

2022

A suggested model for improving the quality of educational services provided to students with disabilities according to the kingdom of Saudi Arabia 2030 vision and measuring it on the university of Tabuk

Mohammed Hamdan

Department of Special Education, College of Education and Arts, University of Tabuk, Saudi Arabia,
drmayh1984@gmail.com

Faisal Al Balawi

Department of Special Education, College of Education and Arts, University of Tabuk, Saudi Arabia

Follow this and additional works at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujsr_b

Recommended Citation

Hamdan, Mohammed and Al Balawi, Faisal (2022) "A suggested model for improving the quality of educational services provided to students with disabilities according to the kingdom of Saudi Arabia 2030 vision and measuring it on the university of Tabuk," *An-Najah University Journal for Research - B (Humanities)*: Vol. 36: Iss. 10, Article 2.

Available at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujsr_b/vol36/iss10/2

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in An-Najah University Journal for Research - B (Humanities) by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aarj.edu.jo, marah@aarj.edu.jo, u.murad@aarj.edu.jo.

أ نموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة وفق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وقياسه على جامعة تبوك

A suggested model for improving the quality of educational services provided to students with disabilities according to the kingdom of Saudi Arabia 2030 vision and measuring it on the university of Tabuk

محمد حمدان^{1*}، وفيصل البلوي¹

Mohammed Hamdan¹ & Faisal Al Balawi¹

¹قسم التربية التربية الخاصة، كلية التربية والآداب، جامعة تبوك، السعودية

¹Department of Special Education, College of Education and Arts, University of Tabuk, Saudi Arabia

*الباحث المراسل: drmayh1984@gmail.com

تاريخ التسليم: (2020/6/8)، تاريخ القبول: (2020/9/28)

ملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى تطوير أنموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة وفق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وقياسه على جامعة تبوك، وتكونت عينة الدراسة من (56) طالب وطالبة من ذوي الإعاقة الملتحقين بجامعة تبوك. لتحقيق أهداف الدراسة؛ قام الباحثان بتطوير أداة على شكل أنموذج يمثل معايير ومؤشرات الخدمات التعليمية للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات تكون من (64) مؤشراً، وُزعت على خمسة معايير رئيسية وهي: (الإدارة والسياسات، والتعلم والتعليم، وتكييف الإختبارات، والبيئة التعليمية والفيزيائية، والإرشاد الطلابي)، وتوصل الباحثان إلى دلالات صدق الأنموذج من خلال صدق المحتوى، كما حُسب معامل الثبات من خلال طريقة الإختبار وإعادة الإختبار (Test-re-Test)، وقد أستخدم المنهج الوصفي الكمي لملائمته لأغراض الدراسة. وجدت النتائج أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة تبوك، جاءت بدرجة متوسطة، بمتوسط (2.89) وانحراف معياري (.74)، وأن أعلى مستوى جودة هذه الخدمات كان في معيار الإدارة والسياسات بمتوسط (3.08)، في حين كان أقل مستوى جودة هذه الخدمات في معيار الإرشاد الطلابي بمتوسط (2.76)، ويليه معيار تكييف الإختبارات، بمتوسط (2.78)، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات التعليمية ترجع لاختلاف

2030 "نموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للـ....."

استجابات الطلبة، تعود إلى الجنس، وفئة الإعاقة، والمستوى الدراسي، ولكن كانت هناك فروقاً ترجع إلى نوع الكلية، وذلك لصالح الكليات العلمية، وتوصي الدراسة بتفعيل دور وحدة خدمات الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة، والحاجة لبناء الخطط التنفيذية لتطوير خدمات الإرشاد الطلابي لهؤلاء الطلبة، وخدمات تكييف الإختبارات، وتطوير خدمات البيئة الفيزيائية، وضرورة تبني الأنموذج المقترح في الدراسة كأداة لتقييم هذه الخدمات التعليمية للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية الأخرى.

الكلمات المفتاحية: أنموذج، جودة، الخدمات التعليمية، الطلبة ذوي الإعاقة، رؤية 2030، جامعة تبوك.

Abstract

The current study aimed to developing a proposed model to improve the quality of educational services provided to students with disabilities in accordance with the Kingdom's of Saudi Arabia 2030 vision, and measuring it on the University of Tabuk. The study sample consisted of (56) students with disabilities enrolled in the University of Tabuk. To achieve the aims of the study; The researchers developed a tool in the form of a model that represents the standards and indicators of educational services for students with disabilities in universities, it consists of (64) indicators, distributed on five main standards: (administration and policies, learning and education, adaptation of tests, educational and physical environment, and student counseling), The validity of tool was achieved by the validity of the content, while the reliability was calculated by test-re-test method. Quantitative descriptive approach was used for its suitability for the purposes of the study. The results found that the level of quality of educational services provided to students with disabilities the university of Tabuk, came at medium degree, with a mean of (2.89) and a standard deviation (74.). The highest quality level of these services was in the standard of administration and policy with a mean of (3.08), While the lowest level of the quality of these services was in the standard of student counseling with a mean of (2.76), then the standard of adaptation of tests with a mean of (2,78). The results also showed that there were no statistically significant differences in the quality of educational services in student's responses refer to gender, disability, and educational level, but there were differences due to the type of faculty, in favor of the scientific faculties. The study recommends to activate the role of the student

مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد 36 (10) 2022

services unit with disabilities at the university, and the need to build executive plans to develop student counseling, tests adaptation, and physical environment services for students with disabilities in the university of Tabuk, and the need to adopt the proposed model in the study as a tool to evaluate the educational services provided for students with disabilities in other Saudi universities.

Keywords: Model, Quality, Educational Services, Students with Disabilities, Vision 2030, Tabuk University.

المقدمة والإطار النظري

إن الإهتمام بالأفراد ذوي الإعاقة حقٌ أساسي أكدت عليه وكفلته جميع الشرائع السماوية، ومبادئ حقوق الإنسان؛ من أجل الوصول بهم وتمكينهم في مجتمعاتهم. وقد حاولت العديد من الدول توفير الفرص الممكنة أمام هؤلاء الأفراد في العديد من مجالات الحياة المختلفة الصحية، والاجتماعية، والاقتصادية، والتعليمية، وغيرها (Al-Ajiz and Assaf, 2014) وقد سعت نحو مسألة توسيع الخيارات أمامهم؛ تحقيقاً لأهداف التنمية المستدامة، وتماشياً مع المعطيات العالمية، والمتغيرات والتطورات الحاصلة؛ للنهوض بهم، وتأكيداً على ما نصت عليه المعاهدات والمواثيق الدولية (Ibrahim, 2015). وعلى المستوى العربي، تُعد المملكة العربية السعودية من الدول السباقة في تقديم أفضل الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة، فقد كفل نظام رعاية المعوقين السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/37) تاريخ 1421/9/23هـ، في مادته الثانية، إلى أن الدولة تكفل حق الشخص ذوي الإعاقة في خدمات الوقاية والرعاية والتأهيل، وتشجيع المؤسسات والأفراد على تقديم هذه الخدمات عن طريق الجهات المتخصصة وذات العلاقة، وفيما يتعلق بالخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقة وتحديداً الخدمات التعليمية، فإن مبدأ تكافؤ الفرص الأكاديمية هو أحد الركائز الأساسية والهامة للدولة تجاه هؤلاء الأفراد (Ghanem, 2015; Saudi Disabled Welfare System, 1421H). وفيما يتعلق بالتعليم الجامعي، فإن المملكة سعت لتقديم أفضل الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، فمثلاً، تُعد جامعة الملك سعود من أولى الجامعات التي فتحت أبوابها لقبول الطلبة ذوي الإعاقة، وقد أنشأت مركزاً يُعد من أوائل المراكز على مستوى جامعات المملكة ودول الخليج، إذ قامت بتوفير البنية التحتية بما يتناسب مع جميع فئات الإعاقة، وبأعلى مواصفات البناء، ومن المبادرات التي تقوم بها حكومة المملكة لخدمة الطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، تخصيص منح تعليمية لهم في الجامعات والكليات الأهلية، وبرامج الإبتعاث، وتتكفل الوزارة الرسوم الدراسية الخاصة بهم، بما في ذلك إعانات ومكافآت شهرية (Mohamed & Arafa, 2015).

ومهما يكن من أمر، فإن تعليم الطلبة ذوي الإعاقة يشكل تحدياً كبيراً في التعليم العالي عالمياً، الأمر الذي دفع بعض الجامعات في بعض الدول إلى قبول هؤلاء الطلبة في مؤسساتها الجامعية تجنباً من الإلتزامات المترتبة على قبولهم ووجودهم في تلك المؤسسات، ولكن

ونتيجة حركة القوانين الخاصة بالأفراد ذوي الإعاقة، ومجموعات الدفاع التي شكّلت من قبل أولياء أمورهم، والأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم لتوفير فرص للدراسة الجامعية؛ فقد أخذت العديد من الجامعات على عاتقها توفير الفرص والتسهيلات اللازمة لهؤلاء الأفراد، وإنشاء وحدات ومراكز خاصة تخدمهم داخل الجامعة؛ بغية تقديم خدمات الدعم والمساعدة اللازمة لهم، ولمساعدتهم من أجل تمكينهم وإدماجهم بشكل كامل، وتوفير الفرص الأكاديمية الناجحة لهم (Riddell & Weedon, 2014). إن ما نلاحظه من تطورات وخاصة في ظل السياسات والقوانين الخاصة بتعليم الأفراد ذوي الإعاقة، وتطور حركة الدمج، ومع زيادة وعي المجتمع وفهمه لهؤلاء الأفراد، وما حققوه من نجاح ملحوظ في تعليمهم في الجامعات، وإكمال البعض منهم دراسته العليا؛ فإن ذلك يقدم دليلاً مقنعاً للمسؤولين، وأصحاب القرار، والباحثين، والمهتمين، بضرورة الإهتمام بهم، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة لهم؛ وذلك من أجل الرقي بمستوى تعليمهم أسوة بأقرانهم من غير ذوي الإعاقة، ومن أجل مساعدتهم على تجاوز كافة التحديات التي تحول دون تقدمهم وتميزهم الأكاديمي في الجامعة، وتلبية أيضاً للتوجهات التي تسعى إليها المملكة في رؤيتها (2030) والتي تنص من خلالها على تحسين نوعية وجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهؤلاء الأفراد، وتحديداً في المرحلة الجامعية، وعلاوة على ذلك، فإنه ومن خلال ما يلاحظه الباحثان فإن ثمة ما يشار إليه بقصور في الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات من تسهيلات بيئية، وخدمات أكاديمية، ومراكز خاصة وغيرها، ونظراً أيضاً لقلّة وجود دراسات -حسب علم الباحثين- حاولت بناء نموذجاً مقترحاً لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهؤلاء الطلبة في الجامعات؛ فقد جاءت هذه الدراسة لسد الفجوة والنقص، ومن وجهة نظر الباحثين أيضاً، فإن بناء هذا النموذج يساعد الجامعات السعودية كموجهات في تحسين نوعية خدماتها المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة، وتقييمها، وتحديد جوانب القصور فيها، ومن ثم تحديد الإجراءات والتدابير اللازمة لمعالجتها وذلك ضمن ممارسات علمية ومهنية متفق عليها.

لقد شكّلت القوانين العالمية التي وضعت، كالقانون الأمريكي لذوي الإعاقات (The American With Disabilities Act-ADA)، وتعديلات قانون تعليم الأفراد ذوي الإعاقات (Individuals With Disabilities Education Act-IDEA)، والسياسات التي وضعها المركز الوطني لدراسة ودعم التعليم ما بعد الثانوي الذي وُضع عام 2005 (National Center For The Study Of Postsecondary Education Of Support) قوة دافعة لدخول الطلبة ذوي الإعاقة التعليم الجامعي (Wizikowski, 2013). وتشير العديد من البيانات والتقارير العالمية، إلى أن أعداد الطلبة ذوي الإعاقة وخلال العقود الثلاث الماضية في تدفق كبير نحو الجامعات في جميع أنحاء العالم (Raue, Johnson, Zascavage, & Gerber, 2008; Lewis, 2011)، وهذا الأمر دعى إلى إجراء عددٍ من السياسات والإجراءات، فعلى سبيل المثال، قام قانون التعليم العالي (The Higher education Act- HEA) في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2008، بإضافة عددٍ من الأحكام الخاصة لقانون التعليم العالي؛ لضمان تقديم أفضل الخدمات للطلبة ذوي الإعاقة، وضمان زيادة دخولهم الجامعات، وتحسين عملية إنتقالهم، وتوفير كافة الخدمات التعليمية المميزة لهم (Mamiseishvili & Koch, 2011). كما نصت المادة

الخامسة والعشرون من الإتفاقية الدولية الشاملة لحقوق ذوي الإعاقة الصادرة عن الأمم المتحدة عام 2008، على ضرورة كفاءة الدول الأطراف إمكانية حصول ذوي الإعاقة على التعليم الجامعي دون إستثناء، وعلى قدم المساواة مع أقرانهم من غير ذوي الإعاقة (Ghanem, 2015). ونتيجة لما نصت عليه القوانين والتشريعات الخاصة بتعليم الطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي؛ فقد سعت العديد من الجامعات على مستوى العالم، إلى بذل جهود رامية لتحسين جودة الخدمات المقدمة لهؤلاء الطلبة، وما يدل على ذلك، الزيادة الهائلة في أعداد أولئك الطلبة في الجامعات في الكليات والتخصصات المختلفة (Mohamed & Arafa, 2015).

إن ما تبذله الجامعات في خدمة الطلبة ذوي الإعاقة هو هدف استراتيجي هام، ولا بد أن يولي اهتماماً كبيراً، وأن يوضع ضمن قائمة الأولويات؛ تلبيةً لتحقيق تكافؤ الفرص والحقوق والواجبات تجاه هؤلاء الطلبة؛ لذلك فإن أحد المحاور الأساسية التي يجب أن تركز عليها الجامعات، يتوقف على دورها الاجتماعي نحو الأفراد ذوي الإعاقة، والرفي بمستوى الخدمة المقدم لهم؛ بهدف تحقيق متطلبات الدمج الشامل في كافة المجالات الأكاديمية والاجتماعية والنفسية؛ وذلك لتمكينهم وإشراكهم بصورة فاعلة في تحقيق مسيرة التنمية المستدامة (Ibrahim, 2015). وفي المملكة العربية السعودية، ونتيجة الاهتمام الملحوظ الذي يشهده تعليم الطلبة ذوي الإعاقة على كافة الشرائح والمستويات التعليمية، سواء في التعليم العام أم التعليم العالي في الجامعات؛ فقد أخذت العديد من الجامعات على عاتقها وضع الخطط الاستراتيجية الخاصة لتقديم أفضل الخدمات لهؤلاء الطلبة لتمكينهم في الاندماج مع أقرانهم العاديين، ومساعدتهم على إمكانية الوصول لجميع الخدمات والمرافق في الجامعات؛ من أجل مواجهة المعوقات التي يواجهونها خلال حياتهم الجامعية. وفيما يتعلق بالتعليم الدامج، فقد صدرت التعليمات بقبول الطلبة ذوي الإعاقة الذين لم يتم قبولهم من قبل، كذوي الإعاقة السمعية، واضطراب طيف التوحد، وذوي صعوبات التعلم، وغيرهم، وقد أكدت التعليمات على أن تقوم هذه المؤسسات بتوفير برامج التهيئة، وبرامج المتابعة التي تضمن نجاحهم في تلك المؤسسات، وقد أتاحت وزارة التعليم فرصة الإبتعاث الداخلي والخارجي لهؤلاء الطلبة على قدم وساق مع أقرانهم من غير ذوي الإعاقة في المراحل الجامعية المختلفة، وتوفير المخصصات والمكافآت المالية لهم (Saudi Disabled Welfare System, 1421H). كما عملت عدد من الجامعات السعودية على تحسين الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة، وقد وضعتها في خطتها الاستراتيجية، وركزت فيها على تقديم خدمات أكاديمية على درجة عالية من الجودة وفق المتطلبات الوطنية والعالمية؛ بهدف النهوض بهم بسوق العمل، بما يساهم في بناء الشراكة المجتمعية، وتحسين فرص القبول النوعي للطلبة المؤهلين منهم بالجامعة، وتطوير برامج رعايتهم وتأهيلهم بالكلية، ووضع البرامج الدائمة والمتطورة باستمرار، وقد تم ترجمة الكثير منها إلى مبادرات للوصول إلى أدوار ريادية ومميزة وشاملة. كما تولي العديد من الجامعات السعودية جاهدة لتوفير أفضل الخدمات والإمكانات لمساعدة أولئك الطلبة من أجل تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص وإمكانية وصولهم ودعم قدراتهم، وتمكينهم من المشاركة الفعالة في الحياة الجامعية، وتحقيق أقصى قدراتهم في الجوانب الأكاديمية والاجتماعية، كما سعت العديد منها إلى تشكيل لجان ووحدات خاصة برعاية هؤلاء الطلبة ودراسة أوضاعهم، ومتابعتهم داخل الجامعة، وتحقيق

رغباتهم ضمن إمكانيات الجامعة، وتوفير كافة الوسائل والتسهيلات الممكنة لهم، وتهيئة البيئة الجامعية المناسبة (The first strategic plan for Majmaah University, 33/1436 H).

إن المرحلة الجامعية مرحلة مهمة في حياة الطالب، وفيها ينعقد شخصيته، لذلك فإن الدور الذي تلعبه الجامعة، وما تقدمه من خدمات ورعاية، ينعكس على شخصية الطالب ويتأثر بها، ولأن الإعاقة تؤثر على ظروف الطالب وإمكانياته التعليمية؛ فإن على الجامعة توفير كافة الفرص اللازمة لهؤلاء الطلبة للتغلب على المعوقات التي تواجههم، وتؤثر على تعلمهم، فلا بد منها أن توفر البرامج، والأنشطة، والخدمات، والبنية التحتية المكيفة، والتعديلات، والتكيفات اللازمة، وتوفير الوسائل الخاصة التي تُسهل حياتهم، وتمكنهم من بناء قدراتهم، ومهاراتهم أسوة بأقرانهم من غير ذوي الإعاقة (Ibrahim, 2015). فتعليم هؤلاء الطلبة في الجامعات أمرٌ يتطلب وضع عدد من التدابير، واتخاذ مجموعة من الإجراءات بعين الاعتبار، فالأمر لا يتطلب فقط قبولهم في الجامعات، أو إجراء تعديلات تتناسب مع ظروف إعاقاتهم فحسب، بل على مستويات أخرى مرتبطة بإجراء الاختبارات وتعديلها، وتكييفها بما يتناسب مع خصائصهم، وتوفير الوقت الإضافي للتعلم، وتعديل طرائق وأساليب التدريس، وإجراء التعديلات على المناهج وأساليب القياس والتقييم، واستخدام المكتبات وتكييفها وتعديلها، وتقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، واستخدام أنظمة التكنولوجيا الخاصة، وتوفير الوسائل المساعدة والمكيفة، ومصادر التعلم، ومساعدتهم على تكوين العلاقات والتفاعل مع الآخرين؛ وذلك لتلبية معايير التعلم والنجاح الأكاديمي لهم (Ari & Inan, 2010; Mantsha, 2016; Healey, et al. 2006; Mole, 2012).

تعليم ذوي الإعاقة وفق رؤية المملكة 2030

تُعد رؤية المملكة العربية السعودية 2030 أحد أهم المبادرات التي قامت بها المملكة مؤخراً، وهي عبارة عن منظومة برامج مترابطة على شكل خطة سير تحت مراقبة مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية، وتنفذ عن طريق مكاتب تتبع كل وزارة ومؤسسة معنية بتحقيق الرؤية، وقد تم العمل بها بتاريخ الخامس والعشرين من إبريل في العام 2016، وقد انطلقت الرؤية من عددٍ من المرتكزات، وكان أحد هذه المرتكزات التي وضعت في خطتها، الإهتمام الكبير بتطوير التعليم وتعزيزه، وقد رسمت المملكة من خلال الرؤية انطلاقة جديدة إلى التميز والرقي في تطوير التعليم عبر شتى مراحل ومختلف مناهجه وطرائقه، وفئاته، ومن ضمن هذه الفئات الأفراد ذوي الإعاقة. واتسمت رؤية المملكة في تطوير التعليم بالعديد من السمات ومنها الشمولية، أي أن التعليم شامل لجميع أفراد المجتمع (Vision 2030, n.d.). ومن ضمن المرتكزات أيضاً، فقد أكدت الرؤية على سعيها إلى إدماج حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن خطتها الوطنية، والتي تنص على: "سنمكّن أبناءنا من ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عمل وتعليم يضمن استقلاليتهم واندماجهم بوصفهم عناصر فعالة في المجتمع، كما سنمدّهم بكل الأدوات والتسهيلات التي تساعد على تحقيق النجاح" (Al Fayez, 2019, para 4). وفي هذا الصدد، قامت حكومة المملكة بإقرار عددٍ من التشريعات التي تخدم حقوق هذه الفئة في المجتمع، ومنها موافقة مجلس الشورى على مشروع نظام تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة في الثامن عشر من أكتوبر عام

(2016)، ففيما يتعلق بالتعليم الجامعي، فقد نصت المادة التاسعة، على شروط القبول بمؤسسات التعليم العالي لذوي الإعاقة، كما نصت المادة العاشرة في النظام، على إلزام مؤسسات التعليم العالي بتقديم خدماتها للطلبة ذوي الإعاقة، وذلك بإنشاء وحدات إدارية خاصة، وكذلك تهيئة البيئة الجامعية مكانياً، وبشريا، وتقديم الدعم الخاص الذي يذلل الصعوبات التي قد تعترض هؤلاء الطلبة في مؤسسات التعليم العالي، ويشتمل على المنح الدراسية، والمكافآت، والإرشاد بكافة أنواعه، كما وافق أيضاً على استحداث وكالة في وزارة التعليم، لتعليم ذوي الإعاقة ترتبط بالوزير، والتي تسعى إلى جملة من الأهداف ومنها: تنظيم الجهود في مجال تعليم ذوي الإعاقة بما يضمن حصولهم على التعليم المجاني المناسب بالمراحل التعليمية كافة، والانتقال من الجهود الفردية إلى الجهود الجماعية في العمل معهم، وتقنين السياسات والإجراءات والتدابير التي من شأنها التوسع الكمي والتطور النوعي بهذا المجال، وإيجاد فرص تعليمية تضمن تكافؤ الفرص بين المتعلمين كافة، بما يحقق مبدأ العدالة الاجتماعية في التعليم، كما يهدف المشروع إلى توفير مرجعية تشريعية تضمن تحقيق مبدأ التعاون والتنسيق بين الجهات كافة، التي يمكنها خدمة هؤلاء الأفراد، وأخيراً، الإرتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لهم -بما فيها التعليم الجامعي- انسجاماً مع التوجهات العالمية، وبما يلبي المتطلبات الميدانية السعودية، وكمبادرة هي الأولى من نوعها، تم إنشاء أول وكالة لذوي الإعاقة ضمن عمادة شؤون الطلبة في الجامعات السعودية، وكانت بدايتها بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، وضمن مبادرات التحول الوطني 2020، فقد أنشأت عدداً من المشاريع في الجامعة ضمن مبادرتها؛ لتعزيز مكانة الأفراد ذوي الإعاقة في البيئة الجامعية، ومن هذه المشاريع: مشروع تزويد مسار المكفوفين بتقنية البلوتوث، ومشروع الدايزي فورمات، ومشروع الحياة على عجلات، ومن المبادرات المهمة أيضاً، إنشاء هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة في فبراير عام 2018، كهيئة مستقلة وجهة تشريعية ورقابية تسعى إلى تعزيز عمل القطاعات المختلفة؛ للنهوض بالخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإعاقة التي تضمن تسهيل حياة كريمة لهم (Sabk, 2018).

مشكلة الدراسة وأسئلتها

من الملاحظ أن الطلبة ذوي الإعاقة يواجهون العديد من التحديات المتعلقة بالحياة العامة على وجه العموم، والحياة الجامعية على وجه الخصوص عند دخولهم إليها، ومروراً بها خلال مسيرتهم التعليمية، فثمة عديد من الجامعات لا تلبى متطلبات الجودة في تقديم الخدمات اللازمة لهؤلاء الطلبة، كما أن العديد منها يفتقر إلى وجود الأنظمة والتشريعات الخاصة بذلك (Al Adra, 2016). إن وضع الطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم الجامعي دون تخطيط مسبق للخدمات اللازمة لهم، سيؤدي حتماً إلى فشلهم في تحقيق متطلبات النجاح في برامجهم الدراسية، حيث تشير الدراسات إلى أن هؤلاء الطلبة يفشلون في إكمال تعليمهم الجامعي، وهذا الفشل ناتج عن نقص الدعم اللازم، وقلة توفير الخدمات اللازمة لهم في جامعاتهم (Mantsha, 2016; Runhare, 2004). ولذلك، فكما أشار هاوول (Howell, 2005)، فإن ثمة حاجة لوضع تصور يمكن الاستفادة منه في تحسين هذه الخدمات، -ومن خلال وجهة نظر الباحثين- لا يوجد نموذج أو تصور محدد يوضح طبيعة وجودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية، والذي من خلاله يمكن تحسين وتطوير هذه الخدمات لهؤلاء

2036 "أنموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة لـ....."

الطلبة؛ من أجل الإرتقاء بمستوياتهم الأكاديمية، والاجتماعية، والنفسية، وبالتالي تحسين نوعية حياتهم الجامعية، وضمان توفير الفرص الممكنة لهم، وسهولة اندماجهم وانخراطهم وانتقالهم للعمل لاحقاً، أسوة بأقرانهم من غير ذوي الإعاقة. وعلى أي حال، فقد أن الأوان لمؤسسات التعليم العالي بإعادة النظر في المراكز والبرامج والخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في تلك المؤسسات، والعمل على إدماجها بما يحقق تكامل الخدمات ويتوافق مع الممارسات العالمية، ويضمن جودة ونوعية الخدمات المقدمة لهم (Al Quraini, 2016).

وبناء عليه، فإن مشكلة الدراسة الحالية تتضح من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك، بناءً على معايير ومؤشرات الأنموذج المقترح؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك، بناءً على معايير ومؤشرات الأنموذج المقترح، ترجع إلى جنس ذوي الإعاقة، وفئة الإعاقة، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي؟

أهداف الدراسة

1. تطوير أنموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية.
2. قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك وفقاً لمعايير ومؤشرات الأنموذج المقترح.
3. تحديد الفروق في مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك، وفقاً لكل من متغير جنس الطلبة، وفئة إعاقتهم، ونوع كليتهم، ومستوياتهم الدراسية.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

- تُقدم هذه الدراسة مساهمة جديدة للأدب السابق؛ لسد الفجوة في الدراسات السابقة، إذا بحثت بشكل خاص حول بناء أنموذج مقترح لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة وفق رؤية المملكة 2030، وقياساً على جامعة تبوك.
- تفيد في تقديم مساهمة علمية نظرية وتطبيقية قيمة؛ لفهم الخدمات المقدمة لهؤلاء الطلبة في جامعاتهم، حيث أنه لا توجد دراسات وأبحاث علمية مباشرة -حسب علم الباحثين- هدفت إلى تطوير أنموذج مقترح لتحسين هذه الخدمات.

الأهمية العملية

- تقدم أنموذجاً مقترحاً يُستفاد منه كمعايير ومؤشرات يقدم إلى جامعة تبوك ومؤسسات التعليم العالي السعودية عامة، ويمكن في ضوئه تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات، وهذا ما تؤكد عليه رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في تحسين ورفع مستوى الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة في كافة مجالات الحياة، ومن ضمنها التعليم العالي.
- توفر أداة يمكن من خلالها تقييم هذه الخدمات في ضوء ذلك الأنموذج، وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، ومن ثم تقديم عددٍ من التوصيات للجامعات السعودية عموماً، وجامعة تبوك خصوصاً، وصانعي القرار في مؤسسات التعليم العالي، تفيد في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين وتطوير خدماتها التعليمية للطلبة ذوي الإعاقة.
- وأخيراً، فإن الدراسة الحالية ومن خلال ما تقدمه من نتائج، قد تُسهم في إعادة تنظيم الممارسات والخدمات التعليمية والمهنية للجامعات السعودية عموماً، وجامعة تبوك خصوصاً، التي يلتحق بها الأفراد ذوي الإعاقة، من خلال ضمان تقديم أفضل ممارسات الخدمات التعليمية لهؤلاء الطلبة في تلك الجامعات، وبالتالي ضمان الوصول إلى مستوى رضا جيد من الخدمات بهذا الجانب.

مصطلحات الدراسة

نموذج Model: ويعرف إصطلاحاً: تمثيل لنظام يسمح بالتحقيق في خصائص ذلك النظام وفي بعض الحالات التنبؤ بالنتائج المستقبلية له (Kuhne, 2004). ويُعرف إجرائياً: بأنه مجموعة الأنشطة والممارسات المقترحة كموجهات عامة لنظام الخدمات التعليمية للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية، وتحديدًا بجامعة تبوك.

جودة: Quality: تعرف إصطلاحاً: بأنها مجموعة من المميزات والخصائص التي يجمع أن تتصف بها السلعة أو الخدمة، والتي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزبائن (Mandru & Popescu, 2017). ويُعرف إجرائياً: بأنها: الموجهات والمواصفات والشروط التي يجب توفرها جامعة تبوك في برامجها وأنشطتها التعليمية للطلبة ذوي الإعاقة، في ضوء أفضل الممارسات العالمية والتوجهات والإصلاحات الراهنة في تلك البرامج والخدمات.

الخدمات التعليمية: Educational Services: إصطلاحاً: هي تلك الخدمات التي تدعم وتشكل أساساً لتنفيذ السياسات التعليمية وتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية وتعزيز فاعلية نظام التعليم ككل (Al Dulaimi, 2016). ويُعرف إجرائياً: بأنها مجموعة الاحتياجات والمتطلبات والمساعدات التي تقدمها الجامعات وتحديدًا جامعة تبوك، للطلبة ذوي الإعاقة فيما يتعلق بالسياسات والأنظمة، والتعلم والتعليم، وتكييف الإختبارات، والبيئة التعليمية والفيزيائية، والإرشاد الطلابي، والمُشار إليها في الأنموذج المقترح في الدراسة.

الطلبة ذوي الإعاقة: Students with Disability إصطلاحاً: هم المتعلمين الذين يعانون من صعوبات تعليمية، وجسدية، ونمائية، واضطرابات سلوكية، وعاطفية، وصعوبات في التواصل (Bryant, Bryant, & Smith, 2016). وإجراءياً: هم الطلبة الذي لديهم قصور جزئي أو كلي في الوظائف الجسمية والحسية (السمعية والبصرية) والمشار إليهم في الدراسة، وهم الطلبة الذكور وإناث من ذوي الإعاقات الجسمية والصحية، والإعاقة البصرية، والإعاقة السمعية والملتحقين بالجامعات السعودية وخصوصاً جامعة تبوك.

رؤية المملكة (2030) Saudi Vision 2030: تُعرف إصطلاحاً: هي خطة وضعتها المملكة العربية السعودية للحد من الاعتماد على المشتقات النفطية، والتنويع في الاقتصاد، وتحسين الإستثمار في قطاع الخدمات العامة والذي يشمل على تطوير البنية التحتية، والتعليم، والقطاع السياحي، وتحسين وسائل الاستجمام والترفيه (Vision 2030, n.d). وتُعرف إجراءياً: بأنها خطة قامت بها المملكة العربية السعودية، وتشتمل على مجموعة من البرامج، كأهداف مرجو تحقيقها للإصلاح الإقتصادي والتنموي، ومن ضمنها برنامج تنمية القدرات البشرية وخاصة تلك المتعلقة بتحسين مخرجات منظومة التعليم وتحديدًا للأفراد ذوي الإعاقة.

حدود الدراسة ومحددها

اقتصرت الدراسة بحدود جغرافية ضيقة تمثلت بتطبيقها على جامعة تبوك والمتواجدة شمال المملكة من خلال استجابات الطلبة ذوي الإعاقة، كما تحددت بحدود بشرية وهي اقتصارها على الطلبة ذوي الإعاقة في مرحلة البكالوريوس، كما اقتصرت بحدود زمنية، حيث تم تطبيقها خلال الشهر الثاني والثالث من العام 2020، وأخيراً بمنهجيتها التي اعتمدت على الطريقة الكمية باستخدام المنهج الوصفي الكمي، وكذلك على استخدام أداة على شكل نموذج، وهي من إعداد الباحثين.

متغيرات الدراسة

- الجنس وله نوعان: (ذكر وإناث).
- فئة الإعاقة، ولها ثلاثة مستويات (الإعاقات الجسمية والصحية، والإعاقة البصرية، والإعاقة السمعية).
- نوع الكلية، وله مستويان (علمية وإنسانية).
- المستوى الدراسي، وله أربعة مستويات (السنة الأولى، والسنة الثانية، والسنة الثالثة، والسنة الرابعة أو أعلى).

الدراسات السابقة

فيما يأتي عرض لبعض الدراسات العربية والاجنبية، التي تناولت البحث في الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة سواء الخدمات التعليمية أم المساندة في الجامعات، وقد رُتبت حسب تسلسلها التاريخي من الأحدث فالأقدم:

قامت أبو شخيدم وأشتيه (2019) Abu Shkheidim and Ashtiyeh بدراسة هدفت إلى الكشف عن واقع توافر التسهيلات البيئية في جامعة النجاح الوطنية، وتكونت عينة الدراسة من (30) طالباً وطالبة، أُختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الباحثان استبانة للتعرف على التسهيلات البيئية تكونت من (13) فقرة وسؤالين مفتوحين، وتوصلت النتائج إلى أن الدرجة الكلية لتوافر التسهيلات البيئية في الجامعة كانت مرتفعة، وجاءت أعلى الخدمات في الوصول لأماكن المحاضرات بسهولة ويسر، أما أقل الخدمات جاءت في وجود أماكن خاصة لاصطفاف السيارات، وطباعة الكتب الأكاديمية أو تسجيلها بطريقة صوتية، والوصول إلى أماكن عقد الأنشطة اللامنهجية في الجامعة، كما وُجدت فروق دالة إحصائياً بين متوسطات تقييمات أفراد الدراسة لتوافر التسهيلات البيئية تعزى لمتغير الجنس، ونوع الإعاقة، والمستوى الدراسي.

أجرت مانتشا (2016) Mantsha دراسة هدفت إلى التحقق من الدعم التعليمي المقدم للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة فيندا Venda في جنوب إفريقيا، من خلال الخبرات التي يواجهونها خلال حياتهم الجامعية، واستهدفت الدراسة عشرة من الطلبة ذوي الإعاقة الملتحقين بالجامعة، واعتمدت الدراسة على البحث الوصفي النوعي من خلال استخدام المقابلات الجماعية. وقد أشارت النتائج إلى أن هناك درجة من الموافقة على الدعم المقدم من الجامعة، ولكن هناك بعض الفجوات والمعوقات التي لا زالت تعترض طريق الطلبة ذوي الإعاقة، وهذه الفجوات تمثلت في نقص المعلومات حول البرامج التي تقدمها الجامعة، والمعوقات الفيزيائية والحواجر المعمارية، ونقص المعرفة حول الإعاقة. وقد أوصت الدراسة بتأسيس منتدى خاص بالطلبة ذوي الإعاقة لمناقشة احتياجاتهم التعليمية، ومعالجتها داخل الحرم الجامعي، وتدريب المحاضرين، وزيادة الوعي بالإعاقة، وإنشاء بوابة تفاعلية عبر الإنترنت لزيادة التواصل بين الطلبة والجامعة، كذلك إجراء البحوث المستقبلية التي تهدف إلى التنبؤ بالعوامل التي تساعد على تخرج الطلبة ذوي الإعاقة من الجامعة.

وفي دراسة قام بها دويكات (2016) Dwikat هدفت إلى التعرف على واقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية، وتكونت عينة الدراسة من (688) فرداً من أعضاء هيئة التدريس والإداريين الملتحقين بالجامعات الفلسطينية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي؛ من أجل تحقيق أهداف الدراسة، من خلال تطبيق استبانة اشتملت على (56) فقرة موزعة على المجالات الآتية: المجال الأكاديمي، والإداري، والاجتماعي والنفسي، والتكنولوجيا المستخدمة، والتسهيلات البيئية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات كانت مرتبة حسب توافرها كالاتي: أولاً، المجال النفسي والاجتماعي، يليه المجال الأكاديمي، ثم المجال

الإداري، ومن ثم التسهيلات البيئية، والتكنولوجيا المستخدمة، وأظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق إحصائية في تقديم الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الجامعة التي يعملون بها، ومتغير الجنس، والمؤهل التعليمي، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات، ومن أهمها إنشاء مراكز خدمات خاصة لهؤلاء الطلبة في الجامعات، وإشراكهم في الأنشطة المنهجية واللامنهجية، وتطوير كافة الخدمات المقدمة لهم.

وأجرى محمد وعرفة (2015) Mohamed and Arafa دراسة ميدانية هدفت إلى تقييم الخدمات المساندة المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة المجمعة، والتعرف على واقع الخدمات التي تقدمها الجامعة، والمعوقات التي تواجه تقديم هذه الخدمات، ومدى رضا الطلبة عن الخدمات، ومقترحاتهم حول تحسينها. وقد تكونت عينة الدراسة من (34) طالب وطالبة من ذوي الإعاقة بوكالة الجامعة، وعينة من أعضاء هيئة التدريس ومسؤولي الأنشطة الطلابية والمرشدين والإداريين، تكونت من (52) فرداً، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة قام الباحثان بإعدادها على صورتين، صورة للطلبة، وصورة للأعضاء العاملين بالجامعة. وقد أظهرت النتائج إلى أن اتجاهات الطلبة كانت ضعيفة من وجهة نظر الطلبة الذكور، ولكنها كانت ايجابية من وجهة نظر الطالبات، كما أشارت إلى أن اتجاهات أعضاء الجامعة متوسطة، وعبروا عن أملهم في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، وتفعيل دور لجنة دعم هؤلاء الطلبة في الجامعة، كما أشارت النتائج أيضاً إلى أن الطلبة عبروا عن وجود معوقات بمستوى متوسط، وكان الطلبة الذكور قد أشاروا إلى مستوى متوسط أعلى من المعوقات مقارنة بالطالبات، في حين أشاروا إلى أن دور مركز دعم الطلبة كان ضعيفاً.

وقد أجرى جيرجن (2013) Girgin دراسة استعرض خلالها تاريخ تعليم ذوي الإعاقة السمعية في تركيا، والمشكلات التي تواجههم في التعليم مدى الحياة، وخاصة المرحلة الجامعية، ومن ثم التعرف على الخصائص التعليمية لهؤلاء الطلبة وشروط قبولهم في الجامعة، وقد استعرض الباحث تجربة جامعة الأناضول التركية حول آلية قبولها لهؤلاء الطلبة. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن الجامعة تقدم عدداً من الخدمات لهؤلاء الطلبة، من حيث تمكينهم من اكتساب مهارات اللغة، واستخدام اللغة الطبيعية في البيئة السمعية، والشفهية؛ لمساعدتهم على تهيئتهم لإختبارات القبول في الجامعة، وتأسيس كلية متكاملة لذوي الإعاقة يقدم لهم برامج الحاسوب، وتشبيد المباني الخاصة والمكيفة، وإعداد برامج الأربع سنوات المتخصصة في فنون السيراميك والفنون التخطيطية وغيرها.

وقد قام معاجيني وآخرون (2009) Maajeni et al. بدراسة هدفت إلى التعرف على واقع الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعات ومؤسسات التعليم العالي بدول مجلس التعاون الخليجي من حيث أعداد قبول هؤلاء الطلبة، والتعرف على اللوائح والأنظمة والتشريعات الخاصة بالمنظمة لقبولهم ورعايتهم، والخدمات المقدمة لهم، وخططها المستقبلية، لزيادة التوسع في أعداد الطلبة المقبولين، وسبل تحسين الخدمات المقدمة لهم. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحليل واقع هؤلاء الطلبة. وتوصلت النتائج إلى أن أعداد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة المقبولين في تلك الجامعات والمؤسسات كانت ضئيلة جداً، وأن معظم القبولات تركز على الطلبة

الموهوبين والمتفوقين، حيث تشكل نسبة قبولهم 70% من نسبة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، ومن ثم الطلبة ذوي الإعاقة البصرية، والسمعية والحركية دون غيرها.

كما هدفت الدراسة التي قامت بها الخشرمي (2006) Al-Khushrami إلى تقييم خدمات الدعم المساندة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك سعود، واشتملت الدراسة على عينة من الطلبة ذوي الإعاقة البصرية والجسدية الملحقين بالجامعة، للتعرف على الأبعاد الأساسية اللازمة لنجاح دمجهم في الجامعة، كما تم استطلاعهم حول خدمات الدعم الجامعي وأثرها في تسهيل دمجهم اجتماعياً وأكاديمياً، وذلك من خلال استخدام الباحثة لاستمارة خاصة بذلك قامت بإعدادها. وقد توصلت النتائج إلى أن ما يقارب من نصف عينة الطلبة لا يتفقون على أن مباني الجامعة مهيئة لاحتياجاتهم، وكانت اتجاهات الطلبة ذوي الإعاقة الذكور أكثر إيجابية من الطالبات حول مدى ملائمة التسهيلات الممكنة، كما توصلت النتائج أيضاً إلى أن التفاعل الاجتماعي بين الطلبة ذوي الإعاقة والطلبة غير ذوي الإعاقة إيجابية إلى حد كبير، والعلاقة بأعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعة نحوهم تميل إلى الإيجابية، وهذا مؤشر إيجابي للدمج الاجتماعي، وأن 60% منهم لم يتفقوا بأن طرائق التدريس المستخدمة في الجامعة تراعي احتياجاتهم. كما أن انطباعات الطلبة كانت سلبية حول دور مراكز دعم الاحتياجات الخاصة في توفير الوسائل والأجهزة المعينة على التعلم، وعدم تنسيقها لتحديد أماكن مناسبة لتقديم الإختبارات للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وهذه الأهمية تؤثر في نجاح الطلبة أكاديمياً، وقد تكون أحد الأسباب التي منعت توفير تلك المستلزمات، هو عدم توفير ميزانية خاصة بمراكز دعم الاحتياجات الخاصة، وقلة الكوادر العاملة بها.

تعقيب على الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة ومطالعتها؛ يلحظ الباحثان أن الدراسة الحالية تتشابه مع سابقتها بأنها استهدفت دراسة الخدمات العامة عموماً، والخدمات التعليمية خصوصاً المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات، كما تشابهت بإجراءاتها، وقد اتفقت عدد من الدراسات السابقة بوجود مستويات غير مرضية في الخدمات المقدمة لهؤلاء الطلبة في الجامعات، وأن ثمة حاجة لتطوير وتحسين هذه الخدمات (Al- (Mohamed & Arafa, 2015 Mantsha, 2006) Khushrami, 2016; 2006. وما يلحظه الباحثان أيضاً من تلك الدراسات، أنها استهدفت تقييم هذه الخدمات، ولم تُشر إلى بناء أنموذج يمكن الاستفادة منه كموجهات لتطوير الخدمات التربوية المقدمة لهؤلاء الطلبة، وهذا ما تهدف إليه الدراسة الحالية، وما يميزها عن غيرها. كما استخدمت الدراسة الحالية بعض المتغيرات التي لم تُشر إليها الدراسات السابقة، كقناة الإعاقة، ونوع الكلية، والمستوى التعليمي للطلبة.

الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة وعينتها

اشتمل مجتمع الدراسة على جميع الطلبة ذوي الإعاقة الملتحقين بجامعة تبوك في المملكة العربية السعودية. وتكونت العينة من (56) طالباً وطالبة (35 طالباً و21 طالبة) من ذوي الإعاقة الجسمية والصحية، والإعاقة البصرية، والإعاقة السمعية، أُختيروا كعينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وذلك خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1441/1440 الموافق 2020/2019، وقد تم التواصل مع الطلبة من خلال التنسيق مع مشرفي وحدة خدمات الطلبة ذوي الإعاقة في شطري الطلاب والطالبات، إذ تم إرسال أداة الدراسة إليهما إلكترونياً، وتوجيههما لإرسالها للطلبة ذوي الإعاقة؛ من أجل تعبئتها بشكل دقيق من خلال رابط إلكتروني، وطلب من مشرفي الوحدة بمساعدة الطلبة وخاصة ذوي الإعاقة البصرية قراءة الأداة ومساعدتهم في الإجابة عنها، ومساعدة الذين لا يستطيعون قراءة وفهم محتويات الأداة، والجدول رقم (1) يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة وتوزيعهم حسب المتغيرات.

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، وفئة الإعاقة، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي.

المتغير	الفئة/المستوى	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	35	62.5%
	أنثى	21	37.5%
فئة الإعاقة	إعاقة جسمية وصحية	18	32%
	أعاقة بصرية	16	28.5%
	إعاقة سمعية	22	39%
نوع الكلية	علمية	7	12.5%
	إنسانية	49	87.5%
المستوى الدراسي	سنة أولى	6	10.5%
	سنة ثانية	16	28.5%
	سنة ثالثة	18	32%
	سنة رابعة وأعلى	16	28.5%
المجموع		56	100%

أداة الدراسة

للكشف عن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك؛ استخدم الباحثان أداة على شكل نموذج لهذا الغرض، تم إعداده وتصميمه من خلال الإطلاع على عدد من الأدلة والإجراءات والسياسات الخاصة بتعليم ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي،

والتي طورت عالمياً وعربياً، كنظام الأدلة والإجراءات والسياسات الخاصة بالموائمة الأكاديمية للطلبة ذوي الإعاقة التي طورتها جامعة مكماستر (McMaster University, 2001) ونظام الموائمة الخاص بالإختبارات للطلبة ذوي الإعاقة الذي طوره جامعة ولاية نيويورك (Testing Accommodations for Students with Disabilities- The University of the State of New York, 2018)، وكذلك الرجوع إلى تجارب بعض الجامعات المرموقة في تعليم ذوي الإعاقة كالجامعة الأردنية، وجامعة قطر، كما تم الرجوع لعددٍ من الدراسات الأجنبية ذات الصلة، كدراسة ماننتشا (Mantsha (2016)، ودراسة بارنارد، وبارك، وليكتين بيرجر، ولان (Barnard-Bark, Lechtenberfer & Lan (2010)، كما تم استشارة آراء ذوي الخبرة في مجال التربية الخاصة، وكذلك آراء ذوي الإعاقة أنفسهم، حيث قام الباحثان ببناء الصورة الأولية للأنموذج، والذي تكون من (72) مؤشراً موزعاً على خمسة معايير وهي: (الإدارة والسياسات، والتعلم والتعليم، وتكييف الإختبارات، والبيئة التعليمية والفيزيائية، والإرشاد الطلابي)، حيث صيغت بلغة بسيطة ومختصرة، وقد عُرض الأنموذج على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإعاقة من أساتذة الجامعات والأشخاص ذوي الإعاقة ممن يحملون شهادات وخبرات متميزة؛ وذلك من أجل الحكم على صلاحية الأنموذج وصدقه، ومناسبة فقراته وأبعاده لأغراض الدراسة، حيث أخذت آراء المحكمين التي أشارت إلى حذف (9) مؤشرات؛ إما لكونها غير مناسبة ولا تتفق مع أغراض البحث، أو أنها مكررة، وإضافة فقرة في المعيار الثالث. كما تم إعادة صياغة بعض الفقرات؛ لوجود غموض فيها. وبذلك أصبحت الصورة النهائية للأنموذج مكون من (64) مؤشراً أُزعت على خمسة معايير رئيسية وهي: (الإدارة والسياسات، واشتمل على المؤشرات (1-11)، والتعلم والتعليم، واشتمل على المؤشرات (12-23)، وتكييف الإختبارات، في المؤشرات (24-33)، ومعيار البيئة التعليمية والفيزيائية، في المؤشرات (34-50)، وأخير معيار الإرشاد الطلابي، واشتمل على المؤشرات (51-64). ويتم الإجابة على كل مؤشر وفق سلم تقدير (ليكرت) Likert المكون من خمس درجات، وهي (1) لا أوافق بشدة، وتشير إلى مستوى جودة خدمات تعليمية متدنية جداً، (2) لا أوافق، (3) محايد، (4) أوافق، (5)، أوافق بشدة، والتي تشير إلى مستوى جودة خدمات تعليمية مرتفعة جداً. وقد أُستخدمت نقاط القطع (Cut Points) الآتية: (منخفض: من 1-2,25/متوسط: من 2,26-3,75/مرتفع: من 3,76-5).

دلالات صدق الأداة

استخدم الباحثان صدق المحتوى؛ وذلك من خلال عرض الأنموذج على ثمان محكمين من الاختصاصيين في مجال الإعاقة، ستة منهم من أعضاء هيئة التدريس في قسم التربية الخاصة من جامعة تبوك، والجامعة الأردنية، واثنين من ذوي الإعاقة ممن يحملون شهادات علمية عليا، إذ قُدمت التغذية الراجعة من قبل المحكمين؛ لتحديد مدى مناسبة الأنموذج لموضوع الدراسة، ومدى تمثيل المؤشرات لأبعادها، ومدى السلامة اللغوية للفقرات. وبناءً على ملحوظات المحكمين، ظهرت نسبة اتفاق على أكثر من (80%) من المؤشرات، وهي تُعد نسبة إتفاق جيدة لصدق المحكمين، وقام الباحثان بإجراء التعديلات التي أشار إليها المحكمين.

دلالات ثبات الأداة

أما دلالات ثبات الأداة، فحُسبت باستخدام طريقة إعادة الاختبار (Test Re-test) على عينة استطلاعية كعينة مماثلة لخصائص عينة الدراسة الأصلية في الدراسة، تكونت من (10) طلبة من الطلبة ذوي الإعاقة، تم اختيارهم عشوائياً من جامعة تبوك، وذلك خلال فترتين مختلفتين بفارق زمني مدته عشرة أيام؛ وقد حُسب معامل الارتباط بين الفترتين، حيث بلغت (0.92) بالنسبة للأداة ككل.

منهجية الدراسة وأساليبها الإحصائية

تُعد الدراسة الحالية دراسة مسحية اتبعت المنهج الوصفي الكمي؛ من أجل تحقيق هدفها والمتمثل بتطوير نموذجاً لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة، وقياسه على جامعة تبوك، واستخدمت الدراسة عدداً من الأساليب الإحصائية للإجابة عن أسئلتها، وللإجابة عن السؤال الأول؛ فقد استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ لتحديد الدرجة الكلية والدرجات الفرعية لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية، وتحديد جامعة تبوك وفقاً للنموذج المقترح، وللإجابة عن السؤال الثاني؛ استخدم اختبار تحليل التباين الرباعي (Four Way ANOVA). ومن أجل تحليل النتائج؛ استخدمت حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية (SPSS-V22).

نتائج الدراسة ومناقشتها

نتائج السؤال الأول ومناقشته، والذي ينص على: "ما مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك، بناءً على معايير ومؤشرات النموذج المقترح؟".

للتعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة؛ حُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الدرجة الكلية والمعايير الفرعية لأداة الدراسة، وكذلك كل مؤشر من مؤشرات الأداة، وقد رُتبت ترتيباً تنازلياً، وذلك كما في الجداول الآتية:

جدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الدرجة الكلية والمعايير الفرعية لأداة الدراسة مرتبة ترتيباً تنازلياً.

م	المعيار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الخدمة
1	الإدارة والسياسات	3.08	.73	متوسط
3	البيئة التعليمية والفيزيائية	2.97	.73	متوسط
2	التعلم والتعليم	2.84	.51	متوسط
3	تكييف الاختبارات	2.78	1.09	متوسط
5	الإرشاد الطلابي	2.76	.98	متوسط
	متوسط الأبعاد	2.89	.74	متوسط

يتضح من جدول رقم (2) أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك وفقاً للنموذج المقترح جاءت بدرجة متوسطة، بمتوسطات تراوح ما بين (2,76-3,08) على المعايير الفرعية وبمتوسط (2,89) وانحراف معياري (.74)، وأن أعلى مستوى لجودة هذه الخدمات كانت في معيار الإدارة والسياسات بمتوسط (3,08) وانحراف معياري (.73)، ويليه معيار البيئة التعليمية والفيزيائية بمتوسط (2,97) وانحراف معياري (.73)، وفي الرتبة الثالثة معيار التعلم والتعليم بمتوسط (2,84) وانحراف معياري (.51)، وفي الرتبة الرابعة معيار تكييف الإختبارات، بمتوسط (2,78) وانحراف معياري (1,09)، في حين كان أقل مستوى جودة لهذه الخدمات كانت في معيار الإرشاد الطلابي بمتوسط (2,76) وانحراف معياري (.98).

ويفسر الباحثان مجيء معيار الإدارة والسياسات في أعلى مستويات جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك، ربما بسبب زيادة الوعي لدى الجامعات عموماً، وجامعة تبوك تحديداً بالطلبة ذوي الإعاقة، وحقهم في التعليم في جميع مستوياته العام والجامعي (العالي)، وخاصة نتيجة حركة القوانين والتشريعات الخاصة بهؤلاء الطلبة وتعليمهم، وما أكدت عليه المملكة العربية السعودية حول أهمية تبني سياسات خاصة بتعليم هؤلاء الطلبة، وما أكدت عليه أيضاً من حق هؤلاء الطلبة في الحصول على تعليم متساوٍ وعادل، وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص الأكاديمية، كأحد الركائز الأساسية والمهمة التي تولي الدولة إهتمامها تجاه هؤلاء الطلبة (Ganem, 2015; Saudi Disabled Welfare System, 1421H). كما كان لرؤية 2030 ومن خلال ما نصت عليه من بنود على الدور المهم في حث الجامعات ومؤسسات التعليم العالي عموماً على تقديم أفضل الخدمات للطلبة ذوي الإعاقة، فعلى سبيل المثال وافق مجلس الشورى على مشروع نظام تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة (ذوي الإعاقة) في الثامن عشر من أكتوبر عام (2016)، وقد نصت المادة التاسعة على شروط القبول بمؤسسات التعليم العالي لذوي الإعاقة، كما نصت المادة العاشرة في النظام على إلزام مؤسسات التعليم العالي بتقديم خدماتها لهؤلاء الطلبة، وذلك بإنشاء وحدات إدارية خاصة، وتهيئة البيئة الجامعية مكانياً، وبشريا، وتقديم المنح الدراسية، والمكافآت، والإرشاد بأنواعه... الخ (Sabk, 2018).

كل ذلك ربما دفع الجامعات السعودية إلى تبني السياسات التي من شأنها خدمة هؤلاء الطلبة، وتقديم أفضل الخدمات التعليمية لهم؛ من أجل تمكينهم من الإدماج والمشاركة الناجحة في الحياة الجامعية أسوة بأقرانهم من غير ذوي الإعاقة.

أما فيما يتعلق بمعياري الإرشاد الطلابي وتكييف الإختبارات، والذان جاء بأقل مستويات جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة، فيفسر الباحثان ذلك ربما إلى عدد من الأسباب والتي من أهمها: أولاً، عدم تفعيل دور وحدة خدمات ذوي الإعاقة في الجامعة بسبب حداثة تأسيسها، والتي من المفترض أن يقع عليها الدور الكبير في تقديم خدمات الإرشاد الطلابي لهؤلاء الطلبة، وتكييف إختباراتهم بالتنسيق مع البرامج الأكاديمية والأقسام العلمية، وأعضاء هيئة التدريس، والمرشدين.

وثانياً، ربما إلى ضعف خبرات إدارات الكليات والعاملين في وحدة القبول والتسجيل والمرشدين وأعضاء هيئة التدريس في تقديم خدمات الإرشاد المتخصصة لهؤلاء الطلبة، وربما أيضاً إلى ضعف خبرات أعضاء هيئة التدريس تحديداً، في تكييف الإختبارات بما يتناسب وطبيعة الإعاقة وفتتها وشدتها.

وثالثاً، ربما إلى قلة عدد الخبراء والإستشارين في مجال الإعاقة الذين يشرفون على الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة وعلى خدمات الإرشاد الخاصة بهم، ومهارات تكييف الإختبارات لهم. ورابعاً، ربما إلى عدم توفر الأدوات والتقنيات اللازمة، وعدم توفر الإمكانيات المادية اللازمة والخاصة في تكييف الإختبارات، مثل آلة برايل على سبيل المثال كأداة بديلة للكتابة للمكفوفين، وأجهزة الحاسوب المتطورة، ونحو ذلك.

من خلال ما سبق، ومهما يكن من تفاوت في جميع معايير الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة تبوك، فإن هذا التفاوت ليس فيه فرقاً دالاً وواضحاً، إذا أن جميع الخدمات تقع ضمن المستوى المتوسط، وعلى الرغم أن المستوى جاء متوسطاً، فهذا لا يعني وجود مستوى رضاً في هذه الخدمات، فهي لم تُحقق معايير جودة الممارسات والخدمات المطلوبة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات، إذ أن ما يُقدم لا يرقى لمستوى التطلعات، وأن ثمة ضعف لا زال يكتنف هذه الخدمات، ولا بد من بذل الجهود لتفعيل وتطوير هذه الخدمات ضمن المستويات المطلوبة، والتي تحقق نجاح الطلبة في الجامعات، وتمكينهم من الإندماج الناجح، والمشاركة الفاعلة في جميع جوانب حياتهم، وأنشطتهم الأكاديمية، والاجتماعية، وتحقيق التوافق النفسي، وتنمية قدراتهم في مجالات الإبداع والتميز أسوة بأقرانهم من غير ذوي الإعاقة.

وعموماً، تتفق نتائج الدراسة العامة مع ما توصلت إليه دراسة مانتشا (2016) Mantsha والتي أشارت أن هناك درجة من الموافقة على الدعم المقدم من الجامعة، ولكن هناك بعض الفجوات والمعوقات التي لا زالت تعترض طريق الطلبة ذوي الإعاقة، كما اتفقت مع دراسة دويكات (2015) Dwikat التي أكدت على تطوير كافة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية، وتشابهت مع دراسة محمد وعرفة (2015) Mohamed and Arafa التي أشارت إلى أن اتجاهات أعضاء الجامعة كانت متوسطة، وعبروا عن أملهم في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة (ذوي الإعاقة)، وأن الطلبة عبروا عن مستوى متوسط من المعوقات التي يواجهونها في الجامعة.

كما تشابهت مع النتائج العامة لدراسة الخشرمي (2006) Al-Khushrami. وكما ذكر بيل (2012) Bell، فإن خدمات الدعم المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة، وتحديداً ذوي الإعاقة السمعية في جامعاتهم كانت غير كافية إلى حد كبير.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المشاركين على المعيار الأول (الإدارة والسياسات) على أنموذج جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة.

م	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الخدمة
3	تخصص الجامعة ميزانية خاصة لدعم خدمات تعليم الطلبة ذوي الإعاقة من كتب وأدوات ووسائل، وكتب، وغيرها.	3.62	.49	متوسط
9	تشجع الجامعة اجراء بحوث الإعاقة وتطوير البرامج الخاصة بهم.	3.38	1.01	متوسط
5	مركز خدمات لدعم الطلبة ذوي الإعاقة وتشكيل لجنة خاصة لإدارتها.	3.31	1.42	متوسط
7	يتم دراسة حالة الطالب ذي الإعاقة والخدمات التي يحتاجها بالتنسيق مع وحدة ذوي الإعاقة، ويتم عمل خطة موائمت له، وتقديمها لكليته.	3.15	1.47	متوسط
10	وجود اختصاصيين نفسيين ومرشدين ومترجمي لغة اشارة للعمل مع الطلبة ذوي إعاقة.	3.12	1.38	متوسط
1	دليل وانظمة وسياسات خاصة بتعليم الأفراد ذوي الإعاقة.	3.04	.90	متوسط
4	خطة تنفيذية سنوية لدعم خدمات الطلبة ذوي الإعاقة	3.00	.626	متوسط
6	علاقات تشاركية مع الجهات المختلفة ذات العلاقة بالإعاقة من أجل تبادل الخبرات والمواد.	3.00	1.085	متوسط
11	تنمية مهارات المدرسين والموظفين بطرق التواصل والتعامل مع ذوي الإعاقة والتعريف بهم وبخصائصهم.	3.00	1.085	متوسط
8	يتم تقييم خدمات واحتياجات ومشكلات الطلبة ذوي الإعاقة باستمرار.	2.77	.983	متوسط
2	يتم مراجعة السياسات والقوانين والأنظمة الخاصة بذوي الإعاقة وتعديلها بما يتناسب مع التطورات الراهنة.	2.58	1.194	متوسط
متوسط المعيار		3.0874	.73810	متوسط

وتشير نتائج الجدول رقم (3) أن أعلى مستويات جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة والخاصة بمعيار الإدارة والسياسات، جاءت في الخدمات المشار إليها في المؤشرين "توفر

الجامعة ميزانية خاصة لدعم خدمات تعليم الطلبة ذوي الإعاقة من كتب وأدوات ووسائل، وكتب، وغيرها" وتشجع الجامعة إجراء بحوث الإعاقة وتطوير البرامج الخاصة بهم" بمتوسطات (3,62 و 3,38)، وانحرافات معيارية (49 و 1,01). وقد يرجع الباحثان ارتفاع مستوى جودة هذه الخدمات، وخاصة فيما يتعلق بتوفير ميزانية خاصة؛ إلى أن وجود الدعم المالي يُعد مطلباً أولاً مهماً لإدارة وتشغيل البرامج والخدمات المقدمة لهؤلاء الطلبة في الجامعة، من أجل توفير الأدوات والأجهزة، والكتب الخاصة، وتقديم الدورات الورش التدريبية للعاملين مع أولئك الطلبة، من إداريين وأعضاء هيئة التدريس، وإقامة الأنشطة والبرامج الترفيهية لهم، وغير ذلك. أما تشجيع الجامعة لإجراء بحوث الإعاقة وتطوير البرامج الخاصة بذوي الإعاقة، فربما لأن هذا النوع من الخدمات والممارسات، هي أيضاً ركيزة أساسية، ومطلباً مهماً لتطوير البرامج والخدمات، من خلال تحديد الاحتياجات وتحديد المعوقات، ودراسة التطورات في مجال الخدمات والبرامج، وطرق التدريس، والتكنولوجيا الخاصة بالإعاقة، ونحو ذلك.

كما توصلت النتائج إلى أن أقل مستوى جودة الخدمات في هذا المعيار في المؤشرين "يتم مراجعة السياسات والقوانين والأنظمة الخاصة بذوي الإعاقة وتعديلها بما يتناسب مع التطورات الراهنة" و"يتم تقييم خدمات واحتياجات ومشكلات الطلبة ذوي الإعاقة باستمرار" بمتوسطات (2,58 و 2,77)، وانحرافات معيارية (1,19 و 0,98). على التوالي. وقد يعود ذلك إلى حداثة السياسات التي وضعتها جامعة تبوك، وخاصة أنها تعتبر من الجامعات الحديثة في المملكة العربية السعودية، كما أن وحدة خدمات ذوي الإعاقة في الجامعة قد أنشئت مؤخراً، وفي طور عملها، وربما وضعت خطط مستقبلية لإنجاز مهامها، والتي من المفترض أن يكون من أهمها مراجعة السياسات والقوانين والأنظمة الخاصة بذوي الإعاقة، وتحديداً في الجامعات من أجل تنظيم عملهم، وتقديم أفضل ما يمكن تقديمه لهم، كما أنه من المفترض أن يكون تركيز هذه الخطط على تقييم خدمات الطلبة ذوي الإعاقة واحتياجاتهم بشكل مستمر، كجزء مهم لتحديد طبيعية ونوع الخدمات المطلوبة، وتأسيس منتدى خاص لهم. وهذا ما أوصى به مانتشا (2016) Mantsha بتأسيس منتدى خاص بالطلبة ذوي الإعاقة؛ لمناقشة احتياجاتهم التعليمية، ومعالجتها داخل الحرم الجامعي، وإنشاء بوابة تفاعلية عبر الإنترنت لزيادة التواصل بين الطلبة والجامعة.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المشاركين على المعيار الثاني (التعلم والتعليم) على أنموذج جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة.

م	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الخدمة
2	السماح للطلبة بتسجيل المحاضرات، وإحضار كتبه وقارئين داخل القاعات الدراسية.	3.81	.398	مرتفع
6	تستخدم الوسائل التوضيحية والبرامج التعليمية المرئية (فيديو، تلفاز) في المحاضرة.	7830	.491	مرتفع
10	يستخدم البروجيكتور، اللوح الأبيض، اللوح الأسود، عرض بوربوينت، أوراق قلابية (Flip charts).... الخ داخل المحاضرة	3.62	.491	متوسط
1	تكييف وتعديل الخطط الدراسية للمقررات لتناسب مع ظروف الإعاقة.	3.00	1.085	متوسط
9	يتم شرح وتبسيط المفاهيم المجردة، ويتم مراجعة الموضوعات الصعبة.	3.00	.626	متوسط
11	يتم تزويد الطلبة المحاضرت على شكل بوربوينت على الموقع الخاص بأستاذ المقرر.	3.00	.626	متوسط
4	وقتا اضافياً للتعلم.	2.92	1.152	متوسط
5	يقدم المدرسون توجيهات مباشرة ومكتوبة وواضحة ويتم إعادتها.	2.58	.801	متوسط
12	أدوات تكنولوجية خاصة للتواصل كالألواح التواصل، والمعينات السمعية، وتسجيل المحاضرات على أجهزة الكاسيت والسيدات، وآلة برايل، وكتب برايل ... الخ.	2.42	1.016	متوسط
3	تكييف بالمنهاج بطريقة لمسبة (طريقة برايل) للمكفوفين، أو بطرق سمعية للمكفوفين وذوي صوبات التعلم، أو بطرق مرئية (لغة الإشارة) للصم ... الخ.	2.38	1.013	متوسط
7	برمجيات حاسوبية للمقررات الدراسية وبرمجيات ناطقة ويتم تدريب الطلبة ذوي الإعاقة عليها.	1.96	1.102	منخفض
8	تزويد الطلبة ذوي الإعاقة بنسخة مطبوعة أو مسموعة لما تم شرحه داخل المحاضرة	1.81	.742	منخفض
	متوسط المعيار	2.8429	.51095	متوسط

وفيما يتعلق بمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة والخاصة بمعيار التعلم والتعليم، فتشير نتائج الجدول رقم (4) إلى أن أعلى مستويات جودة هذه الخدمات كانت في "السماح للطلبة بتسجيل المحاضرات، وإحضار كتيبة وقارئ داخل القاعات الدراسية" و"تستخدم الوسائل التوضيحية والبرامج التعليمية المرئية (فيديو، تلفاز) في المحاضرة" بمتوسطات (3,81 و3,78) وإنحرافات معيارية (0,39 و0,49). على التوالي. وهذا يعود عادة إلى أن مثل هذه الخدمات، تُعد من الخدمات الأساسية والضرورية التي يحتاجها الطلبة ذوي الإعاقة من أجل تعلمهم، فعلى سبيل المثال، الطلبة ذوي الإعاقة البصرية يحتاجون إلى تسجيل محاضراتهم من أجل سماعها لاحقاً والمذاكرة عليها، وكذلك الطلبة ذوي الإعاقة السمعية بحاجة إلى مترجم لغة الإشارة من أجل فهم شرح المدرس، ومما لا شك فيه أيضاً، فإن العديد من هؤلاء الطلبة بحاجة إلى الوسائل التوضيحية والبرامج المرئية أثناء شرح المادة العلمية للموضوعات المجردة التي تتطلب توضيحات بصرية، أو تحتاج إلى مكبرات بصرية.

وفيما يتعلق بأقل مستويات جودة الخدمات في نفس المعيار، فقد جاءت في مؤشر "تزويد الطلبة ذوي الإعاقة بنسخة مطبوعة أو مسموعة لما تم شرحه داخل المحاضرة" ومؤشر "برمجيات حاسوبية للمقررات الدراسية وبرمجيات ناطقة ويتم تدريب الطلبة ذوي الإعاقة عليها" بمتوسط (1,81 و1,96) وإنحرافات معيارية (0,74 و1,10). على التوالي. فهذا يرجع ربما إلى ضعف خبرات أعضاء هيئة التدريس في فهم خصائص الطلبة ذوي الإعاقة، وربما إلى الأعباء الإضافية المترتبة عليهم والتي تحددهم من القيام بمثل هذه المهام، كتسجيل المحاضرات صوتياً أو طباعتها، وربما إلى ضعف إمكانياتهم ومهاراتهم في توظيف البرمجيات الحاسوبية مع الطلبة ذوي الإعاقة، وقد يرجع أيضاً إلى قلة الدعم المالي اللازم لتوفير البرمجيات والتقنيات اللازمة لتعلم الطلبة ذوي الإعاقة، كالبرمجيات الناطقة وأجهزة الحاسوب المتطورة، وغيرها. وعموماً، تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أبو شخيدم وأشتيه (2019) Abu Shkheidim and Ashtiyeh التي توصلت إلى أن من أقل التسهيلات المقدمة بجامعة النجاح الوطنية كانت طباعة الكتب الأكاديمية أو تسجيلها بطريقة صوتية، كما تشابهت مع نتائج دراسة الخشرمي (2006) AI-Khushrami، التي أشارت إلى أن الطلبة ذوي الإعاقة اتفقوا على عدم توفير جامعة الملك سعود للوسائل والأجهزة المعينة على التعلم.

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المشاركين على المعيار الثالث (تكييف الإختبارات) على أنموذج جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة.

م	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
10	وجود طالب/ شخص مساعدة لقراءة الأسئلة وتسجيل الإجابات	4.42	.499	مرتفع
9	تكييف الإضاءة في قاعات الإختبار.	3.77	1.348	مرتفع
2	استخدام الأدوات والوسائل الخاصة بالاختبارات كالألة الحاسبة، وآلة برايل، والإبيكس، واستخدام الجداول الحسابية... وغيرها.	3.23	1.323	متوسط
3	استخدام الطباعة المكبرة لورقة الإختبار.	2.81	1.155	متوسط
8	وقت إضافي، واستراحات مختلفة في الإختبار.	2.81	1.314	متوسط
1	استخدام أوراق اختبارات مطبوعة أو محوسبة بألوان وتباين مختلف، تتناسب مع خصائص الطالب ذي الإعاقة	2.38	1.484	متوسط
6	ورق إضافي، وورق رسم بياني، وأقلام خاصة.	2.38	1.484	متوسط
7	أجهزة حاسوب بألواح مفاتيح وفأرة مكيفة وبشاشات لمس.	2.23	1.165	منخفض
4	توفير برامج لتحويل النصوص المكتوبة أو المسموعة لإجابات الطالب، أو تسجيل الصوت.	2.19	1.155	منخفض
5	توفير برامج تدقيق إملائي، وبرامج التنبؤ بالكلمات وكتابتها.	2.00	1.085	منخفض
متوسط المعيار		2.7885	1.09341	متوسط

أما مستوى جودة الخدمات التعليمية المتعلقة بمعيار تكييف الإختبارات، فتظهر نتائج الجدول رقم (5) أن الخدمات المشار إليها في المؤشرين "وجود طالب/ شخص مساعدة لقراءة الأسئلة وتسجيل الإجابات" و"تكييف الإضاءة في قاعات الإختبار" جاءت بأعلى مستويات جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة" بمتوسطات (4,42 و 3,77) وإنحرافات معيارية (499 و 1,38) على التوالي. فأما وجود طالب أو شخص للمساعدة في قراءة الأسئلة وتسجيل الإجابات، فقد يعزى إلى الضرورة الملحة لبعض الطلبة وخاصة ذوي الإعاقة البصرية من المكفوفين أو ممن

لديهم صعوبات حركية شديدة؛ من أجل المساعدة في أوقات الإختبارات؛ نظراً لل صعوبات الكبيرة التي قد يواجهونها في قراءة الأسئلة وتسجيل الإجابات، وربما أيضاً إلى زيادة وعي الجامعة وإدارتها بأهمية هذا النوع من الخدمات، كاحتياجات ومتطلبات مهمة لا بد حصول الطلبة ذوي الإعاقة عليها. وأما ارتفاع مستوى تكييف الإضاءة في قاعات الإختبارات، فهذا مما لا شك فيه من التجهيزات والمتطلبات البيئية الأساسية لجميع الطلبة بما فيهم ذوي الإعاقة، التي تتخذها الجامعات؛ من أجل توفير الرؤية البصرية الجيدة، سواء أثناء المحاضرات أم أثناء تأدية الإختبارات.

كما توصلت النتائج إلى أن الخدمات المشار إليها في المؤشرين "توفير برامج تدقيق إملائي، وبرامج التنبؤ بالكلمات وكتابتها" و"توفير برامج لتحويل النصوص المكتوبة أو المسموعة لإجابات الطالب، أو تسجيل الصوت" جاءت بأدنى مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهؤلاء الطلبة، وبمتوسطات (2,00 و 2,19) وإنحرافات معيارية (1,08 و 1,15) عل التوال. والسبب ربما يعود إلى أن مثل هذا النوع من الخدمات يتطلب توفير ميزانية خاصة لتوفير مثل هذه البرامج، وتوفير إختصاصيين للتدريب عليها، وكذلك فنيين لصيانتها ومتابعتها، وربما يعود إلى وعي الجامعة بضعف مستوى الطلبة أو عدم وجود دافعية لديهم لاستخدامها وتوظيفها. إن الدور الذي تلعبه الجامعة مهم وحاسم من خلال إتخاذ الإجراءات اللازمة للتغلب على جميع هذه المعوقات، فكما ذكر (Mantsha, 2016; Healey et al., 2006; Mole, 2012) فالأمر لا يتطلب فقط قبولهم في الجامعات، أو إجراء تعديلات تتناسب مع ظروف إعاقتهم فحسب، بل على مستويات أخرى مرتبطة بإجراء الإختبارات وتعديلها وتكييفها، بما يتناسب مع خصائصهم، وتوفير الوقت الإضافي للتعلم، وتعديل طرائق وأساليب التدريس، وإجراء التعديلات على المناهج وأساليب القياس والتقويم، واستخدام أنظمة التكنولوجيا الخاصة، وتوفير الوسائل المساعدة والمكيفة، ومصادر التعلم، وليس ذلك فحسب، بل التغلب أيضاً على كافة المعوقات التي تحول دون تقديم مثل هذا النوع من الخدمات، كتوفير الإختصاصيين، وتقديم البرامج والورش التدريبية للعاملين والطلبة أنفسهم وغير ذلك.

وعموماً تتفق نتائج هذا المعيار مع نتائج دراسة الخشرمي (2006) Al-Khushrami، التي أشارت إلى أن الطلبة ذوي الإعاقة اتفقوا على عدم توفير جامعة الملك سعود للوسائل والأجهزة المعنية على التعلم، وعدم تنسيق مراكز دعم الاحتياجات الخاصة في الجامعة لتحديد أماكن مناسبة لتقديم الإختبارات للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة. كما ارتبطت بعض نتائج المعيار مع دراسة دويكات (2016) Dwikat التي توصلت إلى أن خدمات التكنولوجيا المستخدمة جاءت بأدنى الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المشاركين على المعيار الرابع (البيئة التعليمية والفيزيائية) على أنموذج جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة

م	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الخدمة
16	وسائل السلامة العامة بجميع المباني، كأجهزة الإنذار الصوتية والمرئية في حالات الحريق والأخطار...الخ.	4.19	.398	مرتفع
8	مواقف خاصة للسيارات.	4.15	.777	مرتفع
3	ممرت ومداخل ومخارج خاصة ومنحدرات اسمنتية مصممة هندسياً لدخول وخروج الطلبة	3.73	1.497	متوسط
2	مراعاة اختيار مكان القاعات التدريسية أثناء تسجيل المقررات ليتناسب مع ظروف الإعاقة والطالب.	3.38	1.345	متوسط
9	طرق وأرصفة مهيئة.	3.38	1.013	متوسط
4	مصاعدة واسعة ومكيفة (بتريقة برايل، وصوتية، وذات مواصفات خاصة).	3.23	.983	متوسط
5	قاعات دراسة واسعة ومهيئة وذات أبواب واسعة ودوارة قابلة للفتح بسهولة.	3.19	1.314	متوسط
7	وسائل نقل من وإلى الجامعة، وداخل الحرم الجامعي بين الكليات.	3.04	.907	متوسط
12	دورات مياه مكيفة	3.04	1.267	متوسط
1	شبكة تعلم عن بعد	3.00	1.085	متوسط
13	تكيف البيئة الصفية من حيث الإضاءة والأصوات، والأرضية، وتوزيع المساحات، وارتفاع السبورة	3.00	1.085	متوسط
10	اشارات تساعد على التنقل من مكان لآخر بكل سهولة	2.58	1.194	متوسط
6	قاعات مزودة بكراسي أمامية واسعة وقابلة للتعديل ويمكن التحكم بها.	2.42	1.016	متوسط
14	مختبرات مكيفية من حيث المكان، والأدوات/ ووسائل الامان ، وإجراء التجارب تتناسب مع ظروف الإعاقة.	2.23	.757	منخفض

...تابع جدول رقم (6)

م	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الخدمة
15	أماكن وملاعب خاصة للأنشطة الرياضية والترفيهية.	2.23	.757	منخفض
11	مكتبة جامعية مكيفة يمكن الوصول إليها ومزودة بقاعات مكيفة، وسهولة الدخول إلى مواقع المكتبة (مكتبة ناطقة).	2.19	.971	منخفض
17	مطاعم مكيفة بحيث تشتمل على قوائم الطعام بطريقة برايل.	1.58	.801	منخفض
	متوسط المعيار	2.97	.73	متوسط

أما الخدمات التعليمية المتعلقة بمعيار البيئة التعليمية والفيزيائية، فقد أشارت نتائج جدول رقم (6) إلى أن أكثر هذه الخدمات كانت في المؤشرات المشار إليها "وسائل السلامة العامة لجميع المباني، كأجهزة الإنذار الصوتية والمرئية في حالات الحريق والأخطار... الخ" و "مواقف خاصة للسيارات" بمتوسطات (4,19 و 4,15) وانحرافات معيارية (39. و 77.)، وأن أقل الخدمات المتعلقة بذلك المعيار، كانت في الخدمات المشار إليها في المؤشرين "مطاعم مكيفة بحيث تشتمل على قوائم الطعام بطريقة برايل" و "مكتبة جامعية مكيفة يمكن الوصول إليها ومزودة بقاعات مكيفة، وسهولة الدخول إلى مواقع المكتبة (مكتبة ناطقة)" بمتوسطات (1,58 و 2,19) وانحرافات معيارية (80. و 97.) على التوالي.

أما فيما يتعلق بأكثر الخدمات التي تقدمها جامعة تبوك والمتعلقة بوسائل السلامة العامة، ومواقف خاصة للسيارات، فقد يعود إلى إهتمام الجامعة بمعايير كودة البناء الحديث، كمتطلبات أساسية ومهمة لها كونها مؤسسة تعليمية عليا، وبالتالي لا بد من توافر شروط السلامة العامة والتسهيلات البيئية الممكنة لجميع الطلبة وخصوصاً ذوي الإعاقة، بما يتناسب مع خصائصهم الجسمية والحسية؛ وذلك لمساعدتهم في التعامل مع الحوادث، وسهولة الوصول إلى أماكن تعلمهم دون وجود قيود، وعموماً، تختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أبو شخيدم وأشتيه (2019) Abu Shkheidim & Ashtiyeh التي وجدت أن من أقل التسهيلات البيئية في جامعة النجاح جاءت في وجود أماكن خاصة لاصطفاف السيارات.

أما أقل الخدمات في هذا المعيار والخاصة بخدمة المطاعم، والمكتبة الجامعية المكيفة، فهذا يعود إلى أن مثل هذه الخدمات يتطلب إمكانيات بشرية ومادية من أجل تنفيذها، وكذلك ربما إلى عدم وعي القائمين على إدارة وحدة خدمات الطلبة ذوي الإعاقة بالجامعة بها، ووضعها ضمن خططهم التنفيذية، حيث تعد مثل هذه الخدمات وخاصة وجود مكتبة جامعية مكيفة ورقمية، أحد أهم معايير جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة، وخاصة أن الجامعة تُعد مؤسسة تُقدم

خدمات تعليمية، ولا بد من توفير مكتبة مكيمة ورقمية من أجل سهولة وصول الطلبة ذوي الإعاقة لقواعد البيانات، والكتب العملية.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المشاركين على المعيار الخامس (الإرشاد الطلابي) على أنموذج جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة.

م	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
8	الإرشاد والتوجيه خلال عملية التسجيل.	3.96	.907	مرتفع
12	تشجيع مشاركة الطلبة ذوي الإعاقة في الحفلات والمناسبات الوطنية، والمعارض... الخ	3.77	1.016	مرتفع
1	استقبال الطلبة الجدد وتعريفهم بمرافق الجامعة والكليات والبرامج والمرافق المختلفة	3.38	1.013	متوسط
3	التواصل مع الدوائر والأقسام المختلفة لحل مشكلات الطلبة.	3.38	.491	متوسط
7	تفعيل نظام تشغيل الطلبة (العاديين) والتطوع مع ذوي الإعاقة	3.19	1.585	متوسط
5	خدمات الإرشاد والتوجيه ودراسة مشكلاتهم الأسرية، والأكاديمية، والاجتماعية... الخ	2.77	1.323	متوسط
11	ترجمة كافة فعاليات الجامعة بلغة الإشارة.	2.62	1.345	متوسط
6	عمل لقاءات دورية بين الطلبة ذوي الإعاقة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين.	2.58	1.348	متوسط
2	تحديد وقت إضافي ومخصص مسبق لإجراءات تسجيل المقررات وعملية السحب والإضافة.	2.54	1.379	متوسط
9	توفير طرق خاصة للتواصل والإعلانات لهم.	2.54	1.379	متوسط
13	تفعيل الخدمات الترفيهية والأنشطة والرحلات.	2.38	1.013	متوسط
10	عمل لقاءات مجدولة بين المدرس والطالب لمناقشة مواضيع الخطط وأي قضايا تعليمية.	2.26	1.474	متوسط
4	التواصل مع أولياء الطلبة لتسهيل دمج أبنائهم.	1.96	1.267	منخفض
14	متابعة الطلبة ذوي الإعاقة ما بعد التخرج، ووضع الخطط الإنتقالية لهم لدخول سوق العمل.	1.77	1.165	منخفض
	متوسط المعيار	2.7610	.98588	متوسط

وأخيراً يشير الجدول رقم (7) إلى أن أعلى مستوى جودة الخدمات الخاصة بمعيار الإرشاد الطلابي كانت في خدمات "الإرشاد والتوجيه خلال عملية التسجيل" و"تشجيع مشاركة الطلبة

ذوي الإعاقة في الحفلات والمناسبات الوطنية، والمعارض... الخ" بمتوسطات (3,96 و 3,77) وإنحرافات معيارية (0,90 و 1,01)، أما أقل مستوى تلك الخدمات، فقد جاءت في "متابعة الطلبة ذوي الإعاقة ما بعد التخرج، ووضع الخطط الإنتقالية لهم لدخول سوق العمل" و"التواصل مع أولياء الطلبة لتسهيل دمج أبنائهم" بمتوسطات (1,77 و 1,96) وإنحرافات معيارية (1,16 و 1,26) عل التوال.

فأما ارتفاع مستوى خدمة الإرشاد والتوجيه خلال عملية التسجيل، فربما يعود لسببين وهما: أولاً، وعي الجامعة بأهمية إرشاد وتوجيه الطلبة عموماً والطلبة ذوي الإعاقة خصوصاً؛ نتيجة لما يواجهونه من صعوبات وتحديات في عملية تسجيل المواد واختيار القاعات الدراسية، وخاصة في بعض الكليات التي ربما لا تتوافر فيها تسهيلات بيئية، وكذلك التعرف على المباني والتنقل إليها، وخاصة لدى بعض الطلبة ذوي الإعاقة البصرية. وثانياً، اهتمام الجامعة وتحديد وحدة خدمات ذوي الإعاقة في الجامعة بأهمية الإرشاد والتوجيه للطلبة ذوي الإعاقة، كأولوية في خططها وعملها. وأما تشجيع مشاركة الطلبة في الإحتفالات والمناسبات الوطنية؛ فهذا ربما نتيجة ما تسعى إليها جامعة تبوك وكافة الجامعات السعودية إلى مساعدة الطلبة ذوي الإعاقة على الإنخراط والمشاركة الفاعلة في جميع الأنشطة الاجتماعية؛ بهدف تطوير مهاراتهم الاجتماعية، وتمكينهم من بناء علاقات اجتماعية مع أقرانهم من غير ذوي الإعاقة، الأمر الذي يعكس على أدائهم الأكاديمي، وتحسين الجانب النفسي لديهم.

وأما ضعف مستوى متابعة الطلبة بعد التخرج، ووضع الخطط الإنتقالية لهم لدخولهم سوق العمل، فهذا قد يرتبط بضعف خدمات الإرشاد والتوجيه المقدمة لهؤلاء الطلبة، وعدم تفعيل السياسات والخطط الخاصة بهذا النوع من الخطط سواء للطلبة ذوي الإعاقة وحتى غيرهم من غير ذوي الإعاقة، وربما لقلة عدد الإختصاصيين لمتابعة هؤلاء الطلبة لوضع الخطط الإنتقالية، وتنفيذها، ومتابعتها بالشراكة مع مؤسسات العمل، والمؤسسات الحكومية والخاصة، التي تهتم بشؤون الأفراد ذوي الإعاقة. وأما تدني مستوى خدمة التواصل مع أولياء الطلبة، فقد يرجع إلى ضعف السياسات والخطط الخاصة بهذا الجانب، وربما إلى عدم الوعي بأهمية التواصل مع الأسر وضروة مشاركتهم لدمج أبنائهم، وقد يكون نتيجة طبيعة العمل مع الأسر، وما يترتب عليه من تحديات خاصة في ضعف تواصل الأسر أنفسهم، والقيود المكانية، والزمانية، أو ربما للعبء الإضافي الناتج عن طبيعة العمل مع الأسر، أو لعدم فهم العلاقة التعاونية فيما بينهم، وصعوبة فهم طبيعة التواصل، وهذا ما أكد عليه بلو بانينغ وآخرون (Blue Banning et al. 2004)، بأن العلاقة التشاركية والتواصل مع آباء الطلبة ذوي الإعاقة لا تكون ناجحة في الغالب، وقد ذكر أسباب فشل هذه العلاقة، إلى قلة الوعي والفهم لعناصر الشراكة التفاعلية الإيجابية وفهم طبيعة التواصل.

نتائج السؤال الثاني ومناقشته، والذي ينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك، بناء على معايير ومؤشرات الأنموذج المقترح، ترجع إلى جنس ذوي الإعاقة، وفئة الإعاقة، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي؟".

وللإجابة عن هذا السؤال؛ حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة وفقاً لمتغيرات الدراسة كما في الجدول رقم (8).

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة حسب متغير الجنس، وفئة الإعاقة، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي.

المتغير	الفئات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجنس	ذكر	2.497	.137
	أنثى	2.902	.199
فئة الإعاقة	الإعاقة الجسمية والصحية	2.573	.137
	الإعاقة البصرية	2.897	.203
	الإعاقة السمعية	2.628	.278
نوع الكلية	علمية	3.12	.12
	إنسانية	2.27	.22
المستوى الدراسي	سنة أولى	2.605	.219
	سنة ثانية	2.970	.199
	سنة ثالثة	2.667	.229
	سنة رابعة أو أعلى	2.555	.215

يتضح من الجدول رقم (8) وجود فروق ظاهرية بين متوسط الدرجات على جميع مستويات متغيرات الدراسة، وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تنوك؛ أستخدم تحليل التباين الرباعي (Four Way ANOVA) والنتائج كما في الجدول رقم (9).

جدول (9): تحليل التباين الرباعي (Four Way ANOVA) لمتوسطات درجات المشاركين على متغير الجنس، وفئة الإعاقة، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي.

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة.
الجنس	1.603	1	1.603	3.922	.054
فئة الإعاقة	.861	2	.430	1.053	.358
نوع الكلية	5.651	1	5.651	13.826	.001
المستوى الدراسي	1.127	3	.376	.919	.439
الخطأ	17.983	44			
المجموع المعدل	27.958	51			

يظهر الجدول رقم (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في متوسطات أداء أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة بناء على معايير ومؤشرات النموذج المقترح؛ ترجع لإختلاف متغير الجنس، وفئة الإعاقة، والمستوى الدراسي، ولكن أشار إلى وجود فروق ذات دلالة ترجع إلى نوع الكلية، ومن خلال الإطلاع على نتائج الجدول (9) يتضح أن الفروق تعود لصالح ذوي المتوسطات الأعلى وهي الكليات العلمية.

مما سبق، يعني أن مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة متقاربة بين جنسي الطلبة، فما هو مقدم للطلبة الذكور من خدمات تعليمية خاصة بالتعلم والتعليم، وتكييف الإختبارات، والبيئة الفيزيائية، والإرشاد الطلابي، يقدم بنفس المستوى للطلبات، كما أنها متقاربة بين جميع مستوياتهم التعليمية، فما يُقدم للطلبة والطلبات في السنة الأولى، يقدم للطلبة والطلبات في السنة الثانية، والثالثة، والرابعة... إلخ، وتتشابه أيضاً بين الفئات المختلفة للإعاقة، وهذا يعني أن ما يقدم من خدمات للطلبة ذوي الإعاقة البصرية، لا يختلف من حيث المستوى الذي يُقدم للطلبة ذوي الإعاقة السمعية أو الجسمية والصحية، والعكس، وإن كانت ثمة إختلافات في طبيعة ونوع وخصوصية بعض الخدمات الخاصة بكل فئة، فما يحتاجه ذوي الإعاقة البصرية مثلاً من تكييفات في الإختبارات يختلف عما يحتاجه ذوي الإعاقة الجسمية والصحية، وما يحتاجه ذوي الإعاقة الجسمية والصحية من تعديلات بيئية وصفية، يختلف عما يحتاجه ذوي الإعاقة السمعية، وهكذا. وعموماً، قد يُفسر ذلك إلى طبيعة الإجراءات الموحدة التي تتخذها الجامعة، وما تقوم به وحدة خدمات ذوي الإعاقة في خدمة الطلبة في جميع الجوانب المختلفة، بغض النظر عن نوع الطلبة ذوي الإعاقة، ومستوياتهم الأكاديمية، وفئات إعاقاتهم. وعموماً، فقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة دويكات (2016) Dwikat التي أظهرت عدم وجود فروق إحصائية في تقديم الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الجنس. ولكنها إختلفت مع دراسة أبو شخيدم وأشتيه (2019) Abu Shkheidim & Ashtiyeh التي وجدت فروقاً دالة بين متوسطات تقييمات أفراد الدراسة لتوافر التسهيلات البيئية في جامعة النجاح الوطنية تُعزى لمتغير الجنس، ونوع الإعاقة، والمستوى الدراسي.

وفي مقابل ذلك، ومن خلال الإطلاع على النتائج، نجد أن ثمة فروق ذات دلالة ترجع إلى نوع الكلية، إذ كانت هذه الفروق لصالح الكليات العلمية، وقد يرجع ذلك ربما إلى سببين وهما: أولاً، أن عينة الطلبة المشاركين في الدراسة من الكليات العلمية كانت أقل مما هم في الكليات الإنسانية وبالتالي، عدم وجود استجابات كافية، وثانياً، ربما إلى طبيعة إعاقات الطلبة الملتحقين في الكليات العلمية، فمن خلال خبرة الباحثين، فهم عادة يعدون من فئة الإعاقة الجسمية والصحية، ومن المستويات البسيطة، وبالتالي فإن طبيعة الخدمات التي يحتاجونها، تتعلق غالباً بتكييف البيئية الفيزيائية، وهي غالباً ما تتوفر في تلك الكليات، إذ تُعد الكليات العلمية في الجامعة من الكليات الحديثة والتي تلبي متطلبات ومعايير كودة البناء الخاصة بذوي الإعاقة، كما أن أولئك الطلبة يحتاجون إلى بعض التكييفات الخاصة بالإختبارات، والتي ربما تتعاون بها تلك الكليات وأعضاء هيئة التدريس في تقديمها لهم، وخاصة أن أعدادهم أقل من الكليات الإنسانية. ومهما يكن من أمر،

فإن هذه النتيجة تختلف مع نتيجة دراسة دويكات (2016) Dwikat التي أشارت إلى عدم وجود فروق إحصائية في تقديم الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى للمؤهل التعليمي للطلبة.

توصيات الدراسة

التوصيات العملية

- تفعيل دور وحدة خدمات الطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك، ووضع الخطط التنفيذية لتطوير الخدمات التعليمية للطلبة ذوي الإعاقة، مع ضرورة التركيز على:
- تطوير خدمات الإرشاد الطلابي للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة تبوك، وتحديدًا خدمات متابعة الطلبة ذوي الإعاقة ما بعد التخرج، ووضع الخطط الإنتقالية لهم لدخول سوق العمل، والتواصل مع أولياء أمور الطلبة لتسهيل دمج أبنائهم، وغيرها.
- تطوير خدمات تكييف الإختبارات، من حيث توفير برامج تدقيق إملائي، وبرامج التنبؤ بالكلمات وكتابتها، وتوفير برامج لتحويل النصوص المكتوبة أو المسموعة لإجابات الطالب، أو تسجيل الصوت، وأجهزة حاسوب بألواح مفاتيح وفأرة مكيفة وبشاشات لمس، وتوفير وقت إضافي للإختبارات، واستخدام أوراق خاصة، وطباعة الإختبارات بطريقة مكبرة، ونحو ذلك.
- تطوير خدمات البيئة الفيزيائية، وتحديدًا التكييفات والتعديلات البيئية الخاصة بالمطاعم، وأماكن ممارسة اللعب والأنشطة الترفيهية، والمختبرات، ووسائل النقل، والقاعات الدراسية، وغيرها.
- تحسين خدمات التعلم والتعليم، وخاصة توفير نسخ مطبوعة أو مسموعة للمحاضرات، وتوفير برمجيات حاسوبية للمقررات، وتكييف المناهج بطرائق لمسية وسمعية، وتوفير أدوات تكنولوجية خاصة للتواصل.
- ضرورة تبني الأنموذج المقترح في الدراسة كأداة لتقييم هذه الخدمات التعليمية للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية الأخرى.

توصيات لدراسات مستقبلية

- ضرورة إجراء دراسات نوعية تركز على تقييم الخدمات التعليمية للطلبة ذوي الإعاقة بشكل مستمر سواء بجامعة تبوك أم بالجامعات السعودية عامة، وتحديد جوانب الضعف والقصور فيها؛ من أجل وضع الخطط التنفيذية المستقبلية لتحقيقها.

2060 "نموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة لـ....."

- ضرورة إجراء دراسات مستقبلية تركز على تقييم خدمات الإرشاد الطلابي للطلبة ذوي الإعاقة، وكذلك خدمات تكيف الإختبارات، والمشكلات المتعلقة بهما، وطرق التغلب عليها من وجهة نظر الطلبة ذوي الإعاقة أنفسهم.

المراجع العربية

- القريني، تركي. (2016، 26، آذار). خدمات الطلاب ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي السعودي: الإنماج والتكامل. صحيفة الجزيرة، المملكة العربية السعودية، <https://www.al-jazirah.com/2016/20160326/rj4.htm>
- دويكات، فخري. (2016). واقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، 4 (16)، 223-252.
- سبق (2018، 6، تشرين الثاني). نظام تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة ينسجم مع التوجهات العالمية ويلبي المتطلبات بالسعودية، صحيفة سبق الإخبارية، المملكة العربية السعودية، <https://sabq.org/%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85->
- رؤية 2030 (ب.ت). المملكة العربية السعودية، تم مراجعته من file:///C:/Users/058403/Downloads/Saudi_Vision2030_AR.pdf
- الفايز، حصة. (2019، 17، أيار). رؤية المملكة 2030: عززت جوانب دعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، صحيفة الجزيرة، المملكة العربية السعودية، <https://www.al-jazirah.com/2019/20190517/ln27.htm>
- ابراهيم، منى. (2015). الجامعات ودورها الاجتماعي تجاه وصول وتمكين ذوي الإعاقة "جامعة المجمعة أنموذجاً". ورقة مقدمة في اللقاء العلمي باليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة (2015)، كلية التربية بالزلفي، جامعة المجمعة.
- العاجز، فؤاد علي. وعساف، محمود عبد المجيد. (2014). جهود مدير المدرسة الأساسية بمحافظة غزة في تحسين الأساليب التربوية لذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. 22(4). 73-100.
- الخشرمي، سحر. (2006). تقييم خدمات الدعم المساندة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك سعود، مجلة الملك سعود، 23(1)، 99-134. <https://jes.ksu.edu.sa/sites/jes.ksu.edu.sa/files/0023-01-02.pdf>
- نظام رعاية المعوقين السعودي. (1421هـ). نظام رعاية المعوقين في المملكة العربية السعودية، المملكة العربية السعودية، <http://www.qaderoon.sa/wp->

<content/uploads/2014/10/Provision-Code-for-Persons-with-Disabilities-in-KSA-1421-9.pdf>

- الخطة الاستراتيجية الأولى لجامعة المجمعة. (1436/1433هـ). الخطة الاستراتيجية الأولى لجامعة المجمعة، جامعة المجمعة. المملكة العربية السعودية.
- العدر، ابراهيم. (2016). التحديات التي تواجه الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة الأردنية دراسة ميدانية، *دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 43(5)، 2032-2013. <file:///C:/Users/058403/Downloads/9770-52281-1-PB.pdf>
- غانم، بتول (2015). واقع الخدمات التربوية المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس الحكومية الأساسية في مدينة جنين من وجهة نظر العاملين. *مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم التربوية)*، 19(1). 292-257.
- محمد، السيد. وعرفة، عبدالباقى. (2015). تقييم الخدمات المساندة المقدمة للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة المجمعة: دراسة ميدانية. *مجلة العلوم التربوية*، 1(4)، 163-199.
- معاجيني، أسامة. الثبتي، عوض. الخريجي، فاطمة. القدومي، محمد. وهويدي، محمد. (2009). *واقع الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعات ومؤسسات التعليم العالي بدول مجلس التعاون الخليجي العربية*. مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الامانة العامة.

References (Arabic & English)

- Abu Shkheidim, S. & Ashtiyeh, H. (2019). The reality of the availability of environmental facilities at An-Najah National University from the point of view of students with disabilities. *International scientific conference in special education*, Nov. 13, 2019 - Nov. 14, 2019
- Al Adra, I. (2016). Challenges facing students with disabilities at the University of Jordan field study, *studies of humanities and social sciences*, 43 (5). 2013-2032. <file:///C:/Users/058403/Downloads/9770-52281-1-PB.pdf>
- Al Ajiz, F. & Assaf, M. (2014). Efforts of the principal of the basic school in Gaza Governorate to improve educational methods for people with special needs, *Journal of the Islamic University for Educational and Psychological Studies*, 22 (4). 73-100.

- Al Dulaimi, Z. (2016). Education, Educational Services and their Quality. *Journal of Marketing Management*. Vol. 4, No. 1, pp. 58-66. <https://doi.org/10.15640/jmm.v4n1a6>.
- Al Fayez, Hessa. (2019). *The Kingdom's Vision 2030: Enhanced aspects of support for the rights of persons with disabilities*, Al-Jazirah newspaper, Saudi Arabia. <https://www.al-jazirah.com/2019/20190517/ln27.htm>
- Al Quraini, T. (2016). *Services for students with disabilities in Saudi higher education institutions: Inclusion and integration*. Al-Jazirah Newspaper, Kingdom of Saudi Arab. <https://www.al-jazirah.com/2016/20160326/rj4.htm>.
- Al-Khushrami, S. (2006). Evaluation of Supportive Support Services for Students with Special Needs at King Saud University, *King Saud Journal*, 23 (1). 99-134. <https://jes.ksu.edu.sa/sites/jes.ksu.edu.sa/files/0023-01-02.pdf>.
- Ari, I. & Inan, F. (2010). Assistive Technologies for Students with Disabilities: A survey Of Access and Use in Turkish Universities, *Turkish Online Journal of Educational Technology- TOJET*, 9(3), 40-45.
- Barnard-Bark, L. Lechtenberfer, D. & Lan, W. (2010). Accommodation Strategies of College Students with Disabilities. *The Qualitative Report*, 15(2), 411-429. file:///C:/Users/058403/Downloads/Accommodation_strategies_of_college_students_with.pdf
- Bell, D. (2012). *Investigating Teaching and Learning support for Students with Hearing Impairment at a University in the Western Cape, Stellenbosch University*. (Unpublished doctoral dissertation), Stellenbosch University, Cape Town, South Africa. file:///C:/Users/058403/Downloads/bell_investigating_2013.pdf
- Blue-IBanning, M., summers, J., Frankland, H., Nelson, I., & Beegle, G. (2004). Dimensions of Family and Professional Partnerships:

Constructive Guidelines for Collaboration, *Exceptional Children*, 70(2). 1671-178.

- Bryant, D. Bryant, B. & Smith, D. (2016). Teaching Students with Special Needs in Inclusive Classrooms. *ELT Journal*, 71(4). 525–528
- Dwikat, Fakhry. (2016). The reality of services provided to students with special needs in Palestinian universities from the viewpoint of members of the teaching and administrative staff. *Al-Quds Open University Journal for Educational and Psychological Research and Studies*, 4 (16). 223-252.
- Ghanem, B. (2015). The reality of educational services provided to students with special needs in basic government schools in the city of Jenin from the viewpoint of workers. *Al-Aqsa University Journal (Educational Science Series)*, 19 (1). 257-292.
- Girgin, M.C (2013). History of higher education provision for the deaf in Turkey and current applications at the Anoidly University. Online submission Turkish online, *Journal of education technology-tOJET*, 5(3).
- Healey, M. Fuller, M. Bradley, A. & Hall, T. (2006). *Listening to students: The experiences of disabled students of learning at university*, London: Routledge Falmer.
- Howell, C. (2005). *Higher Education Monitor: South African Higher Education Responses to Students with Disabilities*. Council for Higher Education: Equity of Access and Opportunity, Pretoria: CHE.
- Ibrahim, M. (2015). Universities and their collective role towards reaching and empowering people with disabilities, "Majmaah University as a model." Paper presented at the scientific meeting on the International Day of Persons with Disabilities (2015), College of Education in Al Zulfi, Al Majmaah University.
- Johnson, G. Zascavage, V. & Gerber, S. (2008). Junior college experiences and students with learning disabilities: Implications for

success at the four-year university. *College Student Journal*, 42(4). 1162-1168.

- Kuhne, T. (2004). What is a model?
https://www.researchgate.net/publication/30814656_What_is_a_Model
- Maajeni, O. Al-Thobiti, A. Al-Khuri, F. Al-Qaddoumi, M. & Huwaidi, M. (2009). *The reality of students with special needs in universities and institutions of higher education in the Arab Gulf Cooperation Council states*. Cooperation Council for the Arab States of the Gulf, General Secretariat.
- Mamiseishvili, K. & Koch, L. C. (2011). First-to-second-year persistence of students with disabilities in postsecondary institutions in the United States. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 54(2), 93-105.
- Mantsha, T. (2016). *Educational support of students with disabilities at institutions of higher learning in South Africa: A case study of the University of Venda*. (Doctoral dissertation). University of Limpopo. <http://hdl.handle.net/10386/1665>
- McMaster University (2001). *Academic Accommodations of students with disabilities-Policies, Procedures & Guidelines*. Senate Executive. <https://secretariat-policies.info.yorku.ca/policies/academic-accommodation-for-students-with-disabilities-guidelines-procedures-and-definitions/>
- Mohamed, El. & Arafa, A. (2015). Evaluation of the support services provided to students with special needs at Majmaah University: a field study. *Journal of Educational Sciences*, 1 (4), 163-199.
- Mole, H. (2012). A US model for inclusion of disabled students in higher education settings: The Social Model of disability and Universal Design. *Widening Participation and Lifelong Learning*, 14(3), 62-69.

- Popescu, M. Mandru, L. & Gegoncea, E. (2017). *Quality management and iso 9001 requirements- Theory and applications*. Shaker verlag, Germany.
[http://file:///C:/Users/058403/Downloads/REASEARCHGATE%20\(1\).pdf](http://file:///C:/Users/058403/Downloads/REASEARCHGATE%20(1).pdf)
- Raue, K. & Lewis, L. (2011). *Students with disabilities at degree-granting postsecondary institutions (NCES 2011-018)*. United States Department of Education, National Center for Education Statistics. Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
<https://www.adapacific.org/assets/documents/students-with-disabilities-at-degree-granting-postsecondary-institutions.pdf>
- Riddell, S. & Weedon, E. (2014). Disabled Students in Higher Education: Discourses of disability and the negotiation of identity. *International Journal of Educational Research*, 63, 38-46
<https://doi.org/10.1016/j.ijer.2013.02.008>
- Runhare, T. (2004). Provision of equal education for students with disabilities at tertiary institution in Zimbabwe: Prospects and barriers. *Journal of Social Development in Africa*, 19(1), 151-167.
- Sabk (November 6, 2018). *The education system for people with special needs is in line with international trends and meets the requirements in Saudi Arabia*. Sabk Newsletter, Kingdom of Saudi Arabia, <https://sabq.org/%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85>.
- Saudi Disabled Welfare System. (1421H). Disabled Welfare System in the Kingdom of Saudi Arabia, Saudi Arabia,
<http://www.qaderoon.sa/wp-content/uploads/2014/10/Provision-Code-for-Persons-with-Disabilities-in-KSA-1421-9.pdf>.
- The first strategic plan for Majmaah University (1433/1436 AH). The first strategic plan for Majmaah University, Majmaah University. Saudi Arabia. file:///C:/Users/058403/Downloads/ebook_widening-participation-lifelong-learning_vol14_winter_12-13_article-4.pdf

2066 "أنموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للـ....."

- The University of the State of New York. (2018). *Testing accommodations for students with disabilities: policy and tools to guide decision making and implementation*.
<http://www.p12.nysed.gov/specialed/publications/documents/testing-accommodations-guide-february-2018.pdf>
- Vision 2030. (n.d.). Kingdom of Saudi Arabia, revised from file:///C:/Users/058403/Downloads/Saudi_Vision2030_AR.pdf
- Wizikowski, H. (2013). *Academic support experiences and perceptions of postsecondary students with disabilities: a public and private university comparison*. (Unpublished Doctoral dissertation). Claremont graduate university.

مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد 36 (10) 2022