تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء بعض الخبرات الدولية

إعداد

أ/ أمنية حسن اسماعيل عطاالله

ا.د/ عادل رضوان عبد الرازق

أستاذ ورئيس قسم الخدمة الإجتماعية وتنمية المجتمع،

كلية التربية. جامعة الأزهر

د / عبد الفتاح فرج محمد مسعد

مدرس بقسم الخدمة الإجتماعية وتنمية المجتمع،

كلية التربية. جامعة الأزهر

تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء بعض الخبرات الدولية

أمنية حسن اسماعيل عطاالله ، عادل رضوان عبد الرازق ، عبد الفتاح فرج محمد مسعد.

قسم الخدمة الإجتماعية وتنمية المجتمع، كلية التربية. جامعة الأزهر.

البريد الالكتروني: abrarhassan99700@gmail.com

المستخلص:

استهدف البحث هدف عام مؤداه تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء بعض الخبرات الدولية ، وقد تم اختيار واحدة من مؤسسات المجتمع المدني لإجراء هذا التقويم والتي حددت في المؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع، والتي تعد من أكبر وأهم المؤسسات التي تعمل في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد تضمن المجال البشري عينة من أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة المستفيدين من خدماتها والذي بلغ عددهم (١٠٢) مفردة، وقد تم الاعتماد على تطبيق أداة تتضمن ثلاثة محاور وهم محور يتضمن تحديد مستوي الخدمات المقدمة، والثاني للتعرف على الصعوبات التي تحد من مستوي الخدمات، والثالث يتضمن عدد من المقترحات التي يمكن أن تساهم في رفع مستوي الخدمة بالمؤسسة، وقد تم الاعتماد في تحقيق ذلك على المنهج التقويمي لدراسة الحالة ، وبعد إجراءات التطبيق واستخدام التحليلات الإحصائية المناسبة جاءت النتائج كما يلي: بالنسبة لمحور مستوي الخدمات المقدمة من وجهة نظر أولياء الأمور أن كل من خدمات الرعاية الصحية والتأهيلية والثقافة والترفيهية وإجراءات الحصول على الخدمات والاستمرارية في الحصول على الخدمات، وتواجد الاعتبارات الإنسانية عند تقديم الخدمات جميعها تحققت بدرجة قوية وبها مستوي رضا، بينما جاء مستوي الخدمات الاقتصادية بالمؤسسة بدرجة تحقق متوسطة وهو ما يتطلب التدعيم والتعزيز من أجل التحسين في مستوى الخدمات ، وقد جاءت نتائج محور الصعوبات تظهر أنها ذات درجة تحقق متوسطة، وهذا أظهر أن المؤسسة تتمتع بإمكانيات يمكن من خلالها مواجهة ما يظهر من صعوبات، وقد جاء محور المقترحات يظهر أن أولياء الأمور لديهم الرغبة الشديدة في المشاركة في تحسين مستوي الخدمات التي تقدمها المؤسسة، حيث جاءت الاستجابات على المحور بدرجة تحقق قوية، وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج تم تقديم تفسير للنتائج يمكن من خلاله تقديم تصور مقترح يعمل به مستقبلاً.

الكلمات المفتاحية: تقويم، خدمات الرعاية الاجتماعية، المنظمات، ذوي الاحتياجات الخاصة، الخبرات الدولية.

Evaluating social care services in organizations for people with special needs in light of some international experiences

Omnia Hassan Ismael Atallah, Adel Radwan Abdel Razek, Abd ELfattah Farag Mohamed Massad.
Department of Social Service and Community Development, Faculty of Education, Al-Azhar University.

Email: abrarhassan99700@gmail.com

ABSTRACT:

The research aimed for a general goal of evaluating social care services in organizations for people with special needs in light of some international experiences. One of the civil society institutions was chosen to conduct this evaluation, which was identified in the National Foundation for Family and Community Development, which is one of the largest and most important institutions working in the field of people with special needs. Special needs. The human field included a sample of parents of people with special needs who benefited from its services, whose number reached (102). The application of a tool that included three axes was relied upon. They are one axis that includes determining the level of services provided, and the second is to identify the difficulties that limit the level of services. Services, and the third includes a number of proposals that could contribute to raising the level of service in the institution. To achieve this, reliance was placed on the evaluative approach to the case study. After application procedures and the use of appropriate statistical analyses, the results came as follows:

Regarding the axis of the level of services provided from the point of view of parents, all of the health care, rehabilitation, cultural and recreational services, procedures for obtaining services, continuity in obtaining services, and the presence of humanitarian considerations when providing services were all achieved to a strong degree and had a level of satisfaction, while the level of economic services in the institution was at a degree Moderate achievement, which requires support and reinforcement in order to improve the level of services. The results of the Difficulties axis showed that it has a moderate degree of achievement, and this showed that the institution has capabilities through which it can confront the difficulties that appear, and the proposals axis showed that parents have A strong desire to participate in improving the level of services provided by the institution, as the responses to the axis came with a strong degree of verification, and based on the results reached, an interpretation of the results was presented through which a proposed vision could be presented for future work.

Keywords: evaluation, social care services, organizations, people with special needs, international experiences.

المقدمة:

نال مجال ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماماً بالغاً في السنوات الأخيرة سواء من ناحية الدراسة العلمية أو التقدم التكنولوجي، وتعود أسباب ذلك الاهتمام إلى عدة أسباب أهمها الاقتناع المتزايد في المجتمعات المختلفة بحق الفرد المعاق وذوي الاحتياجات الخاصة كغيرهم من باقي أفراد المجتمع العاديين ولهم الحق في الحياة وفي النمو واستثمار القدرات والامكانيات التي يتمتعون بها لخدمة المجتمع، ونظراً لزيادة اعداد ذوي الاحتياجات الخاصة نلاحظ العديد من الدراسات التي حاولت دراسة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال ربطها بالمتغيرات المختلفة (السروجي،١٢٢،٢٠١٦) [١] ، ويقاس تقدم الأمم الآن بما تقدمه لأعضائها من خدمات من آجل الوصول إلى دولة الرفاهية، وقد زاد الاهتمام في الآونة الأخيرة ب بذوي الاحتياجات الخاصة في برامج السياسات الاجتماعية، حيث بذل على المستوي العالمي العديد من الجهود سواءً أكانت على المستوى النفسي أو الاجتماعي أو التأهيلي لإدماج ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع والعمل على النظر إليهم كأعضاء فاعلين في مجتمعهم، ولقد تبارت الأمم في تغيير النظرة لهم من الإحسان إلى المشاركة بشكل أدي إلى خلق الشعور بالحق في الرعاية الشاملة لذوي الاحتياجات الخاصة(كمال،١١،٢٠٠٣) [٢] ، وقد أصبح الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة ضرورة ملحة تعويضاً لهم عما يعانون من عجز كلى أو جزئي وتمكينهم من الحياة الطبيعية المنتجة وتدعيماً لمساعدتهم في الحصول على حقوقهم، فالمعاق كفرد له حقوقه الكاملة في المشاركة في الحياة الاجتماعية، ولذلك أصبح من الأهمية تأهيله ودمجه لاستعادة أقصى قدراته البدنية وتكيفه النفسي والاجتماعي بما يتناسب مع نوع الإعاقة التي يعاني منها، وبحيث يستطيع أن يحيا الحياة الكريمة التي يرضى عنها وأن يشارك في عملية تنمية مجتمعه وتطوره، ويعتبر ذلك من قبيل استثمار للموارد البشرية المعطلة وتحويلها إلى طاقة إنتاجية تشارك بفاعلية في تقدم المجتمع (فهمي،٢٠١٤، ٩٨) [٣] ، وأوضحت إحصائيات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء أن نسبة الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة بلغت ١٣,٦٧% أي ما يقارب ١٥% من حجم سكان جمهورية مصر العربية طبقاً لسنة ٢٠٢٢ (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء،٢٠٢٢) [٤] ، مما يؤكد على وجود نسبة كبيرة من أعداد ذوي الاحتياجات الخاصة يحتاجون إلى رعاية، ولذلك استلزم وجود مؤسسات تساعد هذه الفئة في إشباع احتياجاتهم وتساعدهم في تنمية قدراتهم وتدريبهم وتأهيلهم لكي يمكن تحقق أقصى استفادة منهم في حدود قدراتهم ومساعدتهم على التكيف مع البيئة المحيطة بهم، ويتم رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال عدد من الأجهزة والمنظمات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة سواء كانت حكومية أو أهلية، وتعتبر مراكز التأهيل الاجتماعي واحدة من هذه المنظمات التي تقدم الخدمات المختلفة، الاجتماعية والنفسية، المهنية أو الطبية في إطار البرامج الوقائية والتأهيلية لهم من الجنسين في النطاق الجغرافي مستفيدة من كافة الإمكانيات المتاحة في المجتمع المحلى (محمد،٢٠٠٢، ٣٢) [٥] ، ومنظمات رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة سواء كانت حكومية أو أهلية لها نظام عمل محدد يعتمد على فلسفات خاصة تتناسب مع الفئات التي تتعامل معها وخصائص معينة تتميز بها عن غيرها من المنظمات التي تخدم فئة الأسوياء، وتسعى هذه المنظمات إلى تحقيق أهدافها المنشودة باستخدام كافة مواردها المتاحة والتي يمكن إتاحتها سواء كانت البشرية منها أو غير البشرية، حيث أن هدفها الأساسي هو تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة وإعادة دمجهم في المجتمع، ويتعاون فريق العمل داخل هذه المنظمات لإنجاز تلك الأهداف بمساعدة الأخصائي الاجتماعي، الذي يسعى لاستخدام معارفه ومهاراته في الوصول إلى تلك الأهداف (فتوح، ٢٠٠٠، ١٣١) [٦].

ومن خلال الجهات الحكومية وغير الحكومية وجب الالتزام بتقديم حزمة من الخدمات المتكاملة لذوي الإعاقة (ذوي الاحتياجات الخاصة)، تشمل عدداً من الخدمات والمزايا العامة في قطاعات الصحة والتعليم والتأهيل والعمل والنقل وغيرها. إضافة إلى إعلان عام ٢٠١٨ عاماً لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وتمكينهم وأحقيتهم في كافة الحقوق والواجبات دون أدني تمييز بسبب الإعاقة، فضلاً عن إصدار رئيس مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم ١٠ لسنة ٢٠١٨، حيث تلتزم الدولة بحماية حقوق ذوي الإعاقة المنصوص عليها في هذا القانون أو في قانون آخر، وعلى الخصوص الحقوق التالية(الجريدة الرسمية،٢٠١٨) (٧):

-عدم التمييز بسبب الإعاقة، وتأمين المساواة في التمتع بجميع حقوق الإنسان وحرياته الأساسية، وإزالة جميع العقبات التي تحول دون تمتعهم بهذه الحقوق.
-تهيئة الظروف المناسبة لهم للمعيشة الكريمة من جميع النواحي.
-تهيئة الظروف واحترام الفوارق لقبول ذوي الإعاقة كجزء من التنوع البشري.
-ضمان حقوقهم الواردة باتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرها من المواثيق ذات الصلة النافذة في مصر.
-احترام حرياتهم في ممارسة خياراتهم بأنفسهم، وبإرادتهم المستقلة.
-احترام القدرات المتطورة للأطفال ذوي الإعاقة، واحترام حقهم في الحفاظ على هويتهم.
-حق الأشخاص ذوي الإعاقة في التعبير بحرية عن آرائهم.
-تكافؤ الفرص بين الأشخاص ذوي الإعاقة والآخرين.
-توفير أعلى مستوي ممكن من المقومات الأساسية من مأكل ومسكن ورعاية صحية واجتماعية ونفسية وغيرها.
-بناء وتنمية قدرات المتعاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة في الأجهزة الحكومية وغيرها.
-توفير التأهيل والتدريب والتوعية والإرشاد والمساندة اللازمة لأسر الأشخاص ذوي الإعاقة.
-تضمين جميع السياسات والبرامج ما يكفل حماية وتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

إن فئة ذوي الاحتياجات الخاصة هي فئة من فئات المجتمع أصابها القدر بإعاقة قللت من قدراتهم على القيام بأدوارهم الاجتماعية على الوجه الأكمل مثل الأشخاص العاديين، هذه الفئة هي أحوج إلى أن تتفهم بعض مظاهر الشخصية لديهم، نتيجة لما تفرضه الإعاقة من ظروف جسمية ومواقف اجتماعية وصراعات نفسية، تحتاج منا إلى تفهم أساليبهم السلوكية التي تعبر عن كثير من التعقيد والتشابك، وتعد خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من أهم البرامج العلمية التي تستخدم لرعاية هذه الفئة؛ وذلك بقصد التدخل الواعي المخطط لإحداث تغيير مقصود ليوفقهم ولتحسين أدائهم الاجتماعي للأدوار التي يضطلعون بها في عالم اليوم، ويحتل الأخصائيون الاجتماعيون بمستوياتهم الأكاديمية المختلفة الآن مراكز متعددة في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة ويسهمون بجهودهم في تقديم أوجه الرعاية الاجتماعية المختلفة والتأهيل الاجتماعي لهم، وبالرغم من أن مهنة الخدمة الاجتماعية هي المعنية بمجالات الرعاية الاجتماعية المختلفة، إلا أنها تتقاسم في هذا الميدان العديد من المهن التي تقدم خدمات إنسانية كالطب والصحة، والصحة النفسية، والإرشاد الاجتماعي وغيرها، إلا أن مهنة الخدمة الاجتماعية تتميز بنظرتها الشمولية لذوي الاحتياجات الخاصة في إطار حاجاتهم الكلية وخبراتهم السابقة وآمالهم وطموحاتهم في الحياة (علي ، ٢٠٠٠، ١٧٥) (٨) ، ولقد أصبح للتقويم

أهمية متزايدة منذ ١٩٧٠، حيث كانت هناك تغيرات بشكل كبير في المنظمات الأهلية التطوعية، حيث ركزت هذه المؤسسات على الأهداف التنموية والتكامل بين البرامج، ونظراً لتلك الأهمية فالمجتمع يحتاج إلي زيادة المتطوعين، هذه التغيرات نشأ عنها أسئلة جديدة عما يجب عمله، أم لا يجب عمله، وما هو مناسب لتقوم به هذه المؤسسات؟ (أحمد، ٢٠١٠، ١٠٥) [٩].

وينص البحث التقويمي في الخدمة الاجتماعية على سؤال أساسي هل قمت بشيء مفيد؟ وبصفة عامة فإن التقويم قد أعطي دفعة رئيسية لبحوث الخدمة الاجتماعية، ويرجع التأكيد على أهمية هذا النمط من البحوث إلى مسئولية الأخصائي الاجتماعي على قيمة الخدمات أو البرامج المقدمة والمسئولية تعني أننا مسئولون عن قيمة ما نفعل، وبالتالي ينبغي إيجاد نسق من التقارير التي تصنف وتحلل، وتثبت جهودنا، ويتم ذلك في ضوء التكلفة والعائد، وإلى جانب السؤال السابق هناك قضية الكفاءة، هل قمت بالعمل على أفضل وجه ممكن توقعه لما ينفق، وبالتالي فإننا نخصص أشخاص لديهم الحافز لتقييم مدي فاعلية ما تقوم به (السروجي، المدني، ٢٠٠٢، ١٧٩) [١٠] ، ويعتبر التقويم في الخدمة الاجتماعية من العمليات الجوهرية التي تنظمها مرحلة التطوير التي تشهدها المهنة الآن من أجل استمرار تطوير وتعديل عمليات وأساليب التدخل المهني ولضمان السير الصحيح نحو الأهداف المبتغاة في كافة المجالات المهنية، ولهذا فقد اهتمت المنظمات والهيئات العاملة في مجالات الرعاية الاجتماعية بتقويم برامجها، لتحديد مدى ما حققته تلك البرامج من أهداف وكذا تحديد المعوقات التي حالت دون تحقيقها، وكذلك التعرف على طرق الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المادية والبشرية داخل المنظمة، أو المجتمع بأفراده وجماعاته، وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن الفعالة في قطاع المنظمات العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة، ويتضح دورها كمهنة ذات رسالة إنسانية لرعاية تلك الفئة من خلال التعرف على الموارد المجتمعية وتصميم وتنفيذ برامج وقائية وعلاجية لحمايتهم ورعايتهم وتدريب العاملين معهم، حيث تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية إلى مساعدة عملائها في الحصول على كافة حقوقهم لتحسين مستوى دخولهم وتحقيق العدالة الاجتماعية وإقامة حياة ذات جودة شاملة (السنهوري، ٢٠٠٩، ٦٤) [١١]. لذا وجب الحرص على النهوض بذوي الاحتياجات الخاصة ومعالجة قضاياهم ومشاكلهم، ومساعدتهم على تخطى ظروفهم، والتغلب على قيود الإعاقة من خلال رسم سياسة للرعاية الاجتماعية تضع في اعتبارها علاج كل هذه الصعوبات، بواسطة الخدمات والبرامج والأنشطة الاجتماعية المتكاملة والمتنوعة التي تقدم في المنظمات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة وتقويم هذه الخدمات والبرامج للتعرف على مدي التقدم الذي تحقق في الأهداف، وأنه بدون التقويم تصبح الأهداف غير متماشية مع ظروف المنظمة وتصبح البرامج جامدة.

ثانياً: الدراسات السابقة: تم الرجوع إلى عدد من الدراسات ذات الصلة بمشكلة البحث للتعرف على ما توصلت إليه من نتائج يمكن أن تساهم في تحسين مستوي الخدمات في المؤسسة محل التطبيق بالبحث وفى تصميم أداة البحث وبناء التصور المقترح، ومن هذه الدراسات ما يلي:
دراسة: (البصري، ٢٠٠٩) [١٢]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن أكثر برامج الرعاية الاجتماعية فاعلية برامج العلاج الطبي، ومن المشكلات التي تحول دون فاعلية برامج الرعاية الاجتماعية؛ مشكلات إدارية وفنية تتمثل في تعقد بعض الإجراءات الإدارية مع قلة عدد الأخصائيين المسئولين عن تقديم برامج الرعاية الاجتماعية، ومشكلات مادية، واقترحت الدراسة بضرورة تدعيم برامج الرعاية الاجتماعية وزيادة الخدمات والأنشطة للمعاقين المقيمين، وكذلك المخصصات المالية

لدعم البرامج المنفذة وعمل برامج إرشادية وتوعوية جديدة، دراسة: (أحمد، ٢٠١٠) [١٣]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن أكثر برامج الرعاية الاجتماعية فاعلية برامج العلاج الطبي وخاصة توفير الأجهزة التعويضية التي يحتاجها المعاقين، وأوصت الدراسة بضرورة تدعيم برامج الرعاية الاجتماعية وزيادة الخدمات والأنشطة للمعاقين المستفيدين، وكذلك المخصصات المالية لدعم البرامج المنفذة، دراسة: (أحمد، ٢٠١٠) [١٤]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: توفير قاعدة من البيانات والمعلومات التي قد تؤسس لوضع تصور لتطوير برامج وخدمات مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع العربي الليبي، واوصت الدراسة بضرورة التخطيط والتطوير لهذه المؤسسات والكوادر العاملة بها، ودراسة: (رضوان، ٢٠١١) [١٥]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الحاجات الخاصة كانت كبيرة، كما جاء ترتيب الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية على النحو الآتي: الوسائل التعليمية المستخدمة في المؤسسة، الدعم النفسي والاجتماعي للمنتفعين المباني والأثاث بالمؤسسة، إعداد التأهيل الكوادر البشرية العاملة بالمؤسسة البرامج الثقافية والنشاطات اللامنهجية للمنتفعين، التأهيل المهني الخدمات الصحية، كما تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخدمات المقدمة لذوي الحاجات الخاصة تبعا لمتغيرات الجنس المؤهل العلمي، طبيعة العمل، بينما كانت الفروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغير مكان المؤسسة وسنوات الخبرة. وقد أوصت الدراسة بضرورة وضع تشريعات وقوانين للمعاقين وتفعيل النافذ منها بما يضمن حصولهم على احتياجاتهم في التعليم والصحة والتغذية والسكن والتأهيل والتدريب وفرص العمل المناسبة والترويح والرياضة، دراسة: (الخالدي، ٢٠١١) [١٦]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: التأكد على أهمية أن تشمل المؤسسات التي تقدم الخدمات للمعاقين علي البرامج والخدمات التربوية والاجتماعية والرعاية الصحية والأنشطة الترويحية والرياضية والاهيل المهني وبرامج التوجيه والإرشاد النفسي، ودراسة: (غانم، ٢٠١٥) [١٧]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن الخدمات التربوية المقدمة 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) جاءت بدرجة مرتفعة. وقد أظهرت الدراسة بضرورة الاهتمام بتدريب المعلمين للتعامل مع الطلبة، وتوفير بعض المستلزمات الخاصة بهم من خلال توفير موازنة لهم من قبل وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطيني لتلبية احتياجاتهم، ودراسة: Rannveig Traustodottir 2015 [١٨]: توصلت إلى عدة نتائج من أهمها: أن مستوى الخدمات المقدمة للمعاقين جاءت بدرجة متوسطة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير الخدمات المقدمة للمعاقين بما يسهم في تحقيق العدالة الاجتماعية والقضاء على التمييز والتهميش لهم في المجتمع، ودراسة: (البساطي، ٢٠١٥) [١٩]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى تقديم مؤسسات رعاية المعوقين للخدمات الاجتماعية جاءت بدرجة منخفضة، بينما مستوى الخدمات التعليمية جاء بدرجة متوسطة، بينما مستوى الخدمات التدريبية والتأهيلية منخفضة. وقد أوصت الدراسة بتطوير بناية المؤسسات لكي تتناسب مع نوع الاعاقة وبما يؤدي إلى التيسير على المعوقين في الاستفادة من الخدمات بدون تعب ومشقة سهولة وتطوير أسلوب تقديم الخدمات من حيث الاهتمام بالعميل أو المعوقين وولي الأمر من حيث مستوى الاحترام والإنسانية، ودراسة: (علي، ٢٠١٥) [٢٠]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: وجود اختلاف في تقييم المعلمات والأخصائيات لمستوى الخدمات التربوية ومستوى الخدمات المساندة المقدمة للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية المستوى الخدمات التربوية المقدمة

تعزي لمتغير الخبرة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الخدمات التربوية المقدمة تعزى لمتغير نوع الإعاقة. وقد أوصت الدراسة بالتوسع في تقديم الخدمات التربوية المساندة، لتشمل كل هذه الخدمات، وعدم اقتصارها على خدمات محددة، وزيادة عدد الأخصائيات في المراكز والجمعيات بما يتناسب مع عدد الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة، ودراسة: (عبد العظيم، ٢٠١٥)[٢١]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: وجود العديد من المعوقات التي تؤثر على أداء الجمعية لدورها في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدات سواء كانت اقتصادية أو تخطيطية، وأكدت نتائج الدراسة على ضرورة التخطيط الجيد للخدمات المقدمة بالجمعية وذلك لسهولة سير العمل بطريقة منظمة، وضرورة المتابعة المستمرة لتنفيذ البرامج والخدمات الاجتماعية وأهمية التقويم المستمر للتعرف على إيجابيات وسلبيات البرامج والخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدات، ودراسة. Kuluski et al (2017) [٢٢]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة العقلية جاءت بدرجة مرتفعة، كما تبين أن احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية تتطلب علاقات حقيقية ومتسقة مع مقدمي الرعاية والأسر والتواصل المستمر. وقد أوصت الدراسة بالانتباه إلى العوامل غير الطبية بما في ذلك الثقافة والأهداف والتوقعات الشخصية، إذ يمكن أن توفر نظرة ثاقبة لتفضيلات الرعاية ومستويات المشاركة، ودراسة: (المهنا، ٢٠١٨) [٢٣]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة جاءت بدرجة كبيرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وبدرجة متوسطة من وجهة نظر الطلاب. وقد أوصت الدراسة بتقديم دورات متخصصة للعاملين في مركز خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير الحوافز التي تحد من سيادة ثقافة مقاومة التغيير فيما يتعلق باتجاهات رعاية الطلاب والطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة بالجامعة، وتزويد مركز خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالأجهزة والتقنيات اللازمة للطلاب ذوي الإعاقة وتحديثها باستمرار، ودراسة: Chapman et al (2018)[٢٤]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة صعوبات التعلم والخرف ومتلازمة داون جاءت بدرجة مرتفعة. وقد أوصت الدراسة بالعمل على تطوير ممارسات من أجل الخرف ومساراته وعملياته، وإيجاد إطار عمل مشترك، ونهج فعال متعدد التخصصات واستباقي، للكشف المبكر عن الخرف وتشخيصه وتحديد الاحتياجات والقضايا الصحية الأخرى، ودراسة: (أحمد، ٢٠١٩) [٢٥]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة جاءت بدرجة متوسطة، وأن الصعوبات التي تواجه فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية في الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة تمثلت في: صعوبة التنقل وتعقد الإجراءات، وضعف الموارد والامكانيات، وقد أوصت الدراسة بتعزيز مستوى خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة بتلك المؤسسات وتدريب ذوي الإعاقة، وضرورة تشجيعهم على المشاركة مع الاخرين والتعبير عن رأيهم حتي يشعرون بالولاء والانتماء للوطن وأنهم غير مستبعدين، ودراسة: (حسن، ٢٠٢٠) [٢٦]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن هناك بعض الخدمات أثرت وبشكل سلبي على الحصول عليها من قبل المعاقين، وعدم تحقيق الاستمرارية في تقديم بعض الخدمات منها الصحية، وأكدت الدراسة على ضرورة استحداث الوسائل التكنولوجية الحديثة لجمعيات ومراكز ذوي الإعاقة والتي من خلالها يمكنها أن تستطيع تقديم خدماتها بجودة عالية للمستفيدين من خدماتها وبرامجها وأنشطتها، ودراسة: Park (2020) [٢٧]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: ارتفاع القدرة المهنية للمعاقين الذين تلقوا خدمات التأهيل المهني، ودراسة: (البشير، ٢٠٢١) [٢٨]: توصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن فعالية خدمات الرعاية

الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة بمراكز الرعاية النهارية من وجهة نظرهم جاءت بدرجة متوسطة، وتتمثل تلك الخدمات في الاستمرارية والنفقات والسرعة والعلاقات الإنسانية. وقد أوصت الدراسة بضرورة وضع الآليات وتحديد الإجراءات والخطط التي تسهم في تطوير مستوي فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة.

ثالثاً: مشكلة البحث: في ضوء العرض السابق وما أكدت عليه نتائج الدراسات السابقة، بإن الفترة الأخيرة شهدت اهتماماً متزايداً بمشكلات ذوي الاحتياجات الخاصة وخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لهم والتي تساعدهم على الاندماج مع المجتمع المحيط بهم نظراً لتزايد اعداهم وتزايد احتياجاتهم، وان هناك قصور في البرامج وخدمات الرعاية الاجتماعية لهم، وكما أكدت عليها الدراسات السابقة على أهمية التقويم لخدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها المنظمات والمراكز والجمعيات العاملة مع ذوي الاحتياجات الخاصة، الأمر الذي يستوجب إجراء دراسة تقويمية لخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة بمنظمات ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك بهدف الوقوف على نقاط القوة لتفعيلها، ونقاط الضعف لتلافيها والتغلب عليها، ومن ثم ركزت الدراسة الحالية على دراسة مؤسسة بعينها (المؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع) تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة لتلك الفئة من آجل تقويم تلك الخدمات للوقوف على جوانب القوة لتعزيزها، وجوانب الضعف لتقويتها ومعالجتها قد تساعد تلك المنظمة وتدعم كفاءة وفعالية الخدمات التي تقدمها لذوي الاحتياجات الخاصة؛ لذا فإن مشكلة الدراسة الحالية تتحدد في محاولتها الكشف الفعلي لخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة بتلك المؤسسة وتحليله، ومن ثم العمل على تقويمه والخروج بتصور مقترح لتفعيل تلك الخدمات في ضوء بعض الخبرات الدولية.

رابعاً: أهمية البحث:

- زيادة الاهتمام القومي بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بسبب زيادة أعدادهم وقصور الخدمات المقدمة لهم، مما يتطلب الاهتمام بهذه الفئة وتقديم العون لهم والحصول على كامل حقوقها.
- تعد الغاية من برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة هي أن يستشعر الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بمردود هذه الرعاية على نوعية حياتهم.
- الحاجة المستمرة إلى تقويم مدى فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية وقدرتها على تحقيق الأهداف المبتغاة سعياً الي تطويرها.
- توجيه نظر القائمين على تلك المنظمات العاملة مع ذوي الاحتياجات الخاصة إلى المزيد من الاهتمام والعناية من حيث التطوير المستمر لخدماتها وأنشطتها وبرامجها.
- قد تساهم نتائج هذا البحث في تقديم مؤشرات هامة تساعد منظمات ذوي الاحتياجات الخاصة بصفة عام، والمؤسسة القومية محل الدراسة بصفة خاصة على تحديد جوانب الضعف التي يجب وضع خطط تحسينية لمواجهة الخلل والضعف، وبالتالي تستطيع تحقيق أهدافها وتحسين خدماتها.

– قد تساعد نتائج هذا البحث الجهات المعنية على وضع معايير واضحة لمؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة تساعد على النهوض بمستوى العاملين بتلك المؤسسات، وكذلك الارتفاع بمستوى الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.

خامساً: أهداف البحث:

- تحديد مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية.
- تحديد أهم الصعوبات التي تحول دون مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية.
- تحديد المقترحات التي يمكن أن تسهم في زيادة مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية.
- التوصل إلى تصور مقترح لزيادة مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة بالمؤسسة القومية لذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء مخرجات التقويم.

سادساً: تساؤلات البحث:

-ما مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية؟
-ما الصعوبات التي تحول دون مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية؟
-ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في زيادة مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية؟
-ما التصور المقترح الذي يؤدي لزيادة مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة بالمؤسسة القومية لذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء مخرجات التقويم؟

سابعاً: الموجهات النظرية للبحث: حيث يمكن الاستناد إلى أكثر النظريات والنماذج فاعلية بما يتناسب وهذه الدراسة وهي، نموذج العمل مع مجتمع المنظمة، ونظرية الانساق الاجتماعية.

-نموذج العمل مع مجتمع المنظمة: حيث تعتبر المنظمة ظاهرة اجتماعية قديمة قدم الإنسان ذاته، إذ وجدت معه وتطورت من خلال إسهاماته في تطويرها وتنميتها. كما أنها وحدات اجتماعية مخططة أنشئت عن قصد، وذلك لتحقيق أهداف معينة، حيث لا تنشأ المنظمات إلا لإشباع الاحتياجات، خاصة في المجتمعات المنظمة والأكثر ميلاً إلى توفير الخدمات لمواطنيها كحق من حقوقهم الأساسية (فتوح، ١٩٩٦، ٢٢٣) [٢٩]. هذا وتعتبر نظاماً بشرياً يعيش ويعمل ويتفاعل بمكوناته الكلية والفرعية، بالشكل الذي يحقق له أهدافه من خلال تكامل أجزائه وترابط تقسيماته وانسجام حركاته وتماثل مسيرته(المليجي، ٢٠٠٢ ، ٢٢١) [٣٠] ومعنى ذلك أن المنظمة عملية "مبنية" حيث يتفاعل فيها أشخاص من أجل تحقيق الأهداف، وما يحدث في المنظمة لا يخرج عن كونه تفاعلات حيث يصف بناء المنظمة ويوضح هذه التفاعلات، ويبين الأدوار والعلاقات والأنشطة والتسلسلات الهرمية للأهداف(صادق، ١٩٩٦، ١٦٤) [٣١]. ويرى البعض أنها عبارة عن هيئات شكلت للتعبير عن إرادة المجتمع أو الجماعات المنظمة المقابلة لحاجات الإنسان سواء كانت هذه الحاجات مادية أو معنوية والتي تظهر نتيجة الأحوال والعوامل الاجتماعية المتأصلة في البيئة (عبداللطيف، ١٩٩٩، ١٤٦) [٣٢]. وبناء على ذلك فإن الغرض الاجتماعي من

المنظمات هو تحقيق ممارسة مباشرة تمدنا بماذا نفعل وماذا نعرف وماذا نتعلم (wingar,1999,241)[٣٣].

وبناء على ما سبق فإنه من الممكن الاستفادة من نموذج العمل مع المنظمة في ضوء الدراسة الحالية من خلال الآتي:

- المساهمة في تطوير أنشطة المؤسسة القومية (الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، ... الخ)، وذلك حتى يمكن التعامل بفاعلية مع المتغيرات المجتمعية الجديدة، والاحتياجات الملحة والمتزايدة للمستفيدين من خدماتها.
- إيجاد نوع من العلاقات المتبادلة بين جميع العاملين داخل المنظمة، وإزالة أي صراعات أو توترات فيما بينهم وإيجاد روح التعاون والاتصال والتبادل، سواء في الفكر أو الجهد بما يعود بالنفع على أفراد المجتمعات التي تخدمها المنظمة.
- استخدام مجلس الإدارة والمجلس التنفيذي لدعم الموارد والإمكانيات وتطوير الخدمات واستحداث الأنشطة والبرامج والخدمات.
- محاولة تطوير أداء المهنيين داخل المنظمة من أخصائيين اجتماعيين ومشرفين وإداريين، بما يتماشى مع دور المنظمة في تحقيق الدعم للفئات المستفيدة في المجالات المختلفة.
- ضرورة العمل بين مختلف أفرع المنظمة، وضرورة وجود تنسيق بين المنظمة بصفة عامة ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات والهيئات الحكومية والدولية.
- العمل على معرفة آراء المستفيدين من خدمات المنظمة في نوعية الاحتياجات والخدمات المقدمة، وخاصة الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.
- ضرورة العمل على التأثير على القرارات الداخلية التي تصدر عن المنظمة لصالح تفعيل الأنشطة والبرامج الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المقدمة.

- **نظرية الانساق الاجتماعية:** من التطورات الحديثة في دراسة المنظمات هو دراسة المنظمة كنسق، ولقد شغلت النظرية العامة للأنساق مكانة متميزة في الخدمة الاجتماعية منذ السبعينات من القرن العشرين، ولقد أصبحت مسارا للجدل والاهتمام منذ ذلك الوقت، ويرى "ما تكوسك" أن أصول هذه النظرية في علم الاجتماع تنبعث من الأصول النظرية للدورانية الاجتماعية، ولقد استمدت في الخدمة الاجتماعية أصول هذه النظرية عند "لفون بيرت لاتفى ١٩٧١م"، وقد طبقت هذه النظرية في الخدمة الاجتماعية على الأنساق الاجتماعية المختلفة (الجماعات- الأسر- الأفراد- المجتمعات). ويعرف (ليفي) النسق بأنه "أي نسق للسلوك الاجتماعي يتضمن جمعا من الأفراد المتفاعلين". ويعرّفه (راد كليف براون) بأنه "مجموعة معينة من الأفعال والتفاعلات بين الأشخاص الذين توجد بينهم صلات متبادلة" (محمد، السيد، ٢٠٠٩، ١٧)[٣٤].

ثامناً: مفاهيم البحث:

مفهوم التقويم: يشير قاموس ويبستر إلى كلمة Evaluation بأنها تعني تحديد قيمة الشيء أو كمه والتعبير عن هذه القيمة عددياً(Webster ,1993,786)[٣٥].

ويعرف التقويم بأنه: مجموعة من الإجراءات العلمية التي تهدف إلى تقدير ما يبذل من جهود لتحقيق أهداف معينة في ضوء ما تتفق عليه من معايير، وما وضع من تخطيط مسبق

والحكم على مدي فاعلية هذه الجهود وما يصادفها من عقبات وصعوبات في التنفيذ بعقد تحسين الأداء ورفع درجة الكفاءة الإنتاجية بما يساعد تحقيق هذه الأهداف (علي، عامر،٢٠٠٩، ٥٧) (٣٦).

- **مفهوم تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية:** يعرف تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية بأنه "عملية اجتهادية لحساب القيمة المادية لشيء ما، بهدف التحكم كلما أمكن ذلك في تحقيق موضوعية برامج الخدمات الاجتماعية وما حققته من فائدة، لذا فإنه يعد الدالة التي تحدد كيف ستحقق الأغراض، وتحدد أسباب النجاح والفشل وتستخدم النتائج في إعادة تحديد الطرق أو الأغراض أو تحديد الحاجة لدراسة أكثر (السكر، ٢٠٠٠، ٩٥) (٣٧).

وبالتالي يمكن تعريف التقويم إجرائياً في إطار البحث الحالي بأنه:

- العملية التي يمكن من خلالها الوقوف على مدى كفاءة وفاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة بالمؤسسة القومية لذوي الاحتياجات الخاصة المستفيدين منها.
- تحديد نقاط القوة التي ساعدت على تحقيق خدمات الرعاية الاجتماعية والعمل على تدعيمها.
- تحديد نقاط الضعف التي حالت دون تحقيق تلك الخدمات لأهدافها والعمل على تلاقيها والتغلب عليها.
- يتم ذلك استرشاداً بنموذج "رينو جي بآتيه" في تقويم كفاءة وفاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية.

مفهوم الرعاية الاجتماعية: هي" تلك الجهود والبرامج والأنشطة والخدمات المشتركة بين المؤسسات الحكومية والأهلية لتنمية واستثمار قدرات الإنسان وامكانيات المجتمع أفضل استثمار ممكن لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية وصولاً لتحقيق حياة أفضل قدر الإمكان (محمد، ٢٠٠٢، ٢٨) (٣٨).

مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية: تعريف بأنها عمليات منظمة ذات صفة علاجية ووقائية وإنشائية تؤدى للناس، وتهدف إلى مساعدتهم كأفراد وجماعات في الوصول إلى حياة كريمة يسودها علاقات طيبة ومستويات اجتماعية تتمشى مع رغباتهم وامكاناتهم، وتتفق مع أماني المجتمع الذي يعيشون فيه(بدوي، ١٩٩٩، ٣٩٩) (٣٩).

كذلك نعرف على أنها النظام الذي يضعه المجتمع متضمناً البرامج والخدمات والامتيازات، والتي تهدف إلى مساعدة ومواجهة احتياجات أولئك الذين يحتاجون اجتماعياً أو اقتصادياً أو تربوياً أو صحياً، وتعتبر هذه الخدمات ضرورية للحفاظ على المجتمع (Barker,1997,154) (٤٠).

مفهوم المنظمات: تعرف المنظمات في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية بأنها: هيئات شكلت لتعبر عن إرادة المجتمع أو الجماعات لتقابل حاجات مادية أو معنوية أو حاجات تظهر نتيجة للظروف والعوامل الاجتماعية الموجودة في البيئة كما تعرف بأنها مجموعة من الناس بينهم تفاعل في الأدوار التي يؤدونها على أساس مجموعة من القواعد والموارد من خلالها يتم تحقيق الأهداف الموضوعة والمحددة، والتنسيق بين هذه الأهداف لتحقيق الهدف العام (قاسم، وآخرون، ١٩٩٣، ٢٧) (٤١).

مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة: تعرف منظمة الصحة العالمية الإعاقة بأنها: حالة من عدم القدرة على تلبية الفرد لمتطلبات أداء دوره الطبيعي في الحياة المرتبط بعمره وجنسه وخصائصه الاجتماعية والثقافية، وذلك نتيجة الإصابة أو العجز في أداء الوظائف الفسيولوجية أو السيكولوجية (أبو النصر،٢٠٠١، ١٩) (٤٢)، ويعرف ذوي الاحتياجات الخاصة بأنهم أولئك

الأشخاص الذين يختلفون على نحو أو بأخر عن الأشخاص العاديين، فهم الأشخاص الذين يختلف أدائهم جسمياً أو عقلياً أو سلوكياً أو جوهرياً عن أداء أقرانهم العاديين (سلامة، ٢٠٠٨، ١٣) (٤٣).

الإجراءات المنهجية للبحث:

نوع البحث: لما كان هدف البحث هو اتخاذ منظمة كحالة بغية التقويم من أجل التطوير فهي خاضعة للوصف والتحليل متبنيه أسلوباً منهجياً للتقويم بهدف الوصول إلى تطوير الخدمات لتلك المنظمة، فعلية يتبع البحث الدراسات التقويمية لأنها لها أهمية نظرية إلى جانب فوائدها التطبيقية، بالإضافة إلى أنها تمثل مصدراً هاماً من مصادر المعلومات الواقعية عن عمليات التغير الاجتماعي، كما أنها حلقة وصل بين البحث النظري والبحث التطبيقي (السروجي، وآخرون، ٢٠٠١، ٨٥) (٤٤).

منهج البحث: لما كان البحث الحالي يركز على وحدة معينة لها أهدافها وفلسفتها ولوائحها، ولما كان هدف البحث تحليل الواقع بهدف التقويم لمؤسسة معينة متمثلة في المؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع كأحدي المنظمات العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة، لذا تحتم الاستعانة بمنهج دراسة الحالة باعتباره أنسب المداخل المنهجية.

أدوات البحث: تمثلت في استمارة قياس كأداة رئيسية مطبقة على عينة من أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسة موضوع البحث. والتي روعي عند تصميمها أن تحقق الهدف من البحث والتي انتهت بعدد من البيانات الأولية: واشتملت على الاسم، والنوع، والسن، والحالة التعليمية، والحالة الوظيفية، ونوع إعاقة الابن/ الابنة، ومدة الاستفادة من خدمات المؤسسة، وعدد من المحاور وهي المحور الأول: مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع، واشتمل على الأبعاد التالية: خدمات الرعاية الصحية، خدمات الرعاية الاقتصادية، خدمات الرعاية التأهيلية ، خدمات الرعاية الثقافية والترفيهية ، وإجراءات الحصول على الخدمات ، والاستمرارية في الحصول على الخدمات ، ومراعاة الاعتبارات الإنسانية ، أما المحور الثاني: الصعوبات التي تحول دون مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع ، والمحور الثالث: المقترحات التي يمكن أن تسهم في زيادة مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع .

مرحلة الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين): تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية علي مجموعة من المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية بجامعتي الأزهر كلية التربية قسم الخدمة الاجتماعية، وجامعة حلون، وذلك بهدف اختبار الصدق الظاهري للأداة، وأبداء آرائهم وملاحظاتهم حول أداة الدراسة وعباراتها من حيث مدي ملائمة العبارات لموضوع الدراسة، وصدقها في الكشف عن المعلومات المستهدفة للدراسة، وكذلك من حيث ترابط كل فقرة بالمحور التي تندرج تحته، ومدي وضوح الفقرة وسلامة صياغتها، وذلك بتعديل الفقرات أو حذف غير المناسب منها أو أضافة ما يرونه مناسباً من فقرات، بالإضافة إلي النظر في تدرج أداة الدراسة،

وغير ذلك مما يرونه مناسباً. ثم تم حساب نسبة الاتفاق لكل عبارة على حدة وذلك باستخدام المعادلة الأتية:

$$\text{معادلة نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد عبارات الاتفاق}}{\text{عدد عبارات الاتفاق + عدد عبارات الاختلاف}} \times ١٠٠$$

وبناً عليه تم الإبقاء على العبارات التي حصلت على نسبة ٨٥% فأكثر، وأصبحت أداة الدراسة في صيغتها النهائية والتي تكونت من (٦٩) عبارة.

مرحلة ثبات الأداة: اتبعت فيها طريقة إعادة الاختبار من خلال مجموعة من الخطوات التالية:

- تم اختيار عدد (١٥) مفردة من أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة من غير عينة الدراسة وتم تطبيق الاستمارة على هذه العينة.
- قامت الباحثة بإجراء التطبيق الثاني علي نفس العينة المختارة بفارق زمني قدره (١٥) يوماً من تاريخ التطبيق الأول.
- ثم حساب مدي الاتفاق والاختلاف بين التطبيق الأول والثاني على أبعاد الاستمارة كل على حدة، وأبعاد الاستمارة ككل وإيجاد الارتباط بين التطبيق الأول والثاني حيث استخدمت الباحثة معامل ارتباط (بيرسون) بين درجات التطبيقين، والذي يحدده القانون التالي:

$$\text{حيث ر} = \frac{\text{ن مجـ س ص} - \text{مجـ س} \times \text{مجـ ص}}{\sqrt{(\text{ن مجـ س})^{٢} - (\text{مجـ س})^{٢}\ (\text{ن مجـ ص})^{٢} - (\text{مجـ ص})^{٢}}}$$

وبحساب معامل الارتباط جاء مساوياً (٠,٩١) ويكون معامل الثبات هو الجزر التربيعي (٠,٩١) وهو معامل ثبات عالي يمكن الاعتماد عليه وهو ما يطلق عليه الصدق الإحصائي، وقد تم عمل ثبات لكل محور على حدة وطبقت نفس الخطوات السابقة وجاء معامل ثبات المحور الأول (٠,٩٦) والثاني (٠,٩٣) والثالث (٠,٩٢) وهي نسب ذات دلالة بمستوي (٠,٠١).

حيث ن = عدد أفراد العينة. س = درجات التطبيق الأول. ص = درجات التطبيق الثاني.

مجالات البحث:

المجال المكاني: تم التطبيق ميدانياً على مؤسسة (المؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع)، والتي تعد من أكبر وأهم المؤسسات التي تعمل في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة من أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة المستفيدين من خدماتها.

المجال البشري: طبقت على عينة من أولياء أمور ذوي الاحتياجات الخاصة المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة وعددهم (١٠٢).

جدول رقم (١) يوضح تقسيم عينة الدراسة من حيث النوع

م	النوع	العدد	النسبة المئوية
1	ذكر	25	24.51
2	انثي	77	75.49
	المجموع	102	100%

يتضح من خلال قراءة الجدول السابق رقم (١) والذي يتناول إيضاح تقسيم عينة الدراسة بالنسبة لمتغير النوع أن أغلبية الاستجابات جاءت من فئة الإناث وذلك بنسبة مئوية بلغت (٧٥,٤٩%)، بينما جاءت استجابات فئة الذكور بنسبة مئوية بلغت (٢٤,٥١%)، وهذا يظهر أن عينة الدراسة تعتمد في الترتيب على الأول على استجابات من يتولى الرعاية من الجانب الأنثوي (أمهات أو غيرهم) مقارنة بفئة الذكور (الآباء أو غيرهم).

جدول رقم (٢) يوضح تقسيم عينة الدراسة من حيث السن

م	االسن	العدد	النسبة المئوية
١	أقل من ٣٠ عام	٢٧	26.47
٢	من ٣٠-أقل من ٤٠ عام	٢٣	22.55
٣	من ٤٠ – أقل من ٥٠ عام	٤٧	46.08
٤	من ٥٠ عام فأكثر	٥	4.90
	المجموع	١٠٢	%١٠٠

يتضح من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٢) والذي يتناول إيضاح تقسيم عينة الدراسة من حيث متغير السن أنه قد جاء في الترتيب الأول لاستجابات العينة التي يقع عمرها من (٤٠) عام إلى أقل من (٥٠) عام وذلك بنسبة مئوية بلغت (٤٦,٠٨%)، وقد جاء في الترتيب الثاني استجابات الأعمار التي أقل من (٣٠) عام وذلك بنسبة مئوية بلغت (٢٦,٤٧%)، وقد جاء في الترتيب الثالث استجابات الأعمار التي يقع عمرها من (٣٠) سنة إلى أقل من (٤٠) عام وذلك بنسبة مئوية بلغت (٢٢,٥٥%)، بينما قد جاء في الترتيب الرابع والأخير استجابات الأعمار التي تقع من (٥٠) عام فأكثر، وهذا يظهر أنه يوجد تنوع في المراحل العمرية لعينة الدراسة والتي اغلبها من الفئات العمرية الشبابية وما قبل المراحل المسنة أو الشيخوخة، وبذلك فإن مستوي الخبرة لديهم يعتبر جيد ويمكن التعامل معهم مقارنة بالفئات العمرية صغيرة السن مع مراعاة أن يراعي التصور المقترح للدراسة هذه المراحل العمرية .

جدول رقم (٣) يوضح تقسيم عينة الدراسة من حيث مستوى التعليم

م	مستوى التعليم	العدد	النسبة المئوية
١	متوسط	٢٨	27.45
٢	فوق المتوسط	١٣	17.75
٣	عالي	٤٩	48.04
٤	دراسات عليا	١٢	11.76
	المجموع	١٠٢	%١٠٠

يتضح من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٣) والذي يتناول إيضاح تقسيم عينة الدراسة من حيث متغير مستوي التعليم أنه قد جاء في الترتيب الأول من استجابات عينة الدراسة مستوي التعليم العالي وذلك بنسبة مئوية بلغت (٤٨,٠٤%)، وقد جاء في الترتيب الثاني مستوي التعليم المتوسط وذلك بنسبة مئوية بلغت (٢٧,٤٥%)، وقد جاء في الترتيب الثالث مستوي التعليم فوق المتوسط بنسبة مئوية بلغت (١٧,٧٥%)، بينما قد جاء في الترتيب الرابع والأخير مستوي التعليم في الدراسات العليا بنسبة مئوية بلغت (١١,٧٦%)، وهذا يشير إلي توافر عينة متعلمة يمكن التعامل معها في تقديم التوجيهات والارشادات والتدريب إن لزم الأمر.

جدول رقم (٤) يوضح تقسيم عينة الدراسة من حيث طبيعة العمل

م	طبيعة العمل	العدد	النسبة المئوية
١	حكومي	١٨	17.65
٢	قطاع خاص	٣٢	31.37
٣	أعمال حرة	١٤	13.73
٤	بدون عمل	٣٨	37.25
المجموع		١٠٢	100%

يتضح من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٤) والذي يتناول إيضاح تقسيم عينة الدراسة من حيث متغير طبيعة العمل أنه قد جاء في الترتيب الأول أن أغلبية عينة الدراسة بدون عمل، وذلك بنسبة مئوية بلغت (٣٧,٢٥%)، وقد جاء في الترتيب الثاني من يعملون في القطاع الخاص وذلك بنسبة مئوية بلغت (٣١,٣٧%)، بينما قد جاء في الترتيب الثالث من يعملون في القطاع الحكومي بنسبة مئوية بلغت (١٧,٦٥%)، بينما قد جاء في الترتيب الرابع والأخير من يعملون في الأعمال الحرة بنسبة مئوية بلغت (١٣,٧٣%)، وهذا يظهر وجود صعوبة في حصول العينة على فرص عمل

مستقرة لأن أغلبها أعمال خاصة وحرة، وهذا يشير إلى العمل على اتاحة الفرص للعمل في القطاعات الحكومية المناسبة لمن يتولى الرعاية للفئات الخاصة من الآباء والأمهات بصفة خاصة.

جدول رقم (٥) يوضح تقسيم عينة الدراسة من حيث نوع اعاقة الابن

م	نوع إعاقة الإبن	العدد	النسبة المئوية
١	ذهنية	٥٠	49.02
٢	حركية	١٤	13.73
٣	سمعية	٥	4.90
٤	صعوبات تعلم	٥	4.90
٥	توحد	١٤	13.73
٦	فرط حركة وتشتت انتباه	١٤	13.73
	المجموع	١٠٢	100%

يتضح من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٥) والذي يتناول إيضاح تقسيم عينة الدراسة من حيث نوع إعاقة الابن، أن أغلبهم في الترتيب الأول لديهم ابن يعاني من الإعاقة الذهنية وذلك بنسبة بلغت (٤٩,٠٢%)، بينما قد جاء في الترتيب الثاني من لديهم أبناء يعانون من اعاقات مختلفة (حركية، توحد، فرط حركة وتشتت انتباه) وذلك بنسب مئوية متساوية لكل إعاقة بنسبة بلغت (١٣,٧٣%)، بينما جاء في الترتيب الثالث والأخير من لديهم أبناء يعانون من إعاقات (سمعية، صعوبات تعلم)، وذلك بنسبة مئوية لكل إعاقة على حدة بلغت (٤,٩٠%)، وهذا يظهر أنه يوجد تنوع في الاعاقات لدي أبناء عينة الدراسة ويؤكد ضرورة مراعاة وضع تصور مقترح يراعي المساهمة في مساعدة الأسر وفقاً لنوع الإعاقة في الأبناء، حيث إن كل منها يحتاج رعاية خاصة وفقاً لطبيعتها مع الاتفاق في اشباع الاحتياجات الضرورية للحياة لهم على حد سواء والتي تتمثل في (المأكل – الملبس – المسكن- الصحة – الاستقرار الأسرى والاجتماعي).

جدول رقم (٦) يوضح تقسيم عينة الدراسة من حيث مدة الاستفادة من خدمات المؤسسة

م	مدة الاستفادة من خدمات المؤسسة	العدد	النسبة المئوية
١	أقل من عام	١٤	13.73
٢	من عام – عامين	٤١	40.20
٣	أكثر من عامين	٤٧	46.08
المجموع		١٠٢	100%

يتضح من خلال قراءة الجدول السابق رقم (٦) والذي يتناول إيضاح تقسيم عينة الدراسة من

حيث مدة الاستفادة من خدمات المؤسسة، أنه قد جاء في الترتيب الأول مدة الاستفادة أكثر من عامين وذلك بنسبة مئوية بلغت (٤٦,٠٨%)، وقد جاء في الترتيب الثاني مدة الاستفادة من عام إلى عامين وذلك بنسبة مئوية بلغت (٤٠,٢٠%)، بينما جاء في الترتيب الأخير من استفادوا من الخدمات أقل من عام وذلك بنسبة بلغت (١٣,٧٣%)، وهذا يظهر على وجه العموم تفهم عينة الدراسة الدور الذي تقدمه المؤسسة من خدمات لأبنائهم رغم قصر المدة الزمنية في طلب الخدمات ، ويشير ذلك أن المؤسسات المجتمعية التي تعمل في قطاعات رعاية الفئات الخاصة لها دور جيد في مساعدة الأسر أو من يتولى الرعاية في اشباع احتياجات أبنائهم المعاقين ويخفف عليهم جزء كبير من العبء الأسري ويساهم في نفس الوقت في تحقيق عمليات التنمية المجتمعية .

المجال الزمني: ويعنى فترة جمع البيانات، ولقد استغرقت فترة جمع البيانات ثلاثة أشهر في الفترة من ٢٠٢٣/١١-٢٠٢٤/١

نتائج الإجابات العامة على محاور أداة البحث:

جدول رقم (٧)

يوضح إجمالي استجابات عينة البحث على جميع محاور أداة الدراسة المطبقة على أولياء الأمور لذوي الاحتياجات الخاصة المستفيدين من خدمات المؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع ن= ١٠٢

المحور الأول مستوي الخدمات المقدم بالمؤسسة:	الدرجة المعيارية	المتوسط	القوة
الرعاية الصحية	١٧٨٨	٢,٥٠	قوية
الرعاية الاقتصادية	١٥٨٤	٢,٢٢	متوسطة
الرعاية التأهيلية	١٦٩٣	٢,٣٧	قوية
الرعاية الثقافية والترفيهية	١٦٩٢	٢,٣٧	قوية
إجراءات الحصول على الخدمات	١٦٧٩	٢,٣٥	قوية
الاستمرارية في الحصول على الخدمات	١٦٨٤	٢,٣٦	قوية
الاعتبارات الإنسانية عند تقديم الخدمات	١٦٨٢	٢,٣٦	قوية
المحور الثاني: الصعوبات التي تحول دون مستوي تقديم الخدمات.	٢٥٦٣	٢,٢٨	متوسطة
المحور الثالث: المقترحات التي يمكن أن تساهم في زيادة مستوي الخدمات.	٢٧٧٤	٢,٤٧	قوية

يتضح من خلال قراءة وتحليل الجدول السابق رقم (٧) والذي يظهر كافة نتائج أداة البحث ما يلي أن المحور الأول: الذي يوضح استجابات عينة الدراسة حول المحور الأول لمستوى خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع

قد جاءت النتيجة العامة لبعد خدمات الرعاية الصحية بإجمالي درجة معيارية بقيمة (١٧٨٨) والتي تمثل درجة تحقق قوية للبعد، حيث إن قيمة المتوسط العام للبعد يساوي (٢,٥٠). ويتضح بذلك بأن هذه النتائج جاء متفقة مع بعض الدراسات التي تم الرجوع اليها في الدراسة الحالية، ومنها دراسة (مريم حسن البصري، ٢٠٠٩) التي أوضحت أن أكثر برامج الرعاية الاجتماعية فاعلية برامج العلاج الطبي، خاصة اذا تم الابتعاد عن التعقيدات الإدارية وزيادة التمويل المادي ، وكذلك نتائج دراسة (أشواق عبدالله محمد، ٢٠١٠) التي توصلت إلي أن برامج العلاج الطبي ذات فاعليه في تحقيق الرعاية لذوي الفئات الخاصة ، وخاصة مع القدرة على توفير الأجهزة التعويضية التي يحتاجها المعاقين، وزيادة المخصصات المالية لدعم البرامج المنفذة. وكذا ما أظهرته نتائج دراسة (أحمد شفيق حسن ٢٠٢٠) بأن صعوبة تحقيق الاستمرارية في تقديم بعض الخدمات ومنها الصحية يرجع الى افتقاد استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في الجمعيات ومراكز ذوي الإعاقة والتي من خلالها يمكن تقديم خدماتها وأنشطتها بجودة عالية للمستفيدين ، وبذلك يتضح أن ما جاء في استجابات العينة في الرعاية الصحية متفق مع نتائج الدراسات التي تم الرجع اليها، بأهمية توافر الرعاية الصحية بهذه المؤسسات وفقا لطبيعة الحالات والتغيرات المجتمعية وتقدمها، وقد جاءت النتيجة العامة لبعد خدمات الرعاية الاقتصادية بإجمالي درجة معيارية بقيمة (١٥٨٤) وقد جاءت درجة التحقق متوسطة للبعد، حيث إن قيمة المتوسط العام للبعد يساوي (٢,٢٢). ويتضح بذلك بأن هذه النتائج جاءت تتفق مع نتائج دراسة (مريم حسن البصري، ٢٠٠٩) التي أكدت علي ضرورة مواجهة المشكلات المادية التي تؤثر على مستوي الرعاية الاجتماعية والصحية بالمؤسسات التي تخدم المعاقين، واقترحت الدراسة زيادة المخصصات المالية لدعم البرامج المنفذة وعمل برامج إرشادية وتوعوية جديدة لهم. أما دراسة (أشواق عبد الله محمد، ٢٠١٠) أوضحت أن الرعاية الاجتماعية تتطلب وفر مالي لتوفير الأجهزة التعويضية التي يحتاجها المعاقين وتقديم المساعدات وتنفيذ البرامج المخطط لها، وبذلك يتضح أن استجابات عينة الدراسة تميل في استجابتها الى مجمل نتائج الدراسات التي ركزت على أهمية الرعاية الاقتصادية لذوي الاحتياجات الخاصة، وقد جاءت النتيجة العامة لبعد خدمات الرعاية التأهيلية بإجمالي درجة معيارية بقيمة (١٦٩٣) وقد جاءت درجة التحقق قوية للبعد، حيث إن قيمة المتوسط العام للبعد يساوي (٢,٣٧). ويتضح بذلك بأن هذه النتائج جاء متفقه مع المحتوي النظري الذي أشار اليه (إبراهيم عبد الهادي، ٢٠٠٢) بأن مراكز التأهيل الاجتماعي لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة واحدة من المنظمات التي تقدم الخدمات المختلفة، الاجتماعية والنفسية، المهنية أو الطبية في إطار البرامج الوقائية والتأهيلية التي تساهم في تلبية الاحتياجات وتنمية المجتمع، كما أن استجابات عينة الدراسة تتفق مع ما أوصت به دراسة (دلال رضوان، ٢٠١١) بضرورة إعداد التأهيل للكوادر البشرية العاملة بالمؤسسات وذلك من خلال البرامج الثقافية والنشاطات اللامنهجية للمنتفعين، وكذا دراسة (إحسان الخالدي،٢٠١١) التي أكدت على أهمية أن تشمل المؤسسات التي تقدم الخدمات للمعاقين علي البرامج والخدمات التربوية والاجتماعية والرعاية الصحية والأنشطة الترويحية والرياضية والتأهيل المهني وبرامج التوجيه والإرشاد النفسي، كما أكدت دراسة (بتول غانم، ٢٠١٥) علي ضرورة الاهتمام بتدريب المعلمين الذين يتعاملون مع هذه الفئات الخاصة، أما دراسة (معاذ المهنا ٢٠١٨م)، قد أوصت بتقديم دورات متخصصة للعاملين في مركز خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، وتزويد مركز خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالأجهزة والتقنيات اللازمة، وأكدت دراسة: (2020) Park على وجود ارتفاع

في القدرة المهنية للمعاقين الذين تلقوا خدمات التأهيل المهني، وبذلك يتضح اتفاق استجابات العينة مع النتائج التي أظهرتها الدراسات السابقة على أهمية التأهيل والتدريب سواء للمستفيدين أو القائمين بتقديم الخدمات لهم، وقد جاءت النتيجة العامة لبعد خدمات الرعاية الثقافية والترفيهية بإجمالي درجة معيارية بقيمة (١٦٩٢) وقد جاءت درجة التحقق قوية للبعد، حيث إن قيمة المتوسط العام للبعد يساوي (٢,٣٧). ويتضح بذلك بأن هذه النتائج جاءت متفقة مع ما توصلت إليه دراسة (بتول غانم،٢٠١٥) بأن الخدمات التربوية والتثقيفية والترفيهية تلعب دوراً ايجابياً في حياة ذوي الاحتياجات الخاصة وخاصة فئة المتعلمين اذا توافرت الأنشطة المختلفة وتنوعت الوسائل التعليمية وطرق تقديم المعلومات، والعمل على الأخذ بنتائج دراسة: كلوسكي وآخرون. (2017) Kuluski et al التي توصلت إلى أن احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية تتطلب علاقات حقيقية ومتسقة مع مقدمي الرعاية والأسر والتواصل المستمر، وأوصت بالانتباه إلى العوامل غير الطبية بما في ذلك الثقافة العامة والأهداف والتوقعات الشخصية، إذ يمكن أن توفر نظرة ثاقبة لتفضيلات الرعاية ومستويات المشاركة، وقد جاءت النتيجة العامة لبعد الحصول على الخدمات بإجمالي درجة معيارية بقيمة (١٦٧٩) وقد جاءت درجة التحقق قوية للبعد، حيث إن قيمة المتوسط العام للبعد يساوي (٢,٣٥). ويتضح بذلك بأن هذه النتائج جاءت متفقة مع ما أوضحه (مدحت فؤاد، ٢٠٠٠) بأن منظمات رعاية تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة بأنواعها تتطلب فهم أهدافها في الرعاية والتأهيل والدمج حتى يتحقق تعاون مثمر مع فريق العمل ، ويمثل الاخصائي الاجتماعي المهني الذي يمكن من خلاله تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المتاحة، كما أوضح (أحمد السنهوري، ٢٠٠٩) أن إجراءات الحصول على الخدمات يتطلب تخطيط وتصميم وتنفيذ للبرامج بصورة متكاملة يتوافر فيها الجوانب الوقائية والعلاجية والتنموية والتدريبية سواء لذوي الاحتياجات الخاصة أو العاملين بالمؤسسة، وفى كل الأحوال يتطلب الأمر إجراء التقويم المستمر لمعرفة مستوي تقديم الخدمات من أجل التحسين لها، وقد أشارت دراسة (نورية عمر، ٢٠١٠) أنه لابد من توفير قاعدة من البيانات والمعلومات للخدمات المتاحة، وقد أشارت دراسة (دلال رضوان، ٢٠١١) أن من أهم الخدمات التي يمكن ان يحصل عليها ذوي الاحتياجات الخاصة عند التقدم لطلب المساعدة من المؤسسة والتي تتمثل في طلب الوسائل التعليمية والدعم النفسي ومقابلة الكوادر المتخصصة للاستفسارات ، والحصول على الخدمات الطبية والأجهزة التعويضية، هذا بجانب ضرورة الحصول على الخدمات المتاحة بصورة عادلة بعيدة عن التميز والتهميش كما أكدت نتائج دراسة Rannveig) (Traustodottir,2015، وقد جاءت النتيجة العامة لبعد الاستمرارية في الحصول على الخدمات بإجمالي درجة معيارية بقيمة (١٦٨٤) وقد جاءت درجة التحقق قوية للبعد، حيث إن قيمة المتوسط العام للبعد يساوي (٢,٣٦). ويتضح بذلك بأن هذه النتائج جاء تؤكد ما توصلت اليه دراسة كل من(Rannveig Traustodottir 2015) التى أوصت بضرورة تطوير الخدمات المقدمة للمعاقين بما يسهم في تحقيق العدالة الاجتماعية والقضاء على التميز والتهميش لهم في المجتمع، وكذا دراسة (حسن البساطي، ٢٠١٥)، التي توصلت إلي أن مستوى تقديم مؤسسات رعاية المعوقين للخدمات الاجتماعية جاءت بدرجة منخفضة، بينما مستوى الخدمات التعليمية جاء بدرجة متوسطة، بينما مستوى الخدمات التدريبية والتأهيلية منخفضة. وأوصت بضرورة تحسين بنية المؤسسات ومستواها مع ضرورة الاحترام والإنسانية، وكذا دراسة (صائب كامل ٢٠١٥) التي أوصت بأهمية التوسع في تقديم الخدمات التربوية المساندة، لتشمل كل الخدمات مع توافر الكوادر الفنية اللازمة، أما دراسة: كلوسكي وآخرون. (2017) Kuluski et al توصلت إلى أن

احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية تتطلب علاقات حقيقية ومتسقة مع مقدمي الرعاية والأسر والتواصل المستمر، واتفقت الاستجابات مع نتائج دراسة(الأمين محمد البشير ٢٠٢١م) في أن فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة بمراكز الرعاية النهارية جاءت بدرجة متوسطة، وتتمثل تلك الخدمات في الاستمرارية والنفقات والسرعة والعلاقات الإنسانية. وقد أوصت الدراسة بضرورة وضع الآليات وتحديد الإجراءات والخطط التي تسهم في تطوير مستوي فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة، وهذا يؤكد أن الاستمرارية في الحصول على الخدمات من المؤسسات يتطلب التماشي مع التغيرات المجتمعية واختلاف الفئات الخاصة ومراحلها مع ضرورة اشباع احتياجاتها، وقد جاءت النتيجة العامة لبعد مراعاة الاعتبارات الإنسانية عند تقديم الخدمات بإجمالي درجة معيارية بقيمة (١٦٨٢) وقد جاءت درجة التحقق قوية للبعد، حيث إن قيمة المتوسط العام للبعد يساوي (٢,٣٦). ويتضح بذلك بأن هذه النتائج جاءت متفقة مع الرؤية النظرية التي قدمهاNorthway, R., et al,2017 ، بأن مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة قائمة على الجانب الإنساني الذى يتميز بحب المساعدة والدين أوجب ذلك له كحق ، وأنه يجب مشاركة هذه الفئة في عمليات الإنتاج وتوجيه ما لديها من قدرات تتناسب مع طبيعة اعاقتهم ، لذا يتوجب تحقيق الذات لهم مع الابتعاد عن النقد والسخرية والتقليل من الشأن والايمان بأن لكل فرد قدرات تحتاج تنميتها والاستفادة منها ، كما أوضح (رامي إبراهيم ٢٠١٢) أيضا بضرورة الابتعاد عن السخرية لهذه الفئة كما أشار الإسلام ، وأنه من حقهم الرعاية والحفاظ علي أموالهم وقضاء حوائجهم ، والمساواة بينهما في التعامل ، وتقديم التوعية والاشارات اللازمة لهم، مع بيان التكليفات الإسلامية التي تتوجب عليهم وفقا لحالاتهم، وبذلك يتضح أن الاعتبارات الإنسانية ذات أهمية في التعامل مع هذه الفئة نظراً لمردوها الإيجابي على شخصيتهم وتأهيلهم. أما المحور الثاني: والذي يوضح استجابات

عينة البحث حول الصعوبات التي تحول دون مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع: فقد جاءت النتيجة العامة لمحور الصعوبات التي تحول دون مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع بإجمالي درجة معيارية بقيمة (٢٥٦٣) وقد جاءت درجة التحقق متوسطة للمحور، حيث إن قيمة المتوسط العام للمحور يساوي (٢,٢٨). ويتضح بذلك بأن هذه النتائج جاءت متفقة مع دراسة (أسماء سعيد عبد العظيم ٢٠١٥) التي توصلت إلى عدة نتائج تبين العديد من المعوقات التي تؤثر على أداء الجمعية لدورها في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية والتي من أهمها العوامل الاقتصادية أو التخطيطية، وأنه لابد من التقويم المستمر للتعرف على إيجابيات وسلبيات البرامج والخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدات، كما أوضحت دراسة(جيهان كامل أحمد ٢٠١٩)أن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة جاءت بدرجة متوسطة، وأن الصعوبات التي تواجه فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية في الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة تمثلت في: صعوبة التنقل وتعقد الإجراءات، وضعف الموارد والامكانيات، وقد أوصت الدراسة بتعزيز مستوى خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة بتلك المؤسسات وتدريب ذوي الإعاقة، وضرورة تشجيعهم على المشاركة مع الاخرين والتعبير عن رأيهم حتي يشعرون بالولاء والانتماء للوطن وأنهم غير مستبعدين، وهذا يظهر أنه مهما كان مستوي الخدمات المقدمة من المؤسسات الا أن الأمر لا يخلو من وجود صعوبات أو عوامل داخلية وخارجية يجب التعامل معها من أجل تحسن الخدمات

واشباع الاحتياجات لهذه الفئة ومن يتولى رعايتهم. وبالنسبة للمحور الثالث: والذي يوضح استجابات عينة الدراسة حول المقترحات التي تسهم في زيادة مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع: فقد جاءت النتيجة العامة لمحور المقترحات التي تسهم في زيادة مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع بإجمالي درجة معيارية بقيمة (٢٧٧٤) وقد جاءت درجة التحقق قوية للمحور، حيث إن قيمة المتوسط العام للمحور يساوي (٢,٤٧). ويتضح بذلك بأن هذه النتائج محتواها يتفق مع ما أوصت به الدراسات السابقة والمحتوي النظري الذى استندت عليه الدراسة والتي منها ما بينه (طلعت مصطفي السروجي، ٢٠٠٢)، بأهمية تخصيص أشخاص لديهم للعمل والتقييم لفاعلية الخدمات المقدمة، وما تناوله (محمد رفعت قاسم،٢٠٠٣) الذى أكد على ضرورة التقويم من قبل صانعي القرارات ومنفذي البرامج ومقدمي الخدمات لهذه الفئات، والأخذ بمقترحات دراسة (مريم حسن،٢٠٠٩) بضرورة تدعيم الخدمات الاجتماعية وزيادة الأنشطة والمخصصات المالية، ونتائج دراسة (أشواق عبدالله، ٢٠١٠) التي أكدت على الاهتمام بالعلاج الطبي وتوفير الأجهزة التعويضية ، والاهتمام بالتخطيط وتطوير الأداء كما أكدت دراسة (نورية عمر، ٢٠١٠)، وكذا مراعاة الأنشطة الرياضية وبرامج التوجيه والارشادات النفسي كما توصلت دراسة (دلال رضوان،٢٠١١)، هذا بجانب تيسير الحصول على الخدمات ومستوي الاحترام والإنسانية المرضى في التعامل كما أكدت نتائج دراسة (السيد حسن،٢٠١٥)، وفى كل الأحوال يعد توافر الأجهزة والتقنيات الحديثة مطلب مستمر بهذه المؤسسات كما أكدت نتائج دراسة (معاذ المهنا، ٢٠١٨)، ودراسة (أحمد شفيق، ٢٠٢٠).

تفسير النتائج العامة للدراسة: سعي هذا البحث إلى تحقيق هدف عام مؤداه : تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء بعض الخبرات الدولية، وذلك يرجع لعدة أسباب أهمها ضرورة تعويض هذه الفئة ما يعانونه من عجز مع التمكن من الحياة الطبيعية مثل الأسوياء، وذلك من خلال المؤسسات المجتمعية وخاصة التي تمارس فيها الخدمة الاجتماعية دورها من خلال الاخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل، من أجل تحقيق الخدمات الاجتماعية والنفسية والتأهيلية والمهنية والطبية ...وغيرها لفئة ذوى الاحتياجات الخاصة في الجوانب الوقائية والتنموية والعلاجية، ولتحقيق ذلك كان من الطبيعي أن تعتمد الجمعيات أو المنظمات على فلسفة تتناسب معها أهدافها وتخدم هذه الفئة مستغلة كافة الموارد والامكانيات المتاحة (بشرية- غير بشرية)، من أجل دمجهم في المجتمع مع الاعتراف الكامل بأن كل شخص به قدرات تميزه وتحتاج الى التوجيه والاستفادة منها ، وقد راعت الدراسة في بناء اطارها النظري جمع محتوي نظري وقانوني يوضح ما تقدمه الدولة لهذه الفئة بجانب عدد من الدراسات السابقة التي أوضحت احتياجات الفئات الخاصة وما يقدم لهم من خدمات وجهود مجتمعية ومتخصصة وما يوجد من قصور مهني وغيره، وبناء على ذلك سعت الدراسة إلى إجراء تقويم لمستوي خدمات الرعاية التي تقدم لذوي الاحتياجات الخاصة، واعتمدت في ضوء ذلك على دراسة الحالة لإحدى المؤسسات التي تقدم هذه الرعاية والخدمات وهي (المؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع) من أجل الكشف الفعلي لخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة بتلك المؤسسة وتحليله، ومن ثم العمل على تقويمه والخروج بتصور مقترح لتفعيل تلك الخدمات في ضوء بعض الخبرات الدولية. وفى ضوء ذلك حدد عدد من التساؤلات البحثية تمثلت في التعرف على مستوي الخدمات المقدمة ، والتعرف على الصعوبات التي تضعف من مستوي الخدمات ، وتحديد عدد من المقترحات ذات الأولية لتحسين مستوي الخدمات في الحاضر، أو مستقبلاً،

وقد اعتمدت الدراسة على إحدى الموجهات النظرية والنماذج العلمية والمتمثلة في نموذج العمل مع مجتمع المنظمة ، ونظرية الأنساق الاجتماعية، واعتماداً على المنهج التقويمي في الدراسة، وصممت استمارة قياس مطبقة على عينة من أولياء الأمور لذوي الاحتياجات الخاصة المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسة لأبنائهم والتي طبقت بعد التحقق من تصميمها بما يتفق مع الاطار النظري والدراسات السابقة وكذا إجراءات الصدق والثبات اللازمة ، وبناء على ذلك جاءت النتائج تظهر ما يلي : أن مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع، فيما يخص خدمات الرعاية الصحية جاءت بدرجة معيارية قيمتها (١٧٨٨) وبمتوسط (٢,٥٠) وهو ما أوضح وجود خدمات صحية قوية بالمؤسسة، وبالنسبة لمستوي خدمات الرعاية الاقتصادية فقد جاء بعدها بدرجة معيارية قيمته (١٥٨٤) وبمتوسط (٢,٢٢) وهو ما أوضح أن مستوي الخدمة الاقتصادية متوسط بالمؤسسة، وفيما يخص خدمات الرعاية التأهيلية فقد جاء بعدها بدرجة معيارية قيمته (١٦٩٣) بمتوسط (٢,٣٧) وهو ما أوضح أن مستوي الخدمة للرعاية التأهيلية قوي، وبالنسبة لمستوي خدمات الرعاية الثقافية والترفيهية فقد جاء بعدها بدرجة معيارية قيمته (١٦٩٢) وبمتوسط (٢,٣٧) وهو ما أوضح أن مستوي الخدمات التأهيلية قوي ، وبالنسبة لبعد إجراءات الحصول على الخدمات فقد جاء بعدها بدرجة معيارية قيمته (١٦٧٩) بمتوسط (٢,٣٥) وهو ما أوضح أن مستوي هذا البعدي قوياً، وفيما يخص بعد الاستمرارية في الحصول على الخدمات فقد جاء بعدها بدرجة معيارية قيمته (١٦٨٤) وبمتوسط (٢,٣٦) وهو ما أوضح أن مستوي البعد قوياً، وبالنسبة لبعد مراعاة الاعتبارات الإنسانية فقد جاء بعدها بدرجة معيارية قيمته (١٦٨٢) وبمتوسط (٢,٣٦) وهو ما أوضح أن مستوي البعد قوياً في المؤسسة، كما أظهرت النتائج فيما يخص المحور الثاني: الذي يتناول الصعوبات التي تحول دون مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع أنها جاءت بدرجة معيارية قيمتها (٢٥٦٣) وبمتوسط (٢,٢٨) وهو ما أوضح أن الصعوبات متوسطة بالمؤسسة، أما بالنسبة للمحور الثالث والذى يتناول المقترحات التي يمكن أن تسهم في زيادة مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة القومية لتنمية الأسرة والمجتمع فقد جاء بدرجة معيارية قيمته (٢٧٧٤) وبمتوسط (٢,٤٧) وهو ما أوضح أن هناك اتجاه قوي من قبل أولياء الأمور في المساهمة في توضيح الاحتياجات والطرق التي يمكن من خلالها تحسين مستوي الخدمات كما يرونها واقعياً، وبذلك يتضح على وجه العموم أن المؤسسة تتمتع بمستوي خدمات عالي في العديد من جوانب الرعاية والتي تحتاج إلى الزيادة من فاعليتها مع مراعاة الاهتمام بالبعد الاقتصادي بصفة خاصة لكونه يحتاج تدعيمات مجتمعية تزيد من فاعليته للارتقاء بمستوي الخدمات جميعها لأنه يؤثر في درجة مستواها والرضا بها ،مع الأخذ بنتائج المقترحات ذات الأولوية التي يمكن الاعتماد عليها في تقديم التصور المقترح المراد تقديمة لتحسين مستوي الخدمات، وخاصة أن مستوي الصعوبات التي تواجه المؤسسة ليست ذات حدة كبيرة.

النتائج العامة للدراسة:

أ- النتائج الديموجر افية:

- طبق البحث على عينة من أولياء الأمور المستفيدين من خدمات المؤسسة وعددهم (١٠٢) مفردة واشتملت العينة على توافر متغير النوع (ذكور، إناث) وكانت الأغلبية من فئة الإناث.
- تضمنت العينة مراحل مختلفة من الأعمار لمن يتولى الرعاية والتي كان أغلبها من ٤٠ عام إلي أقل من ٥٠ عام، وأقلها من ٥٠ عام فأكثر، وهو ما أوضح أن أغلبهم من المراحل الشبابية والتي لم تصل الى مرحلة المسنين أو الشيخوخة وما بعدها.
- أظهرت النتائج أن جميع عينة الدراسة متعلمة وأغلبها من الحاصلين على تعليم عالي وأقلهم في مستوي الدراسات العليا، وهذا أعطي مؤشراً ايجابياً للقدرة على تقديم المعلومات وسهولة التعامل والتفاهم والتواصل مع المؤسسة وطبيعة خدماتها المتاحة.
- أظهرت النتائج أن عينة الدراسة أغلبها بدون عمل والباقي في الأعمال الحرة والخاصة والقليل من هو يعمل في وظيفة حكومية مستقرة، وهذا أوضح أن هناك صعوبات اقتصادية تواجه الأسرة في تلبية احتياجاتها وأنه على المؤسسة مراعاة رفع مستوي الخدمات الاقتصادية لهم. وأن هناك مطلب تجاه الدولة بتيسير الأعمال لهذه الأسر نظراً لرعايتها للفئات الخاصة.
- توصلت النتائج أنه يوجد تنوع في نوعية الاعاقات في الأبناء والتي أغلبها في الاعاقات الذهنية واقلها في الاعاقات السمعية وصعوبات التعليم، وهذا أظهر أن هذا التنوع يحتاج كل منه مستوي خدمات ورعاية معينة لتلبية احتياجاته الخاصة.
- أظهرت النتائج أن مدد الاستفادة من خدمات المؤسسة قصير زمنياً حيث جاء أغلبها أكثر من عامين واقلها أقل من عام وهذا أوضح أن العينة ذات عهد قريب في طلب الخدمات من المؤسسة.

ب- النتائج العامة على المحاور:

- جاءت النتائج الخاصة بمستوي خدمات الرعاية الاجتماعية فيما يخص الرعاية الصحية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة تظهر أنها قوية وخاصة في توافر التطعيمات اللازمة والمساعدة في إجراء العمليات الجراحية المجانية بينما كان أقلها قوة في تحمل المؤسسة مسئولية تحويل الحالات إلى المستشفى إذا دعت الحاجة.
- جاءت النتائج الخاصة بمستوي خدمات الرعاية الاجتماعية فيما يخص الرعاية الاقتصادية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة تظهر أنها متوسطة بوجه عام ويعد أكثرها قوة مساهمة المؤسسة في تلبية الحاجات المادية، وحرص المؤسسة على تمويل المسابقات والمشروعات البحثية عن الاعاقات، وكان أقلها اهتماما كافية الورش الموجودة بالمؤسسة لاستيعاب كافة المعاقين، وأظهر ذلك أن هناك حاجة للتطوع والتبرع والمساعدة من قبل أفراد المجتمع لزيادات الجوانب المادية لتحسين مستوي الخدمات المقدمة.
- جاءت النتائج الخاصة بمستوي خدمات الرعاية الاجتماعية فيما يخص الرعاية التأهيلية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة تظهر أنها قوية داخل المؤسسة وخاصة في أن المؤسسة يتوفر بها كافة أنواع وبرامج التأهيل المختلفة حسب كل حالة بينما كان أقلها عقد المؤسسة لدورات التدريب اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة.

- جاءت النتائج الخاصة بمستوي خدمات الرعاية الاجتماعية فيما يخص الرعاية الثقافية والترفيهية لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة تظهر أنها قوية داخل المؤسسة وخاصة في اهتمام المؤسسة بعقد الندوات والمؤتمرات الثقافية المختلفة بينما كان أقلها اتاحة المؤسسة الفرصة لممارسة الهوايات المختلفة والقيام بحملات التوعية بأنواع الاعاقات المختلفة.
- جاءت النتائج الخاصة بمستوي خدمات الرعاية الاجتماعية فيما يخص إجراءات الحصول على الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة تظهر أنها قوية داخل المؤسسة وخاصة في مساواة الجميع في الحصول على الخدمات المقدمة، وأقلها الحصول على الخدمات بسهولة ويسر، وهذا أظهر روح التعاون والتفاهم في محيط العمل بالمؤسسة.
- جاءت النتائج الخاصة بمستوي خدمات الرعاية الاجتماعية فيما يخص الاستمرارية في الحصول على الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة تظهر أنها قوية داخل المؤسسة وخاصة في حرص المؤسسة على استطلاع رأي المستفيدين حول ما تقدمه من خدمات باستمرار، وأقلها قيام المؤسسة بتطوير طريقة عملها لكي تستمر في تقديم الخدمات.
- جاءت النتائج الخاصة بمستوي خدمات الرعاية الاجتماعية فيما يخص مراعاة الاعتبارات الإنسانية عند تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة تظهر أنها قوية داخل المؤسسة وخاصة في انصاف مقدمي الخدمات بحسن المعاملة مع ذوي الاحتياجات الخاصة وأقلها جاء في توافر جو التعاون بين العاملين والمستفيدين من الخدمات بالمؤسسة، وهذا يظهر أن الاعتبارات الإنسانية في التعامل عملية وجدانية يؤمن بها القائم بالخدمة تجاه هذه الفئات أكثر من العمل طبقاً للقوانين واللوائح المنظمة للعمل.
- جاءت النتائج الخاصة بإظهار الصعوبات التي تحول دون مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة تظهر أنها بدرجة متوسطة وأغلبها قوة يتمثل في عدم التنسيق في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية وعدم الاستعانة بالخبراء في التدريب لتنمية مهارة المستفيدين، وكان أقلها استجابات يتمثل في سلبية بعض الإداريين في تقديم الخدمات ونقص عدد الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة.
- جاءت النتائج الخاصة بتحديد المقترحات ذات الأولوية في الاسهام في تحسين مستوي خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة تظهر أنها نالت مردود قوي من قبل عينة الدراسة حيث جاء أكثر المقترحات أهمية توفير وتناسب برامج التأهيل المهني بما يتناسب مع درجة الإعاقة وأهمية روح التعاون بين العاملين بينما جاء أقل المقترحات اهتماماً ضرورة التواصل بين المؤسسة والمنظمات المعينة لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تبين من خلال مراجعة النتائج أنه تم الاعتماد على النتائج الخاصة باستجابات عينة الدراسة من أولياء الأمور فقط ممن يتولين رعاية ذوي الفئات الخاصة، وهذا أظهر قصور في التقويم، والذي يجب مراعاته مستقبلاً من خلال مشاركة من لديهم القدرة على الإجابة على أداة الدراسة من ذوي الفئات الخاصة كمستفيدين بطريقة مباشرة، وكذا العاملين بالمؤسسة حتى تكتمل الصورة الثلاثية للاستجابات والمتمثلة في (القائم بالرعاية – مقدم الخدمة-المستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة).

المراجع العامة للبحث:

١) طلعت مصطفي السروجي: **التنمية الاجتماعية والو اقع**، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠١٦م، ص١٢٢.

٢) بدر الدين كمال: **الإعاقة في محيط الخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٣م، ص١١.

٣) محمد سيد فهمي: **رعاية المعاقين في الوطن العربي**، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٤م، ص٩٨.

٤) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء: **الكتاب الإحصائي السنوي ٢٠٢٢**، الإصدار التاسع بعد المائة (١٠٩)، ٢٠١٨م.

٥) إبراهيم عبد الهادي محمد: **الرعاية الطبية والتأهيلية من منظور الخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٢م، ص٣٢.

٦) مدحت فؤاد فتوح: **تنظيم مجتمع المعاقين**، القاهرة: مكتبة الزهراء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م، ص١٣١

٧) الجريدة الرسمية، العدد (٧) مكرر (ج) الصادر في ١٩ فبراير ٢٠١٨م مادة (٤).

٨) ماهر أبو المعاطي علي: **الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ورعاية المعاقين**، القاهرة، مكتبة النيل العربية، ٢٠٠٠م، ص١٧٥.

٩) إيناس حسين السيد أحمد: **دراسة تقويمية للمنظمات الأهلية والحكومية التي تقدم خدماتها لمرضى الزهايمر**، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٠م، ص ١٠٥.

١٠) طلعت مصطفي السروجي، محمد عبد العزيز المدني: **تصميم بحوث الخدمة الاجتماعية**، القاهرة، مركز النشر وتوزيع الكتاب الجامعي. كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٢م، ص ١٧٩.

١١) أحمد السنهوري: **الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مع الفئات الخاصة**، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٠٩م، ص٦٤.

١٢) مريم حسن البصري: **تقويم برامج الرعاية الاجتماعية للمعاقين حركياً في ضوء أهدافها دراسة مطبقة على المعاقين حركيا بمستشفى الطب الطبيعي والتأهيل الصحي بدولة الكويت**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الخدمة الاجتماعية، كلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر، ٢٠٠٩م.

١٣) أشواق عبد الله أحمد: **فعالية برامج الجمعيات الأهلية في تقديم خدمات الرعاية المتكاملة للمعاقين حركياً**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٠م.

١٤) نورية عمر أحمد: **برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة ومدى مقابلتها لاحتياجاتهم المتنوعة**، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الآداب، جامعة طرابلس، ليبيا، ٢٠١٠م.

١٥) دلال رضوان: **دراسة تقويمية للخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظات شمال الضفة الغربية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين، ٢٠١١م.

١٦) إحسان الخالدي: **تقييم فعالية الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة في الأردن في ضوء تقويم الحاجات للمستفيدين من هذه الخدمات**، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن، ٢٠١١م.

١٧) بتول غانم: **واقع الخدمات التربوية المقدمة للطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس الحكومية الأساسية في مدينة جنين من وجهة نظر العاملين**، بحث منشور بمجلة جامعة الأقصى، العدد (١)، مج (١٩)، ٢٠١٥م، ٢٥٧-٢٩٢.

١٨) Rannveig Traustodottir: Childhood and Disability in the Nordic Countries Being, Becoming Belonging Forward Tom Shakespeare, 2015.

١٩) السيد حسن البساطي: **برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمعاقين بمكة المكرمة**، بحث منشور بمجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد(٥٣)، ٢٠١٥م، ص ص ٧٩- ١٢٥.

٢٠) صائب كامل علي: **تقييم الخدمات التربوية والمساندة المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر المعلمات والأخصائيات في مراكز الرعاية النهارية في مدينة الرياض**، بحث منشور بمجلة الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، مركز الارشاد النفسي، العدد (٤١)، ٢٠١٥م، ص ص ٣٧٥- ٤٠٠.

٢١) أسماء سعيد عبد العظيم: **دراسة تقويمية للبرامج الاجتماعية لجمعية النور والأمل في ضوء أهدافها**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الخدمة الاجتماعية، كلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر، ٢٠١٥م.

٢٢) Kuluski, K., Ho, J. W., Hans, P. K., & Nelson, M. L: Community care for people with complex care needs: bridging the gap between health and social care International journal of integrated care 17(4), 2017.

٢٣) معاذ المهنا: **دارسة تقويمية لمركز خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في ضوء أهدافه**، بحث منشور بمجلة البحث العلمي في التربية، العدد(١)، مج (٩١)، ٢٠١٨م، ص ص ١٩٣- ٢٥٣.

٢٤) Chapman, m. Lacey, h. & Jervis, n: Improving services for people with learning disabilities and dementia: Findings from a service evaluation exploring the perspectives of health and social care professionals British Journal of Learning Disabilities, 46(1), 2018, 33- 44.

٢٥) جيهان كامل أحمد: **فاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية في الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة، بحث منشور بمجلة الخدمة الاجتماعية**، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد (٦٢)، مج (٧)، ٢٠١٩م، ص ص ٢١١- ٢٤٦.

٢٦) أحمد شفيق حسن: **فاعلية الجمعيات الأهلية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمعاقين في ظل جائحة كرونا**، بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد (٢٦)، ٢٠٢٠م، ص ص ٢١١- ٢٥٦.

٢٧) Park, J, H: Analysis of workers perception for vocational rehabilitation of the mentally disabled. Journal of the Korea Society of Computer and Information, 25(12), 2020, 253- 259.

٢٨) الأمين محمد البشير: **فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة بمراكز الرعاية النهارية: دراسة مطبقة بمدينة بريدة**، بحث منشور بالمجلة العلمية للخدمة الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، ع ١٦، مج ١، ٢٠٢١م، ص ص ١- ٤٥.

٢٩) مدحت فؤاد فتوح: **الخدمة الاجتماعية، مدخل تكاملي**، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٩٦، ص٢٢٣.

٣٠) إبراهيم عبد الهادي المليجي: **استراتيجيات وعمليات الادارة**، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٢، ص٢٢١.

٣١) نبيل محمد صادق: **طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية**، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٩٦م ص ١٩٤.

٣٢) رشاد أحمد عبد اللطيف: **نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، مدخل متكامل**، الاسكندرية، للكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٩، ص ١٤٦.

٣٣) Etienne winger: "Communities of practice "، Cambridge، university press، 1999, P. 241.

٣٤) محمد عبد الفتاح محمد، هالة مصطفى السيد: **ممارسة تنظيم المجتمع في الأجهزة والمنظمات المجتمعية**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٩م، ص ١٧.

٣٥) The Merrian Webster: Webster's Third New International Dictionary of The English Language un A Bridged: U, SA, Spring Field Massachusetts, 1993, P. 786.

٣٦) عبدالحميد محمد علي، طارق عبد الرؤوف عامر: **الاتجاهات الحديثة في القياس النفسي والتقويم التربوي**، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩م، ص ٥٧.

٣٧) أحمد شفيق السكري: **المدخل في تخطيط الخدمات وتنمية المجتمعات المحلية الحضرية والريفية**، الإسكندرية، دار المعرفة، ٢٠٠٠م، ص٩٥.

٣٨) عبد الخالق محمد: **مقدمة في الرعاية الاجتماعية المعاصرة**، القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠٢م، ص ٢٨.

٣٩) أحمد زكى بدوي: **معجم العلوم الاجتماعية**، بيروت، دار العلم للملايين، ١٩٩٩م، ص ٣٩٩.

٤٠) Robert Barker: the social work dictionary, Maryland, N.A.S.W, 1997, p. 154.

٤١) محمد رفعت قاسم وآخرون: تنظيم المجتمع نماذج – مهارات – أدوار، القاهرة، دار الحكيم للطباعة والنشر، ١٩٩٣م، ص٢٧.)

٤٢) مدحت محمد أبو النصر: **تأهيل ورعاية متحدي الإعاقة**، القاهرة، إيتراك للطباعة والنشر، ٢٠٠١م، ص١٩.
٤٣) عبد الحافظ محمد سلامة: **تكنولوجيا التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة**، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨م، ص١٣.
٤٤) طلعت السروجي وآخرون: **مداخل منهجية في بحث الخدمة الاجتماعية**، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، ٢٠٠١م، ص ٨٥.

المراجع العربية مترجمة إلى اللغة الانجليزية :-

Talaat Mustafa Al-Sarouji: Social Development and Reality, Cairo, University Book Publishing and Distribution Center, 2016, p. 122.
Badr El-Din Kamal: Disability in Social Service Frustration, Alexandria, Modern University Office, 2003, p. 11.
Muhammad Sayed Fahmy: Caring for the Disabled in the Arab World, Alexandria: Modern University Office, 2014, p. 98.
Central Agency for Public Mobilization and Statistics: Statistical Yearbook 2022, 109th Edition, 2018 AD.
Ibrahim Abdel Hadi Muhammad: Medical and Rehabilitation Care from a Social Service Perspective, Alexandria: Modern University Office, 2002, p. 32.
Medhat Fouad Fattouh: Organizing the Disabled Community, Cairo: Al-Zahraa Library for Publishing and Distribution, 2000 AD, p. 131.
The Official Gazette, Issue (7) bis (c), issued on February 19, 2018, Article (4).
Maher Abu Al-Maati Ali: General practice of social service in the medical field and care for the disabled, Cairo, Nile Arabic Library, 2000 AD, p. 175.
Enas Hussein Al-Sayyid Ahmed: An evaluation study of civil and governmental organizations that provide services to Alzheimer's patients, unpublished master's thesis, Faculty of Social Work, Helwan University, 2010, p. 105.
Talaat Mustafa Al-Sarouji, Muhammad Abdel Aziz Al-Madani: Social Service Research Design, Cairo, University Book Publishing and Distribution Center. Faculty of Social Work, Helwan University, 2002, p. 179.
Ahmed Al-Sanhouri: General Practice of Social Service with Special Groups, Cairo, University Book Publishing and Distribution Center, 2009, p. 64.
Maryam Hassan Al-Basri: Evaluation of social care programs for the physically disabled in light of their objectives, a study applied to the physically disabled at the Physical Medicine and Health Rehabilitation Hospital in the State of Kuwait, unpublished master's thesis, Department of Social Service, Faculty of Education in Cairo, Al-Azhar University, 2009 AD.

Ashwaq Abdullah Ahmed: The effectiveness of NGO programs in providing integrated care services for the physically disabled, unpublished master's thesis, Faculty of Social Work, Helwan University, 2010 AD.

Nouria Omar Ahmed: Social care programs and services for people with special needs and the extent to which they meet their diverse needs, unpublished doctoral thesis, Faculty of Arts, University of Tripoli, Libya, 2010 AD.

Dalal Radwan: An evaluation study of the services provided by social institutions for people with special needs in the northern governorates of the West Bank, unpublished master's thesis, Al-Quds University, Palestine, 2011 AD.

Ihsan Al-Khalidi: Evaluating the effectiveness of services provided in special education institutions in Jordan in light of assessing the needs of the beneficiaries of these services, unpublished doctoral thesis, Amman Arab University, Jordan, 2011 AD.

Batoul Ghanem: The reality of educational services provided to students with special needs in basic public schools in the city of Jenin from the point of view of workers, research published in Al-Aqsa University Journal, Issue (1), Volume (19), 2015 AD, 257-292.

Saeb Kamel Ali: Evaluation of educational and support services provided to people with special needs from the point of view of teachers and specialists in day care centers in the city of Riyadh, research published in the Journal of Psychological Counseling, Ain Shams University, Psychological Counseling Center, Issue (41), 2015, p. 375- 400.

Asmaa Saeed Abdel Azim: An evaluation study of the social programs of the Al-Nour and Al-Amal Association in light of its objectives, unpublished master's thesis, Department of Social Service, Faculty of Education in Cairo, Al-Azhar University, 2015 AD.

Moaz Al-Muhanna: An evaluation study of the Center for Serving People with Special Needs at Imam Muhammad bin Saud Islamic University in light of its objectives, research published in the Journal of Scientific Research in Education, Issue (1), Volume (91), 2018 AD, pp. 193-253.

Jihan Kamel Ahmed: The effectiveness of social care services in reducing the social exclusion of people with disabilities, research published in the Journal of Social Service, Egyptian Society of Social Workers, Issue (62), Volume (7), 2019 AD, pp. 211-246.

Ahmed Shafiq Hassan: The effectiveness of civil society organizations in providing social care services to the disabled in light of the Corona pandemic, research published in the Journal of the Faculty of Social Service for Social Studies and Research, Fayoum University, Issue (26), 2020 AD, pp. 211-256.

Al-Amin Muhammad Al-Bashir: The effectiveness of social care services provided to people with disabilities in day care centers: An applied study in the city of Buraidah, research

published in the Scientific Journal of Social Service, Faculty of Social Service, Assiut University, No. 16, Volume 1, 2021 AD, pp. 1-45.
Medhat Fouad Fattouh: Social Service, An Integrative Introduction, Cairo, Dar Al Nahda Al Arabiya, 1996, p. 223.
Ibrahim Abdel Hadi Al-Meligy: Management Strategies and Operations, Alexandria, Modern University Office, 2002, p. 221.
Nabil Muhammad Sadiq: The method of organizing society in social service, Cairo, Dar Al-Thaqafa for Printing and Publishing, 1996, p. 194.
Rashad Ahmed Abdel Latif: Models and skills of how to organize society in social service, An Integrated Introduction, Alexandria, Modern University Books, 1999, p. 146.
Mohamed Abdel Fattah Mohamed, Hala Mustafa Al-Sayed: The practice of community organizing in community agencies and organizations, Alexandria, Modern University Office, 2009, p. 17.
Abdel Hamid Muhammad Ali, Tariq Abdel Raouf Amer: Modern trends in psychological measurement and educational evaluation, Cairo: Thebes Foundation for Publishing and Distribution, 2009, p. 57.
Ahmed Shafiq Al-Sukkari: The Introduction to Service Planning and Development of Urban and Rural Local Communities, Alexandria, Dar Al-Ma'rifa, 2000, p. 95.
Abdel Khaleq Muhammad: Introduction to Contemporary Social Welfare, Cairo, Ain Shams Library, 2002, p. 28.
Ahmed Zaki Badawi: Dictionary of Social Sciences, Beirut, Dar Al-Ilm Lil-Malayin, 1999, p. 399.
Muhammad Refaat Qasim and others: Community Organization Models - Skills - Roles, Cairo, Dar Al-Hakim for Printing and Publishing, 1993, p. 27.)
Medhat Muhammad Abu Al-Nasr: Rehabilitation and Care for People with Disabilities, Cairo, Itrak Printing and Publishing, 2001, p. 19.
Abdel Hafez Muhammad Salama: Educational Technology for People with Special Needs, Jordan, Dar Wael for Publishing and Distribution, 2008, p. 13.
Talaat Al-Sarouji and others: Methodological approaches to social service research, Cairo, University Book Publishing and Distribution Center, Helwan University, 2001, p. 85.