة على أنّه "الشعور بالرّضا هوحصيلة التفاعل بينما يريده الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا في موقف معين(**قدوري، 2011، 20**).

يعرفه "جوتك" "GUTK" (1978) على أنّ الرّضا يعني قدرة الفرد على التكيف مع المشكلات التي تواجه والتي تؤثّر بالتالي على سعادته(**المشعان، 1999: 244**)

كمايعرفه معجم علم النفس على " أنّه حالة من التوافق أو الاتزان الدينامي بين الكائن، والبيئة (**أبوحطب،فيمي،19**). كما يعرِّفه" مدحت أبو النصر" فيقول " :هو شعوُر الإنسان بالارتياح النفسي والسرور والطمأنينة الذي يصاحب تحقيق الهدف، كالرضا الناتج عن تحقيق الإنسان هدف من أهدافه في الحياة أو العمل (**مدحت ابو النصر.2002: 249**).

يعرِّفه أيضًا على أنّه"شُعور إيجابي سببُه تحقيق الفرد لطموحاته الشخصِّية وإشباع رغباته الاجتماعية والنفسية ووفائه باحتياجاته الضرورية اللازمة لبقائه واستمراره" (**احمد، مصطفى، 2000: 195**).

من خلال استعراضنا لهذه التعاريف التي اهتمت بتوضِّيح مفهوم الرضا نلاحظ أنَّ هناك اتفاقبين العلماء في تحديد هذا المفهوم،حيث نجد أنَّ كلها أشارت إلى أنَّ الرضا هوشعور الفرد بالارتياح النفسي والسرور والاطمئنان، وإن اختلف أصحابها في تحديد مصدر هذا الشعور.

يمكن أن نعرف الرّضا على

أنّه"هوالحالة النفسية التي تبدو في شعور الفرد بالارتياح النفسي والسعاد ةنتيجة تحقيقه لأهدافه وإشباعه لرغباته وحاجاته سواء في الدراسة أوالوظيفة أو أيّ مجال من مجالات الحياة المتعددة.

كما أن **عدم الرّضا** هو "شعُور الفرد بالاستياء والسخط نتيجة عدم قدرته على إشباع حاجاته المتنوعة أوفشله في تحقيق الأهداف التي سعى الى تحقيقه"(**براك صليحة،2007: 21**).

4-4-الرّضا الأسري:

من خلال ما سبق يمكن تعريف الرّضا الأسري لذوي الاحتياجات الخاصة أنّه شعور اولياء الامور بالارتياح النفسي والسعادة، نتيجة إشباع لرغبات وحاجات ابنائهم وقدرة هذه المراكز على تقديم برامج وخدمات تساعد على تنمية قدرات ومهاراتهم.

5- حدودالدراسة :

5-1- الحدود البشرية:

تتمثل في عينة قدرت ب (100) ولي امر.

5-2-الحدودالمكانية:

تم اِختيار عينة الدراسة الحالية من المركز الاستشفائي المتواجد بذراع الميزان وبعضهم منمراكز التربية الخاصة المتواجد في ولاية تيزي وزو.

5-3-الحدودالزمنية:

طبقت هذه الدراسة خلال السنة الدراسية 2017-2018.

- الإطار النظري والدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي اتخذت من الرّضا الأسري عن برامج والخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة عنوانا لها ومن بين هذه الدراسات نوردها كما يلي:

الدراسات العربية:

لم يسع للباحث العثور سوى على دراسة واحدة عربية وهي:

1- دراسة بندر بن ناصر العتيبي(2007):

بموضوع الرضا الاسري عن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في برامج ومعاهد التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا عن البرامج والخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، وربطها ببعض المتغيرات الوسيطية كالجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، وفئة الاعاقة، استخدم الباحث مقياس رضا الاولياء عن الخدمات المقدمة لأبنائهم، طبق المقياس على عينة بلغت (1224)، وبعد التحليل الاحصائي، دلت النتائج على:

- مستوى الرّضا لدى الأولياء عن البرامج والخدمات المقدمة لأبنائهم عالية.
- لا توجد فروق بين الاولياء في الشعور بالرّضا عن برامج والخدمات المقدمة بدلالة الجنس. (ذكور، اناث).
- لا توجد فروق بين الأولياء في الشعور بالرّضا عن برامج والخدمات المقدمة بدلالة الفئة العمرية.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الأولياء في درجة الرّضا عن الخدمات المقدمة لأبنائهم بدلالة المستوى التعليمي (الحاصلين على بكالوريوس وذلك لصالح الاميين)، بالنسبة للذين يقرءون ويكتبون والحاصلين عن البكالوريوس وذلك لصالح الذين يقرءون ويكتبون، أيضا توجد فروق بين الحاصلين على الابتدائي والحاصلين على البكالوريوس، لصالح الحاصلين على الابتدائي.
- توجد فروق دالة احصائيا بين أفراد العينة الذين ابنائهم متخلفين عقليا والمعوقين سمعيا لصالح المتخلفين عقليا، وهناك فروق بين افراد العينة الذين ابناءهم لديهم تعدد الاعاقة والمتخلفين عقليا لصالح الفئة الاخيرة.
-

- **الدراسات الاجنبية:**

2- دراسة رول – بيترسون (Roll- Peterson, 2004) :

بموضوع مستوي الرّضا الاسري عن برامج والخدمات المقدمة وربطها ببعض المتغيرات الوسيطية، كدرجة الاعاقة والمكان التربوي، استخدم الباحث مقياس الرضا الذي أعده بنفسه، وطبق على عينة قدرت ب(100) من اولياء الامور، وبعد التحليل الاحصائي للبيانات دلت النتائج على:

- توجد علاقة بين عمر التلميذ ومستوى الرضا الاسري.
- كان الرّضا الأسري عن الخدمات والتفاعل مع المدرسة اعلى بالنسبة لأولياء الامور المتواجدين في برامج التربية الخاصة (الصفوف الملحقة) عنه من المتواجدة في الفصل العادي.
- هناك ارتباط بين درجة الاعاقة ودرجة الرّضا (أي كلما زادت الاعاقة قل الرّضا).

3- دراسة ليتر و كراوس(Leiler et Krauss, 2004) :

بموضوع تقدير الرّضا الأسري عن خدمات التربية الخاصة المقدمة من طرف المدرسة، وقد اشتملت الخدمات التي تم تقدير الرضا الاسري من خلالها على (15) خدمة من الخدمات منها (العلاج الوظيفي، العلاج المهني، الخدمات الصحية، الخدمات الاجتماعية، القل وغيرها...الخ) وتكونت عينة الدراسة من (1864) ولي أمر، ودلت النتائج على:

- ان نسبة 52 من افراد العينة كانوا راضين بشكل كبير عن الخدمات المقدمة وأنّ 13 غير راضين وأنّ 7 فقط غير راضين بشكل كبير عن الخدمات المقدمة لأبنائهم.
- أنّ اولياء امور التلاميذ متعد العوق كانوا الاكثر بالنسبة إظهار عدم الرّضا (47) مقارنة بأولياء التلاميذ من مختلف فئات الاعاقة.

4- دراسة ويستلنج(Westling, 1997) :

أجريت هذه الدراسة على (163) شخصا من أولياء أمور تلاميذ مختلفي الاعاقة (تخلف عقلي، تعدد عوق، توحد...)، ودلت النتائج على:

- أن درجة الاعاقة لها تأثير في مستوى الرّضا عن الخدمات المقدمة لأبنائهم في برامج التربية الخاصة.
- كلما ازدادت درجة الاعاقة كلما قل مستوى الرّضا لدى أولياء الأمور.

5- دراسة سبان، كولير، و سوينكس(spann, kohler,soenksen, 2003):

تم تطبيق الدراسة على (45) فردا من اولياء الامور، وقد ركزت هذه الدراسة على معرفة مستوى رضا اولياء الامور عن المكان التربوي والخدمات المقدمة، تواصلهم مع الخدمات المقدمة، معرفتهم بالبرنامج التربوي، ودلت النتائج على:

- أنّ 44 من عينة الدراسة اظهروا عدم رضاهم عن مستوى البرامج والخدمات وأنّ المدرسة لا تقدم الكثير لتلبية احتياجاتهم.

- اظهرتّ الدراسة أن 29 و27 من افراد العينة على التوالي قناعتهم بأنّ المدرسة تقدم جهود متوسطة وعالية لتوفير الخدمات المناسبة.
- ارتفاع الرّضا الاسري عن البرامج والخدمات التي تقدمها المدرسة لدى أولياء التلاميذ صغار السن مقارنة بأولياء أكبر سنا.

- اجراءات البحث الميداني:

1-عينة البحث:

1-1. الإجراءات المنهجية لاختيار العينة:

أجرينا بحثنا على عينة اختيرت بطريقة عشوائية وتقوم على مبدأ أن يختار الباحث الحالات التي تقبل على المركز الاستشفائي (كريم بلقاسم) ذراع الميزان، على أساس أنّها تحقق أغراض البحث.

إذ في دراستنا الحالية اختار الباحث العينة بطريقة عشوائية بسيطة، وتم توزيع المقياس على أولياء الأمور الذين يقبلون على المركز الاستشفائي من اجل تلقي العلاجات لأبنائهم، وبعد التقرب منهم والتأكد من أن ابنهم يستفيد من خدمات في احدى مراكزالتعليم والتكوين المهني والمؤسسات المتخصصة، يتم شرح لهم تعليمات المقياس واهمية هذه الدراسة.

1-2. خصائص عينة البحث:

تختلف العيّنة وطريقة تحديدها، باختلاف المعلومات المراد جمعها، والعمل الميداني المنجز، وإلى احتمال الخطأ في التّصميم، وقبل تصميم العينة يجب تحديد مجتمع الدّراسة ومعرفة مفرداته وكلما زادت معرفة إطار العينة، كلما تقلصت التّحيزات التي قد تطرأ نتيجة الجهل به (دليو، 1999، 171).

1-3-**عينة البحث:** تألفت عينة البحث من (100) ولي أمر وهم موزعين حسب الجنس.

الجدول رقم (1) يبين عدد افراد العينة حسب الجنس:

	الجنس		المجموع
	ذكور	اناث	
العدد	42	58	100
النسبة	% 42	%58	%100

من خلال الجدول رقم(1) نلاحظ أن نسبة الاناث (58%) وهي أكبر من نسبة الذكور التي بلغت (42%).

الجدول رقم (2) يبين عدد افراد العينة حسب المستوى التعليمي:

	المستوى التعليمي		المجموع
	الرابعة متوسط فما اقل	ثانوي فما أكثر	
العدد	46	54	100
النسبة	%46	%54	%100

من خلال الجدول رقم(2) نلاحظ أن نسبة الاولياء الذين يمتلكون مستوى دراسي ثانوي فما أكثر (54%) أكبر بقليل من نسبة الاولياء الذين يمتلكون مستوى دراسي الرابعة متوسط فما اقل وهي بلغت (46%).

- أداة الدراسة:

مقياس الرضا الاسري عن خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:

-وصف المقياس:

أعد مقياس تقدير رضا اولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة عن مستوى الخدمات المقدمة لأبنائهم "بندر بن ناصر العتيبي"(2007)، ويتكون المقياس من 35 بندا تقيس جميعها الرضا الاسري عن الخدمات المقدمة.

روعي عند اختيار بنود الاداة أن تكون جميعها ذات اتجاه ايجابي وذلك لأنّ الفئة المستهدفة تتنوع من حيث المستوى التعليمي بحيث يصبح من الصعب قياس الدلالات الاحصائية في حالة ادراج بنود ذات اتجاه سلبي **(بندر بن ناصر العتيبي،2007: 14-15).**

- **مفتاح تصحيح المقياس:**

تم الاعتماد على مفتاح التصحيح الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(3) يوضح مفتاح التصحيح لمقياس الرضا الاسري عن خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
5	4	3	2	1

بغرض تحديد درجة موافقة أفراد العينة على عبارات مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لأبنائهم في معاهد ومراكز التربية الخاصة ولتسهيل تفسير النتائج استعملنا نفس التوزيع الذي استخدمه الباحث في دراسته الاصلية، والجدول رقم (4) يبين ذلك.

الجدول رقم (4) يوضح توزيع الفئات وفق وصف التدرج المستخدم في أداة البحث.

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

من خلال الجدول نجد أن المدى (5 و4.21) يعكس الرضا التام عن الخدمات المقدمة، بينما يعكس المدى (4.20 و3.41) الرضا، وأن الرضا لا يعكس القناعة المطلقة، كذلك يمثل المدى للمتوسطات مابين (3.40 و2.61) وصف محايد وهو يعني أن هذه الخدمات ليست بتلك الجودة كما أنّها ليست بتلك السوء. ويعبر الوصفان الاخيران عن عدم الرضا عن الخدمات المقدمة في معاهد وبرامج التربية الخاصة وهما يقعان في المستوى ما بين (2.60 و1) **(بندر بن ناصر العتيبي،2007: 15)**.

الخصائص السيكومترية للمقياس:

- **الصدق:**

اكتفينا بما قام به صاحب المقياس من إجراءات من منطلق أنه تم بنائه في بيئة عربية لا تختلف كثيرا عن بيئتنا الجزائرية.

- **ثبات الاداة:**

تم حساب ثبات الأداة من خلال تطبيقها على العينة الاستطلاعية التي بلغت حجمها (40) ولي امر، وقد بلغ معامل ثبات المقياس محسوبة بطريقة "الفا كرومباخ" للمقياس ككل (0.96)، وهي درجة ثبات عالية تعكس ثباته.

عرض تحليل ومناقشة النتائج:

1- عرض تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى من البحث أن مستوى رضا أولياء ذوي الحاجات الخاصة عن البرامج والخدمات المقدمة لأبنائهم مرتفع.

لاختبار هذه الفرضية تم اعداد جدول يضم المتوسطات الحسابية والترتيب التنازلي لرضا أولياء الأمور للتعرف على درجة مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لأبنائهم في مراكز ومعاهد التربية الخاصة، ويبين الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية لكل بند على حده وكذلك المتوسط العام، وأيضا الترتيب التنازلي للبنود من حيث مستوى الرضا.

الجدول رقم (5) يبين البنود والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازليا لمدى رضا أولياء ذوي الاحتياجات الخاصة عن مستوى الخدمات المقدمة.

	العبارات	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	أجد تعاونا من القائمين على خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.72	8
2	تلقى اقتراحاتي موافقة من القائمين على تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.	3.47	15
3	أعتقد أن الخدمة المقدمة لذي الاحتياجات الخاصة تتناسب مع نوع الاعاقة.	3.83	4
4	أشعر أن هناك تحسنا مستمرا في تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.	3.81	5
5	أرى أن العاملين في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة قادرون على اكتشاف المشكلات وتحديد اساليب علاجها.	3.86	1
6	أشعر بالرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.	3.33	23
7	أفراد اسرتي راضون عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.	3.18	27
8	يهتم القائمون على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالجوانب الصحية.	3.52	13
9	يهتم القائمون على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالجوانب التربوية.	3.83	2
10	يهتم القائمون على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالجوانب التأهيلية.	3.37	22
11	يبدي القائمين على تقديم الخدمات تفهما للمشكلات التي تواجهني.	3.41	19
12	تتاح لي الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة.	3.18	28
13	يسود جو من الاحترام المتبادل بيني وبين القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.72	9

14	أجد تفهما من القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة لطبيعة الاعاقة ومتطلباتها	3.78	6
15	علاقتي جيدة مع القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.83	3
16	تتسم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالشمولية.	3.4	18
17	تتسم الخدمات المقدمة لذي الاحتياجات الخاصة بالدقة.	3.37	21
18	تتيح طبيعة خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة الفرصة للتفاعل مع افراد المجتمع.	3.75	7
19	تسهم طبيعة الخدمات المقدمة في ايجاد حياة أفضل لذوي الاحتياجات الخاصة.	3.54	12
20	يسود جو اجتماعي جيد في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.49	16
21	اشعر بالرضا عن مستوى أداء العاملين في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.32	24
22	أشعر بالرضا عن توفير معلومات في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.56	14
23	يقدم القائمون على خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة تسهيلات كثيرة للحصول على المعلومات.	3.62	10
24	اشعر بالرضا عن اللوائح والانظمة والقوانين في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.57	11
25	اشعر بالرضا عن تنفيذ اللوائح والانظمة والقوانين في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.4	20
26	مكان تقديم الخدمة مناسب لذوي الاحتياجات الخاصة.	3.09	33
27	أرى أن القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة يستخدمون الاساليب التربوية الحديثة.	3.31	25
28	أرى أن القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة يستخدمون الاساليب التأهيلية الحديثة.	3.46	17
29	أرى أن القائمين على تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة يستخدمون الاساليب الطبية الحديثة.	3.12	31
30	أشعر بالفخر والاعتزاز بالخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.	3.16	29
31	أشعر بالرضا لتوفير الادوات والاجهزة والمعدات اللازمة لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.07	34
32	أشعر بالرضا عن وجود تخطيط متكامل لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.12	32
33	أشعر بالرضا عن الدعم المادي المقدم لتحسين مستوى خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.05	35

34	أشعر بالرضا عن الدعم المعنوي المقدم لتحسين مستوى خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.27	26
35	أشعر بالرضا عن التقويم المستمر لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.14	30
	المتوسط العام	3.44	

من خلال الجدول رقم (5) يتضح أنّ المتوسط العام لاستجابات افراد العينة على مقياس الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في معاهد ومراكز التربية الخاصة نجد أنه بلغ (3.44)، وبالعودة إلى الجدول رقم (4) نلاحظ أن هذه الدرجة (3.41 – 4.20)، وهي تقع في تقدير موافق ويمكننا القول أنّ افراد العينة يشعرون بالرضا، وهذا يعني أنّ الخدمات التي يتلقاها أبنائهم ترتقي نوعا ما إلى القبول والاستحسان من طرف الاولياء.

أما بالنسبة لدرجة الرضا من خلال بنود المقياس التي ينحصر المتوسط الحسابي فيها بين (3.41 و4.20) والتي تعكس الرضا نوعا ما وهي معبرة بتقدير موافق كما هي موضحة في البنود التالية:(1-2-3-4-5-8-9-11-13-15-18-19-20-22-23-24-28). أما البنود التي عبر عنها أفراد العينة بتقدير محايد والتي ينحصر المتوسط الحسابي فيها بين (2.61 و3.40) هي: (6-10-12-14-17-10-12-14-16-17-21-25-26-27--29-30-31-32-33-34-35). وهي تعكس برضا متوسط عن الخدمات.

كما يظهر الجدول رقم (5) أن البند رقم (5) احتل المرتبة الأولى من حيث مستوى الرضا من قبل الاولياء بمتوسط قدره(3.58) حيث أشار أولياء الأمور أن العاملين في مجال خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة قادرون على اكتشاف المشكلات وتحديد أساليب علاجها في حين احتل البند رقم (35) المرتبة الأخيرة من حيث مستوى الرضا الاسري بمتوسط قدره (3.05) الذي يشير إلى رضا الاولياء عن الدعم المادي المقدم لتحسين مستوى خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، وللتأكد من صحة هذه النتيجة قام الباحث باستخراج قيمة مربع كاي حول اتجاهات الاولياء حول الرضا عن الخدمات لكل بند والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول رقم (6) يبين التكرارات والنسب المئوية وقيمة مربع كاي لجودة توزيع لمعرفة اتجاه أولياء ذوي الاحتياجات الخاصة عن مستوى الخدمات المقدمة لأبنائهم

	غير موافق اطلاقا		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماما		قيمة مربع كاي
	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	
1	3	%3	20	%20	3	%3	50	%50	24	%24	74.70**
2	12	%12	16	%16	3	%3	51	%51	18	%18	66.70**
3	1	%1	17	%17	3	%3	56	%56	23	%23	98.20**
4	0	0	17	%17	10	%10	48	%%48	25	%25	32.72**
5	0	0	14	%14	8	%8	56	%56	22	%22	55.00**
6	5	%5	26	%26	19	%19	31	%31	19	%19	19.20**
7	11	%11	25	%25	13	%13	37	%37	14	%14	24.00**
8	0	0	24	%24	17	%17	42	%42	17	%17	16.72**
9	0	0	9	%9	16	%16	58	%58	17	%17	59.60**
10	8	%8	19	%19	12	%12	50	%50	11	%11	59.50**
11	4	%4	20	%20	22	%22	39	%39	15	%15	32.30**
12	7	%7	25	%25	20	%20	39	%39	9	%9	33.80**
13	1	%1	14	%14	20	%20	42	%42	23	%23	44.50

**											
59.60 **	%24	24	%48	48	%14	14	%10	10	%4	4	14
53.36 **	%17	17	%55	55	%22	22	%6	6	0	0	15
57.20 **	%10	10	%49	49	%21	21	%11	11	%9	9	16
42.90 **	%11	11	%37	37	%34	34	%14	14	%4	4	17
63.70 **	%20	20	%48	48	%23	23	%5	5	%4	4	18
41.00 **	%17	17	%43	43	%21	21	%15	15	%4	4	19
34.32 **	%18	18	%42	42	%18	18	%15	15	%7	7	20
32.00 **	%15	15	%33	33	%22	22	%29	29	%1	1	21
33.60 **	%22	22	%37	37	%17	17	%23	23	%1	1	22
52.40 **	%22	22	%47	47	%9	9	%15	15	%7	7	23
43.20 **	%17	17	%38	38	%31	31	%13	13	%1	1	24
53.80 **	%9	9	%45	45	%27	27	%15	15	%4	4	25
29.70 **	%8	8	%38	38	%19	19	%25	25	%10	10	26
26.70 **	%14	14	%39	39	%23	23	%12	12	%12	12	27
57.80 **	%13	13	%47	47	%25	25	%3	3	%12	12	28
18.60	%11	11	%35	35	%24	24	%15	15	%15	15	29

**											
22.10**	%11	11	%36	36	%22	22	%21	21	%10	10	30
47.70**	%9	9	%32	32	%18	18	%39	39	%2	2	31
15.70**	%12	12	%29	29	%28	28	%21	21	%10	10	32
15.80**	%11	11	%33	33	%19	19	%24	24	%13	13	33
37.30**	%10	10	%43	43	%21	21	%16	16	%10	10	34
22.30**	%11	11	%38	38	%19	19	%18	18	%14	14	35
	% 15.68	549	% 42.6	1491	% 18.37	643	% 15.68	549	% 5.88	206	

** دال عند 0.01

*دال عند 0.05

يتضح من الجدول رقم(6) أن كل البنود دالة عند مستوى الدلالة(0.01) ، كما تحصل التقدير موافق على اعلى نسبة وهي(42.6)، أي أن نسبة كبيرة من الاولياء يشعرون بالرضا عن الخدمات التي يتلقاها أبنائهم في معاهد ومراكز التربية الخاصة، وتحصل التقدير موافق تماما على نسبة (15.68 %)، بينما تحصل التقدير غير موافق على نسبة (15.68 %)، ويليه التقدير محايد على نسبة (18.37 %)، أخيرا تحصل التقدير غير موافق اطلاقا على نسبة(5.88 %)، على العموم ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها يمكننا القول أن هناك رضا عام من طرف الاولياء حول الخدمات التي يتلقاها أبنائهم في مراكز ومعاهد التربية الخاصة. وعلى هذا الأساس يمكننا الحكم على أن الفرضية المذكورة أعلاه قد تحققت.

2- عرض نتائج الفرضية الثانية من البحث:

تنص الفرضية الثانية من البحث على:توجد فروق في رضا أولياء ذوي الحاجات الخاصة عن البرامج والخدمات المقدمة لأبنائهم بدلالة الجنس (ذكور، اناث).

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد العينة وفق متغير الجنس(ذكور، اناث) على مقياس الرّضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، تمّ حساب قيم (t) لدلالة الفروق بين عينتين مستقلتين، كما هو موضح في الجدول رقم (7).

الجدول رقم (7) يوضح قيمة t لدلالة الفرق بين متوسطات الجنس على مقياس الرّضا عن تخصص التّكوين المهني

النتائج / نمط التكوين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
ذكور	42	122.11	25.54	0.36	غير دال
اناث	58	117.62	23.88		

يتبيّن من الجدول رقم (7) عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطات أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس (ذكور، اناث)، على مقياس رضا الاولياء عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، إذ بلغت قيمة (t) (0.36) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) وعليه يمكن القول بأنّ فرضية البحث المذكورة أعلاه لم تحققت.

3- عرض نتائج الفرضية الثالثة من البحث:

تنص الفرضية الثالثة من البحث على:توجد فروق في رضا أولياء ذوي الحاجات الخاصة عن البرامج والخدمات المقدمة لأبنائهم بدلالة المستوى التعليمي.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد العينة وفق متغير الجنس(اقل من الرابعة متوسط وثانوي فما أكثر) على مقياس الرّضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، تمّ حساب قيم (t) لدلالة الفروق بين عينتين مستقلتين، كما هو موضح في الجدول رقم (8).

الجدول رقم (7) يوضح قيمة t لدلالة الفرق بين متوسطات الجنس على مقياس الرّضا عن تخصص التّكوين المهني

النتائج / نمط التكوين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
اقل من الرابعة متوسط	46	119.81	21.94	1.01	غير دال
ثانوي فما أكثر	54	114.88	33.13		

يتبيّن من الجدول رقم (8) عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطات أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس (ذكور، اناث)، على مقياس رضا الاولياء عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، إذ بلغت قيمة (t) (1.01) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) وعليه يمكن القول بأنّ فرضية البحث المذكورة أعلاه لم تحققت

- **مناقشة وتحليل النتائج:**

أ- **مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الأولى:**

أوضحت نتائج الدراسة أن هناك رضا عام من طرف أولياء ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات التي يتلقاها أبنائهم في مراكز التأهيل، ويمكن تفسير هذه النتيجة كما يلي:

تتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت اليه كل من دراسة رول بيترسون (2004) ونتائج دراسة ليتر وكراوس (2002)، والتي أظهرت أن (52 %) من عينة الدراسة رضا مرتفعا وأن (38%) أظهروا الرضا العام عن الخدمات، كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج الدراسة التي قام بها "بندر بن ناصر العتيبي إذ بلغ متوسط الرضا في الدراسة التي قام بها إلى(3.93)، بينما بلغ نفس المتوسط في الدراسة الحالية على (3.42) وهي متواجدة في نفس مدى المتوسطات المعتمدة في نفس الدراستين والذي ينحصر بين (3.41 و4.20)، وهذه النتيجة تعكس من جهة مصداقية الأداة المستعملة ومن جهة أخرى يبين المجهودات المبذولة من طرف الدولتين (العربية السعودية والجزائر) من أجل التكفل بذوي الاحتياجات الخاصة.

كما أن ومن خلال النتائج احتل البند رقم(5) المرتبة الأولى المتعلق بقدرات العاملين في مراكز التربية الخاصة على اكتشاف المشكلات وتحديد أساليب علاجها، بينما احتل البند رقم (13) في دراسة بن ناصر العتيبي (2007) المرتبة الأولى وهو يتعلق بالرضا عن طبيعة العلاقة التي تربط بين القائمين على تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة المبنية على الاحترام المتبادل.

كذلك احتل البند رقم (33) في هذه الدراسة المرتبة الأخيرة والذي يتضمن على عنصر هام وحساس نسبيا خاصة في المجتمع الجزائري والذي يتعلق بالرضا عن الدعم المادي المقدم لتحسين مستوى الخدمات، إذ وحسب نتائج هذه الدراسة فإن الدعم المادي الذي تخصصه الدولة حاليا ضئيل وغير كاف من أجل التكفل الشريف واللائق بهذه الفئة، بينما احتل البند رقم (31) المرتبة الأخيرة في دراسة العتيبي (2007)، الخاص بالشعور بالرضا من طرف الاولياء لتوفر الأدوات والأجهزة والمعدات الازمة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.

تختلف نتائج الدراسة الحالية عن تلك التي توصل اليها "كولير" (1999) فيما يخص علاقة أولياء الأمور بالمعلمين ففي دراسة "كولير" أظهرت أنّ من (60%) من أفراد العينة غير راضين عن طريقة التواصل مع المعلمين ورغبتهم في اشراكهم في تطوير البرامج التعليمية لأبنائهم ، بينما أظهرت نتائج دراسة العتيبي (2007) رضا تام من قبل أولياء الأمور عن طريقة تعامل المعلمين والقائمين على تقديم الخدمات معهم واستبدل على ذلك أن الخمس بنود الأولى من حيث مستوى الرضا في دراسته والتي تشمل على البنود (13-1- 15- 14- 9)، جميعها تشير إلى طبيعة العلاقة مع القائمين على تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، وهذا يتفق بدرجة كبيرة مع نتائج الدراسة الحالية اذ احتل كل من البنود(5- 9 - 15- 3- 4) المراتب الخمس الأولى، وما نلاحظه أن كل من البندان (9 و15) احتلا المراتب الأولى في كلى الدراستين، وكما اشرنا سابقا أن هاذان البندان اهتما بطبيعة العلاقة وطريقة التعامل بين الاولياء والمشرفين على هذه الفئة، بينما اهتم البند رقم(5) عن رضا الاولياء عن قدرات العاملين في هذه المراكز على اكتشاف المشكلات وتحديد أساليب علاجها، كذلك اهتم البند رقم(3) على رضا الاولياء عن تناسب الخدمات المقدمة من القائمين على هذه الفئة مع نوع الإعاقة التي يعاني منها أبنائهم، وأخيرا اهتم البند رقم (4) برضا وشعور أولياء الأمور بالتحسينات المستمرة في تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.

لقد أدركت الدولة الجزائرية بضرورة الاهتمام أكثر بهذه الفئة، فهي ثروة بشرية يمكنها المشاركة في التنمية الاقتصادية ، لذلك عمدت ومن أجل التكفل بالمعاق نفسيا، جسميا، اجتماعيا، اقتصاديا وتعليميا إلى بناء عدة مؤسسات متخصصة لهذه الفئة إذ بلغ عدد المؤسسات التابعة مباشرة للوزارة (176) مركز تتمثل في مرافق استقبال والتكفل بالمعاقين، يضاف إليها (119) مؤسسة تسيرها جمعيات معتمدة تستقبل حاليا (14260) طفل معاق، و (102) مركز طبي بيداغوجي لفائدة الاطفال غير المؤهلين ذهنيا و (6) مؤسسات لفائدة الاشخاص الذين يعانون من العجز التنفسي و(21) مؤسسة خاصة بالمكفوفين الشباب و(41) بصغار الصم البكم وفي سنة (2009) وضعت مصالح الوزارة أكثر من (667584) بطاقة للمعاقين.

كما تستقبل هذه المؤسسات أكثر من 14 ألف معاق بين أطفال صغار ومراهقين من بين (773) طفلا في إطار التربية المبكرة للتأهيل.

يسهر على تأطير هذه الفئة من المجتمع أكثر من ألفين مؤطر كما تتكفل الدولة بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الذين لا يستطيعون ممارسة أية مهنة بنسبة 100 بالمائة عن طريق منحة خاصة يستفيد منها ما يقارب 200 ألف معاق بتكلفة مالية تقدر ب 54،9 مليار دج)**(يومية المسار العربي، 2011: 1).**

أكد "محمد خالفي" المدير الجهوي للديوان الوطني للتجهيزات ولوازم الأشخاص المعاقين بمنطقة الوسط، أنّه يتم التكفل بتوفير التجهيزات لأكثر من 100 ألف معوق سنويا، وأنّ كل جهاز يكلف 100 ألف دينار خاصة الأعضاء الاصطناعية، مضيفا أنّ الديوان يتكفل بالأشخاص المولودين بإعاقات والمصابين باعوجاج العمود الفقري ومرض السكري وضحايا حوادث المرور وحوادث العمل وكذا الذين تعرضوا للبتر، حيث أوضح أنّ هؤلاء يستفيدون من تغطية صناديق التأمين الاجتماعي.

كما أوضح خالفي أنّ 10 بالمائة من السّكان يشكون من إعاقات مختلفة، أما بخصوص صنع التجهيزات، فأشار إلى أنّ الديوان برمج لغاية نهاية السنة الجارية، 2.749 عضو اصطناعي و1.261 جهاز تصحيحي و31 ألف حذاء خاص و16 ألف حزام ورباط يستعمل في أمراض الظهر، كما يصنع الديوان سنويا حوالي 10 آلاف كرسي متحرك و (650) سيارة صغيرة مجهزة بمحرك للأشخاص المعاقين منها (7800) كرسي بتيقزيرت و3 آلاف في القالة.

لدى تطرّقه إلى المواد المستعملة في صناعة الأعضاء الاصطناعية أكد خالفي أنّه يتم استيراد المادة الأولية من الخارج مضيفا أنّ الغلاف المالي السنوي المخصص لهذا المجال يقارب 600 مليون دينار، موضحا أنّ أهم شركاء الجزائر فرنسا، ألمانيا وبريطانيا، كما تحدث عن قيام الديوان بدراسات بغية التوصل إلى الإنتاج المحلي لكراسي متحركة كهربائيا على المدى المتوسط 2013-2014 **(جريدة صوت الاحرار، 2010)**.

كذلك في الجزائر عدة قوانين خاصة بحماية ذوي الاحتياجات الخاصة، ويأتي على رأسها قانون رقم: 02-09 المؤرخ في 25 صفر 1423 الموافق 8 مايو 2002، والمتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وحمايتهم، والذي نص على ضمان تعليم إجباري للأطفال والمراهقين المعوقين، حيث خصص الفصل الثالث منه لموضوع التربية والتكوين المهني وإعادة التدريب الوظيفي وإعادة التكييف، وجاءت مواده على الشكل التالي :

المادة 14: يجب ضمان التكفل المبكر للأطفال المعوقين، يبقى التكفل المدرسي مضمونا بغض النظر عن مدة التمدرس أو السن، طالما بقيت حالة الشخص المعوق تبرر ذلك .

المادة15: يخضع الأطفال والمراهقون المعوقون إلى التمدرس الإجباري في مؤسسات التعليم والتكوين المهني.

تهيأ عند الحاجة، أقسام وفروع خاصة لهذا الغرض.

المادة 16: يتم التعليم والتكوين المهني للأشخاص المعوقين في مؤسسات متخصصة عندما تتطلب طبيعة الاعاقة ودرجتها ذلك.تضمن المؤسسات المتخصصة، زيادة على التعليم والتكوين المهني وعند الاقتضاء: إيواء المتعلمين والمتكونين، أعمالا نفسية – اجتماعية وطبية تقتضيها الحالة الصحية للشخص المعوق داخل هذه المؤسسات وذلك بالتنسيق مع الأولياء ومع كل شخص أو هيكل معني.

تتكفل الدولة بالأعباء المتعلقة بالتعليم والتكوين المهني والاقامة والنقل في المؤسسات العمومية

المادة 17: تسهر الدولة على مساعدة الأشخاص المعوقين والجمعيات ذات الطابع الاجتماعي والانساني، بتوفير تأطير متخصص ومؤهل، لاسيما عبر تشجيع تكوين المكونين في هذا المجال ووضع نظام خاص يحكم هذه الفئة من العاملين.

المادة 18: تنشأ لجنة ولائية للتربية الخاصة والتوجيه المهني تضم أشخاصا مؤهلين، وعلى الخصوص:

- ممثلين عن أولياء التلاميذ المعوقين .
- ممثلين عن جمعيات الأشخاص المعوقين.
- خبراء مختصين في هذا الميدان.
- عضوا ممثلا عن المجلس الشعبي الولائي.

يرأس اللجنة مدير التربية في الولاية، وينوبه كل من مدير التكوين المهني والممثل الولائي للوزارة المكلفة بالحماية الاجتماعية.

المادة 19: تتكفل اللجنة الولائية للتربية الخاصة والتوجيه المهني المنصوص عليها في المادة أعلاه، على الخصوص بما يأتي:

- العمل على قبول الأشخاص المعوقين في مؤسسات التعليم والتكوين المهني والمؤسسات المتخصصة وتوجيههم حسب الحاجات المعبر عنها وطبيعة الإعاقة ودرجتها ووفقا لشروط وكيفيات الالتحاق المتعلقة بالأشخاص المعوقين والمطبقة في مجال التربية والتكوين.
- تعيين المؤسسات والمصالح التي يجب عليها القيام بالتربية والتكوينوالتأكد من التأطير والبرامج المعتمدة من الوزارات المعتمدة بالإدماج النفسي –الاجتماعي والمهني للأشخاص المعوقين.

المادة 20: تكون قرارات اللجنة المنصوص عليها في المادة 18 أعلاه، ملزمة لمؤسسات التعليم والتكوين المهني والمؤسسات المتخصصة والمصالح والهيئات المستخدمة.

يمكن للشخص المعوق أو من ينوب عنه قانونا الطعن في قرارات اللجنة لدى اللجنة الوطنية للطعن، المنصوص عليها في المادة 34 من هذا القانون.

المادة 21: يستفيد الأشخاص الذين يتكفلون بشخص معوق في مؤسسات التعليم والتكوين المهني من منحة مدرسية.

المادة 22: زيادة على التدابير المنصوص عليها في التشريع المتعلق بحماية الصحة وترقيتها، يستفيد الشخص المعوق من أعمال وبرامج إعادة التدريب الوظيفي وإعادة التكييف الملائمة.

جدير بالذكر أنّ الدراسة التي قام بها الباحث بن ناصر العتيبي كانت في سنة (2007)، أما الدراسة الحالية فكانت في سنة (2017–2018)، أي هناك فارق زمني بين الدراستين أكثر من (10) سنوات، رغم ذلك كانت نتائج دراسة العتيبي أحسن من نتائج الدراسة الحالية، وبتعبير أخر اهتمام القائمين على ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر عندهم أكثر من (10) سنوت تأخير بمقارنة مع العربية السعودية.

فرغم القوانين واللجان والإمكانيات البشرية والاقتصادية التي سخرتها الدولة من أجل تثمين هذه الفئة، إلا أنّها لا تزال تعاني من الكثير من المشاكل في شتي مجالات الحياة، إذ لا يزال الجانب النفسي للأولياء وابنائهم مضطرب، ولا يزال الجانب الاقتصادي ناقص (منحة لا تسمن ولا تغني من جوع، مرافق تسير بأدنى الإمكانيات البشرية والمادية، طوابير لا تنتهي من أجل الحصول على كرسي متحرك أو عضو معين، الخ)، ولا يزال الجانب التعليمي والتكوين محدود وغير متاح للجميع نظرا لبعد هذه المراكز عن مكان الإقامة، إذ يجد الكثير من الاولياء صعوبات للتنقل مع أبنائهم اليها، كما تجد فتاة ذي الاحتياجات الخاصة صعوبات كثير منها: تردد بعض الاولياء في ترك بناتهم الإقامة في هذه المراكز.

ب- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

أظهرت نتائج البّحث بالنّسبة للفرضية الثّانية أنّه لا توجد فروق بين الاولياء في الشّعور بالرّضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بدلالة الجنس.

تتفق نتائج هذه الدراسة إلى ما توصلت اليه نتائج دراسة العتيبي(2007) التي توصلت إلى أنّه لا توجد فروق بين الجنسين في الشّعور بالرّضا عن الخدمات التي يتلقاها أبنائهم في مراكز التربية الخاصةويمكن تفسير هذه النتيجة كما يلي:

- أن مهمة مرافقة الابن أو البنت ذي الاحتياجات الخاصة إلى مراكز التربية لا تقتصر على الأب أو الأم وأنماء يشارك كلاهما في هذه العملية.
- كما أننا وجدنا الكثير من الاولياء يشاركون أبنائهم في النشاطات المبرمجة مع أبنائهم، وهم على اطلاع دائم على التحسينات التي تطرأ على أبنائهم.
- أيضا يعود ذلك إلى الوعي الذي يشعر به الاولياء على ضرورة توافق الجهود من الاقطاب الثلاث وهي (الاولياء، ذي الاحتياجات الخاصة، المعلمين والقائمين أو المشرفين على هذه الفئة)، من اجل تحقيق النتيجة المرجوة فأي خلل في احداها يؤدي إلى نتائج سلبية يتحمل مسؤوليتها الاقطاب الثلاث بصفة عامة والاولياء بصفة خاصة.

ج-مناقشة و تحليل نتائج الفرضية الثالثة:

أظهرت نتائج البّحث بالنّسبة للفرضية الثّالثة أنّه لا توجد فروق بين الاولياء في الشّعور بالرّضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بدلالة المستوى التعليمي.

لا تتفق نتائج هذه الدراسة إلى ما توصلت اليه نتائج دراسة فريمان، الكين وكساري (1999)، اذ أظهرت نتائج الدراستان أن أولياء الأمور ممن يحملون شهادة البكالوريوس فأعلى يقل مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لأبنائهم في معاهد التربية الخاصة، وكذا دراسة العتيبي(2007) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاولياء الاميين ومن يقرأ ويكتب، وحملة الشهادات الابتدائية مقارنة بحاملة الشهادات الجامعية.

ويمكن تفسير نتائج الدراسة الحالية كما يلي:

- انتشار الوعي لدى الاولياء بصفة عامة بغض النظر إلى المستوى التعليمي لديهم حول الحالة الصحية لأبنائهم، وادراكهم بضرورة كسب معارف نظرية وتطبيقية التي تساعدهم أكثر على تحسين وضعية أبنائهم الصحية.
- تسود علاقة جيدة بين الاولياء والطاقم البيداغوجي المتواجد بالمؤسسات التي تتكفل بهذه الفئة، فالمستوى التعليمي لا يؤثر على الشعور بالرضا عن الخدمات التي يتلقاها ذوي الاحتياجات الخاصة.
- وجود جمعيات كثيرة تهتم بمساعدة وبتوعية وبنشاطات ترفيهية تقدمها لذوي الاحتياجات الخاصة وأوليائهم، كما أنّ الانخراط في هذه الجمعيات متاحة للجميع بغض النظر إلى المستوى التعليمي للأولياء.

المراجع:

1- براك، صليحة (2007): **الرضا عن التوجيه المدرسي وعلاقته بالأداء الدراسي لدى تلاميذ الجذعين المشتركين في المرحلة الثانوية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس المدرسي، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة باجي مختار عنابة، قسم علم النفس وعلوم التربية.

2- لويس، معلوف (2001): **المنجد في اللغة العربية المعاصرة**، ط2، دار الشرق، لبنان.

3- أحمد مصطفى خاطر، سامية محمد فهمي وآخرون (2001):**الإدارة في المؤسسات الاجتماعية**،المكتبة الجامعية، الأزاريطة،الإسكندرية.

4- إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي (2004): **التنمية الفكرية والثقافية لذوي الاحتياجات الخاصة**، ط 1، الدار الثقافية للنشر، القاهرة.

5- زكي، زكي حسين زيدان (2009): **الحماية الشرعية والقانونية لذوي الاحتياجات الخاصة د راسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي**، دار الكتاب القانوني، جامعة طنطا.

6- المشعان، عويدة (1993): دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، ط1، الكويت: دار القلم.

7- بندر، بن ناصر العتيبي(2007): **الرضا الاسري عن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في برامج ومعاهد التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية**، جامعة الملك سعود.

8- عصام، توفيق قمرة (2008): **رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في الوطن العربي بين العزل والدمج**، المكتب الجامعي الحديث، مصر.

9- علي،عبدالنبيحنفي (2000): **العمل مع أسر ذوي الاحتياجات الخاصة**،دارالعلموالإيمانللنشر والتوزيع، عمان.

10- حسن،محمد النواصرة (2006) :**ذوي الاحتياجات الخاصة مدخل في التأهيل البدني**، ط1،دارالوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية.

11- مدحت محمد أبو النصر (2002): **اكتشف شخصِّيتك وتعرّف على مهاراتك في الحياة والعمل**، ط1، إيتراك للنشر، القاهرة.

12- اديب، زكي (2008): **تسجيل أكثر من مليون معاق بالجزائر**، جريدة الجزائر.
متوفر عبر الرابط: www.eldjazaironline.net/hom/index.php

13- جريدة صوت الاحرار يوم (2010/12/03): **الجزائر تحصي 2 مليون معاق و44 بالمئة معاقون حركيا**.
متوفر عبر الرابط: www.djazairess.com/alahrar/19342

14- يومية المسار العربي(2011): **قرابة المليون معاق بالجزائر سنة 2010.**