

البحث الثامن :

مدى رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة جدة عن بعض
الخدمات المقدمة لهم بالمملكة العربية السعودية في ضوء رؤية
٢٠٣٠.

المصادر :

أ. غفران محمد حتيماش أ. خيرية ردة الغريبي
طالبات ماجستير بقسم علم الاجتماع والخدمات الاجتماعية
مسار توجيه وإصلاح أسري. كلية الآداب والعلوم الإنسانية
جامعة الملك عبد العزيز بجدة بالمملكة العربية السعودية
إشراف:

د. إنجي جمال حريري

كلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة الملك عبد العزيز
جدة المملكة العربية السعودية

مدى رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة جدة عن بعض الخدمات المقدمة لهم بالمملكة العربية السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠.

أ. غفران محمد حثيمش أ. خيرية ردة الغريبي
طالبات ماجستير بقسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية
مسار توجيه وإصلاح أسري. كلية الآداب والعلوم الإنسانية
جامعة الملك عبد العزيز بجدة بالمملكة العربية السعودية
إشراف:

د. إنجي جمال حريري
كلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة الملك عبد العزيز
جدة المملكة العربية السعودية

المستخلص :

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى رضا أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية عن الخدمات المقدمة من قبل حكومة المملكة في ضوء رؤية ٢٠٣٠م، حيث تركز الرؤية على ثلاثة محاور رئيسية (مجتمع حيوي، اقتصاد مزهر، ووطن طموح)، وسيكون ذلك من خلال التطرق إلى اهتمام المملكة العربية السعودية بذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم خدمات تتلاءم مع رؤية ٢٠٣٠م تخدم ذوي الاحتياجات الخاصة وأولياء أمورهم. لذلك كان من الضروري التعرف على مدى رضا أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات المقدمة لهم في ضوء رؤية ٢٠٣٠م، وقد تكونت عينة الدراسة الحالية من (٨٨) من أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة جدة، ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثتان بتصميم استبانة إلكترونية لقياس مستوى الرضا لأسر لذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات المقدمة من قبل حكومة المملكة في ضوء رؤية ٢٠٣٠م كما تم التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها. وقد أشارت النتائج إلى رضا الأسر عن الخدمات التي تقدمها حكومة المملكة لذوي الاحتياجات الخاصة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٢٠٠٩ من ٣٠٠٠)، ووزن نسبي ٧٠٪ وذلك بالنسبة لاستجابة عينة الدراسة على الاستبانة، مما يدل على مستوى مقبول من رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية. كما توضح النتائج أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على الخدمات الجديدة التي اقترحتها رؤية ٢٠٣٠م، بلغت (٢٠٦٦ من ٣٠٠٠)، ووزن نسبي ٨٩٪، مما يدل على ارتفاع مستوى الرضا وجودة وفعالية الخدمات التي تتضمنها رؤية ٢٠٣٠م، وتفسر الباحثة هذا بـ: فعالية تطبيق رؤية ٢٠٣٠م التي أطلقتها الحكومة السعودية، والتي تسعى إلى تحسين جودة الخدمات. كما توضح النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية، ونوع الإعاقة، وقدرة ذوي الاحتياجات الخاصة على الاعتماد على أنفسهم، وعمر مقدم الرعاية، ووجدت فروق لمستوى التعليمي لمقدم الرعاية. الكلمات المفتاحية : رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة ، الخدمات ، حكومة المملكة العربية السعودية ، رؤية ٢٠٣٠ .

The Level of Families's Satisfaction Regarding Some Special Needs Services Provided by the Government of the Kingdom of Saudi Arabia in Jeddah City Under the New Saudi Arabian's Vision (2030) .

Ghufran Muhammad Hatimish & khayriah reddah Alghriby

Abstract:

The current study aims to identify the extent of satisfaction of parents with special needs in the Kingdom of Saudi Arabia with regards to the services provided by the government of the Kingdom of Saudi Arabia under the Saudia Vision 2030. Where the vision of 2030 is based on three main elements, (a

vibrant society, a prosperous economy, and an ambitious homeland). This will be done by examining the Kingdom of Saudi Arabia's concern of people with special needs and the provided services to be compatible with the Vision of 2030. The current studied sample had consisted of (88) parents of people with special needs in the city of Jeddah. Therefore, as it is necessary to achieve the goal of this study, the researchers have designed an electronic questionnaire to measure the level of satisfaction for these families with special needs and the Kingdom of Saudi Arabia under the new 2030's vision provides the services for them. However, the validity and the reliability of this current study tools were also verified. The results had indicated that the families' satisfaction towards the services that are provided by the Kingdom's government for people with special needs, where the arithmetic averages ranged between (2.09 to 3.00), and with a relative weight of 70% in relation to the response of the study sample to the questionnaire, which indicates an acceptable level of parents' satisfaction with the services are provided by K.S.A. also showed the average responses of the studied sample individuals to the new services proposed by the Vision 2030 amounted to (2.66 from 3.00), with a relative weight of 89%, which indicates higher level of satisfaction. In addition, the quality and the effectiveness of the services were included in the Vision 2030. Thus, the researchers explained this by: The effectiveness of implementing the 2030's vision launched by the Saudi government, which seeks to improve the quality of services. The results also showed that there were no statistically significant difference in the level of parents' satisfaction with the services that are provided by the Kingdom of Saudi Arabia, according to this study variable.

Key words: Families's Satisfaction Regarding Some Special Needs , Services , Government of the Kingdom of Saudi Arabia , Vision (2030).

• المقدمة:

احتوت رؤية المملكة ٢٠٣٠ على عدد من الأهداف الاستراتيجية، يشترك في تحقيقها كل من القطاع العام والخاص والخيري (المملكة العربية السعودية رؤية ٢٠٣٠، ٢٠١٦) فقد اهتمت المملكة العربية السعودية بذوي الاحتياجات الخاصة ووفرت لهم خدمات متعددة بكافة المجالات الصحية، التعليمية، التأهيلية، التنموية، والاجتماعية (الخطيمان، ٢٠١٧: ١٤٢) والتي أصبحت هذه الخدمات ضمن أولويات الأهداف الاستراتيجية لرؤية ٢٠٣٠ والتي تسعى المملكة من خلالها إلى تقديم أفضل الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، وأسهرهم وتحقيق الرضا لديهم (الدوسري، ٢٠١٧: ١٤٣).

وتقوم المملكة أيضاً على أساس العدل والمساواة ومنح الإنسان حقه في العيش الكريم، فاهتمت برعاية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم الخدمات لهم ولذويهم بشكل يضمن حصولهم على حقوقهم من خلال توفير سبل الرعاية والحماية والتأهيل اللازمين، إذ تقوم المملكة العربية السعودية من خلال مجموعة من الإجراءات التربوية والطبية والاجتماعية والنفسية والإعلامية والنظامية بإنشاء نظام يهدف إلى منع الإصابة بالإعاقة، أو الحد منها واكتشافها في وقت مبكر والتقليل من الآثار المترتبة عليها، كما ساهمت أيضاً في توظيف الخدمات التربوية والطبية والاجتماعية والمهنية والنفسية لمساعدة أفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في تحقيق أقصى درجة ممكنة من التوافق مع متطلبات بيئة المعاق

الاجتماعية والطبيعية، وتنمية قدراته للاعتماد على نفسه والمشاركة الفعالة مما يجعله عضواً منتجاً في المجتمع السعودي.

وقد أظهرت نتائج المسح الاجتماعي لعام ٢٠١٧ م أن "نسبة ذوي الاحتياجات الخاصة من السكان السعوديين الذين تبلغ أعمارهم ٥ سنوات فأكثر إلى إجمالي السكان من نفس الفئة العمرية (٧.٧٨٪)، بواقع (٤.٠٧٪) و (٣.٧١٪) للذكور والإناث على الترتيب، بينما السكان الذين تبلغ أعمارهم ٢٠ سنة فأكثر (١٠.٢٠٪) من إجمالي السكان لنفس الفئة العمرية، (٥.٢٥٪) و (٤.٨٧٪) للذكور والإناث على الترتيب، فيما كانت (٢٤.٠٢٪) للذكور و (٢٨.٦٨٪) للإناث من السعوديين الذين تزيد أعمارهم عن ٦٥ سنة بواقع ٥٢.٧٪" (الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠١٧:ص١٧) ولذا فقد حظي مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة باهتمام الباحثين من مختلف التخصصات لاسيما (الخدمة الاجتماعية)، واستنادا لما سبق تسعى هذه الدراسة إلى تقييم مدى رضا أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة عن مستوى بعض الخدمات المقدمة لأبنائهم من قبل حكومة المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠ للمملكة العربية السعودية.

• مشكلة الدراسة:

في الآونة الأخيرة ازداد اهتمام الدول بذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم الخدمات المتعددة لكونهم جزءاً لا يتجزأ من المجتمع، فسعت المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠ للارتقاء بالخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لتلبية لاحتياجاتهم وارضاء لأسرهم.

فمن المؤشرات المحلية ما أشارت إليه الهيئة العامة للإحصاء في المملكة العربية السعودية عام ٢٠١٧م بأن نسبة انتشار الإعاقات ذات الصعوبة البالغة تجاوزت (٢.٩٪)، هذا ما جعل الحكومة السعودية تعمل على تلبية احتياجات الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة وارضاء أسرهم بحيث وصلت نسبة ذوي الاحتياجات الخاصة في السعودية ٧٪ من إجمالي عدد السكان بتعداد قدره ١.٥ مليون مواطن (الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠١٧).

ومن المؤشرات العالمية ما ذكره تقرير منظمة الصحة العالمية WHO بأن ما يقارب ١٥٪ بواقع شخص من كل سبعة أشخاص لديه شكل من أشكال الإعاقة، ٤٠ مليون شخص مصاب بالإعاقة في الوطن العربي (جاد الله، ٢٠١٥: ص٣).

وحيث أن رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة حق أصيل كفلته كافة الأديان السماوية فقد أهتم الإسلام بهم وبتكريمهم قبل ظهور التشريعات والقوانين فقد قال تعالى: (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا) (الإسراء: ٧٠).

كما حرص الاسلام على الرعاية الكاملة للضعفاء وذوي الاحتياجات الخاصة، وتحت نظام الإسلام وحمايته ستجد من يقف بجانبهم ويساعدهم، قال تعالى: (لَيْسَ عَلَى الضَّعْفَاءِ وَلَا عَلَى الْمَرْضَى وَلَا عَلَى الَّذِينَ لَا يَجِدُونَ مَا يُنْفِقُونَ

حَرَجَ إِذَا نَصَحُوا لِلَّهِ وَرَسُولِهِ مَا عَلَى الْمُحْسِنِينَ مِنْ سَبِيلٍ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ (التوبة: ٩١)، فالآية تدل دلالة واضحة على أَنَّ الضعفاء والمرضى ليس عليهم أي مشقة إذا لم يقاتلوا مع إخوانهم الأصحاء.

وعلى وجه الخصوص ما جاء في قصة الصحابي عبد الله بن أم مكتوم (الأعمى الضريب) الذي عُوِّب فيه النبي (صلى الله عليه وسلم) من فوق سبع سموات من قِبَلِ الله عز وجل، ونزل في شأنه ١٦ آية في قوله تعالى: "عَبَسَ وَتَوَلَّى أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى" (سورة عبس). الأمر الذي دفع بالنبي (صلى الله عليه وسلم) أن يذهب لمنزل الصحابي ويسأل عنه ويقضي حاجته، كل ذلك مثال لتكريم ورفع شأن الله تعالى ورسوله الكريم محمد عليه الصلاة والسلام لهذه الفئة العظيمة من ذوي الاحتياجات الخاصة.

كما أَنَّ العديد من النظريات الإنسانية وضّحت أَنَّ الاحتياجات بشكل عام تندرج تحتها احتياجات أسر ذوي الاعاقة (أصحاب الهمم) (عبدالمعطي، ١٩٨١)، فقد ركزت نظرية ابراهام ماسلو (نظرية الحاجة) على الحاجات الإنسانية التي تحرك السلوك الإنساني؛ فالإنسان - حسب هرم ماسلو - يسعى إلى إشباع الرغبات والحاجات التي تجعله يصل إلى تحقيق ذاته (Maslow, 1943).

وهناك بعضاً من النظريات الاجتماعية (نظرية التغير الاجتماعي) والتي تقصد الأوضاع الجيدة التي تطرأ على البناء الاجتماعي أو النظم والعادات؛ وقد حدّد (اولبرت مور) مفهوم التغير الاجتماعي والتطور بأنه التحول والتعديلات في العلاقات الاجتماعية على أَنَّ هذا التطور يقوم على أساس العلاقة بين الزمن ونشأة الأشياء (Haferkamp & Smelser, 1992).

هذه النظرية تخدم مفهوم التطور في رؤية المملكة العربية السعودية؛ ففي خلال فترة وجيزة تغيرت الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة وتطورت بشكل كبير وملفت للانتباه، ومفهوم التغير الاجتماعي أو التقدم الاجتماعي عملية مستمرة تنقل المجتمع من حالة إلى حالة أفضل، وفي هذا المفهوم تغيرت نظرة المجتمع لذوي الاحتياجات الخاصة فبعد أن كانوا عالة على المجتمع وأسرههم أصبحوا جزءاً منتجاً من المجتمع.

كما تطرّقنا أيضاً إلى (النظرية البنيوية الوظيفية)؛ فالبنيوية تقوم بتفسير الظاهرة الاجتماعية والمجتمع وفقاً لمكونات وأجزاء والعوامل التي يتكون منها البناء الاجتماعي، بينما الوظيفية تقوم بتفسير الظاهرة الاجتماعية والمجتمع من خلال النتائج (الهوراني، ٢٠١٧)، فتأتي هذه النظرية لتناول ظاهرة الدراسة الحالية كون الخدمات التي تقدمها حكومة المملكة لذوي الاحتياجات الخاصة لا بد من أن تخدمهم بشكل فعال وتحقق الرضا لهم ولأسرهم خاصة في ضوء رؤية ٢٠٣٠م. والتي تتطلع إلى النهوض بالمجتمع السعودي في جميع مناحي الحياة.

كما عزّزت نظريات التعلم أهمية الدمج في التعليم؛ (فنظرية التعلم الاجتماعي) لبندورا تركز على أهمية التفاعل الاجتماعي والمعايير الاجتماعية

والسياق والظروف الاجتماعية في حدوث التعلم، ويعني ذلك أن التعلم لا يتم في فراغ بل في محيط اجتماعي، أي أن من المحاكاة والتقليد للأفراد السويين أصبح ذوي الاحتياجات الخاصة يكتسبون سلوكيات من التقليد وهذه إحدى فوائد الدمج (زيدان، ٢٠١٦).

وأيضاً أن حكومة المملكة العربية السعودية أقرت العديد من التشريعات التي تخدم حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة وذويهم منها: الموافقة على المشروع الوطني للتعامل مع اضطرابات تشتت الانتباه وفرط الحركة، والتعامل مع التوحد، واضطرابات النمو الشاملة، والكشف الطبي المبكر عن الأمراض الاستقلابية والغدد لدى حديثي الولادة، وإنشاء ٣٨ مركزاً للتأهيل الشامل ودعمها بالكوادر المتخصصة موزعة على مختلف مناطق المملكة، وإنشاء الاتحاد السعودي لرياضات ذوي الاحتياجات الخاصة، واعتماد برامج الرعاية الصحية المنزلية، كما توفر لهم إعانة مالية شهرية، وتوفير سبل استخدام وسائل النقل العامة مع تخفيضات لهم ومرافقيهم داخل المملكة وخارجها وتوفير الأجهزة المساعدة لهم بشكل مجاني، ومن خلال الخطة التنفيذية لبرنامج التحول الوطني تم تمكين اندماج ذوي الاحتياجات الخاصة في سوق العمل وتطوير البرامج التأهيلية وبرامج التوظيف وتحسين التشريعات والسياسات الداعمة والتصنيفات المبنية على أنواع الخدمات التيسيرية التي يحتاجها ذوي الاحتياجات الخاصة في القطاع الحكومي، وتشجيع القطاع الخاص على توظيفهم وتوفير التعليم الخاص لهم من خلال معاهد متخصصة بالإضافة لدمجهم في التعليم العام. (رؤية ٢٠٣٠، ٢٠١٦).

وكما أن مبادئ حقوق الإنسان كفلت الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة بالمساواة وتكافؤ الفرص بينهم وبين جميع أفراد المجتمع وذلك لمساعدتهم وتمكينهم من تطوير وإعالة وحماية أنفسهم (خطيب وجمال، ١٩٩١).

في ضوء ما سبق فقد قام مجلس الشورى بالمملكة العربية السعودية بطرح نظامين مهمين لتمكين ذوي الاحتياجات الخاصة، الأول منها هو نظام رعاية ذوي الإعاقة الصادر في عام ١٤٢١هـ، والذي ينص على تقديم خدمات الرعاية الشاملة لذوي الاحتياجات الخاصة من أبناء المملكة كالخدمات الصحية، التعليمية، التأهيلية، الثقافية، التدريبية، والرياضية، وتم العمل على تحديثه وتطوير مفاهيمه ليواكب التغيرات والتحولات الكبيرة التي طرأت في مجال الإعاقة، بدءاً من تغيير الاسم الذي يحمله النظام، ليصبح في المشروع المقترح رؤية ٢٠٣٠ " نظام حقوق ذوي الإعاقة"، بدلاً من " نظام رعاية المعوقين في المملكة في النظام الحالي" (جادالله، ٢٠١٥: ص ١٢)

العديد من البحوث والدراسات السابقة لفتت أنظار الباحثين والمهتمين إلى أهمية البحث عن رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة عن بعض الخدمات المقدمة لهم من المؤسسات الحكومية، ومن أهم هذه الدراسات دراسة العثمان والتي كانت بعنوان: (احتياجات أسر الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة الأحساء) وطبقت هذه الدراسة على أسر الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة

الاحساء، وكانت تهدف الدراسة إلى محاولة التعرف على احتياجات أسر الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة الاحساء في المجالات المعرفية والمادية والمجتمعية والاجتماعية، ومن نتائجها: جاءت الاحتياجات المعرفية في المرتبة الأولى، والاحتياجات المادية جاءت في المرتبة الثانية ومن ثم الاجتماعية وأخيرا المجتمعية (العثمان، ٢٠١٥، ٧٤).

وكذلك دراسة العرفج بعنوان: (رغبات الأفراد ذوي الاعاقة في محافظة الاحساء ومستوى رضاهم على الخدمات المقدمة لهم)، وقد طبقت هذه الدراسة على جميع المعاقين القاطنين في مدينة الأحساء بغض النظر عن نوع الإعاقة والذين بلغ عددهم (٧٥٠٠)، وتهدف الدراسة إلى معرفة أهم الخدمات التي يرغب المعاقين في الأحساء في الحصول عليها وتقدير مستوى رضاهم عن تلك الخدمات، وكانت من نتائج الدراسة أن الرغبات الاجتماعية والترفيهية هي الأكثر طلبا. (العرفج، ٢٠١٨، ٣٠٧).

الهدف العام من الدراسة والتي نعتها مكملة لما انتهت إليها البحوث السابقة إلى معرفة مدى رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة جدة عن بعض الخدمات المقدمة لهم من المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية في ضوء ٢٠٣٠.

أما مجتمع البحث فقد كان من أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية من مجتمع مدينة جدة، ولتحقيق الأهداف استخدمت الباحثان الاستبانة الالكترونية لجمع البيانات، كما استخدمت الباحثان المنهج الوصفي والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا وجمع المعلومات والبيانات اللازمة وتصنيفها وتحليلها للوصول إلى نتائج منطقية صحيحة،

وعلى أساس ما سبق فإن هذه الدراسة يتحدد لها أهمية علمية نظرية وتطبيقية يمكن إيجازها على النحو التالي:

• أهمية الدراسة:

• الأهمية النظرية

« سوف تستخدم هذه الدراسة الافتراضات التفسيرية الموجودة في نظريات علوم الإنسانية لتوضيح أهمية تلبية احتياجات الإنسان، والنظريات الاجتماعية التي توضح أهمية التغير الاجتماعي والتطور، ونظريات التعلم التي توضح أهمية التقليد والمحاكاة وعلاقته بدمج ذوي الاحتياجات الخاصة والنظرية الوظيفية البنائية بالإضافة إلى بعض الدراسات التي توضح الخدمات التي تحتاجها أسر ذوي الاحتياجات الخاصة.

« سوف تقدم هذه الدراسة للباحثين نموذجا لكيفية استخدام المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة.

« التعرف على رؤية ٢٠٣٠م. للمملكة العربية السعودية ودورها في تحسين الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.

• الأهمية التطبيقية

« تأمل الباحثان أن تكون النتائج التي سيُتوصل إليها تساعد المؤسسات الحكومية والجمعيات الخيرية والأهلية ذات العلاقة بذوي الاحتياجات الخاصة على اتخاذ القرارات التي من شأنها تلبية رغبات ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم وتحقيق الرضا لديهم.

« تعزيز الشراكة المجتمعية بين أسر ذوي الاحتياجات الخاصة والجهات المعنية بتقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.

« كما تبدو أهمية البحث في النتائج التي سيسفر عنها، وتحقيق الأهداف التي يسعى للوصول إليها.

• مصطلحات " مفاهيم " الدراسة.

• الأسرة:

تقوم بدور مهم في تنشئة وإعداد أفراد المجتمع للمستقبل، لذلك حظيت باهتمام لم تحظ به أي مؤسسة اجتماعية منذ القدم، ومع تطور المجتمعات تغيرت الأدوار الأسرية ولكن تبقى هي الأساس في تنشئة افراد المجتمع (Fisher,1977). وعلى الرغم من الأهمية التاريخية لمفهوم الأسرة، إلا أنه لا يوجد تعريف موحد وشامل لها، ومن خلال الدراسات السابقة تورد الباحثان أهم التعريفات.

يشير (إبراهيم، ٢٠١٤، ص ١٤) في تعريفه للأسرة على "أنها المؤسسة الاجتماعية الأولى المكونة من الأب، الأم، والأبناء".

بينما يعرفها (القرني، ٢٠١٨، ص ٧٩) "هي النواة الأساسية التي يعتمد عليها المجتمع السعودي في إعداد الأجيال القادمة القادرة على تحقيق التقدم والرفي".

ويمكن تعريفها بأنها مجموعة من الأشخاص المرتبطين ببعضهم البعض من خلال الولادة أو الزواج أو التبني أو الارتباط العاطفي الوثيق والإقامة المشتركة (Enrigue,et.al,2007).

من خلال ما سبق تشير التعريفات أن هناك أربعة مكونات رئيسة تشكل الإطار العام لمفهوم الأسرة هي:

- « المصادر الأسرية: هي الوسائل المتاحة لتلبية احتياجات أفراد الأسرة.
- « التفاعل الأسري: هي أشكال العلاقات القائمة بين أفراد الأسرة.
- « الوظائف الأسرية: هي الأدوار الموكلة لكل فرد من أفراد الأسرة.
- « مجرى حياة الأسرة: هي سلسلة التغيرات التي تطرأ على الأسرة وتؤثر في استمراريتها.

إنَّ المكونات الأربعة السابقة لمفهوم الإطار العام للأسرة تشير إلى استقرار الأسرة ووضعها، فهي علاقة تكاملية بحيث عند حصول أي خلل في أحدهم ينعكس سلباً على الأسرة بل وتضيف إليهم المزيد من الأعباء والصعوبات، إن وجود حالة بين أفراد الأسرة من ذوي الاحتياجات الخاصة يؤدي إلى ضغوط مستمرة نفسية واجتماعية تظهر عند محاولة الأسرة في تقبل الحالة، وهنا يجب الإشارة إلى

أهمية الخدمات التي تقدمها الحكومات والمؤسسات لذوي الاحتياجات الخاصة ودورها في تخفيف الضغوط على الأسرة بل ومساعدتها في تنشئة ذوي الاحتياجات الخاصة (العتيبي، ٢٠٠٧: ص٤).

• الرضا الأسري:

يصعب وضع تعريف محدد للرضا الأسري وخصوصاً عندما نتحدث عن الرضا الأسري لذوي الاحتياجات الخاصة فهو:

« حسب القاموس المحيط كما ورد في (العتيبي، ٢٠٠٧) يعرف: "رضى يرضي رضا ورضواناً والرضا هي ضد السخط، وأرضاه أعطاه ما يرضيه".

« ويعرف (أسعد ورسالن، ١٩٨٤) كما ورد في (العتيبي، ٢٠٠٧) الرضا بأنه: "الدرجة التي يصل اليها الإنسان في سعيه لإشباع احتياجاته المتعددة".

« ويعرف (العديلي، ١٩٨١) كما ورد في (العتيبي، ٢٠٠٧): "أن الرضا بشكل عام هو محصلة أو نتيجة للدوافع والحوافز، ذلك أن الدوافع هي القوى أو الطاقات النفسية الداخلية التي تنسق سلوك الفرد وتصرفاته عند استجابته للمواقف البيئية المختلفة، وأنه كلما كانت درجة الإشباع لتلك الحاجة المرغوبة عالية ازدادت قوة الدافع للوصول إلى التوازن والرضا النفسي، في حين أن الحوافز هي الإمكانيات والظروف المتاحة التي توفرها البيئة والتي تساعد الفرد لأداء سلوك معين بالشكل أو الأسلوب الذي يشبع رغباته أو حاجاته ويحقق أهدافه ورضاه".

• التعريف الإجرائي للرضا:

هو موافقة أسر ذوي الاحتياجات الخاصة على الخدمات والبرامج المقدمة لهم من المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية، ومن خلال ما سبق يُعرف الرضا الأسري لذوي الاحتياجات الخاصة هو أن تستطيع مراكز التأهيل لذوي الاحتياجات الخاصة والمؤسسات الحكومية تحقيق العاملين الأساسيين للرضا وهم الدوافع والحوافز.

• تقييم البرامج والخدمات:

هو جهد منظم يشمل على وصف البرامج والخدمات وتقييم النتائج المترتبة على إجراءاته بغية تقديم المعلومات والتغذية الراجعة المفيدة لاتخاذ قرارات مناسبة فيما يتعلق بجدوى البرامج وتحليل مدى تحقيقها للأهداف المتوقعة منه.

• التعريف الإجرائي للخدمات والبرامج:

هي مجموعة من الجهود والأنظمة المقننة التي تهدف إلى مساعدة فئة معينة مختصة بها، ويقصد بها أيضاً مجموعة من الجهود والأنظمة والتشريعات التي تهدف إلى إرضاء أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في مجالات: التعليم والصحة والترفيه والمهنية ومجالات أخرى.

• ذوي الاحتياجات الخاصة:

من وجهة نظر التربية الخاصة تعرف ذوي الاحتياجات الخاصة بأنها: " مجموعة البرامج التربوية المتخصصة والتي تقدم لفئات من الأفراد غير العاديين لمساعدتهم على تنمية قدراتهم إلى أقصى حد ممكن وتحقيق ذواتهم ومساعدتهم

على التكيف " ، أما الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة فهم الأفراد الذين ينحرفون عن المتوسط انحرافا ملحوظا من النواحي الأربع: العقلية أو الجسمية أو الانفعالية أو الاجتماعية، الأفراد الذين يقعون في طيف المنحنى وهم الذين يحتاجون برامج تربوية خاصة، ويمكن تقسيمهم إلى فئات وهم (الموهبة والتفوق، الإعاقة العقلية، الإعاقة السمعية، الإعاقة الحركية، الإعاقة الانفعالية، الإعاقة البصرية) (جاد الله، ٢٠١٥: ص١٣).

• **الجهات الحكومية المختصة لذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة والخدمات التي تقدمها:**

لا شك بأن العدالة الاجتماعية تتحقق من خلال السياسات الحكومية الصالحة؛ فمن خلال الخدمات الحكومية المقدمة لهم من شأنها تحسين مستوى المعيشة لهم فهم مؤهلون لذلك، ويشرف على تقديم الخدمات في المملكة السعودية العديد من الجهات منها وزارة الشؤون الاجتماعية، الجمعيات الخيرية وبعض المؤسسات الخاصة الغير ربحية، والعديد من المراكز تتبع لوزارة الشؤون الاجتماعية مثل: مراكز التأهيل المجتمعي، مراكز التأهيل المهني، مراكز التأهيل الشامل، الرعاية المؤسسية والرعاية النهارية، وتقوم باقي الوزارات في المملكة بتقديم خدماتها بما يتناسب مع الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة. (وزارة الشؤون الاجتماعية، ٢٠١٢).

• **الجهات غير الحكومية المختصة لذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة والخدمات التي تقدمها:**
تقوم بتقديم خدماتها مع الجهات الحكومية في المملكة مثل: مؤسسة سلطان بن عبد العزيز آل سعود الخيرية، وجمعية الأطفال المعوقين، ومركز الأمير سلمان لأبحاث الإعاقة، وأكاديمية التربية الخاصة، والجمعيات الخيرية لرعاية وتأهيل المعوقين، والجمعية السعودية الخيرية للتربية والتأهيل (متلازمة داون) والتي تسعى إلى رفع المستوى الاقتصادي والاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة.

• **أهداف الدراسة**

تسعى هذه الدراسة والتي نعدّها مكملّة لما انتهت إليها البحوث السابقة إلى معرفة مدى رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية عن بعض الخدمات المقدمة لهم من المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية في ضوء ٢٠٣٠.

« التعرف على مستوى رضا أسرة ذوي الاحتياجات الخاصة عن بعض الخدمات المقدمة لهم من المملكة العربية السعودية.

« التعرف على رأي أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في الخدمات الجديدة التي دعمتها رؤية ٢٠٣٠ في المملكة العربية السعودية.

« التعرف على دور العوامل التالية: العمر، حجم الأسرة، المستوى التعليمي في معرفة مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لهم من المملكة العربية السعودية.

« التعرف على احتياجات أسر ذوي الاحتياجات الخاصة.

• تساؤلات الدراسة:

لتحقيق الأهداف السابقة للدراسة الحالية في مدى رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة بمنطقة جدة عن بعض الخدمات المقدمة من الحكومة السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠ للمملكة العربية السعودية، لا بد من الإجابة عن التساؤلات التالية:

« ما مستوى الرضا عن بعض البرامج والخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر أوليا الأمور؟

« هل الخدمات الجديدة التي قدمتها المملكة العربية السعودية ضمن قرارات ٢٠٣٠ نالت رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في مجالات التعليم، المهنة، الترفيه؟

« هل هناك فروق بين نوع الإعاقة، وقدرة ذوي الاحتياجات الخاصة في الاعتماد على أنفسهم ، المستوى التعليمي لمقدم الرعاية ، والرضا عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية؟

« ماهي أولويات الخدمات التي يحتاج إليها أسر ذوي الاحتياجات الخاصة؟

• الطريقة والإجراءات:

يتناول هذا الجزء وصفاً لكل من منهج الدراسة وعينتها، إضافة إلى وصف أدوات الدراسة وكيفية التحقق من صدقها وثباتها، وكذلك الإجراءات التي اتبعتها الباحثتان في تطبيق الدراسة والمعالجات الإحصائية المستخدمة.

• منهج البحث:

استخدمت الباحثتان في هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالحصر الشامل القائم على المنهج الوصفي لذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية، وذلك أن المسح الاجتماعي أنسب المناهج للدراسات الوصفية على المستوى المجتمعي، في حين يقوم المنهج الوصفي على جمع المعلومات والبيانات اللازمة ووصفها وصفاً دقيقاً وتصنيفها وتحليلها للوصول إلى نتائج منطقية صحيحة (باتشيرجي، ٢٠١٥: ص ٢٦). فضلاً عن استعراض أبرز ملامح رؤية المملكة ٢٠٣٠ والتعرف على أهم الخدمات المقدمة.

• أداة القياس وجمع البيانات:

بدأت الدراسة بمراجعة للأدبيات المتعلقة بموضوعها؛ بغرض تكوين الأسئلة التي سيتم قياسها، وكانت طريقة البحث هي المسح الاجتماعي باستخدام استمارة البحث (الاستبيان) لجمع المعلومات الرئيسية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي القائم على دراسة الواقع أو الظاهرة؛ وذلك لمناسبة هذا المنهج للدراسة الحالية حتى يتم التركيز على وصف الظاهرة نفسها دون التأثير بعوامل أخرى وتعميم النتائج بعد تفسيرها. وتحتوي الاستبانة على أسئلة متعلقة بأربعة أقسام هي:

« أولاً: معلومات عن الشخص ذوي الاحتياجات الخاصة.

« ثانياً: معلومات عن الشخص الذي يهتم ويعتني بذوي الاحتياجات الخاصة.

« ثالثاً: مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة السعودية.

« رابعاً: الخدمات الجديدة التي اقترحتها رؤية ٢٠٣٠

• اختبار صدق وثبات أداة البحث:

• صدق الأداة

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

• ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات الدراسة بحساب معامل الثبات عن طريق معادلة (كرونيباخ ألفا) حيث بلغ (٠.٩١) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة.

• مجتمع الدراسة :

في الآونة الأخيرة ومع زيادة اهتمام دول العالم لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة؛ تبين أن العديد من الأسر وخاصة الأسر السعودية لا تقوم بدمج أبنائهم من ذوي الاحتياجات الخاصة في الحياة اليومية لأسباب مختلفة والتي أهمها عدم توافر الخدمات والمقومات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة للاندماج بالحياة اليومية (Mohammad & Al-Harbi, 2016).

وقد اختيرت أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية من مجتمع مدينة جدة لعمل البحث كونها منطقة تتسم بعدة عوامل مميزة أولا إحدى محافظات منطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية، وتشكل ثاني أكبر مدنها، وتقع جغرافياً على الجانب الغربي لشبه الجزيرة العربية، والساحل الشرقي للبحر الأحمر، وهي الممر الرئيسي للحجاج والمعتمرين لمكة قديماً وحديثاً؛ ويقطنها عدد كبير من السكان مختلفي الجنسيات منهم من استقر بها.

وفي العصر الحالي ومن ضمن قرارات رؤية ٢٠٣٠ أصبحت جدة وجهة سياحية لجميع العالم حيث تقام بها المهرجانات والاحتفالات كالأجحة البحرية (الكورنيش) والذي أصبح معلم يأتي الناس إليه من مختلف بقاع الأرض، كما يوجد بها عدد كبير من المؤسسات التي تخدم جميع الاحتياجات البشرية ومن ضمنها فئة أسر ذوي الاحتياجات الخاصة وتخدم نفس الفئة من ذوي الاحتياجات الخاصة كمؤسسات التأهيل، والتعليم العام والعالي ومجالات أخرى.

• عينة الدراسة:

تألف عينة الدراسة الحالية من أسر "أولياء أمور" ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة جدة، والتي سيتم التعامل معها حسب المنهج الوصفي باستخدام استبانة إلكترونية توزع في جميع مواقع التواصل الاجتماعي.

• حدود الدراسة:

تحدد نتائج هذه الدراسة بما يلي:

« العامل الزمني: تجري الدراسة التطبيقية وجمع بياناتها عن طريق الاستبانة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي ٢٠٢٠-٢٠٢١ م

◀ العامل المكاني: تجرى الدراسة على أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة.

◀ العامل البشري: تجرى الدراسة عن طريق استخدام استبانة إلكترونية على عينة عشوائية من أفراد أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

• متغيرات الدراسة:

ركزت الباحثتان عند تحليل الدراسة على متغيرين:

◀ مستوى الرضا: ممتاز، مقبول، غير جيد (تابع)

◀ نوع الخدمة المقدمة: تعليمية، صحية، ترفيهية، مهنية (مستقل)

• الأساليب الإحصائية المستخدمة:

سيتم اختبار تساؤلات الدراسة من خلال معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية Statistical Packages for Social Sciences للعلوم الاجتماعية، والتي تمثلت بأجراء اختبارات مثل اختبار T-test وتحليل التباين الأحادي One-Way ANOVA، واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية.

• الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة:

• الدراسات المحلية:

ومن الدراسات المحلية التي تناولت مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة دراسة العرفج (٢٠١٨) والتي يسعى من خلالها إلى التعرف على رغبات ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة الأحساء وقياس مستوى الرضا لديهم عن الخدمات المقدمة لهم، وهل هناك تمييز في الخدمات المقدمة وفقاً (للنوع، العمر، الدخل الشهري) لذوي الاحتياجات الخاصة، وقد تم تطبيق الدراسة على ١٣٠ شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة عن طريق الاستقصاء باستخدام الاستبيان، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن رغبات ذوي الاحتياجات الخاصة متدرجة حسب أهميتها، وقد كانت الأولوية للرغبات الاقتصادية يتبعها الرغبات الاجتماعية والترفيهية، كما أن مستوى الرضا الأقل كان عن الخدمات الاقتصادية أما عن باقي الخدمات المقدمة فقد بينت الدراسة أن ذوي الاحتياجات الخاصة لديهم رضا بدرجة متوسطة، إضافة إلى عدم وجود أي تمييز في الخدمات المقدمة عدا سعر الخدمات المقدمة وذلك يعزى إلى متوسط الدخل الشهري للأسرة.

وقد أجرت الفطيماني (٢٠١٧)، دراسة حول إدارة وتنظيم برامج التعليم العالي لذوي الإعاقة في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م والتي هدفت من خلالها إلى الوصول لمتطلبات تطوير إدارة وبرامج مؤسسات التربية والتعليم العالي بالمملكة العربية السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠م، وقد اعتمدت الباحثتان في الدراسة على أسلوب الوصف الوثائقي على بعض الدراسات السابقة والمراجع المحلية والعربية والأجنبية بالفترة الممتدة من ١٩٩٩ إلى ٢٠١٧ المتعلقة بموضوع

الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة عدد قليل من الدراسات أجريت حول إدارة وتنظيم برامج التربية الخاصة وأن معظم الدراسات اهتمت بإدارة وتنظيم برامج التربية الخاصة. إن تحديد نوعية الإعاقة ودرجتها لذوي الاحتياجات الخاصة أمر ضروري ومهم عند الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي وذلك لنجاح ذوي الاحتياجات الخاصة وحصولهم على الدعم المطلوب، كما أنه يجب على مؤسسات التعليم العالي قياس قدراتهم وميولهم واهتمامهم ببرامج ذوي الاحتياجات الخاصة، ومن ثم اتخاذ قرارات مناسبة ليتكيفوا مع المجتمع ويتحقق رضا عال، وهذا ما تسعى إليه المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠، وضرورة إجراء تعديلات على البيئة التعليمية والمهنية لتتناسب مع قدرات ذوي الاحتياجات الخاصة حتى يستطيعوا منافسة أقرانهم في القبول ببرامج التعليم العالي، كونها أحد المرتكزات الأساسية لحقوق المعاقين والتي تبنتها الأمم المتحدة.

وفي دراسة الدوسري (٢٠١٧) والتي استهدفت ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة الرياض بالمملكة السعودية للتعرف على وعي ذوي الإعاقة الحركية بالخدمات المقدمة إليهم وما هي إسهامات الخدمة الاجتماعية لهم وذلك عن طريق دراسة ميدانية لعدد من المؤسسات التي تقدم الخدمات لذوي الإعاقة سواء كانت حكومية أو خيرية وهي (جمعية الإعاقة الحركية للكبار، مدينة سلطان للخدمات الإنسانية، جامعة الملك سعود) وذلك لوجود أكبر عدد من ذوي الإعاقة الحركية في الرياض، واعتمد الباحث في دراسته على طريقة المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل، وباستخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات على ١٦٦ شخص من ذوي الإعاقة الحركية، وقد بينت نتائج الدراسة أنه يوجد عدد من ذوي الإعاقة الحركية لا يوجد لديهم معرفة بالخدمات المقدمة إليهم بينما الجميع لديهم معرفة بالشروط والخطوات اللازمة للحصول على هذه الخدمات، فهناك (٩٠.٦٪) لديهم وعي تام بالخدمات الحكومية والخيرية المقدمة لهم، بينما (٣٠.١٪) لديهم وعي ضعيف، و(٣٩.٢٪) لديهم وعي متوسط، بينما النسبة الأقل ٨.٤٪ يرون أنهم واعون بالخدمات الحكومية والخيرية المقدمة لهم.

أظهرت دراسة القرني (٢٠١٨) والتي اعتمدت على مراجعة الدراسات السابقة والمراجع العربية والأجنبية بالاعتماد على منهج الوصف الاستنباطي والتي يسعى من خلالها إلى التعرف على الدور التربوي للأسرة السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠م وذلك لإبراز الدور الريادي والأساسي الذي تقوم به الأسرة في تنشئة الأفراد واستشراف أبرز المبادئ التربوية من واقع رؤية ٢٠٣٠م، وكانت نتائج الدراسة من خلال مراجعته الدراسات السابقة تشير إلى أنه يوجد العديد من الأدوار التربوية التي تقوم بها الأسرة مثل التنشئة الاجتماعية السوية والتربية الأخلاقية الصحيحة هي أبرز وأهم الأدوار التربوية للأسرة، وكذلك التعرف على أبرز ملامح رؤية ٢٠٣٠ للمملكة العربية السعودية، وبالختام فقد ذكر الباحث أهم الأدوار التربوية التي يمكن القيام بها من قبل الأسرة السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠م بأن تلتزم الأسرة السعودية بمبادئ الدين الإسلامي والحفاظ على قوة الروابط الأسرية، والتعاون المشترك ما بين الأسرة والمدرسة.

ومن الدراسات التي بين اهتمام بذوي أسر ذوي الاحتياجات الخاصة دراسة العثمان (٢٠١٥) بعنوان (احتياجات أسر الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة الاحساء) وطبقت هذه الدراسة على أسر الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة الاحساء، وكانت تهدف الدراسة إلى محاولة التعرف على احتياجات أسر الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة الاحساء في المجالات المعرفية والمادية والمجتمعية والاجتماعية، ومن نتائجها: جاءت الاحتياجات المعرفية في المرتبة الأولى، والاحتياجات المادية جاءت في المرتبة الثانية ومن ثم الاجتماعية وأخيرا المجتمعية

أظهرت دراسة مقابلة (٢٠١٠) بعنوان "الدمج وعلاقته بالشعور بالانتماء لدى الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة" التعرف على العلاقة بين إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة داخل المجتمع وتغيير الثقافة السائدة عن الإعاقة والانتماء الوطني، اعتمد فيها على استمارة لجمع البيانات الأولية لقياس الشعور بالانتماء، وأظهرت نتائج الدراسة أن الدمج للأشخاص من ذوي الإعاقات له دور مهم جدا في أن يصبحوا طاقات منتجة في المجتمع، وقد توصل الباحث إلى أن دمج الأطفال المعاقين في المدارس مع أقرانهم غير المعاقين سيساعدهم على تكوين صداقات، وسيزيد إحساسهم بالانتماء إلى المجتمع، الأمر الذي سيؤدي إلى تحفيزهم وتنمية قدراتهم من ناحية، وسيغير من ناحية أخرى نظرة الأطفال غير المعاقين إلى الإعاقة؛ حتى تترسخ قناعات جديدة بأن المعاقين أيضا يمتلكون القدرات التي تؤهلهم للاعتماد على أنفسهم، والدمج المدرسي هو عملية تهدف إلى تحقيق الدمج الاجتماعي والتعليمي للأطفال المعاقين وتمكينهم من الالتحاق بالمدارس ورياض الأطفال العادية مع غيرهم من الأطفال غير المعاقين، مما يوفر لهم بيئة تربوية ومعيشية أقرب ما تكون إلى البيئة الطبيعية.

• الدراسات العربية :

تعددت الدراسات العربية التي تهدف إلى التعرف على أهم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، خاصة مع اهتمام دول العالم بذوي الاحتياجات الخاصة وحمايتهم وتمكينهم بهدف دمجهم بالحياة اليومية مع باقي أفراد المجتمع، فقد قام (غانم، ٢٠١٥) باستخدام الأسلوب المسحي للمنهج الوصفي بالاستعانة بالاستبانة التي قامت بتوزيعها على عدد من مدراء المدارس والمعلمين والمرشدين ومشرفي التعليم في محافظة جنين بهدف التعرف على واقع الخدمات التربوية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في مدارس محافظة جنين في فلسطين، وبينت نتائج الدراسة مدى إدراك المبحوثين لأهمية تقديم الخدمات التربوية للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة، والمتمثلة في (كفايات معلمي الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة، بيئة التعلم المدرسية وغرفة الصف، الأنشطة والوسائل التعليمية، استراتيجيات وطرق التدريس، وإيمان المعلمين في التعامل الحسن مع الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة، وأهمية توفير بعض الاحتياجات الأساسية لهم) ومن ثم أوصت الباحثة بضرورة توفير موازنة خاصة من الدولة لتوفير بيئة تربوية ذات بنية مناسبة من شأنها تمكين الدمج للطلبة من

ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية سواء أكان ذلك من معلمين مؤهلين، أو أنشطة ووسائل تعليمية، أو غرف صفية مناسبة وغيرها.

وفي دراسة مماثلة لها قام بها السريع (٢٠١٤) في المملكة الهاشمية الأردنية والتي تهدف إلى تقييم البرامج والخدمات المقدمة للأطفال من ذوي الإعاقة العقلية واضطراب التوحد في ضوء معايير الجودة الأردنية باستخدام أداتين تم إصدارهم من قبل المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين الأردني وهما: معايير الاعتماد الخاص لمؤسسات وبرامج الإعاقة العقلية، ومعايير الاعتماد الخاص لمؤسسات وبرامج اضطراب التوحد ويشتمل كل واحد منهما على ثمانية مجالات، وهي: (الرؤية والفكر والرسالة، والبيئة التعليمية، والإدارة والعاملون، والتقييم، والدمج والخدمات الانتقالية، والخدمات والبرامج، ومشاركة الأسرة، والتقييم الذاتي)، وأشارت النتائج فيما يتعلق بدرجة انطباق المؤشرات النوعية لكل بعد على مؤسسات ومراكز التربية الخاصة التي تقدم البرامج والخدمات التربوية للأطفال ذوي الإعاقة العقلية في الأردن: أن بعد الرؤية والفكر والرسالة، وبعد مشاركة ودعم وتمكين الأسرة، وبعد الدمج والخدمات الانتقالية، وبعد التقييم الذاتي حصلوا على مستوى متدن، وحصل بعد البيئة التعليمية، وبعد التقييم، وبعد الإدارة والعاملين على مستوى متوسط، وحصل بعد البرامج والخدمات على مستوى مرتفع، كما أشارت النتائج فيما يتعلق بالدرجة الكلية لانطباق المؤشرات النوعية إلى أن متوسط الانطباق على جميع أبعاد الأداة ككل كان ذا درجة متوسطة.

كما صمم عبدات (٢٠٠٩) استبانة واستخدم المنهج الوصفي الميداني لقياس مستوى مشاركة الأسرة في البرامج التأهيلية المقدمة للمعاقين في الإمارات التي تم تطبيقها في مراكز الرعاية والتأهيل للمعاقين التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية في الإمارات العربية المتحدة والذي هدف من خلال دراسته إلى القيام بالدور التوعوي للمؤسسات التي تقدم خدماتها لذوي الاحتياجات الخاصة وإبراز الدور الرئيسي للأسرة في المشاركة بالبرامج التأهيلية المختصة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال الإجابة على تساؤل الدراسة: " ما مستوى مشاركة الأسرة في البرامج التأهيلية المقدمة للمعاقين في الإمارات العربية المتحدة؟"، وقد تم تطبيق الاستبانة على ١٣٩ أسرة عشوائية من أسرة ذوي الاحتياجات الخاصة، وأظهرت نتائج الدراسة انخفاض مستوى دور الأسرة في المشاركة في البرامج التأهيلية لذوي الاحتياجات الخاصة والمتحقين في مراكز تأهيل المعاقين والتي اتفقت مع العديد من الدراسات المماثلة مثل دراسة (أبو الفخر، ٢٠٠١) و (O'Connor, 2008) بعدم اشراك أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في العملية التربوية بما تشمله من برامج وسياسات متعلقة بأبنائهم.

بينما قامت الباحثة (أحمد، ٢٠١٩) بدراسة حول الانسحاب الاجتماعي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى أولياء أمور ذوي الإعاقة الذهنية بالتطبيق على مراكز الاحتياجات الخاصة بولاية الخرطوم بمحلية الخرطوم الصغرى من خلال

استخدام المنهج الوصفي الارتباطي لعينة من ١١٥ شخصاً من أولياء أمور ذوي الإعاقة بهدف التعرف على العلاقة ما بين الانسحاب الاجتماعي والضغط النفسية لدى أولياء أمور ذوي الإعاقة الذهنية بمراكز الاحتياجات الخاصة، وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الانسحاب الاجتماعي والضغط النفسية لدى أولياء أمور ذوي الإعاقة الذهنية بمحلية الخرطوم وأوصت الباحثة بزيادة الاهتمام بتوعية أولياء الأمور ومعالجة مشكلاتهم النفسية والاجتماعية التي تواجههم.

• الدراسات الأجنبية:

في الدراسة التي قام بها فيلمنغ (Fleming, et.al, 2017) والتي تهدف إلى التعرف على مدى اهتمام الطلاب من ذوي الإعاقة في مواصلة التعليم العالي والحصول على درجات جامعية إضافة إلى مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من قبل الجامعات والمؤسسات الأكاديمية من خلال استخدام أسلوب الاستقصاء، واستعان بأداة الاستبيان لجمع البيانات، كما اشتملت عينة دراسته على ٣٢٥ طالباً وطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في ثلاث جامعات حكومية، وقد بينت نتائج الدراسة رغبة الأفراد في مواصلة تعليمهم والحصول على شهادات جامعية، بينما كان الرضا عن الخدمات المقدمة متوسطاً وفي هذا إشارة إلى حاجتهم إلى المزيد من الخدمات التي تمكنهم من مواصلة تعليمهم كغيرهم من الطلاب.

وفي دراسة دومينجيز (Domingues, 2019) استخدم تقييم مستخدم الكراسي المتحركة المزودة بالطاقة لقياس مدى رضا ذوي الإعاقة الحركية عن التقنيات التكنولوجية المساعدة ودراسة الأثر النفسي الاجتماعي لمستخدم الأجهزة المساعدة، وتم جمع البيانات من ذوي الاحتياجات الخاصة في عيادات قسم الطب الطبيعي وإعادة التأهيل بمستشفى جامعة كويمبرا CHUC من ٣٠ حالة من ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك لدراسة وتقييم التأثير النفسي والاجتماعي والمشاركة للكراسي المتحركة بالطاقة، وقد بينت النتائج رضا ذوي الاحتياجات الخاصة عن كل من التكنولوجيا المساعدة والخدمات ذات الصلة إضافة إلى تحسين وصولهم إلى الحياة المجتمعية باستخدام التكنولوجيا مقارنة بالاستخدام التقليدي للكراسي الحركية لذوي الاحتياجات الخاصة.

بينما تحدث (Stuntzner & Hartley, 2014) عن العلاقة بين ذوي الاحتياجات الخاصة ومقدمي الرعاية (ما يحتاج معرفته مقدم الرعاية). وتأتي هذه الدراسة في ضوء فهم العلاقة بين مقدمي الرعاية وذوي الاحتياجات الخاصة للتعرف على العلاقة بين المختصين لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة ومدى فهمهم للإعاقة وكيفية التعامل معها، وتمثلت نتائج الدراسة في أن الإعاقة هي تجربة يساء فهمها عادة من قبل الكثيرين، بما في ذلك المختصون والمهنيون الذين لا يعملون كثيراً مع الأفراد من ذوي الإعاقة، وشجعت المختصين ومقدمي الرعاية إلى التعلم أكثر عن الإعاقة وكيفية التعامل معها. أما عن رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة فقد أظهرت نتائج الدراسة التي قام بها (O'Connor, 2008)

في أيرلندا والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة والأخصائيين لبرامج الدعم والتأهيل في المؤسسات التربوية، واشتملت العينة على ٢٠ شخصا، وقد بينت النتائج عدم وجود مشاركة كافية لأولياء الأمور في البرامج التأهيلية التي تقدم لذويهم من ذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى فتور العلاقة بينهم، فقد أكد في دراسته على أن العلاقة بين الآباء والمختصين لها دور مهم في تطور أبنائهم وأنه نادرا ما يتم أخذ وجهات نظر أولياء الأمور ومشاركتهم في العملية التربوية بالاعتبار، وإشراكهم في صياغة السياسات المتعلقة بتأهيل أبنائهم.

• التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت ذات الموضوع، استعرضت الباحثان عدد من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية والتي أجريت في بيئات وسياسات مختلفة إلا أنها تتعلق بموضوع الدراسة ومشابهة له وبخاصة الدراسات المحلية والعربية، وتحليل الدراسات السابقة تم رصد أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وكذلك أوجه التميز، والاستفادة من الدراسات السابقة في إعداد هذه الدراسة.

• أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات مثل (العرفج، ٢٠١٨)، (الدوسري، ٢٠١٧)، (السريع، ٢٠١٤)، و(دومينجيز وآخرون، ٢٠١٩) في الهدف وهو قياس الرضا عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة ولكنها اختلفت معهم جزئيا مثل (العرفج، ٢٠١٨) التي تناولت محافظتين من المملكة العربية السعودية، إضافة إلى اقتصار الدراسات السابقة على الخدمات التربوية المقدمة خاصة في مجال التعليم وكما اختلفت الدراسة مع (العثمان، ٢٠١٥) لاختلاف أولويات أسر ذوي الاحتياجات الخاصة .

جاءت هذه الدراسة مكملية إلى ما توصلت إليه الدراسات السابقة ومتميزة في موضوعها الذي يهدف إلى التعرف على رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة جدة عن الخدمات المقدمة من حكومة المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠م.

• أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

بالإضافة إلى ما سبق، تعتبر الدراسة الحالية هي الدراسة الوحيدة . على حد علم الباحثين - التي تتناول قياس مدى رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات المقدمة من حكومة المملكة في ضوء رؤية ٢٠٣٠ وهو ما يعطي هذه الدراسة الأفضلية عن باقي الدراسات إذ تتناول رؤية ٢٠٣٠م بل وتشمل بعض الخدمات الحديثة التي تقدم لهم والتي من شأنها أن تحسن جودة الحياة لذوي الاحتياجات الخاصة وأسرها في مدينة جدة. ومما يميز هذه الدراسة أيضا وجود المنظور الإسلامي من آيات وأحاديث دعمت هذه الفئة من ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرها، كما تميزت هذه الدراسة بشمول مجتمع البحث وعينته مقارنة

بالدراسات السابقة، فقد قامت الباحثتان بتصميم استبانة الكترونية تم نشرها على مواقع التواصل الاجتماعي (الواتس آب) التي تتضمن مجموعات العائلة والأصدقاء، وبعض المجموعات الخاصة بالمعلمات المتخصصة في مجال التربية الخاصة ومن لديهم فئات من ذوي الاحتياجات الخاصة ومجموعات أسر ذوي الاحتياجات الخاصة، مما يعني وصول الاستبيان إلى أكبر عدد من أفراد المجتمع السعودي في مدينة جدة حيث يؤكد علماء المنهجية المبدأ العام الذي يقول: كلما مثلت العينة المجتمع الأصلي تمثيلاً صادقاً كلما حققت الأهداف التالية: وهي تطبيق المعالجة الإحصائية بدقة عالية، وإمكانية تعميم النتائج، وقلة قبول الفرضيات الصفرية المستخدمة في الدراسة.

كما أنه مما لا شك فيه أن نتائج الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة تبعاً لعدة متغيرات منها: حجم العينة والعامل المكاني والزمني، إضافة إلى الوضع الثقافي والاجتماعي لمجتمع الدراسة.

• أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

- ◀ تكوين الإطار النظري والمراجع المستخدمة.
- ◀ تدعيم الإطار النظري بالدراسات ونتائجها.
- ◀ مقارنة نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة والاستفادة من التوصيات والمقترحات.
- ◀ المساعدة في تحديد حجم العينة لمجتمع البحث من خلال تسليط الضوء على المشكلات التي واجهوها في دراستهم عند تحديد العينات.

• الإطار النظري

• مصطلحات الدراسة :

• الأسرة:

تعتبر الأسرة الوضع الفطري الذي ارتضاه الله عز وجل لحياة الناس، فهي الصورة الطبيعية لحياة مستقرة تهدف إلى إشباع احتياجات الفرد، وقد أولى الإسلام اهتمام كبير للأسرة لأنها المسؤولة عن تنشئة الأفراد لكونها المؤسسة التربوية الأولى، ونجاح الأسرة بالقيام بدورها يجعل المجتمع الذي تقوم فيه هذه الأسرة قويا ويضمن استمراره، كما أن فشلها يعني فشل للمجتمع (العتيبي، ٢٠٠٧:ص٤) فالأسرة كانت منذ فجر التاريخ ولا تزال إلى وقتنا الحاضر وسيلة فعالة لتنمية المجتمعات والأمم؛ لهذا أولت العلوم الاجتماعية أهمية بالغة للأسرة نظراً لأهميتها، حيث أنها تشكل النواة الأساسية للمجتمع، فالأسرة هي البيئة الاجتماعية التي تسهم في إشباع الاحتياجات النفسية للفرد مما يحقق له التوازن النفسي وتجعل منه إنساناً سويًا، فقد قال الله تعالى في كتابه الكريم: (وَلْيَبْلُوكُمْ بَشْيٌ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ) وبشر الصابرين (البقرة: ١٥٥) كما تسهم كذلك في إشباع الحاجة الفسيولوجية والحاجة إلى الأمن والاستقرار، فقد قال تعالى: (الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ) (قريش:٤).

اختلف الباحثون في وضع تعريف للأسرة وذلك لتنوع حجمها وبيئتها وعلاقاتها من مجتمع لآخر، لكن لم يذكر أي اختلاف على وظيفة الأسرة ودورها الهام والفعال في تنشئة الأفراد ونجاح المجتمع، وقد عمد الكثير من الباحثين والمطبقين إلى تعريف الأسرة حسب تكوينها، ومنهم من تناولها حسب الاعتبارات التي يربطها الباحث بموضوع دراسته.

عرّف علم الاجتماع الأسرة: هي عبارة عن جماعة من الأفراد يرتبطون معاً بروابط الزواج والدم والتبني، ويتفاعلون معاً، وقد يتم هذا التفاعل بين الزوج والزوجة، وبين الأم والأب، وبين الأم والأب والأبناء، ويتكون منهم جميعاً وحدة اجتماعية تتميز بخصائص معينة" (Sumpf & Hugue, 1973)؛ فالأسرة حسب المعجم الاجتماعي تقوم على التفاعل بين مجموعة من الأفراد سواء الأب والأم وبين الزوج والزوجة، وبين الوالدين والأبناء، يربط بينهم الدم والتبني، مشكلين وحدة اجتماعية ذات خصائص محددة. (العمارنة، ٢٠١٨).

كما تعرف الباحثتان الأسرة إجرائياً: أنها اللبنة الأساسية التي يقوم المجتمع من خلالها بإنشاء جيل قادر على تحقيق الرقي والازدهار في جميع مجالات الحياة.

• دور الأسرة في المجتمع وتأثيرها عليه:

« تعتبر الأسرة العامل الرئيسي والأهم من حيث أخلاقيات المجتمع ويرجع ذلك لتربية الأبناء على القيم والعادات الصحيحة التي يجب أن يلتزموا بها وتكون أساس تكوينها لأن ذلك يؤدي إلى صلاح المجتمع ونشأته سواء كان إيجابياً أو سلبياً، وتوعية الأسرة إلى أطفالها يعكس سلوكهم على الأسر وكذلك على المجتمع لأنه مكون من عدة أسر.

« الأسرة هي التي تحدد تصرفات الأفراد؛ فال التزام الآباء بالأخلاقيات الدينية حتماً ينعكس على الأبناء.

« تعتبر الأسرة أساس الاقتصاد في أي دولة وذلك من خلال احتياجاتها ومستلزماتها من حيث شراءها لكل ما تحتاجه لذلك يحدد مستوى الاقتصاد على أساسهم (العتيبي، ٢٠٠٧: ص٤)

• الدور الخاص بالأسرة في المملكة العربية السعودية:

تقوم الأسرة السعودية في أولى مراحل التنشئة وهي التنشئة الاجتماعية، على أساس الارتقاء بالطفل ليصبح إنساناً متكاملاً يتميز بالخصائص العامة والتقاليد التي يتحلّى بها المجتمع السعودي. كما تعتبر الأسرة السعودية خلية الفرد الأولى التي ينهل منها الثقافة وما تتضمنه من عادات وتقاليد ومسموحات ومحظورات ومعتقدات إنسانية ذات طابع ديني وعربي (العمارنة، ٢٠١٨: ص١١٩). ومما لا شك فيه أن الأسرة التي يكون أحد أفرادها من ذوي الاحتياجات الخاصة، يتطلب منها تجنيد شخص ملازم معه دائماً، الأمر الذي يدفع بهذا الشخص إلى إهمال علاقاته ومجالاته في الحياة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة. إن مرافقة ذوي الاحتياجات الخاصة تتطلب تحمّل نظرات الآخرين له وتساؤلاتهم

وتعليقاتهم، ولذلك فهي تحد من العلاقات مع العالم الخارجي إما بدافع الخجل أو بدافع حماية ذوي الاحتياجات الخاصة من الإحباطات التي تسببها نظرات الآخرين التي تظهر الشفقة، لذلك فإن وجود حالة من ذوي الاحتياجات الخاصة بين أفراد الأسرة يؤدي إلى ضغوط مستمرة نفسية واجتماعية، وهنا يجب الإشارة إلى أهمية الخدمات التي تقدمها الحكومات والمؤسسات لذوي الاحتياجات الخاصة ودورها في تخفيف الضغوط على الأسرة بل ومساعدتها في تنشئة ذوي الاحتياجات الخاصة تنشئة سليمة (العتيبي، ٢٠٠٧).

• ذوي الاحتياجات الخاصة:

هم الأفراد الذين يعانون من شكل أو أكثر من أشكال الإعاقة نتيجة عوامل وراثية أو بيئية مسببة قصور في قدرتهم على اكتساب مهارات وخبرات، أو أداء أعمال يقوم بها الأفراد الأصحاء في أعمارهم ولهم نفس المستوي الثقافي أو الاقتصادي أو الاجتماعي (فراج، ٢٠١١)، وقد أوضحت منظمة الصحة العالمية (WHO, 2017) أن الإعاقة مصطلح شامل لجميع أشكال الاعتلال أو الخلل العضوي، محدودية النشاط، وأي قيود تحد من المشاركة.

بينما عرفت هيئة الأمم المتحدة ٢٠٠٧ ذوي الإعاقة بأنهم الأشخاص الذين يعانون من حالة دائمة من الاعتلال العقلي أو الفيزيائي في التعامل مع مختلف الحواجز والمعوقات والبيئات، مما يمنعهم من المشاركة الكاملة والفعالة في المجتمع بالصورة التي تضعهم على قدم المساواة مع باقي أفراد المجتمع.

بموجب المرسوم رقم (٣٧) الذي صدر عن نظام رعاية المعوقين في المملكة العربية السعودية بأن المعوق هو كل شخص مصاب بقصور كلي أو جزئي بشكل مستقر في قدراته الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التعليمية أو التواصلية أو النفسية إلى المدى الذي يقلل من إمكانية تلبية متطلباته العادية في ظروف أمثاله من غير المعوقين (مركز الملك سلمان، ٢٠١٢) ..

وعرف (العرفج، ٢٠١٨: ص ٣١١) الإعاقة بأنها "الإصابة بواحدة أو أكثر من الإعاقات التالية: الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة الجسمية، الإعاقة العقلية، الإعاقة الحركية، صعوبات التعلم، اضطرابات النطق والاضطرابات السلوكية والانفعالية، التوحد وغيرها من الإعاقات التي تتطلب رعاية خاصة".

وبذلك فإن مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة لم يتعد كونهم أفراداً ابتلاهم الله عز وجل فأفقدهم شيئاً من حواسهم أو قدراتهم، فأصبحوا غير قادرين على الحركة والعمل وممارسة حياتهم بصورة طبيعة كغيرهم من الناس، الأمر الذي يجعلهم يحتاجون إلى الرعاية والاهتمام وتوفير البرامج التأهيلية والخدمات التي تمكنهم من الاندماج بالمجتمع كغيرهم.

• الرضا:

يأتي الرضا نتيجة للدوافع والحوافز بحيث أن الدوافع هي القوى التي تنسق سلوك الأفراد عند استجابته للمواقف المختلفة، بينما الحوافز هي الظروف

والإمكانيات المتاحة التي تساعد الأفراد على إشباع حاجاتهم ورغباتهم محققة أهدافه ورضاه؛ فالرضا مفهوم مرتبط بطيف واسع من السلوكيات، ويمكن قياس ثمانية مجالات من الرضا بواسطة مؤشر مقبولية حياة الشخص (Personal Wellbeing Index (PWI وهي: الإنجاز في الحياة، والأمان فيما يخص المستقبل، ومستوى الحياة، والصحة، والأمان، والدين أو الروحانيات، والعلاقات والترابط مع المجتمع، ويعد مشعرا مقبولا في الوسط العلمي لإعطاء صورة عن نوعية حياة الشخص. (Yiengprugsawan,2010)

ويتم قياس الرضا من خلال تتبع التغيرات التي تطرأ على رغبات المستفيدين من الخدمات، فالتقييم المستمر أمر ضروري يمكن أي مؤسسة من تقييم أدائها ومدى مطابقتها لخدمات المستفيدين، والتي يمكنها أيضا من وضع الخطط والاستراتيجيات التي تعد أساساً لتطوير خدماتها وبرامجها (العرفج، ٢٠١٨).

• الرضا الأسري

يعتبر الرضا الأسري من أهم عناصر التقييم للبرامج والخدمات التي تقدم لذوي الاحتياجات الخاصة وأسرههم (Johuson&Duffett,2002)، فالخدمات والبرامج المساندة لأسر ذوي الاحتياجات الخاصة تساعدهم على تخفيف الضغوط التي يعانون منها، والدعم المقدم لذويهم من ذوي الاحتياجات الخاصة ينعكس بالإيجاب عليهم من خلال التكيف مع وضعهم ورضاهم عما يُقدم لهم. ويمكن التعرف على رضا أسر ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال معرفة ما إذا كانت المؤسسات الحكومية والجهات المختصة تقوم بتقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وبتحقيق عوامل الرضا (الدافع والتحفيز). فالدافع يجب أن يركز على مساعدة الأسرة على تقبل الفرد من ذوي الاحتياجات الخاصة وأدراك كيفية التعامل مع ردود الأفعال من قبل الآخرين، وتساعد الخدمات المقدمة من الحكومة وغيرها على اكساب أسر ذوي الاحتياجات الخاصة سلوكيات إيجابية نحوهم والذي ينعكس بالإيجاب على تصرفاتهم وسلوكياتهم، وهذا ما تسعى إليه المملكة في ضوء رؤيتها ٢٠٣٠ ومن خلال تحقيق الحوافز التي تحقق الرضا لأسر ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك من عدة أوجه:

- ◀ اشراك الأسرة في التخطيط للبرامج المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- ◀ توفير الخدمات الصحية والتربوية والترفيهية المناسبة للأسرة.
- ◀ توفير الخدمات المساندة ذات العلاقة.
- ◀ توفير برامج توعوية للأسر.

• مفهوم التقييم وأهميته:

يرتبط مفهوم التقييم بتوجيه الجهود والأنشطة والبرامج نحو الاتجاه الذي يجب أن تتجه إليه لكي تحقق أهدافها وفعاليتها وإنجاز ما تم التخطيط له، فهو يشتمل على مجموعة من الإجراءات والخطوات والأدوات التي من شأنها تحقق القياس لجدوى البرامج والمخططات وفعاليتها. (المطيري، ٢٠٠٣). وتستند عملية التقييم إلى منهجية متكاملة تقسم إلى شقين مترابطين وهما:

«إطار نظري محدّد يهدف إلى بيان مدى فعالية البرامج والمخططات التي تم إعدادها ومدى كفاءة الأساليب المتبعة في تحقيق الغايات والأهداف، فهي شكل من أشكال النشاط البشري لا بد من ممارسته في النظريات ذات العلاقة بالأهداف التي وضعت من أجلها؛ فالسلوك البشري متنوع ومتعدد باختلاف الثقافات والحضارات وبخاصة القضايا الإنسانية المعاصرة ومنها القضايا الاجتماعية.

«تقوم عملية التقييم على منظورين وهما منظور البرامج والسياسة تبعا للأهداف، ومنظور المجتمع وفقا للاحتياجات.

• **العوامل المؤثرة في الرضا الأسري تجاه البرامج والخدمات المقدمة من حكومة المملكة:**
على الرغم من أن الحواجز والدوافع من أهم عوامل الرضا - كما تم الإشارة إليه مسبقا - إلا أنه يوجد العديد من العوامل والمتغيرات ذات التأثير المباشر في درجة الرضا عما يتم تقديمه وتتمثل هذه العوامل في التالي:

• **أولا: الخدمات التي تقدمها مؤسسات حكومة المملكة والمؤسسات الخيرية:**
تشير العديد من الدراسات التي تطرقت لرضا الوالدين عن الخدمات المقدمة لأبنائهم من ذوي الاحتياجات الخاصة عن أهمية وتأثير ما تقدمه الجهات التي تعتني بالأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة سواء كانت حكومية أو خيرية من خدمات وبرامج، وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على الرضا الأسري منها:
«أن الهدف والغاية من الخدمات والبرامج المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة تختلف باختلاف النوع والعمر ودرجة الإعاقة، فأسر ذوي الاحتياجات الخاصة يريدون برامج وخدمات تتناسب مع أبنائهم من ذوي الاحتياجات الخاصة.
«يعتقد الكثير من أولياء الأمور أن البرامج والخدمات يجب أن تركز على المهارات الوظيفية وبالذات المهارات الاستقلالية والمهنية ذات العلاقة باحتياجات أبنائهم.

• **ثانيا: سهولة الوصول للخدمات.**
إن مدى توفر الخدمات وسهولة الوصول إليها والاستفادة منها من أهم العوامل التي تؤثر على رضا الوالدين بشكل مباشر، فالعديد من الدراسات أشارت إلى أهمية الدمج لذوي الاحتياجات الخاصة مع باقي المجتمع ومدى تأثير ذلك على رضا الوالدين.

• **ثالثا: نوع المشاركة الأسرية:**
تعتبر مشاركة الأسر في اتخاذ القرارات بشأن مستقبل أبنائهم من ذوي الاحتياجات الخاصة من العوامل المؤثرة على الرضا الأسري، والعديد من الدراسات أكدت على أن غالبية أولياء الأمور لديهم الرغبة في المشاركة والتأثير في البرنامج والخدمات المقدمة لأبنائهم.

• **رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠:**
لقد تمثلت أهم وأبرز أهداف خطط التنمية الخمسية في المملكة العربية السعودية والتي بدأ تنفيذها في أوائل عام ١٣٩٠هـ، (معايني، ٢٠١١) بتطوير الموارد البشرية من خلال التركيز على التدريب والتعليم والرفاهية لجميع فئات

المجتمع السعودي بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة والجناحين والأيتام، وقد تركزت هذه الرؤية على:

« إنشاء مواطن سعودي منتج وذلك بتوفير المقومات التي توصله لهذه المرحلة وإيجاد مصدر رزق، وتحديد مكافأته حسب عمله.

« تنمية القوى البشرية، وزيادة العرض عليها وكذلك رفع كفاءتها لتلبية متطلبات الاقتصاد الوطني.

وقد انعكست هذه الركائز على المبادئ العامة لحقوق الفرد في المملكة العربية السعودية بشكل إيجابي، ومن هنا قامت المملكة العربية السعودية بوضع رؤية للتنمية المستدامة ألا وهي رؤية ٢٠٣٠ م.

تعتبر رؤية ٢٠٣٠م خطة عملاقة وضعت في هذا العهد الزاهر للملك سلمان وولي عهده الأمير محمد بن سلمان، تم الإعلان عنها في ٢٥ أبريل ٢٠١٦، تنص بأن رؤية أي دولة لمستقبلها تنطلق من مكان القوة فيها وهو ما انتهجه مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية عند بناء رؤية المملكة العربية السعودية للعام (١٤٥٢هـ - ٢٠٣٠ م) فمكانة المملكة في العالم الإسلامي ستمكن المملكة من أداء دورها الريادي كسند للأمة العربية والإسلامية، وأن القوة الاستثمارية للمملكة ستكون المفتاح والمحرك لازدهار وتنوع اقتصاد المملكة وتحقيق الاستدامة، كما أن الموقع الاستراتيجي للمملكة يجعلها محورا يربط بين القارات الثلاث.

وتعتمد رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ م على ثلاث محاور وهي:

« أولاً: المجتمع الحيوي.

« ثانياً: الاقتصاد المزدهر.

« ثالثاً: الوطن الطموح.

تتكامل هذه المحاور الثلاث في سبيل تحقيق أهداف المملكة ورؤيتها وتعظيم الاستفادة من مرتكزات رؤية ٢٠٣٠م؛ حيث إن المملكة تضم في جناباتها الحرمين الشريفين أظهر بقاع الأرض وقبله المسلمين ومهبط الوحي الذي يستمد منه الوطن الحقوق والواجبات للمجتمع وبالأخص للأشخاص ذوي الإعاقة، حيث وضع النظام الأساسي للحكم والذي يشكل دستور المملكة والذي نص على أن " تحمي الدولة حقوق الإنسان وفق الشريعة الإسلامية والتي تعزز مفاهيم العدل والمساواة ومنع التمييز على أي أساس ومنها الإعاقة ".

ففي ١٠ ابريل ٢٠١٧ تم نقاش قضية الحقوق والواجبات لذوي الاحتياجات الخاصة (الفائز، ٢٠١٩) كان من الشغل الشاغل للكثير من المهتمين والمتخصصين وأولياء الأمور هو إنشاء هيئة مستقلة لرعاية الأشخاص ذوي الإعاقة والتي طوّل بها من سنين، حيث أنشئت في فبراير عام ٢٠١٨م، ولعله من المناسب أن يتم تغيير اسم هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة إلى اسم (هيئة تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة) متشياً مع رؤية ٢٠٣٠ م، والتي تنص على أنه «بإمكان أبناءنا من ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عمل مناسبة، وتعليم يضمن استقلاليتهم

واندماجهم بوصفهم عناصر فعالة في المجتمع، كما سندهم بكل الأدوات والتسهيلات التي تساعدهم على تحقيق النجاح».

• حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء رؤية ٢٠٣٠ م:

«الحق في التعليم والدمج: فهو حق إنساني كفلته جميع الأديان السماوية والقوانين والتشريعات في مختلف أقطار الأرض وهو المحرك الرئيسي لكافة الحقوق، وهذا ما عملت رؤية ٢٠٣٠م على ترسيخه؛ فالأسرة المتعلمة هي من تستطيع التعامل مع كل القضايا بما فيها قضايا الإعاقة وتجعلها قادرة على المطالبة بحقوقها.

«الحق في الترفيه والحركة والتنقل: وذلك بتهيئة البيئة العمرانية وتوفير جميع التسهيلات والأدوات التي تساعدهم على تحقيق هذا الحق في المملكة وفقا للأدلة الإرشادية لبرنامج الوصول الشامل، وذلك لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش باستقلالية واندماج في المجتمع.

«الحق في العلاج: تعمل المملكة من خلال رؤية ٢٠٣٠م على زيادة نسبة التجمعات السكانية بما فيها المناطق الطرفية المغطاة بالخدمات الصحية وزيادة نسبة تلقي المرضى للرعاية الطبية وتحسين جودة وكفاءة الرعاية الصحية ونتائجها، وتعزيز الصحة الوقائية العامة مثل التطعيم والوعي.

«الحق في الحصول على فرص عمل: على مر تاريخ البشرية وأمتنا الإسلامية لم تكن الإعاقة يوما عائقا دون الابداع والتميز وتحقيق الذات وهذا ما تسعى إليه رؤية ٢٠٣٠م، فقد كان ابن عباس رضي الله عنه كفيلا ولكنه كان حبر الأمة وترجمان القرآن، وكذلك ستيفن هوكينج عالم الفيزياء الذي يعتبر رائد علم الفيزياء النظرية كان مصاب بالتصلب الضموري الجانبي ولا يتحرك به سوى عضلة العين.

• المبحث الثاني: مشكلة الدراسة من منظور إسلامي:

يقوم المجتمع الإسلامي على مبدأ التكافل والإخاء فقد قال الله تعالى " يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ " (الحجرات، ١٣). وأولى الإسلام كل فئات المجتمع اهتماما لا سيما ذوي الاحتياجات الخاصة لقوله تعالى " لَيْسَ عَلَى الضُّعَفَاءِ وَلَا عَلَى الْمَرْضَى وَلَا عَلَى الَّذِينَ لَا يَجِدُونَ مَا يَنْفِقُونَ حَرَجٌ إِذَا نَصَحُوا لِلَّهِ وَرَسُولِهِ مَا عَلَى الْمُحْسِنِينَ مِنْ سَبِيلٍ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ " (التوبة، ٩١).

والمتتبع لواقع ذوي الاحتياجات الخاصة عبر العصور يجد التحول في التعامل معهم ورعايتهم في الدولة الإسلامية عما كان عليه؛ ففي العصور الرومانية وصف ذوي الاحتياجات الخاصة بالعتة والبلاهة وقامت بالتخلص منهم بقتلهم، وكذلك الأمر في عهد الفراعنة، بالإضافة لمنع القانون الإنجليزي لذوي الاحتياجات الخاصة من حقوقهم (الهاشمي، ٢٠١٩). بينما جاء الإسلام ليكرم الانسان بل وأولى اهتماما بالغا وتكريما خاصا لذوي الاحتياجات الخاصة. فقد عاتب الله عز وجل رسوله محمد ﷺ في حادثة ابن مكتوم وانزل بها آيات فيها تعليم للمجتمع الإسلامي وإرساء لقيم التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة. ومما

يجب الإشارة إليه ان الله قد ابتلى بعض انبيائه وجعلهم من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة فقد ابتلى أيوب عليه السلام في جسده، وموسى عليه السلام بعقدة اللسان، ويعقوب عليه السلام في بصره (عزام، ٢٠١٤).

وبيرز اهتمام الإسلام لذوي الاحتياجات الخاصة في عدة نقاط منها:
 ◀ كرم الإسلام الإنسان في أصل خلقه.

◀ يساوي الإسلام بين جميع البشر في الحقوق والواجبات.

◀ يخلق الإنسان بمشيئة الله كاملاً وقد يتليبه الله بالنقص، قال تعالى: "هُوَ الَّذِي يُصَوِّرُكُمْ فِي الْأَرْحَامِ كَيْفَ يَشَاءُ لَّا إِلَهَ إِلَّا هُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ" (ال عمران، آية ٦).

◀ تقوم التعاليم الإسلامية على عدم التحقير والنفور من الأشخاص الذين ابتلاهم الله عز وجل بالنقص لقوله تعالى: "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَّا يَسْخَرُ قَوْمٌ مِنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِنْ نِسَاءٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِاللِّقَابِ بَشَرًا لِّأَنَّكُمْ أَتَمَنَّا عَلَىٰ الْأِيمَانِ وَمَنْ لَّمْ يَتُبْ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ" (الحجرات، آية ١١).

◀ كما أقر الإسلام حقوق خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة، فرفع عنهم التكليف وخصهم في تشريعاته.

◀ بالإضافة إلى كل ما ذكر، يعد المسلمون أول من أقام المستشفيات وأول من أتاحوا التعليم للمكفوفين؛ ففي عهد عمر بن عبد العزيز جعل لكل مقعدين خادماً يقوم على شؤونهم وحاجاتهم.

والمتتبع للشريعة الإسلامية يجد أنها لم تترك مجالاً في شؤون حياة الإنسان إلا واعتنت فيها خاصة ذوي الاحتياجات الخاصة؛ فقد حثت الناس على احترامهم ومشاركتهم أمور حياتهم والعمل على معاونتهم وإقرار حقوقهم، بل شجع الإسلام على دمجهم مع باقي فئات المجتمع، فقد كان النبي ﷺ يجالس المرضى وذوي الاحتياجات الخاصة، كما ولي الامارة لابن مكتوم الذي كان كفيفاً وكان يجعل لهم قاعدة للجلوس عليها عند الخروج. الامر الذي اعطى الثقة لهم ومكنهم من الدمج مع باقي المجتمع ومواصلة حياتهم كغيرهم (الهاشمي، ٢٠١٩). وتقوم المملكة العربية السعودية على النظام الإسلامي في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية المشرفة في جميع مناحي الحياة والتعاملات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وأولت ذوي الاحتياجات الخاصة برامج وخدمات متنوعة في شتى مناحي الحياة بهدف دمجهم وتمكينهم ورعاية لهم ولذويهم أسوة بغيرهم وهذا ما تسعى إليه المملكة العربية السعودية في رؤيتها ٢٠٣٠ م.

• المبحث الثالث: النظريات المفسرة للدراسة:

١. نظرية هرم ماسلو

يسعى الانسان لإشباع رغباته واحتياجاته من خلال قيامه بأنشطة مختلفة، وقد ما أثبتته ماسلو في نظريته التي تقوم على (تفسير حاجة الإنسان) بتقسيم الاحتياجات إلى حاجات فسيولوجية، حاجات الأمن، حاجات الحب والتقدير وتحقيق الذات.



رسم توضيحي^١ هرم ماسلو للاحتياجات الانسانية.
ويعرّف علم النفس الحاجة بأنها: شيء يكون به استقامة حياة الإنسان نفسياً أو عضوياً.

ومهما كانت هذه الحاجات فهي ضرورية لاستمرار الإنسان في الحياة ويطلق عليها الحاجات الأولية أو الحاجات الفسيولوجية؛ لذلك حظي تصنيف ماسلو على مكانة كبيرة بين علماء النفس، حيث قام ماسلو بعمل تصور هرمي للحاجات Maslow Hierarchy Needs تأتي فيه الحاجات الفسيولوجية في قاعدة الهرم والتي يلزم أن تُشبع حتى يستطيع الإنسان الاستمرار بالحياة ويأتي بعدها الحاجة إلى الأمن والسلامة، يليها الحاجة إلى الحب والانتماء، ومن ثم الحاجة إلى المعرفة وأخيراً في قمة الهرم تأتي الحاجة إلى تحقيق الذات.

كما قام ماسلو بتقسيم الحاجات إلى:
«الحاجات الأساسية وهي الحاجات الفسيولوجية، والحاجة إلى الأمن والسلامة، والحاجة إلى الحب والانتماء، والحاجة إلى المعرفة.
«الحاجات العليا وهي الحاجة إلى تحقيق الذات.

تقوم نظرية ماسلو على أنه إذا لم ينشأ الفرد في بيئة تلبي احتياجاته فإنه سيصبح أقل قدرة على التكيف. والتي يمكن تفسير نظرية ماسلو في ضوء هذه الدراسة بناء على هرم ماسلو إلى (مبروك، ٢٠١١):

«الحاجات الفسيولوجية: وهي قاعدة الهرم في نظرية ماسلو، وتمثل أهم الأشياء الأساسية بالنسبة للإنسان ومنها الماء، الهواء، الطعام، المسكن والملبس، وهذه الاحتياجات يمكن أن يتحصل عليها ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال الرعاية المقدمة له أولاً من قبل الأسرة، بحيث يكون هناك دعم كافٍ للأسرة لتمكينهم من تلبية الاحتياجات الفسيولوجية لأبنائهم من ذوي الاحتياجات. وقد تضمنت رؤية المملكة ٢٠٣٠م الارتقاء بالاقتصاد ورفع مستوى المعيشة ودعم الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة.

«الحاجة إلى الأمن والسلامة: بعد أن يتم إشباع الحاجة الفسيولوجية لذوي الاحتياجات الخاصة، يبدأ بالتطلع إلى الأمن، حيث يبدأ ذوي الاحتياجات

الخاصة وأسرههم بالبحث عن برامج تأهيلية وخدمات تناسب حالة ذوي الاحتياجات الخاصة كالتعليم والعلاج، وتقوم حكومة المملكة العربية السعودية من خلال مؤسساتها ومقدمي الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة بتوفير برامج تأهيلية شاملة تلبي احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرههم مثل الدمج بالتعليم والتأهيل المهني والأكاديمي.

«الحاجات الاجتماعية: ويبدأ تحقيقها بعد أن يتم إشباع الحاجات السابقة التي أسفل منها (إعطاء تلك الفئة حقها من خلال معايير ومتطلبات الشخص نفسه)، الحاجة الاجتماعية تعني حاجة الفرد إلى الانتماء، ومن الأمور التي تشبع تلك الحاجة (تكوين صداقات - قبول الآخرين للشخص)، وتقوم حكومة المملكة السعودية بإشباع تلك الحاجة عن طريق إنشاء النوادي الاجتماعية والترفيهية، تشجيع المشاركة لذوي الاحتياجات الخاصة في مختلف الأنشطة كما تضمنتها رؤية ٢٠٣٠.

«الحاجة إلى التقدير: وهي حاجة ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرههم إلى تنمية احترام الذات والحصول على قبول الآخرين له، والرغبة في تحقيق النجاح، والرغبة في الحصول على مكانة مرموقة وشهرة بين الناس، فمن المعروف أن تقدير الذات هي صفة مهمة في الشخصية الإنسانية من خلالها يمكن للفرد إدراك ذاته والمعتقدات الموجهة نحوه سواء بالسلب أو الإيجاب ومن خلالها يقوم بتكوين صورة عن ذاته.

فتقدير الذات هو حكم الفرد الذاتي على أهميته وجدارته وتتراوح ما بين تقدير عالٍ إلى تقدير منخفض، وعادة ما يكون التقدير الإيجابي للذات لدى ذوي الاحتياجات الخاصة يجعلهم ذو قدرة عالية على التفاعل الاجتماعي، بينما التقدير السلبي فيؤدي بهم إلى الانسحاب من المواقف الاجتماعية، وهذا ما أكدته ماسلو في نظريته (نادر، ٢٠٠٤).

الحاجة إلى تأكيد الذات: وهذه الحاجة تأتي في قمة الهرم، وتبدأ بالتحرك عندما يتم إشباع جميع الحاجات التي أسفل منها، وهذه الحاجة تشير إلى حاجة الفرد إلى توفر الظروف التي تساعد على إبراز قدراته على الابتكار لكي يقدم أفضل ما عنده حتى يستطيع أن يشعر بوجوده وكيانه، وعندما تقوم المنظمات بالاستفادة من هؤلاء الأفراد الذين ترتفع لديهم هذه الحاجة، فإنها تستطيع استثمار طاقاتهم أفضل استثمار وتوظيف.

من خلال مراجعته رؤية ٢٠٣٠ للمملكة العربية السعودية نجد أنها تحرص على تحقيق جميع الحاجات لجميع أفراد المجتمع السعودي وبصورة خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وأسرههم.

وتُعد رغبات ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرههم بمثابة الحاجات - حسب نظرية ماسلو - وهي عبارة عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة وأسرههم التي تساعد على التغلب على الأزمات التي تواجههم، فالأسرة التي يكون أحد أفرادها

من ذوي الاحتياجات الخاصة تقوم بالبحث عن الخدمات المقدمة للتغلب على ما يعانونه، وهذا ما يسمى الدافع ومن ثم إشباع حاجاتهم إلى معلومات حول ذويهم من ذوي الاحتياجات الخاصة (حنفي، ٢٠٠٧).

٢. نظرية التغير الاجتماعي:

يعد التغير الاجتماعي أمر في غاية الأهمية للمجتمعات البشرية فهو وسيلة لبقاءها، كما أنه يعد جزءاً من التغير الحضاري فالإتصال والاحتكاك بين المجتمعات هي من مسببات التغير الاجتماعي، ومن خلالها يكتسب الأجيال الصاعدة الجوانب الثقافية والتراث من الجيل السابق، بحيث تقوم الأجيال الصاعدة بالتعديل عليها والاضافة مما ينتج عنه تغير المجتمع بأكمله (زامل، ٢٠١٠).

ويحدد أولبرت مور ملامح التغير في المجتمع المعاصر على النحو التالي:
« التغير عملية مستمرة تحدث في أي مكان وأي زمان فهي غير مرتبطة بمجتمع معين أو ثقافة معينة.

« التغير يحدث في سلسلة متعاقبة ومتواصلة فلا يمكن عزلها مكانياً أو زمانياً.
« التغيرات المعاصرة تحدث في أي وقت ومن ثم تنتشر نتائج هذه التغيرات.
« التغيرات المعاصرة أكبر حجماً من التغيرات التي حدثت قبل ذلك، نتيجة للعوامل التكنولوجية التي تعمل على نشر التغيرات بصورة أوسع وأكبر.
« التغيرات تحدث في جميع جوانب الحياة دون الإقتصار على جانب واحد (الدقس، ١٩٨٧).

تخدم هذه النظرية الدراسة التي تقوم بها الباحثة على ترسيخ القيم والمبادئ التي تضمنتها رؤية ٢٠٣٠م في تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة ودمجهم في المجتمع كونهم جزءاً لا يتجزأ وطاقة لا يستهان بها، فقد تضمنت تغير المفهوم حول إعاقتهم من ذوي الإعاقة إلى أصحاب الهمم وكذلك تغير نظام ذوي الإعاقة الصادر في عام ١٤٢١هـ ليصبح في المشروع المقترح رؤية ٢٠٣٠ " نظام حقوق ذوي الإعاقة"، بدلاً من " نظام رعاية المعوقين في المملكة " في النظام الحالي (جادالله، ٢٠١٥: ص. ١٢).

٣. النظرية البنوية الوظيفية:

تنظر النظرية البنوية الوظيفية الى ظاهرة أو حدث اجتماعي، على انه نتيجة للأجزاء او الكيانات البنوية التي توجد في مجتمعها، حيث كان ظهور النظرية في القرن التاسع عشر والتي قام بها العالم الاجتماعي هيربرن سبنسر (حميدة، ٢٠١٠). تعرف النظرية البنوية الوظيفية على انها نظرية اجتماعية تستعمل في مجال علم الاجتماع عموماً والاجتماع الأسري بشكل خاص، فهي تعتمد على مفهومين لتحليل وتفسير المجتمع:

فالنظرية البنوية تقوم بتفسير الظاهرة الاجتماعية والمجتمع وفقاً لمكونات وأجزاء والعوامل التي يتكون منها البناء الاجتماعي دون الاهتمام بوظائف هذه الأجزاء ونتائجها، فهي علاقات اجتماعية دائمة بين أفراد لهم مكانات اجتماعية

محددة ينشأ منها نظم اجتماعية متكاملة، لكل نظام وظيفة محددة تلعب دور في بقاء البناء الاجتماعي.

بينما الوظيفية تقوم بتفسير الظاهرة الاجتماعية والمجتمع من خلال النتائج دون الاهتمام بالأجزاء التي يتكون منها. فهي اسهام يقدمه الجزء للكل وتعرف على انها المنفعة التي يحصل عليها الفرد نتيجة قيامه بأعمال معينة (Chalouache, 2012).

ترتكز النظرية البنوية الوظيفية على عدة مبادئ منها (الحوراني، ٢٠١٧)

« المجتمع أي كان شكله وحجمه يتكون من أجزاء مختلفة ولكنها مترابطة ومساندة لبعضها البعض.

« تحدث عملية التغير الاجتماعي نتيجة حدوث أي تغير على أحد الأجزاء والذي ينعكس على جميع الأجزاء فيما بعد والذي يحدث نتيجة الترابط والتكامل بين جميع أجزاء المجتمع ككل.

« كل مجتمع يتكون من أجزاء لكل جزء وظيفة معينة، من خلال هذه الأجزاء يمكن تحليل المجتمع تحليلًا بنيويًا وظيفيًا.

« الوظائف التي تقوم بها المجتمع تقوم بإشباع الحاجات للأفراد المنتمين للمجتمع والتي قد تكون حاجات أساسية، أو روحانية، أو اجتماعية.

« وجود نظام معياري تقيمي يقوم بتوزيع الوظائف على الأشخاص ويحدد أساليب الاتصال والتفاعل مع الآخرين.

ونظرا لتعدد اهداف مؤسسات حكومة المملكة العربية السعودية وخاصة في ضوء رؤية ٢٠٣٠م. تأتي هذه النظرية لتناول ظاهرة الدراسة الحالية كون الخدمات التي تقدمها حكومة المملكة لذوي الاحتياجات الخاصة لا بد من ان تخدمهم بشكل فعال وتحقق الرضا لهم ولأسرهم خاصة في ضوء رؤية ٢٠٣٠م. والتي تتطلع الي النهوض بالمجتمع السعودي في جميع مناحي الحياة.

فهي تحدد الوظائف التي يجب ان تقوم بها الأسرة السعودية تجاه أبنائها من ذوي الإعاقة وتحدد أيضا المهام التي يجب ان تقوم بها مؤسسات حكومة المملكة العربية السعودية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتحدد العلاقة والاتصال بين الأسرة ومؤسسات حكومة المملكة العربية السعودية.

٤. نظرية التعلم عند باندورا:

تقوم نظرية باندورا على أهمية التفاعل الاجتماعي والظروف، والمعايير الاجتماعية في حدوث التعلم، بمعنى ان التعلم يحدث في محيط اجتماعي. فالإنسان بطبيعته كائن اجتماعي، يتأثر من خلال تعامله مع الآخرين باتجاهاتهم وتصرفاتهم ومشاعرهم، فهو يتعلم منهم من خلال ملاحظته لأسلوبهم والقيام بتقليدهم مع إمكانية التأثير بالثواب والعقاب بصورة غير مباشرة، لذلك يغلب على التعليم الطابع التربوي لأن التعلم لا يتم في فراغ بل في محيط اجتماعي (تشواتي، ٢٠٠٥).

فالتقليد سمة الانسان طفلا او راشدا، فهو طيلة حياته مستمر في التعلم ولا يتوقف التعلم فقط على المعارف والمهارات بل يتسع ليشمل العواطف والمشاعر وكيفية التعبير عنها. فالتعلم بالملاحظة من الأساليب التربوية التي قام بها النبي صل الله عليه وسلم في تعليم الصحابة طريقة الصلاة وكذلك الحج واسلوبه صلي الله عليه وسلم عند الغضب وكيفية التعامل معه بالضوء والاستغفار.

في نظرية التعلم بالملاحظة ل باندورا والتي وضع أسس نفسية من شأنها مساعدة المربي واولياء الأمور في طريقة التعلم بالملاحظة والعمليات العقلية التي يحتاجها الشخص ليحدث عنده هذه النوع من التعلم الذي يختصر على المتعلم أو المربي الكثير من الجهد والوقت لاكتساب المعارف والمهارات (السهلي، ٢٠١٥).

تؤكد نظرية التعلم الاجتماعي على وجود تفاعل مستمر ومتبادل للسلوك، والمعرفة، والتأثيرات البيئية، فهي من النظريات الممتدة الأثر في الأوساط التعليمية والتربوية (زيدان، ٢٠١٦). وفي ضوء هذه الدراسة تمكنا نظرية التعلم الاجتماعي من طريقة التعامل مع الأبناء والطلاب كونهم يتأثروا بسلوك الآخرين بشكل مباشر او غير مباشر.

• منهجية الدراسة وإجراءاتها

• منهج الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية؛ بحيث تسعى الباحثتان من خلالها إلى قياس الرضا الأسري لذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات التي تقدمها حكومة المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠م. كما اعتمدت الباحثتان في هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالحصر الشامل القائم على المنهج الوصفي لذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية، وذلك أن المسح الاجتماعي أنسب المناهج للدراسات الوصفية على المستوى المجتمعي، فالمنهج الوصفي يقوم بجمع المعلومات والبيانات اللازمة ووصفها وصفا دقيقا وتصنيفها وتحليلها للوصول إلى نتائج منطقية صحيحة (باتشيرجي، ٢٠١٥: ص٢٦). فضلا عن استعراض أبرز ملامح رؤية المملكة ٢٠٣٠ والتعرف على أهم الخدمات المقدمة.

• مجتمع الدراسة:

تبحث الدراسة الحالية في الرضا الأسري لذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات المقدمة من الحكومة السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠؛ لذلك يتكون مجتمع الدراسة من أسر "أولياء أمور" ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة جدة، بغض النظر عن صلة القرابة بين ولي الأمر والشخص ذو الإعاقة أو نوع الإعاقة

....

• عينة الدراسة:

قامت الباحثتان باختيار عينة ميسرة Convenient Sample بلغ عددها (٨٨) من خلال استبانة إلكترونية تم توزيعها على عدد من أولياء أمور ذوي الاحتياجات

الخاصة عبر مواقع التواصل الاجتماعي (الواتس آب) والتواصل مع أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة عبر المجموعات التي تضم أولياء الأمور، حيث بلغ عددهم (٨٨) شخصا. مع التأكيد على أهمية الإجابة بكل موضوعية وشفافية، وأن الغرض من الدراسة هو البحث العلمي.

• أداة الدراسة:

بدأت الباحثتان بمراجعة الدراسات السابقة والأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، وذلك بغرض تكوين الأسئلة التي تهدف الدراسة إلى الإجابة عنها من عينة الدراسة بهدف قياسها، وكانت الطريقة المتبعة هي الاستقصاء عن طريق الاستبانة كأداة لجمع البيانات؛ وذلك نظراً لمناسبتها لأهداف الدراسة، ومنهجها، ومجتمعها، وللإجابة عن تساؤلاتها، وتُعَدُّ الاستبانة من أهم وسائل جمع البيانات والمعلومات المقتنة والأكثر صدقاً وثباتاً، وتم توزيع الاستبانة على مواقع التواصل الاجتماعي عبر تطبيق (الواتس آب).

• بناء أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الأدبيات التربوية، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وفي ضوء معطيات وتساؤلات الدراسة وأهدافها تم بناء الأداة (الاستبانة)، وتكونت في صورتها الأولية من أربعة أقسام. على النحو التالي:

- ◀ القسم الأول: يحتوي على معلومات عن الشخص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ◀ القسم الثاني: يحتوي على معلومات عن الشخص الذي يهتم ويعتني بذوي الاحتياجات الخاصة.
- ◀ القسم الثالث: يتكون من (٥) فقرات بهدف معرفة مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية.
- ◀ القسم الرابع: يتكون من (٤) فقرات بهدف معرفة الخدمات الجديدة التي اقترحتها رؤية ٢٠٣٠م.

• صدق أداة الدراسة:

قامت الباحثتان بالتأكد من تغطية الاستبانة لجميع متغيرات الدراسة وأنّها تحقق الهدف الرئيسي وهو قياس ما أعدت له، وشمول الاستبانة لكل العناصر التي تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح عباراتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، على أن تكون العبارات مبسطة وتشمل المتغيرات الرئيسية في الدراسة لزيادة نسبة استجابة عينة الدراسة، وقد قامت الباحثتان بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

• الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق الحكمين):

للتعرف على مدى الصدق الظاهري للاستبانة، والتأكد من أنّها تقيس ما وضعت لقياسه، حيث تم عرضها بصورتها الأولية على عدد من الحكمين المختصين في موضوع الدراسة، وقد طلب من الأساتذة الحكمين تقييم جودة الاستبانة، من حيث قدرتها على قياس ما أعدت لقياسه، والحكم على مدى ملائمتها لأهداف الدراسة، وذلك من خلال تحديد وضوح العبارات، وانتمائها

لمحاورها، وأهميتها، وسلامتها لغوياً، وإبداء ما يروونه من تعديل، أو حذف، أو إضافة للعبارة. وبعد أخذ الآراء، والاطلاع على الملحوظات، تم إجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، ومن ثم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية (ملحق رقم ١).

• صدق الاتساق الداخلي للأداة:

قامت الباحثتان بحساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)؛ للتعرف على درجة ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه العبارة، وتوضح الجداول التالية معاملات الارتباط لكل محور من المحاور بما فيها من فقرات.

• صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول: مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية.

جدول (١). صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	ما مستوى رضاك حول الخدمات الحكومية التي تقدمها هيئة المعاقين لذوي الاحتياجات الخاصة؟	.782**	.000
٢.	ما مستوى رضاك عن المساعدة المالية من قبل الحكومة لذوي الاحتياجات الخاصة؟	.739**	.000
٣.	ما مستوى رضاك عن تعامل المسؤولين مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟	.851**	.000
٤.	ما مستوى رضاك عن مقدمي الرعاية الصحية لذوي الاحتياجات الخاصة؟	.772**	.000
٥.	ما مستوى رضاك عن كفاءة المعلمين والمعلمات في مدارس ذوي الاحتياجات الخاصة؟	.741**	.000

♦♦ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل فقرة من فقرات المحور الأول مع الدرجة الكلية موجبة، ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي في فقرات المحور الأول، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

• صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني: الخدمات الجديدة التي اقترحتها رؤية ٢٠٣٠.

جدول (٢). صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم العام	.646**	.000
٢.	توفير دعم أكبر للوسائل التعليمية المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	.701**	.000
٣.	توفير أنديت ووسائل ترفيه مناسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة	.686**	.000
٤.	توفير فرص وظيفية أكبر لذوي الاحتياجات الخاصة	.733**	.000

♦♦ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

يتضح من الجدول (٢) أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل فقرة من فقرات المحور الثاني مع الدرجة الكلية موجبة، ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي في فقرات المحور الثاني، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

• ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha (α))، ومعامل التجزئة النصفية (Split-Half Coefficient)، وتوضح الجداول التالية معاملات الثبات بكل من الطريقتين.

• الثبات بطريقة ألفا كرونباخ:

جدول (٣) معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ.

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	5	0.836
المحور الثاني	4	0.553
الاستبانة ككل	9	0.713

يتضح من الجدول (٣) أن قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للمحور الأول "مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية" بلغت (٠.٨٣٦)، بينما بلغت قيمته للمحور الثاني "الخدمات الجديدة التي اقترحتها رؤية ٢٠٣٠" (٠.٥٥٣)، وهذا وبلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبانة ككل (٠.٧١٣) وهذا يعني أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة، كما يعد مؤشراً مهماً على أن العبارات المكونة للاستبانة تعطي نتائج مستقرة وثابتة في حال إعادة تطبيقها على أفراد عينة الدراسة مرة أخرى؛ وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الدراسة.

• الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

جدول (٤) معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

المحور	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل
المحور الأول	0.771	0.824
المحور الثاني	0.358	0.521
الاستبانة ككل	0.604	0.721

يتضح من الجدول (٤) أن قيمة معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمحور الأول "مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية" بلغت (٠.٨٢٤)، بينما بلغت قيمته للمحور الثاني "الخدمات الجديدة التي اقترحتها رؤية ٢٠٣٠" (٠.٥٢١)، وهذا وبلغت قيمة معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للاستبانة ككل (٠.٧٢١) وهذا يعني أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة، كما يعد مؤشراً مهماً على أن العبارات المكونة للاستبانة تعطي نتائج مستقرة وثابتة في حال إعادة تطبيقها على أفراد عينة الدراسة مرة أخرى؛ وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الدراسة.

من خلال ما تقدم من فحص لصدق وثبات أداة الدراسة، أشارت نتائج التحقق لوجود صدق وثبات جيد في بيانات الدراسة، وبناءً عليه فإن البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة تعتبر بيانات جيدة وصالحة للتحليل ويمكن الاعتماد على نتائج تحليلها وتعميمها على مجتمع الدراسة.

• أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، وكانت على النحو التالي:

- « التكرارات والنسب المئوية "Frequencies and percentages"؛ للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة، وتحديد استجاباتهم تجاه عبارات الاستبانة.
- « المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الاستبانة، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.
- « الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من الاستبانة، عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات، وانخفض تشتتها.
- « معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وطريقة التجزئة النصفية (Split Half)؛ لقياس الثبات في البيانات.
- « معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس صدق الاتساق الداخلي.

• عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

• عرض نتائج الدراسة:

- تحليل النتائج المتعلقة بالقسم الأول: معلومات عن الشخص ذوي الاحتياجات الخاصة:
- الجدول (٥) يوضح توزيع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، حسب النوع . حيث نلاحظ أن ٥٠٪ من ذوي الاحتياجات الخاصة ذكور، و ٥٠٪ منهم إناث.

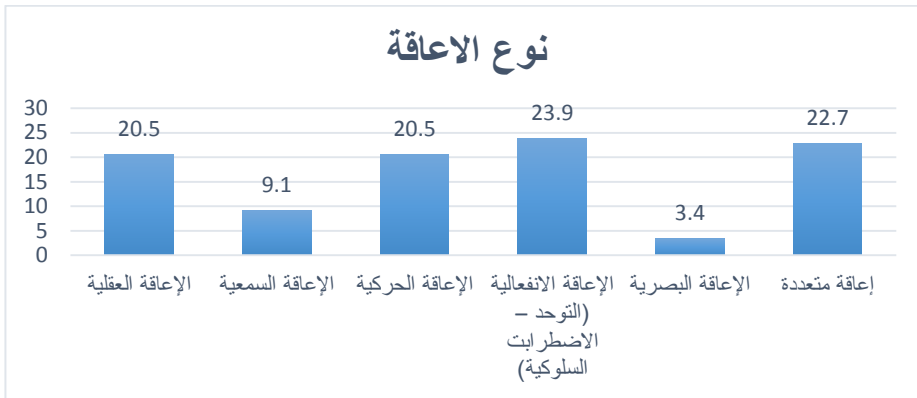
جدول (٥). توزيع ذوي الاحتياجات الخاصة حسب النوع.

النوع	العدد	النسبة %
ذكر	44	50.0
أنثى	44	50.0
الإجمالي	88	100.0

- الجدول (٦) يوضح توزيع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، حسب العمر. حيث نلاحظ أن ٦١.٤٪ أكبر من ١٨ سنة، ٣٥.٢٪ من ٦ - ١٨ سنة، و ٣.٤٪ أقل من ٦ سنوات.

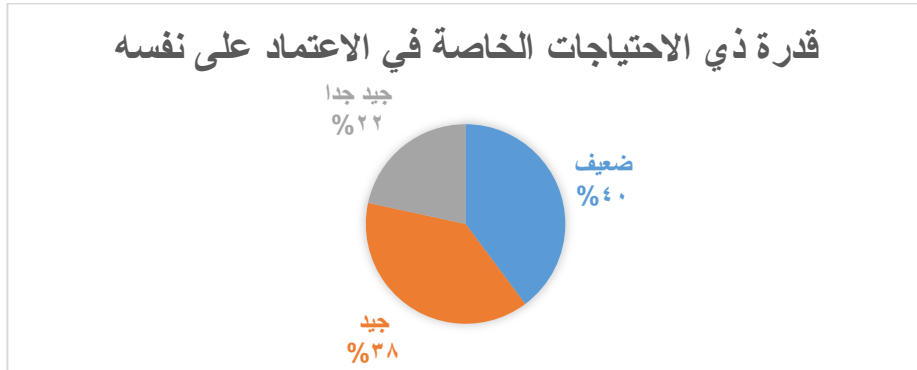
جدول (٦). توزيع ذوي الاحتياجات الخاصة حسب العمر.

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 6 سنوات	3	3.4
6-18 سنة	31	35.2
أكبر من 18 سنة	54	61.4
الإجمالي	88	100.0



شكل (١). توزيع ذوي الاحتياجات الخاصة حسب نوع الإعاقة

يتضح من الشكل البياني السابق توزيع ذوي الاحتياجات الخاصة حسب نوع الإعاقة، حيث نلاحظ أن ٢٠.٥% منهم لديهم إعاقة عقلية، ٩.١% إعاقة سمعية، ٢٠.٥% إعاقة حركية، ٢٣.٩% إعاقة انفعالية (التوحد، الاضطرابات السلوكية)، ٣.٤% إعاقة بصرية، و٢٢.٧% إعاقات متعددة.



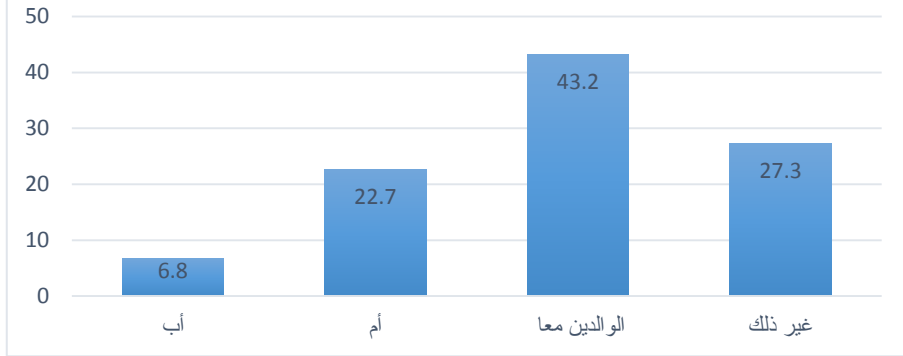
شكل (٢). توزيع ذوي الاحتياجات الخاصة حسب قدرتهم على الاعتماد على نفسه.

يتضح من الشكل (٢) توزيع ذوي الاحتياجات الخاصة حسب قدرتهم على الاعتماد على نفسه، ٣٩.٨% قدرتهم ضعيفة في الاعتماد على نفسه، ٣٨.٦% قدرتهم جيدة، و٢١.٦% قدرتهم جيدة جداً.

• تحليل النتائج المتعلقة بالقسم الثاني: معلومات عن الشخص الذي يهتم ويعتني بذوي الاحتياجات الخاصة:

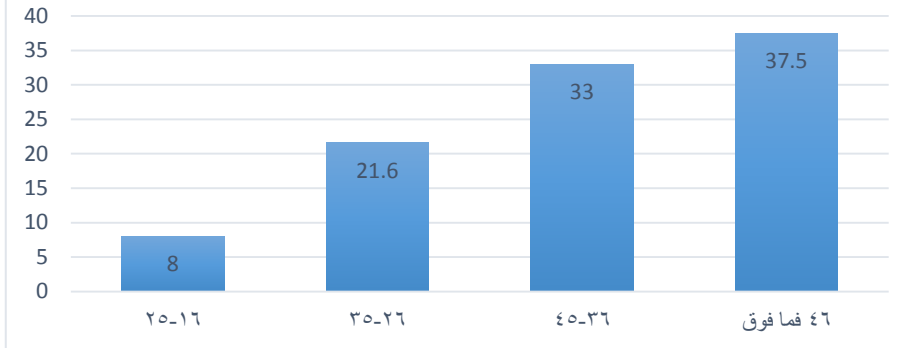
الشكل البياني التالي يوضح توزيع الأشخاص الذين يهتمون ويعتنون بذوي الاحتياجات الخاصة، حسب صلة القرابة، حيث نلاحظ أن ٤٣.٢% من مقدمي الرعاية هم الأب والأم معاً، ٢٢.٧% أمهات، ٦.٨% آباء، و٢٧.٣% أشخاص آخريين.

العلاقة بذوي الاحتياجات الخاصة



شكل (٣): توزيع الأشخاص الذين يهتمون ويعتنون بذوي الاحتياجات الخاصة، حسب صلة القرابة.
الشكل البياني التالي يوضح توزيع الأشخاص الذين يهتمون ويعتنون بذوي الاحتياجات الخاصة، العمر، حيث نلاحظ ٣٧.٥٪ فوق الـ ٤٦ سنة، ٣٣٪ من عمر ٣٦ - ٤٥ سنة، ٢١.٦٪ من عمر ٢٦ - ٣٥ سنة، و٨٪ من عمر ١٦ - ٢٥ سنة.

عمر مقدم الرعاية



شكل (٤): توزيع الأشخاص الذين يهتمون ويعتنون بذوي الاحتياجات الخاصة

جدول (٧): توزيع مقدمي الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة حسب المستوى التعليمي.

النسبة %	العدد	المستوى التعليمي
12.5	11	غير متعلم
25.0	22	تعليم ثانوي
62.5	55	جامعي
100.0	88	الإجمالي

يتضح من الجدول (٧) أن ٦٢.٥٪ من مقدمي الرعاية مستواهم جامعي، ٢٥٪ مستواهم ثانوي، و١٢.٥٪ غير متعلمين.

جدول (٨). توزيع مقدمي الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة حسب عدد الأبناء الآخرين تحت رعاية نفس مقدم الرعاية.

النسبة %	العدد		
36.4	32	لا يوجد	عدد الأبناء الآخرين تحت رعاية نفس الشخص مقدم الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة
23.9	21	أقل من 3	
39.8	35	3 أو أكثر	
100.0	88	الإجمالي	

ومن حيث عدد الأبناء الآخرين تحت رعاية نفس مقدم الرعاية، نلاحظ أن ٣٩.٨ % من ٣ أبناء فأكثر، ٢٣.٩ % أقل من ٣ أبناء، بينما ٣٦.٤ % لا يوجد لديهم أبناء.

يتضح مما سبق أن النسبة الأعلى لمقدمي الرعاية شملت الوالدين معاً، ويدل هذا على وعي الوالدين ووعي الأسرة أن الإعاقة ليست نهاية الحياة الأسرية وإنما هناك طرق وبدائل لتتكيف معها بدلاً من خسارة الأسرة كاملة وخدمات تقدمها المملكة لمساعدة الأسرة لتخطي الصعوبات التي تواجهها، ثم تلت نسبة الأم التي هي عنوان للرحمة وهي مدرسة متطورة وتعمل على الوصول بأفراد عائلتها إلى القمة دوماً، ومن ثم تلت هذه النسبة لمقدم الرعاية الأب وهذه نسبة جيدة يدل على أن نسبة الوعي بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة زادت مما وهذا يدل على أن الأب لديه القدرة على تحمل مسؤولية طفل معاق، ومن ثم تلت هذه النسبة أشخاص آخرين (أخ - أخت - عم - ابن عم - سائق خاص) مما يدل على الوعي بحقوق ذوي الإعاقة من الأسرة وغيرهم وهذا ما تريد أن تصل إليه رؤية ٢٠٣٠ وأن لهم خدمات جعلت منهم أشخاص منتجين وليس مستهلكين، وأن دعم التعليم لمقدمي الرعاية زاد في وعيهم، كالفعاليات التي تقوم بنشرها الجامعات والمراكز العلمية.

كما ساهمت الامم المتحدة في تفعيل يوم المعاق الذي يوافق ٣ ديسمبر حيث تقدم الاحتفالات والمسابقات لتفعيل دور الأسرة ومقدمي الرعاية باختلاف أعمار مقدمي الرعاية وتحفيزهم وتشجيعهم على ما يقدمونه من خدمات لأبنائهم من ذوي الهمم، ولم تكتف فقط بيوم المعاق ولكن هناك توعية عالمية لكل فئة منهم كلاً حسب إعاقته؛ فقد أصبح لبعض الفئات يوم عالمي خاص بها مثل يوم التوحد العالمي الذي يوافق ٢ أبريل ، ويوضح الجدول أعلاه أن عمر مقدم الرعاية وعدد الأبناء لم يكن له الأثر الكبير في عدم تقديم الرعاية التي يحتاجها بل أن الأسرة قد تتعاون في تقديم الرعاية، وفي أحد التعليقات في الاستبيان أن الأسرة تعاونت لتقديم الرعاية حتى أصبح شخص شبه مستقل في الأمور الحياتية، وهذا ما تؤيده دراسة (القرني، ٢٠١٨) أن أهم الأدوار التربوية التي يمكن القيام بها من قبل الأسرة السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠ بأن تلتزم الأسرة السعودية بمبادئ الدين الإسلامي والحفاظ على قوة الروابط الأسرية، والتعاون المشترك ما بين الأسرة والمدرسة.

• تحليل النتائج المتعلقة بالقسم الثالث: ما مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية.

قامت الباحثتان بحساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، والترتيب لكل فقرة من فقرات محور " مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية". فكانت النتائج كما يلي:

جدول (٩). مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المستوى			الفقرة	
				ممتاز	مقبول	غير جيد		
2	70%	.668	2.11	25	48	15	التكرار	ما مستوى رضاك حول الخدمات الحكومية التي تقدمها هيئة المعاقين لذوي الاحتياجات الخاصة؟
				28.4	54.5	17.0	النسبة	
5	68%	.651	2.03	20	51	17	التكرار	ما مستوى رضاك عن المساعدة المالية من قبل الحكومة لذوي الاحتياجات الخاصة؟
				22.7	58.0	19.3	النسبة	
4	69%	.665	2.08	23	49	16	التكرار	ما مستوى رضاك عن تعامل المسؤولين مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟
				26.1	55.7	18.2	النسبة	
1	72%	.598	2.15	23	55	10	التكرار	ما مستوى رضاك عن مقدمي الرعاية الصحية لذوي الاحتياجات الخاصة؟
				26.1	62.5	11.4	النسبة	
3	69%	.632	2.06	20	53	15	التكرار	ما مستوى رضاك عن كفاءة المعلمين والمعلمات في مدارس ذوي الاحتياجات الخاصة؟
				22.7	60.2	17.0	النسبة	
	70%	.500	2.09	المحور ككل				

يتضح من الجدول (٩) أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات محور مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية، بلغت (٢.٠٩ من ٣.٠٠)، وبوزن نسبي ٧٠٪، مما يدل على مستوى مقبول من رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية، فكانت أعلى نسبة رضا عن الخدمات وأقلها كالتالي:

« بالمرتبة الأولى نالت الفقرة التي تنص على "مستوى الرضا عن مقدمي الرعاية الصحية لذوي الاحتياجات الخاصة" بوزن نسبي ٧٢٪»

« بالمرتبة الثانية نالت الفقرة التي تنص على " مستوى الرضا حول الخدمات الحكومية التي تقدمها هيئة المعاقين لذوي الاحتياجات الخاصة " بوزن نسبي ٧٠٪».

وأقل فقرتين:

« بالمرتبة الأخيرة نالت الفقرة التي تنص على "مستوى الرضا عن المساعدات المالية المقدمة من قبل الحكومة لذوي الاحتياجات الخاصة " بوزن نسبي ٦٨٪»

« بالمرتبة قبل الأخيرة نالت الفقرة التي تنص على " مستوى الرضا عن تعامل المسؤولين مع ذوي الاحتياجات الخاصة " بوزن نسبي ٦٩٪».

وتفسر الباحثان هذا بأن اهتمام حكومة المملكة واضح وجهودها جبارة في تحقيق حق العيش لأفراد مجتمعها وأن الإنسانية هو هدفها الأول، وأظهرت النتائج رضا عال عن الخدمات ككل وهذا ما ينطبق مع النظرية الوظيفية البنائية التي تفسر النتائج دون الاهتمام بالاجزاء.

فقد أوضح الجدول أن هناك رضا عال من أسر ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات الطبية وهذا ما يدل على استمرارية التطور، بعكس دراسة العرفج التي أظهرت عدم رضا المعاقين بالخدمات المقدمة لهم، بينما تبين الدراسة الحالية أن هناك قبول بالخدمات الصحية من قبل أسر ذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة ٧٢٪، ومن الخدمات التي تقدم التأهيل الطبي، والعلاج الطبيعي، وصرف الأدوية وغيرها من الخدمات، وتلتها في المرتبة الثانية الخدمات الحكومية المقدمة من جمعية المعاقين والتي لاقت قبولا بنسبة ٧٠٪ وهذا يدل أن هناك خدمات مستمرة تقدّم لذوي الاعاقة ولأسرهم مثل مراكز التأهيل الشامل، ومراكز التأهيل المهني، ومراكز التأهيل الاهلي، وأكاديميات التعليم وغيرها. وفي المرتبة الثالثة ظهر رضا الأسر عن كفاءة المعلمين ومعلمات ذوي الاحتياجات الخاصة وعن الجهود والخدمات التي يبذلونها من أجل تعليم أبنائهم، وظهر في المرتبة الرابعة رضا عن تعامل المسؤولين مع ذوي الاعاقة بنسبة ٦٩٪ وهذه نسبة جيدة تدل على ارتفاع الوعي لدى المجتمع وفي المرتبة الأخيرة نلاحظ هناك رضا عن مستوى المساعدات المالية المقدمة بنسبة ٦٨٪ وهذه النسبة تدل على أن هناك اهتمام من قبل الحكومة في تقديم مستلزمات الحياة للمعاقين وأسرهم وانها مستمرة في التطوير حيث كانت نسبة عدم الرضا حسب دراسة (العرفج، ٢٠١٨) ٩٥٪ وفي الدراسة الحالية أصبحت ٦٨٪ أي هناك فرق ٢٧٪ في مستوى الرضا خلال سنتين استطاعت تغير نسبة مستوى الرضا لدي المعاقين وذويهم مما يدل على أن المملكة مستمرة في تطوير وتقديم الخدمات واحتياجات أسر ذوي الاحتياجات الخاصة.

وقد حققت الباحثان هدف الدراسة بقياس الرضا لأسر ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات التي تقدمها حكومة المملكة في ضوء رؤية ٢٠٣٠م.

• تحليل النتائج المتعلقة بالقسم الرابع: الخدمات الجديدة التي اقترحتها رؤية ٢٠٣٠.

قامت الباحثان بحساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، والترتيب لكل فقرة من فقرات محور "الخدمات الجديدة التي اقترحتها رؤية ٢٠٣٠". فكانت النتائج كما بالجدول (١٠):

يتضح من الجدول (١٠) أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات محور الخدمات الجديدة التي اقترحتها رؤية ٢٠٣٠، بلغت (٢.٦٦ من ٣.٠٠)، وبوزن نسبي ٨٩٪، هذا كانت أعلى فقرتين وأقلها كالتالي:

« بالمرتبة الأولى نالت الفقرة التي تنص على " توفير أندية ووسائل ترفيه مناسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة" بوزن نسبي ٩٥٪

« بالمرتبة الأولى مكرر نالت الفقرة التي تنص على " توفير فرص وظيفية أكبر لذوي الاحتياجات الخاصة " بوزن نسبي ٩٥٪.

جدول (١٠). الخدمات الجديدة التي اقترحتها رؤية ٢٠٣٠م.

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مستوى الموافقة			الفقرة		
				أوافق	محايد	لا أوافق			
4	71%	.869	2.13	39	21	28	التكرار	دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم العام	1
				44.3	23.9	31.8	النسبة		
3	94%	.468	2.82	75	10	3	التكرار	توفير دعم أكبر للوسائل التعليمية المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	2
				85.2	11.4	3.4	النسبة		
1	95%	.468	2.85	79	5	4	التكرار	توفير أنشطة ووسائل ترفيه مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3
				89.8	5.7	4.5	النسبة		
1	95%	.468	2.85	79	5	4	التكرار	توفير فرص وظيفية أكبر لذوي الاحتياجات الخاصة	4
				89.8	5.7	4.5	النسبة		
	89%	.388	2.66	المحور ككل					

وأقل فقرتين:

« بالمرتبة الأخيرة نالت الفقرة التي تنص على "دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم العام" بوزن نسبي ٧١٪»

« بالمرتبة قبل الأخيرة نالت الفقرة التي تنص على " توفير دعم أكبر للوسائل التعليمية المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة" بوزن نسبي ٩٤٪».

وتفسر الباحثان هذا بـ: فعالية تطبيق رؤية ٢٠٣٠ التي أطلقتها الحكومة السعودية، والتي تسعى إلى تحسين جودة الخدمات.

ومن خلال الجدول أعلاه تبين الدراسة أن برنامج التجول الوطني الذي قُدم من ضمن أهداف رؤية ٢٠٣٠ أثبتت فعاليته فقد وضح أن أسر ذوي الإعاقة لديهم قبول عالٍ على هذه الخدمات ومؤيدون لفكرة تمكين المعاق في المجتمع لجعله فرداً منتجاً لبلده ومساعداً لأسرته، وكما أن رغبة الأسرة في توفير الأنشطة الترفيهية يخفف من توتر المعاق وأيضاً يخفف التوتر والقلق الذي يهدد جدرانها ومما يؤثر إيجاباً على الأسرة.

وجاءت في المرتبة التالية توفير وسائل تعليمية مناسبة لذوي الإعاقة مما تساعدهم على استخدامها باستقلالية دون الحاجة للمساعدة الكاملة، وهذا ما جاء في دراسة (الفيطماني، ٢٠١٧) من ضرورة إجراء تعديلات على البيئة التعليمية والمهنية لتناسب مع قدرات ذوي الاحتياجات الخاصة، وجاءت في المرتبة الأخيرة دمج ذوي الاحتياجات وكانت نسبة الموافقة على الدمج ٤٤.٣٪ وهذا يدل على أهمية دمج المعاقين مع السويين لأن هذا وهذا ما تؤكده نظرية (باندورا) فالإنسان بطبيعته كائن اجتماعي، يتأثر من خلال تعامله مع الآخرين باتجاهاتهم وتصرفاتهم ومشاعرهم، فهو يتعلم منهم من خلال ملاحظته لأسلوبهم والقيام بتقليدهم مع إمكانية التأثر بالثواب والعقاب بصورة غير مباشرة فالتعلم

بالنمذجة يساعد الطفل المعاق أن يكتسب سلوكيات من الطفل السليم مما يساهم اختلاف نظرة المجتمع له ولاسرتة وكما جاءت في دراسة (المقابلة، ٢٠١٠) فنظام الدمج يشعر الآباء بعدم عزل الطفل المعاق عن المجتمع، كما أنهم يتعلمون طرقا جديدة لتعليم الطفل وعندما يرى الوالدان تقدم الطفل الملحوظ وتفاعله مع الأطفال العاديين فإنهما يبدآن التفكير في الطفل أكثر، وبطريقة واقعية . كما أنهما يريان أن كثيرا من تصرفاته مثل جميع الأطفال الذين في مثل سنه، وبهذه الطريقة تتحسن مشاعر الوالدين تجاه طفلهما، وكذلك تجاه أنفسهما (لينش وآخرون: ١٩٩٩: ص ١٩ - ٢٠)

هل يوجد فروق في مستويات رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية، من حيث نوع الإعاقة ، وقدرة ذوي الاحتياجات ، ومستوى التعليم ؟

للإجابة عن هذا التساؤل قامت الباحثتان بتطبيق اختبار "تحليل التباين الأحادي" ANOVA، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (١١). يوضح نتيجة اختبار "تحليل التباين الأحادي" لاختبار الفروق في مستويات رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية، حسب نوع الإعاقة.

نوع الإعاقة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الإعاقة العقلية	18	2.14	.512	0.408	0.842
الإعاقة السمعية	8	1.95	.396		
الإعاقة البصرية	3	2.40	.600		
الإعاقة الحركية	18	2.09	.575		
الإعاقة الانفعالية (التوحد - الاضطرابات السلوكية)	21	2.06	.448		
إعاقة متعددة	20	2.07	.528		

يتضح من الجدول (١١) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية، حسب نوع الإعاقة، حيث بلغ قيمة "ف" (٠.٤٠٨) ومستوى الدلالة (٠.٨٤٢) أكبر من ٠.٠٥ .

جدول (١٢). نتيجة اختبار "تحليل التباين الأحادي" لاختبار الفروق في مستويات رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية، حسب قدرة ذي الاحتياجات الخاصة على الاعتماد على نفسه.

قدرة ذي الاحتياجات الخاصة على الاعتماد على نفسه	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
ضعيفة	35	1.98	.452	1.407	0.250
جيدة	34	2.16	.503		
جيدة جدا	19	2.15	.565		

يتضح من الجدول (١٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية، حسب قدرة ذوي الاحتياجات الخاصة في الاعتماد على نفسه، حيث بلغ قيمة "ف" (١.٤٠٧) ومستوى الدلالة (٠.٢٥٠) أكبر من ٠.٠٥ .

جدول (١٣). نتيجة اختبار "تحليل التباين الأحادي" لاختبار الفروق في مستويات رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية، حسب المستوى التعليمي لمقدم الرعاية.

المستوى التعليمي لمقدم الرعاية	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
غير متعلم	11	1.73	.393	3.450	0.036*
تعليم ثانوي	22	2.12	.485		
جامعي	55	2.15	.503		

يتضح من الجدول (١٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية، حسب المستوى التعليمي لمقدم الرعاية، حيث بلغ قيمة "ف" (٣.٤٥٠) ومستوى الدلالة (٠.٠٣٥) أقل من ٠.٠٥. ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام اختبار "شيفيه"، والتي بينت نتائجها أن الفروق كانت بين الغير متعلمين وأصحاب المؤهل الجامعي.

ويتبين من الجداول السابقة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا وأولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية حسب نوع الإعاقة، وقدرة ذوي الاحتياجات الخاصة في الاعتماد على نفسه ولكن وجدت فروق إحصائية في مستويات رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من المملكة العربية السعودية ومستوى التعليمي لمقدم الرعاية. وتفسر الباحثتان: أن مستوى المعرفة لدى المجتمع ارتفعت وأن التعليم ساهم في توير فكر المجتمع و في تغير نظرة المجتمع للمعاق بإختلاف نوع الإعاقة وتقبلهم في المجتمع وأن الخدمات المقدمة ضمن رؤية المملكة التي ساهمت في تطبيق برنامج التحول الوطني والذي من أهدافه تمكين المعاق في المجتمع ليكون منتجا عوضا أن يكون مستهلك، وايضا الخدمات قدمت لأسر ذوي الاحتياجات الخاصة مما جعلهم يتفخرون بأبنائهم، وساهم التعليم بنشر التوعية كيووم المعاق العالمي ويوم التوحد العالمي وهذه الاحتفالات التوعوية ساهمت في أخفاء نظرة الخزي للمعاقين، وفي دراسة (Oconnor, 2008) فقد اكد في دراسته على أن العلاقة بين الآباء والمختصين لها دور مهم في تطور أبنائهم وأنه نادرا ما يتم أخذ وجهات نظر أولياء الأمور ومشاركتهم في العملية التربوية بالاعتبار، وإشراكهم في صياغة السياسات المتعلقة بتأهيل أبنائهم. وهذا يدل أن مشاركة الأسرة ساهمت في تغير نظرة المجتمع لذوي الإعاقة وتغير نظرتهم نفسها عن المجتمع، وهذا مادل عليه ديننا الإسلامي فزي الأديان الأخرى والعصور السابقة كان يعتبر ذوي الإعاقة من الشياطين أو أنه مجنون وكانوا يحبسونهم في ملاجئ وجاء الدين الإسلامي غير هذه النظرة وأمر بتقديم الخدمات وأظهر للأسرة كم لهم من أجر عظيم عند رعاية هذه الفئة وهذا ماتؤكددة نظرية الوظيفية البنائية التي تنظر الى المجتمع كنسق اجتماعي أي وحدات اجتماعية مختلفة نسبيا تساهم في وظائف مختلفة لدفع المجتمع وتقدمه.

• التوصيات.

من خلال ما سبق من نتائج الدراسة، توصي الباحثتان:
 ١١ رفع مستوى الدعم المادي لأسر ذوي الاحتياجات الخاصة

- «توظيف العاملين في رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في قطاع التعليم كلاً حسب تخصصه.
- «العمل على توفير وسائل تعليمية مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة مع مراعاة متطلبات أسرهم.
- «قيام مؤسسات حكومة المملكة بوضع مؤشرات لقياس مدى تقدّم البرامج التي وضعتها لهم وأسرهم والعمل على تطويرها بشكل دائم، وقد قامت هذه الدراسة بتقديم البنية الأساسية التي يمكن البناء عليها لتحديد الأولويات ومتابعه مستوى تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم.
- «تنفيذ برنامج التحول الوطني في توفير أندية ترفيهية تناسب ذوي الاحتياجات الخاصة
- «توفير فرص وظيفية لذوي الاحتياجات الخاصة حتى يكونوا منتجين مع أسرهم أكثر من كونهم مستهلكين
- «تقترح الباحثان إعادة إجراء الدراسة على عينة أكبر تشمل جميع محافظات المملكة العربية السعودية وقياس متغيرات أخرى.
- «وأخيرا عمل دراسات وبحوث مكثفة تخدم هذه الفئة الغالية.

• المصادر والمراجع:

• القرآن الكريم:

• أولاً: المراجع العربية:

- أبو فخر، غسان (٢٠٠١). العلاقة التعاونية بين الأولياء والعاملين في مؤسسات التربية الخاصة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات. المجلة السعودية للإعاقاة والتأهيل. المجلد السابع، أكتوبر-ديسمبر العدد ٤ ص ٦.
- أسعد، محمد، وورسلان، إسماعيل (1984). الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية. مركز البحوث والتنمية، كلية الاقتصاد والإدارة. جامعة الملك عبدالعزيز.
- انول باتشيري، (٢٠١٥). بحوث العلوم الاجتماعية: المبادئ والمناهج والممارسات. عمان-الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. https://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?filename=0&article=1002&context=oa_textbooks&type=additional
- بتول مغنم (٢٠١٥). الخدمات التربوية المقدمة للطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس الحكومية الأساسية في مدينة جنين من وجهة نظر العاملين، مجلة جامعة الاقصى، المجلد التاسع عشر، العدد الأول ص ص ٢٥٧-٢٩٢
- بندر العتيبي (٢٠٠٧). الرضا الأسري عن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في برامج ومعاهد التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، قسم التربية الخاصة، الرياض.
- جاد الله، السيد حسن البساطي السيد. (٢٠١٥). برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمعاقين بمكة المكرمة.
- جيهان عبد الحميد رمضان محمد. (٢٠٢٠). دراسة تحليلية لأحدث البحوث في الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بمجال رعاية ذوي الإعاقاة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (٥٤).
- حنفي، علي عبد النبي محمد. (٢٠٠٧). العمل مع أسر ذوي الاحتياجات الخاصة دليل المعلمين والوالدين، دسوق: دار العلم والإيمان

- خطيب، & حما، (١٩٩١) تقويم برنامج التأهيل المهني للمعوقين من وجهة نظر المنتفعين منها: نموذج تجريبي مقترح. مجلة أبحاث اليرموك،
- الدقس، محمد (١٩٨٧). التغير الاجتماعي بين النظرية والتطبيق، دار المجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ص١٥
- الدوسري، فهد بن محمد مبارك الغوينم، ومسلم، علي سيد علي. (٢٠١٧). وعي ذوي الإعاقة الحركية بالخدمات المتاحة لهم وإسهامات الخدمة الاجتماعية في تنميته: دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الحكومية والخيرية بمدينة الرياض. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية: جامعة الفيوم - كلية التربية، ٧ع، ٤، ١٤٣ - ١٧٢. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/912295>
- رؤية ٢٠٣٠، المملكة العربية السعودية (٢٠١٦)، مسترجع من <https://vision2030.gov.sa/>
- زيدان، وجدي عبد اللطيف، دنيا، أحمد البدوي إبراهيم الدسوقي حسن، و الفقي، أمال إبراهيم. (٢٠١٦). فعالية برنامج إرشادي قائم على نظرية التعلم الاجتماعي في تحسين فاعلية الذات لدى عينة من ذوي صعوبات التعلم مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/752201>
- سارة أحمد. (٢٠١٩). الانسحاب الاجتماعي وعلاقته بالضغط النفسي لدى أولياء أمور ذوي الإعاقة الذهنية بالتطبيق على مراكز الاحتياجات الخاصة بولاية الخرطوم بمحلية الخرطوم الصغرى. رسالة ماجستير. جامعة أفريقيا العالمية <http://dspace.iua.edu.sd/handle/123456789/5047>
- السريع، إحسان غديفان. (٢٠١٤). تقييم البرامج والخدمات المقدمة للأطفال ذوي الإعاقة الذهنية واضطراب التوحد، في ضوء معايير الجودة الأردنية.
- عبدات، رويح مروح أحمد. (٢٠٠٩). دور الأسرة في المشاركة في البرامج التأهيلية المقدمة للمعاقين في الإمارات العربية المتحدة: إدارة رعاية وتأهيل المعاقين، وزارة الشؤون الاجتماعية. الإمارات العربية المتحدة.
- العتيبي والسرطاوي (٢٠٠٩). الخدمات المساندة التي يحتاجها الأطفال متعددي العوق ومدي توافرها من وجهة نظر أولياء الأمور والمعلمين، جامعة الملك سعود، الرياض ، مجلة الملك سعود ، ٢٤م، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية (١) ، ص ١٢٥-١٥٨.
- العتيبي، د. بندر بن ناصر. (٢٠٠٧). الرضا الأسري عن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في برامج ومراكز التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية. مركز بحوث كلية التربية: جامعة الملك سعود.
- عدس، عبدالرحمن، وآخرون (٢٠٠٣م). البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه. الطبعة الثالثة. الرياض: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- العديلي، ناصر. (١٩٨١). دراسة ميدانية لاتجاهات مواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير. معهد الإدارة العامة، إدارة البحوث. الرياض
- العرفج، عبد المحسن بن حسين بن محمد. (٢٠١٨). رغبات الأفراد ذوي الإعاقة في محافظة الأحساء ومستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم. المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل - العلوم الإنسانية والإدارية: جامعة الملك فيصل، مج ١٩، ع ١٤، ٣٠٧ - ٣٢٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/932092>
- العمارنة، عماد فاروق محمد. (٢٠١٨): الأسرة السعودية ووظائفها وقضاياها ومشكلاتها في كتب القراءة لغتي للمرحلة الابتدائية دراسة وصفية تحليلية. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية/ (٣).
- الفايز، حصية سليمان (٢٠١٩). قسم التربية الخاصة بكلية التربية بجامعة الملك سعود. <http://www.al-jazirah.com/2019/20190517/ln27.htm>

- فراج، عثمان لبيب. (٢٠١١). بحث بعنوان: "استراتيجيات مستحدثة في برامج رعاية وتأهيل الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة"، منشور بمجلة الطفولة والتنمية، العدد الثاني.
- الفطيماني، نوره بنت عبد الرحمن بن عبد الله. (٢٠١٧). إدارة وتنظيم برامج التعليم العالي لذوي الإعاقة في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ م. مجلة التربية الخاصة والتأهيل: مؤسسة التربية الخاصة والتأهيل، مج ٦، ٢١٤، ١٦٦-١٦٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/930249>
- القرني، حواء بنت محمد بن علي. (٢٠١٨). استشراف الدور التربوي للأسرة السعودية في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠. عالم التربية: المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، ع ٦١، ٣، ٦٨ - ١٠٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/958640>
- كلاب، & نسرين خميس محمد. (٢٠١٤). إشباع الحاجات النفسية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى المراهقين الأيتام المقيمين في المؤسسات الإيوائية وغير الإيوائية بمحافظة غزة (دراسة مقارنة).
- مبروك، رشا محمد علي. (٢٠١١). الحاجات النفسية في ضوء نظرية ماسلو. (دراسة مقارنة بين الكفيف والبصر).
- مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة <https://www.kscdr.org.sa/ar/disability-code>
- معاجيني، أسامة حسن، (٢٠١١). حقوق الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في مؤسسات التعليم العالي. جامعة الملك عبد العزيز: جدة
- منظمة الصحة العالمية. (٢٠١٧). العجز. استرجعت بتاريخ ٣ مارس ٢٠٢٠م، من <https://www.who.int/topics/disabilities/ar>
- الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠١٧. مسترجع من <https://www.stats.gov.sa/>
- يوسف عناد زامل. (٢٠١٠). سوسيولوجيا التغير قراءة مفاهيمية (في ماهية التغير وإنتاجه الفكري. Journal of College of Education/Wasit, 1(8), 255-277.

• ثانياً: المواقع الإلكترونية

- <https://www.spa.gov.sa/1747266+14>
- <https://www.noonpost.com/content/25738>

• ثالثاً: المراجع الأجنبية

- Domingues, I., Pinheiro, J., Silveira, J., Francisco, P., Jutai, J., & Correia Martins, A. (2019). Psychosocial Impact of Powered Wheelchair, Users' Satisfaction and Their Relation to Social Participation. Technologies, 7(4), 73.
- Enrique, J., Howk, H., & Huitt, W. (2007). An overview of family development. Educational Psychology Interactive, 2, 1-18.
- Fisher, L.O. (1977). On the classification of families. Archives of General Psychiatry.
- Fleming, A. R., Oertle, K. M., Plotner, A. J., & Hakun, J. G. (2017). Influence of social factors on student satisfaction among college students with disabilities. Journal of College Student Development, 58(2), 215-228.
- Haferkamp, H., & Smelser, N. J. (1992). Social change and modernity: University of California press Berkeley.
- Maslow, A. H. J. P. r. (1943). A theory of human motivation. 50(4), 370.
- Mohammad, A., & Al-Harbi, T. S. J. J. o. D. D. (2016). Design of the built environment and the integration of wheelchair users in the

- Kingdom of Saudi Arabia: Commentary and exploratory study. 22(2), 121.
- O'Connor, Una (2008). Meeting in the Middle? A Study of ParentProfessional Partnerships, European Journal of Special Needs Education, v23 n3 p253-268 Aug
 - Stuntzner, S., & Hartley, M. T. (2014). Resilience, coping, & disability: The development of a resilience intervention. VISTAS Online.
 - Sumpf, J., & Hugues, M. (1973). Dictionnaire de sociologie. Larousse.
 - Yiengprugsawan, V., Seubsman, S., Khamman, S., Lim, L. L., Sleight, A. C., & the Thai Cohort Study Team (2010). Personal Wellbeing Index in a National Cohort of 87,134 Thai Adults. Social indicators research, 98(2), 201–215. <https://doi.org/10.1007/s11205-009-9542-6>
