

Enabel



Belgium  
partner in development



# تقييم جودة خدمات الدعم المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين



إعداد: وحدة البيانات والإحصاءات في جامعة بوليتكنك فلسطين

November 12, 2023

## المحتويات

رقم الصفحة	العنوان	
4	مقدمة	1.1
5	مشكلة الدراسة	1.2
6	أهداف الدراسة	1.3
6	أهمية الدراسة	1.4
7	طريقة وإجراءات الدراسة	1.5
7	منهجية الدراسة	1.5
7	مجتمع وعينة الدراسة	2.5
7	أداة الدراسة	3.5
8	صدق وثبات أداة الدراسة	1.3.5
12	مصادر جمع البيانات والأساليب الإحصائية	4.5
13	نتائج الدراسة	1.6
13	خصائص عينة الدراسة	1.6
15	تقييم جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين	2.6
24	تقييم جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لطبيعة الإعاقة	3.6
27	تقييم جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لطبيعة الإعاقة	4.6
28	الاستنتاجات	7
29	التوصيات	

## الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة خدمات الدعم المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظرهم، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة مكونة من (43) فقرة موزعة على ستة أبعاد وهي التسهيلات البنائية، التسهيلات الإدارية، الخدمات الداعمة/المساندة، الإرشاد الطلابي، الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة، ومشاركة الأسرة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج، أهمها: أن مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين كان متوسط، وأن مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين كان الأبرز وبمستوى مرتفع، تلا ذلك التسهيلات البنائية، من ثم التسهيلات الإدارية، تلاهما الخدمات الداعمة/المساندة، الإرشاد الطلابي، ومشاركة الأسرة بمستوى متوسط لكل منها، إضافة إلى ذلك أظهرت النتائج وجود فروق في مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر الطلبة ذوي الإعاقة تبعاً لاختلاف طبيعة وشدة الإعاقة.

خرجت الدراسة بمجموعة توصيات، أبرزها: إجراء تقييم لحالة الطلبة ذوي الإعاقة من أجل تقديم الإرشاد للطلبة كل وفق حالته، تزويد الحرم بمركز خدمات الإعاقة والذي قد يشمل معالجاً وظيفياً يقوم بإجراء تقييم خاص للأفراد، إضافة إلى تلبية احتياجاتهم وحل المشكلات التي تواجههم، وجود جهة مختصة لتقييم الطلبة ذوي الإعاقة عند التخرج، بحيث يشمل هذا التقييم شهادة توضح مهارات هؤلاء الطلبة، الأماكن التي يمكن له العمل بها وفقاً لهذه المهارات، إضافة إلى ذلك تزويد الحرم بكافة الأدوات التي تساعد الطلاب ذوي الإعاقة على الوصول إلى مرافق الجامعة المختلفة بسهولة ويسر، على سبيل المثال، المنحدرات، المصاعد، اللافتات بطريقة برايل، الأبواب

الأوتوماتيكية، المعالم الصوتية، توفير أماكن خاصة لوقوف السيارات التي تنقل الطلاب ذوي الإعاقة بالقرب من الممرات الخاصة بهم، توسيع جهود الدعوة لتغيير المواقف المجتمعية تجاه الإعاقة، وتعزيز الشمولية واحترام الأفراد ذوي الإعاقة، وإنشاء برامج تدريب وورش عمل مستمرة للمعلمين سواء عبر الإنترنت أو شخصياً، لتزويد المعلمين والموظفين بالمهارات اللازمة للتعليم الشامل، وتعزيز التعاون مع المنظمات المحلية والدولية، وأصحاب العمل لتعزيز البيئات الشاملة وتبادل أفضل الممارسات، وإنشاء أنظمة التوجيه ودعم الأقران لمساعدة الطلاب ذوي الإعاقة على اجتياز رحلاتهم التعليمية والمهنية بنجاح، وإشراك المجتمعات المحلية وأولياء الأمور والأسر في حملات ومبادرات التوعية التي تعزز دمج الإعاقة ودعمها، من جهة أخرى توافر برامج أكاديمية ومهنية متعددة في جامعة بوليتكنك فلسطين تتيح للطلبة ذوي الإعاقة تحقيق أحلامهم في ظل الإعاقة وتقديم الجامعة منحاً دراسية للطلاب ذوي الإعاقة لتشجيعهم على الالتحاق بالتعليم الأكاديمي والمهني.

## 1. مقدمة

إن الاهتمام بالأفراد ذوي الإعاقة حقّ أساسي أكدت عليه وكفلته جميع الشرائع السماوية، ومبادئ حقوق الإنسان في المساواة؛ من أجل الوصول بهؤلاء الأفراد وتمكينهم في مجتمعاتهم من خلال دمجهم بالمجتمع والذي يحقق تكافؤ في الفرص بينهم وبين الأفراد الآخرين (شحادة، 2018).

وقد حاولت العديد من الدول توفير الفرص الممكنة أمام هؤلاء الأفراد في العديد من مجالات الحياة المختلفة الصحية، الاجتماعية، الاقتصادية والتعليمية وغيرها، وقد سعت نحو مسألة توسيع الخيارات أمامهم؛ تحقيقاً لأهداف التنمية المستدامة، وتماشياً مع المعطيات العالمية، والمتغيرات والتطورات الحاصلة للنهوض بهم (Ibrahim, 2015)، ووفقاً لفكرة أهمية دمج الأفراد ذوي الإعاقة أكدت العديد من العهود الدولية والتشريعات الوطنية على ضرورة وأهمية تمكين هؤلاء الأفراد من الوصول إلى الموارد والخدمات والمشاركة في جميع مناحي الحياة بفعالية، وذلك من خلال تحديد العقبات التي تحد من وصولهم لتلك الخدمات والموارد والمشاركة في جميع مناحي الحياة، لمحاولة إزالة هذه العقبات



ولذلك يترتب على مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية اتجاه الأفراد ذوي الإعاقة تحقيق التقدم في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهذه الفئة من خلال وضع السياسات، وتبني التشريعات، وصياغة البرامج وتوفير الموارد وتدريب الكوادر لتسهيل وصول هؤلاء الأفراد لتلك المؤسسات.



## 2. مشكلة الدراسة

تسعى مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية الى تقديم الخدمات التعليمية للطلبة ذوي الإعاقة بشكل مختلف يعتمد على أولويات هذه المؤسسات في تقديم تلك الخدمات، والذي ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة ومدى مناسبتها لاحتياجات الطلبة حسب طبيعة هذه الإعاقة، والذي بدوره يؤثر على جودة هذه الخدمات، مما يؤثر على العوامل التنموية للمؤسسات التعليمية، إذ أن وضع الطلبة ذوي الإعاقة في المؤسسات التعليمية دون تخطيط مسبق للخدمات اللازمة لهم، سيؤدي الى فشلهم في تحقيق متطلبات النجاح في برامجهم الدراسية.

من الملاحظ خلال الفترة الاخيرة تزايد في أعداد الطلبة ذوي الإعاقة الملتحقين في مؤسسات التعليم العالي، ومن هنا زادت الحاجة الى تسليط الضوء على جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات ومدى رضاهم عنها؛ ولتحقق من ذلك ولدراسة مدى تلبية هذه الخدمات لاحتياجات هؤلاء الطلبة، تسعى هذه الدراسة الى التعرف على جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة من وجهة نظر الطلبة وأولياء أمورهم.

### 3. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على

- مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظرهم.
- مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن التسهيلات البنائية، الخدمات الداعمة، التسهيلات الإدارية، الإرشاد الطلابي، الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة ومشاركة الأسرة المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين.
- الفروق في مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين باختلاف نوع الإعاقة وشدها.

### 4. أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوعها والتي تظهر فيما يلي:

- الربط بين الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين للطلبة ذوي الإعاقة وبين مدى ملاءمة هذه الخدمات لهؤلاء الطلبة.
- التعرف على مؤشرات حول واقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة والتدريب الذي يحتاجونه داخل الحرم الجامعي وكيفية الاستفادة من هذه الخدمات.
- تعتبر الدراسة مدخل لتطوير الخدمات داخل جامعة بوليتكنك فلسطين بما يتلاءم مع الطلبة ذوي الإعاقة.
- إفادة صانعي القرار في جامعة بوليتكنك فلسطين بنتائج هذه الدراسة والتعرف على أدوات قياس جودة هذه الخدمات.

## 5. طريقة وإجراءات الدراسة

### 1.5 منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً كمياً أو كيفياً من خلال تنظيم بياناتها وعرض نتائجها في جداول (الحمداني، 2006).

### 2.5 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين في فترة الدراسة الواقعة بين 25 سبتمبر وحتى 31 أكتوبر 2023 والبالغ عددهم (136) طالب وطالبة. بعد تحديد مجتمع الدراسة المستهدف، وإعداد أداة الدراسة، تم توزيع الاستبانة الالكترونية التي تم اعدادها في العديد من مواقع التواصل الاجتماعي والعديد من المجموعات التي يتواجد فيها أعداد كبيرة من الطلبة ذوي الإعاقة بأسلوب العينة الوصلية (Convenience)، وقد تم الحصول على (70) استبانة (رد على الاستبانة) من مجتمع الطلبة، وبعد فحص الاستبانات تم استبعاد (5) استبانات منها لعدم جدية الإجابة عليها، وبذلك يكون عدد الاستبانات الصالحة للدراسة (65) استبانة أي ما نسبته (92.9%) من مجمل الاستبانات التي تم الحصول عليها.

### 3.5 أداة الدراسة

تم اعتماد الاستبانة أداة لجمع البيانات المتعلقة بتقييم جودة خدمات الدعم المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين، وبالاعتماد على الدراسات السابقة ذات الصلة، تم إعداد وتصميم أداة الدراسة وتحكيمها، ومن ثم توزيعها على المبحوثين.<sup>1</sup> تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من قسمين رئيسيين وهما:

1. **القسم الأول:** وتضمن معلومات عامة عن أفراد عينة الدراسة: الجنس، العمر، مكان السكن، فئة الإعاقة، الدرجة العلمية، المستوى الدراسي والتخصص.

<sup>1</sup>أداة الدراسة معروضة في الملحق رقم 1.

2. القسم الثاني: وتضمن البنود المتعلقة بقياس متغيرات الدراسة والمقاسة من خلال (43) فقرة مقاسه وفقا مقياس ليكرت الخماسي ((1) بدرجة غير موافق بشدة في حين (5) بدرجة موافق بشدة)، وذلك لقياس (6) أبعاد هي:

- التسهيلات البنائية، والمقاس من خلال (17) فقرة.
- الخدمات الداعمة أو المساندة، والمقاس من خلال (10) فقرات.
- التسهيلات الإدارية، والمقاس من خلال (3) فقرات.
- الإرشاد الطلابي، والمقاس من خلال (6) فقرات.
- الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة، والمقاس من خلال (4) فقرات.
- مشاركة الأسرة، والمقاس من خلال (3) فقرات.

### 1.5.3 صدق وثبات أداة الدراسة

يتناول هذا الجزء من الدراسة صدق وثبات أداة الدراسة التي تم الاستعانة بها، يُقصد بصدق أداة الدراسة ما إذا كانت الأداة تعكس فعلاً محتوى متغيرات الدراسة وتقيس ذلك بفعالية (Sekaran, 2006)، بينما يقصد بثبات أداة الدراسة اختبار درجة الدقة التي تقيس بها الاداة هذه المتغيرات او بعبارة اخرى درجة استقرار النتائج وثباتها لو تم توجيه هذه الاداة مرة اخرى لنفس الأفراد في ظل نفس الظروف.

اعتمدت الدراسة في اختبار صدق أدواتها طريقتين الأولى الصدق المتعلق بالمحتوى (Content validity) من خلال الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، والثانية الصدق البنائي (Construct validity) من خلال الصدق التقاربي (Convergent validity). لقياس الصدق الظاهري، تم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين من الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية ذوي الخبرة لإبداء ملاحظاتهم حول أداة الدراسة، وشموليتها وتحقيقها للأهداف المرجوة من ذلك، وقد تم تعديل أداة الدراسة وفق الملاحظات والتعديلات المقترحة من قبلهم. من جهة أخرى وللتحقق من صدق أداة الدراسة من خلال طريقة الصدق البنائي، تم حساب معاملات التحميل الخارجية (Factor Loading) للفقرات التي استخدمت في قياس محاور الدراسة، بحيث تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (1) الى معاملات التحميل الخارجية لفقرات الدراسة تجاوزت (0.30) لجميع الفقرات عدا الفقرة رقم (31) والفقرة رقم (42)

وسيتم حذفهما من الدراسة، وتشير هذه القيم الى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة جيدة من الصدق (Tavakol & Wetzel, 2020).

أما فيما يتعلق بثبات أداة الدراسة، فتم قياس ثبات أداة الدراسة من خلال احتساب معامل كرونباخ ألفا (CA)، بحيث تشير النتائج في الجدول (1) أن قيمة الثبات حسب كرونباخ ألفا لأبعاد الدراسة قد تراوحت ما بين (0.565) و (0.931) ما يعني أن المتغيرات حققت درجة جيدة من الموثوقية (George and Mallery, 2003; Hair et al., 2017)، وبالتالي وجود ترابط بين فقرات الدراسة والمحاور التي تنتمي اليها.

#### جدول رقم (1): نتائج الصدق والثبات المتعلقة بأبعاد الدراسة

رقم الفقرة	المؤشرات (الفقرات)	معاملات التحميل
<b>التسهيلات البنائية (CA=0.866)</b>		
1	المدخل والمخارج الرئيسية (البوابات) للجامعة واسعة ويسهل السير بها	0.347
2	تساعدني طرق الجامعة الداخلية في التنقل من مبنى لآخر	0.460
3	تساعدني الممرات المهيأة داخل المباني في الوصول للمرافق المختلفة (مختبرات، قاعات تدريسية، دورات مياه وغيرها)	0.585
4	تتوفر مواقف خاصة للسيارات بالقرب من الممر الخاص بذوي الإعاقة الحركية	0.438
5	تتوفر دورات المياه المناسبة والمهيأة لاحتياجاتي	0.646
6	تتوفر في المباني مصاعد واسعة ومهيأة لاحتياجاتي	0.532
7	أبواب القاعات الدراسية واسعة وتتناسب مع احتياجاتي	0.650
8	القاعات الدراسية واسعة ومقاعد متباعدة وتتناسب مع احتياجاتي	0.536
9	تتوفر في الجامعة علامات ولوحات إرشادية تساعدني على الانتقال بسهولة	0.666
10	تتناسب المختبرات والمشاغل مع احتياجاتي من حيث المقاعد، الطاولات، الأدوات والمكان المخصص لإجراء التجارب	0.554
11	كافيتريا الجامعة معدة ومهيأة لاحتياجاتي	0.804
12	تتوفر ملاعب ومساحات تمكنني من ممارسة الأنشطة الرياضية والترفيهية	0.586
13	يمكنني الوصول لأماكن عقد الأنشطة اللامنهجية بسهولة ويسر	0.428
14	يمكنني الوصول الى المكتبة بكل سهولة	0.621
15	أستطيع استخدام المكتبة لغايات إعداد أبحاثي بسهولة ويسر .	0.556

0.563	تتوفر في المكتبة وسائل وكمبيوترات تناسب حاجاتي	16
0.741	يسهل الوصول الى وسائل السلامة العامة (مثل إنذارات الحريق، معدات الإطفاء وغيرها)	17
<b>التسهيلات البنائية (CA=0.931)</b>		
0.894	تتوفر في الجامعة عيادة طبية	18
0.905	يسهل عليّ الوصول الى العيادة الطبية للحصول على العلاج المطلوب عند الحاجة لذلك	19
0.888	اتلقى التشجيع للمشاركة في فعاليات الجامعة اللامنهجية والمنهجية (الحفلات والمناسبات الوطنية، المعارض وغيرها)	20
0.408	توفر لي الجامعة منح دراسية ومساعدات مالية	21
0.852	توفر لي الجامعة وقت إضافي في الامتحانات	22
0.806	توفر لي الجامعة تعديل الامتحانات من حيث حجم الخط، المسافات بين الأسئلة، لون الورق.	23
0.866	توفر لي الجامعة مكان مناسب لإجراء اختبراتي	24
0.862	توفر لي الجامعة الاحتياجات اللازمة في عملية التعليم والتعلم (كتب، أدوات، وسائل وغيرها)	25
0.862	توفر لي فرصة التواصل مع المؤسسات الخاصة بذوي الإعاقة	26
0.457	توفر ترجمة للفعاليات بلغة الإشارة في حال وجود حضور من ذوي الإعاقة	27
<b>التسهيلات الإدارية (CA=0.565)</b>		
0.903	توفر الجامعة مكتب خاص يمكنني التواصل معها لمتابعة احتياجاتي وحل مشكلاتي	28
0.843	موظفو الجامعة متعاونون ومتفهمون لحاجاتي الخاصة	29
0.315	إجراءات القبول والتسجيل في الجامعة سهلة التنفيذ	30
<b>الإرشاد الطلابي (CA=0.865)</b>		
0.088	تلقيت النصح والإرشاد من الجامعة في اختيار التخصص المناسب لي	31
0.738	تعقد الجامعة برنامج تدريب لتعلم كيفية الوصول للمرافق المختلفة والتنقل بينها	32
0.834	حصلت على برامج تهيئة للانتقال للجامعة قبل الانضمام الى البرنامج الدراسي يشمل مهارات التواصل مع الزملاء والموظفين وكيفية الاستفادة من الخدمات الخاصة بنا	33
0.835	تعقد الجامعة لقاءات دورية ما بين مسؤول عن المكتب الخاص بذوي الاعاقة ومعني للاطلاع على احتياجاتي	34
0.798	تعقد الجامعة لقاءات دورية مع أعضاء هيئة التدريس لمناقشة احتياجاتي العلمية من مواد وغيرها	35
0.815	يتوفر برنامج لتطوير مهاراتي في المجالات الحياتية المختلفة	36
<b>الانظمة والتكنولوجيا المستخدمة (CA=0.571)</b>		
0.888	توفر الجامعة لي مواد دراسية موائمة حسب احتياجاتي (مواد مسموعة، مطبوعة وغيرها)	37
0.794	توفر الجامعة أنظمة محوسبة تم تطويرها تساعدني في التواصل مع الدوائر المختلفة داخلها	38
0.394	يسهل الوصول الى الموقع الالكتروني للجامعة	39
0.547	تتوافر خدمة الوصول الى الانترنت في داخل الجامعة	40

## مشاركة الأسرة (CA=0.818)

0.850	41	تدعو الجامعة أسرتي لزيارتها والتواصل المستمر معها لمناقشة القضايا التي تتعلق باحتياجاتي
0.290	42	تعمل الأسرة والجامعة معا من أجل دمج الطلاب ذوي الإعاقة بالفعاليات المختلفة
0.854	43	يتم عقد لقاءات دورية بين الأسرة والجامعة لمتابعة أداء الطلبة من ذوي الإعاقة

## 4.5 مصادر جمع البيانات والأساليب الإحصائية

تم جمع البيانات الخاصة بالدراسة من مصدرين، المصادر الأولية، بحيث تم جمع بيانات الدراسة من خلال تصميم وإعداد أدوات الدراسة والممثلة بالاستبانة، لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، كما وتم استخدام المصادر الثانوية ممثلة بالمصادر التي من شأنها إثراء الدراسة وتزويد الباحثين بكل ما هو جديد، فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة، من خلال استعراض الأدبيات المنشورة حول تلك المواضيع، مثل: الكتب والدوريات العلمية المحكمة، والأبحاث، والدراسات، والمقالات العربية والأجنبية منها.

أما فيما يتعلق بالأساليب الإحصائية التي تم إتباعها في الإجابة عن فرضيات وأسئلة الدراسة، فقد تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال الاستعانة بالمقاييس والاختبارات الإحصائية التالية:

## 1. الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic)

تم استخدام الإحصاء الوصفي في الدراسة من خلال جداول التوزيعات التكرارية التي استخدمت لوصف البيانات المرتبطة بعينة الدراسة، وتمت الاستعانة بمقاييس النزعة المركزية (خاصة المتوسط الحسابي)، ومقاييس التشتت (خاصة الانحراف المعياري)، لوصف استجابات عينة الدراسة نحو فقرات الدراسة، واعتمدت هذه الدراسة للحكم على اتجاهات الباحثين تفسير قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أو المتوسط العام المُرجَّح في أداة الدراسة (الاستبانة) على فئات أداة الدراسة وعددها ثلاثة في تصحيح مقياس الإجابة للباحثين، والجدول (2) يوضح مقياس تصحيح الإجابة للباحثين.

جدول (2): مفتاح التصحيح الخماسي

الدلالة	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي
منخفضة	أقل 46.8	أقل من 2.34
متوسطة	من 46.8 - أقل من 73.4	من 2.34 - أقل من 3.67
مرتفعة	من 73.4 فأكثر	من 3.67 فأكثر

## 2. الإحصاء الاستدلالي (Inferential statistics)

تم استخدام الإحصاء الاستدلالي للإجابة عن فرضيات الدراسة الرئيسية من خلال اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA Analysis of Variance)، لفحص ما إذا كانت هناك فروق في مستوى جودة الخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظرهم باختلاف نوع الإعاقة وشدتها

### 6. نتائج الدراسة

#### 1.6 خصائص عينة الدراسة

تضمنت هذه الدراسة 65 مستجيب، بحيث تشير النتائج أن 53.8% من الطلبة الذين شملتهم الدراسة كانوا من الإناث، بينما 46.2% منهم من الذكور. كما وتشير النتائج أن 50.8% من الطلبة يقيمون في المدن، 44.6% منهم يقيمون في القرى، في حين أن 4.6% يقيمون في المخيمات. من جهة أخرى تشير النتائج أن 20.0% من الطلبة تتراوح أعمارهم ما بين 18 و 20 سنة، 50.8% منهم تتراوح أعمارهم ما بين 21 و 23 سنة، 19.4% منهم تتراوح أعمارهم ما بين 24 و 26 سنة، و 9.2% تجاوزت أعمارهم 26 سنة. كما وتشير النتائج أن 12.3% من الطلبة ذوي الإعاقة ملتحقين في برامج الدبلوم المهني، 53.9% و 33.8% منهم ملتحقين في الدبلوم المتوسط وبرامج البكالوريوس على التوالي.

أما فيما يتعلق بطبيعة الإعاقة للطلبة الذين شملتهم الدراسة، فتشير النتائج الواردة في الجدول (3) أن غالبية الطلبة ذوي الإعاقة التي شملتهم الدراسة يعانون من إعاقة واحدة (96.9%)، كما أظهرت النتائج أن 38.4% (ن=25) من الطلبة يعانون من إعاقة حركية، 35.4% (ن=23) منهم يعانون من إعاقة سمعية، بينما 23.1% (ن=15)

منهم يعانون من إعاقة بصرية، في حين أن 3.1% (ن=2) من الطلبة يعانون من إعاقة متعددة (أكثر من إعاقة). من جهة أخرى أشارت النتائج أن 23.1% (ن=15) من الطلبة يعانون من إعاقة خفيفة، 46.1% (ن=30) يعانون من إعاقة متوسطة، و30.8% (ن=20) يعانون من إعاقة شديدة.

### جدول (3): خصائص عينة الدراسة

المتغير	مستويات المتغير	العينة	
		العدد	النسبة الصالحة (%)
الجنس	ذكر	30	46.2%
	أنثى	35	53.8%
مكان السكان	مدينة	33	50.8%
	قرية	29	44.6%
	مخيم	3	4.6%
العمر	18-20 سنة	13	20.0%
	21-23 سنة	33	50.8%
	24-26 سنة	13	20.0%
	أكبر من 26 سنة	6	9.2%
الدرجة العلمية	الدبلوم المهني	8	12.3%
	دبلوم متوسط	35	53.9%
	بكالوريوس	22	33.8%
نوع الإعاقة	حركية	25	38.5%
	سمعية	23	35.4%
	بصرية	15	23.1%
	متعددة	2	3.1%
شدة الإعاقة	خفيفة	15	23.1%
	متوسطة	30	46.1%
	شديدة	20	30.8%

## 2.6 تقييم جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم والتدريب المهني والتقني الفلسطينية

للإجابة عن هذا السؤال الدراسة الرئيسي الأول والذي ينص على "ما مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر الطلبة ذوي الإعاقة؟" تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لاستجابات المبحوثين نحو الفقرات التي تقيس مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن جودة الخدمات المقدمة لهم في جامعة بوليتكنك فلسطين والذي يشمل ستة أبعاد وهي التسهيلات البنائية، الخدمات الداعمة/ المساندة، التسهيلات الادارية، الإرشاد الطلابي، الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة والبيئة ومشاركة الأسرة.

تشير النتائج الواردة في جدول (4) أن مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن جودة الخدمات المقدمة لهم من جامعة بوليتكنك فلسطين جاء متوسط وبمتوسط حسابي بلغ (3.30) وانحراف معياري (0.54)، كما وتشير النتائج أن نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن جودة الخدمات المقدمة لهم قد بلغت (66%).

ونلاحظ من خلال النتائج أن مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة في الجامعة كان الأبرز وبمستوى مرتفع وبنسبة رضا بلغت (74%)، تلا ذلك التسهيلات البنائية بمستوى متوسط وبنسبة رضا (72.8%)، من ثم التسهيلات الادارية بمستوى متوسط وبنسبة رضا بلغت (66%)، تلاهما الخدمات الداعمة/ المساندة، الإرشاد الطلابي، ومشاركة الأسرة بمستوى متوسط لكل منها وبنسب رضا بلغت (60%)، (54.8%) و(50.6%) على التوالي.

### جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لاستجابات المبحوثين حول مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن جودة الخدمات المقدمة لهم في جامعة بوليتكنك فلسطين

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الاجابة
5	الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة	3.70	0.52	74.0	مرتفع
1	التسهيلات البنائية	3.64	0.48	72.8	متوسط
3	التسهيلات الادارية	3.30	0.80	66.0	متوسط
2	الخدمات الداعمة/ المساندة	3.00	0.94	60.0	متوسط
4	الإرشاد الطلابي	2.74	0.91	54.8	متوسط
6	مشاركة الأسرة	2.53	1.02	50.6	متوسط

متوسط	66.0	0.54	3.30	جودة الخدمات
-------	------	------	------	--------------

وفيما يلي عرض وتحليل لنتائج فقرات أبعاد جودة الخدمات الموزعة على ستة أبعاد ممثلة بالتسهيلات البنائية، الخدمات الداعمة/ المساندة، التسهيلات الادارية، الإرشاد الطلابي، الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة ومشاركة الأسرة من خلال حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات الطلبة وذويهم نحو الفقرات التي تقيس تلك الأبعاد مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي والتي سيتم تناولها بالترتيب وهي:

#### أ. التسهيلات البنائية

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (5) أن نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن التسهيلات البنائية المقدمة لهم في جامعة بوليتكنك فلسطين قد بلغت (72.8%) وهي تعبر عن نسبة رضا متوسطة، وتشير النتائج أن رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن توفر الطرق الداخلية التي تساعدهم في التنقل من مبنى لآخر كان الأبرز بمستوى مرتفع وبنسبة بلغت (83.4%)، تلا ذلك اتساع وسهولة السير في المداخل والمخارج الرئيسية (البوابات) بمستوى رضا مرتفع وبنسبة بلغت (82.8%)، من ثم اتساع أبواب القاعات الدراسية وتناسبها مع احتياجاتهم بمستوى رضا مرتفع وبنسبة بلغت (80.4%)، في حين كان رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن توفر مواقف خاصة للسيارات بالقرب من الممر الخاص بذوي الإعاقة الحركية الأقل بمستوى متوسط وبنسبة بلغت (54.4%).

**جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات المبحوثين حول مستوى الرضا عن التسهيلات البنائية**

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الاجابة
------------	---------	-----------------	-------------------	--------------	---------------

مرتفع	83.4	0.78	4.17	تساعدني طرق الجامعة الداخلية في التنقل من مبنى لآخر	2
مرتفع	82.8	0.81	4.14	المداخل والمخارج الرئيسية (البوابات) للجامعة واسعة ويسهل السير بها	1
مرتفع	80.4	0.48	4.02	أبواب القاعات الدراسية واسعة وتتناسب مع احتياجاتي	7
مرتفع	79.4	0.81	3.97	أستطيع استخدام المكتبة لغايات إعداد أبحاثي بسهولة ويسر.	15
مرتفع	78.2	0.90	3.91	يمكنني الوصول الى المكتبة بكل سهولة	14
مرتفع	77.6	0.99	3.88	القاعات الدراسية واسعة ومقاعد متباعدة وتتناسب مع احتياجاتي	8
مرتفع	76.6	0.96	3.83	كافيتريا الجامعة معدة ومهيأة لاحتياجاتي	11
مرتفع	75.6	0.60	3.78	تساعدني الممرات المهيأة داخل المباني في الوصول للمرافق المختلفة (مختبرات، قاعات تدريسية، دورات مياه وغيرها)	3
مرتفع	74.2	0.86	3.71	يسهل الوصول الى وسائل السلامة العامة (مثل إشارات الحريق، معدات الإطفاء وغيرها)	17
متوسط	73.2	0.85	3.66	تتوفر في المباني مساعد واسعة ومهيأة لاحتياجاتي	6
متوسط	73.2	0.94	3.66	تتوفر في المكتبة وسائل وكمبيوترات تناسب حاجاتي	16
متوسط	70.4	0.77	3.52	تتناسب المختبرات والمشغل مع احتياجاتي من حيث المقاعد، الطاولات، الأدوات والمكان المخصص لإجراء التجارب	10
متوسط	69.8	0.87	3.49	تتوفر دورات المياه المناسبة والمهيأة لاحتياجاتي	5
متوسط	66.8	0.83	3.34	تتوفر في الجامعة علامات ولوحات إرشادية تساعدني على الانتقال بسهولة	9
متوسط	65.0	0.83	3.25	يمكنني الوصول لأماكن عقد الأنشطة اللامنهجية بسهولة ويسر	13
متوسط	56.0	0.91	2.80	تتوفر ملاعب ومساحات تمكني من ممارسة الأنشطة الرياضية والترفيهية	12
متوسط	54.4	1.01	2.72	تتوفر مواقف خاصة للسيارات بالقرب من الممر الخاص بذوي الإعاقة الحركية	4

متوسط	72.8	0.48	3.64	التسهيلات البنائية
-------	------	------	------	--------------------

### ب. الخدمات الداعمة/ المساندة

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (6) أن نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن الخدمات الداعمة/ المساندة المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين قد بلغت (60%) وهي تعبر عن نسبة رضا متوسطة، وتشير النتائج أن مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن جميع الفقرات التي تقيس الخدمات الداعمة/ المساندة جاءت بمستوى متوسط، إضافة الى ذلك يتضح من خلال النتائج أن رضا الطلبة عن توفر المنح الدراسية والمساعدات مالية كان الأبرز بنسبة بلغت (68%)، تلا ذلك توفر الاحتياجات اللازمة للطلبة في عملية التعليم والتعلم (كتب، أدوات، وسائل وغيرها) بنسبة بلغت (65.2%)، من ثم تلقي التشجيع للمشاركة في الفعاليات اللامنهجية والمنهجية ( الحفلات والمناسبات الوطنية، المعارض وغيرها) بنسبة بلغت (63.4%)، في حين كان توفير فرص التواصل مع المؤسسات الخاصة بذوي الإعاقة الأقل بنسبة بلغت (50.2%).

### جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لاستجابات المبحوثين حول

#### مستوى الرضا عن الخدمات الداعمة/ المساندة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الاجابة
21	توفر لي الجامعة منح دراسية ومساعدات مالية	3.40	1.24	68.0	متوسط
25	توفر لي الجامعة الاحتياجات اللازمة في عملية التعليم والتعلم (كتب، أدوات، وسائل وغيرها)	3.26	1.22	65.2	متوسط
20	اتلقى التشجيع للمشاركة في فعاليات الجامعة اللامنهجية والمنهجية (الحفلات والمناسبات الوطنية، المعارض وغيرها)	3.17	1.23	63.4	متوسط
24	توفر لي الجامعة مكان مناسب لإجراء اختبراتي	3.06	1.13	61.2	متوسط
27	توفر ترجمة للفعاليات بلغة الإشارة في حال وجود حضور من ذوي الإعاقة	3.03	0.85	60.6	متوسط

متوسط	59.6	1.27	2.98	تتوفر في الجامعة عيادة طبية	18
متوسط	58.2	1.27	2.91	توفر لي الجامعة تعديل الامتحانات من حيث حجم الخط، المسافات بين الأسئلة، لون الورق.	23
متوسط	56.6	1.29	2.83	توفر لي الجامعة وقت إضافي في الامتحانات	22
متوسط	56.0	1.21	2.80	يسهل عليّ الوصول الى العيادة الطبية للحصول على العلاج المطلوب عند الحاجة لذلك	19
متوسط	50.2	1.16	2.51	توفر لي فرصة التواصل مع المؤسسات الخاصة بذوي الإعاقة	26
متوسط	60.0	0.94	3.00	الخدمات الداعمة/ المساندة	

### ت. التسهيلات الإدارية

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (7) أن نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن التسهيلات الادارية المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين قد بلغت (66%) وهي تعبر عن نسبة رضا متوسطة، وتشير النتائج أن رضا الطلبة ذوي الاعاقة عن سهولة تنفيذ إجراءات القبول والتسجيل في الجامعة كان الأبرز بمستوى مرتفع وبنسبة بلغت (73.6%)، تلا ذلك تعاون وتفاهم موظفي الجامعة لاحتياجات الطلبة الخاصة بمستوى متوسط وبنسبة بلغت (69.8%)، من ثم توفر مكتب خاص لمتابعة احتياجاتهم وحل مشكلاتهم بمستوى متوسط وبنسبة بلغت (54.4%).

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لاستجابات المبحوثين حول مستوى

### الرضا عن التسهيلات الادارية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الاجابة
30	إجراءات القبول والتسجيل في الجامعة سهلة التنفيذ	3.68	0.62	73.6	مرتفع
29	موظفو الجامعة متعاونون ومنهمون لحاجاتي الخاصة	3.49	1.32	69.8	متوسط
28	توفر الجامعة مكتب خاص يمكنني التواصل معها لمتابعة احتياجاتي وحل مشكلاتي	2.72	1.21	54.4	متوسط
	التسهيلات الادارية	3.30	0.80	66.0	متوسط

### ث. الإرشاد الطلابي

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (8) أن نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن الإرشاد الطلابي المقدم في جامعة بوليتكنك فلسطين قد بلغت (54.8%) وهي تعبر عن نسبة رضا متوسطة، وتشير النتائج أن رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن عقد برامج تدريبية لتعلم كيفية الوصول للمرافق المختلفة والتنقل بينها كان الأبرز بمستوى متوسط وبنسبة بلغت (65.2%)، تلا ذلك توفر برامج تطوير مهارات الطلبة في المجالات الحياتية المختلفة بمستوى رضا متوسط وبنسبة بلغت (61.6%)، في حين كان عقد اللقاءات الدورية ما بين مسؤول المكتب الخاص بذوي الإعاقة و الطلبة للاطلاع على احتياجاتهم الأقل بمستوى منخفض وبنسبة بلغت (42.4%).

### جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لاستجابات المبحوثين حول مستوى الرضا عن الإرشاد الطلابي

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الاجابة
32	تعقد الجامعة برنامج تدريب لتعلم كيفية الوصول للمرافق المختلفة والتنقل بينها	3.26	1.34	65.2	متوسط
36	يتوفر برنامج لتطوير مهاراتي في المجالات الحياتية المختلفة	3.08	0.94	61.6	متوسط
33	حصلت على برامج تهيئة للانتقال للجامعة قبل الانضمام الى البرنامج الدراسي يشمل مهارات التواصل مع الزملاء والموظفين وكيفية الاستفادة من الخدمات الخاصة بنا	3.05	0.91	61.0	متوسط
35	تعقد الجامعة لقاءات دورية مع أعضاء هيئة التدريس لمناقشة احتياجاتي العلمية من مواد وغيرها	2.22	1.23	44.4	منخفض
34	تعقد الجامعة لقاءات دورية ما بين مسؤول عن المكتب الخاص بذوي الإعاقة ومعني للاطلاع على احتياجاتي	2.12	1.14	42.4	منخفض
	<b>الإرشاد الطلابي</b>	<b>2.74</b>	<b>0.91</b>	<b>54.8</b>	<b>متوسط</b>

### ج. الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (9) أن نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين قد بلغت (74%) وهي تعبر عن نسبة رضا مرتفعة، وتشير النتائج أن رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن سهولة الوصول الى مواقع الجامعة الالكترونية كان الأبرز بمستوى مرتفع وبنسبة بلغت (87.4%)، تلا ذلك توفر مواد دراسية موائمة حسب احتياجاتي (مواد مسموعة، مطبوعة وغيرها) بمستوى مرتفع وبنسبة بلغت (71.6%)، في حين كان توفر خدمة الوصول الى الانترنت في الجامعة الأقل بمستوى متوسط وبنسبة بلغت (68.4%).

### جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لاستجابات المبحوثين حول مستوى

#### الرضا عن الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الاجابة
39	يسهل الوصول الى الموقع الالكتروني للجامعة	4.37	0.68	87.4	مرتفع
37	توفر الجامعة لي مواد دراسية موائمة حسب احتياجاتي (مواد مسموعة، مطبوعة وغيرها)	3.58	0.73	71.6	متوسط
38	توفر الجامعة أنظمة محوسبة تم تطويرها تساعدني في التواصل مع الدوائر المختلفة داخلها	3.45	0.92	69.0	متوسط
40	تتوافر خدمة الوصول الى الانترنت في داخل الجامعة	3.42	0.81	68.4	متوسط
	الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة	3.70	0.52	74.0	مرتفع

### ح. مشاركة الأسرة

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (10) أن نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن مشاركة وتفاعل جامعة بوليتكنك فلسطين مع أسرهم قد بلغت (50.6%) وهي تعبر عن نسبة رضا متوسطة، وتشير النتائج أن رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن التواصل المستمر معهم لمناقشة القضايا التي تتعلق باحتياجات الطلبة جاء بمستوى متوسط

وبنسبة بلغت (52.6%)، تلا ذلك عقد اللقاءات الدورية بين الأسرة و الجامعة لمتابعة أداؤهم بمستوى متوسط وبنسبة بلغت (48.6%).

### جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لاستجابات المبحوثين حول مستوى الرضا عن مشاركة الأسرة

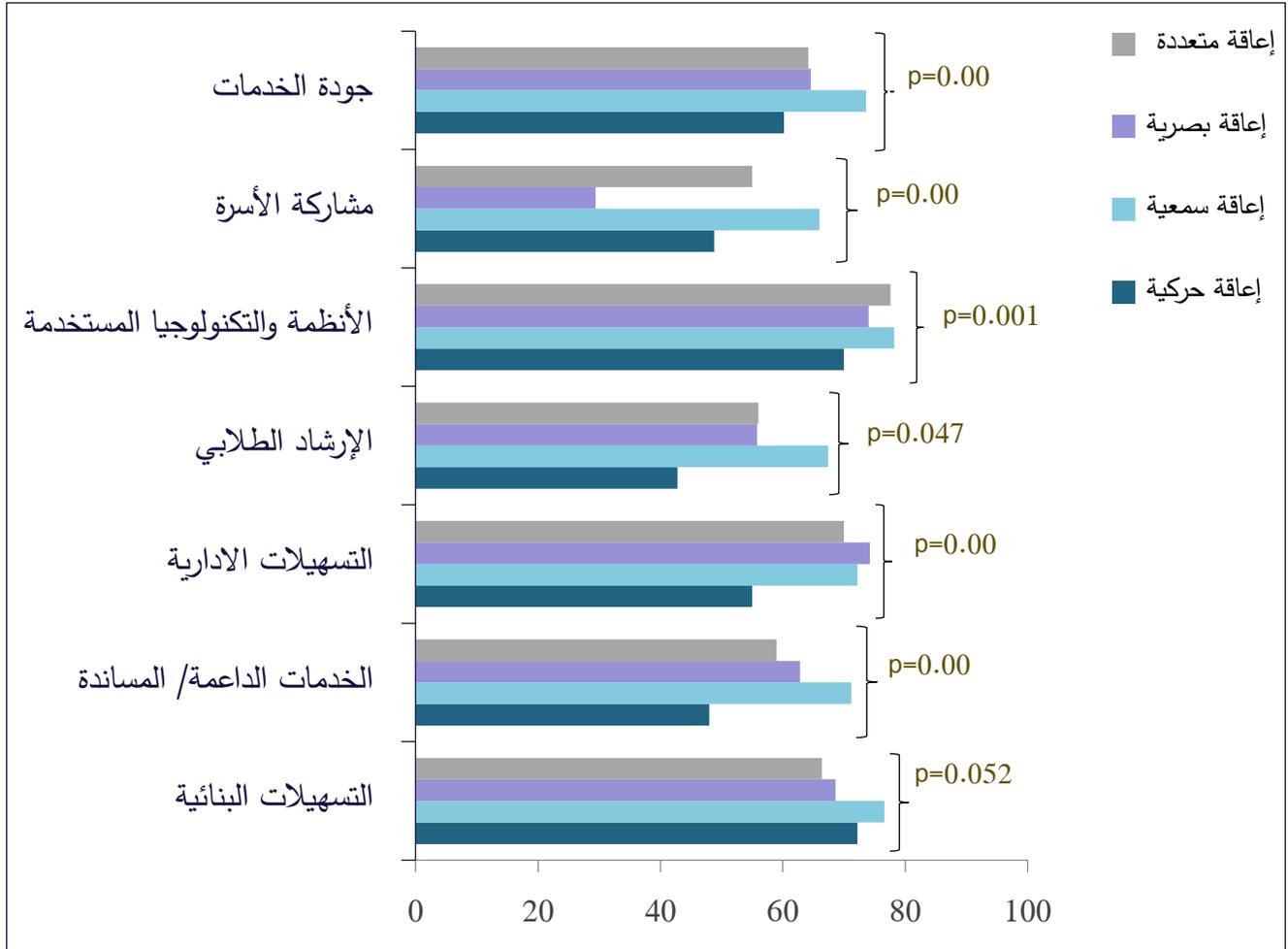
رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى الإجابة
41	تدعو الجامعة أسرتي لزيارتها والتواصل المستمر معها لمناقشة القضايا التي تتعلق باحتياجاتي	2.63	1.17	52.6	متوسط
43	يتم عقد لقاءات دورية بين الأسرة والجامعة لمتابعة أداء الطلبة من ذوي الإعاقة	2.43	1.05	48.6	متوسط
	مشاركة الأسرة	2.53	1.02	50.6	متوسط

### 3.6 تقييم جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لطبيعة الإعاقة

للإجابة سؤال الدراسة الرئيسي الثاني والذي ينص على "هل توجد فروق في مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر الطلبة ذوي الإعاقة تبعا لاختلاف طبيعة الإعاقة؟" تم تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي كما هو موضح في الشكل (1)، حيث تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر الطلبة ذوي الإعاقة تبعا لاختلاف طبيعة الإعاقة التي يعانون منها (قيمة الدلالة الإحصائية=0.000). كما ونلاحظ من خلال النتائج أن نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة السمعية عن

جودة الخدمات المقدمة في الجامعة كانت الأعلى (73.6%)، تلاها نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة البصرية (64.6%)، الطلبة ذوي الإعاقة المتعددة (64.2%) والطلبة ذوي الإعاقة الحركية (60.2%) على التوالي.

من جهة أخرى، تشير النتائج الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين عن كل من الخدمات الداعمة/ المساندة، التسهيلات الادارية، الإرشاد الطلابي، الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة ومشاركة الأسرة تبعاً لاختلاف طبيعة الإعاقة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.10$ ) في مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين عن التسهيلات البنائية لاختلاف طبيعة الإعاقة (انظر الملحق 2). كما ونلاحظ من خلال النتائج الواردة أن نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة السمعية عن التسهيلات البنائية (76.6%)، الخدمات الداعمة/ المساندة (71.2%)، الإرشاد الطلابي (67.4%)، الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة والبيئة (78.2%) ومشاركة الأسرة (66%) كانت الأبرز، في حين كانت نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة البصرية عن التسهيلات الإدارية الأبرز (74.2%).



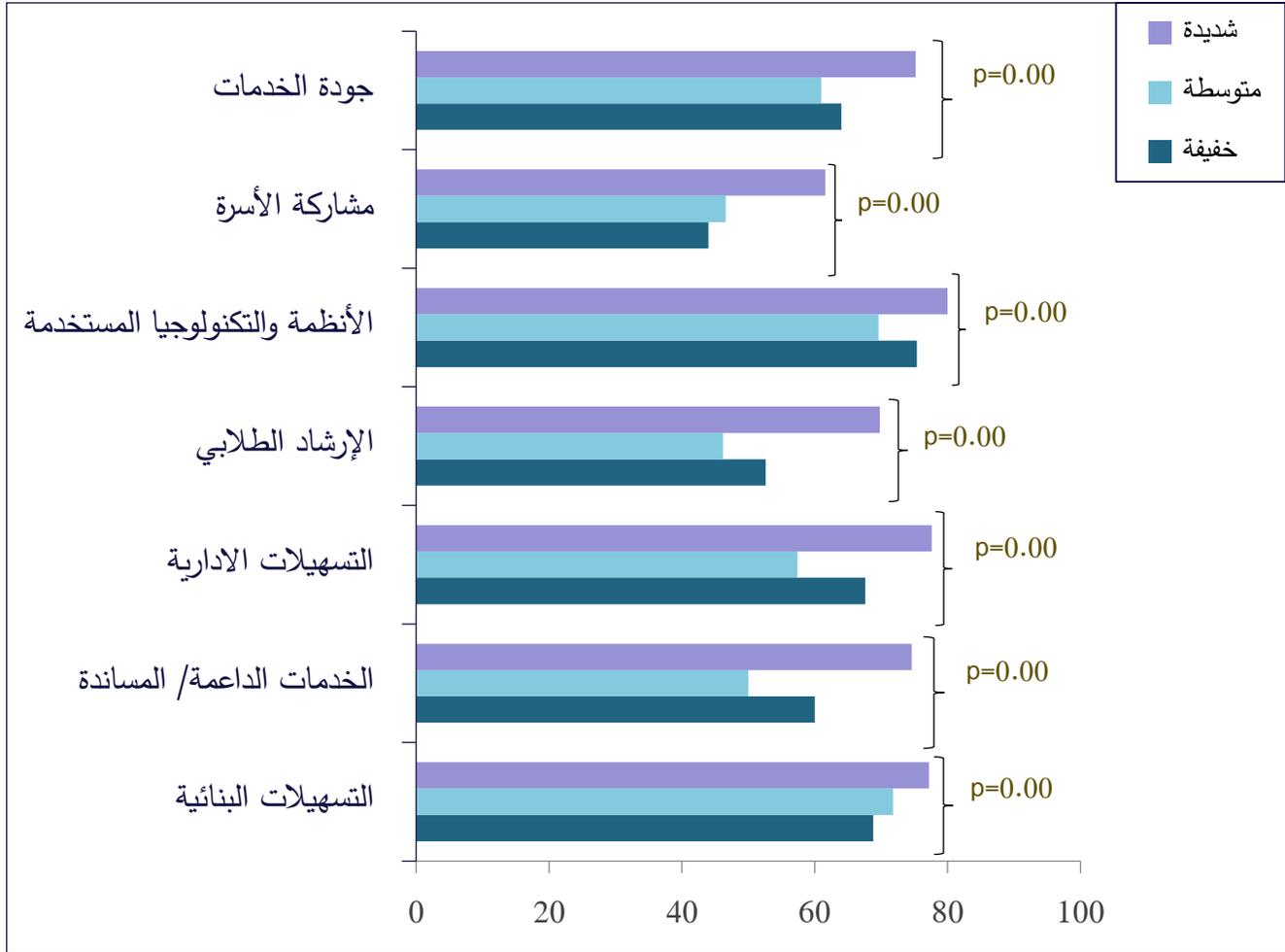
الشكل (1): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في تقييم جودة الخدمات المقدمة في

جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لطبيعة الإعاقة

#### 4.6 تقييم جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لشدة الإعاقة

للإجابة سؤال الدراسة الرئيسي الثالث والذي ينص على "هل توجد فروق في مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر الطلبة ذوي الإعاقة تبعا لاختلاف شدة الإعاقة؟" تم تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي كما هو موضح في الشكل (2)، حيث تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر الطلبة ذوي الإعاقة تبعا لاختلاف شدة الإعاقة (قيمة الدلالة الإحصائية=0.000). كما ونلاحظ من خلال النتائج أن نسبة رضا الطلبة ذوي الإعاقة الشديدة عن جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعة كانت الأعلى (75.2%)، تلاها نسبة رضا الطلبة ذوي الخفيفة (64%)، من ثم الطلبة ذوي الإعاقة المتوسطة (61%).

من جهة أخرى، تشير النتائج الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين عن كل من التسهيلات البنائية، الخدمات الداعمة/ المساندة، التسهيلات الادارية، الإرشاد الطلابي، الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة ومشاركة الأسرة تبعا لاختلاف شدة الإعاقة (انظر الملحق 2).



الشكل (2): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في تقييم جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لشدة الإعاقة

## 7. الاستنتاجات

1. مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة عن جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين كان متوسط.

2. مستوى رضا الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين عن الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة في الجامعة كان الأبرز وبمستوى مرتفع، تلا ذلك التسهيلات البنائية بمستوى مرتفع، من ثم التسهيلات الإدارية، تلاهما الخدمات الداعمة/المساندة، الإرشاد الطلابي، ومشاركة الأسرة بمستوى متوسط لكل منها.
3. وجود فروق في مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظرهم تبعاً لاختلاف طبيعة الإعاقة.
4. وجود فروق في مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظرهم تبعاً لاختلاف شدة الإعاقة.

## 8. التوصيات

توصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من خلال النتائج واستشارة الجهات المختصة وهي:

1. إجراء تقييم لحالة الطلبة ذوي الإعاقة من أجل تقديم الإرشاد للطلبة كلٍ وفق حالته.
2. زيادة الملاءمة الفردية للأفراد ذوي الإعاقة بناءً على التقييمات المهنية وعمليات التقييم.
3. تزويد الحرم الجامعي بمركز خدمات الإعاقة والذي قد يشمل معالجاً وظيفياً يقوم بإجراء تقييم خاص للأفراد، إضافة الى تلبية احتياجاتهم وحل المشكلات التي تواجههم.
4. العمل على مشاركة عائلات الطلبة ذوي الإعاقة سواء من خلال اللقاءات الدورية أو من خلال اتصالات المتابعة الدورية لمتابعة احتياجات الطلبة.
5. تزويد الحرم الجامعي بكل الوسائل التي تساعد الطلبة ذوي الإعاقة في الوصول الى مرافق الجامعة المختلفة بسهولة ويسر ولعل أبرز هذه الوسائل الإشارات واللوحات، توفر كلاً من المنحدرات، المصاعد، اللافتات بطريقة برايل، الأبواب الأوتوماتيكية، المعالم الصوتية، إيجاد طريق الرصيف، والتباين البصري.
6. توفير مواقف خاصة لسيارات التي تنقل الطلبة ذوي الإعاقة بالقرب من الممر الخاص بهم.
7. وجود جهة مختصة لتقييم الطلبة ذوي الإعاقة عند التخرج، بحيث يشمل هذا التقييم شهادة توضح مهارات هؤلاء الطلبة، الأماكن التي يمكن لهم العمل بها وفقاً لهذه المهارات، إذ أن الطلبة تختلف قدراتهم على

- اكتساب المهارات باختلاف طبيعة وشدة الإعاقة، فقد يتضمن البرنامج أكثر من طالب من ذوي الإعاقة بحيث تختلف قدرات ومهارات هؤلاء الطلبة وفقاً لطبيعة وشدة الإعاقة ولا سيما في التدريب التقني والمهني.
- 8.** مواصلة وتوسيع جهود المناصرة لتغيير المواقف المجتمعية تجاه الإعاقة، وتعزيز الشمولية واحترام الأفراد ذوي الإعاقة
- 9.** إنشاء برامج وورش عمل مستمرة لتدريب المعلمين، سواء عبر الإنترنت أو شخصياً، لتزويد المعلمين والموظفين بالمهارات اللازمة للتعليم الشامل.
- 10.** تعزيز التعاون مع المنظمات المحلية والدولية وأصحاب العمل مع الجامعة لتعزيز البيئات الشاملة وتبادل أفضل الممارسات.
- 11.** إنشاء أنظمة توجيه ودعم الأقران لمساعدة الطلاب ذوي الإعاقة على اجتياز رحلاتهم التعليمية والمهنية بنجاح.
- 12.** إشراك المجتمعات المحلية وأولياء الأمور والأسر في حملات ومبادرات التوعية التي تعزز دمج الأشخاص ذوي الإعاقة ودعمهم.
- 13.** توفر برامج أكاديمية ومهنية متعددة في الجامعة تتيح لطلبة ذوي الإعاقة من تحقيق احلامهم في ظل الإعاقة.
- 14.** تقديم الجامعة منح دراسية مخصصة لفئة الطلبة ذوي الإعاقة لتشجيعهم على الالتحاق في التعليم الأكاديمي والمهني.

### المراجع:

1. الحمداني، موفق (2006). مناهج البحث العلمي، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر.
2. حازم محمد شحادة. (2018). نموذج مقترح لقياس مدى تخصيص الخدمة للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. 26(4) .,

1. George, D., & Mallery, M. (2010). SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson.

2. Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Sage publications.
3. Ibrahim, M. (2015). Universities and their collective role towards reaching and empowering people with disabilities, "Majmaah University as a model." Paper presented at the scientific meeting on the International Day of Persons with Disabilities (2015), College of Education in Al Zulfi, Al Majmaah University.
4. Sekaran, U. (2006): Research methods for business 'fourth edition 'South Illinois University at Carbondale.
5. Tavakol, M., & Wetzal, A. (2020). Factor Analysis: a means for theory and instrument development in support of construct validity. International journal of medical education, 11, 245.

## الملاحق

### الملحق(1): أداة الدراسة

عزيزي الطالب/ة أو ولي الأمر المحترم/ة

تسعى جامعة بوليتكنك فلسطين لإجراء دراسة تهدف لتقييم جودة الخدمات المقدمة في الجامعة للطلاب ذوي الإعاقة من وجهة نظر الطلبة ذوي الإعاقة. لذا نرجو من حضراتكم التكرم بتعبئة الاستبانة بموضوعية وإعطائها الاهتمام الكافي وتوخي الدقة في الإجابة.

\*\* جميع المعلومات سيتم التعامل معها بسرية تامة واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية

ضع/ي إشارة X في مربع الإجابة التي تناسبك:

1. جنس الطالب:  ذكر  أنثى

2. عمر الطالب: .....

3. مكان السكن:  مدينة  قرية  مخيم

4. فئة الإعاقة:  حركية  بصرية  سمعية  متعددة (أكثر من فئة)

5. شدة الإعاقة:  خفيفة  متوسطة  شديدة

6. المستوى العلمي للطالب ذوي الاعاقة:  دبلوم مهني  دبلوم متوسط  بكالوريوس

7. التخصص/الفرع للطالب ذي الإعاقة: .....

8. المستوى الدراسي للطالب ذي الإعاقة: .....

القسم الثاني: يتضمن هذا القسم الفقرات الخاصة بقياس فقرات مقياس جودة الخدمات المقدمة

الرجاء وضع إشارة X في مربع الإجابة التي تعبر عن رأيك:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة

## المحور الأول: التسهيلات البنائية

					1	المدخل والمخارج الرئيسية (البوابات) للجامعة واسعة ويسهل السير بها
					2	تساعدني طرق الجامعة الداخلية في التنقل من مبنى لآخر
					3	تساعدني الممرات المهيأة داخل المباني في الوصول للمرافق المختلفة (مختبرات، قاعات تدريسية، دورات مياه وغيرها)
					4	تتوفر مواقف خاصة للسيارات بالقرب من الممر الخاص بذوي الإعاقة الحركية
					5	تتوفر دورات المياه المناسبة والمهيأة لاحتياجاتي
					6	تتوفر في المباني مصاعد واسعة ومهيأة لاحتياجاتي
					7	أبواب القاعات الدراسية واسعة وتتناسب مع احتياجاتي
					8	القاعات الدراسية واسعة ومقاعد متباعدة وتتناسب مع احتياجاتي
					9	تتوفر في الجامعة علامات ولوحات إرشادية تساعدني على الانتقال بسهولة
					10	تتناسب المختبرات والمشاغل مع احتياجاتي من حيث المقاعد، الطاولة، الأدوات والمكان المخصص لإجراء التجارب
					11	كافيتريا الجامعة معدة ومهيأة لاحتياجاتي
					12	تتوفر ملاعب ومساحات تمكنني من ممارسة الأنشطة الرياضية والترفيهية
					13	يمكنني الوصول لأماكن عقد الأنشطة اللامنهجية بسهولة ويسر
					14	يمكنني الوصول الى المكتبة بكل سهولة
					15	أستطيع استخدام المكتبة لغايات إعداد أبحاثي بسهولة ويسر .

					تتوفر في المكتبة وسائل وكمبيوترات تناسب حاجاتي	16
					يسهل الوصول الى وسائل السلامة العامة (مثل إنذارات الحريق، معدات الإطفاء وغيرها)	17
المحور الثاني: الخدمات الداعمة/ المساندة						
					تتوفر في الجامعة عيادة طبية	18
					يسهل عليّ الوصول الى العيادة الطبية للحصول على العلاج المطلوب عند الحاجة لذلك	19
					اتلقى التشجيع للمشاركة في فعالية الجامعة اللامنهجية والمنهجية (الحفلات والمناسبات الوطنية، المعارض وغيرها)	20
					توفر لي الجامعة منح دراسية ومساعدات مالية	21
					توفر لي الجامعة وقت إضافي في الامتحانات	22
					توفر لي الجامعة تعديل الامتحانات من حيث حجم الخط، المسافات بين الأسئلة، لون الورق.	23
					توفر لي (الجامعة/ الكلية/ المدرسة/ المعهد/ مركز التدريب) مكان مناسب لإجراء اختبراتي	24
					توفر لي الجامعة الاحتياجات اللازمة في عملية التعليم والتعلم (كتب، أدوات، وسائل وغيرها)	25
					توفر لي الجامعة فرصة التواصل مع المؤسسات الخاصة بذوي الإعاقة	26
					توفر الجامعة لي ترجمة للفعاليات بلغة الإشارة في حال وجود حضور من ذوي الإعاقة	27
المحور الثالث: التسهيلات الادارية						
					توفر الجامعة مكتب خاص يمكنني التواصل معها لمتابعة	28

					احتياجاتي وحل مشكلاتي	
					موظفو الجامعة متعاونون ومتفهمون لاحتياجاتي الخاصة	29
					إجراءات القبول والتسجيل في الجامعة سهلة التنفيذ	30
المحور الرابع: الإرشاد الطلابي						
					تلقيت النصح والإرشاد من الجامعة في اختيار التخصص المناسب لي	31
					تعقد الجامعة برنامج تدريب لتعلم كيفية الوصول للمرافق المختلفة والتنقل بينها	32
					حصلت على برامج تهيئة للانتقال للجامعة قبل الانضمام الى البرنامج الدراسي يشمل مهارات التواصل مع الزملاء والموظفين وكيفية الاستفادة من الخدمات الخاصة بنا	33
					تعقد الجامعة لقاءات دورية ما بين مسؤول عن المكتب الخاص بذوي الاعاقة ومعني للاطلاع على احتياجاتي	34
					تعقد الجامعة لقاءات دورية مع أعضاء هيئة التدريس لمناقشة احتياجاتي العلمية من مواد وغيرها	35
					يتوفر برنامج لتطوير مهاراتي في المجالات الحياتية المختلفة	36
المحور الخامس: الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة						
					توفر الجامعة لي مواد دراسية موائمة حسب احتياجاتي (مواد مسموعة، مطبوعة وغيرها)	37
					توفر الجامعة أنظمة محوسبة تم تطويرها تساعدني في التواصل مع الدوائر المختلفة داخلها	38
					يسهل الوصول الى الموقع الالكتروني للجامعة	39
					تتوافر خدمة الوصول الى الانترنت في داخل الجامعة	40

المحور السادس: مشاركة الأسرة					
				41	تدعو الجامعة أسرتي لزيارتها والتواصل المستمر معها لمناقشة القضايا التي تتعلق باحتياجاتي
				42	تعمل الأسرة والجامعة معا من أجل دمج الطلاب ذوي الاعاقة بالفعاليات المختلفة
				43	يتم عقد لقاءات دورية بين الأسرة والجامعة لمتابعة أداء الطلبة من ذوي الإعاقة

### الملحق (2): نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي

جدول (1) تقييم جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لطبيعة الإعاقة.

الأبعاد	طبيعة الإعاقة	الأوساط الحسابية	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	الدلالة الإحصائية
التسهيلات البنائية	إعاقة حركية	3.61	0.47	72.2	2.718	0.052
	إعاقة سمعية	3.83	0.49	76.6		
	إعاقة بصرية	3.43	0.36	68.6		
	إعاقة متعددة	3.32	0.71	66.4		
الخدمات الداعمة/المساندة	إعاقة حركية	2.40	0.93	48.0	8.475	0.000
	إعاقة سمعية	3.56	0.89	71.2		
	إعاقة بصرية	3.14	0.28	62.8		
	إعاقة متعددة	2.95	0.64	59.0		
التسهيلات الادارية	إعاقة حركية	2.75	0.68	55.0	10.521	0.000
	إعاقة سمعية	3.61	0.74	72.2		
	إعاقة بصرية	3.71	0.59	74.2		
	إعاقة متعددة	3.50	0.71	70.0		
الإرشاد	إعاقة حركية	2.14	0.72	42.8	2.804	0.047

		67.4	0.90	3.37	إعاقة سمعية	الطلابي
		55.8	0.40	2.79	إعاقة بصرية	
		56.0	1.41	2.80	إعاقة متعددة	
		70.0	0.39	3.50	إعاقة حركية	الأنظمة
0.001	6.171	78.2	0.64	3.91	إعاقة سمعية	والتكنولوجيا
		74.0	0.42	3.70	إعاقة بصرية	المستخدمة
		77.6	0.18	3.88	إعاقة متعددة	
		48.8	0.58	2.44	إعاقة حركية	مشاركة الأسرة
0.000	17.841	66.0	0.95	3.30	إعاقة سمعية	
		29.4	0.72	1.47	إعاقة بصرية	
		55.0	0.35	2.75	إعاقة متعددة	
		60.2	0.32	3.01	إعاقة حركية	جودة الخدمات
0.000	8.529	73.6	0.63	3.68	إعاقة سمعية	
		64.6	0.30	3.23	إعاقة بصرية	
		64.2	0.71	3.21	إعاقة متعددة	

جدول (2) تقييم جودة الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لشدة الإعاقة.

الابعاد	شدة الإعاقة	الأوساط الحسابية	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	الدلالة الإحصائية
التسهيلات البنائية	خفيفة	3.44	0.26	68.8	3.841	0.027
	متوسطة	3.59	0.52	71.8		
	شديدة	3.86	0.47	77.2		
الخدمات الداعمة/ المساندة	خفيفة	3.00	0.44	60.0	14.664	0.000
	متوسطة	2.50	0.98	50.0		
	شديدة	3.73	0.63	74.6		
التسهيلات الادارية	خفيفة	3.38	0.38	67.6	13.682	0.000
	متوسطة	2.87	0.78	57.4		
	شديدة	3.88	0.68	77.6		

		52.6	0.32	2.63	خفيفة	
0.000	14.933	46.2	0.91	2.31	متوسطة	الإرشاد الطلابي
		69.8	0.72	3.49	شديدة	
		75.4	0.18	3.77	خفيفة	الأنظمة
0.001	7.506	69.6	0.49	3.48	متوسطة	والتكنولوجيا
		80.0	0.59	4.00	شديدة	المستخدمة
		44.0	0.94	2.20	خفيفة	مشاركة الأسرة
0.013	4.692	46.6	0.92	2.33	متوسطة	
		61.6	1.04	3.08	شديدة	
		<b>64.0</b>	<b>0.25</b>	<b>3.20</b>	<b>خفيفة</b>	جودة الخدمات
0.000	15.827	61.0	0.47	3.05	متوسطة	
		75.2	0.50	3.76	شديدة	

النهاية