



عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات و الخدمات
المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية

ياسمين عبد الحكيم عبد الحي عيده

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1438هـ - 2017م

برنامج أساليب التدريس

درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة
لهم في الجامعات الفلسطينية

إعداد:

ياسمين عبد الحكيم عبد الحي عيده

بكالوريوس دعوة وأصول دين فرعي تربية ابتدائية ورياض أطفال / جامعة
القدس / فلسطين.

المشرف: الدكتورة أميرة الريماوي

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص
أساليب تدريس (تربية خاصة) / كلية التربية / جامعة القدس

القدس - فلسطين

1438هـ - 2017م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

ماجستير اساليب تدريس

إجازة الرسالة

درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعيد والخدمات المقدمة لهم في الجامعات
الفلسطينية

اسم الطالبة: ياسمين عبد الحكيم عبد الحي عيده

الرقم الجامعي: 21410719

المشرف: الدكتورة أميرة الريماوي

نوقشت هذه الدراسة وأجيزت بتاريخ 27 / 5 / 2017 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم.

التوقيع:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أميرة الريماوي

التوقيع:

2. الممتحن الداخلي: د. سعيد عوض

التوقيع:

3. الممتحن الخارجي: د. سامي باشا

القدس - فلسطين

1438 هـ - 2017 م

الإهداء

إلى القلب الكبير ... إلى من بوجوده أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها ... إلى اليد
الطاهرة التي أزلت من أمامي أشواك الطريق ... إلى من وفقني للعلم وبه ازداد افتخار
...

أبي الغالي الدكتور عبد الحكيم عبد الحي عيده.

إلى من أرضعتني الحب والحنان ... إلى القلب الناصع بالبياض ... إلى رمز الحب
وبلسم الشفاء... إلى الشمعة التي تثير حياتي

أمي الغالية هدى عبد المنعم ابو الفيلات.

إلى من هم أعلى من روحي إلى سبب ابتسامتي ... إلى الحب ...

اختي شذى واخوتي الدكتور معاذ والدكتور محمد نور وعدي وسعد الدين.

إلى من أنار لي درب النجاح ... إلى من واصل معي ساعات العمل... إلى توأم روحي

خطيبي الغالي حازم خالد عيده.

إلى الأخوات اللواتي لم تلهن أمي ... إلى من تحلون بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء

... إلى من معهم سعدت وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت ... إلى من

كانوا معي على طريق الخير.

صديقاتي

إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة إلى كل من يتمنى لي الخير

أهدي هذا البحث

إقرار

أقر أنا معدة الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

الإسم : ياسمين عبد الحكيم عبد الحي عيده

التوقيع: ياسمين عبد الحكيم عبد الحي عيده

التاريخ: 27 / 5 / 2017

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ففي هذا المقام أشكر الله أولاً فله الشكر وله الحمد، وانطلاقاً من قوله تعالى: " وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ " (إبراهيم: 7) وقوله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" (حديث صحيح صححه الألباني).

فإحفاقاً للحق لا أملك إلا أن أتقدم بالشكر والعرفان إلى الدكتورة اميره الريماوي ، التي كانت عوناً لي في بحثي و نورا يضيء الظلمة التي كانت تقف في طريقي ، كما أتوجه بخالص شكري وتقديري إلى اللجنة الممتحنة لتفضلها مناقشة هذه الدراسة لتتال من فيض علمهم وتوجيهاتهم البناءة فجزاهم الله كل خير وأدام الله عليهم لباسي الصحة والعافية .

ولا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني في إنجاز هذا البحث ،وكل من ساهم في وصولي إلى عينة الدراسة بشكل سهل وأخص بالذكر، أ.اسلام إمام و أ.محمد مرعب من جامعة الخليل، وهبه زاهده من جامعة بيت لحم ،و سهير النجار من جامعة بيرزيت، و أ.خليل جاموس و أ. وجدي حمايل من جامعة القدس، و أ.ياسين ريان من جامعة القدس المفتوحة (رام الله)، ولا أنسى عمداء شؤون الطلبة في الجامعات الذين رحبوا بي و سمحوا لي بالتعامل والتواصل مع الطلاب، فلولا جهودهم لما استطعت من اتمام هذا العمل.

أرجو من الله أن أكون قد وفقت في عملي هذا.

الباحثة : ياسمين عبد الحكيم عبد الحي عيده

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات و الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ولقياس درجة الرضا وجمع المعلومات طورت استبانة مكونة من 51 فقرة توزعت على سبعة محاور هي: الرضا عن المرافق الجامعية، و الخدمات الاكاديمية، و العلاقات الاجتماعية، و التسهيلات الإدارية، و الخدمات الخاصة بالمكتبة، و خدمات التسجيل، و مصادر المعلومات، وقد تحقق لها درجتى صدق وثبات مقبولتين .

تكون مجتمع الدراسة من الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية والبالغ عددهم (427) أما عينة الدراسة فتكونت من (129) طالبا وطالبة من ذوي الإعاقات السمعية والبصرية والجسمية للفصل الثاني من العام الدراسي (2016-2017)، في جامعة (الخليل وبيت لحم والقدس والقدس المفتوحة فرع رام الله و بيرزيت) .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أن درجة الرضا الكلية للطلبة عن المواءمات والخدمات كانت بدرجة مرتفعة، وكذلك في المجالات الآتية مرتبة تنازليا على التوالي: (الخدمات الاجتماعية، والخدمات الأكاديمية، والمرافق الجامعية، و مصادر المعلومات والخدمات الخاصة بالمكتبة)، وبدرجة متوسطة في كل من: (خدمات الإرشاد والتسجيل و التسهيلات الإدارية) .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) تعزى لمتغير الجنس و متغير السنة الدراسية.
- ولكنها أظهرت فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) تعزى لمتغير التخصص في درجة الرضا الكلية وفي مجالات الرضا: عن الخدمات الأكاديمية، والخدمات الخاصة بالمكتبة، وخدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل ، لصالح الكليات العلمية ، وعدم وجود فروق في درجة الرضا في مجالات : العلاقات الاجتماعية والمرافق الجامعية، و مصادر المعلومات، والتسهيلات الإدارية.

• كما أظهرت فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) تعزى لمتغير نوع الإعاقة في مجال الرضا عن المرافق الجامعية لصالح الإعاقات السمعية ، والخدمات الأكاديمية لصالح الإعاقات الجسمية، والعلاقات الاجتماعية لصالح الإعاقات الجسمية ولم تكن دالة عند الدرجة الكلية و مصادر المعلومات، والإرشاد والتسجيل ، والتسهيلات الإدارية ، وخدمات المكتبة.

• وفروقا دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) تعزى لمتغير مكان الإقامة في مجال : خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل، لصالح الطلبة الذين يقيمون في المخيمات ، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا فيالدرجة الكلية و المرافق الجامعية و الخدمات الأكاديمية و العلاقات الاجتماعية و التسهيلات الإدارية و الخدمات الخاصة بالمكتبة و مصادر المعلومات.

وأخيرا أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات و الخدمات المقدمة لهم تعزى لمتغير الجامعة عند الدرجة الكلية للرضا لصالح جامعة بيت لحم ، و الرضا عن المرافق الجامعية، لصالح القدس المفتوحة فرع رام الله ، والرضا عن الخدمات الأكاديمية، و التسهيلات الإدارية، والخدمات الخاصة بالمكتبة، و خدمات الإرشاد والتهيئة والتسجيل، و مصادر المعلومات، كانت الفروق لصالح جامعة بيت لحم ، ولا يوجد فروق في مجال العلاقات الاجتماعية.

وقد أوصت الدراسة : بضرورة تشجيع الباحثين على ضرورة القيام بأبحاث تخدم الطلبة ذوي الإعاقة ، و ضرورة عقد دورات تدريبية لموظفين الجامعات والموظف المسؤول عن الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة.

The degree of the satisfaction of the handicapped college-students about the adjustments as well as the services presented to them at the Palestinian universities

Prepared by: Yasmeeen Abdulhakeem Abdulhay Eideh

Supervised by: Dr. Ameera Reemawi

Abstract

The purpose of the study was to identify the degree of satisfaction of students with disabilities of the services which are provided to them in the Palestinian universities. In order to achieve the objectives of the study, the descriptive method was used to measure the degree of satisfaction and collection of information. A questionnaire was developed consisting of (51) items divided into seven areas: satisfaction with university facilities, academic services, social relations, administrative facilities, library services, registration services and sources of information. The population of the study consisted of (427) students with disabilities in the Palestinian universities. The study sample consisted of (129) students with hearing, visual and physical disabilities for the second semester of the academic year (2016-2017) at the following universities: Hebron, Bethlehem, Al-Quds, Al-Quds Open (Ramallah Branch) and Birzeit.

The results of the study are:

- The overall degree of satisfaction of students is high in the following domains: accommodations, services, social services, academic services, university facilities, sources of information and library services. Also, the overall degree of satisfaction of students is median in guidance services, and administration.
- There are no statistically significant differences at the level of (0.05) due to gender variable and school year variable.
- There are statistically significant differences at the level of (0.05) due to specialization variety in the degree of overall satisfaction and in the areas of satisfaction: academic services, library services, guidance registration services for the benefit of the scientific faculties, and the absence of differences in degree

of satisfaction in the fields of social relations and university facilities, information, and administrative facilities.

- There are statistically significant differences at the level of (0.05) due to the type of disability in the area of satisfaction of university facilities for hearing disabilities, academic services for physical disabilities, social relations for physical disabilities, and not general grade and sources of information, guidance and registration, administrative facilities and library services.
- There are statistically significant differences at the level of (0.05) that are related to the variable of residence in the field of guidance, registration and registration services for the benefit of students who are living in camps.
- There are no statistically significant differences at the level of (0.05) in the degree, university facilities, academic services, social relations, administrative facilities, library services and information sources.

Finally, the results showed that there were statistically significant differences at the level of (0.05) in the degree of satisfaction of university students with disabilities about the accommodations and services provided to them due to the university variety in the total degree of satisfaction in favor of Bethlehem University and satisfaction with the university facilities and satisfaction with academic services in all Al-Quds Open University in Ramallah branch, administrative facilities, library services, guidance and registration services, sources of information, differences were in favor of Bethlehem University, and there are no differences in the field of social relations.

The study recommended that researchers should be encouraged to undertake research to serve students with disabilities, and the necessity of making training courses for university staff and the staff which is responsible for students with disabilities at the universities.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة :

يعد التعليم حق من حقوق الأشخاص بغض النظر عن (الجنس، واللون، والاعاقة، والديانة، ...) فهو من الركائز الأساسية في حياة الأشخاص بشكل عام وفي حياة الطلبة ذوي الإعاقة بشكل خاص .

و قد حثت الشرائع السماوية على التعليم كونه من المتطلبات الأساسية للبشر، و تبنت جميع الدول مبدأ إلزامية التعليم لكافة الطلبة بمن فيهم الطلبة ذوي الإعاقة (عمور ، 2006).

ولما كان التعليم الجامعي يصفق الشخصية و يبنها و ينمي الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية ، ويهتم بها و يعدها للحياة، تعد المرحلة الجامعية من أهم المراحل التعليمية التي يمر بها الطالب سواء أكان من غير ذوي الإعاقة، أو من ذوي الإعاقة. (ضامن و اخرون ، 2007) .

من هنا ظهرت العديد من النصوص التي توجب تعليم الأشخاص ذوي الإعاقة منها المادة رقم (10) البند الثالث في قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التي تؤكد على توفير فرص متكافئة للطلبة ذوي الإعاقة للالتحاق بالمرافق التربوية والتعليمية، ضمن إطار المناهج المعمول بها في هذه المرافق وتوفير التشخيص التربوي اللازم لتحديد طبيعة الإعاقة وبيان درجاتها وتوفير المناهج والوسائل التربوية والتعليمية والتسهيلات المناسبة وتوفير التعليم بأنواعه ومستوياته المختلفة للأشخاص ذوي الإعاقة حسب احتياجاتهم، وإعداد المؤهلين تربوياً لتعليم الطلبة ذوي الإعاقة.

حيث يؤكد kalpan (2001) على أهمية التعرف على الحاجات الأكاديمية للطلبة الجامعيين وضرورة إشباعها ، لأن الدراسة الجامعية تعد القاعدة الأساسية لانطلاق أي نشاط أو عمل أو نظام تعليمي للمتعلمين بصفتهم جزءاً من المجتمع .

و يشير صمادي و مرعي (2012) أن نظام الجامعات بما يحتويه من عملية اختيار الدراسة و التكيف مع البيئة الجامعية و التخصص الجديد وما يرتبط بذلك من اتخاذ قرارات ذات أهمية كبرى لمستقبل الطالب وحياته العلمية، يزيد من التوقعات الاجتماعية و يصاحب ذلك توتر لدى الطلبة. وعليه فإن تحديد الخدمات وتوفيرها للطالب ذي الإعاقة أمر بالغ الأهمية يساهم في تطوير وتحسين الطالب و تنمية قدراته.

كما أن للطلبة ذوي الإعاقة خصائص متميزة واحتياجات تعليمية يجب السعي إلى تحقيقها وذلك من منطلق أن لكل شخص الحق في التعليم ويجب الحصول على فرصة التعليم والتغلب على الصعاب والمشكلات التي تواجههم (هلال، 2009) .

كما يعد موضوع الخدمات في التربية الخاصة من الموضوعات المحورية التي أخذت مساحات واسعة من اهتمام الباحثين وذلك بسبب انتشار نسب لا يستهان بها في مجال الإعاقة مما أدى إلى تغيير نظرة المجتمعات نحو الأفراد ذوي الإعاقة ، وحدث تغيير واضح تمثل في الانتقال من رفضهم الى قبولهم والاعتراف بالحقوق الاجتماعية والصحية والتربوية لهم (روسان، 2001)

حيث طرأ تقدم كبير على التعليم الجامعي للطلبة ذوي الإعاقة في الدول العربية خاصة الفئات القابلة للدمج في الجامعات و على رأسهم المكفوفين على سبيل المثال أقيم في مصر معهد موسيقي لهم وفسح المجال أمامهم للالتحاق بالأزهر الشريف (سليمان، 1998) ، وقد تطور الاهتمام بتعليم الطلبة ذوي الإعاقة حيث كان قديما يتم قبول الطلبة ذوي الاعاقة بالجامعات المصرية يقتصر على كليات الحقوق والآداب والتجارة ، أما الان فيتم قبولهم في كل الكليات .

و صدرت القوانين المتعلقة بذوي الإعاقة ولإيجاد فرص للدراسة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة فإن العديد من الجامعات عملت على توفير تسهيلات ودعم داخل الجامعات من خلال عمل مراكز و وحدات جامعية داخل الجامعة لتقديم الدعم للطلبة ذوي الإعاقة الملتحقين بالجامعة وتعمل على تسهيل نجاحهم و تطورهم أكاديميا واجتماعيا (الخشرمي ، 2006) .

و يحتاج ذوي الاعاقة الى مجموعة من الخدمات الصحية والتربوية والتعليمية والنفسية والاجتماعية والتأهيلية والمهنية والثقافية والإعلامية التي تضمن هذه الفئات في المجتمع (القريطي، 1996) وبعد تعليم الطلبة ذوي الاعاقة من أكثر الاشياء المهمة لأن تعليمهم يمكنهم من تلقي العديد من الخبرات

والمعارف التي تعينه في جوانب اخرى من حياته وتؤمن له الاستقلالية التي يسعى إليها (الخشرمي، 2008).

كما تعتبر الخدمات المقدمة لذوي الاعاقة واحدة من أهم المتغيرات الاجتماعية التي تساهم في تعزيز سلوكهم ، وأساليب معاملتهم وتؤثر بشكل مباشر وبشكل غير مباشر على شخصية ذوي الإعاقة ، كما تؤثر هذه الخدمات على نمط البرامج المختلفة الخاصة بهم (قريطي، 1996).

تختلف الخدمات المقدمة لذوي الاعاقة باختلاف الإعاقة ولكنها تركز جميعها على ضرورة مراعاة الفروق الفردية من خلال استخدام الاساليب التعليمية المتنوعة والوسائل المناسبة ، والتنوع في تعيين الواجبات بحسب الامكانيات والقدرات والتنوع في الخبرات لكي تتناسب مع عمرهم الزمني والعقلي (الحراصية، الظفري، 2015) .

من هنا ينبغي على الجامعات القيام بالمسؤولية الملقاة على عاتقها على الوجه الأكمل، وهي احتواء جميع الطلبة ذوي الاعاقة ، ويجب أن تنظر بعناية فائقة الى خصائص فردية لكل طالب من الطلبة ذوي الاعاقة والاستفادة من قدراتهم و طاقاتهم واستثمارها استثمارا مفيدا ، فللجامعة دور كبير في اعداد الكفاءات الفردية و تتميتها و تطويرها (حروب، 1991) .

و لتحقيق ذلك ينبغي على الجامعة العمل على تكييف البيئة التعليمية الملائمة لهم والقادرة على توفير العديد من الفرص التعليمية لدى هؤلاء الطلاب وهذا بالطبع يضع مسؤوليات كبيرة على عاتق المخططين والمشرفين (معاجيني وآخرون، 2009).

تتطلب البيئة التعليمية اجراء تعديلات و تكييفات فهي لا تقتصر على غرفة و مدرس فقط ، فالتعديلات تتنوع و تتفاوت بشكل يقابل التنوع في الحاجات الخاصة للطلبة ومع ازدياد فهم الطلبة من ذوي الاعاقة تطور مفهوم البيئة التعليمية و تغير الاتجاهات الاجتماعية والفلسفية الراحية لترتيبهم ليكونوا مواطنين منتجين قادرين على الاعتماد على ذاتهم (وقفي، 2008).

و ليعتمد الطلبة ذوي الاعاقة على نفسهم تم اجراء مواءمات و تعديلات في كيفية المهام المعطاة والوظائف و ذلك بهدف إتاحة فرص متساوية للطلاب ذوي الإعاقة لإتمام نفس المهام التعليمية كباقي الطلبة (خالدي، بدون سنة).

حيث واجهت بعض مؤسسات التعليم العالي ضغوطا لتحسين قيمة انشطتها ، وذلك لأن تعزيز القيمة التعليمية يحتاج الى نفقات كبيرة لاستمرار الجهد في تحسين الخدمة ، والتركيز على مصالح اصحاب المؤسسة ، وزيادة رضى الطلبة . وغالبا ما تستخدم هذه القيم لتقييم مدى رضى الطالب

عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة ، وذلك للعمل على تلبية احتياجات الطلبة وتوقعاتهم .
(Heck & Johnsrud , 2000).

و لا يمكن تحسين أي شيء و تطويره دون إدراكه والعلم به، و معرفة أهدافه ووظائفه، و معرفة الخدمات التعليمية و الادراية والبيئية يؤدي إلى تلبية حاجات الطلبة ذوي الإعاقة و إن معرفة واقع الحال بوضوح وتفصيل و مصداقية يساعد على وضع خطط و استراتيجيات بهدف احداث تحسين و تطوير ذو فائدة (الحسني، 2009) ، يحدد قياس درجة رضا الطلبة مدى ادراك الطلبة ذوي الإعاقة لما تقدمه الجامعة من خدمات ويفتح المجال أمام الجامعة لتحسين و تطوير الخدمات بناء على رأي الطلبة و مدى رضاهم عن الخدمات.

يعد رضا الطلبة ذوي الاعاقة ورضا الاسرة عن الخدمات المقدمة لهم في الجامعات من العناصر المهمة والمؤثرة في نجاح العملية التعليمية لما لها من دور كبير.

رغم وجود القوانين والتشريعات التي تكفل حقوق ذوي الاعاقة في التعليم إلا أن تجربة الجامعات في هذا المجال محدودة جدا،حسب علم الباحثة لم تجر أي دراسة لتحديد درجة رضا الطلبة الجامعيين ذو الاعاقة عن المواءمات والخدمات الجامعية المقدمة لهم.

1.2 مشكلة الدراسة:

يمكن تحديد مشكلة الدراسة بما يلي :

درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات و الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية

انبثق عن مشكلة الدراسة السؤالين الاتيين :

- ما درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية ؟
- هل تختلف درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية حسب (الجنس ، و السنة الدراسية، و التخصص، و نوع الاعاقة، و مكان الاقامة، و الجامعة) ؟

1.3 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الكشف :

- عن أهم المواءمات والخدمات الجامعية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية و معرفة درجة رضاهم عنها .
- عن درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية تختلف باختلاف المتغيرات (الجنس ، و السنة الدراسية، و التخصص، و نوع الإعاقة، و مكان الإقامة، و الجامعة) ؟

1.4 أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الاجابة عن الاسئلة الاتيه :

- السؤال الاول :
- ما درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية مرتبة تنازليا ؟
- السؤال الثاني :
- هل تختلف درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية تختلف باختلاف المتغيرات (الجنس ، و السنة الدراسية، و التخصص، و نوع الإعاقة، و مكان الإقامة، و الجامعة) ؟

1.5 فرضيات الدراسة :

انبثقت عن السؤال الثاني الفرضيات الاتيه :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05=\alpha$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير الجنس .

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05=\alpha$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير السنة الدراسية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير التخصص .

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير نوع الإعاقة .

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير مكان الإقامة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير الجامعة

1.6 أهمية الدراسة:

تسعى الدراسة إلى المساهمة في وضع خطط لتطوير الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية لزيادة رضاهم عنها والعمل على استقطابهم .

الأهمية النظرية : توفير إطار نظري و ميداني لدراسات اخرى قادمة

الأهمية العملية : وثيقة للجامعات في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة الدارسين فيها, والذين ينوون استقطابهم .

1.7_حدود الدراسة:

تقتصر هذه الدراسة على المحددات الآتية :

المحدد المكاني :

الجامعات الفلسطينية (الخليل، بيت لحم، القدس، القدس المفتوحة(رام الله)، بيرزيت)

المحدد الزمني :

السنة الدراسية (2016-2017)

المحدد البشري :

الطلبة ذوو الاعاقة في الجامعات الفلسطينية (سمعية، بصرية، جسمية)

محدد مفاهيمي : المفاهيم والمصطلحات الواردة في الدراسة.

1.8 مصطلحات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على التعريفات الآتية:

- درجة الرضا: مدى انسجام الطلبة مع الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة (عزمطي، عزالدين، 2010) ، وعرفها خليفات (2013) بأنها الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه الخدمة التي تقدمها الجامعة.

التعريف الإجرائي لدرجة الرضا : تقدير الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة لمدى تلبية الجامعة لحاجاتهم و مدى توفر المواءمات و الخدمات المناسبة لهم في الجامعة ، و القيمة التي يحددها الطلبة ذوي الإعاقة من خلال الإجابة عن فقرات الاستبيان

الطلبة ذوو الإعاقة: هم الطلبة الذين ينحرفون في خصائصهم الجسمية والعقلية والانفعالية الاجتماعية والحسية عن الطلبة العاديين (روسان ، 2001) .
التعريف الإجرائي:

الطلبة ذوو الاعاقة (السمعية - البصرية - الجسمية) الملتحقون في الجامعات الفلسطينية.

المواءمات والخدمات الجامعية:

المواءمات الجامعية: ميسرات يستحقها الطالب تعطى من قبل المعلم وتشمل تسهيلات في البيئة التعليمية وطرق التعليم والمنهاج والتفاعل بين هذه العناصر (أبو عليا وآخرون، 2009).

الخدمات الجامعية: هي كل ما تقدمه الجامعة للطلبة من خدمات (وابلي، 2001).

التعريف الإجرائي للخدمات الجامعية : كل خدمة تقدمها الجامعة للطلبة تتوافق مع المواصفات ، و تؤدي إلى حالة من الرضا من وجهة نظر الطلبة وتمثلت الخدمات في هذه الدراسة ب: المرافق الجامعية ، والخدمات الأكاديمية، والتسهيلات الادارية، والخدمات الخاصة بالمكتبة، وخدمات الإرشاد والتسجيل، وخدمات الوصول إلى مصادر المعلومات .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة:

تناولت الباحثة في هذا الفصل عرضاً للإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

1.2 الإطار النظري :

تناولت الباحثة في الإطار النظري عدة محاور : مفهوم الرضا ، وقياس الرضا ، والتعريف بالطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة و المواءمات والخدمات الجامعية المقدمة لهم ، والإشارة الى التعليم الجامعي للطلبة ذوي الاعاقة في بعض الدول العربية ، و مبررات تقديم الخدمات للطلبة الجامعيين ذوي الاعاقة ، و التعريف بالعلاقات الاجتماعية و الخدمات الأكاديمية و خدمات القبول و التسجيل و الخدمات المكتبية و مصادر المعلومات للطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة .

1.1.2 مفهوم الرضا :

عرف Hom(2002) الرضا بأنه الحالة التي يشعر بها الفرد عن النتائج التي استجابت لتوقعاته ، وأن الرضا أو عدم الرضا لا يعكس مجرد تقديم الخدمة إنما يتأثر بتوقعات الفرد المسبقة عن نوعيتها أو جودتها ، وقد يكون الرضا بشكل إجمالي عن الخدمات التي تقدمها الجامعة أو بعض عناصرها .

ذكر حلس(2013) أن istenn (1993) عرف الرضا: أنه توقعات الطالب حول شكل ونوع وجودة الخدمات التعليمية التي سيحظى بها في الجامعة ، حيث يملك الطالب قبل دخوله للجامعة العديد من التصورات التي يتوقع رؤيتها حقيقة في الجامعة ، وبالتالي فإن عدم تحقيق تصوراته قد يؤدي إلى إصابته بالخيبة التي ستؤثر تلقائياً على تفاعله وعلى تحصيله وعلى مستواه الأكاديمي ، أما عندما تكون الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة إلى حد ما مع تصورات الطالب وتوقعاته فإنه سيشعر بالرضا وسينعكس رضاه على تفاعله الجامعي وتحصيله الأكاديمي .

ورضا الطالب يعني تفاعله مع مجموعة عوامل أهمها الجامعة ككل ، وكليته ، ومواده ، والأدوات التعليمية المستخدمة ، وعضو هيئة التدريس والطلبة الآخرين (Bolliger & Martindal, 2004).

أشار حسنيه (2009) إلى أن الرضا هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الانسان نتيجة اشباع حاجه عنده ، وهو ضمن المداخل الحديثة لتطوير التعليم العالي ، اذ أصبح رضا الطلبة عنصر أساسي من عناصر جودة التعليم

واعتبر العمري (1992) أن معرفة الجامعات لجوانب الرضا عند الطلبة يدفعها الى تعزيز و تدعيم هذه الجوانب كما أن معرفتها لجوانب عدم الرضا يدفعها إلى تعديل و تصحيح تلك الجوانب والدراسات الخاصة بالرضا الوظيفي تشير إلى أنه كلما ارتفع الرضا عند الموظف زاد الإنتاج ، وهذا ينطبق عند الطلبة فكلما ارتفع الرضا ازداد التحصيل والإبداع والتفوق .

الرضا أو عدم الرضا عبارة عن استجابة ذاتية للفرد لجانب معين في الموقف الذي يتعرض له في الكلية أو الجامعة ، ويمثل الرضا أو عدمه استجابات الطلبة للبيئة الأكاديمية والانفعالية والاجتماعية التي يشارك فيها طلاب الجامعة (عبد اللطيف، 1997).

ويرى عبد اللطيف (1997) أن الرضا يمثل عند الطلبة عامل أساسي في تقبلهم للأحداث والمواقف التي يواجهونها وانخفاض مستوى الرضا يدل على عدم التوافق عند مواجهة ضغوط الحياة ، وتشكل الجامعة بجوانبها الأكاديمية و الاجتماعية والإدارية والمالية مصادر للضغوط التي يتعرض لها الطالب خلال فترة الدراسة الجامعية ، هناك تباين بين مستوى رضا الطلاب والنجاح الأكاديمي والاجتماعي في الجامعة.

في حين يرى... Reed, et al. (1983) ، بأن ظاهرة الرضا معقدة في وسط معقد ، حيث يتعرض الطالب الجامعي إلى خبرات كثيرة جديدة ومختلفة وغير مستقرة والطلبة في هذا الوقت يحاولوا أن يستجيبوا للتحديات الأكاديمية والمعارف الجديدة عند أخذ هذه المؤثرات البيئية في الاعتبار فالأرجح أن يكون الرضا عن الجامعة متعدد المظاهر.

أما خليفات و القضاة (2012) فيريا أن السعي إلى تحقيق درجة عالية من الرضا لدى الطلبة يساعد الجامعات على معرفة الجوانب التي تتميز بها والجوانب التي لا بد من تحسينها ، مما يؤدي إلى رفع مستوى كفايتها ، وذلك من خلال معرفة توقعاتهم من الجامعة ورغباتهم ، وما يعتبر ذا قيمة من وجهة نظرهم ليتم تطويره .

إن رضا الطالب يعد من أهم العوامل التي تقيس وتقيم تطوره ونموه الأكاديمي ، والتي تقيم أيضاً مستوى الجامعة ومستوى الخدمات المقدمة فيها. وتختلف معايير رضا الطالب من جامعة لأخرى ومن طالب لآخر ومن نمط تعليمي لنمط تعليمي آخر ، حيث أن الرضا عند بعض الطلبة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالنمط التعليمي ، فالبعض يفضل النمط التعليمي التقليدي ، ويشعر بالرضا بشكل أكبر حيث يكون هناك تواصلاً مباشراً بين الطالب ومعلمه بينما يتحقق الرضا عند طلبة آخرين بتطبيق التعليم الإلكتروني (حلس، 2013).

عبر عوضى و الفرا (2012) عن رضا الطالب أنه هاجسا للجامعات ومحور اهتمام على الصعيد العالمي ، وتعمل الجامعات على البحث على حاجات الطالب وتقديم الخدمات التي تحقق رضاه وتلبي احتياجاته ، و بشكل خاص احتياجات الطالب ذو الإعاقة لما من توافر الخدمات للطلبة ذوي الإعاقة و غيرهم ضمان في الاستمرارية في التعلم في ظل التنافس العالمي و ارضاء الطلبة .

ونظراً لأهمية رضا الطالب ينبغي على الجامعات الحرص والعمل لتحقيق هذا الرضا ، وذلك لتتمكن الجامعة من اكتساب أكبر عدد من الطلبة والمحافظة عليهم ، مما يؤدي إلى تطورها ونموها في مختلف المجالات الأكاديمية. ولهذا فإن قياس رضا الطلبة يحدد بموضوعية مدى إدراك الطلبة لما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية وإدارية ، ويفسح المجال أمامها لاتخاذ القرارات المناسبة لإغلاق الفجوة الحاصلة بين إدراك الطلبة لجودة الخدمات وبين واقع الخدمات الحقيقي . (حلس ، 2013) .

2.1.2 قياس الرضا :

إن قياس رضا الطلبة أمر استراتيجي بالنسبة للجامعات ؛ فإذا كان معدل الرضا :

- أعلى مما يتوقعه الطالب ، وهي حالة نادرة ، فإن الجامعة تكون في حالة ربح متفوق ، لأن الجامعة حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة ، وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي وحياته المهنية ، ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي.
- أقل من المتوقع ، فإن الجامعة في حالة خسارة ، لأن الجامعة لم تحقق أهدافها ولا توقعات الطالب، وقد ينسحب الطالب من الدراسة ، أو ينتقل إلى جامعة أخرى ، أو يبقى في الجامعة ويتعامل معها بشكل سلبي.

- مساو لما يتوقعه الطالب ، فالجامعة في حالة استقرار وريح معتدل ، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة ، ويجب عليها المحافظة على هذا الرضى المقبول ، وأن تطمح للوصول إلى الرضى المتفوق. (حلس ، 2013)

و أشارت التويجري (2008) أنه يمكن قياس الرضا عن الخدمات الجامعية من خلال قياس درجة الاختلاف أو ما يسميه البعض بالفجوة بين فهم المستفيدين من الخدمة وتوقعاتهم لها ، أو من خلال تقييم مدى توافر العنصر التي تمثل جودتها ، ويعتبر الأول من أكثر النماذج استخداماً في المؤسسات التعليمية ، وهو يقوم على تحديد إدراك جودة الخدمة من خلال قياس الفرق بين تقديرات المستفيدين المتوقعة من جودة الخدمة ونوعية الخدمة ، فإن كانت تقديرات الجودة أقل من التوقعات في نوعية الخدمة تبين أن هناك تدنياً في الخدمة المقدمة ووجود فجوة.

2.1.3 المواءمات والخدمات للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات :

تتنوع المواءمات والخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات :

يعرف الوابلي (2008) المواءمات و خدمات مقدمة للطلبة ذوو اعاقاة: خدمات خاصة مساندة للاحتياجات الفردية لطلاب التربية الخاصة تمكنهم من التفاعل مع النشاطات الأكاديمية وغير أكاديمية طوال مسيرتهم الجامعية .

أما موسى (2000) يعرف الخدمات المساندة على أنها خدمات غير تربوية تقدم بواسطة أخصائيين مهنيين ذوو علاقة بها مثل الخدمات الطبية الصحية الجامعية و الخدمات التأهيلية النفسية والاجتماعية .

و تعد الخدمات والمواءمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة مطلب أساسي لدعم المسيرة التعليمية الجامعية إذا ما أريد لها النجاح الخدمات التعليمية الجامعية : تقديم و توفير الخدمات التعليمية الجامعية الأساسية التي تؤدي إلى رفع كفاءة الطلبة ، و بالتالي تحقيق درجة رضا الطلبة و جميع المستفيدين من الخدمات الجامعية التعليمية المقدمة. (عرموطي ، عز الدين ، 2013).

و يجب أن تراعي الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة الفروق الفردية و نوع الإعاقة ، من خلال استخدام الأساليب التعليمية المتنوعة والوسائل المناسبة ، والتنوع في تعيين الواجبات بحسب الإمكانيات والقدرات (الظاهر ، 2005) .

المواعمات التعليمية لا تغير من محتوى المادة ولا تعطي الطالب امتيازات غير عادلة ولكنها تمكن الطلبة ذوي الاحتياجات التعليمية الإضافية من التعبير و تقديم ما لديهم من معرفة دون عقبات ، والهدف من عملية المواءمة هو إعطاء الطالب ذوي الإعاقة نفس الفرص للنجاح كباقي الطلبة . (الخالدي, بدون سنة) .

على سبيل المثال عند تدريس الطلبة ذوي الإعاقة السمعية يكون التركيز على الشفاه والوضوح في النطق واستخدام المعينات السمعية والاشارة و وسائل الإيضاح المناسبة ، وعند تدريس الطلبة ذوي الإعاقة البصرية يتم التركيز على حاستي السمع والشم (الظاهر, 2005) .

في حين ذكرت الخالدي (بدون سنة) أن المواءمات في طريقة عرض المواد يفضل أن تكون على النحو الاتي :

تكبير حجم الطباعة و تقليص المعلومات والأسئلة على الصفحة الواحدة و ضرورة توفير قارئ للأسئلة والتعليمات و إعطاء المعلومات شفويا إذا لزم الأمر . أما بالنسبة لإعطاء الواجبات فيجب أن تكون شفوية أو من خلال الحاسوب هذا يتحدد حسب نوع الإعاقة .

المواءمات و الخدمات الجامعية التي يجب أن تقدم للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات :

المرافق الجامعية :

وهي تمثل الأشياء الملموسة المتعلقة بالخدمات المقدمة للطلبة في الجامعة (سلمان, 2012)

إن الوصول إلى مرافق الجامعة ومواقع الدراسة في الجامعة (قاعات،مختبرات،مكتبة ، وحدات مياه ، مطاعم) يجب أن يكون في متناول الجميع دون استثناء حتى لو تطلب ذلك إجراء بعض التعديلات على البيئة المعمارية (كالممرات و السلالم والمصاعد و المنحدرات والمواقف الخاصة بالسيارات و استخدام حروف بريل في الأماكن المهمة) . (Bardellini & Hartman ,1982)

يتمثل الهدف وراء هذه التسهيلات الخاصة التي يحصل عليها الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة في إزالة العقبات التي تقف حائلا بينهم وبين احتياجاتهم الخاصة التي تفرضها عليهم طبيعة قدراتهم التي يتمتعون بها، لذا حل هذه العقبات يكون بالتسهيلات والمواءمات المقدمة لهم من قبل الجامعة لدعم مسيرتهم التعليمية (marion&lovacchini,1983)

تكون المواعمة في البيئة من خلال جلوس الطالب في مكان يتناسب مع طبيعة اعاقته ، وإجراء الاختبارات في اماكن مخصصة و التأكد من وجود إضاءة مناسبة ، يعتمد نوع المواعمة التي يجب إقرارها على نوع المهام المطلوبة وعلى الاحتياجات الفردية لكل طالب.(الخالدي، بدون سنة).

إذا تم تعديل و مواعمة البيئة المعمارية وتهيئتها بشكل يناسب الطلبة ذوي الإعاقة سيتم حل مجموعة من المشاكل التي كانت موجودة مسبقا و يصبح التعليم للطلبة ذوي الإعاقة ممتعا مما يمنع احباط هؤلاء الطلبة ويساعدهم ذلك بالوصول الى أهدافهم وتحقيق مرادهم .

كما يجب أن تتوفر المعلومات المسموعة: وهذا يعني أن تكون كل الانذارات و المعلومات المسموعة مرئية ، فمثلا يجب أن يصحب الإنذار المسموع انذار ضوئي أيضا. (موقع الالكتروني)

الحركة للطلبة ذوي الإعاقة في الممرات والمساحات :

يجب أن تكون المواد المستخدمة في مسارات حركة ذوي الاعاقة البصرية تشكل تضاد contrast مع البيئة المحيطة ، كما لا بد أن تكون هناك استمرارية في هذا المسار حتى يستطيع الطالب ذوي الإعاقة البصرية استخدام العصا التي تلمس الطريق عن طريق الملمس الخاص للأرضية و هذا ينطبق على المسارات الداخلية و الخارجية (الزهيمي ، 2012)

موقف سيارات خاص بالطلبة ذوي الإعاقة :

يجب تخصيص مواقف لسيارات لذوي الإعاقة ذات مواصفات و مقاييس محددة دوليا لتسهيل حركة الطالب ذوي الإعاقة في المواقف العامة و يحظر استعمالها لغير ذوي الإعاقة (الزهيمي ، 2012)

المساعد :

يجب تجهيز المساعد بالتسهيلات اللازمة لاستعمال ذوي الإعاقة تتوافر فيه جميع الشروط والمواصفات المتبعة دوليا ، و يجب أيضا أن تتوافر المزالق المناسبة للوصول إلى المصعد .

على الرغم من أن التعديل على البيئة يعتبر باهظ الثمن ومكلف جدا ، إلا أن الحاجه لهذه التسهيلات تدفع مؤسسات التعليم العالي الى الأخذ بالطرق المناسبة التي تساعد الطلبة ذوي الإعاقة على الاستفادة من هذه التسهيلات والوصول إليها اينما وجدت (milani,1996)

لكن تقف الحواجز الهندسية التي تتمثل في عدم وجود التسهيلات الإنشائية في أماكن الدراسة عائقا أمام وصول الطلبة ذوي الإعاقة إليها ، كما أن عدم وجود التعديلات في الأماكن لنتناسب مع

الطلبة ذوي الإعاقة يحد من إمكانية الطلبة ذوي الإعاقة من الاستمرار في العملية التعليمية . (عمرو ، 2001) .

بناء على ذلك نصت المادة (12) من قانون المعاق الفلسطينيين إلى ضرورة تحقيق بيئة مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة تضمن لهم سهولة الحركة والتنقل والاستعمال للأماكن العامة.

2.1.4 العلاقات الاجتماعية :

تصاعد الاهتمام العالمي في الستينات بقضية الإعاقة والمعوقين وتنامي الوعي الدولي بهما ، خاصة مع صدور وثيقة حقوق الإنسان وإعلان حقوق الطفل وحقوق المعوق سنة 1975 ، والتي تضمنت مبادئ تأهيلية مستحدثة مثل أهمية الدمج الاجتماعي والمشاركة (عمر ، 2010)

الدعم الاجتماعي كما عرفه (فايد ، 2001) إدراك الفرد بأن لديه عدد كافي من الأشخاص و الأصدقاء يمكنه الرجوع اليهم عند الحاجة ، وأن يكون لدى هذا الفرد درجة رضا عن الدعم الاجتماعي الموجود .

فعملية تكيف الطلبة واندماجهم كما يرى سيدمان (Seidman, 1989) تعد من العوامل الأساسية في استمرار الطلبة بالدراسة ، لذا على الجامعة تخطيط أنشطتها لتفاعل الطلبة اجتماعياً وأكاديمياً ؛ إذ كلما كانت قيم الطلبة وتوجهاتهم متناغمة مع قيم وأهداف وتوجهات الجامعة ، ازداد رضاهم عنها ورغبتهم في الاستمرار بها ، وهذا يتطلب إيجاد برامج ومساقات دراسية مناسبة و تفعيل عملية التسجيل والإرشاد والخدمات الأخرى التي يحتاجها الطلاب بالأخص الطلاب ذوي الإعاقة .

الطلبة ذوي الإعاقة بحاجة الى أن نتعامل معهم وفق مبدأ المساواة بين جميع الطلبة ، وهناك تركيز كبير على الكيفية التي يتم فيها دمج جميع الطلبة معا في الحياة الاجتماعية ولكن الكيفية التي يمكن من خلالها أن يشارك الطلبة ذوي الإعاقة لم تحظ إلا باهتمام ملحوظ (سيسالم-بدون سنة) .

يعتبر تأهيل الطلبة ذوي الإعاقة اجتماعيا هدف اجتماعي كبير في غاية الأهمية من حيث أنه يحقق للطالب ذوو الإعاقة الاستقرار و يجعله من شخص يعتمد على الآخرين إلى شخص يعتمد على نفسه ويشعر بكيانه وشخصيته ويتفاعل مع باقي الأفراد ، مما يخفف من ضغط الواقع ويحقق التوازن بينه وبين الطلبة من غير ذوي الإعاقة (الحمصاني، 1974)

يواجه الطلبة ذوي الإعاقة في المرحلة الجامعية بعض المشكلات الجامعية منها صعوبة في التصرف في المواقف الاجتماعية ، وعدم القدرة على التكيف مع البيئة الاجتماعية (الفواعير ، 2014)

جميع الطلبة يحتاجون إلى التفاعل اليومي المباشر مع المدرسين من جهة ومع بعضهم البعض من جهة أخرى فهذا التواصل يساعد على نمو المهارات الاجتماعية والأكاديمية لدى الطلاب . (سيسالم, بدون سنة) .

أظهرت بعض الدراسات أنه كلما زاد الوقت الذي يقضيه الطالب ذوي الإعاقة مع الطلبة الآخرين من غير ذوي الإعاقة ازدادت قدراتهم الأكاديمية و الاجتماعية و المهنية . (ferguson and asch,1989)

ان بناء العلاقات الاجتماعية وتكوين الصداقات يتحقق من خلال دمج الطلبة في نفس القاعة الدراسية ويتحقق التعليم الجيد للطلبة ذوي الإعاقة في القاعات الدراسية ، وإن دمج الطلبة مع الطلبة من غير ذوي الإعاقة يحقق كلا من بناء العلاقات الاجتماعية وتكوين صداقات وتعليم جيد في نفس الوقت (strully 1989)

إن عملية التفاعل والتواصل بين الطلبة ذوي الإعاقة والطلبة الآخرين تساعد على تنمية صداقات بينهم وتتمى لديهم الاحترام المتبادل والاهتمام وفهم وتقبل وجود فروق بين الأفراد (سيسالم-بدون سنة) .

يرى هندراوي (2011) أن الاصدقاء مصدر من مصادر الدعم للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة حيث أنهم الملجأ في الجامعة في حال تعرضهم لبعض المشكلات والعقبات ، و أن الانسان كائن اجتماعي بطبعه لا يستطيع العيش بمفرده ، فالطالب ذوو الإعاقة بحاجة الى تكوين علاقات و صداقات في الجامعة قائمة على الحب والاحترام والتقدير .

للطالب الحق في المشاركة في الخدمات والأنشطة المتاحة في الجامعة ، شريطة أن يحقق الطالب شروط الانتفاع بهذه الخدمات والأنشطة ، وأن لا يترتب على مشاركته في هذه الأنشطة إلحاق الأذى بنفسه او بالآخرين .

من أجل زيادة درجة التقبل الاجتماعي من الضروري أن يحصل جميع الطلبة على فرص تساعدهم ليصبحوا جزء من النظام الاجتماعي والتربوي .

2.1.5 الخدمات الأكاديمية :

تعرف الخدمات الأكاديمية لذوي الإعاقات : بأنها تعليم الطلبة ذو الإعاقات كل حسب قدراته ودرجة إعاقته وتزويده بالمهارات الأكاديمية التي تفيده في حياته (شحادة، 2011)

ان اعتماد الجامعة على تقديم خدمات أكاديمية و ادارية بمستوى عال يعاصر استراتيجية تحقيق النجاح والبقاء والمنافسة العالمية على مستوى الجامعات(الربيعي، 2011)

و الحاجة الى برامج التعليم والاستراتيجيات الخاصة في مؤسسات التعليم العالي الموجهه خصيصا لمعالجة احتياجات الطلبة ذوي الإعاقات تعتبر من أولويات الأمور التي أولتها الكثير من مؤسسات التعليم العالي في الدول المتقدمة ، حيث أعطتها اهتمام خاص حتى يتمكن الطالب من تخطي كل العقبات والمشاكل الأكاديمية التي قد تحرمهم من الحصول على الدرجة العلمية المطلوبة .
(lopez & clyde_snyder , 1983)

وتشمل هذه الخدمات البرامج التي تستخدم في تدريس الطلبة ذوي الإعاقات الذين تؤثر إعاقتهم على الاستفادة من الفرص التعليمية المتاحة للطلبة من غير ذوي الإعاقات مما يستلزم تعديل في نوع البرامج و المناهج وطرق التدريس و الأجهزة والتسهيلات والوسائل المستخدمة بشكل يتناسب مع الطلبة ذوي الإعاقات و ذلك لتوفير ظروف مناسبة تساعد على اكتساب المعلومات و الاستفادة منها (عبيد ، 2000) .

يواجه الطالب ذي الإعاقات تحديات في الجامعات تكمن في دور الهيئة التدريسية نحو هذا النوع من الطلبة ، فهناك قلة وعي لدى الهيئة التدريسية بمتطلبات الطلبة ذوي الإعاقات مثل إجراء الاختبار لكل طالب ذو إعاقة بالشكل الذي يتناسب مع إعاقته . (magilvey,1995)

للطلبة ذوي الإعاقات الحق في أن يتم تدريسه بأساليب تدريس بطرق غير تقليدية ، تضمن استيعابه للمقرر بناء على حالته و توصية المختصين بذوي الاحتياجات الخاصة (مثل : إعطاء وقت اضافي للطلاب للقيام بالامتحان ، و انجاز المهمات بالطريقة التي تناسبه ، يتم حل الامتحان بالطريقة المناسبة للطلاب ذوي الإعاقات) .

لذلك يجب أن تتوفر المرونة في أداء المهمات والاختبارات التحصيلية ، ويجب توجيهها حسب الإمكانيات و القدرة التي يتمتع بها الطالب ذو الإعاقات ، ويتطلب ذلك المرونة من حيث طبيعة المهمة وحجمها والوقت المكلف به الطالب (الوابلي ، 2001)

من الرؤية الانسانية و التربوية يجب أن تقوم الجامعات بفرز موظفين للقيام بالقراءة و الكتابة للطلبة ذوي الاعاقات .

يرى strichart (1987) "أن اساتذة الجامعة يجب أن يتمتعوا بواقعية مقبولة تجاه عملية تعلم الطلبة ذو الإعاقة ، كما يجب أن يظهروا شيئاً من المرونة فيما يتعلق بنماذج الاختبارات وكذلك الموعد النهائي لانجاز المهمة " .

اما بالنسبة للقاءات التدريسية و المحاضرات يجب أن تعمل الجامعة على مساعدة الطلبة ذوي الإعاقة في الوصول اليهم بكل سهولة من خلال عقد المحاضرات الدراسية في الطوابق الأرضية ، و اذا كانت المحاضرات في الطوابق العلوية يجب توصيل الطالب ذو الإعاقة بمساعدة أحد الموظفين .

من الحقوق الأكاديمية للطلاب ذوي الإعاقة أن يعامل معاملة عادلة تراعي فيها حقوقه و احتياجاته الخاصة وخصوصيته من قبل أعضاء هيئة التدريس والموظفين و جميع المنتسبين إلى الجامعة .(عدوان،مرعب، 2015) .

2.1.6 خدمات القبول والتهيئة والتسجيل :

يحق للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة التسجيل في المواد الدراسية كافة كغيرهم من الطلبة ، شريطة أن يحقق الطالب شروط التسجيل في هذه المقررات ، وأن لا يترتب على التحاقه بها إلحاق الضرر بنفسه (عدوان ، مرعب 2015)

يقبل الطلبة ذوي الإعاقة حسب نظام القبول و التسجيل مثله مثل أي طالب، و يعطى الطلبة ذوي الإعاقة الأولوية في القبول اذا توافرت الشروط التي حددها مجلس التعليم العالي .

بناء على ذلك نم اعتماد مبدأ الأفضلية باليات إنعاش ملائمة في التعامل مع الأقليات حيث تم تطبيق مبدأ التمييز الإيجابي للطلبة ذوي الإعاقة بنسبة 5% على مستوى مصر ، والهدف من التمييز الإيجابي تشجيع الفرص المتساوية ، و يكون في الأماكن الحكومية و المؤسسات التعليمية للتأكد من أن الأقليات في المجتمع مضمنة في كل البرامج (موقع الالكتروني) .

يقوم العاملون في قسم التسجيل بمساعدة وتوجيه الطلبة ذوي الإعاقة من حيث اختيار التخصص وسرعة الحصول على الخطة الدراسية ، والآن أصبح التسجيل سهلا نوعا ما لأنه أصبح الكترونيا فيسجل الطالب دون الحضور الى الجامعة .

من أكبر التحديات التي تواجه الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة هي الأعباء الاقتصادية ، فعليهم نفقات أخرى مثل تكاليف العلاج و الوسائل المساعدة للطلبة و غير ذلك من الاحتياجات الضرورية .

من خلال اطلاع الباحثة تبين أن بعض الجامعات تعطي منحة كاملة للطلبة ذوي الإعاقة مثل جامعة القدس في حين باقي الجامعات توفر لهم المنح اذا كانوا بحاجة لذلك .

أما في جامعة الخليل يحصل الطالب ذوي الإعاقة على منحة دراسية حسب القانون الجامعي الخاص بهؤلاء الطلبة بحيث تتناسب المنحة مع نسبة الإعاقة حسب تقدير نسبة العجز الصادر من اللجنة الطبية التابعة لوزارة الصحة على ان تكون نسبة العجز على الأقل (50%) . ملحق (5) .

أما بالنسبة لجامعة القدس المفتوحة فتقدم منح للطلبة ذوي الإعاقة بشرط أن يكون معدله التراكمي (65%) فأعلى ، باستثناء الطلبة ذوي الإعاقة السمعية يجب أن يكون المعدل التراكمي (60 %) فأعلى .

في حين حددت جامعة بيرزيت بند خاص بالطلبة ذوي الإعاقة وأنه يتم التعامل معهم بمعايير قبول مختلفة عن باقي الطلبة .ملحق (6)

2.1.7 مصادر المعلومات_:

يقصد بذلك حسب ما ورد في ملف جامعة الخليل انه يتم التعامل مع ملف الطالب بسريه ولا يسمح بالإطلاع على ملف الطالب إلا للمعنيين كأستاذ المقرر الذي يدرس فيه الطالب أو إدارة الجامعة في حال تطلب الأمر اتخاذ قرار يخص الطالب (عدوان ، مرعب 2015)

تتمثل مصادر المعلومات بأن الطلبة ذوي الإعاقة يعتمدون على موقع الجامعة على الانترنت في

الحصول على معلومات تهمهم عن الجامعة، يوفر لهم الأساتذة المعلومات التي يحتاجونها عن

مساقات الجامعة، توفر لهم عمادة شؤون الطلبة المعلومات التي يحتاجونها عن الجامعة، تتواصل

عمادة شؤون الطلبة مع الطلبة ذوي الإعاقة بشكل مستمر، تحدث عمادة شؤون الطلبة المعلومات

عن الطلبة ذوي الإعاقة كل فصل .

2.1.8 خدمات المكتبة :

يقصد بها تسهيلات وأنماط من الخدمة التي تقدمها المكتبة لجمهور المستفيدين منها لغرض مساعدتهم في الحصول على المعلومات المحتاج إليها واستخدامها والاستفادة منها (الجوهري ، 2009)

منذ بداية السبعينات لقي الإعداد المهني لأمناء المكتبات و المعلومات في مجال الخدمات المعلوماتية لذوي الإعاقة اهتمام خاص ضمن برامج تعليم المكتبات والمعلومات في مدارس وأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الأمريكية (أصل ، 2003)

خدمات المكتبات لذوي الإعاقة :

تزايد مؤخرًا الاهتمام بقضية الخدمات المكتبية المتوفرة للطلبة ذوي الإعاقة نتيجة لتزايد أعداد الملحقين منهم في الكليات و الجامعات ونتيجة للحركات الداعمة لدمجهم و تمكينهم و اعطائهم حقوقهم . (carter, 2004)

عرف الجوهري (2009) خدمات المكتبات لذوي الإعاقة بأنها كل التسهيلات والخدمات التي تقدمها المكتبات بأنواعها لتمكين الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى المعلومات واستخدامها والإفادة منها وذلك بما يتناسب مع طبيعة كل فئة من فئات الإعاقة .

بينما يرى الزهيمي (2012) : بأنها الخدمات التي تقدمها المكتبة للطلبة ذوي الإعاقة وتشمل : خدمات الإعارة و خدمات الرد على الاستفسارات المرجعية كما تشمل خدمات فنية كالتجهيزات الانشائية في المبنى كالسلام و المصاعد و الرفوف و أجهزة الحاسوب و الطابعات و المقاعد .

تعتبر المكتبة الوطنية للأشخاص المكفوفين وذوي الإعاقة الجسمية (NLS) التابعة لمكتبة الكونغرس الأمريكية (LC) من المكتبات العالمية ذات الشهرة الواسعة في مجال مكتبات المكفوفين ، وتقدم هذه المكتبة خدمات مكتبية مجانية للأشخاص غير قادرين على قراءة الطباعة العادية ، و توزع المكتبة الكتب والمجلات العلمية بلغة برايل أو بطريقة مسجلة . (Cycle , et . , 2007)

من المنظمات العالمية النشطة في مجال الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية قسم الخدمات المكتبية (Print disability) التابع للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA) ، و الهدف الأساسي لهذا القسم تشجيع التعاون الدولي في مجال الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي

الإعاقة البصرية و الإعاقات الأخرى بسبب عدم القدرة على التعامل مع مصادر المعلومات المكتوبة . (Ifla , 2007)

لتناسب المكتبة مع الطلبة ذوي الإعاقة يجب أن يتوافر فيها التالي :

مقاعد خاصة و مريحة ، أجهزة حاسوب خاصة ومناسبة لكل طالب حسب إعاقته ، آلات تصوير خاصة ، لوحة مفاتيح ذات أحرف مكبرة ، رفوف خاصة ، كتب بريل للطلبة ذوي الإعاقة البصرية ، برامج قراءة الشاشة في الحاسوب ، مواد سمعية خاصة ، مصادر علمية ناطقة ، طابعات خاصة لطباعة أوراق بلغة بريل ، ميزة الأوامر الصوتية بدلا من استخدام لوحة المفاتيح بالنسبة لذوي الإعاقة الجسمية ، جهاز تقليب الصفحات الورقية التي تساعد الطلبة الذين لا يقدرّون على تحريك أيديهم جزئيا أو كلياً . (الزهيمي ، 2012)

من التقنيات الحديثة التي يجب أن تستخدم في المكتبات العامة و المكتبات الخاصة بذوي الإعاقة البصرية ، مشغل أقراص ليزر ، طابعات خاصة بطباعة أوراق بريل و مساحات ضوئية لمسح النصوص المكتوبة . (Munchen , 2001)

كما يجب أن يراعى في المكتبات توفير مجموعة من العاملين للقيام بالعمليات والأنشطة والخدمات لتسهيل وصول الطلبة ذوي الإعاقة إليها والاستفادة من خدماتها ، فوجود أشخاص مختصين في خدمة الطلبة ذوي الإعاقة أمر في غاية الأهمية ، فهناك ضرورة لتنظيم برامج تدريبية للعاملين في المكتبة وتعيين موظف واحد على الأقل للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية و شخص آخر للتعامل مع ذوي الإعاقة السمعية ، و شخص آخر للتعامل مع ذوي اعاقه اضطرابات اللفه والنطق وشخص اخر للتعامل مع ذوي الاعاقه الجسمية ، للمساعدة في الحصول على المصادر و المعلومات التي تلبى احتياجاتهم . (cater , 2004)

يتوجه الاهتمام الدولي حاليا إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات على نحو عام و مكتبات الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل خاص ، و يقصد بالتكنولوجيا الحديثة للأشخاص ذوي الإعاقة أية مادة أو قطعة من التجهيزات أو المعدات أو البرامج التي تم تكييفها لزيادة القدرات الوظيفية للأفراد أو تعزيزها و تحسينها (Ted , 2002) .

2.1.9 مبررات تقديم خدمات للطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة :

إن تقديم خدمات للطلبة ذوي الإعاقة جزء مكمل لتكوينهم العلمي و التعليمي والثقافي و الإنساني ، و هي واحدة من أهم الطرق و الأساليب التي تعمل على سد فجوة الإعاقة و عدم القدرة ، من هذه المبررات كما قال (أصيل ، 2003) :

- أن الطلبة ذوي الإعاقة الحق في أن يعاملوا مثلهم كباقي الطلبة
- تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص من خلال توفير وصول متكافئ للأفراد ذوي الإعاقة لجميع مصادر و خدمات المعلومات التي يستفيد منها الطلبة الاخرين
- تحقيق مبدأ الدمج الكامل والكلي للأفراد ذوي الإعاقة في المجتمع ، و تنمية و تطوير الموارد الإنسانية من الأفراد ذوي الإعاقة من خلال الرقي بقدراتهم الثقافية والتعليمية و العلمية .

2.1.10 التعليم الجامعي للطلبة ذوي الإعاقة في بعض الدول العربية :

إن التعليم الجامعي للطلبة ذوي الإعاقة في تطور مستمر خاصة للفئات القابلة للدمج ، وعلى رأسهم الطلبة ذوي الإعاقة البصرية ، فنلاحظ أنه على سبل المثال لا الحصر ازدهار التعليم الجامعي في جمهورية مصر العربية للطلبة المكفوفين ، حيث أقيم لهم معهد موسيقي وفسح المجال أمامهم للالتحاق بالأزهر الشريف. (سليمان، 1998).

تطور قبول الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات المصرية حيث كان قديماً يتم قبولهم في كلية الحقوق والآداب و التجارة ، أما الآن فيتم قبولهم في جميع الكليات بعد اجتيازهم لامتحان القدرات الخاص بالكلية إن وجد ، تقوم كل جامعة بتشكيل لجنة ثلاثية من أعضاء هيئة التدريس في كلية الطب لفحص الطالب ذوي الإعاقة وتقديم تقارير طبية بحالته ، وتم تخفيض معدلهم الى 50 % (موقع الكتروني 1)

أما المملكة العربية السعودية فقد تم تخريج أعداد كبيرة جداً من المكفوفين في الجامعات السعودية ، أرسل منهم إلى الدول الأوروبية لدراسة الماجستير والدكتوراه من قبل الحكومة السعودية ، وكذلك توفير العمل المناسب لهم بما يتناسب مع احتياجاتهم وقدراتهم ، وهذا دليل على تبني فلسفة إيجابية اتجاه ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة (عبد اللطيف، 1997) .

وفي دولة قطر تخرج عدد من الطلبة ذوي الإعاقة البصرية وهم يعملون بما يتناسب مع إمكانياتهم. (الحديدي ، 1998)

لقد بدأ التعليم للطلبة ذوي الإعاقة البصرية في الأردن مع بداية وجود أول جامعة في الأردن حيث يتم قبولهم في كليات التربية والآداب والحقوق ، وتقدم لهم خدمات تتضمن التسهيلات القانونية التي تساعدهم في مواصلة تعليمهم ، كما تم افتتاح نادي الطلبة ذوي الإعاقة مع نهاية الثمانينات ، والذي تم تنشيطه بعد عام (1996) حيث تم إنشاء مكتبة ناطقة للمكفوفين . (إبراهيم، 2001) .

وفي الجامعات الفلسطينية يتم قبول وتوفير خدمات للطلبة ذوي الإعاقة فتنوفر مختبرات التربية الخاصة في أغلب الجامعات الفلسطينية مثل جامعة بيت لحم والخليل و النجاح ، ويتم قبولهم والترحيب بهم في جميع التخصصات .

وتحقيقاً لتحسين الخدمات التعليمية للطلبة ذوي الإعاقة التي تقدم لهم في مؤسسات التعليم الجامعي من أجل تحقيق الاستفادة القصوى من قدراتهم وطاقاتهم لخدمة أنفسهم ومجتمعاتهم ، فإنه ينبغي العمل على تكييف البيئة التعليمية الملائمة لهم ، والقادرة على توفير العديد من الفرص التعليمية لدي هؤلاء الطلبة ، وهذا بالطبع يضع مسؤوليات كبيرة على عاتق المخططين والمشرفين والمنفذين في مؤسسات التعليم العالي والجامعات لتفعيل الدور المنوط بها ، ورغم ذلك إن بيئات ومؤسسات التعليم العالي لا زالت قاصرة الإمكانيات ، وتختلف كثيرا في استعداداتها وإمكاناتها لاستيعاب هذه الفئات من الطلبة ذوي الإعاقة، فتوجد بعض الجامعات والكليات بمرافقها المختلفة غير المهيأة لتمكين هؤلاء الطلبة من القبول في الدراسة ، لا من حيث اللوائح والنظم والقوانين وشروط القبول ، ولا من حيث توفير البيئات المناسبة والكوادر البشرية المؤهلة أو الأجهزة والتقنيات المساندة.(معاجيني، 2009) .

وفي النهاية لمستقبل افضل للطلبة ذوي الإعاقة أوصى المؤتمر الوطني الأول للطلاب ذوي الإعاقة ما يلي :

إنشاء وحدة / إدارة متخصصة في وزارة التربية والتعليم العالي، مسؤولة عن شؤون الطلاب ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي. إنشاء وحدة / لجنة في كل جامعة فلسطينية مسؤولة عن شؤون الطلبة ذوي الإعاقة. و ضرورة مراجعة المعايير والسياسات المتعلقة بقبول الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية واتخاذ التدابير والتسهيلات المناسبة لضمان حقوقهم في الالتحاق بالجامعات ، و ضرورة تشجيع وتسهيل اختيار الطلاب ذوي الإعاقة للاستفادة من المنح الدراسية المتاحة، ومشاركتهم محليا ودوليا.

والعمل على إنشاء مركز موارد للطلاب ذوي الإعاقة في جميع الجامعات الفلسطينية.

وضع استراتيجية وطنية لزيادة الوعي وبناء قدرات محاضري الجامعات وموظفيها حول القضايا المتعلقة بالطلاب ذوي الإعاقة. تكييف البيئة المادية في مرافق مؤسسات التعليم العالي ضمن إطار زمني محدد.

رفع مستوى وعي الطلبة ذوي الإعاقة بحقوقهم وبالخدمات المتاحة لهم.

2.2 الدراسات السابقة :

قامت الباحثة بمراجعة ما أمكن من البحوث والدراسات العربية والأجنبية، و تبين أن هناك قلة في الدراسات التي تناولت موضوع رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات الجامعية المقدمة لهم ، وسيتم عرض الدراسات بشكل يبين هدف كل دراسة، وأدواتها وعينتها، والنتائج التي توصلت إليها، مع مراعاة الترتيب الزمني لهذه الدراسات من الأحدث إلى الأقدم ، وسوف يتم عرض الدراسات العربية أولاً ثم الأجنبية .

2.2.1 الدراسات العربية

أجرى (الحديدي ، 2013) دراسة هدفت إلى تقويم واقع الخدمات المقدمة الى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الاردن ومقارنتها بالمعايير المتبعة دوليا ، وتكونت عينة الدراسة من (32) مكتبة تابعة للجامعات الرسمية والخاصة والمكتبات العامة ، وطور الباحث مقياس المعايير الدولية للخدمات المكتبية التي تقدم الى الاشخاص ذوي الاعاقة البصرية وأظهرت النتائج الى أن مستوى التوافر ضعيف جدا للمعايير الدولية للخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الاعاقة البصرية كدرجة كلية .

أما دراسة المومني (2013) فهذهت إلى مراجعة جاهزية التشريعات و القوانين و الأنظمة و العمليات المعمول بها في الجامعة الأردنية و مدى ملاءمتها للطلبة ذوي الإعاقة ، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام النسب المئوية و التكرارات ، بينت نتائج الدراسة أن النسبة المئوية للتشريعات الجامعية المتعلقة بمتغيرات الدراسة المتعلقة بالطلبة ذوي الإعاقة بلغت % 0,93

و قام جبور (2010) بدراسة هدفت إلى معرفة واقع تطبيق الاشتراطات و المعايير في عينة مباني الكليات في جامعة الملك سعود التي صممت و افتتحت حديثا ، واعتمد الباحث على

الزيارات و المسح الميداني و التصوير الفوتوغرافي للمباني في جمع المعلومات ، أظهرت النتائج أن مباني الكليات المفتوحة غير شاملة للمعايير و الاشتراطات الفنية الخاصة بالطلبة ذوي الإعاقة في الأردن .

في حين أجرى معاجين (2009) دراسة هدفت الى معرفة واقع الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعات ومؤسسات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية من حيث أعداد المقبولين منهم حالياً واللوائح والتشريعات المنظمة لقبولهم والخدمات المقدمة لهم والخطط المستقبلية للتوسع في زيادة أعداد المقبولين منهم وسبل تحسين الخدمات المقدمة لهم ، توصلت النتائج الى أن أعداد الطلبة ذوي الإعاقة المقبولين في الجامعات ضئيلة جداً و أوضحت ايضاً النتائج أن الأعداد تتركز بشكل ملحوظ في فئات معينة دون غيرها كالموهوبين وذو الإعاقة البصرية والسمعية والحركية وتنعهد باقي الإعاقات في الجامعة

أما دراسة الخشرمي (2008) هدفت إلى تحديد مدى فاعلية برامج الدعم المقدمة للطلبة من ذوي الإعاقة بجامعة الملك سعود بالرياض في تحسين فرص نجاح دعمهم اجتماعياً و أكاديمياً ، وزع الباحث الاستبان على عينة تكونت من (64) طالب من ذوي الإعاقة البصرية والحركية ، وخرجت الدراسة على أنه بالرغم من الجهود المبذولة في مراكز الدعم بالجامعة فإن العديد من الطلبة من ذوي الإعاقة يواجهون صعوبات في تسيير شؤونهم الاجتماعية والتعليمية في الجامعة.

و قام أبو مريم (2007) بدراسة هدفت التعرف إلى حاجات الطلبة ذوي الإعاقة السمعية في الجامعات والكليات الأردنية ودراسة أثر متغيرات الكلية وطريقة التواصل وشدة الإعاقة في الحاجات ، واستخدم الباحث (استبان و مقابلة) وطبقهم على مجتمع الدراسة وهو (56) طالب وطالبة من ذوي الإعاقة السمعية ، وأشارت النتائج الى أن لدى مجتمع الدراسة حاجات بدرجة شديدة حيث أن الحاجات في المجال الارشادي كانت الاكثر شيوعاً ثم الحاجات الاكاديمية يليها حاجات اجتماعية و نفسية ثم حاجات التدريب النطقي ثم الى الدعم الاسري .

في حين هدفت دراسة الخشرمي (2006) إلى تقييم خدمات الدعم المساندة للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك سعود، وطورت الباحثة استبيان لتقييم الخدمات ، أشارت نتائج الدراسة إلى أن ما يقارب نصف عينة الطلبة ذوي الإعاقة البصرية و الجسمية بالجامعة لا يتفقون على أن مباني الجامعة مهيأة لاحتياجاتهم وكان اتجاه آراء الذكور أكثر إيجابية من الإناث حول مدى ملائمة التسهيلات المكانية ، كما توصلت الدراسة بأن التفاعل الاجتماعي بين الطلبة من ذوي الإعاقة والطلبة من غير المعاقين إيجابية إلى حد كبير، كذلك العلاقة بأعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعة نحوهم تميل إلى الإيجابية، وهو مؤشر إيجابي للدمج الاجتماعي الفعال،

كما أن (60%) تقريباً منهم لا يوافقوا على أن طرق التدريس المستخدمة في الجامعة تراعي احتياجاتهم ، وفيما يتعلق بخدمات مراكز الاحتياجات الخاصة بالجامعة فقد أشارت النتائج إلى توجهات وانطباعات سلبية عن دور مراكز الاحتياجات الخاصة في توفير الوسائل والأجهزة المعينة على التعلم ، كذلك عدم تنسيقها لتحديد أماكن مناسبة لتقديم الاختبارات للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة ، وهي أمور هامة تؤثر بشكل كبير في نجاح الطلاب الأكاديمي ، وقد تكون أحد الأسباب التي منعت توفير تلك المستلزمات هو عدم توفر ميزانية خاصة بمراكز الاحتياجات الخاصة وقلة عدد الكوادر العاملة بها .

و أجرى عبد الله (2005) دراسة هدفت إلى معرفة مقومات خدمات المكتبة المقدمة للمكفوفين في المكتبات الجامعية في مصر ، محاولة الكشف عن أسباب الصعوبات التي تواجهها لاقتراح سبل للتطوير ، اعتمدت الباحثة المقابلة و الملاحظة لجمع البيانات ، وكان مجتمع الدراسة ثمان مجموعات ، و أظهرت النتائج أن المباني لم تتشأ بغرض خدمات المكفوفين .

أما دراسة خنفر (2003) هدفت إلى التعرف إلى مدى كفاءة مؤسسات الخدمات العامة للمعوقين حركياً باستخدامهم للأبنية والصعوبات التي تواجههم ، تكونت العينة من 40 مسؤولاً في المؤسسات العامة و 140 شخص ذو إعاقة حركية ، لقياس الهدف تم استخدام الاستبيان وتوصلت النتائج إلى إنقار مؤسسات الخدمات العامة للمتطلبات الرئيسية اللازمة لاستخدام المعوقين حركياً من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسات ومن وجهة نظر الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية ، و أوصت الدراسة بضرورة العمل على إزالة الحواجز ، وإيجاد تسهيلات للحياة اليومية التي تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية من ممارسة حياتهم اليومية.

و دراسة السالم (2003) هدفت إلى دراسة الوضع الراهن والصعوبات التي تواجه المكتبات و معرفة سلوكيات البحث عن مصادر المعلومات من قبل المكفوفين بهدف تطوير الوضع الراهن لمكتبات معاهد النور البنين في الرياض ، اعتمد الباحث على الاستبيان لقياس الهدف بجانب الملاحظة و المقابلة ، و أظهرت النتائج أن الغالبية العظمى من المستفيدين تلجأ إلى استخدام المواد المطبوعة بطريقة برايل ، والجزء الآخر من العينة أظهر عدم الرضا عن الخدمات المقدمة يتركز رأيها في ضعف استخدام التقنية الحديثة في خدمات المعلومات و الوصول إليها ، و أظهرت النتائج أنه لم تتوفر برامج لتدريب العاملين على القيام بالخدمات المعلوماتية لهذه الفئة من المستفيدين والسبب في ضعف خدمات المعلومات المقدمة كان عدم كفاية الامكانيات و التجهيزات.

أما دراسة ابراهيم (2001) هدفت الى معرفة المشكلات التي تواجه الطلبة ذوي الاعاقة البصرية في الجامعات ، تم توزيع استبيان على (50) طالب بكالوريوس و (18) طالب دراسات عليا ، في الجامعة الأردنية ، أظهرت النتائج أن أكثر المشكلات شيوعا المرتبطة باجراء المشاريع و اعداد أوراق العمل ، يلي ذلك المشكلات المرتبطة باستخدام المكتبة ، و أقل المشكلات التي عانى منها هؤلاء الطلبة هي المرتبطة بعلاقتهم مع زملائهم الطلبة ، و أظهرت الدراسة وجود العديد من المشكلات المرتبطة بتكيف الطلبة مع حياتهم الجامعية مثل صعوبة التنقل بين مرافق الجامعة المختلفة ، وأظهرت ايضا النتائج رفض بعض المدرسين تسجيل المحاضرات ، و اعطائهم وقت اضافي للامتحان عند الحاجة .

و دراسة مساعدة (1990) هدفت الى التعرف على مشكلات الطلبة المعاقين في الجامعات الأردنية ، وعلاقة هذه المشكلات بكل من الجنس والمستوى الدراسي ونوع الإعاقة ومكان السكن ونوع الكلية ، وتكونت عينة الدراسة من (55) طالباً من ذوي الإعاقة من مختلف الجامعات الأردنية ، وقد أظهرت النتائج أن أكبر المشكلات التي يعاني منها الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الأردنية هي المشكلات المتعلقة بالجانب الخدماتي ويلبها الجانب المستقبلي يليها الجانب الصحي ، فالجانب الاجتماعي ، فالجانب الدراسي ، فالجانب الاقتصادي ، وأخيرا الجانب النفسي ، كما أوضحت النتائج أيضا عدم وجود فروقا دالة إحصائياً تعزى لكل من الجنس ، والمستوى الدراسي ، ونوع الإعاقة ، ومكان السكن ، ودخل الأسرة الشهري ، ونوع الكلية.

وقد أجرى قطوف ، مصري (بدون سنة) دراسة هدفت الى معرفة مدى توافر الخدمات المساعدة للطلاب المعوقين سمعيا وأسرهم والرضا عنها من وجهة نظر المعلمين وأولياء الأمور ، طور الباحثان استبيان لتحقيق الهدف وتكونت عينة الدراسة من (18) معلم ومعلمة من مدارس جنوب الخليل ، و (27) ولي أمر من الطلبة الذين يعانون من إعاقة سمعية ، وأظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المعلمين و اولياء الأمور في مستوى الرضا عن الخدمات المساندة للطلاب المعوق سمعيا حيث أن مستوى الرضا (غير راض) اكثر شيوعا من وجهة نظر المعلمين والأسر .

2,2,2 الدراسات الأجنبية :

أجرى هيل (hill,2012) دراسة هدفت الى تقييم الخدمات المكتبية المتوافرة للطلبة ذوي الاعاقة من خلال تقدير المكتبيين لمستوى امتلاكهم للمعلومات المتعلقة بخدمة الطلبة ذوي الاعاقة

والمصادر التي توفرها أمناء المكتبة لخدمتهم ، ومدى توافر التكييفات والتعديلات الملائمة لهم ، وتكونت عينة الدراسة من (157) أمين مكتبة في نيويورك ، و بينت النتائج أن معظم أفراد العينة أشاروا إلى امتلاكهم مستوى مقبول من المعرفة للتعامل مع الطلبة ذوي الاعاقة ، بينما أشار 25% إلى امتلاكهم مستوى متوسط ، و 11% مستوى متدن و 9% مستوى مرتفع .

أما دراسة تايلور (Taylor,2008) هدفت إلى معرفة رضا الطلبة المعوقين سمعياً عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم في المملكة المتحدة، كانت عينة دراسة (45) طالب وطالبة وتوصلت النتائج إلى عدم الرضا عن اجراءات التقييم .

وقام جيلسون وآخرين (Gilson et.al , 2007) بدراسة هدفت إلى اجراء مسح وطني لتعرف تقييم الخدمات المكتبية من وجهة نظر طلبة الجامعات ذوي الاعاقة البصرية من خلال تقييمهم لسهولة الوصول إلى الكتب ، و معيقات ذلك. و تكونت عينة الدراسة من 119 طالب ذا اعاقة بصرية ، و بينت النتائج أن 27% ينجحون بالوصول إلى الكتب و 20% منهم نجاح معتدل و 44% إلى النجاح أحيانا ، و أشار 8% إلى عدم النجاح و 1% إلى الفشل لدرجة كبيرة . أشارت النتائج أن معيقات وصول الطلبة الجامعيين إلى المعلومات تتمثل في معيقات تتعلق بالوقت ، و عدم اعداد الكادر في التعامل معهم أو اعداد مصادر المعلومات تلائم حاجاتهم.

وقد أجرى ميوسي (Moisey, 2007) دراسة هدفت إلى تقييم الوضع الحالي لاستخدام الأفراد ذوي الاعاقة للمكتبات العامة وتكنولوجيا المعلومات المتوفرة فيها ، والتي طبقت "مبادرة المكتبة الشاملة المدعمة بالتكنولوجيا المكيفة ." ، استخدم الباحث مقابلة مع (سبعة عشر) أمين مكتبة وأظهرت النتائج فاعلية هذه المبادرة في جذب الافراد ذوي الاعاقة وتقديم الخدمات لهم ، كما ازداد حماسهم لاستخدام المكتبة .

أما دراسة ايزنمان (Eisneman .2005) . هدفت إلى معرفة مدى ملائمة الخدمات والأجهزة التي تتوفر في مكتبة جامعة ولاية شمال كارولينا الأمريكية للطلاب من ذوي الإعاقة الجسدية ، أظهرت النتائج أن التسهيلات البنائية و تعاون موظفوا المكتبة حصلوا على أدنى نسبة رضا .

أما دراسة ايجت (Eggett , 2002) هدفت إلى معرفة التكنولوجيا المكيفة المتوفرة لذوي الإعاقة في المكتبات من وجهة نظر رواد مكتبة ولاية اوتاه للمكفوفين و ذوي الإعاقات الأخرى البالغ عددهم 4,939 و تقييم مدى وعيهم بالخدمات المتوفرة ، طور الباحث استبيان خاص لأغراض الدراسة ، و اظهرت النتائج أن أقل من ربع العينة أشاروا إلى أن التكنولوجيا المكيفة متوفرة في المكتبات العامة و هذا يدل على رضاهم عن الخدمات .

وقد أجرى كيلر (Hodges & Keller, 1999) دراسة هدفت إلى التعرف على آراء مجموعة من الطلبة المكفوفين في الولايات المتحدة ، وبلغ عددهم (6) ست طلاب حول عملية الدمج في الجامعات ، منهم (3) طالبات ، (3) طلاب ، وتراوحت أعمارهم الزمنية ما بين (22-47) عاما، وقد توصلت النتائج إلى أن أسباب دمج الطلبة المكفوفين مع أقرانهم المبصرين في الجامعات كانت راجعة إلى إجراءات التدخل في العمل التطوعي الاجتماعي عند الطلبة المكفوفين قبل دخولهم والتحاقهم بالجامعات ، وذلك أدى إلى مساعدتهم على التغلب على معوقات كثيرة منها : الشعور بعدم الأمن ، وعدم الراحة مع الأقران المبصرين في المواقف الاجتماعية ، ومصاعب التنقل والحركة عبر وسائل المواصلات.

أما دراسة ماجلفي (magilfy 1995) . هدفت إلى التعرف على سياسات القبول والاستعدادات و قضايا التخرج المتعلقة بالطلبة ذوي الإعاقة في كليات التمريض في الجامعات الأمريكية ، وشملت عينة الدراسة 86 كلية تمريض ، وأظهرت نتائج الاستبيان أن أغلب كليات التمريض لها اتصال مع الطلبة ذوي الإعاقة بعد التخرج ، وأن برامج بعض الكليات لديها خبرة مع الطلبة ذوي الإعاقة البصرية .

3,2,2 التعقيب على الدراسات السابقة

تشابهت بعض الدراسات مع دراسة الباحثة في العينة مثل دراسة الخشرمي (2006) و الخشرمي (2008) و معاجين (2009) وهي الطلبة ذوي الإعاقة (جسمية، بصرية، سمعية) في الجامعات ، في حين باقي الدراسات خصصت الطلبة ذوي الإعاقة البصرية مثل دراسة كل من : كيلر (1999) و ايجت (2002) و سالم (2003) و جيلسون (2007) ، و ابراهيم (2001) ، في حين حددت دراسة تايلور (2008) ، وأبو مريم (2007) الطلبة ذوي الإعاقة السمعية ، أما دراسة ايزنمان (2005) اهتمت بالطلبة ذوي الإعاقة الجسدية .

أما بالنسبة للأداة المستخدمة فتشابهت الأداة وهي الاستبيان مع الدراسات السابقة باستثناء دراسة سالم (2003) استخدم الباحث المقابلة و الملاحظة ، أما دراسة ميوسي (2007) فاستخدم الباحث المقابلة في حين جمع أبو مريم (2007) بين المقابلة والاستبيان .

تميزت بعض الدراسات بتحديد محور معين تشابه مع دراستي محور التسجيل و القبول، ماجلفي (1995) .

تميزت دراسة الباحثة عن باقي الدراسات بتنوعها للمحاور في الأداة والتنوع في عينة الدراسة (الطلبة ذو اعاقه جسمية و بصرية و سمعية) ، و تميزت أيضا بتعدد الجامعات و لم تقتصر على جامعة واحدة .

استفادت الباحثة من الدراسات السابقة ، في صياغة فقرات إطار تحليل المحتوى للدراسة، وزيادة معرفة الباحثة العلمية والتربوية وأساليب عرض ومناقشة النتائج .

الفصل الثالث:

الطريقة والإجراءات:

تناول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً طريقة وإجراءات الدراسة التي قامت بها الباحثة لتنفيذ هذه الدراسة وشمل وصف منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق الأداة، ثبات الأداة، إجراءات الدراسة، والتحليل الإحصائي.

1. 3 منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة و وصف الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع وتحليلها من خلال فحص الفرضيات المتعلقة بالظاهرة المدروسة، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

2. 3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية الآتية:

جدول 3.2.1 : وصف مجتمع الدراسة

الجامعة	عدد طلبة الجامعة	عدد الطلبة ذوي الإعاقة	نسبة الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة
جامعة الخليل	6500	30	0.46 %
جامعة بيت لحم	3200	25	0.78 %
جامعة القدس	11980	25	0.20 %
جامعة القدس المفتوحة (رام الله)	7000	30	0.42 %
جامعة بيرزيت	13500	30	0.22 %
جامعة النجاح	21000	117	0.55 %
جامعة بوليتكنك فلسطين	6000	6	0.1 %

الجامعة الأمريكية	9000	9	%0.1
فلسطين الأهلية	4000	9	%0.22
جامعة القدس المفتوحة جميع الفروع باستثناء رام الله وغزة	40000	146	%0.36
المجموع	122,180	427	% 0.34

3.3 عينة الدراسة :

تم توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة ، وتم استرداد (129) استبيان ، كما هو موضح في

الجدول الآتي :

جدول 3.3.1: جدول توزيع مجتمع الدراسة و العينة .

الجامعة	عدد الطلبة ذوي الإعاقة (عينة الدراسة)	عدد جميع الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة
جامعة الخليل	26	30
جامعة بيت لحم	24	25
جامعة القدس	20	25
جامعة القدس المفتوحة (رام الله)	29	30
جامعة بيرزيت	30	30
المجموع	129	140

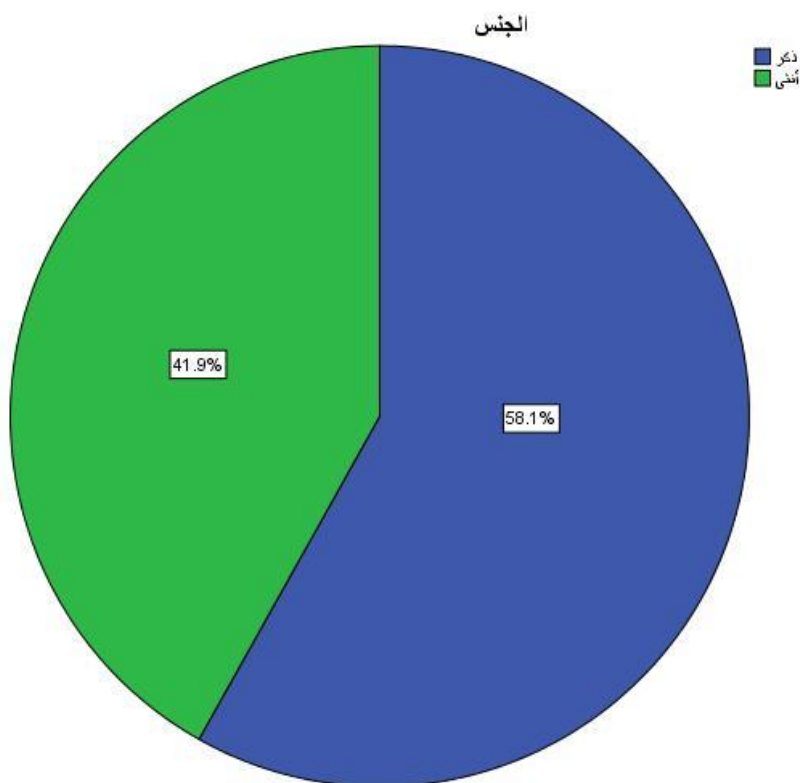
خصائص عينة الدراسة :

الجنس

جدول: 3.3.2: خصائص الجنس في العينة.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	75	58.1
أنثى	54	41.9
المجموع	129	100.0

يلاحظ من الجدول السابق أن فئة الذكور شكلت ما نسبته 58.1% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة الإناث ما نسبته 41.9% من إجمالي حجم العينة.



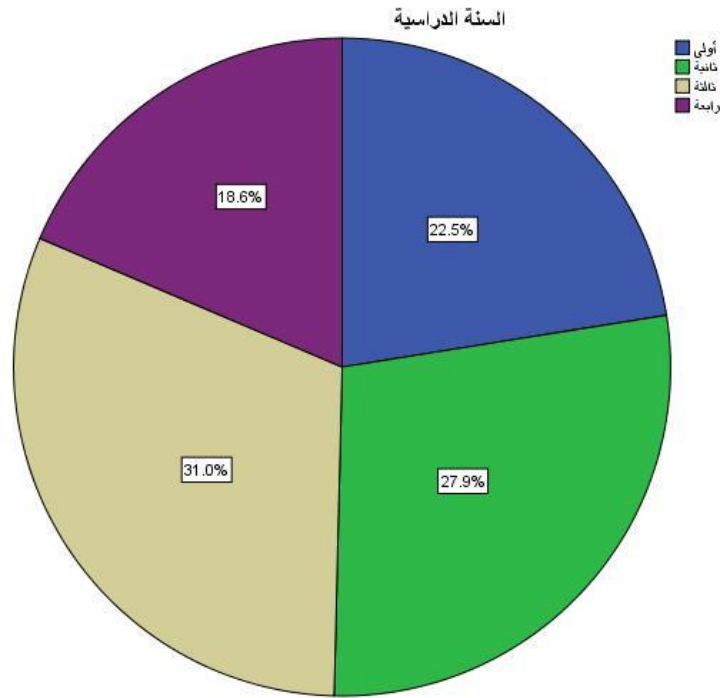
شكل 3.3.1: خاصية الجنس في مجتمع الدراسة.

السنة الدراسية

جدول 3.3.3 : خاصية السنة الدراسية لمجتمع الدراسة

النسبة المئوية	العدد	السنة الدراسية	الفئات
22.5	29	أولى	
27.9	36	ثانية	
31.0	40	ثالثة	
18.6	24	رابعة	
100.0	129	المجموع	

يلاحظ من الجدول السابق أن فئة سنة (أولى) شكلت ما نسبته 22.5% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (ثانية) ما نسبته 27.9% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (ثالثة) ما نسبته 31% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (رابعة) ما نسبته 18.6% من إجمالي حجم العينة .



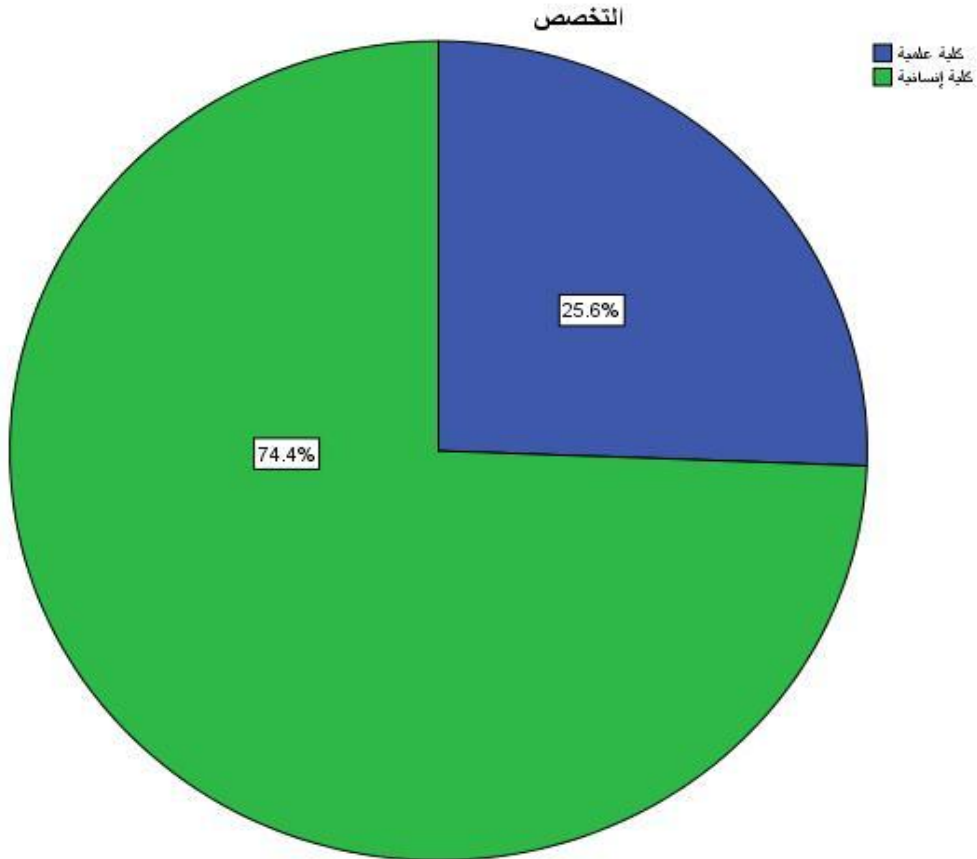
شكل 3.3.2 : خاصية السنة الدراسية لمجتمع الدراسة

التخصص

جدول 3.3.4 : خاصة التخصص لمجتمع الدراسة.

النسبة المئوية	العدد	التخصص	الفئات
25.6	33	كلية علمية	
74.4	96	كلية إنسانية	
100.0	129	المجموع	

يلاحظ من الجدول السابق أن فئة (كلية علمية) شكلت ما نسبته 25.6% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (كلية إنسانية) ما نسبته 74.4% من إجمالي حجم العينة.



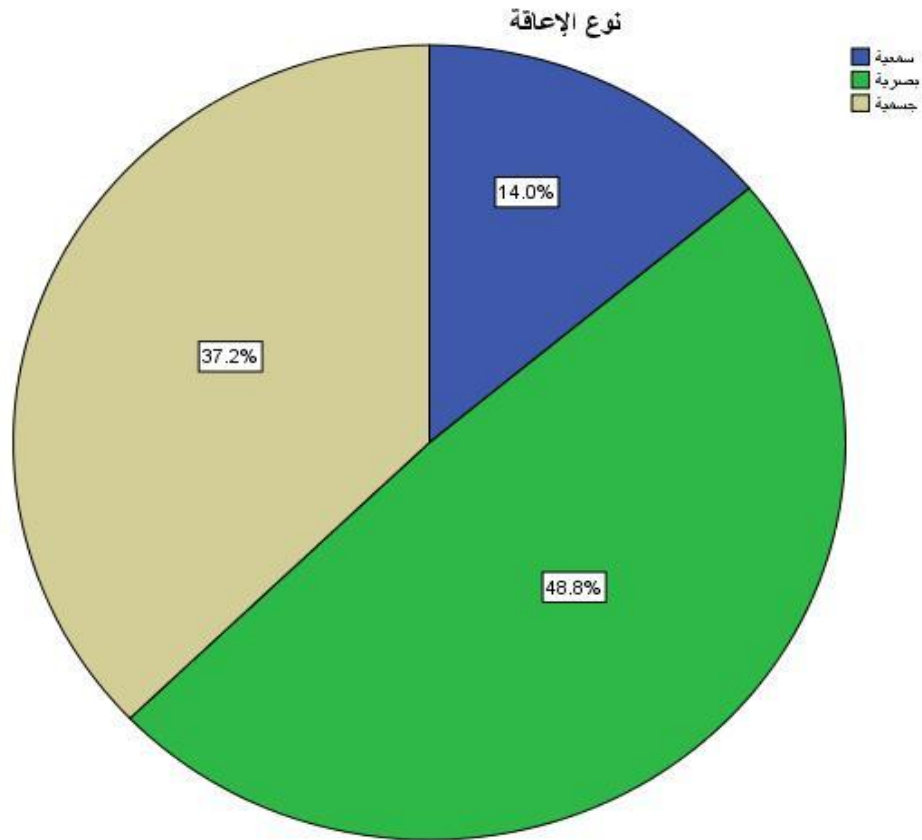
شكل 3.3.3: خاصة التخصص لمجتمع الدراسة

نوع الإعاقة

جدول 3.3.5 : خاصية نوع الإعاقة في مجتمع الدراسة

النسبة المئوية	العدد	نوع الإعاقة	
14.0	18	سمعية	الفئات
48.8	63	بصرية	
37.2	48	جسمية	
100.0	129	المجموع	

يلاحظ من الجدول السابق أن فئة الطلبة ذوي الإعاقة (سمعية) شكلت ما نسبته 14% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (بصرية) ما نسبته 48.8% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (جسمية) ما نسبته 37.2% من إجمالي حجم العينة.



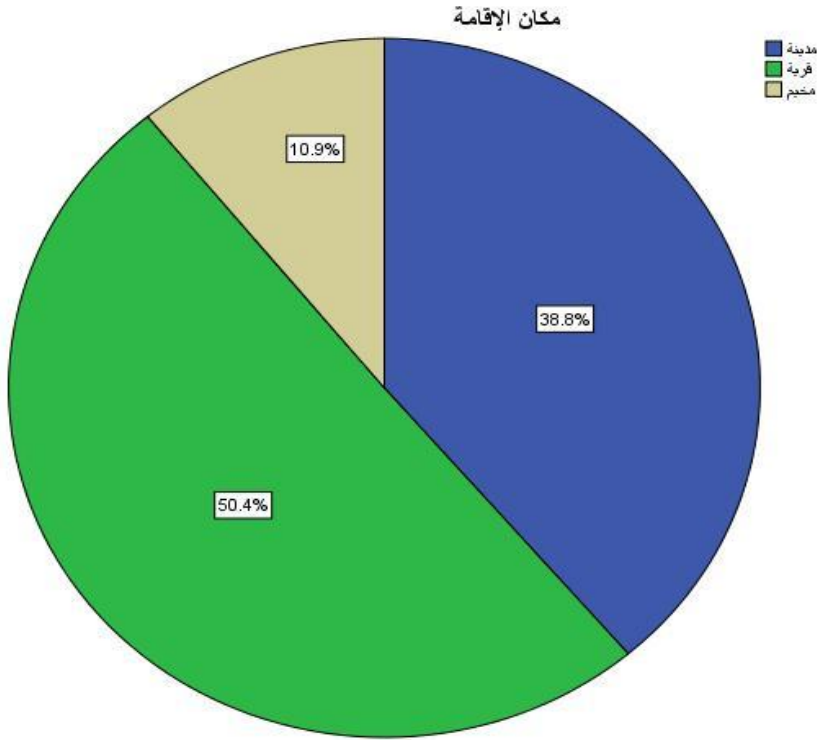
شكل: 3.3.4 : خاصية نوع الإعاقة في مجتمع الدراسة.

مكان الإقامة

جدول 3.3.6 : خاصية مكان الإقامة لمجتمع الدراسة

النسبة المئوية	العدد	مكان الإقامة	الفئات
38.8	50	مدينة	
50.4	65	قرية	
10.9	14	مخيم	
100.0	129	المجموع	

يلاحظ من الجدول السابق أن فئة (مدينة) شكلت ما نسبته 38.8% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (قرية) ما نسبته 50.4% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (مخيم) ما نسبته 10.9% من إجمالي حجم العينة.

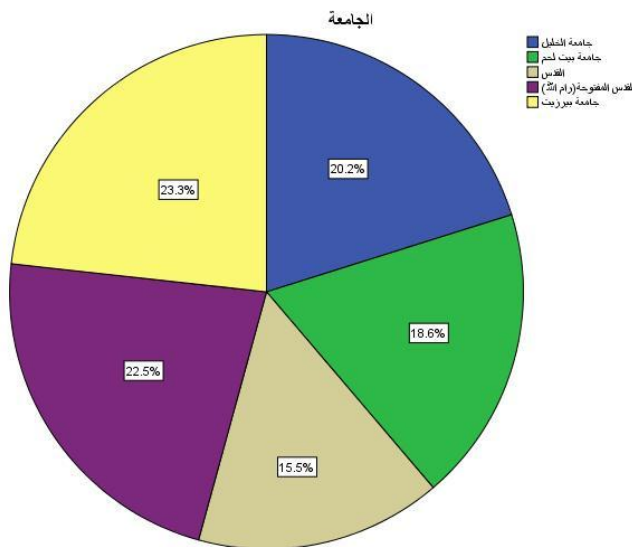


شكل 3.3.5: خاصية مكان الإقامة لمجتمع الدراسة.

جدول 3.3.7 : خاصية الجامعة لمجتمع الدراسة

النسبة المئوية	العدد	الجامعة	الفئات
20.2	26	جامعة الخليل	
18.6	24	جامعة بيت لحم	
15.5	20	القدس	
22.5	29	القدس المفتوحة(رام الله)	
23.3	30	جامعة بيرزيت	
100.0	129	المجموع	

يلاحظ من الجدول السابق أن فئة (جامعة الخليل) شكلت ما نسبته 20.2% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (جامعة بيت لحم) ما نسبته 18.6% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (القدس) ما نسبته 15.5% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (القدس المفتوحة(رام الله)) ما نسبته 22.5% من إجمالي حجم العينة، و شكلت فئة (جامعة بيرزيت) ما نسبته 23.3% من إجمالي حجم العينة.



شكل 3.3.6: خاصية الجامعة لمجتمع الدراسة

3.4 أداة الدراسة :

اطلعت الباحثة على عدد من الدراسات ، و تبنت الاستبيان من دراسة الخشرمي (2006) ، وتم عرضها على مجموعة من المحكمين ، تكونت من 51 فقرة مقسمة إلى 7 مجالات، والإجابة على الفقرات كانت معارض جدا و معارض و محايد و موافق و موافق جدا ، بناء على مقياس ليكرت الخماسي من (1- 5) ، ملحق (1) .

3.5_صدق الأداة

للارتقاء بمستوى فقرات الاستبيان ولضمان تحقيقها للأهداف التي وضعت من أجلها، تمت مراجعتها وتحكيمها من قبل عدد من الأكاديميين والمتخصصين في مجال أساليب التدريس و التربية الخاصة ، ملحق (2) ، وفي ضوء ملاحظات المحكمين تم تعديل بعض عبارات الاستبيان كي تصبح أكثر وضوحاً من حيث الصياغة وانتمائها للمحاور التي تندرج تحتها ، وتم الأخذ بنصائحهم وارشاداتهم ، ملحق (3)، كما تم استشارة اختصاصيين في مجال الإحصاء من أجل عملية إدخال البيانات وتحليلها .

صدق الاستبيان باستخدام معادلات بيرسون :

تم حساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، وتعتبر أداة الدراسة بأنها تتمتع بدرجة صدق عالي عندما تكون ارتباطات الفقرات بمجالاتها دالة إحصائياً، أي أنه كلما زادت قيمة ارتباط الفقرة بدرجة محورها الكلية دل ذلك على زيادة الاتساق أو التناسق الداخلي للفقرات داخل هذا المجال أو المحور. و يتضح من الجدول أدناه ارتفاع جميع قيم معاملات الارتباط بمستويات دالة إحصائياً مما يدل على تمتع أداة الدراسة بصدق عال ، وأن أداة الدراسة المستخدمة قادرة بدرجة مرتفعة على تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، والجدول التالي يوضح مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون.

جدول رقم (3.5.1): مصفوفة قيم معاملات الارتباط بيرسون لفقرات أداة الدراسة

رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
.1	0.768	0.001	.18	* 80.544	0.001	.35	0.471	0.001
.2	0.736	0.001	.19	*0.706	0.001	.36	0.842	0.001
.3	0.731	0.001	.20	*0.723	0.001	.37	0.757	0.001
.4	0.748	0.001	.21	*0.692	0.001	.38	0.689	0.001
.5	0.725	0.001	.22	*0.659	0.001	.39	0.706	0.001
.6	0.741	0.001	.23	*0.721	0.001	.40	0.725	0.001
.7	0.719	0.001	.24	*0.559	0.001	.41	0.628	0.001
.8	0.643	0.001	.25	*0.777	0.001	.42	0.772	0.001
.9	0.590	0.001	.26	*0.692	0.001	.43	0.838	0.001
.10	0.677	0.001	.27	*0.626	0.001	.44	0.803	0.001
.11	0.560	0.001	.28	*0.623	0.001	.45	0.717	0.001
.12	0.740	0.001	.29	*0.517	0.001	.46	0.810	0.001
.13	0.612	0.001	.30	*0.542	0.001	.47	0.709	0.001
.14	0.551	0.001	.31	*0.631	0.001	.48	0.659	0.001

0.001	0.721	.49	0.001	*0.758	.32	0.001	0.699	.15
0.001	0.823	.50	0.001	*0.594	.33	0.001	0.393	.16
0.001	0.811	.51	0.001	*0.698	.34	0.001	0.547	.17

6,3 ثبات الأداة :

يقصد بثبات الأداة مدى استقرار درجات أفراد العينة والاتساق الداخلي لإجاباتهم عبر فقراتها المختلفة وانسجامها مع بعضها البعض. لذلك و لقياس ثبات أداة الدراسة تم قياس ثبات الاتساق الداخلي لمجالات أداة الدراسة بالإضافة إلى الدرجة الكلية للمجالات والفقرات باستخدام معاملات الثبات كرونباخ ألفا وكانت النتائج على النحو التالي :

جدول رقم(3.6.1): معاملات الثبات كرونباخ ألفا

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.89	11	الرضا عن المرافق الجامعية
0.87	12	الرضا عن الخدمات الأكاديمية
0.69	6	الرضا عن العلاقات الاجتماعية
0.66	6	الرضا عن التسهيلات الإدارية
0.80	5	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
0.85	6	الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل

0.80	5	الرضا عن مصادر المعلومات
0.94	51	درجة الرضا الكلية عن المواءمات والخدمات المقدمة

كما يتضح من الجدول السابق تراوحت قيم معاملات الثبات (0.66_0.89) عند مجالات الدراسة, كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (0.94), مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إعادة إنتاج 94% من البيانات و النتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف, وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة والأهداف التي وضعت هذه المجالات وفقراتها من أجلها.

3.7 خطوات تطبيق الدراسة :

تم تطبيق الدراسة تبعا للخطوات التالية :

1. بعد الموافقة على عنوان الدراسة تم الحصول على كتاب تسهيل مهمة موجه للجامعات الفلسطينية (ملحق 4) ، تم التواصل مع عمادة شؤون الطلبة و الموظف المسئول عن الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية وتم أخذ الموافقة منهم في تواصلهم مع الطلاب و الطريقة التي سيتم بها التواصل ، و تم تجهيز الأداة و عرضها على محكمين وتم إجراء التعديلات اللازمة ، بعد تجهيز الأداة والتأكد من صدقها تم توزيعها على عينة الدراسة .
- جامعة الخليل تم التواصل مع الطلبة ذوي الإعاقة من قبل الموظف المسئول وتحديد موعد معهم وتم عقد اجتماعين مع الطلبة ذوي الإعاقة للإجابة عن فقرات الاستبيان ، والجزء الاخر منهم تم التواصل معهم بشكل شخصي وتحديد موعد لكل طالب على حدة .
- جامعة بيرزيت و جامعة بيت لحم ، تم تحديد موعد من قبل الموظف المسئول وعقد اجتماع معهم للإجابة عن فقرات الاستبيان .
- أما في جامعة القدس ، فتم التواصل مع الطلبة بشكل شخصي من قبل الباحثة .

الصعوبات التي واجهت الباحثة في الدراسة :

- 1- صعوبة الوصول إلى شخص مسؤول عن الطلبة ذوي الإعاقة في بعض الجامعات من أجل حصر الأعداد و تحديد طريقة للتواصل معهم .
- 2- رفض بعض الطلبة من بعض الجامعات في التواصل مع الباحثة والإجابة عن فقرات الاستبيان .
- 3- الصعوبة في الحصول على عدد الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية .
- 4- عدم وجود معلومات موثقة عن الطلبة ذوي الإعاقة والخدمات و التسهيلات المقدمة لهم في بعض الجامعات .
- 5- عدم توفر معلومات وبيانات عن الطلبة ذوي الإعاقة في وزارة التعليم العالي .

3.8 متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة : (الجنس, والسنة الدراسية, والتخصص, ونوع الإعاقة, ومكان الإقامة, والجامعة).

المتغيرات التابعة : درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية وتشمل: الرضا عن المرافق الجامعية, الرضا عن الخدمات الأكاديمية, الرضا عن العلاقات الاجتماعية, الرضا عن التسهيلات الإدارية, الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة, الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل, الرضا عن مصادر المعلومات .

3.9 المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة، قامت الباحثة بمراجعتها تمهيدا لإدخالها إلى الحاسوب وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاما، معينة أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الإجابة موافق جدا 5 درجات، والإجابة موافق 4 درجات، والإجابة محايد 3 درجات، والإجابة معارض درجتين، أما الإجابة معارض جدا فقد أعطيت درجة واحدة بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية.

وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار كولموجروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov test) للتوزيع الطبيعي للبيانات (K-S Test)، وقد تم فحص فرضيات الدراسة عند المستوى ($\alpha = 0.05$) عن طريق اختبار ت للعينات المستقلة (Independent Samples T Test) و اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وتم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة ومعاملات الارتباط بيرسون لفحص صدق أداة الدراسة، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS .

مفتاح التصحيح

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاما تمثل أوزانها لاتجاهاتهم من (1 _ 5)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي (1-5 = 4) وهو ما يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج $0.8 = 4/5$ ، وبالتالي

نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداء من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول رقم (3.9.1) يوضح ذلك :

جدول رقم (3.9.1): مفتاح التصحيح الخماسي

المستوى	الوسط الحسابي
منخفضة جدا	أقل من 1.9
منخفضة	من 1,9 _ أقل من 2.6
متوسطة	من 2.7 _ أقل من 3.4
مرتفعة	من 3.5 _ أقل من 4.2
مرتفعة جدا	من 4.2 فأكثر

نتائج الدراسة

تناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي هدفت إلى معرفة أهم المواءمات والخدمات الجامعية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة ورضاهم عنها مرتبة تنازلياً؟ وهل تختلف درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي المواءمات و الخدمات الجامعية المقدمة باختلاف المتغيرات؟ .

1.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول :

ما درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية مرتبة تنازلياً حسب درجة رضاهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان وكانت النتائج على النحو الآتي :

الجدول رقم (1 . 4) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضا عن المرافق الجامعية مرتبة تنازلياً

المستوى	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية
مرتفعة جداً	0.68	4.29	أتعامل مع أشخاص من غير ذوي الإعاقة في الجامعة
مرتفعة	0.81	4.09	يتفهم زملائي طبيعة إعاقتي
مرتفعة	0.63	4.08	يحرص أساتذتي على إشراكي في العملية

			التعليمية
مرتفعة	0.60	4.06	يسمح لي بالاستعانة بزملائي لمساعدتي داخل القاعات
مرتفعة	0.80	4.01	يسمح لي أساتذتي بتسجيل المحاضرات
مرتفعة	0.91	3.99	يتجنب أساتذتي التلفظ بمسميات سلبية عن الإعاقة في المحاضرات
مرتفعة	0.95	3.95	يحرص أساتذتي على معاملتي بعيدا عن الشفقة والعطف
مرتفعة	0.73	3.94	تتناسب المقاعد الدراسية مع إعاقتي
مرتفعة	0.77	3.93	تتناسب ابواب المكاتب والقاعات الدراسية مع إعاقتي
مرتفعة	0.83	3.88	أشعر بالراحة والأمان أثناء وجودي في مرافق الجامعة
مرتفعة	0.74	3.86	يستمع إداريو الجامعة لشكواي بصدور رحب
مرتفعة	0.87	3.85	يتفهم موظفو الجامعة حاجاتي الخاصة
مرتفعة	0.91	3.84	يسهل السير في ممرات الجامعة
مرتفعة	0.82	3.81	يوفر لي أساتذتي المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة
مرتفعة	1.04	3.79	أشارك في الأنشطة الاجتماعية المنعقدة بالجامعة

مرتفعة	0.85	3.78	تتناسب ساعات دوام مكتبة الجامعة أوقات فراغي
مرتفعة	0.87	3.78	يساعدني إداريو الجامعة في حل مشكلاتي الجامعية
مرتفعة	0.92	3.77	تتناسب مباني الجامعة مع احتياجاتي الخاصة
مرتفعة	0.88	3.76	استطيع التنقل بين أقسام المكتبة بسهولة
مرتفعة	1.06	3.75	يتوفر لي مكان مناسب لإجراء اختباراتي
مرتفعة	0.82	3.74	توفر لي عمادة شؤون الطلبة المعلومات التي احتاجها عن الجامعة
مرتفعة	1.00	3.74	يحرص أساتذتي على منحي وقتاً إضافياً أثناء الاختبارات عند الضرورة
مرتفعة	0.93	3.72	أعتمد على موقع الجامعة على الانترنت في الحصول على معلومات تهمني عن الجامعة
مرتفعة	0.85	3.71	يسمح لي أساتذتي بإنجاز المهمات المقدمة لي بالطرق التي تناسبني
مرتفعة	1.05	3.66	تتناسب وحدات المياه في الجامعة مع الطلبة ذوي الإعاقة
مرتفعة	0.92	3.65	يراعي أساتذتي أثناء الشرح خصائص الطلبة ذوي الإعاقة
مرتفعة	0.90	3.61	أجد مساعدة من موظفي القبول والتسجيل في إجراءات الحذف والإضافة

مرتفعة	0.88	3.60	يتعاون موظفو المكتبة معي في البحث عن المعلومات التي أحتاجها وفي إجراءات الاستعارة
مرتفعة	0.94	3.60	تسهل إدارة القبول والتسجيل إجراءات القبول للطلبة ذوي الإعاقة
مرتفعة	0.92	3.58	تتناسب الوسائل التعليمية المستخدمة في التدريس إعاقتي
مرتفعة	0.99	3.58	تراعي طرق التدريس المستخدمة في المحاضرات طبيعة إعاقتي
مرتفعة	1.01	3.57	يحرص أساتذتي على تحويل أسئلة الامتحان وفقا لطبيعة إعاقتي
مرتفعة	1.03	3.57	يوجد في الجامعة منحدرات مناسبة لإعاقتي
مرتفعة	1.07	3.57	يتناسب مبنى مكتبة الجامعة مع إعاقتي
مرتفعة	1.05	3.55	تساعدني العلامات والإشارات في الجامعة على الانتقال بسهولة
مرتفعة	1.05	3.53	تتوفر الأدوات المساندة للتعليم في جامعتي
مرتفعة	0.94	3.50	تراعي معايير القبول في الجامعة ظروف الطلبة ذوي الإعاقة
مرتفعة	1.04	3.50	تتناسب المطاعم مع إعاقتي
مرتفعة	1.17	3.50	أحصل على الدعم المالي الخاص بالطلبة ذوي الإعاقة من الجامعة في وقت محدد دون تأخير

مرتفعة	1.06	3.45	تتواصل عمادة شؤون الطلبة مع الطلبة ذوي الإعاقة بشكل مستمر
مرتفعة	1.22	3.45	تهيئ الجامعة المصاعد بشكل يناسب إعاقتي
مرتفعة	1.12	3.43	تحدث عمادة شؤون الطلبة المعلومات عن الطلبة ذوي الإعاقة كل فصل
مرتفعة	1.00	3.41	يساهم موظفو القبول والتسجيل في تحويلي إلى مركز خدمات الطلبة ذوي الإعاقة
متوسطة	1.15	3.36	يوجد في مكتبة الجامعة وسائل تناسب إعاقتي
متوسطة	1.00	3.35	تحتوي نماذج التسجيل في الجامعة على معلومات هامة للطلاب ذوي الإعاقة
متوسطة	1.15	3.24	يوجد في الجامعة مرافق خاصة لسيارات الطلبة ذوي الإعاقة
متوسطة	1.03	3.16	أشارك في الأنشطة الرياضية التي تنفذ في الجامعة
متوسطة	1.14	3.09	يوجد تكنولوجيا مساعدة للطلبة ذوي الإعاقة داخل القاعات الدراسية
متوسطة	1.18	2.91	حصلت على برنامج تهيئة للانتقال للجامعة قبل الانضمام إليها
منخفضة	1.22	2.57	توفر الجامعة مواصلات من وإلى الجامعة
منخفضة	1.03	2.28	توفر لي الجامعة السكنات الداخلية المناسبة
مرتفعة	0.48	3.61	الدرجة الكلية

يوضح الجدول أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.61) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.48)، مما يدل على أن درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات :

الفقرة (أتعامل مع أشخاص من غير ذوي الإعاقة في الجامعة) بمتوسط حسابي مقداره (4.29) وانحراف معياري مقداره (0.68)، الفقرة (يتفهم زملائي طبيعة إعاقتي) بمتوسط حسابي مقداره (4.09) وانحراف معياري مقداره (0.81)، الفقرة (يحرص أساتذتي على إشراكي في العملية التعليمية) بمتوسط حسابي مقداره (4.08) وانحراف معياري مقداره (0.63).

في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (توفر لي الجامعة السكنات الداخلية المناسبة) بمتوسط حسابي مقداره (2.28) وانحراف معياري مقداره (1.03)، الفقرة (توفر الجامعة مواصلات من وإلى الجامعة) بمتوسط حسابي مقداره (2.57) وانحراف معياري مقداره (1.22)، الفقرة (حصلت على برنامج تهيئة للانتقال للجامعة قبل الانضمام إليها) بمتوسط حسابي مقداره (2.91) وانحراف معياري مقداره (1.18) .

تحليل فقرات الاستبيان حسب كل مجال :

أولاً: الرضا عن المرافق الجامعية

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال الرضا عن

المرافق الجامعية:

الجدول رقم (2, 4) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضا عن المرافق
الجامعية مرتبة تنازلياً

الرقم	الرضا عن المرافق الجامعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1.	تتناسب المقاعد الدراسية مع إعاقتي	3.94	0.73	مرتفعة
2.	تتناسب ابواب المكاتب والقاعات الدراسية مع إعاقتي	3.93	0.77	مرتفعة
3.	أشعر بالراحة والأمان أثناء وجودي في مرافق الجامعة	3.88	0.83	مرتفعة
4.	يسهل السير في ممرات الجامعة	3.84	0.91	مرتفعة
5.	تتناسب مباني الجامعة مع احتياجاتي الخاصة	3.77	0.92	مرتفعة
6.	تتناسب وحدات المياه في الجامعة مع الطلبة ذوي الاعاقة	3.66	1.05	مرتفعة
7.	يوجد في الجامعة منحدرات مناسبة لإعاقتي	3.57	1.03	مرتفعة
8.	تساعدني العلامات والإشارات في الجامعة	3.55	1.05	مرتفعة

			على الانتقال بسهولة	
مرتفعة	1.04	3.50	تناسب المطاعم مع إعاقتي	9.
مرتفعة	1.22	3.45	تهيئ الجامعة المصاعد بشكل يناسب إعاقتي	10.
متوسطة	1.15	3.24	يوجد في الجامعة مرافق خاصة لسيارات الطلبة ذوي الإعاقة	11.
مرتفعة	0.67	3.66	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول السابق أن الدرجة الكلية لاتجاهات الباحثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.66) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.67)، مما يدل على أن درجة الرضا عن المرافق الجامعية مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات :

(تتناسب المقاعد الدراسية مع إعاقتي) بمتوسط حسابي مقداره (3.94) وانحراف معياري مقداره (0.73)، الفقرة (تناسب ابواب المكاتب والقاعات الدراسية مع إعاقتي) بمتوسط حسابي مقداره (3.93) وانحراف معياري مقداره (0.77)، الفقرة (أشعر بالراحة والأمان أثناء وجودي في مرافق الجامعة) بمتوسط حسابي مقداره (3.88) وانحراف معياري مقداره (0.83) .

في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (يوجد في الجامعة مرافق خاصة لسيارات الطلبة ذوي الإعاقة) بمتوسط حسابي مقداره (3.24) وانحراف معياري مقداره (1.15)، الفقرة (تهيئ الجامعة

المساعد بشكل يناسب إعاقتي) بمتوسط حسابي مقداره (3.45) وانحراف معياري مقداره (1.22), الفقرة (تناسب المطاعم مع إعاقتي) بمتوسط حسابي مقداره (3.5) وانحراف معياري مقداره (1.04) .

ثانيا: الرضا عن الخدمات الأكاديمية

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال الرضا عن الخدمات الأكاديمية:

الجدول رقم (3 . 4):المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضا عن الخدمات الأكاديمية مرتبة تنازليا

الرقم	الرضا عن الخدمات الأكاديمية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1.	يحرص أساتذتي على إشراكي في العملية التعليمية	4.08	0.63	مرتفعة
2.	يسمح لي بالاستعانة بزملائي لمساعدتي داخل القاعات	4.06	0.60	مرتفعة
3.	يسمح لي أساتذتي بتسجيل المحاضرات	4.01	0.80	مرتفعة
4.	يتوفر لي مكان مناسب لإجراء اختباراتي	3.75	1.06	مرتفعة
5.	يحرص أساتذتي على منحي وقتاً إضافياً أثناء الاختبارات عند الضرورة	3.74	1.00	مرتفعة
6.	يسمح لي أساتذتي بإنجاز المهمات المقدمة لي بالطرق التي تناسبني	3.71	0.85	مرتفعة

مرتفعة	0.92	3.65	يراعي أساتذتي أثناء الشرح خصائص الطلبة ذوي الاعاقة	7.
مرتفعة	0.92	3.58	تناسب الوسائل التعليمية المستخدمة في التدريس إعاقتي	8.
مرتفعة	0.99	3.58	تراعي طرق التدريس المستخدمة في المحاضرات طبيعة إعاقتي	9.
مرتفعة	1.01	3.57	يحرص أساتذتي على تحويل اسئلة الامتحان وفقا لطبيعة إعاقتي	10.
مرتفعة	1.05	3.53	تتوفر الادوات المساندة للتعليم في جامعتي	11.
متوسطة	1.14	3.09	يوجد تكنولوجيا مساعدة للطلبة ذوي الاعاقة داخل القاعات الدراسية	12.
مرتفعة	0.59	3.69	الدرجة الكلية	

وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.69) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.59)، مما يدل على أن درجة الرضا عن الخدمات الأكاديمية مرتفعة.

ورتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات

: الفقرة (يحرص أساتذتي على إشراكي في العملية التعليمية) بمتوسط حسابي مقداره (4.08)

وانحراف معياري مقداره (0.63)، الفقرة (يسمح لي بالاستعانة بزملائي لمساعدتي داخل القاعات)

بمتوسط حسابي مقداره (4.06) وانحراف معياري مقداره (0.6)، الفقرة (يسمح لي أساتذتي

بتسجيل المحاضرات) بمتوسط حسابي مقداره (4.01) وانحراف معياري مقداره (0.8) .

في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (يوجد تكنولوجيا مساعدة للطلبة ذوي الاعاقة داخل القاعات الدراسية) بمتوسط حسابي مقداره (3.09) وانحراف معياري مقداره (1.14), الفقرة (تتوفر الادوات المساندة للتعليم في جامعتي) بمتوسط حسابي مقداره (3.53) وانحراف معياري مقداره (1.05), الفقرة (يحرص أساتذتي على تحويل اسئلة الامتحان وفقا لطبيعة إعاقتي) بمتوسط حسابي مقداره (3.57) وانحراف معياري مقداره (1.01) .

ثالثا: الرضا عن العلاقات الاجتماعية

الجدول التالي يوضح الأوساط الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال الرضى عن العلاقات الاجتماعية :

الجدول رقم (4. 4) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضى عن العلاقات

الاجتماعية مرتبة تنازليا

الرقم	الرضا عن العلاقات الاجتماعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
13.	أتعامل مع أشخاص من غير ذوي الاعاقة في الجامعة	4.29	0.68	مرتفعة جدا
14.	يتفهم زملائي طبيعة إعاقتي	4.09	0.81	مرتفعة
15.	يتجنب أساتذتي التلفظ بمسميات سلبية عن الإعاقة في المحاضرات	3.99	0.91	مرتفعة
16.	يحرص أساتذتي على معاملتي بعيدا عن الشفقة والعطف	3.95	0.95	مرتفعة
17.	أشارك في الانشطة الاجتماعية المنعقدة	3.79	1.04	مرتفعة

			بالجامعة	
متوسطة	1.03	3.16	أشارك في الأنشطة الرياضية التي تنفذ في الجامعة	18.
مرتفعة	0.58	3.87	الدرجة الكلية	

وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.87) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.58)، مما يدل على أن درجة الرضا عن العلاقات الاجتماعية مرتفعة.

ورتبنا فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات : الفقرة (أتعامل مع أشخاص من غير ذوي الإعاقة في الجامعة) بمتوسط حسابي مقداره (4.29) وانحراف معياري مقداره (0.68)، الفقرة (يتفهم زملائي طبيعة إعاقتي) بمتوسط حسابي مقداره (4.09) وانحراف معياري مقداره (0.81)، الفقرة (يتجنب أساتذتي التلطف بمسميات سلبية عن الإعاقة في المحاضرات) بمتوسط حسابي مقداره (3.99) وانحراف معياري مقداره (0.91). في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (أشارك في الأنشطة الرياضية التي تنفذ في الجامعة) بمتوسط حسابي مقداره (3.16) وانحراف معياري مقداره (1.03)، الفقرة (أشارك في الأنشطة الاجتماعية المنعقدة بالجامعة) بمتوسط حسابي مقداره (3.79) وانحراف معياري مقداره (1.04)، الفقرة (يحرص أساتذتي على معاملتي بعيداً عن الشفقة والعطف) بمتوسط حسابي مقداره (3.95) وانحراف معياري مقداره (0.95).

رابعاً: الرضا عن التسهيلات الإدارية

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال الرضا عن

التسهيلات الإدارية:

الجدول رقم (4. 5):المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضى عن التسهيلات

الإدارية مرتبة تنازلياً

الرقم	الرضا عن التسهيلات الإدارية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
19.	يستمتع إداريو الجامعة لشكواي بصدور رحب	3.86	0.74	مرتفعة
20.	يتفهم موظفو الجامعة حاجاتي الخاصة	3.85	0.87	مرتفعة
21.	يساعدني إداريو الجامعة في حل مشكلاتي الجامعية	3.78	0.87	مرتفعة
22.	أحصل على الدعم المالي الخاص بالطلبة ذوي الإعاقة من الجامعة في وقت محدد دون تأخير	3.50	1.17	مرتفعة
23.	توفر الجامعة مواصلات من والى الجامعة	2.57	1.22	منخفضة
24.	توفر لي الجامعة السكنات الداخلية المناسبة	2.28	1.03	منخفضة
	الدرجة الكلية	3.31	0.60	متوسطة

وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.31) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.6)، مما يدل على أن درجة الرضا عن التسهيلات الإدارية متوسطة.

ورتببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات :
الفقرة (يستمتع إداريو الجامعة لشكواي بصدر رحب) بمتوسط حسابي مقداره (3.86) وانحراف معياري مقداره (0.74)، الفقرة (يتفهم موظفو الجامعة حاجاتي الخاصة) بمتوسط حسابي مقداره (3.85) وانحراف معياري مقداره (0.87)، الفقرة (يساعدني إداريو الجامعة في حل مشكلاتي الجامعية) بمتوسط حسابي مقداره (3.78) وانحراف معياري مقداره (0.87).

في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (توفر لي الجامعة السكنات الداخلية المناسبة) بمتوسط حسابي مقداره (2.28) وانحراف معياري مقداره (1.03)، الفقرة (توفر الجامعة مواصلات من وإلى الجامعة) بمتوسط حسابي مقداره (2.57) وانحراف معياري مقداره (1.22)، الفقرة (أحصل على الدعم المالي الخاص بالطلبة ذوي الإعاقة من الجامعة في وقت محدد دون تأخير) بمتوسط حسابي مقداره (3.5) وانحراف معياري مقداره (1.17).

خامسا: الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال الرضى عن

الخدمات الخاصة بالمكتبة:

الجدول رقم (6 . 4): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضى عن الخدمات

الخاصة بالمكتبة مرتبة تنازليا

الرقم	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
25.	تتناسب ساعات دوام مكتبة الجامعة أوقات فراغي	3.78	0.85	مرتفعة
26.	استطيع التنقل بين أقسام المكتبة بسهولة	3.76	0.88	مرتفعة
27.	يتعاون موظفو المكتبة معي في البحث عن المعلومات التي أحتاجها وفي إجراءات الاستعارة	3.60	0.88	مرتفعة
28.	يتناسب مبنى مكتبة الجامعة مع إعاقتي	3.57	1.07	مرتفعة
29.	يوجد في مكتبة الجامعة وسائل تناسب إعاقتي	3.36	1.15	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.61	0.72	مرتفعة

وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.61) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.72)، مما يدل على أن درجة الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة مرتفعة.

ورُتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات

: الفقرة (تناسب ساعات دوام مكتبة الجامعة أوقات فراغي) بمتوسط حسابي مقداره (3.78)

وانحراف معياري مقداره (0.85)، الفقرة (استطيع التنقل بين أقسام المكتبة بسهولة) بمتوسط

حسابي مقداره (3.76) وانحراف معياري مقداره (0.88)، الفقرة (يتعاون موظفو المكتبة معي في

البحث عن المعلومات التي أحتاجها وفي إجراءات الاستعارة) بمتوسط حسابي مقداره (3.6)

وانحراف معياري مقداره (0.88)، الفقرة (يتناسب مبنى مكتبة الجامعة مع إعاقتي) بمتوسط

حسابي مقداره (3.57) وانحراف معياري مقداره (1.07).

في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (يوجد في مكتبة الجامعة وسائل تناسب إعاقتي) بمتوسط

حسابي مقداره (3.36) وانحراف معياري مقداره (1.15).

سادسا: الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال الرضا عن

خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل :

الجدول رقم (7 . 4) :المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضى عن خدمات

الارشاد والتهيئة والتسجيل مرتبة تنازليا

الرقم	الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
30.	أجد مساعدة من موظفي القبول والتسجيل في إجراءات الحذف والإضافة	3.61	0.90	مرتفعة
31.	تسهل إدارة القبول والتسجيل إجراءات القبول للطلبة ذوي الإعاقة	3.60	0.94	مرتفعة
32.	تراعي معايير القبول في الجامعة ظروف الطلبة ذوي الإعاقة	3.50	0.94	مرتفعة
33.	يساهم موظفو القبول والتسجيل في تحويلي إلى مركز خدمات الطلبة ذوي الاعاقة	3.41	1.00	مرتفعة
34.	تحتوي نماذج التسجيل في الجامعة على معلومات هامة للطلاب ذوي الإعاقة	3.35	1.00	متوسطة
35.	حصلت على برنامج تهيئة للانتقال للجامعة قبل الانضمام اليها	2.91	1.18	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.40	0.75	مرتفعة

تشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.4) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.75)، مما يدل على أن درجة الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل مرتفعة.

ورتبنا فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات

: الفقرة (أجد مساعدة من موظفي القبول والتسجيل في إجراءات الحذف والإضافة) بمتوسط

حسابي مقداره (3.61) وانحراف معياري مقداره (0.9)، تليها الفقرة (تسهل إدارة القبول والتسجيل

إجراءات القبول للطلبة ذوي الإعاقة) بمتوسط حسابي مقداره (3.6) وانحراف معياري مقداره

(0.94)، تليها الفقرة (تتوافق معايير القبول في الجامعة ظروف الطلبة ذوي الإعاقة) بمتوسط

حسابي مقداره (3.5) وانحراف معياري مقداره (0.94).

في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (حصلت على برنامج تهيئة للانتقال للجامعة قبل الانضمام

اليها) بمتوسط حسابي مقداره (2.91) وانحراف معياري مقداره (1.18)، تليها الفقرة (تحتوي

نماذج التسجيل في الجامعة على معلومات هامة للطلاب ذوي الإعاقة) بمتوسط حسابي مقداره

(3.35) وانحراف معياري مقداره (1)، ثم الفقرة (يساهم موظفو القبول والتسجيل في تحويلي إلى

مركز خدمات الطلبة ذوي الإعاقة) بمتوسط حسابي مقداره (3.41) وانحراف معياري مقداره (1).

سابعا: الرضا عن مصادر المعلومات

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال الرضا عن

مصادر المعلومات :

الجدول رقم (4 .8) :المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضا عن مصادر

المعلومات مرتبة تنازليا

الرقم	الرضا عن مصادر المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
36.	يوفر لي أساتذتي المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة	3.81	0.82	مرتفعة
37.	توفر لي عمادة شؤون الطلبة المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة	3.74	0.82	مرتفعة
38.	أعتمد على موقع الجامعة على الانترنت في الحصول على معلومات تهمني عن الجامعة	3.72	0.93	مرتفعة
39.	تتواصل عمادة شؤون الطلبة مع الطلبة ذوي الاعاقة بشكل مستمر	3.45	1.06	مرتفعة
40.	تحدث عمادة شؤون الطلبة المعلومات عن الطلبة ذوي الاعاقة كل فصل	3.43	1.12	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.63	0.71	مرتفعة

تشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.63) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.71)، مما يدل على أن درجة الرضا عن مصادر المعلومات مرتفعة.

ورُتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات : الفقرة (يوفر لي أساتذتي المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة) بمتوسط حسابي مقداره (3.81) وانحراف معياري مقداره (0.82)، الفقرة (توفر لي عمادة شؤون الطلبة المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة) بمتوسط حسابي مقداره (3.74) وانحراف معياري مقداره (0.82)، الفقرة (أعتمد على موقع الجامعة على الانترنت في الحصول على معلومات تهمني عن الجامعة) بمتوسط حسابي مقداره (3.72) وانحراف معياري مقداره (0.93).

في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (تحدث عمادة شؤون الطلبة المعلومات عن الطلبة ذوي الإعاقة كل فصل) بمتوسط حسابي مقداره (3.43) وانحراف معياري مقداره (1.12)، الفقرة (تتواصل عمادة شؤون الطلبة مع الطلبة ذوي الإعاقة بشكل مستمر) بمتوسط حسابي مقداره (3.45) وانحراف معياري مقداره (1.06) .

الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية الكلية و الانحرافات المعيارية الكلية لمجالات الدراسة التي تمثل رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية :

الجدول رقم (4.9) :الأوساط الحسابية الكلية و الانحرافات المعيارية الكلية لمجالات الدراسة التي تمثل رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية مرتبة تنازليا

المستوى	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المجال
مرتفعة	0.58	3.87	الرضا عن العلاقات الاجتماعية
مرتفعة	0.59	3.69	الرضا عن الخدمات الأكاديمية
مرتفعة	0.67	3.66	الرضا عن المرافق الجامعية
مرتفعة	0.71	3.63	الرضا عن مصادر المعلومات
مرتفعة	0.72	3.61	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
متوسطة	0.75	3.40	الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل
متوسطة	0.60	3.31	الرضا عن التسهيلات الإدارية
مرتفعة	0.48	3.61	درجة الرضا الكلية عن المواءمات والخدمات المقدمة

يلاحظ أن درجة الرضا الكلية للطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية كانت مرتفعة بوسط حسابي كلي(3.61)، وكان ترتيب الدرجات على النحو التالي: درجة الرضا عن العلاقات الاجتماعية بوسط حسابي(3.87)، الرضا عن الخدمات الأكاديمية بوسط حسابي(3.69)، الرضا عن المرافق الجامعية بوسط حسابي(3.66)، الرضا عن مصادر المعلومات بوسط حسابي(3.63)، الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة بوسط

حسابي(3.61), الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل بوسط حسابي(3.40), الرضا عن التسهيلات الإدارية بوسط حسابي (3.31).

(2 . 4) النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني :

هل تختلف درجة الرضا باختلاف المتغيرات (الجنس ، و السنة الدراسية، و التخصص، و نوع الاعاقة، و مكان الإقامة، و الجامعة) ؟

وللأجابة عنه تم الإجابة عن الفرضيات الآتية التي انبثقت منه :

الفرضية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير الجنس.

من أجل فحص هذه الفرضية تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو التالي :

جدول رقم (10 . 4) : نتائج اختبارات للعينات المستقلة للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة اختبارات	درجات الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
الرضا عن المرافق الجامعية	ذكر	75	3.63	0.70	-0.679	127	0.498
	أنثى	54	3.71	0.64			
الرضا عن الخدمات	ذكر	75	3.71	0.62	0.310	127	0.757

			0.56	3.68	54	أنثى	الأكاديمية
0.224	127	1.221	0.59	3.93	75	ذكر	الرضا عن العلاقات الاجتماعية
			0.56	3.80	54	أنثى	
0.382	127	-0.878	0.61	3.27	75	ذكر	الرضا عن التسهيلات الإدارية
			0.59	3.37	54	أنثى	
0.616	127	-0.503	0.80	3.59	75	ذكر	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
			0.61	3.65	54	أنثى	
0.622	127	0.494	0.78	3.42	75	ذكر	الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل
			0.72	3.36	54	أنثى	
0.820	*126	-0.228	0.73	3.62	74	ذكر	الرضا عن مصادر المعلومات
			0.70	3.65	54	أنثى	
0.912	127	-0.111	0.52	3.61	75	ذكر	درجة الرضا الكلية عن المواعمة والخدمات المقدمة
			0.43	3.62	54	أنثى	

* يرجى العلم أن عدد القيم المفقودة عند مجال الرضا عن مصادر المعلومات هو 1, و ينطبق ذلك على باقي الجداول .

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير الجنس عند جميع مجالات الدراسة (مستويات الدلالة أكبر من 0.05), وبالتالي يستنتج قبول الفرضية السابقة. كما يلاحظ من قيم الأوساط الحسابية بأن معظم درجاتها مرتفعة.

الفرضية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير السنة الدراسية.

من أجل فحص هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و كانت النتائج على النحو الاتي :

جدول رقم (11 . 4) :الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب

متغير السنة الدراسية.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	السنة الدراسية	المجال
0.58	3.73	29	أولى	الرضا عن المرافق الجامعية
0.69	3.62	36	ثانية	
0.66	3.72	40	ثالثة	
0.81	3.55	24	رابعة	
0.67	3.66	129	الدرجة الكلية	
0.48	3.67	29	أولى	الرضا عن الخدمات الأكاديمية
0.53	3.68	36	ثانية	
0.59	3.79	40	ثالثة	

0.78	3.59	24	رابعة	
0.59	3.69	129	الدرجة الكلية	
0.56	3.76	29	أولى	الرضا عن العلاقات الاجتماعية
0.58	3.91	36	ثانية	
0.61	3.95	40	ثالثة	
0.54	3.83	24	رابعة	
0.58	3.87	129	الدرجة الكلية	
0.54	3.34	29	أولى	الرضا عن التسهيلات الإدارية
0.65	3.20	36	ثانية	
0.50	3.44	40	ثالثة	
0.75	3.22	24	رابعة	
0.60	3.31	129	الدرجة الكلية	
0.63	3.68	29	أولى	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
0.77	3.54	36	ثانية	
0.70	3.72	40	ثالثة	
0.80	3.48	24	رابعة	
0.72	3.61	129	الدرجة الكلية	
0.68	3.49	29	أولى	الرضا عن خدمات الإرشاد والتهيئة والتسجيل

0.76	3.39	36	ثانية	
0.74	3.45	40	ثالثة	
0.85	3.20	24	رابعة	
0.75	3.40	129	الدرجة الكلية	
0.53	3.76	29	أولى	الرضا عن مصادر المعلومات
0.82	3.64	35	ثانية	
0.68	3.61	40	ثالثة	
0.82	3.51	24	رابعة	
0.71	3.63	128	الدرجة الكلية	
0.43	3.65	29	أولى	الدرجة الكلية للرضا عن المواعمة والخدمة المقدمة
0.51	3.59	36	ثانية	
0.42	3.69	40	ثالثة	
0.58	3.50	24	رابعة	
0.48	3.61	129	الدرجة الكلية	

يلاحظ وجود فروق ظاهرية في المتوسطات ولمعرفة فيما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم

استخدام تحليل التباين الاحادي ، وكانت النتائج على النحو الاتي :

جدول رقم (12 . 4) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير السنة الدراسية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
الرضا عن المرافق الجامعية	بين المجموعات	0.646	3	0.215	0.468	0.705
	داخل المجموعات	57.534	125	0.460		
	المجموع	58.180	128			
الرضا عن الخدمات الأكاديمية	بين المجموعات	0.611	3	0.204	0.580	0.629
	داخل المجموعات	43.839	125	0.351		
	المجموع	44.450	128			
الرضا عن العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	0.676	3	0.225	0.673	0.570
	داخل المجموعات	41.880	125	0.335		
	المجموع	42.556	128			

0.311	1.205	0.439	3	1.317	بين المجموعات	الرضا عن التسهيلات الإدارية
		0.364	125	45.516	داخل المجموعات	
			128	46.833	المجموع	
0.535	0.731	0.386	3	1.157	بين المجموعات	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
		0.527	125	65.898	داخل المجموعات	
			128	67.055	المجموع	
0.526	0.747	0.425	3	1.274	بين المجموعات	الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل
		0.568	125	71.015	داخل المجموعات	
			128	72.289	المجموع	
0.642	0.560	0.288	3	0.863	بين المجموعات	الرضا عن مصادر المعلومات
		0.514	124	63.732	داخل المجموعات	
			127	64.595	المجموع	
0.469	0.850	0.196	3	0.587	بين المجموعات	درجة الرضا الكلية عن المواءمات والخدمات المقدمة
		0.230	125	28.754	داخل المجموعات	
			128	29.341	المجموع	

يتضح لنا من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($0.05=\alpha$) لمتغير السنة الدراسية عند جميع مجالات الدراسة (مستويات الدلالة أكبر من 0.05)

، وبالتالي يستنتج قبول الفرضية السابقة.

الفرضية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05=\alpha$) في درجة رضا

الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير

التخصص .

من أجل فحص هذه الفرضية تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة بالإضافة إلى استخراج

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو الآتي :

جدول رقم (13 . 4) : نتائج اختبارات للعينات المستقلة للفروق في درجة رضا الطلبة

الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير

التخصص

المجال	التخصص	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة اختبارات	درجات الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
الرضا عن المرافق الجامعية	كلية علمية	33	3.73	0.64	0.624	127	0.534
	كلية إنسانية	96	3.64	0.69			
الرضا عن الخدمات الأكاديمية	كلية علمية	33	3.91	0.44	2.528	127	*0.013
	كلية إنسانية	96	3.62	0.62			
الرضا عن العلاقات	كلية علمية	33	3.99	0.48	1.400	127	0.164

			0.60	3.83	96	كلية إنسانية	الاجتماعية
0.223	127	1.225	0.50	3.42	33	كلية علمية	الرضا عن التسهيلات الإدارية
			0.63	3.27	96	كلية إنسانية	
*0.026	127	2.248	0.63	3.85	33	كلية علمية	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
			0.74	3.53	96	كلية إنسانية	
*0.041	127	2.060	0.64	3.63	33	كلية علمية	الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل
			0.77	3.32	96	كلية إنسانية	
0.305	126	1.031	0.65	3.74	32	كلية علمية	الرضا عن مصادر المعلومات
			0.73	3.59	96	كلية إنسانية	
*0.033	127	2.160	0.38	3.77	33	كلية علمية	درجة الرضا الكلية عن المواعيد والخدمات المقدمة
			0.50	3.56	96	كلية إنسانية	

*داله احصائيا عند مستوى $(\alpha=0.05)$.

ويتضح من نتائج الجدول السابق أن الفروق في مجال درجة الرضا الكلية عن المواءمات والخدمات المقدمة كانت لصالح تخصص الكليات العلمية بوسط حسابي مقداره (3.77) مقابل تخصص الكليات الإنسانية بوسط حسابي مقداره (3.56) ، و وجود فروق في مجال الرضا عن الخدمات الأكاديمية، و الخدمات الخاصة بالمكتبة، وخدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل و (مستويات الدلالة أقل من 0.05) وبالتالي يستنتج رفض الفرضية السابقة عند هذه المجالات، ولم يتضح وجود فروق دالة إحصائيا عند باقي مجالات الدراسة .

وفي مجال الرضا عن الخدمات الأكاديمية كانت لصالح تخصص الكليات العلمية بوسط

حسابي مقداره (3.91) مقابل تخصص الكليات الإنسانية بوسط حسابي مقداره (3.62).

كما يتضح بأن الفروق في مجال الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة كانت لصالح

تخصص الكليات العلمية بوسط حسابي مقداره (3.85) مقابل تخصص الكليات الإنسانية بوسط

حسابي مقداره (3.53).

وفيما يتعلق بمجال الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل يتضح بأن الفروق كانت

لصالح تخصص الكليات العلمية بوسط حسابي مقداره (3.63) مقابل تخصص الكليات الإنسانية

بوسط حسابي مقداره (3.32).

الفرضية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعيد والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير نوع الإعاقة.

لفحص هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو الآتي :

جدول رقم (14 . 4) : الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعيد والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب

متغير نوع الإعاقة.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	نوع الإعاقة	المجال
0.49	4.01	18	سمعية	الرضا عن المرافق الجامعية
0.68	3.70	63	بصرية	
0.68	3.49	48	جسمية	
0.67	3.66	129	الدرجة الكلية	
0.72	3.39	18	سمعية	الرضا عن الخدمات الأكاديمية
0.57	3.71	63	بصرية	
0.54	3.79	48	جسمية	
0.59	3.69	129	الدرجة الكلية	

0.58	3.69	18	سمعية	الرضا عن العلاقات الاجتماعية
0.60	3.80	63	بصرية	
0.51	4.04	48	جسمية	
0.58	3.87	129	الدرجة الكلية	
0.77	3.41	18	سمعية	الرضا عن التسهيلات الإدارية
0.58	3.20	63	بصرية	
0.56	3.42	48	جسمية	
0.60	3.31	129	الدرجة الكلية	
0.61	3.80	18	سمعية	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
0.75	3.51	63	بصرية	
0.72	3.68	48	جسمية	
0.72	3.61	129	الدرجة الكلية	
0.82	3.42	18	سمعية	الرضا عن خدمات الإرشاد والتهيئة والتسجيل
0.81	3.37	63	بصرية	
0.66	3.42	48	جسمية	
0.75	3.40	129	الدرجة الكلية	

0.83	3.69	18	سمعية	الرضا عن مصادر المعلومات
0.72	3.59	63	بصرية	
0.67	3.67	47	جسمية	
0.71	3.63	128	الدرجة الكلية	
0.49	3.63	18	سمعية	الدرجة الكلية للرضا عن المواعات والخدمات المقدمة
0.51	3.59	63	بصرية	
0.43	3.64	48	جسمية	
0.48	3.61	129	الدرجة الكلية	

يلاحظ من هذه القيم بأن معظم الأوساط الحسابية درجاتها مرتفعة كما يلاحظ وجود بعض الفروق الظاهرية ، و من أجل فحص فيما اذا كانت هذه الفروق دالة إحصائيا ، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج على النحو الآتي :

جدول رقم (4.15): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير نوع

الإعاقة

مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
*0.017	4.221	1.827	2	3.653	بين المجموعات	الرضا عن المرافق الجامعية
		0.433	126	54.526	داخل	

					المجموعات	
			128	58.180	المجموع	
*0.047	3.136	1.054	2	2.108	بين المجموعات	الرضا عن الخدمات الأكاديمية
		0.336	126	42.342	داخل المجموعات	
			128	44.450	المجموع	
*0.035	3.458	1.107	2	2.214	بين المجموعات	الرضا عن العلاقات الاجتماعية
		0.320	126	40.342	داخل المجموعات	
			128	42.556	المجموع	
0.135	2.033	0.732	2	1.464	بين المجموعات	الرضا عن التسهيلات الإدارية
		0.360	126	45.369	داخل المجموعات	
			128	46.833	المجموع	
0.242	1.435	0.747	2	1.493	بين المجموعات	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
		0.520	126	65.561	داخل المجموعات	
			128	67.055	المجموع	
0.928	0.075	0.043	2	0.086	بين المجموعات	الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة
		0.573	126	72.203	داخل	

					المجموعات	والتسجيل
			128	72.289	المجموع	
0.788	0.238	0.123	2	0.245	بين المجموعات	الرضا عن مصادر المعلومات
		0.515	125	64.350	داخل المجموعات	
			127	64.595	المجموع	
0.821	0.198	0.046	2	0.092	بين المجموعات	درجة الرضا الكلية عن المواءمات والخدمات المقدمة
		0.232	126	29.249	داخل المجموعات	
			128	29.341	المجموع	

*داله احصائيا عند مستوى $(\alpha=0.05)$.

يتضح لنا من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ لمتغير نوع الإعاقة عند جميع مجالات الدراسة ما عدا مجالات: الرضا عن المرافق الجامعية, و الخدمات الأكاديمية, و العلاقات الاجتماعية (مستويات الدلالة أقل من 0.05), وبالتالي يستنتج رفض الفرضية السابقة عند هذه المجالات. ومن أجل دراسة هذه الفروق, تم استخدام اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية, والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (16 . 4) : نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية حسب نوع الإعاقة

المجال	نوع الإعاقة	نوع الإعاقة	الفروق في الأوساط الحسابية	مستوى الدلالة الإحصائية
	ا	ل	ا-ل	
الرضا عن المرافق الجامعية	سمعية	بصرية	0.310	0.185
		جسمية	0.518	0.014
	بصرية	سمعية	-0.310	0.185
		جسمية	0.208	0.230
	جسمية	سمعية	-0.518	0.014
		بصرية	-0.208	0.230
الرضا عن الخدمات الأكاديمية	سمعية	بصرية	-0.324	0.096
		جسمية	-0.398	0.038
	بصرية	سمعية	0.324	0.096
		جسمية	-0.074	0.785
	جسمية	سمعية	0.398	0.038
		بصرية	0.074	0.785
الرضا عن العلاقات الاجتماعية	سمعية	بصرية	-0.106	0.484
		جسمية	-0.344	0.030

0.484	0.106	سمعية	بصرية
0.030	-0.238	جسمية	
0.030	0.344	سمعية	جسمية
0.030	0.238	بصرية	

يلاحظ من نتائج الجدول السابق بأن الفروق في مجال الرضا عن المرافق الجامعية كانت لصالح الإعاقات السمعية مقابل الجسمية. كما تبين بأن الفروق في مجال الرضا عن الخدمات الأكاديمية كانت لصالح الإعاقات الجسمية مقابل السمعية، وأخيراً تبين بأن الفروق في مجال الرضا عن العلاقات الاجتماعية كانت لصالح الإعاقات الجسمية مقابل السمعية والبصرية.

الفرضية الخامسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير مكان الإقامة.

لفحص هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو الآتي :

الجدول التالي رقم (17 . 4) يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير مكان الإقامة.

جدول رقم (17 . 4) : الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير مكان الإقامة.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	مكان الإقامة	المجال
0.72	3.70	50	مدينة	الرضا عن المرافق الجامعية
0.65	3.60	65	قرية	
0.60	3.82	14	مخيم	
0.67	3.66	129	الدرجة الكلية	
0.64	3.67	50	مدينة	الرضا عن الخدمات الأكاديمية

0.59	3.67	65	قرية	
0.30	3.90	14	مخيم	
0.59	3.69	129	الدرجة الكلية	
0.55	3.89	50	مدينة	الرضا عن العلاقات الاجتماعية
0.60	3.87	65	قرية	
0.63	3.85	14	مخيم	
0.58	3.87	129	الدرجة الكلية	
0.61	3.25	50	مدينة	الرضا عن التسهيلات الإدارية
0.62	3.31	65	قرية	
0.44	3.57	14	مخيم	
0.60	3.31	129	الدرجة الكلية	
0.75	3.59	50	مدينة	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
0.73	3.60	65	قرية	
0.62	3.77	14	مخيم	
0.72	3.61	129	الدرجة الكلية	
0.81	3.32	50	مدينة	الرضا عن خدمات الإرشاد والتهيئة والتسجيل

0.73	3.34	65	قرية	
0.37	3.92	14	مخيم	
0.75	3.40	129	الدرجة الكلية	
0.77	3.70	50	مدينة	الرضا عن مصادر المعلومات
0.69	3.56	64	قرية	
0.60	3.73	14	مخيم	
0.71	3.63	128	الدرجة الكلية	
0.49	3.61	50	مدينة	الدرجة الكلية للرضا عن المواعات والخدمات المقدمة
0.49	3.58	65	قرية	
0.36	3.81	14	مخيم	
0.48	3.61	129	الدرجة الكلية	

يلاحظ أن معظم الأوساط الحسابية درجاتها مرتفعة، كما يلاحظ وجود فروق ظاهرية واضحة و

من أجل فحص هذه الفرضية السابقة تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج

على النحو الآتي :

جدول رقم (18. 4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير مكان الإقامة

الإقامة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
الرضا عن المرافق الجامعية	بين المجموعات	0.653	2	0.326	0.715	0.491
	داخل المجموعات	57.527	126	0.457		
	المجموع	58.180	128			
الرضا عن الخدمات الأكاديمية	بين المجموعات	0.692	2	0.346	0.996	0.372
	داخل المجموعات	43.758	126	0.347		
	المجموع	44.450	128			
الرضا عن العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	0.035	2	0.017	0.052	0.950
	داخل المجموعات	42.521	126	0.337		
	المجموع	42.556	128			
الرضا عن التسهيلات الإدارية	بين المجموعات	1.146	2	0.573	1.580	0.210
	داخل المجموعات	45.687	126	0.363		

			128	46.833	المجموع	
0.692	0.369	0.195	2	0.390	بين المجموعات	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
		0.529	126	66.665	داخل المجموعات	
			128	67.055	المجموع	
0.022	3.941	2.128	2	4.256	بين المجموعات	الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل
		0.540	126	68.033	داخل المجموعات	
			128	72.289	المجموع	
0.492	0.713	0.364	2	0.729	بين المجموعات	الرضا عن مصادر المعلومات
		0.511	125	63.866	داخل المجموعات	
			127	64.595	المجموع	
0.251	1.396	0.318	2	0.636	بين المجموعات	درجة الرضا الكلية عن المواءمات والخدمات المقدمة
		0.228	126	28.705	داخل المجموعات	
			128	29.341	المجموع	

يتضح لنا من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha=0.05$) لمتغير مكان الإقامة في مجال الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل،

(مستوى الدلالة أقل من 0.05)، وبالتالي يستنتج رفض الفرضية السابقة عند هذا المجال فقط.

ومن أجل دراسة هذه الفروق, تم استخدام اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية,

والجدول الاتي يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (19 . 4): نتائج اختبار توكي

مستوى الدلالة الإحصائية	الفروق في الأوساط الحسابية I-J	مكان الإقامة J	مكان الإقامة I	المجال
0.991	-0.018	قرية	مدينة	الرضا عن خدمات الإرشاد والتهيئة والتسجيل
0.023	-0.593	مخيم		
0.991	0.018	مدينة	قرية	
0.024	-0.576	مخيم		
0.023	0.593	مدينة	مخيم	
0.024	0.576	قرية		

يلاحظ من نتائج الجدول السابق بأن الفروق في مجال الرضا عن خدمات الإرشاد والتهيئة

والتسجيل كانت لصالح الطلبة الذين يقيمون في المخيمات مقابل الطلبة الذين يقيمون في المدينة

أو القرية.

الفرضية السادسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير الجامعة.

لفحص هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو الآتي كما هو موضح في جدول (20 . 4) .

جدول رقم (20 . 4) : الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في

درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة

حسب متغير الجامعة.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الجامعة	المجال
0.75	3.03	26	جامعة الخليل	الرضا عن المرافق الجامعية
0.53	4.01	24	جامعة بيت لحم	
0.68	3.59	20	القدس	
0.66	3.71	29	القدس المفتوحة(رام الله)	
0.17	3.94	30	جامعة بيرزيت	
0.67	3.66	129	الدرجة الكلية	
0.53	3.15	26	جامعة الخليل	الرضا عن الخدمات الأكاديمية
0.57	4.02	24	جامعة بيت لحم	

0.72	3.53	20	القدس	
0.36	3.74	29	القدس المفتوحة(رام الله)	
0.34	3.98	30	جامعة بيرزيت	
0.59	3.69	129	الدرجة الكلية	
0.49	3.69	26	جامعة الخليل	الرضا عن العلاقات الاجتماعية
0.73	4.03	24	جامعة بيت لحم	
0.64	3.93	20	القدس	
0.61	3.80	29	القدس المفتوحة(رام الله)	
0.38	3.94	30	جامعة بيرزيت	
0.58	3.87	129	الدرجة الكلية	
0.62	2.85	26	جامعة الخليل	الرضا عن التسهيلات الإدارية
0.55	3.56	24	جامعة بيت لحم	
0.70	3.01	20	القدس	
0.41	3.70	29	القدس المفتوحة(رام الله)	
0.33	3.34	30	جامعة بيرزيت	
0.60	3.31	129	الدرجة الكلية	

0.70	3.20	26	جامعة الخليل	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
0.66	4.03	24	جامعة بيت لحم	
0.92	3.50	20	القدس	
0.81	3.60	29	القدس المفتوحة(رام الله)	
0.20	3.73	30	جامعة بيرزيت	
0.72	3.61	129	الدرجة الكلية	
0.63	2.58	26	جامعة الخليل	الرضا عن خدمات الإرشاد والتهيئة والتسجيل
0.66	3.72	24	جامعة بيت لحم	
0.65	2.96	20	القدس	
0.57	3.70	29	القدس المفتوحة(رام الله)	
0.32	3.84	30	جامعة بيرزيت	
0.75	3.40	129	الدرجة الكلية	
0.65	3.03	25	جامعة الخليل	الرضا عن مصادر المعلومات
0.68	4.16	24	جامعة بيت لحم	
0.71	3.20	20	القدس	
0.58	3.73	29	القدس المفتوحة(رام)	

			الله	
0.32	3.90	30	جامعة بيرزيت	
0.71	3.63	128	الدرجة الكلية	
0.37	3.08	26	جامعة الخليل	الدرجة الكلية للرضا عن المواعمات والخدمات المقدمة
0.42	3.94	24	جامعة بيت لحم	
0.47	3.42	20	القدس	
0.38	3.72	29	القدس المفتوحة(رام الله)	
0.20	3.84	30	جامعة بيرزيت	
0.48	3.61	129	الدرجة الكلية	

يلاحظ من هذه القيم بأن معظم الأوساط الحسابية درجاتها مرتفعة, كما يتضح وجود فروق ظاهرية بين الفئات. و من أجل فحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي, وكانت النتائج على النحو التالي :

جدول رقم (21 . 4) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير الجامعة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
--------	--------------	-------------------	-----------------	-------------------	--------------------	-------------------------------

*0.0001	11.445	3.922	4	15.688	بين المجموعات	الرضا عن المرافق الجامعية
		0.343	124	42.492	داخل المجموعات	
			128	58.180	المجموع	
*0.0001	13.178	3.315	4	13.259	بين المجموعات	الرضا عن الخدمات الأكاديمية
		0.252	124	31.191	داخل المجموعات	
			128	44.450	المجموع	
0.251	1.362	0.448	4	1.791	بين المجموعات	الرضا عن العلاقات الاجتماعية
		0.329	124	40.765	داخل المجموعات	
			128	42.556	المجموع	
*0.0001	12.146	3.296	4	13.184	بين المجموعات	الرضا عن التسهيلات الإدارية
		0.271	124	33.649	داخل المجموعات	
			128	46.833	المجموع	
*0.001	4.932	2.301	4	9.203	بين المجموعات	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة
		0.467	124	57.852	داخل المجموعات	
			128	67.055	المجموع	

*0.0001	24.818	8.035	4	32.141	بين المجموعات	الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل
		0.324	124	40.147	داخل المجموعات	
			128	72.289	المجموع	
*0.0001	15.686	5.455	4	21.820	بين المجموعات	الرضا عن مصادر المعلومات
		0.348	123	42.775	داخل المجموعات	
			127	64.595	المجموع	
*0.0001	23.386	3.154	4	12.617	بين المجموعات	درجة الرضا الكلية عن المواعيد والخدمات المقدمة
		0.135	124	16.724	داخل المجموعات	
			128	29.341	المجموع	

*داله احصائيا عند مستوى $(\alpha=0.05)$.

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (22 . 4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعيد والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير الجامعة عند جميع مجالات الدراسة (مستويات الدلالة أقل من 0.05) ما عدا مجال الرضا عن العلاقات الاجتماعية، وبالتالي يستنتج رفض الفرضية السابقة عند جميع مجالات الدراسة ما عدا مجال الرضا عن العلاقات الاجتماعية. ومن أجل دراسة الفروق، تم استخدام اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (22 . 4): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية

المجال	الجامعة ا	الجامعة ب	الفروق في الأوساط I- الحسابية ب	مستوى الدلالة الإحصائية
الرضا عن المرافق الجامعية	القدس	جامعة الخليل	0.551	*0.016
	القدس المفتوحة(رام الله)	جامعة الخليل	0.673	*0.0001
	جامعة بيرزيت	جامعة الخليل	0.907	*0.0001
الرضا عن الخدمات الأكاديمية	جامعة بيت لحم	جامعة الخليل	0.867	*0.0001
		القدس	0.488	*0.014
	القدس المفتوحة(رام الله)	جامعة الخليل	0.586	*0.0001
	جامعة بيرزيت	جامعة الخليل	0.830	*0.0001
القدس		0.451	*0.019	
الرضا عن التسهيلات الإدارية	جامعة بيت لحم	جامعة الخليل	0.711	0.000
		القدس	0.556	0.005
	القدس المفتوحة(رام الله)	جامعة الخليل	0.844	0.000
		القدس	0.689	*0.0001
	جامعة بيرزيت	جامعة الخليل	0.493	*0.005

*0.0001	0.825	جامعة الخليل	جامعة بيت لحم	الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة	
*0.034	0.533	جامعة الخليل	جامعة بيرزيت		
*0.0001	1.139	جامعة الخليل	جامعة بيت لحم	الرضا عن خدمات الإرشاد والتهيئة والتسجيل	
*0.0001	0.764	القدس			
*0.0001	1.118	جامعة الخليل	القدس المفتوحة(رام الله)		
*0.0001	0.743	القدس			
*0.0001	1.256	جامعة الخليل	جامعة بيرزيت		
*0.0001	0.881	القدس			
*0.0001	1.126	جامعة الخليل	جامعة بيت لحم		الرضا عن مصادر المعلومات
*0.0001	0.958	القدس			
*0.0001	0.699	جامعة الخليل	القدس المفتوحة(رام الله)		
*0.020	0.531	القدس			
*0.0001	0.868	جامعة الخليل	جامعة بيرزيت		
*0.001	0.700	القدس			
*0.0001	0.863	جامعة الخليل	جامعة بيت لحم	الدرجة الكلية للرضا عن المواءمات والخدمات المقدمة	
*0.0001	0.521	القدس			
*0.018	0.342	جامعة الخليل	القدس		
*0.0001	0.634	جامعة الخليل	القدس المفتوحة(رام الله)		

*0.0001	0.763	جامعة الخليل	جامعة بيرزيت
*0.001	0.422	القدس	

*داله احصائيا عند مستوى $(\alpha=0.05)$.

يلاحظ فيما يتعلق بالدرجة الكلية للرضا عن المواءمات والخدمات المقدمة, كانت الفروق لصالح كل من جامعة بيت لحم و بيرزيت و القدس المفتوحة(رام الله) مقابل جامعة الخليل, كما كانت الفروق لصالح كل جامعة بيت لحم و جامعة بيرزيت مقابل جامعة القدس, وكذلك تبين بأن الفروق أيضا بين جامعتي القدس والخليل لصالح جامعة القدس.

يلاحظ بأنه فيما يتعلق بالرضا عن المرافق الجامعية, كانت الفروق لصالح كل من جامعة القدس و القدس المفتوحة(رام الله) و جامعة بيرزيت مقابل جامعة الخليل.

و بالنسبة للرضا عن الخدمات الأكاديمية, كانت الفروق لصالح كل من جامعة بيت لحم و بيرزيت و القدس المفتوحة(رام الله) مقابل جامعة الخليل, كما كانت الفروق لصالح كل جامعة بيت لحم و جامعة بيرزيت مقابل جامعة القدس.

فيما يتعلق بالرضا عن التسهيلات الإدارية, كانت الفروق لصالح كل من جامعة بيت لحم و القدس المفتوحة(رام الله) و جامعة بيرزيت مقابل جامعة الخليل, كما كانت الفروق لصالح جامعة بيت لحم مقابل جامعة القدس, كذلك تبين بأن الفروق كانت لصالح جامعة بيت لحم و القدس المفتوحة(رام الله) جامعة القدس.

و الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة, كانت الفروق لصالح جامعة بيت لحم و بيرزيت مقابل جامعة الخليل.

أما الرضا عن خدمات الإرشاد والتهيئة والتسجيل, كانت الفروق لصالح كل من جامعة بيت لحم و القدس المفتوحة(رام الله) و بيرزيت مقابل كل من جامعتي الخليل و القدس.

و أخيرا فيما يتعلق بالرضا عن مصادر المعلومات, كانت الفروق لصالح كل من جامعة بيت لحم و القدس المفتوحة(رام الله) و بيرزيت مقابل كل من جامعتي الخليل و القدس.

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لمناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وتوصياتها في ضوء تلك النتائج وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة .

5.1 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :

ما درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية ، مرتبة ترتيب تنازلياً ، حسب درجة رضاهم ؟

أظهرت النتائج أن رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة تفاوت بين الرضا المرتفع و المتوسط و المنخفض ، ولكن كانت أغلب الفقرات ذات رضا مرتفع وهذا يدل على اهتمام الجامعات بالطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة ، و يبين مدى الوعي بالطلبة ذوي الإعاقة وحقوقهم ، وهذا مؤشر على جودة الجامعة ، وأنها تسعى للتنوع وتحقيق العدالة واستقطاب جميع الطلبة .

أما بالنسبة للخدمات المقدمة فكان ترتيبها كالاتي :

درجة الرضا عن العلاقات الاجتماعية بوسط حسابي(3.87), الرضا عن الخدمات الأكاديمية بوسط حسابي(3.69), الرضا عن المرافق الجامعية بوسط حسابي(3.66), الرضا عن مصادر المعلومات بوسط حسابي(3.63), الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة بوسط حسابي(3.61), الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل بوسط حسابي(3.40), الرضا عن التسهيلات الإدارية بوسط حسابي(3.31) .

اتفقت نتائج الدراسة مع ابراهيم (2001) في مجال العلاقات الاجتماعية في ترتيبها الأول وخدمات المكتبة ، حيث أن الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة يعانون من مشاكل في المكتبة .

تعزو الباحثه هذه النتيجة أن خدمات الارشاد و التسجيل و التسهيلات الادارية بحاجة إلى تطوير و معرفة الخلل في عدم رضا الطلبة ذوي الإعاقة عنهم .

5.2 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :

هل تختلف درجة الرضا باختلاف المتغيرات (الجنس ، و السنة الدراسية، و التخصص، و نوع الاعاقة، و مكان الاقامة، و الجامعة) ؟

النتائج المتعلقة بالمتغير الأول :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05=\alpha$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير الجنس.

تبين من نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05=\alpha$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير الجنس وبالتالي تم قبول الفرضية

اتفقت مع نتائج دراسة مساعدة (1990) .

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة حسنيه(2009) و ضامن وسليمان (2007) ، حيث كان مستوى الدلالة عند الإناث أعلى من الذكور أما دراسة الخشرمي(2006) فكان رضا الاناث أكثر في مجال المرافق الجامعية ، أما دراسة تقي(2008) أشارت نتائجها أن الرضا عند الذكور كان أعلى من الاناث .

وتعزو الباحثه هذه النتيجة أن جميع الطلبة ذوي الاعاقة في الجامعة يحظون بنفس الاهتمام في جميع الخدمات المقدمة ، بغض النظر عن جنس الطالب وازدياد الوعي لدى الأهل في إرسال أولادهم إلى الجامعات وإهتمامهم الكبير بالعلم و أهميته .

النتائج المتعلقة بالمتغير الثاني :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05=\alpha$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي

الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير السنة الدراسية.

تبين من نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05=\alpha$) في درجة

رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى

لمتغير السنة الدراسية وبالتالي تم قبول الفرضية .

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة مساعدة (1990) .

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن الخدمات الجامعية تقدم للطلاب ذوي الإعاقة المستجودون و

القدامى ، وهذا يدل على الاهتمام المستمر بجميع الطلبة في الجامعة

النتائج المتعلقة بالمتغير الثالث :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05=\alpha$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي

الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير التخصص .

تم رفض الفرضية في ثلاث مجالات وهي :

الرضا عن الخدمات الأكاديمية و الرضا عن خدمات المكتبة و الرضا عن خدمات الإرشاد و

التسجيل والتهيئة كانت الفروق لصالح الكليات العلمية واتفقت مع نتائج الدراسة ،

الخشرمي(2006) والخشرمي (2008) .

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى اهتمام الكليات العلمية بجميع أعضائها بالطلبة ذوي الإعاقة ، وهذا

شيء مهم يعمل على زيادة رغبة باقي الطلبة ذوي الإعاقة إلى الكليات العلمية .

النتائج المتعلقة بالمتغير الرابع :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05=\alpha$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير نوع الإعاقة .

تم رفض الفرضية في عدة مجالات و هي كالتالي :

الرضا عن الخدمات الأكاديمية و كانت الفروق لصالح الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة الجسمية ، و تعزو الباحثة هذه الفروق إلى أن الطلبة ذوي الإعاقة الجسمية ليسوا بحاجة إلى أساليب معينة بالتدريس ، أما بالنسبة للطلبة ذوي الإعاقة السمعية و الطلبة ذوي الإعاقة البصرية فهم بحاجة إلى أساليب و وسائل معينة تتناسب مع قدراتهم و مع اعاقتهم .

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة ابراهيم (2011) و أبو مريم (2007) ، الخشرمي (2008) ، أما بالنسبة للاختلاف فاختلفت النتائج مع دراسة خشرمي (2006) و مساعدة (1990) .

تم رفض الفرضية في مجال الرضا عن العلاقات الاجتماعية ، و كانت الفروق لصالح الطلبة ذوي الإعاقة الجسمية

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة أبو مريم (2007) ، الخشرمي (2008) ، أما بالنسبة للاختلاف فاختلفت النتائج مع دراسة خشرمي (2006) و ابراهيم (2011) و مساعدة (1990)

و تعزو الباحثة الفروق إلى أن الطلبة ذوي الإعاقة السمعية و الطلبة ذوي الإعاقة البصرية بحاجة إلى أساليب تواصل معينه مع الطرف الاخر .

النتائج المتعلقة بالمتغير الخامس:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05=\alpha$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير مكان الإقامة .

تبين من النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05=\alpha$) في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير

مكان الإقامة في جميع مجالات الدراسة باستثناء مجال الرضا عن خدمات الإرشاد و التسجيل ، حيث كانت الفروق لصالح الطلبة ذوي الإعاقة المقيمين في المخيمات .

اختلفت النتائج مع مساعدة (1990)

وانفقت مع باقي الدراسات

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن المخيمات غير مؤهلة للأشخاص ذوي الإعاقة ، ووجود بعض خدمات في الجامعة لهم يرضيهم مقارنة بالخدمات مقدمة لهم في مكان إقامتهم

النتائج المتعلقة بالمتغير السادس:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة تعزى لمتغير الجامعة .

تم رفض الفرضية في جميع مجالات الدراسة باستثناء مجال الرضا عن العلاقات الاجتماعية ،

حيث تبين بأنه فيما يتعلق بالرضا عن المرافق الجامعية، كانت الفروق لصالح كل من جامعة القدس و القدس المفتوحة(رام الله) و جامعة بيرزيت ، وهذا يبين مدى اهتمام الجامعة بتوفير ما يناسب الطلبة ذوي الإعاقة لتكون الحركة سهلة و مريحة لهم دون مواجهة عقبات، فيما يتعلق بالرضا عن الخدمات الأكاديمية، كانت الفروق لصالح كل من جامعة بيت لحم و بيرزيت و القدس المفتوحة(رام الله) ، وهذا يدل على مدى تفهم و وعي المدرسين في بحاجة كل طالب ذو إعاقة و اجراء تسهيلات و مواءمات تتناسب معه، أما بالنسبة للرضا عن التسهيلات الإدارية، كانت الفروق لصالح كل من جامعة بيت لحم و القدس المفتوحة(رام الله) و جامعة بيرزيت، و تعزو الباحثة هذه النتيجة الى أن هذه الجامعات تهتم بشكل كبير بأدق التفاصيل الادارية الخاصة بالطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة ، أما فيما يتعلق بالرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة، كانت الفروق لصالح جامعة بيت لحم و بيرزيت، وهذا يدل على أن كل من جامعة بيت لحم و بيرزيت يوفران في المكتبة ما يناسب الطلبة ذوي الإعاقة ليسهل عليهم الوصول إلى المعلومات المطلوبة ، أما فيما يتعلق بالرضا عن خدمات الإرشاد والتهيئة والتسجيل، كانت الفروق لصالح كل من جامعة بيت لحم و

القدس المفتوحة(رام الله) و بيرزيت فيما يتعلق بالرضا عن مصادر المعلومات, كانت الفروق لصالح كل من جامعة بيت لحم و القدس المفتوحة(رام الله) و بيرزيت .

5.3 التوصيات

- ضرورة تشجيع الباحثين على القيام بدراسات و أبحاث التي تبحث في موضوع مواعيد والخدمات الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة .
- الاهتمام بالجوانب الايجابية في الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة والعمل على تعزيزها و تطويرها ، و ضرورة النظر إلى الجوانب السلبية في الخدمات الجامعية والعمل على تلافي هذه السلبيات و تحسينها لترتقي للشكل الإيجابي .
- عقد دورات تدريبية للموظفين والإداريون الموجودين بالجامعة ، بشكل خاص المسؤولين عن الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة .
- ضرورة عمل موقف سيارات خاص بالطلبة ذوي الإعاقة أمام كل كلية .
- العمل على توظيف التكنولوجيا داخل القاعات الدراسية
- ضرورة الزام الجامعات من قبل وزارة التعليم العالي على توفير المصادر و الخدمات ، و ضرورة مواصلة الحرم الجامعي لجميع الطلبة ذوي الإعاقة .

المراجع العربية :

- إبراهيم، محمد سعيد (2001) 0 مشكلات الطلبة المكفوفين في الجامعات الأردنية 0 رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان0
- أبو ساكور ، تيسير و شاهين ، محمد (بدون سنة) . واقع خدمات الطلبة ذوي الاعاقة في جامعة القدس المفتوحة ، ورقة علمية .
- أبو مريم ، عنان (2007) . حاجات الطلبة ذوي الاعاقة السمعية في الجامعات والكليات الأردنية ، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الأردنية .
- الاتفاقية الدولية لحقوق الانسان (2006) . الأمم المتحدة .
- أصيل ، غادة (2003) : خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة ، الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات ، م 12 ، ع 23 ، ص 60
- المومني ، انصاف و فواز ، المومني (2013) : التشريعات الجامعية و مدى ملائمتها لاحتياجات الطلبة ذوي الإعاقة ، مجلة الدراسات التربوية و النفسية ، جامعة السلطان قابوس، م7 ، ع 1
- التويجري، هيلة منديل، (2008) "إدارة الجودة الشاملة في التعليم، تطور المفهوم من جودة العمليات إلى صورة الخدمة"، الندوة الدولية حول التعليم العالي في العالم الإسلامي: التحديات والآفاق، كوالابور - ماليزيا، 24-25 مارس.
- جبور ، ابراهيم (2010) : واقع تطبيق الاشتراطات العامة و الخاصة بهدومات المعاقين في مباني الكليات المفتوحة حديثا بالحرم الجامعي لجامعة الملك سعود ، مجلة العلوم الهندسية ، م 38، ع 6
- الجوهري ، عزة (2009) : " خدمات المعلومات لذوات الاحتياجات الخاصة (الإعاقة البصرية) بجامعة الملك عبد العزيز " ، رسالة ماجستير .
- جليدان ، تغريد (2008) . دراسة وصفية للحاجات الأكاديمية و قياس مدى الرضا عنها لدى الطلبة الجامعيين بالمدينة المنورة ، جامعة طيبة

- الحجار ، رائد ، والمبحوح ، أحمد (2008) : رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة الخدمات في عمليات التسجيل و الإرشاد ، فلسطين ، جامعة الأقصى
- الحديدي ، منى (1998) . الإعاقة البصرية ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان
- الحديدي، منى (2003) 0 الطلبة ذو الحاجات الخاصة في الجامعة 0 ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات الأردنية 0 التحديات والاحتياجات، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن 0
- الحديدي ، منى (2013) : تقييم خدمات المكتبة المقدمة الى الأشخاص ذوي الاعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية ، المجلة الاردنية في العلوم التربوية ، م 9 ، ع 4
- الحراصية ، رقية و الظفري ، سعيد (2015) : " المعايير العالمية لجودة الخدمات التربوية المقدمة لذوي الإعاقة السمعية : دراسة تقييمية من وجهة نظر التربويين والطلبة بسطنة عمان " قطر
- الحروب ، آمنة نايف (1991) : "مشكلات الطلبة المستجدين في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية"، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن
- الحسنية ، سليم (2009) : "مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأثر الإداري والأكاديمي لكليتهم " ، دراسة مسحية ، سوريا
- حلس ، سالم (2013) : أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة ، دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الاسلامية ، فلسطين ، غزة
- الحمصاني ، صلاح (1974) : حلقة تربية الموهوبين والمعوقين في البلاد العربية ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم . الكويت ، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية ، القاهرة .
- الخالدي ، سلمى (بدون سنة) :ملاءمة عملية التقويم والتعليم للطلاب ذوي الاحتياجات الإضافية التعليمية الإضافية "المواءمات والتعديلات" ، مؤسسة أرض الإنسان ، إيطاليا .
- الخشرمي ، سحر (2008) : تقييم خدمات الدعم المساندة للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير ، جامعة الملك سعود ، الرياض .
- خليفات ، عبد الفتاح ، و القضاة ، محمد أمين (2012) : درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم ، مجلة المنارة ، م 19 ، ع 1

- خنفر ، زين (2003) " مدى ملائمة مؤسسات الخدمات العامة للاستخدام من قبل المعوقين حركيا" ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية .
- الروسان، فاروق،(2001): سيكولوجية الاطفال غير العاديين ، عمان ، الاردن، دار الفكر الربيعي (2011) : أثر جودة الخدمة التعليمية و جودة الاشراف في رضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة . رسالة ماجستير ، الاردن
- الزهيمي ، صالح (2012) : خدمات المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة في سلطنة عمان ، المكتبات العامة والأكاديمية ، دراسة حالة ، سلطنة عمان ، مسقط
- السالم ، سالم بن محمد (2003) : مكتبات المكفوفين في المملكة العربية السعودية ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، م (8) ، ع (2) ، ص 104-111
- سلمان ، محمد (2012) : "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة " ، مجلة جامعة الأقصى ، م 17
- سليمان ، عبد الرحمن (1998) 0 سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة ، مكتبة زهراء الشرق 0 القاهرة
- سيسالم ، كمال سالم (بدون سنة) . الدمج في مدارس التعليم العام و فصوله ، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة .
- شحادة ، حازم (2011) : استراتيجيات تطوير الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة البصرية في مؤسسات رعاية المكفوفين في قطاع غزة . رسالة ماجستير
- الصباح ، سهير و حموز ، عايد (2013) : مشكلات تأهيل الأشخاص ذوي الاعاقة الحركية في المراكز التأهيلية الفلسطينية ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، م 20 ، ع 1 ، ص 293 - 323
- صوالحة، عونيه و العمري، أسماء (2011) . دراسة صافية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الاهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات . جامعة عمان الأهلية ، الاردن ، رسالة ماجستير منشورة
- الضامن، منذر؛ سليمان، سعاد (2007):"الحاجات الارشادية لطلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها ببعض المتغيرات " ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، البحرين ، ع (8) ، م (4)

الطيب، أحمد و العايد، سري (2016) : جودة الخدمات المقدمة لطلبة الجامعات السعودية و أثرها على تحسين رضاهم . المملكة العربية السعودية .

الظاهر، قحطان احمد (2005) : مدخل الى التربية الخاصة ، عمان ، دار وائل للنشر

عبد اللطيف، حسن (1997) : "الرضا عن الحياة الجامعية لدى طلاب جامعة الكويت -
المجلة التربوية - عدد 43 - مجلد 11

عبدالله، نوال (2005) : خدمات المعلومات للمكفوفين في الجامعات المصرية ، دراسات
عربية في المكتبات وعلم المعلومات ، مج 10 ، ع 2 ، ص 95-134.

عبد المحسن النقي، عبد العزيز و اخرون (2008) : انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في
جامعة الكويت والجامعات الخاصة ، مجلة العلوم الاجتماعية ، م 36 ، ع 3

عبيد، ماجدة السيد (2000) :مقدمة في تأهيل المعاقين ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان

عبيد، ماجدة (2012) : "تقييم مستوى فاعلية مراكز الإعاقة العقلية الحكومية والخاصة في
محافظة العاصمة (عمان)" ، مجلة الجامعة الاسلامية للكليات التربوية والنفسية ع(2)،
م(20)

عدوان ، سامي و مرعب ، محمد (2017) : وحدة ذوي الإعاقة ، جامعة الخليل

عرموطي ، أيمن و عز الدين ، مدثر (2013) : درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية
في ابو ظبي ، المجلة التربوية ، م (43) ع (3)

عمر، أشواق (2010) : " واقع التأهيل النفسي والاجتماعي والمهني للمعاقين حركيا من وجهة
نظر المعاقين وأولياء أمورهم والعاملين في بعض المراكز التأهيلية " ، رسالة ماجستير ،
جامعة القدس، فلسطين

عمرو ، زياد (2001) : تقرير حول حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في التشريعات السارية
في فلسطين ، الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن ، رام الله

عمري ، خالد (1992).مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الإدارة وعلاقته ببعض
خصائص الشخصية و الوظيفية، مجلة جامعة مؤتة للبحوث والدراسات ، سلسلة العلوم الانسانية
والاجتماعية ، 7 (2)، 13-37

- عوضي ، رأفت و الفرا ،اسماعيل (2012) : قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة ، غزة
- فايد ، حسن (2001) : دراسات في الصحة النفسية ،الطبعة الأولى ، المكتب الجامعي الحديث
- الفايز ، فايزة عبدالله (2010): مراكز مصادر التعلم والتكنولوجيا المساعدة للأطفال السميعة ذوي الإعاقة .القاهرة :دار الفكر
- الفواعير ، أحمد (2014) : المشكلات النفسية والاجتماعية والأكاديمية التي يعاني منها الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المرحلة الجامعية ، دراسة مقدمة الى الملتقى الرابع عشر للجمعية الخليجية للإعاقة ، دبي
- القريطي ، عبد المطلب (1996) : سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة و ترتيبهم ، القاهرة ، دار الفكر العربي .
- القطوف ، خالد و المصري ، عماد (بدون سنة) :مؤتمر المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية والقانونية تجاه رعاية و تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع الفلسطيني ، بحث بعنوان : مدى توافر الخدمات المساندة للطلاب المعوقين سمعيا والرضا عنها ، فلسطين
- مساعدته ، عبد الحميد (1990).مشكلات الطلبة المعاقين في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة إربد ، الأردن
- معاجيني واخرون (2009) : "واقع الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعات ومؤسسات التعليم العالي بدول مجلس التعاون الخليج العربية " ، مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الأمانة العامة
- المعمري، خولة (2000) : مستوى فاعلية مراكز التربية الخاصة في سلطنة عمان ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الاردن
- موسى، رشا (2000) : بحوث في سيكولوجية المعاق ، دار النهضة العربية ، القاهرة
- المؤتمر الوطني الأول للطلاب ذوي الإعاقة في حدسي التعليم العالي الفلسطيني (2009)
بيت لحم

الهنداوي، محمد (2011) : " الدعم الاجتماعي و علاقته بمستوى الرضا لدى المعاقين
حركيا في غزة " ، رسالة ماجستير

هلال، أسماء سراج الدين (2009) . **تأهيل المعاقين** . عمان . دار المسيرة للنشر و التوزيع

الوابلي، عبد الله (2001) : " طبيعة التسهيلات والخدمات المساندة والبرامج الخاصة التي
ينبغي أن توفرها مؤسسات التعليم العالي لطلاب الفئات الخاصة كما يراها أكاديميو التربية
الخاصة ، دراسة قدمت في ندوة التعليم العالي الأهلي ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود ،
الرياض

الوقفي، راضي (2008): **أساسيات التربية الخاصة** ، عمان :جھينة للنشر والتوزيع

المراجع الأجنبية :

Bardellinin, S. C.Hartman, R. C...(1982)**Higher education and the
handicapped,Resource Directory**,1982-83, Ed224201.

Belcheir, J. Marcia, **Student Satisfaction with academic Advising office of
Institutional Ass Boise State University**,1998,

<http://www.boiestate.edu/iassess/repart,1998>

Bolliger, D. & Martindale, T. (2004), "Key Factors for Determining Student
Satisfaction in Online Courses" **International journal of E-Learning**.

Vol.3, No. 1: 61-67

Baykal, Ulka et (2005) : Determining students satisfaction in a nursing
collage . **nurse education today** , 25-(4)

Carter , c . (2004) . providing services for student with disabilities in an
academic library , **education library** , 27(3), 25-42

Cycle , F , Fistic , R .(2007) . Serving the blind and physically hand
dicapped in the united states of America . **library trends** . 55(4), 808-
796 .

Downing, J. A. (2004). **Related services for students with disabilities: Introduction to the special issue . intervention in school and clinic** ,39.195–208

Eggett , colleen B , (2002).Assistive technology needs in public libraries a survey . **Journal of visual impairment and blindness** . 96(8), 35-45 .

Frinck (2009) college student perceptions of teaching and learning quality

Frost,M.(1988).**full inclusion is possible** .impact,2,3

Gilson C ., Dymond S . and Chadsey J .(2007). **Gaining Access to textbook for post secondary students with visual Impairments** . **Journal of post secondary Education and disability** . 20 (1) , 64-73 .

Girgin, M.C (2006). Histroy of Higher Education provision for The Deaf in Turkey and Current applications at the Anoidoly university. Online submission Turkish **Online Journal of Educational Technology-tOJET**,5(3).

Heck, R. & Johnsrud, L, (2002), "Administrative effectiveness in higher education: improving assessment procedures", **Research in Higher Education**, Vol. 41, No. 6: 663-850.

Hill , R (2012) strengths and opportunities : school libraries serving student with special needs in central new York state , **school libraries** , 34(6), 90-93 .

Hom, Willard C, "Applying Customer satisfaction Theory to Community College planning of Counseling services", *iJournal*, 2002, n2.

IFLA (2007). **libraries for the blind section,funding and governaceal library and information services for visually imparied people**:International case study.

Kalpan , A ,(2001) . **Educational needs of the adults the key question of and ragogical school in Bosnia and Herzegovina** , Sarajevo , Bosnia .

Kara, A. & Deshield, O. (2004). Business student satisfaction, Intentions and Retention in higher education: An **Empirical Investigation**. Pennsylvania state university, York campus.

Kek, tan (2004). **Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach**.

Lopez, M & Clyde-synder, M (1983) Higher Education for learning Disabled Students **NASPA Journal**. v.20 No.4

Magilvy, J., Faan, R., & Mitchell, A. (1995). Education of nursing students with special needs, **Journal of nursing**. 34(1), 6-31

Marion, P. B & Iovacchini, E. Y. (1983) Services for Handicapped students in higher education: An Analysis of national Trends. **Journal of college student personal**. V.24, No.2, p.131.

Milani, A. A. (1996) Disabled students in higher education: Administrative and judicial enforcement of disability law. **Journal of college and university law**, v.22 No.4. p.989

Moisey, S. (2007). The inclusive libraries initiative: Enhancing the access of person with development disabilities to information and communication technology, **The development Disabilities Bulletin**, 35(1), 56-71

Munchen, S. (2001). **The public library services IFLA/ Unesco guidelines**

Reed, J. G. lahey, M. A. Ferguson, K. D., Downey, R. G., Kaiser, D. L., and Pringle, R. L., (1983). The collage Descriptive index (CDI): Development at background information. Technical manual. Unpublished manuscript, Kansas state university office of education research.

Seidman, A., **Recruitment begins with retention: Retention begins with recruitment**, Center for the Study of College Student Retention, 1989,

Strichart,S . S. & Mangrum, C. T. (1987) CollageOpportunities
for the learning Disabled in the united states . **European Journal of
special needs Education** ,v.2 , No . 4 , p247

Szeleny, Katalin, "Minority Student Retention and Academic Achievement in
Community College". **ERIC Digest**, 2001, [http://www.eric digests.
/2001-4/minority.html](http://www.eric digests.
/2001-4/minority.html). 113Org

Taylor , et , (2008) Targeted search of the nature and types of
services provided appropriate from the viewpoint of students , teachers ,
journal of the future , Britains , no 125

Ted ,C. (2000) . **use computer to help students with special needs** . New
York: Harper Collins .

الموقع الالكتروني :

2017/1/23 تاريخ الرجوع الى الموقع : <https://alwafd.org>

2016/12/22 تاريخ الرجوع إلى الموقع : <http://www.academia.edu>

الملاحق



ملحق (1) الاستبيان للتحكيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان : " درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية " لذا أرجو من سيادتكم التكرم بتحكيم الفقرات وأسئلة المقابلة وإبداء آرائكم وملحوظاتكم حوله ، في ضوء خبرتكم وذلك من حيث :

- قياس الفقرات لما أعدت لقياسه .
 - مدى وضوح الفقرات .
 - سلامة صياغة الفقرات .
 - كفاية عدد الفقرات و ملاءمتها للطلبة .
 - إضافة ما يروونه مناسب من أية تعديلات.
- وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير
الباحثة :

ياسمين عبد الحكيم عيده

الجنس :

- 1- ذكر
2- أنثى

السنة الدراسية :

- 1-أولى 2- ثانية 3- ثالثة 4- رابعة 5- اكثر من ذلك

التخصص :

- 1- كليات علمية 2- كليات انسانية

نوع الإعاقة :

- 1- سمعية 2- بصرية 3- جسمية 4- اضطرابات نطق 5- إعاقات أخرى

مكان الإقامة :

- 1- مدينة 2- قرية 3- مخيم

الجامعة :

- 1-جامعة الخليل 2- جامعة بيت لحم 3-القدس 4-القدس المفتوحة(رام الله)
5- جامعة بيرزيت 6-النجاح

المرافق الجامعية

الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	معارض جدا	معارض جدا
مباني الجامعة مناسبة لاحتياجاتي الخاصة					
ممرات الجامعة واسعة ويسهل السير بها					
المساعد في مباني الجامعة واسعة ومهيئة لحاجتي					
يوجد في الجامعة منحدرات مناسبة للطلبة ذوي					

					الإعاقة
					وحدات المياه في الجامعة مناسبة ومهياة للطلبة ذوي الإعاقة
					ابواب المكاتب والقاعات الدراسية واسعة وتتناسب مع الطلبة ذوي الإعاقة
					مطاعم الجامعة مهياة للطلبة ذوي الإعاقة
					يوجد في الجامعة علامات وإشارات تساعدني في الانتقال بسهولة
					قاعات الجامعة الدراسية واسعة و مقاعدها متباعدة
					أشعر بالراحة والأمان أثناء وجودي في مرافق الجامعة
					يوجد في الجامعة مرافق خاصة للسيارات للطلبة ذوي الإعاقة

الخدمات الاكاديمية :

معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا	الفقرة
					طرق التدريس المستخدمة في محاضراتي متنوعة وتراعي طبيعة إعاقتي
					الوسائل التعليمية في القاعات الدراسية تناسب حاجاتي
					يوجد تكنولوجيا مساعدة للطلبة ذوي الإعاقة داخل القاعات الدراسية
					لا أعاني أية مشاكل في فهم محاضراتي أثناء الشرح
					لغة الأساتذة أثناء الشرح مفهومة وتراعي الطلاب ذوي الإعاقة
					أساتذتي يسمحون لي بالاستعانة بمن يساعدني داخل القاعات من كاتبين و قارئين
					اساتذتي يسمحون لي بتسجيل المحاضرات
					أساتذتي يحرصون على التواصل معي وإشراكي في العملية التعليمية
					أجد من يساعدني في اختباراتي
					أساتذتي يحرصون على منحي وقتاً اضافياً أثناء الاختبارات عند الحاجة
					أساتذتي يوفرن لي مكاناً مناسباً لإجراء اختباراتي
					أستطيع إنجاز الواجبات والمهمات المقدمة لي بسهولة

					تتوفر الادوات المساندة للتعليم في جامعتي
--	--	--	--	--	--

العلاقات الاجتماعية :

معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا	الفقرة
					يتجنب اساتذتي التلفظ بمسميات سلبية عن الإعاقة في المحاضرات التي التحق بها
					أساتذتي يحرصون على معاملتي بعيدا عن الشفقة والعطف
					زملائي غير المعاقين يتفهمون ظروفهم الخاصة
					أشارك في الأنشطة الاجتماعية المنعقدة بالجامعة
					أشارك في الأنشطة الرياضية المناسبة لطبيعة احتياجاتي التي تقام في الجامعة
					لدي العديد من الأصدقاء من غير ذوي الإعاقة في الجامعة
					زملائي من غير ذوي الإعاقة يتفهمون ظروفهم الخاصة
					راض عن مستوى معرفة زملائي والهيئة التدريسية بإعاقتي

التسهيلات الادارية :

معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا	الفقرة
					موظفو الجامعة متعاونون ومتفهمون لحاجاتي الخاصة
					إداريو الجامعة يستمعون لشكواي بصدور رحب
					اداريو الجامعة يساعدوني في حل مشكلاتي الجامعية
					أحصل على الدعم المالي الخاص بالطلبة ذوي الإعاقة من الجامعة في وقت محدد دون تأخير
					توفر الجامعة مواصلات من والى الجامعة
					تتوفر السكنات الداخلية المناسبة

الخدمات الخاصة بالمكتبة :

معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا	الفقرة
					مبنى مكتبة الجامعة مهياً ليتناسب مع احتياجاتي

					يوجد في مكتبة الجامعة وسائل و كمبيوترات تناسب حاجتي
					موظفو المكتبة متعاونين معي في البحث عن المعلومات التي أحتاجها وفي إجراءات الاستعارة
					يوجد في المكتبة كتباً ناطقة ومطبوعات مكبرة أو مكتوبة بطريقة برايل ومعدلة للطلبة ذوي الإعاقة
					ساعات دوام مكتبة الجامعة تناسب أوقات فراغي وتتيح لي فرص الاستفادة من خدماتها

خدمات التهيئة والتسجيل :

معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا	الفقرة
					حصلت على برنامج تهيئة للانتقال للجامعة قبل الانضمام اليها
					معايير القبول في الجامعة تراعي ظروف الطلبة ذوي الإعاقة
					إجراءات القبول في الجامعة سهلة التنفيذ بالنسبة للطلبة ذوي الإعاقة
					نماذج التسجيل في الجامعة تحتوي على معلومات هامة للطلاب ذوي الإعاقة
					أجد مساعدة من موظفي القبول والتسجيل في إجراءات الحذف والإضافة
					موظفو القبول والتسجيل ساهموا في تحويري إلى مركز خدمات الطلبة ذوي الإعاقة

مصادر المعلومات

معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا	الفقرة
					أعتمد على موقع الجامعة على الانترنت في الحصول على معلومات تهمني عن الجامعة
					الزملاء في الجامعة من غير ذوي الإعاقة

					يوفرون لي المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة
					أساتذتي يوفرون لي المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة
					عمادة شؤون الطلبة توفر لي المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة
					عمادة شؤون الطلبة على تواصل دوري مع الطلبة ذوي الإعاقة
					عمادة شؤون الطلبة تحدث المعلومات عن الطلبة ذوي الإعاقة كل فصل

ملحق (2) : الاستبيان بعد التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الطالب / أختي الطالبة

تحية طيبة وبعد ..

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على :

" درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية "

يرجى التكرم بتعبئة الاستبانة بدقة وموضوعية علماً بأن المعلومات الواردة فيها ستعامل بسرية تامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

مع جزيل الشكر
الباحثة

البيانات الديمغرافية

عزيزي الطالب ..

يرجى وضع دائرة حول الإجابة المناسبة :

الجنس :

2- أنثى

2- ذكر

السنة الدراسية :

5- أكثر من ذلك

4- رابعة

3- ثالثة

2- ثانية

1- أولى

التخصص :

2- كلية إنسانية

1- كلية علمية

نوع الإعاقة :

2- سمعية 2- بصرية 3- جسمية 4- اضطرابات نطق 5- إعاقات أخرى

مكان الإقامة :

2- مدينة 2- قرية 3- مخيم

الجامعة :

1-جامعة الخليل 2- جامعة بيت لحم 3-القدس 4-القدس المفتوحة (رام الله)

5- جامعة بيرزيت 6-النجاح 7- فلسطين الأهلية

عزيزي الطالب/الطالبة :

لقد تم رصد مجموعة من الخدمات التي يتوقع أن تكون موجودة في البيئة الجامعية ، نرجو وضع علامة (X) أمام كل عبارة بحيث تقوم باختيار الاجابة المناسبة من وجهة نظرك .

اولا : الرضا عن المرافق الجامعية :

معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا	الفقرة	
					1 تتناسب مباني الجامعة مع احتياجاتي الخاصة	
					2 يسهل السير في ممرات الجامعة	
					3 تهيئ الجامعة المصاعد بشكل يناسب إعاقتي	
					4 يوجد في الجامعة منحدرات مناسبة لإعاقتي	
					5 تتناسب وحدات المياه في الجامعة مع الطلبة ذوي الإعاقة	
					6 تتناسب ابواب المكاتب والقاعات الدراسية مع إعاقتي	
					7 تتناسب المطاعم مع إعاقتي	
					8 تساعدني العلامات والإشارات في الجامعة على الانتقال بسهولة	
					9 تتناسب المقاعد الدراسية مع إعاقتي	
					10 أشعر بالراحة والأمان أثناء وجودي في مرافق الجامعة	
					11 يوجد في الجامعة مرافق خاصة لسيارات الطلبة ذوي الإعاقة	

ثانيا : الرضا عن الخدمات الأكاديمية :

الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

ثالثا : الرضا عن العلاقات الاجتماعية :

الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
1					
2					
3					
4					
5					
6					

رابعاً : الرضا عن التسهيلات الإدارية :

الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	معارض جدا	معارض جدا
1					
2					
3					
4					
5					
6					

خامساً : الرضا عن الخدمات الخاصة بالمكتبة :

الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	معارض جدا	معارض جدا
1					
2					
3					
4					
5					

سادساً : الرضا عن خدمات الارشاد والتهيئة والتسجيل :

الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	معارض جدا	معارض جدا
1					
2					
3					
4					
5					
6					

سابعا : الرضا عن مصادر المعلومات :

معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا	الفقرة	
					أعتمد على موقع الجامعة على الانترنت في الحصول على معلومات تهمني عن الجامعة	1
					يوفر لي أساتذتي المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة	2
					توفر لي عمادة شؤون الطلبة المعلومات التي أحتاجها عن الجامعة	3
					تتواصل عمادة شؤون الطلبة مع الطلبة ذوي الاعاقة بشكل مستمر	4
					تحدث عمادة شؤون الطلبة المعلومات عن الطلبة ذوي الاعاقة كل فصل	5

ملحق (3): أسماء المحكمين

الرقم	الإسم	مكان العمل
1	الدكتور محسن عدس	جامعة القدس
2	الدكتور غسان سرحان	جامعة القدس
3	الدكتور سعيد عوض	جامعة القدس
4	الدكتور ابراهيم المصري	جامعة الخليل
5	الدكتورة منال ابو منشار	جامعة الخليل
6	الدكتور محمد عوجة	جامعة الخليل
7	الأستاذ الدكتور عادل ريان	جامعة القدس المفتوحة
8	الأستاذ الدكتور تيسير أبو ساكور	جامعة القدس المفتوحة
9	الأستاذ الدكتور محمد عبد الفتاح شاهين	جامعة القدس المفتوحة

بسم الله الرحمن الرحيم

Al-Quds University
Faculty of Educational Science
Graduate Studies Programs



جامعة القدس
كلية العلوم التربوية
برامج الدراسات العليا

التاريخ: 2016/11/2

لمن يهمه الأمر

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الطالبة: باسمين عيده ورقمها الجامعي (21410719)، بإجراء دراسة بعنوان :

"درجة رضى الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمت والخدمات المقدمة لهم في الجامعات الفلسطينية"

يرجى من حضرتكم تسهيل مهمة الطالبة المذكورة والتعاون معها باعطائها البيانات اللازمة لتطبيق الدراسة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

د. ايناس ناصر

منسقة برنامج ماجستير اساليب التدريس



جامعة الخليل
وحدة التعليم الإلكتروني



وحدة ذوي الاحتياجات الخاصة



إعداد

د. سامي عنوان - نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية
أ. محمد مرعب - وحدة التعليم الإلكتروني

10/27/2015

متوفر بنسخة برايل مطبوعة ••••• ونسخة ناطقة صوتية

قائمة المحتويات

2	أولاً: عن الوحدة.....
2	أهداف الوحدة.....
3	تعريف الطالب من ذوي الاحتياجات الخاصة:.....
3	ثانياً: السياسات والإجراءات الخاصة بالوحدة.....
5	ثالثاً: الخدمات المتوفرة لطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.....
6	رابعاً: لجنة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعة:.....
7	خامساً: أجهزة وأدوات مختبر ذوي الاحتياجات الخاصة.....
9	الملاحق.....
10	نموذج طباعة أوراق برايل.....
11	نموذج معلومات شخصية عن الطالب من ذوي الاحتياجات الخاصة.....
12	نموذج إستعارة أجهزة من مختبر ذوي الاحتياجات الخاصة.....

وحدة ذوي الاحتياجات الخاصة

أولاً: عن الوحدة.

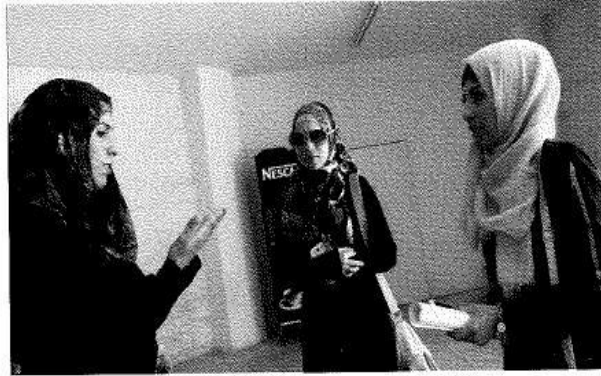
مقدمة

اهتمت جامعة الخليل منذ تأسيسها سنة (1971م) بدعم ذوي الاحتياجات الخاصة حسب إمكانياتها. أنشئ سنة (2010م) مختبر ذوي الاحتياجات الخاصة، والذي تم إنشاؤه بعد دراسة جميع احتياجات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث بلغت التكلفة الإجمالية للمختبر (200 ألف شيكل)، يخدم المختبر حالياً ما يقارب 28 طالباً وطالبة من الذين يعانون من ضعف في البصر، أو عسى أو صمم جزئي أو كلي، أو يواجهون صعوبات تعليمية مثل عسر القراءة، حيث يتوفر لدى الوحدة مجموعة أجهزة لتقديم عدة خدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات، وكذلك موارد متعلقة بالطباعة والبرامج الإلكترونية، وكذلك أجهزة حديثة للتعليم مثل أجهزة التكبير و أجهزة التسجيل والقراءة و القواميس الناطقة وعروض برايل كما توفر الوحدة أشخاصاً متطوعين لتدوين الملاحظات للطلاب الذين يعانون من صعوبات بصرية أو سمعية أو حركية. وأخيراً طرحت الجامعة مساق لغة الإشارة للصم والبكم في الفصل الأول من بداية العام الأكاديمي (2015/2016) لتمكين الطلبة من التواصل مع ذوي الحاجات الخاصة وخاصة الصم منهم.

تم وضع هذه السياسات والإجراءات، لتدعم الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة للتعريف بحقوقهم، واجباتهم، وآلية حصولهم على الخدمة المطلوبة، ويقوم على تنفيذها وحدة ذوي الاحتياجات الخاصة التي تضم نخبة من المختصين يعملون عن قرب مع هذه الفئة من الطلبة، ويقدمون لهم ما يحتاجونه من دعم.

رسالة الوحدة : توفير الفرص العادلة والمناسبة من التعلم و التعليم للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة للانتفاع ببرامج وخدمات وأنشطة الجامعة المختلفة، مع توفير البيئة المهنية لذلك.

رؤية الوحدة : أن تكون نموذجاً متميزاً لبرنامج دمج الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في الواقع العلمي والمهني والاجتماعي.



أهداف الوحدة

تسعى الوحدة الى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تحقيق الدمج للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بأفضل صورة ممكنة أكاديمياً ومهنياً واجتماعياً، بما يضمن لهم المشاركة الإيجابية في مختلف البرامج والأنشطة والخدمات المتوفرة في الجامعة مع تهيئة البيئة لذلك عبر توفير الدعم المناسب من الخدمات والوسائل المختلفة الخاصة بهم.
2. تقديم الخدمات المناسبة لهم بما يتناسب مع حاجة كل حالة على حدة .

3. إشراك الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في الأنشطة المختلفة.
4. توفير الدمج المناسب لهذه الفئة مع الحياة الجامعية.
5. توفير الشمولية للحياة الجامعية لطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة ودمجهم بالمشاركة في النشاطات اللامنهجية.

تعريف الطالب من ذوي الاحتياجات الخاصة:

هنالك تعريف تربوي وآخر قانوني للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة:

1. **التعريف التربوي:** هو الطالب /ة الذي يختلف عن أقرانه الآخرين الذين هم في فئة المعدل الطبيعي من حيث القدرات العقلية، أو الجسمية، أو الحسية، أو من حيث الخصائص السلوكية، أو اللغوية أو التعليمية إلى درجة يصبح ضرورياً معها تقديم خدمات التربية الخاصة والخدمات المساندة لتلبية الاحتياجات الفردية لدى الشخص.
2. **التعريف القانوني:** هو كل طالب /ة مصاب بعجز كلي أو جزئي دائم في أي من حواسه أو قدراته الجسمية أو النفسية أو العقلية إلى المدى الذي يحد من إمكانيته للتعلم أو التأهيل أو العمل.

ثانياً: السياسات والإجراءات الخاصة بالوحدة

الفئات التي تخدمها وحدة ذوي الاحتياجات الخاصة :

تخدم الوحدة حالياً أربع فئات من الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة، وهم:

1. ذوو الإعاقة الحركية
2. ذوو الإعاقة البصرية
3. ضعف السمع (لكن ليس أصم بالكامل)
4. الطلبة الذين يعانون من إعاقة مؤقتة نتيجة تعرضهم لمرض أو حادث ما.

حقوق الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة

1. يحق للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة التواصل مع الوحدة بحرية وسهولة، وتسجيل حالته، و تلقي الخدمة والإرشاد اللازم.
2. يحق للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة التسجيل في المواد الدراسية كافة كغيره من الطلبة، شريطة أن يحقق الطالب شروط التسجيل في هذه المقررات، وأن لا يترتب على التحاقها بها إلحاق الضرر به.
3. للطلاب الحق أن يُقِيم بطرق وأساليب تدريس غير تقليدية تضمن استيعابه للمقرر بناء على حالته وتوصية المختصين بوحدة ذوي الاحتياجات الخاصة (ومثال على ذلك: إعطاء وقت إضافي للطلاب للقيام بالواجب أو الامتحان، أو أن يقوم شخص بمساعدة الطالب الذي لديه مشكلة حركية في يده أو بصرية، وذلك بكتابة الإجابة التي يملئها الطالب عليه ... الخ).
4. يحق للطلاب الاستفادة من جميع الخدمات المتاحة في الجامعة والمشاركة في الأنشطة والبرامج الجامعية مجاناً، شريطة أن يحقق الطالب شروط الانفتاح بهذه الخدمات والأنشطة، وأن لا يترتب على مشاركته بهذه الأنشطة، إلحاق الأذى بنفسه أو بالآخرين .
5. تسهل الجامعة للطلاب حق الوصول إلى المباني الجامعة، بسهولة ويسر دون مساعدة.
6. للطلاب الحق في أن يعامل معاملة عادلة تراعى فيها حقوقه واحتياجاته الخاصة وخصوصيته من قبل أعضاء هيئة التدريس والموظفين وجميع منتسبي الجامعة.
7. يتم التعامل مع ملف الطالب بسرية ولا يسمح بالإطلاع على ملف الطالب إلا للمعنيين كأستاذ المقرر الذي يدرس فيه الطالب أو إدارة الجامعة في حال تطلب الأمر اتخاذ قرار يخص الطالب، وفي الحالات الأخرى يجب الحصول على موافقة الطالب الخطية.



واجبات الطالب:

1. ندعو جميع الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعة الحضور للوحدة من أجل الشرح لهم الخدمات المتوفرة بالوحدة، وكيفية الاستفادة منها، وتسجيل بياناتهم، وإعلام الوحدة بحالتهم، لتوفير الدعم الخاص.
2. إحضار التقرير الطبي والتشخيصي الخاص بالطالب في حال استدعى ذلك.
3. التواصل مع المختصين في وحدة ذوي الاحتياجات الخاصة في حال واجهت الطالب أي مشكلة.
4. تبليغ الوحدة بالخدمات التي يحتاجها بفترة كافية لعمل الإجراءات والترتيبات اللازمة.
5. إبلاغ الوحدة لأية ظروف أو مواقف أو تطورات حصلت خلال الفصل الدراسي لمتابعتها.

منح الطالب:

يحصل الطالب من ذوي الإعاقة على منحة دراسية حسب القانون الجامعي الخاص بهؤلاء الطلبة بحيث تتناسب المنحة مع نسبة الإعاقة حسب تقدير نسبة العجز الصادر من اللجنة الطبية التابعة لوزارة الصحة، على أن تكون نسبة العجز على الأقل (50%).

ثالثاً: الخدمات المتوفرة لطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة

يتوفر في الوحدة الخدمات الآتية:

1. **خدمة التسجيل وإنشاء ملف للطلاب:** بعد إتمام إجراءات القبول والتسجيل من الجامعة وحصول الطالب على البطاقة الجامعية يجب على الطالب من طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة مراجعة الوحدة في مكتب رقم (406) مبنى ياسر عرفات للأنشطة الطلابية و تعبئة النموذج الخاص بالطلاب عن حالته واحتياجاته وتقديمه إلى الموظف بالوحدة، وذلك لاستيفاد الطالب من الخدمات المتوفرة، وليمكن من الاندماج في المجتمع الجامعي.

يستلم الطالب من الوحدة كتاباً رسمياً مطبوعاً و مترجماً بلغة بريل يتضمن التوصيات المطلوبة له، بالإضافة إلى السياسات الخاصة بالوحدة، ليقوم بتسليمها للأساتذة الذين يدرسونه حتى يتعاونوا معه.

2. **خدمة المساعدة في إعداد التقارير والامتحانات :** تقوم الوحدة بتوفير الدعم اللازم للتنفيذ، وإعداد الطالب للتقارير والأنشطة والواجبات والامتحانات وفقاً للمعايير الأكاديمية المطلوبة للمقرر الدراسي، وعلى الطالب التقيد بمايلي :

- تعبئة نموذج المساعدة في كتابة تقرير أو امتحان، حيث يتم تعبئة هذا النموذج في الوحدة، ويشمل النموذج المعلومات التالية من تاريخ، وزمان، ومكان الامتحان. وأن يكون ذلك قبل الموعد الامتحان بثلاثة أيام على الأقل، ويتم ذلك بحضور الطالب الى الوحدة أو تعبئة النموذج الإلكتروني على الموقع الإلكتروني للجامعة، و سيتم إيصال رسالة نصية على البريد الإلكتروني للطلاب ورسالة على الهاتف، لتأكيد حجز الامتحان، وتوفير جميع ما يلزم الطالب لتقدمة للامتحان.

3. خدمة طباعة ملفات "برايل":

1. التواصل مع أستاذ المقرر، لتزويده بمحتوى المقرر الدراسي ومتطلباته منذ بداية الفصل الدراسي، وأن يطلب تزويده إن وجد بنسخة إلكترونية للمحتوى على برنامج Word MS.
2. تزويد الموظف بالوحدة بالمادة المراد طباعتها إلى برايل.

4. خدمات مختبر ذوي الاحتياجات الخاصة (غرفة المصادر):

1. يمكن للطلبة استخدام غرفة المصادر في أي وقت، حتى إن كانت الغرفة مغلقة يمكن له أن يطلب من رجل الأمن بالمبنى فتح الغرفة له بعد إبراز بطاقته الجامعية.
2. يمكن أن يستخدم الأجهزة المتوفرة بغرفة المصادر، وفي حال وجد أي عطل أو صعوبة عليه أن يبلغ موظف الوحدة.
3. لتوفير الخدمة المثلى للطلبة يجب أن يحجز مسبقاً بتحديد ما يود استخدامه وطبيعة الاستخدام (تدريب أو استعارة أو استخدام).

5. خدمة استعارة الأجهزة من غرفة المصادر:

- يمكن للطلاب استعارة أجهزة خاصة، مثل مسجل صوت أو مكبر للاستفادة منها خلال الفصل الدراسي، ويتم ذلك بعد مراجعة الوحدة وتوقيع الطالب على نموذج الاستعارة.
- تكون الاستعارة لمدة فصل دراسي فقط، ويتم تجديد الاستعارة بعد إعادة الجهاز للوحدة، وصيانتته إن لزم الأمر.

رابعاً: لجنة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعة:

تشرف على وحدة الاحتياجات الخاصة لجتان: لجنة عليا تتكون من النائب الأكاديمي، وأعضاء من كلية التربية وكلية الآداب، وممثل عن وحدة الاحتياجات الخاصة، وتكمن مهامها بمتابعة سير عمل الوحدة والخدمات المقدمة، ووضع السياسات والخطط التطويرية.

مهام لجنة الإشراف العليا: وتمثل مهامها في الاجتماع الفصلي والاطلاع على الأنشطة والاحتياجات للوحدة، وإقرار المتطلبات اللازمة لسير مهام الوحدة ومناقشة خطة الوحدة في الفصل اللاحق.

يتم عقد اجتماع فصلي في كل فصل دراسي يتم من خلاله عرض جميع ملفات الطلبة في الوحدة، ومناقشة سبل دعم الطلبة، وتلبية احتياجاتهم.

أعضاء اللجنة العليا:

1. النائب الأكاديمي
2. عضو من كلية التربية
3. عضو من كلية الآداب
4. ممثل عن وحدة الإحتياجات الخاصة.

لجنة المتابعة والإشراف:

تتكون من ممثل عن وحدة الاحتياجات الخاصة و ممثل عن عمادة القبول والتسجيل وممثل عن عمادة شؤون الطلبة، وتكون مهامها متابعة الأنشطة اليومية والتواصل مع الطلبة، وتوفير ما يلزم من تنسيق، وتقديم الخدمات حسب ما هو منصوص عليها لجميع الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.




أعضاء لجنة المتابعة والإرشاد:

1. ممثل من عمادة القبول والتسجيل .
2. ممثل من وحدة التعليم الإلكتروني .
3. ممثل من عمادة شؤون الطلبة.

خامسا: أجهزة وأدوات مختبر ذوي الاحتياجات الخاصة

من أجل توفير الاستقلالية ومساعدة طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في حصولهم على العلم والخدمة الملائمة تم إنشاء مختبر يحتوي على أجهزة ومعدات ووسائل لطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة تساعدهم في الاستقلالية في القراءة والكتابة والأداء. وبالتالي تتحسن قدراتهم وإمكاناتهم وترتفع معنوياتهم وتقدير الذات لديهم. كما تمنحهم هذه الخدمة الثقة والاستفادة من الدروس والموارد الإلكترونية المتوفرة. يحتوي هذا المختبر على جميع الأجهزة التي يحتاجها الطلبة في دراستهم، من أجهزة إلكترونية وأجهزة يدوية وبرامج خاصة وأجهزة، كما هو موضح في الجدول التالي:-

الرقم	اسم الجهاز	التعدد
1	طابعة (برايل) - USA - Standard Perkins Braille	2
2	جهاز الشاشة المكبرة - LUX Videomatic + 22" Dell LED monitor	1
4	جهاز حاسوب ناطق مزود بلوحة مفاتيح وفارة خاصة - Fujitsu, ESPRIMO P410 E85 - Germany	4
5	أجهزة تسجيل صوت - Olympus WS-802 Digital Voice Recorder	4
6	أجهزة تكبير للنص - Perkins Stand LED Magnifier Perkins - USA	2
7	أجهزة تكبير للنص - PowerBar Magnifier Optelec - USA	2
8	أجهزة تكبير للنص - Schweizer Sempral Round Hand magnifier - Germany	3
9	أوراق طباعة برايل - CopyKal - Israel	10

	1	11 جهاز الشاشة القارئة - ClearReader+ / Optelec
	1	12 برنامج تحويل النص المكتوب إلى مسموع Read Iris
	1	13 طابعة بريل - everest dv4
		14 برنامج تحويل النص المكتوب إلى مسموع (الناطق)

الملاحق

ملحق رقم 1 -

نموذج طباعة أوراق برايل
جامعة الخليل

وحدة التعليم الإلكتروني

وحدة مساندة المكفوفين وذوي الاحتياجات الخاصة

اسم الطالب :

الرقم الجامعي:

رقم الهاتف أو المحمول:

اسم الملف الموضوع أو الكتاب:

عدد الأوراق المطبوعة:

التاريخ:

التوقيع

ملحق رقم 2 -

نموذج معلومات شخصية عن الطالب من ذوي الاحتياجات الخاصة

يقدم الطلب إلى وحدة ذوي الاحتياجات الخاصة في مبنى الأنشطة الطابق الرابع مكتب رقم 406	
الاسم:	الرقم الجامعي :
الكلية و التخصص:	الجنس:
البريد الإلكتروني	تاريخ الميلاد:
هاتف المنزل:	هاتف الأب:
هاتف الأم:	عنوان السكن:
الإعاقَة أو المشكلة:	
<input type="checkbox"/> إعاقَة بصرية <input type="checkbox"/> إعاقَة سمعية <input type="checkbox"/> إعاقَة ذهنية <input type="checkbox"/> التوحد <input type="checkbox"/> صعوبات التعلم	
<input type="checkbox"/> الاضطرابات الانفعالية والسلوكية <input type="checkbox"/> إعاقَة الجسمية والصحية <input type="checkbox"/> لرابرت اللغة والكلام (التواصل)	
وصف الإعاقَة بالتفصيل :	
احتياجات الطالب من أجهزة تعليمية الخ :	
هل يوجد حالات إعاقَة في العائلة نفسها؟ يرجى ذكرها مع وصف يوضح سبب كل حالة ان وجد :	
مقدم الطلب :	التوقيع :
	التاريخ :
الوثائق المطلوبة :	
- تقرير طبي حديث يوضح حالة الطالب ودرجة الإبصار والسمع .	
- صورة من بطاقة الهوية للطالب .	
- أربع صور شخصية للطالب .	

ملحق رقم 3 -

نموذج استعارة أجهزة من مختبر ذوي الاحتياجات الخاصة

الاسم الرباعي		الرقم الجامعي :
تاريخ الاستعارة من		إلى
ملاحظات:		
حدد الجهاز المستعار:		
<input type="checkbox"/> أجهزة تسجيل صوت Olympus WS-802 Digital Voice Recorder - <input type="checkbox"/> أجهزة تكبير للنص Perkins - USA Perkins Stand LED Magnifier - <input type="checkbox"/> أجهزة تكبير للنص USA - PowerBar Magnifier Optelec - <input type="checkbox"/> أجهزة تكبير للنص Germany - Schweizer Sempral Round Hand magnifier -		
هل يوجد حالات إعاقة في نفس العائلة؟ يرجى ذكرها مع وصف يوضح سبب كل حالة إن وجد :		
مقدم الطلب :	التوقيع :	التاريخ :
الوثائق المطلوبة :		
<input type="checkbox"/> تقرير طبي حديث يوضح حالة الطالب ودرجة الإبصار والسمع . <input type="checkbox"/> صورة من بطاقة الهوية للطالب . <input type="checkbox"/> أربع صور شخصية للطالب .		



دائرة التسجيل والقبول

تسهيلات في القبول لذوي الاحتياجات الخاصة

للعام الدراسي 2017/2016

تسعى جامعة بيرزيت ، ولتطلاقاً من رسالتها وقيمها ، إلى أن يكون الجسم الطلابي فيها ممثلاً في تنوعه لكافة شرائح المجتمع الفلسطيني اجتماعياً واقتصادياً وجغرافياً، دون أن تشكل الإعاقة الجسدية عائقاً دون متابعة تحصيلهم العلمي.

يتمكن الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة التقدم بطلب التحاق للجامعة في دائرة التسجيل والقبول. حيث سيتم التعامل مع هذه الفئة بمعايير قبول تختلف عن معايير القبول العادي.

فهرس الجداول

جداول الفصل الثالث

- جدول 3.2.1: وصف مجتمع الدراسة 30
- جدول 3.3.1 : جدول توزيع مجتمع الدراسة 31
- جدول: 3.3.2 : خصائص الجنس في العينة 32
- جدول 3.3.3 : خاصية السنة الدراسية لمجتمع الدراسة 33
- جدول 3.3.4: خاصية التخصص لمجتمع الدراسة 34
- جدول 3.3.5 : خاصية نوع الإعاقة في مجتمع الدراسة 35
- جدول 3.3.6 : خاصية مكان الإقامة لمجتمع الدراسة 36
- جدول 3.3.7 : خاصية الجامعة لمجتمع الدراسة 37
- جدول رقم(3.5.1): مصفوفة قيم معاملات الارتباط بيرسون لفقرات أداة الدراسة 39
- جدول رقم(3.6.1) معاملات الثبات كرونباخ ألفا 40
- جدول رقم (3.9.1): مفتاح التصحيح الخماسي 44

جداول الفصل الرابع:

- الجدول رقم(4.1): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضا عن المرافق الجامعية مرتبة تنازليا 45
- الجدول رقم(4.2): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضا عن المرافق الجامعية مرتبة تنازليا 51
- الجدول رقم(4.3): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضا عن الخدمات الأكاديمية مرتبة تنازليا 53

الجدول رقم(4.4): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضى عن العلاقات
الاجتماعية مرتبة تنازليا 55

الجدول رقم(4.5): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضى عن التسهيلات
الإدارية مرتبة تنازليا 57

الجدول رقم(4.6): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضى عن الخدمات
الخاصة بالمكتبة مرتبة تنازليا..... 59

الجدول رقم(4.7): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضى عن خدمات
الارشاد والتهيئة والتسجيل مرتبة تنازليا 61

الجدول رقم(4.8): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال الرضا عن مصادر
المعلومات مرتبة تنازليا 63

الجدول رقم(4.9): الأوساط الحسابية الكلية و الانحرافات المعيارية الكلية لمجالات الدراسة التي
تمثل رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعات
الفلسطينية مرتبة تنازليا 65

جدول رقم (4.10): نتائج اختبارات لعينات المستقلة للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين
ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير الجنس.....66

جدول رقم (4.11): الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في درجة
رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب
متغير السنة الدراسية.....68

جدول رقم (4.12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة رضا الطلبة
الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواعمة والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير السنة
الدراسية 71

جدول رقم (4 . 13) : نتائج اختبارات للعينات المستقلة للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير التخصص....73

جدول رقم (4 . 14): الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير نوع الإعاقة.....76

جدول رقم (4.15): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير نوع الإعاقة..... 78

جدول رقم (4 . 16) : نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية حسب نوع الإعاقة 81

جدول رقم (4 . 17) : الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير مكان الإقامة.....83

جدول رقم (4 . 18) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير مكان الإقامة 86

جدول رقم (4 . 19) نتائج اختبار توكي88

جدول رقم (4 . 20) الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير الجامعة.....89

جدول رقم (4 . 21) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة رضا الطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة عن المواءمات والخدمات المقدمة لهم في الجامعة حسب متغير الجامعة 92

جدول رقم (22 . 4) نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية 95

فهرس الأشكال

- شكل 3.3.1: خاصية الجنس في مجتمع الدراسة 32
- شكل 3.3.2 : خاصية السنة الدراسية لمجتمع الدراسة 33
- شكل: 3.3.3: خاصية التخصص لمجتمع الدراسة 34
- شكل 3.3.4 : خاصية نوع الإعاقة في مجتمع الدراسة 35
- شكل 3.3.5: خاصية مكان الإقامة لمجتمع الدراسة..... 36
- شكل 3.3.6: خاصية الجامعة لمجتمع الدراسة 37

فهرس الملاحق

- الملاحق..... 114
- ملحق (1) الاستبيان للتحكيم..... 115
- ملحق (2) : الاستبيان بعد التحكيم..... 121
- ملحق (3): أسماء المحكمين..... 126
- ملحق (4): تسهيل مهمة 127
- ملحق (5) : أوراق جامعة الخليل..... 128
- ملحق (6) : جامعة بيرزيت..... 141

فهرس المحتويات

أ	إقرار
ب	الشكر والتقدير
ج	الملخص
هـ	Abstract

1	الفصل الأول
1.1	1.1 مقدمة
2.1	2.1 مشكلة الدراسة
3.1	3.1 أهداف الدراسة
4.1	4.1 أسئلة الدراسة
5.1	5.1 فرضيات الدراسة
6.1	6.1 أهمية الدراسة
7.1	7.1 حدود الدراسة
8.1	8.1 مصطلحات الدراسة

8	الفصل الثاني
2.1	2.1 الإطار النظري
2.1.1	2.1.1 مفهوم الرضا
2.1.2	2.1.2 قياس الرضا
2.1.3	2.1.3 المواءمات والخدمات للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات
2.1.4	2.1.4 العلاقات الاجتماعية
2.1.5	2.1.5 الخدمات الأكاديمية
2.1.6	2.1.6 خدمات القبول والتهيئة والتسجيل
2.1.7	2.1.7 مصادر المعلومات
2.1.8	2.1.8 خدمات المكتبة
2.1.9	2.1.9 مبررات تقديم خدمات للطلبة الجامعيين ذوي الإعاقة
2.1.10	2.1.10 التعليم الجامعي للطلبة ذوي الإعاقة في بعض الدول العربية

23.....	2.2 الدراسات السابقة
23	2.2.1 الدراسات العربية
26	2.2.2 الدراسات الأجنبية
28	2.2.3 التعقيب على الدراسات السابقة
30	الفصل الثالث.....
30.....	3.2 مجتمع الدراسة
31.....	3.3 عينة الدراسة
38	3.4 أداة الدراسة
38	3.5 صدق الأداة
40.....	3.6 ثبات الأداة
41	3.7 خطوات تطبيق الدراسة
42	3.8 : متغيرات الدراسة
43	3.9: المعالجة الإحصائية.....
45	الفصل الرابع.....
45	4.1 النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول.....
66.....	4.2 النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني
99.....	الفصل الخامس
99.....	5.1 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
100	5.2 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
104.....	5.3 التوصيات.....
105.....	المصادر والمراجع.....
105.....	المراجع العربية

110.....	المراجع الأجنبية.....
114	الملاحق.....
142.....	الفهرس