جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا

جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين

The Quality of Services Provided in Special Education Institutions from The Point of View of Parents of Service Recipients in Palestine

إعداد:

عنايات حسن محمد حليقاوي

قدمت هذه الخطة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التربية الخاصة من

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

2025م

جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا

جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين

The Quality of Services Provided in Special Education Institutions from The Point of View of Parents of Service Recipients in Palestine

إعداد:

عنايات حسن محمد حليقاوي

بإشراف:

الدكتورة/ أميرة محمد عبدالرحمن الريماوي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التربية الخاصة

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

كانون الثاني 2025م

جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة +من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين

The Quality of Services Provided in Special Education Institutions from The Point of View of Parents of Service Recipients in Palestine

إعداد:

عنايات حسن محمد حليقاوي

بإشراف:

الدكتورة/ أميرة محمد عبدالرحمن الريماوي

نوقشت هذه الرسالة، وأجيزت في 07/ 12/ 2025م

أعضاء لجنة المناقشة

د. أميرة الريماوي	جامعة القدس المفتوحة	مشرفاً ورئيساً.....
د. إباء عبد الحق	جامعة القدس المفتوحة	عضواً .....
أ.د. بيهان القيمري	جامعة بيرزيت	عضواً.....

الإقرار والتفويض

أنا الموقع أدناه **عنايات حسن محمد حليقاوي**؛ أفوض/ جامعة القدس المفتوحة بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص، عند طلبهم بحسب التعليمات النافذة في الجامعة.

وأقر بأنني قد التزمت بقوانين جامعة القدس المفتوحة، وأنظمتها، وتعليماتها، وقراراتها السارية المعمول بها، والمتعلقة بإعداد رسائل الماجستير عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي الموسومة بـ: "**جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين**"، وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل العلمية.

الاسم: عنايات حسن محمد حليقاوي

الرقم الجامعي: 0330012120082

التوقيع: عنايات حسن محمد حليقاوي

التاريخ: 2025/12/07م

الإهداء

بسم الله، العليم الحكيم، باعث العقول من رُقادها، ومُوقد شموع الفكر في دُجى الجهل.

الحمد لله الذي جعل من القلم مِفتاحًا، ومن السؤال بداية، ومن العلم سُلّمًا للرفعة.

هأنذا، أقف على أعتاب هذا المقام العلمي، لا مُدّعيَة كمالًا، ولا طالبَة مديحًا، بل حاملة بين يديكم جهد السنين، وعصارة التأمل، وأمانة الفكر.

رسالتي هذه ليست أوراقًا مرصوفة، ولا فصولًا مرتّبة فحسب، بل هي سعيٌ بين الشك واليقين، ورحلة في دروب المعنى، ومكابدة بين وهج الفكرة، ومِداد التعب.

أهدي هذا العمل، أوّلًا، إلى روح أمي الطاهرة، وإلى أبي أمد الله في عمره، منبعي الحنان، وأصل الحكاية، وسبب الصبر والنجاح.

إلى إخوتي وأخواتي، سندي ورفيقي الدرب.

وأهدي ثمرة جهدي إلى الشهداء الذين خطّوا بدمائهم درب الحرية، وإلى الأسرى الذين علّمونا معنى الثبات، وإلى الجرحى الذين جسّدوا الصبر حيًّا.

أتيتكم بهذا العمل لا مزهوًّا، بل ممتنًّا، لا متبجّحًا، بل خاشعًا أمام هيبة العلم، ووقار المعرفة.

فإن أصبتُ فبفضل الله وتوفيقه، وإن أخطأتُ، فحسبي أنّني حاولت، ولم أبخل بما أوتيت.

أختم بكلمة، لعلها تليق بالمقام:

"العِلم ليس حكاية تُروى، بل عهدٌ يُؤدى، وهأنذا أُسلِّم العهد، راجيَة أن أكون قد وفيت."

الباحثة

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي جعل للروح جناحين؛ جناحًا من صبر، وجناحًا من أمل، لنحلق بهما في فضاءات المعرفة، ونبلغ بهما شواطئ الحلم.

هنا أتقدم وأخص بالشكر والامتنان المشرفة الفاضلة الدكتورة أميرة الريماوي، على ما قدمته من جهدٍ كريم وتوجيهٍ بنّاء، ودعمٍ أكاديمي، وإنساني كان له الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل.

كما أتوجه بخالص الامتنان إلى عمادة الدراسات العليا، وأخص بالذكر العميد صلاح صبري والاستاذ تامر سهيل والدكتورة علا خويرة والاستاذ محمد الدغامين والدكتورة ليلى غنام أيقونة فلسطين، لما قدموه لي من المساعدة والتشجيع ، وإلى كل موظفي جامعة القدس المفتوحة – فرع دورا، الذين كانوا لي عونًا في مسيرتي العلمية، وإلى اللجنة الشعبية لخدمات مخيم الفوار، التي تمثل ذاكرة المكان ووفاءه لأبنائه. وإلى مديرة مركز البرامج النسوية السيدة رحمة الحموز.

ولا يسعني إلا أن أرفع أسمى كلمات التقدير إلى علمين من أعلام الفكر والعطاء، الدكتور نبيل المغربي والدكتور عايد الحموز، لما كان لهما من أثر كريم في دعمي وإرشادي.

إن هذه الرسالة ليست ثمرة قلمي وحده، بل هي غرس جماعي سقته أيادٍ كثيرة، وتوشّح بدعاء المخلصين، فلكم جميعًا مقامي الأبدي في سطور الامتنان.

الباحثة

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
صفحة الغلاف	أ
قرار لجنة المناقشة	ب
الإقرار والتفويض	ت
الإهداء	ث
الشكر والتقدير	ج
قائمة المحتويات	ح
قائمة الجداول	د
قائمة ملاحق الدراسة	ذ
الملخص باللغة العربية	ر
الملخص باللغة الإنجليزية	س
الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها	**10-1**
المقدمة	2
مشكلة الدراسة وأسئلتها	4
فرضيات الدراسة	5
أهداف الدراسة	6
أهمية الدراسة	7
حدود الدراسة ومحدداتها	8
التعريفات الإجرائية للمصطلحات	9
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	**46-11**
الإطار النظري	**31-12**
الدراسات السابقة	**46-32**
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	**55-47**
منهجية الدراسة	48
مجتمع الدراسة	48
عينة الدراسة	50
أداة الدراسة	51
تصميم الدّراسة ومتغيّراتها	54

إجراءات تنفيذ الدّراسة	54
المعالجة الإحصائية	55
الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة	**68-56**
النتائج المتعلقة بالسؤال الأول	57
النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني	59
النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى	60
النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية	60
النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة	62
النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة	63
النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة	64
النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة	65
النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة	67
الفصل الخامس: تفسير النتائج ومناقشتها	**81-69**
تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها	70
تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشته	70
تفسير النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة ومناقشتها	72
تفسير نتائج الفرضيّة الأولىومناقشتها	72
تفسير نتائج الفرضيّة الثانية ومناقشتها	73
تفسير نتائج الفرضيّة الثالثة ومناقشتها	74
تفسير نتائج الفرضيّة الرابعة ومناقشتها	75
تفسير نتائج الفرضيّة الخامسة ومناقشتها	76
تفسير نتائج الفرضيّة السادسة ومناقشتها	77
تفسير نتائج الفرضيّة السابعة ومناقشتها	78
التوصيات والمقترحات	**80**
المراجع باللغة العربية	**82**
المراجع باللغة الإنجليزية	**89**
ملاحق الدراسة	**101-92**

قائمة الجداول

الجدول	موضوع الجدول	الصفحة
1.3	توزيع الإعاقات في محافظة الخليل حسب نوع الإعاقة	49
2.3	توزيع المستفيدين من مؤسسات التربية الخاصة في محافظة الخليل حسب المؤسسة	49
3.3	التوزيع التفصيلي لأفراد العينة، وفقًا لمتغيرات الدراسة	50
4.3	قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس جودة الخدمات المقدمة	52
5.3	طول الفئة	53
1.4	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات لمستوى مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة مرتبة تنازلياً	57
2.4	نتائج اختبار (ت) (t–test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير الجنس	60
3.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير العمر	61
4.4	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية للمقياس تبعاً لمتغير العمر	61
5.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	62
6.4	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية للمقياس تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	62
7.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	63
8.4	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية للمقياس تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	64
9.4	نتائج اختبار (ت) (t–test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير الحالة الاقتصادية	64
10.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير نوع إعاقة الطفل	65
11.4	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية للمقياس تبعاً لمتغير نوع إعاقة الطفل	66
12.4	نتائج اختبار (توكي) (Tukey) لمعرفة تجاه الدلالة تبعا لمتغير نوع إعاقة الطفل	66
13.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير شدة الإعاقة	67
14.4	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية للمقياس تبعاً لمتغير شدة الإعاقة	68

قائمة ملاحق الدراسة

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
أ	أداة الدراسة قبل التحكيم	93
ب	قائمة المحكمين	97
ت	أداة الدراسة بعد التحكيم (الصدق الظاهري)	98
ج	كتاب تسهيل المهمة	101

جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين

إعداد: عنايات حسن حليقاوي

بإشراف: الدكتورة أميرة الريماوي

2025

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين، ومعرفة إن كان هناك فروق في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تعزى لمتغيرات: (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، والحالة الاقتصادية، ونوع إعاقة الطفل، وشدة إعاقة الطفل). استعملت الباحثة المنهج الوصفي، وتم تطبيق مقياس: جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة، على عينة متيسرة، بلغ حجمها (254) مبحوثاً ومبحوثة. وأظهرت النتائج:

- أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في محافظة الخليل جاءت متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3.33).
- إن أهم فقرات تقييم جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تمثلت في (تولي المؤسسة عناية فائقة بالنظافة حرصا على صحة الطلبة ذوي الإعاقة) معبرة عن درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره (3.57). في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة (يمكن الوصول لخدمات المؤسسة دون عناء أو تكلفة) معبرة عن درجة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (2.91).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في محافظة الخليل

تعزى لمتغيرات: (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، والحالة الاقتصادية، وشدة إعاقة الطفل).

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (نوع إعاقة الطفل) لصالح الذين نوع إعاقة أطفالهم (اضطراب طيف توحد).

الكلمات المفتاحية: الخدمات المقدمة، جودة الخدمات، التربية الخاصة، أولياء أمور، متلقو الخدمة.

The Quality of Services Provided in Special Education Institutions from the Perspective of Parents of Service Recipients in Palestine

Prepared by: Inayat Hassan Halikaoui
Supervised by: Dr. Ameera Al-Rimawi

2025

Abstract

The study aimed to identify the level of quality of services provided in special education institutions from the perspective of parents of service recipients in Palestine, and to determine whether there are differences in the mean scores of service quality in special education institutions attributable to variables such as gender, age, educational level, marital status, economic status, type of child's disability, and severity of the child's disability. The researcher employed the descriptive method, and applied the "Service Quality in Special Education Institutions" scale on a convenient sample consisting of (254) respondents. The results revealed that:

The overall score of the quality of services provided in special education institutions from the perspective of parents of service recipients in Hebron Governorate was moderate, with a mean score of (3.33) .

The highest-rated item in assessing service quality was: "The institution pays great attention to cleanliness to safeguard the health of students with disabilities", rated high with a mean score of (3.57). In contrast, the lowest-rated item was: "Accessing the institution's services is possible without difficulty or cost", rated moderate with a mean score of(2.91).

No statistically significant differences were found in the mean scores of service quality provided in special education institutions from the perspective of parents of service recipients in Hebron Governorate attributable to the variables of gender, age, educational level, marital status, economic status, or severity of the child's disability.

Statistically significant differences were found attributable to the variable of type of child's disability, in favor of parents of children with Autism Spectrum Disorder.

Keywords: Provided Services, Service Quality, Special Education, Parents, Service Recipients.

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

3.1 فرضيات الدراسة

4.1 أهداف الدراسة

5.1 أهمية الدراسة

6.1 حدود الدراسة ومحدداتها

7.1 التعريفات الإجرائية للمصطلحات

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

تُعدّ جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة عاملاً أساسياً في نجاح برامج التأهيل، إذ لا تقتصر هذه الخدمات على بعدٍ واحد، بل تشكّل منظومة متكاملة تتطلب إعدادًا دقيقًا، وتخطيطًا منهجيًا للأهداف، والبرامج. ومن ثمّ فإن تقييم جودة هذه الخدمات من القضايا الجوهرية التي تسهم في تحسين أدائها وتطويرها. وانطلاقًا من هذه الأهمية، جاءت الحاجة إلى دراسة تُعنى بواقع جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة، من منظور أولياء أمور المستفيدين في فلسطين.

ويعدّ الاهتمام بالطلبة ذوي الإعاقة حقًا إنسانيًا واجتماعيًا لا يمكن تجاهله، فهم كغيرهم من البشر لهم الحق في العيش وسط المجتمع والحصول على الرعاية والاهتمام. ويحتاج هؤلاء الأفراد إلى من يساندهم، ويساعدهم في التعلم، وتنمية مهاراتهم بما يتوافق مع خصائصهم النمائية، وظروفهم الفردية، إلى جانب تمكينهم من الاندماج مع الآخرين. ولا شك أن توفير الرعاية، والاهتمام المبكر يعزز فرصهم في الاندماج مع أقرانهم في المدارس العامةبتقديم أنشطة متنوعة تُنمّي قدراتهم المعرفية والإدراكية، مقارنة بأولئك الذين لم يتلقوا المستوى نفسه من الرعاية والدعم(عثمان، 2025).

لذا شهد مفهوم التربية الخاصة تحولات بارزة عبر التاريخ؛ ففي العصور القديمة كانت هذه الفئة تُعدّ عبئًا على المجتمع، حيث اتسمت بعض الممارسات بالقسوة والإقصاء، كما في المجتمعات اليونانية والرومانية التي لجأت إلى أساليب عنيفة للتخلص منها . ومع بدايات القرن العشرين تغيّر

هذا المنظور، وبرزت توجهات جديدة تؤكد على حق الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم، والرعاية، والحماية القانونية، وتوفير البرامج التي تعزز قدراتهم، وتكفل اندماجهم في المجتمع (كوافحة وعبد العزيز، 2010).

أما في السياق العربي، فقد ارتفع الاهتمام بالتربية الخاصة خلال العقود الأخيرة، مدفوعًا بازدياد الوعي الرسمي والمجتمعي بأهمية هذا القطاع الحيوي، خاصة وأن نسبة الطلبة ذوي الإعاقة تُقدّر بنحو (10%) من السكان. وتشير التقارير إلى تزايد المؤسسات، والمراكز التي تقدم خدمات لهم، في صورة تعكس حجم الاهتمام المتنامي في المنطقة (شريف، 2014).

وفي فلسطين، برزت مؤسسات التربية الخاصة بمثابة ركيزة أساسية لتوفير خدمات تعليمية، وتأهيلية تراعي قدرات الأفراد، واحتياجاتهم المختلفة، مع الحرص على تطوير الكوادر البشرية العاملة، وهي عامل رئيس في تحسين نوعية الخدمات. وتشمل هذه المؤسسات الجهات الحكومية، ومؤسسات المجتمع المدني، والمراكز التابعة للقطاعين العام والخاص (شاهين، 2020).

ويُبنى مفهوم جودة الخدمة في هذا المجال على مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعات المستفيدين، حيث يعتمد التقييم على المقارنة بين ما يتوقعه أولياء الأمور، وما يحصلون عليه بالفعل. ومن ثم فإن رضا المستفيدين يُعد مؤشرًا جوهريًا لقياس مستوى الجودة (لحلوح، وزين الدين، 2016).

كما أن الهيئات الدولية وضعت معايير واضحة لضمان جودة الخدمات، ومن أبرزها مجلس الأطفال الاستثنائيين (CEC) في الولايات المتحدة، الذي ركّز على تطوير مقاييس الأداء، وتحديد المعايير المهنية للعاملين في مجال التربية الخاصة، مع التأكيد على ضرورة التحسين المستمر للخدمات (Roston, 2000) .

وفي السياق الفلسطيني، سعت مؤسسات التربية الخاصة إلى الارتقاء بنوعية خدماتها بفرق عمل متعددة التخصصات، وتطبيق خطط، وبرامج تستجيب لاحتياجات الأطفال. وعليه، فإن جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تمثل بعدًا (استراتيجيًا) يسهم في تحقيق أهداف هذه المؤسسات التربوية والتأهيلية. وبما أن أولياء الأمور يمثلون الفئة الأقرب لمتابعة الخدمات المقدمة، فإن أراءهم تعكس صورة دقيقة عن واقع الجودة. ومن هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة لبحث مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة في فلسطين من وجهة نظر أولياء الأمور متلقي الخدمة.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

تُعد جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في مؤسسات التربية الخاصة من القضايا المهمة التي تسعى الدراسات التربوية إلى قياسها وتحليلها، نظرًا لدورها في تحسين مستوى الدعم المقدم للأشخاص ذوي الإعاقة. وتشير بعض الملاحظات الميدانية إلى وجود تباين في مستوى هذه الخدمات بين المؤسسات، بالإضافة إلى وجود بعض الشكاوى من أولياء الأمور حول درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة.

وفي السياق الفلسطيني، تواجه مؤسسات التربية الخاصة تحديات متعددة تؤثر على جودة الخدمات، منها الظروف الاقتصادية الصعبة، وقيود الحركة والتنقل في بعض المناطق، ونقص الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في التربية الخاصة، بالإضافة إلى محدودية الدعم الحكومي، والتمويل المتاح لهذه المؤسسات. كل هذه العوامل تؤثر بشكل مباشر على البيئة الداخلية للمراكز، بما يشمل تجهيزات المرافق، وجودة البرامج التعليمية والتأهيلية، وقدرة المؤسسات على تقديم خدمات شاملة ومتسقة لجميع الأطفال.

وعلى الرغم من أهمية هذه القضية، إلا أن مراجعة الأدبيات، والدراسات السابقة تشير إلى محدودية الدراسات التي تناولت جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة في فلسطين، مما يبرز وجود فجوة بحثية تستدعي الدراسة العلمية، والتحليل المنهجي. وبناءً على ذلك، تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين؟

أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما درجة جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغيرات: (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، والحالة الاقتصادية، ونوع إعاقة الطفل، وشدة الإعاقة)؟

3.1 فرضيات الدراسة

تنبثق من السؤال الثاني الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى **($\alpha \leq 0.05$)** في درجة متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في درجة متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في درجة متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في درجة متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير الحالة الاقتصادية.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى**($\alpha \leq 0.05$)** في درجة متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير نوع إعاقة الطفل.

الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في درجة متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير شدة الإعاقة.

4.1 أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. معرفة درجة جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين.
2. معرفة إن كان هناك فروق في درجة متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغيرات: (الجنس، والعمر ، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، والحالة الاقتصادية، ونوع إعاقة الطفل، وشدة إعاقة الطفل).

2.1 أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تسلط الضوء على جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التربية الخاصة بمحافظة الخليل، وهو موضوع لم تُغطه الدراسات السابقة بشكل كافٍ في المنطقة.

وتكتسب الدراسة أهميتها من الناحيتين النظرية والتطبيقية على النحو الآتي:

الأهمية النظرية:

تبرز أهمية هذه الدراسة في اختيارها لمجتمع الدراسة المتمثل في أولياء أمور متلقي الخدمة في مؤسسات التربية الخاصة بالضفة الغربية– فلسطين، وهو مجتمع لم يحظَ بالبحث والدراسة الكافية، خاصة فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر أولياء الأمور –حسب علم الباحثة–. وتأتي هذه الدراسة لتسلّط الضوء على شريحة مهمة من شرائح المجتمع الفلسطيني، وهي أولياء أمور الطلبة ذوي الإعاقة المستفيدين من خدمات التربية الخاصة في محافظة الخليل.

وتكمن أهمية هذه الدراسة أيضًا في أنها قد تُسهم في تقييم جودة الخدمات المقدمة، بما يتيح للمؤسسات تقديم خدمات أكثر فاعلية، واستجابة لاحتياجات المستفيدين. يضاف إلى ذلك، أنّها تمثل إسهامًا علميًا يُضاف إلى الأدب النظري في المكتبات العربية والفلسطينية في مجالات التربية الخاصة، والتأهيل، والخدمات المساندة.

الأهمية التطبيقية

من المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تزويد وزارة التنمية الاجتماعية والجهات الأهلية بمؤشرات تساعد على تطوير سياسات تدريب الكوادر العاملة في مجال التربية الخاصة. كما يمكن أن تفيد كلًّا من مؤسسات التربية الخاصة، والمراكز الاجتماعية، والنفسية، والبحثية بتوفير بيانات دقيقة حول مستوى جودة الخدمات المقدمة، بما يساهم في تحسينها وتطويرها.

يضاف إلى ذلك، فإن هذه الدراسة قد تكون ذات قيمة للباحثين، والمتخصصين في مجال التربية الخاصة، والتخصصات الأخرى ذات العلاقة، إذ تساعدهم في بناء تصورات علمية عن واقع جودة الخدمات، وتوجيه دراسات مستقبلية في هذا المجال. كما يستفيد أولياء أمور متلقي الخدمة، وطلبة الجامعات من نتائجها في تكوين رؤية أوضح حول طبيعة هذه الخدمات، وإمكانيات تطويرها بما يلبي احتياجات ذوي الإعاقة.

6.1 حدود الدراسة ومحدداتها

تمثلت حدود الدراسة الحالية في الآتي:

الحدود البشرية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على أولياء أمور متلقي الخدمة من مؤسسات التربية الخاصة في محافظة الخليل.

الحدود المكانية: طُبقت الدراسة في محافظة الخليل.

الحدود الزمانية: طُبقت الدراسة في الفصل الصيفي من العام الجامعي (2025م).

الحدود المفاهيمية: اقتصرت الدراسة على الحدود المفاهيمية، والمصطلحات الواردة في الدراسة.

الحدود الاجرائية: استعملت الدراسة على مقياس جودة الخدمات الذي طورته الباحثة، وتم تطبيقه على عينة الدراسة، وهي بالتالي اقتصرت على الأداة المستعملة لجمع البيانات، ودرجة صدقها وثباتها على عينة الدراسة وخصائصها، والمعالجات الإحصائية المناسبة.

7.1 التعريفات الإجرائية للمصطلحات

الجودة: مجموعة من المميزات والخصائص التي يجمع أن تتصف بها الخدمة، والتي تجعلها قادرة على تلبية حاجات المستفيدين (حمدان والبلوي، 2022: 2037).

جودة الخدمات: هي عملية مقارنة بين مستوى الخدمة المقدمة لمتلقي الخدمة وتوقعاتهم من جهة، وبين مستوى الخدمات الذي يفترض أن تقدمه المؤسسة من جهة أخرى(لحلوح، وزين الدين، 2016).

تعرف الباحثة جودة الخدمات اجرائياً: هي الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس الدراسة.

الخدمات: هي مجموعة من البرامج المنظمة التي تقدمها مراكز التربية الخاصة، وتشمل خدمات الرعاية المؤسسية الكاملة، وخدمات الرعاية التأهيلية، وخدمات الإرشاد الأسري، إضافة إلى خدمات الأنشطة الاجتماعية، والترويحية، وذلك بهدف تلبية احتياجات متلقي الخدمة، ودعم نموهم الشامل(الرشيدي، 2024: 391).

تُعرَّف الباحثة الخدمات إجرائيًا في هذه الدراسة بأنها مجموعة البرامج التي تقدمها مراكز التربية الخاصة، والمتمثلة في الرعاية المؤسسية الكاملة، والرعاية التأهيلية، والإرشاد الأسري، والأنشطة الاجتماعية، والترويحية.

مؤسسات التربية الخاصة: هي تلك المؤسسات التي تصب اهتمامها في تقديم الخدمة لفئات الطلبة ذوي الإعاقة (الحموز، 2018: 245).

تعرف الباحثة مؤسسات التربية الخاصة اجرائياً: هي تلك الأماكن التي تقدم الخدمات الملائمة والتي تتمثل بالخدمات: (التعليمة، والتأهيلية، والتربوية) للطلبة ذوي الإعاقة.

أولياء الأمور: هم الأفراد الذين يتلقى أبناؤهم الرعاية النفسية، والاجتماعية، والإعالة الاقتصادية في البيت أو المؤسسة أو المدرسة، وهم عادة الأب والأم، أو من يقوم مقامهما أو مقام أحدهما (رضوان ومصاروة، 2014: 655).

تعرف الباحثة أولياء الأمور متلقي الخدمة اجرائياً: هم من يمثلون الأب والأم أو الإخوة والأخوات أو الجد والجدة أو المسؤولين عن الطلبة ذوي الإعاقة، والذين يتلقون الخدمات الخاصة في محافظة الخليل.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

2.2 الدراسات السابقة ذات الصلة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

يقدم هذا الفصل عرضًا للإطار النظري والدراسات السابقة، ففي الجزء الأول منه سيكون العرض موضوع الدراسة الرئيس، المتمثل في: جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة. أما الجزء الثاني من هذا الفصل، فيتمثل في الدراسات السابقة التي لها صلة بالدراسة الحالية؛ وتضمنت دراسات عربية، وأخرى أجنبية.

1.1.2 جودة الخدمات

1.1.1.2 مقدمة

يُدرج الطلبة ذوي الإعاقة ضمن مظلة التربية الخاصة، وهم يشملون فئات متعددة مثل: الأطفال ذوو الإعاقة السمعية، والإعاقة البصرية، والإعاقات الجسمية والصحية، وصعوبات التعلم، والإعاقة العقلية، إضافةً إلى الاضطرابات السلوكية، والانفعالية، واضطرابات الكلام واللغة، واضطرابات طيف التوحد، وكذلك اضطراب ضعف الانتباه المصحوب بفرط النشاط (أولاد محمد، 2024).

وقد شهدت السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا برعاية الطلبة ذوي الإعاقة، بهدف التخطيط لتغيير إيجابي في أوضاعهم، وتمكينهم من تطوير قدراتهم، واستثمار طاقاتهم. ويستلزم ذلك توفير برامج توجيه، وتأهيل متخصصة تسهم في دمجهم كأفراد فاعلين، ومنتجين لا يختلفون عن أقرانهم.

وبالتوازي مع ذلك، شهد مجال التربية الخاصة تطوراً متسارعاً في مختلف المجتمعات، انطلاقًا من إيمانها بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في التمتع بحياة كريمة، وتحقيق النمو، وفق إمكانياتهم وقدراتهم. ويهدف هذا الاهتمام إلى تلبية احتياجاتهم المختلفة، وتعزيز تطلعاتهم المستقبلية، وإحداث تحولات إيجابية تنعكس على واقعهم الاجتماعي، والاقتصادي، والصحي (المحمادي وحنفي، 2022).

ومن هذا المنطلق، تبرز الحاجة إلى وضع معايير دقيقة لضمان جودة الخدمات، والبرامج المقدمة لهذه الفئة داخل المجتمع، أو المؤسسات المتخصصة، بهدف سدّ الفجوة بين ما يُقدَّم فعليًا وما يحتاجه المستفيدون. إذ إن غياب هذه المعايير قد يؤدي إلى ظهور انعكاسات أو ردود فعل سلبية تحدّ من فرص استفادتهم المثلى من الخدمات المقدمة (العريقي، 2013).

ويُعَدّ مفهوم جودة الخدمات انعكاسًا لما يدركه المستفيدون عنها، إذ ترتبط الجودة هنا بطبيعة الخبرة المدركة لدى المتلقي. وتقاس جودة الخدمات بمدى قدرة المؤسسة على الاستجابة لاحتياجات المستفيد، وتلبية توقعاته بكفاءة عالية، مع التأكيد على أن التميز في أسلوب تقديم الخدمة يمثل العامل الحاسم؛ لتحقيق ميزة تنافسية بين المؤسسات المختلفة (الحجار، 2016).

ويشير (شارما) (Sharma, 2016) إلى أن رضا أولياء أمور المستفيدين من الطلبة ذوي الإعاقة يمثل مؤشرًا مهمًا على جودة الخدمات، إذ إن تحقيق الجودة يسهم بشكل كبير في ضمان استمرارية تقديم الخدمات المتخصصة لهذه الفئة في مؤسسات التربية الخاصة. كما يرى (مصطفى، 2020) أن مؤسسات التربية الخاصة تحتاج إلى زيادة كفاءتها وفعاليتها باستعمال نماذج متطورة، لتطوير ذاتها داخلياً؛لمواجهة الاحتياجات المتغيرة، ويضيف (علاونة، 2019) أن جودة الخدمات تؤدي دورًا محوريًا في نجاح واستمرار العملية التعليمية، والتأهيلية من وجهة نظر أولياء الأمور.

وبناءً على ما سبق، تبرز أهمية دراسة جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء الأمور، لتحديد نقاط القوة والضعف، وتقديم توصيات علمية تسهم في تحسين هذه الخدمات بما يلبي احتياجات ذوي الإعاقة، مع سد فجوة معرفية في هذا المجال خاصة في محافظة الخليل.

2.1.1.2 مفهوم جودة الخدمات

تمثل الجودة مجموعة المعايير، والقرارات، والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية، بحيث تشمل هذه المعايير مؤسسات التربية الخاصة، والمؤسسات التعليمية بأطرها، وأشكالها المختلفة، والهيئة الإدارية، والتدريسية، وأحوال الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة، أو غير مباشرة بالمنظومة التعليمية (الجميعي والزارع، 2023).

ويعد مفهوم جودة الخدمات من المفاهيم الحديثة في مجال التربية الخاصة بصفة عامة، ومجال متلقي الخدمات من الطلبة ذوي الإعاقة بصفة خاصة، وتشهد مؤسسات التربية الخاصة اهتماماً واضحاً في الوقت الحالي، ويظهر هذا الاهتمام بتطوير البرامج، والخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة، والتي تتمثل والكوادر العاملة، و(استراتيجيات) القياس والتشخيص، والتعليم والتأهيل (سيد، 2020). حيث أظهرت الدراسات الحديثة في مجال التربية الخاصة اهتماماً كبيراً في دراسة (الاستراتيجيات) المثبت فاعليتها علمياً مع الطلبة ذوي الإعاقة من حيث علاج المشكلات التعليمية، والسلوكية التي تظهر عليهم من أجل تحسين جود الخدمات (الفسفوس، 2025).

وقد عرف آدامز وآخرون(2016) ,.Adams et al مفهوم جودة الخدمات ما يقوم بها متلقي الخدمة من الطلبة ذوي الإعاقة بين تصوراتهم حول ما يشعرون به حول ما ينبغي أن يقدم

من مؤسسة التربية الخاصة، وتصوراتهم للأداء الفعلي المقدم من مؤسسة التربية الخاصة، ويرتبط هذا المفهوم بشكل مباشر مع رضا متلقي الخدمة.

وتُعرَّف جودة الخدمات أيضا بأنها: قدرة مؤسسات التربية الخاصة على تلبية توقعات الأفراد ذوي الإعاقة واحتياجاتهم، وأسرهم من الخدمات المقدمة، ويمكن قياسها عبر مدى توفر هذه الخدمات، واستجابتها لمتطلبات المستفيدين. ويُتحقق رضا المستفيدين بتجنب الأخطاء، والعيوب والنواقص، وضمان توفير المواد، والموارد والبرامج المناسبة، وصولاً إلى تحقيق الجودة في تقييم الخدمات المقدمة لهم (أبو لبدة، 2023).

كما عرفت (سيلين وبيتمان) (Cline & Bateman, 2016) جودة الخدمات بأنها: عملية منظمة تتسم بالتدرج والاستمرارية، وتعتمد على مجموعة من القيم المميزة، من أبرزها الرؤية المشتركة بين البرامج، والخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة، وأعضاء فريق العمل متعدد التخصصات، بهدف تحقيق أفضل النتائج الممكنة.

3.1.1.2 أهداف جودة خدمات مؤسسات التربية الخاصة:

تسعى مؤسسات التربية الخاصة إلى تحقيق جملة من الأهداف التي تعكس تطبيق معايير الجودة الشاملة في خدماتها، إذ تتمثل هذه الأهداف في تعزيز فعالية البرامج التعليمية، والتأهيلية بما يلبي الحاجات الفردية للأشخاص ذوي الإعاقة، وتهيئة بيئة تعليمية آمنة، ومحفزة تسهم في تطوير قدراتهم الأكاديمية، والاجتماعية، والمهنية (الخطيب، 2013؛ Friend, 2018).

كما تهدف برامج التربية الخاصة إلى تقديم برامج تعليمية هادفة ذات جودة عالية تؤدي في النهاية للحصول على مخرجات تعليمية تدعم الطلبة ذوي الإعاقة للوصول إلى أقصى درجة من التقدم والنمو في الجوانب المعرفية والانفعالية (عباينة والخمرة، 2020).

كما تركز الجودة على تمكين الأفراد الطلبة ذوي الإعاقة من الاندماج الفعّال في المجتمع، عبر رفع كفاءتهم في التعامل مع متطلبات الحياة اليومية، وتزويدهم بالمهارات اللازمة؛ لتحقيق الاستقلالية (Turnbull et al., 2020).

كما تهدف جودة خدمات مؤسسات التربية الخاصة إلى تحسين برامج التربية الخاصة التي تهتم بالأشخاص ذوي الإعاقة، ورفع كفاءة العاملين في المؤسسات، وتطوير الخدمات التشخيصية تمهيدا؛ لوضع الخطط التعليمية، والتربوية، التي تساهم في الحصول على خدمات تعليمية ذات جودة عالية، وتحقيق اندماج الأشخاص ذوي الإعاقة التعليمية، والاجتماعية في المجتمع (الرميح، 2015).

أن تشخيص الأفراد الطلبة ذوي الإعاقة، وتصميم البرنامج التربوي الفردي لهم، وما يتضمنه من تقديم الخدمات التربوية، والاجتماعية، والأكاديمية، والارشادية تتطلب تدخل جميع أعضاء الفريق متعدد التخصصات، وقيام كل عضو بدوره للوصول إلى أفضل درجة من التقييم والتشخيص، والحد من الصعوبات التي يواجها الأفراد الطلبة ذوي الإعاقة (نجمي وحمادنة، 2019).

هذا وقد أشار الميحاوي (2006) إلى أنّ أهداف جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة يمكن تصنيفها إلى خمس فئات رئيسة:

1. **الأهداف الخارجية:** وتشمل البيئة المحيطة، وأفراد المجتمع.
2. **الأهداف المرتبطة بجودة الخدمات:** وتركز على تلبية حاجات الطلبة ذوي الإعاقة.
3. **أهداف العمليات المعرفية:** وتشمل الجوانب التأهيلية، والتربوية، والتعليمية.

4. **الأهداف الداخلية:** وتتمثل في استجابة مؤسسات التربية الخاصة للعوامل البيئية المحيطة، مثل: الأخصائيون، وأولياء الأمور، والطلبة ذوو الإعاقة، والأدوات والأساليب المستعملة.

5. **أهداف تتعلق بأولياء الأمور:** وذلك بتقديم الخدمات لهم، والعمل على تطوير قدراتهم من العاملين في المؤسسة.

وعليه فإن جودة خدمات التربية الخاصة لا تقتصر على تحسين المخرجات التعليمية للأفراد، بل تشمل كذلك تحقيق تكامل بين الأبعاد التربوية، والاجتماعية، والنفسية، وتعزيز مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع المحلي.

4.1.1.2 أهمية جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة

تعدّ فلسطين واحدة من الدول التي تولي اهتماماً كبيراً بتقديم خدمات تربوية عالية الجودة، خاصة للطلاب ذوي الإعاقة، إالا أن ذلك لا يمكن تحقيقه دون تقييم حقيقي، وفعال لدور الخدمات، ومدى تماشيها مع المعايير العالمية(أولاد محمد، 2024).

إذ أصبح الاهتمام بتطبيق معايير الجودة في مجال تعليم الطلبة ذوي الإعاقة ضرورة ملحّة، وذلك في ظل التغيرات (التكنولوجية) المتسارعة، والتطورات العلمية المستمرة، إضافةً إلى ارتفاع تكاليف التعليم، وما يرافقه من تزايد في كلفة المشروعات الإنتاجية والخدمية (محمد، 2011).

وتعدّ جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة مدخلاً (استراتيجيًا) لتطوير العملية التعليمية، والتأهيلية الموجهة لطلبة ذوي الإعاقة ، فهي لا تقتصر على تحسين مستوى البرامج المقدمة، بل تسهم أيضًا في بناء ميزة تنافسية بين المؤسسات المتخصصة برفع كفاءة الأداء وفعاليته(Friend, 2018).

كما تسهم الجودة في رفع كفاءة المؤسسات وفعاليتها في إرضاء أولياء أمور المتلقين، بما يضمن رضاهم، ويعزز الشراكة بين الأسرة والمؤسسة. إضافة إلى ذلك، تساعد جودة الخدمات على تحسين الأداء العام للمؤسسات في تقديم الخدمات التعليمية، والتأهيلية، وتعمل على تطوير مهارات الكوادر العاملة، وتطبيق أساليب علمية حديثة في التعامل مع الطلبة ذوي الإعاقة(Friend, 2018 ؛ Turnbull et al., 2020).

علاوة على ذلك، فإن جودة الخدمات تعد ضمانًا لاستمرارية المؤسسات، ومثابرتها في تقديم برامج عالية الجودة، بما يعزز قدرة المستفيدين على الاستفادة القصوى من الخدمات، ويحقق تكاملاً بين الأبعاد التعليمية، التأهيلية، والاجتماعية (الخطيب، 2013). ومن ثم، تعدّ الجودة أداة (استراتيجية)؛ لتحقيق التنمية المستدامة داخل مؤسسات التربية الخاصة، وتعكس اهتمام المؤسسات بتطوير الأداء المستمر، وتلبية حاجات المجتمع من الطلبة ذوي الإعاقة.

تُبرز الدراسات أن جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة ضرورية؛ لتعزيز تنافسية هذه المؤسسات، وتحقيق رضا أولياء الأمور، ورفع كفاءة الأداء التعليمي، والتأهيلي، مما يضمن استدامتها في تقديم خدمات عالية الجودة. وقد أكدت دراسة أولاد محمد (2024) في جامعة القدس أن الخدمات التربوية المقدمة في مراكز التربية الخاصة في محافظة الخليل، جاءت بمستوى مرتفع، وفقًا لمعايير المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الأردني، مما يعكس أهمية ضمان الجودة كأساس لاستمرارية المؤسسات، وإثراء تجربة المستفيدين.

5.1.1.2 مؤشرات نجاح الجودة وتحقيقها في مؤسسات التربية الخاصة:

يقصد بمؤشرات الجودة مجموعة الشروط أو الإجراءات التنظيمية أو الرقابية، مثل: (الخطط، والبرامج، والسياسات)، التي تشكل إطاراً مرجعياً، يجب أن تعمل بمدخلات منظومة التعليم، مثل:

(الطلبة، المعلمون، الكتاب، المكتبات، الخدمات الداعمة للعملية التعليمية، المناهج، التمويل التعليمي، الإدارة)، بكفاءة وفاعلية تتصف بالاستمرارية؛ لتحقيق مخرج تعليمي يحوز رضا المؤسسة التعليمية المنتجة لهم بصورة خاصة، ومؤسسات المجتمع بصورة عامة(مصطفى، 2020).

هناك مجموعة من المؤشرات الأكثر شيوعا لنجاح الجودة، وتحقيقها في مؤسسات التربية الخاصة، أبرزها: دعم القيادات التربوية، واستيعاب المديرين، ومساعديهم لمفاهيم الجودة ومتطلباتها، مع منحهم الصلاحيات اللازمة، وممارسة اللامركزية المرشدة التي تسهّل العمل ولا تعيقه. كما يعدّ توظيف إمكانات الأفراد المادية، والبشرية وفق قدراتهم الحقيقية، واستثمار الموارد المتاحة بكفاءة شرطًا أساسيًا. وتكتسب قنوات الاتصال الفعّالة بين جميع الأطراف، وتعزيز مشاركة المجتمع المحلي، وتحديد معايير دقيقة؛ لتقييم الأداء، ونشرها بين العاملين أهمية كبيرة في رفع مستوى الجودة. ويضاف إلى ذلك ضرورة توفير بيئة عمل قائمة على الثقة والاحترام، وترسيخ قناعة العاملين بأن الجودة قيمة مستمرة، فضلًا عن وجود هيكل تنظيمي مرن، وسياسة تدريب مستمرة تزوّد الأفراد بالكفايات المطلوبة؛ لتحقيق معايير الجودة الشاملة(الشريف، 2016).

وينبغي أن تعكس الإدارة العليا قيادتها، والتزامها نحو التركيز على المستفيد بالتأكد من أمور أساسية عدة ، أهمها:

أولًا: تحديد وفهم متطلبات المستفيدين بما يتوافق مع المتطلبات القانونية، والتنظيمية، والالتزام بها بشكل دائم.

ثانيًا: التعرف إلى المخاطر، والفرص التي قد تؤثر على جودة المنتجات، والخدمات، وقدرة المؤسسة على تعزيز رضا المستفيدين، واتخاذ الإجراءات المناسبة للتعامل معها.

ثالثًا: العمل المستمر على الحفاظ على التركيز على تعزيز رضا المستفيدين، ورفع مستوى خدمتهم (عويجان، 2022).

ومن هذا المنطلق، يتضح أن جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة، ليست مجرد معيار شكلي، بل هي عملية متكاملة تهدف إلى تحسين حياة المستفيدين، وتعزيز كفاءات المؤسسات وموظفيها، بما يحقق التنمية المستدامة، والارتقاء بالبرامج، والخدمات المقدمة.

6.1.1.2 أبعاد جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة:

أوضح الصالح والصريمي (2015) أن أبعاد جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة تتضمن مجموعة من الجوانب الرئيسة. أولها السرعة في تقديم الخدمات، وتوفيرها في الوقت المناسب بما يضمن سهولة حصول الطلبة ذوي الإعاقة عليها. وثانيها بُعد الدقة والإنجاز، والذي يعني توفير الخدمات التأهيلية، والتعليمية، والتربوية، بكفاءة عالية، وبأقل تكلفة ممكنة؛ لتحقيق الأهداف المرجوة.

وأشار Rabbani & Shaikh (2005) إلى أهمية تسهيل الخدمات المادية بمواءمة المرافق، والأدوات، والبرامج، والخطط بما يتناسب مع احتياجات الفئة المستهدفة.

ويمكن تحديد أبعاد جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة بالاعتماد على ما ذكره (باراسورمان) وآخرون Parasuraman et al.(1998) :

1. **الملموسية:(Tangibles)**: تعكس البيئة المادية والتجهيزات والوسائل المستعملة. في مؤسسات التربية الخاصة، يشمل ذلك: توفر مبانٍ صفية آمنة، ومهيأة لذوي الإعاقة. وتجهيزات وأدوات تعليمية مساعدة: (بريل، ولوحات تواصل، وأجهزة سمعية). وبيئة صفية منظمة، ومهيأة نفسيًا، وجسديًا؛ لتلبية الاحتياجات الفردية.

2. **الاعتمادية:(Reliability)**: قدرة المؤسسة على تقديم الخدمات كما وُعد بها بشكل دقيق ومنتظم. يظهر في التربية الخاصة من: الالتزام بخطط التعليم الفردي.(IEPs)، وضمان انتظام

الجلسات العلاجية: (نطق، وعلاج وظيفي، وعلاج طبيعي، ودقة التقييم، والتشخيص) بما يتوافق مع المعايير المهنية.

3. **الاستجابة(Responsiveness)**: استعداد المؤسسة لمساعدة المستفيدين، وتقديم الخدمة بسرعة ومرونة. في التربية الخاصة يعني: سرعة الاستجابة لاحتياجات الطلبة الطارئة مثل:(نوبات القلق، أو السلوكات المفاجئة). ومرونة التكيف مع المتغيرات في الخطط التعليمية، والتأهيلية، وإشراك الأسر في القرارات بسرعة ووضوح.

4. **الضمان(Assurance)**: يتعلق بمدى معرفة العاملين، وكفاءتهم، وقدرتهم على بث الثقة والطمأنينة. في التربية الخاصة يتجسد في: تأهيل الكوادر (معلمين، أخصائيين) وفق معايير مهنية عالية. وتوفير معلومات دقيقة للأهالي حول حالة أبنائهم. وتعزيز شعور الأسرة بالثقة تجاه الخدمات المقدمة.

5. **التعاطف:(Empathy)**: يشير إلى الاهتمام الفردي، والإنساني بالمستفيدين. في التربية الخاصة يظهر في: تفهم الفروق الفردية بين الأطفال. والاهتمام بالجوانب النفسية، والعاطفية، للأسرة والطفل. وتقديم الدعم الشخصي، وإشعار ذوي الإعاقة بقبولهم، وقيمتهم الإنسانية.

7.1.1.2 معايير جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة:

إن معايير جودة الخدمات هي عبارة عن مواصفات قياسية، يتم الالتزام بها من المؤسسات والأفراد في اثناء أداء العمل، وتتصف بأنها تتم ضمن خطط ممنهجة، وقابلة للتوثيق، ومحددة بشكل يسهل فهمها، واستيعابها، ومتابعتها، وقياسها، خاصة وأن معايير الجودة هنا هي المواصفات القياسية التي تحدد مدى تناسب احتياجات ذوي الإعاقة، وفقا لنوع ودرجة الإعاقة، وقدرات المعاق وطاقته،

وما يقدم له، سواء بالنسبة للتدريب والتأهيل،أم للرعاية الصحية، والأدوية، أم للأجهزة التعويضية، أم للوسائل المساعدة، أم للخدمات الأخرى(العريقي، 2013)..

وتتجسد معايير جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة في مجموعة من الجوانب التي تسهم في تحسين الأداء، وضمان كفاءة المخرجات، وقد بينها (الدرادكة، 2008) كالآتي:

- تحسين جودة الخدمات المقدمة بما يضمن توافقها مع حاجات الطلبة ذوي الإعاقة.
- رفع مستوى الإنتاجية داخل مؤسسات التربية الخاصة بالاستعمال الأمثل للموارد.
- تعزيز كفاءة العمليات، وتلافي الأخطاء المتكررة بما ينعكس إيجابًا على نوعية الخدمة.
- تقليل الهدر في الوقت، والجهد، والتكاليف، مما يسهم في رفع فاعلية المؤسسة واستدامتها.
- تحقيق رضا أولياء أمور المستفيدين عن مستوى الخدمات التعليمية، والتأهيلية المقدمة.

2.1.2 التربية الخاصة

1.2.1.2 مقدمة:

إن التربية الخاصة هي مصطلح شامل يستعمل للتعبير عن الخدمات والبرامج المقدمة للأطفال الذين ينحرفون عن أقرانهم العاديين (سواء في الجانب العقلي أم الجسمي أم الانفعالي) بدرجة تجعلهم بحاجة إلى قدرات، وخبرات، وأساليب، ومواد تعليمية خاصة تساعدهم على تحقيق أفضل ناتج تربوي ممكن سواء في الصفوف العادية أم الخاصة إذا كانت مشكلاتهم أكثر حدة(علية، 2013).

وتُعرف التربية الخاصة على أنها فرع من التربية يركز على تقديم الدعم التعليمي، والتأهيلي للأفراد ذوي الإعاقات أو الصعوبات النمائية، بهدف تمكينهم من تطوير مهاراتهم الأكاديمية، والاجتماعية، والعاطفية، والمهنية، وفق قدراتهم الفردية. وتشمل خدمات التربية الخاصة تصميم برامج تعليمية فردية، وتوفير بيئات تعليمية ملائمة، واستعمال وسائل وأساليب تربوية متخصصة لضمان دمج هؤلاء الأفراد في المجتمع بأقصى قدر من الاستقلالية (Council for Exceptional Children, 2021).

وتُعدّ نسبة ذوي الإعاقة في فلسطين من بين أعلى النسب عالميًا، ويُعزى ذلك بدرجة كبيرة إلى الممارسات الإسرائيلية التي تستهدف المدنيين، وبخاصة الأطفال، بهدف إحداث إصابات دائمة تؤدي إلى الإعاقة. وتشير التقديرات إلى أنه قبيل العدوان الإسرائيلي على قطاع غزة في السابع من تشرين الأول/أكتوبر (2023م)، بلغ عدد الأفراد ذوي الإعاقة في فلسطين نحو (115) ألف فرد، أي ما نسبته (2.1%) من إجمالي السكان. وقد توزّعوا بواقع (59) ألفًا في الضفة الغربية بنسبة (1.8%) من سكانها، وحوالي (58) ألفًا في قطاع غزة بنسبة (2.6%) من مجموع سكانه. كما أظهرت الإحصاءات أن نسبة الإعاقة بين البالغين (18 سنة فأكثر) بلغت (3%)، منها (2.6%) في الضفة الغربية و(3.9%) في قطاع غزة. وتكشف البيانات عن تفاوت ملحوظ بين المحافظات، حيث سجّلت محافظة شمال غزة النسبة الأعلى (5%)، تلتها محافظة دير البلح (4.1%)، بينما جاءت النسب الأدنى في محافظتي: رام الله والبيرة وأريحا والأغوار بواقع (2%) لكل منهما (الجهاز المركز للإحصاء الفلسطيني، 2023).

ويمكن القول إن هناك قصوراً واضحاً في المعلومات والاحصائيات عن الطلبة ذوي الإعاقة، ولا تتصف الاحصائيات غالباً بالدقة والموضوعية، وتخضع للتقديرات التقريبية في بعض الأحيان، ومن ثم فهي لا تمثل الواقع الحقيقي للمجتمع الفلسطيني.

2.2.1.2 نشأة مؤسسات التربية الخاصة بفلسطين

يرجع تاريخ نشأة مؤسسات التربية الخاصة في فلسطين إلى بداية القرن العشرين، حيث هدفت هذه المؤسسات إلى تقديم خدمات متعددة تشمل: رعاية الأمومة والطفولة، وخدمة الطلبة ذوي الإعاقة وأولياء أمورهم، بالإضافة إلى برامج محو الأمية، وتقديم المساعدات الخيرية للفقراء، وأسر الشهداء والمعتقلين.

وكانت الظروف التي فرضها الاحتلال البريطاني ثم الإسرائيلي لفلسطين، وما نتج عنها من احتلال لأكثر من ثلثي الأراضي الفلسطينية، وعمليات التهجير، والتشريد للشعب الفلسطيني، عاملاً مهمًا في نشوء المئات من الجمعيات الخيرية التي سعت لتقديم خدمات الإغاثة، والرعاية للأطفال، والأسر المهجرة والمشردة. كما أدت حرب (1967م)، واحتلال ما تبقى من الأراضي الفلسطينية دورًا محوريًا في نشأة مؤسسات المجتمع المدني وتطورها، حيث شكل الفلسطينيون مؤسساتهم الاجتماعية، والتعاونية في ظل غياب سلطة الدولة الفلسطينية المستقلة، وتحت القمع الإسرائيلي. وهكذا تطورت مؤسسات المجتمع الفلسطيني على مدى العقود الماضية لتصبح وسيلة من وسائل المقاومة للاحتلال الإسرائيلي، الذي اتبع سياسات تهدف إلى إخضاع الشعب الفلسطيني اقتصاديًا، وسياسيًا، وثقافيًا (شحادة، 2011).

ويعتمد عمل مؤسسات التربية الخاصة في تقديم خدماتها للطلبة ذوي الإعاقة على تطبيق المقاييس، والمعايير المعتمدة دوليًا لضمان جودة الخدمات وكفاءتها (Wilson, 2010).

3.2.1.2 مؤسسات التربية الخاصة:

تُعد مؤسسات التربية الخاصة مؤسسات تعليمية، وتأهيلية تقدم خدمات تربوية، وتعليمية، وتأهيلية للطلبة ذوي الإعاقة. تهدف هذه المؤسسات إلى تأهيل الطلبة ذوي الإعاقة، وتوفير بيئة تعليمية ملائمة تساعدهم على تطوير قدراتهم، وتحقيق إمكانياتهم بأقصى حد ممكن. وتختلف هذه المؤسسات عن المدارس التقليدية، إذ تركز على تلبية الاحتياجات الفردية للطلاب وفق قدراتهم وميولهم وحاجاتهم الخاصة.

ومؤسسات التربية الخاصة هي المنشآت التي تقدم مجموعة من البرامج، والخدمات وفق أهداف مخطط لها مسبقًا لتعليم الطلبة ذوي الإعاقة وتأهيلهم وتدريبهم (الخطيب وعاكف، 2009). ويعرفها (سيد، 2020) بأنها مؤسسات تقدم برامج نوعية، وخدمات تربوية متخصصة للطلبة ذوي الإعاقة.

وعرف الحموز (2018) مؤسسات التربية الخاصة في محافظة الخليل بأنها: تلك المؤسسات التي تهتم بالطلبة ذوي الإعاقة ، ويبلغ عددها أكثر من (30) مؤسسة، ومن أبرزها جمعية الكفيف الخيرية، وجمعية الإحسان الخيرية، واللجنة المحلية لتأهيل المعاقين، ومركز الرجاء التابع للهلال الأحمر الفلسطيني.

ويشير المحمدي والدعيجي (2016) إلى أن الاهتمام بتعليم الطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التربية الخاصة ظهر حديثًا في العديد من الدول، ولم يحظَ بالدعم الكافي مقارنة بمؤسسات التعليم العام، كما أن جودة الخدمات المقدمة لهذه الفئة ما تزال تعاني من قصور على المستويين المالي والإنساني.

كما يرى شاهين (2020) أن مؤسسات التربية الخاصة تسعى لتطبيق معايير تضمن جودة الخدمات المقدمة بما يتناسب مع احتياجات الطلاب وميولهم ، وتلبي احتياجاتهم النفسية والتأهيلية، والتعليمية، والتربوية، عن طريق فرق عمل متعددة التخصصات.

4.2.1.2 أهمية البدائل التربوية في مؤسسات التربية الخاصة

تسهم البدائل التربوية في توفير بيئات تعليمية مرنة تلبي الاحتياجات الفردية للطلبة ذوي الإعاقة، حيث تتيح هذه البدائل إمكانية الدمج التدريجي في الصفوف العادية مع توفير الدعم المناسب. ويُعد هذا الدمج من أهم أساليب تعزيز التكيف الاجتماعي، وتقليل العزلة التي قد يعاني منها الطلبة ذوي الإعاقة، إضافة إلى تطوير قدراتهم الأكاديمية، والتربوية بما يتناسب مع إمكانياتهم (الخطيب، 2013).

كما تساعد هذه البدائل في تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية، إذ تمنح كل طالب البيئة التعليمية المناسبة لاحتياجاته الخاصة، سواء في الصف العادي مع المساندة أم في الصفوف الخاصة أم مدارس الإقامة الداخلية. وتشير الدراسات إلى أن البدائل التربوية ترفع من مستوى التحصيل الأكاديمي، وتُحسن من نوعية التفاعل الاجتماعي مع الأقران، وتقلل من معدلات التسرب المدرسي لدى ذوي الإعاقة (Ysseldyke & Algozzine, 2006).

وبذلك يمكن القول إن التنوع في البدائل التربوية يعدّ (استراتيجية) محورية لضمان جودة التعليم، والتأهيل المقدم في مؤسسات التربية الخاصة، بما ينسجم مع المعايير العالمية لحقوق الإنسان في التعليم الشامل والمدمج (يونسكو، 2017).

5.2.1.2 دور مؤسسات التربية الخاصة

تسعى مؤسسات التربية الخاصة إلى تلبية احتياجات الطلبة ذوي الإعاقة، وتقريبهم من أقرانهم قدر الإمكان، أو الحد من تفاقم الإعاقة بتدخل علمي، ومنهجي، وتتمثل أهم مهام هذه المؤسسات في:

- مراعاة الفروق الفردية عبر التشخيص، والتقييم باستعمال أدوات متعددة مثل: الاختبارات، والملاحظة، ودراسة الحالة.
- توفير الوسائل التعليمية، والتكنولوجيا المساعدة، والبيئة التعليمية الملائمة لقدرات الطلاب.
- اختيار الكوادر المؤهلة، والمتخصصة في التربية الخاصة، مع التركيز على الخصائص المهنية، والشخصية اللازمة للتعامل مع الطلبة ذوي الإعاقة.
- إعداد برامج وخطط تربوية فردية تراعي الجوانب العقلية، والاجتماعية، والانفعالية، والجسمية، مع وضع أهداف قصيرة، وبعيدة المدى.
- تعزيز التفاعل بين أولياء الأمور والمتخصصين؛ لتمكين الأسرة من فهم أبنائها، ودعمهم بشكل فعال.
- استعمال أساليب تربوية متنوعة، مثل: التعزيز الإيجابي، والنمذجة، والتغذية الراجعة؛ لتنمية قدرات الطلاب، وتعزيز شعورهم بالرضا، والتفاؤل (Alnahdi, 2020; Alquraini, 2017; Cook & Odom, 2019).

6.2.1.2 أهداف مؤسسات التربية الخاصة

تسعى مؤسسات التربية الخاصة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية، منها:

- **التعرف إلى الطلبة ذوي الإعاقة** : باستعمال أدوات القياس والتشخيص المناسبة لكل فئة، ومعرفة نسب انتشار الإعاقات لتحديد حجم الخدمات المطلوبة.
- **توفير البرامج التعليمية والتربوية والتأهيلية المناسبة:** تصميم برامج تعليمية وتدريبية تلبي احتياجات الطلبة ذوي الإعاقة بشكل فعال.
- **إعداد الكوادر المتخصصة:** تأهيل العاملين وتدريبهم في مجال التربية الخاصة، سواء في أثناء الخدمة أم قبلها، مع متابعة التطورات الحديثة في هذا المجال، بما في ذلك الإيفادات العلمية إلى الخارج لمواكبة كل جديد.
- **رسم السياسات التربوية الوقائية:** الحد من الإعاقات، وتوعية المجتمع بأسبابها، وطرق الوقاية منها.
- **تشريع القوانين والحقوق التعليمية:** وضع القوانين التي تكفل حقوق الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم والتربية، وضمان تقديم خدمات تربوية، وتأهيلية، ونفسية، واجتماعية متكاملة (العزة، 2009).

7.2.1.2 العوامل المساعدة في تحسين جودة خدمات مؤسسات التربية الخاصة:

أصبح تحقيق الجودة في خدمات التربية الخاصة ضرورة (استراتيجية) تفرضها تحديات العصر الذي يتسم بالتغير السريع في مختلف مجالات الحياة. ويستلزم ذلك تحسين كفاءة العمليات الإدارية

، والتعليمية وفاعليتها في هذه المؤسسات، بما يجعلها أكثر قدرة على الاستجابة للمتغيرات، وسد الفجوات الأدائية، والمعرفية، وبما يضمن تلبية احتياجات المستفيدين وتطلعاتهم من خدماتها التعليمية. ولتنفيذ معايير الجودة في مجال تعليم الطلبة ذوي الإعاقة ، يتطلب الأمر تعبئة كافة الإمكانيات المادية والبشرية، وتعزيز مشاركة جميع عناصر النظام التعليمي، إلى جانب الاهتمام بالتعرف على رغبات المستفيدين والعمل على إشباعها، تحقيقًا لرضاهم عن الخدمات المقدمة (محمد، 2011).

وتقدم مؤسسات التربية الخاصة مجموعة واسعة من الخدمات للطلبة ذوي الإعاقة، تهدف إلى تلبية احتياجاتهم التعليمية، والتأهيلية، وتطوير مهاراتهم الحياتية. تشمل هذه الخدمات التدريب والتأهيل التعليمي المتناسب مع قدرات كل طفل، بالإضافة إلى تقديم الدعم النفسي، والاجتماعي والطبي للطفل، وأسرته لتعزيز الاستقرار النفسي، والاجتماعي. كما توفر هذه المؤسسات برامج علاجية متخصصة بحسب حاجة الطفل، إلى جانب خدمات التوجيه، والإرشاد لأولياء الأمور لضمان مشاركتهم الفعالة في دعم أطفالهم، وتهيئة بيئة آمنة، ومريحة تساعد على التعلم، والنمو الأمثل (أبو لبدة، 2023).

8.2.1.2 معيقات مؤسسات التربية الخاصة

تواجه مؤسسات التربية الخاصة في فلسطين تحديات عدة تؤثر على جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة:

أولاً: يعاني المتلقون لهذه الخدمات من نقص الدعم الأكاديمي، والاجتماعي، والنفسي، والصحي، مما يحد من قدرتهم على الاستفادة الكاملة من البرامج التعليمية والتأهيلية.

ثانياً: توجد مشكلات في مواءمة الأماكن، ووسائل النقل، والخدمات التأهيلية مع احتياجات الطلبة ذوي الإعاقة، ما يعيق دمجهم بشكل فعّال في المجتمع.

ثالثاً: ارتباط جودة الخدمات بمدى مشاركة أولياء الأمور يمثل تحديًا، إذ إن ضعف التوجيه، والإرشاد للأسرة يقلل من قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات الطفل بشكل متكامل (الصخابرة والعبد جبار، 2016).

رابعاً: أخيراً، قلة الحوافز، والبرامج المساندة تؤثر سلبًا على فعالية الخدمات المقدمة، وتحد من التكيف الأسري مع وضع الطفل (حنفي، 2009).

9.2.1.2 دور أولياء أمور متلقي الخدمة

يؤدي أولياء أمور الطلبة ذوي الإعاقة دورًا محوريًا في دعم مسار الطفل التعليمي والتأهيلي داخل مؤسسات التربية الخاصة، حيث يؤثر رضا الأسرة، وتقبلها لحالة الطفل بشكل مباشر على استفادته من البرامج والخدمات. وتشير الدراسات إلى أن التعاون الفعّال بين الأسرة والمدرسة يسهم في تحسين مستوى تحصيل الطفل، وتعزيز تكيف الأسرة مع وضعه، كما أن مشاركة أولياء الأمور في اتخاذ القرارات التعليمية تزيد من رضاهم عن الخدمات المقدمة كما أن الخدمات التي تُوجَّه للأسرة لا تلبي احتياجات الأبناء فحسب، بل تسهم أيضًا في خفض الضغوط، والإحباطات التي تواجهها الأسرة، مما ينعكس إيجابًا على تقبلها لاحتياجات طفلها وتكيفها مع وضعه، وبذلك يشكل دور أولياء الأمور عنصرًا أساسيًا، ومكملًا لجهود المؤسسات في تعزيز جودة الخدمات، وتحقيق الأهداف التربوية، والتأهيلية المنشودة(الصخابرة والعبد جبار، 2016).

كما أن الأسرة تشارك في تخطيط البرامج الفردية للطفل، مما يساهم في مواءمة الخدمات مع احتياجاته النفسية، والتعليمية، والاجتماعية (حنفي، 2009). وعند حدوث صدمة أو إنكار أو

شعور بالذنب أو حزن لدى الأسرة نتيجة اكتشاف حالة الطفل، يمكن أن يقلّ الدعم المقدم له، وبالتالي تحد فعالية الخدمات (خصاونة، 2013).

من هنا، يؤكد الميدان التربوي على أهمية مدّ جسور التواصل بين الأسرة، والمؤسسة منذ المراحل الأولى، إلى جانب تقديم الإرشاد، والدعم للأهل، وقياس مستوى رضاهم عن البرامج المقدمة لأطفالهم ذوي الإعاقة. كما أن الظروف الأسرية بمختلف أبعادها: الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، وملاءمة البيئة المعيشية، تسهم في إيجاد مناخ إيجابي أو سلبي ينعكس على نمو الطفل، وتكيفه (الصخابرة والعبد جبار، 2016).

وبذلك فإن إشراك الأسرة، وتوجيهها يمثلان ركيزة أساسية لضمان جودة الخدمات، وتحقيق رضا كل من الطفل وذويه. لذلك، يعدّ توجيه الأسرة وإشراكها في العملية التأهيلية، والتعليمية من العناصر الأساسية لضمان جودة الخدمات، وتحقيق رضا الطفل وأولياء الأمور معًا.

وفي ضوء ما تم ذكره تتضح أهمية مؤسسات التربية الخاصة في تقديم خدمات تعليمية، وتأهيلية متكاملة للطلبة ذوي الإعاقة، مع إبراز دور أولياء الأمور والشراكة معهم، وتحديد المعوقات التي تؤثر على جودة هذه الخدمات، مما يشكل قاعدة علمية لدراسة مستوى الجودة وتحسينها.

2.2 الدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل عرض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، وذلك وفق تسلسلها الزمني على النحو الآتي:

1.2.2. الدراسات العربية:

دراسة (أبو) لبدة (2023):سعت الدراسة إلى الكشف عن الضغوط والحاجات النفسية وجودة الخدمات المقدمة لأسر الطلبة ذوي الإعاقة العقلية البسيطة، وصعوبات التعلم في مدينة القدس. اتبعت الدراسة المنهجين الكمي والنوعي؛ إذ استعملت الباحثة أداتين في المنهج الكمي هما: مقياس الحاجات النفسية، ومقياس تقييم جودة الخدمات، بينما تم استعمال المقابلة شبه المقننة في المنهج النوعي لصياغة أسئلة حول الضغوط النفسية لدى الأسر. وشارك في المنهج الكمي (97) ولي أمر باستعمال العينة المتيسرة، بينما شارك في المنهج النوعي (10) أولياء أمور بطريقة العينة القصدية. وأظهرت النتائج أن مستوى الحاجات النفسية كان مرتفعًا وملحًا، وأن تقييم جودة الخدمات المقدمة للأسر كان مرتفعًا أيضًا، كما تبين أن جميع المتغيرات التصنيفية المستقلة: (الجنس، وحالة الطفل، وجنس الطفل، وعمر الطفل، والمستوى التعليمي، والعمل، ودخل الأسرة، وحجم الأسرة) لم تؤثر على الحاجات النفسية أو على تقييم جودة الخدمات، بينما فسرت الحاجة للدعم الاجتماعي نحو(13%) من التباين في تقييم جودة الخدمات.

دراسة زكي وآخرين(2023): هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلبة الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة عين شمس من وجهة نظر الطلاب أنفسهم. أجريت الدراسة على عينة مكونة من (159) طالبًا من الطلبة ذوي الإعاقة. وقد تم تطبيق مقياس تم الذي طوّره فريق البحث لقياس الرضا عن جودة الخدمات المقدمة. أظهرت النتائج انخفاض مستوى

الرضا عن خدمات الجامعة المقدمة للطلبة الطلبة ذوي الإعاقة، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الرضا تعزى لمتغيرات: الجنس، والتخصص، ومستوى الإعاقة.

دراسة حمدان والبلوي (2022): هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة وفق رؤية المملكة العربية السعودية (2030)، وقياسه على جامعة (تبوك). تكونت العينة من (56) طالبًا وطالبة من ذوي الإعاقة. قام الباحثان بتطوير أداة تتضمن (64) مؤشرًا موزعة على خمسة معايير رئيسة: الإدارة والسياسات، والتعلم والتعليم، وتكييف الاختبارات، والبيئة التعليمية والفيزيائية، والإرشاد الطلابي. أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات التعليمية كان متوسطًا، وأن أعلى مستوى كان في معيار الإدارة والسياسات، بينما كان أقل مستوى في معيار الإرشاد الطلابي يليه معيار تكييف الاختبارات. كما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات ترجع للجنس، وفئة الإعاقة، والمستوى الدراسي، بينما وُجدت فروق لصالح الكليات العلمية حسب نوع الكلية.

دراسة المحمادي وحنفي(2022): هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى جودة الخدمات المساندة وأنواعها المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة الفكرية في مدارس التعليم العام من وجهة نظر معلميهم. اتبع الباحثان المنهج الوصفي المسحي، تكون مجتمع الدراسة من معلمي الطلبة ذوي الإعاقة الفكرية جميعهم في مدارس التعليم العام، وعددهم (319) معلمًا وفقًا لإحصاءات التعليم في جدة. وقد تكونت العينة من (100) معلما استجابوا للاستبانة الإلكترونية. وجاءت أدوات البحث على شكل استبانة لجمع البيانات والمعلومات. وأظهرت النتائج أن خدمة العلاج الوظيفي وخدمات التوجيه، والإرشاد تعدّ من أهم الخدمات المساندة التي يحتاجها الطلبة ذوو الإعاقة الفكرية، كما أن الخدمات المقدمة تساعد في التنبؤ بالمهارات اللغوية للطفل المعاق عقليًا، وتساهم الخدمات النفسية،

والسلوكية، والاجتماعية في الكشف عن المشكلات المعرفية التي تؤثر على استفادة الطلاب من البرامج التعليمية. وأشارت النتائج أيضًا إلى أن المعلمين ذوي المؤهلات الأعلى، والخبرة الأطول في مجال التربية الخاصة لديهم فهم، واستيعاب أكبر للخدمات المساندة لذوي الإعاقة الفكرية في التعليم العام.

دراسة البطاينة وآخرين(2022): هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة رضا أولياء الأمور والمعلمين عن الخدمات المساندة المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة السمعية في منطقة (القريات) بالمملكة العربية السعودية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وبلغت عينة المعلمين (54) معلمًا ومعلمة، بينما بلغت عينة أولياء الأمور (94) ولي أمر. أظهرت النتائج أن درجة رضا أولياء الأمور والمعلمين جاءت في مستوى متوسط. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية للإجابات تعزى لكل من المستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة لصالح المعلمين الحاصلين على شهادة البكالوريوس، والذين تقل خبرتهم عن خمس سنوات فيما يتعلق بخدمات الصحة الطبية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أولياء الأمور لمتغير المستوى الاقتصادي لصالح الفئة التي يقل دخلها عن (5000) ريال، بينما لم تُسجل فروق ذات دلالة إحصائية في باقي الأبعاد أو الدرجة الكلية.

دراسة نجوم(2021): هدفت الدراسة التعرف إلى درجة تطبيق معايير جودة برامج التربية الخاصة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة. تكونت عينة الدراسة من (150) طالبًا وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من طلبة التربية الخاصة في الجامعات الفلسطينية. استعملت الباحثة الاستبانة كأداة للدراسة، وتكونت من (9) محاور تشمل: مواصفات البرنامج التعليمي، واللوائح والنظم التعليمية، والتعليم والتعلم، وتقويم تعلم الطلبة، وإدارة البرنامج، والإمكانيات المادية، ومصادر

التعلم، والإمكانات البشرية، وخدمة المجتمع، وضمان جودة البرنامج، والتحسين المستمر. تم التأكد من صدق الأداة وثباتها بالطرق التربوية والإحصائية المناسبة، أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير الجودة في برامج التربية الخاصة من وجهة نظر الطلبة كانت مرتفعة.

دراسة سيد(2020): هدفت الدراسة إلى التعرف إلى ضبط الجودة في برامج التربية الخاصة المساندة وخدماتها ببناء مؤشرات ومناقشتها، وتقييمها، ومعايير ضبط الجودة للأطفال ذوي اضطرابات التخاطب والنطق والكلام، ومدى مطابقة مخرجاتها لمؤسسات ومراكز التربية الخاصة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي والشبه تجريبي، وتم تطبيقها على مدارس، ومراكز التربية الخاصة الحكومية في منطقة الوادي الجديد. تكون مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات وعددها (20)، وتم اختيار (20) فرداً من القائمين على هذه المؤسسات كعينة للدراسة. وقد شملت الدراسة المراحل الابتدائية، حيث تنتشر فيها حالات الأطفال ذوي اضطرابات التخاطب، والنطق والكلام، وتم اختيار (5) مدارس أو مؤسسات تقدم برامج، وخدمات لهذه الفئة. أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى فاعلية الخدمات المساندة، والبرامج النوعية المقدمة للأطفال ذوي اضطرابات التخاطب، والنطق، والكلام من وجهة نظر القائمين عليها، استناداً إلى مؤشرات، ومعايير ضبط الجودة.

دراسة السرحاني (2018): هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف إلى آراء أولياء أمور الطلبة ذوي الإعاقة العقلية تجاه جودة الخدمات المقدمة لتلاميذ الإعاقة العقلية. ولتحقيق هدف الدراسة، طبقت الباحثة استبانة على (157) من أولياء الأمور. أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون توجهات إيجابية تجاه جودة الخدمات المقدمة في معاهد وبرامج التربية الفكرية على جميع أبعاد الاستبانة، كما تبين أن استجاباتهم كانت مرتفعة على بعد ولي الأمر مقارنة بالأبعاد الأخرى.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العينة حول بعد تقييم المدرسة/المعهد، بينما وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الطالب وولي الأمر، وفقًا لمتغير نوع البرنامج. أما بالنسبة لمتغيري العمر وعدد السنوات التي قضاها الطفل، فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد الدراسة (خدمات الطالب، وخدمات المدرسة/المعهد، وخدمات ولي الأمر).

دراسة الرمامنة وأخرين (2018): هدفت الدراسة إلى التعرف إلى تقييم الخدمات الانتقالية للأشخاص ذوي الإعاقات العقلية من وجهة نظر أولياء الأمور والمعلمين، الذين تتراوح أعمار أبنائهم بين (15 و25 سنة) في مراكز التربية الخاصة الحكومية في الأردن. تم اختيار عينة عشوائية من أولياء الأمور بلغ عددهم (99) ولي أمر، منهم (60) أما و(39) أبا، بالإضافة إلى عينة عشوائية من المعلمين وعددهم (101) معلما؛ ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبانة حول تقييم الخدمات الانتقالية للأشخاص ذوي الإعاقات العقلية، أظهرت النتائج أن مجال المهارات الحياتية جاء في المرتبة الأولى بمستوى متوسط، بينما حصل مجال الخدمات النفسية والانفعالية على أدنى متوسط، كما أظهرت النتائج من وجهة نظر المعلمين أن مجال التدريب المهني حصل على أعلى متوسط، في حين حصل مجال الاندماج والمشاركة على أدنى متوسط في تقييم الخدمات الانتقالية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.

دراسة السيد واخرين(2016): هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع خدمات الإرشاد الأسري التي تقدمها مدارس التربية الخاصة لأسر الطلبة الطلبة ذوي الإعاقة بمحافظة الأحساء، ومن ثم تحديد أهم خدمات الإرشاد الأسري التي تحتاجها هذه الأسر، والتي يجب توفرها، وتقديمها لهم. تكونت عينة الدراسة من (238) مشاركًا من آباء ومعلمي الطلبة المعاقين عقليًا والمعاقين سمعيًا بالأحساء.

طُبّقت عليهم استبانة خدمات الإرشاد الأسري، التي تضمنت محورَي: صورة الأسرة، وصورة المعلم. أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائيًا بين خدمات الإرشاد الأسري المقدمة لأسر المعاقين عقليًا، وبين تلك المقدمة لأسر المعاقين سمعيًا، لصالح أسر المعاقين عقليًا. كما وُجدت فروق دالة إحصائيًا بين وجهة نظر أسر المعاقين سمعيًا، ووجهة نظر معلمي المعاقين سمعيًا، لصالح المعلمين.

دراسة الحجار(2016): هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع التشبيك، وأثره على جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظات قطاع غزة. استعمل الباحث المنهج الوصفي والتحليلي لما يتناسب مع أهداف الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من مؤسسات ذوي الإعاقة في قطاع غزة وعددها (69) مؤسسة. تم توزيع (276) استبانة على مجتمع الدراسة، شملت أعضاء مجلس إدارة المؤسسة، ومديري المؤسسات، والعلاقات العامة والمشاريع، وتم استرداد (231) استبانة، وقد تم إعداد الاستبانة لتشمل مجالات متعلقة بالتشبيك، ومجالات مرتبطة بجودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات العينة تعزى للجنس لصالح الإناث، ولعمر المؤسسة لصالح المؤسسات التي تقل أعمارها عن (10) سنوات. كما بينت النتائج عدم ارتباط أفرع مؤسسات ذوي الإعاقة ببعضها بشبكة حاسوب مناسبة بسبب عدم توفر قاعدة بيانات، وعدم وجود بند مالي محدد في الموازنة السنوية؛ لتطوير الموارد البشرية بشكل كافٍ. وأظهرت الدراسة أن توظيف (التكنولوجيا) ساعد في تحسين قنوات الاتصال بين المؤسسات والجمهور، وأن وجود هيكل تنظيمي واضح يسهل الاتصال بين مؤسسات ذوي الإعاقة، بينما تؤثر شروط التمويل المفروضة من المؤسسات المانحة سلبًا على التشبيك، وجودة تقديم الخدمات.

دراسة غانم(2015): هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع الخدمات التربوية المقدمة للطلبة من الطلبة ذوي الإعاقة في المدارس الحكومية الأساسية في مدينة جنين من وجهة نظر العاملين. ولتحقيق أهداف الدراسة، أجرت الباحثة مقابلات مع العاملين في مديرية تربية جنين وبعض المعلمين، وصممت استمارة مكونة من (45) عبارة. تم توزيع (63) استمارة على مجتمع الدراسة بنسبة (32%). أظهرت النتائج مدى إدراك المبحوثين لأهمية تقديم الخدمات التربوية للطلبة من الطلبة ذوي الإعاقة، والمتمثلة في كفايات معلمي الطلبة، وبيئة التعلم المدرسية، وغرف الصف، والأنشطة والوسائل التعليمية، و(استراتيجيات)، وطرق التدريس. كما بينت الدراسة إيمان المعلمين بأهمية التعامل الحسن مع الطلبة ذوي الإعاقة، وضرورة توافر بعض الاحتياجات الأساسية لهم.

دراسة النعيمي (2015): هدفت الدراسة إلى التعرف إلى جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة العقلية، من وجهة نظر أولياء الأمور، أجريت الدراسة على عينة ممثلة لأولياء الأمور في العاصمة (الدوحة)، وتضمنت أداة الدراسة عددا من الاتجاهات، وهي البيئة، والبرامج المقدمة، والتواصل الاسري والاجتماعي، كذلك اتجاهات أولياء الأمور نحو العاملين في تلك المراكز، والتكلفة المادية لتلك البرامج، وأظهرت النتائج أن اتجاهات أولياء الأمور نحو الخدمات المقدمة لأبنائهم ذوي الإعاقة العقلية تتسم بالسلبية.

دراسة محمد(2011): هدفت الدراسة على التعرف إلى مستوى الجودة الشاملة في برامج وخدمات التربية الخاصة كما تُقدَّم من وجهة نظر المعلمين، وكذلك كما تُدرك من وجهة نظر آباء الطلبة ذوي الإعاقة. تكونت عينة الدراسة من (153) معلماً من معلمي ومشرفي ومديري برامج ومعاهد التربية الخاصة، و(316) أباً من آباء الطلبة الطلبة ذوي الإعاقة المسجلين في البرامج، والمعاهد التي اشتُقَّت منها عينة المعلمين، وتم اختيارهم بطريقة قصدية من (10) برامج ومعاهد تعليم الطلبة

ذوي الإعاقة في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة. استعملت الدراسة: مقياس جودة خدمات التربية الخاصة كما تُقدَّم من وجهة نظر المعلمين (إعداد الباحث). ومقياس جودة خدمات التربية الخاصة كما تُدرك من وجهة نظر الآباء (إعداد الباحث). وأشارت نتائج الدراسة إلى أن واقع خدمات التربية الخاصة كما تُقدَّم من وجهة نظر المعلمين يتسم بالجودة، كما أن واقع هذه الخدمات كما تُدرك من وجهة نظر الآباء يتسم كذلك بالجودة. كما وجدت الدراسة فروقاً دالة إحصائياً في جودة الخدمات، كما تُقدَّم من وجهة نظر المعلمين تعود إلى التخصص، والخبرة ونوع الإعاقة، وفروقاً دالة إحصائياً في جودة الخدمات كما تُدرك من وجهة نظر الآباء تعود إلى نوع إعاقة أبنائهم. ولم تُظهر النتائج فروقاً دالة إحصائياً بين المرحلتين الابتدائية والمتوسطة من وجهة نظر المعلمين أو الآباء.

2.2.2 الدراسات الأجنبية:

دراسة مايستو وآخرين (2021) ,.Maisto et al: هدفت الدراسة إلى مراجعة مؤشرات الجودة في سياق التربية الخاصة باستعمال أسلوب تدفق البحث المنهجي(SSF)، باعتبارها أدوات مهمة لقياس الخدمات المقدمة لطلاب التربية الخاصة وتحليلها ومراقبتها وتحسينها. وفقًا لليونسكو، يعتمد التعليم الجامع على حق كل فرد في الحصول على تعليم جيد يلبي احتياجاته التعليمية. وعلى الرغم من أن التعليم الجامع ليس مرادفًا للتعليم الخاص، إلا أن المعنيين مترابطان بشكل وثيق. استهدفت الدراسة، باستعمال طريقة (SSF)، مراجعة الأدبيات لتحديد المكونات ذات الصلة التي يمكن بها تقييم جودة التعليم الخاص من منظور التعليم الجامع. ونتيجة لذلك، تمت مراجعة تسع عشرة دراسة تناولت الجوانب والمؤشرات المتعلقة بتقييم جودة التعليم الخاص والتعليم الشامل. تم تجميع المؤشرات وفق خصائصها المشتركة، مما أسفر عن (6) مكونات تقييمية رئيسة هي: (السياسات التعليمية، وتعليم وتدريب المهنيين، ودور المعلمين في التعليم الشامل، والمدارس

والمناهج والثقافة المدرسية الشاملة، والنظام التعليمي، والطالب). وتؤكد الدراسة على ضرورة أخذ هذه المكونات التقييمية بعين الاعتبار عند تقييم التعليم الخاص، بحيث يُنظر إلى الخدمات المقدمة على أنها عرض صالح، وفعّال للأشخاص ذوي الإعاقة.

دراسة مادو وآخرين (2020) ,.Madu et al: هدفت الدراسة إلى التحقق من جودة الخدمات المقدمة للطلاب الطلبة ذوي الإعاقة في مكتبات مؤسسات التعليم العالي. تكونت عينة الدراسة من (246) طالبًا، استجابوا للاستبانة المستعملة، والتي تهدف إلى تقييم مدى رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة لهم داخل المكتبات. وأظهرت النتائج أن حوالي (80%) من الطلاب أبدوا عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة، وأنهم بحاجة إلى المزيد من خدمات الدعم. سلطت الدراسة الضوء على ضرورة زيادة أنظمة الدعم المقدمة للطلاب الطلبة ذوي الإعاقة داخل المكتبات وتحسينها، بما يتيح لهم الحصول على المعلومات بشكل أسهل وأسرع.

دراسة زاجونا وآخرين (2019) ,.Zagona et al : هدفت إلى معرفة وجهات نظر أولياء الأمور وتجاربهم في التربية الخاصة، بما في ذلك درجة مشاركة أولياء الأمور في اتخاذ القرارات المتعلقة بتعليم أطفالهم كما اتفق عليها العاملون في المدرسة. بالإضافة إلى ذلك، سعت الدراسة لفهم كيف يفسر أولياء الأمور سبب قيام موظفي المدرسة أو عدم قيامهم بتنفيذ عناصر برنامج التعليم الفردي (IEP) لأطفالهم. في هذه الدراسة، وصف أولياء أمور الأطفال ذوي الإعاقات الذهنية، والتنموية تجاربهم في محاولة التوصل إلى اتفاق مع العاملين في المدرسة بشأن القرارات المتعلقة بالتنسيب التعليمي لأطفالهم، وخدمات التعليم الخاص. أبدى الآباء رغبتهم في المشاركة الفعّالة في اتخاذ القرارات، مع حرصهم على توفير أماكن تعليمية شاملة لأطفالهم. كما وصفوا تجارب متنوعة في تنفيذ خدمات التعليم الخاص، متناولين النجاحات والمخاوف المرتبطة بالخدمات

التي كان يتلقاها أطفالهم في المدرسة. واخيراً ناقشت الدراسة الآثار المترتبة على سياسات التعليم الخاص وممارساته وأبحاثه ، مع التركيز على دعم مشاركة الأسرة في عملية التعليم الخاص لضمان تحقيق أفضل النتائج التعليمية للطلبة ذوي الإعاقة.

دراسة مكينا وآخرين (2018) ,.Mckenna et al: أجريت الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية بهدف التعرف إلى جودة خدمات التربية الخاصة المقدمة ضمن برامج الدمج للطلبة ذوي الاضطرابات الانفعالية. تكونت عينة الدراسة من (18) معلّمًا يعملون في مدارس تقدم برامج الدمج لهذه الفئة من الطلبة، واستخدم الباحثون الاستبانة لجمع البيانات. وأظهرت النتائج أن مستوى جودة برامج الدمج للطلبة ذوي الاضطرابات الانفعالية كان مرتفعًا من وجهة نظر المعلمين، كما بينت النتائج عدم وجود فروق تعزى للجنس في تصورات المعلمين، بينما وُجدت فروق تعزى للخبرة التدريسية لصالح المعلمين ذوي الخبرة الأعلى.

دراسة (مارتينز فيرتو)(2017) Martinez-Virto : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى جودة خدمات برامج الدمج الاجتماعي المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة من وجهة نظرهم. تكونت عينة الدراسة من (9) برامج للدمج الاجتماعي مقدمة للطلبة من ذوي إعاقات مختلفة، وقد اختيرت هذه البرامج قصدياً. ولتحقيق أهداف الدراسة، طوّر الباحث مجموعة من المعايير استنادًا إلى الأدبيات، والدراسات السابقة. وأظهرت النتائج أن جودة برامج الدمج الاجتماعي تعتمد أساسًا على مستوى التعاون بين المؤسسة المنفذة للبرنامج، والمؤسسات المحلية في البيئة المحيطة، إضافة إلى قدرة هذه البرامج على تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة للاندماج في سوق العمل. كما بينت النتائج أهمية تخصيص أنشطة، وبرامج تسهم في تنمية المهارات الشخصية لدى هذه الفئة، بما يعزز فرصهم في الاندماج المجتمعي الفعّال.

دراسة (تشنج) واخرين (2016) ,.Cheng et al: سعت الدراسة إلى تقييم مدى رضا أولياء الأمور عن خدمات التربية الخاصة التي يتلقاها طفلهم في مختلف القطاعات التعليمية (مثل:(التعليم المنزلي، والمدارس العامة التقليدية، والمدارس العامة المستقلة، والمدارس الخاصة). باستعمال عينة تمثيلية للأسر الأمريكية من المسح الوطني للتعليم الأسري، توصل فريق البحث الى أن أولياء الأمور الذين يعتمدون التعليم المنزلي أكثر رضاً مقارنة بأولياء الأمور لأطفالهم في المدارس العامة التقليدية، وعدد من المدارس الخاصة، فيما يتعلق بخدمات التربية الخاصة التي يتلقاها أطفالهم. على الرغم من وجود تحيز واضح في اختيار العينة، إلا أن رضا أولياء الأمور يُعد واحدًا من بين العديد من المؤشرات المهمة لجودة خدمات التربية الخاصة. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن التعليم المنزلي قد يكون خيارًا مفيدًا لتقديم الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة، رغم أن إجراء بحوث إضافية لفحص نتائج أخرى للطلاب سيكون ذا قيمة كبيرة.

دراسة محمد وعرفة (2015) Mohamed & Arafa: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمات المساندة المقدمة للطلبة الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة (المجمعة)، والوقوف على واقع هذه الخدمات، والمعوقات التي تواجه تقديمها، بالإضافة إلى قياس مدى رضا الطلبة عنها واستطلاع مقترحاتهم لتطويرها. تكونت عينة الدراسة من (34) طالبًا وطالبة من ذوي الإعاقة المسجلين بوكالة الجامعة، إلى جانب عينة مكونة من (52) فردًا من أعضاء هيئة التدريس ومسؤولي الأنشطة الطلابية، والمرشدين الأكاديميين، والإداريين. اعتمد الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي مستعملين استبانة أُعدّت بصورتين؛ إحداهما خاصة بالطلبة، والأخرى بأعضاء الجامعة. أظهرت النتائج أن اتجاهات الطلبة نحو الخدمات كانت ضعيفة لدى الذكور، بينما جاءت إيجابية لدى الإناث. كما بينت أن اتجاهات أعضاء الجامعة نحو هذه الخدمات كانت متوسطة، مع تأكيدهم على أهمية تحسينها وتطويرها، وتفعيل دور لجنة دعم الطلبة الطلبة ذوي الإعاقة. كذلك أظهرت

النتائج أن الطلبة واجهوا معوقات بمستوى متوسط، حيث أشار الذكور إلى مستوى أعلى من المعوقات مقارنة بالإناث، فيما عبّروا عن ضعف دور مركز دعم الطلبة بالجامعة.

دراسة (رول–بيترسون)(2004) Roll–Pettersson: هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى رضا أولياء أمور الطلبة ذوي الإعاقة عن البرامج، والخدمات المقدمة وهل هذا الرضا يختلف باختلاف عمر الطالب، ودرجة الإعاقة، والمكان التربوي، واستعمل الباحث المنهج الوصفي، وشملت عينة الدراسة (100) من أولياء أمور الطلبة ذوي الإعاقة، واستعمل الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى الرضا بالنسبة لأولياء أمور الطلبة المنضمين في برامج التربية الخاصة عن الخدمات والتفاعل مع المدرسة أعلى من أولياء أمور الطلبة في التربية العامة، كما اتضح أنه كلما زادت درجة الإعاقة قل الرضا الأسري عن البرامج والخدمات المقدمة، وتوصلت إلى ارتباطا بين عمر الطالب، ومستوى الرضا الأسري حيث إنه كلما زاد عمر الطالب كانت رغبة الأسرة أكبر في الارتباط بالبرنامج، والخدمات المقدمة لهم.

التعقيب على الدراسات السابقة

بعد مراجعة الدراسات السابقة في مجال جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة، تبيّن للباحثة أنّها تغطّي طيفًا واسعًا من الموضوعات الأدبية، لكنها تغيب إلى حد كبير التركيز على رأي أولياء الأمور كمستفيدين رئيسيين من خدمات التربية الخاصة. هذا السرد يوضح مواطن الاتفاق، والاختلاف مع الدراسة الحالية:

- اتفقت معظم الدراسات، سواء العربية مثل: دراسة أبي لبدة (2023)، السرحاني (2018)، ونجوم (2021)، أو الأجنبية مثل: (تشنج وآخرين) (2016) ورول–بيترسون (2004)، على أن رضا أولياء الأمور والطلاب هو مؤشر مهم على جودة الخدمات المقدمة. جميع الدراسات

أشارت إلى أن الرضا يتأثر بشكل مباشر بمدى تلبية الخدمات للاحتياجات الفردية للطلاب ذوي الإعاقة. وهذا يتفق مع ما كشفت عنه نتائج الدراسة الحالية أيضاً.

- تتفق الدراسات على أن جودة البرامج، والخدمات التعليمية، والتأهيلية تؤثر على تطوير مهارات الطلاب، ونجاح الدمج الاجتماعي. فدراسة المحمادي وحنفي (2022) أكدت على الدور الفعّال للخدمات المساندة، كما أظهرت الدراسات الأجنبية مثل Martinez-Virto (2017) و: Mckenna et al. (2018) أن جودة برامج الدمج ترتبط بقدرة المؤسسة على تأهيل الطلاب للاندماج في المجتمع وسوق العمل، وهذا يتفق ما جاءت به الدراسة الحالية أيضاً.

- اتفقت معظم الدراسات العربية، والأجنبية، مثل: دراسة السرحاني (2018)، ودراسة محمد وعرفة Mohamed & Arafa (2015)، ودراسة (Martinez-Virto على أن جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة عامل أساسي في تعزيز فرص اندماجهم، وتحقيق رضاهم.

- أجمعت الدراسات على أن هناك معوقات تحدّ من تحقيق الجودة المرجوة، سواء كانت معوقات مؤسسية (نقص التعاون، ضعف الإمكانيات) أم فردية (تصورات الطلبة، اتجاهات أولياء الأمور).

- كل الدراسات أكدت ضرورة تحسين الخدمات المقدمة وتطويرها بما يتناسب مع احتياجات ذوي الإعاقة.

- أظهرت بعض الدراسات العربية اختلافات طفيفة حسب: الجنس، الخبرة، أو المستوى التعليمي مثل: البطاينة وآخرون 2022)، فيما أشارت الدراسات الأجنبية غالبًا إلى أن العوامل الفردية

أقل تأثيرًا مقارنة بالعوامل المؤسسية، مثل: جودة البرامج، والتعاون، وهذا يتفق ما جاءت به الدراسة الحالية أيضاً.

- أشارت الدراسات العربية إلى وجود فجوات في جودة الخدمات وقيود مرتبطة بالموارد البشرية والمادية (الحجار 2016، غانم 2015)، وهو ما تتفق معه الدراسات الأجنبية من حيث الحاجة إلى تطوير البنية المؤسسية، والدعم التكنولوجي .(Madu et al., 2020) ومع ذلك، ركزت الدراسات الأجنبية أكثر على التعليم الشامل، ودمج الطلاب في المجتمع، بينما ركزت الدراسات العربية على تقييم جودة الخدمات داخل المؤسسات التعليمية نفسها.

الخلاصة:

على الرغم من أن الدراسات السابقة العربية والأجنبية تناولت موضوع جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة، إلا أن لكل منها زاويتها الخاصة؛ حيث ركّزت الدراسات الأجنبية على الدمج الشامل، والمجتمعي، في حين انحصرت أغلب الدراسات العربية في تقييم البرامج والخدمات داخل المؤسسات التعليمية والتأهيلية، مع إشارة محدودة إلى الخصائص (الديموغرافية) للمستفيدين.

هذا التباين يوضح أن جانبًا مهمًا لم يُتناول بالقدر الكافي، وهو وجهات نظر أولياء الأمور كأحد الشركاء الرئيسيين في العملية التربوية والتأهيلية. ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية التي تسعى إلى سد الفجوة البحثية بربط تقييم أولياء الأمور لجودة الخدمات بمؤشرات مهمة، وبذلك تسهم الدراسة في تقديم صورة أكثر تكاملاً لجودة الخدمات، بما يثري الأدبيات العلمية ويدعم صانعي القرار، ومقدمي الخدمات في تحسين ممارساتهم.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1.3. منهجية الدّراسة

2.3. مجتمع الدراسة

3.3. عيّنة الدراسة

4.3. أدوات الدّراسة وخصائصها

5.3. متغيّرات الدّراسة

6.3. إجراءات تنفيذ الدّراسة

7.3. المعالجات الإحصائيّة

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تناول هذا الفصل الطريقة والإجراءات التي اتبعت، والتي تضمّنت تحديد منهجيّة الدّراسة، ومجتمع الدّراسة والعيّنة، وعرض الخطوات، والإجراءات العمليّة التي اتبعت في بناء أداة الدّراسة وخصائصها، ثم شرح مخطّط تصميم الدّراسة، ومتغيّراتها، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائيّة المستعملة في تحليل بيانات الدّراسة.

1.3. منهجية الدّراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي لما يتميز به من ملاءمته لطبيعة الموضوع وأهدافه. يقوم هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ووصفها وصفًا دقيقًا، سواء بطريقة كمية أم كيفية، بهدف التوصل إلى استنتاجات تساعد في فهم الواقع القائم، والعمل على تطويره أو تعديله. كما يتناسب المنهج الوصفي مع طبيعة هذه الدراسة التي اعتمدت على الأسلوب الميداني في جمع البيانات، وبما يحقق أغراضها، ويستجيب لأهدافها (عبيدات واخرون، 2014).

2.3. مجتمع الدّراسة

تكوَّن مجتمع الدراسة من جميع أولياء أمور الطلبة جميعهم المستفيدين من خدمات مؤسسات التربية الخاصة في محافظة الخليل. وتشير الإحصاءات الصادرة عن مركز المعلومات الوطني الفلسطيني (2025) إلى أن عدد الأشخاص ذوي الإعاقة في محافظة الخليل، يبلغ (24,329) فردًا، ويوضح الجدول (1.3) توزيع الإعاقات في المحافظة حسب نوع الإعاقة.

جدول (1.3): توزيع الإعاقات في محافظة الخليل حسب نوع الإعاقة.

الرقم	نوع الإعاقة	العدد
1	بصرية (كلي أو جزئي)	12,913
2	سمعية (كلي أو جزئي)	6,359
3	حركية	8,472
4	فهم وإدراك	3,641
5	تواصل	3,762
	الإجمالي	24,329

ويستفيد عدد كبير من هؤلاء الأفراد من الخدمات التربوية، والتعليمية، والتأهيلية المقدمة عبر أكثر من (50) مؤسسة متخصصة في التربية الخاصة داخل المحافظة. ونظرًا لضخامة حجم مجتمع الدراسة، فقد تم اختيار (10) مؤسسات من مؤسسات التربية الخاصة في محافظة الخليل بطريقة العينة القصدية، موزعة على مناطق: الشمال، والوسط، والجنوب، حيث أبدت إداراتها تعاونًا في تزويد الباحثة بعدد المستفيدين، وإتاحة إمكانية التواصل مع أولياء أمورهم. ويبلغ عدد المستفيدين من خدمات هذه المؤسسات (760) فردًا، كما يوضحه الجدول (2.3) الذي يبين توزيع المستفيدين من مؤسسات التربية الخاصة في محافظة الخليل حسب المؤسسة.

جدول (2.3) يبين توزيع المستفيدين من مؤسسات التربية الخاصة في محافظة الخليل حسب المؤسسة

الرقم	نوع الإعاقة	العدد
1	مركز التأهيل الاجتماعي – مخيم الفوار	128
2	مدرسة الأمل للصم	48
3	ماي دريم لتأهيل أطفال التوحد	70
4	مركز الياسمين لرعاية وتأهيل ذوي الإعاقة	24
5	مركز دورا الأمل	79
6	التأهيل المجتمعي – يطا	179
7	جمعية الرحمة للتأهيل – بيت أولا	56
8	مركز بلدية إذنا	69
9	مركز المجد للتأهيل والتدخل المبكر	54

10	مركز ستي سنتر	43
	الإجمالي	750

3.3. عينة الدّراسة

تألفت عينة الدراسة من (254) مبحوثًا ومبحوثة، جرى اختيارهم بطريقة العينة المتيسرة، وذلك لتمثيل أولياء أمور متلقي الخدمة في محافظة الخليل. وقد حُدد حجم العينة بالاعتماد على جداول (كريجسي ومورجان) (Krejcie & Morgan)، حيث شكّلت ما نسبته (33.9%) من مجتمع الدراسة الكلي. ويعرض الجدول (3.3) التوزيع التفصيلي لأفراد العينة، وفقًا لمتغيرات الدراسة.

جدول (3.3): يوضح التوزيع التفصيلي لأفراد العينة وفقًا لمتغيرات الدراسة

المتغيّر	التصنيف	العدد	النسبة %	المجموع
الجنس	ذكر	56	22.0	254
	أنثى	198	78.0	
العمر	أقل من 30 سنة	152	59.8	254
	بين 30 – 40 سنة	50	19.7	
	أكبر من 40 سنة	52	20.5	
المستوى التعليمي	دبلوم فاقل	49	19.3	254
	بكالوريوس	129	50.8	
	ماجستير فأعلى	76	29.9	
الحالة الاجتماعية	متزوج / ة	175	68.9	254
	منفصل / ة	58	22.8	
	أرمل / ة	21	8.3	
الحالة الاقتصادية	يعمل	100	39.4	254
	لا يعمل	154	60.6	
نوع إعاقة الطفل	إعاقة عقلية	50	19.7	254
	اضطراب طيف توحد	65	25.6	
	عاقة بصرية	37	14.6	
	إعاقة سمعية	46	18.1	
	إعاقة جسمية وصحية	56	22.0	
شدة الإعاقة	بسيطة	86	33.9	254
	متوسطة	129	50.8	
	شديدة	39	15.4	

4.3. أداة الدّراسة: مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة

من أجل تحقيق الغاية المرجوة من الدّراسة الحاليّة، وبعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي، والدّراسات السابقة، وعلى مقاييس جودة الخدمات المقدمة في بعض الدّراسات خاصة دراسة زكي وآخرين(2023)، ودراسة الجميعي، والزارع (2023)، ودراسة الحجار(2016)، والعزة(2009)، تم بناء مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة بالرجوع إلى الأدبيات السابقة، وقد تكون المقياس في صورته النهائية من (32) فقرة كما هو مشار إليه في ملحق (ت).

أ) صدق مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة:

للتحقق من صدق مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة استعملت الباحثة نوعان من الصدق كالآتي :

أولاً: الصدق الظاهري (Face validity) لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة:

للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة، عُرض المقياس بصورته الأوليّة على مجموعة من المتخصّصين ممن يحملون درجة الدكتوراه في التربية الخاصة، والإرشاد النفسي والتربوي، وعلم النفس، والقياس النفسي، والصحة النفسية، والعلاج النفسي، والخدمة الاجتماعيّة، وقد بلغ عددهم (10) محكمين، كما هو موضح في (ملحق أ)، وقد تشكّل المقياس في صورته الأولية من (37) فقرة (ملحق ب)، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين، أجريت التعديلات المقترحة، واستناداً إلى ملاحظات المحكمين، فقد عُدلت صياغة بعض الفقرات، وتم حذف(5) فقرات من المقياس، وأصبح عدد فقرات المقياس (32) فقرة، كما هو مبين في الملحق

(ت).

ثانياً: صدق البناء (Construct Validity) لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة:

للتحقق من صدق بناء المقياس استعمل معامل ارتباط (بيرسون) (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدّرجة الكليّة لمقياس (جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة)، كما هو مبيّن في الجدول (4.3):

جدول (4.3): يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة مع الدّرجة الكليّة للمقياس

الفقرة	الارتباط مع المجال	الدلالة الاحصائية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الدلالة الاحصائية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الدلالة الاحصائية
1	.434**	.000	12	.711**	.000	23	.705**	.000
2	.607**	.000	13	.750**	.000	24	.706**	.000
3	.595**	.000	14	.710**	.000	25	.572**	.000
4	.626**	.000	15	.632**	.000	26	.722**	.000
5	.649**	.000	16	.741**	.000	27	.706**	.000
6	.658**	.000	17	.730**	.000	28	.713**	.000
7	.649**	.000	18	.644**	.000	29	.760**	.000
8	.710**	.000	19	.693**	.000	30	.605**	.000
9	.679**	.000	20	.695**	.000	31	.617**	.000
10	.683**	.000	21	.686**	.000	32	.536**	.000
11	.748**	.000	22	.712**	.000			

*دال إحصائياً عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq 0.05$) **دال إحصائياً عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq 0.01$)

أظهرت النتائج وجود ارتباط طردي (قوي) بين ارتباط فقرات مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة مع الدّرجة الكليّة للمقياس.

ب) ثبات مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة:

للتأكد من ثبات مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة وأبعاده، استعملت معادلة (كرونباخ ألفا) (Cronbach's Alpha)، حيث بينت النتائج أنّ معامل ثبات (كرونباخ ألفا)للدرجة الكليّة بلغ (.96). وتعد هذه القيمة مرتفعة.

ت) تصحيح مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة:

تكوّن مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة، في صورته النهائيّة من (32)، فقرة كما هو موضّح في ملحق (ث)، تمثّل جميع الفقرات الإتجاه الإيجابي، وطلب من المستجيب تقدير إجاباته عن طريق تدرج (ليكرت) (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كالآتي: بدرجة كبيرة جدا (5) درجات، بدرجة كبيرة (4) درجات، بدرجة متوسطة (3) درجات، بدرجة قليلة (2)، بدرجة قليلة جدا (1)، درجة.

وللتعرف إلى تقديرات أفراد العينة، وتحديد مستوى (جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة)، وفق قيمة المتوسط الحسابي تم حساب المدى (5−1 =4)، ثم تم تقسيمه على (4) للحصول على طول الخلية الصحيح (5/4 = 0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الإستبانة (أو بداية الإستبانة وهى الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الفئات كالآتي :−

جدول (5.3): يوضح طول الفئة.

الرقم	المستوى	الدرجة
1	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 4.20 − 5	مرتفعة جدا
2	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 3.40 − 4.19	مرتفعة
3	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 2.60 − 3.39	متوسطة
4	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 1.80 − 2.59	منخفضة
5	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين 1 − 1.79	منخفضة جدا

5.3. تصميم الدّراسة ومتغيّراتها:

اشتملت الدّراسة على المتغيّرات المستقلّة والتّابعة الآتية:

أ. **المتغيّرات المستقلة (الديمغرافية):** (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، والحالة الاقتصادية، ونوع إعاقة الطفل، وشدة الإعاقة).

ب. **المتغيّر التابع:** جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة.

6.3. إجراءات تنفيذ الدّراسة

أتّبعت الباحثة في تنفيذ الدّراسة عدداً من الخطوات على النحو الآتي:

- جمع البيانات الثانويّة من العديد من المصادر الثانويّة كالكتب، والمقالات، والتقارير، والرسائل الجامعية، وغيرها، وذلك من أجل وضع الإطار النظري للدّراسة، والاستعانة بها في بناء أداتها، وتوظيفها في الوصول إلى نتائج الدّراسة لاحقاً.
- تحديد مجتمع الدّراسة، ثم تحديد عيّنة الدّراسة.
- الحصول على موافقة الجهات الرسميّة في مؤسسات التربية الخاصة بمحافظة الخليل -(ملحق ث)-.
- تطوير أداة الدّراسة بمراجعة الأدب التربوي المنشور في هذا المجال -(ملحق ب)-.
- تحكيم المقياس المراد تطبيقه في الدّراسة، بعد تطويره من الأدب النّظري، والدّراسات السابقة -(ملحق ت)-.

- تطبيق أداة الدّراسة على العيّنة الأصلية، والطلّب منهم الإجابة على فقرات الأداة بكل صدق وموضوعيّة، وذلك بعد إعلامهم بأن إجابتهم لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.
- إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، حيث استعمل برامج الرزمة الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب.

7.3: المعالجة الإحصائيّة:

تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات، وجرى استعمال الإحصاء الوصفي باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدى أفراد العينة، واستجاباتهم على مقياس (جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة)، وقد فحصت فرضيات الدراسة عن طريق الاختبارات الإحصائية التحليلية الآتية: اختبار (ت) (t–test) لقياس (الجنس، والحالة الاقتصادية)، وتحليل التباين الأحادي (One – way Anova) لقياس: (العمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، ونوع إعاقة الطفل، وشدة الإعاقة)، واختبار (توكي) (Tukey) لمعرفة تجاه الدلالة، واستعمل معامل الارتباط (بيرسون) (Pearson Correlation) لقياس الصدق. كما جرى استعمال معامل الثبات (كرونباخ ألفا)لحساب ثبات الأداة، وذلك باستعمال الحاسوب و برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

الفصل الرابع

عرض نتائج الدّراسة

1.4. النتائج المتعلقة بأسئلة الدّراسة

2.4. النتائج المتعلقة بفرضيّات الدّراسة

الفصل الرابع

عرض نتائج الدّراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصّلت إليها الدّراسة في ضوء أسئلتها وفرضيّاتها التي طرحت، وقد نظّمت وفقاً لمنهجيّة محددة في العرض، وهي كالآتي:

1.4. النتائج المتعلقة بأسئلة الدّراسة

1.1.4. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين على الدرجة الكلية وجميع الفقرات، وذلك كما هو واضح في الجدول (1.4).

جدول (1.4) الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة على الدرجة الكلية وجميع الفقرات مرتبة تنازلياً.

الرقم	الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	الدرجة
1	7	تولي المؤسسة عناية فائقة بالنظافة حرصا على صحة الطلبة ذوي الإعاقة	3.57	1.00	71.50	مرتفع
2	6	تراعي المؤسسة السرية التامة في التعامل مع ملفات وحالات الطلبة ذوي الإعاقة	3.57	1.02	71.34	مرتفع
3	13	تلتزم المؤسسة بكامل طاقمها بأخلاقيات المهنة مع الطلبة ذوي الإعاقة	3.54	1.03	70.79	مرتفع
4	22	تشجع المؤسسة الطلبة ذوي الإعاقة على المشاركة في الأنشطة الفعالة الفردية والجماعية	3.50	1.07	69.92	مرتفع
5	16	تقدم المؤسسة دعما نفسيا وتربويا حسب حاجة كل طالب	3.49	1.02	69.84	مرتفع
6	14	تراعي المؤسسة قدرات الطالب في أثناء التعليم	3.46	1.04	69.21	مرتفع
7	29	تطلع المؤسسة أولياء امور متلقي الخدمة بشكل دوري على سيرة أبنائهم ذوي الإعاقة	3.44	1.02	68.90	مرتفع
8	23	توفر المؤسسة بنية تعليمية أمنة للطلبة ذوي الإعاقة	3.43	1.02	68.50	مرتفع

9	9	تحرص المؤسسة على خلق اتجاهات ايجابيه لدى معلميها	3.43	.95	68.50	مرتفع
10	27	تقدم المؤسسة خدمات علاج النطق واضطراب اللغة	3.40	1.09	68.03	مرتفع
11	21	توفر المؤسسة البيئة المناسبة للحصول على أفضل فرص لتعليم الطلبة ذوي الإعاقة	3.40	.99	68.03	مرتفع
12	12	تعد المؤسسة المعلم بحيث يكون أنموذجا يحتذى للطلبة ذوي الإعاقة	3.38	.98	67.64	متوسط
13	8	تحرص المؤسسة على توظيف فريق متعدد التخصصات	3.37	1.11	67.48	متوسط
14	15	تنوع المؤسسة في طرق تعليم الطلبة ذوي الإعاقة	3.37	.96	67.48	متوسط
15	17	تلتزم المؤسسة ببرامج الوقاية	3.36	1.05	67.17	متوسط
16	24	تقدم المؤسسة خدمات الإرشاد النفسي للطلبة ذوي الإعاقة	3.33	1.08	66.69	متوسط
17	11	تراعي المؤسسة حقوق وواجبات الطلبة ذوي الإعاقة	3.33	1.05	66.54	متوسط
18	19	تحرص المؤسسة على مواءمة الوسائل التعليمية وتكييفها، وفقا لخصائص الطلبة ذوي الإعاقة	3.31	.99	66.22	متوسط
19	20	تنمي المؤسسة المهارات الاجتماعية لدى الطلبة اللازمة للتكيف خارج المؤسسة	3.30	.97	65.98	متوسط
20	26	تقدم المؤسسة خدمات العلاج الوظيفي للطلبة ذوي الإعاقة	3.28	1.07	65.51	متوسط
21	28	تشارك المؤسسة أولياء أمور متلقي الخدمة في وضع الخطط التعليمية لأبنائهم ذوي الإعاقة	3.26	1.10	65.20	متوسط
22	30	تعقد المؤسسة اجتماعات دورية لأولياء أمور متلقي الخدمة للاستفادة من خبرات بعضهم بعضاً	3.25	1.01	64.96	متوسط
23	10	تنمي المؤسسة مهارات معلميها بمشاركتهم في دورات محلية وعالمية	3.25	1.00	65.04	متوسط
24	25	تقدم المؤسسة خدمات العلاج الطبيعي للطلبة ذوي الإعاقة	3.23	1.09	64.65	متوسط
25	2	يسهل تصميم المؤسسة حركة الطلبة ذوي الإعاقة وتنقلهم بأمان	3.20	1.01	63.94	متوسط
26	18	يستعمل العاملون التكنولوجيا في تعليم الطلبة ذوي الإعاقة	3.17	1.00	63.46	متوسط
27	5	توفر المؤسسة مرافق مناسبة للزوار (غرف انتظار/مواقف سيارات)	3.17	1.02	63.31	متوسط
28	4	تصمم المؤسسة دورات مياهها بحيث يسهل على الطلبة ذوي الإعاقة استعمالها.	3.16	1.04	63.15	متوسط
29	31	تسهل المؤسسة على أولياء أمور متلقي الخدمة دفع المستلزمات المالية في حال وجدت	3.15	1.05	63.07	متوسط
30	32	تقدم المؤسسة خدمات التفريغ النفسي لأولياء أمور متلقي الخدمة	3.09	1.02	61.81	متوسط
31	3	توفر المؤسسة متطلبات البيئة التعليمية اللازمة (المادية - التربوية).	3.07	1.05	61.34	متوسط
32	1	يمكن الوصول لخدمات المؤسسة دون عناء او تكلفة	2.91	1.01	58.27	متوسط
		الدرجة الكلية لجودة الخدمات المقدمة	3.33	.69	66.55	متوسط

يتضح من الجدول (1.4) أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين جاءت متوسطة، بمتوسط حسابي قدره (3.33)، وانحراف معياري (.69)، وبنسبة مئوية مقدراها (66.6%)، وعن أهم فقرات تقييم جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تمثلت في الفقرة رقم (7) والتي تنص(تولي المؤسسة عناية فائقة بالنظافة حرصا على صحة الطلبة ذوي الإعاقة) بمتوسط حسابي قدره (3.57)، وانحراف معياري (1.00)، وبنسبة مئوية مقدارها (71.5%) معبرة عن درجة مرتفعة، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (6) والتي تنص (تراعي المؤسسة السرية التامة في التعامل مع ملفات وحالات الطلبة ذوي الإعاقة) بمتوسط حسابي قدره (3.57)، وانحراف معياري (1.02)، وبنسبة مئوية مقدارها (71.3%) معبرة عن درجة مرتفعة، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (13) والتي تنص(تلتزم المؤسسة بكامل طاقمها بأخلاقيات المهنة مع الطلبة ذوي الإعاقة) بمتوسط حسابي قدره (3.54)، وانحراف معياري (1.03)، وبنسبة مئوية مقدارها (70.8%) معبرة عن درجة مرتفعة كذلك، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم(1) والتي تنص (يمكن الوصول لخدمات المؤسسة دون عناء أو تكلفة) بمتوسط حسابي قدره (2.91)، وانحراف معياري (1.01)، وبنسبة مئوية مقدارها (58.3%) معبرة عن درجة متوسطة.

2.4. النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1.2.4. نتائج السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغيرات: (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، والحالة الاقتصادية، ونوع إعاقة الطفل، وشدة إعاقة الطفل)؟

للإجابة عن السؤال الثاني تم تحويله إلى فرضيات صفرية، وتم اختبارها عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) على النحو الآتي:

1.1.2.4 نتائج الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية الأولى تم استعمال اختبار ت (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول (2.4).

جدول (2.4): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	ذكر	56	3.27	.78	-.677	252	.499
	أنثى	198	3.34	.67			

** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 0.010$). * دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.050$).

يتبين من الجدول (2.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير الجنس، إذ بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لدى (الذكور)، (3.27)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لدى (الإناث) (3.34)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (-.677) عند مستوى الدلالة (.499)، وذلك كما هو واضح في الجدول السابق. وتبعاً لذلك فقد تم قبول الفرضية الصفرية الأولى.

2.2.1.4: نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

ومن أجل فحص الفرضية الثانية، استخرجت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير العمر، ومن ثم استعملت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير العمر. والجدولان (3.4) و(4.4) يبينان ذلك:

جدول (3.4): يوضح المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير العمر

المتغير	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	أقل من 30 سنة	152	3.31	.73
	بين 30 – 40 سنة	50	3.44	.74
	أكبر من 40 سنة	52	3.27	.53

يتضح من الجدول (3.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية، تم استعمال اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (4.4) يوضح ذلك:

جدول (4.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية، والأبعاد الفرعية للمقياس تبعاً لمتغير العمر.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	بين المجموعات	.801	2	.400	.834	.436
	داخل المجموعات	120.461	251	.480		
	المجموع	121.262	253			

** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى (α ≤010.0). * دالة إحصائيا عند مستوى (α ≤0.050).

يتبين من الجدول (4.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير (العمر)، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة (.834) عند مستوى دلالة (.436)، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية، وتبعا لذلك تم قبول الفرضية الصفرية الثانية.

3.2.1.4: نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

ومن أجل فحص الفرضية الثالثة، استخرجت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، ومن ثم استعمل تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير المستوى التعليمي. والجدولان (5.4) و(6.4) يبينان ذلك:

جدول (5.4): يوضح المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المتغير	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	دبلوم فاقل	49	3.45	.74
	بكالوريوس	129	3.33	.65
	ماجستير فأعلى	76	3.24	.72

يتضح من الجدول (5.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية، تم استعمال اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (6.4) يوضح ذلك:

جدول (6.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	بين المجموعات	1.251	2	.626	1.308	.272
	داخل المجموعات	120.010	251	.478		
	المجموع	121.262	253			

** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى ($\alpha \leq 010.0$).

* دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.050$).

يتبين من الجدول (6.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير (المستوى التعليمي)، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة (1.308) عند مستوى دلالة (.272)، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية، وتبعا لذلك تم قبول الفرضية الصفرية الثالثة.

4.2.1.4: نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ومن أجل فحص الفرضية الرابعة، استخرجت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، ومن ثم استعملت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية. والجدولان (7.4) و(8.4) يبينان ذلك:

جدول (7.4): يوضح المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المتغير	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	متزوج / ة	175	3.30	.70
	منفصل / ة	58	3.39	.63
	أرمل / ة	21	3.36	.83

يتضح من الجدول (7.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية، تم استعمال اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (8.4) يوضح ذلك:

جدول (8.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية للمقياس تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	بين المجموعات	.318	2	.159	.330	.719
	داخل المجموعات	120.944	251	.482		
	المجموع	121.262	253			

** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى (α ≤010.0). * دالة إحصائيا عند مستوى (α ≤0.050).

يتبين من الجدول (8.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية)، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة (.330) عند مستوى دلالة (.719)، ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية، وتبعا لذلك تم قبول الفرضية الصفرية الرابعة.

5.2.1.4 نتائج الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير الحالة الاقتصادية.

للتحقق من صحة الفرضية الخامسة، تم استعمال اختبار ت (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول (9.4).

جدول (9.4): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير الحالة الاقتصادية.

المتغير	الحالة الاقتصادية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	يعمل	100	3.24	.65	-1.584	252	.114
	لا يعمل	154	3.38	.72			

** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى (α ≤010.0). * دالة إحصائيا عند مستوى (α ≤0.050).

يتبين من الجدول (9.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصـائية في متوسـطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسـسـات التربية الخاصـة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسـطين تعزى لمتغير الحالة الاقتصـادية، إذ بلغ المتوسـط الحسـابي على الدرجة الكلية لدى الذين حالتهم الاقتصـادية (يعمل)، (3.24)، بينما بلغ المتوسـط الحسـابي لدى الذين حالتهم الاقتصادية (لا يعمل) (3.38)، كما تبين أن قيمة (ت) المحسوبة (1.584-) عند مستوى الدلالة (.114)، وذلك كما هو واضـح في الجدول السـابق. وتبعاً لذلك فقد تم قبول الفرضـية الصـفرية الخامسة.

6.2.1.4: نتائج الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع إعاقة الطفل.

ومن أجل فحص الفرضـية السـادسـة، اسـتخرجت المتوسـطات الحسـابية، والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير نوع إعاقة الطفل، ومن ثم اسـتعملت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف إلى دلالة الفروق تبعاً لمتغير نوع إعاقة الطفل. والجدولان (10.4) و(11.4) يبينان ذلك:

جدول (10.4): يوضح المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير نوع إعاقة الطفل

المتغير	نوع إعاقة الطفل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	إعاقة عقلية	50	3.34	.67
	اضطراب طيف توحد	65	3.55	.72
	إعاقة بصرية	37	3.22	.70
	إعاقة سمعية	46	3.30	.70
	إعاقة جسمية وصحية	56	3.15	.62

يتضــح من الجدول (10.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوســطات الحســابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصــلت لمســتوى الدلالة الإحصــائية، تم اســتعمال اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (11.4) يوضح ذلك:

جدول (11.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية للمقياس تبعاً لمتغير نوع إعاقة الطفل.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	بين المجموعات	5.444	4	1.361	2.926	.022*
	داخل المجموعات	115.818	249	.465		
	المجموع	121.262	253			

** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى (α ≤010.0). * دالة إحصائيا عند مستوى (α ≤0.050).

يتبين من الجدول (11.4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير (نوع إعاقة الطفل)، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة (2.926) عند مستوى دلالة (.022)، ولمعرفة مصدر الفروق واختبار اتجاه الدلالة، قامت الباحثة باستعمال اختبار (توكي) (Tukey) وكانت نتائج هذا الاختبار كما هي في الجدول (12.4).

جدول (12.4). نتائج اختبار (توكي) (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة على الدرجة الكلية تبعا لمتغير نوع إعاقة الطفل.

المتغير	نوع إعاقة الطفل	إعاقة عقلية	اضطراب طيف توحد	عاقة بصرية	إعاقة سمعية	إعاقة جسمية وصحية
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	إعاقة عقلية		-.20553	.12848	.04564	.19192
	اضطراب طيف توحد			.33401	.25117	.39745*
	عاقة بصرية				-.08284	.06344
	إعاقة سمعية					.14628
	إعاقة جسمية وصحية					

يتضـح من جدول (12.4) أن الفروق كانت دالة لصـالح المتوسـطات الحسـابية الأعلى، حيث تشـــير المقارنات البعدية للفروق على الدرجة الكلية تبعا لمتغير "نوع إعاقة الطفل"، أن الفروق كانت بين أولياء أمور متلقي الخدمة الذين نوع إعاقة أطفالهم (اضـــطراب طيف توحد) وبين الذين نوع إعاقة أطفالهم (إعاقة جســـمية وصـــحية) لصـــالح الذين نوع إعاقة أطفالهم (اضطراب طيف توحد)، وتبعا لذلك فان هذا يدعو إلى رفض الفرضية السادسة.

7.2.1.4: نتائج الفرضية السابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصـائية عند المسـتوى($\alpha \leq 0.05$) في متوسـطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير شدة الإعاقة.

ومن أجل فحص الفرضـية السـابعة، اسـتخرجت المتوسـطات الحسـابية، والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير شـــدة الإعاقة، ومن ثم اســـتعملت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف إلى دلالة الفروق تبعاً لمتغير شدة الإعاقة. والجدولان (13.4) و(14.4) يبينان ذلك:

جدول (13.4): يوضح المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة تبعاً لمتغير شدة الإعاقة

المتغير	شدة الإعاقة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	بسيطة	86	3.33	.77
	متوسطة	129	3.35	.62
	شديدة	39	3.24	.74

يتضـح من الجدول (13.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسـطات الحسـابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصـلت لمسـتوى الدلالة الإحصـائية، تم اسـتعمال اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (14.4) يوضح ذلك:

جدول (14.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية للمقياس تبعاً لمتغير شدة الإعاقة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	بين المجموعات	.414	2	.207	.430	.651
	داخل المجموعات	120.848	251	.481		
	المجموع	121.262	253			

** دالة إحصائيا بدرجة عالية عند مستوى (α ≤010.0). * دالة إحصائيا عند مستوى (α ≤0.050).

يتبين من الجدول (14.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير (شدة الإعاقة)، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة (430.) عند مستوى دلالة (651.)، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية، وتبعا لذلك تم قبول الفرضية الصفرية السابعة.

الفصل الخامس

تفسير النتائج ومناقشتها

5.1. تفسير نتائج أسئلة الدّراسة ومناقشتها

1.1.5 تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشتها

2.1.5 تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشتها

1.2.1.5 تفسير نتائج فرضيّات الدّراسة ومناقشتها

5.3 التوصيات والمقترحات

الفصل الخامس

تفسير النتائج ومناقشتها

تضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصّلت إليها الدّراسة، من أسئلتها وما انبثق عنها من فرضيّات، وذلك بمقارنتها بالنتائج التي توصّلت إليها الدّراسات السابقة الواردة في هذه الدّراسة، إضافة إلى تفسير النتائج، وصولاً إلى التوصيات والمقترحات التي يمكن طرحها في ضوء هذه النتائج.

5.1. تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها

1.1.5. تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشته

ما درجة جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين؟

يتضح من الجدول (1.4) الذي استعرضه الفصل الرابع إلى أن درجة جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء الأمور بمحافظة الخليل جاء بدرجة متوسطة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة السرحاني (2018) التي أكدت أن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في الجامعات جاء بدرجة متوسطة، مع وجود تفاوت بين أبعاد الخدمة. كما انسجمت النتائج مع ما أظهرته دراسة(Martínez-Virto (2017) التي أوضحت أن جودة الخدمات، والبرامج الموجهة لذوي الإعاقة تعتمد بدرجة كبيرة على توافر مقومات أساسية، مثل: التعاون بين المؤسسات المحلية، وتخصيص موارد كافية لتطوير الأنشطة، كما اتفقت مع

نتائج دراسة البطاينة وآخرين (2022) التي أظهرت أن درجة رضا أولياء الأمور والمعلمين جاءت متوسطة. كذلك دراسة (أبو) لبدة (2023)، ونجوم (2021)، ودراسة (تشنج) وآخرين (2016) (ورول–بيترسون) (2004)، على أن رضا أولياء الأمور، والطلاب هو مؤشر مهم على جودة الخدمات المقدمة.

في المقابل، تختلف هذه النتيجة عن دراسة حمدان والبلوي (2022) التي أشارت إلى أن بعض المؤسسات التي تحظى بدعم وتخطيط أفضل تمكنت من تحقيق مستوى مرتفع من جودة الخدمات، خاصة فيما يتعلق بالبيئة التعليمية، والأنشطة التربوية. كما اختلفت مع نتائج دراسة النعيمي (2015) التي بينت أن اتجاهات أولياء الأمور نحو الخدمات المقدمة لأبنائهم ذوي الإعاقة العقلية تتسم بالسلبية. وهذا الاختلاف قد يُفسر باختلاف طبيعة البيئة المؤسسية والإمكانات المتاحة لكل مؤسسة.

وتُعزو الباحثة السبب في ظهور درجة متوسطة لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة بمحافظة الخليل من وجهة نظر أولياء الأمور، إلى أن هذه المؤسسات تؤدي دورها بدرجة مقبولة، إلا أنها ما زالت بحاجة إلى مزيد من التطوير، والتحسين للوصول إلى مستوى مرتفع من الجودة. وتُشير هذه النتيجة إلى أن الخدمات المقدمة، وإن كانت تلبي جزءًا معقولًا من توقعات المستفيدين، إلا أنها لا ترقى إلى المستوى المنشود، مما يؤكد الحاجة إلى تطوير آليات العمل، وتوسيع نطاق الاهتمام ببعض الجوانب الأساسية في الخدمة.

ومن تحليل الفقرات، يتبين أن أعلى درجات التقدير تركزت في الفقرة رقم (7) المتعلقة بـ(تولي المؤسسة عناية فائقة بالنظافة حرصاً على صحة الطلبة ذوي الإعاقة)، تلتها الفقرة رقم (6) الخاصة بـ(مراعاة السرية التامة في التعامل مع ملفات، وحالات الطلبة ذوي الإعاقة)، ثم الفقرة رقم

(13) التي تنص على (التزام المؤسسة بكامل طاقمها بأخلاقيات المهنة مع الطلبة ذوي الإعاقة)، هذه النتائج تعكس تركيز المؤسسات على تعزيز البيئة الصحية، وضمان السرية، والالتزام بالمعايير الأخلاقية في التعامل مع الطلبة. وهذا يتفق ما جاءت به دراسة محمد (2011) التي بينت أن واقع هذه الخدمات كما تُدرك من وجهة نظر الآباء يتسم بالجودة.

في المقابل، أظهرت النتائج وجود قصور في جانب سهولة الوصول إلى الخدمات، حيث جاءت الفقرة رقم (1) (يمكن الوصول لخدمات المؤسسة دون عناء أو تكلفة) في المرتبة الأخيرة، معبرة عن مستوى متوسط. ويعكس ذلك وجود تحديات تتعلق بتوافر الخدمات جغرافياً، أو بتكلفتها المادية، الأمر الذي قد يشكل عبئاً إضافياً على أولياء الأمور.

وعليه، يمكن القول إن النتائج تعكس نقاط قوة واضحة في الجوانب الصحية والأخلاقية والإجرائية داخل المؤسسات، في حين تكشف عن نقاط ضعف جوهرية ترتبط بجوانب الإتاحة والتكلفة، ما يستدعي تعزيز الدعم المادي، و(اللوجستي) لهذه المؤسسات، وتوسيع انتشارها جغرافياً بما يضمن سهولة الوصول للخدمات دون عناء. كما أن المحافظة على نقاط القوة الحالية، واستثمارها بشكل منهجي يسهم في رفع مستوى الرضا العام عن جودة الخدمات المقدمة.

2.5. تفسير النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة ومناقشتها:

1.2.5 تفسير نتائج الفرضيّة الأولى ومناقشتها

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

يتضح من الجدول (2.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة تعزى لمتغير الجنس، ما يوضح قبول الفرضية الصفرية الأولى.

وتتوافق هذه النتائج مع ما أشارت إليه بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة (أبو) لبدة (2023) وحمدان والبلوي (2022)، والتي لم تُظهر فروقًا ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات تعزى لمتغير الجنس لدى أولياء الأمور أو الطلاب. كما تدعم النتائج استنتاج دراسة زكي وآخرين (2023) التي وجدت أن رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لا يتأثر بالجنس، ما يشير إلى أن إدراك جودة الخدمات قد يكون مرتبطًا أكثر بعوامل تتعلق بالمؤسسة، أو الخدمات نفسها وليس بالجنس. وبناءً على ذلك. في حين اختلفت مع نتائج دراسة الحجار(2016) التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات العينة تعزى للجنس لصالح الإناث، وهذا قد يعزى لاختلاف نوع عينة الدراسة.

وتُعزو الباحثة السبب في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء الأمور تعزى لمتغير الجنس، إلى أن هذه المؤسسات تقدّم خدماتها بصورة متساوية، وشاملة إلى حد كبير، دون تمييز بين أولياء الأمور تبعًا لجنسهم، مما يعكس شمولية في آليات تقديم الخدمات وعدالتها.

2.2.5 تفسير نتائج الفرضيّة الثانية ومناقشتها

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

يتضح من الجدول (4.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة تعزى لمتغير العمر. مما يدل على قبول الفرضية الصفرية الثانية.

وتتفق هذه النتائج مع بعض الدراسات السابقة، مثل: دراسة السرحاني (2018) ودراسة (أبو) لبدة (2023)، التي لم تجد فروقًا ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات وفقًا للعمر، ما يشير إلى أن إدراك جودة الخدمات لا يتأثر بالعمر، بل يعتمد بشكل أكبر على طبيعة الخدمات المقدمة وكفاءتها. كما تدعم هذه النتائج نتائج دراسة (رول–بيترسون) (2004) التي أشارت إلى أن مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات لا يتغير بشكل كبير بتغير أعمار أبنائهم، ما يعكس استمرارية تجربة تلقي الخدمة بصرف النظر عن العمر.

وتُعزو الباحثة السبب في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء الأمور تعزى لمتغير العمر، إلى أن هذه المؤسسات تقدّم خدماتها بصورة متوازنة لجميع الفئات العمرية، مما يعكس مستوى من العدالة والشمولية في تقديم الخدمات.

3.2.5 تفسير نتائج الفرضيّة الثالثة ومناقشتها

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى$\alpha \leq 0.05$)) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

يتضح من الجدول (6.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، مما يدل على قبول الفرضية الصفرية الثالثة.

وتتوافق هذه النتائج مع بعض الدراسات السابقة، مثل: دراسة (أبو) لبدة (2023) ودراسة السرحاني (2018)، التي لم تجد فروقًا ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات، وفقًا لمستوى تعليم أولياء الأمور. كما تدعم هذه النتائج ما جاء في دراسة محمد (2011) التي أشارت إلى أن إدراك أولياء الأمور لجودة الخدمات المقدمة لأبنائهم يتسم بالثبات بصرف النظر عن الخلفية التعليمية.

وتُعزو الباحثة السبب في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، إلى أن تقدير جودة الخدمات المقدمة لا يرتبط بدرجة تعليم أولياء الأمور، وإنما يتأثر بمدى فعالية تلك الخدمات ومهنيتها، إضافة إلى طبيعة التفاعل المباشر بين المؤسسة وأولياء الأمور. ويُعكس ذلك قدرة مؤسسات التربية الخاصة على تقديم خدمات متوازنة، وشاملة تراعي احتياجات جميع الفئات التعليمية على اختلاف مستوياتها.

4.2.5 تفسير نتائج الفرضيّة الرابعة ومناقشتها

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

يتضح من الجدول (8.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، مما يعني قبول الفرضية الصفرية الرابعة.

وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (أبو) لبدة (2023) ودراسة السرحاني (2018)، حيث لم تسجلا فروقًا دالة إحصائيًا في تقييم جودة الخدمات باختلاف الحالة الاجتماعية. كما تدعم هذه النتيجة ما أشار إليه محمد (2011)، الذي أكد أن تقدير أولياء الأمور لجودة الخدمات لا يتأثر بالاختلافات الاجتماعية، بل يرتبط بمدى التزام المؤسسات بمعايير الخدمة واستجابتها لاحتياجات المستفيدين.

وتُفسر الباحثة هذه النتيجة بأن مؤسسات التربية الخاصة في محافظة الخليل تسعى إلى تقديم خدمات متوازنة، وموحدة لجميع الأسر، بصرف النظر عن حالتهم الاجتماعية، مما يعكس عدالة في تقديم الخدمات وشموليتها. ويعكس ذلك قدرة هذه المؤسسات على ضمان وصول جميع الفئات إلى البرامج التعليمية، والتأهيلية بصورة عادلة، الأمر الذي يعزز ثقة أولياء الأمور بالخدمات المقدمة.

5.2.5 تفسير نتائج الفرضيّة الخامسة ومناقشتها

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير الحالة الاقتصادية.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء الأمور تُعزى لمتغير الحالة الاقتصادية.

تتفق هذه النتيجة جزئيًا مع ما توصلت إليه دراسة (أبو) لبدة (2023) ودراسة محمد وعرفة (2015)، اللتين أشارتا إلى أن التباينات الاقتصادية لم يكن لها أثر يُذكر في تقييم جودة الخدمات بشكل عام. إلا أن هذه النتيجة تختلف مع ما بينته دراسة البطاينة وآخرين (2022)، التي وجدت فروقًا ذات دلالة إحصائية في مستوى التقييم تبعًا للمستوى الاقتصادي، حيث جاءت لصالح الفئة ذات الدخل الأقل من (5000)ريال.

وتُفسر الباحثة هذه النتيجة بأن تقييم أولياء الأمور لجودة الخدمات المقدمة لا يتأثر بمستواهم الاقتصادي، وهو ما يعكس حيادًا وموضوعية في استجاباتهم، إذ يُنظر إلى الخدمات باعتبارها واحدة لدى جميع الأسر بصرف النظر عن أوضاعهم المادية. كما أن الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة غالبًا ما تُقدَّم ضمن إطار موحد لجميع المستفيدين، ولا تخضع لاختلافات جوهرية مرتبطة بالقدرة الاقتصادية للأسرة. وإضافة إلى ذلك، فإن التحديات التي تواجه الأسر في رعاية وتعليم أبنائهم من ذوي الإعاقة وتُعد متشابهة إلى حد كبير، ما يجعل الحالة الاقتصادية عاملاً ثانويًا مقارنة بعوامل أكثر تأثيرًا، مثل: الكفاءة المهنية للمعلمين أو البيئة التعليمية.

6.2.5 تفسير نتائج الفرضيّة السادسة ومناقشتها

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير نوع إعاقة الطفل.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن متغير نوع إعاقة الطفل له أثر على تقييم جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء الأمور، حيث كانت الفروق لصالح الأطفال ذوي اضطراب طيف التوحد.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة محمد (2011)، والتي أوضحت أن نوع الإعاقة يؤثر على تصورات أولياء الأمور تجاه جودة الخدمات. كما تتفق جزئيًا مع دراسة (زاجونا) وآخرين (Zagona et al (2019). التي أكدت أن تقييم أولياء الأمور يختلف تبعًا لنوع إعاقة أطفالهم، وتجربتهم مع برامج التربية الخاصة، ومع ما بينته دراسة سيد (2020) التي وجدت فروقًا ذات دلالة إحصائية في مستوى فاعلية الخدمات المساندة المقدمة للأطفال ذوي اضطرابات النطق والكلام. كما تدعمها أيضًا دراسة السيد وآخرين (2016)، التي أشارت إلى وجود فروق في مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة تبعًا لنوع الإعاقة، حيث كانت لصالح أسر الأطفال ذوي الإعاقة العقلية مقارنة بأسر الأطفال ذوي الإعاقة السمعية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن مؤسسات التربية الخاصة غالبًا ما تولي اهتمامًا أكبر بالأطفال ذوي اضطراب طيف التوحد، نظرًا لخصوصية حالتهم وحاجتهم إلى تدخلات تأهيلية دقيقة وبرامج تعليمية مهيكلة. هذا التركيز ينعكس بشكل مباشر على شعور أولياء الأمور بارتفاع جودة الخدمات المقدمة، سواء من حيث التخصصية أو الاعتمادية. ومن جهة أخرى، فإن هذا التفاوت يكشف عن حاجة ملحة إلى ضمان اتساق الخدمات، وتوازنها بين جميع فئات الإعاقة، بحيث لا تشعر أي مجموعة من الأسر بالتفاوت في مستوى الرعاية، والدعم المقدم. وتشير هذه النتيجة إلى أهمية تعزيز قدرات العاملين، وتطوير البرامج بما يضمن عدالة تقديم الخدمات ورفع مستوى الرضا العام لدى أولياء الأمور على اختلاف الفئات.

7.2.5 تفسير نتائج الفرضيّة السابعة ومناقشتها

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين تعزى لمتغير شدة الإعاقة.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن متغير شدة الإعاقة لم يكن له تأثير على تقييم جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء الأمور، حيث قيّم أولياء الأمور الخدمات بشكل متساوٍ بصرف النظر عن شدة إعاقة الطفل.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (زكي) وآخرين (2023) ودراسة حمدان والبلوي (2022)، واللتين لم تسجلا فروقًا ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات بين المجموعات المختلفة، وفقًا لشدة الإعاقة أو خصائص الطفل الأخرى.

تشير هذه النتيجة إلى أن مؤسسات التربية الخاصة في محافظة الخليل تقدم خدماتها وفق معايير موحدة لجميع الطلبة ذوي الإعاقة، بصرف النظر عن شدة إعاقتهم، وهو ما يعكس مستوى من العدالة والمساواة في تقديم الخدمة. ويُعد هذا مؤشرًا إيجابيًا على سعي المؤسسات إلى توفير فرص متكافئة لجميع المستفيدين دون تمييز.

كما أن ذلك يؤكد أن جودة الخدمات، وفاعليتها لا ترتبط بدرجة شدة الإعاقة، وإنما بمدى كفاءة الكوادر، وتوافر الموارد، وفعالية البرامج المقدمة. وتبرز أهمية هذه النتيجة في الدعوة إلى تطوير جودة الخدمات لجميع الفئات وتحسينها بشكل متوازٍ، مع تعزيز قدرات المؤسسات على تلبية الاحتياجات المتنوعة دون تفاوت بين الطلبة.

3.5. التوصيات والمقترحات

1.3.5توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحثة توصي بالآتي :

1. ضرورة رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من الدرجة المتوسطة إلى المرتفعة، عبر تحسين سهولة الوصول، وتقليل التكلفة، مع المحافظة على نقاط القوة المتمثلة في النظافة، السرية، وأخلاقيات المهنة.

2. ضرورة العمل على تدريب الكوادر العاملة وتأهيلهم بتطوير برامج تدريبية دورية للأخصائيين والإداريين؛ لتعزيز مهاراتهم في التعامل مع جميع الفئات، خاصة الأطفال ذوي اضطرابات طيف التوحد، حيث أظهرت النتائج تفضيل أولياء الأمور لهذه الفئة.

3. ضرورة العمل على تطبيق برامج تقييم ومتابعة مستمرة، بإنشاء نظام دوري لتقييم جودة الخدمات يشمل آراء جميع أولياء الأمور والطلاب، مع استعمال النتائج؛ لتحسين الأداء، وتطوير البرامج التعليمية، والتأهيلية.

4. ضرورة تطوير بيئة تعليمية متكاملة بتحسين البنية التحتية، وتوفير موارد تكنولوجية مناسبة للطلاب، وتنويع الأنشطة الفردية، والجماعية؛ لتعزيز المشاركة الفعّالة.

5. تخصيص برامج دعم للأطفال ذوي اضطراب طيف التوحد نظراً لوجود فروق لصالح هذه الفئة، توصي الباحثة بتخصيص برامج، وخدمات إضافية لذوي الإعاقة بما يعزز تكافؤ الفرص، وتحسين الجودة الشاملة.

2.3.5 مقترحات الدراسة

استناداً إلى إجراءات الدّراسة ونتائجها وخبرة الباحث، يمكن اقتراح الآتي:

1. تقترح الدراسة العمل على تطوير البرامج التأهيلية، والتعليمية بتصميم برامج فردية وجماعية تلبي احتياجات الطلاب المختلفة، مع التركيز على الطلاب ذوي اضطراب طيف التوحد، واستعمال التكنولوجيا بشكل أكبر في التعليم والتواصل مع الطلاب وأولياء الأمور.
2. تقترح الدراسة أيضا إجراء دراسات مقارنة بمقارنة جودة الخدمات بين محافظات مختلفة أو بين مؤسسات حكومية، وخاصة لتحديد الفجوات وممارسات التميز. كذلك تقترح توسيع عينات الدراسة بإشراك الطلاب والمعلمين في الدراسات المستقبلية لقياس جودة الخدمات من أكثر من وجهة نظر.

المصادر والمراجع العربية والأجنبية:

أولاً- المراجع باللغة العربية

أولاد محمد، شروق ياسر. (2024). **واقع الخدمات التربوية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في مراكز التربية الخاصة في فلسطين استنادا لمعايير المجلس الاعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الأردني**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

البطاينة، أسامة وبني عطا، زايد والبلوي، منصور. (2022). درجة رضا أولياء الأمور والمعلمين عن الخدمات المساندة المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة السمعية، في منطقة القريات بالمملكة العربية السعودية. **المجلة الدولية للبحوث النفسية والتربوية**، 1(1)، 81 - 102.

الجميعي، أروى عطية والزارع، نايف عابد. (2023). جودة الخدمات التربوية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة الفكرية في المرحلة الابتدائية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر أولياء أمورهم بمدينة جدة، **مجلة التربية الخاصة والتأهيل**، 15(52)2، 46- 79.

الجهاز المركز للإحصاء الفلسطيني. (2023). **الإحصاء الفلسطيني يصدر بياناً صحفياً بمناسبة اليوم العالمي للأفراد ذوي للإعاقة**، https://www.pcbs.gov.ps/postar

الحجار، عبد الله خليل. (2016). **واقع التشبيك وأثره على جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة قطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين.

حمدان، محمد أكرم يوسف، والبلوي، فيصل ناصر عيد. (2022). أنموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة وفق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وقياسه على جامعة تبوك. **مجلة جامعة النجاح للأبحاث-ب: العلوم الإنسانية**، 36(10)، 2029-2066.

الحموز، عايد محمد.(2018). واقع التربية الخاصة في فلسطين والدور المأمول لها من وجهة نظر العاملين في مؤسسات التربية الخاصة بمحافظة الخليل، **مجلة دراسات العلوم التربوية**، 45(3)، 239 -258.

حنفي، علي عبد النبي. (2007). العمل مع أسر ذوي الاحتياجات الخاصة- دليل المعلمين والوالدين، **المجلة العربية للتربية الخاصة**، (10)، 183 - 188.

خصاونة، محمد أحمد. (2013). واقع الخدمات التربوية في غرفة المصادر للطلبة ذوي صعوبات التعلم بالمرحلة الأساسية في محافظة اربد من وجهة نظر أولياء الأمور. **مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات**، فلسطين، 1(31)، 51-67.

الخطيب، جمال. (2013). **أساسيات التربية الخاصة**، الدمام، المملكة العربية السعودية، مكتبة المتنبي.

الخطيب، عبد الله وعاكف، محمود. (2009). **مؤسسات التربية الخاصة: تعريفها ودورها في تنمية القدرات**، عمان، دار المعرفة الجامعية.

الدرادكة، مأمون (2008). **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية**. عمان: دار وائل للنشر.

الرشيدي، فهد علي.(2024). واقع الخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقات في مؤسسات التربية الخاصة بدولة الكويت كما يدركها المعلمون، مجلة العلوم التربوية، (4)،4، 387- 410.

رضوان، أحمد ومصاروة، أسامة. (2014). عزوف أولياء الأمور عن المشاركة في مجالس الآباء والمعلمين وأثره في العنف المدرسي، **مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)**، 28(3)، 645 – 666 .

الرمامنة، عبد اللطيف واعبيد، محمد والسبايلة، عبيد. (2018). تقييم الخدمات الانتقالية للأشخاص ذوي الإعاقات العقلية من وجهة نظر أولياء الأمور والمعلمين، **مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)**، 32(8)، 1605- 1628.

الرميح، ندى بنت صالح.(2015). معايير جودة البرامج التعليمية للأشخاص ذوي الإعاقة – نظرة عالمية وأقليمية، **الملتقى الخامس عشر للجمعية الخليجية للإعاقة**، 11-13 جمال الثاني، مدينة الدوحة، قطر.

زكي، دعاء محمود، وكمال الدين، زينب رضا، وحافظ، سمر رجب. (2023). الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس (من وجهة نظر الطلاب أنفسهم)، **مجلة كلية التربية في العلوم النفسية**، 47(4)، 449-510.

السرحاني، بدور بنت صالح. (2018). تقييم جودة الخدمات المطبقة في معاهد وبرامج التربية الفكرية من وجهة نظر أولياء الأمور، **مجلة التربية الخاصة والتأهيل**، 6(26)، 1 – 33.

السيد، أحمد رجب والصباطي، إبراهيم سالم والهجين، عادل عبد الفتاح. (2016). واقع خدمات الإرشاد الأسري التي تقدمها مدارس التربية الخاصة لأسر الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة الأحساء، **المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)**،17(2)، 117-151.

سيد، وليد فاروق حسن. (2020). بناء معاير ومؤشرات ضبط الجودة في قياس فعلية الخدمات المساندة والبرامج النوعية للأطفال ذوي اضطرابات التخاطب اللغة والكلام ومدى مطابقة مخرجاتها على مؤسسات ومراكز ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء رؤية التنمية المستدامة 2030 بجمهورية مصر العربية، **مجلة البحث في التربية وعلم النفس**، مصر، 35(4)2، 345- 412.

شاهين، حسان رافع. (2020). درجة توافر معايير ضمان الجودة في مراكز التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء الأمور، **مجلة العلوم التربوية**، 28(1)، 521-544.

شحادة، محمد. (2011). **تاريخ مؤسسات المجتمع المدني في فلسطين**. رام الله، فلسطين، دار الثقافة.

الشريف، ناهل محمد. (2016). درجة تحقق معايير الجودة الشاملة في برنامج إعداد معلم التربية الخاصة بجامعة أم القرى، **مجلة كلية التربية**، جامعة الأزهر، (171)3، 179 – 224.

شريف، السيد عبد القادر. (2014). **مدخل الى التربية الخاصة- كلية رياض الأطفال**، طبعة4، القاهرة، دار الجوهرة للنشر وللتوزيع.

الصالح، شاكر والصريمي، خالد.(2015) **الجودة الشاملة**، دار الفكر، عمان.

الصخابرة، رفعه بنت طينان، والعبد الجبار، عبد العزيز بن محمد. (2016). مستوى رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من قبل معلمات برامج صعوبات التعلم بمدينة الرياض، **مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة**، (41)، 40 – 63.

عباينة، غيث محمد والخمرة، حاتم أنس.(2020). واقع البرامج والخدمات والممارسات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في المدارس الدامجة في الأردن، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية**، 28(5)، 847 – 871.

عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كمال. (2014). **البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه**. ط 16. عمّان: دار الفكر.

عثمان، فيفيان منير.(2025). **واقع ممارسات دمج طلاب التربية الخاصة في المدارس الثانوية في شرقي القدس في ضوء قانون التعليم الخاص المعدل لعا 2018- استراتيجية مقترحة**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة العربية الامريكية، فلسطين.

العريقي، سعيد عبد المؤمن. (2013). توافر معايير جودة الاعمال المقدمة لذوي الإعاقة– اليمن انموذجاً، **دراسة مقدمة للملتقى العلمي لإعداد معايير العمل مع ذوي الإعاقة، الجمعية الخيرية لرعاية وتأهيل المعاقين بريدة**، القصيم، المملكة العربية السعودية، 21 – 4/23 /2023م.

العزة، سعيد حسني. (2009). **التربية الخاصة للأطفال ذوي الاضطرابات السلوكية**، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

علاونة، عقبه نواف. (2019) **واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، معهد التنمية المستدامة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

علية، سماح.(2013). **تكييف المناهج التربوية حسب حاجات المعاقين بصريا – مدرسة طه حسين لصغار المكفوفين بسكرة – أنموذجاً**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر بشكره، الجمهورية الجزائرية.

عويجان، بشرى عصام.(2022). **متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO:9001– 2015) في مؤسسات التربية الخاصة – دراسة حالة في المنظمة السورية للأشخاص ذوي الإعاقة "آمال"**، رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد العالي لإدارة الأعمال، الجمهورية العربية السورية.

غانم، بتول مصلح. (2015). **واقع الخدمات التربوية المقدمة للطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس الحكومية الأساسية في مدينة جنين من وجهة نظر العاملين**، مجلة جامعة الأقصى – سلسلة العلوم الإنسانية، 19(1)، 258 – 292.

الفسفوس، بيسان طه. (2025). **درجة استخدام معلمي التربية الخاصة لاستراتيجيات تحليل السلوك التطبيقي من وجهة نظرهم والمعيقات التي تواجههم**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

كوافحة، تيسير وعبد العزيز، عمر. (2010). **مقدمة في التربية الخاصة**، ط4، عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

أبو لبدة، فدوى عبد سلامة. (2023). **الضغوط والحاجات النفسية وجودة الخدمات المقدمة لأسر ذوي الإعاقة العقلية البسيطة وصعوبات التعلم في مدينة القدس**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

لحلوح، رفاه وزين الدين، رهام. (2016). **أثر جود الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

المحمادي، ماجد مقبل وحنفي، علي عبد النبي. (2022). مدى جودة الخدمات المساندة المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة الفكرية في مدارس التعليم العام من وجهة نظر معلميهم، **المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة**، 6(24)، 207 – 240.

محمد، عبد الصبور منصور. (2011). الجودة الشاملة في برامج وخدمات التربية الخاصة كما تُقدّم من وجهة نظر المعلمين وكما تُدرك من وجهة نظر الآباء. **مجلة جامعة الملك سعود – العلوم التربوية**، 23(3)، 123–145.

المحمدي رائد، والدعيجي كمال. (2016). **جودة الخدمات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة: مقارنة بين مؤسسات التربية الخاصة والتعليم العام**. الكويت: دار التربية الحديثة.

مركز المعلومات الوطني الفلسطيني. (2025). **الإحصاءات السنوية للأشخاص ذوي الإعاقة في فلسطين**. رام الله، فلسطين: مركز المعلومات الوطني الفلسطيني.

مصطفى، وائل كمال. (2020). متطلبات اصلاح مدارس التربية الخاصة في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة– دراسة ميدانية على محافظة سوهاج، **مجلة البحث في التربية وعلم النفس**، 35(4)1، 45 – 74.

الميحاوي، قاسم. (2006). **إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات**، ط1. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

نجمي علي أحمد وحمادنة، برهان محمود. (2019). تقييم دور الفريق متعدد التخصصات من وجهة نظر المعلمين ببرامج صعوبات التعلم، **مجلة كلية التربية– جامعة المنوفية**، (2)، 262-312.

نجوم، شريهان ذياب. (2021). **درجة تطبيق معايير الجودة في برامج التربية الخاصة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

النعيمي، بخيتة بنت محمد. (2015). **اتجاهات أولياء الأمور نحو الخدمات المقدمة لأبنائهم المعاقين ذهنياً بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة بمدينة الدوحة**، ورقة عمل مقدمة الى الملتقى الخامس عشر للجمعية الخليجية للإعاقة، الدوحة، قطر,

يونسكو (2017). **نحو دمج تعليمي شامل: تقرير عالمي حول التعليم للجميع**. باريس: منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (UNESCO).

ثانياً: المراجع الأجنبية

Adams, A., Baheriu, M., & Abu Abdulai, I. (2016). Customer satisfaction in the banking industry in Ghana: A case of GCB Bank Limited in Wa Municipal. **Journal of Social Science Studies**, 3(2).

Alnahdi, G. H. (2020). Assistive technology in special education and inclusive classrooms: A literature review. I**nternational Journal of Special Education,** 35(1), 62–76.

Alquraini, T. (2017). Special education in Saudi Arabia: Challenges, perspectives, future possibilities. **International Journal of Special Education**, 32(1), 149–160.

Cheng, A., Tuchman, T., Patrice, K., & Wolf, P. (2016). Homeschool parents and satisfaction with special education services. **Journal of School Choice,** 381–398.

Cline, T., & Bateman, C. (2016). **Organized approaches to quality in special education services**. Routledge.

Cook, B. G., & Odom, S. L. (2019). Evidence-based practices and implementation science in special education. **Exceptional Children**, 85(2), 135–144. https://doi.org/10.1177/0014402918804456

Council for Exceptional Children. (2021). **Definition of special education**. https://www.cec.sped.org

Friend, M. (2018). **Special education**: Contemporary perspectives for school professionals (5th ed.). Pearson.

Garcia, E. (2011). A tutorial on correlation coefficients. Advances, (n.d.). **Retrieved July** 18, 2018, from http://www.miislita.com/information-retrieval-tutorial/a-tutorial-on-correlation-coefficients.pdf

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607–610. https://doi.org/10.1177/001316447003000308

Madu, E. C., Gomna, A. M., Omame, I. M., & Jibril, F. A. (2020). Funding as correlates of library service delivery for students with special needs in North Central Nigeria. **Library Philosophy and Practice (e-journal).** https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4033

Maisto, A. C. S., Zanella, A., Konrath, A. C., Vicenzi, S. L., & Aisenberg Ferenhof, H. (2021). Evaluation components for the quality of special education: **A systematic review. SciELO Preprints**. https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.3016

Martinez-Virto, L. (2017). Social services programs for social inclusion through employment: Facing challenges of transversality, **multidimensionality and creation of job satisfaction. Global Social Work,** 7(13), 95–117.

McKenna, J., Solis, M., Brigham, F., & Adamson, R. (2018). The responsible inclusion of students receiving special education services for emotional disturbance: Unraveling the practice to research gap. **Behavior Modification**, 43(4).

Mohamed, E., & Arafa, A. (2015). Evaluation of the support services provided to students with special needs at Majmaah University: A field study. **Journal of Educational Sciences**, 1(4), 163–199.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12–40.

Rabbani, M., & Shaikh, S. (2005). Material facilitation and service quality in special education institutions. Education Press.

Roll-Pettersson, L. (2004). Perceptions of school parents of children enrolled and not enrolled in the Swedish special education programme: A longitudinal approach. **European Journal of Special Needs Education**, 19(3), 331–349.

Roston, V. A. (2000**). An agenda to achieve quality conditions for teaching and learning**. Council for Exceptional Children.

Sharma, S. (2016). Using SERVQUAL to assess the customer satisfaction level: A study of an urban cooperative bank. **Journal of Economics and Public Finance**, 2(1).

Turnbull, A., Turnbull, R., Wehmeyer, M., & Shogren, K. (2020). **Exceptional lives: Practice**, progress, and dignity in today's schools (9th ed.). Pearson.

Wilson, M. (2010). **Assessment for learning and for accountability.** Paper presented at the workshop about education standards, King Saud University, Riyadh.

Ysseldyke, J. E., & Algozzine, B. (2006**). Effective instruction for students with special needs**. Wadsworth/Thomson Learning.

Zagona, A. L., Miller, A. L., Kurth, J. A., & Love, H. R. (2019). Parent perspectives on special education services: How do schools implement team decisions? **School Community Journal**, 29(2), 105–128.

ملاحق الدراسة

أ. أدوات الدراسة قبل التحكيم

ب. قائمة المحكمين

ت. أدوات الدراسة بعد التحكيم (الصدق الظاهري)

ث. كتاب تسهيل مهمة

الملحق (أ): أداة الدراسة قبل التحكيم

جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

تخصص التربية الخاصة

مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة

تقوم الباحثة بدراسة تهدف الى معرفة " مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين، وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج التربية الخاصة في جامعة القدس المفتوحة، أضع بين أيديكم المقاييس الخاصة بدراسة الماجستير الموسومة:" مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين"، وللثقة المطلقة بكم، فإنني أرجو منكم تحكيم هذه الأداة ليتسنى لي إتمام رسالة الماجستير المتعلقة بالبحث المذكور، وللتعرف إلى تقييم جودة الخدمات في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين، لدى أفراد العينة قامت الباحثة ببناء مقياس تقييم جودة الخدمات المقدمة بالرجوع إلى عدد من المقاييس، والدراسات منها دراسة (الجدي، 2018) و(إبراهيم، 2019): وقد تكون المقياس في صورته النهائية من (34) فقرة موزعة ، والجدول يوضح أرقام الفقرات .

إن تعاونكم معنا جزء لا يتجزأ من تطور العمل مع ذوي الاعاقة، علما أن المعلومات المستوفاة ستستعمل لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة: عنايات حسن حليقاوي

<u>بيانات المُحكم</u>

التخصص	الرتبة العلمية	الجامعة	اسم المحكم

تحية طيبة وبعد

عزيزي/تي ولي الأمر المحترم/ة

تجري الباحثة دراسة بعنوان جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في محافظة فلسطين لنيل درجة الماجستير في التربية الخاصة . وعليه أرجو من حضراتكم قراءة جميع الفقرات، والإجابة عليها بوضع إشارة (x)أمام كل فقرة ترينها مناسبة، علما بأن المعلومات فقط للبحث العلمي، ويتم التعامل معها بسرية تامة

شاكرين لكم حسن تعاونكم

إعداد الباحثة: عنايات حسن حليقاوي

القسم الأول: معلومات شخصية

الرجاء وضع (×) في المكان الذي ترينه مناسبا :

الجنس: **( ) ذكر** **( ) أنثى**

العمر : ( ) 30 فأقل ( ) من 31-40 ( ) من 41-50 ( ) من 50 فأكثر

المستوى التعليمي ( ) ثانوية فأقل ( ) دبلوم ( ).ماجستير فأكثر

الحالة الاجتماعية : ( ) متزوج / ة ( ) منفصل / ة ( ) أرمل / ة

الحالة الاقتصادية : ( ) يعمل ( ) لا يعمل

نوع إعاقة الطفل : ( ) إعاقة عقلية ( ) اضطراب طيف توحد ( ) إعاقة بصرية

( ) إعاقة سمعية ( ) إعاقة جسمية وصحية

شدة الإعاقة : ( ) بسيطة ( ) متوسطة ( ) شديدة ( ) شديدة جدا

القسم الثاني: مقياس جودة الخدمات

ضع/ي إشارة (×) أمام الإجابة التي يتم اختيارها من البدائل الخمسة الآتية:

الرقم	الفقرات	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
1	يمكن الوصول لخدمات المؤسسة دون عناء أو تكلفة					
2	يسهل تصميم المؤسسة حركة الطلبة ذوي الإعاقة وتنقلها بأمان					
3	توفر المؤسسة متطلبات البيئة التعليمية اللازمة (المادية – التربوية)					
4	تصمم المؤسسة دورات مياهها بحيث يسهل على الطلبة ذوي الإعاقة استخدامها					
5	توفر المؤسسة مرافق مناسبة للزوار: (غرف انتظار، ومواقف سيارات)					
6	تراعي المؤسسة السرية التامة في التعامل مع ملفات وحالات الطلبة ذوي الإعاقة					
7	تولي المؤسسة عناية فائقة بالنظافة حرصا على صحة الطلبة ذوي الإعاقة					
8	تحرص المؤسسة على توظيف فريق متعدد التخصصات					
9	تحرص المؤسسة على خلق اتجاهات ايجابية لدى معلميها					
10	تنمي المؤسسة مهارات معلميها بمشاركتهم في دورات محلية وعالمية					
11	تراعي المؤسسة حقوق الطلبة ذوي الإعاقة وواجباتهم					
12	تعد المؤسسة المعلم بحيث يكون أنموذجا يحتذى للطلبة ذوي الإعاقة					
13	تلتزم المؤسسة بكامل طاقمها بأخلاقيات المهنة مع الطلبة ذوي الإعاقة					
14	تراعي المؤسسة قدرات الطالب في أثناء التعليم					
15	تنوع المؤسسة في طرق تعليم الطلبة ذوي الإعاقة					
16	تقدم المؤسسة دعما نفسيا وتربويا حسب حاجة كل طالب					
17	تلتزم المؤسسة ببرامج الوقاية					
18	يستعمل المعلمون (التكنولوجيا) في تعليم الطلبة ذوي الإعاقة					

19	تحرص المؤسسة على مواءمة، الوسائل التعليمية وتكييفها، وفقا لخصائص الطلبة ذوي الإعاقة					
21	تنمي المؤسسة المهارات الإجتماعية لدى الطلبة اللازمة للتكيف خارج المؤسسة					
22	توفر المؤسسة البيئة المناسبة للحصول على أفضل فرص لتعليم الطلبة ذوي الإعاقة					
23	تشجع المؤسسة الطلبة ذوي الإعاقة على المشاركة في الأنشطة الفعالة الفردية والجماعية					
24	توفر المؤسسة بنية تعليمية آمنة للطلبة ذوي الإعاقة					
25	يستعمل العاملون أساليب (تكنولوجية) في تدريس الطلبة ذوي الإعاقة					
26	تقدم المؤسسة خدمات الإرشاد النفسي للطلبة ذوي الإعاقة					
27	تقدم المؤسسة خدمات العلاج الطبيعي للطلبة ذوي الإعاقة					
28	تقدم المؤسسة خدمات العلاج الوظيفي للطلبة ذوي الإعاقة					
29	تقدم المؤسسة خدمات علاج النطق واضطراب اللغة					
30	تشارك المؤسسة أولياء أمور متلقي الخدمة في وضع الخطط التعليمية لأبنائهم ذوي الإعاقة					
31	تطلع المؤسسة أولياء أمور متلقي الخدمة بشكل دوري على سيرة أبنائهم ذوي الإعاقة					
32	تعقد المؤسسة اجتماعات دورية لأولياء أمور متلقي الخدمة للاستفادة من خبراتهم.					
33	تسهل المؤسسة على أولياء أمور متلقي الخدمة دفع المستلزمات المالية في حال وجدت					
34	تقدم المؤسسة خدمات التفريغ النفسي لأولياء أمور متلقي الخدمة					

مع خالص الاحترام والتقدير

الملحق (ب): قائمة المحكمين

الرقم	اسم المحكم	الجامعة	الرتبة	التخصص
1	تامر فرح سهيل	القدس المفتوحة	استاذ دكتور	تربية خاصة
2	خالد كتلو	القدس المفتوحة	استاذ دكتور	قياس وتقويم
3	معزوز علاونة	القدس المفتوحة	استاذ دكتور	قياس وتقويم
4	نبيل الجندي	الخليل	استاذ دكتور	التربية وعلم النفس
5	فخري دويكات	القدس المفتوحة	استاذ مشارك	تربية خاصة
6	نبيل المغربي	القدس المفتوحة	استاذ مشارك	علم نفس تربوي
7	جميل كليب	القدس	استاذ مساعد	تربية خاصة
8	شيرين عريقات	القدس	أستاذ مساعد	تربية خاصة
9	علا سهيل	القدس المفتوحة	استاذ مساعد	تربية خاصة
10	عايد الحموز	الاستقلال	استاذ مساعد	ارشاد تربوي

الملحق (ت): أدوات الدراسة بعد التحكيم (الصدق الظاهري)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس المفتوحة

كلية الدراسات العليا

أخي الكريم/ أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد؛

تُجري الباحثة دراسة بعنوان: **جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة في فلسطين**، وذلك استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في التربية الخاصة، لذا يرجى الإجابة عن فقرات هذه الاستبانة كافة بوضع إشارة **(x)** أمام الإجابة التي تتوافق مع وجهة نظركم؛ حيث سنراعي الخصوصية في حفظ إجاباتكم وبياناتكم، ولن تستعمل إلا لأغراض علمية فقط، آملاً في الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس الواقع.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة: عنايات الحليقاوي

القسم الأول: البيانات الشخصية

الجنس	1. ذكر	2. انثى	
العمر	1. أقل من 30 سنة	2. بين 30 – 40 سنة	3. أكبر من 40 سنة
المستوى التعليمي	1. دبلوم فاقل	2. بكالوريوس	3. ماجستير فأعلى
الحالة الاجتماعية	1. متزوج / ة	2. منفصل / ة	3. أرمل / ة
الحالة الاقتصادية	1. يعمل	2. لا يعمل	
نوع إعاقة الطفل	1. إعاقة عقلية	2. اضطراب طيف توحد	3. إعاقة بصرية
	4. إعاقة سمعية	5. إعاقة جسمية وصحية	
شدة الإعاقة	بسيطة	متوسطة	شديدة

القسم الثاني: مقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة.

يرجى وضع إشارة (x) في المربع الذي يعبر عن وجهة نظركم

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
1	يمكن الوصول لخدمات المؤسسة دون عناء أو تكلفة					
2	يسهل تصميم المؤسسة حركة الطلبة ذوي الإعاقة وتنقلهم بأمان					
3	توفر المؤسسة متطلبات البيئة التعليمية اللازمة (المادية - التربوية).					
4	تصمم المؤسسة دورات مياهها بحيث يسهل على الطلبة ذوي الإعاقة استعمالها.					
5	توفر المؤسسة مرافق مناسبة للزوار (غرف انتظار/مواقف سيارات)					
6	تراعي المؤسسة السرية التامة في التعامل مع ملفات وحالات الطلبة ذوي الإعاقة					
7	تولي المؤسسة عناية فائقة بالنظافة حرصا على صحة الطلبة ذوي الإعاقة					
8	تحرص المؤسسة على توظيف فريق متعدد التخصصات					
9	تحرص المؤسسة على خلق اتجاهات ايجابيه لدى معلميها					
10	تنمي المؤسسة مهارات معلميها بمشاركتهم في دورات محلية وعالمية					
11	تراعي المؤسسة حقوق وواجبات الطلبة ذوي الإعاقة					
12	تعد المؤسسة المعلم بحيث يكون أنموذجا يحتذى للطلبة ذوي الإعاقة					
13	تلتزم المؤسسة بكامل طاقمها بأخلاقيات المهنة مع الطلبة ذوي الإعاقة					
14	تراعي المؤسسة قدرات الطالب في اثناء التعليم					
15	تنوع المؤسسة في طرق تعليم الطلبة ذوي الإعاقة					
16	تقدم المؤسسة دعما نفسيا وتربويا حسب حاجة كل طالب					
17	تلتزم المؤسسة ببرامج الوقاية					
18	يستعمل العاملون (التكنولوجيا) في تعليم الطلبة ذوي الإعاقة					
19	تحرص المؤسسة على مواءمة الوسائل التعليمية وتكييفها وفقا لخصائص الطلبة ذوي الإعاقة					
20	تنمي المؤسسة المهارات الاجتماعية لدى الطلبة اللازمة للتكيف خارج المؤسسة					
21	توفر المؤسسة البيئة المناسبة للحصول على أفضل فرص لتعليم الطلبة ذوي الإعاقة					
22	تشجع المؤسسة الطلبة ذوي الإعاقة على المشاركة في الأنشطة الفعالة الفردية والجماعية					

23	توفر المؤسسة بنية تعليمية أمنة للطلبة ذوي الإعاقة					
24	تقدم المؤسسة خدمات الإرشاد النفسي للطلبة ذوي الإعاقة					
25	تقدم المؤسسة خدمات العلاج الطبيعي للطلبة ذوي الإعاقة					
26	تقدم المؤسسة خدمات العلاج الوظيفي للطلبة ذوي الإعاقة					
27	تقدم المؤسسة خدمات علاج النطق واضطراب اللغة					
28	تشارك المؤسسة أولياء أمور متلقي الخدمة في وضع الخطط التعليمية لأبنائهم ذوي الإعاقة					
29	تطلع المؤسسة أولياء أمور متلقي الخدمة بشكل دوري على سيرة أبنائهم ذوي الإعاقة					
30	تعقد المؤسسة اجتماعات دورية لأولياء أمور متلقي الخدمة للاستفادة من خبراتهم.					
31	تسهل المؤسسة على أولياء أمور متلقي الخدمة دفع المستلزمات المالية في حال وجدت					
32	تقدم المؤسسة خدمات التفريغ النفسي لأولياء أمور متلقي الخدمة					

شاكرةً لكم حُسن تعاونكم

الملحق (ث): كتاب تسهيل المهمة

Al-Quds Open University
Academic Affairs
Deanship of Graduate Studies and Scientific Research
Ramallah - P.O. Box: 1804
Tel: 02/2976240 - 02/2956073
Fax: 02/2963738
Email - Graduate Studies: fgs@qou.edu
Email - Scientific Research: sprgs@qou.edu

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس المفتوحة
الشؤون الأكاديمية
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
رام الله – ص.ب 1804
هاتف: 02/2976240 - 02/2956073
فاكس: 02/2963738
بريد الكتروني - الدراسات العليا: fgs@qou.edu
بريد الكتروني - البحث العلمي: sprgs@qou.edu

نموذج (9): نموذج طلب تسهيل مهمة

إلى حضرة أ. د. عميد الدراسات العليا والبحث العلمي:. محمد شاهين

اسم الطالب: عنايات حسن محمد حليقاوي الرقم الجامعي: 0330012120082

الكلية: كلية التربية التخصص: .التربية الخاصة

البرنامج: . الماجستير

عنوان الرسالة: جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر أولياء أمور متلقي الخدمة .

أرجو التكرم بإعطائي كتاباً لتسهيل مهمتي لعمل دراسة ميدانية في:

مكان الدراسة الميدانية والعينة المستهدفة:

الجهة المرسل إليها الكتاب:

اسم المسؤول أو ما ينوب عنه في المؤسسة:.....

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

رقم هاتف الطالب: 0599554842

ايميل الطالب: menazhel@gmail.com

اسم المشرف وتوقيعه: د. أميرة الريماوي

التاريخ: 2025/2/2

توقيع الطالب: **عنايات حليقاوي**