المجلد (٩), العدد (٣٣), الجزء الأول, نوفمبر ٢٠١٩, ص ص ٣٣ – ٥٩

معايير جودة البرامج والخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

إعداد

ديما غازي الغانمي
باحثة بقسم التربية الخاصة
كلية التربية - جامعة جدة

سامر عبد الحميد الحساني
أستاذ التربية الخاصة المشارك
كلية التربية - جامعة جدة

DOI: 10.12816/0054982.

معايير جودة البرامج والخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

إعداد
ديما غازي الغانمي (*) & سامر عبد الحميد الحساني (**)

ملخـــــص

هدفت الدراسة الحالية التعرف على درجة أهمية معايير جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ استخدم الباحثان استبانة مكونة من ثلاثة أبعاد: (أ) البعد الصحي، (ب) البعد الاجتماعي، (ج) البعد البيئي. وقد وزعت الاستبانة إلى جميع أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة جدة الذين يشكلون مجتمع الدراسة. وتألفت العينة من (٥٢) عضو هيئة التدريس، (٢٨) من الذكور، و(٢٤) من الإناث. وقد أظهرت النتائج أن درجة أهمية معايير جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت مرتفعة. كما أظهرت النتائج أن أهمية معايير الخدمات الصحية كانت أكثر أبعاد الاستبانة أهمية، يليها الخدمات البيئية، وفي الأخير الخدمات الاجتماعية. ولم تظهر الدراسة أي فروق في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس حول درجة الأهمية لمعايير جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بناء على متغير الجنس، أو المؤهل الأكاديمي. وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات في المستقبل.

الكلمات المفتاحية: الطلبة ذوي الإعاقة، معايير الجودة، الخدمات الصحية والاجتماعية والبيئية.

(*) ديما غازي الغانمي - باحثة بقسم التربية الخاصة، كلية التربية - جامعة جدة.
(**)سامر عبد الحميد الحساني - أستاذ التربية الخاصة المشارك، كلية التربية - جامعة جدة.

Quality standards for programs and Services Provided to Students with Disabilities at the University of Jeddah from the Viewpoint of faculty members

By

Deema Q. Alqanmi (*) & Samer A. Alhassani (**)

Abstract

The current study aimed to identify the importance of quality standards for services provided to students with disabilities at the University of Jeddah from the viewpoint of faculty members. To achieve the objectives of the study, the researchers used a questionnaire consisting of three dimensions: (a) the health dimension, (b) the social dimension, and (c) the environmental dimension. The questionnaire was distributed to all faculty members in the College of Education at the University of Jeddah (the study community). The sample consisted of (52) faculty members, (28) males, and (24) females. The results showed that the importance of quality standards for services provided to students with disabilities at the University of Jeddah from the viewpoint of faculty members was high. The results also showed that the importance of health services standards is the most important dimension of the questionnaire, followed by environmental services, and finally, social services. The study also showed no differences in the views of its members. The study recommended more studies in the future.

Key words: Students with Disabilities, Quality Standards, Health, Social, and Environmental Services.

(*) Researcher in the Department of Special Education, University of Jeddah.

(**) Associate Professor of Special Education, University of Jeddah.

مقـــدمـــة:

اهتمت المملكة العربية السعودية بالتعليم بشكل ملفت بالعقدين الأخيرة؛ إذ يشكل التعليم حجر الزاوية في عجلة التنمية، فهي تسعى للاستثمار في مواطنيها بتقديم تعليم مناسب ومجاني للجميع بجودة مرتفعة. ومن ضمن فئات المجتمع التي اهتمت الدولة بتعليمهم ورعايتهم الأفراد ذوي الإعاقة. فقد خطت المملكة العربية السعودية خطوات واسعة في مجال تعليم الطلبة ذوي الإعاقة، وراعت حقوقهم والقوانين التي صيغت من اجلهم، بل وشاركت في إعدادها ورسمها، ويظهر ذلك من خلال المصادقة على عدد من الاتفاقيات الدولية كاتفاقية الأمم المتحدة، والعقد العربي لذوي الاحتياجات الخاصة، وعلى الصعيد المحلي، ظهر هذا الاهتمام من خلال القراءة في أهداف خطط التنمية الخمسية في المملكة. وقد بدأ تنفيذ أولها عام (١٣٩٠هـ)، والذي شمل "تطوير الموارد البشرية من خلال التركيز على التعليم والتدريب وتوفير الرفاهية لجميع فئات المجتمع بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة". وكما جاء في الأمر السامي رقم (٧/ب/١٢٨١٤) في (١٤٢٠/٨/١٣ هـ) بتمكين ذوي الإعاقة من الدراسة في جامعات وكليات المملكة وتقديم الإعانات المادية اللازمة لذلك (الشويعر،٢٠١٥).

وعالمياً، لعبت التشريعات والقوانين دوراً كبيراً في التربية الخاصة وتطورها. فقد ظهر قانون التربية لجميع الأطفال المعوقين (Education for All Handicapped Children Act) في العام ١٩٧٥ وهو المعروف بالقانون العام للتربية (PL 94 142) . وفي العام (١٩٩٠) تم تطوير وتحديث هذا القانون ليصبح باسم قانون تربية الأفراد المعوقين (Individuals with Disabilities Education Act IDEA) وفي العام (١٩٩٧) حُدث هذا القانون وأضيفت إليه بعض التعديلات في المحتوى، والذي حث على ضرورة ألا يكون هناك تحيز في تقديم الخدمات للأفراد العاديين، أو ذوي الإعاقة، كما انه لابد من توفير الخدمات وتقديمها باختلاف انواعها مثل: العمل، والمواصلات، والتكييفات العامة، والانتقال والمواصلات (Hallahan, Kauffman, & Pullen, 2009).

وقد راعت المملكة العربية السعودية تقديم الخدمات المختلفة للأفراد ذوي الإعاقة، وتعد رؤية المملكة (٢٠٣٠) أكبر الأدلة على هذا الاهتمام بالأفراد ذوي الإعاقة فقد تضمنت الرؤية في أحد أهدافها: "تمكين ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عمل مناسبة وتعليم يضمن استقلاليتهم

واندماجهم بوصفهم عناصر فاعلة في المجتمع، وإمدادهم بكل التسهيلات والأدوات التي تساعدهم على تحقيق النجاح (وثيقة رؤية المملكة، ٢٠١٦). إن التعليم الجامعي يستهدف المتميزين لتعليمهم وتطوير قدراتهم لتجهيزهم مع سوق العمل بما يتناسب مع قدراتهم، وبما يلبي حاجات المجتمع المختلفة. وأحد الجامعات الناشئة في المملكة العربية السعودية جامعة جدة. فجامعة جدة عندما صاغت أهدافها الاستراتيجية الأولى، راعت حقوق الطلبة ذوي الإعاقة بالالتحاق بكلياتها المختلفة، وتسعى جاهدة أن تكون بيئتها مناسبة لجمع أفراد المجتمع، على الرغم من عدد من التحديات التي تواجهها سواء بما يتعلق بموقعها، أو مرافقها الحديثة. لذلك فإن الجامعة بحاجة للاستناد على معايير لتقديم خدماتها.

مشكلـــة الـــدراســـة:

تعد جامعة جدة من الجامعات الفتية الناشئة في المملكة العربية السعودية، لكنها وجدت الاهتمام لكونها تقع في ثاني أكبر مدن المملكة، وحتى تكتمل أركان تقديم الخدمات التعليمية – والخدمات الأخرى – لأفراد المجتمع، فإن الاهتمام بالأفراد ذوي الإعاقة يجب أن يكون أحد الاهتمامات ذات الأولوية. وقد تضمنت أهداف جامعة جدة ضمن أهدافها الاستراتيجية تعليم الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وحتى يتم تطبيق ذلك بالمستوى المأمول، وبما يتوافق مع رؤية المملكة (٢٠٣٠)، لابد من وجود معايير تضمن جودة البرامج والخدمات. إن المعايير يجب أن تشمل جوانب متعددة كالجوانب الاجتماعية والصحية، والتعليمية، والفيزيائية، وبما يتناسب مع إمكاناتها ورؤيتها، وأهدافها الاستراتيجية. لذلك فإن توظيف أهم المعايير العالمية قد يكون عاملاً مساهماً في تطوير الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة، ومن الضروري أيضاً اشراك أعضاء هيئة التدريس في تطوير المعايير، فهم أكثر دراية بحاجات الجامعة، وحاجات الأفراد ذوي الإعاقة والتحديات التي تواجه كليهما. وبناء على ما سبق تتضح الحاجة لإجراء دراسة علمية لمعرفة أهم المعايير لتطوير خدمات وبرامج الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

أسئلـــــة الـــدراســـة:

١- ما درجة أهمية معايير جودة البرامج والخدمات المقدمة الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

وينبثق من هذا السؤال ثلاث أسئلة فرعية:

أ) ما درجة أهمية معايير جودة البرامج والخدمات الصحية لذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

ب) ما درجة أهمية معايير جودة البرامج والخدمات الاجتماعية لذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

ج) ما درجة أهمية معايير جودة البرامج والخدمات البيئية لذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

٢- هل توجد فروق بين استجابات أعضاء هيئة التدريس على درجة أهمية معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة جدة تعزى لمتغير الجنس؟

٣- هل توجد فروق بين استجابات أعضاء هيئة التدريس على درجة أهمية معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة جدة تعزى لمتغير المرتبة الأكاديمية؟

أهـــداف الـــدراســـة:

١- تحديد درجة أهمية معايير جودة البرامج والخدمات التي يجب أن تكون متوفرة للطلاب ذوي الإعاقة في جامعة جدة، وتحديداً في الجوانب التالية:

أ) درجة أهمية معايير جودة البرامج والخدمات الصحية التي يجب أن تكون متوفرة للطلاب ذوي الإعاقة في جامعة جدة.

ب) تحديد درجة أهمية معايير جودة البرامج والخدمات الاجتماعية التي يجب أن تكون متوفرة.

ج) تحديد درجة أهمية معايير جودة البرامج والخدمات البيئية التي يجب أن تكون متوفرة.

٢- معرفة تأثير متغير الرتبة الأكاديمية (معيد، محاضر، أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ دكتور) على تحديد درجة أهمية جودة المعايير.

٣- معرفة تأثير متغير الجنس (ذكر، أنثى) على تحديد درجة أهمية جودة المعايير.

أهميـــــة الـــدراســـة:

تكتسب الدراسة أهميتها من أنها تأتي وفق رؤية المملكة العربية السعودية (٢٠٣٠)، التي أشارت إلى توفير فرص تعليم مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة، تضمن استقلاليتهم واندماجهم في المجتمع، كما تفيد نتائج الدراسة القائمين على مركز ذوي الإعاقة في جامعة جدة؛ من خلال تزويدهم بقائمة بأهم المعايير التي تعمل على تحسين الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة. وأخيراً تعد الدراسة رافداً مهماً لإجراء مزيد من الدراسات على الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة جدة، والجامعات الأخرى.

مصطلحـــات الـــدراســـة:

معايير الجودة:

هي المواصفات والاشتراطات التي ينبغي أن تتوفر في الخدمات والبرامج المقدمة لذوي الإعاقة في جامعة جدة، وأدائها من خلال خطوات تنظيمية، لتحقيق توقعات ورضا المستفيد وكفاءة المخرجات.

ذوي الإعاقة:

الطلبة المنتظمين بجامعة جدة، والذين يعانون من قصور حسي أو حركي، يحد من قدرتهم على التفاعل بشكل طبيعي، بحيث يترتب على ذلك الحاجة إلى نوع من الخدمات والبرامج الخاصة.

الإطـار النظـري والـدراسـات السـابقـة

إن الطلبة ذوي الإعاقة لديهم من الاحتياجات والتحديات التي يجب تحقيقها وتلبيتها. وهم يقعون تحت مظلة واسعة تشمل: صعوبات التعلم، الاضطرابات السلوكية والانفعالية، والإعاقة الفكرية، والصمم وضعاف السمع، والإعاقة البصرية، التوحد، واضطرابات اللغة والتواصل، والإعاقات الجسمية والصحية، والإعاقات الشديدة والمتعددة، وإصابات الدماغ (الخطيب، الحديدي، الصمادي، الروسان، الناطور، الزريقات، ٢٠٠٧). وتتباين الاحتياجات بين فئات الطلبة ذوي الإعاقة من الاحتياجات التي تركز على مهارات الحياة اليومية والتكيف، إلى الاحتياجات المرتبطة بالتعلم، والحصول على فرص العمل والتقدم. وكل الاحتياجات ترتبط بنوع الإعاقة لديهم (Mercer, Mercer, & Pullen, 2014). وعلى سبيل المثال فإن الطلبة الصم وضعاف السمع بحاجة

لمعينات السمع أو بدائلها، وتعلم طرق التواصل في ظل غياب حاسة السمع . وأن يتعلم من حولهم طريقتهم في التواصل. كما أن الأفراد ذوي الإعاقة البصرية بحاجة لتذليل الحواجز التي تعوق وصولهم، وبدائل وتعديلات بناء على الأثر من فقدان حاسة البصر. كل تلك الاحتياجات تعد من مكونات حقوقهم التي سنتها القوانين والتشريعات. ومن أبرز حقوق الطلبة ذوي الإعاقة بشكل عام:

١- **الكشـــف والتعـــرف:** الجهـود المركـزة للمسـح والتعـرف علـى الأطفـال والمـراهقين والبالغين ذوي الإعاقات.

٢- **التعليم الملائم والمجاني:** يحق لكل شخص غير عادي أن يتلقى التعليم المجاني في المدارس، والجامعات العامة.

٣- **تقديم الاستشارات لأولياء الأمور:** يحق للآباء واولياء الأمور أن تتم استشارتهم عن تقييم الطفل ووضعه في المكان التربوي المناسب.

٤- **البيئـة الأقـل تقييداً:** يحق للطلاب التعلم في البيئة الأقل تقييداً حتى لو كان ذلك مع الطلاب العاديين كلما أمكن.

٥- **التقويم غير المتحيز:** يتم تقويم جميع جوانب النمو لدى الطالب ذوي الإعاقة بناء على لغته وثقافته الخاصة وذلك من خلال فريق متعدد التخصصات، ويستخدم أكثر من أسلوب تقويم لوضعه في المكان المناسب.

٦- **تقديم المعلومات والمحافظة على سريتها:** لا بد من مراعاة السرية التامة بما يخص ذوي الإعاقة من معلومات، والسماح للآباء واولياء الامور بالاطلاع على هذه المعلومات.

٧- **خدمات النمو المهني:** لابد وأن يتم تقديم التدريب للمعلمين والمختصين الآخرين الذين يعملون مع ذوي الإعاقة حتى يتم الوفاء باحتياجات الطلاب المعاقين(Bender,2008).

الانتقال والتعليم الجامعي لذوي الإعاقة

تعد المرحلة الجامعية من أهم المراحل التعليمية التي يمر بها الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تسهم في تحويلهم من مجرد فئة تنتظر الرعاية والمساعدة إلى فئة تعتمد على ذاتها وإمكانياتها الخاصة في توفير بعض أنواع الرعاية لأنفسهم، وتحقيق الاستقلالية والمشاركة بالقدر المناسب في

العمليات التنموية والمجتمعية (صالح،٢٠١٠). إن التعليم الجامعي للأفراد ذوي الإعاقة أصبح واقعاً لعدد منهم. ومن الضروري تمهيد الطريق أمامهم للدخول في التعليم الجامعي، وذلك بإنشاء جسر للتعاون بين إدارة الجامعة والطلاب لمواصلة تعليمهم الرسمي في بيئات شاملة بعد المدرسة الثانوية. إن هذه التسهيلات تضع حجر الأساس للعديد من هؤلاء الطلبة في إكمال تعليمهم، وتحقيق طموحاتهم، من أجل بناء شخصياتهم وتقديرهم لذواتهم، والإثبات للمجتمع أن لديهم نفس القدرات التي يتمتع بها أي شخص آخر لتحقيق النجاح في التعليم الجامعي. وقد ركزت القوانين على إتاحة الفرص للأفراد ذوي الإعاقة من إكمال دراستهم الجامعية من خلال إعدادهم، ومن خلال جمع معلومات عنهم، وعن حاجتهم، وسبل تلبيتها بواسطة إعداد المقابلات، والمساعدة في تقديم الطلبات أو المستندات الداعمة، والوصول إلى التكيف في الوضع التعليمي في الجامعة. وقد يكون أحد أهم التحديات التي تواجه الطلاب الاعتماد في اتخاذ القرارات حول مصيرهم على ما لا يستطيعون تأديته، بدلاً من الإيمان بقدراتهم، مما يجبر الكثيرين من ذوي الإعاقة على الانتقال إلى بيئات منفصلة أو الحيلولة دون تحقيق أحلامهم، وإفادة البيئة المحلية من الاستفادة من قدراتهم (Antony & Shore, 2015).

إن التعليم الجامعي يختلف عن التعليم في المدارس نوعياً، فهو يتطلب عدد من المتطلبات بالجوانب المختلفة الصحية، والاجتماعية، والأكاديمية، وغيرها من الاحتياجات. ولضمان توفير البيئة المساندة والداعمة للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، وذوي الإعاقة تحديداً، يجب تطوير معايير تحوكم وتضبط تقديم التعليم ومتطلباته، والخدمات الداعمة الأخرى للوصول إلى درجة من الكفاءة في البيئات والخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقة (Vaughn, & Bos, 2019).

وأصبح التعليم الجامعي للأفراد ذوي الإعاقة جزءًا متوقعًا لكثير منهم . ومن المهم تمهيد الطريق أمامهم للدخول في التعليم الجامعي، وذلك بإنشاء جسر للطلاب لمواصلة تعليمهم الرسمي في بيئات شاملة بعد المدرسة الثانوية. إن هذه التسهيلات تضع الأسس للعديد من هؤلاء الطلبة، من أجل بناء شخصيتهم وتقديرهم لذاتهم، والإثبات للمجتمع أن لديهم نفس القدرات التي يتمتع بها أي شخص آخر لتحقيق النجاح في التعليم الجامعي. وقد ركزت القوانين على إتاحة الفرص للأفراد ذوي الإعاقة من إكمال دراستهم الجامعية من خلال إعدادهم، ومن خلال جمع معلومات عنهم، وعن

حاجتهم، وسبل تلبيتها بواسطة إعداد المقابلات، والمساعدة في تقديم الطلبات أو المستندات الداعمة، والوصول إلى التكيف في الوضع التعليمي في الجامعة. وقد يكون أحد أهم التحديات التي تواجه الطلاب الاعتماد في اتخاذ القرارات حول مصيرهم على ما لا يستطيعون تأديته، بدلاً من الإيمان بقدراتهم، مما يجبر الكثيرين من ذوي الإعاقة على الانتقال إلى بيئات منفصلة أو الحيلولة دون تحقيق أحلامهم، وإفادة البيئة المحلية من الاستفادة من قدراتهم (Learner & Johns, 2009).

التحاق الطلبة ذوي الإعاقة بالجامعات

إن بعض حالات الإعاقة تحد من التحاق الطلبة في الجامعات، ومن غير المنطقي التحاق كثير من الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات (كذوي الإعاقة العقلية الشديدة)، وحتى كثير من حالات الإعاقة البسيطة فإن من الأنسب لهم الالتحاق ببرامج الإعداد للتوظيف. وفي المقابل فإن عدد كبير من الطلبة ذوي الإعاقة متى ما توافرت لهم الفرص المناسبة، والتكيفيات والمواءمات، فإنهم قد يكونون من المتميزين في تعليمهم الجامعي (Fletcher, Lyon, Fuchs, & Barnes, 2007). وحتى تزداد فرص التحاق الطلبة في الجامعات، فإن عدد من التجهيزات يجب أن يتم تنفيذها قبل الالتحاق بالجامعة مثل:

١- وضع الطلبة ذوي الإعاقة في غرف الدمج في مراحل التعليم المختلفة.

٢- اختيار أحد معلمي التربية الخاصة كي يصبح مشرفاً عن الطالب في المدرسة.

٣- إعداد معلمي التربية الخاصة في المرحلة الثانوية كي يشرفون على المقررات في المجالات اللغوية، والقراءة والكتابة، ومهارات الحياة، وفصول المهارات الدراسية، وتقدم الطلبة ذوي الإعاقة ودعمهم.

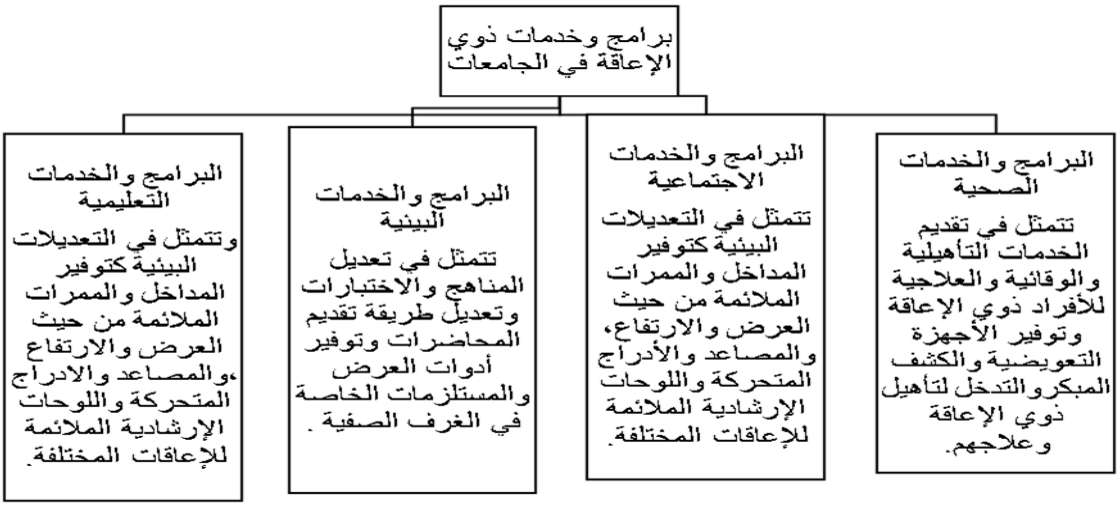
٤- تطوير الخطة الانتقالية ومتابعتها من قبل المعلم المستشار، وزيادة تفاعل الطالب ذي الإعاقة معها.

٥- توزيع المواد التي تعد الطلبة لما بعد مرحلة الثانوية على السنوات الدراسية المختلفة.

ويظهر من هذه الإجراءات ضرورة تجهيز وإعداد معلمي التربية الخاصة للتعامل مع حالات الإعاقة في مرحلة الثانوية، وتطوير قدراتهم على تدريس المقررات في المراحل المتقدمة.

تعزيز تجارب نجاح الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات

منذ أن تضمن قانون تعليم الأفراد غير العاديين (IDEA) في القسم (٥٠٤) (section 504)، عدم التحيز ضد الأفراد ذوي الإعاقة في إتاحة الفرصة لهم في الالتحاق بالجامعات، تضاعفت نسب هؤلاء الطلبة في الجامعات. ويبقى قبول الطلبة من عدمه رهن شروط قبولهم والمعايير التي تفرضها الجامعات، والتجهيزات والتسهيلات التي تقدمها تلك الجامعات. كما أن تجهيز العاملين في الجامعات لاستقبال هؤلاء الطلبة يعد عنصراً هاماً لتحديد مصير قبول الطلبة. ويعد قبول الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات أحد العناصر التي تدعم تصنيفها، واعتمادها المؤسسي. كما نجد أن بعض فئات الإعاقة قد تُمنع من القبول في بعض البرامج تبعاً لمتطلبات أقسام محددة في الجامعات، وطبيعة الإعاقة، فقد رفضت أحد الجامعات في الولايات المتحدة قبول طلبة من ضعاف السمع والصمم من القبول في كلية التمريض؛ إذ أن هذا النوع من الإعاقة يحد من فرص التواصل بين المرضى والممرضين، الأمر الذي قد يؤثر على كفاءة الخدمات المقدمة للمرضى. إن هذا القرار غير مبرر لرفض الطلبة ذوي الإعاقة، لكنه محفز لقبول الطلبة بناء على مواطن قوتهم، وقدراتهم؛ أي أن هؤلاء الطلبة قد يقبلون في برامج لا تتطلب هذا الحد من التقييد، فعلى سبيل المثال يمكن قبول الطلبة من ضعاف السمع والصمم في برامج التقنية والحاسبات (Hallahan, Lloyd, Kauffman & Weiss, 2004).



الشكل (١) برامج وخدمات الأفراد ذوي الإعاقة في الجامعات

مراكز تقديم الخدمات للطلبة ذوي الإعاقة

إن القوانين التي حثت الجامعات لقبول الطلبة ذوي الإعاقة في برامجها، والمحفزات التي وضعتها، جعلت الجامعات تتسابق بتطبيق آليات لتسهيل قبول الطلبة، وتذليل العواقب والعثرات، والتي أفضت إلى استحداث مراكز تقديم الخدمات في الجامعات للطلبة ذوي الإعاقة. ولازالت بعض الجامعات تخصص أعضاء هيئة تدريس لتقديم الخدمات للطلبة ذوي الإعاقة، وإرشادهم، وتصميم برامج متخصصة لدعمهم سواء على صعيد التكيف في حرم الجامعات، أو في القاعات الدراسية أثناء تلقي تعليمهم الجامعي. وربما يكون التفكير بالتحديات والعقبات، أحد أهم مصادر التعرف إلى الخدمات التي يجب أن تقدم للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات، من حيث كيفية التعامل مع الأقران، وأعضاء هيئة التدريس، والعاملون، والتواصل معهم، وكيفية الوصول لحرم الجامعة، والتنقل بداخله، وكيفية الحصول على التعديلات اللازمة في مصادر المعرفة، والتقديم للاختبارات، وأساليب التقديم الأخرى، وتجاوز التحديات المالية، وغيرها. وتتباين الجامعات بناء على خبرتها في جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة ضمن مرافقها. وفي المملكة العربية السعودية، قد تكون تجربة جامعة الملك سعود في برنامج الوصول الشامل أحد أهم التجارب التي لبت المعايير العالمية لجودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة (Hallahan, et al, 2009).

إن الطلبة ذوي الإعاقة – مثلهم مثل أقرانهم – لديهم الرغبة والطموح والأحلام لدخول الجامعة والنجاح فيها، وتحقيق ذاتهم، ولن يتم ذلك بدون تقديم الخدمات لهؤلاء الطلبة في شتى المجالات بجودة عالية ترتكز على المعايير، ولذلك فإن هذه الدراسة تبحث اقتراح تطوير معايير لجدودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة من أجل زيادة احتمال التحاق المزيد من الطلبة في جامعة جدة.

الـــدراســـات الســـابقـــة

وجد تعليم الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات انتباه واسعاً من الباحثين في شتى البقاع، واستهدف مجالات متعددة لدراسة الخدمات المقدمة لهم في تلك الجمعات. وفيما يلي استعراض لبعض الدراسات التي عثر عليها الباحثان.

أجرى دقيوتي (٢٠٠٢) Dequette دراسة عن تجارب الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات للتعرف إلى مدركاتهم. وقد استخدم الباحثون نموذج (تنتو) Tinto الذي طور في عام (١٩٧٥)

للتسرب والاستمرار في التعليم الجامعي. وقد درست هذه الدراسة التجارب المدركة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعات الكندية. يقدم نموذج (Tinto) ثلاثة متغيرات مرتبطة باستمرارية الطلبة في الجامعات: خصائص الخلفية الثقافية، والاندماج في الوسط الأكاديمي، والتكامل الاجتماعي. وقد استجاب ستة وثلاثون طالبًا على استبيان وزع عليهم، وشارك (١٧) طالباً منهم في مقابلة سردية. وشارك ستة من هؤلاء في مجموعة تركيز. وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن خصائص الخلفية الثقافية، والتكامل الأكاديمي كانت متغيرات أكثر أهمية من الاندماج الاجتماعي للاستمرار في التعليم الجامعي. كما لاحظ الباحثون أن الالتزام بالهدف ودعم الأسرة والأصدقاء وفهم الأساتذة عناصر مهمة تتعلق باستمرار الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعات.

وأجرى معاجيني وآخرون (٢٠٠٩) دراسة هدفت الى معرفة واقع تقديم الخدمات للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات بدول مجلس التعاون الخليجي. وأشارت النتائج في هذه الدراسة إلى أن أعداد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة والمقبولين في الجامعات كانت قليلة جداً، إذ يشكل الطلبة المتفوقين دراسيا والموهوبون حوالي (٧٠٪)، كما أشارت النتائج أيضا إلى أن الاهتمام بفئات محددة مثل: المتفوقين والموهوبين، والمعوقين بصرياً وسمعياً، والمعوقين حركياً، ونادراً ما يتم الاهتمام بباقي فئات ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات بدول المجلس إن وجد، كفئة صعوبات التعلم أو ذوي اضطراب التوحد أو متعددي العوق.

وأجرى كل من مارشك، وويرن، وريك، ولندسين وسويس، ودون (٢٠١٠) Marshak, Wieren, Raeke, Lindsay, Swiss, and Dugan دراسة نوعية لتقصي الحواجز التي تعيق الطلبة ذوي الإعاقة للاستفادة من الخدمات والتكييفيات التي تتيحها الجامعات لهم. وقد لاحظ الباحثون في هذه الدراسة إن عدد من الطلاب لا يستفيدون بشكل كامل من خدمات الإقامة، والخدمات الأخرى المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة، وأنه من المهم أن يفهم موظفو مكتب خدمات الإعاقة أسباب ذلك، لتقديم أفضل مساعدة للطلاب ذوي الإعاقة في مؤسساتهم. وفي هذه الدراسة تمت مقابلة (١٦) طالباً جامعياً من ذوي الإعاقة في جامعة حكومية متوسطة الحجم. وظهرت خمس فئات موضوعية رئيسية من تحليل البيانات، والتي تم تحديدها كحواجز أمام عدم تمكن بعض الطلاب من البحث أو الاستفادة بشكل كامل من خدمات الإعاقة والإقامة في التعليم بعد

المرحلة الثانوية: (أ) قضايا الهوية (ب) الرغبة في تجنب ردود الفعل الاجتماعية السلبية (ج) عدم كفاية المعرفة بالحقوق (د) إدراك جودة وفائدة الخدمات (هـ) الخبرات السلبية مع أعضاء هيئة التدريس. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لمساعدة الطلبة في تخطي تلك العقبات للحصول على أفضل الخدمات الممكنة.

أما الخشرمي(٢٠١١) فقد أجرت دراسة هدفت إلى تحديد مدى فعالية برامج الدعم المقدمة للطلاب من ذوي الإعاقة بجامعة الملك سعود بالرياض في تحسين فرص نجاح دمجهم اجتماعياً وأكاديمياً، وتوصلت الدراسة إلى أنه على الرغم من الجهود المبذولة في مراكز الدعم بالجامعة فإن العديد من الطلاب ذوي الإعاقة يواجهون صعوبات في تيسير شؤونهم الاجتماعية والتعليمية في الجامعة.

وأجرى كامل (٢٠١٤) دراسة هدفت الدراسة التعرف على أنواع الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، وتعريف المعايير العالمية في مجال جودة خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (١٣٥) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى: أن هناك احتياج لتطبيق الجودة في مؤسسات رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة وفق مجموعة من المعايير العالمية لجودة الخدمات الطبية والتأهيلية والتعليمية والمجتمعية.

وفي دراسة دويكات (٢٠١٥) التي هدفت معرفة واقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والموظفين والإداريين، فقد توصلت الدراسة إلى أن الخدمات المقدمة لهذه الفئة في الجامعات كانت مرتبة حسب توافرها كالاتي: المجال النفسي والاجتماعي، يليه الأكاديمي، ثم الإداري، ثم التسهيلات الإدارية، وأخيرا التسهيلات البناية والتكنولوجيا المستخدمة والمساندة.

وأجرى أبو شعيرة وعبد العزيز (٢٠١٥) دراسة هدفت التعرف إلى احتياجات الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة الملك عبد العزيز، تم فيها تطبيق استبانة على عينة من (٤١) طالب وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى أن الاحتياجات الاجتماعية، ثم الأكاديمية جاءت كأكثر الاحتياجات. كما توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) تعزى لمتغير الجنس والتخصص والمستوى الدراسي.

أما المحمدي والدعيجي (٢٠١٦) فقد أجريا دراسة هدفت إلى معرفة اتجاهات الموظفات نحو واقع جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في جامعتي الأميرة نورة بنت عبد الرحمن والملك سعود، وقد تم تطبيق استبانة على (١٦٥) موظفة من الجامعتين، وتوصلت الدراسة إلى وجود عوائق تحول دون تقديم الخدمات لهذه الفئة.

وأخيراً أجرى القحطاني وعرب (٢٠١٧) دراسة هدفت تطوير معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة تبوك، وقد تم تطبيق استبانة على عينة مكونة من (١١٦) عضو هيئة تدريس، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة توفر معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة تبوك كانت منخفضه، أما درجة الأهمية جاءت كبيرة، حيث جاء البعد المتعلق بالبرامج والخدمات البيئية بالرتبة الأولى، يليه جاء بعد الخدمات الصحية، وفي الرتبة الأخيرة جاء بعد والخدمات الاجتماعية، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α = ٠.٠٥) تعزى لمتغيري الجنس، والتخصص.

التعقيب على الدراسات السابقة

لوحظ في الدراسات السابقة – التي توافرت لدى الباحثين – شبه اتفاق في عدد من العناصر المتعلقة في التحديات والعوائق، ومدى توافر معايير الجودة، وأبرز ما ورد بها من نتائج كالتالي:

١- يعاني الأفراد ذوي الإعاقة من وجود حواجز وعوائق برغم تقديم الخدمات حتى من خلال المراكز، كدراسة الخشرمي، ومارشك وآخرون، اللتين أشارتا لذلك.

٢- الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة تركز على الجوانب الاجتماعية كما أشارت عليها دراسة أبو شعيرة، ودويكات.

٣- تقدير أعضاء هيئة التدريس لأهمية الخدمات التي يجب أن تركز عليها الجامعات في الجوانب الصحية، والبيئية، والتعليمية، ثم الاجتماعية.

منهج الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة

استخدم في الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي، وهو المنهج الذي يتلاءم مع طبيعة الدراسة ومشكلتها وأهدافها. وذلك لتحقيق الهدف الرئيس التعرف إلى درجة أهمية معايير الخدمات والرامج المقدمة لذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكـون مجتمـع الدراسـة مـن جميـع أعضـاء هيئـة التـدريس بجامعـة جـدة فـي كليـة التربيـة بشطريه، فـي العـام الدراسـي (١٤٣٩/١٤٤٠هـ). وقد كـان اختيـار العينـة بالطريقـة غيـر الاحتماليـة (الصدفية)، بحيث أرسلت لجميع أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية. وتكونت عينة الدراسة من (٥٢) عضـو هيئـة تـدريس الـذين استجابوا علـى أداة البحـث، وكـان مـنهم (٢٨) مـن أعضـاء هيئـة التدريس الذكور و (٢٤) إناث كما في الجدول التالي:

الجدول(١): توزيع أفراد العينة على

الفئـــــات	العـــــدد	الـــذكـــور	الإنـــــاث
معيد	٦	٢	٤
محاضر	١٨	٩	٩
أستاذ مساعد	١٢	٧	٥
أستاذ مشارك	١٠	٦	٤
أستاذ دكتور	٦	٤	٢
المجموع	٥٢	٢٨	٢٤

إجـراءات الـدراسـة:

قام الباحثان بمراجعة الأدب حول تعليم الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات. ومراجعة رؤية المملكـة (٢٠٣٠)، وأهـداف الجامعـة الاسـتراتيجية، ثـم راجعـوا الأدوات التـي اسـتخدمت مـن قبـل الباحثين في تطوير المعايير، وتحديد درجة أهميتها. وتم اختيار الأداة التي طورها القحطاني وعرب (٢٠١٧)، لملائمتها لظروف الجامعة؛ إذ أنها طورت لغرض مشابه في جامعة تبوك وهي تشبه وضع وظروف جامعة جدة، لكونهما من الجامعات الناشئة، ثم قام الباحثان بتوزيع الاستبانات على أعضاء هيئة التدريس، وجمعها مرة أخرى، وتحليل النتائج وتفسيرها.

أداة الـــدراســـة:

تم استخدام استبانة معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة، من إعـداد القحطـاني وعـرب (٢٠١٧)، وتتكـون الاسـتبانة مـن الجـزء الأول التـي يحتـوي المعلومـات الأولية، ويتألف من أسئلة ديموغرافية (الجنس) وتخصص أعضاء هيئة التدريس. أما الجزء الثاني فيتضمن أبعاد فقرات الاستبانة، والذي يتناول درجة أهمية معايير جودة برامج وخدمات ذوي الإعاقة

في الجامعة، وقد تضمن الأداة بصورتها النهائية (٢٩) فقرة ذات اتجاه إيجابي موزعة على (٣) أبعاد وهي كالتالي: معايير جودة البرامج والخدمات (الصحية، الاجتماعية، البيئية).

صدق وثبات أداة الدراسة:

بالنسبة لصدق الأداة فقد، استند مصممي الاستبانة على ما يلي:

صـــــدق المحكمـــين

قام مصممي الاستبانة (القحطاني وعرب) بعرض أداة البحث في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (١٠) من الأساتذة المتخصصين في التربية الخاصة، والجودة وعلم النفس لإبداء الآراء حول صلاحية الأداة ومكوناتها، وتم الأخذ بالملاحظات، وقد بلغت نسب الاتفاق حول ملائمة الأداة للأهداف التي وضعت من أجلها (٨٠ %).

صـــــدق البنـــــاء:

تم التحقق من صدق أداة البحث باستخدام طريقة صدق المفردات، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه؛ على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بلغ عددهم (٢٠)، والجدول التالي يوضح قيم معاملات الارتباط التي تم التوصل إليها.

جدول رقم (٢): قيم معاملات الارتباط بين درجات الفقرات والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه الاستبانة

القسم	الأبعـــــــــــاد	معاملات الارتباط
درجة أهمية المعايير	البعد الاول: معايير جودة البرامج والخدمات الصحية	من ٠.٣٩ إلى ٠.٧٧
	البعد الثاني: معايير جودة البرامج والخدمات الاجتماعية والثقافية	من ٠.٥٢ إلى ٠.٧٩
	البعد الثالث: معايير جودة البرامج والخدمات البيئية	من ٠.٤٢ إلى ٠.٨٣

ويتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه جميعها موجبة ودالة احصائيا؛ حيث أن القيمة الجدولية لدلالة معامل الارتباط أكبر من (٠٠.٣٠)، وهي ومقبولة للدلالة على صدق مفردات المقياس وتجانسه الداخلي.

ثبـــــــات الأداة:

تم التحقق من ثبات أداة البحث باستخدام طريقتي كرونباخ- ألفا، والتجزئة النصفية على درجات مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بلغ عددهم (٢٠)، تم تطبيق الاستبانة عليهم معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة تبوك في ضوء المعايير العالمية عليهم والجدول التالي يوضح نتائج الثبات للاستبانة التي تم التوصل إليها.

جدول رقم (٣): قيم الثبات لاستبانة معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة

القسم	الأبعـــــــاد	ألفا- كرونباخ	التجزئة النصفية بعد التصحيح بمعادلة سبيرمان-براون
درجة أهمية المعايير	معايير جودة البرامج والخدمات الصحية	٠.٦٦	٠.٧٣
	معايير جودة البرامج والخدمات الاجتماعية والثقافية	٠.٦٨	٠.٧٥
	معايير جودة البرامج والخدمات البيئية	٠.٧١	٠.٧٨

ويتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات بطريقتي ألفا- كرونباخ، والتجزئة النصفية لاستبانة معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة مقبولة وجيدة، وتشير إلى ثبات الدرجات على الاستبانة.

وقد تم اعتماد سلم ليكرت الثلاثي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الثلاثة (مهم بدرجة كبيرة، مهم بدرجة متوسطة، مهم بدرجة صغيرة) وهي تمثل رقمياً (٣، ٢، ١) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج: من (١.٠٠- ١.٦٦) صغيرة، من (١.٦٧- ٢.٣٣) متوسطة، من (٢.٣٤- ٣) مرتفعة.

نتـائـج الـدراسـة وتفسيـرهـا

للإجابة عن السؤال الأول والذي نص: "**مـا درجـة أهميـة معـايير جـودة بـرامج وخـدمات الطلبـة ذوي الإعاقـة فـي جامعـة جـدة مـن وجهـة نظـر أعضـاء هيئـة التـدريس؟** تـم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أهمية معايير تقديم الخدمات والبرامج لذوي الإعاقة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجـــــــــال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	١	البرامج والخدمات الصحية	٢.٨٧	٠.١٢٨	مرتفع
١	٣	البرامج والخدمات البيئية	٢.٨٧	٠.٢٠٤	مرتفع
٣	٢	البرامج والخدمات الاجتماعية	٢.٧٩	٠.٢٠٩	مرتفع
		الدرجة الكلية	٢.٨٤	٠.١٤٦	مرتفع

يبين الجدول (٤) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٧٩-٢.٨٧)، حيث جاء كل من البرامج والخدمات الصحية، والبرامج والخدمات البيئية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٢.٨٧)، بينما جاء البرامج والخدمات الاجتماعية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٧٩)، وبلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (٢.٨٤).

ويتبين من نتائج السؤال الأول أن كلاً من بعد البرامج والخدمات (الصحية والبيئية) جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٢.٨٧)، بينما جاء بعد الخدمات الاجتماعية في المرتبة الأخيرة بمتوسط بلغ (٢.٧٩)، كما بلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (٢.٨٤). ويلاحظ أن المتوسطات الحسابية لكافة الأبعاد ضمن المستوى المرتفع، مما يدل على ارتفاع درجة أهمية معايير الجودة للبرامج والخدمات المذكورة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وقد يكون السبب إلى أن حاجات الطلبة الأسوياء، وذوي الإعاقة إلى الخدمات الصحية كبيرة جداً؛ فلا يمكن أن يؤدي الأفراد أدوارهم في الحياة، ولا يحققون أهدافهم بدون توافر هذه الخدمات، فإشباع الحاجات الصحية ضمن اشباع الحاجات الفيسيولوجية في هرم ماسلو، الذي يقع في قاعدة الحاجات وأولوها. كما تتضمن الحاجات الفسيولوجية الحاجات البيئية أيضاً؛ أي أن الخدمات الصحية والبيئية تقعان في قاعدة هرم ماسلو (Stichter, Conroy, & Kauffman, 2008). وهذا ما يفسر النتيجة المرتفعة من الأهمية الخدمات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وهذه الدراسة تتفق مع دراسة كامل (٢٠١٤) في أهمية معايير جودة الخدمات الصحية والبيئية، أكثر من الخدمات الاجتماعية.

للإجابـة عـن السـؤال الفرعـي (أ) الـذي نـص: **مـا درجـة أهميـة معـايير جـودة البـرامج والخدمات الصحية لذوي الإعاقة في جامعة جدة؟** للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أهمية معايير تقديم الخدمات الصحية

مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقـــــــــــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٦	توفير خدمات الكشف والتدخل لأي مشاكل صحية	٢.٩٨	٠.١٣٩	مرتفع
٢	٨	توفير تأمين صحي خاص	٢.٩٤	٠.٢٣٥	مرتفع
٣	٢	توفير خدمات صحية عامة مجانية	٢.٩٢	٠.٢٦٩	مرتفع
٤	٥	توفير خدمات صحية ذات جودة عالية مشابهة أو تزيد لما يقدم للعاديين	٢.٩٠	٠.٢٩٨	مرتفع
٤	٧	توفير أجهزة تعويضية وطبية لتأهيل ذوي الإعاقة وعلاجهم	٢.٩٠	٠.٢٩٨	مرتفع
٦	٤	توفير أماكن صحية قريبة من مكان سكن ذوي الاحتياجات الخاصة	٢.٨٨	٠.٣٢٣	مرتفع
٧	١	توفير خدمات صحية توعوية إعلامية لذوي الإعاقة	٢.٨٥	٠.٣٦٤	مرتفع
٨	١٠	توفير الخدمات الصحية لذوي الإعاقة على أيدي أطباء متخصصين في مجال الإعاقة	٢.٨٣	٠.٣٨٢	مرتفع
٩	٩	توفير ألية يؤخذ فيها رأي ذوي الإعاقة واختياراته فيما يقدم له من خدمات صحية	٢.٧٣	٠.٤٤٨	مرتفع
١٠	٣	توفير رعاية صحية وإرشادية جنسية وإنجابية	٢.٧١	٠.٥٧٢	مرتفع
		البرامج والخدمات الصحية	٢.٨٧	٠.١٢٨	مرتفع

يبين الجدول (٥) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٧١-٢.٩٨)، حيث جاءت الفقرة رقم (٦) والتي تنص على "توفير خدمات الكشف والتدخل لأي مشاكل صحية" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٨)، بينما جاءت الفقرة رقم (٣) ونصها "توفير رعاية صحية وإرشادية جنسية وإنجابية" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٧١). وبلغ المتوسط الحسابي للبرامج والخدمات الصحية ككل (٢.٨٧). وتعد هذه النتيجة منطقية؛ نظراً لما لكشف والتدخل الطبي من آثار واضحة في تخفيف حدة الإعاقة، ومساعدة الطلبة على التكيف والاستفادة

بشكل أفضل من الخدمات المقدمة لهم في البيئة الجامعية، بينما جاء أقل المعايير أهمية توفير رعاية صحية وإرشادية جنسية وإنجابية، وقد يعود ذلك لقلة أعداد المتزوجين من هذه الفئة، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة كامل (٢٠١٤).

وللإجابة عن السؤال الفرعي **(ب) ما درجة أهمية معايير جودة البرامج والخدمات الاجتماعية لذوي الإعاقة في جامعة جدة؟** تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أهمية معايير تقديم الخدمات الاجتماعية
مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات

الرتبة	الرقم	الفقـــــــــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٢	توفير خدمات اجتماعية نفسية عياديه لذوي الاحتياجات الخاصة	٢.٩٢	٠.٢٦٩	مرتفع
٢	٣	توفير أنشطة اجتماعية وثقافية لذوي الإعاقة في ميدان العمل أو الدراسة	٢.٨٥	٠.٣٦٤	مرتفع
٢	٤	توفير خدمات اجتماعية وثقافية تساعد ذوي الإعاقة على العمل والزواج وتكوين أسرة	٢.٨٥	٠.٣٦٤	مرتفع
٢	٩	توفير كوادر بشرية متخصصة لتسهيل استفادة ذوي الإعاقة من الأنشطة الثقافية والاجتماعية	٢.٨٥	٠.٣٦٤	مرتفع
٥	٧	توفير الفرصة لذوي الإعاقة للتواصل والتعبير عن الذات	٢.٧٧	٠.٤٢٥	مرتفع
٥	٨	توفير المعرفة الواعية المتعلقة بحقوق ذوي الإعاقة والحماية الفكرية وطرق الدفاع عنها	٢.٧٧	٠.٤٢٥	مرتفع
٧	٥	توفير منصة إعلامية لعرض التجارب الاجتماعية والثقافية لذوي الاحتياجات الخاصة	٢.٧٣	٠.٤٤٨	مرتفع
٧	٦	توفير برامج إعلامية تركز على القضايا المعيشية اليومية لذوي الاحتياجات الخاصة	٢.٧٣	٠.٤٤٨	مرتفع
٩	١	توفير خدمات اجتماعية وثقافية توعوية إعلامية مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	٢.٦٥	٠.٤٨٠	مرتفع
		البرامج والخدمات الاجتماعية	٢.٧٩	٠.٢٠٩	مرتفع

ويبين الجدول (٦) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٦٥-٢.٩٢)، حيث جاءت الفقرة رقم (٢) والتي تنص على "توفير خدمات اجتماعية نفسية عياديه لذوي الاحتياجات

الخاصة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٢)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو شعيرة وعبد العزيز (٢٠١٥)، مما يدل على ارتفاع حاجة الطلبة ذوي الإعاقة لتقديم الدعم النفسي، بينما جاءت الفقرة رقم (١) ونصها "توفير خدمات اجتماعية وثقافية توعوية إعلامية مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٦٥) ، وقد تفسر قلة أهمية هذا المعيار من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس نظراً لتوافره، حيث أن جامعة جدة لها العديد من المبادرات الإعلامية والتثقيفية لذوي الإعاقة التي سبق تنفيذها داخل وخارج الجامعة. وبلغ المتوسط الحسابي للبرامج والخدمات الاجتماعية ككل (٢.٧٩).

وللإجابة عن السؤال الفرعي (ج): ما درجة أهمية معايير جودة البرامج والخدمات البيئية لذوي الإعاقة في جامعة جدة؟ تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أهمية معايير تقديم الخدمات البيئية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات

الرتبة	الرقم	الفقـــــــــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	١	توفير مستلزمات خاصة وأدوات عرض في الغرف الصفية	٢.٩٦	٠.١٩٤	مرتفع
١	٢	توفير ممرات الحركة المناسبة من حيث العرض والارتفاع	٢.٩٦	٠.١٩٤	مرتفع
٣	٣	توفير مداخل ملاءمة ذات منحدرات معدلة وقياسية	٢.٨٨	٠.٣٢٣	مرتفع
٣	٤	توفير اللوحات الإرشادية وملاءمتها للإعاقات المختلفة	٢.٨٨	٠.٤٢٧	مرتفع
٣	٥	توفير حمامات حسب المواصفات الخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	٢.٨٨	٠.٣٢٣	مرتفع
٣	٨	توفير المصاعد والادراج المتحركة	٢.٨٨	٠.٣٢٣	مرتفع
٣	١٠	توفير أجهزة ذكية وأجهزة تحكم عن بعد معدلة لذوي الاحتياجات الخاصة	٢.٨٨	٠.٣٢٣	مرتفع
٨	٧	توفير الأجهزة أو السيارات التنقلية والإرشادية	٢.٨١	٠.٣٩٨	مرتفع
٨	٩	توفير المقابض والأدوات المساعدة للحركة	٢.٨١	٠.٣٩٨	مرتفع
١٠	٦	توفير الملاعب المهيأة لاستخدام ذوي الاحتياجات الخاصة	٢.٦٩	٠.٤٦٦	مرتفع
		البرامج والخدمات البيئية	٢.٨٧	٠.٢٠٤	مرتفع

يبين الجدول (٧) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٦٩-٢.٩٦)، حيث جاءت الفقرتان (١ و٢) ونصهما "توفير مستلزمات خاصة وأدوات عرض في الغرف الصفية"،

و"توفير ممرات الحركة المناسبة من حيث العرض والارتفاع" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٦). بينما جاءت الفقرة رقم (٦) ونصها "توفير الملاعب المهيأة لاستخدام ذوي الاحتياجات الخاصة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٦٩). وبلغ المتوسط الحسابي للبرامج والخدمات البيئية ككل (٢.٨٧). وهذه النتيجة تتفق مع دراسة القحطاني وعرب (٢٠١٧)

وللإجابة عن السؤال الثاني: **هل توجد فروق بين استجابات أعضاء هيئة التدريس على درجة أهمية معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة جدة تعزى لمتغير الجنس؟** تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة أثر متغير الجنس، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت"، والجداول أدناه توضح ذلك.

جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر الجنس على درجة الأهمية

	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
البرامج والخدمات الصحية	ذكر	٢٨	٢.٨٤	١٤٢.	-١.٨٤٥	٥٠	٠٧١.
	انثى	٢٤	٢.٩٠	١٠٢.			
البرامج والخدمات الاجتماعية	ذكر	٢٨	٢.٨٢	١٩٩.	٩٩٩.	٥٠	٣٢٣.
	انثى	٢٤	٢.٧٦	٢٢١.			
البرامج والخدمات البيئية	ذكر	٢٨	٢.٨٥	٢٣٣.	-٥٨٤.	٥٠	٥٦٢.
	انثى	٢٤	٢.٨٨	١٦٦.			
الدرجة الكلية	ذكر	٢٨	٢.٨٣	١٥٨.	-٣٨١.	٥٠	٧٠٥.
	انثى	٢٤	٢.٨٥	١٣٣.			

يتبين من الجدول (٨) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = ٠.٠٥) تعزى لأثر الجنس في جميع المعايير وفي الدرجة الكلية. ومن المقبول عدم وجود فروق بين وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس باختلاف الجنس، فكلاهما مؤهلين بنفس الدرجة، ولديهم خبرات عريضة متشابهة. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة القحطاني وعرب (٢٠١٧) التي أظهرت عدم وجود فروق بين استجابات أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس.

وللإجابة عن السؤال الثاني: **هل توجد فروق بين استجابات أعضاء هيئة التدريس على درجة أهمية معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة جدة تعزى لمتغير المرتبة الأكاديمية؟** تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول يوضح ذلك.

جدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الأهمية حسب متغير المرتبة الأكاديمية

الفئـــــات	العـــــدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معيد	٦	٢.٩٠	٠.٠٨٢
محاضر	١٨	٢.٨٣	٠.١٢٣
أستاذ مساعد	١٢	٢.٨٠	٠.٢٠٤
أستاذ مشارك	١٠	٢.٨٧	٠.١١٧
أستاذ دكتور	٦	٢.٨٥	٠.١٨٢
المجموع	٥٢	٢.٨٤	٠.١٤٦

ويبين الجدول (٩) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أهمية معايير جودة برامج وخدمات الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة جدة بسبب اختلاف فئات متغير المرتبة الأكاديمية، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول (٧). وهذه النتيجة متوقعة حيث تتفق مع دراسة القحطاني وعرب (٢٠١٧) التي أظهرت عدم وجود فروق بين استجابات أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس.

جدول (١٠) تحليل التباين الأحادي لأثر المرتبة الأكاديمية

	المصـــــــــدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
البرامج والخدمات الصحية	بين المجموعات	٠٨١.	٤	٠٢٠.	١.٢٥١	٣٠٣.
	داخل المجموعات	٧٥٧.	٤٧	٠١٦.		
	الكلي	٨٣٨.	٥١			
البرامج والخدمات الاجتماعية	بين المجموعات	١٠٢.	٤	٠٢٥.	٥٦٠.	٦٩٣.
	داخل المجموعات	٢.١٣٧	٤٧	٠٤٥.		
	الكلي	٢.٢٣٨	٥١			
البرامج والخدمات البيئية	بين المجموعات	١١٢.	٤	٠٢٨.	٦٥٤.	٦٢٧.
	داخل المجموعات	٢.٠٠٦	٤٧	٠٤٣.		
	الكلي	٢.١١٨	٥١			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٠٤٤.	٤	٠١١.	٥٠١.	٧٣٥.

	داخل المجموعات	١.٠٤١	٤٧	.٠٢٢		
	الكلي	١.٠٨٥	٥١			

ويتبين من الجدول (١٠) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) تعزى للمرتبة الأكاديمية في جميع المعايير وفي الأداة ككل. تعزى لمتغير المرتبة الأكاديمية في جميع المعايير وفي الأداة ككل. نستنتج من اتفاق أعضاء هيئة التدريس باختلاف الخبرات والرتب الأكاديمية مدى الحاجة لتطبيق تلك المعايير داخل الجامعة. وعموماً، فإن هذه الدراسة يمكن أن يستنتج منها ارتفاع أهمية معايير الجودة لبرامج وخدمات ذوي الإعاقة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

التـــوصيـــات

يعتقد أعضاء هيئة التدريس أن المعايير الواردة في هذه الدراسة ذات أهمية بالغة، ويجب أن تتوافر في الخدمات والبرامج المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة الذين تلقون تعليمهم فيها. لذلك يرى الباحثان ضرورة تحسين مستوى الخدمات الصحية، والاجتماعية، والبيئية، في أي خدمة تقدم للطلبة ذوي الإعاقة، كما يجب أن يتم تذليل كافة الصعاب التي تواجه الطلبة ذوي الإعاقة بجامعة جدة، وأن يحصل الطلبة ذوي الإعاقة على المزيد من التسهيلات التي تحقق لهم جودة الحياة الجامعية. وتحدياً يوصي الباحثان ما يلي:

١- ضرورة تبني جامعة جدة المعايير الواردة في هذه الدراسة في تقديم الخدمات للطلبة لذوي الإعاقة الملتحقين في برامجها.

٢- توفير دليل عملي وشامل يوضح البرامج والخدمات التي يقدمها مركز ذوي الإعاقة بجامعة جدة، وطرق الحصول عليها.

٣- توظيف أشخاص متخصصين لتقديم الخدمات العلاجية للذوي الإعاقة في المجمع الطبي بجامعة جدة.

٤- توفير التأمينات الصحية للطلبة ذوي الإعاقة الملتحقين في برامج جامعة جدة.

٥- تقديم الدعم النفسي، والتوجيه الاجتماعي لذوي الإعاقة من خلال الكوادر البشرية المؤهلة.

٦- تسهيل الوصول الشامل داخل مرافق ومباني جامعة جدة.

أمـا بحثيـاً، فيوصـي الباحثـان بـإجراء المزيـد مـن الدراسـات والأبحـاث فـي هـذا السـياق، وخصوصـا مـا يلـي: (أ) درجـة تـوافر معـايير جـودة الخـدمات لـذوي الإعاقـة فـي جامعـة جـدة، (ب) حاجات الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظرهم، (ج) نسب الطلبة ذوي الإعاقة في جامعات المملكة، ومدى التحاقهم بالعمل بعد الجامعة.

المـــــراجـــــع

المراجع العربية

- أبوشعيرة، محمد وعبدالعزيز عمر (٢٠١٥).احتياجات الطلاب ذوي الإعاقة الملتحقين بجامعة الملك عبد العزيز وعلاقتها ببعض المتغيرات. *مجلة المعهد الدولي للبحث* جسر، ١(٢)،٢-٣٧.
- دويكـات، فخـري (٢٠١٥). واقـع الخـدمات المقدمـة للطلبـة ذوي الاحتياجـات الخاصـة فـي الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية. *مجلة جامعة القدس المفتوحة*،٢١ (١)، ١٤٠-١٩٢.
- الخشرمي، سحر (٢٠١١). تقييم خدمات الدعم المساندة للطلاب من ذوي الإعاقة بجامعة الملك سعود. *مجلة جامعة الملك سعود* ،١ (٢)،٢-٣٧.
- الخطيـب، جمـال والحديـدي، منـى، الصـمادي، جميـل، والروسـان، فـاروق، والنـاطور، ميـادة، والزريقات، إبراهيم. (٢٠٠٧). مقدمة في تعليم الطلبة ذوي الحاجات الخاصة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن. دار الفكر.
- الشويعر، خولـة. (٢٠١٥). خدمات المعلومات المتاحة لذوي الإعاقة في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية. *مجلة مكتبة الملك فهد*،٢١ (١)،١٩٢-١٤٠.
- وثيقة رؤيـة المملكـة العربيـة السـعودية ٢٠٣٠. (٢٠١٦) استرجع بتـاريخ ١٤٣٩/٥/٢٥هـ من http://www.vision2030.gov.sa/ar/download/file/fid/353
- صـالح، عمـاد فـاروق(٢٠١٠). دور الجامعـة فـي مسـاعدة الطـلاب المعـاقين علـى الانـدماج الاجتماعي. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، ٤(٢٩)، ١٧٣٧-١٦٩٠.

- القحطاني، عبدالله وعرب، خالد (٢٠١٧). تطوير معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة تبوك في ضوء المعايير العالمية. *مجلة المعهد الدولي للدراسة والبحث*،٣ (١٠)، ١-١٩.
- كامل، راضي عادل (٢٠١٤). ضمان جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في ضوء المعايير العالمية (دراسة ميدانية بمحافظة أسوان). *مجلة كلية التربية جامعة بنها* ، ٢٥ (٩٧)،١-٣٩.
- المحمدي، عفاف والدعيجي، شذى (٢٠١٦) اتجاهات الموظفات نحو جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في الجامعات. *مجلة التربية الخاصة والتأهيل*،٣ (١٢)،١٧٧-٢١٨.
- معاجيني، أسامه والثبيتي، عوض والخريجي، فاطمة والقدومي، محمد وهويدي، محمد (٢٠٠٩) واقع الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعات ومؤسسات التعليم العالي بدول مجلس التعاون الخليج العربية، مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الأمانة العامة.

المراجع الأجنبية:

- Antony, P & Shore S. (2015). **College for Students with Disabilities**. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Duquette, C. (2000). Experiences at University: Perceptions of Students with Disabilities. (2000).*Canadian Journal of Higher Education*, v30 n2 p123-41.
- Bender, W, (2008). **Learning disabilities: characteristics, identification, and teaching strategies**. (6th ed). Boston: Pearson.
- Fletcher, J., Lyon, R., Fuchs, L., & Barnes, M, (2007). **Learning disabilities: from identification to intervention**. New York: The Guilford Press.
- Hallahan, D., Kauffman, J., & Pullen, P. (2009). **Exceptional learners : An introduction to special education.** (11th ed). Boston: person.

- Hallahan, D., Lloyd, J., Kauffman, J., & Weiss, P. (2004). **Learning disabilities: foundation, characteristic,** and effective teaching.(3rd ed). Boston: person.
- Learner, J., & Johns, B. (2009). **Learning disabilities and related mild disabilities**. (11th ed). Boston: Wadsworth.
- Mercer, D., Mercer, R., & Pullen, C. (2014). ***Teaching students with learning problems***. Boston: Pearson.
- Mather, N,. & Wendling, B. (2019). ***Essentials Of Evidence-Based Academic Interventions*****. Hoboken**: Joh Wiley & sons.
- Marshak, L. Wieren, V. Raeke, D. Lindsay, F. Swiss, L. & Dugan, C. (2010).Exploring Barriers to College Student Use of Disability Services and Accommodations. *Journal of Postsecondary Education and Disability*, Vol. 22, No. 3; 2010156.
- Stichter, J., Conroy, m., & Kauffman, J. (2008). **An introduction to students with high- incidence disabilities**. Person: New Jersey.
- Vaughn, S., & Bos, S. (2019). ***Strategies for teaching students with learning and behavior problems***. New York: Pearson.