

## The degree of use of quality standards in programs provided for students with learning difficulties in the First Zarqa Education Directorate from the point of view of teachers

Mr. Marwan Qassem Ebrahim Bany Issmail

Ajloun Education Directorate | Ministry of Education | Jordan

Received:

15/12/2024

Revised:

29/12/2024

Accepted:

24/04/2025

Published:

30/08/2025

\* Corresponding author:

[alismadi\\_58@yahoo.com](mailto:alismadi_58@yahoo.com)

**Citation:** Bany Issmail, M. Q. (2025). The degree of use of quality standards in programs provided for students with learning difficulties in the First Zarqa Education Directorate from the point of view of teachers. *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 9(9), 17 – 28.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.B181224>

2025 © AISRP • Arab Institute for Sciences & Research Publishing (AISRP), United States, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license

**Abstract:** The current study aimed to identify the degree of use of quality standards in programs offered to students with learning difficulties. The study population consisted of all teachers of learning resource rooms in the schools of the First Directorate of Education in Zarqa Governorate, and they numbered (146) male and female teachers. The study sample was chosen randomly (stratified sample). The number of them is (60) male and female teachers. Among them were (30) male and (30) female teachers. After reviewing the literature, arithmetic means, standard deviations, and the T-test were used. The results of the study indicated that the teachers saw the use of quality standards as moderate. (3.57) The averages ranged from (3.56 to 3.57) The results of the study also concluded that there were no statistically significant differences between the teachers. And parameters in the use of quality standards.

**Keywords:** learning difficulties, quality standards.

### درجة استخدام معايير الجودة في البرامج المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في مديرية تربية الزرقاء الأولى من وجهة نظر المعلمين

أ. مروان قاسم إبراهيم بني إسماعيل

مديرية تربية عجلون | وزارة التربية والتعليم | الأردن

**المستخلص:** هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على درجة استخدام الجودة في البرامج المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم من وجهة نظر المعلمين تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي غرف مصادر التعلم في مدارس مديرية التربية والتعليم الأولى في محافظة الزرقاء وعددهم (146) معلماً ومعلمة، تم اختيار عينة الدراسة عشوائياً (عينة طبقية) والبالغ عددهم (60) معلماً ومعلمة منهم (30) معلماً و(30) ومعلمة تم استخدام المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة الدراسة وبعد الاطلاع على الدراسات المرتبطة تم تصميم أداة الدراسة من قبل الباحث وتكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسية، وهي: البيانات الأولية الخاصة بعينة الدراسة الجزء الثاني ويتضمن (35) عبارة تقيس مستوى الخدمات المقدمة لطلبة غرف مصادر التعلم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة، وفيما يتعلق بقياس الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة غرف مصادر التعلم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة وتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T)، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين يرون أن استخدام معايير الجودة كانت متوسطة بمتوسط حسابي كلي (3.57) وتراوح المتوسطات من (3.56-3.57)، كما توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المعلمين والمعلمات في استخدام معايير الجودة. ويوصي الباحث إجراء دراسات تتناول متغيرات أخرى مثل المعوقات التي تحول ذوي تنفيذ الخدمات في عرفة المصادر.

**الكلمات المفتاحية:** صعوبات التعلم، معايير الجودة.

## 1- مقدمة الدراسة.

تعد فئة الطلبة ذوي صعوبات التعلم، من الفئات المهمة التي تحتاج إلى العناية والاهتمام، كون هؤلاء الطلبة يدركون العالم وما يحيط بهم بطرق مختلفة وغير عادية، وتبدو الأنماط العصبية لديهم مختلفة نوعاً ما، عن تلك الموجودة لدى الطلبة العاديين، من الفئة العمرية نفسها، وعادة ما يظهر لديهم نوع من الضعف الدراسي بالإضافة إلى سوء التكيف الاجتماعي، ولهذا فأن أداء هذه الفئة أقل مستوى من أقرانهم العاديين، ويواجه هؤلاء الطلبة تحديات وصعوبات في التعلم كونهم يتعلمون في غرف المصادر وينتقلون فيما بعد للصفوف العادية، مما يجعلهم يواجهون صعوبات وتحديات في الانخراط مع أقرانهم في الصفوف العادية، كونهم يعانون من مشكلات في الانتباه والتذكر، ومشكلات لغوية وتعبيرية، بالإضافة إلى مشكلات اجتماعية وانفعالية، لذلك من الضروري القيام بتطبيق التعديلات على مختلف جوانب العملية التعليمية وتكييفها لتمكين الطلبة ذوي صعوبات التعلم من التعلم في الصفوف العادية، والمشاركة في مختلف الأنشطة والمهام التعليمية، ورفع مستواهم التعليمي، وتحصيلهم الدراسي والمشاركة في مختلف الأنشطة والمهام التعليمية.

وفي مجال ذوي الاحتياجات الخاصة فإن التحدي الحقيقي الذي يواجه جميع نظم التعليم على مستوى العالم هو كيفية الانتقال بهذه الفئات من غرفة المصادر إلى غرفة الصف العادي من خلال ما يسمى بالتعليم الشامل أو التربية الدامجة، والتي يمكن تعريفها بأنها عملية التعرف على الحاجات المتباينة لجميع المتعلمين والاستجابة لها من خلال ممارسات وأليات الدمج، وهذه العملية تستخدم التغيرات والتعديلات في المحتوى والهياكل والاستراتيجيات من خلال رؤية مشتركة تستوعب جميع الأطفال، ويكون تعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة مسئولية النظام التعليمي العادي والتربية العامة لا التربية الخاصة (الزيات، 2009).

إن برنامج صعوبات التعلم، المنفذ في غرف المصادر، التي تعتبر من أنسب البدائل التربوية لتعليم هذه الفئة من التلاميذ غير بشكل كبير الطريقة التي تقدم بها الخدمات التربوية للتلاميذ ذوي صعوبات التعلم. فقد سمح لهم هذا البديل أن يندمجوا مع أقرانهم العاديين في الصفوف العادية، كما زود كثيراً من معلمي الصفوف العادية بالطرق والوسائل التي تمكنهم من تعليم التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في الفصول العادية. وتكييف ما يروونه مناسباً من المناهج العامة ليناسب قدراتهم وخصائصهم (Bwachele, Chong, Krishnapillai, 2023).

وقد تميزت المنظومة التربوية في العقود الأخيرة من القرن العشرين علي مستوى العالم بالرهان على التربية المتسمة بالجودة، وركزت الاهتمام على تنمية إمكانات المتعلمين وقدراتهم الذهنية على أفضل وجه ممكن وذلك بعد أن تأكد ما للثروة البشرية من أهمية في تطوير المجتمع وتقدمه على اعتبار أنها أهم مورد تنموي على الإطلاق. وهذا الاهتمام الكبير بالعقل البشري وإمكاناته وأساليب نموه وتطويره يُبرز لنا بدون شك ملامح المنظومة التربوية المُميزة لمسهل الألفية الثالثة، فهي منظومة تراهن على تنمية عقول المتعلمين ورعايتها لتكون في مستوى تطلعات مجتمعاتها (شليبي، 2009).

وأشار لي وشن (lee&shin, 2019) إلى إن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة شاملة للتحسين المتواصل ومراقبة مستوى المخرجات والتأكد من استيفائها لمواصفات ومعايير الجودة. ولذا فقد ارتبطت حركة المعايير بحركتين كبيرتين هما إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي، وشكلت الحركات فككراً تربوياً مترابطاً حتى أضحت المعايير المدخل الحقيقي إلى تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التربوية. وقد أظهر تقرير اليونسكو للتعليم للجميع عام 2008 م تدنياً واضحاً للأداء التعليمي في الدول العربية وأوصت منظمة اليونسكو بدعم الدول العربية في مجال تقييم جودة التعليم كأولوية وفي هذا السياق أكد إعلان الدوحة للجودة التعليمية الذي نظمته (UNICCO, 2008) المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم على ضرورة بناء نظام داخلي شامل للجودة في المدارس العربية ويعمل بشكل متقن ومنظم ومستمر لتحسين الأداء المدرسي وتطويره وتوج هذا التوجه بوضع معايير وطنية لجودة التعليم في كافة مجالاته عام 2010 (lee&shin, 2019). ويعتبر تطبيق معايير الجودة في برامج التعليم بشكل عام وبرامج التربية الخاصة بشكل خاص أحد المتطلبات التي تؤدي إلى الحصول على نمو وتطور القدرات التربوية والنفسية والاجتماعية للطلاب ذوي صعوبات التعلم.

وقد ذكر جرادة وهيري نايمان (Griadhi, Hery, Nyoman, 2022) أن التقييم لجودة العمل التربوي يتم من خلال الأمور التالية: يتم إجراء تقييم الجودة الداخلية للعمل التعليمي للمؤسسة (التقييم الذاتي) من قبل هيئات الخبراء، وكذلك من قبل الهيئات والكيانات الأخرى داخل المؤسسة، بما يتماشى مع نظامها الأساسي وخطة العمل السنوية. تعد المؤسسة تقرير التقييم الداخلي حول جودة العمل التربوي كل سنتين وتسليمه إلى مكتب خدمات التعليم.

ويذكر الصمادي والشمالي (2017) أن تطبيق معايير الجودة في برامج التربية الخاصة في المدارس يعد أحد المفاهيم التربوية الحديثة في السياسات التعليمية ونظم التعليم. ومن أجل تطبيق معايير الجودة في برامج التربية الخاصة المختلفة لا بد من التعرف على مستوى الخدمات التي تقدم للطلبة ذوي صعوبات التعلم في المدارس وقياس مستوى هذه الخدمات من الكم والكيف ليتم تطويرها وإجراء التعديلات التي تحقق مستوى الجودة لهذه البرامج.

ولتحقيق الجودة في خدمات التربية الخاصة عامة وللطلبة ذوي صعوبات التعلم التي أصبحت ضرورة استراتيجية للتعليم الحديث وللتغيرات السريعة في هذا العصر الذي يتطلب مواكبة هذه التغيرات لا بد من تطوير البرامج التعليمية ورفع قدرات معلمين التربية الخاصة

وتوفير البيئة التعليمية المناسبة لتحقيق الجودة في الخدمات والنظام التعليمي. ويعتبر المعلمون هم الأقدر على إصدار أحكام وتقييم جودة العملية التعليمية ومدى موافقتها مع متطلبات العصر وتغيراته والحكم على مدى جودة تطبيقها من خلال مخرجات التعليم التي تظهر على أداء الطلاب (Nilford, Nareadi. Phasha, 2023).

### 2-1- مشكلة الدراسة:

تضاربت الآراء والاتجاهات حول توفر هذه الخدمات في العملية التعليمية ومدى تحقيقها واشباعها لحاجات الطلبة. وأن معلم صعوبات التعلم الذي ينفذ العملية التربوية هو الأقدر على الحكم على مدى توفر الخدمات المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم، وهذه الخدمات تتضمن التدخل المبكر والتقييم وفريق العمل وتوفير ظروف الدمج للطلبة ذوي صعوبات التعلم من خلال غرف مصادر التعلم، كما أن معلمي صعوبات التعلم لديهم القدرة على إصدار أحكام بمدى توفر وتحقيق هذه الخدمات ضمن معايير الجودة الشاملة التي تقدم للطلبة وتلبيتها لاحتياجاتهم كما جاء في دراسة الشهري واحمد (2021) ودراسة العنزي (2020) والتي أكدت على فاعلية استخدام معايير الجودة في تعليم الطلبة ذوي صعوبات التعلم. ومن خلال الزيارات الميدانية والمشاهدات من قبل الباحث لاحظ وجود قصور في نوعية الخدمات والبرامج المقدمة لذوي صعوبات التعلم، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على جودة الخدمات التي تقدمها غرف المصادر، ولذلك كان لزاماً تقييم الخدمات المقدمة للطلاب ذوي صعوبات التعلم في ضوء معايير الجودة.

### 3-1- أسئلة الدراسة:

بناء على ما سبق؛ يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤالين الآتيين:

- 1- ما درجة استخدام معايير الجودة في البرامج المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في مديرية تربية الزرقاء الأولى؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة أفراد العينة لدرجة استخدام معايير الجودة للبرامج المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرفة المصادر تعزى لمتغير جنس؟

### 4-1- أهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الهدفين الآتيين:

1. الكشف عن واقع معايير الجودة لبرامج التربية المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم من وجهة نظر معلمي غرف المصادر.
2. الكشف عن الفروق في استجابات معلمي غرف المصادر لمستوى الخدمات المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في ضوء معايير ادارة الجودة الشاملة وفق متغير الجنس.

### 5-1- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يأتي:

- **الأهمية النظرية:**
  - تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في درجة استخدام معايير الجودة في البرامج المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في مديرية تربية الزرقاء الأولى.
  - المساهمة في تطوير السياسات المتعلقة بمجال الخدمات المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم.
- **الأهمية العملية:**
  - توفر الدراسة اساليب التعامل مع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم.
  - تقدم الدراسة المعلومات المطلوبة عن مستوى الخدمات المقدم للطلبة ذوي صعوبات التعلم المبنية على معايير الجودة.
  - تساعد المعلمين على فهم وإعداد وتنفيذ البرامج التربوية لذوي صعوبات التعلم حسب مستوى الخدمات المقدمة ومعايير الجودة.

### 6-1- حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: درجة استخدام معايير الجودة في البرامج المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم
- الحدود البشرية: من وجهة نظر معلمي التربية الخاصة في غرف مصادر التعلم.
- الحدود المكانية: مديرية تربية والتعليم محافظة الزرقاء.
- الحدود الزمانية: 2024-2024

## 7-1-مصطلحات الدراسة:

- معايير الجودة الشاملة: يعرفه (محمد، 2019) التجاوب المستمر مع حاجات ومتطلبات المستفيدين والعمل على تحقيقها بكفاءته وفعالية وبأقل كلفة من خلال قيام المعلمين بأدوارهم بشكل فعال وفق المعايير التربوية الدولية.
- ويعرف إجرائياً: مدى استخدام معلمي صعوبات التعلم لمعايير الجودة في غرفة مصادر التعلم في حدود هذه الدراسة ومجتمعها.
- صعوبات التعلم: هي اضطراب في واحدة أو أكثر من العمليات النفسية الأساسية والمتضمنة في فهم واستخدام اللغة المنطوقة أو المكتوبة، والتي يمكن أن تعبر عن نفسها من خلال نقص القدرة على الاستماع أو التفكير أو الكلام أو القراءة أو الكتابة أو في إجراء العمليات الحسابية (الروسان، 2013).
- ويعرف إجرائياً: على أنهم الطلبة الذين تم تشخيصهم بإحدى الأدوات الرسمية بأن لديهم صعوبات تعلم ويحتاجون إلى خدمات غرف مصادر التعلم.

## 2- الأدب النظري والدراسات السابقة

## 2-1-1- الأدب النظري.

## 2-1-1-1- الخدمات التي تقدم للطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف مصادر التعلم:

بدأ تقديم خدمات تعليمية خاصة في المملكة العربية السعودية بطريقة تعتمد على ظروف الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في المراكز داخل أواخر النظام التعليمي. ومن التجارب الرائدة في هذا المجال إنشاء غرف المصادر في المدارس الحكومية والخاصة في جميع أنحاء المملكة. بدأ اهتمام المتعلمين الذين يعانون من صعوبات التعلم بتقديم خدمات تعليمية خاصة ضمن النظام المدرسي العادي؛ وعليه، فإن وحدة صعوبات التعلم تابعة لإدارة التربية الخاصة في وزارة التربية والتعليم؛ تهدف إلى تقديم خدمات لذوي صعوبات التعلم وكالاتي:

1. يقوم التعلم على مبدأ التعلم الفردي، إذ تقدم الخبرات لكل طالب على حدة حسب مشكلته ونوعها وشدها وحسب سمات الطالب أي نمطه التعليمي أو من خلال المجموعات المتشابهة فيتم تقديم الخبرة لمجموعة من الطلبة لا يتجاوز الأربعة طلاب حسب تقاريرهم في المشكلة.
2. يدرس الطالب حصّة دراسية واحدة ويعود إلى صفه العادي بقية اليوم الدراسي وفقاً لمفهوم الدمج في الصفوف العادية.
3. يتلقى الطالب الخبرات التعليمية في غرفة المصادر وفق مجموعة من الاستراتيجيات التي تناسب الطلبة لضمان اكتساب الطلبة المهارات المختلفة بشتى الطرق والأساليب.
4. يتلقى الطالب في غرفة المصادر المعارف والخبرات التعليمية بتكليف يناسب حاجات الطالب ومدى الصعوبة التي يعاني منها.
5. بناء علاقة من المحبة والألفة والتقارب بين معلم غرفة المصادر وطالب الصعوبات لضمان تقبل الطلبة له وتحسن وضعهم النفسي والتعليمي وبالتالي رفع تقدير الذات لديهم.
6. العمل على تحسين جميع جوانب الشخصية لطالب الصعوبات من الناحية الاجتماعية والسلوكية والمعرفية أثناء تواجده في غرفة المصادر.
7. العمل على رفع مستوى تقدير الذات لدى طالب الصعوبات في غرفة المصادر ورفع معنوياتهم أمام ذواتهم وأمام أقرانهم ويتم ذلك من خلال متابعتهم في الصفوف وتقديم التقرير المناسب باستمرار.
8. التركيز على نقاط القوة لدى طالب الصعوبات واستغلال ذلك الجانب في تحسين تعلمهم وإهمال نقاط الضعف لديهم لإطفائها في المستقبل.
9. العمل ضمن فريق واحد متكامل في تحسين مستوى الطلبة في غرفة المصادر من الناحية الأكاديمية والاجتماعية والنفسية. بني أحمد(2018).

## 2-1-1-2- استراتيجيات التعليم للطلبة ذوي صعوبات التعلم:

بسبب الاختلاف في مظاهر الطلبة ذوي صعوبات التعلم يتطلب ذلك اختلاف في استراتيجيات تدريس الطالب ومن أجل ذلك تم وضع مجموعه من الاستراتيجيات كما ذكر، al, at, SHARATk (2024):

- استراتيجية تحليل المهارة:
- عرض المهارة على السبورة.
- يقوم المعلم بتقسيم المهارة إلى مهارات فرعية متسلسلة.
- يقوم المعلم بكتابة هذه المهارات الفرعية على السبورة.
- يقوم المعلم بتطبيق المهارات الفرعية أمام الطالب بصورة متسلسلة حتى يصل إلى المهارة الأساسية من خلال توضيح كل مهارة فرعية.

## 3-1-2- استراتيجيات النمذجة:

- عرض المهارة على السبورة.
- يقوم المعلم بشرح المهارة للطلاب.
- يقوم المعلم بتطبيق المهارة أمام الطالب متحدثاً بخطوات المهارة.
- يقوم الطالب بتطبيقات أخرى على المهارة. وذلك مع مساعدة من المعلم.

## 4-1-2- استراتيجيات تبادل الأدوار:

- يتم الاتفاق مع الطالب قبل الدرس بأنه في حالة الانتهاء من الدرس سيتم دور الطالب، وسيقوم الطالب بشرح الدرس للمعلم.
- يطلب من الطالب التركيز على شرح المعلم.
- يقوم المعلم بشرح الدرس أمام الطالب وإعطائه بعض التدريبات على الدرس.
- يقوم المعلم بسؤال الطالب عن الأشياء التي لم يفهمها في الدرس.
- يقوم الطالب بتمثيل دور المعلم ويقوم المعلم بتمثيل دور الطالب ويقوم الطالب بشرح الدرس للمعلم على السبورة.
- يقوم المعلم بتصحيح الأخطاء التي يقع فيها الطالب أثناء شرح الطالب.

## 5-1-2- استراتيجيات الربط الحسي:

- عرض المهارة على السبورة أمام الطالب.
- يقوم المعلم بربط المهارة بأشياء حسية وملموسة لدى الطالب (صور، مكعبات، أقلام، دفاتر، مجسمات...).
- يقوم الطالب بتطبيق المهارة مستعيناً بالأشياء الحسية التي لديه أمام المعلم.
- تكرار الخطوة السابقة أكثر من مرة، حتى يربط الطالب بين المهارة وهذه الأشياء الحسية.
- يقوم الطالب بتطبيق المهارة أمام المعلم دون الحاجة إلى الاستعانة بالأشياء الحسية.
- يقوم الطالب بتطبيق المهارات الفرعية حتى يصل إلى تطبيق المهارة الأساسية.

## 6-1-2- استراتيجيات الحواس المتعددة:

- يقوم المعلم بكتابة المهارة مستخدماً لوناً مميزاً، في حين يقوم الطالب بالملاحظة.
- يقرأ المعلم والتلميذ معاً المهارة.
- يقوم الطالب بتتبع المهارة لمساً بإصبعه، متلفظاً باسم المهارة في نفس الوقت.
- تكرر الخطوة السابقة أكثر من مرة.

## 7-1-2- استراتيجيات التردد اللفظي:

- عرض المهارة على الطالب.
- يقوم المعلم بشرح المهارة.
- يقوم المعلم بقراءة المهارة أمام الطالب.
- يقوم الطالب بترديد المهارة أكثر من مرة أمام المعلم.
- يقوم الطالب بتطبيقات أخرى على المهارة مع مساعدة من المعلم.
- يقوم الطالب بكتابة المهارة ثلاث مرات نقلاً من السبورة في ورقة مع تسمية المهارة أثناء الكتابة.
- يقوم الطالب بكتابة المهارة، وتسميتها في نفس الوقت بدون مساعدة.

## 8-1-2- الكفايات والمهارات اللازم توأفها لدى معلم التربية الخاصة:

يشير موجز تقارير تطور العمل في برامج التربية الخاصة إلى الكفايات والمهارات اللازم توأفها لدى معلم الفئات الخاصة وهي كما أشار لها (راضي، 2014):

- الإلمام بالمعلومات الأساسية التي تتعلق بمجال التربية الخاصة والأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة من وتعريفهم، خصائصهم، حاجاتهم، متطلبات نموهم، تربيتهم، الاتجاهات الحديثة في رعايتهم.
- القدرة على تخطيط البرامج والأنشطة التعليمية وتنفيذها وتقييمها.
- القدرة على الاستفادة من نتائج عملية التقييم الشامل للطفل أثناء وضع البرنامج التربوي وتنفيذه.

- القدرة على تقييم نتائج عملية التعليم وتصحيح المسار، إتقان عملية تعديل السلوك وتطبيقها في المواقف الفصلية وخارجها،- القدرة على التعامل مع أسر ذوي الاحتياجات الخاصة.
- القدرة على تحديد أهم المشكلات والصعوبات التي تعوق عملية
- التقدم التربوي للطفل ونموه والعمل على مواجهتها.
- الإلمام بالقضايا والتشريعات المنظمة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.
- القدرة على التعلم الذاتي والعلم المستمر والتجديد والابتكار.
- التمتع بالخصائص الشخصية التي تناسب العمل في مجال التربية الخاصة.
- القدرة على الاستفادة من الخدمات المجتمعية (Alimatus.at.al. 2024)

#### 9-1-2-معايير الجودة:

عرف العبادي (2008) الجودة بأنها جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين بمجال التعليم لرفع مستوى المنتج التعليمي بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، مما يتطلب تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التعليمي من خلال العاملين في مجال التربية والتعليم.

أما بالنسبة لإدارة الجودة الشاملة فإنها تعني عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي؛ لضمان تحقيق التحسين المستمر للمؤسسة في حين أن إدارة الجودة الشاملة للتعليم تعني قدرة المؤسسة التربوية على تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة، وتستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات الطلبة، وأولياء الأمور، وأصحاب العمل (السعود، 2002).

- المتطلبات الأساسية اللازمة لتقبل مفاهيم الجودة الشاملة حسب (مجيد والزيادات، 2008):
- دعم ومساندة الإدارة العليا لنظام تحقيق الجودة تحديد الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.
- الأخذ بالاعتبار الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها وتحقيق احتياجات الطلبة وأولياء الأمور.
- التأكيد على مشاركة جميع العاملين في المؤسسة.
- تدريب كافة العاملين في المؤسسة على كافة نماذج الجودة وادخال التحسينات على الأساليب والإدارة المتبعة في المؤسسة.
- تطوير المناهج وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لأحداث التطور التربوي المطلوب.
- توفير قاعدة البيانات والمعلومات التي تركز على نظام الجودة وتساعد في عملية اتخاذ القرارات الصحيحة والدقيقة داخل المؤسسة.
- تشجيع العاملين ومنحهم الثقة والسلطة اللازمة لأداء المهام المنوطة بهم والابتعاد عن الخوف من تطبيق معايير الجودة.

#### أهداف عملية تحديد معايير الجودة:

- لتحديد معايير الجودة أهداف تسعى لتحقيقها كما ذكرها شعبان (2017) هي:
- ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية.
- توفير المعلومات الواضحة والدقيقة للطلبة وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للمسابقات الدراسية والتحقق من توفر شروط تحقيق الأهداف.
- ضمان توفر الأنشطة التربوية في البرامج الأكاديمية اللازمة لمتطلبات الاعتماد وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم.
- توفير آلية لمساءلة جميع المعنيين في الإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية.
- تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع المحلي بالبرامج التي تقدم في التعليم.
- النهوض بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها الجامعة للمجتمع والذي يتطلب التعديل في الممارسات التي تلبى حاجات ومتطلبات التخصصات الأكاديمية.

#### مجالات تقييم المعلمين وفقاً لمعايير الجودة:

ويذكر لي وشن (lee & shin, 2019) إن نشر مؤشرات الجودة وأدوات التقييم الذاتي التقييم الذاتي للعمل التربوي للمعلمين في المدارس مخصص للمعلمين والإدارات والخدمات المهنية في المدارس، ويستخدم لقياس وتقييم وتحسين جودة العمل التربوي للمعلمين في المدارس. بدءاً من كفاءات المعلمين، والتي تمثل مجموعة من معارفهم ومهاراتهم وقيمهم، تم تحديد مجالات معينة من عمل المعلمين بهدف تقييم العمل التعليمي يحدد بوضوح ستة مجالات لتقييم جودة عمل المعلمين في المدارس:

1. المعرفة والمهارات المهنية للمعلمين
2. دعم تنمية الطلاب
3. تخطيط وإعداد الفصول الدراسية
4. تنفيذ عملية التدريس / التعلم المعاصرة في المدرسة
5. مراقبة وتقييم وتقييم تقدم الطلاب
6. الاتصال والتعاون

#### مؤشرات نجاح الجودة وتحقيقها في المؤسسات التعليمية:

- ويذكر لي وشن (lee & shin, 2019) ان المؤشرات الأكثر شيوعاً لنجاح الجودة وتحقيقها في المؤسسة التعليمية هي:
- المساندة والدعم من قادة التعليم على مختلف المستويات
  - استيعاب المدير والوكلاء ورؤساء الأقسام مفاهيم الجودة ومستلزمات تحقيقها .
  - توافر الصلاحيات اللازمة للمديرين وممارسة هذه الصلاحيات.
  - اللامركزية المرشدة التي تتوفر منها للإدارة صلة ذات طبيعة خاصة بالمستويات المركزية مما يدفع إلى العمل ولا يعوقه.
  - قدرة الإدارة على فهم إمكانيات الأفراد سواء أن كانوا أعضاء هيئة تدريس، إداريين، وتوجههم بما يخدم العملية التعليمية دون ارتفاع مستوى التوقعات.
  - الوعي الدقيق بمستوى بالإمكانات الفنية والمادية الحالية بالإدارة والمتوقعة التي يمكن للإدارة توفيرها مع استثمارها استثماراً جيداً.
  - وجود قنوات اتصال مستمرة وجيدة بين مختلف أطراف العملية التعليمية إدارة ومعلمين وإداريين وطلاب.
  - إحساس العاملين بالمؤسسة التعليمية بأن العملية التعليمية تدار من داخلها وتتخذ قراراتها.
  - وجود آلية لتفعيل العلاقات بين المؤسسة التعليمية والمجتمع المحلي .
  - وجود معايير دقيقة لتقييم أداء العاملين، وتوعيتهم، وتنظيم لقاءات مستمرة لضمان معرفتهم بهذه المعايير قبل المساءلة.
  - توفير مناخ من الثقة والاحترام والعلاقات الإنسانية بين العاملين .
  - تنمية الإحساس لدى العاملين بالمؤسسة التربوية بأن الجودة شعار مستمر .
  - إيجاد هيكل تنظيمي فعال يتضمن تقسيماً مرناً لإدارة الجودة الشاملة .
  - وضع سياسة للتدريب المستمر وعقد الورش التي تزود الأفراد بالكفايات المطلوبة للجودة الشاملة.

#### 10-1-2-تقييم جودة العمل التربوي:

- وحسب جرادة وهيري نايمن (Griadhi, Hery, Nyoman, 2022) أن التقييم لجودة العمل التربوي يتم من خلال الأمور التالية:
- التحصيل المعرفي والمهاري للأطفال والطلاب والمتعلمين (يشار إليهم فيما يلي بالطلاب) وفق معايير المعرفة التربوية.
  - جودة التعليم والتعلم.
  - روح المؤسسة (روح المجتمع والجو في المؤسسة، الحفاظ على حقوق الإنسان وتعزيزها، البيئة الطبيعية والاجتماعية، والتعددية العرقية والتنوع).
  - حوكمة وإدارة المؤسسة وتنظيم وأداء العمل التربوي.
  - الدعم الذي تقدمه المؤسسة للطلاب (تكميلي، فصول إضافية، مساعدة إضافية للطلاب ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة، المسابقات، إلخ).
  - الكادر المادي والفني، وكذلك شروط السلامة لعمل المؤسسة.
  - التعاون مع أولياء الأمور والمؤسسات الأخرى والمجتمع المحلي والشركاء الاجتماعيين.
  - محتويات أخرى مهمة لتقييم جودة العمل التربوي في المؤسسات.

#### 12-1-2-المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية:

إن عملية تحسين جودة التعليم، ومراجعة معايير الأداء أصبحت ضرورة ملحة في وقتنا الحاضر، نظراً لما يعانيه النظام التعليمي من مشكلات، وصعوبات، تؤثر سلباً على النتائج المرجوة، ومن معوقات تحقيق الأهداف العامة المنشودة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية كما أشار إليها (الجلامدة، 2014) بالآتي:

- عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة.
- التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة، وليس على النظام ككل.
- عدم الحصول على مشاركة الموظفين في برنامج إدارة الجودة الشاملة.
- عدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق.
- توقع نتائج فورية، وليس على المدى البعيد.
- تبني طرق، وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة التربوية.
- مقاومة التغيير سواء من الإدارة، أو من العاملين، لأن برامج تحسين الجودة تستدعي تغييراً تاماً في ثقافة وطرق العمل في المؤسسة التربوية.

## 2-2-الدراسات السابقة:

- أجرت الشهري واحمد (2021) دراسة هدفت إلى قياس واقع تطبيق معايير الجودة العالمية في الخدمات المقدمة لذوي صعوبات التعلم في مدارس الجبيل من وجهة نظر معلمهم وإيجاد الفروق في تحديد درجة التطبيق في ضوء عدة متغيرات، وقد بلغت عينة البحث (31) معلماً ومعلمة من معلمي ذوي صعوبات التعلم بمدارس التعليم العام، وقد قامت الباحثة بتطوير استبانة قام بإعدادها الباحث محمد علي الحسن (2009) بحيث تكون مناسبة لعينة البحث (معلمي الطلاب ذوي صعوبات التعلم)، واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي للبحث. وتكونت الاستبانة من خمسة أبعاد (الكشف والتشخيص والتقييم - إعداد معلم صعوبات التعلم وتطويره - المناهج التعليمية - تجهيزات البيئة التعليمية - التسهيلات الإدارية)، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي: ارتفاع درجة تطبيق معايير الجودة العالمية في الخدمات المقدمة لذوي صعوبات التعلم بمدارس الجبيل بمتوسط (2.43)، وكانت مرتفعة في الأبعاد التالية: (الكشف والتشخيص والتقييم - إعداد معلم صعوبات التعلم وتطويره - المناهج التعليمية - تجهيزات البيئة التعليمية)، فيما جاءت بدرجة متوسطة في بُعد (التسهيلات الإدارية) بمتوسط حسابي (2.33) وذلك من وجهة نظر معلمي ذوي صعوبات التعلم، كما توصلت إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس والمؤهل التعليمي والخبرة في تحديد درجة تطبيق معايير الجودة العالمية في خدمات ذوي صعوبات التعلم من وجهة نظر معلمهم.
- أجرت العنزي (2020) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة استخدام معايير الجودة في البرامج المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم، باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي، والاعتماد على الأدب، والرجوع إلى الدراسات السابقة للدراسة، وخلصت الدراسة إلى أن: لا تزال المملكة العربية السعودية تواجه بعض المعوقات في تحقيق الكفاءة لهذه الخدمات، بالرغم من جهودها وتقدمها في تطوير الخدمات المساندة التي تخدم ذوي صعوبات التعلم، وتنوعت هذه المعوقات بين إعاقات تعليمية، واختصاصيين اجتماعيين ونفسيين، وعوائق تمويلية، وأسرية. بالإضافة إلى الخلفية الثقافية لصعوبات التعلم، بالإضافة إلى محدودية الخدمات.
- وأجرى (Nikolaos & Sfakianak, 2020) دراسة هدفت إلى مراجعة ومناقشة التطبيقات المختلفة لإدارة الجودة الشاملة لبرامج الطلبة ذوي صعوبات التعلم في المدارس الابتدائية والثانوية من خلال تقديم وجهات نظر نقدية من الأدبيات. قامت الدراسة بتحليل ومراجعة نقدية لتطبيقات محددة وتأثير تنفيذها. وهكذا، استندت البنى النظرية والافتراضات إلى أدلة تجريبية. توصلت الدراسة إلى أن غالبية المدارس استخدمت مبادئ معينة لإدارة الجودة الشاملة ولكنها لم تتبع نهجاً شاملاً. أدى اعتماد إدارة الجودة الشاملة في المدارس إلى تحسين نتائج التعلم للطلبة ذوي صعوبات التعلم وتعزيز ثقافة التحسين المستمر. كانت العقبات التي ووجهت تتعلق بشكل أساسي بالعقلية أو الثقافة. ومع ذلك، فإن النتائج الأولية مشجعة. ساهمت هذه الدراسة في زيادة فهم مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم للطلبة ذوي صعوبات التعلم، وتثير نقاطاً مفيدة لأصحاب المصلحة في مجال التعليم (بما في ذلك صناع السياسات) بهدف تحسين جودة التعليم.
- أجرى بني أحمد (2018) دراسة هدفت إلى الكشف عن واقع البرامج والخدمات المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في المدارس النظامية في ضوء مؤشرات ضبط الجودة في الأردن وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع غرف مصادر التعلم للطلبة ذوي صعوبات التعلم والبالغ عددها (51) غرفة مصادر في محافظة المفرق، بمدرياتها الثلاث (مديرية تربية قصبة المفرق، مديرية تربية البادية الشمالية الغربية، مديرية تربية البادية الشمالية الشرقية) وبلغ عدد الغرف المفعلة (34) غرفة مفعلة، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث ببناء استبانة تكونت بصورتها النهائية من (108) عبارات موزعة على (12) مجالاً هي (الرؤية والفكر والرسالة، إدارة وتنظيم البرنامج، حفظ السجلات وطرق تخزين المعلومات واسترجاعها، المصادر الميزانية المالية للبرنامج، مؤهلات العاملين في البرنامج، التشخيص والتقييم، البرنامج التربوي الفردي (منهاج الطالب)، أساليب التعليم والأنشطة التعليمية، تنظيم



الخدمات المساندة في البرنامج، البيئة التعليمية، مشاركة ودعم تمكين الأسرة، التقييم الذاتي)، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: إن واقع البرامج والخدمات المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم على أداة الدراسة كانت بدرجة متوسطة.

- وأجرى (Mckenna et al., 2018) دراسة هدفت إلى التعرف على جودة خدمات التربية الخاصة المقدمة للطلبة ذوي الاضطرابات الانفعالية تكونت عينة الدراسة من (18) من المعلمين العاملين في المدارس التي يلتحق بها طلبة معوقين، تم استخدام الاستبانة للوصول لنتائج الدراسة، أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات للطلبة المعوقين كان مرتفعاً من وجهة نظر المعلمين، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة احصائية في مستوى الخدمات تعزى لمتغير الجنس، بينما أظهرت النتائج وجود فروق دالة احصائية في مستوى الخدمات تعزى لمتغير الخبرة ولصالح الخبرة الأكبر.
- تعليق على الدراسات السابقة:

جميع الدراسات المشابهة تناولت معايير الجودة وتم كان هناك خلاف في المجتمع الذي بحثته الدراسات، كما أن جميع الدراسات اعتمدت المنهج الوصفي في أبحاثها. وهذا ما تشابهت به الدراسة الحالية مع هذه الدراسات. بينما اختلفت بأن الدراسة الحالية أبحث معايير الجودة لدى معلمي صعوبات التعلم كما اختلفت بتناولها لمجتمع الدراسة، وقد تم الاستفادة من الدراسات المشابهة بتصميم أدوات الكشف عن معايير الجودة لدى معلمي صعوبات التعلم

### 3- منهجية الدراسة وإجراءاتها

#### 3-1- منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهج المسحي لملاءمته لطبيعة الدراسة لجمع البيانات الميدانية للوقوف على المشكلة ووصفها وصفاً علمياً.

#### 3-2- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر التابعة لمدارس مديرية تربية الزرقاء الأولى عددهم (146) معلماً ومعلمة منهم 61 معلم و85 معلمة.

#### 3-3- عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة عشوائياً والبالغ عددهم (60) معلماً ومعلمة منهم (30) معلم و(30) معلمة، وكما يبينها الجدول 1

الجدول (1) توزيع أفراد مجتمع تبعاً للمتغيرات الشخصية. توزيع أفراد مجتمع الدراسة للمتغيرات الشخصية (ن=146)

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	613	41.7
	انثى	853	58.3
	المجموع	1466	100.0

#### 3-4- أداة الدراسة:

تم بناء أداة الدراسة انطلاقاً من موضوع الدراسة وأهدافها وتساقطاتها، ومن خلال الاطلاع على الأدبيات المتصلة والإطار النظري للدراسة، وتكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسية، وهي: البيانات الأولية الخاصة بعينة الدراسة الجزء الثاني ويتضمن (35) عبارة تقيس مستوى الخدمات المقدمة لطلبة غرف مصادر التعلم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة، يتعلق بقياس الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة غرف مصادر التعلم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة: تتضمن المقياس على (35) عبارة.

#### 3-4-1- صدق الاداة:

تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على (10) محكمين تم اختيارهم من أعضاء هيئة التدريس من الجامعات الأردنية، وذلك لتحديد انتماء كل عبارة من عبارات محاور الدراسة للمحور الذي وردت ضمنه أو عدم انتمائها. صلاحية عبارات محاور أداة الدراسة لقياس ما وضعت لأجله. وضوح صياغة عبارات المحاور. وقد أجاب جميع المحكمين بأن الاداة مناسبة للدراسة بنسبة (90%) ولم يكمن هناك تعديلات جوهرية لاعتبارات المقياس لتبقى عدد عبارات المقياس (35) عبارة.

## 3-4-3-2- صدق البناء:

واستخراج دلالات صدق الأداة تم استخراج معاملات ارتباط العبارات (معامل ارتباط بيرسون) للأداة إذ طبقت عينة استطلاعية تكونت من (16) معلماً ومعلمة من خارج عينت الدراسة، إذ أن قيم معاملات ارتباط العبارات قد تراوحت بين (0.34-0.82) مع بعدها، وبين (0.37-0.75) مع الدرجة الكلية للمقياس، ويلاحظ من مؤشرات صدق البناء السابقة؛ أن جميع العبارات مقبولة للإبقاء على العبارات ضمن المقياس لتبقى (35) عبارة.

## 3-4-3-3- ثبات الأداة:

من أجل التحقق من ثبات أداة الدراسة تم تطبيقها على عينة من مجتمع الدراسة، ثم تم تطبيق معادلة كرونباخ ألفا (Chronbach Alpha) على جميع عبارات محاور الدراسة والأداة ككل، كما هو مبين في جدول (3-4) الذي يوضح معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة.

الجدول (2) معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لمجالات الدراسة

المحور	عدد العبارات	كرونباخ ألفا
الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة غرف مصادر التعلم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة	15	0.705
تنظيم الخدمات المقدمة لطلبة غرف مصادر التعلم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة	20	0.809
الأداة ككل	35	0.812

يظهر الجدول رقم جميع قيم معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ ألفا) كانت مقبولة لأغراض التطبيق، حيث إنها تراوحت بين (0.705-0.812)، وقد أشارت الدراسات إلى قبول معاملات الثبات وجمعها قيم مقبولة لأغراض التطبيق؛ إذ أشارت معظم الدراسات إلى أن نسبة قبول معامل الثبات (0.70) (Amir & Sonderpandian, 2002).

## 4- نتائج الدراسة ومناقشتها.

## 4-1- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "ما درجة استخدام معايير الجودة في البرامج المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في مديرية تربية الزرقاء الأولى؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن محاور الدراسة والأداة ككل، جدول رقم (3) يوضح ذلك.

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن محاور الدراسة والأداة ككل مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة تقييم
2	درجة معايير إدارة الجودة الشاملة للطلبة ذوي صعوبات التعلم	3.57	0.44	1	متوسطة
1	الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة غرف مصادر التعلم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة	3.56	0.47	2	متوسطة
	المتوسط العام للأداة ككل	3.57	0.36		متوسطة

يظهر من الجدول رقم (2-4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن محاور الدراسة والأداة ككل، وقد تراوحت بين (3.56-3.57)، جاء في المرتبة الأولى محور "درجة معايير إدارة الجودة الشاملة للطلبة ذوي صعوبات التعلم" بمتوسط حسابي (3.57) ودرجة تقييم متوسطة، وفي المرتبة الثانية جاء محور "الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة غرف مصادر التعلم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة" بمتوسط حسابي (3.56) ودرجة تقييم متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للأداة الدراسة ككل (3.57) بدرجة تقييم متوسطة. وهذا يدل على أن درجة معايير إدارة الجودة الشاملة للطلبة ذوي صعوبات التعلم لم يرتقي إلى الحد المأمول، ويمكن أن تعود هذه النتيجة إلى الوضع والواقع المتواضع نسبياً للخدمات المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في مدارس التعليم الأساسي وذلك نظراً لضعف الإمكانيات في تلك المدارس، كما يمكن تفسير هذه النتيجة بمحدودية التجارب الخاصة بمعايير الجودة الشاملة في الخدمات المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في مدارس التعليم الأساسي؛ وذلك نظراً لعدم اهتمام وزارة التربية والتعليم بمتابعة البحوث والتقارير العلمية المتعلقة بصعوبات التعلم وتوظيفها في تعزيز الخدمات المقدمة للطلبة، ويمكن تبرير هذه النتيجة من خلال النظرة السلبية في المجتمع التعليمي نحو الطلبة ذوي صعوبات تعلم التي تحد من القدرة على توفير بيئة تعليمية ذات طابع خاص لمساعدتهم في بلوغ أهدافهم والتأقلم مع المدرسة والمعلم والطلبة، علاوة على ذلك

فأن بعض المعلمات يتعاملوا مع طلبة صعوبات التعلم على أساس انهم طلبة مهملين دراسياً؛ مما يعيق تقديم الخدمات التعليمية خاصة بهم. او ربما يعود ذلك الى نمط الادارة المتبع من ادارة المدرسة وقد ذكر راضي (2014) ان نمط الادارة يؤثر ايجاباً او سلباً على درجة جودة التعليم، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Mckenna, Solis, Brigham & Adamson, 2018) ودراسة الشهري واحمد (2021) والتي توصلت الى ان هناك قصور في خدمات الجودة والبرامج المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم.

2-4-النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة أفراد العينة لدرجة استخدام معايير الجودة للبرامج المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرفة المصادر تعزى لمتغير جنس؟" وللإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق اختبار (Independent Samples t-test) على محاور الدراسة والأداة ككل تبعاً لمتغير الجنس، وفيما يلي عرض النتائج:

الجدول (4) نتائج تطبيق اختبار (Independent Samples t-test) على محاور الدراسة والأداة ككل تبعاً لمتغير الجنس

الدالة الإحصائية	قيمة T	إناث		ذكور		البُعد
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.80	-0.25	0.48	3.58	0.47	3.55	الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة غرف مصادر التعلم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة
0.52	-0.66	0.44	3.61	0.45	3.53	تنظيم الخدمات المقدمة لطلبة غرف مصادر التعلم في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة
0.56	-0.59	0.36	3.60	0.38	3.54	الأداة ككل

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الاحصائي SPSS)

يظهر من جدول (4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمستوى الخدمات المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرفة المصادر تعزى لمتغير (الجنس)، حيث كانت جميع قيم (t) غير دالة إحصائياً، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى تشابه الخبرات العملية والعملية للعاملين في مدارس الذكور والإناث وتشابه الامكانيات المادية والتقنية في هذه المدارس قد يؤدي الى عدم وجود فارق في جودة التعليم بين المعلمين والمعلمات. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة كل من العنزي (2020) ودراسة بني حمد (2018) والتي توصلت الى عدم وجود فروق دالة احصائية في تحديد مستوى الخدمات بين المعلمين والمعلمات.

### التوصيات والمقترحات.

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث ويقترح ما يلي:

- تطوير برامج تدريب مستمرة للمعلمين تركز على أفضل الممارسات لتطبيق معايير الجودة في غرف المصادر.
- إنشاء دليل إرشادي تفصيلي لمعايير الجودة موجه خصيصاً لبرامج صعوبات التعلم، مع أمثلة عملية.
- تفعيل فرق عمل للمعلمين لتبادل الخبرات وتطوير خطط تحسين مستمرة لجودة الخدمات المقدمة.
- تبني نظام تقييم ذاتي دوري للمعلمين حول تطبيق معايير الجودة، مصحوباً بورش عمل داعمة.
- دمج التكنولوجيا الحديثة وأدوات التعلم الرقمي لتعزيز جودة البرامج التعليمية المقدمة للطلبة.
- إطلاق مبادرات تحفيزية لتشجيع المعلمين على الابتكار في تطبيق معايير الجودة ومشاركة قصص النجاح.
- توفير الدعم الإداري والمادي اللازم لضمان توفر الموارد المطلوبة لتطبيق معايير الجودة بفعالية.
- استخدام نتائج هذه الدراسة في تنفيذ برامج الجودة وإجراء دراسات تجريبية.

### مقترحات بدراسات مستقبلية:

- دراسة تحليلية للمعوقات الإدارية والمالية التي تحد من التطبيق الكامل لمعايير الجودة في برامج صعوبات التعلم.
- بحث مقارنة حول تأثير تطبيق معايير الجودة على التحصيل الأكاديمي والمهارات الاجتماعية للطلبة ذوي صعوبات التعلم.
- دراسة استكشافية لوجهات نظر أولياء الأمور والطلبة أنفسهم حول جودة الخدمات المقدمة في غرف المصادر.
- إجراء دراسات تتناول متغيرات أخرى مثل المعوقات التي تحول ذوي تنفيذ الخدمات في عرفة المصادر.
- درجة استخدام الذكاء الاصطناعي في تعليم الطلبة ذوي صعوبات التعلم.

## قائمة المراجع.

## أولاً: المراجع بالعربية:

- بني احمد، مصعب حسين (2018)، واقع البرامج والخدمات المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم في المدارس النظامية في ضوء مؤشرات ضبط الجودة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعه ال البيت، الاردن.
- الجلامدة، فوزية (2014). الادارة والاشراف في التربية الخاصة. ط1، عمان: دار المسيرة للنشر.
- راضي، فوقيه (2014). قضايا معاصرة في التربية الخاصة. المملكة العربية السعودية، ط1، مكتبة الرشد.
- الروسان، فاروق (2013) سيكلوجية الاطفال غي العاديين، دار المسيرة للنشر، عمان
- الزيات، فتحي (2009). المتفوقون عقليا ذوو صعوبات، قضايا التعريف والتشخيص والعلاج، سلسلة علم النفس المعرفي وصعوبات التعلم. كلية التربية: جامعة المنصورة.
- السعود، راتب (2002). إدارة الجودة الشاملة، نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن. مجلة جامعه دمشق، 2 (18): 2-45.
- شعبان، عماد الدين (2017). الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الاكاديمي في الجامعات في ضوء المعايير الدولية، ورقة عمل كلية التربية البدنية والرياضة، الرياض، السعودية.
- الشهري، بدور، احمد، طوسون (2021) واقع تطبيق معايير الجودة العالمية في الخدمات المقدمة للتلاميذ ذوي صعوبات التعلم من وجهة نظر معلمهم، مجلة رابطة التربويين العرب، مج133، عد133.
- الصمادي، علي والشمالي، صياح (2017). مفاهيم حديثة في صعوبات التعلم. ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- العبادي، فوزي (2008). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. ط1، عمان: مؤسسة الوراق للنشر.
- العنزي، مصلح براك (2020) معوقات الخدمات المساندة للطلاب ذوي صعوبات التعلم في المرحلة المتوسطة في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية. مج. 4، ع. 18، أكتوبر
- مجيد، سوسن والزيادات، محمد (2008). الجودة في التعليم، دراسات تطبيقية. عمان: دار صفا للنشر والتوزيع.
- محمد، عبد الصبور (2019). الجودة الشاملة في برامج وخدمات التربية الخاصة كما تقدم من وجهة نظر المعلمين وكما تدرك من وجهة نظر الاءاء. مجلة جامعه الملك سعود للعلوم التربوية والدراسات الاسلامية، 3 (23): 17-43.

## ثانياً: المراجع بالإنجليزية:

- Alimatus Sahrah, Purnaning Dhyah Guritno, Rani P. Rengganis, Ros Patriani Dewi, Roselina Ahmad Saufi (2024) QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AND STUDENTS' RESILIENCE: A UNIVERSITY GOVERNANCE STUDY, Journal of Governance and Regulation. Volume 13, Issue 4.
- Bwachele, V., Chong, Y, Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. Humanities and Social Sciences Communications, 10, 444. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>.
- Griadhi, M., Hery, W., Nyoman, T. (2022). Determinant of Students Digital Literacy Index on Achievement Motivation and Learning Achievement at Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha), Bali. The University of Nebraska-Lincoln, Library Philosophy and Practice (e Journal). Vol. 0,
- Lee, O., & Shin, M. (2019). A National Online Survey of South Korean High School Students' Understanding of Learning Disabilities, vo, 4, no9.
- Mckenna, j, Solis, M, Brigham, F, & Adamson, R. (2018). The responsible inclusion of student receiving special education services for emotional disturbance. Unraveling the practice of research gap. Behavior modification, 43, (4).
- Nikolaos Kaiseroglou & Eleni Sfakianak (2020) A review of total quality management applications in schools, International Journal of Management in Education Vol. 14 (No. 2): 121-134
- Nilford Hove, Nareadi. Phasha (2023), Support services for learners with learning disabilities in mainstream classrooms using capability theory, South African Journal of Childhood Education, vol(14) no.(1).
- SHARATK, ALI, ALMAHREQI, MARAW, ALRMADHINI, SHIMA (2024), Quality Assessment of a Learning Resources Centers' Services at Omani Private Schools Using SERVQUAL Scale. Education Journal 13(4): 222-230