

المجلد (٢٠)، العدد (٧٢)، الجزء الثاني، ديسمبر ٢٠٢٥، ص ٥٥ - ٨٤

تصورات المدراء حول التحديات والحلول المقترحة لتقديم خدمات عالية الجودة للأفراد ذوي الإعاقة وأسرهم في مراكز التربية الخاصة التابعة للقطاع الخاص

إعداد

د/ عبد الله أحمد علي الغامدي

روان أحمد الشايح

أستاذ مشارك - قسم التربية الخاصة

جامعة الطائف - كلية التربية

أخصائية تنمية مهارات وتعديل سلوك

تصورات المدراء حول التحديات والحلول المقترحة لتقديم خدمات عالية الجودة للأفراد ذوي الإعاقة وأسرهم في مراكز التربية الخاصة التابعة للقطاع الخاص

روان الشايخ (*) & د/ عبد الله الغامدي (**)

ملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تصورات مدراء مراكز التربية الخاصة التابعة للقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية حول التحديات التي تواجه هذه المراكز أثناء تقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة والتي تؤثر سلباً على جودة أداء المراكز وعلى الخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقة، وأيضاً هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الحلول المقترحة والمطبقة من قبل مدراء المراكز وفق خبراتهم الحالية من أجل تجاوز هذه التحديات ورفع جودة الأداء عموماً ومدى انعكاس ذلك على جودة الخدمات. لقد تم استخدام منهج البحث النوعي (Qualitative research)؛ لدراسة الظواهر (Phenomenology approach). تم اختيار العينة بالطريقة القصدية وذلك لتحقيق أهداف الدراسة حيث تم إجراء مقابلات شبه منظمة مع سبعة مدراء أو مسؤولي لمراكز خاصة لخدمة ذوي الإعاقة في بداية العام ٢٠٢٥م، وذلك من خلال تطبيق أداة مقابلة تم تصميمها من قبل الباحثان وتم مراجعتها من قبل المتخصصين. لقد تم تحليل البيانات باستخدام طريقة التحليل الموضوعي، ولقد أظهرت النتائج خمس تحديات رئيسية يندرج تحتها عدة تحديات فرعية، تشمل: تحديات التعامل مع الأسرة، تحديات تشغيلية، تحديات مالية، تحديات تدريبية، تحديات ثقافية، كما أظهرت النتائج ستة حلول رئيسية يندرج تحتها حلول فرعية تشمل الحلول المقترحة التالية: حلول تقنية، حلول تطويرية، حلول بيئية، حلول توعوية، حلول ترفيهية ورياضية، حلول مالية. بناء على نتائج الدراسة، يوصي الباحثان بضرورة إيجاد معايير خاصة بجودة أداء المراكز الخاصة مع ضرورة تقديم الدعم اللازم لها لتحقيق أهدافها.

الكلمات المفتاحية: مراكز التربية الخاصة الأهلية، التحديات، الحلول، مدراء مراكز التربية الخاصة، جودة الخدمات.

(*) أخصائية تنمية مهارات وتعديل سلوك.

(**) أستاذ مشارك - قسم التربية الخاصة، جامعة الطائف - كلية التربية.

Managers' perceptions of the challenges and proposed solutions for providing high-quality services to individuals with disabilities and their families in private sector special education centers

Rawan AL Shaya & Dr. Abdulla Al ghamdi

Abstract

The study aimed to uncover the perceptions of directors of private-sector special education centers in the Kingdom of Saudi Arabia regarding the challenges facing these centers when providing services to individuals with disabilities. These challenges negatively impact the quality of the centers' performance, and the services provided to them. The study also aimed to identify the solutions proposed and implemented by center directors based on their current experience to overcome these challenges, improve overall performance, and the extent to which this impacts the quality of services. A qualitative research approach was used to study phenomena (phenomenology). The sample was selected purposively to achieve the study objectives. Semi-structured interviews were conducted with seven directors or officials of private centers serving people with disabilities at the beginning of 2025. This was achieved through the application of an interview tool designed by the researchers and reviewed by specialists. The data was analyzed using thematic analysis. The results revealed five main challenges, each with several sub-challenges, including: family-related challenges, operational challenges, financial challenges, training challenges, and cultural challenges. The results also revealed six main solutions, each with sub-solutions, including the following proposed solutions: technical solutions, development solutions, environmental solutions, awareness-raising solutions, recreational and sports solutions, and financial solutions. Based on the study results, the researchers recommend the development of quality standards for private centers and the provision of the necessary support to achieve their goals.

Key words: Private special education centers, Challenges, Solutions, Special education centers directors, quality of services

المقدمة:

يشهد التعليم في المملكة العربية السعودية تطوراً هائلاً وقفزات نوعية منذ عدة عقود، حيث بدأت المدارس بالانتشار في مختلف القرى والهجر والمدن بجميع مراحلها التعليمية، مما سمح بوصول التعليم إلى جميع فئات وأطراف المجتمع خلال فترة زمنية تعتبر قصيرة نسبياً مقارنة بكثير من دول العالم في العصر الحالي، ثم بدأت مرحلة جديدة من التوسع في برامج أكثر تنوعاً وتخصصاً، كالبرامج المهنية، والجامعية، والمعاهد التعليمية ذات الأهداف المتنوعة (Alrobaee, 2004). تزامن هذا التطور المستمر للتعليم مع نقلة نوعية في وصول التعليم إلى كل فئات المجتمع، مثل تعليم الكبار وتعليم الأفراد ذوي الإعاقة، إذ تم افتتاح أول برنامج لتعليم الأفراد ذوي الإعاقة البصرية في الرياض خلال عام 1954م (Al-Mousa, 2010). ثم بدأت تتوالى خدمات التربية الخاصة من حيث التوسع والانتشار في أنحاء المملكة لخدمة أكبر عدد ممكن من الأفراد ذوي الإعاقة (الخلف، 2023).

تقديم خدمات لذوي الإعاقة يعتبر من الخدمات الأساسية التي تعنى بها الدول والمؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة على عدة مستويات. فعلى سبيل المثال، تقوم الدول بعمل تشريعات وتنظيمات وذلك بهدف وضع إطار تنظيمي وتشريعي يكفل حقوق ذوي الإعاقة وذويهم ويضمن الارتقاء بخدمة المستفيدين من ذوي الإعاقة. من جانب آخر، بدأت كثير من الدول تعنى بجانب الجودة وذلك نظراً لأهميتها في تحقيق نتائج متقدمة تنعكس على عملية التطوير والتحسين المستمر؛ مما يعني أنه متطلب جودة الأداء لم يعد ترفاً أو مجرد مؤشرات وأرقام، بل أصبح مفهوم عمل متكامل وذلك من خلال الاهتمام بجودة الأداء في مجالات مختلفة مثل المجال الصحي، أو الاجتماعي، أو النفسي، وغيرها من المجالات. وأيضاً تشمل مؤشرات متنوعة ومعايير يمكن قياسها من خلال مقاييس مختلفة. على سبيل المثال، بعض الدول أسست هيئات وجهات خاصة مسئولة عن قياس الأداء ومؤشراته لمعرفة مستوى الجودة المتحقق على أرض الواقع وكيفية تحسين هذا الأداء. بالإضافة إلى ذلك بعض الدول تصدر تقارير دورية وفق أنظمة قياس معينة لقياس هذه المؤشرات ومعرفة مستوى جودة الأداء من خلالها. على سبيل المثال: أصدرت هيئة ذوي الإعاقة عدة تقارير عن مؤشرات جودة الحياة لدى الأفراد ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية (هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، ٢٠٢٢).

تعد الجهات الحكومية واحدة من أهم الجهات التي تقدم خدمات لذوي الإعاقة. على سبيل المثال، المؤسسات التابعة لوزارة التعليم كالمدارس ومعاهد التربية الخاصة ومراكز الخدمات المساندة والتي تحظى بدعم حكومي كامل. بالإضافة إلى القطاع الخاص والذي يعتبر شريك هام للقطاع الحكومي في تقديم برامج التربية الخاصة لذوي الإعاقة؛ إذ بدأت المراكز الخاصة بالانتشار والمنافسة في تقديم البرامج المتخصصة والمتنوعة في مختلف مناطق المملكة (جعفري وآخرون، ٢٠٢٤). ينقسم القطاع الخاص إلى المؤسسات غير الربحية؛ وهي المؤسسات التي تقدم خدماتها مجاناً أو بمقابل مادي منخفض جداً للأفراد ذوي الإعاقة وذويهم مثل: الجمعيات الخيرية التي تقدم بعض الخدمات الاستشارية لذوي الإعاقة وأسرهم، وتقدم خدمات تدريبية، مثل: بعض الجلسات العلاجية في النطق والتدريبات السلوكية وغيرها. أما النوع الآخر فهو المراكز الخاصة الربحية؛ وهي المؤسسات التي تقدم خدماتها بمقابل مالي سواء من المستفيد مباشرة أو من خلال برامج الدعم المتنوعة الحكومية وغيرها. بالإضافة إلى أنه هذه المراكز الربحية تقدم خدمات متنوعة وشاملة بدأت بالتوسع والانتشار لخدمة فئات مختلفة من ذوي الإعاقة بشكل ملحوظ في مختلف المدن والمحافظات وذلك بسبب الازدياد المستمر في أعداد الأفراد ذوي الإعاقة حيث أشارت دراسة عبدالرحمن (٢٠١٩) إلى أنه يوجد ارتفاع في أعداد الأفراد ذوي الإعاقة من خلال إجراء دراسة تنبئية بأعداد ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية حتى عام ٢٠٢٧م. بالإضافة إلى ذلك تشير إحصائيات التعداد السكاني إلى وجود ٥.٩٪ من السكان مصنفيين ضمن ذوي الإعاقة في المملكة. مما يؤكد وجود حاجة ملحة إلى زيادة في الخدمات التي تقدم لذوي الإعاقة بالمملكة لتقابل هذا الازدياد في فئة ذوي الإعاقة. هذه الإحصائيات تشير إلى وجود حاجة لتأسيس مراكز متكاملة ومتخصصة لتقديم خدمات شاملة ومتنوعة للأفراد ذوي الإعاقة وأسرهم، كخدمات التعليم، والصحة، والاستشارات الأسرية والنفسية، والتأهيل المهني وغيرها من الخدمات اللازمة ليطم تحقيق أحد أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ في مجال جودة الحياة ومؤشراتها (هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، ٢٠٢٢).

الدراسات السابقة

الجودة تشكل عنصراً أساسياً في عملية تطوير وتحسين هيكل نظام العمل بمختلف جوانبه وأساليبه. أصبحت الجودة اليوم حاجة استراتيجية لا غنى عنها، تملئها التحديات الراهنة التي تتطلب الاستجابة السريعة للتغيرات وتحديث المعلومات بشكل مستمر في مختلف مجالات العمل. الهدف من هذا السعي إلى الجودة هو تحقيق التطوير المستمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على الأداء المهني وجودة الخدمات المقدمة. ومع ذلك، فإن مفهوم جودة خدمات التربية الخاصة يتميز بخصوصية تختلف عن مفهوم الجودة المتداول في قطاعات أخرى، مثل القطاع الصناعي أو التجاري أو غيرها، حيث يتطلب مراعاة احتياجات وظروف فريدة لتلبية متطلبات هذه الفئة غالباً لا تتوفر في القطاعات أو الفئات الأخرى من المجتمع. ويعود ذلك إلى الأسباب التالية: طبيعة فئات التربية الخاصة، خصائص النمو لذوي الإعاقة، رغبات أولياء الأمور، الأهداف المتوقعة من ذوي الإعاقة ومدى إمكانية المحافظة على هذه الأهداف (محمد، ٢٠١١).

أشارت الرميح (٢٠١٥) إلى أهمية وضرة وجود معايير لجودة البرامج التعليمية للأشخاص ذوي الإعاقة مقارنة بوجود عدة معايير عالمية ومحلية مثل معايير منظمة الأطفال الاستثنائيين بالولايات المتحدة الأمريكية والمعايير التربوية للإعاقة بأستراليا، وذلك من أجل رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقة.

عند النظر إلى جودة الخدمات المقدمة من خلال التركيز على جانب المعايير العالمية لتعليم ذوي الإعاقة نجد عدة دراسات أشارت لمدى تطبيق المراكز الخاصة لهذه المعايير في المملكة العربية السعودية فعلى سبيل المثال، هدفت دراسة قواسمة (٢٠١٦) إلى تقييم البرامج والخدمات التربوية المقدمة للأطفال ذوي اضطراب التوحد، في مراكز التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية في ضوء المعايير العالمية، وتكونت عينة الدراسة من عشرة مراكز للتربية الخاصة في محافظة جدة والتي تقدم البرامج والخدمات التربوية للأطفال ذوي اضطراب التوحد تم اختيارها بشكل عشوائي. أظهرت نتائج الدراسة انخفاض في جانب خدمات الدمج والخدمات الانتقالية مقارنة بالبيئة التعليمية.

وفي دراسة مماثلة هدفت دراسة ميرغني وإبراهيم (٢٠٢٠) إلى تقييم فعالية البرامج التربوية المقدمة لذوي الإعاقة في ضوء المعايير العالمية للتربية الخاصة بمحافظة وادي الدواسر على عينة مكونة من ١٠ برامج للتربية الخاصة شملت المدارس الدامجة والمراكز النهارية، وكشفت النتائج عن تفاوت في مستوى جودة الخدمات حيث أظهرت النتائج وجود مستوى فاعلية منخفض للبرامج الانتقالية ثم مستوى متوسط لمشاركة الأسرة ثم الدرجة الأعلى كانت للإدارة والعاملون والبرامج التعليمية.

وفيما يتعلق بجانب إدارة مراكز التربية الخاصة هدفت دراسة الخليوي وآخرون (٢٠١٧) إلى التعرف على درجة تطوير الموارد البشرية لدى مديري مراكز التربية الخاصة الأهلية بالرياض من وجهة نظر الوكلاء الإداريين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق استبانة كأداة للدراسة على (١٣) من وكلاء مراكز التربية الخاصة الأهلية، وأظهرت نتائج الدراسة أن مراكز التربية الخاصة الأهلية في الرياض تتميز بمستوى جيد في تطوير الموارد البشرية وتقييم الأداء، وهو ما يعكس وعياً إدارياً متزايداً بأهمية العنصر البشري في جودة الخدمات.

وفيما يتعلق بالجانب الترفيهي والرياضي هدفت دراسة جعفري وآخرون (٢٠٢٤) إلى دراسة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في منطقة جازان بالمملكة العربية السعودية، حيث أظهرت النتائج احتياج المنطقة إلى نادي ترفيهي يقدم خدمات متنوعة لذوي الإعاقة وإلى ضرورة تبادل الخبرات بين المراكز والأندية المحلية بالمنطقة وخارجها، بالإضافة إلى ضرورة إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتعلق بتحسين جودة الحياة لذوي الإعاقة في المنطقة.

وفيما يتعلق بجانب جودة الخدمات التعليمية هدفت دراسة حمدان والبلوي (٢٠٢٢) إلى تطوير أنموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة تبوك على عينة مكونة من ٥٦ طالباً وطالبة من ذوي الإعاقة الملتحقين بجامعة تبوك. قام الباحثان بتطوير أداة على شكل أنموذج يمثل معايير ومؤشرات الخدمات موزعة على خمسة معايير تعليمية للطلبة، تشمل: الإدارة والسياسات، والتعلم والتعليم، وتكييف الاختبارات، والبيئة التعليمية والفيزيائية، والإرشاد الطلابي. أظهرت النتائج أن المعايير التعليمية الخمسة كانت ضمن النطاق المتوسط لمستوى جودة الخدمات دون وجود فروق جوهرية أو ذات دلالة إحصائية.

وعند النظر إلى جانب رضا الأسر عن الخدمات المقدمة لهم نجد دراسة المؤيد (٢٠٢٢) والتي هدفت إلى التعرف على مدى رضا أسر ذوي اضطراب طيف التوحد عن الخدمات الإرشادية المقدمة من مراكز التربية الخاصة في محافظة الطائف على عينة مكونة من ٩٥ أسرة في عدة مجالات، مثل: المجال النفسي، الاجتماعي، التعليمي، الصحي، التأهيلي. حيث أظهرت نتائج الدراسة رضا الأسر عن الجوانب النفسية والاجتماعية والتعليمية والتأهيلية بدرجة متوسطة، بينما أظهرت النتائج درجة الحياد في الخدمات المقدمة في الجانب الصحي.

وفي ذات السياق هدفت دراسة عمار (٢٠٢٤) إلى تحديد واقع الخدمات الانتقالية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في مراكز الرعاية النهارية من وجه نظر الأخصائيين وأولياء أمور الطلبة ذوي الإعاقة؛ على عينة بلغت ٣٢ أخصائيًا نفسيًا و٧٧ ولي أمر لطلاب ذوي الإعاقة في مراكز الرعاية النهارية بمدينة حائل بالمملكة العربية السعودية، وكان من أبرز نتائج الدراسة ارتفاع درجة جانب تقديم الخدمات الانتقالية والخدمات المساندة الإرشادية من وجهة نظر الأخصائيين وانخفاضها إلى المستوى المتوسط من وجهة نظر أولياء الأمور، مما يعكس تفاوت في وجهات النظر بشأن مستوى جودة الخدمات المقدمة.

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراض عدة دراسات عن جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في مناطق مختلفة من المملكة العربية السعودية من جوانب مختلفة مثل رضا الأسر، أو الجوانب الترفيهية، أو تطبيق المعايير العالمية، أو جودة الخدمات التعليمية، ومن عينات مختلفة طُبقت عليها الدراسات مثل أولياء الأمور، المتخصصين، والأفراد ذوي الإعاقة؛ من الملاحظ وجود تفاوت كبير في نتائج هذه الدراسات فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة مع وجود عامل مشترك رئيسي بينها وهو ندرة الخدمات ذات الجودة العالية.

مشكلة الدراسة:

يعتبر التوسع في تقديم الخدمات لذوي الإعاقة مطلب أساسي وضرورة ملحة نظراً للزيادة المستمرة في اعداد الأفراد ذوي الإعاقة وفق دراسة عبدالرحمن (٢٠١٩). مما يعني ضرورة مشاركة

القطاع الخاص لسد فجوة الاحتياج من خلال المساهمة المباشرة في تقديم الخدمات حالياً ومستقبلاً، وذلك ليقابل الطلب على الخدمات المتنوعة والاحتياجات المختلفة للأفراد ذوي الإعاقة وأسرههم. مما يشير إلى ضرورة إيجاد معايير معتمدة تصف وتحدد وتقيم جودة الأداء للخدمات المقدمة لذوي الإعاقة مثل المعايير العالمية التي تبنتها منظمة الأطفال الاستثنائيين بالولايات المتحدة الأمريكية (CEC) لقياس جودة تعليم ذوي الإعاقة (الدخيل، ٢٠٢٣).

غياب المعايير المحلية لقياس جودة أداء خدمات المراكز الخاصة الربحية يترك المجال مفتوحاً أمام الاجتهادات الفردية دون وجود آلية واضحة لقياس الأثر لمعرفة مستوى جودة أداء المراكز بشكل عام. من خلال خبرة وملاحظات الباحثان، يسعى الأفراد ذوي الإعاقة وأولياء أمورهم إلى الحصول على أفضل الخدمات وأكثرها جودة من أجل تدريب أبنائهم والرفع من قدراتهم لأعلى مستوى ممكن، لذلك دائماً هناك بحث مستمر عن مراكز تقدم خدمات ذات جودة عالية تلبي طموحات ذوي الإعاقة أو طموحات أولياء أمورهم، ويعود ذلك إلى وجود توقعات عالية من ذوي الإعاقة وأولياء أمورهم؛ مما يسبب ضغطاً على المراكز الخاصة لرفع جودة الأداء ومعالجة التحديات التي تظهر أثناء تقديم الخدمات للمستفيدين داخل المركز. أيضاً من خلال عمل أحد الباحثين في عدة مراكز خاصة ربحية لذوي الإعاقة، أتضح وجود تحديات متنوعة داخل المراكز تؤثر على جودة الأداء مما يتطلب دراستها بشكل عميق لتحديد ما ومعرفة مسبباتها لأنها تعتبر معوقات أمام جودة الأداء وبالتالي تؤثر سلباً على رضا المستفيد النهائي وهم الأفراد ذوي الإعاقة. بالإضافة إلى ضرورة استكشاف الحلول التي قامت بها المراكز في معالجة هذه المعوقات من أجل معرفتها ورصدها وذلك من أجل الاستفادة منها في رفع جودة الأداء للمراكز مستقبلاً. لذلك تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة عن التساؤلات الرئيسية التالية:

١- ما التحديات التي تواجه مراكز التربية الخاصة التابعة للقطاع الخاص في تقديم خدمات

ذات جودة عالية في المملكة العربية السعودية؟

٢- ما الحلول المقترحة لمعالجة التحديات التي تواجهها مراكز التربية الخاصة التابعة للقطاع

الخاص في تقديم خدمات ذات جودة عالية في المملكة العربية السعودية؟

أهداف الدراسة

هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق التالي:

- ١- اكتشاف التحديات التي تواجه مراكز التربية الخاصة التابعة للقطاع الخاص في تقديم خدمات ذات جودة عالية في المملكة العربية السعودية.
- ٢- اكتشاف الحلول الممكنة لمعالجة التحديات التي تواجه مراكز التربية الخاصة التابعة للقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في تركيزها على تحديد التحديات والمعوقات التي تؤثر على جودة الأداء في مراكز التربية الخاصة الربحية بالمملكة العربية السعودية. بالإضافة إلى معرفة الحلول والممارسات المقترحة من قبل المراكز للتغلب على التحديات المستمرة. بالإضافة إلى دعم مكتبة الأبحاث العربية في جانب جودة الأداء والخدمات المقدمة في مراكز التربية الخاصة. كما أن نتائج البحث ستفتح الآفاق للباحثين الآخرين لدراسة مواضيع متنوعة تتعلق بجودة الخدمات التي تقدمها مراكز التربية الخاصة الربحية للأفراد ذوي الإعاقة وسبل تطويرها. كما أنه نتائج هذه الدراسة ستساهم في دعم صانع القرار أثناء البحث عن جوانب تطويرية في مجال جودة الخدمات لذوي الإعاقة.

مصطلحات الدراسة:

- ١- **مراكز التربية الخاصة الربحية:** هي المراكز التي تقدم خدمات متنوعة للأفراد ذوي الإعاقة وتتلقى مقابلًا ماليًا نظير خدماتها المقدمة للأفراد ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية وتكون تابعة للقطاع الخاص.
- ٢- **مدراء المراكز:** الأفراد الذين يقومون بإدارة المركز بشكل يومي وعلى علم بالتحديات والمشكلات التي تواجه المراكز أثناء تشغيلها.
- ٣- **الخدمات عالية الجودة:** هي الخدمات التي تقدم للأفراد ذوي الإعاقة وتحصل على تقييم مرتفع وفق نظام ومعايير عالمية أو محلية. بالإضافة إلى أنها تحوز على رضا المستفيدين من ذوي الإعاقة وأولياء أمورهم.

- ٤- **الأفراد ذوي الإعاقة:** هم الأفراد الذين تم تصنيفهم بأنهم أحد الأفراد الذين لديهم أي نوع من الإعاقة أو أكثر ويجب أن يتلقى خدمات خاصة نظير الإعاقة الموجودة لديه.
- ٥- **التحديات:** هي المعوقات التي تؤثر على سير العمل داخل مراكز التربية الخاصة وتؤثر سلباً على جودة الأداء مما ينعكس على المستوى النهائي للخدمة.
- ٦- **الحلول:** هي الممارسات التي تتم داخل مراكز التربية الخاصة لتجاوز التحديات التي تظهر أثناء تشغيل المراكز.

حدود الدراسة:

- ١- **بشرية:** هذا البحث خاص بمدراء مراكز التربية الخاصة الربحية التابعة للقطاع الخاص أو من ينوب عنهم مثل المشرف العام على المركز أو غيرهم.
- ٢- **زمنية:** هذا البحث تم إجراؤه بداية العام ٢٠٢٥م.
- ٣- **موضوعية:** يركز موضوع البحث على التحديات والحلول التي تواجه مدراء مراكز التربية الخاصة الربحية التابعة للقطاع الخاص في تقديم خدمات عالية الجودة للأفراد ذوي الإعاقة وأسره.
- ٤- **جغرافية:** هذا البحث يركز على مراكز التربية الخاصة الربحية داخل المملكة العربية السعودية فقط.

منهجية وإجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

لتحقيق الغرض من الدراسة الحالية والذي يهدف إلى المعرفة المتعمقة حول تصورات مدراء مراكز التربية الخاصة حول التحديات والحلول لجودة الخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقة في مراكز التربية الخاصة الربحية التابعة للقطاع الخاص، تم استخدام المنهج النوعي (دراسة الظواهر) المبني على المقابلات الفردية مع العينة المستهدفة، يُعرف البحث النوعي أنه منهج بحثي

يهدف إلى فهم الظواهر الاجتماعية والإنسانية ضمن سياقها الطبيعي من خلال جمع وتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق المقابلات أو الملاحظة أو الوثائق (Creswell, 2013).

مجتمع الدراسة:

مجتمع البحث يشمل جميع مدراء مراكز التربية الخاصة أو من يمارس مهام المدير بشكل يومي وعلى علم وإطلاع بالتحديات اليومية داخل مراكز التربية الخاصة الربحية التابعة للقطاع الخاص داخل نطاق المملكة العربية السعودية.

عينة الدراسة

لقد تم اختيار العينة بطريقة العينة القصدية، وهي العينة التي تحقق أهداف الدراسة. لقد تم الاختيار بناء على تحقق المعايير التالية في العينة:

١- أن يكون المشارك مديراً مباشراً لأحد مراكز التربية الخاصة الربحية التابعة للقطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية.

٢- أن يمارس المشارك أدوار قيادية وتنظيمية داخل المراكز بشكل يومي.

٣- أن يكون المشارك يعمل في مركز تربية خاصة ربحي متخصصاً في تقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة وأسره وتابع للقطاع الخاص.

٤- أن يكون المركز قيد العمل حالياً ولا يكون متوقفاً عن العمل.

٥- أن يكون لدى المدير أو من ينوب عنه خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في مجال إدارة المركز.

٦- الموافقة على المشاركة في إجراء المقابلة تطوعياً، دون مقابل مالي أو شروط معينة.

في الجدول التالي معلومات عامة عن المراكز المشاركة وممثليها. جدول (١) يشمل معلومات العينة المشاركة في المقابلة وجدول (٢) يشمل معلومات المركز ومعلومات عن الخدمات التي يقدمها.

الجدول (١)
معلومات العينة المشاركة في المقابلة (خاص بالأفراد)

رمز الشخص	الجنس	عدد سنوات الخبرة	التخصص	وجود أبناء من ذوي الإعاقة	عدد سنوات إدارة المركز	العلاقة بالمركز	ملاحظات إضافية
أ	ذكر	37 سنة	القياس والتشخيص - علم النفس التربوي	لا يوجد	5 سنوات	مالك ومدير المركز	أكاديمي سابق - متخصص القياس والتشخيص
ب	ذكر	3 سنوات	توحد	لا يوجد	3 سنوات	مالك المركز	خبرة حديثة
ج	أنثى	7 سنوات	تدخل مبكر	لا يوجد	5 سنوات	مدير تنفيذي للمركز	
د	أنثى	3 سنوات	تنظيم وإدارة خدمة اجتماعية	لا يوجد	3 سنوات	مدير تنفيذي للجمعية	
هـ	ذكر	15 سنة	علاج طبيعي	لا يوجد	3 سنوات	مدير مركز	
و	أنثى	15 سنة	تربية خاصة	لا يوجد	15 سنة	مشرف فني	تم تأسيس المركز بسبب وجود أبناء من ذوي الإعاقة لدى ملاك المركز
ز	أنثى	20 سنة	علم نفس	نعم	4	مالكة ومديرة المركز	مالكة المركز وابنها لدى كل منهما ADHD

الجدول (2)
معلومات عن المراكز التي تمثلها العينة أعلاه

رمز المركز	عدد سنوات التشغيل	عدد المستفيدين من المركز	عدد الكادر الوظيفي	الجهة التابع لها المركز	الموقع الجغرافي للمركز	الخدمات التي يقدمها المركز
أ	5 سنوات	غير محدد	4 أخصائيين	وزارة العمل والموارد البشرية	المنطقة الغربية	القياس والتشخيص - تعديل السلوك - التخاطب - الاستشارات الأسرية - جلسات تعليمية
ب	3 سنوات	غير محدد	8 أخصائيين	وزارة التجارة	المنطقة الغربية	اضطرابات النطق - نقص الانتباه وفرط الحركة - التوحد - الإعاقات النمائية - متلازمة داون - صعوبات التعلم - تعديل سلوك - التدخل المبكر
ج	أكثر من 10 سنوات	غير محدد	7 أخصائيين	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	الوسطى	تدخل مبكر ما قبل 5 سنوات + إعاقة فكرية - متلازمة داون - توحد - إعاقة حركية - الخدمات المساندة
د	7 سنوات	غير محدد	10 أخصائيين	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	الغربية	تدخل مبكر - التأهيل المهني - التأهيل الرياضي - صعوبات تعلم - الاضطرابات النمائية - توحد - داون
هـ	15 سنة	غير محدد	12 أخصائي	أخرى "خاص"	الشرقية	علاج طبيعي - علاج وظيفي - نطق وتخاطب - تعديل سلوك - علاج مائي (جميع الإعاقات)
و	18 سنة	غير محدد	5 أخصائيين	وزارة الموارد البشرية	الشرقية	تخاطب اجتماعي - توحد - علاج طبيعي - علاج وظيفي - علاج نفسي - تأخر.
ز	4 سنوات	غير محدد	6 أخصائيين	وزارة الشؤون الاجتماعية	الجنوبية	الفئة الحدية الذكاء أعلى من 55 وأقل من 75.

أدوات الدراسة:

طبيعة البحث تعتمد على إجراء مقابلات شخصية مع العينة المستهدفة؛ لذلك قام الباحثان بتصميم أداة مقابلة تشمل ثمانية أسئلة أساسية لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن التساؤلات الرئيسية. بعد تصميم أداة المقابلة تم إرسالها إلى عدة مختصين من أعضاء هيئة التدريس بأقسام التربية الخاصة للمراجعة والاطلاع وإبداء الرأي في الأداة. لقد تم إبداء بعض الملاحظات حول صياغة بعض أسئلة الأداة مع التوصية بتغيير بعض العبارات لتكون ملائمة أكثر وتحقيق الأهداف المنشودة. تم تعديل الأداة بناء على اقتراحات المراجعين لتصبح الأداة بصورتها النهائية.

المقابلات البحثية لها عدة أشكال مثل: المقابلات المنظمة، المقابلات شبه المنظمة، المقابلات غير المنظمة، تم استخدام المقابلة شبه المنظمة بحيث يمكن التعمق أكثر أثناء الحوار ليشمل الجوانب الممكن مناقشتها كافة مما سيتيح معلومات أكثر تفصيلاً ودقة للمساعدة في الإجابة على أسئلة الدراسة (Doody, 2013)، وقد تم استخدام طريقة التحليل الموضوعي للوصول إلى نتائج الدراسة.

المصادقية والاعتمادية

المصادقية

تعرف المصادقية في البحث النوعي بأنها مقدار الثقة في البيانات ونتائج الدراسة (Creswell, 2013) ومن أجل التأكد من مدى صدق البيانات فقد اتبع الباحث الطرق التالية:

- الوصف التفصيلي المكثف وهو الاستشهاد بعدد كبير من أقوال العينة المشاركة ووضعها خلف كل عنصر لشرح وتوضيح هذا العنصر (الحسيني، ٢٠٢٠).
- تشجيع المشاركين على الصدق في الإجابة على الأسئلة وإيضاح سرية معلوماتهم وإمكانية انسحابهم من المقابلة إذا أرادوا ذلك (العبد الكريم، ٢٠١٩).
- تسجيل المقابلات صوتياً والاحتفاظ بها؛ وذلك لاستخدامها في حال مراجعة البيانات أو التأكد من أجزاء معينة منها.
- إطلاع نتائج البيانات على المشاركين بعد تحليلها لإبداء آرائهم حول النتائج وصحتها ومطابقتها للمقصود مما قيل أثناء مقابلتهم (Creswell, 2013).

الاعتمادية:

الاعتمادية: هي المصطلح المقابل للثبات في البحث الكمي والمقصود به هو إنه إذا تم إعادة الاختبار في نفس الظروف سيحقق نتائج مشابهة (العبد الكريم، 2019)؛ لذلك تم توصيف تصميم البحث وإجراءات جمع البيانات وطريقة تحليل البيانات وكتابة النتائج.

إجراءات الدراسة

- ١- تم الاطلاع ومراجعة الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة.
- ٢- تمت كتابة الخطة البحثية لإجراء الدراسة.
- ٣- تم تصميم أداة الدراسة، ثم مراجعتها، ثم تعديلها بناء على توصيات المراجعين المتخصصين.
- ٤- تم الحصول على الموافقات الرسمية اللازمة لإجراء البحث من قبل جامعة الطائف برقم (٤٦-٠١٢).
- ٥- تم التواصل مع حوالي خمسة وعشرون مركزاً في مختلف أنحاء المملكة العربية السعودية. ولقد اعتذرت بعض المراكز عن المشاركة لأسباب غير معلنة، بينما البعض قدم الموافقة المبدئية ثم قرر التراجع عن إجراء المقابلة أو امتنع عن الرد على الاتصالات من قبل الباحثين.
- ٦- تم تحديد العينة المستهدفة التي تنطبق عليها الشروط أعلاه ثم تم إجراء المقابلات مع العينة لجمع البيانات والتي بلغ عددها ٧ كما هو موضح في جدول (١) كمعلومات عن العينة.
- ٧- تم تسجيل المقابلات صوتياً بعد موافقة المشاركين ثم تم تفريغ المقابلات الصوتية إلى كتابية بغرض تحليل البيانات.
- ٨- تم تحليل البيانات والمعلومات بطريقة التحليل الموضوعي وترتيبها ضمن نتائج الدراسة أدناه.
- ٩- تم مراجعة وكتابة التقرير النهائي للدراسة.

تحليل البيانات:

هناك عدة طرق لتحليل البيانات النوعية لكن طريقة التحليل تعتمد على هدف ونوع البيانات المتوفرة وكميتها كما أشار (Strauss & Corbin, 2014)؛ لذلك تم استخدام طريقة

التحليل الموضوعي الذي يعتمد على تنظيم ووضع البيانات ذات الأفكار المشتركة تحت الموضوعات الرئيسية التي يراها الباحث والتي توفر إجابة عن أسئلة الدراسة؛ حيث تم استخدام ست مراحل لإجراء التحليل الموضوعي وهي:

- ١- التآلف مع البيانات: بعد الانتهاء من كتابة جميع المقابلات تمت قراءة النصوص وإعادة قراءتها عدة مرات لتصبح مألوفة وواضحة في أبرز نقاطها وأهم تفاصيلها لدى الباحثان.
- ٢- الترميز: تم وضع رموز وملاحظات أمام الأفكار الرئيسية ذات العلاقة بموضوع البحث، ثم تم نقلها إلى جدول على ملف وورد لترتيب المواضيع الرئيسية تحت خانة كل مشارك بطريقة عمودية لتصبح جميع الأفكار مكتوبة في جدول واحد.
- ٣- بعد كتابة الأفكار الرئيسية وترتيبها في الجدول تم البحث عن العناصر المشتركة وجمعها تحت كل عنصر رئيس على حدة.
- ٤- تمت مراجعة الأفكار الرئيسية ودعمها بعدد من الأفكار الفرعية المرتبطة بها كما تم التأكد من مناسبة العبارات ومطابقتها للرموز.
- ٥- تم وضع مسمى لكل عنصر رئيس يعكس الأفكار الرئيسية المشتركة تحت هذا العنصر والتي أشار لها المشاركون.
- ٦- كتابة التقرير: بعد مراجعة النتائج وتحليل البيانات تم كتابتها وترتيبها بطريقة تسلسلية توضح النتائج للقارئ بطريقة مرتبة مع تقديم العديد من الأمثلة والعبارات من كل المقابلات مع أفراد العينة.

نتائج الدراسة:

للإجابة على السؤال الرئيسي الأول، ما التحديات التي تواجه مراكز التربية الخاصة التابعة للقطاع الخاص في تقديم خدمات ذات جودة عالية في المملكة العربية السعودية؟
أتضح من تحليل المقابلات، وجود خمس تحديات رئيسية تشمل التحديات التالية: تحديات التعامل مع الأسرة، وتحديات تشغيلية، وتحديات مالية، وتحديات تدريبية، وتحديات ثقافية مع تفاصيلها بالأسفل.

أولاً: تحديات التعامل مع الأسر وتشمل أربع تحديات فرعية:

(أ) استعجال النتائج. ذكر (أ) " أنه كثير من الأسر ترغب في الوصول إلى نتائج سريعة في وقت قصير". وذكر (ب) "أنه بعض الأسر ليس لديهم إدراك كافٍ بأن الإعاقة ستكون مستمرة وواقعاً يجب أن يتم التعايش معه". وذكر (ج) "نعاني من ضجر الأهالي من النتائج البطيئة لطفلم والإهمال اللي نواجه من الأهالي مثل عدم متابعة الطفل".

(ب) إنكار الإعاقة والبقاء في مرحلة الصدمة. ذكر (د) " أنه بعض الأهالي ليس لديهم تقبل لتشخيص حالة الطفل بأنه توحّد" وذكر (و) "أنه بعض الأهالي يبقى في مرحلة الصدمة وإنكار الإعاقة إلى أربع أو خمس سنوات" وذكر (هـ) "أنه بعض الأهالي لا يريدون سماع كلمة توحّد، بينما يقبلون كلمة إعاقة نمائية". ذكر (ج) " هناك تباين بين الأهالي في حالة تشخيص الطفل والبعض يسحب الطفل من المركز والبعض يقوم بالتجول مع ولده من مركز لمركز آخر على أمل أن يجد من يقول له ليس لدى ابنك إعاقة".

(ج) ضعف الوعي. ذكر (و) " عدد من أولياء الأمور غير مدرك لطبيعة الإعاقة، لذلك دائماً ما يكررون السؤال التالي، متى يصبح ابني طبيعياً" وذكر (هـ) "كثير من الأهالي عند ملاحظة تحسن في أداء الطفل، يقومون بسحبه من المركز ظناً منهم أنه انتهى الدور المطلوب، ثم فاجأ بعودتهم مرة ثانية لطلب المساعدة لأنه حتماً ينتكس مستوى الطفل". ذكر (ت) "قلة وعي لأهالي أطفال ذوي الاحتياجات الخاصة أن الطفل من الممكن تقديم خدمات تأهيلية شاملة له للوصول به إلى أقصى درجة".

(د) صعوبة تحمل النفقات المالية. ذكر (أ) "معظم الأهالي الذين ليس لديهم دعم أو تأمين يغطي الجلسات التدريبية، لا يستمرون في الجلسات بسبب النفقات والتكاليف، أو تتراكم عليهم المبالغ ثم لا يتمكنون من الدفع". وذكر (ت) " التحدي الثاني مع الأهل رسوم الاشتراك، حيث إن التأهيل الشامل يحتاج الى رسوم عالية وليست بمقدور جميع الأهالي دفعها". وذكر (هـ) " الأهل يريدون خدمات مجانية بدون مقابل مالي".

ثانياً: التحديات المالية وتشمل أربع تحديات فرعية:

أ) استمرار الأسرة في الدفع للجلسات التدريبية. ذكر (أ) "كثير من الأسر ليس لديهم المقدرة على الاستمرارية في الدفع، ويقومون بسحب الطفل عند بداية التحسن، مما يؤثر سلباً على مستوى الطفل وأيضاً على أداء المركز". وذكر (و) "الأهل يريدون خدمات مجانية بدون مقابل مالي".

ب) قلة الدعم المالي. ذكر (ب) "بعض الحالات لدينا لديهم دعم مالي من الحكومة وهذا جيد، ولكن المشكلة أحياناً الدعم لا يوازي الخدمة المقدمة، مثلاً: بعض حالات التوحد تصل تكلفتها على المركز إلى أكثر من ٦٠ ألف ريال بينما الدعم المقدم لا يتجاوز ٣٠ ألف ريال".

ج) ارتفاع إيجارات المراكز. ذكر (أ) "حتى نجد مركز مناسب في مكان مناسب، مع الأسف الشديد يكون الإيجار مرتفع جداً".

د) عدم إمكانية تغطية الرواتب والنفقات في بعض الأشهر. ذكر (ج) "أحياناً نتوقف عن دفع الرواتب لعدم وجود ميزانية كافية".

ثالثاً: التحديات التشغيلية، وتشمل تسع تحديات فرعية:

أ) عزوف الخريجين عن التوظيف. ذكر (و) "السبب يرجع للتسرب الوظيفي، حيث إن الأخصائية الواحدة لا تكمل شهراً واحداً حتى تترك العمل والسبب راجع لقلة الرواتب والحوافز المادية بالرغم من وجود حوافز وتسهيلات معنوية". وذكر (ب) "تسرب الموظفين بسبب الرواتب مقارنة بالجهد المبذول".

ب) صعوبة إيجاد متخصصين ذوي كفاءة عالية. ذكر (ت) "من التحديات المستمرة لنا كمركز هي صعوبة إيجاد متخصصين في التربية الخاصة يمتلكون مهارات متقدمة ومتقنين لعملهم" كما ذكر (ح) "بعض المتخصصين لا يعرفون حجم رسالتهم فعلى سبيل المثال، مختصو التأهيل لا يقلون أهمية عن مختصي الجراحة؛ لأنهم يقومون بعمل مهم جداً ويغير من حياة إنسان". ذكر (أ) "نعاني من مشكلة في العمل مع الموظفين حديثي التخرج؛ لأنهم لا يمتلكون المهارات الكافية، بل بعضهم يقول لم أكن أتوقع أنه العمل مع ذوي التوحد يكون بهذا الجهد".

- (ج) الاحتراق النفسي لدى الموظفين. ذكر (ت) " عدد كبير من الموظفين يعاني من الاحتراق النفسي بسبب صعوبة العمل في مجال التربية الخاصة، وصعوبة التعامل مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة مثل الإعاقات الشديدة". ذكر (و) "دائمًا نسعى إلى تخفيف الضغط على الموظف، نظرًا للضغط المستمر عليهم". ذكر (ت) "نسعى إلى تغيير الأجواء داخل المركز قدر الإمكان لتخفيف الإجهاد على المعلمات".
- (د) تنوع الإعاقات. ذكر " قلة خبرة العاملين في المركز عند التعامل مع بعض الإعاقات. مثل إعاقة تعدد العوق يوجد صعوبة عند التعامل معهم". وذكر (و) " قلة المختصين بلغة الإشارة حيث أنا الوحيدة التي تعرف لغة الإشارة في المنطقة التي حولنا". ذكر (ح) " بعض الإعاقات الشديدة جدًا أو فئة داون صعب العمل معها على الرغم من رغبة الأهالي الملحة بعمل شيء، ولكن الواقع يقول غير ذلك". ذكر (و) " بعض الإعاقات لا نستطيع خدمتهم نهائياً، لعدم وجود متخصص".
- (هـ) مبانٍ مصممة خصيصاً لمراكز ذوي الإعاقة. ذكر (أ) " نواجه صعوبة حقيقية في إيجاد مبنى ملائم لخدمة الأفراد ذوي الإعاقة في وسط الأحياء السكنية وبأسعار مناسبة". ذكر (و) " المباني تشكل جزءاً رئيسياً من التحديات اليومية فلا بد أن تتوافق مع ذوي الإعاقة ومع احتياجاتهم التدريبية والتعليمية والتأهيلية".
- (و) ندرة برامج التأهيل. ذكر (ب) " يوجد لدينا فقر في برامج التأهيل الخاصة بالذكور من ذوي الإعاقة".
- (ز) ندرة المتخصصين في التخصصات الدقيقة. ذكر (ت) " يوجد لدينا انخفاض في عدد المتخصصين، بل إنه بعض التخصصات أغلقت في بعض الجامعات القريبة في منطقتنا، مما أدى إلى انخفاض المتخصصين في التربية الخاصة".
- (ح) تحديات إدارية. ذكر (أ) "نواجه صعوبة في عمل الدعاية والإعلان ومتابعة التراخيص اللازمة للخدمات ومتابعة الموظفين ورواتبهم والتأمينات الاجتماعية وغيرها".
- (ط) رغبات ملاك المركز. ذكر (ت) أنهم يواجهون تحديات مع ملاك المركز حيث "يطلبون مستوى عالٍ من الخدمة" ويريدون تقدماً وتطويراً مستمراً للخدمات في المركز".

رابعاً: التحديات الثقافية: تشمل خمس تحديات فرعية.

أ) الاستمرارية والمتابعة. ذكر (أ) "نعاني من ضعف استمرار الطلاب في البرامج المقدمة لهم، حيث يكون هناك انقطاع عدة مرات أثناء فترة البرنامج، أيضاً نعاني من ثقافة الغياب المتكرر المصاحبة للإجازات المدرسية وهذا يؤثر علينا من ناحية جودة العمل في استثمار الوقت بطريقة صحيحة". ذكر (ب) "نعاني من عدم متابعة الأهالي لأبنائهم ومراجعة المهارات التي ندرسها لهم؛ لأنهم في الأغلب يعتمدون على المركز فقط".

ب) الحساسية من المتطوعين. ذكر (ي) "يوجد لدى بعض الأهالي حساسية عالية من المتطوعين، حيث لا يفضل بعضهم أن يعمل المتطوعون مع أبنائهم. يريدون فقط متخصصي التربية الخاصة".

ج) بيئة عمل غير مناسبة. ذكر (و) "أحياناً يوجد صعوبة في إيجاد مختصات في تخصصات دقيقة يقبل بالعمل في بيئة عمل مختلطة". ذكر (ت) "أحياناً يوجد صعوبة في التعامل مع بعض الحالات الشديدة، مما يسبب نفوراً لدى بعض الموظفين من مكان العمل".

د) الأمل الزائف. ذكر (ح) "يصر عدد من الأهالي على إنكار الإعاقة لمدة خمس سنوات أو أكثر ثم يبدأ بقبول الواقع ويكون هناك تقبل وليونة وسلاسة، ولكن هم أضاعوا أهم عمر للطفل للتدخل المبكر والحصول على نتائج أفضل".

هـ) غياب البرامج التوعوية. ذكر (و) "لا يوجد برامج كافية لرفع مستوى الوعي لدى الأسر، فعلى سبيل المثال نفتقد إلى التوعية بالخدمات الشاملة ودورها في تأهيل الطفل إلى أقصى حد ممكن".

خامساً: التحديات التدريبية وتشمل أربع تحديات فرعية.

أ) تدريب الموظفين على برامج حديثة. ذكر (ت) "بعض الموظفين لا يرغب في تحديث معلوماته وتطوير نفسه والرفع من مستوى كفاءته وهذا يؤثر سلباً على تطور وتقديم جودة الخدمة الموجودة لدينا".

- (ب) تدريب فئات معينة من ذوي الإعاقة. ذكر (و) يوجد تحدي في تدريب وتأهيل الأفراد ذوي الإعاقة الذهنية، لصعوبة فهم التعليمات لديهم، وهذا يشكل ضغط علينا أثناء العمل".
- (ج) القياس والتشخيص. ذكر (و) " لا يوجد لدينا اختبارات تشخيصية مقننة تساعد في بناء خطط صحيحة، معظم التشخيص الموجود يتم تقديمه من غير متخصصين".
- (د) التعاون مع مراكز متخصصة. ذكر (و) " يوجد في منطقتنا مركز لديه بعض المتخصصين، ولكنه يرفض التعاون معنا".
- للإجابة على السؤال الرئيسي الثاني، ما الحلول المقترحة لمعالجة التحديات التي تواجهها مراكز التربية الخاصة التابعة للقطاع الخاص في تقديم خدمات ذات جودة عالية في المملكة العربية السعودية؟
- أتضح من تحليل المقابلات وجود ستة حلول مقترحة من مدراء مراكز التربية الخاصة. هذه الحلول تشمل التالي: حلول تقنية، وحلول تطويرية، وحلول بيئية، وحلول توعوية، وحلول ترفيهية ورياضية، وحلول مالية.

أولاً: الحلول التقنية وتشمل ثلاث مقترحات.

- (أ) إيجاد منصات إلكترونية مخصصة لذوي الإعاقة وذويهم. ذكرت (و) " ضرورة إيجاد منصة خاصة بمعلومات الطفل ومدى تقدمه، ويكون فيها مجال لأولياء الأمور لمتابعة ابنهم ومعرفة مستواه، مع تقديم نصائح وتدريب من خلال المنصة لأولياء الأمور في كيفية دعم الطفل".
- (ب) منصات مساندة لتعلم الطفل. ذكر (ب) "ضرورة توفير تدريب مساند لتعلم الطفل ليتم تحقيق تكاملية وشمولية في التدريب".
- (ج) منصة عامة لحفظ معلومات الطفل. ذكر (أ) " اقترح وجود منصة مثل منصة مدرستي للأطفال التربية الخاصة ليتم إدراج جميع معلومات الطفل ويتم ربطها بين جميع مراكز التربية الخاصة في المنطقة في حال انتقال الطفل من مركز لمركز أو مدينة لأخرى بحيث تظهر جميع الأهداف والخطط ومستواه الحالي حتى يتم إكمال الخطة وعدم العودة للوراء مع الطفل". كما ذكر (م) " اقترح وضع ملف إلكتروني شامل لكل طفل يتم تحديثه دورياً لمتابعة مستوى الطفل".

ثانياً: حلول تطويرية وتشمل أربع مقترحات.

أ) التركيز على تطوير مهارات العاملين في مجال التربية الخاصة حيث ذكر (أ) "يجب على العاملين في مجال التربية الخاصة الاطلاع على الاستراتيجيات الحديثة في التعامل مع أطفال التربية الخاصة". كما ذكر (و) "ينبغي على متخصص التربية الخاصة أن يطور نفسه من خلال حضور دورات بشكل مستمر وعدم التوقف عند مستوى معين". كما ذكر (ت) " أنه لابد من تزويد الأخصائيين باستراتيجيات التعلم الجديدة وضمان إضافتها لعملهم بشكل مستمر".

ب) الدمج المقلوب، وهو إحضار الطلاب العاديين إلى مراكز التربية الخاصة. حيث ذكر (ح) " تأسيس فصول العاديين لدينا داخل المركز من أجل دمج فئة ذوي صعوبات التعلم وذوي الإعاقة العقلية وذوي النشاط الزائد بحيث يرى الأهالي أبنائهم يدرسون مع العاديين في فصول عادية". كما أشارت (ح) إلى ضرورة "تأهيل معلمات متخصصات في الدمج للتعامل مع ذوي الإعاقة والعاديين في فصل واحد، مع ضرورة تدريبهم على المهارات اللازمة للدمج".

ج) التعاون مع الجهات الأخرى ذات العلاقة (ت) " التدريب المشترك مع المراكز الأخرى، بالإضافة إلى تبادل الزيارات من أجل نقل التجارب والأثر".

د) إضافة برامج نوعية لدعم تعلم ذوي الإعاقة (و) "ضرورة إضافة برامج نوعية مثل تحليل السلوك التطبيقي للخدمات، وكذلك برامج التأهيل المهني"

ثالثاً: حلول بيئية وتشمل عدة مقترحات.

أ) تصميم المباني لتلائم طبيعة ذوي الإعاقة. ذكر (أ) "يوجد صعوبة في إيجاد المباني المناسبة لذوي الإعاقة ذات الصالات المتعددة والأماكن المناسبة، لذلك اقترح على وزارة الإسكان الأخذ بعين الاعتبار عند تصميم المخططات السكنية والمباني أن يتم أخذ الاحتياجات اللازمة لمراكز ذوي الإعاقة ليتم خدمتهم بشكل أفضل وفي مواقع مناسبة في وسط الأحياء السكنية".

(ب) تنظيم بيئة العمل. ذكرت (ب) "ضرورة تنظيم بيئة العمل داخل المركز لتكون جاذبة وداعمة للموظفين". بالإضافة إلى ضرورة تدريب الموظفين على التوازن النفسي والصحي حيث ذكرت (ب) "لا بد من تدريب الموظفين على الاتزان النفسي من خلال تهدئة الضغط على الموظف مثل رحلات ترفيهية للمعلمات في الأيام العالمية وغيرها من المناسبات". كما ذكر (ت) أنه المراكز لا بد أن تكون بيئة جاذبة للموظفين الجدد ليتم تشجيعهم على الانخراط في العمل".

رابعاً: حلول توعوية وتعاونية وتشمل خمس مقترحات.

- (أ) توعية الأهل. ذكر (ب) "ضرورة توعية الأهالي بأهمية التدخل المبكر للطفل". كما ذكرت (ت) "ضرورة عمل محاضرات تثقيفية للأهل حول الإعاقة".
- (ب) توعية المتخصصين. ذكرت (ت) "لا بد للمتخصصين من معرفة أهمية التخصص حيث إنه لا يقل أهمية تخصص التأهيل عن العمليات الجراحية".
- (ج) مشاركة الجهات المختلفة. ذكر (أ) "لا بد من التعاون بين الجهات المختلفة لرفع مستوى الوعي وأهمية التعاون مع مختلف الجهات لرفع مستوى الخدمة المقدم للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة".
- (د) برامج الإرشاد النفسي. ذكر (أ) "إضافة برامج توعوية للأسر ملائمة لنوع الإعاقة الموجودة لدى أبنائهم بالإضافة إلى التدخل النفسي والإرشاد الأسري". ذكر (و) "ضرورة الشراكات مع الجهات المختلفة مثل الجمعيات المتخصصة".
- (هـ) التعاون مع المختصين بالجامعات. ذكر (أ) "يوجد فرصة كبيرة للتعاون مع أعضاء هيئة التدريس المتخصصين بالجامعات أو المتقاعدين ذوي الخبرة بالمجال".

خامساً: حلول ترفيهية ورياضية وتشمل عدة مقترحات.

- (أ) برامج رياضية متنوعة. ذكر (ب) "تقديم حصص سباحة كدعم للأطفال، بالإضافة إلى رياضة ركوب الخيل".

ب) العلاج الطبيعي. ذكر (أ) أنه لا بد من "الاستفادة من متخصصي العلاج الطبيعي في تدعيم عضلات ومهارات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة".

ج) البرامج الترفيهية. ذكرت (و) "زيادة الرحلات الترفيهية مثل الزيارات وغيرها مهمة لدعم تعلم الطلاب". ذكرت (ز) "تنظيم رحلات ترفيهية مرتبطة بتعليم الطلاب مهارات لتوفر لهم وظيفة يعملون بها ٢٠ سنة قادمة".

سادساً: حلول مالية وتشمل عدة مقترحات.

أ) رفع رواتب الخريجين. ذكرت (ز) "رفع رواتب الخريجين مهم للاستمرار في سوق العمل".

ب) إضافات مزايا للموظفين. ذكر (أ) "من أجل استمرار الموظف لا بد من إضافة مزايا وظيفية إضافية لهم مثل التأمين الطبي، خصومات، دعم على بعض الخدمات، وغيرها".

ج) دعم مالي من الجمعيات. ذكرت (و) "من الأفضل بعض الجمعيات، تساهم في تحمل رسوم تعليم الأطفال ذوي التوحد كنوع من الدعم للأهالي ذوي القدرة المالية المنخفضة".

د) شركات التأمين. ذكرت (ت) "من أجل حل مشكلة ضعف الدخل المادي لبعض العوائل، يجب على شركات التأمين أن تتحمل جزء من الرسوم المالية أو وضع نظام يضمن حق الطفل في العلاج والدعم اللازم".

المناقشة:

مناقشة إجابة السؤال الأول: ما التحديات التي تواجه مراكز التربية الخاصة التابعة للقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟

من خلال تحليل النتائج أعلاه، المراكز الخاصة في المملكة العربية السعودية تواجه مجموعة من التحديات تشمل التحديات التالية: تحديات التعامل مع الأسرة، وتحديات تشغيلية، وتحديات تدريبية، وتحديات ثقافية، وتحديات مالية ويندرج تحت كل نوع من التحديات التي ذكرها المشاركون في المقابلة تحديات فرعية مذكورة بالتفصيل أعلاه. وفيما يلي مناقشة نتائج السؤال الأول.

تحديات التعامل مع الأسرة، هذه النتيجة تتفق إلى حد ما مع دراسة المؤيد (٢٠٢٢) حيث ظهرت النتائج ضعف مستوى مشاركة الأهل، بينما اختلفت مع دراسة ميرغني وإبراهيم (٢٠٢٠)

التي أظهرت نتائج مرتفعة في مستوى مشاركة الأسرة حيث حقق بعد الأسرة أفضل نتائج مقارنة بالأبعاد الأخرى في الدراسة. أضافت نتائج الدراسة الحالية تفاصيل دقيقة توضح تحديات التعامل مع الأسرة من خلال تحديد التحديات الفرعية التالية: استعجال النتائج من قبل الأسرة، وضعف الوعي، وصعوبة تحمل النفقات المالية، وإنكار الإعاقة والبقاء في مرحلة الصدمة لفترة طويلة. ويعزو الباحثان ظهور هذه التحديات الدقيقة إلى اعتبارين رئيسيين. الاعتبار الأول: تأثير دور الأسرة في تعليم الطفل ذي الإعاقة، والاعتبار الثاني: غياب الدعم الشامل لأسرة الطفل ذي الإعاقة حيث إن الأسرة بحاجة إلى دعم نفسي واجتماعي وتعليمي واقتصادي لتقوم بدورها في تعليم الطفل ذي الإعاقة في ظل وجود التحديات المتنوعة التي تواجهها.

أظهرت نتائج هذه الدراسة التحديات التشغيلية والتي اتفقت مع دراسة ميرغني وإبراهيم (٢٠٢٠) ودراسة قواسمة (٢٠١٦) التي أظهرت انخفاض درجة بُعد خدمات الدمج والبرامج الانتقالية لذوي الاحتياجات الخاصة. نتائج الدراسة الحالية أضافت تحديات فرعية متنوعة تؤثر سلباً على أداء المراكز تشمل التحديات التالية: عزوف الخريجين عن التوظيف، صعوبة إيجاد متخصصين ذوي كفاءة عالية، الاحتراق النفسي لدى الموظفين، تنوع الإعاقات، مبانٍ مصممة خصيصاً لمراكز ذوي الإعاقة، ندرة برامج التأهيل، ندرة المتخصصين في التخصصات الدقيقة، تحديات إدارية، رغبات ملاك المركز. يعزو الباحثان هذا التنوع الكبير في التحديات التشغيلية إلى التحدي في تشغيل مراكز التربية الخاصة حيث إنها تتطلب تقديم خدمات متنوعة تراعي التنوع في الإعاقات المختلفة ومستويات التنوع فيها. بالإضافة إلى كثرة الخدمات الدقيقة المطلوبة داخل المركز مما يشكل تحدياً أمام إدارة المركز لتقديم خدمات متكاملة.

التحديات التدريبية التي ذكرها المشاركون في هذه الدراسة والتي تشمل تدريب الموظفين، والقياس والتشخيص، تتفق مع دراسة الخليوي وآخرين (٢٠١٧) حيث أظهرت انخفاض مستوى المراكز في التقييم ثم فنيات التدريب وأساليب التعلم ثم القياس والتقييم وفلسفة البرنامج ثم البرامج التربوية ثم بعد العاملين في المؤسسة ثم بعد الممارسات الأخلاقية ثم ختاماً بُعد البيئة المادية. وأظهرت هذه الدراسة تحدي تدريب فئات معينة من ذوي الإعاقة والتي اتفقت مع دراسة حمدان

والبلوى (٢٠٢٢) والتي أظهرت انخفاض مستوى الإرشاد الطلابي لذوي الإعاقة. أضافت الدراسة الحالية تحدي التعاون مع مراكز متخصصة وهذا يتفق مع دراسة جعفري وآخرين (٢٠٢٤) التي أشارت إلى ضرورة تبادل الخبرات بين المراكز والأندية المحلية، ويعزو الباحثان ظهور هذه التحديات إلى ضرورة التطوير المستمر في المراكز من خلال العمل مع مراكز متطورة ومتخصصة لصقل مهارات العاملين.

التحديات الثقافية التي ذكرها المشاركون مثل غياب البرامج التوعوية ووجود بيئة عمل غير مناسبة تتفق مع دراسة جعفري وآخرين (٢٠٢٤) حيث أظهرت النتائج احتياج المنطقة التي تمت بها الدراسة إلى نادي ترفيهي يقدم خدمات متنوعة لذوي الإعاقة وإلى ضرورة تبادل الخبرات بين المراكز والأندية المحلية بالمنطقة وخارجها. بالإضافة إلى ضرورة إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتعلق بتحسين جودة الحياة. أضافت الدراسة الحالية تحديات فرعية للتحديات الثقافية تشمل الحساسية من المتطوعين، والأمل الزائف لدى أولياء الأمور، وعدم استمرار الطلاب في البرامج بسبب الغياب والانقطاع عن البرنامج. يفسر الباحثان ظهور هذه التحديات الفرعية على أنها انعكاس للثقافة المحلية للمجتمع.

أظهرت نتائج هذه الدراسة التحديات المالية. هذه النتيجة اتفقت إلى حد ما مع دراسة الخليوي (٢٠٢٤) والتي ركزت على تطوير الموارد البشرية. أضافت الدراسة الحالية عدة تحديات فرعية تشمل استمرار الأسرة في الدفع للجلسات التدريبية، وقلة الدعم المالي، وارتفاع إيجارات المراكز، وعدم إمكانية تغطية الرواتب والنفقات في بعض الأشهر. يعزو الباحثان ظهور هذه التحديات إلى صعوبة التعامل مع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة من ناحية التكلفة المادية وأثرها الاقتصادية على مراكز التربية الخاصة.

مناقشة إجابة السؤال الثاني:

ما الحلول المقترحة من قبل مراكز التربية الخاصة التابعة للقطاع الخاص في المملكة

العربية السعودية؟

أُتضح من تحليل المقابلات وجود ستة حلول مقترحة من مدراء وملاك المراكز. هذه الحلول تشمل التالي: حلول تقنية، وحلول تطويرية، وحلول بيئية، وحلول توعوية، وحلول ترفيهية ورياضية، وحلول مالية.

أظهرت نتائج هذه الدراسة مقترح الحلول التقنية وتشمل إيجاد منصات الكترونية مخصصة لذوي الإعاقة، ومنصات مساندة لتعلم الطفل حيث إنها اتفقت جزئياً مع نتائج دراسة قواسمة (٢٠١٦) ومع نتائج دراسة ميرغني وإبراهيم (٢٠٢٠) بينما أضافت نتائج هذه الدراسة مقترح إيجاد منصة عامة لحفظ معلومات الطفل. ويعزو الباحثان ذلك إلى أهمية دور التقنية في معالجة التحديات التي تواجه المراكز بمختلف أنواعها وأيضاً إلى التطور التقني الهائل المستمر.

أظهرت نتائج هذه الدراسة مقترح الحلول التطويرية وتشمل التركيز على مهارات العاملين في مجال التربية الخاصة، والدمج المقلوب، والتعاون مع المراكز المتخصصة، وإيجاد برامج توعوية. اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (حمدان والبلوي، ٢٠٢٢) التي قدمت مقترحاً لتطوير وتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية. بينما أضافت هذه الدراسة إيجاد برامج توعوية للأفراد ذوي الإعاقة. يعزو الباحثان هذا المقترح إلى الرغبة الواضحة لدى مراكز التربية الخاصة في التطور والتميز المستمر من خلال إيجاد مبادرات توعوية مميزة لتساهم في رفع جودة العمل داخل المراكز.

أيضاً أضافت نتائج هذه الدراسة مقترح الحلول البيئية وتشمل تصميم المباني لتلائم طبيعة ذوي الإعاقة، وتنظيم بيئة العمل. تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩) التي أوصت بضرورة تصميم مبانٍ نموذجية تتناسب مع أعداد ذوي الإعاقة ونسبة انتشارهم. ويعزو الباحثان ذلك إلى أهمية دور البيئة في تعليم التلاميذ ذوي الإعاقة مما يعتبر جزءاً رئيسياً في عمل المراكز.

أظهرت نتائج هذه الدراسة مقترح الحلول التوعوية وتشمل توعية الأهل، وتوعية المتخصصين، ومشاركة الجهات المختلفة، وبرامج الإرشاد النفسي، والتعاون مع المختصين بالجامعات. اتفقت هذه النتائج مع دراسة حمدان والبلوي (٢٠٢٢) التي أظهرت ضرورة الإرشاد للطلاب ذوي الإعاقة وتكييف الاختبارات الجامعية وتهيئة البيئة التعليمية المناسبة لذوي الإعاقة. يفسر الباحثان ذلك لضرورة رفع مستوى الوعي لدى كل من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة مع الأفراد ذوي الإعاقة وذلك لدورها الرئيسي في جودة العمل داخل مراكز ذوي الإعاقة.

أظهرت نتائج هذه الدراسة مقترح الحلول الترفيهية والرياضية وتشمل عدة مقترحات مثل برامج رياضية متنوعة، والعلاج الطبيعي، والبرامج الترفيهية. اتفقت نتائج هذه الدراسة جعفري وآخرين (٢٠٢٤) والتي أظهرت احتياج إلى تأسيس نادي رياضي لذوي الإعاقة. أيضًا اتفقت مع دراسة الشراري (٢٠٢٤) التي أظهرت فعالية العلاج بالفن ودورها في تطوير تعليم ذوي الإعاقة. النتيجة إلى أهمية العلاج بالرياضة والعلاج بالفن ودورها في تطوير تعليم ذوي الإعاقة.

أظهرت نتائج هذه الدراسة مقترح الحلول المالية وتشمل رفع رواتب الخريجين، وإضافة مزايا للموظفين، ودعم مالي من الجمعيات، وشركات التأمين. اتفقت نتائج هذه الدراسة جزئيًا مع الخليوي وآخرين (٢٠١٧) التي ركزت على تطوير الموارد البشرية لدى مديري مراكز التربية الخاصة. يفسر الباحثان ذلك بصعوبة العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة مما يعني ضرورة دعم من يعمل في هذا المجال ومساندته ليوصل المسيرة المهنية في هذا المجال.

التوصيات والمقترحات:

- ١- إجراء المزيد من الدراسات حول المراكز الخاصة فيما يتعلق بالبيئة المكانية للمراكز ومعايير اختيارها وإمكانية وضع معايير وطنية خاصة بها.
- ٢- إجراء المزيد من الدراسات حول المراكز الخاصة فيما يتعلق بالحلول المالية للتحديات التي تواجهها.
- ٣- إجراء المزيد من الدراسات حول المراكز الخاصة فيما يتعلق بمعايير جودة الخدمات التي تقدمها.
- ٤- دعم الموظفين والعاملين في هذه المراكز من خلال إيجاد مزايا وظيفية تدعم استمرارهم في عملهم.
- ٥- رفع مستوى الوعي بالإعاقات المختلفة وأنواعها وكيفية التعامل معها من أجل مساندة الأسرة لتكون نواة رئيسية في تعليم أبنائهم ذوي الإعاقة.
- ٦- إيجاد هيئة أو جهة مسئولة عن التواصل المستمر مع المراكز والعمل معها على تذليل العقبات التي تواجههم.
- ٧- إيجاد معايير وطنية شاملة لقياس جودة أداء مراكز التربية الخاصة وذلك بهدف التحسين المستمر للخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقة.

قائمة المراجع

ثانياً: المراجع العربية

- الحسيني، عبد الناصر (٢٠٢٠). مؤشرات جودة مناهج البحث في التربية الخاصة: الممارسات المستندة إلى البراهين. مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة.
- الخلف، صالحة بنت محمد. (٢٠٢٣). العوامل التي ساهمت في تطور مجال التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية
- مجلة البحوث التربوية والنوعية، ٢٠، ١-١٣.
- الخليوي لينا، والحميدان نهى، والشهيوين مارية (٢٠١٧). تطوير الموارد البشرية لدى مديري مراكز التربية الخاصة الأهلية بمدينة الرياض. (٢٠١٧). مجلة كلية التربية، ٢٨ (١١١)، ٤٢٦-٤٥٤.
- الدخيل، علي بن فهد. (٢٠٢٣). التحديات التدريسية التي تواجه معلمي التلاميذ ذوي الإعاقة البسيطة عند استخدام الممارسات
- المبنية على الأدلة والبراهين في العملية التدريسية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ١٦ (٢)، ٥٠٥-٥٢٤.
- الرميح، ندى بنت صالح. (٢٠١٥). معايير جودة البرامج التعليمية للأشخاص ذوي الإعاقة نظرة عالمية وإقليمية. الملتقى الخامس
- عشر للجمعية الخليجية للإعاقة. الدوحة، قطر.
- الشراري، إبراهيم سلامة لافي. (٢٠٢٤). فعالية العلاج بالفن في تحسين مهارات التواصل الاجتماعي لدى أطفال متلازمة داون
- في مراكز التربية الخاصة بتعليم الطائف. المجلة التربوية، ١٢٤، ٣٣٠-٣٧٨.
- العبد الكريم، راشد (٢٠١٩). البحث النوعي في التربية. الرياض: مكتبة الرشد ناشرون.
- المؤيد، أبرار خالد. (٢٠٢٢). مدى رضا أسر ذوي اضطراب طيف التوحد عن الخدمات الإرشادية المقدمة من مراكز التربية
- الخاصة. مجلة العلوم المتقدمة للصحة النفسية والتربية الخاصة، ١ (٢)، ١-٣٦.

- حمدان، محمد & البلوي، فيصل. (٢٠٢٢). أنموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة وفق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وقياسه على جامعة تبوك. *An-Najah University Journal for Research, B: Humanities*, 36(10), 2029–2066.
- جعفري، كاملة، وهجري عائشة، والبدرى أميمة. (2024). الخدمات المقترحة "قدرة Disabled Club" المقدمة لذوي الإعاقة في منطقة جازان. *مجلة البحوث التربوية والنوعية*، ٢٤ع، ١٣٦-١٨٩.
- عمار، سارة. (٢٠٢٤). واقع الخدمات الانتقالية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في مراكز الرعاية النهارية بمدينة حائل من وجهة نظر الأخصائيين وأولياء الأمور. *Humanities & Educational Sciences Journal*, 43, 2.
- عبد الرحمن، عادل محمد إبراهيم. (٢٠١٩). دراسة تقدير الطلب المستقبلي لخدمات مراكز التأهيل لذوي الاحتياجات الخاصة ودور الرعاية الاجتماعية للمسنين في المملكة العربية السعودية باستخدام النموذج شبه اللوغاريتمي. *المجلة العربية للدراسات الأمنية* ٣٥ (٣)، ٤٢٩ - ٤٤١.
- قواسمه، كوثر عبد ربه. (٢٠١٦). تقييم البرامج والخدمات المقدمة للأطفال ذوي اضطراب طيف التوحد في مراكز التربية الخاصة في ضوء المعايير العالمية في المملكة العربية السعودية. *التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية*، 35 (4)، 189-229. doi: 10.21608/jsrep.2016.49197
- محمد، عبدالصبور منصور. (٢٠١١). الجودة الشاملة في برامج وخدمات التربية الخاصة كما تقدم من وجهة نظر المعلمين وكما تدرك من وجهة نظر الآباء. *مجلة العلوم التربوية* ٢٣ (٣)، ٧٤٠-٧٠٣.
- ميرغني، سمر وهنادي، إبراهيم (٢٠٢٠). تقييم البرامج التربوية المقدمة لذوي الإعاقة بمحافظة وادي الدواسر في ضوء المعايير العالمية للتربية الخاصة. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، ٤ (٢٨)، ١٣٧-١١٧.
- هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة. (٢٠٢٢). (<https://www.apd.gov.sa>).

ثانيًا: المراجع الإنجليزية

- Alrobaee, M. (2004). The quantitative accomplishments of selected aspects of the educational process 1960–1990 with an examination of the reading curricula concepts in Saudi Arabia. (Order No. 3275974). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (305111987). Retrieved from <https://ezproxy.mtsu.edu:3443/login?url=https://search.proquest.com/docview/305111987?ac>
- Al-Mousa, N. A. (2010). *The experience of the Kingdom of Saudi Arabia in mainstreaming students with special educational needs in public schools*. The Arab Bureau of Education for the Gulf States Riyadh.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches*.
- SAGE Publications. Strauss, A., & Corbin, J. (2014). *Basics of qualitative research*. Newbury Park, CA: Sage.
- Doody, O., & Noonan, M. (2013). Preparing and conducting interviews to collect data. *Nurse researcher*, 20(5).
- Strauss, A., & Corbin, J. (2014). *Basics of qualitative research*. Newbury Park, CA: Sag.