

المجلد (٣)، العدد (١٢)، الجزء الأول، مايو ٢٠١٦، ص ص ١٧٧ - ٢١٨

اتجاهات الموظفات نحو جودة الخدمات المقدمة

لذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات (*)

إعداد

أ/شذى عبد الكريم الدعيجي

د/عفاف سالم المحمدي

ماجستير تربية خاصة مسار صعوبات تعلم

جامعة الملك سعود

DOI: 10.12816/0029009

(*) دعم هذا المشروع البحثي من قبل مركز بحوث الدراسات الإنسانية، عمادة البحث العلمي، جامعة الملك سعود.

اتجاهات الموظفين نحو جودة الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات

إعداد

د/عفاف سالم المحمدي (*) & أشذى عبد الكريم الدعيجي (**)

ملخص

تهدف الدراسة إلى معرفة اتجاهات الموظفين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في جامعتي الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وجامعة الملك سعود ومدى رضا العاملين عن تقديم هذه الخدمات. وقد تم تطبيق استبانة من إعداد الباحثين على عينة الدراسة المكونة من الموظفين، وعددهن الإجمالي (١٦٥) بنسبة مئوية بلغت (٦٨.٥%) من جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، و(٣١.٥%) من موظفات جامعة الملك سعود. وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها الآتي:

١- أن الموظفين غير متأكدات بشكل عام من تطبيق الجانب الفني لخدمة ذوات الاحتياجات الخاصة.

٢- اتضح أن الموظفين موافقات على تطبيق الجانب الإنساني عند تقديم الخدمة لذوات الاحتياجات الخاصة.

٣- اتضح وجود عوائق تحول دون تقديم الخدمات لذوات الاحتياجات الخاصة، ومن أبرزها احتياج الموظفة إلى دورات تدريبية في فن التعامل مع ذوات الاحتياجات الخاصة، ووضع الموظفة في وظيفة لا تتلاءم مع مهارتها وقدراتها مما يؤثر سلباً في تعاملها مع المستفيدة.

٤- اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الجانب الفني لصالح جامعة الملك سعود، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعتين في الجانب الإنساني.

الكلمات المفتاحية: ذوي الاحتياجات الخاصة- جودة الخدمات.

(*) جامعة الملك سعود.
(**) ماجستير تربية خاصة مسار صعوبات تعلم.

Attitudes of Employees towards the quality of services provided For people with special needs in universities

Dr. Afaf Al-Mohammadi & Shatha Ebdalkarim Alduaiji

Abstract

This study aims to find out the reality of the quality of services provided to people with special needs at Princess Nora bint Abdulrahman University and King Saud University, and the degree of satisfaction of the beneficiaries and staff to provide these services. Questionnaire prepared by the researchers Has been applied to the study sample consisting of employees and the total number of women (165) as a percentage of (68.5%) from the University of, Nora bint Abdulrahman University and (31.5%) of the employees of King Saud University. The study concludes the following results:

- 1- the employees in general is unsure of the application of the technical side of the service recipient with special needs.
- 2- the employees approvals to implement the human side when providing service to taking advantage of with special needs.
- 3- There are existence of impediments to the delivery of services to beneficiaries of with special needs, and of the most prominent need for employee training courses in the art of dealing with beneficiaries with special needs, and put the employee in a job that does not fit in with the skills and capabilities, which negatively affects their dealings with the beneficiary.
- 4- a significant differences in the technical side in favor of King Saud University, and no significant differences between the two universities in the human side.

Words keys: Special Needs- quality services- disabled in universities- quality.

مقدمة

تحرص معظم دول العالم على الاهتمام بالتعليم وخصوصاً الدول المتقدمة منها لأنه القاعدة الأساسية لتطورها وتطور شعوبها وتنمية مهارات وقدرات أبنائها. ومن البرامج التي ركزت عليها تلك الدول للحصول على منظمة تعليمية متميزة، جودة التعليم العالي سواء في مدخلاته التعليمية ومخرجاته أو في الخدمات المقدمة من منشآته التعليمية. وتعدّ المملكة العربية السعودية من بين الدول التي اهتمت بجميع مراحل التعليم، وكانت لها جهود كبيرة ومثمرة في برامج التعليم العالي، الذي انتشرت منشآته في أغلب مناطق المملكة وحرصت على الجودة في جميع المجالات، ومن تلك المؤسسات التعليمية جامعة الملك سعود وجامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن، حيث تعدّ هاتين الجامعتين من أكبر الجامعات في المملكة العربية السعودية. وقد اهتمت هاتان الجامعتان بعملائهما سواء كانوا طلبة أم أولياء أمور أم أعضاء هيئة تدريس أم موظفين. وحرصت على إرضاء المستفيدين وخدمتهم خدمة إنسانية سواء كانوا من الأشخاص العاديين أم من ذوي الاحتياجات الخاصة.

وحيث إن الاهتمام بتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة في مؤسسات التعليم العالي بدأ متأخراً في كثير من دول العالم ولم يحظ بدعم كبير كما في مؤسسات التعليم العام، فإن الخدمات التي تقدم للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم العالي ما زالت تعاني كثيراً من النقص والقصور وضعف الجودة سواء في الخدمات المادية والإدارية أو الإنسانية. مما أدى إلى وضع الحواجز أمام ذوي الاحتياجات الخاصة لإكمال تعليمهم وأدى إلى تسرب بعض منهم ممن التحق بالتعليم العالي.

فبدأت الجامعات والمؤسسات المختلفة بالبحث عن الجودة في جميع شؤونها. واستأثرت الجودة النوعية Quality Assurance باهتمام كثير من الباحثين والمفكرين والمتطلعين عملياً نحو ترصين آفاق التطورات الفكرية والفلسفية في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والحضارية. فالجودة النوعية Quality Assurance من حيث المفهوم تعني الملاءمة للاستعمال. ويعرفها البعض بأنها المطابقة مع السمات أو الخصائص التي يشير إليها البعض

على أنها انخفاض نسبة شكاوى العملاء وانخفاض نسبة العيوب، والبعض الآخر يؤكد أنها تمثل تحسين كفاءة الأداء وفاعلية الإنجاز (حمود، ٢٠٠٩).

وتطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية يتضمن الإطار العام الذي يتم فيه التعلم، وهو أحد المداخل الإدارية التي تساعد الجامعات على الاستثمار لمواردها المتاحة بما يحقق لها موقعا تنافسيا (Katiliute & Kazlauskienė, 2010). بحيث تكون عملية تقويم مستوى جودة الخدمات عملية مستمرة وبصورة دورية وليس فعلا استثنائيا يجرى مرة واحدة أو خلال فترات متباعدة وغير منتظمة (سيف وآخرون، ٢٠١٤). حيث أصبحت الجودة أساسية للرقى والتطور، وضرورية لبقاء المؤسسات التعليمية واستمرارها (Budic, 2011).

فالمنشأة كلما كانت مزودة بتسهيلات وخدمات متميزة للموظفين والمستفيدين كانت الجودة عالية، فكيف إذا كان المستفيدون من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، الذين يتصفون بعدم القدرة على تحقيق التفاعل المثمر مع البيئة الاجتماعية أو الطبيعية المحيطة أسوة بأفراد المجتمع الآخرين المكافئين لهم في العمر والجنس (السرطاوي، والقريوتي، ٢٠٠٢).

ويندرج تحت مسمى ذوي الاحتياجات الخاصة كل من الفئات التالية (الناشف، ٢٠١٠):

- ١- صعوبات التعلم Learning Disabilities
- ٢- الإعاقة العقلية Mental Retardation
- ٣- الإعاقة البصرية Visual Impairment
- ٤- الإعاقة السمعية Hearing Impairment
- ٥- الإعاقات الجسمية والصحية Physical & Health Impairments
- ٦- اضطرابات السلوك Behavior Disorders
- ٧- الموهبة والتفوق Giftedness & Talents

لذلك من الأهمية بمكان أن تهتم الجامعات بجودة خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة وتذليل الصعوبات والعقبات التي تحول دون إكمال تعليمهم وتحقيقهم الأهداف المرجوة. ومن هذا المنطلق فإن البحث الحالي سيتناول جودة تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة في

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وجامعة الملك سعود في مدينة الرياض لمعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف إن وجدت وذلك من وجهة نظر الموظفين العاملات في هذا المجال واقتراح الآلية التي تحقق الجودة في هذه الخدمات.

مشكلة الدراسة

تتبع مشكلة الدراسة من خلال وجود العديد من طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة الملتحقين في مؤسسات التعليم العالي حيث تتنوع مطالبهم ويحتاجون إلى خدمات خاصة ذات جودة عالية تساعدهم لإنجاز احتياجاتهم. وبرغم من وجود خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات السعودية إلا أنها ما زالت تحتاج إلى إعادة تقويم ومعرفة مدى جودتها في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة. وحيث إن الموظفين العاملات مع هذه الفئة أقرب لتشخيص الواقع ومن أفضل من يهتم بجودة تقديم الخدمة والنهوض بمستواها، فمن هنا تتمحور مشكلة البحث في السؤال الرئيس:

ما اتجاهات الموظفين نحو جودة الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في جامعتي الملك سعود وجامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن بمدينة الرياض؟ ومنه تنبثق الأسئلة الفرعية:

١- ما اتجاهات الموظفين نحو جودة الجانب الفني والإداري لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة؟

٢- ما اتجاهات الموظفين نحو جودة الجانب الإنساني للموظفة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة؟

٣- ما اتجاهات الموظفين نحو العوائق التي تحول دون جودة الخدمة المقدمة للمستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة؟

٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين نحو جودة الخدمات التي تقدمها جامعة الملك سعود وجامعة الأميرة نورة لذوي الاحتياجات الخاصة؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية الى التعرف على اتجاهات الموظفين نحو واقع جودة تطبيق الخدمات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعتي الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وجامعة الملك سعود، ومدى رضاهن عن تقديم هذه الخدمات. كما تهدف إلى معرفة المعوقات التي تحول دون خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الموظفين.

أهمية الدراسة

تعدُّ فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من الفئات المهمة في المجتمع التي يتزايد وجودها في المؤسسات التعليمية بجميع مراحلها. وتحتاج هذه الفئة لخدمات خاصة تلبي حاجاتها ومتطلباتها. وبرغم وجود عدد من الخدمات التي تخدم هذه الفئة إلا أن الجودة في تقديمها قد يؤثر في مدى الاستفادة منها، وقد يؤدي ذلك إلى تسرب كثير من الملحقين بمؤسسات التعليم العالي من ذوي الاحتياجات الخاصة.

ونتائج هذه الدراسة قد تفيد المسؤولين عن خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات لتحسين البيئة المادية والخدمات الإنسانية لتذليل الصعوبات والعوائق المؤثرة في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة. وتبرز هذه الدراسة أيضا اتجاهات وآراء الموظفين العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بكل شفافية لما في ذلك من مساعدة لهذه الفئة وتقديم أفضل الخدمات لها.

مصطلحات الدراسة

١-الاتجاهات:

عرف ملحم (٢٠٠٥) الاتجاهات بأنها: أفكار حول ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه بالنسبة للأمر ويشترك فيها جماعة معينة.

والتعريف الإجرائي للاتجاهات: آراء الموظفين الإيجابية والسلبية حسب ميولهن وخبرتهن ورغباتهن نحو جودة تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.

٢- الجودة Quality:

هي نهج متكامل يهدف إلى خدمة العميل فهي لا تهدف إلى جودة في مجال معين وإنما هي عملية متكاملة تشمل جميع الأنشطة والوظائف بحث يكون هناك تنسيق وترابط بينها، وترتكز على العاملين من أجل الوصول إلى الأداء الجيد لتحقيق الجودة الكلية في المؤسسة (نور الدين، ٢٠٠٧).

والتعريف الإجرائي للجودة هو أن يؤدي العمل وفق معايير وإجراءات معينة وزمن محدد بحيث يتميز بسرعة الإنجاز ودقة العمل.

٣- الخدمات:

هي خدمة يحصل عليها الفرد إما مجاناً أو نظير مبلغ من المال. والخدمة خبرة يعيشها طالب الخدمة ويحكم على جودتها بناء على تلبية احتياجاته وتوقعاته وهي منافع غير ملموسة تقدمها المنظمة لعملائها سواء بمقابل أو من غير مقابل أو نظير رسوم رمزية (أبو النصر، ٢٠٠٨).

أما التعريف الإجرائي للخدمة فهي الأنظمة والإجراءات واللوائح والقوانين المحددة لتقديم الخدمات بجودة عالية ترضي المستفيدة من ذوات الاحتياجات الخاصة. وتنقسم الخدمات في البحث الحالي إلى:

١- الجانب الفني والإداري ويعرف إجرائياً بالإجراءات الإدارية داخل المنشأة-الجامعة-

لخدمة ذوات الاحتياجات الخاصة.

٢- الجانب الإنساني ويعرف إجرائياً بالتعامل بإنسانية ودبلوماسية مع المستفيدة ومدى

مراعاة الموظفة لذلك الجانب.

٤- ذوي الاحتياجات الخاصة:

عرف السرطاوي والقريوتي (٢٠٠٢) ذوي الاحتياجات الخاصة بأنهم الأفراد الذين يتصفون بعدم القدرة على تحقيق التفاعل المثمر مع البيئة الاجتماعية أو الطبيعية المحيطة أسوة بأفراد المجتمع الآخرين المكافئين لهم في العمر والجنس.

وعرفتهم الناشف (٢٠١٠) بأنهم الأفراد الذين يحتاجون في التعامل معهم إلى رعاية وعناية خاصة مثل أسلوب التعامل، ومحتوى المناهج الدراسية، وأساليب التدريس وطرقه، والوسائل التعليمية والمواصلات، وغيرها سواء كان ذلك للذكور أو الإناث منهم. أما التعريف الإجرائي للباحثين فهم الأفراد غير العاديين الذين لا يستطيعون القيام ببعض المهام التي يقوم بها الفرد العادي نتيجة قصور جزئي أو كلي في بعض أجزاء الجسم.

الإطار النظري والدراسات السابقة

في السنوات الأخيرة زاد عدد الملتحقين من ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي Hergenrather & Rhodes, 2007; Kiuvara & Huefner, (2008). ففي الولايات المتحدة الأمريكية زاد عدد الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي من ٦١٪ في عام ١٩٨٦ إلى ٧٨٪ في ٢٠٠١م (Wolanin & Steele, 2004). ولكن لكثرة الصعوبات والعقبات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة يعجز بعضهم عن إكمال تعليمه (Weir, 2011; Silverberg et al., 2004, Tinto et al., 1994). لذلك في عام ١٩٥٠م انطلقت قاعدة "التصميم الشامل" في كل من اليابان وبريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية، وتهتم بإزالة الحواجز الفيزيائية والبيئية التي من شأنها إعاقة ذوي الإعاقات الحركية (Roberts et al., 2011; Scott et al., 2007).

وقد اكدت الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على تامين بيئات ذات جودة عالية تسمح بتحقيق أقصى قدر من النمو الأكاديمي والاجتماعي (United nations, 2014) وفي المملكة العربية السعودية صدر نظام رعاية المعوقين بموجب المرسوم الملكي الكريم رقم (م/ ٣٧) وتاريخ ١٤٢١/٩/٢٣ هـ القاضي بالموافقة على قرار مجلس الوزراء رقم (٢٢٤) وتاريخ ١٤٢١/٩/١٥ هـ. ومن ضمن بنوده في المادة الأولى فقرة (٤) الرعاية: هي خدمات الرعاية الشاملة التي تقدم لكل معوق بحاجة إلى الرعاية بحكم حالته الصحية ودرجة إعاقته، أو بحكم وضعه الاجتماعي. وفي المادة الأولى فقرة (٥) التأهيل: عملية منسقة لتوظيف الخدمات الطبية والاجتماعية والنفسية والتربوية والمهنية لمساعدة المعوق في تحقيق أقصى درجة ممكنة

من الفاعلية الوظيفية، بهدف تمكينه من التوافق مع متطلبات بيئته الطبيعية والاجتماعية، وكذلك تنمية قدراته للاعتماد على نفسه وجعله عضوًا منتجًا في المجتمع ما أمكن ذلك، وفي المادة الثانية فقرة (٢) المجالات التعليمية والتربوية: وتشمل تقديم الخدمات التعليمية والتربوية في جميع المراحل (ما قبل المدرسة، والتعليم العام، والتعليم الفني، والتعليم العالي) بما يتناسب مع قدرات المعوقين واحتياجاتهم، وتسهيل التحاقهم بها، مع التقويم المستمر للمناهج والخدمات المقدمة في هذا المجال. (نظام رعاية المعوقين في المملكة العربية السعودية، ١٤٢١).

وتعدّ خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة مطلبًا دينيًا وأخلاقيًا وذلك بتوفير الاحتياجات المادية والإنسانية التي تساعد على التغلب على الصعوبات وإكمال تعليمهم. حيث أوصى كامل (٢٠١٤) بتبني التخطيط الدقيق والصحيح لخدمات وبرامج ذوي الإعاقة بمختلف فئاتهم ودرجات إعاقاتهم لتحقيق ضمان الجودة بما يتفق والمعايير العالمية. حيث تقسم الخدمات إلى: خدمات أكاديمية وغير أكاديمية. حيث تشمل الخدمات الأكاديمية: تقديم الخطط التعليمية والتربوية الفردية أو الجماعية بما يتفق ونوع الإعاقة لذوي الاحتياجات الخاصة، أو دمج ذوي الاحتياجات في الفصول العادية (العائم، ١٩٩٧)، ودرجة اتصاف أعضاء الهيئة الأكاديمية بالتميز والحماس في تأدية مهام التواصل وتقديم المشورة للطلبة، والإعلان بوضوح عن أهداف البرامج التربوي، والقدرة والكفاءة على توصيل المعلومات، وتحويل المقررات الدراسية لمعارف ومهارات وقدرات، وسلامة عملية التقويم (Brochado & Marques 2007; Nicholls, 2002) بالإضافة إلى الاتصال الجيد مع الطلاب وطرح التخصصات الأكاديمية التي يحتاجها الطلاب (Angelo et al., 1993; Orsinger, 2006).

أما الخدمات غير الأكاديمية: وتتمثل بنوعية وكفاءة الموظفين في أداء أعمالهم، وتحسين مستويات التواصل مع الطلاب وتحديد احتياجاتهم ورغباتهم والعمل الجاد على تلبيةها وإشباعها دون تأخر، والاهتمام بالطلبة وتوفير المرافق الملائمة لإتمام العملية التعليمية والنشاطات الرياضية والخدمية، ونظافة المرافق، وكفاءة الموقع الإلكتروني للجامعة، وسهولة الوصول للجامعة ومرافقها، وتوفير الخدمات الصحية، وتخفيف الأعباء المالية عن الطلبة وذويهم (السيف وآخرون، ٢٠١٤).

كما تعدّ الخدمات المساندة أمراً بالغ الأهمية، ويتم توفيرها للطلبة المعاقين إلى جانب خدمات التربية الخاصة (Special Education Service) التي فرضها طبيعة الاحتياجات الفردية للمعاق وهي ضرورية لمساعدة الفرد المعوق في الاستفادة من برامج التربية الخاصة، ومن الخدمات المساندة:

- التربية البدنية الخاصة (Special Physical Education) التي تهدف إلى تنفيذ برامج متطورة ومتنوعة من الأنشطة والألعاب والرياضات.
- الخدمات الصحية (Health Services) هي خدمات طبية وتشمل العلاج الطبي المباشر من قبل المتخصصين، وإعطاء الأدوية والإسعافات الأولية.
- العلاج الترويحي (Recreational Therapy) يهدف إلى مساعدته على استخدام أوقات للترويح والاستمتاع بالأنشطة وتنمية المهارات الاجتماعية لديه.
- الخدمات الإرشادية (Counseling Services) تهدف الخدمات الإرشادية إلى تدريب ودعم المعاقين وتحسين مفهوم الذات لديهم وحل مشكلاتهم ودعمهم.
- خدمات مساندة أخرى (Other Related Services) ويقدمها مجموعة من المتخصصين ومنها الطب النفسي (Psychiatry) وإعادة التأهيل (Rehabilitation) والمواصلات (Transportation) وغيرها من الخدمات اللازمة لمساعدة الفرد من ذوي الاحتياجات الخاصة (عودة، ٢٠١٠).

وحيث إن كثيراً من هذه الخدمات والتسهيلات توفر لذوي الاحتياجات الخاصة في مدارس التعليم العام إلا أنها ما زالت محدودة في مؤسسات التعليم العالي برغم من تزايد عدد الملتحقين بهذه المؤسسات. وقد أكد الوابلي (٢٠٠١) في دراسته التي هدفت إلى التعريف بطريقة التسهيلات والخدمات المساندة والبرامج الخاصة التي ينبغي أن توفرها مؤسسات التعليم العالي الأهلي لطلاب الفئات الخاصة كما يراها أكاديمية التربية الخاصة، على أهمية وضرورة وجود سياسة تعمل على تهيئة بيئة التعليم العالي لطلاب الفئات الخاصة وذلك بتوفير التسهيلات والخدمات المساندة بالإضافة إلى البرامج الخاصة حتى يكون بمقدورهم التكيف مع متطلبات مختلف مؤسسات التعليم العالي ومن ثم تحقيق الأهداف التنموية المرجوة من وراء تأهيلهم.

وتعتبر الغاية من وراء التسهيلات الخاصة التي ينبغي أن يحصل عليها طلاب الفئات الخاصة في مسار التعليم الجامعي هي تذليل العقبات التي قد تقف حائلاً بينهم وبين احتياجاتهم الخاصة التي تفرضها طبيعة القدرات التي يتمتعون بها. ومن بين الصعوبات التي قد يواجهها ذوي الاحتياجات الخاصة الصعوبات في المباني والتجهيزات. فقد ذكرت الجوير (٢٠٠٣) في دراسته التي هدفت إلى معرفة مدى انطباق الاشتراطات العامة والخاصة في المباني، أن الغالبية العظمى من المباني غير مؤهلة لاستخدام ذوي الاحتياجات الخاصة، بالرغم من مرور عقدين من الزمن على التعميم السامي الكريم الذي يحث على مراعاة تيسير الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وملاحظة ذلك عند تصميم وتجهيز المباني التي يتعامل معها الجمهور، حيث إن إصدار وزارة البلدية والقروية لكتيب الاشتراطات العامة والخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة لم يغير شيئاً. كما أكدت ذلك نتائج دراسة هوساوي وراجح (٢٠١٥) أن من أبرز المعوقات لدمج ذوي الاحتياجات الخاصة في مؤسسات التعليم هي: معوقات البيئة التعليمية والتجهيزات المدرسية.

وكذلك نتائج دراسة المطير (١٤٢٤) إلى هدفت إلى التعرف على طرق نقل الطلاب المعوقين في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض ومعرفة اتجاهاتهم نحو وسائل النقل، وأهم الصعوبات التي تواجههم أثناء الانتقال داخل مدينة الرياض وخارجها ومدى رضاهم عن الخدمة التي تقدمها وسائل النقل، أن حوالي ٥٠٪ من الطلاب يعتمدون على سيارة الأجرة علماً أن أهاليهم يمتلكون في المتوسط ثلاث سيارات للأسرة، وأيضاً من هؤلاء نسبة أكثر من ٥٠٪ نادراً ما تتوفر لهم سيارات الأسرة إطلاقاً، وتنقلاتهم خارج وقت فترة الدراسة محدودة جداً، وبالنسبة لمشكلات الأرصفة فقد أشار ٨٣٪ إلى وجود مشكلات في التنقل في الشوارع. وقد ساهم ذوو الاحتياجات الخاصة بمجموعة من المقترحات منها الاستفادة من تجارب بعض الدول في البرامج والتسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة.

أما دراسة الورع (د.ت) التي هدفت إلى التعريف بطريقة التصميم لذوي الاحتياجات الخاصة في البيئة الخارجية بما يتناسب مع نوع الإعاقة والإمكانيات الوظيفية لدى المعاق

إعطاء المصممين والمخططين وأصحاب القرار فكرة شاملة عن إمكانية التعامل مع درجات الإعاقة في اعتماد قرارات تصميمية وعمرانية مناسبة للبيئة العمرانية المحلية، والخدمات العامة وأنظمة النقل. حيث يتضمن البحث وصفاً لمجموعة العوائق التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة وتحدد من حركتهم وانتقالهم في البيئة الخارجية. وتعكس النتائج أهمية التعاون بين المؤسسات الحكومية والخاصة والمهتمين في هذا المجال، والمشاركة الفعالة من المؤسسات الطبية، واهتمامها بمجال الوقاية الطبية والاجتماعية والتخفيف من حدة الإعاقة، ومسببات الإصابة المختلفة، استهدافاً للوصول إلى الطموحات المرجوة، وإيجاد البيئة السليمة والمخطط المناسب.

وأكدت نتائج دراسة الخطيب وآخرون (٢٠١٢) التي هدفت الى تقييم البرامج والخدمات التربوية في مؤسسات ومراكز الإعاقة الفكرية في ضوء المعايير العالمية، أن هنا بعد واحد ذا مستوى فاعلية مرتفع وهو: بعد البرامج والخدمات في حين وجود ثلاث أبعاد ذات مستوى فاعلية متوسط وهي البيئة التعليمية، والتقييم، والإدارة والعاملين، ومستوى متدني في بعد الرؤية والرسالة، ومشاركة الاسرة، والدمج والخدمات الانتقالية، والتقييم الذاتي.

أما بلوك وآخرون (Block et al., 2006) فيعتقد بأن بعض التغيير في البيئة المادية في الجامعات يجعل كثيراً من ذوي الاحتياجات الخاصة يعتمدون على أنفسهم بدلاً من الاعتماد على الغير.

وقد يؤدي تجاهل هذه العقبات والصعوبات إلى فشل الطلاب في الجامعة بعد أن تم قبولهم فيها (Ball et al., 1999). والعوائق التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة لا تشمل العوائق الفيزيائية بل أيضاً تشمل العوائق في المنهج والتقويم وطرق التدريس (القصاص، ٢٠٠٤; Riddell et al., 2004; Baker et al., 2012). وقد رأت جريل (Gill, 1994) أن تهيئة بيئة التعلم لذوي الاحتياجات الخاصة مسؤولية اجتماعية سواء كانت التهيئة مادية أو إعلامية أو اجتماعية أو تعليمية.

كما بينت دراسة العرايضة (٢٠١٥) الى هدفت لتعرف على المعوقات التي تواجه التلاميذ الموهوبين والمتفوقين في منطقة القصيم من وجهة نظر المعلمين والحلول المقترحة للتغلب عليها. حيث طبقت استبانة على (٨٦) معلما ومعلمة في منطقة القصيم، ان المعوقات التعليمية ثم الإدارية ثم الاسرية جاءت بمستوى دلالة مرتفع، ثم المعوقات الذاتية، وجاءت المعوقات الاجتماعية في المرتبة الأخيرة.

كما ذكر زراب (Zarb,1995) أن من العقبات التي تعوق ذوي الاحتياجات الخاصة في اندماجهم مع مجتمعهم وفي مؤسسات التعليم: التحيز ضد الإعاقة والمعوقين، والميل إلى الوصم أو التمييز، وعدم مرونة الإجراءات والممارسات المؤسساتية. حيث أوضحت نتائج دراسة المطلق (١٤٢٤) التي هدفت الى التعرف بالواقع التطبيقي لمفهوم خدمة المستفيد في الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض وأثره في رضا المراجعين في تلك الأجهزة وقد طبق الباحث استبانة على الموظفين واستبانة أخرى على المراجعين، الى عدم وجود الرضا التام عن أحد أهم جوانب تقديم الخدمات الحكومية وهو جانب التعامل الإنساني الذي يواجه المستفيد من الخدمة. وأكدت نتائج دراسة اللوزي والمعاني (٢٠٠٤) الى ضرورة فهم أعضاء هيئة التدريس، موظفي الجامعة، والخدمات المساندة على كيفية التعامل مع هذه الفئة، وتعرف الصعوبات التي تواجههم وذلك من خلال التوعية بخصائص هذه الفئة عن طريق الندوات والمحاضرات. كما توصلت الدراسة إلى أهمية التشخيص للمتقدمين بهدف تحقيق الرعاية اللازمة لهم.

أما نتائج دراسة الخشرمي (٢٠٠٨) إلى هدفت الى معرفة تحديد فعالية برامج الدعم المقدمة للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك سعود بالرياض في تحسين فرص نجاح دمجهم اجتماعيا وأكاديميا. وقد كانت عينة الدراسة مكونة من ٨٥ طالبا وطالبة من ذوي الإعاقات الجسدية والبصرية بجامعة الملك سعود، فقد أشارت إلى عدم رضا الطلاب ممن لديهم إعاقات عن المباني داخل الجامعة بشكل كبير ولا سيما ما يتعلق بمساحات الممرات وأعداد القاعات. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن التفاعل الاجتماعي بين الطلاب من ذوي الإعاقة والطلاب من غير المعاقين إيجابي إلى حد كبير وكذلك مع أعضاء هيئة التدريس.

كذلك أشارت نتائج الدراسة إلى مستوى الرضا عن الخدمات الإدارية ومعاملة الإداريين في الجامعة نحو الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة.

وكانت دراسة آدم وبركتور (Adams & Proctor,2010) التي بعنوان "التكيف في الجامعات للطلبة العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة" تهدف إلى معرفة العوائق التي تحول دون تكيف الطلبة العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالجامعات. حيث تكونت عينة الدراسة الكلية من ٢٣٠ طالبا وطالبة في المرحلة الجامعية، منهم ١١٥ طالبا وطالبة من ذوي الإعاقات. اتضح من نتائج الدراسة أن من العوائق التي تحول دون تكيف ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات عدم الثقة بالنفس والنظرة للإعاقة.

كما أكدت دراسة أوبيني (Opini,2012) التي هدفت إلى تعرّف العوائق التي تحول بين التحاق النساء الكينيات ذوات الاحتياجات الخاصة بالتعليم الجامعي، أن الطالبات الملتحقات بالتعليم العالي تزداد أعدادهن لإكمال تعليمهن، ولكن من العوائق التي لا تزال تقف أمام الكثيرات لإكمال دراستهن الفقر، والتمييز العنصري، وردود الأفعال غير المبالية (الإهمال)، ومصادر التعلم والتجهيزات المادية المحدودة.

كما قام باكير وآخرون (Baker et al.,2012) بدراسة هدفت لتعرّف وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو الطلاب ذوي الإعاقات. وقد أجريت الدراسة على ٢٦٨ من الطلاب و٧٦ من أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنسلفينيا. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن كلا من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس يعتقدون أن ذوي الاحتياجات الخاصة باستطاعتهم إكمال تعليمهم عند توفر بيئة تعليمية مهيأة. كما أشار الطلاب إلى أن أعضاء هيئة التدريس بحاجة لبذل المزيد لتوفير مناخ تعليمي مناسب لذوي الاحتياجات الخاصة.

مما سبق يمكن القول أن الخدمات الأكاديمية و الغير أكاديمية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة تحتاج الى إعادة هيكلة و تنظيم لمعرفة أوجه النقص و القصور حتى يمكن تلافيتها و تحقيق الأهداف المرجوة لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة الملتحقين بمراكز و مؤسسات التعليم العالي وتذليل الصعوبات بما يتناسب مع قدراتهم وأوضاعهن ليتمكن الفرد الذي ينتمي لهذه الفئة من مساعدة نفسه و التصرف كالفرد العادي دون الاستعانة بمساعدة أحد.

الطريقة والإجراءات

١- منهج الدراسة

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي المقارن حيث توصف اتجاهات الموظفين نحو جودة الخدمات في جامعتي الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وجامعة الملك سعود والمنهج الوصفي المقارن مناسب لطبيعة الدراسة.

٢- العينة

تكونت عينة الدراسة في صورتها النهائية من (١٦٥) موظفة، موزعة كالتالي: موظفات جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن بلغ عددهن (١١٣) بنسبة (٦٨,٥٪)، وموظفات جامعة الملك سعود حيث بلغ عددهن (٥٢) بنسبة (٣١,٥٪). تم تطبيق أدوات الدراسة عليهن لمعرفة اتجاهاتهن نحو جودة الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعتين.

توزيع العينة وفقاً للمؤهل العلمي:

جدول رقم (١)
توزيع العينة وفقاً للمؤهل العلمي

م	المؤهل العلمي	التكرار	%
١	ثانوي أو أقل	٣٢	١٩,٤
٢	دبلوم فوق الثانوي	١٦	٩,٧
٣	جامعي	١٠٣	٦٢,٤
٤	ماجستير	١١	٦,٧
٥	دكتوراه	٣	١,٨
	المجموع	١٦٥	١٠٠,٠

يشير جدول (١) إلى توزيع العينة وفقاً للمؤهل العلمي، حيث إن معظم عينة الدراسة مؤهلهم العلمي "جامعي" بنسبة مئوية بلغت (٦٢,٤ ٪)، يليهم في الترتيب من مؤهلهم العلمي "ثانوي أو أقل" وبلغت نسبتهم المئوية (١٩,٤ ٪)، ثم ذوو المؤهل العلمي "دبلوم

فوق الثانوي" ونسبتهم (٩,٧%)، ثم ذوو المؤهل العلمي "ماجستير" بنسبة (٦,٧%)، وأخيرا ذوو المؤهل العلمي "دكتوراه" يمثلون نسبة (١.٨%) من عينة الدراسة وهم الأقل.

٣- أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية فيما يخص اتجاهات الموظفين نحو جودة الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة قامت الباحثتان بالإجراءات التالية:

- تصميم استبانة لجمع ثلاثة أنواع من البيانات: الجانب الفني، والجانب الإنساني ومعوقات خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة. ووزعت الاستبانة على الموظفين لقياس جودة الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في جامعتي الملك سعود وجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن ثم قورنت النتائج. كما أدرج في الاستبانة جزء خاص بالمعلومات العامة للعينة وتشمل (العمر والمؤهل العلمي) وفيما يلي الخطوات التي صممت الاستبانة بناء عليها:
- صدق الأداة الظاهري: تمت الاستفادة من ثلاث دراسات سابقة لتصميم الاستبانة وهي: دراسة المطلق (٢٠٠٢) ودراسة أبانمي (٢٠١١)، ودراسة الوابلي (٢٠٠١) وبعد ذلك عُرضت على المحكمين الثمانية للتأكد من الصدق الظاهري للأداة فكان أن حُذفت بعض العبارة من الاستبانة الأصلية مع الإبقاء على العبارات الحاصلة على نسبة اتفاق ٨٠٪ فأكثر. فأصبح المقياس مكونا من (٥٧) عبارة، بعد حذف (٧) عبارات.
- صدق الاتساق الداخلي للأداة: وقد تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي للأداة الدراسة باستخدام (Pearson Correlation) وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه والجدول (٢) يوضح معاملات الارتباط.

جدول رقم (٢)

معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
** ٠.٤٦٩	١	** ٠.٥٢٤	١	** ٠.٥٢١	١
** ٠.٣٣٨	٢	** ٠.٦١٢	٢	** ٠.٧٩٣	٢
** ٠.٥٩١	٣	* ٠.٢٨٦	٣	** ٠.٧٢٨	٣
** ٠.٦٥٣	٤	** ٠.٤٩	٤	** ٠.٧٥٧	٤
** ٠.٥٢٢	٥	** ٠.٤١١	٥	** ٠.٨٠٦	٥
** ٠.٤٣١	٦	** ٠.٥٤٥	٦	** ٠.٧٣٧	٦
** ٠.٢٧١	٧	** ٠.٦٣٩	٧	** ٠.٨١٥	٧
** ٠.٤٣٦	٨	** ٠.٧٠٥	٨	** ٠.٦٧٧	٨
** ٠.٥٧٤	٩	** ٠.٧٠٩	٩	** ٠.٤٤٤	٩
** ٠.٦٤٢	١٠	** ٠.٥٦٥	١٠	** ٠.٥١٤	١٠
** ٠.٦٧٦	١١	** ٠.٥٤٥	١١	** ٠.٦٤٦	١١
** ٠.٦٢٠	١٢	* ٠.٢٦٤	١٢	** ٠.٦٧٠	١٢
** ٠.٦٣٢	١٣	* ٠.٣٦٢	١٣	** ٠.٥٣٧	١٣
** ٠.٣٤٤	١٤	** ٠.٤٤٩	١٤	** ٠.٨٤٠	١٤
** ٠.٦٢٤	١٥	** ٠.٦٣٩	١٥	** ٠.٨٦٠	١٥
-	-	** ٠.٦٥١	١٦	** ٠.٨٥٢	١٦
-	-	** ٠.٦٤٤	١٧	** ٠.٦٣٤	١٧
-	-	** ٠.٥٦٧	١٨	** ٠.٨٢١	١٨
-	-	-	-	** ٠.٨٥٧	١٩
-	-	-	-	** ٠.٨٦٨	٢٠
-	-	-	-	** ٠.٧٧٦	٢١
-	-	-	-	** ٠.٨٩	٢٢
-	-	-	-	** ٠.٧٥٩	٢٣
-	-	-	-	** ٠.٧٥٧	٢٤

العوائق التي تحول دون خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة

مدى تطبيق الموظفة للجانب الإنساني عند تقديم الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة

الجانب الفني لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة

** دالة عند مستوى (٠.٠١) * دالة عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) أو عند مستوى (٠.٠٥) مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، مما يعني أن العبارات صادقة وتقيس الجوانب التي أعدت لقياسها.

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات الأداة فقد استخدمت قيمة معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة كالتالي:

جدول رقم (٣)

معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات

قيمة الثبات	عدد العبارات	المحور
٠.٩٦٣	٢٤	الجانب الفني لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة
٠.٧٩٩	١٨	مدى تطبيق الموظفة للجانب الإنساني عند تقديم الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة
٠.٨٠٦	١٤	العوائق التي تحول دون خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة
٠.٩٤٤	٥٧	الثبات الكلي

ويتضح من الجدول رقم (٣) أن جميع معاملات ألفا للمحاور وللدرجة الكلية مرتفعة، مما يعني أنها معاملات عالية، وهذا يدل على ثبات عال لمحاور الدراسة، وثبات عال للدراسة ككل.

أساليب المعالجة الإحصائية:

استُخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات وتم تطبيق

العمليات الإحصائية التالية:

١- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لإيجاد صدق أداة الدراسة.

٢- معامل ثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لإيجاد ثبات أداة الدراسة.

٣- التكرارات والنسب المئوية: لوصف استجابات أفراد عينة الدراسة.

٤- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لمعرفة اتجاهات استجابات عينة الدراسة.

وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي في برنامج (SPSS)، ولتحديد طول خلايا المقياس الرباعي المستخدم في الأداة تم حساب المدى (٥-١=٤) ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٤/٥=٠.٨) وبعد ذلك أضيفت هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

جدول (٤)
طول خلايا لل فقرات

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من ٤.٢١ إلى ٥	أوافق بشدة
من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠	أوافق
من ٢.٦١ إلى ٣.٤٠	غير متأكد
من ١.٨١ إلى ٢.٦٠	لا أوافق
من ١ إلى ١.٨٠	لا أوافق أبداً

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: نتائج السؤال الأول:

نص السؤال الأول على: "ما اتجاهات الموظفين نحو جودة الجانب الفني والإداري لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة؟".

وللإجابة عن هذا السؤال استُخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية للمحور الأول في استبانة الدراسة. وتوضح النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (٥)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها لآراء عينة الدراسة

م	العبارة	درجة الموافقة					التكرار
		أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أبداً	
١	تسعى الإدارة العليا باستمرار لتبسيط الإجراءات الإدارية باستخدام النماذج الإدارية	٣٢	٧٤	٤٠	١٧	٢	٣
		١٩.٤	٤٤.٨	٢٤.٢	١٠.٣	١.٢	
٢	يستعين الجهاز الإداري بجهات استشارية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة	٢٢	٤٦	٦٠	٢٨	٩	١٦
		١٣.٣	٢٧.٩	٣٦.٤	١٧.٠	٥.٥	
٣	يولي الجهاز الإداري أهمية قصوى لرأي المستفيدين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمة المقدمة	٢٦	٤٦	٥٦	٢٤	١٣	١٣
		١٥.٨	٢٧.٩	٣٣.٩	١٤.٥	٧.٩	
٤	يقوم الجهاز الإداري بانتظام بتعريف مستوى رضا المستفيدين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات المقدمة	١٩	٣٢	٦٩	٢٧	١٨	١٩
		١١.٥	١٩.٤	٤١.٨	١٦.٤	١٠.٩	
٥	تعمل بحوث ودراسات دورية لمعرفة آراء المستفيدين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات قبل التخطيط ووضع الإجراءات الإدارية لتقديهما	١٥	٣١	٦٩	٣٤	١٦	٢١
		٩.١	١٨.٨	٤١.٨	٢٠.٦	٩.٧	
٦	يحرص الجهاز الإداري بعناية على رضا المستفيد من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات	٢١	٦٢	٤٦	٢٤	١٢	١٢
		١٢.٧	٣٧.٦	٢٧.٩	١٤.٥	٧.٣	
٧	وضع الإجراءات الإدارية للحصول على خدمة جديدة تكون بناء على رأي المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة	١٨	٤٦	٦٢	٣١	٨	١٧
		١٠.٩	٢٧.٩	٣٧.٦	١٨.٨	٤.٨	
٨	تطوير الإجراءات يعتمد على المعلومات التي جمعت من المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة	٢٩	٥٦	٤٧	٢٧	٦	٩
		١٧.٦	٣٣.٩	٢٨.٥	١٦.٤	٣.٦	
٩	يهتم الجهاز الإداري بنظافة أماكن استقبال وانتظار المستفيدين	٥٣	٧٤	٢٩	٦	٣	١
		٣٢.١	٤٤.٨	١٧.٦	٣.٦	١.٨	
١٠	تتوفر النماذج الإدارية المطلوبة للحصول	٤٤	٥١	٥١	١٦	٣	٢

م	العبارة	درجة الموافقة					الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق أبداً	
	على الخدمات بشكل كاف في أماكن انتظار المستفيدين	٢٦.٧	٣٠.٩	٣٠.٩	٩.٧	١.٨	
١١	يعتمد الجهاز الإداري في تطوير وتسهيل الإجراءات على صندوق الاقتراحات والشكاوى بشكل أساسي والتجاوب السريع مع الشكاوى	٣٣	٥٣	٥٢	٢٠	٧	٧
		٢٠.٠	٣٢.١	٣١.٥	١٢.١	٤.٢	
١٢	يتوفر صندوق الاقتراحات والشكاوى في مكان بارز يسهل على المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة ملاحظته	٣٦	٣٨	٥٦	٢٧	٨	١١
		٢١.٨	٢٣.٠	٣٣.٩	١٦.٤	٤.٨	
١٣	يوجد بريد إلكتروني مخصص للشكاوى والاقتراحات	٤١	٥٥	٤٥	١٧	٧	٥
		٢٤.٨	٣٣.٣	٢٧.٣	١٠.٣	٤.٢	
١٤	توجد مترجمة بلغة الإشارة للتعامل مع المستفيدين من ذوي الإعاقة السمعية	٣٣	٢٢	٤٩	٣٠	٣١	٢٠
		٢٠.٠	١٣.٣	٢٩.٧	١٨.٢	١٨.٨	
١٥	توجد لوحات إرشادية بلغة برايل للمستفيدين من ذوي الإعاقة البصرية	٢٥	٣١	٤٣	٣١	٣٥	٢٤
		١٥.٢	١٨.٨	٢٦.١	١٨.٨	٢١.٢	
١٦	تنظم الإدارة العليا دورات تدريبية للموظفات لتنمية مهاراتهم في مجال التعامل مع المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة	٢٤	٢٨	٤٨	٣٥	٣٠	٢٣
		١٤.٥	١٧.٠	٢٩.١	٢١.٢	١٨.٢	
١٧	يوجد مواقف خارجية خاصة لذوي الاحتياجات	٤٢	٥٩	٣٩	١٤	١١	٤
		٢٥.٥	٣٥.٨	٢٣.٦	٨.٥	٦.٧	
١٨	يوجد مركز متخصص لخدمة الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة	٤٣	٣٢	٥٦	٢٠	١٤	١٠
		٢٦.١	١٩.٤	٣٣.٩	١٢.١	٨.٥	
١٩	يوجد مكان مخصص للاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة	٤٢	٢٦	٥١	٢٩	١٧	١٤
		٢٥.٥	١٥.٨	٣٠.٩	١٧.٦	١٠.٣	
٢٠	توجد وسائل للنقل مجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة	٣١	٣٣	٥٩	٢٤	١٨	١٨
		١٨.٨	٢٠.٠	٣٥.٨	١٤.٥	١٠.٩	
٢١	توجد آلية واضحة لقبول الطالبات ذوات	٢٨	٣٣	٦٨	٢٨	٨	١٥

م	العبارة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق أبداً			
	الاحتياجات الخاصة، وشروط قبولهن مدرجة في موقع الجامعة الإلكتروني	١٧.٠	٢٠.٠	٤١.٢	١٧.٠	٤.٨			
٢٢	التعاملات الإلكترونية في موقع الجامعة الإلكتروني ومزودة بالصوت لخدمة الكيفيات	٢١	٢٦	٥٨	٣٥	٢٥	٢.٩٠	١.٢٢	
		١٢.٧	١٥.٨	٣٥.٢	٢١.٢	١٥.٢			
٢٣	توجد دورات مياه بمواصفات تراعي ذوي الاحتياجات الخاصة هناك	٤٩	٤٤	٣٨	٢٢	١٢	٣.٥٨	١.٢٤	
		٢٩.٧	٢٦.٧	٢٣.٠	١٣.٣	٧.٣			
٢٤	توجد مساعد مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة بين طوابق المبنى	٥٢	٣٧	٣٤	٢٧	١٥	٣.٥١	١.٣٣	
		٣١.٥	٢٢.٤	٢٠.٦	١٦.٤	٩.١			
الكلية							٣.٣٤	١.١٥	

ويوضح جدول رقم (٥) أن المتوسط الحسابي الكلي لدرجة موافقة الموظفين على الجانب الفني لخدمة المستفيدة من ذوات الاحتياجات الخاصة قد بلغ (٣.٣٤) وهي درجة (غير متأكد)، مما يعني أن الموظفين غير متأكدين بشكل عام من الجانب الفني لخدمة ذوات الاحتياجات الخاصة، وتراوح المتوسطات الحسابية للعبارات بين (٤.٠٢) و(٢.٨٨)، أي أن درجة الموافقة على عبارات المحور الأول تراوحت ما بين درجة "أوافق" وبين درجة "غير متأكد". وتراوح الانحرافات المعيارية بين (٠.٩٠) وبين (١.٣٧) وهي انحرافات معيارية منخفضة مما يعني تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول، وجاء ترتيب عبارات الجانب الفني لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، كالتالي (مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي):

- حصلت (١١) عبارة على درجة "أوافق"، بسبب أن متوسطاتها الحسابية تقع في المدى (٣.٤١ إلى ٤.٢٠)، مما يعني أن الموظفين موافقات على العبارات التالية:
- ١- المرتبة الأولى: العبارة (٩) "يهتم الجهاز الإداري بنظافة أماكن استقبال وانتظار المستفيدين" وبمتوسط حسابي (٤.٠٢) وهي درجة (أوافق)، وهي تعدّ أهم الجوانب الفنية لخدمة المستفيدة من ذوات الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الموظفين.
 - ٢- المرتبة الثانية: العبارة (١٠) "تتوفر النماذج الإدارية المطلوبة للحصول على الخدمات بشكل كاف في أماكن انتظار المستفيدين"، وبمتوسط حسابي (٣.٧٢) وهي درجة (أوافق)،

وهي ثاني أهم الجوانب الفنية لخدمة المستفيدة من نوات الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الموظفين.

٣- **المرتبة الثالثة:** العبارة (١) "تسعى الإدارة العليا باستمرار لتبسيط الإجراءات الإدارية باستخدام النماذج الإدارية" وبمتوسط حسابي (٣.٧١) وهي درجة (أوافق)، وهي ثالث أهم الجوانب الفنية لخدمة المستفيدة من نوات الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الموظفين.

وأما باقي العبارات التي وافقت عليها الموظفين، كالتالي:

(يوجد مواقف خارجية خاصة لذوي الاحتياجات، يوجد بريد إلكتروني مخصص للشكاوى والاقتراحات، توجد دورات مياه بمواصفات تراعي ذوي الاحتياجات الخاصة هناك، يعتمد الجهاز الإداري في تطوير وتسهيل الإجراءات على صندوق الاقتراحات والشكاوى بشكل أساسي والتجاوب السريع مع الشكاوى، توجد مصاعد مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة بين طوابق المبنى، تطوير الإجراءات يعتمد على المعلومات التي جمعت من المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة، يوجد مركز متخصص لخدمة الطالبات نوات الاحتياجات الخاصة، يتوفر صندوق الاقتراحات والشكاوى في مكان بارز يسهل على المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة ملاحظته).

وحصلت (١٣) عبارة على درجة "غير متأكد"، بسبب أن متوسطاتها الحسابية تقع في

المدى (٢.٦١ إلى ٣.٤٠)، مما يعني أن الموظفين غير متأكدين من العبارات التالية:

(يحرص الجهاز الإداري بعناية على رضا المستفيد من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات، يولي الجهاز الإداري أهمية قصوى لرأي المستفيدين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمة المقدمة، يوجد مكان مخصص لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة، توجد آلية واضحة لقبول الطالبات نوات الاحتياجات الخاصة وشروط قبولهن مدرجة في موقع الجامعة الإلكتروني، يستعين الجهاز الإداري بجهات استشارية لخدمة نوات الاحتياجات الخاصة، وضع الإجراءات الإدارية للحصول على خدمة جديدة تكون بناء على رأي المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة، توجد وسائل للنقل مجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة، يقوم الجهاز الإداري بانتظام بتعريف مستوى رضا المستفيدين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة عن

الخدمات المقدمة، توجد مترجمة بلغة الإشارة للتعامل مع المستفيدات من ذوات الإعاقة السمعية، تُعمل بحوث ودراسات دورية لمعرفة آراء المستفيدين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات قبل التخطيط ووضع الإجراءات الإدارية لتقديمها).

وجاءت أقل الجوانب الفنية لخدمة المستفيدة من ذوات الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر

الموظفات كالتالي:

المرتبة (٢٢): التعاملات الإلكترونية في موقع الجامعة الإلكتروني ومزودة بالصوت لخدمة الكفيفات.

المرتبة (٢٣): تنظم الإدارة العليا دورات تدريبية للموظفات لتنمية مهاراتهم في مجال التعامل مع المستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة.

المرتبة (٢٤) والأخيرة: توجد لوحات إرشادية بلغة برايل للمستفيدات من ذوات الإعاقة البصرية.

وتفسر الباحثتان هذه النتيجة بأن الخدمات المادية لذوي الاحتياجات الخاصة لازالت تعاني كثير من المعوقات و ذلك بسبب عدم تهيئة البنية التحتية للمنشآت و ضعف الإمكانيات الموجودة. و تتفق هذه النتيجة مع دراسة الوابلي (٢٠٠١) التي بينت ضرورة وجود سياسة تعمل على تهيئة بيئة التعليم العالي لطلاب الفئات الخاصة وذلك بتوفير التسهيلات والبرامج والخدمات المساندة. ومع دراسة الجوير (٢٠٠٣) التي حثت على تجهيز المباني لذوي الاحتياجات الخاصة حيث إن الغالبية العظمى من المباني غير مؤهلة لاستخدام ذوي الاحتياجات الخاصة، وكذلك تتفق مع دراسة اللوزي والمعاني(٢٠٠٤) التي أكدت ضرورة تهيئة المناخ الملائم لذوي الاحتياجات الخاصة، وتتفق مع دراسة الخشرمي (٢٠٠٨) التي أوضحت عدم رضا الطلاب ذوي الإعاقات عن المباني في داخل الجامعة وعن المساحات وأعداد القاعات. ويتفق مع دراسة المطير(١٤٢٤) التي أوضحت ضرورة وجود وسائل نقل لذوي الاحتياجات الخاصة حيث إن حوالي ٥٠٪ من الطلاب يعتمدون على سيارة الأجرة، ونسبة أكثر من ٥٠٪ نادراً ما تتوفر لهم سيارات إطلاقاً، كما أشار إلى مشكلات الأرصفة، و٨٣٪

لديهم مشكلات في التنقل في الشوارع. ودراسة العرايضة (٢٠١٥) التي أوضحت ان المعوقات التعليمية ثم الإدارية جاءت بمستوى دلالة مرتفع.

ثانيًا: نتائج السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: "ما اتجاهات الموظفين نحو أهمية جودة الجانب الإنساني للموظفة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة؟".

وللإجابة عن هذا السؤال استُخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لعبارات المحور الثاني، واتضح النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (٦)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها لآراء عينة الدراسة

م	العبرة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق أبداً			
١	أفهم الطريقة المثلى للتعامل مع المستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة	٤٧	٦١	٢٧	٢٥	٥	٣.٧٣	١.١٢	١٥
		%	٢٨.٥	٣٧.٠	١٦.٤	١٥.٢			
٢	تضعين نفسك مكان المستفيدة عند التعامل معها أثناء تقديم الخدمة	٧٢	٦٨	١٩	٦	٠	٤.٢٥	٠.٨٠	٧
		%	٤٣.٦	٤١.٢	١١.٥	٣.٦			
٣	أتعامل مع المستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة كأشخاص بغض النظر عن إعاقاتهم	٨٠	٥٤	١٩	٦	٥	٤.٢٥	١.١٢	٨
		%	٤٨.٥	٣٢.٧	١١.٥	٣.٦			
٤	أحدث بشكل طبيعي للمستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة	٨٥	٦٥	٨	٦	١	٤.٣٨	٠.٧٩	٢
		%	٥١.٥	٣٩.٤	٤.٨	٣.٦			
٥	أفترض أن المستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة يحتجن إلى مساعدة	٧٣	٥٨	٢٣	٨	٣	٤.١٥	٠.٩٦	١٠
		%	٤٤.٢	٣٥.٢	١٣.٩	٤.٨			
٦	تحرمين المساحة الخاصة بالمستفيدة	٨٧	٦٣	١٤	٠	١	٤.٤٢	٠.٧٠	١
		%	٥٢.٧	٣٨.٢	٨.٥	٠			
٧	أصافح المستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة بمجرد قدومها	٦٢	٤٣	٤٥	١٤	١	٣.٩٣	١.٠٢	١٤
		%	٣٧.٦	٢٦.١	٢٧.٣	٨.٥			

م	العبارة	درجة الموافقة					الترتيب	المعياري	المتوسط الحسابي
		أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق أبداً			
٨	أستأذن قبل تقديم المساعدة لذوات الاحتياجات الخاصة	ت	٦٤	٥٩	٣٠	٦	٦	١.٠٢	٤.٠٢
		%	٣٨.٨	٣٥.٨	١٨.٢	٣.٦	٣.٦		
٩	لا أدفع الكرسي المتحرك لذوي الاحتياجات الخاصة بدون إذنه	ت	٨٤	٥٨	١٧	٠	٦	٠.٨١	٤.٣٣
		%	٥٠.٩	٣٥.٢	١٠.٣	٠	٣.٦		
١٠	تسمحين للمستفيدة من ذوات الإعاقة البصرية أن تمسك يدك	ت	٩٠	٥٦	١٤	٣	٢	٠.٨٤	٤.٣٨
		%	٥٤.٥	٣٣.٩	٨.٥	١.٨	١.٢		
١١	أقوم بتعريف نفسي للمستفيدات من ذوات الإعاقة البصرية	ت	٨٦	٥٢	١٧	١	٩	٠.٩٠	٤.٢٩
		%	٥٢.١	٣١.٥	١٠.٣	٦.٠	٥.٥		
١٢	تأخذين بيد أو ذراع المستفيدة من ذوات الإعاقة البصرية دون إذنها	ت	٢٧	٢٥	٢٦	٢٢	٦٥	١.٣١	٢.٨٢
		%	١٦.٤	١٥.٢	١٥.٨	١٣.٣	٣٩.٤		
١٣	أستخدم لفظ "معوقة" أو "معاقلة" أو "مقعدة"	ت	١١	١٥	١٢	٩٤	٣٣	١.٢٧	١.٨٨
		%	٦.٧	٩.١	٧.٣	٥٧.٠	٢٠.٠		
١٤	تخلو ممرات المبنى من العوائق الإنشائية	ت	٤٥	٢٧	٥٥	١٦	٢٢	١.٢٨	٣.٣٨
		%	٢٧.٣	١٦.٤	٣٣.٣	٩.٧	١٣.٣		
١٥	عند التواصل مع ذوات الإعاقة السمعية أقف أمامهن وأتحدث ببطء حتى تتمكن من قراءة الكلام	ت	٦٢	٦٠	٣٨	١	٤	٠.٨٧	٤.٠٨
		%	٣٧.٦	٣٦.٤	٢٣.٠	٦.٠	٢.٤		
١٦	أستخدم التلميح المرئي للشرح مع ذوات الإعاقة السمعية	ت	٥٨	٥٥	٤٣	٢	٧	٠.٩٥	٣.٩٧
		%	٣٥.٢	٣٣.٣	٢٦.١	١.٢	٤.٢		
١٧	تطين كامل اهتمامك لمن يعانون من صعوبات في النطق والإصابت بشكل دقيق لهم	ت	٨٣	٥٧	٢٤	٠	١	٠.٧٥	٤.٣٥
		%	٥٠.٣	٣٤.٥	١٤.٥	٠	٦.٠		
١٨	أطرح أسئلة موجزة لمن عانين من صعوبة في الكلام	ت	٧٠	٦٣	٢٥	١	٦	٠.٨٦	٤.١٨
		%	٤٢.٤	٣٨.٢	١٥.٢	٦.٠	٣.٦		
المجموع الكلي			٣.٩٣	٠.٩٦					

ويوضح جدول رقم (٦) أن المتوسط الحسابي الكلي لدرجة موافقة **الموظفات** على مدى تطبيق الموظفة للجانب الإنساني عند تقديم الخدمة للمستفيدة من ذوات الاحتياجات الخاصة قد بلغ (٣.٩٣) وهي درجة (أوافق)، مما يعني أن الموظفات موافقات بشكل عام على تطبيق الجانب الإنساني عند تقديم الخدمة للمستفيدة من ذوات الاحتياجات الخاصة، وتراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين (٤.٤٢) و(١.٨٨)، أي أن درجة الموافقة على عبارات المحور الثاني تراوحت ما بين درجة "أوافق بشدة" وبين درجة "لا أوافق".

وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (٠.٧٠) وبين (١.٣١) وهي انحرافات معيارية منخفضة مما يعني تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني، وجاء ترتيب عبارات الجانب الإنساني عند تقديم خدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، كالتالي (مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي):

حصلت (٨) عبارات على درجة "أوافق بشدة"، بسبب أن متوسطاتها الحسابية تقع في المدى (٤.٢١ إلى ٥)، مما يعني أن الموظفات موافقات بشدة على العبارات التالية:

١- المرتبة الأولى: العبارة (٦) "تحترمين المساحة الخاصة بالمستفيدة"، وبمتوسط حسابي (٤.٤٢) وهي درجة (أوافق بشدة)، وهي تعدّ أهم الجوانب الإنسانية عند تقديم خدمة لذوات الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الموظفات.

٢- المرتبة الثانية: العبارة (٤) "أتحدث بشكل طبيعي للمستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة"، وبمتوسط حسابي (٤.٣٨) وهي درجة (أوافق بشدة)، وهي ثاني أهم الجوانب الإنسانية عند تقديم خدمة لذوات الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الموظفات.

٣- المرتبة الثالثة: العبارة (٢) "تسمحين للمستفيدة من ذوات الإعاقة البصرية أن تمسك يدك" وبمتوسط حسابي (٤.٣٨) وهي درجة (أوافق بشدة)، وهي ثالث أهم الجوانب الإنسانية.

وأما باقي العبارات التي وافقت الموظفات عليها بشدة عليها، كالتالي:

(تعطين كامل اهتمامك لمن يعانون من صعوبات في النطق والإنصات بشكل دقيق لهم، لا أدفع الكرسي المتحرك لذوي الاحتياجات الخاصة بدون إذنه، أقوم بتعريف نفسي للمستفيدات

من ذوات الإعاقة البصرية تضعين نفسك مكان المستفيدة عند التعامل معها أثناء تقديم الخدمة،
أتعامل مع المستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة كأشخاص بغض النظر عن إعاقتهن).

حصلت (٧) عبارات على درجة "أوافق"، بسبب أن متوسطاتها الحسابية تقع في المدى
(٣.٤١ إلى ٤.٢٠)، مما يعني أن الموظفين موافقات على العبارات التالية:

(أطرح أسئلة موجزة لمن عانين من صعوبة في الكلام، أفترض أن المستفيدات من ذوات
الاحتياجات الخاصة يحتجن إلى مساعدة، عند التواصل مع ذوات الإعاقة السمعية أقف أمامهن
وأحدث ببطء حتى تتمكن من قراءة الكلام، أستأذن قبل تقديم المساعدة لذوات الاحتياجات
الخاصة، أستخدم التلميح المرئي للشرح مع ذوات الإعاقة السمعية، أصافح المستفيدات من
ذوات الاحتياجات الخاصة بمجرد قدومها، أفهم الطريقة المثلى للتعامل مع المستفيدات من
ذوات الاحتياجات الخاصة).

حصلت عبارتان على درجة "غير متأكد"، بسبب أن متوسطيهما الحسابيين يقعان في
المدى (٢.٦١ إلى ٣.٤٠)، مما يعني أن الموظفين غير متأكدات من العبارتين التاليتين:

عبارة (١٦): تخلو ممرات المبنى من العوائق الإنشائية. و عبارة (١٧): تأخذين بيد أو
ذراع المستفيدة من ذوات الإعاقة البصرية دون إنها. وجاءت أقل الجوانب الإنسانية عند تقديم
خدمة المستفيدة من ذوات الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الموظفين، والتي حصلت على
درجة "لا أوافق" بمتوسط حسابي (١.٨٨) وهو متوسط يقع في المدى (١.٨١ إلى ٢.٦٠)، مما
يعني أن الموظفين غير موافقات على العبارة "أستخدم لفظ (معوقة) أو (معاقة) أو (مقعدة)".

وتفسر الباحثتان هذه النتيجة الى اهتمام اغلب الموظفين بالجانب الإنساني حيث
بطبيعة الانسان الإحساس بالرحمة و حب المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة. و تتفق هذه
النتيجة مع دراسة اللوزي والمعاني (٢٠٠٤) التي أكدت ضرورة فهم أعضاء هيئة التدريس
وموظفي الجامعة والخدمات المساندة على كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة. كم
تتفق مع دراسة الخشرمي (٢٠٠٨) التي أشارت إلى أن التفاعل الاجتماعي بين الطلاب من
ذوي الإعاقة والطلاب من غير المعاقين إيجابي إلى حد كبير وكذلك مع أعضاء هيئة التدريس.

وأشارت أيضا إلى مستوى الرضا عن الخدمات الإدارية ومعاملة الإداريين في الجامعة نحو الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة. كما يتفق ذلك مع دراسة باكير وآخرين (Baker et al., 2012) التي أوضحت أن كلا من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس يعتقدون أن ذوي الاحتياجات الخاصة باستطاعتهم إكمال تعليمهم عند توفر بيئة تعليمية مهيأة.

ثالثاً: نتائج السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث على: "ما اتجاهات الموظفين نحو العوائق التي تحول دون جودة الخدمة المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة؟".

وللإجابة عن هذا السؤال استُخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لعبارات المحور الثالث في الاستبانة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (٧)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها لأراء عينة الدراسة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارة	م	
			لا أوافق أبداً	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة			
٧	١.٠١	٣.٨٢	٥	١٢	٣٥	٦٩	٤٤	ت	يستهدف الجهاز الإداري خدمة المستفيد سواء عاني أم لم يعان من الإعاقة	١
			٣.٠	٧.٣	٢١.٢	٤١.٨	٢٦.٧	%		
١٠	١.١١	٣.٥٩	٧	٢٨	٢٣	٧٤	٣٣	ت	يجب أن تتخذ العلاقة بين الموظفة والمستفيدات الطابع الرسمي	٢
			٤.٢	١٧.٠	١٣.٩	٤٤.٨	٢٠.٠	%		
١١	٠.٩٧	٣.٥٣	٣	٢٤	٤٣	٧١	٢٣	ت	تمتلك الموظفة الصلاحية الكافية لإنجاز معاملة المستفيدة	٣
			١.٨	١٤.٥	٢٦.١	٤٣.٠	١٣.٩	%		
٤	١.٠٢	٤.٠٠	٤	١١	٢٨	٥٩	٦٢	ت	يتضمن تقييم أداء الموظفة مستوى لباقتها مع الجميع بمن فيهم المستفيدات ذوات الاحتياجات الخاصة	٤
			٢.٤	٦.٧	١٧.٠	٣٥.٨	٣٧.٦	%		
٢	٠.٨٩	٤.٢١	٢	٨	١٥	٦٧	٧٢	ت	العلاقة بين الموظفة والمستفيدة علاقة يسودها الاحترام والتقدير لا العطف والشفقة	٥
			١.٢	٤.٨	٩.١	٤٠.٦	٤٣.٦	%		

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارة	م
			لا أوافق أبداً	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة		
٦	١.٠٧	٣.٩٠	٥	١٤	٣٠	٥٨	٥٧	ت يفترض ألا يترتب على اهتمام	٦
			٣.٠	٨.٥	١٨.٢	٣٥.٢	٣٤.٥	% الموظفة بتطبيق الأنظمة واللوائح تجاهل احتياجات المستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة	
١٥	١.١١	٣.٣٢	١٠	٢٥	٥٨	٤٤	٢٧	ت مركزية الإدارة تساهم بشكل كبير في	٧
			٦.١	١٥.٢	٣٥.٢	٢٦.٧	١٦.٤	% تعقيد الإجراءات وتعطيل المستفيدة	
٥	١.٠٧	٣.٩٣	٥	١٤	٢٧	٥٩	٥٩	ت وضع الموظفة في وظيفة لا تتلاءم	٨
			٣.٠	٨.٥	١٦.٤	٣٥.٨	٣٥.٨	% مع مهارتها وقدراتها مما يؤثر سلباً في تعاملها مع المستفيدة	
١٢	١.١٥	٣.٤٨	٩	٢٠	٥٩	٣٦	٤٠	ت يوجد مكان مهياً لاستقبال ذوي	٩
			٥.٥	١٢.١	٣٥.٨	٢١.٨	٢٤.٢	% الاحتياجات الخاصة	
١٤	١.٢٥	٣.٤٠	١٣	٢٦	٤٩	٣٤	٤٢	ت تصميم وترتيب المكاتب بما يتلاءم	١٠
			٧.٩	١٥.٨	٢٩.٧	٢٠.٦	٢٥.٥	% مع العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة	
٩	١.٠٣	٣.٧٦	٣	١١	٦٠	٣٩	٥١	ت التعامل مع الشكاوى الواردة باهتمام	١١
			١.٨	٦.٧	٣٦.٤	٢٣.٦	٣٠.٩	% واتخاذ اللازم بشأنها.	
١٣	١.٠٦	٣.٤٣	٩	١٢	٧٥	٣٦	٣٢	ت يقوم الجهاز الإداري بإشراك	١٢
			٥.٥	٧.٣	٤٥.٥	٢١.٨	١٩.٤	% المستفيدات في لجان استشارية لحل المشاكل القائمة	
٣	٠.٨٨	٤.٠٧	١	٥	٣٧	٦٠	٦١	ت تتعاون الموظفات في العمل لتسهيل	١٣
			٦.٠	٣.٠	٢٢.٤	٣٦.٤	٣٧.٠	% معاملة المستفيدة	
١	٠.٨٦	٤.٣١	١	٦	١٩	٥٣	٨٥	ت تحتاج الموظفة إلى دورات تدريبية	١٤
			٦.٠	٣.٦	١١.٥	٣٢.١	٥١.٥	% في فن التعامل مع المستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة	
٨	١.١١	٣.٧٨	٨	١٠	٤٥	٤٨	٥٣	ت تحرص الإدارة العليا على تنمية	١٥
			٤.٨	٦.١	٢٧.٣	٢٩.١	٣٢.١	% مهارات الاتصال لدى الموظفات	
١.٠٤	٣.٧٧	المجموع الكلي							

ويوضح جدول رقم (٧) أن المتوسط الحسابي الكلي لدرجة موافقة **الموظفات** على العوائق التي تحول دون خدمة المستفيدة من ذوات الاحتياجات الخاصة قد بلغ (٣.٧٧) وهي درجة (أوافق)، مما يعني أن الموظفات موافقات بشكل عام على وجود العوائق التي تحول دون خدمة ذوات الاحتياجات الخاصة، وتراوح المتوسطات الحسابية للعبارات بين (٤.٣١) و(٣.٣٢)، أي أن درجة الموافقة على عبارات المحور الثالث تراوحت ما بين درجة "أوافق بشدة" وبين درجة "غير متأكد".

وتراوح الانحرافات المعيارية ما بين (٠.٨٦) وبين (١.٢٥) وهي انحرافات معيارية منخفضة مما يعني تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث، وجاء ترتيب العوائق التي تحول دون خدمة المستفيدة من ذوات الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الموظفات، كالتالي (مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي):

حصلت عبارتان فقط على درجة "أوافق بشدة"، بسبب أن متوسطيهما الحسابيين يقعان في المدى (٤.٢١ إلى ٥)، مما يعني أن الموظفات موافقات بشدة على العبارتين التاليتين:

١- المرتبة الأولى: العبارة (١٤) "تحتاج الموظفة إلى دورات تدريبية في فن التعامل مع المستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة"، وبمتوسط حسابي (٤.٣١) وهي درجة (أوافق بشدة)، وهي تعدّ أهم العوائق التي تحول دون خدمة المستفيدة من ذوات الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الموظفات. وقد يرجع ذلك إلى ندرة الدورات التخصصية التي تقدمها الجامعة لمنسوبيها في كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

٢- المرتبة الثانية: العبارة (٥) "العلاقة بين الموظفة والمستفيدة علاقة يسودها الاحترام والتقدير لا العطف والشفقة"، وبمتوسط حسابي (٤.٢١) وهي درجة (أوافق بشدة)، وهي ثاني أهم العوائق التي تحول دون خدمة المستفيدة من ذوات الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الموظفات. وقد يرجع السبب إلى أن المرأة بطبيعتها عاطفية فتغلب عليها العاطفة في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

وحصلت (١٠) عبارات على درجة "موافق"، بسبب أن متوسطاتها الحسابية تقع في المدى (٣.٤١ إلى ٤.٢٠)، مما يعني أن الموظفين موافقات على العبارات التالية: (تتعاون الموظفين في العمل لتسهيل معاملة المستفيدة)، و(يتضمن تقويم أداء الموظفة مستوى لباقتها مع الجميع بمن فيهم المستفيدات ذوات الاحتياجات الخاصة)، (وضع الموظفة في وظيفة لا تتلاءم مع مهارتها وقدراتها مما يؤثر سلباً في تعاملها مع المستفيدة)، (يفترض ألا يترتب على اهتمام الموظفة بتطبيق الأنظمة واللوائح تجاهل احتياجات المستفيدات من ذوات الاحتياجات الخاصة)، (يستهدف الجهاز الإداري خدمة المستفيد سواء عاني أم لم يعان من الإعاقة)، (تحرص الإدارة العليا على تنمية مهارات الاتصال لدى الموظفين)، (التعامل مع الشكاوى الواردة باهتمام واتخاذ اللازم بشأنها، يجب أن تتخذ العلاقة بين الموظفة والمستفيدات الطابع الرسمي)، (تمتلك الموظفة الصلاحية الكافية لإنجاز معاملة المستفيدة)، (يوجد مكان مهياً لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة)، (يقوم الجهاز الإداري بإشراك المستفيدات في لجان استشارية لحل المشاكل القائمة) وقد يرجع ذلك إلى اهتمام المسؤولين بحثّ الموظفين على خدمة ذوات الاحتياجات الخاصة وإنجاز معاملاتهم بسرعة.

حصلت عبارتان فقط على درجة "غير متأكد"، بسبب أن متوسطيهما الحسابيين يقعان في المدى (٢.٦١ إلى ٣.٤٠)، مما يعني أن الموظفين غير متأكدات من العبارتين التاليتين: أما العبارة ١٤ (مركزية الإدارة تساهم بشكل كبير في تعقيد الإجراءات وتعطيل المستفيدة). والأخيرة ١٧ (تصميم وترتيب المكاتب بما يتلاءم مع العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة)، فهما يُعدان أقل العوائق التي تحول دون خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الموظفين. وقد يرجع سبب إجابات الموظفين بـ"غير متأكد" إلى أن الإجراءات تختلف حسب الإعاقة، فقد يكون تصميم وترتيب المكاتب يخدم المبصرات ولا يخدم الكفيفات، أو قد يكون مناسباً لذوات الإعاقة السمعية وغير مناسب لذوات الإعاقة الجسدية.

وتؤيد الباحثان ضرورة عمل دورات توعوية للموظفات لكيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة كلا حسب حاجته، حيث يجهل الكثير من الموظفين الحاجات المختلفة لذوات الاحتياجات الخاصة و الصعوبات التي تواجههن و كيفية التعامل معها.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة اللوزي والمعاني (٢٠٠٤) التي أوصت بتعريف الصعوبات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة وتذليل هذه الصعوبات لهم. كما يتفق ذلك مع دراسة آدم وبركتور (Adams & Proctor, 2010) التي أوضحت أن من العوائق التي تحول دون تكيف ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات عدم الثقة بالنفس والنظرة للإعاقة. كما تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة أوبيني (Opini, 2012) التي أوضحت أن من المعوقات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة التمييز العنصري، وردود الأفعال غير المبالية (الإهمال)، ومصادر التعلم والتجهيزات المادية المحدودة. كما تتفق مع دراسة الورع (د.ت) التي وصف فيها مجموعة العوائق التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة وتحد من حركتهم وانتقالهم في البيئة الخارجية.

رابعًا: نتائج السؤال الرابع:

نص السؤال الرابع على: "ما الفرق بين اتجاهات الموظفين نحو جودة الخدمات التي

تقدمها جامعة الملك سعود وجامعة الأميرة نورة لذوي الاحتياجات الخاصة؟".

للإجابة عن هذا السؤال استخدم اختبار "ت" والجداول التالية توضح ذلك:

جدول رقم (٨)

مدى اختلاف جودة الخدمات المقدمة باختلاف الجامعة (جامعة الأميرة نورة وجامعة الملك سعود)

الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الجامعة	
١٩.٦٢	٧٧,٥٩	١١٣	جامعة الأميرة نورة	الجانب الفني
١٧.٨٥	٨٥,٩٤	٥١	جامعة الملك سعود	
٨.٢٣	٧٠,١١	١١٣	جامعة الأميرة نورة	الجانب الإنساني
٨.٠٢	٧٢.١٨	٥١	جامعة الملك سعود	

جدول رقم (٩)
اختبار "ت" للدلالة الإحصائية

دلالة الطرفين (درجات الحرية	ت	الدلالة	ف		
٠.٠١٠	١٦٢	٢.٥٩-	٠.٢٨	١.١٦	التباين متساوي بين المجموعات	الجانب الفني
٠.٠٠٨	١٠٥.٣٩	٢.٦٩-			التباين غير متساوي بين المجموعات	
٠.١٣٥	١٦٢	١.٥٠-	٠.٦٨	٠.١٧	التباين متساوي بين المجموعات	الجانب الإنساني
٠.١٣٢	٩٨.٨٣	١.٥٢-			التباين غير متساوي بين المجموعات	

ويتضح من جدول رقم (٩،٨) أن قيمة ف غير دالة إحصائياً لكلا الجانبين الفني والإنساني أي أن هناك تجانسا بين تباين المجتمعين، وأن هناك فروقا دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ بين متوسط جامعة الأميرة نورة ومتوسط جامعة الملك سعود في الجانب الفني لصالح جامعة الملك سعود. ولا يوجد فروق دالة عند مستوى ٠,٠٥ بين متوسط الجامعتين في الجانب الإنساني. وقد يرجع ذلك إلى وجود خدمات أكثر لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعة الملك سعود والتي منها مركز ذوي الاحتياجات الخاصة التي يخدم من خلالها جميع الطالبات من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة. كما أن جامعة الملك سعود هيأت مداخل الجامعة والمباني لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، وكانت سبابة في قبول الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة في تخصصات الجامعة المختلفة. وقد تكون جامعة الأميرة نورة لحدثة نشأتها أكثر احتياجا إلى تطبيق كثير من برامج ذوي الإعاقة ولديها إهتمام بذوي الإعاقة حيث أنه ويوجد لديها وحدة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة تحت مظلة عمادة شؤون الطالبات وتركز على إيجاد بيئة تربوية داعمة و مناسبة لطالبات الاحتياجات الخاصة، ولكن خدماتها محدودة لحداتها(جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن). ومن إتجاهات موظفات جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن فيما يخص جودة خدمات المستفيدين من ذوي الإعاقة:

- التعامل مع المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة اجتهاد شخصي من قبل الموظفة.

- يفضل توفير دورات تدريبية للتعامل مع هذه الفئة الغالية على قلوبنا.
- تفعيل الخدمات في كل مرافق الجامعة.
- توفير فريق عمل مخصصة لهن.

وقد أوضحت نتائج دراسة الجوير (٢٠٠٣) إلى أنه بالرغم من مرور عقدين من الزمن على التعميم السامي الكريم الذي يحث على مراعاة تيسير الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وملاحظة ذلك عند تصميم وتجهيز المباني الذي يتعامل معها الجمهور فإن إصدار وزارة البلدية والقروية لكتيب الاشتراطات العامة والخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة لم يغير شيئاً في كثير من المؤسسات. وتتفق النتائج مع دراسة الخشرمي (٢٠٠٨) التي طبقت في جامعة الملك سعود وأشارت نتائجها إلى مستوى الرضا عن الخدمات الإدارية لذوي الاحتياجات الخاصة. ويتفق ذلك مع الدراسة التي قام بها باكير وآخرون (Baker et al.,2012) وأوصت بأهمية التعاون بين المؤسسات الحكومية والخاصة لتخفيف حدة الإعاقة، ومسببات الإصابة المختلفة، استهدافاً للوصول إلى الطموحات المرجوة، وإيجاد البيئة السليمة والمخطط المناسب.

أما بالنسبة للجانب الإنساني، فعدم وجود فروق بين جامعة الأميرة نورة وجامعة الملك سعود قد يرجع إلى اهتمام الموظفين بالتعامل بطيبة وإنسانية مع ذوي الاحتياجات الخاصة حيث إن ذلك مطلب ديني وأخلاقي، كما أشارت إلى ذلك نتائج دراسة الخشرمي (٢٠٠٨) حول مستوى رضا ذوي الاحتياجات الخاصة عن معاملة الإداريين في جامعة الملك سعود. ولا يتفق ذلك مع نتائج دراسة المطلق (١٤٢٤) التي أشارت إلى عدم وجود الرضا التام عن أحد أهم جوانب تقديم الخدمات الحكومية وهو جانب التعامل الإنساني.

التوصيات:

- ١- إنشاء مركز لخدمة ذوي الإعاقة في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن .
- ٢- إدراج شروط القبول لذوي الإعاقة في دليل القبول الإلكتروني الموحد وفي البوابة الإلكترونية الموحدة مع تحديد آلية واضحة في قبولهن.

- ٣- إدراج أنظمة وقوانين ولوائح لذوي الإعاقة للمحافظة على حقوقهم من ضمن لوائح الجامعات.
- ٤- تهيئة مباني الجامعات الحكومية لهذه الفئة وتطبيق الاشتراطات البلدية فيما يخص ذلك.
- ٥- ربط مركز جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن في حال افتتاحه بمراكز عالمية ومحلية وكذلك مركز جامعة الملك سعود للاستفادة من التقنيات والدورات الموجودة محليا وعالميا.
- ٦- عمل بحوث ودراسات دورية لمعرفة آراء المستفيدين من فئة ذوي الإعاقة عن الخدمات قبل التخطيط ووضع الإجراءات الإدارية لتقديمها.
- ٧- توفير صناديق اقتراحات وشكاوى في مكان بارز يسهل على المستفيدين من ذوي الإعاقة ملاحظته وبريد إلكتروني مخصص لشكاوى واقتراحات هذه الفئة.
- ٨- تدريب الهيئة التعليمية والإدارية في الجامعات على كيفية التعامل مع ذوي الإعاقة.
- ٩- توفير ترجمة بلغة الإشارة للتعامل مع ذوي الإعاقة السمعية في جميع مرافق الجامعة وخصوصاً في أماكن المراجعات الإدارية كعمادة القبول والتسجيل ومركز الاحتياجات الخاصة وفي قاعات الدرس.
- ١٠- توفير لوحات إرشادية بلغة برايل لذوي الإعاقة البصرية في كافة مرافق الجامعة ومساعدتها.
- ١١- التعاملات الإلكترونية في موقع الجامعة الإلكتروني وتزويدها بالصوت لخدمة الكفيفات.
- ١٢- تقويم أداء الموظفة حسب مستوى لباقتها مع الجميع بمن فيهم ذوي الإعاقة.
- ١٣- الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة لا تكون فقط للمستفيدة أو الطالبة بل للموظفة أيضاً من ذوي الإعاقة.
- ١٤- توفير مواصلات مجهزة لخدمة ذوي الإعاقة وبالأخص ذوي الإعاقة الحركية.
- ١٥- توعية الطالبات من ذوي الإعاقة بحقوقهن وكيفية المطالبة بها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

أبانمي ، نداء (١٤٣٢). *مدى رضا المستفيدات عن خدمات الأقسام النسائية الحكومية* ، رسالة ماجستير منشورة ، الرياض ، جامعة الملك سعود.

أبو النصر ، مدحت (٢٠٠٨). *إدارة الجودة الشاملة*. جمهورية مصر العربية ، القاهرة، مجموعة النيل العربية.

الجوير ، إبراهيم (١٤٢٤). *مدى تطبيق الاشتراطات العامة والخاصة بخدمات المعاقين في المباني الهامة بمدينة الرياض*، بحث منشور ، ندوة محكمة ، الرياض ، بحث قدم ونشر في السجل الرسمي لبحوث ندوة نقل المعوقين وذوي الاحتياجات الخاصة، وزارة النقل.

حمود ،خضير (٢٠٠٩). *إدارة الجودة* . الأردن عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع .

الخشرمي ، سحر أحمد (٢٠٠٨). *تقييم خدمات الدعم المساندة للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة*، جمعية أولياء أمور المعاقين/ الجمعية الخليجية للإعاقة، ٢٣٦- ٢٧٠.

الخطيب، عاكف عبد الله و الزعبي، سهيل محمود و عبد الرحمن، مجدولين (٢٠١٢). *تقييم البرامج والخدمات التربوية في مؤسسات و مراكز الإعاقة الفكرية وفقا للمعايير العالمية*.

المجلة الدولية التربوية المتخصصة، م١، ع(٣)، ٥١-٧٠.

السرطاوي، عبدالعزيز، و القريوتي، يوسف (٢٠٠٢). *المدخل إلى التربية الخاصة*، الإمارات العربية المتحدة دبي ، دار القلم .

السيف ، ناصر ابراهيم ؛ و السرطاوي ، خالد سيفان ؛ و الأقرع ، سارة شاكر (٢٠١٤). *مستوى جودة الخدمات الطلابية و رضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية*،

المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. ١٥(١٥)، ١٦١-١٨٦.

العائم، عبد الله سليمان عبد الله (١٩٩٧). *واقع الخدمات المقدمة لذوي الحاجات الخاصة بدولة البحرين: دراسة ميدانية*، المؤتمر الدولي الرابع (الارشاد النفسي والمجال

(التربوي)، مصر، ٢، ١١٣٩-١١٥٣.

- عودة ، ميسون (٢٠١٠). *الخدمات المساندة والوسائل المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء التطورات الحديثة*، (ط١) ، الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- العرايضة، عماد صالح نجيب(٢٠١٥). المعوقات التي تواجه التلاميذ الموهوبين و المتفوقين في منطقة القصيم من وجهة نظر المعلمين و الحلول المقترحة للتغلب عليها. مجلة التربية الخاصة والتأهيل. م٣، ع(٩). ص ص ٧٩-١٣٦.
- القصاص ، مهدي (٢٠٠٤). التمكين الاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة "دراسة ميدانية"، المؤتمر العربي الثاني عن الإعاقة الذهنية بين التجنب والرعاية ، ينظمه منتدى التجمع المعنى بحقوق المعاق ، جامعه أسيوط.
- كامل ، راضي عدلي (٢٠١٤). ضمان جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في ضوء المعايير العالمية (دراسة ميدانية بمحافظة أسوان). *مجلة كلية التربية بينها*، ٩٧، ١-٣٩.
- اللوزي، صلاح حمدان ؛ و المعاني ، محمد خالد (٢٠٠٤). *خصائص الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات الاردنية*. ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التربية الخاصة العربي: الواقع و المأمول، الاردن: عمان، الجامعة الاردنية.
- هوساوي، على محمد و راجح، محمد أحمد (٢٠١٥). معوقات دمج التلاميذ ذوي الإعاقة الفكرية في المدارس العامة من وجهة نظر معلمو و معلمات التربية الفكرية بمدينة جازان. *مجلة التربية الخاصة و التأهيل*، م ٢، ع(٧) ، ١١٤ - ١٥١.
- المطلق، صفية (١٤٢٤). *الواقع التطبيقي لمفهوم خدمة المستفيدين وأثر ذلك على تحقيق رضاهم*، رسالة ماجستير منشورة ، الرياض، جامعة الملك سعود.
- المطير ، عامر (١٤٢٤) *نقل الطلاب في جامعة الملك سعود و اتجاهاتهم نحو وسائل النقل*. الرياض ، جامعة الملك سعود، كلية الآداب.
- ملحم ، سامي (٢٠٠٥). *القياس و التقويم في التربية و علم النفس* (ط٣). عمان: دار المسيرة للنشر والطباعة و التوزيع.

الناشف ،سلمى (٢٠١٠). **مشكلات أطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة النعيرية في المملكة العربية السعودية**. أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة، المكتبة الالكترونية.

نظام رعاية المعوقين في المملكة العربية السعودية (١٤٢١). مركز الأمير سلمان لأبحاث الإعاقة. تم الاقتباس في يوم الجمعة تاريخ ١٠-١١-١٤٣٥هـ من الموقع الإلكتروني: (<http://www.pscdr.org.sa>)

نور الدين ، بوعنان (٢٠٠٧). **جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء**. رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية: الجزائر.
الوابلي، عبدالله (١٤٢١). **طريقة التسهيلات والخدمات المساندة والبرامج الخاصة التي ينبغي أن توفرها مؤسسات التعليم العالي الأهلي لطلاب الفئات الخاصة كما يراها أكاديمية التربية الخاصة، ندوة التعليم العالي الأهلي**. الرياض: كلية التربية جامعة الملك سعود.
الورع ، مأمون (د.ت). **التصميم للمعوقين متطلبات البيئة الخارجية**. الرياض ، كلية العمارة جامعة الملك سعود .

جامعة الأميرة بنت عبدالرحمن تم الاقتباس في يوم الجمعة الموافق ٢٧/٨/١٤٣٧هـ من الموقع الإلكتروني (<http://www.pnu.edu.sa/>).

ثانياً: **المراجع الأجنبية:**

Adams, K. & Proctor, B. (2010). Adaptation to College for Students With and Without Disabilities: Group Differences and Predictors. *Journal of Postsecondary Education and Disability*. 22 (3) ,166-180.

Angelo, T. & Cross, K. (1993). *Classroom Assessment Techniques*. San Francisco: Jossey Bass.

- Ball, D.; Brown P.; Corlett, S.; Czapiewski, K.; Holman, A.; Hurst, A.; MacKenzie, C.; Marsh, M., Turner, R.; Wade, G. & Williams. P.(1999). Code of practice for the assurance of academic quality and standards in higher education: Students with disabilities, Report to the European Commission, Association for Higher Education, Access and Disability, Retrieved from: www.daras.co.uk
- Baker, K.; Boland, K.; Nowik, C. & College, C. (2012).A campus survey of faculty and student perceptions of persons with disabilities. Journal of Postsecondary Education and Disability, 25(4), 309 – 329.
- Block, L.; Loewen, G.; & Kroeger, S. (2006). Acknowledging and Transforming Disabling Environments in Higher Education: AHEAD's. Journal of Postsecondary Education and Disability. Volume 19, Number 2. 117-123.
- Brochado, A.& Marques, R. (2007). Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education. Centre for Urban and Regional Systems, Technical University of Lisbon, Lisbon, 1-19.
- Budic, H. (2011). Importance and Application of Test Method in the Process of Determining Student's Satisfaction with the Quality of Educational Services. International Journal of management Journal, 3 ,368-375.
- Gill, C. (1994). Two models of disability. Chicago: University of Chicago, Chicag Institute of Disability.

- Hergenrath, K., & Rhodes, S. (2007). Exploring undergraduate student attitudes toward persons with disabilities: Application of the disability social relationship scale. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 50(2), 66-75.
- Katiliute, E. & Kazlauskiene, I. (2010). The Model of studies Quality Dimensions from student's Perception. *Economics and Management Journal*, 15, 321-341.
- Kiuhara, S. A. & Huefner, D. S. (2008). Students with psychiatric disabilities in higher education settings: The Americans with Disabilities Act and beyond *Journal of Disability Policy Studies*, 19(2), 103-113.
- Nicholls, G. (2002). *Developing Teaching and Learning in Higher Education*. London: Routledge Falmer.
- Opini, B. (2012). Barriers to Participation of Women Students with Disabilities in University Education in Kenya. *Journal of Postsecondary Education and Disability*, 25(1), 65 - 79
- Orsingher, C. (2006). *Assessing Quality in European Higher Education institutions*. Italy: physica-Verlag Heidelberg.
- Riddell, S; Tinklin, T & Wilson, A (2004). Disabled students and multiple policy innovations in higher education, Final report to ESRC, Edinburgh: Centre for Educational Sociology, University of Edinburgh. Retrieved from:
http://www.ces.ed.ac.uk/PDF%20Files/Disability_Report.pdf [Disability/publications.htm](http://www.ces.ed.ac.uk/publications.htm)
- Roberts, k.; Park, H. & Brown, S., Cook ,B (2011). Universal Design for Instruction in Postsecondary Education: A Systematic Review of Empirically Based Articles. *Journal of postsecondary Education and Disability*. 24(1), 5-15.

- Tinto, V., Russo, P., & Kadel, S. (1994). Constructing educational communities: Increasing retention in challenging circumstances. *Community College Journal*, 64: 26-30.
- United nations(2014). THE CONVENTION ON THE RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES. Retrieved from <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>
- Weir, C.; Fialka, J., Timmons, J.; Nord, D. & Gaylord, V. (Eds.), (2011). Impact: Feature Issue on Postsecondary Education and Students with Intellectual, Developmental and Other Disabilities. College of Education and Human Development, University of Minnesota , 23 (3).
- Wolanin, T. & Steele, P.(2004).Higher Education Opportunities for Students with Disabilities. Retrieved from: <http://www.ahead.org/uploads/docs/resources/ada/Opportunities%20for%20Students%20with%20Disabilities.pdf>
- Scott, S., Loewen, G., Funckes, C. and Kroeger, S. (2007). Implementing Universal Design in Higher Education: Moving beyond the built Environment. *Journal of Post Secondary Education and Disability*, 16,78-89.
- Silverberg, M., Warner, E., Fong, M., & Goodwin, D. (2004). National Assessment of vocational education: Final report to Congress. Washington: U.S. Department of Education.
- Zarb, G. (1995). Modeling the social Model of disability. *critical public health*, 6(2): 1-10.