



Volume 8, Issue 9, Sep 2021, p. 236-257

Article Information

Article Type: Research Article

This article was checked by iThenticate.

Article History:
Received
10/09/2021
Received in revised form
20/09/2021
Available online
28/09/2021

PARENTS SATISFACTION WITH THE EDUCATIONAL AND PEDAGOGICAL SERVICES PROVIDED IN THE AZRAQ. SYRIAN REFUGEE CAMP SCHOOLS 2021

Fatima Yusuf Awad Al-Najjar ¹

Abstract

This study aimed to investigate the degree of parents satisfaction with educational services and pedagogical in the schools of the Azraq refugee camp in Jordan, and to study the impact of both the gender and grade variable, and to achieve this, a questionnaire was prepared and indications of validity and reliability were extracted formulated in the form of a scale consisting of 27 items distributed into 5. It's the social, academic, psychological, learning environment, and teacher adequacy.

The study sample consisted of n=300 distributed according to the available sample on the variable of gender and grade, and the results indicated that parents have a high degree of satisfaction with the educational services provided by Azraq camp schools, and that the academic dimension came first, followed by the social dimension, and the psychological dimension came in order. The third, while it came after the educational environment, ranked fourth and after the teacher sufficiency, it ranked last.

The results showed that there are statistically significant differences attributed to the gender variable and were in favor of males, and it was found that there are differences in the arithmetic averages between the parents of students according to the class variable of the study members. Results also indicate that there are no statistically significant differences between parents of students for the rest of the class group in the degree of satisfaction with the services provided in the Azraq camp for Syrian refugees.

The study recommended conducting similar studies on educational and pedagogical services in the camps in Jordan, such as Zaatari camp and Mraijeb Al Fhood camp.

Keywords : parents satisfaction, educational and pedagogical services, refugee, Syrian refugee camp.

¹ Dr. Jordan, Fatima-alnajjar@yahoo.com.

مدى رضا أولياء الأمور عن الخدمات التربوية والتعليمية المقدمة في مدارس مخيم الأزرق للاجئين السوريين 2021

فاطمة يوسف عوض النجار²

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التعليمية والتربوية في مدارس مخيم الأزرق للاجئين السوريين في الأردن، ودراسة أثر كل من متغير الجنس والصف، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة واستخراج دلالات صدق وثبات صيغت على شكل مقياس مكون من (27) فقرة موزعة على (5) مجالات هي المجال الاجتماعي والأكاديمي والنفسي وبيئة التعلم وكفاية المعلم.

تكونت عينة الدراسة من (ن=300) موزعين حسب العينة المتوفرة على متغيري الجنس والصف، وأشارت النتائج أن أولياء الأمور يمتلكون درجة عالية من الرضا عن الخدمات التربوية المقدمة من مدارس مخيم الأزرق، وأن البعد الأكاديمي جاء بالمرتبة الأولى تلاه البعد الاجتماعي وجاء البعد النفسي الترتيب الثالث في حين جاء بعد البيئة التربوية بالمرتبة الرابعة وجاء بعد كفاية المعلم بالمرتبة الأخيرة.

وبينت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس وقد كانت لصالح الذكور، وتبين أن هناك فروقا في المتوسطات الحسابية بين أولياء الطلبة حسب متغير الصف من أفراد الدراسة هي فروق ذات دلالة إحصائية لصالح فئة أولياء الأمور للطلبة من الصف (الأول - الثالث)، كما وتشير نتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أولياء أمور الطلبة لبقية الفئات الصفية في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة في مخيم الأزرق للاجئين السوريين.

وأوصت الدراسة بإجراء دراسات مماثلة عن الخدمات التعليمية والتربوية في المخيمات الموجودة في الأردن مثل مخيم الزعتري ومخيم مرجيب الفهود .

الكلمات المفتاحية: رضا أولياء الأمور، الخدمات التعليمية والتربوية، اللاجئ، مخيم اللاجئين السوريين.

بسبب الحروب التي صنعها الإنسان وساعد في انتشارها في العالم أدى ذلك إلى تهجير الأفراد والأسر من مختلف الجنسيات، ففي القرن الحالي وبداية الحرب الأهلية في سوريا ونتج عنها تهجير أعدادا من السوريين إلى الدول القريبة منها طلبا للأمن والأمان فالتاريخ يعيد نفسه في المملكة الأردنية الهاشمية فمنذ هجرة

² المملكة الأردنية الهاشمية.

الفلسطينيين إليها نراها حالياً تتجدد مع الأخوة السوريين في الأردن، فأنشئت المخيمات في المدن مثل مخيم الزعتري في محافظة المفرق ومخيم الأزرق ومخيم مريجيب الفهود في محافظة الزرقاء.

مشكلة الدراسة

تضمن مشكلة البحث من خلال واقع الخدمات التعليمية والتربوية المقدمة للاجئين السوريين مدرسة مخيزن الثالثة مخيم الأزرق، وما مدى كفاءة الخدمات التعليمية من الناحية الوظيفية في مخيم الأزرق، حيث التعامل مع فئة لها ظروف خاصة مثل الهجرة إلى بلد عربي بسبب الحرب، وترك ديارهم لظروف قهرية، ووضعهم المؤقت في المملكة الأردنية الهاشمية مما يتسنى لي التعرف عن مدى رضا الأهالي عن الخدمات التعليمية والتربوية المقدمة للطلبة اللاجئين السوريين في مخيم الأزرق.

أسئلة الدراسة

وتتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:-

- ما درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من مدارس مخيم الأزرق للاجئين السوريين؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) بين متوسطات درجات رضا

أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة لمدرسة مخيزن الثالثة في مخيم الأزرق للاجئين السوريين تعزى لمتغير الجنس؟.

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) بين متوسطات درجات رضا

أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة لمدرسة مخيزن الثالثة في مخيم الأزرق للاجئين السوريين تعزى لمتغير الصف؟.

أهداف الدراسة

ترجع أهمية البحث إلى ما يلي:

1. يعالج موضوعاً حيويًا تنبثق أهميته من طبيعة المرحلة التعليمية في المدارس ما أجل مساعدتهم على النمو المتكامل .

2. قلة الدراسات المحلية التي اهتمت بالخدمات التعليمية المقدمة للاجئين السوريين، وتركيزها على تحقيق رضا أولياء الأمور وأبناء المجتمع المحلي.
3. دراسة أثر متغير الجنس، والصف في مدى رضا أولياء الأمور عن الخدمات في مدرسة مخيزن الثالثة مخيم الأزرق الأردني للاجئين السوريين .

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية:-

تتبع أهمية هذه الدراسة كونها تركز على التقاط التالية:

1. البحث عن واقع الخدمات التعليمية والتربوية في مدرسة مخيزن الثالثة في مخيم الأزرق، ومن ثم إعطاء صورة عن حاجة المدرسة من الخدمات التعليمية في المستقبل بناء على الزيادة السكانية التي يشهدها المخيم.
2. الاهتمام بجميع الطلبة السوريين في جميع أنحاء المملكة كفئة مستهدفة عانت من ويلات الحرب.
3. تمثل هذه الدراسة إضافة إلى التراث التربوي المتعلق بالخدمات التربوية لجميع اللاجئين بمختلف جنسياتهم.

الأهمية العملية:-

تعد هذه الدراسة محاولة لتقييم مدى رضا الأهالي عن الخدمات المقدمة بالشكل الذي يؤثر على تحسين طلبة مدرسة مخيزن الثالثة مخيم الأزرق الأردني، كما تتبع أهمية الدراسة من كونها تشكل مقياساً يزود المختصين والمسؤولين في المؤسسات التعليمية في مخيم الزعتري، ومخيم الأزرق، ومخيم مريجيب الفهود الإماراتي، وتمكن المسؤولين من احترام وجهة نظر أولياء الأمور، وتفعيل البرامج التثقيفية التي قد تسهم في تفعيل دور أولياء الأمور في العملية التعليمية.

حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (2020-2021).

- الحدود المكانية: اقتصر البحث على مدارس مخيم الأزرق الأردني في المملكة الأردنية الهاشمية
- الحدود الموضوعية: تمثلت في درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات التي تقدمها مدارس مخيم الأزرق الأردني.
- الحدود البشرية: اقتصر البحث على إجابة أولياء أمور الطلبة الموجدين في مخيم الأزرق وعددهم (300) من اللاجئين السوريين .

محددات الدراسة

تتحدد تعميم نتائج الدراسة على أولياء أمور الطلبة بمدى الخصائص السيكومترية لأداء الدراسة بدلالات الصدق والثبات. تتحدد نتائج هذه الدراسة بما وفرته من ظروف خاصة بالعينة من حيث حجمها وخصائصها وطريقة اختيارها، وأداة الدراسة من حيث إجراءات تطويرها وخصائصها السيكومترية، وأسلوب جمع المعلومات، والتحليل الإحصائي.

الأدب النظري والدراسات السابقة

تعرض الأردن عبر تاريخه إلى موجات من الهجرة واللجوء بات بالهجرات القسرية في نهاية القرن التاسع عشر أي ما قبل نشوء الدولة الأردنية تمثلت في هجرات الأرمن والشركس والشيشان (المجالي، 2016) مروراً باستقبال موجات اللاجئين الفلسطينيين في المرحلة الأولى (1948-1949) وبالتحديد بعد استقلال المملكة وإنهاء الانتداب البريطاني على الأردن والضفة الغربية عندها بدأ العدوان الإسرائيلي على الفلسطينيين حيث استقبل الأردن اللجوء الفلسطيني خلال عام 1948 من ضمنها الحرب العربية وانتهت عام 1949. ونتاج عنها 486 ألف لاجئ فلسطيني (أبو طبنجة، 2015).

وتدفق أعداد كبيرة من المهاجرين العراقيين في عام 1990 نتيجة لنشوب أزمة الخليج الثانية. كما استقبل موجات لاجئين العراقيين عام 2003 بعد الهجوم الأمريكي على العراق (البزايعة، 2012) وانتهاء باستقبال الأردن للموجات المتلاحقة والمستمرة من اللاجئين السوريين نتيجة لاندلاع الأحداث منذ الخامس عشر من شهر آذار عام 2011 واستمرارها إلى الوقت الحالي، وقد شهد الأردن منذ بدء تدفق الأعداد الكبيرة من اللاجئين السوريين إلى أراضيه الكثير من التحولات الاجتماعية والاقتصادية الخطيرة بالتزامن مع شح

الموارد المالية وعدم إيفاء الدول المانحة بالتزاماتها نحو الأشقاء السوريين وترك الأردن بمفرده ليوافه قدره رغم النداءات المستمرة للوقوف إلى جانبه. ولقد بدأت الأسر السورية بالقدوم إلى أراضي المملكة الأردنية الهاشمية عبر مركز حدود جابر وبطرق مشروعة، وذلك لوجود امتداد عشائري وعلاقات اجتماعية واقتصادية وتاريخية بين سكان محافظة حمص السورية، وسكان محافظة المفرق الأردنية كما هو الحال بين سكان اربد الأردنية، ودرعا السورية، وفي تلك الفترة المبكرة المتمثلة في الأشهر الست الأولى من عمر الانتفاضة السورية فقد كانت العائلات الأردنية تقوم باستضافة أقاربها وانسائها من أبناء العائلات السورية النازحة بسبب الأحداث، بينما تسارعت الجهود الأهلية المتمثلة ببعض الجمعيات الخيرية المحلية إلى تقديم المساعدة للعائلات السورية المقيمة في المدن الأردنية بجهودها المتواضعة، أو بتعاون مع جهات الإغاثة دولية تقوم بتوزيع المساعدات على الأسر السورية المستضافة في المحافظات الأردنية (نعمان عطا لله، 2008).

ولهذا فإن موضوع اللجوء يحتل مكانة كبيرة ومتزايدة لاسيما في السنوات الأخيرة، والدوافع التي أدت إلى إعطاء اللاجئين هذه الأهمية هو تزايد حجمها وتفاقمها، وانتشارها في قارات مختلفة من العالم. والأسباب التي تدفع إلى اللجوء عديدة منها: الحروب الأهلية، والصراعات الداخلية، وعدم الاستقرار السياسي والأمني في بعض البلدان، وانتهاك حقوق الإنسان في العديد من دول العالم سواء كانت موجهة إلى جماعات عرقية أو دينية أو سياسية، أو كانت موجهة إلى كل المعارضين النظام حك معين أو اتجاه سياسي أو بسبب الخلافات العقائدية، ما يؤدي إلى اضطرار العديد من الأفراد إلى الفرار واللجوء إلى دول أخرى طلبا للحماية أو انقضاء للاضطهاد أو التعسف (المجالي، 2016).

وحيث تعد قضية اللجوء السوري من أبرز قضايا التهجير التي شهدتها المنطقة في القرن الحادي والعشرين، وكانت بدايتها في الفصول الأولى منذ شهر آذار 2011 في بداية حركة هجرة السوريين قسريا إلى دول الجوار، وخاصة إلى الأردن، ولبنان، وتركيا، وقد أستقبل منذ ذلك الوقت هجرات فردية وجماعية من سوريا. حيث كانت وجهتها إلى المناطق الشمالية من المملكة، وذلك بحكم القرب الجغرافي، وانتشر السوريين الموجودين في الأردن في معظم أنحاء المملكة، ومع استمرار الحرب الدائرة في سوريا والانفلات الأمني هناك، اتسمت هجرة السوريين إلى المملكة باستمراريتها وتسارع وتيرتها عبر جانبي الحدود بين البلدين، وهو ما جعل الأردن يضاعف جهوده ويزيد من إمكانياته وموارده ويعزز جاهزيته للتعامل مع ذلك، مما أثر منذ

أكثر من خمس سنوات على خطته التتموية، وفاقته إلى حد كبير من المشاكل الاقتصادية التي يعاني منها في الأصل.

فالجوء السوري برز من خلال قيام مجموعة أو أكثر من الأشخاص السوريين بمغادرة بلادهم الأصلية واللجوء إلى الأردن منذ اندلاع الأزمة السورية عام 2011 نتيجة أعمال عنف أو نزعات داخلية، أو خوفاً من الاضطهاد؛ بسبب العرق أو الجنس و الدين أو أية ظروف أخرى أخلت بالنظام العام .

وعرف الغزالي،(2017) اللاجئ بأنه كل شخص هجر موطنه الأصلي، أو أبعد عنه بوسائل التخويف؛ فلجأ إلى إقليم دولة أخرى؛ طلباً للحماية؛ أو لحرمانه من العودة إلى وطنه الأصلي، حيث تكون المخاطر التي تهدد سلامته وحياته قد بلغت حد اضطراره إلى المغادرة وطلب السلامة خارج بلاده لأن حكومة بلده غير قادرة على حمايته أو غير راغبة في توفير الحماية له، وللاجئ الحق في التمتع بالحماية الدولية .

ومن الأسباب التي دفعت اللاجئين السوريين إلى اللجوء نحو الأردن هي إتباع الأردن سياسة الباب المفتوح للأشقاء السوريين، والموقع الجغرافي، وطبيعة العلاقات الاجتماعية والثقافية المشتركة بين البلدين(البيزايعة ، 2016)

فالجوء السوري برز من خلال قيام مجموعة أو أكثر من الأشخاص السوريين بمغادرة بلادهم الأصلية واللجوء إلى الأردن منذ اندلاع الأزمة السورية عام 2011 نتيجة أعمال عنف أو نزعات داخلية، أو خوفاً من الاضطهاد؛ بسبب العرق أو الجنس و الدين أو أية ظروف أخرى أخلت بالنظام العام .

ومن أسباب اللجوء في القانون الدولي: الخوف، والاضطهاد وهو ما كان ناتجة عن التعرض والتهديد للحياة والحرية، وانتهاك حقوق الإنسان التي نصت عليها الإعلانات والمواثيق الدولية، والعرق ويطلق على الانتماء إلى فئة اجتماعية معينة تشكل أقلية ضمن مجموعة من السكان، والانتماء وقد يكون سبب من أسباب اللجوء إذا انعدمت الثقة في ولاء تلك الفئة أو تلك النظام السياسي الحاكم ، مما يعرضها للملاحقة والاضطهاد، والرأي السياسي، وهو ناتج عن اعتناق آراء سياسية مخالفة لما يعتقده النظام السياسي الحاكم، مما يؤدي إلى الخوف من الاضطهاد (المجالي ، 2016).

ويعد مخيم اللاجئين السوريين الأزرق أنموذجاً لمخيمات اللجوء حيث تم تصميمه بالتنسيق مع المفوضية السامية للاجئين وتتوفر فيه جميع المعايير اللازمة للإيواء، ويتوافر فيها عدة مدارس، ويتوافر فيه الكهرباء والماء وأهم ما يميزه التقسيم الداخلي له إلى قطاعات متعددة ومنظمة (الجزيرة، 2016). وتتكاتف الجهود في مخيمات اللاجئين السوريين الرسمية في الأردن من جميع الشركاء العاملين في سبيل تقديم الخدمات التعليمية للأطفال اللاجئين الملتحقين في المدارس والمراكز داخل المخيم وتنقسم الخدمات التعليمية المقدمة للأطفال هذه المخيم (الأزرق) من قبل عدد من الشركاء من أبرزهم وزارة التربية والتعليم ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، إضافة إلى المجلس النرويجي للاجئين، إلى قسمين هما: التعليم الرسمي (النظامي) والتعليم غير الرسمي (دروس ودورات تقوية) والذي يستفيد منهما جميع طالبي الاستفادة سواء الطلبة في المدارس أو أولئك ممن فاتهم سنوات الدراسة بسبب الحرب الدائرة في بلدهم سوريا منذ سنوات. ففي نطاق التعليم غير الرسمي، يوفر الشركاء مراكز تستند حصصها المخصصة للأطفال اللاجئين للحاق بالركب والتي تعطى في مساقات اللغات العربية والإنجليزية والرياضيات والعلوم والكمبيوتر إضافة إلى المهن والحرف.

فالخدمات: تعرف حسب هذه الدراسة على أنها تلبية احتياجات ومتطلبات اللاجئين السوريين المستفيدين من الخدمات الصحية والاجتماعية والتعليمية والتمكين المجتمعي والحماية الأسرية المقدمة إليهم من منظمة الإغاثة والتنمية الدولية. بما ينال رضاهم عن تلك الخدمات، فهي الخدمات التعليمية والتربوية الموجه بشكل مباشر لتلبية حاجات الأفراد من الطلبة من برامج تعليمية وتدريبية في بيئة مدرسية صافية. وحيث تنقسم الخدمات التربوية التي تقدم في مخيم الأزرق إلى عدة أقسام، وتصنف كالاتي: خدمات التدخل والإحالة، والتقييم والتشخيص، وخدمات البيئة الصفية لغرفة المصادر، وخدمات إعداد الخطة التربوية الفردية، والخدمات المقدمة، وخدمات المتابعة مع أولياء الأمور، والخدمات اللامنهجية، والخدمات التدريبية، وخدمات العلاج السلوكي، والخدمات المتعلقة بالوسائل والأساليب المستخدمة.

وبما أن أولياء الأمور يلعبون دوراً حرجاً في حياة أطفالهم، ويعدون شركاء في إعداد وتنفيذ البرامج التربوية، فإنه من الضروري دراسة وتقييم فعالية الخدمات التربوية هذه من وجهة نظرهم، والتعرف إلى مدى رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة لأبنائهم؛ وذلك بهدف سد الثغرة بين النواحي النظرية في مدارس والممارسات الفعلية المطبقة في مدارس. وبالتالي، فإن قياس رضا أولياء الأمور قد يكون له أثر كبير في التوجهات التعليمية المستقبلية.

ومن هنا فقد أتت هذه الدراسة مكملة للدراسات السابقة في رقد وتعميق دراسة فعالية الخدمات التربوية المقدمة للأطفال والطلبة في مدارس اللاجئين السوريين في مخيم الأزرق ومدى رضا أولياء الأمور عن فعاليتها، الأمر الذي يدعم الدراسة الحالية، ويجعلها أرضية خصبة لغيرها من الدراسات في المستقبل.

الدراسات السابقة

بينت دراسة الخزاعلة والقاضي (2019) واقع البرامج والخدمات المقدمة للاجئين السوريين من قبل منظمات المجتمع المدني داخل مخيم الزعتري من وجهة نظر المعلمين السوريين في الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة جرى اختيار عينة مكونة من (١٠٠) معلما ومعلمة، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، حيث صمم استبيان خاص لأغراض الدراسة اشتملت على (4) مجالات التعليمي واشتملت على (٨) فقرات، والصحي واشتملت على (٩) فقرات، والاجتماعي و اشتملت على (٧) فقرات، والاقتصادي واشتملت على (٧) فقرات، وجرى التأكد من صدقها وثباتها. حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن واقع الخدمات المقدمة للاجئين السوريين من قبل منظمات المجتمع المدني داخل مخيم الزعتري من وجهة نظر المعلمين السوريين في الأردن كانت بصورة عامة بدرجة كبيرة، وقد حصل المجال التعليمي على أعلى درجة بمتوسط حسابي بلغ (245)، وأظهرت نتائج الدراسة أيضا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة على واقع البرامج والخدمات المقدمة تعزى للجنس

وهدفت دراسة مقدادي (2018) إلى التعرف على أثر اللجوء السوري في الجانب الاجتماعي والتربوي في الأردن من وجهة نظر معلمي الدراسات الاجتماعية ، ودور كتب التربية الوطنية والمدنية في التصدي لهذه المشكلة ، استخدم الباحث الاستبانة والمنهج الوصفي ، حيث بلغت العينة (116) معلما ومعلمة في مدارس تربية المفرق ، وقد توصلت النتائج إلى وجود أثر للجوء السوري في الجاني التربوي والاجتماعي في الأردن حسب وجهة نظر معلمي الدراسات الاجتماعية ، وكذلك أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول اللجوء السوري على الأردن على الجانب التربوي والاجتماعي من وجهة نظر معلمي الدراسات تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الإناث.

دراسة العفيشات (2018) هدفت إلى معرفة مستوى رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة اليهم من منظمة الإغاثة والتنمية الدولية في مخيم الزعتري، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي،

وذلك عن طريق تطبيق استبانة وزغت على عينة تكونت من (300)، وأظهرت النتائج أن درجة رضا اللاجئين السوريين عن مستوى الخدمات المقدمة إليهم وهي (الخدمات الصحية والخدمات الاجتماعية والتفعيل المجتمعي والتمكين المجتمعي والحماية الأسرية) من منظمة الإغاثة والمنظمة الدولية جاءت جميعها بدرجة متوسطة، وأظهرت كذلك النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدراسة تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الإناث، بينما لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الخدمات ككل تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة.

وهدف دراسة غانم (2015) إلى معرفة واقع الخدمات التربوية، المقدمة للطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس الحكومية الأساسية في مدينة جنين. ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بإجراء مقابلات مع بعض العاملين في مديرية تربية جنين، وبعض المعلمين. تم تصميم استمارة مكونة من 45 عبارة، وزع منها 50 استمارة على مجتمع الدراسة، بنسبة 45%، تم الحصول على 36 استمارة صالحة للتحليل، بنسبة 32%، والتي شكلت عينة الدراسة. بينت نتائج الدراسة مدى إدراك الباحثين لأهمية تقديم الخدمات التربوية للطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة، والمتمثلة في (كفايات معلمي الطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة، بيئة التعلم المدرسية وغرفة الصف، الأنشطة والوسائل التعليمية، استراتيجيات وطرق التدريس). بينت نتائج الدراسة مدى إيمان المعلمين في التعامل الحسن مع الطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة، وأهمية توفير بعض الاحتياجات الأساسية لهم.

وأجرت الدبابنة (2016) دراسة هدفت إلى تعرف مدى رضا أولياء أمور الأطفال ذوي صعوبات التعلم عن مستوى الخدمات المقدمة لهم في غرف المصادر في المدارس العادية ضمن برامج الدمج في الأردن. تكونت عينة الدراسة من (153) ولي أمر، وتكونت أداة الدراسة من 43 فقرة موزعة على ستة مجالات. أظهرت النتائج أن مدى رضا أولياء الأمور كان متوسطاً على الدرجة الكلية، وعلى باقي المجالات. وقد أظهرت النتائج أن أكثر الخدمات التي نالت رضا أولياء الأمور تتمثل في الخدمات الاجتماعية السلوكية، في حين كانت أقل الخدمات نيلاً لرضا أولياء الأمور تتمثل في كفايات فريق الدمج. وكذلك، أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن جلس ولي الأمر، ومستواه التعليمي، والمستوى الاقتصادي للأسرة وعدد أفراد الأسرة، ونوع المدرسة اعتبرت متنبئات دالة إحصائياً في مستوى الرضا لدى أولياء الأمور، في حين أن جنس الطالب، ومستوى الصف، وعدد سنوات التحاق الطفل في غرفة المصادر (برنامج الدمج) لم تكن متنبئات دالة إحصائياً.

وأجرى وينيل (wenell, 2012) دراسة هدفت إلى الكشف عن دور منظمات الخدمة الاجتماعية في تقديم الخدمات للاجئين والمهاجرين، وكذلك الكشف عن دور أعضاء منظمات الخدمة الاجتماعية في التفاعل مع المهاجرين واللاجئين، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام البحث النوعي من خلال إجراء مقابلات مع أفراد عينة الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (11) عضواً من أعضاء منظمة الخدمة الاجتماعية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن دور منظمات الخدمة الاجتماعية في تقديم الخدمات للاجئين والمهاجرين جاء متوسطاً، كما أشارت النتائج إلى اختلاف وجهات نظر الأعضاء فيما يتعلق بالتفاعل مع المهاجرين واللاجئين وذلك بناءً على الموقف التنظيمي، والاحتياجات التي يحتاجونها.

وهدفت دراسة جونسن وبيل (2012)، إلى مشاركة الوالدين في المدرسة كما يعاني منها آباء الأطفال الذين يكافحون في المدرسة، تستند البيانات إلى مسح شمل 818 من أولياء أمور الأطفال في الصف الثالث والسادس والتاسع في 26 مدرسة نرويجية. تظهر النتائج أن أولياء أمور الأطفال الذين يتلقون خبرة في التربية الخاصة أقرب إلى العلاقات الإيجابية مع المعلمين أكثر من الآباء الآخرين، ويشعرون بأن لديهم تأثيراً حقيقياً على تعليم أطفالهم، يشعر أقل من ثلث الآباء أن بإمكانهم التأثير على التدريس، الآباء الذين يبلغون عن أطفالهم يحتاجون إلى تعليم خاص دون تلقيه بيرزون من الآباء الآخرين الذين لديهم تجارب سلبية أكثر بكثير من التعاون بين الآباء والمدرسة، مشيرين إلى أن هؤلاء الآباء قد تجاوزوا قلقهم بشأن نمو أطفالهم وعروضهم الأكاديمية، يخاف ما يصل إلى 66% من أولياء أمور الأطفال الذين يكافحون من التعبير عن آرائهم خوفاً من العقوبات ضد أطفالهم، وهم غير أكفاء بشكل ملحوظ من الآباء الآخرين حول ما تتوقعه المدرسة منهم.

ولقد أجرى كراوس وليتر (Kraus&Leiter, 2004) دراسة استهدفت التركيز على تقدير الرضا الأسري عن خدمات التربية الخاصة المقدمة من قبل المدرسة، وقد اشتملت الخدمات التي تم تقدير الرضا الأسري من خلالها على 15 خدمة من الخدمات المساندة (مثل العلاج الوظيفي، والعلاج المهني، والخدمات الصحية، والخدمات الاجتماعية، النقل، وغيرها). ولقد تكونت عينة الدراسة 1864 من أولياء أمور التلاميذ الذين تتراوح أعمارهم ما بين 5 سنوات و 17 سنة، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن 52% من أفراد العينة كانوا راضين بشكل كبير عن الخدمات المقدمة، في حين أظهر 38% منهم الرضا العام عن الخدمات المقدمة. في حين أن 13% فقط من أفراد العينة أظهروا عدم الرضا، في حين كان 7% فقط غير راضين بشكل كبير عن الخدمات المقدمة لأبنائهم.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بالنظر للدراسات السابقة، يتضح أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة من حيث الموضوع فهي تتناول الخدمات التربوية المقدمة لهم، فالدراسات السابقة أوصت بضرورة الاهتمام بالخدمات التربوية المقدمة لهم كما في دراسة (الدبابنه, 2016), ودراسة (غانم , 2015), ودراسة (جونسن وبيللا 2012) وجاءت هذه الدراسة استكمالاً للدراسات السابقة، ومتميزة بموضوعها الذي يهدف إلى التعرف إلى مدى رضا أولياء الأمور عن واقع الخدمات التربوية المقدمة للطلبة في مدارس مخيم الأزرق في المجالات الآتية: خدمات البيئة الصفية للغرف الصفية، خدمات المتابعة مع أولياء الأمور، الخدمات اللامنهجية، الخدمات التدريبية، لخدمات المتعلقة بالوسائل والأساليب المستخدمة.

كذلك تميزت هذه الدراسة بمجتمع و عينة الدراسة لأنها -بحسب علم الباحثة- الدراسة الأولى بهذا الموضوع هو تركيزها على معرفة مستوى رضا اللاجئين السوريين عن نوعية الخدمات التربوية والتعليمية، وكذلك تتميز الدراسة بأداتها المطورة التي تناولت أهم الخدمات التعليمية والتربوية والتي أجريت على المدارس الموجودة في مخيم الأزرق لطلبة اللجوء السوري القرية الخامسة.

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة الحالية قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي المسحي، والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة مدى رضا أولياء أمور الطلبة عن الخدمات التربوية المقدمة في مدارس مخيم الأزرق للاجئين السوريين (وتحليل بياناتها).

مجتمع الدراسة وعينتها:

عينة الدراسة:

أولاً: عينة الدراسة الاستطلاعية

تكونت عينة الدراسة الاستطلاع (30 ، فرداً من أولياء أمور الطلبة، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية وذلك لغايات تطبيق أداة الدراسة عليهم لاستخراج الصدق والثبات بالطرق المناسبة، وقد تم استبعادهم من التطبيق النهائي لأداة الدراسة.

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية والمرتبطة بموضوع مدى رضا أولياء أمور الطلبة عن الخدمات التربوية المقدمة في مدارس مخيزن (مخيم الأزرق للاجئين السوريين ، قامت الباحثة بتطوير أداة الدراسة بعد الرجوع إلى الأدب النظري وفق الخطوات التالية:

- تم الإطلاع على الأدب النظري، وتم تصميم الأداة بعد عرضه على هيئة المحكمين في الجامعات الأردنية.
- تم إخراج أداة الدراسة بصورتها النهائية، وتحديد أفراد العينة.
- توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، وجمعها وتحليلها إحصائياً.
- تم معالجة البيانات باستخدام برمجية (SPSS) في الحاسوب للحصول على نتائج الدراسة.
- تمت الإجابة على أسئلة الدراسة لتحليلها ومناقشتها في ضوء الإطار النظري.

ثانياً : صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة بإجراء ما يلي:

أولاً : صدق المحكمين(الصدق الظاهري)

للتحقق من مدى ملائمة أداة الدراسة لجمع البيانات تم عرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص في الجامعات الأردنية، ووزارة التربية والتعليم، حيث تم الطلب منهم تحديد مدى ملائمة فقرات الاستبانة من حيث انتماء الفقرات للمجالات والأبعاد، ومدى جودة صياغة الفقرات في الاستبانة.

بعد عرض أداة الدراسة على لجنة المحكمين تم إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون من حيث حذف وتعديل صياغة بعض الفقرات والملحق رقم (1) يبين الفقرات التي تم حذفها والفقرات التي تم إعادة صياغتها من قبل لجنة التحكيم، وقد بلغ عدد فقرات أداة الدراسة بعد الصياغة النهائية لها (37) فقرة ملحق رقم(1) ، وقد اعتمد لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة وزن مدرج تبعاً لسلم ليكرت الخماسي وعلى النحو التالي:(تنطبق بشكل كبير جداً، تنطبق بشكل كبير ، تنطبق بشكل متوسط،تنطبق بشكل قليل ، لا تنطبق)وقد أعطيت الأوزان التالية وعلى التوالي (5،4،3،2،1) وعليه فإن درجات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة ككل تنحصر ما بين (185 - 37) درجة.

ولتحديد نقطة القطع أو محك معتمد في الدراسة تم احتساب المدى بين الدرجات على أداة الدراسة (5-1=4) ثم إيجاد حاصل قسمة أكبر قيمة من التدرج الخماسي (5/4=0.8) وبعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في التدرج للمقياس وهي (1) بهدف تحديد الحد الأعلى للفئة، وتحديد أهمية الفئة (علام، 2011) والجدول رقم (1) يوضح ذلك.

جدول رقم (1)

محكات اعتماد درجة مدى رضا أولياء الأمور في الدراسة

طول الفئة	الأهمية النسبية	درجة الرضا
1.00 – 1.80	36% فأقل	بدرجة منخفضة جداً
1.81 – 2.60	37% – 52%	بدرجة منخفضة
2.61 – 3.40	53% – 68%	بدرجة متوسطة
3.41 – 4.20	69% – 84%	بدرجة عالية
4.21 – 5.00	85% – 100%	بدرجة عالية جداً

وقد تكونت أداة الدراسة من قسمين هما:

- القسم الأول: يتضمن البيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة.
- القسم الثاني والذي يتضمن (37) فقرة موزعة على المجالات الخمسة لأداة الدراسة، والأبعاد التابعة

لها كما في الجدول رقم (2)

الجدول رقم (2)

توزيع فقرات أداة الدراسة على المجالات والأبعاد

المجال	الفقرات
الاجتماعي	7 – 1
الأكاديمي	15 – 8
النفسي	20 – 16
بيئة التعليم	28 – 21
كفاية المعلم	37 – 29

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية - من مجتمع الدراسة ومن خارج عينة الدراسة الأصلية وقوامها (30) فرداً من أولياء الأمور، وتم احتساب معامل ارتباط بيرسون بين مجالات أداة الدراسة الخمسة والدرجة الكلية على الأداة كما في الجدول رقم (3)

جدول رقم (3)

معاملات الارتباط للمجالات والدرجة الكلية على أداة الدراسة

المجال	معامل الارتباط
الاجتماعي	**0.843
الأكاديمي	**0.809
النفسي	**0.82
بيئة التعليم	**0.903
كفاية المعلم	**0.893

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$

يتبين من الجدول رقم (3) أن جميع معاملات الارتباط لمجالات أداة الدراسة ترتبط بالدرجة الكلية على الأداة بمستوى دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$) وهذا ما يعتبر مؤشراً على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، مما يجعل منها أداة مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة الحالية.
ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة قامت الباحثة بإجراء ذلك باحتساب معامل كرونباخ ألفا على استجابات أفراد العينة الاستطلاعية وذلك كما يلي:

قامت الباحثة باستخدام طريقة حساب الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، وقد كانت قيم معامل

كرونباخ ألفا لكل مجال من مجالات أداة الدراسة كما هو في الجدول رقم (4)

جدول رقم (4)

قيم معاملات كرونباخ ألفا لمجالات أداة الدراسة

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	الاجتماعي	7	0.750
2	الأكاديمي	8	0.668
3	النفسي	5	0.539
4	بيئة التعليم	8	0.776
5	كفاية المعلم	9	0.790

يلاحظ من الجدول رقم (4) بأن معاملات كرونباخ ألفا للمجالات الخمسة في أداة الدراسة قد تراوحت بين (0.539 – 0.790) وهذه القيم تعتبر مقبولة كمعاملات للثبات لغايات الدراسة الحالية، الأمر الذي يسمح بتطبيق الأداة على عينة الدراسة الأصلية.

نتائج الدراسة: وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها. أولاً النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من مدارس مخيم الأزرق للاجئين السوريين؟ للإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على المقياس ككل، وعلى كل بعد من أبعاد المقياس كما هو في الجدول رقم (5)

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الطلبة على المقياس ككل وعلى كل بعد من أبعاده

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
الاجتماعي	3.65	0.617	2
الاكاديمي	3.67	0.598	1
النفسي	3.62	0.653	3
البيئة التعليمية	3.61	0.584	4

5	0.567	3.59	كفاءة المعلم
--	0.541	3.63	الدرجة الكلية على المقياس

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن أولياء الأمور من أفراد الدراسة يمتلكون درجة عالية من الرضا عن الخدمات المقدمة من مدارس مخيم الأزرق للاجئين السوريين وذلك على الدرجة الكلية وجميع أبعاد المقياس، فقد بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية على المقياس ككل (3.63) وبانحراف معياري (0.541)، ويلاحظ أن البعد الأكاديمي جاء بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.67) وبانحراف معياري (0.598)، تلاه بالمرتبة الثانية البعد الاجتماعي وبمتوسط حسابي (3.65) وبانحراف معياري (0.617) وجاء البعد النفسي بالترتيب الثالث وبمتوسط حسابي (3.62) وبانحراف معياري (0.653) في حين جاء بعد البيئة التعليمية بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي (3.61) وبانحراف معياري (0.584)، وجاء بعد كفاءة المعلم بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.59) وبانحراف معياري (0.567).

وللإجابة عن السؤالين الثاني والثالث تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد الدراسة حسب متغيري الجنس والصف والجدول رقم (6) يوضح ذلك.

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الجنس والصف

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
22.538	137.04	54	ذكر	الجنس
18.831	132.97	129	أنثى	
20.532	138.38	100	الأول - الثالث	الصف
20.948	129.09	23	الرابع - السادس	
14.313	130.62	37	السابع - التاسع	
21.368	126.65	23	العاشر - الثاني ثانوي	

نتائج السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0,05$) بين متوسطات درجات

رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من مدارس مخيم الأزرق للاجئين السوريين تعزى لمتغير الجنس؟

بالنظر إلى الجدول رقم (7) يتبين أن هناك فروقاً في المتوسطات الحسابية بين الذكور والإناث من أولياء أمور الطلبة من أفراد الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور (137.04) في حين بلغ المتوسط الحسابي للإناث (132.97) ولفحص الفروق بين المتوسطات تم إجراء اختبار (T) كما هو في الجدول رقم (7)

جدول رقم (7)

نتائج اختبار (ت) فحص الفروق بين المتوسطات حسب متغير الجنس

المتغير	المستوى	المتوسط الحسابي	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الجنس	ذكر	137.04	1.256	181	0.21
	أنثى	132.97			

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن قيمة اختبار (ت) لفحص الفروق بين متوسطات الذكور والإناث قد بلغت (1.256) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ مما يشير إلى عدم وجود فروق في درجة رضا أولياء أمور الطلبة عن الخدمات المقدمة من مدارس مخيم الأزرق للاجئين السوريين. نتائج السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين متوسطات درجات رضا أولياء الأمور عن الخدمات المقدمة من مدارس مخيم الأزرق للاجئين السوريين تعزى لمتغير الصف؟ بالنظر إلى الجدول رقم (8) يتبين أن هناك فروقاً في المتوسطات الحسابية بين أولياء أمور الطلبة حسب متغير الصف من أفراد الدراسة، ولفحص الفروق بين المتوسطات تم إجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA) كما هو في الجدول رقم (8)

جدول رقم (8)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغير الصف

مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	ف	مستوى الدلالة
4132.442	3	1377.481	3.583	0.015
68807.306	179	384.398		
72939.749	183			

يلاحظ من جدول تحليل التباين الأحادي أن قيمة (ف) قد بلغت (3.583) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) مما يشير إلى أن الفروق بين المتوسطات الحسابية حسب مستويات متغير الصف هي فروق جوهرية ولفحص دلالة الفروق بين تلك المستويات تم إجراء اختبار (LSD) لفحص المقارنات البعدية لمستويات متغير الصف والجدول رقم (9) يوضح ذلك.

جدول رقم (9)

نتائج المقارنات البعدية باستخدام طريقة (LSD) لمستويات متغير الصف

الصف	الفئات	الفروق في المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
الأول - الثالث	الرابع - السادس	*9.239	4.534	0.042
	السابع - التاسع	*7.758	3.773	0.041
	العاشر - الثاني الثانوي	*11.728	4.534	0.010
الرابع - السادس	الأول - الثالث	- 9.293	4.534	0.042
	السابع - التاسع	- 1.535	5.206	0.768
	العاشر - الثاني الثانوي	2.435	5.782	0.674
السابع - التاسع	الأول - الثالث	- 7.758	3.773	0.041
	الرابع - السادس	1.535	5.206	0.768
	العاشر - الثاني الثانوي	3.969	5.206	0.447
العاشر - الثاني الثانوي	الأول - الثالث	- 11.728	4.534	0.010
	الرابع - السادس	- 2.435	5.782	0.674
	السابع - التاسع	- 3.969	5.206	0.447

يلاحظ من الجدول رقم (9) أعلاه أن المقارنات البعدية تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) ولصالح فئة أولياء الأمور للطلبة من الصف (الأول - الثالث) وبمتوسط حسابي بلغ (138.38) وهو الأعلى بين قيم المتوسطات الحسابية لجميع مستويات متغير الصف مما يشير

إلى أن درجة الرضا عن الخدمات المقدمة من مدارس مخيم الأزرق للاجئين السوريين كانت هي الأعلى لدى أولياء الأمور لطلبة الفئة الصفية (الأول - الثالث).

كما وتشير نتائج المقارنات البعدية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) بين أولياء أمور الطلبة لبقية الفئات الصفية في درجة الرضا عن الخدمات المقدمة في مخيم الأزرق للاجئين السوريين.

المتغيرات التابعة:

- متغير الجنس : ذكر, أنثى.
- متغير الصف من الصف (الأول - الثالث) من (الرابع - السادس) من الصف (السابع إلى التاسع) من الصف (العاشر - الصف الثانوي).

بناء على نتائج الدراسة توصي الدراسة بما يأتي.

1. زيادة الاهتمام من قبل وزارة التربية والتعليم للخدمات المقدمة لطلبة المرحلة الأساسية العليا والمرحلة الثانوية, وإعداد برامج تطويرية لذلك.
2. العمل على تفعيل دور المختبرات العلمية في تطبيق الحصة الصفية من خلال البرامج الأسبوعية.
3. زيادة الخدمات التعليمية المقدمة في الغرف الصفية بشكل عام, وإشراك أولياء الأمور في طبيعة الخدمات المقدمة للطلبة بجميع المراحل الدراسية في المدرسة.

المقترحات:-

1. إجراء دراسات مماثلة عن الخدمات التعليمية والتربوية في المخيمات الموجودة في المملكة الأردنية الهاشمية مثل الزعتري, ومخيم مريجيبة الفهود, والمخيمات الفلسطينية.

المراجع العربية

أبو طنبجة، هديل، (2015) دور المدرسة في تحسين الخدمات التعليمية لطلبة اللاجئين السوريين في

مدارس محافظة اربد، رسالة ماجستير غير منشورة ، اليرموك ، اربد ، الأردن .

البيضاوي، خليل ، (2012) تأثير اللاجئين العراقيين على الأردن (2011-2013) ، رسالة ماجستير منشورة

، جامعة الشرق الأوسط.

الخرزاعلة، احمد والقاضي، سارة (2018) واقع البرامج والخدمات المقدمة للاجئين السوريين من قبل منظمات

المجتمع المدني داخل مخيم الزعتري من وجهة نظر المعلمين السوريين في الأردن. مجلة المنارة

للبحوث والدراسات.25(2).9-28.

الجزيرة نت (2016)2016 الرابط ، الزعتري، أمبر مخيمات اللجوء عربيا والثاني عالميا متاح على <http://www.aljazeera.net/encyclopediac/esandregions/2016/3/13>

الدبانة، خلود (2016). مدى رضا أولياء أمور الأطفال ذوي صعوبات التعلم عن مستوى الخدمات التربوية

المقدمة لأبنائهم في غرف المصادر ضمن برنامج الدمج في الأردن والعوامل المؤثرة في مدى الرضا.

المجلة الأردنية في العلوم التربوية. 12(2).269-286.

العفيشات، فراس سلامه، (2018). مستوى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات منظمة الإغاثة والتنمية الدولية

في مخيم الزعتري، رسالة ماجستير غير منشورة ، عمادة الدراسات العليا، جامعة آل البيت، الأردن.

غانم، بتول(2015).واقع الخدمات التربوية المقدمة للطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس

الحكومية الأساسية في مدينة جنين من وجهة نظر العاملين.مجلة جامعة الأقصى.19(1).1-257-

.292

الغزالي . ناصر (2017).اللاجئون السوريون في تركيا ولبنان والأردن، اللجنة العربية لحقوق الإنسان دمشق،

المجالي، سوسن . (2016). التجربة الأردنية في قضيتي الهجرة واللجوء وتأثيرهما في تحقيق واستثمار الفرصة السكانية في الاردن ، ورقة عمل مقدمة في مؤتمر دولي حول اللاجئين والأمن والتنمية المستدامة في الشرق الأوسط . مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية . جامعة اليرموك .

مقداي ، محمد (2018)، أثر اللجوء السوري في الجانب الاجتماعي والتربوي في الأردن ودور كتب التربية الوطنية والمدنية في التصدي لهذه المشكلة، جامعة اليرموك ، كلية التربية ، قسم المناهج وطرق التدريس، أطروحة دكتوراه غير منشورة.

نعمان، عطا لله إلهيتي، قانون الحرب أو القانون الدولي الإنساني ، ط ، دار مؤسسة رسل للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2008، ص 63—85 .

المراجع الأجنبية

- Wenell, B (2102) Refugee and Immigrant Services: An Investigation of social Service organizations Mission and intercultural. **Master Thesis Minnesota State University, Mankato** (7), 45–57.
- johnsen, A., & Bele, I. (2012). Parents of students who struggle in school: are they satisfied with their children's education and their own involvement? **Scandinavian Journal of Disability Research**, 15(2). 89–107.
- Leiter, V., & Krauss, M. (2004). Claims, Barriers and satisfaction: Parents' requests for additional special education services. **Journal of Disabilities Policy Studies**, 15 (3), 135–146.