رضا أولياء أمور أطفال التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم بدولة الإمارات العربية المتحدة وعلاقتها ببعض العوامل

د. غانم جابر البسطامي
كلية الآداب والعلوم - جامعة أبوظبي - فرع العين
دولة الإمارات العربية المتحدة

د. محمد علي فتيحة
كلية الآداب والعلوم - جامعة أبوظبي - فرع العين
دولة الإمارات العربية المتحدة

د. إبراهيم أمين القريوتي
كلية التربية - جامعة السلطان قابوس
سلطنة عُمان

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر بعض العوامل الاجتماعية - الأسرية كصلة القرابة بين الأبوين، العلاقة بالطفل، جنس الطفل، المستوى الأقتصادي للأسرة والمستوى التعليمي لكل من الأب والأم ودرجة الإعاقة على مستوى رضا أولياء امور الأطفال المصابين بالتوحد في دولة الامارات العربية المتحدة. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحثون مقياس مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة لأطفالهم وتقييمهم لفاعليتها الذي توفرت له دلالات صدق وثبات مناسبة. تم تطبيق المقياس على عينة مكونة من ٣٠٠ أسرة لأطفال من ذوي التوحد يتلقون خدمات في المراكز الحكومية والخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة. تم تحليل البيانات احصائياً وذلك باستخدام SPSS، كما تم استخدام اسلوب تحليل التباين الأحادي ANOVA.

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة لأطفالهم يعزى لطبيعة العلاقة مع الطفل، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لصلة القرابة بين الأبوين، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لنوع الطفل، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة في مستوى الرضا يعزى للمستوى الاقتصادي للأسرة، ولا يوجد أيضاً فروق ذات دلالة تعزى للمستوى التعليمي لكل من الأب والأم، في حين بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لدرجة الإعاقة. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات على ضوء النتائج التي توصلت لها.

مقدمة

تقدم مراكز التربية الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة؛ التي تعنى بالأطفال الذين يعانون من التوحد كما في الإعاقات الأخرى، خدماتها التعليمية والتدريبية والصحية للأطفال من مختلف الدرجات وفي مختلف المراحل العمرية، وتشمل هذه الخدمات التدريب على مهارات الحياة اليومية ومهارات التواصل والمهارات الاجتماعية والمهارات الحركية الدقيقة والكبيرة والمهارات الأكاديمية، كما وتتحول هذه الخدمات بعد سن الخامسة عشرة من المنحى التعليمي الأكاديمي إلى المنحى التدريبي المهني لتهيئة المعاق وتأهيله على عمل يتناسب مع قدراته العقلية والجسدية وميوله، ويمكّنه من الاستقلال الاجتماعي والاقتصادي بعد توفير فرصة عمل له، وفقاً لطبيعة التدريب الذي تلقاه بالورش التدريبية، وبالتالي إسهامه وإشراكه في عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية مما يعزز مفهومه لذاته وإحساسه كأي فرد منتج من أفراد المجتع مساوياً له في الحقوق والوجبات.

ولكي تأخذ العملية التربوية التعليمية في مراكز التربية الخاصة مسارها الصحيح، وترتقي بمستوى الخدمات المقدمة لهذه الفئة باستمرار، فلا بد من مشاركة أولياء أمور الطلبة بهذه العملية، كونهم أحد الأطراف الهامة والأساسية في تلبية احتياجات أطفالهم التعليمية والتربوية والتاهيلية وفي مختلف المراحل.

ويعتبر الرضا الأسري عن الخدمات المقدمة للأطفال المعاقين في مراكز ومؤسسات التربية الخاصة من أهم أسس نجاح هذه الخدمات وبرامجها المختلفة، وبما يرتبط بها من خطط وسياسات واستراتيجيات تقود بنهاية الأمر إلى تحقيق أفضل النتائج لتحقيق العدالة والمساواة في تعليم الأطفال المعاقين ودمجهم في التعليم العام وفي مختلف مناحي الحياة الاجتماعية والمهنية. كما أن رضا أولياء الأمور أصبح ركيزة هامة من ركائز أي نظام تربوي في العالم كونهم من العناصر الهامة في العملية التربوية والتنموية لأي مجتمع. ومن هذا المنطلق التأكيد أيضا على إشراك الأسرة في كل ما يتعلق في بناء وتقديم البرامج

الخاصة بأبنائهم ومشاركتهم في إعداد الخطط التربوية الفردية والخدمات المساندة وفي تقييم هذه البرامج، وبالتالي يصبح لمدى ومستوى رضا هؤلاء الأهل أهمية قصوى لدى القائمين على هذه البرامج والخدمات (Heward, 2013).

لقد أظهرت الدراسات أن مشاركة أولياء أمور الطلبة المعاقين في الخطط التربوية والتعليمية وفي تصميم واختيار النشاطات والخدمات المساندة، يساعد على تحسين العلاقة بين القائمين على هذه الخدمات من معلمين ومختصين وأولياء أمور الطلبة وزيادة فهم الأهل لطبيعة برامج التربية الخاصة وخدماتها المختلفة وطريقة تنفيذها وكذلك زيادة المعلومات حول التقدم الأكاديمي للطفل ووضوح أهداف البرنامج وتوجيهاته للآباء. ويؤكد ذلك دراسة كل من نتيزال وستريت (Neitzal & Stright, 2004) ودراسات أخرى أشار إليها نفس الباحث مثل دراسة كل من (Gallagher, 1995) و(Mc Namar, 1998) حيث أشارت هذه الدراسات إلى أن أولياء الأمور من آباء وأمهات من الذين كان لديهم وعي عالٍ على أهمية المشاركة في البرامج المقدمة لأطفالهم المعاقين، كانوا أكثر فاعلية ونجاحاً من غيرهم من الأسر الذين لم يكن لديهم نفس المستوى من الوعي في تقييم البرامج المقدمة لأطفالهم (Neitzal & Stright, 2004).

وبناء على ما سبق، فإن الدراسة الحالية تسعى إلى معرفة مدى تأثير بعض العوامل الأسرية على مستوى رضا أولياء أمور الأطفال ذوي التوحد عن الخدمات المقدمة لأبنائهم في المراكز التي ترعاهم.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما تقوم به وما ترمي إليه:

١ - محاولة التعرف على مدى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن مستوى الخدمات المقدمة لأطفالهم في مراكز ومؤسسات التربية الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة.

٢ - محاولة التعرف فيما اذا كانت هناك فروق بين مستوى رضا أولياء الأمور ناجمة عن مجموعة من العوامل الأسرية كالمستوى الاقتصادي والتعليمي وصلة القرابة بين الأبوين.

٣ - مساعدة المختصين والقائمين على خدمات وبرامج الأطفال الذين يعانون من التوحد في التعرف على مستوى رضا أولياء امور هؤلاء الأطفال عن الخدمات وأخذها بعين الاعتبار عند تصميم البرامج وتقييم فعاليتها.

٤ - مساعدة المختصين على معرفة احتياجات الأسر من برامج وخدمات تزيد من مستوى رضاهم ومشاركتهم في النشاطات والبرامج التي يحتاجها أبنائهم.

٥ - كما تساعد هذه الدراسة أولياء الأمور على التعرف على واقع الخدمات في مراكز التربية الخاصة للمشاركة في اختيار الوسائل اللازمة لتطويرها.

٦ - يمكن أن تساهم هذه الدراسة في فتح الباب أمام مزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوعها كونها من الدراسات القليلة في هذا المجال وتحديداً في دولة الأمارات العربية المتحدة. - حسب علم الباحثين - وبالتالي دراسة مزيد من العوامل والمتغيرات المرتبطة بالبرامج والخدمات المقدمة لفئة الأطفال ذوي التوحد.

مشكلة الدراسة

على الرغم من التطور الذي تشهده قطاعات التربية الخاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة في مختلف فئات الاعاقة واعتمادها المعايير الدولية في توفير البرامج التدريبية والتعليمية والتأهيلية للأطفال المصابين بالتوحد، ومع أهمية رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة لأطفالهم المصابين بالتوحد، ومع عدم وجود دراسات كافية في هذا المجال وتحديداً حول رضا أولياء أمور الأطفال المصابين بالتوحد، فإن هذه الدراسة تحاول ان تبرز ما اذا كان أولياء أمور الأطفال المصابين بالتوحد راضين عن الخدمات المقدمة لأطفالهم الملتحقين بمراكز التربية

الخاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة وتقييمهم لمدى فعَّالية هذه الخدمات ومدى اختلاف مستوى الرضا وتأثره بعدد من العوامل الأسرية وهي: صلة القرابة بين الأبوين، العلاقة بالطفل من قبل مقدِم الخدمات الذي استجاب للمقياس، المستوى الأقتصادي للأسرة والمستوى التعليمي لكل من الأب والأم.

هدف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد في دولة الإمارات العربية المتحدة عن الخدمات المقدمة لأطفالهم في المراكز والمؤسسات المختلفة. كما تهدف الدراسة إلى معرفة المزيد عن واقع الخدمات التأهيلية والتعليمية المقدمة للأطفال الذين يعانون من التوحد في مراكز التوحد في دولة الإمارات العربية المتحدة، من حيث نوعية تلك الخدمات ومناسبتها ومستواها ومدى استفادة الطلاب منها، والخدمات المقدمة فيها، وعلاقة ذلك بجموعة من المتغيرات.

أسئلة الدراسة وفرضياتها

السؤال الرئيسي لهذه الدراسة هو "ما مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم الملتحقين بمراكز التربية الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة؟"

ينبثق عن السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

١ - ما الفروق بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم وفقاً لنوع المستجيب (أب، أم، غير ذلك)؟

٢ - ما الفروق بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم وفقاً لمستوى إعاقة الطفل؟

٣ - ما الفروق بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم وفقاً لصلة القرابة بين الأبوين؟

٤ - ما الفروق بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم وفقاً لجنس الطفل؟

٥ - ما الفروق بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم وفقاً للمستوى الاقتصادي للأسرة.

٦ - ما الفروق بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم وفقاً للمستوى التعليمي لكل من الأب والأم.

تحديد مصطلحات البحث

التوحد: يمثل اضطراب طيف التوحد والتوحد على حد سواء مجموعة من اضطرابات النمو المعقدة وتتميز هذه الاضطرابات، بدرجات متفاوتة، بصعوبات في التفاعل الاجتماعي وصعوبات في التواصل اللفظي وغير اللفظي وسلوكيات نمطية متكررة.

مستوى الرضا: الدرجة التي تمثل مدى قبول الفرد وتقبله لأية إجراءات أو مفاهيم أو خدمات.

رضا أولياء الأمور: درجة تقبل أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد للخدمات المقدمة لأطفالهم ومدى فعاليتها وفقاً لمقياس مستوى رضا أولياء أمور الأطفال المستخدم في هذه الدراسة.

أولياء الأمور: الآباء والأمهات والمعيلين أو المسؤولين قانونياً كالأخوة الكبار أو الأقارب من الدرجة الأولى الملتحق أطفالهم بمراكز التوحد أو أقسام رعاية أطفال التوحد بمراكز التربية الخاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة للعام الدراسي ٢٠١٣-٢٠١٤.

الخدمات المقدمة: الخدمات التربوية والتعليمية والتأهيلية التي تقدمها مراكز التوحد والأقسام الخاصة بالتوحد في مراكز التربية الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة وتشمل (خدمات تعليمية وتربوية وتأهيلية وإرشادية

ونفسية وتشخيصية وخدمات تدخل مبكر ونطق ولغة وعلاج وظيفي وعلاج حركي وخدمات لامنهجية).

الإطار النظري والدراسات السابقة

يعتبر ميدان التربية الخاصة وما يقدمه من خدمات تعليمية وعلاجية ووقائية من الموضوعات الأساسية التي أخذت حيزاً من اهتمام الباحثين والتربويين وذلك لأسباب عديدة منها زيادة الاهتمام بالأفراد المعاقين نتيجة الوعي وتطور اتجاهات وتغيير نظرة المجتمعات نحو الأفراد ذوي الإعاقة؛ مما أحدث تغييراً واضحاً وملموساً على مر العصور تمثل في الانتقال من الرفض وعدم القبول إلى العزل ومن ثم القبول والاعتراف بالحقوق الاجتماعية والتربوية والصحية والتأهيلية والطبية وصولاً إلى مبدأ الدمج الكلي في النظام التربوي العام (الروسان، ٢٠٠١) و(Heward, 2013).

وبالرغم من التغيرات العديدة التي طرأت على تنظيم الخدمات المقدمة لأسر الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة إلا أن اتجاهات أولياء الأمور نحو تلك الخدمات ما زالت غير مستقرة وتتراوح بين السلبية وعدم الرضا ولم تتبدل كثيراً بالرغم من العديد من المحاولات والبرامج المقدمة.

ويبدو أن وجهة النظر السلبية من قبل الكثير من الأهل؛ التي تتمثل في النظر إلى الخدمات على أنها ليست كافية ولا تلبي طموحاتهم ولا حاجات أطفالهم ما زالت تؤثر على مستوى رضاهم عن الخدمات، وقد عبَّر عن ذلك بعض الباحثين مثل دراسة (Reid, 1983) التي ذكرها الخطيب والحديدي والسرطاوي (٢٠٠٢) بأن التعامل مع مقدمي الخدمات على أنه مصدر رئيسي للمشكلات ويحتل مكانة أكثر أهمية من المشكلات التي تنجم بشكل مباشر عن إعاقة الطفل حيث يشير إلى أن واحداً من ثمانية آباء فقط يفهم تنظيم الخدمات، وقد عبَّر أولياء الأمور الذين تمت مقابلتهم عن الحاجة الى معلومات أكثر عن توفر الخدمات الاجتماعية وإجراءات الدمج وأيام العطل المدرسية

وعلاج النطق واللغة والنشاطات الترويحية، وشعر عدد كبير من أولياء الأمور أنهم أصبحوا نتيجة الأمر الواقع خبراء في إعاقة أطفالهم وأن مقدمي الخدمات لا يمتلكون المعرفة الكافية (Armstrong, Jones, Race & Ruddock, 1980) و(الخطيب وآخرون، ٢٠٠٢).

كما يذكر الخطيب (٢٠٠٩)، أن أهمية الأسرة تكمن في كونها نظام يقوم على العلاقات المتبادلة وتأثير أفرادها على بعضهم البعض، كما يؤثر على مكوناتها الأساسية المتمثلة في مصادرها وتفاعلها ووظائفها ومجرى حياتها. وأن أي خلل أو عائق ينتاب هذه المكونات قد يؤثر على حياة الأسرة بشكل عام، ومن هذه العوائق أو الأعباء وجود طفل معاق بين أفرادها بحيث يؤثر على حياتهم بسبب الضغوطات النفسية والاجتماعية التي يتعرضون لها، وحينها تأتي أهمية البرامج والخدمات التي تقدم للفرد المعاق في التخفيف من هذه الضغوطات عندما يشعر أفراد الأسرة بالتحسن الذي يطرأ على حياة طفلهم وتعلمه مهارات مفيدة تحد من إعاقته.

الرضا الأسري

يرتبط الرضا بشكل عام بدرجة سعي الإنسان لإشباع حاجاته وهو مرتبط بالدوافع والحوافز (أسعد ورسلان، ١٩٨٤). ويقدم العديلي (١٩٨١) تعريفاً فقهياً للرضا بأنه ثمرة الجد وغاية للسعادة. أما فيما يتعلق بالرضا لدى أسر ذوي الحاجات الخاصة بشكل عام، فيمكن تعريفه عن طريق الربط بين قدرة المراكز والمؤسسات التي تقدم الخدمات للأطفال المعاقين على تحقيق الغاية من اشباع حاجات الأسر كحافز ودافع يؤدي لراحتهم ويساعدهم على قبول طفلهم ويقلل من الضغوطات التي يتعرضون لها. وهذا الربط يتفق مع ما ذكره (حنفي، ٢٠٠٧) حول هذه الحاجات المتمثلة في التوقف عن لوم الآخرين وقبولهم بمساعدة الآخرين وبناء توقعات واقعية تناسب قدرات طفلهم وتخطيطهم لمستقبله وحاجتهم للإرشاد والمعرفة. وتمثل برامج المركز أو المؤسسة الحوافز والتشجيع الذي يحقق الرضا من خلال ما تقدمه من برامج وخدمات

تلبي حاجات الطفل وترتكز على إشراك الأسر في التخطيط واختيار النشاطات وتقييم البرامج والمعلومات ومصادر الدعم المختلفة.

ويتأثر الرضا بالعديد من العوامل، كالمناهج وطبيعة البرامج وما تشتمل عليه من نشاطات متنوعة لتنمية المهارات الاجتماعية والحياتية والأكاديمية وغيرها ذات العلاقة بطفلهم. وكذلك نوع المشاركة الأسرية كالمشاركة في مراحل التقييم وإعداد الخطط التعليمية ونوع الخدمات والنشاطات، وكذلك البيئة التي تقدم فيها الخدمة وعوامل أخرى متعلقة بمستويات الأسرة الاقتصادية والتربوية وطبيعة الإعاقة وجنس الطفل وعدد أفراد الأسرة ومستوى الإعاقة، كما يتأثر رضا اولياء الامور بخصائص ومؤهلات الكوادر العاملة التي تعمل على تنفيذ وتقديم البرامج (Heward, 2013).

ويزيد من أهمية الرضا الأسري ما أكدت عليه معظم القوانين والتشريعات الخاصة بتعليم المعاقين من ضرورة إشراك الأسر واعتبارهم طرفاً رئيساً في برامج أطفالهم، ومن أشهر هذه القوانين (Individual With Disabilities Education Act, IDEA) الذي يؤكد على أن أولياء الأمور أصحاب قرار فيما يتعلق بتعليم أطفالهم، وهذا بحد ذاته قد يساعد على تقليل شعورهم بعدم الرضا عن البرامج والخدمات. كما أن طبيعة العلاقة بين الأهل والمدرسة أو المركز يساهم في زيادة أو تقليل مستوى الرضاء عن الخدمات (Soodak & Erwin, 2002) (Park & Turnbull, 2001).

التوحد

يعتبر التوحد واحداً من الاضطرابات التي ما تزال تشهد اهتماماً كبيراً بين الباحثين والمختصين على حد سواء لما يعتريه من غموض وتنوع في الأسباب والبرامج التربوية والعلاجية وعدم تجانس في الخصائص والسمات بين هذه الفئة من الإعاقة، إلا أن هناك إجماعاً واضحاً بين المختصين على اختلاف تخصصاتهم بأن التوحد اضطراب نمائي مصاحب يؤثر على قدرات الفرد التواصلية وتفاعله الاجتماعي واهتماماته، مما يعزله عن العالم المحيط به.

فيعرِّف التوحد في الدليل العاشر للتصنيف العالمي للأمراض (International Classification Diseases, ICD-10, 2014) على أنه نوع من الاضطرابات النمائية الشاملة التي تظهر في الثلاث سنوات الأولى من العمر وتتصف بالتأخر الوظيفي في ثلاثة محاور أساسية هي التفاعل الاجتماعي المتبادل والتواصل والسلوكات النمطية المتكررة المحددة، بالإضافة إلى هذه الخصائص التشخيصية هناك احتمالية لوجود طيف من الصعوبات الشائعة غير المحددة مثل صعوبات النوم والأكل والهيجان والعدوانية. كما عرفته الجمعية الوطنية للتوحد (National Autistic Society, 2014) على أنه إعاقة نمائية مصاحبة تؤثر على تواصل الشخص وارتباطه وعلاقته بالآخرين من حوله، ويقع ضمن نطاق طيفي؛ بمعنى أن جميع المصابين بالتوحد يتشاركون بصعوبات محددة تؤثر فيهم بأشكال مختلفة، حيث يعاني الأفراد المصابون بالتوحد من صعوبات في التفاعل الاجتماعي. وعرفته الجمعية الأمريكية للتوحد (Autism Society of America, 2009) على أنه اضطراب نمائي معقد يظهر خلال الثلاث سنوات الأولى من العمر، ويؤثر على قدرة الشخص على التواصل والتفاعل مع الآخرين. وتم تعريف التوحد تربوياً اعتمادا على قانون تعليم الأشخاص المعاقين الأمريكي (Individual with Disabilities Education Act IDEA) بأنه إعاقة نمائية ذات دلالة تؤثر في التفاعل الاجتماعي والتواصل اللفظي وغير اللفظي وفي الأداء التعليمي للفرد، مصحوباً بالعديد من الخصائص التي يعتبر أهمها الانغماس في الأنشطة والحركات النمطية، ومقاومة التغيير في روتين الحياة اليومي، والاستجابات غير الطبيعية للمثيرات الحسية، وتظهر بشكل واضح خلال الثلاث سنوات الأولى من العمر (Heward, 2013) (Hallahan, Kauffman & Pullen, 2009).

وقد تم تلخيص السلوك النمطي عند هؤلاء الأفراد بربطه بالحواس مثال ذلك: حاسة الإبصار والتحديق في لمبة، تحريك الأصابع أمام العين، والنظر باستمرار في الفضاء، حاسة السمع، طقطقة الأصابع، إحداث أصوات مع سد الأذن، لمس الأشياء أو المواد، شم الأشخاص أو المواد والأدوات (القريوتي وعبابنه، ٢٠٠٦؛ الشمري، ٢٠٠٠؛ نصر، ٢٠٠٢).

وفي عام ٢٠١٣ أصدرت الجمعية الامريكية للطب النفسي American Psychiatric Association-APA الدليل الاحصائي التشخيصي الخامس Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fifth Edition الذي احتوى على تعديلات جوهرية في تشخيص التوحد قد تسهم الى حد ما في توضيح المزيد من خصائص هذه الإعاقة. وما يهمنا في هذا الصدد هو أن الصعوبات الكثيرة التي تصاحب هذه الإعاقة تشكل تحدياً كبيراً للعاملين لتوفير برامج شاملة ومناسبة تلبي حاجات هذه الفئة وكذلك تلبي احتياجات أسرهم بسبب الضغوطات التي يواجهونها (فتيحه، ٢٠١٣).

إن تلخيص الأبحاث ذات العلاقة بمستويات رضا أولياء أمور ذوي الإعاقة عن البرامج المقدمة لأطفالهم يعتبر من الأمور الصعبة بسبب تعدد العوامل التي تؤثر على رضاهم من جهة، ومن جهة أخرى كونها نادراً ما تتضمن مجموعات ضابطة وذلك لأن البحث يعامل بوصفه متصلاً بالكامل بأسر الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. ولأن هذه البحوث موجهة نحو الخدمات التي تقدمها مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة فإن الاستنتاجات التي يتم التوصل إليها تكون محددة غالباً بعينة الدراسة فقط. إلا أننا نستطيع القول وبشكل عام أن هناك أوجه شبه كبيرة بين الدراسات التي تمت مراجعتها من حيث المشكلات المادية والعملية التي تواجهها الأسرة، كما أن هناك اتفاق عام حول الخدمات وكيفية تنظيمها وحول انتقادات أولياء الأمور لها والتغيرات التي يودون حدوثها (الخطيب والحديدي والسرطاوي، ٢٠٠٢).

وبشكل عام نستطيع القول أن معظم القراءات والدراسات والبحوث التي تم مراجعتها تشير إلى أن الأسر تشعر أن الخدمات المقدمة حالياً لأطفالها ذوي الاحتياجات الخاصة ما تزال بعيدة عن تحقيق غاياتهم وطموحاتهم. ففي دراسة بارك (Park, 2014) بعنوان مستوى رضا أولياء أمور الأطفال التوحديين عن خدمات المدارس؛ التي أجريت على ١٦ ولي أمر، بينت النتائج أنه على الرغم من أن الغالبية العظمى من الآباء أفادوا بأنهم راضون عن خدمات المدرسة، إلا أن عدداً كبيراً منهم لم يبد فهماً شاملاً لمعنى الرضا عن الخدمات المقدمة.

في دراسة أجراها منذر (٢٠٠٧) هدفت إلى معرفة مدى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة لأطفالهم التوحديين في سوريا، وأجريت على عينة شملت ١٠٤ ولي أمر، كشفت النتائج أن أولياء الأمور راضون عن الخدمات المقدمة لأطفالهم، ولم يكن هناك دلالات إحصائية لمتغيرات النوع الاجتماعي لولي الأمر ومدة التحاق الطفل في المركز والدخل الشهري للأسرة والمستوى التعليمي لولي الأمر على مدى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة لأطفالهم التوحديين، في حين كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في مستوى رضا أولياء الأمور يعزي لمتغير الفئة العمرية التي ينتمى إليها الطفل، فقد عبَّر أولياء الأمور الذين تزيد أعمار أبنائهم عن ١٠ سنوات عن مستويات أعلى من الرضا مقارنة مع أولياء أمور الأطفال الأصغر سناً، كما بينت الدراسة أن أولياء الأمور لا تتوافر لديهم معلومات عن خصائص التوحد والخدمات المتوافرة لأطفالهم .

وفي دراسة أجراها المكتب الأمريكي لبرامج التربية الخاصة Office of Special Education Programs حول مدى رضا أولياء أمور الطلبة المعوقين وغير المعوقين عن الخدمات المقدمة لأطفالهم في التعليم الابتدائي الخاص على عينة شملت ١١٠٠٠ طالب تراوحت أعمارهم بين ٦-١٣ سنة، أشارت النتائج الى مستويات عالية من الرضا بشكل عام، كما دلت الدراسة على أن أولياء أمور الطلبة الأصغر سناً اكثر رضا من أولياء أمور الأطفال الأكبر سناً، كما أشارت إلى أن أولياء أمور الأطفال المعاقين كانوا أقل رضا من غيرهم، وبينت الدراسة وجود دلالات إحصائية لنوع الإعاقة، فأولياء أمور الطلبة ذوي الإعاقات السمعية والبصرية والتواصلية أكثر رضا من أولياء أمور الطلبة ذوي الإعاقة السلوكية بما فيها اضطرابات طيف التوحد (US. Department of Education, 2002).

وفي دراسة طولية لكل من (Bitterman, Daiey, Misra, Carlson, Markowitz, 2008) حول خدمات التربية الخاصة المقدمة للأطفال المعاقين في مرحلة ما قبل المدرسة ورضا الوالدين، شملت عينة الدراسة ٣١٠٤ طفلاً منهم

١٨٦ طفلاً مصابون بالتوحد تراوحت أعمارهم بين ٣-٥ سنوات خلال الأعوام ٢٠٠٤-٢٠٠٩، أظهرت نتائجها أن النسب الأكبر من أولياء الأمور كانوا راضين عن الخدمات بنسبة تراوحت ما بين ٩١٪-٩٦٪، وكانت نسبة مستوى رضا أولياء أمور اللأطفال المصابين بالتوحد أقل من غيرهم من الإعاقات الاخرى.

وفي دارسة لبيليني وبرات (Bellini & Pratt, 1998) لمعرفة مدى رضا أولياء أمور الأطفال المصابين بالتوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم في برامج التوحد وفي المدارس العادية ومدى رضاهم عن العلاقات مع المختصين، شملت العينة ٢١ ولي أمر مقسمين إلى مجموعتين الأولى في برنامج دمج والثانية في برنامج خاص بالتوحد، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أولياء أمور الأطفال الملتحقين بالمدارس النظامية أكثر رضا عن إلتزام المختصين في تعليم أبنائهم وأكثر رضا عن تقدمهم في المهارات الأكاديمية والسلوكية.

وفي دراسة وكالة تكساس التعليمية (Texas Education Agency) لمعرفة مستوى رضا أولياء أمور الطلبة الذين يتلقون خدمات التربية الخاصة على عينة عشوائية بلغت ٢٣٠ من أولياء الأمور، أشارت الدراسة إلى اختلاف مستوى الرضا تبعاً لمتغير درجة التأهيل العلمي فكان أولياء الأمور الأكثر مستوى تعليمي أقل رضا، ومتغير مدة وجود الطفل في المركز، فكلما زادت مدة وجود الطفل في المركز كان الرضا أقل (Renty & Roeyers, 2006).

وفي دراسة قام بها كل من فريمان وكاساري (Freeman and Kasari, 1999) حول رضا أولياء أمور أطفال متلازمة داون بلغ عددهم ٢٩١، أظهرت نتائجها وجود دلالة إحصائية بين متغير العمر ومستوى رضا أولياء الأمور، حيث تبين أن أولياء أمور الأطفال صغار السن أكثر رضا من أولياء الأمور الأكبر سناً. وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي بينت الدراسة أن أولياء الأمور الذين يقل تعليمهم عن البكالوريوس أكثر رضا عن الخدمات المقدمة لابنائهم مقارنة بمن يحملون شهادات عليا.

وفي دراسة العتيبي (٢٠٠٧) بعنوان الرضا الأسري عن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في برامج ومعاهد التربية الخاصة بالمملكة

العربية السعودية لعينة بلغ تعدادها ١٢٢٤ من أولياء أمور الطلبة من مختلف فئات الإعاقة والملتحقين بمعاهد التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية، وتوزعت عينة الدراسة على فئات الإعاقة المختلفة كصعوبات التعلم والإعاقة السمعية والإعاقة البصرية والإعاقة الذهنية والإعاقة الحركية والإعاقات المتعددة والإضطرابات السلوكية والتوحد، أظهرت نتائج الدراسة رضا عاماً عن الخدمات المقدمة، كما بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي والفئة العمرية لأولياء الأمور، وأظهرت الدراسة وجود فروق دالة احصائياً تعزى إلى المستوى التعليمي لأولياء الأمور، فكلما كان المستوى التعليمي أعلى كان الرضا الأسري أقل، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى نوع ودرجة الإعاقة.

وفي دراسة ليتر وكراوس (Leiter & Krauss, 2004) التي هدفت إلى تقدير مستوى الرضا الأسري عن خدمات التربية الخاصة المقدمة من قبل المدرسة لعينة بلغ تعدادها ١٨٦٤ من أولياء أمور الطلاب الذين تتراوح أعمارهم بين ٥-١٧ سنة، أظهرت الدراسة أن أولياء الأمور ذوي الدخل المتدني أكثر رضا عن الخدمات المقدمة، كما أن نسبة عدم الرضا لدى أولياء أمور الطلبة الأكبر سناً وبالأخص الذكور كانت أعلى من الآخرين.

كما تؤكد دراسة ويستيلنج (Westling, 1997) التي أجراها على ١٦٣ من أولياء أمور طلبة من ذوي الإعاقة أن درجة الإعاقة لها تأثير في مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لأبنائهم في برامج التربية الخاصة؛ حيث دلت نتائج الدراسة على أنه كلما ازدادت درجة الإعاقة كان مستوى الرضا لدى أولياء الأمور أقل.

ملخص الدراسات السابقة

بمراجعة للدراسات السابقة تبين وجود ندرة في الدراسات التي تناولت مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لهم بشكل عام، ولكنها تنوعت في دراسة المتغيرات المختلفة والمرتبطة

بموضوع الرضا عليها واشتملت عليها كل دراسة كالعمر والمستوى التعليمي ودرجة الإعاقة وغيرها من العوامل والمتغيرات يمكن تلخيصها فيما يلي:

* ارتباط رضا أولياء أمور الأطفال ذوي الاعاقة بعمر الطالب، فكلما زاد عمر الطالب كان أولياء الأمور غير راضين عن الخدمات المقدمة، كدراسة ليتر وكراوس (٢٠٠٤) ودراسة منذر (٢٠٠٧).
* ارتباط رضا أولياء أمور اللأطفال ذوي الإعاقة بدرجة إعاقة الطالب، فكلما زادت درجة الإعاقة كان رضا أولياء الأمور أقل، كدراسة ويستيلنج (١٩٩٧) ودراسة العتيبي (٢٠٠٧).
* ارتباط رضا أولياء أمور اللأطفال ذوي الإعاقة بالمستوى الاقتصادي، فأولياء الأمور ذوي الدخل المتدني أكثر رضا عن الخدمات المقدمة، كدراسة ليتر وكراوس (٢٠٠٤).
* ارتباط رضا أولياء أمور اللأطفال ذوي الاعاقة بالمستوى التعليمي، فأولياء الأمور الذين يقل تعليمهم عن البكالوريوس أكثر رضا عن الخدمات المقدمة لأبنائهم مقارنة بمن يحملون شهادات عليا، كدراسة العتيبي (٢٠٠٧).

وما يميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات تركيزها على الأطفال ذوي التوحد وأسرهم الذي تقل فيه دراسات الرضا الأسري، إضافة إلى اختلاف المتغيرات التي تتناولها هذه الدراسة وتناولها للخدمات المقدمة للأطفال ذوي التوحد ككل متكامل، حيث شملت المتغيرات التالية: العلاقة مع الطفل وتتمثل بعلاقة الشخص الذي عبأ الاستمارة بالطفل، ومستوى إعاقة الطفل، وجنس الطفل، وصلة القرابة بين الأبوين، والمستوى الاقتصادي للأسرة، والمستوى التعليمي للأم والأب.

حدود الدراسة

تتحدد نتائج هذه الدراسة بما وفرته من ظروف خاصة بالعينة من حيث حجمها وخصائصها وطريقة اختيارها، وأداة الدراسة من حيث إجراءات تطويرها وخصائصها السيكومترية، وأسلوب جمع المعلومات، والتحليل الإحصائي.

إجراءات الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من كافة أولياء أمور الأطفال ذوي التوحد الملتحقين بمراكز التربية الخاصة وأقسام التوحد في المراكز والمؤسسات الحكومية والخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة للعام الدراسي ٢٠١٣-٢٠١٤، وتم توزيع الاستمارات من خلال وزارة الشؤون الاجتماعية على كافة المراكز والمؤسسات بالتعاون مع جمعية الإمارات للتوحد ومؤسسة زايد العليا ومدينة الشارقة للخدمات الإنسانية، وبلغ عدد الاستبانات التي تم استلامها خلال الفترة التي تم تحديدها من قبل الباحثين ٣٣٦ استبانة، تم استبعاد ٣٦ استبانة بسبب عدم اكتمال المعلومات، وبقي ٣٠٠ استبانة شكلت عينة الدراسة أي ما نسبته ٣٩,٣٪ من مجتمع الدراسة بناءً على إحصائية وزارة الشؤون الاجتماعية بدولة الإمارات العربية المتحدة للعام ٢٠١٢-٢٠١٣ وبينت أن عدد الطلبة المصابين بالتوحد والملتحقين بمراكز رعاية وتاهيل المعاقين الحكومية والخاصة لنفس العام الدراسي هو ٧٦٢ طالباً وطالبة. ويوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات المختلفة:

جدول رقم (١)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات الموقع والعلاقة مع الطفل ودرجة الإعاقة ونوع الطفل وصلة القرابة بين الوالدين والمستوى الاقتصادي للأسرة والمستوى التعليمي لكل من الأم والأب

المتغير		التكرار	النسبة المئوية ٪
الموقع الجغرافي (الإمارة)	أبو ظبي	١٢٢	٤٠,٧
	دبي	٩٩	٣٣,٠
	الشارقة	٦٠	٢٠,٠
	رأس الخيمة	١٦	٥,٣
	الفجيرة	٢	٠,٧
	غير محدد	١	٠,٣

تابع/ جدول رقم (١)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات الموقع والعلاقة مع الطفل ودرجة الإعاقة ونوع الطفل وصلة القرابة بين الوالدين والمستوى الاقتصادي للأسرة والمستوى التعليمي لكل من الأم والأب

المتغير		التكرار	النسبة المئوية ٪
علاقة من عبأ الاستمارة بالطفل	أب	١٨٨	٦٢,٧
	أم	٩٥	٣١,٧
	أخرين	١٤	٤,٧
	غير محدد	٣	١,٠
درجة الإعاقة	بسيط	١٠٧	٣٥,٧
	متوسط	١٣١	٤٣,٧
	شديد	٥٧	١٩,٠
	غير محدد	٥	١,٧
نوع الطفل	ذكر	٢٢٢	٧٤,٠
	أنثى	٧٢	٢٤,٠
	غير محدد	٢	٠,٧
القرابة بين الوالدين	قريب من الدرجة الأولى	٦٤	٢١,٣
	قريب	٨٦	٢٨,٧
	غير قريب	١٤٢	٤٧,٣
	غير محدد	١	٠,٣
المستوى الاقتصادي للأسرة وفقاً للدخل الشهري	أقل من ٥٠٠٠ درهم	٢٤	٨,٠
	٥-١٠ الآف درهم	٧٢	٢٤,٠
	١٠-١٥ الف درهم	٧١	٢٣,٧
	أكثر من ١٥ الف درهم	١٢٥	٤١,٧
	غير محدد	٨	٢,٧
المستوى التعليمي للأم	دون الابتدائي	٢٦	٨,٧
	متوسط	٢٧	٩,٠
	ثانوي	٧٧	٢٥,٧

تابع/ جدول رقم (١)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات الموقع والعلاقة مع الطفل ودرجة الإعاقة ونوع الطفل وصلة القرابة بين الوالدين والمستوى الاقتصادي للأسرة والمستوى التعليمي لكل من الأم والأب

المتغير		التكرار	النسبة المئوية ٪
المستوى التعليمي للأم	جامعي	١٣٩	٤٦,٣
	دراسات عليا	٣٠	١٠,٠
	غير محدد	١	٠,٣
المستوى التعليمي للأب	دون الابتدائي	٢٤	٨,٠
	متوسط	٤١	١٣,٧
	ثانوي	٥٧	١٩,٠
	جامعي	١٢٣	٤١,٠
	دراسات عليا	٥٢	١٧,٣
	لا أحد	٣	١,٠

أداة الدراسة:

تم استخدام مقياس مستوى رضا أولياء أمور الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات المقدمة لأطفالهم وتقييمهم لفعاليتها الذي تم تطويره بداية من قبل (Dakota, INC, 1986) وذلك لاستخدامه في تقييم مجموعة من برامج التربية الخاصة في العاصمة الأمريكية واشنطن (Special Education Programs -ED/OSERS-Washington DC.Handicapped Childrenes Ealry Education Program) للأعوام ١٩٨٣-١٩٨٦. (Project Dakota, 680 O'Neill Drive, Eagan, Minnesota 55121) (الخطيب، ٢٠٠٩).

يتكون المقياس من ٣٤ فقرة تقيس مستوى رضا أولياء أمور الأطفال عن الخدمات المقدمة لأطفالهم وتقييمهم لفعاليتها.

اعتمد الباحثون على الصورة المعرَّبة/ المترجمة للمقياس والمنشورة في (الخطيب، ٢٠٠٩).

يستخدم المقياس - بصورته الحالية - التدرج الرباعي لفقرات الاستبانة والمدرجة من (أوافق بشدة، أوافق، لا أوافق، لا أوافق بشدة) كما تم إعطاء الدرجات التالية لكل استجابة (١، ٢، ٣، ٤) على التوالي فإذا كانت الإجابة مثلاً أوافق بشدة أعطيت الدرجة (١)، وإذا كانت أوافق أعطيت الدرجة (٢)، وإذا كانت لا أوافق أعطيت الدرجة (٣) وإذا كانت الإجابة لا أوافق بشدة أعطيت الدرجة (٤)، وعليه فإن أعلى درجة يمكن الحصول عليها على الأداة هي (١٣٦) وتمثل أقصى درجات عدم الرضا، وأقل درجة هي (٣٤) وتمثل أقصى درجات الرضا.

صدق الأداة: للتحقق من صدق الأداة المستخدمة في هذه الدراسة تم القيام بما يلي:

* **صدق المحكمين:** تم عرض الأداة على مجموعة من الخبراء المختصين في مجال التربية الخاصة وعددهم ١٠، حيث تم الطلب منهم التأكد من ارتباط فقرات الأداة بالمفهوم العام لموضوع الدراسة وهو رضا أولياء الأمور، مدى وضوح الفقرات وصحتها لغوياً، تناسق الفقرات وانسجامها بالإضافة إلى شموليتها للجوانب التي تتضمنها الخدمات والبرامج المقدمة. وقد قدم المحكمون مجموعة من الملاحظات تمت الاستجابة لها وإجراء التعديلات اللازمة من حيث صياغة وترتيب الفقرات، ومن ثم تجهيز الأداة بشكلها النهائي.

* **الاتساق الداخلي:** وللتحقق من صدق الأداة تم تطبيقها على عينة استطلاعية بلغت (٥٠) شخصاً من أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد الملتحقين في مراكز التربية الخاصة بمختلف مناطق دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية ما بين ٠,٧٠-٠,٨٦، ويوضح الجدول رقم (٢) نتائج الاتساق الداخلي.

جدول رقم (٢)

الاتساق الداخلي لمقياس مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
١	٠,٧٠❖❖	٧	٠,٧٣❖❖	١٣	٠,٧٧❖❖	١٩	٠,٨٦❖❖	٢٥	٠,٧١❖❖	٣١	٠,٧٤❖❖
٢	٠,٧٩❖❖	٨	٠,٧٠❖❖	١٤	٠,٧٦❖❖	٢٠	٠,٨٤❖❖	٢٦	٠,٧٥❖❖	٣٢	٠,٧٩❖❖
٣	٠,٨٠❖❖	٩	٠,٧٧❖❖	١٥	٠,٧٢❖❖	٢١	٠,٨٢❖❖	٢٧	٠,٧٧❖❖	٣٣	٠,٧٧❖❖
٤	٠,٧٧❖❖	١٠	٠,٧٨❖❖	١٦	٠,٧٨❖❖	٢٢	٠,٧٩❖❖	٢٨	٠,٧٨❖❖	٣٤	٠,٨٦❖❖
٥	٠,٧٤❖❖	١١	٠,٧٥❖❖	١٧	٠,٨٢❖❖	٢٣	٠,٧١❖❖	٢٩	٠,٧٤❖❖		
٦	٠,٨٤❖❖	١٢	٠,٨١❖❖	١٨	٠,٨١❖❖	٢٤	٠,٧٧❖❖	٣٠	٠,٧٣❖❖		

❖❖ دالة على مستوى ٠,٠١

يتضح من الجدول رقم (٢) أن معاملات الارتباط لفقرات المقياس مع الدرجة الكلية جاءت عالية بما يوفر للمقياس دلالات صدق بنائي داخلي مقبولة لاستخدامة في الدراسة.

ثبات الاداة: تم حساب ثبات أداة الدراسة من خلال تطبيقها على العينة الاستطلاعية التي بلغ حجمها (٥٠) من أولياء الأمور المشار إليهم أعلاه، وبلغ معامل الثبات (كرونباخ ألفا) ٠,٩٥ وهو معامل ثبات مرتفع.

تصميم الدراسة والمعالجة الاحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها إحصائياً وذلك باستخدام SPSS، حيث تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لوصف إجابات العينة. وللإجابة عن الاسئلة الفرعية للدراسة تم استخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA)

النتائج

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن مستوى الخدمات المقدمة لأطفالهم، وفيما إذا كان

مستوى الرضا يختلف ويتأثر بعدد من العوامل كالعلاقة مع الطفل ونوع الطفل ومستوى إعاقته والمستوى الاقتصادي للأسرة والمستوى التعليمي لكل من الأب والأم.

١ - للإجابة عن السؤال الرئيسي لهذه الدراسة وهو "ما مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم الملتحقين في مراكز التربية الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة؟" فقد تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوى الرضا :

جدول رقم (٣)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس مستوى رضا أولياء الأمور

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	يصغي العاملون في المركز لهمومنا وأسئلتنا وأفكارنا	١,٥٩	,٦٣٤
٢	في لقاءاتي مع العاملين في المركز (للتقييم اوالاجتماعات الدورية، إلخ) أشعر أنني عضو نشط في الفريق وأنني لست شخصاً عليه أن يصغى فقط	١,٦٥	,٦١٨
٣	على الرغم من أن معلماً واحداً فقط يتحمل المسؤولية الرئيسية لتعليم طفلي إلا أنني أشعر أننا نستفيد من خبرة الأخصائيين العاملين في المركز	١,٦٥	,٦٢٤
٤	يزودني العاملون في المركز بمعلومات واضحة ومفيدة	١,٦٢	,٥٨٦
٥	أعتقد أن برامج طفلي تشتمل على ما هو مهم فعلاً	١,٧٥	,٦٦١
٦	أن برنامج طفلي يلبي حاجاته الخاصة	١,٧٩	,٦٤٨
٧	أن المساعدة التي يحصل عليها طفلي تعتمد على حاجاته وقدراته	١,٧٤	,٦١٥
٨	أشعر بالرضا عن مستوى تطور أداء طفلي منذ التحاقه بهذا البرنامج	١,٧٣	,٦٧٩
٩	أن المساعدة التي أحصل عليها تتوافق مع أنشطة أسرتنا وحياتنا اليومية	١,٧٦	,٦٥٦
١٠	أن العاملين في المركز يتفهمون القيود التي تفرضها الحياة الأسرية على وقتي وعلى الجهد الذى أبذله لبرامج طفلي	١,٦٧	,٦١٩

تابع/ جدول رقم (٣)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس مستوى رضا أولياء الأمور

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١١	يبقيني العاملون في المركز على اطلاع بمختلف الخيارات المتاحة لخدمة طفلي	١,٧١	,٦٧٣
١٢	لقد أصبحت أكثر قدرة على العناية بطفلي	١,٦٧	,٦٠١
١٣	لقد تعلمت كيف أساعد طفلي	١,٧٠	,٥٩٨
١٤	أنني أستمتع مع طفلي أكثر من السابق	١,٦٣	,٦٤٨
١٥	أعرف ما يحتاج طفلي إلى أن يتعلمه	١,٦٩	,٦٣٤
١٦	إنني أعرف الآن كيف أن الأنشطة التقليدية/ الروتينية جزء من تعلم طفلي ونموه	١,٦٥	,٥٦٧
١٧	أشعر بثقة أكبر حول قدرتي وقدرة أسرتي على مساعدة طفلنا	١,٦٨	,٥٩٧
١٨	أنني أعي بشكل أفضل كيف أساعد طفلي على النمو	١,٧٢	,٦١٣
١٩	أن لدي صورة أكثر وضوحاً عن الحاجات الخاصة لطفلي في الوقت الحالي	١,٦٣	,٦٠٥
٢٠	أن مناقشة مواطن القوة لدى طفلي تشعرني بالرضا	١,٦٤	,٦٦١
٢١	لقد أصبحت مواطن القوة لدى طفلي تشعرني بالرضا	١,٧٥	١,٣٦
٢٢	لقد أصبحت أقدر أكثر أهمية أن يقضي طفلي وقتاً أطول مع الأطفال الذين ليس لديهم تأخر في النمو	١,٦٧	,٧٠٣
٢٣	لقد أصبحت أعي حقيقة أن طفلي يشبه الأطفال الآخرين	١,٨٥	,٧٦٣
٢٤	أنني أعرف طرقاً أكثر لتشجيع طفلي على التعاون	١,٨٧	,٧١٥
٢٥	أنني أحصل على المعلومات التي أحتاجها لتعلم كيفية التعامل مع سلوك طفلي	١,٩٢	١,٣٧
٢٦	أنني أكثر معرفة بالمؤسسات والخدمات والبرامج التي تستطيع مساعدة طفلي وأسرتي	٢,٠٧	,٧٨٣
٢٧	أنني أحصل على مساعدة العاملين في المركز عندما أرغب في ان يعمل أخصائيون آخرون معي أو مع طفلي	١,٧٦	,٦٨٤
٢٨	أنني على اتصال بمؤسسات وبرامج تستطيع مساعدة طفلي وأسرتي	٢,٠٦	,٩٠١

تابع/ جدول رقم (٣)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس مستوى رضا أولياء الأمور

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٢٩	أنني أستطيع الحصول على المعلومات المهمة بالنسبة لصحة وسعادة طفلي وأسرتي	١,٨١	,٦٩٢
٣٠	أن أفراد أسرتي أصبحوا أكثر اهتماماً بتعلم طفلي	١,٧٣	,٦٧٧
٣١	لقد حصلت على مساعدة من أولياء الأمور الآخرين	٢,٢٧	,٨٤٠
٣٢	لقد ساعدني العاملون في التعرف على أشخاص آخرين يتفهموننا ويدعموننا	٢,٠٣	,٨٦٨
٣٣	أنني أشعر بوحدة أقل كأم/أب لطفلي	٢,٠٨	,٨١٥
٣٤	أن لدى العاملين في المركز رغبة في مساعدتي ومساعدة أسرتي عندما يكون لدينا أسئلة أو صعوبات	١,٦٢	,٦٣٤

المتوسط العام

يلاحظ من الجدول رقم (٣) أن متوسطات إجابات أفراد العينة على فقرات المقياس تراوحت بين (١,٩) بانحراف معياري (,٦٣) و(٢,٢٧) بانحراف معياري (,٨٤) وهذا يعني أن مستوى رضا أولياء الأمور قد أخذ اتجاهاً إيجابياً متقارباً في معظم الفقرات مما يعني وجود رضا عام مرتفع، ومتوسط في بعض الفقرات عن الخدمات المقدمة لأطفالهم.

٢ - وللإجابة عن الأسئلة الفرعية التي انبثقت عن السؤال الرئيسي للدراسة، جاءت النتائج على النحو التالي. فيما يتعلق بالسؤال الفرعي الأول وهو "ما علاقة مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم بطبيعة العلاقة بين ولي الأمر والطفل؟" وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way - ANOVA) لمعرفة فيما إذا كانت توجد فروق دالة تعزى لطبيعة العلاقة مع الطفل، ويبين الجدول رقم (٤) نتائج هذا التحليل:

جدول رقم (٤)

تحليل التباين الأحادي لبحث الفروق في مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم تعزى لطبيعة العلاقة مع الطفل

	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	,٦٧٧	٣	,٢٢٦	١,١٥٧	,٣٢٧
داخل المجموعات	٥٧,٧٢٤	٢٩٦	,١٩٥		
المجموع	٥٨,٤٠٠	٢٩٩			

يتضح من الجدول رقم (٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد تعزى لطبيعة العلاقة مع الطفل.

٣ - للإجابة عن السؤال الفرعي الثاني وهو"ما علاقة مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم بمستوى إعاقة الطفل؟" تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way - ANOVA) لمعرفة فيما إذا كانت توجد فروق دالة تعزى لمستوى الإعاقة حيث يبين الجدول رقم (٥) نتائج هذا التحليل:

جدول رقم (٥)

تحليل التباين الأحادي لبحث الفروق في مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم تعزى لمستوى الإعاقة

	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	,١٤٠	٣	,٠٤٧	,٢٣٧	,٨٧١
داخل المجموعات	٥٨,٢٦١	٢٩٦	,١٩٧		
المجموع	٥٨,٤٠٠	٢٩٩			

يتضح من الجدول رقم (٥) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد تعزى لمستوى إعاقة الطفل، حيث تبين أن أولياء أمور الأطفال شديدي الإعاقة كانوا أكثر رضا من غيرهم.

٤ - وللإجابة عن السؤال الفرعي الثالث وهو "ما علاقة مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم بصلة القرابة بين الأبوين؟" تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way - ANOVA) لمعرفة فيما إذا كانت توجد فروق دالة تعزى لصلة القرابة بالطفل، حيث يبين الجدول رقم (٦) نتائج هذا التحليل:

جدول رقم (٦)

تحليل التباين الأحادي لبحث الفروق في مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم تعزى لصلة القرابة بين الأبوين

	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٢,٧٩٣	٣	,٩٣١	٤,٩٥٥	,٠٠٢
داخل المجموعات	٥٥,٦٠٨	٢٩٦	,١٨٨		
المجموع	٥٨,٤٠٠	٢٩٩			

يتضح من الجدول رقم (٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد تعزى لصلة القرابة بين الأبوين.

٥ - وللإجابة عن السؤال الفرعي الرابع وهو "ما علاقة مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم بنوع الطفل/الجنس" تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way - ANOVA) لمعرفة فيما اذا كانت توجد فروق دالة تعزى لنوع الطفل، حيث يبين الجدول رقم (٧) نتائج هذا التحليل:

جدول رقم (٧)

تحليل التباين الأحادي لبحث الفروق في مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم تعزى لنوع الطفل

	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	,٤٥٤	٢	,٢٢٧	١,١٦٣	,٣١٤
داخل المجموعات	٥٧,٩٤٧	٢٩٧	,١٩٥		
المجموع	٥٨,٤٠٠	٢٩٩			

يتضح من الجدول رقم (٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد تعزى لنوع / جنس الطفل.

٦ - للإجابة عن السؤال الفرعي الخامس وهو "ما علاقة مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم بالمستوى الاقتصادي للأسرة؟" تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way-ANOVA) لمعرفة فيما إذا كانت توجد فروق دالة تعزى للمستوى الاقتصادي للأسرة، حيث يبين الجدول رقم (٨) نتائج هذا التحليل:

جدول رقم (٨)

تحليل التباين الأحادي لبحث الفروق في مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم تعزى للمستوى الاقتصادي للأسرة

	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	١,٥٥٦	٤	,٣٨٩	٢,٠١٩	,٠٩٢
داخل المجموعات	٥٦,٨٤٤	٢٩٥	,١٩٣		
المجموع	٥٨,٤٠٠	٢٩٩			

يتضح من الجدول رقم (٨) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد تعزى للمستوى الاقتصادي للأسرة.

٧ - للإجابة عن السؤال الفرعي السادس وهو "ما علاقة مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم بالمستوى التعليمي لكل من الأب والأم. تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way - ANOVA) لمعرفة فيما إذا كانت توجد فروق دالة تعزى للمستوى التعليمي لكل من الأم والأب، حيث يبين الجدولان رقما (٩) و(١٠) نتائج هذا التحليل:

جدول رقم (٩)

تحليل التباين الأحادي لبحث الفروق في مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم تعزى لمستوى التعليمي للأم

	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	١,٨٤١	٥	,٣٦٨	١,٩١٣	,٠٩٢
داخل المجموعات	٥٦,٥٦٠	٢٩٤	,١٩٢		
المجموع	٥٨,٤٠٠	٢٩٩			

يتضح من الجدول رقم (٩) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد تعزى للمستوى التعليمي للأم.

جدول رقم (١٠)

تحليل التباين الأحادي لبحث الفروق في مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم تعزى للمستوى التعليمي للأب

	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٤,٠٠٩	٥	,٨٠٢	٤,٣٣٣	,٠١٢
داخل المجموعات	٥٤,٣٩٢	٢٩٤	,١٨٥		
المجموع	٥٨,٤٠٠	٢٩٩			

كما يتضح من الجدول رقم (١٠) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين مستوى رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد تعزى للمستوى التعليمي للأب.

مناقشة النتائج

كشفت نتائج الدراسة عن وجود مستوى جيد من رضا أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد عن الخدمات المقدمة لأطفالهم، هذا المستوى من الرضا وإن جاء جيداً بعموميته، إلا أنه كشف عن مستوى أقل من الرضا عند التدقيق في بعض الجوانب التي لم يعبر أولياء الأمر عن رضاهم عنها بشكل كبير كجوانب إجراءات القبول والانتظار لفترة طويلة، قلة المعلومات، قلة النشاطات والخدمات العلاجية وارتفاع التكلفة المادية. بالإضافة إلى وجود تباينات في مدى انسجام إجابات بعض أولياء الأمور على كافة فقرات الاستمارة. وقد يعزى السبب في ذلك إلى نقص المعرفة والمعلومات لدى أولياء الأمور، أو إلى عدم مشاركة أولياء الأمور في بعض النشاطات ذات العلاقة، كإعداد الخطط التعليمية واختيار البرامج المساندة والنشاطات. وفيما يلي مناقشة شاملة لنتائج الدراسة بناءً على تساؤلاتها:

فيما يتعلق بالسؤال الرئيسي ومستوى الرضا بشكل عام، فقد تبين إنخفاض متوسطات تقدير أولياء الأمور على الفقرات (٣٣، ٣٢، ٣١، ٢٨، ٢٦) وهي الفقرات الخاصة بمدى معرفة اولياء الأمور بالمؤسسات المختلفة التي تقدم خدمات متخصصة لأطفال التوحد، ومساعدة العاملين في المراكز لهم في الحصول على معلومات، ومساعدة أولياء أمور آخرين لهم، وشعورهم بالوحدة نوعاً ما. هذه النتيجة اتفقت مع نتائج دراسات منذر (٢٠٠٧) والمكتب الأمريكي لبرامج التربية الخاصة (٢٠٠٠) والعتيبي (٢٠٠٧) من حيث مستوى الرضا العام لدى أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة لأبناءهم، وقد تعزى هذه النتيجة أيضاً إلى رغبة أولياء أمور الأطفال الذين يعانون من التوحد في المحافظة على دعم ورضى هذه المؤسسات من جهة، ومن جهة أخرى تقديم الخدمات الجيدة الذي

يتفق مع المعايير العالمية للخدمات وتحرص المراكز والمؤسسات الحكومية عليها، كما قد تعكس رغبة الطرفين أولياء الأمور والعاملين في المراكز وخاصة مراكز التوحد التابعة للقطاع الخاص في اكتساب الرضى المتبادل لضمان إستمرارية الخدمات من قبل الأهل والعائد المادي الهام للمراكز. هذه النتيجة لم تتفق مع نتائج دراسات (Bitterman, Daiey, Misra, Carlson, Markowitz, 2008) التي أشارت إلى أن أقل فئة من أولياء الأمور كان لديها رضا عن الخدمات هم أولياء أمور أطفال التوحد.

أما فيما يتعلق بوجود أو عدم وجود فروق في مدى رضا أولياء الأمور نتيجة بعض العوامل، فالنتيجة التي كشفت عنها نتائج الدراسة حول عدم وجود فروق ذات دلالة تعزى للعلاقة مع الطفل - علاقة من قام بتعبئة الاستمارة -، فقد يعود السبب إلى أن غالبية الأشخاص الذين قاموا بذلك هم الآباء أو الأمهات (٩٤,٤٪) يعتقدون أنهم بنفس مستوى المسؤولية عن رعاية الطفل، كما أنه من المتوقع أن تنسجم وجهة نظر الأمهات مع الآباء لاعتبارات ثقافية خاصة بالمجتمع الإماراتي بشكل خاص وبالمجتمع العربي بشكل عام.

أما فيما يتعلق بعدم وجود فروق تعزى لنوع الطفل (ذكر، أنثى) فقد يعود السبب إلى زيادة وعي أفراد المجتمع الإماراتي واعتقادهم بأن الخدمات تظل هي الأهم من وجهة نظرهم سواء كان الطفل ذكراً أم انثى، بالإضافة إلى أن النسبة الغالبة للأطفال في عينة الدراسة كانت من الذكور بنسبة (٧٤٪) مقابل (٢٤٪) من الإناث الأمر الذي قد لا يكشف عن فروق حقيقية، وهذا التفسير يختلف مع ما تضمنته دراسة (Leiter & Krauss, 2004) من أن أولياء أمور الذكور كانوا أكثر رضاً عن الخدمات.

وفيما يتعلق بالفروق التي تعزى لصلة القرابة بين الوالدين، فالنتيجة التي كشفت عنها الدراسة وهي عدم وجود فروق في مستوى الرضا تعتبر من النتائج المنطقية، فنسبة أولياء الأمور من غير الذين تربطهم علاقة قرابة كانت (٤٧,٣٪) مما يعني عدم تأثير الاعتقادات السائدة حول تأثير عوامل الوراثة

وزواج الأقارب مما يعني قناعة كلا الزوجين بقضاء الله وقدره وأن حدوث الإعاقة لدى طفلهم لا يتحمله أحد الزوجين، بالإضافة إلى عدم وجود دراسات تضمنت وجود تأثير لهذا العامل على مستوى الرضا عن الخدمات، وقد يعزى ذلك أيضاً إلى مجموعة العوامل الثقافية والاجتماعية للبيئة الإماراتية.

أما فيما يتعلق بمستوى الإعاقة، فالنتيجة التي كشفت عنها الدراسة وهي وجود فروق ذات دلالة في مستوى رضا أولياء الأمور تعتبر أيضاً منطقية، فنسبة الأطفال من الإعاقة البسيطة كانت (٣٥,٧٪) مما يعني أن أولياء أمور هؤلاء الأطفال ما زالوا غير متأكدين من أن أطفالهم معاقين وبالتالي لن ينظروا للبرامج على أنها مناسبة لظنهم أن أطفالهم لديهم قدرات أعلى وأنهم كالأطفال الآخرين، وأما من كانت إعاقتهم متوسطة فكانت (٤٣,٧٪) وإذا ما جمعنا الفئتين معا تصبح النسبة (٧٩,٤٪) وبالتالي يظل اعتقاد غالبية الأسر أن أطفالهم لا يختلفون كثيراً عن العاديين ومن ثم لن تنال البرامج المقدمة لأطفالهم الرضا المتوقع، أما من كانت إعاقتهم شديدة فقد شكلوا ما نسبته (١٩٪) وهذا قد يفسر رضاهم أكثر من غيرهم بسبب عدم وجود بدائل أخرى أمامهم. هذه النتيجة جاءت مخالفة لنتيجة دراسة (Westling, 1997) التي أكدت أن مستوى الرضا عن الخدمات يقل مع زيادة درجة الإعاقة.

وفيما يتعلق بتأثير المستوى الاقتصادي للأسرة على مستوى الرضا، فإن عدم وجود فروق ذات دلالة في مستوى الرضا قد يكون مرده إلى أن المراكز الحكومية بدولة الإمارات تقدم خدماتها مجاناً، كما أن معظم أسر الأطفال المعاقين تتقاضى دعماً مادياً من الحكومة الاتحادية أو الحكومات المحلية أو يتم تغطية تكاليف الرعاية من قبل عدد من المؤسسات والجهات المعنية بالخدمات الاجتماعية وبخاصة رعاية المعاقين، وبالتالي قد لا تشكل تكاليف رعاية الأطفال المعاقين عبئاً اقتصادياً على الأسر الإماراتية، في حين تتكبد الأسر الوافدة قيمة هذه التكاليف، ولكن من الممكن أن المستوى الجيد للكثير من هذه الأسر قد أثر على النتيجة. بالإضافة إلى ذلك فإن اعتقاد معظم هذه الأسر بمسؤوليتها تجاه طفلها، والتزامها بالعادات والتقاليد كجزء من الاعتقادات

الدينية والثقافية. أيضاً من أسباب هذه النتيجة وكما يلاحظ من الجدول رقم (١) الذي يبين مستويات دخل الأسر التي شاركت في الدراسة حيث إنه أكثر من (٩٠٪) من هذه الأسر زاد دخلها عن ١٠٠٠٠ درهم شهرياً مما يعزز هذه النتيجة والمتمثلة في عدم وجود فروق تعزى للمستوى الاقتصادي.

أما فيما يتعلق بالمستوى التعليمي لكل من الأب والأم، فلم تكشف النتائج عن وجود فروق تعزى لاختلاف المستوى التعليمي لأولياء الأمور،حيث كانت نسبة من كانوا من ذوي المؤهلات الجامعية والعليا أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة، مما يعني أن تقييمهم وتقديرهم للخدمات التي تقدمها المراكز ينسجم مع معرفتهم بصعوبة الإعاقة التي يعاني منها أطفالهم، وقد يعود ذلك أيضاً إلى عدم معرفة أولياء الأمور لطبيعة الخدمات والبرامج المقدمة لأبنائهم واعتقادهم أن مجرد وجودهم في المراكز يعتبر بحد ذاته كافياً، مما يقلل العبء النفسي ويجعلهم يقبلون بالخدمات المقدمة. هذه النتيجة جاءت غير متفقة مع نتيجة الدراسة التي أجرتها وكالة تكساس التعليمية (Texas Education Agency, 2004) التي أشارت إلى أن مستوى رضا أولياء الأمور الأكثر تعليماً كان أقل من غيرهم، وكذلك لم تتفق مع نتيجة دراسة (Freeman, Alkin & Kasar, 1999)، التي بينت أن أولياء الأمور الذين يقل تعليمهم عن البكالوريوس كانوا أكثر رضا ممن يحملون شهادات عليا، وكذلك مع نتيجة دراسة العتيبي (٢٠٠٧) التي أظهرت وجود اختلافات تعزى للمستوى التعليمي، فكلما كان المستوى التعليمي أعلى كان الرضا الأسري أقل.

التوصيات

على ضوء نتائج هذه الدراسة، فإن الدراسة توصي بما يلي:

١ - إجراء مزيد من الدراسات حول عوامل أخرى مثل مكان تلقي الخدمة، عمر الطفل وقت تشخيص الإعاقة، الجهة التي قامت بالتشخيص وغيرها من العوامل التي يعتقد الباحثون بأهميتها في مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات.

٢ - تطوير برامج توعية خاصة بتعريف أولياء الأمور بطبيعة البرامج المقدمة للأطفال الذين يعانون من التوحد.

٣ - العمل على تفعيل القوانين والتشريعات الخاصة بمشاركة أسر الأطفال المعاقين في تخطيط وإعداد البرامج والنشاطات المختلفة التي تناسب احتياجات أطفالهم واحتياجاتهم الأسرية.

٤ - زيادة اهتمام العاملين في مراكز الرعاية بأهمية العمل مع أسر الأطفال وتزويدهم بالمهارات اللازمة لبناء الشراكة مع الأسر.

Parent's Satisfaction with Services Offered to their Children with Autism in UAE

Dr. Ghanem J. Al-Bustami
College of Art & Sciences
Abu Dhabi University
U.A.E

Dr. Mohammad A. Fteiha
College of Art & Sciences
Abu Dhabi University
U.A.E

Dr. Ibrahim A.Al-Qaryouti
College of Education- Sultan Qaboos University
Saltanat Of Oman

Abstract

The purpose of this study was is to identify the impact of some of the social and parental factors such as relationship between the parents, parents' relationship to the child, the child's gender, the economic level of the family and the educational level of both father and mother and the child's disability level on parents' satisfaction of children with autism in the United Arab Emirates. To achieve this purpose, the researchers used a parent's satisfaction questionnaire. The questionnaire was distributed to 300 parents of children with autism receiving services in the public and private centers in the UAE. ANOVA test was used through SPSS program to analyze the collected data.

The results have indicated that there were no statistically significant differences between the level of parents' satisfaction with the services provided to their children due to the nature of the relationship with the child, or due to the kinship between parents, or due to the child's gender, or due to the economic level of the family, or due to the level of education of both father and mother. On the other hand the results indicated that there were statistically significant differences between parents' satisfaction level with the services provided to their children due to child's disability level. Based on the results, recommendations were cited.

المراجع

١ - أسعد، محمد ورسلان، إسماعيل (١٩٨٤). الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية. مركز البحوث والتنمية. كلية الاقتصاد والإدارة. جامعة الملك عبد العزيز.

٢ - حنفي، علين (٢٠٠٧). **العمل مع أسر ذوي الاحتياجات الخاصة. دليل المعلمين والوالدين.** القاهرة: العلم والايمان للنشر والتوزيع.

٣ - الخطيب، جمال (٢٠٠٩). **استراتيجيات ارشاد وتدريب ودعم أسر الأطفال المعوقين**، الطبعة الأولى. عمان، الأردن، دار وائل للنشر والوزيع.

٤ - الخطيب، جمال والحديدي، منى والسرطاوي، عبد العزيز (٢٠٠٢). **إرشاد أسر ذوي الحاجات الخاصة: قراءات حديثة**، الطبعة الثانية. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

٥ - الروسان، فاروق (٢٠٠١). **سيكولوجية الأطفال غير العاديين**، الطبعة الخامسة. عمان، الأردن، دار الفكر للطباعة والنشر.

٦ - الزريقات، إبراهيم (٢٠١٠). **التوحد: السلوك والتشخيص والعلاج.** عمان: دار وائل للطباعة والنشر.

٧ - الشمري، طارش (٢٠٠٠). أطفال التوحد التدخل ومعوقات نجاح برامج خدماتهم. ندوة الإعاقة النمائية قضاياها العلمية ومشكلاتها. جامعة الخليج العربي بالتعاون مع مؤسسة سلطان بن عبدالعزيز آل سعود الخيرية، البحرين.

٨ - العتيبي، بندر (٢٠٠٧). الرضا الأسري عن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في برامج ومعاهد التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية. متوفر في: http://www.gulfkids.com/reda_assary.pdf

٩ - العديلي، ناصر (١٩٨١). دراسة ميدانية لاتجاهات مواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير، معهد الإدارة العامة، إدارة البحوث، الرياض.

١٠- فتيحه، محمد (٢٠١٠). أثر برنامج تدريبي قائم على استخدام التكنولوجيا المساندة في تحسين مهارات التواصل لدى الأطفال التوحديين. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.

١١- القريوتي، إبراهيم وعبابنه، عماد (٢٠٠٦). تطوير مقياس عربي متعدد الأبعاد للكشف عن التوحد. **المجلة الأردنية في العلوم التربوية**، جامعة اليرموك، ٢(٢)، ٧٣-٨٥.

١٢- منذر، وسام (٢٠٠٧). مدى رضا أولياء الامور عن الخدمات المقدمة لأطفالهم التوحديين في سوريا. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية. عمان، الأردن.

١٣- نصر، سهى (٢٠٠٢). **الاتصال اللغوي للطفل التوحدي**. عمان، الأردن: دار الفكر.

١٤- وزارة الشؤون الاجتماعية الإماراتية (٢٠١٢). إحصائية المعاقين ٢٠١٢-٢٠١٣ متوفر في http://www.msa.gov.ae/MSA/AR/Pages/OData.aspx?eqs=PH0g9f/rMybQwLyFXDtHKw

15 - American Psychiatric Association (2013). Autism Fact Sheet. (on-line) Available. http://www.dsm5.org/Documents/Autism%20Spectrum%20-Disorder%20Fact%20Sheet.pdf

16 - Armstrong, G.; Gones, G.; Race, D. & Ruddock, J. (1980). Mentally handicapped under five: Leeds and Sheffield Services as Seen. University of Sheffield Evaluation Research Group.

17 - Autism Society of America (2014). About Autism. (on-line) Available: http://www.autism-society.org/about-autism/

18 - Autism Speaks (2013). DSM-5 Diagnostic Criteria (on-line) Available: http://www.autismspeaks.org/what-autism/diagnosis/dsm-5-diagnostic-criteria

19 - Bellini, S. & Pratt, C. (1998). Promoting the Educational Success of Students with Autism: the role of the parent-staff relationship. (on-line) Available: http://www.iidc.indiana.edu/?pageId=439

20 - Bellini, S. & Pratt, C. (1998). Promoting the Educational Success of Students with Autism: the role of the parent-staff relationship. (on-line) Available: http://www.iidc.indiana.edu/?pageId=439

21 - Bitterman, Amy; Daley, Tamara; Misra, Sunil; Carlson, Elaine; Markowitz, Joy (2008). A National Sample of Pre-schoolers with Autism Spectrum Disorders: Special Education Services and Parent Satisfaction, 38. **Journal of Autism & Developmental Disorders**. 1509, 1515 (on-line) Available http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?-sid=2f0d2f3d-e117-48ad-9b4f-ae2c53bd6b2c%40sessionmgr4004&-vid=5&hid=4104

22 - Freeman, Stephanny F. N.; Alkin, Marvin C. & Kasari, Connie L. (1999). Satisfaction and Desire for Change in Educational Placement for Children with Down syndrome: Perceptions of Parents. **Remedial and Special Education**, 20 (3):143-51 May-Jun (on-line) Available http://eric.ed.gov/?id=EJ587721

23 - Fteiha, M. (2013). Autism: The latest changes in DSM 5, 12: 46-49. Dubai: My World.

24 - Hallahan, D.; Kauffman, J. & Pullen, P. (2009). **Exceptional Learners: An Introduction to Special Education**, 11th Ed. Pearson Education, Inc.

25 - Heflin, L. Juaune and Alaimo, Donna, F. (2007). **Student with Autism Spectrum Disorders: Effective Instructional Practices**. New Jersey: Pearson Education, Inc.

26 - Heward, William, L. (2013). **Exceptional Children: An Introduction to Special Education**, 10th Edition. Pearson.

27 - Leiter, V., & Krauss, M.W. (2004). Claims, Barriers, and Satisfaction: Parents' Requests for Additional Special Education Services. **Journal of Disability Policy Studies**, Winter, 15, 135-146, (on-line) Available: http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=444caae9-6574-416e-99b6-6f84c343f8de%40sessionmgr4001&vid=5&hid=4107

28 - National Autistic Society (2014). Autism and Asperger Syndrome: An Introduction. (on-line) Available: http://www.autism.org.uk/about-autism/autism-and-asperger-syndrome-an-introduction.aspx

29 - Neitzel, C.; & Stright, A. Dopkins (2004). Parenting behaviours during

child problem solving: The roles of child temperament, mother education and personality, and the problem-solving context. **International Journal of Behavioural Development**, 28(2), 166-179.

30 - Park, Hyejin (2014). Parent satisfaction with school services for children with autism spectrum disorders: the meaning of satisfaction (on-line) Available https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/46732

31 - Renty, J., & Roeyers, H. (2006). Satisfaction with formal support and education for children with autism spectrum disorder: The voices of the parents. **Child-Care, Health, and Development**, 32(3), 371-385. doi: 10.1111/j.1365-2214.2006.00584.x

32 - Roll-Pettersson, Lisa (2004). Perceptions of school: parents of children enrolled and not enrolled in the Swedish special education programme-a longitudinal approach." **European Journal of Special Needs Education** 19(3), 3331-349. http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?vid=4&sid=8ddcd4ad-ad51-42c3-aced-f939eba184b4%40sessionmgr110&hid=117&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=eric&AN=EJ681573

33 - Texas Education Agency (2004). Special education: Provision of related services for students with disabilities. Retrieved April 23,(on-line) Available: http://www.tea.state.tx.us/special.ed/

34 - US. Department of Education, Office of Special Education and rehabilitation Services (2002). A new era: Revitalizing special education for children and their families. Washington, DC: US. Department of Education Publication Centre.

35 - Westling, D. L. (1997). What parents of young children with mental disabilities want: The views of one community. Focus on Autism and Other Developmental Disabilities, 12(2), 67-78. (on-line) Available http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=444caae9-6574-416e-99b6-6f84c343f8de%40sessionmgr4001&vid=6&hid=4107

36 - World Health Organization (2014). International Classification Diseases-10. (on-line) Available. http://apps.who.int/classifications/icd10/browse/2010/en#/F84.0