



مجلة كلية التربية للعلوم الإنسانية

مجلة علمية فصلية محكمة تصدرها كلية التربية للعلوم الإنسانية جامعة ذي قار

المجلد الثالث عشر العدد الأول 2023

ISSN:2707-5672

هيئة التحرير			
أ.د انعام قاسم خفيف		ا.م.د احمد عبد الكاظم لجلاج	
رئيس هيئة التحرير		مدير التحرير	
ت	الاسم	الجامعة	الاختصاص
1	أ.د. سعد علي زاير	جامعة بغداد	طرائق تدريس
2	أ.د. مصطفى لطيف عارف	جامعة ذي قار	اللغة العربية
3	أ.د. حيدر حسن اليعقوبي	جامعة كربلاء	علم النفس
4	أ.د. عماد ابراهيم داود	جامعة ذي قار	اللغة الانكليزية
5	أ.د. صلاح الدين احمد	جامعة عمان	علم النفس
6	أ.د. حسام الدين جاد الرب احمد	جامعة اسيوط	الجغرافية
7	أ.د. عثمان برهومي	جامعة صفاقس/تونس	التاريخ
8	أ.م.د. حيدر عبد الجليل عبد الحسين	جامعة ذي قار	التاريخ
9	أ.د. فاضل عبد الزهرة مزعل	جامعة البصرة	ارشاد تربوي
10	أ.م. انتصار سكر خيون	جامعة ذي قار	الجغرافية
الإشراف اللغوي			
م.د اسعد رزاق يوسف		اللغة العربية	
م.د حسن كاظم حسن		اللغة الانجليزية	
ادارة النظام الالكتروني: م.م محمد كاظم			
الافراج الفني: م. علي سلمان الشويلي			

المحتويات

ت	اسم الباحث و عنوان البحث	رقم الصفحة
1	مكانة التكريم للإنسان ما بين الرؤية الإلهية و استباحة التطرف البشري (التلاعب برمزية الجهاد انموذجا) أ.م.د.علي رحيم أبو الهيل الجابري	1-22
2	اتجاهات طلبية قسم العلوم التربوية والنفسية جامعة ذي قار نحو مادة الاحصاء الوصفي م . م علي ريسان سنيم العمري	23-47
3	مظاهر الاتساق والانسجام في ميمية الفرزدق في مدح الإمام زين العابدين (ع) أ.م. د. رحيق صالح فنجان	48-67
4	الاتساق الصوتي في أشعار أنصار الإمام الحسين عليهم السلام وأراجيزهم دراسة في ضوء علم لسانيات النص م . د . محمد شمخي جبر	68-86
5	العلاقات الصينية – العراقية 1949 – 1967 أ. د. أزهار عبد الرحمن عبد الكريم اللفته	87-115
6	سمتي التفاؤل – التشاؤم لدى طلبة الجامعة زهراء عبد الكريم عيسى أ.د. عبد الباري مابح ماضي	116-137
7	قصيدة الأفعال الانجازية غير المباشرة في القصائد المهودية عند الشعراء العرب أ.د. قصي ابراهيم نعمة الحصونة مرتضى مطشر صبري	138-165
8	موقف الحكومة البريطانية من التطورات السياسية في البرتغال في اعقاب ثورة نيسان 1974 – نيسان 1975 م.د. حيدر جواد كاظم المكصوصي	166-202
9	الفضح والستر في القرآن الكريم ورود شعلان فجر	203-244
10	الأثر الفكري لحركة الزندقة في المجتمع العباسي أ.م.د. مرتضى جليل جعيلان	245-263
11	تطور مفهوم الحظ لدى الاطفال للأعمار (8, 10, 12) سنوات محمد حسين فرحان ا.م. د. غادة علي هادي	264-282

283-298	وسائل الغزو الثقافي وأهدافها (العولمة انموذجا) أ . م . د خضير جاسم حالوب كرار جبار حسين	12
299-323	الاستقرار النفسي لدى المرشدين التربويين انعام قاسم خفيف الصريفي امجد راضي بري الخفاجي	13
324-339	روث نوري شاويس سيرته الذاتية وتكوينه الاجتماعي والعلمي (1947-1976) سلام حميد عليعل عبد الرسول شهيد عجمي	14
340-360	التفكير الحادق لدى طلبة الدراسات العليا ميس هادي حسن كنعان م.د. عبد الخالق خضير عليوي	15
361-384	الاتحاد الأفريقي نشأته – أعضائه – دوره الاقليمي فاضل عبد علي حسن	16
385-413	مدى رضا طلاب ذوي الاعاقة عن جودة الخدمات في الجامعات السعودية وسبل تطويرها من وجهة نظرهم فاتن عبد الهادي الزايدي	17
414-447	حركة المختار بن ابي عبيد الثقفي في كتابات المستشرقين الالمان (فلهوزن وبروكلمان إنموذجا) ا.م.د. مروان عطيه مايح	18
448-467	المضامين الثقافية ودورها في تشكيل القصيدة عند الشاعر أجود مجبل	19
468-483	الشخصية في كتاب الاكتفاء في أخبار الخلفاء لأبي مروان التوزري أ.د. رائد حميد مجيد البطاط نوره عاصي مجيد	20
484-507	المدلولات العلائقية الزمانية في الخطاب القرآني من خلال المنظور المعرفي أ.د. سعاد كريم خشيف م. م. صفية موسى عبود	21
508-527	مبادرة جورج شولتز لتسوية الصراع العربي (الاسرائيلي) عام 1988 ا.د. عباس حسين الجابري ناصر ثجيل منصور	22
528-553	التجسيم في النص القرآني دراسة تداولية في ضوء الأفعال الكلامية م.م. هدى صبيح محمد م.رشا قاسم فياض	23
554-585	دور العولمة المعلوماتية في تطوير المناهج الدراسية في مرحلة التعليم الثانوي الاستاذ المساعد الدكتور علي عباس علي اليوسفي	24

586-605	الأسلوب التعليمي وأثره في فهم النصّ النحوي الأستاذ الدكتور رياض يونس السواد المدرس المساعد إيهاب حسين علي ناصر	25
606-635	أثر المختبر الافتراضي في التحصيل و التفكير الابداعي والسعة العقلية لدى طلاب الخامس العلمي / الاحيائي في الفيزياء أ.م.د. سعد قدوري حدود الخفاجي	26
636-657	دول الميكرو - ستيت في قارة أوروبا " نظرة جغرافية سياسية م. د. عمار شريف كاظم جلود العظماوي	27
658-685	الشفقة بالذات لدى موظفي جامعة سومر أ.م.د. عبد العباس غضيب الشاطي الاء علاء ياسين	28
686-705	مؤتمر منتوار والموقف الدولي منه عام 1940 أ.م.د. زمن حسن كريدي ازهر رحيم اوعيد	29
706-734	جمعية الصداقة اللبنانية-السوفيتية ودورها بين البلدين 1960-1975 م. د. محمد جابر عناد العبودي	30
735-767	جهود السلام اليابانية لحل القضية الفيتنامية 1964 - 1968 أ.م.د. حيدر عبد العالي	31
768-803	A Linguistic Analysis of Presupposition Triggers In American Presidential Debates	32

مدى رضا طلاب ذوي الاعاقة عن جودة الخدمات في الجامعات السعودية وسبل تطويرها من وجهة نظرهم

فاتن عبد الهادي الزايدى

قسم التربية الخاصة - كلية التربية والآداب - جامعة تبوك - تبوك - السعودية

falzaiddi@ut.edu.sa

الكلمات المفتاحية: التعليم الجامعي، طلاب ذوي الاعاقة ، جودة الخدمات

المستخلص

هدف البحث الى : التعرف على مستوى رضا طلاب ذوي الإعاقة عن جوده الخدمات المقدمة إليهم في التعليم الجامعي و التعرف على الفروق في استجابات طلاب ذوي الإعاقة للخدمات المقدمة إليهم من حيث (الجنس - التخصص الأكاديمي - نوع الإعاقة)، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي وذلك لملائمة طبيعة البحث ، وتكون عينة البحث من 141 وبواقع 28 طالبا و 113 طالبة موزعين حسب الجنس والتخصص الأكاديمي ونوع الإعاقة ، وتم استخدام مقياس رضا طلاب ذوي الاعاقة عن جودة الخدمات كأداة للبحث وتوصلت الدراسة الى الاستنتاجات الآتية : أمتلاك طلاب ذوي الأعاقة رضا عالي في جودة الخدمات الأكاديمية ، ورضا مقبول في جودة الخدمات التقنية والبيئية والإدارية المقدمة إليهم في التعليم الجامعي. و تكافؤ بين استجابات طلاب ذوي الاعاقة حول رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة إليهم في التعليم الجامعي من حيث متغير الجنس (ذكور – إناث). وتميز طلاب ذوي الاعاقة في التخصصات العلمية عن أقرانهم ذوي التخصصات الإنسانية في الرضا عن جودة الخدمات الأكاديمية والبيئية والإدارية المقدمة إليهم في التعليم الجامعي.

The degree of satisfaction of students with disabilities with the quality of services in Saudi Arabia Kingdom universities and ways to develop them from their point of view

Faten Abdel-Hadi Al-Zaidi

**Department of Special Education - College of Education and Arts - Tabuk University -
Tabuk - Saudi Arabia**

falzaidi@ut.edu.sa

Keywords: Higher education, students with disabilities, quality of services.

Abstract

The aim of the research is to: identify the level of satisfaction of students with disabilities with the quality of the services provided to them in university education and to identify the differences in the responses of students with disabilities to the services provided to them in terms of (gender - academic specialization - type of disability), and the use of the descriptive survey approach due to its suitability to the nature of The research, and the research sample consisted of 141, consisting of 28 male students and 113 female students, distributed according to gender, academic specialization, and type of disability. The scale of satisfaction of students with disabilities with the quality of services was used as a research tool The following conclusions :Students with disabilities have high satisfaction with the quality of academic services, and acceptable satisfaction with the quality of technical, environmental and administrative services provided to them in university education .Equality between the responses of students with disabilities about their satisfaction with the quality of services provided to them in university education in terms of the gender variable (male - female) .Students with disabilities in scientific disciplines were distinguished from their peers with humanities in satisfaction with the quality of academic, environmental and administrative services provided to them in university education.

مقدمة الدراسة

ان الاهتمام بالافراد ذوي الإعاقة أصبح وأجب على جميع الدول فهو يعكس مدى حضارة الدولة وتطورها وإنسانيته في المساواة بين افرادها العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة، لذا فانه من الضروري معرفة اهم الاحتياجات لهؤلاء الافراد والعمل على اشباعها بما يضمن تحقيق الرضا والقبول لهم، لذا فان التركيز على الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة اصبح حقا مشروعا ومضمونا في القوانين والتشريعات في جميع الدول اذ يمكن استثمار الطاقات المتبقية لهؤلاء الافراد وجعلهم كادر منتج ويخدم المجتمع لذا يجب القاء الضوء على اهم الخدمات التي يحتاجها الفرد المعاق في الحياه الجامعية والعمل على توفيرها بما يضمن تقدمهم التعليمي في الجامعات، إذا ان تحسين نوع الخدمات المقدمة يساعد على تحقيق الرقي في المستوى تعليم الافراد ذوي الإعاقة ويساعدهم على تجاوز كل الظروف التي تحول دون تقدمهم التعليمي في الجامعة (حمدان والبلوي 2022: 33). وهذه الخدمات تعني تلك البرامج الغير تربوية المقدمة لطلاب ذوي الإعاقة وتكون ضرورية لنمو التربوي لهم (الحميدة وهوساوي، 2020: 246)، ولقد نصت المادة 25 من الاتفاقية الدولية الشاملة لحقوق الافراد ذوي الإعاقة والصادرة من الامم المتحدة 2008 انه من الضروري ان يحصل كل فرد من ذوي الإعاقة على التعليم الجامعي بمبدأ المساواة مع الافراد العاديين (Ghanem, 2005) ، ولقد اشارت العديد من الدراسات منها الربيع (2012) والنجار (2016) واحمد (2017) وشحادة (2018) (الحمادي وحنفي (2022) وحمدان والبلوي (2022) الى ضرورة توفير الخدمات المساندة لذوي الإعاقة في مراحلهم التعليمية اذ ان هذا الامر على الرغم من اهميته الا انه في البداية ويفتقر هذا الجانب الى بعض الخدمات الهامه التي قد تؤثر على رضا الافراد وتلبيه حاجاتهم لذا يجب العمل على زياده الاهتمام بهذا الجانب والعمل على تلبية جميع الخدمات لهؤلاء الطلبة بما يضمن اشباع رغباتهم واحتياجاتهم وتحقيق رضاهم وهذا ما تسعى الى تحقيقه المملكة العربية السعودية حيث انها تحاول تقديم افضل الخدمات لطلاب ذوي الإعاقة في مختلف المراحل التعليمية اذ اكدت القوانين الخاصة بخدمه ذوي الإعاقة على ضرورة تشجيع المؤسسات والافراد على تقديم افضل الخدمات عن طريق الجهات المختصة ذات العلاقة (Ghanem, 2015) .

مشكلة البحث

يعد التعليم الجامعي للطلاب ذوي الإعاقة مطلب هام وحق مشروع حيث انها تعد مرحلة اساسية في اكساب هؤلاء الافراد المعلومات والمعارف التي تساهم في تسهيل جوانب حياتهم الاخرى ويعاني طلاب ذوي الإعاقة بعض التحديات في هذه المرحلة مما يؤدي الى عرقلة مسيرتهم التعليمية كما ان متطلبات الجودة في الجامعات لا تلبي احتياجات الافراد ذوي الإعاقة فضلا عن ان كثرة عدد الطلبة الملتحقين بالجامعة من ذوي الإعاقة يشكل عبأ على الجامعة والتي لا تستطيع ان تلبي جميع الاحتياجات لهم وتقديم أفضل الخدمات لهم ،كما ان رضا الطلاب في الجامعة مقرون بجوده الخدمات ونوعيتها ومدى ملاءمتها لطبيعة الإعاقة ويشير احمد (2017 : 171) الى ان مشكلات سوء التوافق والاحساس بعدم الرضا من المشكلات الشائعة التي يواجهها الافراد العاديين بشكل عام وذوي الاحتياجات الخاصة بشكل خاص نظرا لما يواجهها من عقبات في حياتهم الجامعية والمهنية فيما بعد، و حيث ان نجاح المؤسسات تعتمد بدرجة كبيرة على قدرتها على معرفه وتحديد حاجات ورغبات متلقي الخدمة وقدرتها على تلبيتها لذا فان تلك المؤسسات تسعى دوما الى تقديم أفضل خدماتها للمتلقي بما يضمن رضاه عنها (علاونة، 2019:24) ، وقد اشارت دراسة (سعيدان 2018) الى ان اجابات افراد العينة الدراسة كانت في المتوسط على جميع عبارات ابعاد الدراسة وهذا يعني انه هناك منظورا في اداره خدمات الطلابية المساندة المقدم لطلاب التربية الخاصة في مدارس التعليم الدائم. وعلى الرغم من كثره الدراسات التي تناولت الخدمات المساندة لذوي الإعاقة الا ان هذا الموضوع يعد في بدايته ويحتاج الى المزيد من الدراسات لتحديد اوجه الضعف والقصور في تلك الخدمات والعمل على معالجتها ومن كل ذلك انبثقت مشكله الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة التالية

- ما هو مدى رضا طلاب ذوي الإعاقة على جوده الخدمات المقدمة لهم في الجامعة من وجه نظرهم
- هناك فروق في رضا طلاب ذوي الإعاقة على جوده الخدمات حسب متغيرات (الجنس، التخصص العلمي، نوع الإعاقة).

اهمية الدراسة

الأهمية النظرية:

- اعطاء مؤشرات عن الخدمات المتوفرة في الجامعات السعودية لطلاب ذوي الإعاقة ومدى مساهمتها في تسهيل العملية التعليمية.

- القاء الضوء على موضوع مهم في مجال التربية الخاصة وهي درجة رضا طلاب ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية عن الخدمات المقدمة لهم.

-قلة الابحاث في هذا المجال والتي تناولت مدى رضا طلاب ذوي الإعاقة عن الخدمات المقدمة لهم وواقعها في المؤسسات التعليمية الجامعية.

الأهمية التطبيقية:

- توفير اداة لقياس مستوى رضا طلاب ذوي الإعاقة عن الخدمات المقدمة إليهم في الوسط الجامعي ومعرفة آرائهم في تلك الخدمات وتحديد نقاط القوة والضعف فيها..

-تقديم عدد من التوصيات التي من شأنها ان تفيد صناع القرار في الجامعات السعودية بالعمل على تحسين جوده الخدمات المقدمة لطلاب ذوي الإعاقة في البيئة التعليمية.

اهداف الدراسة

- التعرف على مستوى رضا طلاب ذوي الإعاقة عن جوده الخدمات المقدمة إليهم في التعليم الجامعي
- التعرف على الفروق في استجابات طلاب ذوي الإعاقة للخدمات المقدمة إليهم من حيث (الجنس - التخصص الأكاديمي - نوع الإعاقة) .

حدود الدراسة: وهم طلاب ذوي اعاقه البصرية والسمعية والحركية في الاقسام العلمية والإنسانية في كليه التربية في جامعه تبوك وتم تطبيق البحث في الفصل الدراسي الاول لعام 1443 هجرية.

مصطلحات الدراسة

اولا الرضا

- عرفه ابو النصر (2016) :بانها حالة نفسية يشعر فيها الفرد بالراحة واطمئنانية النفسية في تحقيق اهدافه واشباع حاجاته (ابو النصر ، 2016:30).
- وتعرفها الباحثة اجرائيا بانها: بانها الدرجة التي تعكس عن مدى قبولها وسرورها وراحتها في تحقيق احتياجاتها الأساسية وفقا لما تقيسه الأداة المستخدمة في البحث.

ثانيا الجودة

- عرفتھا الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بانھا مجموعه من المزايا وخصائص المتبع او الخدمة القادرة على تلبيه حاجات المستهلك (الدراركة وشلبي، 2002:16).
- عرفها جونسون بانها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ورغباته ويحقق رضاه الكامل عن الخدمة المقدمة له (زين الدين 1996:10)
- : وتعرفها الباحثة اجرائيا: بانها القدرة على تلبيه حاجات وتوقعات الفرد بما يحقق له القبول والرضا عن نوعيه الخدمات المقدمة له والتي تظهر من خلال الدرجة التي يحص عليها الطالب من الأداة المستخدمة في البحث.

ثالثا الخدمات المساندة

- عرفه الببلاوي (2018) بانها عملياته المتكاملة والمنسقة في توظيف الأنشطة الصفية والخدمات المهنية والتربوية والنفسية والتي تساعد طالب ذوي الإعاقة في تحقيق اقصى درجه من التفاعل بهدف تنميه في جميع جوانب النمو كي يتمكن من التوافق والتكيف مع البيئة المحيطة والاعتماد على نفسه(الببلاوي

(22 2018

- عرفها (Adam etal) بأنها المقارنة التي يقوم بها بين التصورات هو ما يشعر به وبينما هو مطلوب تقديمه في المؤسسة الخدمية ومدى رضاه عن تلك الخدمات (Adam etal, 2016) .
- وتعرفها الباحثة بأنها الخدمات الأكاديمية والتقنية والبيئية والإدارية التي تقدمها الجامعة لطلاب ذوي الإعاقة وتكون بدون منافع مادية وغير ملموسة إذ انها تساعد في اشباع حاجات الفرد المعاق.

رابعاً ذوي الإعاقة

- هو كل من فقد القدرة كلياً أو جزئياً على المشاركة في حياة المجتمع اسوة بالآخرين نتيجة اصابته بعاها بدنية او ذهنية او حسيه ادى الى القصور في اداءه الوظيفي (قوانين 36 2013)
- وتعرفها الباحثة بأنهم الطلاب والطالبات الملحقين بالجامعة في مرحلة البكالوريوس وهممن ذوي الإعاقة الحركية والسمعية والبصرية والمسجلون بان لديهم اعاقة في عمادة شؤون الطلبة في جامعة تبوك.

منهج الدراسة واجراءاتها

-منهج الدراسة:

من اجل تحقيق هدف البحث قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي المسحي وذلك لملائمة طبيعة البحث .

مجتمع وعينه الدراسة :

تكون مجتمع البحث من جميع طلاب ذوي الإعاقة البصرية والسمعية والحركية في كليه والاقسام العلمية والإنسانية في كليه التربية في جامعه تبوك في المملكة العربية السعودية للعام الدراسي 1440: 1444 هجرية وبلغ عددهم 161 طالب وطالبة وبواقع 33 طالب و128 طالبة وتم استبعاد 20 طالب وطالبة لأجراء الخصائص السيكومترية لأداة البحث وبذا بلغ عينة البحث المتبقي 141 وبواقع 28 طالبا و 113 طالبة موزعين حسب الجنس والتخصص الأكاديمي ونوع الإعاقة وكما مبين في الجدول (1).

الجدول (1)

يبين تصنيف العينة حسب متغيرات الدراسة

نوع الإعاقة			التخصص الأكاديمي		الجنس	
بصرية	سمعية	حركية	إنسانية	علمية	إناث	ذكور

94	12	35	103	38	113	28
141			141		141	

- اداة الدراسة مقياس رضا جوده الخدمات المقدمة لطلاب ذوي الإعاقة وذلك تم الاطلاع على عدد من الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بقياس مدى رضا طلاب ذوي الإعاقة عن جوده الخدمات المساندة المقدمة لهم اذ تم الاعتماد على مقياس (فاتن الزيدي، ٢٠٢٢) لقياس ذلك وذلك بالمناسبة المقياس لخصوصيه العينة والمرحلة العمرية ولوضوح وسهولة عباراتها وتوفر مفتاح التصحيح الخاص بها وتكون المقياس من جزئين:

- الجزء الاول تكون من (الجنس التخصص الأكاديمي نوع الإعاقة)
- الجزء الثاني فقد تكون من الفقرات الخاصة بمدى رضا الطلبة عن جوده الخدمات (الأكاديمية – التقنية – البيئية – الادارية –) مقسمة الى اربعة ابعاد وتكون من 47 فقره وهي الخدمات الأكاديمية وتكون من 12 فقره- الخدمات التقنية وتكون من 7 فقرات- الخدمات البيئية وتكون من 17 فقره – والخدمات الإدارية من 10 فقرات – حيث يتم الإجابة على المقياس من قبل الطالب وكان مقياس خماسي البعد وبدرجات (1-2-3-4-5)
- الخصائص السيكومترية لاداة البحث: تم التحقق من الخصائص السايكومترية لمقياس مدى رضا طلاب ذوي الإعاقة عن جودة الخدمات المقدمة لهم من خلال الاتي:

اولا صدق المقياس

والذي يعني قدره المقياس على قياس ما وضع من اجله وثم التحقق من صدق المقياس عن طريق الاتي: **الصدق الظاهري** من اجل التحقق من صدق المقياس تم عرضه على عدد من الخبراء والمختصين في مجال علم النفس والتربية الخاصة والقياس التربوي⁽¹⁾ والبالغ عددهم من ثمانية خبراء لبيان مدى صلاحيتها في قياس الهدف الذي وضعت من اجله اذ تبين ان جميع الفقرات نالت رضا واتفاق الخبراء

(1) ا. د. ايهاب عبد العزيز البيلوي
ا. د. صبحي الحارثي
ا. د. فداء أكرم
ا. د. سلوى احمد
ا. د. بريهان عبد الله
د. هدى فضل الله
كلية علوم ذوي الإعاقة جامعه الزقازيق مصر
كلية التربية جامعه ام القرى السعودية
كلية التربية الأساسية جامعه صلاح الدين العراق
كلية التربية الأساسية جامعه صلاح الدين العراق
كلية التربية جامعه صلاح الدين العراق
كلية التربية -جامعة الخرطوم

-صدق الاتساق الداخلي : يعد الاتساق الداخلي للاختبار أو معامل تجانسه أسلوباً للحصول على تقدير الصدق التكويني. وإن ارتباط كل فقرة بمحك خارجي أو داخلي يعد أحد مؤشرات صدق الفقرة، فإذا لم يتوفر محك خارجي يستخدم محك داخلي، لذلك تعد درجة المجيب الكلي عن المقياس أفضل محك داخلي. وتم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاستخراج العلاقة الارتباطية بين درجات الفقرات مع المحاور الذي تنتمي إليه ومع الدرجة الكلية للمقياس، وذلك على عينة قوامها (20) طالبا من ذوي الإعاقات، وقد تم التأكد من الاتساق الداخلي من خلال حساب ما يلي :

- 1- **علاقة الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمقياس:** تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاستخراج العلاقة الارتباطية بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس وقد تبين أن جميع فقرات المقياس ذات دلالة معنوية كون القيم الاحتمالية أصغر من (0.05) عند درجة حرية (18) والجدول (2) يبين ذلك .
- 2- **علاقة الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمجال:** في هذا الأسلوب ظهرت جميع الفقرات معنوية كون القيم الاحتمالية أصغر من (0.05) عند درجة حرية (18) وكما مبين في جدول (2).

الجدول (2)

يبين ارتباط درجات الفقرات بدرجات المحاور والدرجة الكلية للمقياس

محاو ر مقياس جودة الخدمات	الفقرة	ارتباط الفقرة بالمحور	Sig	ارتباط الفقرة بالمقياس	Sig
الأكاديمية	1	0.57	14.0	0.73	.000
	2	0.51	21.0	0.69	.000
	3	0.55	.017	0.74	.000
	4	0.59	12.0	0.60	.000
	5	0.64	0.00	0.68	.000
	6	0.63	0.00	0.51	.021
	7	0.61	.000	0.53	9.01
	8	0.46	42.0	0.69	.000
	9	0.53	9.01	0.58	.014
	10	0.67	.000	0.76	.000
	11	0.49	35.0	0.53	9.01
	21	0.63	.000	0.51	.021
التقنية	13	0.64	.000	0.55	.017
	14	0.49	35.0	50.4	.046
	15	0.78	.000	0.67	.000
	16	0.67	.000	0.61	.000
	17	0.78	.000	0.66	.000
	18	0.74	.000	0.72	.000
	19	0.68	.000	0.59	.012

محاور مقياس جودة الخدمات	الفقرة	ارتباط الفقرة بالمحور	Sig	ارتباط الفقرة بالمقياس	Sig
البيئية	20	0.81	.000	0.72	.000
	21	0.64	.006	0.62	.000
	22	0.73	.000	0.66	.000
	23	0.66	.000	0.47	.033
	24	0.61	.000	0.58	.013
	25	0.76	.000	0.65	.000
	26	0.64	.000	0.65	.000
	27	0.74	.000	0.68	.000
	28	0.77	.003	0.71	.000
	29	0.69	.000	0.74	.000
	30	0.59	.000	0.62	.000
	31	0.67	.000	0.55	.017
	32	0.83	.000	0.78	.000
	33	0.74	.000	0.77	.000
	34	0.70	.000	0.61	.000
	35	0.68	.000	0.75	.000
	36	0.88	.000	0.73	.000
	37	0.71	.000	0.58	.013
الأدارية	38	0.67	.000	0.62	.000
	39	0.84	.000	0.74	.000
	40	0.80	.000	0.81	.000

محاور مقياس جودة الخدمات	الفقرة	ارتباط الفقرة بالمحور	Sig	ارتباط الفقرة بالمقياس	Sig
	41	0.77	.000	0.72	.000
	42	0.73	.000	0.67	.000
	43	0.71	.000	0.76	.000
	44	0.67	.000	0.58	.012
	45	0.79	.000	0.71	.000
	46	0.71	.000	0.66	.000
	47	0.67	.000	0.57	.014

3- علاقة ارتباط درجة المحور بالدرجة الكلية للمقياس: كلما كانت قيم معاملات ارتباط درجات المجال بالدرجة الكلية للمقياس عالية كان ذلك دليل على توفر الاتساق الداخلي للاختبار وقد ظهرت جميع معاملات الارتباط عالية والجدول (3) أدناه يبين ذلك

الجدول (3)

يبين معامل ارتباط درجة المحور بالدرجة الكلية للمقياس

المحاور	الأكاديمية	التقنية	البيئية	الأدارية
معامل الارتباط	0.69	0.82	0.66	0.71
sig	.000	.000	.000	.000

ثانيا : ثبات المقياس

تم التحقق من ثبات المقياس رضا طلاب ذوي الإعاقة عن جوده الخدمات عن طريق تطبيق المقياس على عينه استطلاعية بالغة 20 طالبا وطالبة من ذوي الإعاقة وهم من مجتمع البحث وخارج عينه البحث الرئيسية وتم حساب الثبات بطريقتين:

- الطريقة الاولى معامل الفاكر ومباخ : تقوم فكره هذه الطريقة باعتبارات الفقراء عباره عن استبيان قائم بذاته ويؤشر معامل اتساق اداء الفرد اي التجانس بين الفقرات المقياس حيث تبين بعد التحليل ان قيمه المعاملة الثبات كانت تساوي. (0.814) وهو مؤشر عالي لثبات الاستبانة اذ يشير حسن واحمد انه كل ما اقترب الثبات من الواحد الصحيح كان ذلك أفضل (حسين واحمد 2006 :127). وكما مبين في الجدول (4)

- الطريقة الثانية معامل جتمان: تقوم فكره هذه الطريقة حساب الثبات دون الحاجه الى حساب معامل ارتباط بين النصفين ويصلح هذا النوع من الثبات عندما لا تساوي انحراف المعياري لجزئي الاختبار ويصلح كذلك في حاله تساوي هذه الانحرافات وبلغت قيمه معامل ثبات جتمان (0.837) وهو مؤشر عالي لثبات الاستبيان ، وبذلك يعد المقياس ثابتا فضلا عن ان الأداة تمتاز بمعامل ثبات جيد اعتمادا على مؤشر الصدق اذ اداه صادق ثابتة وليس العكس (best,1970;p159) وكما مبين في الجدول (4)

الجدول (4)

يبين الثبات لمقياس رضا طلاب ذوي الإعاقة عن جودة الخدمات المقدمة

المقياس	العينة	عدد الفقرات	Cronbach's Alpha	Guttman
جودة الخدمات المقدمة	02	47	0.814	0.837

أساليب المعالجة الإحصائية:

تم معالجة البيانات احصائيا باستخدام الحزمة الإحصائية spss.

عرض وتحليل ومناقشة النتائج

- عرض وتحليل نتائج التساؤل الأول: "مامدى رضا طلاب ذوي الأعاقه عن جودة الخدمات المقدمة اليهم في التعليم الجامعي"

الجدول (5)

يبين متوسط عينة البحث والوزن المئوي في مقياس جودة الخدمات ومقارنته بالمتوسط الفرضي

المقياس	عدد الفقرات	س -	$\pm$ ع	المتوسط الفرضي	الوزن المئوي	t. test	sig	الدلالة
الأكاديمية	12	40.269	8.465	36	67.115	5.989	.000	معنوي
التقنية	7	20.893	4.895	21	59.694	0.258	.797	غير معنوي
البيئية	18	55.411	11.444	54	61.567	1.464	.145	غير معنوي
الإدارية	10	30.453	7.050	30	60.906	0.764	.448	غير معنوي
الكلية	47	147.028	25.775	141	62.565	2.777	.006	معنوي

يتضح من الجدول (5) ما يأتي: -الخدمات الأكاديمية : بلغ قيمة (t) المحتسبة (5.989) وبأحتمالية (sig) بلغت أقل من (0.05) مما يدل على وجود فرق معنوي ولصالح متوسط عينة البحث ، وهو مؤشر دال على ارتفاع مستوى استجابات عينة البحث في محور الخدمات الأكاديمية. الخدمات التقنية : بلغ قيمة (t) المحتسبة (0.258) وبأحتمالية (sig) بلغت أكبر من (0.05) مما يدل بأنه لا يوجد فرق معنوي بين مستوى عينة البحث والمتوسط الفرضي لمحور الخدمات التقنية . الخدمات البيئية : بلغ قيمة (t) المحتسبة (1.464) وبأحتمالية (sig) بلغت أكبر من (0.05) مما يدل بأنه لا يوجد فرق معنوي بين مستوى عينة البحث والمتوسط الفرضي لمحور الخدمات البيئية . الخدمات الإدارية قيمة (t) المحتسبة (0.764) وبأحتمالية (sig) بلغت أكبر من (0.05) مما يدل بأنه لا يوجد فرق معنوي بين مستوى عينة البحث والمتوسط الفرضي لمحور الخدمات الإدارية .

-عرض وتحليل ومناقشة نتائج التساؤل الثاني " هل توجد فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات طلاب ذوي الاعاقة حول رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة إليهم في التعليم الجامعي من حيث متغيرات الجنس والتخصص الأكاديمي ونوع الاعاقة"

1- متغير الجنس (ذكور وإناث)

الجدول (6)

يبين الفرق بين إستجابات عينة البحث في مقياس جودة الخدمات المقدمة من حيث متغير الجنس

الخدمات	الجنس	عدد العينة	س -	± ع	القيمة التائية	sig	الدلالة
الأكاديمية	ذكور	28	39.1071	9.44904	0.811	.419	غير معنوي
	إناث	113	40.5575	8.22446			
التقنية	ذكور	28	19.6786	6.10436	1.473	.143	غير معنوي
	إناث	113	21.1947	4.52939			
البيئية	ذكور	28	51.8571	13.5802	1.852	.066	غير معنوي
	إناث	113	56.2920	10.7385			
الإدارية	ذكور	28	30.2143	7.35027	0.200	.842	غير معنوي
	إناث	113	30.5133	7.00652			
الكلية	ذكور	28	140.857	31.3211	1.420	.158	غير معنوي
	إناث	113	148.557	24.1268			

يتضح من الجدول (6) ما يأتي: - بلغت قيم (t) المحتسبة لمحاور الخدمات (الأكاديمية - التقنية - البيئية - الإدارية - الدرجة الكلية) وعلى التوالي (0.811 - 1.473 - 1.852 - 0.200 - 1.420) وبإحتماليات (sig) بلغت جميعها أكبر من (0.05) مما يدل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين إستجابات عينة البحث من حيث متغير الجنس (ذكور - إناث) في جميع المحاور والدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في الجامعات السعودية.

2- متغير التخصص الأكاديمي (علمي وإنساني)

الجدول (7)

يبين الفرق بين استجابات عينة البحث في مقياس جودة الخدمات من حيث متغير التخصص الأكاديمي

الخدمات	التخصص	عدد العينة	س -	ع±	القيمة التائية	sig	الدلالة
الأكاديمية	علمي	83	43.0270	9.51457	2.344	.021	معنوي
	إنساني	310	39.2885	7.87854			
التقنية	علمي	83	22.1622	6.05766	1.851	.066	غير معنوي
	إنساني	310	20.4423	4.35517			
البيئية	علمي	83	62.7027	11.9137	4.864	.000	معنوي
	إنساني	310	52.8173	10.1252			
الإدارية	علمي	83	34.4054	8.18012	4.199	.000	معنوي
	إنساني	310	29.0481	6.04735			
الكلية	علمي	83	162.297	32.8421	4.471	.000	معنوي
	إنساني	310	141.596	20.3104			

يتضح من الجدول (7) ما يأتي:- بلغت قيم (t) المحتسبة لمحاور الخدمات (الأكاديمية- البيئية - الإدارية - الدرجة الكلية) وعلى التوالي (2.344 - 4.864 - 4.199 - 4.471) وبإحتماليات (sig) بلغت جميعها أقل من (0.05) مما يدل بأنه توجد فروق ذات دلالة معنوية بين إستجابات عينة البحث من حيث متغير التخصص الأكاديمي، وبمراجعة الاوساط الحسابية لذوي التخصص العلمي ومقارنتها بالاوساط الحسابية لذوي التخصصات الأنسانية يتضح أن الفرق يعود لصالح التخصصات العلمية في محاور الخدمات الأكاديمية والبيئية والإدارية والدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات المقدمة في الجامعات السعودية، كما يتضح من الجدول (7) بأن قيمة (t) المحتسبة بلغت (1.851) وبإحتمالية (sig) بلغت أكبر من (0.05) مما يدل بأنه لا توجد فروق معنوية بين ذوي التخصصات العلمية والتخصصات الأنسانية في أستجاباتهم على محور الخدمات التقنية المقدمة في الجامعات السعودية.

متغير نوع الأعاقفة (الحركية والسمعية والبصرية):-

الجدول (8)

يبين تحليل التباين في مقياس جودة الخدمات من حيث متغير نوع الأعاقة (الحركية والسمعية

والبصرية)

الخدمات	مصادر الاختلاف	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	sig	الدلالة
الأكاديمية	بين المجموعات	1661.681	2	830.841	13.69	.000	معنوي
	داخل المجموعات	8372.077	138	60.667			
التقنية	بين المجموعات	462.893	2	231.446	11.04	.000	معنوي
	داخل المجموعات	2892.512	138	20.960			
البيئية	بين المجموعات	1860.811	2	930.405	7.79	.001	معنوي
	داخل المجموعات	16475.331	138	119.386			
الإدارية	بين المجموعات	771.672	2	385.836	8.60	.000	معنوي
	داخل المجموعات	6187.279	138	44.835			
الكلية	بين المجموعات	16666.560	2	8333.280	15.06	.000	معنوي

			553.241	138	76347.327	داخل المجموعات	
--	--	--	---------	-----	-----------	-------------------	--

يتضح من الجدول (8) ما يأتي:- بلغت قيمة (F) المجتسبة في الخدمات (الأكاديمية – التقنية – البيئية – الادارية – الدرجة الكلية) وعلى التوالي (15.06 – 8.60 – 7.79 – 11.04 – 13.69) وباحتمالية (sig) بلغت جميعها أقل من (0.05) مما يدل بانه توجد فروق ذات دلالة معنوية في المحاور الدرجة الكلية لمقياس الخدمات المقدمة من حيث متغير نوع الاعاقة (الحركية والسمعية والبصرية). ولتحديد الفروق بين أفراد عينة البحث من حيث نوع الأعاقة في المحاور والدرجة الكلية لمقياس الخدمات المقدمة ، لجأت الباحثة الى استخدام اختبار الاقل فرق معنوي (LSD) وكما يأتي:- -- محور الخدمات الأكاديمية

الجدول (9)

يبين المقارنة بين افراد عينة البحث من حيث متغير نوع الاعاقة في الخدمات الأكاديمية

بأستخدام الاقل فرق معنوي (LSD)

نوع الاعاقة	العدد	س -	المقارنات	فرق الايوساط	sig	الدلالة
الحركية	35	37.3714	الحركية - السمعية	-13.545	.000	معنوي
السمعية	12	50.9167	الحركية - البصرية	-2.617	.092	غير معنوي
البصرية	94	39.9894	السمعية - البصرية	10.545	.000	معنوي

حيث يتضح من الجدول (9) ما يأتي:- بلغت قيمة فرق الاوساط الحسابية بين ذوي الاعاقة السمعية وذوي الأعاقاتين (الحركية والبصرية) وعلى التوالي (-13.545 - 10.545) وبأحتمالية (sig) بلغت أصغر من (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات ذوي الاعاقة السمعية مقارنة باستجابات ذوي الاعاقاتين (الحركية والبصرية) ولصالح استجابات ذوي الاعاقة السمعية في محور الخدمات الأكاديمية. في حين بلغت قيمة فرق الاوساط الحسابية بين استجابات ذوي الاعاقة الحركية وذوي الاعاقة البصرية (-2.617) وبأحتمالية (sig) بلغت أكبر من (0.05) مما يدل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات ذوي الاعاقة الحركية واستجابات ذوي الأعاقة البصرية في محور الخدمات الأكاديمية.

محور الخدمات التقنية:-

الجدول (10)

يبين المقارنة بين افراد عينة البحث من حيث متغير نوع الاعاقة في الخدمات التقنية بأستخدام الاقل

فرق معنوي (LSD)

نوع الاعاقة	العدد	س -	المقارنات	فرق الاوراط	sig	الدالة
الحركية	35	20.2857	الحركية - السمعية	-6.547	.000	معنوي
السمعية	12	26.8333	الحركية - البصرية	-0.075	.933	غير معنوي
البصرية	94	20.3617	السمعية - البصرية	6.471	.000	معنوي

حيث يتضح من الجدول (10) ما يأتي:- بلغت قيمة فرق الاوساط الحسابية بين ذوي الاعاقة السمعية وذوي الاعاقاتين (الحركية والبصرية) وعلى التوالي (-6.547 - 6.471) وبأحتمالية (sig) بلغت أصغر من (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات ذوي الاعاقة السمعية مقارنة باستجابات ذوي الاعاقاتين (الحركية والبصرية) ولصالح استجابات ذوي الاعاقة السمعية في محور الخدمات التقنية. في حين بلغت قيمة فرق الاوساط الحسابية بين استجابات ذوي الاعاقة الحركية وذوي الاعاقة البصرية (-0.075) وبأحتمالية (sig) بلغت أكبر من (0.05) مما يدل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات ذوي الاعاقة الحركية واستجابات ذوي الاعاقة البصرية في محور الخدمات التقنية.

-محور الخدمات البيئية:-

الجدول (11)

يبين المقارنة بين افراد عينة البحث من حيث متغير نوع الاعاقة في الخدمات البيئية بأستخدام الاقل

فرق معنوي (LSD)

نوع الاعاقة	العدد	س -	المقارنات	فرق الايوساط	sig	الدلالة
الحركية	35	55.7714	الحركية - السمعية	-11.228	.000	معنوي
السمعية	12	67.0000	الحركية - البصرية	1.973	.363	غير معنوي
البصرية	94	53.7979	السمعية - البصرية	13.202	.000	معنوي

حيث يتضح من الجدول (11) ما يأتي: - بلغت قيمة فرق الاوساط الحسابية بين ذوي الاعاقة السمعية وذوي الاعاقات (الحركية والبصرية) وعلى التوالي (-11.228 - 13.202) وبأحتمالية (sig) بلغت أصغر من (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات ذوي الاعاقة السمعية مقارنة باستجابات ذوي الاعاقات (الحركية والبصرية) ولصالح استجابات ذوي الاعاقة السمعية في محور الخدمات البيئية. في حين بلغت قيمة فرق الاوساط الحسابية بين استجابات ذوي الاعاقة الحركية وذوي الاعاقة البصرية (1.973) وبأحتمالية (sig) بلغت أكبر من (0.05) مما يدل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات ذوي الاعاقة الحركية واستجابات ذوي الاعاقة البصرية في محور الخدمات البيئية.

- محور الخدمات الإدارية:-

الجدول (12)

يبين المقارنة بين افراد عينة البحث من حيث متغير نوع الاعاقة في الخدمات الادارية بأستخدام الاقل

فرق معنوي (LSD)

نوع الاعاقة	العدد	س -	المقارنات	فرق الايوساط	sig	الدالة
الحركية	35	30.6857	الحركية - السمعية	-7.230	.002	معنوي
السمعية	12	37.9167	الحركية - البصرية	1.270	.340	غير معنوي
البصرية	94	29.4149	السمعية - البصرية	8.501	.000	معنوي

حيث يتضح من الجدول (12) ما يأتي:- بلغت قيمة فرق الاوساط الحسابية بين ذوي الاعاقة السمعية وذوي الأعاقاتين (الحركية والبصرية) وعلى التوالي (-7.230 - 8.501) وبأحتمالية (sig) بلغت أصغر من (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات ذوي الاعاقة السمعية مقارنة باستجابات ذوي الاعاقاتين (الحركية والبصرية) ولصالح استجابات ذوي الاعاقة السمعية في محور الخدمات الإدارية. في حين بلغت قيمة فرق الاوساط الحسابية بين استجابات ذوي الاعاقة الحركية وذوي الاعاقة البصرية (1.270) وبأحتمالية (sig) بلغت أكبر من (0.05) مما يدل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات ذوي الاعاقة الحركية واستجابات ذوي الأعاقات البصرية في محور الخدمات الإدارية.

-مناقشة النتائج:

يتبين من الدول (5) ارتفاع مستوى استجابات عينة البحث في الرضا نحو الخدمات الأكاديمية وتعزو الباحثة تلك النتيجة الى تلك الحاجات، تسعى الجامعة الى تحقيقها مبكرا بما يحقق التقدم الأكاديمي والتعليمي للطلاب ذوي الاعاقة، إذ اشارت نتيجة دراسة الحميدة وهوساوي (2020) الى الخدمات المساندة بالجانب الأكاديمي تحتاج الى المزيد من تفعيل على أرض الواقع.

كما تبين من الجدول (5) انه لا توجد فروق في رضا الطلاب ذوي الاعاقة في المحاور (التقني - البيئي - الاداري) والسبب هو على الرغم من الجهود الكثيفة لجامعة تبوك في تقديم أفضل الخدمات لطلابها ذوي الاعاقة، الا ان هناك بعض جوانب القصور المتمثلة في نقص التمويل لسد احتياجات الطلاب ذوي الاعاقة، كما ان عدم مراعاة بناء المباني وفق المعايير العالمية، يجعل الطالب يشعر بعدم الرضا عن الخدمات البيئية المتوفرة في الجامعة، مما ينعكس سلبا على جانبه التعليمي. وقد أشار Majrng & stilwel (2013) بان الوصول للمعلومة في البيئة العمرانية غير كافي لاحتياجات الاشخاص ذوي الاعاقة. وهذا يتفق مع ما توصل اليه دراسة احمد (2017) والتي اشارت الى ان طالبات ذوي الاعاقة البصرية اتقن على عدم مناسبة المباني لاحتياجاتهن، كما اضاف سعيدان (2018) الى ان هناك قصور في ادارة الخدمات الطلابية المساندة المقدمة لطلاب التربية الخاصة في مدارس التعليم العام، كما اشار دراسة المهيري وآخرون (2015) الى ان الخدمات العامة المقدمة للأشخاص ذوي الاعاقة هي في مستوى مرتفع، الا ان الخدمات المتخصصة ظهرت بمستوى متوسط حين ظهر نقص في بعض الخدمات، كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة حنفي (2007) والذي توصل الى ان مستوى رضا الطلاب بالخدمات المقدمة لهم يشبع بدرجة متوسطة بين المعلمين والاباء. ويتبين من الجدول (6) انه لا توجد فروق في رضا طلاب ذوي الاعاقة تعزى الى متغير الجنس والسبب يعود ان الخدمات المقدمة للجنسين هي واحدة وتعمل على سد حاجاتهم، رغم وجود بعض القصور فيها، وهذا يتفق مع ما اشار اليه دويكان (2016) بانه لا توجد فروق في مستوى الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب ذوي الاعاقة يعزى الى متغير الجنس، وهذا ما أكد عليه ايضا دراسة الجدي (2018) ودراسة خوجة (2018)، ودراسة الجوابرة (2016) والتي أشارت الى عدم وجود أي فروقات احصائية حول جودة الخدمات ورضا المواطن تعزى لمتغير الجنس. ودراسة الطاهر وآخرون (2015) والتي أشارت الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستويات جودة الخدمات الحكومية تبعا للمتغيرات الديمغرافية للعينة والمتمثلة في الجنس. كما ان افراد عينة البحث باختلاف اعاقاتهم لديهم

مستويات من الفهم والادراك تجاه محاور الخدمات المقدمة لهم بما يحقق لهم الرضا عن تلك الخدمات وهذا يختلف عما توصلت اليه دراسة زبدة (2018) الى وجود تباين لدى متلقي الخدمة حول مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة وحسب الجنس. ويتبين من الجدول (7) وجود فروق في مستوى رضا طلاب ذوي الاعاقة عن محاور الخدمات (الأكاديمية والبيئية والإدارية) من حيث متغير التخصص الأكاديمي ولصالح الأقسام العلمية، والسبب يعود الى زيادة عدد طلاب الأقسام الإنسانية وقلة الخدمات المتوفرة والتي لا تسد كل احتياجاتهم، كما ان طبيعة الاعاقة للطلبة المسجلين في الأقسام العلمية مختلفة عن الأقسام الإنسانية، وقد يكون الخدمات المتوفرة حسب طبيعة الاعاقة كافية ويسد حاجاتهم، لذا ظهرت هذه النتيجة، وتتفق نتائج هذه الدراسة الى ما اشار اليه حمدان والبلوي (2022) الى تفوق الكليات العلمية على الإنسانية في جودة الخدمات، كون ان الكليات العلمية هي حديثة وتلبي متطلبات جودة البناء الخاصة بذوي الاعاقة.

اما الجدول (8) فظهرت الفروق في مستوى رضا الطلاب ذوي الاعاقة في خدمات الجودة المقدمة لهم وحسب (نوع الاعاقة). وتبين تفوق طلاب الاعاقة السمعية على طلاب الاعاقة البصرية والحركية في مستوى الرضا في جميع الخدمات (الأكاديمية- البيئية - الإدارية) والسبب يعود في ذلك الى طلاب الاعاقة السمعية لا يحتاجون الى تجهيزات دقيقة وكثيرة تساعدهم على الحركة أو تحسس الأشياء، اذ يمكن استخدام سماعات أنف ان كانوا يعانون من ضعف سمعي وهذه النتيجة تتفق مع ما اشار اليه أبو شخيدم واشتية (2020) الى تفوق طلاب ذوي الاعاقة السمعية على طلاب ذوي الاعاقة الحركية والبصرية في جودة الخدمات المقدمة لهم، كما تختلف هذه النتيجة مع دراسة الربيع (2012) والتي أشارت الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في فاعلية الخدمات المساندة تعزى لمتغير نوع الاعاقة.

كما تبين من الجداول (9) و (10) و (11) و (12) لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين طلاب ذوي الاعاقة الحركية والاعاقة البصرية في مستوى الرضا في محاور (الأكاديمية -التقنية- البيئية- الإدارية)، وبشكل عام والسبب في ذلك ان الخطط الموضوعية لخدمة هؤلاء الأفراد هي في طور العمل ولم يكتمل انجازها كما ان امكانية هذه الجامعة وبنائها لا زالت طور التجهيز وبالتالي لم يتم تشكيل الخيرات الكافية، لتقديم أفضل الخدمات المساندة التي من شأنها ان تحقق رضا طلاب ذوي الاعاقة عنها، كما تتفق هذه النتيجة مع ما شار اليه دراسة الدويكات (2016) الى ان خدمات التكنولوجيا المستخدمة جاءت بأدنى الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاعاقة في الجامعات الفلسطينية.

الاستنتاجات:-

- أملاك طلاب ذوي الاعاقة رضا عالي في جودة الخدمات الأكاديمية ، ورضا مقبول في جودة الخدمات التقنية والبيئية والادارية المقدمة إليهم في التعليم الجامعي.
- تكافؤ بين أستجابات طلاب ذوي الاعاقة حول رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة إليهم في التعليم الجامعي من حيث متغير الجنس (ذكور – إناث).
- تميز طلاب ذوي الاعاقة في التخصصات العلمية عن أقرانهم ذوي التخصصات الأنسانية في الرضا عن جودة الخدمات الأكاديمية والبيئية والادارية المقدمة إليهم في التعليم الجامعي.
- تقارب أستجابات طلاب ذوي الاعاقة في التخصصات العلمية والأنسانية عن رضاهم لجودة الخدمات التقنية المقدمة إليهم في التعليم الجامعي.
- تفوق طلاب ذوي الاعاقة السمعية على طلاب ذوي الاعاقة البصرية والحركية في الرضا عن جودة الخدمات الأكاديمية والتقنية والبيئية والادارية المقدمة إليهم في التعليم الجامعي.
- هناك رضا متقارب بين طلاب ذوي الاعاقة البصرية والحركية على جودة الخدمات الأكاديمية والتقنية والبيئية والادارية المقدمة إليهم في التعليم الجامعي.

التوصيات:-

1. ضرورة تبني أداة الدراسة الحالية لقياس مدى رضا الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم.
2. العمل على توفير الخدمات (النفسية – البيئية – الادارية) التي لم تحقق مستوى مرتفع من الرضا لدى طلاب ذوي الاعاقة.
3. العمل على تحسين الخدمات (الأكاديمية – البيئية والادارية) في الاقسام الانسانية بما يعمل على سد الحاجات الاساسية للطلاب ذوي الاعاقة.
4. ضرورة توفير الخدمات (الأكاديمية – النفسية – البيئية – الادارية) لطلاب ذوي الاعاقة الحركية والبصرية، بما يضمن مستوى رضاهم والعمل على حل مشكلاتهم في التعليم الجامعي.
5. ضرورة تعميم ثقافة الجودة في جميع محاول الخدمات المساندة لضمان تحقيقها على أتم وجه.

المصادر

اولا : المصادر العربية

- 1- أبو النصر ،مدحت محمد (2016) . اعرف نفسك واكتشف شخصيتك ، القاهرة ، المجموعة العربية للنشر والتوزيع.
- 2- ابو شخيدم، سحر سالم واشتية، هبة عبدالرؤوف (2020)، واقع التسهيلات البيئية في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر الطلبة ذوي الاعاقة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 21، www.ajsp.net
- 3- احمد ، عبير طوسون (2017). واقع الخدمات المساندة وعلاقته بمستوي رضا الطالبات ذوات الإعاقة البصرية عن الحياة الجامعية بكلية التربية جامعة القصيم، مجلة العلوم التربوية: مجلة علمية محكمة ربع سنوية، 25(1-الجزء 2)، 107-205.
- 4- الببلاوي ، إيهاب (2018) .قضايا معاصرة في التربية الخاصة ، ط4 ، الرياض ،دار الزهراء للنشر والتوزيع .
- 5- الجدي ،بلال (2018). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة ، غزة : الجامعة الاسلامية .
- 6- جوايرة، نشأة (2016)، تقييم جودة الخدمات الطبية المقدمة في الخدمات الطبية العسكرية من وجهة نظر متلقي الخدمة (وسط وجنوب الضفة الغربية)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس - ابو ديس - فلسطين.
- 7- حسين، باهي مصطفى واحمد ،متي (2006) .ادوات التقييم فى البحث العلمى، القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية.
- 8- حلس، ،سالم عبدالله (2015). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة-دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية. مجلة الجامعة الاسلامية للعلوم الادارية والاقتصادية، 23(1) ، 98-122.
- 9- حمدان، محمد و البلوي، فيصل (2022). انموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة وفق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وقياسه على جامعة تبوك، مجلة النجاح للابحاث (العلوم الإنسانية) المجلد 36(10).

- 10- الحميدة, سلمان بن عبد العزيز, وهوساوي, علي بن محمد. (2020). واقع تقديم الخدمات المساندة لذوي الإعاقة بجامعة القصيم. المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة, المجلد 4, العدد (13).
- 11- حنفي, علي عبدالنبي محمد (2007). واقع الخدمات المساندة للتلاميذ المعوقين سمعياً وأسرهم والرضا عنها في ضوء بعض المتغيرات من وجهة نظر المعلمين والآباء, المؤتمر العلمي الأول بقسم الصحة النفسية, كلية التربية جامعة بنها " التربية الخاصة بين الواقع والمأمول خلال الفترة من 15-16 يوليو 2007, ص ص 185-260.
- 12- الخفش, سهم (2009). واقع تقديم الخدمات المساندة في محافظة الطفيلة ومدى فاعليتها لفئتي الاعاقة العقلية والحركية, مجلة العلوم التربوية, مضر, الجزء 12, العدد 4 : 263-287.
- 13- خنفر, زين (2003) مدى ملائمة مؤسسات الخدمات العامة للاستخدام من قبل المعوقين حركيا, عمان, الجامعة الأردنية.
- 14- خوجة عادل (2018). مستوى الرضا عن الحياة لدى المعاقين حركيا الممارسين للنشاط الرياضي. مجلة العلوم و التكنولوجيا للنشاطات البدنية و الرياضية, 15(5), 202-223
- 15- الدراكه, مامون وشلبي (2002). الجودة في المنظمات الحديثة, ط1, دار الصفاء للنشر والتوزيع .
- 16- الربيع, اخلاص خالد محمود (2012). الخدمات المساندة ومدى فاعليتها لدى تلاميذ صعوبات التعلم من وجهة نظر معلمهم (دراسة حالة لمدارس لواء دير علا), رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الدراسات العليا, السودان. جامعة البحر الاحمر,.
- 17- سعيديان, عبدالرحمن بن سعد (2018). واقع إدارة الخدمات الطلابية المساندة المقدمة لطلاب التربية الخاصة بمدارس التعليم العام في ضوء المعايير العالمية, مجلة كلية التربية, جامعة أسيوط, 74, 34.
- 18- شحادة. حازم محمد (2018). نموذج مقترح لقياس مدى تخصيص الخدمة للطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي, دراسة حالة الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية, 26(4).

- 19- الطاهر ، محمد وعبدالقادر ، احمد (2015). قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان، من وجهة نظر المرضى والمراجعين، رسالة ماجستير منشورة، المجلة الاردنية في ادره الاعمال، المجلد 11، العدد 4، عمان، الاردن.
- 20- علاونه. عقبه نواف راغب (2019). واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، رسالة ماجستير ،جامعة القدس :عمادة الدراسات العليا .
- 21- عودة، ميسون نعيم (2013). الخدمات المساندة والوسائل المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء التطلعات الحديثة، الرياض، دار الزهراء.
- 22- قوانين رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة (2013) . رقم 38 ، الوقائع العراقية ، العدد 4295 ، العراق.
- 23- المحمادي، ماجدة مقبل و حنفي، ، علي عبد النبي. (2022). مدى جودة الخدمات المساندة المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة الفكرية في مدارس التعليم العام من وجهة نظر معلمهم. المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والاداب ،مصر ،مج6، ع (24)، 207-240.
- 24- محمد وعبد القادر ، حسين (2015). قياس رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات ،العدد 35،فلسطين.
- 25- المهيري، عوشة وآخرون (2015). تقييم مستوى الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الاعاقة في اماره ابوظبي، مجلة كلية التربية بجامعة اسيوط، مصر، المجلد: 4، العدد 1، 376-
- 26- النجار، حسين عبدالمجيد (2014). تقييم الخدمات المساندة المقدمة للأطفال ذوي الاعاقة التعليمية في المدارس الحكومية الاردنية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة 3 (2): 183 - 215.
- 27- الوابلي، عبدالله محمد (2018). طبيعة الخدمات المساندة والتسهيلات المقدمة للطلبات ذوات الإعاقة بجامعة الملك سعود ومعوقاتهما من وجهة نظرهن ،مجلة التربية الخاصة والتأهيل،

ثانيا : المصادر الاجنبية

- 28- Adams, A. M., Bashiru, M., & Abdulai, I. A. (2016). Customer satisfaction in the banking industry in Ghana: A case of GCB bank limited in Wa municipality. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 217.
- 29- Ghanem,B. (2015) the reality of educational services provided to students with special needs in basic government schools in the city of Jemin from the viewpoint of workers . *Al aqsa university journal (educational science services* 19(1) 257-292
- 30- Girgin, M. C. (2006). History of Higher Education Provision for the Deaf in Turkey and Current Applications at the Anadolu University. *Turkish online Journal of Educational Technology-TOJET*, 5(3), 6-11.
- 31- Majinge, R. M., & Stilwell, C. (2013). Library services provision for people with visual impairments and in wheelchairs in academic libraries in Tanzania. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 79(2), 38-50.
- 32- Saud Al-Dulaimi, Zaid. (2016). Education, Educational Services and their Quality. *Journal of Marketing Management*. 4. 2333-6099. 10.15640/jmm.v4n1a6.