

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 Ebrahem 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

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/AJSP.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 وعدهم (146) معلماً ومعلمة، تم اختيار عينة الدراسة عشوائياً (عينة طبقية) وبالبالغ عددهم (60) معلماً ومعلمة منهم (30) معلماً (30) ومعلمة تم استخدام المنهج الوصفي لما ملأته طبيعة الدراسة وبعد الاطلاع على الدراسات المرتبطة تم تصميم اداة الدراسة من قبل الباحث وتكونت الاستبيانة 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) وترواحت المتوسطات من (3.56-3.57)، كما توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً ($\alpha < 0.05$) بين المعلمين والمعلمات في استخدام معايير الجودة. ويوصي الباحث إجراء دراسات تتناول متغيرات أخرى مثل المعيقات 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، وعادةً ما يظهر لهم نوع من الضعف الدراسي بالإضافة إلى سوء التكيف الاجتماعي، ولهذا فإن أداء هذه الفئة أقل مستوى من أقرانهم العاديين، ويواجه هؤلاء الطلبة تحديات وصعوبات في التعلم كونهم يتعلمون في غرف المصادر وينقلون 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 وتكيفها لتمكين الطلبة ذوي صعوبات التعلم من التعلم في الصفوف العادية، والمشاركة في مختلف الأنشطة والمهام التعليمية، ورفع مستوى اهتمام 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 الصدف العادي من خلال ما يسمى بالتعليم الشامل أو التربية الدامج، والتي يمكن تعريفها بأنها عملية التعرف على الحاجات المتباينة لجميع المتعلمين والاستجابة لها من خلال ممارسات وأليات الدمج، وهذه العملية تستخدم التغييرات والتعديلات في المحتوى والهيكل والاستراتيجيات من خلال رؤية مشتركة تستوعب جميع الأطفال، بويكون تعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة مسؤولة النظام التعليمي العادي والتربية العامة لا التربية الخاصة (الزيارات، 2009).

إن برنامج صعوبات التعلم، المنفذ في غرف المصادر، التي تعتبر من أنساب البداول 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 يندموا مع أقرانهم العاديين في الصدف العادي، كما زود كثيراً من معلمي الصدف العادي بالطرق والوسائل التي تمكّنهم من تعليم التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في الفصول العادية. وتكييف ما يرون من مناسب من المناهج العامة ليناسب قدراتهم وخصائصهم (Bwachele, Chong, Krishnapillai, 2023).

وقد تميزت المنظومة التربوية في العقود الأخيرة من القرن العشرين على مستوى العالم بالرهان على التربية المتسنة بالجودة، وركزت الاهتمام على تنمية إمكانات المتعلمين وقدراتهم الذهنية على أفضل وجه ممكن وذلك بعد أن تأكّد 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 يُعزز لنا بدون شك ملامح المنظومة التربوية المميزة لمستهل الألفية الثالثة، فهي منظومة تراهن على تنمية عقول المتعلمين ورعايتها لتكون في مستوى تطلعات مجتمعها (شلي، 2009).

وأشار لي وشن (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 بحركاتٍ كبيرتين هما إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي، وشكلت الحركات فكرياً تربوياً متربطاً حتى أصبحت 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). وباعتبر 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 جراده وهري نايمن (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 وخطتها العمل السنوية. تعدد المؤسسة تقرير التقييم الداخلي حول جودة العمل التربوي كل سنتين وتسليمها 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 والكم 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

وتوفر 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- مشكلة الدراسة:

تضارب الآراء والاتجاهات حول توفر هذه الخدمات في العملية التعليمية ومدى تحقيقها وشباعها لاحتياجات 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 اصدار احكام بمدى توفر وتحقيق هذه الخدمات ضمن معايير الجودة الشاملة التي تقدم للطلبة وتلبية احتياجاتهم كما جاء في دراسة الشهري واحمد (2021) ودراسة العزي (2020) والتي اكدت 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- 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- أهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق المدفين 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- أهمية الدراسة

تكمّن 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 بمحال 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- 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 امحافظة الزرقاء.
- **الحدود الزمنية:** 2024-2024

7- مصطلحات الدراسة:

- معايير الجودة الشاملة: يعرفه (محمد، 2019) التجاوب المستمر مع حاجات ومتطلبات المستفيدين والعمل على تحقيقها بكفاءة 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 وم مجتمعها.
- صعوبات التعلم: هي اضطراب في واحدة أو أكثر من العمليات النفسية الأساسية والمتضمنة في فهم واستخدام اللغة المنطوقة أو المكتوبة، والتي يمكن أن تعبّر 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 أنهن الطلبة الذين تم تشخيصهم بحدى الأدوات الرسمية بأن لديهم صعوبات تعلم ويحتاجون إلى خدمات غرف مصادر التعلم.

2- الأدب النظري والدراسات السابقة

2-1-الأدب النظري.

2-2-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 أو خارج 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 لنذوي صعوبات التعلم وكالآتي:

1. يقوم التعلم على مبدأ التعلم الفردي، إذ تقدم الخبرات لكل طالب على حدة حسب مشكلته ونوعها وشدةها وحسب سمات الطالب أي نمطه التعليمي أو من خلال المجموعات المشابهة فيتم تقديم الخبرة لمجموعة من الطلبة لا يتتجاوز الأربع طلاب حسب تقاريرهم في المشكلة.

2. يدرس الطالب حصة دراسية واحدة ويعود إلى صفة العادي بقية اليوم الدراسي وفقاً لمفهوم الدمج في الصنوف العادية.

3. يتلقى الطالب الخبرات التعليمية في غرفة المصادر وفق مجموعة من الاستراتيجيات التي تناسب الطلبة لضمان اكتساب الطالبة المهارات المختلفة بشقي الطرق والأساليب.

4. يتلقى الطالب في غرفة المصادر المعرف والخبرات التعليمية بتكييف 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 وتحسين 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 الصنوف وتقديم التقرير المناسب باستمرار.

8. التركيز على نقاط القوة لدى طالب الصعوبات واستغلال ذلك الجانب في تحسين تعلمهم وإهمال نقاط الضعف لديهم لإطفائهم في المستقبل.

9. العمل ضمن فريق واحد متكامل في تحسين مستوى الطلبة في غرفة المصادر من الناحية الأكademie والاجتماعية والنفسية. بني أحمد(2018).

2-2-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 مجموعة من الاستراتيجيات كما ذكر، at, ah, 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.

2-1-3-استراتيجية النمذجة:

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

2-1-4-استراتيجية 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 بإعطاءه 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.

2-1-5-استراتيجية الربط الحسي:

- عرض المهارة على السبورة أمام الطالب.
- يقوم المعلم بربط المهارة بأشياء حسية وملوّنة 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.

2-1-6-استراتيجية الحواس المتعددة:

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

2-1-7-استراتيجية الترديد اللغطي:

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

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

يشير موجز تقارير تطور العمل في برامج التربية الخاصة إلى الكفايات والمهارات اللازم توافرها 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 البرنامج والأنشطة التعليمية وتنفيذها وتقديرها.
- القدرة على الاستفادة من نتائج عملية التقييم الشامل للطفل أثناء وضع البرنامج التربوي وتنفيذـه.

- القدرة على تقييم نتائج عملية التعليم وتصحيح المسار، إتقان عملية تعديل السلوك وتطبيقها في الموقف الفصلي وخارجها، - القدرة على التعامل مع أسر ذوي الاحتياجات الخاصة.
- القدرة على تحديد أهم المشكلات والصعوبات التي تعيق عملية التقدم التربوي للطفل ونموه والعمل على مواجهتها.
- الإلام 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)

2-9-معايير الجودة:

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

أما بالنسبة لإدارة الجودة الشاملة فإنها تعني عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتسنم طاقة حركتها من المعلومات التي توفر 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، و تستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات الطلبة، وأولياء الأمور، وأصحاب العمل (السعود، 2002).

المطلوبات الأساسية الازمة لقبول مفاهيم الجودة الشاملة حسب (مجيد والزيادات، 2008):

- دعم ومساندة الادارة العليا لنظام تحقيق الجودة تحديد الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.
- الالذ بالاعتبار الاهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها وتحقيق احتياجات الطلبة وأولياء الامور.
- التأكيد على مشاركة جميع العاملين في المؤسسة.
- تدريب كافة العاملين في المؤسسة على كافة نماذج الجودة وادخال التحسينات على الاساليب والادارة المتبعة في المؤسسة.
- تطوير المناهج وتبني اساليب التقويم المنظورة وتحديث المبادرات التنظيمية لأحداث التطور التربوي المطلوب.
- توفير قاعدة البيانات والمعلومات التي ترتكز على نظام الجودة وتساعد في عملية اتخاذ القرارات الصحيحة والدقيقة داخل المؤسسة.
- تشجيع العاملين ومنحهم الثقة والسلطة الازمة لاداء المهام المنوطة بهم والابعد 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 الأكademie.
- توفير المعلومات الواضحة والدقيقة للطلبة وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للمساقات الدراسية والتحقق من توفر شروط تحقيق الاهداف.
- ضمان توفر الأنشطة التربوية في البرامج الأكademie الازمة لمتطلبات الاعتماد وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم.
- توفير آلية لمسائلة جميع المعنيين في الإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكademie.
- تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع المحلي بالبرامج التي تقدم في التعليم.
- المروض بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها الجامعه للمجتمع والذي يتطلب التعديل في الممارسات التي تلبي حاجات ومتطلبات التخصصات الأكademie.

مجالات تقييم المعلمين وفقاً لمعايير الجودة:

ويذكر لي وشن (lee & shin, 2019) إن نشر مؤشرات الجودة وأدوات التقييم الذاتي للعمل التربوي للمعلمين في المدارس مخصص للمعلمين والإدارات والخدمات المهنية في المدارس، ويستخدم لقياس وتقدير 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 الطالب
3. تخطيط وإعداد الفصول الدراسية
4. تنفيذ عملية التدريس / التعلم المعاصرة في المدرسة
5. مراقبة وتقدير وتقدير تقدم الطالب
6. الاتصال والتعاون

مؤشرات نجاح الجودة وتحقيقها في المؤسسات التعليمية:

ويذكر لي وشن (2019) ان المؤشرات الأكثر شيوعا لنجاح الجودة وتحقيقها في المؤسسة التعليمية هي:

- المساندة والدعم من قادة التعليم على مختلف المستويات
- استيعاب المدير والوكلا ورؤساء الأقسام مفاهيم الجودة ومستلزمات تحقيقها .
- توافر الصالحيات الالزمة للمديرين وممارسة هذه الصالحيات .
- الامرکزية المرشدة التي توفر منها للادارة صلة ذات طبيعة خاصة بالمستويات المركزية مما يدفع إلى العمل ولا يعوقه.
- قدرة الادارة 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 المتوقعة التي يمكن للإدارة توفيرها مع استثمارها استثمارا جيدا.
- 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 لتقدير أداء العاملين، وتوعيتهم، وتنظيم لقاءات مستمرة لضممان 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 منا لإدارة الجودة الشاملة .
- وضع سياسة للتدريب المستمر وعقد الورش التي تزود الأفراد بالكفايات المطلوبة للجودة الشاملة.

10-تقييم جودة العمل التربوي:

وبحسب جراده وهيري نايمن (2022) أن التقييم لجودة العمل التربوي يتم من خلال الأمور التالية:

- التحصيل المعرفي والمهاري للأطفال والطلاب وال المتعلمين (يشار إليهم فيما يلي بالطلاب) وفق معايير المعرفة التربوية.
- جودة التعليم والتعلم.
- روح المؤسسة (روح المجتمع والجوفي المؤسسة، الحفاظ على حقوق الإنسان وتعزيزها، والبيئة الطبيعية والاجتماعية، والتعددية العرقية والتنوع).
- حوكمة وإدارة المؤسسة وتنظيم وأداء العمل التربوي.
- الدعم الذي تقدمه المؤسسة للطلاب (تمكيلي، فصول إضافية، مساعدة إضافية للطلاب ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة، المسابقات، إلخ).
- الكادر المادي والغافي، وكذلك شروط السلامة لعمل المؤسسة.
- التعاون مع أولياء الأمور والمؤسسات الأخرى والمجتمع المحلي والشركاء الاجتماعيين.
- محتويات أخرى مهمة لتقدير جودة العمل التربوي في المؤسسات.

12-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 معicات تحقيق الأهداف العامة المنشودة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية كما أشار إليها (الجلامدة، 2014) بالأتي:-

- 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-الدراسات السابقة:

- أجرت الشهري وأحمد (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 استبيان قام بإعدادها الباحث محمد علي الحسن (2009) بحيث تكون مناسبة لعينة البحث (معلمي الطلاب ذوي صعوبات التعلم)، واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي للبحث. وتكونت الاستبيانة 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 وجہة نظر معلمي ذوي صعوبات التعلم، كما توصلت إلى عدم وجود فروق تعزيز لغير الجنس والمؤهل التعليمي والخبرة في تحديد درجة تطبيق معايير الجودة العالمية في خدمات ذوي صعوبات التعلم من وجہة نظر معلمهم.
- أجرت العزzi (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 وتقديمها في تطوير الخدمات المساندة التي تخدم ذوي صعوبات التعلم، وتنوعت هذه المعوقات بين إعاقات تعليمية، واحتصاصيين 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 الأدب. قامت الدراسة بتحليل ومراجعة نقدية لتطبيقات محددة وتأثير تنفيذها. وهكذا، استندت البنية 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 أساسى 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 الناظامية 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، بمعياراتها الثلاث (مديرية تربية قصبة المفرق، مديرية تربية البداء الشمالية الغربية، مديرية تربية البداء الشمالية الشرقية) ويبلغ عدد الغرف المفعلا (34) غرفة مفعلة، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسعى، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث ببناء استبيان تكونت بصورةها المائية من (108) عبارات موزعة على (12) مجالاً هي (الرؤية والفكر والرسالة، ادارة وتنظيم البرنامج، حفظ السجلات وطرق تخزين المعلومات واسترجاعها، المصادر الميزانية المالية للبرنامج، مؤهلات العاملين في البرنامج، التشخيص والتقييم، البرنامج التربوي الفردي(منهج الطالب)، اساليب التعليم والانشطة التعليمية، تنظيم

- الخدمات المساعدة 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 الاستبيانة للوصول لنتائج الدراسة، اظهرت النتائج ان 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 اظهرت النتائج وجود فروق دالة احصائية في مستوى الخدمات تعزى لمتغير الخبرة ولصالح الخبرة الاعلى.
 - تعليق على الدراسات السابقة:
- جميع الدراسات المشابهة تناولت معايير الجودة وتم كان هناك خلاف في المجتمع الذي بحثته الدراسات، كما ان جميع الدراسات اعتمدت المنهج الوصفي في ابحاثها. وهذا ما تشابهت به الدراسة الحالية مع هذه الدراسات.
- بينما اختلفت با الدراسة الحالية ابحث معايير الجودة لدى معلمي صعوبات التعلم كما اختلفت بتناولها لمجتمع الدراسة، وقد تم الاستفادة من الدراسات المشابهة بتصميم ادوات الكشف عن معايير الجودة لدى معلمي صعوبات التعلم

3- منهجة الدراسة وإجراءاتها

3-1- منهجة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهج المسحى ملائمة 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 و 85 معلمة.

3-3- عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة عشوائياً وباللغ عددتهم (60) معلماً ومعلمة منهم (30) معلم و(30) ومعلمة، وكما يبيّنها الجدول 1
الجدول (1) توزيع أفراد مجتمع تبعاً للمتغيرات الشخصية. توزيع أفراد مجتمع الدراسة للمتغيرات الشخصية (n=146)

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

3-4- أدلة الدراسة:

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

3-4-1- صدق الاداء:

تمَ عرض أدلة الدراسة في صورتها الأولية على (10) محكمين تم اختيارهم من أعضاء هيئة التدريس من الجامعات الأردنية، وذلك لتحديد انتفاء كل عبارة من عبارات محاور الدراسة للمحور الذي وردت ضمنه أو عدم انتمامها.

صلاحية عبارات محاور أدلة الدراسة لقياس ما وضعت لأجله. وضوح صياغة عبارات المحاور. وقد اجاب جميع المحكمين بأن الاداء مناسبة للدراسة بنسبة (90%) ولم يكم هناك تعديلات جوهرية لعبارات المقياس لتبقى عدد عبارات المقياس (35) عبارة.

4-3-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 (0.82-0.34) مع بعدها، وبين (0.75-0.37) مع الدرجة الكلية للمقياس، ويلاحظ من مؤشرات صدق البناء السابقة؛ أن جميع العبارات مقبولة للبقاء على العبارات ضمن المقياس لتبقى (35) عبارة.

4-3-ثبات الأداة:

من أجل التتحقق 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) الذي يوضح معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة.

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

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

يظهر الجدول رقم جميع قيم معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ الفا) 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 كل، جدول رقم (3) يوضح ذلك.

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

الرقم	المحور	درجة معايير إدارة الجودة الشاملة للطلبة ذوي صعوبات التعلم	المتوسط	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 كل، 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 يرتفع 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 للعدم اهتمام وزارة التربية والتعليمية 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 والمعلمات 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، أو ربما يعود ذلك إلى نمط الادارة المتبعة من ادارة المدرسة وقد ذكر راضي (2014) ان نمط الادارة يؤثر ايجاباً أو 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.

4- النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متosteats استجابة أفراد العينة لدرجة استخدام معايير الجودة للالبرامج 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

الدلالـة الإحصـائيـة	قيـمة T	إنـاث		ذـكـور		البـعـد
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.80	-0.25	0.48	3.58	0.47	3.55	الخدمـات التعليمـية المـقدـمة لـطلـبة غـرف مـصـادر التـعلم في ضـوء مـعـايـير إـدارـة الجـودـة الشـاملـة
0.52	-0.66	0.44	3.61	0.45	3.53	تنـظـيم الخـدمـات المـقدـمة لـطلـبة غـرف مـصـادر التـعلم في ضـوء مـعـايـير إـدارـة الجـودـة الشـاملـة
0.56	-0.59	0.36	3.60	0.38	3.54	الأـدـاة كـلـا

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، يعزى الباحث هذه النتيجة إلى تشابه الخبرات العملية والعملية للعاملين في مدارس الذكور والإثنا عشر وتشابه الامكانيات المادية والتقنية في هذه المدارس قد يؤدي إلى عدم وجود فارق في جودة التعليم بين المعلمين والمعلمات. وتفقنت نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من العزي(2020) ودراسة بنى حمد (2018) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في تحديد مستوى الخدمات بين المعلمين والمعلمات.

النـوـصـيات والمـقـرـحـات.

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.

مـقـرـحـات بـدـرـاسـات مـسـتـقـبـلـية:

- دراسة تحليلية للمعوقات الإدارية والمالية التي تحد من التطبيق الكامل لمعايير الجودة في برامج صعوبات التعلم.
- بحث مقارن 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 المعيقات 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، جامعة ال البيت،الأردن.
- الجلامدة، فوزية(2014). الادارة والاشراف في التربية الخاصة. ط1، عمان: دار المسيرة للنشر.
- راضي، فوقيه (2014). قضايا معاصرة في التربية الخاصة. المملكة العربية السعودية، ط 1، مكتبة الرشد.
- الروسان، فاروق(2013) سلسلة علم النفس المعرفي وصعوبات التعلم. كلية التربية:جامعة المنصورة.
- الزيات، فتحي(2009). المتفوقون عقليا ذوو صعوبات، قضايا التعريف والتشخيص والعلاج، سلسلة علم النفس المعرفي وصعوبات التعلم.
- السعود، راتب (2002). إدارة الجودة الشاملة، نموذج مقترن لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن. مجلة جامعه دمشق، 2 (18):45-2.
- شعبان، عماد الدين(2017).الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات في ضوء المعايير الدولية، ورقة عمل كلية التربية البدنية والرياضية، 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، مج 133، عدد 133.
- الصمادي، علي والشمالي، صباح (2017). مفاهيم حديثة في صعوبات التعلم. ط 1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- العبادي، فوزي (2008). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. ط 1، عمان: مؤسسة الوراق للنشر.
- العنزي، مصلح برالك (2020) معوقات الخدمات المساعدة للطلاب ذوي صعوبات التعلم في المرحلة المتوسطة في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية. مج. 4، ع. 18، أكتوبر.
- مجيد، سوسن والبيادات، 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 الآباء. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم التربوية والدراسات الإسلامية، 3 (23):17-43.

ثانياً: المراجع الإنجلزية:

- 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 Nebras-ka-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