

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 إبريل 2013 م  
23 جماد الأول 1434



التدخل المبكر  
استثمار للمستقبل



الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

## ادارة الجودة الشاملة واثرها في تحقيق الرضا الاسرى تجربة مركز التشخيص والتدخل المبكر في المنطقة الشرقية Total Quality Management influence in families' stratification Diagnostic and Early Intervention Center experience in Eastern Area – Kingdom of Saudi Arabia

سلوى محمد سعيد عسيري  
مديرة مركز التشخيص والتدخل المبكر بالمنطقة الشرقية.  
المملكة العربية السعودية

---

دراسة مقدمة إلى الملتقى الثالث عشر - الجمعية الخليجية للإعاقة  
تحت شعار (التدخل المبكر - استثمار للمستقبل)  
خلال الفترة من 2-4 إبريل 2013م الموافق 21-22 جماد الأول 1434هـ  
المنامة - مملكة البحرين

---

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

### الملخص

يعنى مركز التشخيص والتدخل المبكر في المنطقة الشرقية – السعودية: بتشخيص الحالات التي يتم إحالتها له لتحديد المكان التربوي المناسب لها، ويقدم خدمات التدخل المبكر لمن هن دون 6 سنوات والخدمات الاستشارية. يتميز المركز بوجود كوادر مؤهلة ذات خبرات مميزة في مجال التربية الخاصة.

يتضمن المركز خمس وحدات، هي: وحدة السمع، ووحدة القياس والتشخيص النفسي، ووحدة صعوبات التعلم، ووحدة التدريب، ووحدة الخدمات الاستشارية. تنبع أهمية التدخل المبكر من أهمية المراحل العمرية الأولى للطفل حيث تكون اللبنة الأولى في تشكل بناء الطفل. وبينت دراسات (لوثر هامر) التي أجريت على الأطفال المعوقين في سنوات حياتهم المبكرة إن للبرامج التدخل المبكر فاعلية كبرى في إصلاح الانحرافات الإنمائية لديهم، كونهم في مراحل العمر الأولى لنموهم. أن تطبيق مختلف البرامج العلاجية وربطها بالبرنامج التربوي فور حصول الإصابة بالإعاقة يعطى نتائج باهرة، وهذا يؤكد أهمية توفير برامج تربوية مخصصة للأطفال قبل وصولهم إلي مرحلة التعليم الابتدائي.

حصل المركز وبجهد ذاتي منه وبمشاركة المجتمع بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظومة عملياته، بهدف تحقيق جودة مميزة في خدماته. انعكس حصول المركز على شهادة إدارة الجودة الشاملة (ISO 9001: 2008) سنة 2012 على تحسين نوعية الخدمات المقدمة للحالات الملتحقة بالمركز. من خلال عمل الباحثة مديرة لمركز التشخيص والتدخل المبكر، استشعرت أهمية الرضا الاسري كمحرك ودافع وحافز ملموس للقصد المركز لاستشارة وتلقى الخدمة، واللاحق ذويهم بالمركز والاستمرار في تلقي الرعاية، لذا هدفت الدراسة الحالية الى قياس الرضا الاسري لذوي الحالات المترددة والمتحقة بالمركز عن جودة الخدمات المقدمة والاجراءات الإدارية المتبعة فيه. ذلك من خلال استقصاء رضاهم عن: اجراءات الاستقبال المتبعة في المركز وموظفات الاستقبال، واجراءات تشخيص الحالة والارشاد المقدمة لام، والاجراءات الإدارية المتبعة وتعامل الإدارة مع الام والحالة. كما هدفت الدراسة الى استقصاء اثر بعض المتغيرات على الرضا الاسري، وهي: الجهة المحولة، والهدف من زيارة، وتشخيص الحالة، والمستوى التعليمي للاب، والمستوى التعليمي للام، وعمر الحالة.

قامت الباحثة بأعداد ادراه الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها. تأكدت الباحثة من صدقها من خلال تحكيمها والتأكد من انها تقيس ما هدفت له، حيث عرضتها على 5 مختصين مهنيين و10 اكااديميين مختصين بالتربية الخاصة والاعاقة وعلم النفس والإدارة. وعدلت الاستبانة وفقا للملاحظات المحكمين وادركها لأدراه الدراسة. بينما اجرت الباحثة اختبار كرو نباخ الفا cronbach's alpha للتأكد من الثبات اداة الدراسة، حيث كان 0.87. طبقت الباحثة الدراسة على عينة عشوائية من مراجعات المركز ذوي الحالات المترددة والمتحقة قوامها 60 ام، تبعا للربغتهن الذاتية والحرية التامة في الاستجابة للفقرات ادارة الدراسة. استعادة منها الباحثة 54 استبانة، ونسبة بلغت 90%، واستثنيت منها اربعة استبانات لعدم اكتمالها، بذلك تكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 50 استبانة، ونسبة 83.3%. توصلت الدراسة الى جملة من النتائج وتوردها الباحثة على النحو التالي: اشارت عينة الدراسة الى رضا مرتفع عن اجراءات استقبال الحالة وموظفات الاستقبال بدرجة بلغت

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

92%، ورضا مرتفع عن اجراءات تشخيص الحالة والارشاد من قبل الاخصائيات بدرجة بلغت 94%، ورضا شبة تام عن الاجراءات الإدارية المتبعة في المركز وتعامل الإدارة بدرجة 97.5%. وجدت الباحثة فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى  $(0.05 \geq \alpha)$  تعزى للمستوى التعليمي للاب او الام في درجة الرضا الاسرى، وللصالح المتعلمين ذوي التعليم فوق الثانوي، ولم تجد الباحثة فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى  $(0.05 \geq \alpha)$  لكل من متغيرات الدراسة الاخرى. وبناء على نتائج الدراسة، فان الباحثة توصي بأهمية تطبيق ادراء الجودة الشاملة في مراكز التدخل والتشخيص المبكر، وايلاء الحالات وذويهم كامل الاهتمام، لما ينعكس بشكل مباشر من خلال الالتزام الاسري بمتابعة الحالات في المركز والمشاركة الاسرية الفاعلة في تحقيق نتائج ذات اثر ملموس على تحسن الحالات الملتحقة والمتردة على المركز.

### المقدمة

توفير الخدمات العامة للذوي الاحتياجات الخاصة بدرجة مناسبة تتوافق مع توقعات اسرهم او بدرجة اعلى منها، لهو برنامج عمل لامتناهي بالنسبة للإدارات تلك المراكز. من المؤكد أن الخدمات الجيدة التي تقدمها تلك المراكز لها تأثير كبير على التنمية الاقتصادية وتقييمها امام اسر تلك الفئة بشكل خاص والمجتمع بشكل عام. تحقيق رضا العملاء لم يكن أبدا يوما ما مسألة بسيطة او سهلة التحقيق، بالرغم من ذلك فإن نظام ادارة الجودة ليس حلا سحريا، نظام ادارة الجودة تطور تدريجيا في مجال الخدمات العامة الا ان الشكاوي عليه ما زالت قائمة (Said et al., 2009). وبالتالي فان مسالة دراسة فعالية تطبيق نظام ادارة الجودة في الخدمات العامة بشكل عام والمراكز التي تقدمها خدماتها للذوي الاحتياجات الخاصة مسالة ينبغي الاهتمام بها بشكل مستمر. إن الجهود للكشف عن سبب التضارب بين تنفيذ نظام ادارة الجودة ونظام جودة الخدمات للدوائر العامة بشكل عام ومراكز خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، الذي لا يشجع على تطبيقه، يتطلب اهتماما فاعلا وجديا من قبل الباحثين.

وفقا للدراسات المنشورة؛ لم تحقق جميع المنظمات التي تتبنى نظام ادارة الجودة النجاح المطلوب (Terziovski, 2006). وبالتالي اتجه العديد من الباحثين بدراسة مميزات المختلفة للتطبيقات الناجحة والغير ناجحة لنظام ادارة الجودة. ومما كشفت عنه هذه الدراسات هو ان المنظمات الغير ناجحة المطبقة للنظام ادراء الجودة هي الانظمة المقلدة له (Aspinwall, 2000 & Yusof)، ومن يطبقونه بحدوده الادنى (Prajogo & Brown, 2006)، ومن لا يعرفون كيفية استخدامه وتطبيقه (Lee et al., 2009). يرى (Awan et al., 2008) أن نظام ادارة الجودة هو نهج يتبع خطوة بخطوة ويتكون من العوامل ذات الاهمية القصوى المؤثرة التي يجب أن تنفذ بالالتزام الكامل من قبل المدراء (Siddiqui & Rahman, 2007). هناك منظمات قامت بإضافة نظام ادارة الجودة حديثا إلى نظامها أو تم حديثا منحهم شهادة الايزو (ISO 9000)، والاعل قاموا بتبني فلسفة نظام ادارة الجودة بشكل كامل (Terziovski & Power, 2007) تبني الفكرة بان جميع المنظمات تتبع هذا الاتجاه بشكل سوء فهم بما ان اعتماد البدء بتقديم نظام ادارة الجودة من قبل الجهات المانحة للشهادة ادارة الجودة (ISO 9000) هو مجرد نقطة بداية فقط، بالرغم من ان نوعية تنفيذ نظام ادارة الجودة مسألة لديها تأثير على نجاح نظام ادارة الجودة. نظرا لقلّة الدراسات التي بحثت مسألة اثار الأداء المختلفة التي قد تكون موجودة لمستويات

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

مختلفة من نوعية تنفيذ نظام ادارة الجودة، فإن هذه الدراسة تهدف إلى توسيع حدود المعرفة من خلال تسليط الضوء على هذه المشكلة وإعطائها الاهتمام اللازم. كما وتتبنى هذه الدراسة مبدا وجود اختلاف في مستويات رضا العملاء لمستويات مختلفة من نوعية تنفيذ نظام ادارة الجودة. نظرا لكون الهدف الاساسي من تطبيق نظام ادارة الجودة هو تحسين رضا العملاء، فمن المفروض ان تكون العلاقة بين الطرفين إيجابية. تزيد التذمر من جودة الخدمات العامة الواردة من العملاء يبقى سؤالاً جديراً بالبحث، وعدم اهتمام الباحثون بهذه المسألة يؤدي بالعملاء الى انتقاد نظام ادارة الجودة في الخدمات العامة في مراكز التي تقدم خدماتها للذوي الاحتياجات الخاصة، بما في ذلك السلطات المحلية بوصفها على انها غير فعالة او ناجحة. إن ترك هذه المسألة دون البحث بالتغرات المحتملة الوقوع بها، قد يدعو معارضي نظام ادارة الجودة للتساؤل بشأن إمكانية تحويل فلسفته من بيئة التصنيع ونقلها إلى بيئة الخدمات العامة. وهذا النقد يتناقض ورأي مؤيدو نظام ادارة الجودة، حيث يرون أن نظام ادارة الجودة عبارة عن استراتيجيات عامة تنطبق على جميع أنواع الصناعات (Sosa, 2003).

### مشكلة البحث:

من خلال عمل الباحثة مديرة لمركز التشخيص والتدخل المبكر، استشعرت أهمية الرضا الاسري كمحرك ودافع وحافز ملموس للقصود المركز لاستشارة وتلقى الخدمة، وللحاق ذويهم بالمركز والاستمرار في تلقي الرعاية، لذا هدفت الدراسة الحالية الى قياس الرضا الاسري للذوي الحالات المترددة والمتنحقة بالمركز عن جودة الخدمات المقدمة والاجراءات الإدارية المتبعة فيه. ذلك من خلال استقصاء رضاهم عن: اجراءات الاستقبال المتبعة في المركز وموظفات الاستقبال، واجراءات تشخيص الحالة والارشاد المقدمة لام، والاجراءات الإدارية المتبعة وتعامل الإدارة مع الام والحالة. كما هدفت الدراسة الى استقصاء اثر بعض المتغيرات على الرضا الاسري، وهي: الجهة المحولة، والهدف من زيارة، وتشخيص الحالة، والمستوى التعليمي للاب، والمستوى التعليمي للام، وعمر الحالة.

### اسئلة الدراسة:

السؤال الاول: ما مدى رضا المراجعات المرافقات للحالة للمركز التشخيص المبكر بشكل عام؟  
السؤال الثاني: ما مدى رضا المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر عن اداء موظفات الاستقبال؟

السؤال الثالث: ما مدى الرضا المراجعات المرافقات للحالة عن اداء الاخصائيات في مركز التشخيص المبكر؟

السؤال الرابع: ما مدى رضا المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر عن الادارة؟  
فرضيات الدراسة:

تهدف الدراسة الى اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الاولى: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين استجابات المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف الجهة المحولة للحالة.

الفرضية الثانية: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين استجابات المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف الهدف من زيارة.

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

الفرضية الثالثة: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  بين استجابات المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف تشخيص الحالة.  
الفرضية الرابعة: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  بين استجابات المراجعات المرافقات الحالى لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف المستوى التعليمي لآب.  
الفرضية الخامسة: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  بين استجابات المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف المستوى التعليمي لآم.  
الفرضية السادسة: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  بين استجابات المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف عمر الحالة.

### مصطلحات الدراسة

رضا العملاء: مقياس يوضح الى أي مدى تلبى خدمات المنظمة او تتجاوز توقعات العملاء.  
وتقصد بها الباحثة في دراستها الحالية: مدى رضا العملاء عن ابعاد جودة الخدمة والتمثلة في مدى الرضا عن موظفات الاستقبال، والاختصاصيات، والادارة في مركز التشخيص والتدخل المبكر، والرضا العام عن المركز. وتحدد اجرائيا بالدراسة من خلال المتوسط الحسابي لاستجابات المراجعات المرافقات للحالة عن فقرات الاستبانة.

الرضا العام عن العام: تقصد به الباحثة مدى الرضا الحسن الذي يظهره المراجعات المرافقات للحالة من الاستجابة الايجابية لكامل فقرات الاستبانة وللجميع مجالاتها.  
مدى الرضا عن موظفات الاستقبال: تقصد به الباحثة مدى الرضا الحسن الذي يظهره المراجعات المرافقات للحالة، وتحدد اجرائيا بالوسط الحسابي لفقرات مجال موظفات الاستقبال في الاستبانة، وهي الفقرات من 1-9.

مدى الرضا عن الاختصاصيات: تقصد به الباحثة مدى الرضا الحسن الذي يظهره المرافقات للحالة، وتحدد اجرائيا بالوسط الحسابي لاستجاباتهن على فقرات مجال الاختصاصيات، وهي الفقرات من 10-19.

مدى الرضا عن الإدارة: تقصد به الباحثة مدى الرضا الحسن الذي يظهره المرافقات للحالة، وتحدد اجرائيا بالوسط الحسابي لاستجاباتهن على فقرات مجال الادارة، وهي الفقرات من 20-29.  
موظفات الاستقبال: وتقصد به الباحثة العاملات في مركز التشخيص والتدخل المبكر ويناط بهن المهمات التالي: ترتيب مواعيد الحالات المتقدمة للقياس والتشخيص بأرقام الهواتف لهم سواء كان ذلك عن طريق الهاتف أو بالحضور للمركز، وتزويد أولياء الأمور بشروط القبول والأوراق المطلوبة، وتسجيل الحالات في سجل المواعيد وفقاً للجدول المحدد يومياً لكل فريق عمل، والتنسيق المسبق لمواعيد الفحص بحيث يتم تذكير أولياء الأمور بتواريخ مواعيد الفحص قبل حلولها بيوم أو يومين وفي حال اعتذارهم عن الحضور يتم تنسيق مع ولي أمر آخر لشغل هذا الموعد، وتأجيل بعض الحالات في حال غياب أحد أعضاء فريق العمل بوقت كافي قبل حضور الأهل.

الاخصائيات: وتقصد به الباحثة العاملات في المركز ومحددات وفقاً للوصف الوظيفي بلقب اخصائيات، وهن: الاخصائية النفسية، والاخصائية الاجتماعية، واخصائية التواصل، واخصائية النطق والسمع، واخصائية العلاج الطبيعي، ويناط بهن مهام تتسجم مع الوصف الوظيفي لكل منهن. الادارة: وتقصد بها الباحثة العاملات في مركز التشخيص والتدخل المبكر، وهن: مديرة المركز،



# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جماد الأول 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

والوكيلة، وموظفات التنسيق، موظفات التحويل والتوجيه، ويناط بكل منهن مهام تتسجم مع الوظيفي لكل منهن.

مركز التشخيص والتدخل المبكر: يعنى بتشخيص الحالات التي تم إحالتها له لتحديد المكان التربوي المناسب لها، ويقدم خدمات التدخل المبكر لمن هن دون 6 سنوات والخدمات الاستشارية، ويقع في المنطقة الشرقية - المملكة العربية السعودية، ويتبع اداريا الى ادارة التربية الخاصة- البنات، والتي تتبع هي الى إدارة التعليم بالمنطقة الشرقية.

نظام الجودة: جودة كل عناصر التنظيم والانتاج وكل ما يتعلق بالمشروعات، بما يحقق رضا افراد المؤسسة والمجتمع، هي تعني تنفيذ العمل المطلوب على الوجه الصحيح وفي الوقت الصحيح ومن اول مرة سعيا للتحقيق احتياجات العملاء ... أي ان رائي العميل (المستفيد هو من اهم العوامل المؤثرة على جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الرعاية الاجتماعية (عبد اللطيف، 2007). وتتباه الباحثة هذا التعريف كتعريف اجرائي لدراساتها. يتخلص نظام الجودة في مركز التشخيص والتدخل المبكر بإجراءات نظام الجودة المتضمنة في نظام الجودة (ISO 9000) والتي طبقتها المركز وتكللت بحصوله على شهادة الجودة (ISO 9001: 2008) سنة 2012. اهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى استقصاء الاهداف التالية:

- مدى رضا العملاء على المركز بشكل عام.
- مدى رضا العملاء على اداء موظفات الاستقبال.
- مدى رضا العملاء على اداء الاخصائيات.
- مدى رضا العملاء على اداء الادارة.
- مدى تأثير المتغيرات الشخصية للعملاء على رضاهن على الرضا العام على المركز.

## الاطار النظري والدراسات السابقة

درست العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء بشكل واسع (Fryer et al., 2007; Sit et al., 2009; Terziovski, 2006). اشارت نتائج تلك الدارسة الى ملائمة اختيار رضا العملاء كمعيار متغير للتأكد من حسن تطبيق ادارة الجودة الشاملة. فقد خلصت الدراسات بان العلاقة بينهما: أي؛ نظام ادارة الجودة الشاملة يشكل مؤشرا كبيرا عن رضا العملاء (Siddiqui & Rahman, 2007; Terziovski, 2006). اشارت العديد من الدراسات الى ان ادارة الجودة؛ استراتيجية فعالة لتحقيق رضا العملاء (Siddiqui & Rahman, 2007). يلخص جدول 1 بعض الدراسات السابقة التي أفادت بنتائج هامة بخصوص العلاقة بين العوامل الحاسمة لإدارة الجودة ورضا العملاء. درس (Sit et al., 2009) من كل عامل هام على حدى عند اختبار العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء. اتفق العلماء على أن العوامل الحاسمة لنظام ادارة الجودة من العوامل المميزة التي تترابط مع بعضها البعض (Sousa, 2003)، وبالتالي يمكن دراستها بشكل مستقل ويتم تقديم النقاش حول كيفية مساهمة كل من هذه العوامل بشكل كبير في رضا العملاء كما هو موضح في جدول 1. تم عرض هذه العوامل الخمسة في المؤلفات على انها ذات أهمية وصلة في نجاح نظام ادارة الجودة (Awan et al., 2008).

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
4-2 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

جدول 1: العلاقة بين العوامل الحاسمة لنظام إدارة الجودة و رضا العملاء

الدراسات	العوامل التي استقصتها
& Nilsson et al., (2001); Siddiqui (2007); Sit et al., (2009) Rahman	التركيز على العملاء
(2003); Maged Curry & Maged (2008)	تحديد المعايير
Pangarkar Wirtz, Heracleous, & (2008)	تطوير قدرات الموظفين
Fryer et al., (2007)	التطوير المستمر
(2003); Sit et al., Bandyopadhyay (2009)	نظام معلومات الجودة

يشير جدول 1 الى ان التركيز على العملاء من العوامل الحاسمة لإدارة الجودة، فالتعريف المطروح من قبل الباحثون والهيئات المانحة لجوائز الجودة يربطه بوضوح مع متطلبات العملاء (Ortner, 2000). ان عدم تلبية هذه المتطلبات هي المعيار المعتمد عموما كإثبات على فشل نظام ادارة الجودة في المنظمات. تُلزم المنظمات التي تنفذ التركيز على العملاء بإيلاء اهتمام دقيق لجميع الأنشطة ذات الصلة التي يمكن أن تُحسن رضا العملاء، وإضافة الى عوامل أخرى؛ فمن المهم إقامة علاقات متينة مع العملاء من خلال مشاركتهم في خططها، وانشطتها، وخدماتها، وبذلك يتم جمع معلومات احتياجات العملاء عن طريق التفاعل المباشر معهم، وتطوير البنية التحتية داخل المنظمة لنشر المعلومات عن العملاء (Sousa, 2003). وقامت الدراسات السابقة (Nilsson et al., 2001; Siddiqui & Rahman, 2007) بتوثيق ممارسات التركيز على العملاء حيث تكون مؤشرا كبيرا على رضا العملاء.

لفهم التغييرات في متطلبات العملاء، تنصح المنظمة بتقييم ما يحدث من حولها، فالتأكد من أن المنظمة لا تتخلف عن منافسيها يجب مقارنتها بهم وهذا ما يعرف بتحديد المعايير ويشمل المؤشر عن العمليات، ومعايير المنتجات، ومعايير استراتيجيات الإدارة (Carpinetti & Melo, 2002). من خلال هذا التقييم، تحاول المنظمة البحث عن أفضل الممارسات، كما وان التقييم بين الدوائر ضمن المنظمة نفسها خيارا متاحا يعرف بالقياس الداخلي (Camp, 1989). إضافة الى ممارسة تحديد المعايير، يؤثر العاملون في المنظمة تأثيرا بارزا في تنفيذ نظام ادارة الجودة (Ortner, 2000)، حيث يجب تشجيعهم على المشاركة بشكل فعال في الفعاليات التي تتصل بنظام ادارة الجودة. وأضاف (Ortner, 2000) انه حتى مع توفر اكثر التكنولوجيا تقدما في المنظمة، قد يكون من الصعب تحقيق معايير الجودة المستهدفة إذا كان العاملون يفتقرون إلى الحافز ولا يأخذون متطلبات الجودة على محمل الجد. تبين ان ممارسة تطوير قدرات العاملين في منظمة ادارة الجودة من خلال تشكيل مجموعات جودة مترابطة مع الخدمات المقدمة (2007) (Pereira & Osburn)، الذي بدوره سيجقق متطلبات العملاء. ويعتبر دور العاملين ذو أهمية كبيرة في تنظيم الخدمات، لأن تقديم الخدمة تنطوي على التفاعل المتبادل بين العاملين والعملاء، لذلك تخصيص الخدمة لتلبية احتياجات العملاء المتنوعة.

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

إن المنظمات التي تنفذ نظام ادارة الجودة تسعى دائما للتحسين المستمر (Fryer et al., 2007; Terziovski & Power, 2007). لم تكن فكرة نظام ادارة الجودة كمحرك اصلاح غير متكرر لتتجح كون المنظمات تعمل في بيئة مستمرة التغير وهكذا فإنه من المتوقع ان تتغير متطلبات العملاء من وقت لآخر (Ortner, 2000). مما يتطلب من المنظمات التأكد المستمر من المنظمات الاخرى ومراجعة ما تم إنجازه حتى لا تقع في الاخطاء، حيث تجري عملية التطوير مرحلة تلو الاخرى بشكل مستمر ومتتابع (Ortner, 2000)، كشفت (Terziovski & Power 2007) عن كيفية مساهمة ممارسة التطوير المستمر في خلق الاختلاف بين هذه المنظمات تبعا لذلك فإن شهادة الايزو (ISO 9000) تقدم للنتائج المرجوة فقط إذا كانت المنظمة تحسن مختلف جوانب أعمالها بطريقة مستمرة.

إن نظام معلومات الجودة يعتبر من أحد الجوانب اللازمة لدعم التواصل بين أعضاء المنظمة بشأن القضايا المتعلقة بنظام ادارة الجودة (Siddiqui & Rahman, 2007; Terziovski, 2006) فإن نظام الاتصال هو الدافع لنظام ادارة الجودة ل يتم تطبيقها بشكل صحيح (Borsese et al., 2003). ويمكن من خلال الاتصال الفعال جمع وتحليل البيانات المتعلقة بإدارة الجودة بشكل عام وإدارة العملاء بشكل خاص لوضع الخطط وتنفيذ السيطرة أو اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة (Siddiqui & Rahman, 2007). ونتيجة لذلك، يمكن إجراء حل فعال لأي قضايا بارزة تتعلق بالعملاء؛ على سبيل المثال، ينبغي على البيانات التي تم جمعها عن العملاء ان ترسل على وجه السرعة إلى قسم الهندسة والتصميم لتصميم المنتجات التي تتناسب ليس فقط مع أفضل متطلباتهم، ولكن لان تتجاوز توقعاتهم (Bandyopadhyay, 2003).

على الرغم من أن اما سبق ناقش ان نظام ادارة الجودة يشكل مؤشرا كبيرا عن رضا العملاء، الا ان الوصل بينهما يخضع لعملية تنفيذه (Awan et al., 2008). وفقا للباحثين فان اي ثغرات في عملية التنفيذ تدهور نتائج نظام ادارة الجودة. وقد تم التوصل الى استنتاج مماثل من قبل (Claver & Tari, 2008)، حيث ذكروا ان نظام ادارة الجودة ليس مؤشرا كبيرا على الأداء. وتقدم هذه التقارير دليلا على أن تأثير أداء نظام ادارة الجودة قد يعتمد على كثافة تنفيذه لذلك فقد بينت المؤلفات أن المنظمات التي تنفذ نظام ادارة الجودة لمجرد الوفاء بالحد الأدنى من المعايير التي وضعتها هيئة منح الجودة، قد تفشل في جني فوائد كبيرة من تنفيذه (Lee et al., 2009). وخلص الباحثون إلى أنه ينبغي تنفيذ نظام ادارة الجودة بشكل مكثف لا ان يتوقف عند الحد الأدنى من التطبيق. لقد بحثت دراستهم بشكل جزئي عن تأثير أداء منظمات الايزو وليس منظمات ادارة الجودة، تاركين بذلك مسالة كثافة تنفيذ المنظمة لنظام ادارة الجودة بمنأى نسبيا.

لغرض هذه الدراسة تم التركيز على كثافة تنفيذ كل من العوامل الحاسمة في نظام ادارة الجودة كعامل محتمل لتفسير تأثير اداء مختلف بخصوص رضا العملاء الذي حققته المنظمات. قاست هذه الدراسة مقدار نظام ادارة الجودة عن طريق قياس كثافة كل من العوامل الحاسمة من نظام ادارة الجودة في المؤسسات المطبقة من قبل العينات المدروسة، حيث كلما زاد عدد النشاطات المتصلة المتعرف عليها دل ذلك على زيادة تفاعل المنظمة بأنظمة ادارة الجودة. وقد اقتصرت الدراسة السابقة التي أجريت على تأثير مقدار نظام ادارة الجودة بالمقارنة بين الايزو وغيرها من المنظمات (Sun, 2000)، والتطبيق المنخفض والعالي للأيزو (ISO 9000) (Lee et al., 2009). ومع ذلك، فإن المقارنة بين اثار الأداء بين مستويي التطبيق مختلفان في نظام ادارة الجودة، يبدو أنه



# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
4-2 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

قد لقي اهتماماً يذكر من قبل الباحثين. ولذلك، فإن هذه الدراسة تركز على القضية المذكورة من خلال التحقق من الاختلافات في مستويات رضا العملاء التي قد تكون موجودة بين اثنين من مقاييس مختلفة في تنفيذ نظام إدارة الجودة. استناداً إلى المناقشة الواردة أعلاه، فإن هذه الدراسة تقترح أن تأثير كل من العوامل الحاسمة في نظام إدارة الجودة على رضا العملاء يختلف بين التنفيذ العالي المكثف له والتنفيذ الأقل كثافة.

### نوع الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ فهو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو إنسانية، حيث يقوم البحث الوصفي بوصف ما هو كائن، وجمع البيانات عنه، وتفسيره وتحديد العلاقات بين الوقائع، كما يهتم بتحديد الممارسات الشائعة أو السائدة والتعرف على المعتقدات عند الأفراد والجماعات، وطرق نموها وتطورها، وعلى الرغم من أن جمع البيانات ووصف الظروف أو الممارسات الشائعة خطوات ضرورية في البحث، إلا أن عملية البحث لا تكتمل إلا بعد تنظيم هذه البيانات وتحليلها، واستنباط الاستنتاجات ذات الدلالة والمعزى بالنسبة للمشكلة المطروحة للبحث. يستند المنهج الوصفي على عدة أسس، حيث أنه بالإمكان الاستعانة بمختلف الأدوات: مقابلة، ملاحظة واستبيان، بالإضافة إلى أن بعض الدراسات الوصفية تكفي بمجرد وصف كمي أو كيفي للظاهرة والبعض الآخر يبحث في الأسباب المؤدية للظاهرة، وهي في الواقع تعتمد على اختبار عينات ممثلة للمجتمع توفيراً للجهد والتكاليف واصطناع التجريد، حتى يمكن تمييز خصائص أو سمات الظاهرة قيد البحث، ومن إحدى أهم السمات التي يتسم بها المنهج الوصفي أنه يقوم بتصنيف الأشياء، الوقائع، أو الظواهر محل الدراسة على أساس معيار مميز حتى يمكن التعميم (Generalization).

يعتبر المنهج الوصفي الأسلوب الأكثر شيوعاً في العلوم الإدارية، حيث أنه يقدم المعلومات والحقائق عن أمر واقع، موضحاً العلاقة فيما بين الظواهر المختلفة ومفسراً لها ومبيناً العوامل التي تؤثر فيها، الأمر الذي يساعد على التنبؤ بمستقبل الظاهرة نفسها.

يعتمد الأسلوب المتبع في المنهج الوصفي على عدة خطوات تتمثل في الشعور بالمشكلة وجمع بيانات ومعلومات تساعد على تحديدها، ومن ثم تحديد المشكلة وصياغتها بشكل سؤال محدد أو أكثر من سؤال، وضع فرض أو فروض كحلول للمشكلة وبالتالي وضع الإطار النظري الذي سيسير عليه الباحث لدراسته (الافتراضات أو المسلمات)، واختيار عينة الدراسة أهمية قصوى حيث يجب توضيح حجم هذه العينة وأسلوب اختيارها، ومن ثم يقوم الباحث باختيار أدوات البحث: مقابلة، اختبار، ملاحظة، ... إلخ، ليقوم بعدها بتقنين هذه الأدوات وحساب صدقها وثباتها، ومن ثم جمع المعلومات بدقة وتنظيمها من أجل الوصول إلى النتائج وذلك لاستخلاص التعميمات والاستنتاجات.

### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المراجعات المرافقات للحالة التي زرر مركز التشخيص المبكر، اللاتي زرر المركز خلال فترة إجراء الدراسة وبعد التطبيق التام للنظام إدارة الجودة.

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جماد الأول 1434



التدخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

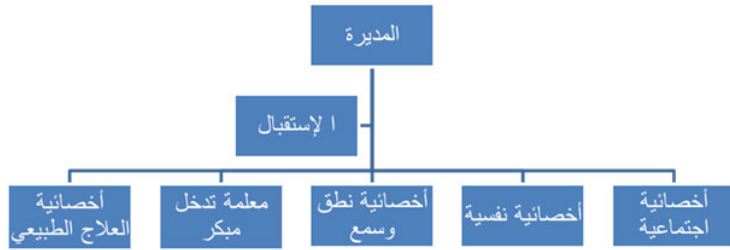
مكان الدراسة:

مركز التشخيص والتدخل المبكر الذي يقع في المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، ويتبع ادارة التعليم للمنطقة الشرقية، وادارة التربية الخاصة للبنات.

### التعريف بمركز التشخيص والتدخل المبكر

يعنى بتشخيص الحالات التي تم إحالتها للمركز لتحديد المكان التربوي المناسب لها، كما يقدم خدمات التدخل المبكر لمن هن دون 6 سنوات والخدمات الاستشارية. ويرتكز في أهدافه على تنمية قدرات ذوي الإعاقات مستفيداً من الخبرات العالمية في هذا المجال وتتمثل في: تقديم خدمات القياس والتشخيص المناسبة للحالات المحالة، وتنمية المهارات والقدرات الإبداعية لكل حالة بما يتناسب مع وضعها، وتدريبها حسب طاقتها، وانطلاقاً من قدراتها وإمكانياتها، تقديم خدمات التدخل المبكر للأطفال الذين هم بحاجة إلي ذلك.

الشكل 1: الهيكل التنظيمي لمركز القياس والتشخيص



جدول 2: وحدات مركز التشخيص والتدخل المبكر والاختصاصية المسؤولة ومهامها

الوحدة	المهام المناط بها	مهام أخصائية
السمع وتشرف عليه أخصائية قياس السمع	● تحديد عتبة السمع للأطفال ● فحص ضغط الأذن الوسطى والانبعاث القوقعي	فحص قناة وطفلة الأذن باستخدام منظار الإذن، فحص طفلة الإذن ووظائف الإذن الوسطى باستخدام جهاز التيمبانوميتر، وقياس السمع باستخدام جهاز الأوديو ميتر، وتحديد نوع ودرجة الضعف السمعي إن وجد، وصف السماع الطبية المناسبة لكل حالة، وضبط السماع الطبية حسب القدرات السمعية، تقديم الإرشاد والتوجيه لأسرة الحالة وتوعيتهم بأهمية السماع الطبية وضرورة لبسها من قبل الحالة طوال اليوم، التدرج في لبس السماع إلى إن تصل إلى طوال اليوم، تصنيف التلميذات على الفصول الدراسية حسب إعاقتهن السمعية.
القياس	● تطبيق الاختبارات والمقاييس	القيام بعملية القياس والتشخيص وتحديد نوع

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

<p>الإعاقة ودرجتها وذلك باستخدام أساليب وأدوات متنوعة رسمية وغير رسمية عند قياس وتشخيص كل حالة مع عدم الاكتفاء بنتائج مقياس واحد عند تحديد أهلية الحالة لمعاهد وبرامج التربية الخاصة، وإن تكون المقاييس مناسبة وملائمة للحالة وأن تتضمن مقياس ستانفورد بينيه وأحد مقاييس السلوك التكيفي أو النضج الاجتماعي، وتفسر النتائج وكتابة التقارير النفسية وإعطاء التوصيات.</p>	<p>النفسية وغيرها على الطالبات المتقدمات والمحولات بهدف التشخيص وتحديد المكان التربوي المناسب،</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إعداد التقارير النفسية متضمنة أهم نتائج القياس والتوصيات والمقترحات الخاصة بكل حالة.</li> </ul>	<p>والتشخيص النفسي وتشرف عليها الأخصائية النفسية (معلمة) التدريبات (السلوكية)</p>
<p>تشخيص اضطرابات التواصل للحالات وذلك لتحديد الخدمات المناسبة، ووضع الخطط العلاجية قصيرة وطويلة المدى للحالات المتقدمة، ومتابعة تنفيذ الخطط العلاجية من خلال الزيارات الميدانية بالنسبة لأخصائيات المركز إذا أمكن ذلك، وتصنيف الحالات من حيث القدرات اللغوية في الفصول الدراسية (الدمج الكلي أو الجزئي)، وعمل الزيارات الميدانية حسب ما تقتضيه الحاجة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فحص وتشخيص عيوب النطق والكلام للأطفال</li> <li>• علاج عيوب النطق والكلام والصوت باستخدام الأجهزة الحديثة</li> </ul>	<p>التخاطب ومن مهامها وتشرف عليها أخصائية التواصل (النطق)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• استقبال الطالبات المحولات من مدارس التعلم العام</li> <li>• القيام بإجراء جلسات علاجية للطالبات المصنفات بأنهن ذوات صعوبة تعلم</li> <li>• متابعة الطالبة في مدارس التعليم العام بعد تسجيل حالتها</li> </ul>	<p>صعوبات التعلم ومن مهامها</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم الخدمات الإرشادية للأسرة حول أهمية النطق والتدريبات وتقديم المشورة</li> <li>• الاتصال مع المرشدة الطلابية لمتابعة حالات الطالبات</li> <li>• متابعة ملفات المتدربات مع مدرسة النطق</li> <li>• إعطاء نبذة عن كيفية عمليات التدريب لكل من يحيط بالطالبة</li> <li>• القيام بدور توعوي من خلال</li> </ul>	<p>الخدمات الإرشادية ومن مهامها</p>

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

عدة أوجه		
• تدريب العاملين مع ذوي الحاجات الخاصة • إقامة دورات تثقيفية حول المواضيع المستجدة • مناقشة قضايا التربية الخاصة من خلال أسس عملية ومعرفية • صقل مهارات العاملين والاستفادة من قدراتهم	وحدة التدريب	
• تقوم الوحدة بمتابعة حالات الطالبات في التعليم العام من عن طريق جولات مرتبة ومنظمة لتقديم النصح والمشورة وعرض الأسس العملية والتربوية للتعامل مع المحتاجات لخدمات التربية الخاصة وذلك من خلال التعامل مع الحالة مباشرة أو التواصل مع المعلمة أو المرشدة الطلابية أو مديرة المدرسة أو لى الأمر	الخدمات الاستشارية	

### المنهج والطريقة والإجراءات

تعد إجراءات الدراسة عنصرًا أساسيًا في توجيه البحث وفقًا للأسس العلمية والمنهجية، وعن طريقها يستطيع الباحث تحديد أفضل الوسائل لحل مشكلة البحث المطروحة، وتحقيق الأهداف المتوخاة من البحث. وفي هذا الفصل توضح الباحثة الإجراءات التي اتبعتها في هذه الدراسة من حيث المنهج الذي استخدمته، والمجتمع الأصلي للدراسة، وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، والطرق التي استخدمتها في التأكد من صلاحيتها، وبيان خصائص أفراد مجتمع الدراسة، ثم الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

### عينة الدراسة

تعرض الباحثة في

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

جدول 3 تكرار المراجعات المرافقة للحالة وفقا للمتغيرات الدراسية.

جدول 3: تكرار المراجعات المرافقات الحالة وفقا للمتغيرات الدراسية

الجهة المحول منها						
ولي الامر	مدرسة	ادارة التربية الخاصة	مستشفى	وحدة صحية	برامج التربية الخاصة	أخرى
12	9	8	10	5	4	2
الهدف من الزيارة						
تشخيص	تعديل سلوك	إرشاد اسري	جلسات تدخل مبكر	استشارة	جلسات تخاطب	فحص السمع
22	4	2	11	2	5	4
تشخيص الحالة						
بطيئة تعلم	صعوبات تعلم	إعاقة عقلية	اضطرابات لغوية	توحد	متلازمات الداون	اخرى
8	6	2	5	16	3	10
عمر الحالة						
أقل من سنه إلى 3 سنوات	من 4 سنوات إلى 6 سنوات	من 7 سنوات إلى 10 سنوات	من 11 سنوات إلى 14 سنة	من 15 سنة إلى 18 سنة	أكبر من ذلك	
7	28	11	2	1	1	
المستوى التعليمي للاب						
ما دون الثانوي	جامعي	ماجستير	دكتوراه			
7	30	10	3			
المستوى التعليمي للام						
ما دون الثانوي	جامعي	ماجستير	دكتوراه			
15	14	13	8			

### الاستبانة (أداة الدراسة)

نظراً لطبيعة الدراسة من حيث أهدافها، ومنهجها، ومجتمعها، استخدمت الباحثة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة الاستبانة. الاستبيان أداة من الأدوات التي يستعملها القائمون بالبحث



# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

في مجال العلوم الإدارية والاجتماعية والنفسية بهدف التوصل إلى معلومات وآراء تجيب التساؤلات المطروحة حول مشكلة معينة. والأسئلة الاستقصائية في الاستبيان تقسم إلى قسمين: الأول؛ خاص بالبيانات الأولية عن المستطلع آرائهم، والثاني؛ تضمن عدداً من الأسئلة الاختصاصية موزعة على محاور الدراسة ومجالاتها.

راعت الباحثة عند تصميم الاستبيان العديد من الخطوات والتي تشمل على؛ تحديد فكرة الاستبيان ومبررات تصميمه. هدف الاستبيان؛ الغرض المرجو من الاستبيان أو الهدف المراد تحقيقه من وراء الاستبيان. من ثم يتم تحديد الإطار النظري للمتغيرات المعنية بالاستبيان، تحديد طبيعة وخصائص الأفراد الذين سوف يطبق عليهم الاستبيان. بعد ذلك قامت الباحثة بتحديد الشكل الأمثل للاستبيان وطرق التطبيق وحصر الاستبيانات المتاحة التي ترتبط بنفس الموضوع وعند الانتهاء من ذلك، قامت الباحثة بصياغة الفقرة للقرات، تحديد شكل الاستجابة، صياغة تعليمات الاستبيان، التدقيق اللغوي للنبود والتعليمات، وأخيراً، عرضت الاستبيان على المتخصصين في المجال. نظراً لعدم حصول الباحثة على أداة مصممة للوفاء بغرض هذه الدراسة؛ فقد قامت- ومن خلال مراجعتها لأدبيات الدراسة وما كتب حول رضا العملاء- بتصميم استبانة تتوخى من خلالها تحقيق أهداف الدراسة، وتتألف الاستبانة في صورتها الأولية من قسمين: القسم الأول: يتعلق بالبيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة من حيث؛ الجنس من ذكر أو أنثى، المؤهل العلمي. القسم الثاني؛ خصص لاستقصاء عينة الدراسة نحو مجالاتها. يتكون من 29 فقرة يتم الإجابة عليها طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي، الذي يتدرج من: بدرجة كبيرة جداً، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة، وبدرجة قليلة جداً.

### صدق أداة الدراسة

الصدق يعني مدى قياس الأداة لما وضعت لقياسه، ويعد الاستبيان صادقاً ظاهرياً إذا بدا صالحاً في ظاهره وبصورة مبدئية من خلال النظر إلى عنوانه وتعليماته والوظيفة التي يعينها، وتمثل الفقرات مبدئياً للأهداف المقاسة مما يوحي بأن الاستبيان من حيث ظاهره مناسب إلى حد ما للغرض المطلوب قياسه. الاستبيان الذي ينقصه الصدق لا يمكن الاعتماد عليه حتى ولو كان مرتفع الثبات. وتتعدد أساليب التأكد من صدق الاستبيان ومن بينها الصدق الظاهري (وذلك إذا كان مظهر الأداة يدل على قياس ما وضعت لقياسه) صدق المحتوى (إذا كان محتوى الأداة يقيس أبعاد ومفاهيم الدراسة ومن طرق قياسه معاملات الارتباط) - صدق المفهوم يتعلق بالبناء المفاهيمي أي أن تقيس الأداة المفهوم موضوع الدراسة، الصدق التلازمي والصدق العملي (يهتم بتحليل الصفة المقاسة إلى عناصر لمعرفة مدى قياسها للصفة المقاسة). الصدق التنبؤي: يعتمد على مدى تنبؤ المقياس بالواقع، الصدق التلازمي: اتفاق نتائج مقياسين يقيسان نفس الصفة وأحدهما معروف بالصدق والثبات. قامت الباحثة من التأكد بالصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من محكمين، حيث قام بعرضها على 10 أكاديميين العاملين في مجال التربية الخاصة والاعاقات والخدمات والإدارة، كذلك ناقشتها مع 5 مهنيين من العاملين في مراكز تقدم خدماتها للذوي الاحتياجات الخاصة. وبعد أن استعادت الباحثة الاستبانة من المحكمين، قامت بحصر ملاحظاتهم وأخذت بها، وعادت بناء الاستبانة وفقاً لتلك الملاحظات.

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

### ثبات أداة الدراسة

ثبات الأداة هو دقة المقياس في القياس أو الملاحظة وعدم تناقضه مع نفسه واتساقه واطراده فيما يزودنا به من معلومات (Easterby-Smith, Thorpe, & Lowe, 1991). فالاستبيان الثابت هو الذي إذا طبقت على فرد ثم أعدت تطبيقه على نفس الفرد بعد فترة مناسبة يعطيك تقريبا الدرجة التي أعطها في المرة الأولى. هنالك عدة طرق لحساب ثبات الاستبيان من بينها ثبات إعادة الاختبار؛ وفيها يتم إعادة تطبيق الاستبيان على نفس الأفراد بعد مدة مناسبة، ثم يحسب معامل الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني، وكلما كان معامل الارتباط موجبا ومرتفعا دل ذلك على ثبات الاستبيان، كما توجد طرقا أخرى مثل؛ ثبات الصور المتكافئة - الثبات النصفي، ومعامل ثبات كرونباخ ألفا (Nunnally & Bernstein, 1994). ولأجل تحديد معامل ثبات الاستبيان في البحث الحالي، تم استعمال طريقة معامل ثبات كرونباخ ألفا حيث تم حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج (SPSS)، تتراوح قيمة معامل كرونباخ ألفا بين 0 - 1، وهذا تعتبر 0.7 قيمة مقنعة بثبات الداخلي والاتساق لاستجابات أفراد العينة، وكافية لاعتماد على البيانات من أجل استخلاص النتائج (Pallant, 2001).

جدول 4: معامل الثبات لمجالات الاستبانة كل بشكل مستقل، وجميع مجالات الاستبيان بشكل كامل.

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	موظفات الاستقبال	9	0.82
2	الاخصائيات	10	0.86
3	الادارة	10	0.74
4	الاستبانة	29	0.87

تالياً خطوات إجراءات الدراسة؛ اولاً: إعداد الاستبانة بصورتها الأولية، ثانياً: إرسال الاستبانة إلى المحكمين، ثالثاً: استرجاع الاستبانة من المحكمين، رابعاً: تعديل الاستبانة بصورتها النهائية، خامساً: توزيع الاستبانة على المراجعات مرافقات الحالة فيها. سادساً: تم توزيع 60 استبانة. سابعاً: جمع الاستبانة من أفراد العينة، تم استرجاع 54 استبانة. ثامناً: تم فحص الاستبانة من أجل صلاحيتها للتحليل (الاستبانة الصالحة 50 استبانة) وبنسبة مئوية 83.3%. تم استبعاد الاستبانة الغير صالحة، أي تلك الاستبانة التي لم تقم المراجعة بالاستجابة لكامل الفقرات، أو لم يستكمل عدة فقرات متتالية، أو لم يظهر جديّة المستجيبة، بحيث يكون لها جميعها نفس الاستجابة.

### النتائج

السؤال الاول: ما مدى رضا المراجعات المرافقات للحالة للمركز التشخيص المبكر بشكل عام؟  
حاز مركز التشخيص المبكر على رضا عام بدرجة مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي 4.7 وانحراف معياري 0.2، ووسط حسابي مؤوي 94.4%. وعند تجزئة السؤال الى وحدات المركز الادارية: موظفات الاستقبال، والاخصائيات، والادارة، فقد حاز المركز على رضا مرتفع عن اداء موظفات الاستقبال، فقد بلغ الوسط الحسابي 4.6 وانحراف معياري 0.33، ووسط حسابي مؤوي

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

92.0%، بينما حاز الرضا عن اداء الاختصاصيات مستوى مرتفع، حيث بلغ الوسط الحسابي 4.7 والانحراف المعياري 0.33، ووسط حسابي مئوي 94.0%، ويلاحظ ان الوسط الحسابي المئوي للرضا المراجعات للمركز اعلى منه عن الرضا عن موظفات الاستقبال، وقد يعزى ذلك لكل المراجعات والموظفات في أن واحد. حيث تكون المراجعة منزعة من زيارة مركز التشخيص المبكر في زيارتها الاولى وكذلك فان موظفات الاستقبال يعانون من الارهاق بسبب ضغط العمل والحالات المزاجية للمراجعات وسلوكيات الحالات في صالات الاستقبال. هذا وقد حصلت الادارة على مستوى تقييم اداء حسن، حيث حازت على رضا مرتفع للمراجعات بوسط حسابي بلغ 4.9 وانحراف معياري 0.15، ومتوسط حسابي مئوي 97%. وقد يعزى حصول الادارة على اعلى مستويات التقييم الاداء الحسن نتيجة نظام الادارة المتبع، ذلك انه ليس بالضرورة ان يراجع كل المراجعات لمركز الادارة الا في ظروف استثنائية، والتي منها التذمر من موظفات الاستقبال او الاختصاصيات، او طلب للمزيد من التعاون من المركز مع الحالة و/او الام، بالإضافة قد يرغب بعض المراجعات بتقديم بعض الخدمات والمساعدات للمركز، وهنا يظهر بشكل واضح كفاءة الادارة بالتعاون والتفهم والتقبل للمراجعات وبغض النظر عن هدفهم من مراجعة الادارة. ومن الجدير بالذكر وفقا للنتائج التحليل الاحصائي تزايد مستوى رضا المراجعات كلما زادت درجة التخصصية للوحدة، ذلك ان موظفات الاستقبال حازن على اقل رضا عن الاداء بالرغم من انه مستوى تقييم اداء مرتفع، وبالدرجة الاعلى منها؛ حازت الاختصاصيات على مستوى تقييم اداء حسن اعلى من تقييم اداء موظفات الاستقبال وقد يفسر ذلك بسبب التخصصية والخبرة للتعامل مع الحالات المراجعة، ذلك ان الحالات المراجعة ذات ظروف خاصة وتتطلب تقبل بدرجة عالية ومراعاة سلوكياتهم التي قد لا تكون مناسبة من الشخص الطبيعي في ظروف عمرة ومستوى الاسرة الثقافي والاجتماعي والاقتصادي، ويعزز هذا التصور حصول الادارة على اعلى مستويات تقييم الاداء الحسن، والذي قد يعزى بشكل اساسي الى خبرة وكفاءة الادارة في التعامل والتقبل وادراك الظروف الخاصة للمراجعة والحالة في أن واحد،

### جدول 5.

جدول 5: الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوسط الحسابي المئوي لاستجابات المراجعات للمركز التشخيص المبكر.

الرقم	المجال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المئوي
1	الرضا العام	4.7	0.20	94.4
2	موظفات الاستقبال	4.6	0.33	92.0
3	الاخصائيات	4.7	0.33	94.0
4	الادارة	4.9	0.15	97.0

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

السؤال الثاني: ما مدى رضا المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر عن اداء موظفات الاستقبال؟

حازت جميع الفقرات التي تقيس مدى رضا المراجعات عن اداء موظفات الاستقبال على مستوى اداء حسن مرتفع، وتراوح الوسط الحسابي بين 4.4 و 4.8، وانحراف معياري 0.43 و 0.57. من الجدير بالتوقف عنده هنا، هو اعلى مستوى اداء حسن لاستقبال من خلال الهاتف، وهذا يوجد على مدى اهتمام موظفات الاستقبال بتهيئة الظروف الصحية للتعامل مع المراجعة وتحفيزها على زيارة المركز وبيان صورته المشرقة ودورة الفاعل في مساعدة الحالات وفقا لاختصاصه، ويدعم هذا الاستنتاج هو تفهم ظروف المراجعات في تعويض الموعد الفائت، ويظهر كذلك هنا دور وكفاءة الإدارة في تفويض الصلاحيات للموظفات الاستقبال وتشجيعهن على تفهم وتقبل ظروف المراجعات والحالات،

جدول 6، و

### الشكل 2.

جدول 6: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات المراجعات على فقرات الرضا عن موظفات الاستقبال في المركز.

رقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	مدى حسن استقبال وبشاشة موظفة الاستقبال	4.6	0.49
2	مدى رضاك في سهولة انهاء إجراءاتك من قبل موظفة الاستقبال	4.6	0.50
3	مدى رضاك عن الخدمة المقدمة لك	4.6	0.50
4	مدى رضاك عن مدة الانتظار لدخول أو تحديد الموعد	4.6	0.49
5	مدى رضاك عن تحديد الموعد القادم	4.6	0.57
6	مدى رضاك عن تعويض موعد فائت من قبلك	4.7	0.48
7	مدى رضاك عن خدمة الاستقبال عن طريق الهاتف	4.8	0.43
8	مدى رضاك عن بيئة المركز (التهوية- الإضاءة-المرافق)	4.6	0.54
9	مدى رضاك عن التواصل عن طريق الهاتف	4.4	0.57

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434

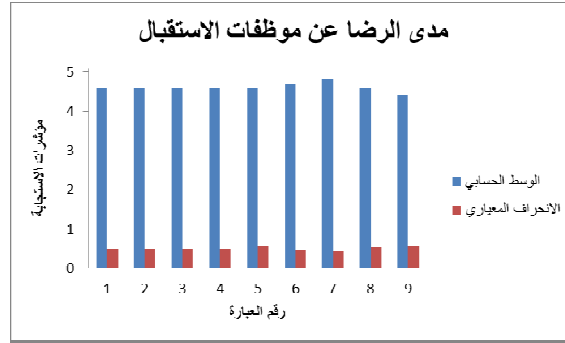


الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

الشكل 2: مدرج تكرار للوسط الحسابي والانحراف المعياري للرضا المراجعات عن فقرات تقييم أداء موظفات الاستقبال في مركز التشخيص المبكر



السؤال الثالث: ما مدى الرضا المراجعات المرافقات للحالة عن أداء الاخصائيات في مركز التشخيص المبكر؟

حازت جميع فقرات مجالات الرضا عن تقييم أداء الاخصائيات على مستوى أداء حسن مرتفع، وتراوح الوسط الحسابي للمستوى الاستجابات بين 4.6 و4.8، وانحراف معياري تراوح بين 0.45 و0.53. بالرغم مما ذكر سابقا من حصول كافة الفقرات بدون استثناء على مستوى حسن مرتفع، الا انه قد يكون من الجدير ذكره هو: حصول فقرة قبول المراجعة لأعلى مستويات الرضا عن قبول التشخيص للحالة، وقد يعزى ذلك لأسباب مختلفة، منها: كفاءة الاخصائيات في تشخيص الحالة من جانب، ومن جانب اخر تحقيق التوافق مع تصور المراجعة للحالة، بمعنى حققت الاخصائيات تقييم ذا دلالة عالية للظروف الحالة واسلوب التعامل معها من اجل تحقيق اعلى درجات التوافق الاسرى،

جدول 7 والشكل 3.

جدول 7: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الاستجابة عن الرضا عن تقييم أداء الاخصائيات العاملات في مركز التشخيص المبكر.

ما مدى الرضا عن الاخصائيات؟			
رقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	مدى رضاك عن استقبال الاخصائية للام	4.7	0.45
2	مدى رضاك عن استقبال الاخصائية للطفل	4.7	0.5
3	مدى رضاك عن تقييم الحالة	4.6	0.53



# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



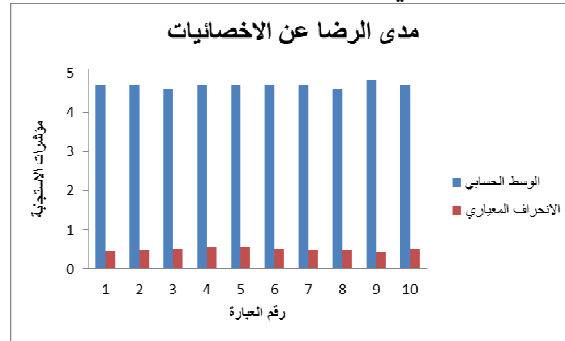
الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

0.54	4.7	مدى تمكن الإحصائية من احتوائك أثناء استفساراتك عن الحالة	4
0.54	4.7	مدى رضاك عن حرص الإحصائية على إيصال المعلومات الحالة لك بطريقة واضحة	5
0.52	4.7	مدى رضاك عن تعامل الإحصائية مع الحالة أثناء التقييم من وجهة نظرك	6
0.5	4.7	ما مدى رضاك عن تعامل الإحصائية معك شخصياً	7
0.49	4.6	مدى وضوح المعلومات المقدمة عن التقرير قبل تسلمه	8
0.43	4.8	مدى قبولك لنتائج التقرير الفني عن الحالة	9
0.53	4.7	مدى رضاك عن الإحصائية بشكل عام	10

الشكل 3: مدرج التكراري للوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات مجال تقييم الرضا عن اداء الإحصائيات العاملات في مركز التشخيص المبكر



السؤال الرابع: ما مدى رضا المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر عن الإدارة؟  
حازت الإدارة على رضى مرتفع والاعلى بين مجالات الدراسة الثلاث، تراوح الوسط الحسابي 4.6 و5.0، وانحراف معياري 0.14 و0.50. من الجدير بذكره حصول فقرتين على رضا تام 5.0. العبارتان هما رضا المراجعات المرافقات للحالة عن تعامل الإدارة معهن في حال حصول مشكلة، والفقرة الثانية، هي الرضا عن التحويل داخل المركز. الفقرتان يؤكدان على قدرة وكفاءة الإدارة على التعامل وتقبل المراجعات والتفاعل بشكل ايجابي وايجاد نظام اداري كفؤ وتطبيقه بصورة فاعلة،

جدول 8 والشكل 4.

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل

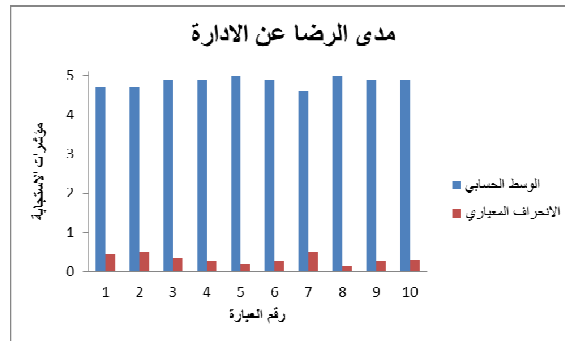


## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

جدول 8: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات المراجعات لمركز التشخيص المبكر  
ولكل فقرة من فقرات الرضا عن الإدارة

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	مدى رضاك عن مكان الاستقبال	4.7	0.44
2	مدى رضاك عن مكان الانتظار	4.7	0.50
3	مدى رضاك عن مرافق المركز	4.9	0.35
4	مدى رضاك عن إمكانيات المركز في عملية التشخيص	4.9	0.27
5	مدى رضاك عن فيما لو تعرضت لمشكلة وتم حلها من قبل مديرة المركز	5	0.20
6	مدى سهولة امكانية مقابلة مديرة المركز ومناقشتها	4.9	0.27
7	مدى تعاون مديرة المركز في تحديد المواعيد	4.6	0.49
8	مدى رضاك عن طريقة تحويل الحالة داخل المركز	5	0.14
9	مدى رضاك عن خدمات المركز بشكل عام	4.9	0.27
10	مدى رضاك على ادارة المركز بشكل عام	4.9	0.30

الشكل 4: مدرج تكراري يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات المراجعات لكل فقرة من فقرات الرضا عن الإدارة



فرضيات الدراسة:

وفقاً لـ (محمد، 2007، ص 90) "تعتمد اختبارات الفروض على بيانات العينة وفرض قيمة معينة لمعلمة من معالم المجتمع حيث يكون الاختبار: هل هناك فرق بين قيمة معلمة المجتمع المفروضة

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

والقيمة المقدره لها من خلال بيانات العينة؟ فإذا كان هناك فرق فهل يرجع هذا الفرق إلى خطأ المعايينة؟ فإذا كان الفرق معنويًا فيكون القرار هو عدم قبول الفرض العدمي "حقيقي" معنوي (Significant)، وعليه فإننا نقبل بالفرض البديل. أما إذا كان الفرق غير معنوي فإننا نقبل الفرض العدمي". كلا الاختباران الإحصائيان ضروريان من أجل استخلاص الإجابة على أسئلة الدراسة. الفرضية الأولى: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  بين استجابات المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف الجهة المحولة للحالة. ومن أجل اختبار صحة /عدم صحة هذا الفرض، قامت الباحثة بأجراء تحليل التباين الاحادي (one-way ANOVA) وفقا لاختلاف الجهة المحولة ومدى الرضا العام على مركز التشخيص المبكر. بناء على المعلم (مؤشر) الاحصائي (F) والمعنوية (p)، فان الباحثة تقبل الفرض؛ بانه لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى  $(0.05 \geq \alpha)$  بين استجابات المراجعات تعزى لاختلاف الجهة المحولة للحالة. حيث وجدت قيمة (F) المحسوبة 1.579 وقيمة (p) 0.177 وهي غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة احصائية  $(0.05 \geq \alpha)$ .

وفقا للنتيجة الاختبار التباين الاحادي لأثر اختلاف الجهة المحولة على استجابات المراجعات للمركز التشخيص المبكر، فان الباحثة تخلص وتستنتج انه لا تختلف استجابات المراجعات عن الرضا العام للمركز التشخيص المبكر نتيجة اختلاف جهة التحليل. وتعزو الباحثة ان جهات المحولة المختلفة ذات خبرة جيدة في التشخيص وتميز حاجات الحالات وتميزها بين الاعراض العرضية والمرضية هذا من ناحية، ومن ناحية اخرى فان هذا يشير الى كفاءة مركز التشخيص المبكر للتعامل مع مختلف الحالات التي تقع ضمن اختصاصه، وعدم تحيز المركز الى جهة ما دون اخرى، وهو يؤكد على مبدا العدالة والمساواة والشفافية بالتعامل مع جميع الحالات المحولة بالرغم من اختلاف الجهات المحولة، جدول 9.

جدول 9: اختبار التباين الاحادي لأثر اختلاف الجهة المحولة على استجابات الرضا العام عن مركز التشخيص المبكر

المعنوية (p)	قيمة (F) المحسوبة	مربع الوسط الحسابي	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.177	1.579	52.271	6	313.624	بين المجموعات
		33.108	43	1423.656	داخل المجموعات
			49	1737.280	المجموع

الفرضية الثانية: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  بين استجابات المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف الهدف من زيارة. اجرت الباحثة اختبار التباين الاحادي لاختبار اثر اختلاف الهدف من الزيارة على استجابات المراجعات عن الرضا العام للمركز التشخيص المبكر، ووجدت قيمة (F) المحسوبة 0.567 وقيمة المعنوية (p) 0.754. وحيث ان قيمة (F) المحسوبة اكبر من قيمها الجدولية، فان قيمة (p) غير ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

تبعاً للنتيجة اختبار التباين الاحادي لأثر اختلاف الهدف من الزيارة على استجابات المراجعات عن الرضا العام عن مركز التشخيص المبكر، فان الباحثة تخلص بانه لا يوجد فرق في استجابات المراجعات ورضاهن العام عن المركز. تعزو الباحثة عدم اختلاف استجابات المراجعات بالرغم من اختلاف هدفهن من زيارة المركز، بسبب اهتمام المركز بالتعامل الحسن وفقاً للنظام الإداري والاخلاقي والفلسفي وسياسة المركز بالاهتمام بالجودة، جدول 10.

جدول 10: اختبار التباين الاحادي لأثر اختلاف الجهة المحولة على استجابات المراجعات للدلالة عن الرضا العام عن مركز التشخيص المبكر.

المعنوية (p)	قيمة (F) المحسوبة	مربع الوسط الحسابي	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.754	0.567	21.217	6	127.303	بين المجموعات
		37.441	43	1609.977	داخل المجموعات
			49	1737.280	المجموع

الفرضية الثالثة: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  بين استجابات المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف تشخيص الحالة. من اجل التأكد من صحة الفرض اجرت الباحثة اختبار التباين الاحادي، وجدت الباحثة ان قيمة (F) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية، كذلك قيم المعنوية (p) غير ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ ، جدول 11. وتخلص الباحثة الى الاستنتاج بانها لا تختلف استجابات المراجعات بالرغم من اختلاف تشخيص الحالة المرافقة، هذا الرضا قد يعزى الى كفاءة المركز على تشخيص حالات الاضطراب المحولة لها.

جدول 11: اختبار التباين الاحادي لاثر اختلاف تشخيص الحالة على استجابات الرضا العام في مركز التشخيص المبكر

المعنوية (p)	قيمة (F) المحسوبة	مربع الوسط الحسابي	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.685	0.656	24.274	6	145.643	بين المجموعات
		37.015	43	1591.638	داخل المجموعات
			49	1737.280	المجموع

الفرضية الرابعة: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  بين استجابات المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف المستوى التعليمي للاب. من اجل اختبار هذا الفرض قامت الباحثة بأجراء تحليل التباين الاحادي، حيث وجدت قيمة (F)

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

المحسوبة 2.984، وقيمة المعنوية (p) 0.041. حيث ان قيمة اقل (F) المحسوبة اقل من قيمتها الجدولية، فان قيمة (p) ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ ، فأنها الباحث ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة، أي ان هنالك فرق بين استجابات المراجعات تعزى للمستوى التعليمي للاب الحالة. ونظرا لان هنالك اربع مستويات تعليمية وفقا للدراسة: دون الثانوية العامة، وجامعي (بكالوريوس)، وماجستير، ودكتوراه، فقد اختبرت مؤثر هذا الاختلاف. لذلك قامت الباحثة باختبار توكي للمقارنات البعدية (Turkey).  
جدول 12: اختبار تحليل التباين الاحادي لأثر المستوى التعليمي للاب على استجابات المراجعات على رضاهن العام على مركز التشخيص المبكر.

المعنوية (p)	قيمة (F) المحسوبة	مربع الوسط الحسابي	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.041	2.984	94.338	3	283.013	بين المجموعات
		31.614	46	1454.267	داخل المجموعات
			49	1737.280	المجموع

يقوم اختبار تحليل التباين بمقارنة متوسطات جميع المجموعات لمعرفة ما إذا كان الاختلاف بينها هو اختلاف حقيقي أم هو نتيجة للصدفة المحضة، وفي حالة ما إذا توصل الباحث إلى أن هناك فرقا حقيقيا بين المتوسطات؛ أي فرق معنوي إحصائيا (Statistically Significant) فإن عملية القيام بإجراء اختبارات إضافية للتعرف على المجموعة أو المجموعات التي تسببت في هذا الفرق، وتسمى هذه الاختبارات الإضافية "الاختبارات اللاحقة (Post-Hoc test)"، ولا يتم إجراؤها إلا بعد إجراء اختبار تحليل التباين والاستنتاج بأن هناك فرق معنوي إحصائيا بين المتوسطات، ومن أهم هذه الاختبارات: اختبار توكي (Turkey).

اظهر اختبار توكي (Turkey) ان هنالك فرقا بين استجابات المراجعات التي يكون فيها اب الحالة المرافقة جامعي عن استجابات المراجعات المرافقات للحالة التي يكون بها الاب من حملة دون الثانوية العامة ولصالح المراجعات المرافقات للحالة التي يكون بها الاب من حملة المؤهل الجامعي (البكالوريوس). بينما الاستجابات عن الرضا الحسن للصالح المراجعات المرافقة للحالة التي مؤهل الاب فيها دون الثانوية العامة، عن تلك المراجعات التي تكون فيها الاب من حملة المؤهلات العليا؛ ماجستير او دكتوراه. تعزو الباحثة هذا الفرق الى قلة عدد المراجعات للحالة التي يكون فيها الوالد من ذوي المؤهلات العليا، جدول 13.

جدول 13: اختبار توكي (Turkey) للمقارنات البعدية بين المجموعات.

المعنوية	(I-J) الفرق في الوسط الحسابي	(J) Q4	(I) Q4
0.647	2.76667	البكالوريوس	دون الثانوية العامة
0.988	-0.90000	الماجستير	
0.419	-6.00000	الدكتوراه	
0.293	-3.66667	الماجستير	البكالوريوس



# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

0.062	-8.76667	الدكتوراه	
0.519	-5.10000	الدكتوراه	الماجستير

الفرضية الخامسة: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين استجابات المراجعات المرافقات للحالة لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف المستوى التعليمي لام. (F من اختبار هذا الفرض، قامت الباحثة بأجراء اختبار تحليل التباين الاحادي، وجدت قيمة ( ) اقل من 0.000، p المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية، وذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (

جدول 14. اظهر التحليل التباين الاحادي الى وجود فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $0.05 \geq \alpha$ )،

جدول 14، بين استجابات المراجعات المرافقات للحالة وفقا للمؤهل الذين يحملهم على الرضا العام عن مركز التشخيص المبكر. تلخص الباحثة الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض العدمي؛ أي ان هنالك فرق في الاستجابات المراجعات المرافقات للحالة وفقا للمؤهل الاكاديمي الذين يحملهم.

جدول 14: اختبار تحليل التباين الاحادي لأثر مؤهل المراجعة المرافقة للحالة على الرضا العام عن مركز التشخيص المبكر

المعنوية (p)	قيمة (F) المحسوبة	مربع الوسط الحسابي	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.00	42.337	425.124	3	127.371	بين المجموعات
		10.042	46	461.909	داخل المجموعات
			49	1737.280	المجموع

نظرا لان هنالك فرق في استجابات المراجعات المرافقات للحالة وفقا للمؤهل العلمي، قامت الباحثة بأجراء اختبار توكي للمقارنات البعدية بين المراجعات وفقا للمؤهل العلمي. اظهر التحليل ان هنالك

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

فرق للصالح المؤهل الأدنى للمراجعة المرافقة للحالة. حيث ظهر الفرق للصالح المراجعات المرافقات للحالة ذو المؤهل الأدنى رضا افضل من للمراجعات المرافقات للحالة ذات المؤهل العلمي الاعلى، جدول 15.  
جدول 15: اختبار توكي للمقارنات البعدية بين المراجعات المرافقات للحالة وفقا للمؤهل العلمي الذين يحملنه.

المعنوية	الفرق في الوسط الحسابي	(J) Q5	(I) Q5
0.000	-8.18571	البكالوريوس	دون الثانوية العامة
0.000	-11.01538	الماجستير	
0.000	-13.27500	الدكتوراه	
0.109	-2.82967	الماجستير	البكالوريوس
0.004	-5.08929	الدكتوراه	
0.396	-2.25962	الدكتوراه	الماجستير

الفرضية السادسة: لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  بين استجابات المراجعات المرافقات لمركز التشخيص المبكر تعزى لاختلاف عمر الحالة.  
اجرت الباحثة تحليل التباين الاحادي لاختبار اثر عمر الحالة على استجابات المراجعات المرافقة لحالة. وجدت الباحثة قيمة (F) المحسوبة 0.987، وقيمة المعنوية (p) هي 0.437. وهي غير داله معنويا عند مستوى دلالة معنوية  $(0.05 \geq \alpha)$ . لذا فان الباحثة تقبل الفرضية الصفرية؛ اي ليس هنالك فرق في استجابات المراجعات المرافقة للحالة عن رضاهن العام عن مركز التشخيص المبكر يعزى للعمر الحالة المرافقة.  
جدول 16: اختبار تحليل التباين الاحادي لأثر عمر الحالة على استجابات المراجعات المرافقات له على رضاهن على مركز التشخيص المبكر.

المعنوية (p)	قيمة (F) المحسوبة	مربع الوسط الحسابي	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.437	0.987	35.031	5	175.157	بين المجموعات
		35.503	44	1562.123	داخل المجموعات
			49	1737.280	المجموع

مناقشة نتائج الدراسة  
تختلف نتيجة الدراسة الحالية عن دراسات منصور (2006)، حيث توصلت الدراسة الحالية الى رضا مرتفع عن مركز التدخل والتشخيص المبكر، بشكل عام ومجالاتها بشكل خاص، بينما توصلت

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

دراسة منصور (2006) الى تدني رضا العملاء على جودة الممارسات والواقع. واستدل الباحث من تدني الرضا على رداءة جودة الخدمات، وهذا يدفع الباحثة الى ان رضا العملاء على مركز التشخيص والتدخل والمبكر ناتج عن جودة الخدمات، وبالتالي جودة وحسن تطبيق نظام الجودة فيه. تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة كل من: (Pettersson, 2004)، و(Leiter & Krauss, 2004)، اللاتين توصلتا الى رضا العملاء (اولياء الامور) على الخدمات التي تقدم لأبنائهم في مراكز التربية الخاصة.

تستنتج الباحثة وتؤكد على اهمية رضا العملاء؛ اولياء الامور من جهة، والمجتمع والمؤسسات الداعمة عن مدى تحقق اهداف مراكز التربية الخاصة، لأنه سوف يتأثر بشكل واضح ومباشر باستمرار اللحاق ابناءهم بها من ناحية، واهتمام الجهات المانحة باستمرار الدعم المادي المباشر والمعنوي للمراكز الخدمات الخاصة.

توصلت الدراسة الى اختلاف درجات رضا اولياء الامور – الذكور فيما بينهم عن خدمات المركز، بالرغم من ان المركز قد حاز على درجة رضا عام مرتفعة، الا ان هذا الاختلاف يستحق الوقف عنده ودراسة أسبابه وتبريره. حيث اشار التحليل الاحصائي لاستجابات المراجعات التي يكون فيها اب الحالة المرافقة جامعي عن استجابات المراجعات المرافقات للحالة التي يكون بها الاب من حملة دون الثانوية العامة ولصالح المراجعات المرافقات للحالة التي يكون بها الاب من حملة المؤهل الجامعي (البكالوريوس). بينما الاستجابات عن الرضا الحسن للصالح المراجعات المرافقة للحالة التي مؤهل الاب فيها دون الثانوية العامة، عن تلك المراجعات التي تكون فيها الاب من حملة المؤهلات العليا؛ ماجستير او دكتوراه. تعزو الباحثة هذا الفرق الى قلة عدد المراجعات للحالة التي يكون فيها الوالد من ذوي المؤهلات العليا. تغل الباحثة هذه النتيجة بان ولي امر الحالة الذكر ذو المؤهل دون الثانوية العامة اقل اهتمام بمتابعة طفله وتقدير اهمية التدخل المبكر له ولمستقبله، بعكس ولي الامر الذكر ذو المؤهل الجامعي الذي يقدر مدى اهمية التدخل المبكر لطفله، ومما يؤكد هذا التعليل وهو اختلاف الرضا بين مؤهلات العليا والذين يروون لأطفالهم مستقبل اكثر تميزا. من الجدير بذكره هنا اتفاق حملة المؤهل دون الثانوية العامة وذوي المؤهلات العليا بالرغم من اختلاف وجهة نظر كل منهم نحو مستوى الرعاية المطلوب، واختلافه عن حملة المؤهل الجامعي. يدعم التعليل كذلك؛ ربما الاختلاف الاجتماعي والاقتصادي بين حملة المؤهل الجامعي وحملة المؤهلات العليا، وطموحاتهم لمستقبل ابناءهم. وهي تتشابه مع نتائج دراسة Freeman, Alkin, & Kasar (1999)، حيث توصلت دراستهم الى اختلاف درجة الرضا باختلاف درجة المؤهل، حيث وتوصل بانه يقل رضا اولياء الامور تبعا للدرجة المؤهل الاعلى، والاختلاف عنه ان حملة المؤهل الجامعي – البكالوريوس اتفقوا مع المؤهلات العليا، بينما اختلفوا في الدراسة الحالية. من الجدير بالوقوف عنده، ان الدراسة الحالية اقتصرت على العملاء النساء دون الذكور كما اشارت الباحثة اعلاه نتيجة للطبيعة المجتمع السعودي، والملفت للانتباه هنا اختلاف وجهات نظر الام عن الاب تبعا لاختلاف المؤهل الاكاديمي. حيث ظهر فرق لصالح المراجعات المرافقات للحالة ذو المؤهل الأدنى رضا افضل من للمراجعات المرافقات للحالة ذات المؤهل العلمي الاعلى. ومنشأ الاختلاف هنا هو حملة المؤهل الجامعي – البكالوريوس. حيث اتفق اتجاه الرضا بين المؤهل دون الثانوية العامة والمؤهلات العليا واختلفت بين حملة البكالوريوس. وتتفق هذه النتيجة بإطارة العريض، أي: عدم وجود اختلاف في درجة الرضا عن الخدمات بين الجنسين مع حنفي (2007).

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



## الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

لم تتوصل الدراسة الحالية الى اختلاف درجة الرضا العام بين استجابات المراجعات المرافقات الحالة تعزى للمتغيرات الاخرى، وهي: الجهة المحولة، والهدف من زيارة، وتشخيص الحالة، وعمر الحالة. اختلفت نتيجة الدراسة الحالية فيما يتعلق بتشخيص الحالة مع دراسة Leiter, & Krauss, (2004)، التي توصلت الى اختلاف درجة الرضا تبعاً لنوع الاعاقة، وتعمل الباحثة ذلك بسبب ان المركز تشخيصي بالدرجة الاولى والحالات ليس من ذوي الاعاقات الحادة.

## النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1. رضا العملاء بدرجة مرتفعة على خدمات مركز التشخيص والتدخل المبكر.
2. رضا العملاء بدرجة مرتفعة على اداء موظفات الاستقبال في مركز التشخيص والتدخل المبكر.
3. رضا العملاء بدرجة مرتفعة على اداء الاخصائيات في مركز التشخيص والتدخل المبكر.
4. رضا العملاء بدرجة مرتفعة على اداء الادارة في مركز التشخيص والتدخل المبكر.
5. لم تتواصل الدراسة الى اثر كل من: الجهة المحولة، والهدف من زيارة، وتشخيص الحالة وعمر الحالة، في درجة رضا العملاء.
6. توصلت الدراسة الى اختلاف درجة الرضا بين اولياء الامور تعزى لاختلاف المؤهل الاكاديمي.

وبناء على نتائج الدراسة، فاني الباحثة توصي بالاهتمام بتطبيق نظام ادارة الجودة لما له اثر ايجابي على تحقيق رضا العملاء، والذي سوف ينعكس بدوره على رضا اولياء الامور، وتحقيق اثر ايجابي على الحالة والاسرة والمجتمع. تقترح الباحثة بأجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بنظام الجودة في مراكز التربية الخاصة وبخاصة المتعلقة برضا العاملين وتوفر الادوات والاجهزة المناسبة.

## المراجع

المراجع العربية:

- حنفي، علي. (2007). العمل مع اسر ذوي الاحتياجات الخاصة: دليل المعلمين والوالدين. العلم والايمان للنشر والتوزيع. القاهرة.
- عبد الطيف، رشاد. (2007). ادارة المؤسسات الاجتماعية في مهنة الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية.
- محمد، اماني موسى. (2007). التحليل الاحصائي للبيانات (الإصدار 1). القاهرة، مصر: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث - كلية الهندسة - جامعة القاهرة.
- منصور، فوزي. (2006). تحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية وفق رضا العميل عنها، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلون، 20.

المراجع الاجنبية:

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

- Awan, H. M., Bhatti, M. I., Bukhari, K., & Qureshi, M. A. (2008). Critical success factors of TQM: Impact on business performance of manufacturing sector in Pakistan. *International Journal of Business and Management Science*, 1(2), 187-203.
- Bandyopadhyay, J. (2003). A total quality information management system for auto parts manufacturers in the United States. *International Journal of Management*, 20(2), 187-193.
- Borsese, A., McDowall, R. D., & Andrade, J. M. (2003). Communication: the essential factor when implementing management systems. *Accreditation and Quality Assurance*, 8(1), 2-12.
- Camp, R. C. (1989). *Benchmarking: The Search for the Industry Best Practice that Leads to Superior Performance*. Quality Press: Madison.
- Carpinetti, Luiz, C. R., & Melo, A. M. D. (2002). What to benchmark? A systematic approach and cases. *Benchmarking: An International Journal*, 9(3), 244-255.
- Claver, E., & Tari, J. J. (2008). The individual effects of Total Quality Management on customers, people and society results and quality performance in SMEs. *Quality & Reliability Engineering International*, 24(2), 199-211.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R., & Lowe, A. (1991). *Management Research, An Introduction*. London, UK: Sage.
- Freeman, S.N., Alkin, C., & Kasar, C. (1999) Satisfaction and desire for change in educational placement for children with Down syndrome. *Remedial and Special Education*, 20(3), 143-151.
- Fryer, K. J., Antony, J., & Douglas, A. (2007). Critical success factors of continuous improvement in the public sector: A literature review and some key findings. *The TQM Magazine*, 19(5), 497-517.
- International Journal of Quality & Reliability Management*, 17(2), 168-179.
- Lee, P. K. C., To, W. M., & Yu, B. T. W. (2009). The implementation and performance outcomes of ISO 9000 in service organizations: An empirical taxonomy. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(7), 646-662.
- Leiter, V., & Krauss, M. (2004). Claims, Barriers and satisfaction: Parents' requests for additional special education services. *Journal of Disabilities Policy Studies*, 15(3), 135-146.
- Magd, H. A. E. (2008). Understanding benchmarking in Egyptian



# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

- organizations: an empirical analysis. *Benchmarking: An International Journal*, 15(6), 742-764.
- Magd, H., & Curry, A. (2003). An empirical analysis of management attitudes towards ISO 9001:2000 in Egypt. *The TQM Magazine*, 15(6), 381-390.
- Nilsson, L., Johnson, M. D., & Gustafsson, A. (2001). The impact of quality practices on customer satisfaction and business results: product versus service organizations. *Journal of Quality Management*, 6(1), 5-27.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3 ed.). New York: McGraw- Hill.
- Ortner, H. M. (2000). The human factor in quality management. *Accreditation and Quality Assurance*, 5(4), 130-141.
- Pallant, J. (2001). *SPSS Survival Manual: A step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (versions 10 and 11)*. Illinois: Open University Press.
- Pereira, G. M., & Osburn, H. G. (2007). Effects of participation in decision making on performance and employees attitude: A Quality circles Meta-analysis. *Journal of Business and Psychology*, 22(2), 145-153.
- Pettersson, R. (2004). Perceptions of school: Parents of children enrolled and not enrolled in the Swedish Special education program, a longitudinal approach. *European Journal of Special Needs Education*, 19(3), 331-349.
- Prajogo, D. I., & Brown, A. (2006). Approaches to adopting quality in SMEs and the impact on quality management practices and performance. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(5), 555-566.
- Siddiqui, J., & Rahman, Z. (2007). TQM principle's application on information systems for empirical goals: A study of Indian organizations. *The TQM Magazine*, 19(1), 76-87.
- Sit, W., Ooi, K, Lin, B., & Chong, A. Y. (2009). TQM and customer satisfaction in Malaysia's service sector. *Industrial Management & Data Systems*, 109(7), 957-975.
- Sousa, R. (2003). Linking quality management to manufacturing strategy: an empirical investigation of customer focus practices. *Journal of Operations Management*, 21(1), 1-18.
- Sun, H. (2000). Total quality management, ISO 9000 certification and performance improvement.

# الملتقى الثالث عشر للجمعية الخليجية للإعاقة



المنامة - مملكة البحرين  
2-4 أبريل 2013 م  
23 جمادى الأولى 1434



الندخل المبكر  
استثمار للمستقبل



الأوراق العلمية المقدمة في الملتقى

- Terziovski, M. (2006). Quality management practices and their relationship with customer satisfaction and productivity improvement. *Management Research News*, 29(7), 414-424.
- Terziovski, M., & Power, D. (2007). Increasing ISO certification benefits: a continuous improvement approach. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(2), 141-163.
- Wirtz, J., Heracleous, L., & Pangakar, N. (2008). Managing human resources for service excellence and cost effectiveness at Singapore Airlines. *Managing Service Quality*, 18(1), 4-19.
- Yusof, S. M., & Aspinwall, E. (2000). Total quality management implementation frameworks: comparison and review. *Total Quality Management*, 11(3), 281-294.