

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

د/ محمد خاطر

أستاذ الإدارة التربوية المساعد  
كلية التربية، جامعة قناة السويس

### الملخص:

هدف البحث إلى تقديم مجموعة من الآليات الإدارية المقترحة لتحسين جودة الخدمات الجامعية المدركة في ظل تطبيق التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس على ضوء نتائج نموذج قياس الفجوات بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL. ولتحقيق ذلك فقد اعتمد البحث على أحد أساليب المنهج الوصفي، وهو أسلوب دراسة الحالة، مع توظيف أداة نموذج SERVQUAL لقياس الفجوات بين توقعات الطلاب ذوي الإعاقة للجودة في خدمات التعليم الدامج المقدمة لهم، وبين إدراكاتهم للجودة في هذه الخدمات بكليات جامعة قناة السويس، هذا بالإضافة إلى استخدام أداة المجموعة البؤرية باعتبارها من أدوات التخطيط التروي لمناقشة مشكلات الدمج بالجامعة وسبل التغلب عليها من وجهة نظر عينة الدراسة وفي نفس الجلسة ومن ثم تبويبها وتحليلها والوصول للنتائج. ولقد أسفر البحث عن عديد من النتائج من أهمها: أن تعليم الطلاب ذوي الإعاقة يشكل تحدياً كبيراً أمام أية جامعة، ليس فقط فيما يتعلق بإجراء تعديلات في المباني الجامعية التي يدرس بها هؤلاء الطلاب، بحيث تتناسب مع احتياجاتهم وظروفهم المختلفة، بل حتى على مستويات أخرى مرتبطة بنظام القبول واختيار المقررات وطرق التدريس وإجراء تعديلات على المناهج الدراسية وأساليب عقد الاختبارات والتقييم. كما أن إدراكات الطلاب ذوي الإعاقة لجودة خدمات الدمج المقدمة بالفعل من قبل إدارة جامعة قناة السويس، يقل بدرجة كبيرة عن توقعاتهم لمستوى جودة هذه الخدمات؛ مما يشير إلى ضعف في مستوى خدمات الدمج المقدمة بالجامعة بشكل عام. وبناءً على ذلك تم تقديم بعض الآليات الإدارية المقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات الدمج بالجامعة وقد وزعت هذه الآليات على الأبعاد الخمسة لنموذج قياس الفجوات SERVQUAL وهي: (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، بالإضافة إلى اقتراح متطلبات لضمان تنفيذ تلك الآليات بالشكل المناسب.

**الكلمات المفتاحية:** الجودة المدركة، التعليم الدامج، الطلاب ذوي الإعاقة- نموذج SERVQUAL .

## **Proposed administrative mechanisms to improve the Perceived Quality of Inclusive Education Services for Students with Disabilities at Suez Canal University Using the SERVQUAL Model**

### **Abstract:**

The research aimed to present some of proposed administrative mechanisms to improve the perceived quality of university services in light of the application of Inclusive Education for students with disabilities at Suez Canal University in light of the results of the SERVQUAL model for measuring the gaps between perceptions and expectations. To achieve this, the research relied on the case study method, with the use of the SERVQUAL model tool to measure the gaps between the expectations of students with disabilities for the quality of the Inclusive services provided to them, in addition to using The focus group tool to discuss the problems of Inclusive at the university and ways to overcome them. The research yielded many results: Students with disabilities poses a major challenge for any university, not only with regard to making modifications to the university buildings, but even on other related levels. The admission system, choosing courses and teaching methods, making amendments to the curricula, and methods of holding tests and evaluation. Also, the perceptions of students with disabilities of the quality of Inclusive services actually provided by Suez Canal University Management are significantly lower than their expectations for the level of quality of these services. Accordingly, some proposed administrative mechanisms were presented to improve the perceived quality of Inclusive services at the university. These mechanisms were distributed across the five dimensions of the SERVQUAL model, which are: (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), in addition to proposing requirements to ensure the appropriate implementation of these mechanisms.

**Keywords: Perceived Quality, Inclusive education, students with Disabilities - SERVQUAL Model.**

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

د/ محمد خاطر

أستاذ الإدارة التربوية المساعد  
كلية التربية، جامعة قناة السويس

### القسم الأول: الإطار العام للبحث مقدمة:

يعد توفير تعليم عالٍ الجودة للجميع دون تمييز مع تكافؤ الفرص التعليمية للطلاب العاديين وذوي الإعاقة على السواء؛ من أهم مرتكزات تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة. الأمر الذي يتفق مع الهدف الرابع من أهداف الخطة العالمية للتنمية المستدامة ٢٠٣٠م والذي ينص على: " ضمان التعليم الجيد المنصف والدمج الشامل للجميع مع تعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع". كما يوافق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة؛ والتي تؤكد على بذل أقصى الجهود لتوفير نظام تعليم شامل يتلقى فيه جميع الأشخاص من ذوي الإعاقة ومن غير ذوي الإعاقة، تعليمهم جنباً إلى جنب في فصول دراسية مناسبة لأعمارهم دون فصل بينهم، وذلك في ظل الدعم المقدم إليهم بدءاً من التعليم المدرسي وصولاً إلى التعليم العالي. (الجمعية العامة للأمم المتحدة، ٢٠١٥: ٧٣)

ولقد استجابت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو UNESCO) لهذا الهدف بأن حثت الدول الأعضاء، على تحديد معايير لجودة التعليم الشامل لإنهاء العزل وتقديم التسهيلات والخدمات من خلال تطبيق هذه المعايير على ضوء خطة للمحاسبية والتقييم، وهذا ما دفع عديد من الدول حول العالم في الاجتهاد لصياغة معايير للبرامج والخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في المؤسسات التعليمية، بحيث تكون تلك المعايير بمثابة دليلاً علنياً للتحقق من مدى فعالية تلك البرامج والخدمات في إرضاء المستفيدين منها.

(UNESCO, 2017: 35)

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ويعد نموذج السرفكوال SERVQUAL من أشهر النماذج التي تقيس الفجوات بين الإدراكات (واقع مستوى الخدمة المقدمة أي ما يلمسه المستفيد بالفعل)، والتوقعات (تصورات المستفيد عن مستوى الخدمة التي يطمح أن تقدم له)، حيث تمكن بارشورمان وزملاؤه (Parasuraman & et al.) من تصميم نموذجاً لقياس جودة الخدمة والمعروف باسم نموذج أو مقياس الإدراكات والتوقعات أو مقياس الفجوات والذي يتكون من مقطعين هما: Serv وهو اختصار لكلمة Service بمعنى خدمة، و Qual وهو اختصار لكلمة Quality بمعنى جودة، حيث تتمثل وظيفة هذا النموذج في الحكم على مدى جودة الخدمة بقياس الفجوات بين توقعات المستفيدين من الخدمة وإدراكاتهم للمستوى الفعلي لها. (Parasuraman & et al., 1985: 42)

وانطلاقاً من أهمية الخدمات الجامعية ودورها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لأية جامعة، فقد بات من الضروري تقييم جودة الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة لمعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف واقتراح الآليات التي تحقق الجودة في هذه الخدمات؛ وبخاصة مع كثرة وتنوع التحديات التي تواجه نظام التعليم الجامعي، فقد بات من الضروري على المؤسسات الجامعية جعل التعليم مرتكزاً حول الطالب باعتباره المستفيد الأول والسعي لتحقيق رضاه حول الخدمات المقدمة له، ولاسيما إن كان هذا الطالب من ذوي الإعاقة وفي حاجة إلى خدمات متخصصة تناسب نوع إعاقته في ظل التوسع في تطبيق نظام الدمج بالجامعات. (حمدان، والبلوي، ٢٠٢٢: ٢٣١)

وتعد جامعة قناة السويس من أقدم الجامعات الإقليمية التي تأسست بإقليم قناة السويس عام ١٩٧٦م لتكون أداة فاعلة لإعادة إعمار إقليم القناة بعد حرب أكتوبر ١٩٧٣م، كما أن للجامعة أدواراً تعليمية واستشارية وخدمية وبيئية متنوعة، ولقد ازدادت هذه الأدوار قيمة بعدما توجهت الدولة المصرية نحو تنمية محور إقليم قناة السويس وذلك بعد افتتاح قناة السويس الجديدة، مما فرض على الجامعة وكلياتها ومخارجاتها من الطلاب والباحثين أدواراً

مهمة في ظل التغيرات الحالية والمستقبلية التي يشهدها هذا الاقليم من اقاليم مصر. (جامعة قناة السويس، ٢٠٢٢: ٣)

ولقد توسعت الجامعة في تقديم خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة، بمجرد تأسيس مركز خدمات ذوى الإعاقة بالجامعة خلال العام الدراسي ٢٠٢١-٢٠٢٢م، وذلك بدعم من هيئة الأمديست Amideast: America-Mideast Educational and Training Services الأمريكية، وذلك في إطار التعاون والشراكة بين الهيئة ووزارة التعليم العالي مع تمثيل الجامعة في هذه الاتفاقية كمرحلة ثانية من مراحل المشروع، وبتنويل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية U.S. Agency for International Development (USAID)، حيث دخلت جامعة قناة السويس من ضمن خمسة عشر جامعة حكومية لإنشاء مراكز لخدمة ودعم الأشخاص ذوى الإعاقة في جميع أنحاء جمهورية مصر العربية، ويكمن الهدف الرئيس من وراء إنشاء هذه المراكز في الحد من العقبات التي تعوق الطلاب ذوى الإعاقة من ممارسة حياتهم الجامعية بالشكل المناسب. (هيئة الأمديست، ٢٠٢٣: ٣-٨)

وبتحليل الهدف السابق والمتعلق بإنشاء مراكز خدمات الطلاب ذوى الإعاقة، وبتطبيق ذلك على جامعة قناة السويس، يلاحظ أن المستهدف من هذه المراكز ليس إزالة العقبات التي تواجه تعلم الطلاب ذوى الإعاقة فحسب، بل يتسع الأمر ليشمل الخدمات التي تقدمها إدارة الجامعة وبمستوى الجودة الذى يحقق رضا هؤلاء الطلاب ويلبى احتياجاتهم ويفي بتوقعاتهم.

#### مشكلة البحث، وأسئلته:

تحدد مشكلة البحث الحالي في وجود طلاب لديهم إعاقات ما بين (بصرية وحركية وعقلية نمائية قابلة للتعلم بنظام الدمج)، وهؤلاء الطلاب يتلقون تعليمهم بجامعة قناة السويس حتى من قبل تأسيس مركز خدمات ذوى الإعاقة بالجامعة، ومع عدم تحديد الاحتياجات الفعلية لكل فئة من فئات الإعاقة لهؤلاء الطلاب واستطلاع توقعاتهم عن مستوى الخدمات المنشود تقديمها لهم، ومع قلة وجود معلومات عن مدى فعالية خدمات الدعم والترتيبات

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

التيسيرية المقدمة لهم؛ لا تتاح فرصة لمعرفة مستوى تأثير تلك الخدمات على نجاحهم الأكاديمي والاجتماعي. الأمر الذي يؤدي إلى التغافل عن تحسين تلك الخدمات بما يتلاءم مع احتياجات هؤلاء الطلاب ويوافق توقعاتهم، ولاسيما مع الطلب المتزايد على قبول فئات ذوي الإعاقة ودمجهم بمؤسسات التعليم العالي.

وفي هذا السياق فقد أسفرت نتائج الدراسة التي أجراها مكتب التعليم والصحة التابع للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية بناءً على طلب من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي خلال العام الجامعي (٢٠٢٠-٢٠٢١)، بعنوان: "تقييم احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في الجامعات الحكومية المصرية والكليات التكنولوجية"، والتي طبقت على (٢٤) جامعة من الجامعات المصرية الحكومية ومن بينها جامعة قناة السويس، (٨) كليات تكنولوجية حكومية، وبعض أجهزة الحكومة المصرية ذات الصلة، وبعض المنظمات المعنية بالأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات المجتمع المدني الأخرى، وبعض المنظمات المانحة الدولية والمحلية. ولقد أسفرت هذه الدراسة عن وجود عديد من المشكلات المتعلقة بدمج الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعات المصرية والخدمات ذات الصلة بذلك، ومنها: (الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ٢٠٢١: ١٢-١٥)

- اقتصار قبول الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعات على أقسام محددة للدراسة بها دون مراعاة لمتطلباتهم ورغباتهم وميولهم.
- تغافل كثير من الكليات عن تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة لتطبيق الدمج للطلاب ذوي الإعاقة بشكل جيد، مع غياب البرامج التدريبية المرتبطة بذلك.
- قلة ملائمة قاعات المحاضرات مع طبيعة إعاقات الطلاب، مع قلة توافر المعامل المعدة والمجهزة بالأدوات التي تلبى متطلبات الدراسة الخاصة بفئات الإعاقة.
- ندرة العلامات الخاصة بإرشاد الطلاب ذوي الإعاقة لقاعات المحاضرات والدراسة داخل مباني الجامعة، علاوة على ندرة توافر مترجمي لغة إشارة متخصصين.
- ضعف ملائمة المناهج والمقررات الدراسية للقدرات العقلية والعمرية لهؤلاء الطلاب، مع قلة التنوع في طرق واستراتيجيات التدريس بما يناسب طبيعة الطلاب

ذوى الإعاقة، مما أدى إلى قلة تفاعل الطلاب أثناء المحاضرات مقارنة بأقرانهم من الطلاب العاديين.

• غياب تطبيق الآليات المناسبة لقياس مدى رضا الطلاب عن خدمات التعليم الدامج مع أقرانهم من الأسوياء ومعرفة المتطلبات والاحتياجات الخاصة بهم.

ولقد خلصت الدراسة إلى أن هناك (٤) جامعات مصرية مرشحة بشدة ولها الأولوية لتعليم ذوى الإعاقة، وهى جامعات: القاهرة والمنصورة والفيوم وحلون، وأن هناك (٥) جامعات تأتي في المرتبة التالية مباشرة وهى من الجامعات المرشحة لتعليم ذوى الإعاقة وهى جامعات: عين شمس، الزقازيق، كفر الشيخ، بنى سويف، وجامعة السادات. (الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ٢٠٢١: ٣١)

وتُظهر نتائج الدراسة السابقة غياب جامعة قناة السويس عن الجامعات المرشحة بشدة، أو المرشحة لتقديم خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة. ولعل ذلك يرجع إلى ما أظهره التحليل البيئي للجامعة عند بناء خطتها الاستراتيجية الحالية، من أنها تعاني من بعض مواطن ضعف ذات صلة بموضوع البحث الحالي، ومن أهمها ما يلي: (ضعف الاستغلال الأمثل لمنظومة التواصل الإلكتروني بين الإدارات المختلفة، وقلة وجود معامل معتمدة بالجامعة، وضعف الاستفادة من نتائج التقييم الدوري الذي تقوم به الكليات مع الأطراف المعنية، ومحدودية تفعيل برامج الشراكة بين مؤسسات المجتمع المدني والجامعة، وكذلك محدودية برامج التدريب التحويلي للجهاز الإداري في ظل تناقص أعداد الإداريين، ومحدودية برامج تأهيل الخريجين لرفع الكفاءة المهنية والوظيفية). (جامعة قناة السويس، ٢٠٢٠: ٣٨)

كما أظهر تحليل الفجوات أثناء وضع خطة الجامعة ٢٠٢٠-٢٠٢٥م؛ محدودية قياس المردود من برامج تنمية قدرات الجهاز الإداري بالجامعة، كما أن بعض الكليات تحتاج الى استكمال مبانيها من جانب، بالإضافة إلى محدودية استيفاء معايير الأمن والسلامة في بعض المباني القائمة، مثلما في كلية الألسن وهى من ضمن الكليات التي تقدم خدمات الدمج داخل الجامعة من جانب آخر. (جامعة قناة السويس، ٢٠٢٠: ٤٤)

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

أضف غياب كل ما يخص خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة في خطة الجامعة الحالية ٢٠٢٠-٢٠٢٥م، إلا في موضع واحد فقط وذلك عند عرض الأهداف الاستراتيجية الخاصة بتحقيق الغاية الأولى من غايات الخطة الاستراتيجية للجامعة، والتي تنص على: "تطوير البرامج التعليمية لمواكبة متغيرات سوق العمل"، حيث تضمن الهدف الاستراتيجي الرابع المستهدف لتحقيق هذه الغاية؛ "ضرورة تفعيل دور وحدات الدعم الأكاديمي للطلاب، وإعداد برامج للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة". والجدير بالذكر أن من مؤشرات الأداء المنشود والمحددة بالخطة لتحقيق هذا الهدف: "أن يصل رضا الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة عن الخدمات المقدمة إلى نسبة (٦٠٪)". (جامعة قناة السويس، ٢٠٢٠: ٥٩)

وقد يرجع وجود المشكلات السابقة في خدمات الدمج المطبقة بجامعة قناة السويس؛ إلى الافتقار لوجود معايير ومؤشرات لضبط الجودة في مثل هذا النوع من الخدمات، مما يجعل مقدمي تلك الخدمات من كوادر تعليمية وإدارية وفنية لا يولون قضية ضبط الجودة والنوعية في الخدمات المقدمة الأهمية الكافية.

واستناداً على ما تقدم فإن البحث الحالي يتبنى نموذج SERVQUAL لقياس الفجوات بين الإدراكات والتوقعات في جودة خدمات التعليم الدامج المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس من خلال تقييم وقياس الفجوات بين توقعات Expectations وإدراكات Perceptions الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة، حيث يسهم تحديد الفجوات في تحسين الخدمات الفعلية المقدمة بالجامعة (المدركة) بما يحقق رضا المستفيدين (الطلاب ذوي الإعاقة) من ناحية، إلى جانب أن تحقيق التميز في الخدمات المقدمة بالجامعة يعد ركيزة أساسية لتطوير برامجها ودعم مركزها التنافسي من ناحية أخرى.

وعليه تتحدد مشكلة البحث في صياغة السؤال الرئيس التالي:

كيف يمكن تحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL؟  
ويتفرع من السؤال الرئيس السابق الأسئلة الفرعية التالية:

- ١- ما الأسس النظرية لتقييم الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعات باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL ؟
- ٢- ما أهم ملامح خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة ببعض الجامعات الأجنبية المتقدمة؟
- ٣- ما أهم التنظيمات الإدارية الداعمة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعات المصرية؟
- ٤- ما واقع الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس وفقاً للوثائق الرسمية؟
- ٥- ما واقع الفجوة بين إدراكات الطلاب ذوي الإعاقة وتوقعاتهم لمستوى جودة خدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس وفقاً لنموذج قياس الفجوات SERVQUAL؟
- ٦- ما الآليات الإدارية المقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس على ضوء نتائج نموذج SERVQUAL؟

#### أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى تقديم مجموعة من الآليات الإدارية المقترحة لتحسين جودة الخدمات الجامعية المدركة في ظل تطبيق التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس على ضوء نتائج نموذج قياس الفجوات بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL في جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة.

#### أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في موضوعه والفئة التي يستهدفها فمن المتوقع أن يستفيد من هذا البحث:

- ١- الطلاب من ذوي الإعاقة حيث يوضح لهم أهم الجوانب الإيجابية والخدمات المرجوة والمطلوب توافرها والمنتظر القيام بها في المستقبل، بالإضافة إلى توضيح توقعاتهم، والعمل على تقييمها من أجل إشباع حاجاتهم، وبالتالي مقابلة هذه التوقعات.
- ٢- القيادات و متخذي القرار بجامعة قناة السويس من نتائج تطبيق نموذج قياس الفجوة بين التوقعات والمدركات لتقييم جودة الخدمات الجامعية، ومن ثم التركيز على الجودة والإتقان للوصول إلى التميز في أداء الخدمة الجامعية وبخاصة لهذه الفئة من الطلاب.
- ٣- الجامعات التي تسعى لتقديم خدمات للطلاب ذوي الإعاقة ببعض كلياتها، ومن ثم مراعاة الفجوات التي تم رصدها ومن ثم تلافي أوجه القصور وعدم تكرارها.

## منهج البحث وأدواته:

يعتمد البحث الحالي على أحد أساليب المنهج الوصفي، وهو أسلوب دراسة الحالة، لكونه يساعد في دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، من خلال جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها، ومحاولة استخلاص تعميمات ذات مغزى تؤدي إلى تقدم المعرفة. (جابر، وكاظم، ١٩٩٦: ١٢٢).

ويوظف البحث الحالي أداتين لجمع البيانات وتحليلها، وذلك على النحو التالي:

### ١- الأداة الأولى: أداة نموذج قياس الفجوات SERVQUAL :

لقد تمت صياغة أداة نموذج SERVQUAL لقياس الفجوات بين توقعات الطلاب ذوي الإعاقة للجودة في خدمات التعليم الدامج، من خلال ترجمة نموذج قياس الفجوات عن أصله الأجنبي، الذي ظهر في البحث الذي أجراه بارشورمان وزملاؤه (Parasuraman & et al., 1988:6) والمكون من خمسة أبعاد سميت (مجموعة RATER) لكونها تتكون من الجوانب المادية الملموسة Tangible، الاعتمادية أو المصدقية Reliability، الاستجابة Responsive، الأمان أو الموثوقية Assurance، والتعاطف أو الاهتمام بالمستفيد Empathy، حيث تمت صياغة العبارات الدالة على عناصر الخدمة بتلك الأبعاد بما يتناسب مع أهداف البحث الحالي، علماً بأن النموذج الأصلي استخدم في المؤسسات العامة والشركات.

### ٢- الأداة الثانية: المجموعة البؤرية Focus Group:

يعد استخدام أداة المجموعة البؤرية من الأدوات الفعالة والشائعة في البحث الاجتماعي، وتساعد على فهم وتحليل الظواهر الاجتماعية بشكل شامل، وتستخدم المجموعات البؤرية في عديد من المجالات، مثل: الدراسات الاجتماعية والتسويقية والاستشارات الإدارية والتربوية، وتُعد من أهم الأدوات البحثية في جمع البيانات النوعية، حيث إنها أداة من أدوات التخطيط التربوي نظراً لأنها تتيح إمكان جمع البيانات والمعلومات

وتتميتها في نفس الجلسة مع الخبراء ومن ثم تبويبها وتحليلها والوصول للنتائج. (Adler,

Salanterä & Zumstein-Shaha ,2019: 2)

### مجتمع الدراسة وعينتها:

لقد تمثل مجتمع الدراسة في الطلاب ذوى الإعاقة بكليات جامعة قناة السويس التي تطبق التعليم الدامج، وهى كليات (الأداب، التجارة، الألسن) والبالغ عددهم (٣٢٤) طالباً، ولقد تم تطبيق الاستبانة على عينة من الطلاب بلغت (١٠١) طالباً بعد اشتقاق العينة من المجتمع الأصل. بينما تم تطبيق المجموعة البورية على عينة مقصودة بلغت (٩ أفراد)، موزعين ما بين: (٣) من أعضاء هيئة التدريس من المتعاملين مع الطلاب ذوى الإعاقة، و(٤) من الطلاب ذوى الإعاقة، و(٢) من الإداريين بكليات الجامعة المطبقة لنظام الدمج.

### حدود البحث:

تمثلت حدود البحث فيما يلى:

#### ١- الحدود الموضوعية:

اقتصر البحث في حدود موضوعه على دراسة قضية جودة الخدمات المقدمة لفئة خاصة من طلاب الجامعة، وهى فئة الطلاب من ذوى الإعاقة في ظل تطبيق نظام التعليم الدامج، كما يركز البحث الحالي على الأبعاد الخمسة لنموذج SERVQUAL وهى (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية أو المصادقية، الاستجابة، الأمان أو الموثوقية، التعاطف والاهتمام بالمستفيدين)؛ مع تطبيق تلك الأبعاد على الخدمات المقدمة للطلاب ذوى الإعاقة بكليات الجامعة، وذلك لأنها تمثل الأبعاد الأساسية لأي مؤسسة تسعى لتحقيق الجودة في خدماتها.

وتتمثل مبررات استخدام نموذج SERVQUAL في قياس جودة خدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس في النقاط التالية:

- أن نموذج SERVQUAL يتم استخدامه على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة، كما أنه ذو أبعاد محددة وشاملة ويمثل أداة علمية وإحصائية للإدارة، ولذلك نتائجه تكون محددة وواضحة ودقيقة.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

• أنه أفضل طريقة لقياس مستوى جودة الخدمات، وبخاصة مع غياب العنصر المادي في كثير من الأحيان؛ هي قياس مستوى توقعات المستفيدين من تلك الخدمات، والتعرف على مدى التباين بين ما يتوقعه المستفيد من مستوى الخدمة، وبين ما يحصل عليه فعلياً.

وبذلك يعد هذا النموذج من الناحية العملية أحد المقاييس التطبيقية المهمة والفعالة في الإدارة والتي يمكن أن تساعد على إظهار الجوانب الإيجابية، وجوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها من ناحية، ومن ناحية أخرى يكشف هذا المقياس عن الجوانب المتوقعة التي يطمح إليها المستفيد في مستوى هذه الخدمة بحيث يمكن إعادة النظر بنواحي الضعف لتصل إلى طموح الجمهور المستفيد من الخدمة وتوقعه.

### ٢- الحدود المكانية:

اقتصر البحث في حدوده المكانية على بعض كليات جامعة قناة السويس، والتي تصنف على أنها كليات نظرية، وهي: (كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية التجارة، كلية الألسن)، حيث يقتصر قبول الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة على هذه الكليات فقط، كما أن هذه الكليات تقدم عديداً من الخدمات التي تستلزم مراجعتها باستمرار للوقوف على أوجه القوة وتعزيزها وأوجه الضعف والتغلب عليها لمساعدة هذه الكليات على تحقيق الجودة في برامجها المقدمة، ومن ثم التقدم للاعتماد البرامجي.

### مصطلحات البحث:

يتضمن البحث المصطلحات التالية:

#### ١- التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة **Inclusive Education** :

لقد أطلقت مسميات عديدة على الأفراد ذوي الإعاقة، فقد أطلق عليهم في بداية الأمر " فئة العاجزين Helpless People"، ويظهر العجز هنا في أن هؤلاء الأفراد لديهم عوائق تحول بينهم وبين إمكان الاستفادة من قدراتهم إلا بمعونة خارجية، فهم أفراد حرموا القدرات التي يتمتع بها أقرانهم الأسوياء أو بعضهما مما يستدعي أن توفر لهم عناية خاصة

غير تلك التي توفر لأقرانهم الأسوياء. (California's Protection & Advocacy

System, 2013: 3)

ثم تطورت النظرة إليهم فأطلق عليهم مسمى "ذوى القدرات الخاصة People with special Abilities"، أو "ذوى الاحتياجات الخاصة People with special Needs". والشخص من ذوى الاحتياجات الخاصة هو كل فرد لديه قصور في القيام بدوره ومهامه بالنسبة لنظرائه في نفس السن والبيئة الاجتماعية، تلك الأدوار والمهام قد تكون في مجال التعليم أو اللعب أو التكوين المهني أو العلمي أو العلاقات العائلية وغيره. (الشخص، ٢٠١٩: ٤٢)

وإن كان مسمى "ذوى الإعاقة Disabled People " أو "المعاقين Disabled"، هو المسمى الأكثر شيوعاً، حيث يعرف المعاق: بأنه الفرد الذى يعانى من قصور عضوي أو عقلي ينتج عنها قصور في أنشطة الحياة المختلفة مما يترتب عليه الرعاية والاهتمام. (برادلي، وسوتلك، ٢٠١٩: ٣٦)، والإعاقة Disability : هي القصور الذي يعانىه الفرد نتيجة الحواجز أو العوائق التي قد يواجهها في البيئة أو المواقف تمنعه من ممارسة حياته بشكل عادي كما يمارسها أقرانه الأسوياء. (غنايم، ٢٠٢١: ٤٩٥)

ورغم أن المسميات السابقة تشير إلى أنهم من غير الأسوياء عن أقرانهم، إلا أنه مع تطور الدراسات والبحوث المتعلقة بهذه الفئات من الأفراد؛ وجدت حالات منها قد أحدثت طفرات هائلة في التغلب على إعاقته واستطاعت أن تصل إلى أعلى مستويات التقدم في مجالات الحياة المختلفة بمختلف مجالاتها (رياضية، أدبية، ثقافية، فنية، وعلمية). لذلك تم إطلاق مبادرات عالمية ومحلية تؤكد على أنهم "قادرين باختلاف"، وأنهم أصحاب طاقات كبيرة وهمة عالية في التغلب على إعاقته والمشاركة الإيجابية المنتجة في شتى مجالات الحياة، ولذلك أطلق عليهم "ذوى الهمم".

ويتبنى البحث الحالي، مفهوم "ذوى الإعاقة" الذى أطلقه القانون رقم (١٠) لسنة ٢٠١٨م، "والذى ينص على أن ذوى الإعاقة هم: "الأشخاص الذين يعانون من قصور أو اختلال كلي أو جزئي دائم أو مؤقت في قدرتهم الجسدية أو الحسية أو العقلية أو الاتصالية أو

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

التعليمية أو النفسية، بشكل يحد من إمكانياتهم في تلبية متطلباتهم العادية والحياتية اليومية".

(جمهورية مصر العربية، ٢٠١٨: قانون ١٠)

ويعرف التعليم الدامج لذوي الإعاقة بأنه: أحد أنماط التعليم الحديث الذي يتيح للطلاب من ذوي الإعاقة تلقي تعليمهم مع أقرانهم العاديين، بما يسهم في إتاحة فرص تمكنهم من التواصل الإيجابي، مع اشباع حاجات تربوية ونفسية متنوعة. (الشخص، ٢٠١٩: ٥٩)

كما يشار إلى التعليم الدامج لذوي الإعاقة، بمجموع الخدمات المساندة أو البرامج التربوية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقات المختلفة، والتي تهدف إلى تلبية الاحتياجات الفردية لهؤلاء الطلاب من جهة، وتعزيز العملية التعليمية والتربوية لهم، وتهيئتهم للتعيش مع غيرهم من أفراد المجتمع من جهة أخرى. (البيلاوي، ٢٠١٩: ١٢١)

ويقصد بالتعليم الدامج بالجامعات: كافة الأنشطة المبذولة والخدمات التي تقدمها الجامعات لطلابها من ذوي الإعاقة منذ التحاقهم بها إلى التخرج؛ بغرض إتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، ولمساعدتهم على حل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم، وإكسابهم المهارات الحياتية المتنوعة، وخاصة تلك التي يتطلبها سوق العمل، دون تمييز بينهم وبين أقرانهم من العاديين. (برادلي، وسوتلك، ٢٠١٩: ١٤٧)

كما يشار إلى التعليم الدامج في التعليم الجامعي، بأنه: جملة البرامج الاجتماعية والنفسية والتربوية والخدمات المساندة، إلى جانب المعينات التقنية بأشكالها وأنواعها المختلفة؛ التي تسهم في تمكين الطلاب ذوي الإعاقة من التفاعل مع الأنشطة الأكاديمية والاجتماعية طوال مسيرتهم الجامعية وبعد التخرج. (Organisation for Economic

Co-operation and Development (OECD), 2022:88)

وبناءً على ما تقدم يمكن تعريف التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة إجرائياً: بأنه أحد أنماط التعليم الذي يتيح للطلاب من ذوي الإعاقة تلقي تعليمهم مع أقرانهم العاديين ويتضمن كافة الأنشطة والبرامج والخدمات المساندة التي تقدمها جامعة قناة السويس لتمكينهم من التفاعل مع الأنشطة الأكاديمية والاجتماعية والنفسية، ولمساعدتهم على حل مشكلاتهم

وإشباع حاجاتهم، وإكسابهم المهارات الحياتية المتنوعة التي يتطلبها سوق العمل بما يضمن ممارستهم لحياتهم مثل أقرانهم دون تمييز أثناء الدراسة وحتى التخرج من الجامعة.

## ٢- الجودة المدركة للخدمات الجامعية **Perceived Quality**:

توجد صعوبة في تعريف جودة الخدمة بصفة عامة، وتستمد تلك الصعوبة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً بالمنتجات المادية، إذ عرفت جودة الخدمة بأنها: معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين من هذه الخدمة. (بشاي، ٢٠١٧: ٤١٤)

ويمكن التعبير عن الجودة المدركة للخدمة بحساب الفرق بين توقعات المستفيد (الطالب) لمستوى الأداء، والتجربة الفعلية للخدمة من قبل المستفيد (الطالب). (صلاح الدين، والبرطمانى، ٢٠١٨: ١٩)

ويعرف القاموس التجاري الجودة المدركة للخدمة، بأنها: تقييم لمدى اتفاق الخدمة المقدمة مع توقعات العميل أو المستفيد. (Business Dictionary, 28/12/2023). ولعل هذا يلقي العبء في كثير من الأحيان على مقدمي الخدمة لتقييم جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين من أجل تحسين الخدمات، وتحديد المشكلات بسرعة، لتحقيق مستوى أفضل لرضا المستفيدين.

وتعرف الجودة المدركة للخدمة الجامعية، بأنها: ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب من الخدمات المقدمة إلى معايير ومواصفات محددة، بحيث تكون أساساً للتخلص من العيوب والأخطاء بالخدمات المقدمة فعلياً والمجربة من قبل هؤلاء الطلاب، ومن ثم تقديم الخدمة التعليمية بالشكل اللائق. (Tan& Kek , 2024: 1021)

وبناءً على ما تقدم يمكن تعريف الجودة المدركة للخدمات الجامعية إجرائياً بأنها: ترجمة إدارة جامعة قناة السويس احتياجات وتوقعات الطلاب من الخدمات المقدمة لهم، إلى معايير ومواصفات محددة بحيث تكون أساساً لتقييم جودة هذه الخدمات من أجل تحسينها، وتحديد المشكلات بسرعة، وبما يوافق توقعات الطلاب ويحقق رضاهم عن هذه الخدمات.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

### ٣- قياس الفجوات باستخدام نموذج SERVQUAL:

تعرف الفجوة بأنها الفرق بين ما هو متوقع من الخدمة والمدرک الحالي منها، والفجوة وفقاً لنموذج SERVQUAL تكون بين الإدراکات والتوقعات، والإدراکات Perceptions: هي ما يلمسه المستفيد فعلاً من خدمات، ويلاحظه في الواقع في المؤسسة التي يتفاعل معها، بينما التوقعات Expectations: هي تصورات المستفيد عن مستوى الخدمة التي يطمح أن تقدم له من المؤسسة التي ينتسب إليها. ( Parasuraman & et al., 1988: 4 )

ويقصد الباحث بالفجوة بين الإدراکات والتوقعات ما يلمسه الطلاب ذوو الإعاقة فعلياً من خدمات تعليمية واجتماعية ونفسية وما يلاحظونه في الواقع الجامعي ويتفاعلون معه، مقابل ما يتصورونه عن مستوى الخدمة التعليمية التي يطمحون أن تقدم لهم من جامعة قناة السويس.

وتقاس هذه الفجوة في البحث الحالي بتقييم الفرق بين إدراک الطلاب ذوي الإعاقة وتوقعاتهم لخدمات الدمج بالجامعة باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL الذي وضعه بارشورمان وزملائه Parasuraman & et al. الدراسات السابقة:

يتم عرض الدراسات السابقة في محورين بمراعاة الترتيب الزمني من القديم إلى الحديث ودمج الدراسات السابقة العربية والأجنبية في سياق واحد، وذلك على النحو التالي:

أولاً: الدراسات السابقة التي تتعلق بخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعات: لقد شغلت قضية التعليم الدامج فكر كثير من الباحثين والمفكرين في معظم دول العالم، إذ يعد دمج ذوي الإعاقة مع غيرهم من العاديين من متطلبات تحقيق الانصاف في أي مجتمع وهو ما نصت عليه عديد من الاتفاقيات والمعاهدات والمواثيق على المستويين المحلي والعالمي على السواء، ومع التوسع في عمليات التعليم الدامج صار من حق ذوي الإعاقة المدمجين في مراحل التعليمي قبل الجامعي، الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي لاستكمال تعليمهم بما يناسب قدراتهم وظروفهم ووفقاً للقوانين واللوائح المنظمة في هذه المؤسسات. ومن

هنا فقد تناولت عديد من الدراسات قضية التعليم الدامج بالجامعات وما يرتبط بها من خدمات دعم ومساندة لهذه الفئات من الطلاب، ومن هذه الدراسات:

دراسة (إبراهيم، ٢٠١٧: ١-١٣٢) بعنوان: "سيناريوهات مقترحة لتطوير التعليم الجامعي لذوى الاحتياجات الخاصة في مصر في ضوء التوجهات المعاصرة"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التعليم الجامعي لذوى الإعاقة في الجامعات المصرية، وتحديد أهم المعوقات والحواجز التي تواجه الطلاب ذوى الإعاقة ومعرفة أهم الاحتياجات التعليمية اللازمة لتلك الفئة من الطلاب، ومن ثم اقتراح سيناريوهات مستقبلية لتطوير هذا النوع من التعليم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود قصور في الجوانب الأكاديمية، من حيث: ضعف المناهج والمقررات الدراسية المقدمة للطلاب، ضعف توظيف التكنولوجيا في العملية التعليمية، عدم ملائمة البيئة المادية من مباني ومنشآت، وقلة التجهيزات المكتبية وضعف خدمات النقل والإقامة، مع ضعف الاهتمام بالجانب الاجتماعي والنفسي للطلاب وعزلتهم عن المناخ الاجتماعي بالجامعة وكلياتها. وفي ضوء تلك النتائج فقد أوصت الدراسة بضرورة التقييم الدوري للخدمات المقدمة للطلاب ذوى الإعاقة، مع الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الهيئات والمنظمات الدولية لدعم الدمج الشامل لهذه الفئات من الطلاب.

بينما أكدت دراسة (هلال، ٢٠١٩: ١٩٩-٢٨٩) بعنوان: "المتطلبات الإدارية لدمج الطلاب ذوى الإعاقة السمعية بكلية التربية النوعية جامعة عين شمس: دراسة حالة"، على أن الحياة الجامعية بجوانبها المتعددة: أكاديمية، واجتماعية، وإدارية تشكل مصادر شتى للضغوط والمواقف التي قد يتعرض لها الطلاب عموماً وذوى الاحتياجات الخاصة على وجه الخصوص، وأن تلبية احتياجات الطلاب ذوى الاحتياجات الخاصة يعد عاملاً أساسياً في تحسين تكيفهم، ونجاحهم. ولذلك فقد تحدد الهدف الأساسي من هذه الدراسة في محاولة التوصل لمجموعة من المتطلبات الإدارية اللازمة لدمج الطلاب ذوى الإعاقات السمعية بكلية التربية النوعية- جامعة عين شمس. وفي سبيل التوصل لذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي مع تطبيق الاستبيان بهدف التعرف على مدى توافر المتطلبات الإدارية لدمج هؤلاء

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

الطلاب بالجامعة. ومن ثم توصلت الدراسة إلى قائمة بالمتطلبات الإدارية (الفكرية- التنظيمية- التدريبية - القيادية - التكنولوجية)؛ لدمج الطلاب ذوي الإعاقة السمعية بكلية التربية النوعية جامعة عين شمس، إضافة إلى مجموعة من الإجراءات المقترحة للوفاء بهذه المتطلبات.

وفي نفس إطار الدراسة السابقة هدفت دراسة (فتحي، ٢٠٢٠: ١٨١-٢٣٦) بعنوان: " التحديات التي تواجه الطلاب الجامعيين من ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات المصرية وتصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية"، إلى الوقوف على التحديات التي يواجهها الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة، لتقديم تصور مقترح يمكن من خلاله التعامل مع تلك التحديات. ولقد استخدمت الدراسة أسلوب المسح الاجتماعي وهو أحد المناهج الرئيسية في البحوث الوصفية، ولقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود عديد من التحديات التي تواجه الطلاب المعاقين بالجامعة تمثلت في التحديات البنائية المتعلقة بالمباني والتنقل داخل وخارج الجامعة، كما يواجه الطلاب من ذوي الإعاقة الكثير من المشكلات الخدمية سواء داخل الحرم الجامعي أو خارجه، وتتمثل تلك المشكلات في المواصلات والتنقل، والتحديات الإدارية، وتتمثل في صعوبة الالتحاق بالعديد من أقسام بعض الكليات داخل الجامعة.

ولقد سعت دراسة أنابيل وجلادا (Anabel & Gilda, 2022: 602-647) بعنوان: "الدمج في الجامعة وقابلية توظيف الخريجين ذوي الإعاقة: مراجعة منهجية"، إلى التعرف على وجهات نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في جامعة برمنجهام بالمملكة المتحدة البريطانية نحو دمج الطلاب ذوي الإعاقات في الجامعة وفرص التوظيف المتاحة بعد التخرج لهذه الفئة من الطلاب. ولذلك فقد اعتمدت الدراسة على استطلاع رأي عينة من الطلاب قدرها (٢٦٨) و(٧٦) من أعضاء هيئة التدريس بهذا الشأن. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن كلا من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس يعتقدون أن ذوي الإعاقة باستطاعتهم إكمال تعليمهم عند توفر بيئة تعليمية مهيأة، ومناخ تعليمي مناسب بحسب نوع الإعاقة. وأنه بالرغم من تطبيق استراتيجيات تعليم وتدريب متنوعة لتأهيل هذه الفئة من الطلاب للالتحاق

بسوق العمل بشكل ميسر، إلا أن هناك بعض من العقبات النسبية التي ترتبط بتوظيف بعض الفئات من الخريجين، مما أدى إلى تركيز جهود مركز التأهيل المهني والتوظيف بالجامعة نحو إكساب هؤلاء الطلاب مهارات ريادة الأعمال للبحث عن مشروع عمل يؤديه بشكل فردي أو بمعاونة أفراد أسرته. ولقد أوصت الدراسة بضرورة التقييم الدوري للمقررات الجامعية من حيث هدفها ومحتواها العلمي وطرق تقديمها للطلاب ذوي الإعاقة؛ وذلك للتأكد من إكسابها المهارات اللازمة لإعداد هؤلاء الطلاب لسوق العمل وبما يناسب ظروفهم واستعداداتهم.

في حين هدفت دراسة كل من (الدوسري، والقحطاني، ٢٠٢٣: ١٩-٣٩) بعنوان: "مستوى التعاون بين معاهد وبرامج التربية الخاصة ومؤسسات التعليم العالي في دعم انتقال الطلبة ذوي الإعاقة إلى المرحلة الجامعية والعوامل المؤثرة فيه"، إلى التعرف إلى مستوى التعاون بين برامج ومعاهد التربية الخاصة، ومؤسسات التعليم العالي لدعم انتقال الطلاب ذوي الإعاقة إلى التعليم الجامعي. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، مع تطبيق أداة الاستبانة. وتكونت عينة الدراسة من (٢٧) مشرفاً ومشرفة لبرامج التربية الخاصة، و(٥) مديرين لمعاهد التربية الخاصة، و(٣٥) من مديري ومديرات المدارس الملحق بها برامج للتربية الخاصة، و(٥٨) من منسوبي مراكز ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التعاون بين برامج ومعاهد التربية الخاصة والجامعات لدعم انتقال الأفراد ذوي الإعاقة إلى التعليم الجامعي من وجهة نظر عينة الدراسة جاءت بدرجة عالية. كما بينت الدراسة أن هناك خمسة عوامل مؤثرة في هذا التعاون جاءت مرتبة من الأكثر إلى الأقل. على النحو التالي: وضوح مفهوم الخدمات الانتقالية، وجود لائحة أو أنظمة تدعم التعاون بين معاهد وبرامج التربية الخاصة والجامعات، توفر الكوادر البشرية المؤهلة للعمل على إعداد وتنفيذ الخطط الانتقالية، وتوفير الموارد المالية في معاهد وبرامج التربية الخاصة المخصصة لتنفيذ الخطط الانتقالية، والتوقعات الإيجابية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات والمدرسة والأسرة نحو التحاق الطلاب ذوي الإعاقة بالتعليم الجامعي.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

وتمثل الهدف الرئيس من دراسة الخولي (Al-Kholy,2024: 2612-2624) بعنوان: "الخدمات المساندة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم الجامعي وعلاقتها بالتوافق النفسي والأكاديمي بينهم"، في الكشف عن الخدمات المساندة للطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة في التعليم الجامعي وعلاقتها بالتوافق النفسي والأكاديمي لديهن بجامعة حائل بالمملكة العربية السعودية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم توظيف المنهج الوصفي، كما تم إعداد ثلاثة مقاييس أحدهما للخدمات المساندة، بالإضافة الى مقياس التكيف النفسي، ومقياس التكيف الأكاديمي. وتم تطبيق هذه المقاييس على عينة مكونة من (١٦) طالبة من طلاب السنتين الثالثة والرابعة من المعاقين بصرياً في كليتي الآداب والتربية بجامعة حائل. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى خدمات الدعم المساندة والتكيف النفسي والتكيف الأكاديمي كان مرتفعاً. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين خدمات الدعم والتكيف النفسي، وبين خدمات الدعم والتكيف الأكاديمي لدى الطالبات ذوات الإعاقة البصرية. وفي ضوء ذلك فقد أوصت الدراسة بضرورة تعميم سياسة دمج ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، وتعديل المعايير الأكاديمية وفقاً لاحتياجاتهم؛ في ضوء خبرات بعض الدول المطبقة لسياسة الدمج عربياً وعالمياً.

وفي سياق متصل فقد هدف التقرير المقدم من مجموعة العمل الاستشارية المعنية بالطلاب ذوي الإعاقة بجامعة كاليفورنيا (The University of California Advisory Workgroup (on Students with Disabilities, 2024: 1-40 بعنوان: " تحويل الثقافة والممارسة: خدمة الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة كاليفورنيا"، إلى رفع مستوى الوعي بين قادة جامعة كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية وأعضاء هيئة التدريس بأثر الخدمات المساندة المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة على نتائج الطلاب ومستوى اندماجهم في الحياة الجامعية. ولقد اعتمدت مجموعة العمل المنهج الوصفي والذي ظهر في مشاورات مجموعة العمل مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك طلاب المرحلة الجامعية والدراسات العليا، وقادة الخدمات والمتخصصين، علاوة على الزيارات

الميدانية لمكاتب خدمات الإعاقة ومراجعة التقارير ذات الصلة علاوة على إجراء التحليلات من النتائج الأكاديمية والاجتماعية للطلاب حسب نوع الإعاقة وحالة الدخول للطلاب الجدد، والطلاب المنقولون لأول مرة، وحسب العرق. ولقد أشارت نتائج التقرير إلى التفاعل الاجتماعي الإيجابي بين الطلاب من ذوي الإعاقة والطلاب العاديين، كذلك الإيجابية في العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعة. كما أشار التقرير إلى أهمية دور مراكز ذوي الإعاقة في توفير الوسائل والأجهزة المعينة على التعلم، رغم ضعف التنسيق بين هذه المراكز على مستوى الجامعة فيما يتعلق بتحديد أماكن مناسبة لتقديم الاختبارات للطلاب من ذوي الإعاقة. ولقد قدم التقرير عدد من التوصيات المبنية على النتائج السابقة، ومنها: توجيه الرؤية الاستراتيجية طويلة المدى للجامعة حول كيفية تحسين النتائج للطلاب ذوي الإعاقة أثناء الارتقاء بالجامعة كنموذج لإدماج ذوي الإعاقة، وضرورة التحول بالجامعة نحو تحقيق شمولية متزايدة لتكون مؤسسة رائدة في التعليم العالي والبحث ورعاية ذوي الإعاقات طوال الوقت وتوفير بيئة رعاية إيجابية ومرحبة تكون بمثابة أرضية لدعم الجامعة في تنفيذ أحكام قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.

ومن خلال تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بخدمات التعليم الدامج بالجامعات، لوحظ اتفاق عدد من الدراسات السابقة في نتائجها، حيث اتفقت دراسة أنابيل وجلادا (Anabel, & Gilda, 2022) ، ودراسة (الدوسري، والقحطاني، ٢٠٢٣)، والتقرير المقدم من مجموعة العمل الاستشارية المعنية بالطلاب ذوي الإعاقة بجامعة كاليفورنيا (The University of California Advisory Workgroup on Students with Disabilities, 2024)، في التأكيد على أهمية دور الإدارة الجامعية في تقديم خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة وتهيئة البيئة المناسبة لهذه الفئات من الطلاب، حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن هناك اهتمام عالمي بذوي الإعاقة من خلال الدعوة إلى إتاحة فرص لتعليمهم بالجامعات وذلك من منطلق أن التعليم حق من حقوق كل إنسان في المجتمع، حيث تغيرت النظرة مع أوائل القرن العشرين لذوي الإعاقة بشكل عام، فلم يعد ينظر إليهم على

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

أنهم قوة غير مؤثرة في المجتمع، بل هؤلاء الأشخاص لديهم قدرات تؤهلهم إلى استكمال دراستهم الجامعية والحصول على فرص عمل تتناسب مع قدراتهم مثل أقرانهم من العاديين. بينما اتفقت دراسة (إبراهيم، ٢٠١٧)، ودراسة دراسة (هلال، ٢٠١٩)، ودراسة (فتحي، ٢٠٢٠)، ودراسة الخولي (Al-Kholy, 2024)، في نتائج أهمها ما يلي: أن الطلاب ذوي الإعاقة جزء لا يتجزأ من طلاب الجامعة مثل زملائهم العاديين تواجههم عديد من التحديات والمشكلات المرتبطة بالنظام التعليمي بالجامعة والتي تتمثل في التحديات الأكاديمية والاجتماعية والنفسية ولكن هذه المشكلات تكون أكثر حدة بسبب طبيعة الإعاقة لديهم، وتتمثل هذه التحديات في صعوبة الانتظام في الدراسة، وكذلك نظام الامتحانات الذي لا يتناسب معهم من حيث الطريقة والزمن المخصص له، علاوة على التحديات الاجتماعية والنفسية المرتبطة بالتوافق النفسي والاجتماعي مع الحياة الجامعية، بالإضافة إلى التحديات المرتبطة بالتنقل والحركة داخل الجامعة. وفي ضوء تلك النتائج فقد أوصت هذه الدراسات بضرورة تحسين مستويات الخدمات التعليمية المقدمة بالجامعات، بعد رصد وجهات نظر المستفيدين بشكل مباشر من هذه الخدمات إلى جانب ضرورة تنويع الصيغ والممارسات والآليات وتوفير المتطلبات الخاصة بدمج ذوي الإعاقات بحسب طبيعتهم وظروفهم بما يضمن تحقيق الهدف العام من التعليم الدامج وهو استثمار طاقات هؤلاء الأفراد وجعلهم قوة منتجة بدلاً من أن يكونوا عبئاً على أنفسهم أو أسرهم أو المجتمع بأسره.

### ثانياً: الدراسات السابقة التي تتعلق بقياس الخدمات الجامعية باستخدام نموذج SERVQUAL:

لقد تم رصد عديد من الدراسات التي تناولت الخدمات الجامعية، بينما وجد أن القليل منها يركز على تقييم هذه الخدمات باستخدام مقاييس متخصصة من أجل السعي نحو تطويرها، ومن هذه الدراسات، دراسة (مزهري، ٢٠١٧: ٣٧٨-٤٠٩) بعنوان: " إطار مقترح للتقييم الاستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية مقارنة بين الجامعات العربية والأجنبية"، والتي هدفت إلى التعرف على أثر الرقابة الاستراتيجية على جودة الخدمات التعليمية والبحثية، وذلك بالمقارنة ما بين ثلاث جامعات من بيئات عربية وأجنبية مختلفة

وهي: جامعة الإمارات العربية المتحدة وجامعة الملك سعود وجامعة كامبردج بالمملكة المتحدة البريطانية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج المقارن، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فروض الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للرقابة الاستراتيجية على جودة الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة بكل جامعة من جامعات المقارنة، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة تطبيق الرقابة الاستراتيجية ولاسيما بالجامعات العربية لما له من أثر مباشر على تحقيق جودة الخدمات التعليمية والبحثية والتي تظهر في إرضاء العملاء والمستفيدين وفي مقدمتهم الطلاب.

وهدفت دراسة (صلاح الدين، والبرطمانى، ٢٠١٨: ١٦-٣٤) بعنوان: "جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات"، إلى إيجاد آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، مضافاً إليه تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج المتعلقة بمستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس SERVQUAL من بينها: أن مستوى جودة الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة من المركز ذات مستوى عالٍ، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية: النوع، والوظيفة، والعمر في جميع أبعاد جودة خدمات المركز. وأفضت الدراسة إلى آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس بالاستناد إلى نتائج مقياس SERVQUAL.

كما أوضحت دراسة هاجدارجى (Hajdari, 2019: 1-18) بعنوان: "قياس جودة الخدمة في التعليم العالي باستخدام نموذج SERVQUAL: دليل من إحدى الكليات العامة الألبانية"، أنه نظراً للزيادة الكبيرة في عدد المؤسسات التعليمية العامة والخاصة في ألبانيا نتيجة الزيادة في أعداد الطلاب الملتحقين بتلك المؤسسات، فقد أصبحت هناك منافسة قوية

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

بين مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة في ألبانيا لجذب واستقطاب الطلاب. ولذلك هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس بإحدى الكليات العامة وهي كلية الاقتصاد والتجارة والإدارة، وذلك باستخدام أسلوب دراسة الحالة ونموذج قياس الفجوات SERVQUAL، وتطبيقه على الطلاب لتقييم تصوراتهم وتوقعاتهم للخدمات المقدمة لهم داخل هذه الكلية، وتحديد نقاط الضعف أو الفجوات المرغوب تجاوزها. ولقد أكدت الدراسة في نتائجها أن جميع أبعاد الجودة ذات فجوات سلبية مما يعني عدم رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة، وتمثل الفجوة الأعمق في بُعد الأمان أو الموثوقية الذي يتعلق باستعداد الموظفين لمساعدة الطلاب في التعامل مع مشكلاتهم، واحترام جداول المحاضرات من أعضاء هيئة التدريس، وتقديم الدعم للطلاب. وأوصت الدراسة بضرورة التقييم الدوري لمستويات جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وهم الطلاب من أجل تحسين الأداء وضمان إقبال الطلاب على الكليات العامة أو الحكومية.

ولقد هدفت دراسة (فارس، ٢٠٢١: ٤٧-٦٨) بعنوان: "جودة الخدمة في نظم إدارة التعلم LMS المقدمة بجامعة جنوب الوادي وفق توقعات الطلاب ومدركاتهم"، إلى فحص الاختلاف بين توقعات الطلاب ومدركاتهم لجودة خدمة نظم إدارة التعلم، وقد اختارت الباحثة عينة عشوائية تكونت من (٢٩٠) من الطلاب المقيدين بمقررات الكترونية من خلال نظم إدارة التعلم بجامعة جنوب الوادي. واعتمدت الدراسة على مقارنة توقعات المستخدم ومدركاته بالنسبة للخدمة المقدمة وهو ما يسمى بمقياس SERVQUAL لقياس جودة الخدمة وذلك بعد تطويره ليناسب طبيعة الدراسة. وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود فرق دال إحصائياً بين متوسطات توقعات الطلاب ومدركاتهم بالنسبة لمقياس جودة خدمة نظم إدارة التعلم وكذلك وجود فجوة سلبية بين توقعات ومدركات الطلاب؛ مما يدعو إلى ضرورة تحسين الخدمة المقدمة، كما أوضحت الدراسة وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين جميع محاور المقياس ومدركات الطلاب نحو جودة خدمة نظم إدارة التعلم. ومن ثم فقد أوصت

الدراسة بضرورة تحديد توقعات المستخدمين والمستفيدين لجودة الخدمة المرتبطة بتجريب أو تنفيذ أية مشروعات تعليمية جديدة.

بينما هدفت دراسة فوغان وودروفرتون (Vaughan& Woodruffe-Burton, 2022:28-49) بعنوان: "خبرة الطالب المعاق: هل يقيسها مقياس الإدراكات والتوقعات SERVQUAL؟"، إلى مقارنة نموذج Archsecret بنموذج SERVQUAL المعدل، من حيث قدرتهما على التنبؤ وشرح التباين في تجربة جودة الخدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في التعليم العالي، ولقد تم استخدام المنهج التجريبي لفحص نتائج تطبيق النموذجين السابقين، وتم التوصل إلى عدة نتائج لعل من أهمها ما يلي: أن نموذج Archsecret يهتم بقياس جودة الخدمة في القطاع التطوعي بشكل عام وغير مخصص لقياس تجربة مستخدم الخدمة للمعاقين بشكل خاص. ونتيجة لذلك، فقد تم تطوير نموذج SERVQUAL ليتلاءم مع خبرات ذوي الإعاقة مما أدى إلى التأكد من مرونة هذا النموذج، وصلاحيته وقابليته للتعديل بحسب مجال الخدمة المطبقة لقياس تجربة الطلاب ذوي الإعاقة في التعليم العالي، علاوة على أنه يعمل كأداة تشخيصية لتحديد أوجه القصور في جودة الخدمة.

كما هدفت دراسة أنيشه وزملاؤه (Anisseh & et al.,2023 : 3-10) بعنوان: "تقويم جودة الخدمة بالجامعات من خلال طريقة قياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL"، إلى توسيع دور الجامعات الإيرانية في التنمية الشاملة وتحقيق النمو المجتمعي المستدام، ولا سيما مع التوسع في التعليم العالي وزيادة أعداد الجامعات الإيرانية. لذلك من الضروري أن تعطي الجامعات الأولوية لجودة الخدمات التعليمية لضمان رضا الطلاب باعتبارهم أول المستفيدين من الخدمات الجامعية؛ ولذلك استخدمت الدراسة المنهج شبه التجريبي مع تطبيق أداة SERVQUAL لقياس مستويات رضا طلاب كلية العلوم الاجتماعية في جامعة الإمام الخميني الدولية وكلية الإدارة في جامعة طهران عن الخدمات المقدمة. ولقد توصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن تقييم جودة الخدمات التعليمية يعد خطوة أساسية في تحسين التعليم العالي والجامعات بشكل كامل، كما بينت النتائج وجود فروق موجبة في المجالات: التعاطف الاجتماعي، والاستجابة، والسلامة والأمان على الترتيب، بينما كانت

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

الفروق السلبيه في الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية على الترتيب. ولقد أوصت الدراسة بضرورة الاتصال الطلاب بشكل منتظم لتقييم خبراتهم حول الخدمات المقدمة لهم والحكم على مدى جودة الخدمة بمعرفتهم بأبعاد جودة الخدمة الداخلية، والعمل على تحديد نقاط الضعف لتحسين مستوى المؤسسة والموظفين وأدائهم بصورة مستمرة.

كما هدفت دراسة (الحارثي، ٢٠٢٤: ١٦١-٢٠٠) بعنوان: "الفجوة بين المدركات والتوقعات في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة باستخدام مقياس SERVQUAL"، إلى استخدام مقياس تحديد الفجوة بين المدركات (واقع مستوى الخدمة. أي ما يلمسه المستفيد بالفعل) والتوقعات (تصور المستفيد عن مستوى الخدمة التي يطمح أن تقدم له) من وجهة نظر أولياء أمور المستفيدين بمركز التأهيل الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة بالرياض بالمملكة العربية السعودية، وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي مع تطبيق أداة الاستبانة كأداة للدراسة. وطبقت على عينة تكونت من (١١٢) من أولياء أمور الأشخاص ذوي الإعاقة المستفيدين من خدمات مركز التأهيل الشامل، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أنه في الجودة المتوقعة كان ترتيب الأبعاد: الطمأنينة، الاستجابة، الموثوقية، التعاطف، ثم الملموسية. وفي الجودة المدركة جاء بُعد الطمأنينة في المرتبة الأولى، الموثوقية، الاستجابة، الملموسية، ثم بُعد التعاطف. أما أكبر فجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة كانت في بُعد الاستجابة، وبالتالي جاء مستوى جودة الخدمات التطوعية في مركز التأهيل الشامل لذوي الإعاقة كان بشكل عام متوسطاً. وفي ضوء النتائج السابقة تم تقديم بعض المقترحات لتحسين جودة الخدمات التطوعية لتحسين مستويات رضا المستفيدين عن الخدمات التي يقدمها المركز.

ومن خلال تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بتقييم جودة الخدمات الجامعية، لوحظ اتفاق عدد من الدراسات السابقة في نتائجها، حيث اتفقت دراسة هاجدارجي (Hajdari, 2019)، ودراسة فوغان وودروفرتون (Vaughan & Woodruffe-Burton, 2022)، ودراسة أنيشه وزملاؤه (Anisseh & et al., 2023)، ودراسة (الحارثي، ٢٠٢٤) في

توظيف نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات التعليمية بالجامعات، حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن نموذج قياس الفجوات بين الإدراكات والتوقعات؛ يعد من أدق نماذج قياس الفجوات في الأداء بالنسبة لنوعية الخدمات المقدمة، وأنه بأبعاده المختلفة يمكن من دراسة الجوانب غير الأكاديمية، والجوانب الأكاديمية في نفس السياق، وأنه يشمل قضايا مهمة متعلقة بجودة الخدمات المقدمة، مثل: سهولة الوصول، والاتصال، وتوافر عوامل الأمان والمرونة. وفي ضوء تلك النتائج أوصت هذه الدراسات بضرورة تقييم جودة الخدمات بمراعاة خصوصية الخدمات التعليمية الجامعية، مع ضرورة استخدام الأدوات والمقاييس اللازمة لذلك.

بينما اتفقت دراسة (مزهر ٢٠١٧)، مع دراسة (صلاح الدين، والبرطمانى، ٢٠١٨)، كذلك مع دراسة (فارس، ٢٠٢١)، في نتائج أهمها ما يلي: وجود علاقة ارتباط بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب المستفيدين من تلك الخدمات، وفي ظل البيئة شديدة التنافسية تحتاج الجامعات إلى فهم توقعات المستفيدين من خدماتها مما يستلزم تقييم إدراك الطلاب الجامعيين لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي المنسبين إليها. وفي ضوء تلك النتائج فقد أوصت هذه الدراسات بضرورة تحسين مستويات الخدمات التعليمية المقدمة بالجامعات، بعد رصد وجهات نظر المستفيدين بشكل مباشر عن مستوى هذه الخدمات.

#### تعليق عام على الدراسات السابقة:

المستقرى لهذه الدراسات يلاحظ ما يلي:  
يتفق البحث الحالي مع الدراسات السابقة في التأكيد على أهمية استخدام النماذج والمقاييس المتخصصة في تقييم جودة الخدمات الجامعية، مثل نموذج SERVQUAL والذي يعد من أشهر نماذج قياس وتقييم جودة الخدمة المدركة في المؤسسات الجامعية، ولذلك ينطلق البحث الحالي من الدراسات السابقة ويستفيد منها في التعرف على الأطر النظرية لنموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات المدركة والمبادئ التي يقوم عليها وآليات تنفيذه.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

- ويختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في عديد من النقاط التي يتفرد بها وأهمها:
  - المجال البحثي: يتناول البحث الحالي مجالاً لم تتعرض له الدراسات السابقة- في حدود علم الباحث- وهو مجال خدمات التعليم الدامج بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQUAL لتقييم وقياس الفجوات في خدمات التعليم الدامج المدركة بإحدى الجامعات المصرية وهي جامعة قناة السويس.
  - المنهج المستخدم: سوف يستخدم هذا البحث أسلوب دراسة الحالة في تحقيق أهدافه لتحسين الخدمات الجامعية المدركة، ولاسيما للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس
  - الدراسة الميدانية وأدواتها: سيتم تطويع أداة نموذج قياس الفجوات SERVQUAL في صورة استبانة تطبق على عينة من الطلاب من ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس؛ بهدف الوقوف على توقعاتهم ومستوى جودة الخدمة المدركة لديهم، هذا بالإضافة إلى تطبيق أداة المجموعة البؤرية الذى يجمع بين عينة من الخبراء والمتخصصين في تعليم ذوى الإعاقة بالجامعة، بالإضافة إلى بعض الطلاب ذوى الإعاقة وبخاصة طلاب السنوات النهائية منهم.
  - المستهدف من البحث: الوصول إلى آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس، بناء على نتائج نموذج قياس الفجوات SERVQUAL والتحليل النوعي لاستجابات أفراد المجموعة البؤرية.

### خطوات البحث وأقسامه:

يسير البحث وفقاً لعدد من الخطوات والتي تظهر في الأقسام التالية:

- 1- القسم الأول: تحديد الإطار العام للبحث ويتضمن: مقدمة البحث، والمشكلة والأسئلة البحثية، وأهداف البحث، وأهميته، منهجه وأدواته وحدوده ومصطلحاته والدراسات السابقة، وخطواته.
- 2- القسم الثاني: تحليل الأدبيات التربوية المعاصرة لتقديم إطاراً نظرياً حول تقييم الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بالجامعات باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL.
- 3- القسم الثالث: عرض وتحليل لأهم ملامح خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة ببعض الجامعات الأجنبية المتقدمة.
- 4- القسم الرابع: تحليل لأهم التنظيمات الإدارية الداعمة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بالجامعات المصرية.

- ٥- القسم الخامس: دراسة واقع الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس وفقاً لنموذج SEVQUAL وفقاً للوثائق الرسمية: دراسة تحليلية نظرية.
- ٦- القسم السادس: الدراسة الميدانية وإجراءاتها، وذلك بعد استخراج موافقة لجنة أخلاقيات البحث العلمي على التطبيق (ملحق ١).
- ٧- القسم السابع: تقديم الآليات الإدارية المقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس على ضوء نتائج نموذج . SERVQUAL

### القسم الثاني: الإطار النظري للبحث:

**تقييم الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعات باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL : إطاراً نظرياً**

تتمثل الغاية من وراء تقديم الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي؛ في تدليل العقبات التي قد تقف حائلاً بينهم وبين احتياجاتهم الخاصة التي تفرضها طبيعة القدرات التي يتمتعون بها. وحيث إن كثيراً من هذه الخدمات والتسهيلات توفر لذوي الإعاقة في مدارس التعليم العام إلا أنها ما زالت محدودة في مؤسسات التعليم العالي برغم من تزايد عدد الملتحقين بهذه المؤسسات. فهناك ضرورة لتقييم كافة الخدمات المقدمة لفئات الطلاب ذوي الإعاقة، مع تطبيق إجراءات فاعلة لتهيئة 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.

وفي هذا السياق يتم تحليل الأدبيات التربوية العربية والأجنبية لتحديد الخدمات التي تقدم للطلاب ذوي الإعاقة في التعليم الجامعي في إطار دمجهم مع أقرانهم العاديين، مع دراسة سبل تقييم هذه الخدمات بما يحقق الأهداف المرجوة من تعليم فئات ذوي الإعاقة بالتعليم الجامعي لكل من هؤلاء الأفراد والمؤسسات المنتسبين إليها على السواء. ويتم ذلك من خلال المحاور التالية:

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

أولاً: ماهية التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعات، وأهدافه:

إن قضية الإعاقة ليست قضية فردية بل هي قضية مجتمع بأكمله، وتحتاج إلى استنفار تام من جميع المؤسسات والقطاعات العامة والخاصة للتقليل والحد من آثار الإعاقة السلبية وتأهيل وتدريب هؤلاء الأشخاص للتكيف مع مجتمعهم.

ونظراً لارتباط قضية الإعاقة بمجموعة متشابكة ومعقدة من العوامل المؤثرة فيها، سواء الوراثة، أو الثقافية أو الاجتماعية؛ فإنه من الضروري تنوع الخدمات المقدمة لهؤلاء الأشخاص مع اشتغالها على حلول تحول دون تطور الإصابة إلى حالة من العجز التام، فكل فئة من ذوي الإعاقة تحتاج إلى نوع خاص من الوسائل التي تستطيع بها مساندة غيرهم من التعلم والعمل، فما يحتاجه المعاق عقلياً يختلف عما يحتاجه المعاق بصرياً أو سمعياً أو حركياً فتختلف أنماط المعالجة نظراً لاختلاف حالات الإعاقة. (حنفي، ٢٠١٨: ٢٤٤)

وتعرف منظمة الصحة العالمية الإعاقة وفقاً للتصنيف التالي: (منظمة الصحة العالمية بالتعاون مع البنك الدولي، ٢٠٢١: ٥٤)

- الخلل: ويعني فقدان أو اضطراب في التركيب أو الوظيفة الفسيولوجية أو الجسمية أو العقلية، ويتطلب التدخل الطبي من خلال التشخيص والعلاج.
  - العجز وهو (ما يترتب على الخلل) ويعني نقص أو الحد من القدرة على أداء أنشطة معينة بدرجة الكفاءة المتوقعة من الشخص مثل القصور في السمع أو الإبصار أو الكلام.
  - الإعاقة: وهو ما يترتب على الخلل أو العجز، ويعني الحد من أو فقدان القدرة على أداء الدور الطبيعي المتوقع من الشخص بالنسبة للأفراد العاديين أقرانه (سواء من حيث الجنس أو السن أو الاعتبارات الاجتماعية والثقافية).
- ويمكن النظر للطالب الجامعي ذي الإعاقة بأنه أي طالب جامعي لديه قصور في قدراته على القيام بأدواره مثل الآخرين الذين هم في نفس ظروفه نتيجة لوجود نقص أو خلل جسدي أو حسي بسبب عدم مراعاة ذلك من جانب المجتمع المحيط به وتتوقف قدراته على

التوافق مع ذلك القصور على ما يقدمه المجتمع من رعاية واهتمام يساعده على إشباع

حاجاته والحصول على كافة حقوقه مثل العاديين. (حنفي، ٢٠١٨: ٢٤٤)

ولقد تبنت كثير من المجتمعات المعاصرة نظام دمج ذوي الإعاقة مع أقرانهم العاديين والذى أكدته هيئة الأمم المتحدة بإعلانها عام ١٩٨١م كسنة دولية لذوي الإعاقة الخاصة، وذلك تحت شعار " المساواة والمشاركة الكاملة"، ثم جاء الإعلان العالمي "التربية للجميع" ليحث على ضرورة حماية تلك الفئة من التمييز وإتاحة الفرص لمشاركتهم في الأنشطة المختلفة والاستفادة من الخدمات المتوفرة في المجتمع، حيث يعكس دمج ذوي الإعاقة مع أقرانهم من العاديين فلسفة إنسانية واجتماعية من خلال توفير بيئة تعليمية مناسبة لهم، حيث يعد الدمج اتجاهاً معاصراً يسهم تدريجياً في تضيق الفجوة بين ذوي الإعاقة وغيرهم من العاديين بل ويساعد في كسر حاجز العزلة الاجتماعية لهذه الفئة من ذوي الإعاقة ويعمل على تحقيق التواصل والتفاعل مع المجتمع وتكوين علاقات وصداقات مع غيرهم من العاديين مما يزيد من ثقتهم بأنفسهم والقدرة على التكيف مع المجتمع وتحقيق التوافق الانفعالي وتمتعته بالصحة النفسية والقدرة على تكوين أسرة. (الخولي، ٢٠١٩: ٢٠٧)

ولما كان التعليم الجامعي هو التتويج لمراحل التعليم الأساسي بالنسبة لكل طالب يطمح في تحقيق ذاته داخل المجتمع، فإن التطوير في التعليم الجامعي يتميز بالتنامي والاستدامة، ومن أبرز مظاهر تطويره هو الاهتمام بدمج ذوي الإعاقة على مستوى جميع الفئات جنباً إلى جنب مع أقرانهم من الأسوياء، وذلك استناداً للمادة رقم (٢٤) البند الخامس من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (٢٠٠٦)، والتي تنص على: "تكفل الدول الأطراف بتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة في التعليم العالي العام والتدريب المهني، وتعليم الكبار والتعليم مدى الحياة دون تمييز وعلى قدم المساواة مع الآخرين". (منظمة الأمم المتحدة، ٢٠٠٦: ٢٩)

وتقوم فكرة التعليم الدامج على حق كل مواطن في الحصول على فرصة تعليمية وذلك مساواة بقريته العادي في الحقوق والواجبات والتعاون بينهم، وتكمن فلسفة الدمج في دمج طلاب الفئات الخاصة مع طلاب التعليم العام وتقديم خدمات متنوعة للجميع وفقاً

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

لاحتياجاتهم التربوية، ويعني الدمج، خدمة الطلاب من ذوي الإعاقة داخل البرنامج الدراسي العادي مع توفير العاملين المتخصصين والخدمات المساندة، كما تتضمن فكرة الدمج في أن يتلقى كل طالب تعليمه مع أقرانه العاديين مع مراعاة الاختلافات بينهم، والتي تحتاج تعديل طرق التدريس لمواجهه احتياجاتهم الفردية، وتهيئة البيئة الجامعية لنجاح الدمج. (هلال، ٢٠١٩: ٢٣٩)

وفي إطار التعليم الدامج فإن فئات الطلاب ذوي الإعاقة الأكثر التحاقاً بالجامعة هم:  
(إبراهيم، ٢٠١٧: ٥٦)

١- **الطلاب ذوي الإعاقة الحركية Physical & Health Impairments:**  
تشير الإعاقة الحركية إلى إصابة بدنية شديدة تؤثر على الأداء الأكاديمي للطلاب بشكل ملحوظ، وتشمل الإصابات الخلفية مثل تشوه القدم الخلقى أو فقد أحد أعضاء الجسم والإصابات الناتجة عن الأمراض، مثل شلل الأطفال وسل العظام والإصابات الناتجة عن أسباب أخرى مثل الشلل المخي أو بتر الأعضاء والكسور أو التمزق والحروق التي تؤدي إلى تقلص العضلات.

٢- **الطلاب ذوي الإعاقة البصرية Visual Impairment:**  
تعرف الإعاقة البصرية على أنها حالة يفقد الفرد فيها المقدرة على استخدام حاسة البصر بفاعلية بما يؤثر سلباً في أدائه ونموه أي أنها عجز أو ضعف في الجهاز البصري لأمر الذي يستدعي إحداث تعديلات خاصة على أساليب التدريس والمناهج ليستطيعوا النجاح أكاديمياً.

٣- **الطلاب ذوي الإعاقة السمعية Hearing Impairment:**  
ضعاف السمع هم أولئك الذين يعانون من قصور في حاسة السمع يتراوح ما بين ٣٠ وأقل من ٧٠ ديسيبل ولكنه لا يعوق فاعليتهم في اكتساب المعلومات باستخدام المعينات السمعية ومعظم هذه الفئة يمكنهم استيعاب المناهج المصممة للعاديين.

ولا يقتصر التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقات بالجامعات على الفئات السابقة فحسب، بل يتسع ليشمل جميع الفئات التالية: صعوبات التعلم Learning Disabilities، والإعاقة العقلية البسيطة والمتوسطة Mental Retardation، واضطرابات السلوك

Behavior Disorders، والموهبة والتفوق Giftedness & Talents لذلك من الضروري أن تهتم الجامعات بجودة خدمة ذوي الإعاقة وتذليل الصعوبات والعقبات التي تحول دون إكمال تعليمهم وتحقيقهم الأهداف المرجوة. (حنفي، ٢٠١٨: ٢٤٧)

ولما كان التعليم الجامعي، هو الأساس الذي تنمو في إطاره عدد من السمات الشخصية للطلاب، فمن خلاله يتشكل فكر الفرد و بواسطته يزداد وعيه الثقافي والسياسي، ودوره الاجتماعي. فإن انتقال الطالب من البيئة المدرسية إلى الحياة الجامعية يصاحبه صعوبات ومشكلات تتعلق بالتوافق مع البيئة الجديدة فإذا كان الطالب العادي يواجه الكثير من الصعوبات فمن الطبيعي أن الطلاب ذوي الإعاقة أيضاً يعانون من صعوبات وتحديات إضافية، وخصوصاً في مجال النمو المهني والتعليمي، فتلك الفئة الخاصة نادراً ما تتلقى الخدمات الإرشادية الداعمة، بل هم معتمدون في قراراتهم المهنية على الآباء أو الأصدقاء أو المعلمين. (أبو الحسن، والخطيب، ٢٠٢٢: ٧١)

ولقد أسهمت عديد من العوامل في ظهور وتطور حركة الدمج منذ أوائل الستينيات من القرن الماضي، وتضم هذه العوامل متغيرات تراكمية في طبيعتها وهذا ينطبق على الجهود الدولية المبذولة من قبل منظمة الأمم المتحدة ودعمها لقضية حقوق الإنسان، بالإضافة إلى عديد من المنظمات المتخصصة حول العالم، علاوة على حركة الآباء والأمهات وحركة العلماء والباحثين دولياً وإقليمياً ومحلياً ثم الجهود العلمية والصحية للتدخل المبكر والإرشاد الأسري والبيئي. ولذلك فقد تنوعت أهداف عملية الدمج لتشمل عديد من الأهداف، صنفها منظمة اليونسكو في الفئات التالية: (UNESCO, 2017: 37-38)

أ- **الأهداف الوقائية:** تركز على إيقاف تيار العجز بالاكشاف المبكر لحالات الإعاقة ومساعدتها حتى تصل إلى أقصى ما تسمح به قدراتها وإمكانياتها وتوفير أساليب الوقاية اللازمة لهم نفسياً واجتماعياً وصحياً واقتصادياً والتفكير العلمي في مشكلات المعاقين والنظر إلى مشكلاتهم نظرة علمية بما يساعد على فهم المشكلة وعلاجها بل والوقاية منها مستقبلاً .

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ب- الأهداف العلاجية: تركز على تعديل اتجاهات أفراد المجتمع للاعتراف بالمعاقين كفئة إنسانية لها الحق في الحياة الكريمة، وأن يعاملوا كمواطنين عاديين، وأن يكون لهم نفس الحقوق وعليهم نفس الواجبات اجتماعياً واقتصادياً والمساهمة في توفير فرص العمل المناسبة للمعاقين ومساعدتهم على الاستفادة من التشريعات والقوانين التي تتضمن مزايا خاصة لهم.

ج- الأهداف التنموية: وتعنى تنوير الرأي العام عبر مختلف الوسائل الإعلامية المقروءة والمسموعة والمرئية بمشكلات المعاقين ومساعدتهم لمواجهة مشكلاتهم ومساعدتهم على تخطي العقبات التي تواجههم والدعوة إلى إصدار التشريعات والقوانين وعقد المؤتمرات العلمية التي تناقش احتياجاتهم تطوير أساليب الرعاية المتكاملة لهم والمساهمة في توفير الإمكانيات التي تسهم في تأهيلهم مهنيًا بما يتناسب مع قدراتهم.

وتوضح دراسة (إبراهيم، ٢٠١٧: ٦٣) الأهداف الثلاثة السابقة في قيام كل جامعة بما يلي:

- توفير بيئة تعليمية تسهم في جو من التنافس الأكاديمي بين الطلاب من ذوى الإعاقة وأقرانهم من الأسوياء
- إتاحة الفرصة للطلاب من ذوى الإعاقة للمشاركة في الأنشطة المختلفة مع أقرانهم من الطلاب العاديين واستخدام الوسائل والمصادر المتنوعة المناسبة لطبيعة إعاقة كل منهم.
- توفير بيئة اجتماعية تساعد الطلاب العاديين من التخلص من بعض الأفكار والمعتقدات الخاطئة عن نقاط الضعف والقوى لدى زملائهم من الطلاب ذوى الإعاقة.
- زيادة فرص التعاون والتواصل بين أطراف العملية التعليمية داخل المؤسسات التعليمية وأولياء الأمور؛ بما يسهم في تحقيق تعليم وتعلم فعال بين الطلاب العاديين والطلاب ذوى الإعاقة.

وبناءً على الأهداف السابقة فإن بيئة الدمج تسهم في إيجاد التعلم التعاوني وممارسة التدريس الخاص بطريقة فعالة بين كل من الطلاب ذوي الإعاقة والعاديين. وبالتالي يحققون نمواً اجتماعياً أكثر ملائمة مما يقلل الوصمة بالإعاقة والتصنيف الذي يصاحب برامج العزل مما يمكنهم من تعميم مهاراتهم في البيئة غير المعيقة ويوفر فرص التفاعل الاجتماعي مع أقرانهم العاديين من خلال الأنشطة المختلفة. كما يساعد هؤلاء الطلاب على الوصول إلى أقصى مدى ممكن في النمو التربوي والاجتماعي، وهذا يتطلب أنشطة طلابية وتفاعل نظامي مع بعضهم البعض لتدعيم مفهوم العضوية في المجتمع الدراسي. كما يحقق الدمج فوائد اجتماعية أكثر من تحقيقه للفوائد الأكاديمية للطلاب من ذوي الإعاقة، حيث يمكنهم من التواصل الاجتماعي بفاعلية مع أقرانهم من العاديين من خلال الأنشطة المختلفة، مما يكون له تأثير على المخرجات الاجتماعية لدى الطلاب.

#### ثانياً: خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعات المعاصرة:

تعد خدمة ذوي الإعاقة مطلباً دينياً وأخلاقياً وذلك بتوفير الاحتياجات المادية والإنسانية التي تساعدهم على التغلب على الصعوبات والعقبات التي تحول دون إكمال تعليمهم، حيث يحتاج هؤلاء إلى مجموعة من الخدمات التخصصية الشاملة في النواحي الصحية والتربوية والتعليمية والنفسية والاجتماعية والتأهيلية والمهنية والثقافية والإعلامية التي تضمن لتخريج هذه الفئة فرص النمو المتكامل والمتوازن والدمج في المجتمع، علاوة على التخطيط الدقيق لخدمات وبرامج ذوي الإعاقة بمختلف فئاتهم لتحقيق ضمان الجودة بما يتفق والمعايير العالمية. (غنايم، ٢٠٢١: ٤٩٧)

وكلما كانت المؤسسة الجامعية مزودة بتسهيلات وخدمات متميزة للموظفين والمستفيدين، كانت الجودة عالية، خاصة إذا كان المستفيدون من فئة ذوي الإعاقة، الذين يتصفون بضعف القدرة على تحقيق التفاعل المثمر مع البيئة الاجتماعية أو الطبيعية المحيطة أسوة بأفراد المجتمع الآخرين المكافئين لهم في العمر والنوع، ولذلك تقسم الخدمات التي يمكن تقديمها للطلاب ذوي الإعاقة وفقاً لنظام التعليم الدامج بالجامعات إلى:

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

### ١- الخدمات الأكاديمية:

وتتضمن تقديم الخطط التعليمية والبرامج المتاحة والتخصصات الدراسية، والإعلان بوضوح عن أهداف البرامج التي تقدمها الكليات الجامعية واللوائح الجامعية الخاصة بها من حيث: الدراسة والتقييم والنجاح والرسوب... وغيرها. (حمدان، والبلوي، ٢٠٢٢: ٢٣٧)

### ٢- الخدمات غير الأكاديمية:

وتتضمن توفير المرافق الملائمة لإتمام العملية التعليمية والنشاطات الرياضية والخدمية، ونظافة المرافق، وكفاءة الموقع الإلكتروني للجامعة، وسهولة الوصول للجامعة ومرافقها، وتوفير الخدمات الصحية، والاجتماعية والنفسية والرياضية للطلاب. (Al-Kholy, 2024: 2617)

### ٣- الخدمات المساندة:

ويتم توفير هذه الخدمات إلى جانب خدمات التربية الخاصة ( Special Education) التي فرضتها طبيعة الاحتياجات الفردية لكل فرد معاق، ومن هذه الخدمات: (الحارثي، ٢٠٢٤: ١٧٢)

- التربية البدنية الخاصة (Special Physical Education) وهي الخدمات التي تهدف إلى تنفيذ برامج متطورة ومتنوعة من الأنشطة والألعاب والرياضات.
- الخدمات الصحية (Health Services) وهي خدمات طبية وتشمل العلاج الطبي المباشر من قبل المتخصصين، وإعطاء الأدوية والإسعافات الأولية.
- العلاج الترويحي (Recreational Therapy) وهي خدمات تهدف إلى مساعدة الطالب على الاستمتاع بالأنشطة وتنمية المهارات الاجتماعية لديه.
- الخدمات الإرشادية (Counseling Services) وتهدف تلك الخدمات 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 ذوي الإعاقة.

هذا وتتعدد وتتنوع الخدمات الإرشادية للطلاب ولاسيما ذوى الإعاقة منهم، ويتم تحقيقها من خلال الخدمات الإرشادية التي تقدم لهم بكل جامعة، ويقدمها لهم المرشدون، للوصول إلى التوافق مع الذات ومع البيئة المحيطة ومع المجتمع ككل، ويمكن إجمالها فيما يلي: (جمال الدين، عبدالعال، ومحمد، ٢٠٢٢: ١٣-١٤)

أ- **الخدمات الأكاديمية:** وتهدف هذه الخدمات إلى توجيه الطالب الوجهة الصحيحة نحو دراسته، وذلك من خلال توسيع مداركه حول شروط الالتحاق بالتخصصات المختلفة، والتعرف على كيفية الاستفادة من المقررات الدراسية وقواعد الامتحانات وشروط النجاح.

ب- **الخدمات المهنية:** تهدف هذه الخدمات إلى مساعدة الطالب على اختيار التخصص الذى يتناسب مع قدراته واستعداداته، بمراعاة المتطلبات المعرفية والمهارية التي يحتاجها الطالب للعمل في الوظائف المختلفة.

ج- **الخدمات الاجتماعية:** تهدف هذه الخدمات إلى مساعدة الطالب على التكيف مع البيئة المحيطة، ومساعدته في إقامة علاقات إيجابية مع الآخرين في البيئة التعليمية سواء بين الطلاب وبعضهم أو مع أعضاء هيئة التدريس.

د- **الخدمات النفسية:** وهي الخدمات التي تسهم في تلبية بعض الاحتياجات النفسية، مثل: الحاجة إلى الشعور بالأمان والإنجاز والتفوق، ومواجهة المشكلات بطريقة صحيحة، واكتشاف الميول والقدرات، وكيفية مواجهة الضغوط النفسية واكتساب مهارة احترام الآخرين.

وبناءً على تنوع الخدمات السابقة، فإن تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة لذوى الإعاقة بالجامعات بات مطلباً حتمياً للمؤسسات الجامعية، باعتبارهم جزءاً لا يتجزأ من أية جامعة، وهذا بدوره يقتضى مراعاة ما يلي:

- تخطيط برامج للرعاية للمعاقين والمساهمة في تقديم خدمات ملموسة مثل تقديم مساعدة مالية، أو تأهيل مهني، أو خدمات طبية وصرف أجهزة تعويضية وغير ذلك.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

- إمداد ذوي الإعاقة بالخدمات الاجتماعية مع الفئات الخاصة من خلال معرفة الجوانب المرضية والحسية والعقلية والنفسية والاجتماعية لكل نوع من أنواع الإعاقة وجوانب النمو في كل مرحلة من مراحل العمر لكل فئة خاصة.
- إزالة العزلة الاجتماعية التي يشعر بها الطالب المعاق وذلك لمساعدته على تغيير أفكاره واتجاهاته نحو ذاته وتقبلها والعمل على حل المشكلات التي تواجهه.

### ثالثاً: طبيعة الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج بالجامعات، وخصائصها:

يعد دمج الطلاب من ذوي الإعاقة في المجتمع الجامعي على درجة عالية من الأهمية بما يوازي أهمية الخدمات الأخرى التي تقدم لهم، بل قد يفوق في الأهمية تلك الخدمات الأخرى غير التربوية، لأن التعليم يمكن الطالب المعاق من تلقي العديد من الخبرات والمعارف التي قد تعينه في جوانب أخرى من حياته وتؤمن له الاستقلالية التي يسعى لها. والتعليم العالي أو الجامعي مرحلة أخرى من مراحل التعليم لا تقل أهميتها عن المراحل التعليمية التي تسبقها، خاصة لأولئك الطلاب الذين تؤهلهم قدراتهم على الالتحاق بهذه المرحلة الدراسية الهامة، فهي الحلقة التي تضمن الاستقلال الوظيفي مستقبلاً، إضافة إلى أنها حق مشروع للأشخاص الذين لديهم إعاقة ويكونوا قادرين على خوض هذه التجربة التعليمية. (Al-Kholy, 2024: 2616)

ونظراً لما تؤديه الجودة في المنظمات الخدمية عامة دوراً مهماً في تصميم الخدمة وتسويقها لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين، تظهر ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية كونها أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية، والشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بالمزيد من المستفيدين والإنتاجية العالية، ومن ثم زيادة قدرتها على البقاء والنمو والاستمرارية، فتحقيق الميزة التنافسية لا يكمن في تقديم خدمات عديدة بل في تحقيق مستويات عالية من الجودة في تلك الخدمات. (Hajdari, 2019: 9)

ويمكن تقسيم جودة الخدمة وفقاً لتعريفها إلى ثلاثة أقسام، الأول: يركز على الجانب الوظيفي للخدمة حيث تعرف جودة الخدمة بأنها قدرة الخدمة على تادية وظيفتها وملاءمتها

للاستخدام، أما الثاني: فيركز على الجانب التقني أي مطابقة المنتج أو الخدمة التصميمية ومواصفاته، بينما يركز القسم الثالث: على التسويق أي القدرة على تلبية حاجات المستفيد ونيل رضاه من خلال مطابقة الخدمة والمنتج لتوقعاته. (شاهين، وفريد، ٢٠١٥: ٢٤٩)

ورغم عدم الاتفاق على مفهوم واحد لجودة الخدمة إلا أنه يمكن النظر إليها على أنها: حصيلة أو مجموع المميزات والخصائص لخدمة ما، والتي تحقق درجة الرضا للمستفيدين عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، فهي عبارة عن تقديم نوعية عالية من الخدمة وبشكل مستمر وبما تفوق قدرة المنافسين الآخرين.

وينطبق المعنى السابق على جودة الخدمات الجامعية فتعرف بأنها: مجموعة المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها كليات الجامعة للطلاب المقبول فيها من لحظة دخوله إلى الكلية وتخصصه في أحد أقسامها إلى لحظة تخرجه وحصوله على الدرجة الجامعية الأولى، وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطالب من المحاضرات في قاعات التدريس ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها. (بشاي، ٢٠١٧: ٤٣٣)

وتتضمن جودة الخدمة الجامعية مدى قدرة الجامعة على مقابلة احتياجات وتوقعات الطلاب، حيث أن الجامعة تقدم عديد من الخدمات الطلابية مثل الخدمات الأكاديمية، وغير الأكاديمية. وهذه الخدمات في مجملها تحمل تصورات مختلفة نتيجة اختلاف المستفيدين من التعليم الجامعي، الممثلين في الطلاب، وأرباب العمل، المؤسسات المستفيدة من الخريج....، ويعد الطلاب هم المستفيدين الأساسيين من الخدمات الجامعية؛ كونهم المتلقين لها، ومن ثم أصبحت جودة الخدمة حسب مفهوم الطالب ذات أهمية بالغة للجامعات وإدارتها. (الحارثي، ٢٠٢٤: ١٧٤)

ولذلك فمن الضروري التمييز بين مفهوم الجودة المتوقعة **Expected Quality** والتي تعني تصورات المستفيدين عن جودة الخدمة الجامعية المقدمة إليهم، وهذه التصورات تتأثر بعوامل عديدة منها: (حاجات المستفيدين، الصورة الذهنية عن الجامعة، والوعود التي تقدمها الجامعة وتعلن عنها). ومفهوم الجودة المدركة **Perceived Quality** فتعرف بأنها الجودة التي يقدرها المستفيد (الطالب) عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة، والجودة

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة  
بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

التي يشعر بها المستفيد (الطالب) أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة. (Anisseh, & et al., 2023: 4)

وتحدد ملامح الفجوة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة في الجدول التالي:  
جدول (١): حساب الفجوة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة

فإن جودة الخدمة تكون أقل من مرضية	جودة الخدمة المتوقعة	أقل من	إذا كانت جودة الخدمة المدركة (الأداء الفعلي)
فإن جودة الخدمة تكون مرضية	جودة الخدمة المتوقعة	متساوية مع	إذا كانت جودة الخدمة المدركة (الأداء الفعلي)
فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية وتتجه بالتالي نحو الجودة المثالية والتميز	جودة الخدمة المتوقعة	أكبر من	إذا كانت جودة الخدمة المدركة (الأداء الفعلي)

المصدر: (Hajdari, 2019 :7)

وبناءً على ما جاء بالجدول السابق، وبتحليل مفهوم الجودة المدركة وتطبيق هذا المفهوم على الخدمات الجامعية، يمكن تحديد أهم خصائص الخدمة المدركة بالتعليم الجامعي بعامة وهو ما ينطبق على خدمات التعليم الدامج أيضاً، ويظهر ذلك في الخصائص التالية:

١- أن الخدمات الجامعية تتميز بأن بعضها لا يمكن تخزينه أو اكتسابه بشكل مادي، وهذا يمثل صعوبة في تقييم المستفيد لها لأنه لا يلمسها بشكل مباشر ولكن يشعر بوجودها. وعلى الرغم من ذلك، فهناك بعض الخصائص المادية الملموسة، منها: المباني التي يتعلم فيها الطلاب، المكتبات، الكتب، التجهيزات، المعامل... وغيرها. (سليمان، ٢٠١٧، ٤٣٣)

٢- أن السمة الأساسية للخدمات الجامعية تكمن في بُعدها الإنساني: فمن منظور المستفيد، يتصل التعليم الجامعي بهؤلاء الأفراد المسؤولين عن توصيل الخدمات الجامعية، فأعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بكل ما يملكون من مهارات، وحماسة،

والتزام، يشكلون عوامل مؤثرة في الجودة المدركة للخدمة الجامعية. (صلاح الدين، والبرطمانى، ٢٠١٨: ١٩)

٣- أن الجودة المدركة للخدمات الجامعية تبنى على مفهوم الثقة، فالمستفيدين يسعون لاكتساب الخدمات على أساس أنها منافع لهم مع القناعة بتفاني مقدم الخدمة لتحقيق الجودة فيها. وهذا الأمر يضع على عاتق الجامعة عبء التفكير في كيفية تقديم خدماتها لطلابها من أجل إرضائهم وكسب ثقتهم، والاهتمام بتوقعاتهم من حيث تقديم الخدمة في الوقت المرغوب فيه وبتكلفة مناسبة، وبأعلى جودة ممكنة.  
(Hajdari, 2019: 14)

٤- أن الجودة في الخدمات الجامعية يتم تقييمها على أساس موضوعي لخصائص كل نوع من الخدمات، ويتم إدراك هذا المفهوم بعد تلقي الخدمة مباشرة، وليست قبلها، كما يتم الحكم عليها من خلال حساب ما يتم الحصول عليه فقط، ولذلك يمكن قياسها على مستوى التعامل لمرة واحدة وكذلك على مستوى العلاقات والتعامل أكثر من مرة. (Anisseh, & et al., 2023: 5)

ومما سبق يمكن القول بأن الاهتمام بمفهوم الجودة المدركة للخدمة، كمرتكز أساسي في بناء الميزة التنافسية وفي نجاح ونمو وبقاء المؤسسات، قد تنامي ثم ازداد في قطاع الخدمات التعليمية، وأن تحديد مفهوم جودة الخدمة يختلف باختلاف الأفراد، والوقت، والموقف، ويعزى ذلك إلى طبيعة خصائص الخدمة، ومن هنا تزايدت الحاجة يوماً بعد يوم للتحقق من طبيعة وجودة هذه الخدمات الجامعية، كما أن التطور في مجال قياس جودة الخدمات الجامعية ساعد مقدمي الخدمات الجامعية على زيادة مستوى كفاءة الخدمة ومن ثم العمل على تحسين جودتها.

رابعاً: تقييم الجودة المدركة للخدمات الجامعية وفقاً لنموذج SERVQUAL لقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات:  
يعد قياس الجودة المدركة لطلاب الجامعة من الأمور الحيوية لكافة الجامعات، إذ إن قدرة الجامعات لا تقاس بالتركيز على كفاءة مؤسساتها وعناصرها الداخلية فقط، وإنما

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

بالتركيز على مدى مناسبة برامج تلك المؤسسات وخدماتها لتوقعات المستفيدين منها وطموحاتهم الفعلية لهذه الخدمات، فما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته ومن ثم العمل على تطويره، وبالتالي لا يمكن تحديد مدى تطور أو تراجع الإنتاجية ومستوى الخدمة المقدمة دون استخدام أدوات القياس.

والمستقرىء للاتجاهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة بالجامعات، يجد إنها لا تركز على قياس جودة مخرجات التعليم الجامعي فحسب، بل تمتد إلى قياس جودة الخدمة التعليمية الجامعية والأبعاد المرتبطة بها، كما أن مقاييس رضا الطالب تتعلق بدرجة كبيرة بالجودة المدركة للأداء الأكاديمي مقابلة برضا الطالب عن الخدمة المقدمة، فرضا الطالب عن المؤسسة الجامعية له تأثير شديد في الأداء الأكاديمي أو له تأثير أقوى من تأثير الأداء الأكاديمي على رضا الطالب، فتقييمات الطالب التي تقيس الرضا عن الأداء الأكاديمي وليس الأداء المؤسسي أو الإداري لا تؤدي سوى نصف الدور المطلوب لتحقيق الجودة والتميز.

(Tan& Kek , 2024: 1024)

ونظراً لأهمية تقييم جودة الخدمة الجامعية، من خلال قياس مدى تطابق توقعات المستفيدين مع جودة الخدمات المتوفرة، فقد طرحت مقاييس ونماذج لقياس جودة الخدمات سعياً وراء تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتعتمد بشكل أساسي على تقييم مدى رضا المستفيد؛ حيث تربط بين إدراكات المستفيدين لاستلام الخدمة وتوقع جودة الخدمة، وبذلك يعد هذا التقييم بمثابة تغذية راجعة تفيد في تحديد ما إذا كانت الخدمة بحاجة

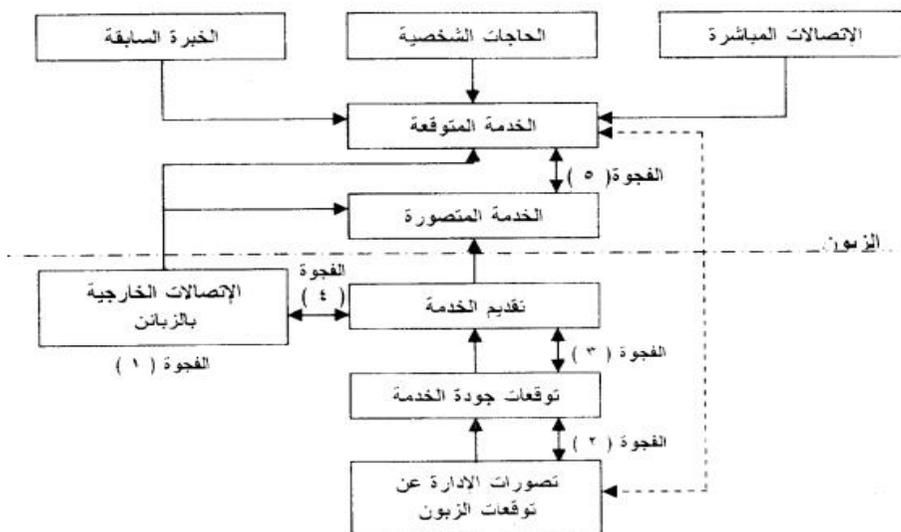
إلى تحسين أم لا. (Walton & et al.,2024: 5)

وفي هذا الإطار فقد أشارت دراسة (شاهين، وفريد، ٢٠١٥: ٢٥٤) بضرورة تركيز إدارة مؤسسات التعليم الجامعي على آراء وتصورات الطلاب فيما يتعلق بالجودة التعليمية، ولذلك فإن تقييم جودة الخدمة في مؤسسات التعليم الجامعي يتم من خلال وجهة نظر الطلاب بهدف تحسين الجودة، فهناك حاجة إلى تنفيذ مستويات الجودة الأكثر فعالية في مؤسسات التعليم الجامعي بسبب غياب عملية ضمان الجودة، وندرة وجود منهج النقد الذاتي والتقديري

للجودة، وهكذا فإن إدارة الجودة وتعزيزها يظل بحاجة إلى تحسين في معظم مؤسسات التعليم الجامعي. مع ضرورة الأخذ في الاعتبار لكلا من البعد الوظيفي المتعلق بالعمليات، والبعد النوعي المتعلق بالنتائج.

ويعد نموذج SERVQUAL من أشهر المقاييس شيوعاً وقبولاً في مجال قياس الجودة المدركة للخدمة، وينسب هذا المقياس إلى (Parasuraman & et al. 1985) وفي هذا النموذج يتم قياس جودة الخدمة من خلال الفجوة بين توقع المستفيد لمستوى الخدمة، وإدراكاته لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ثم يتم مقارنة الأداء بالتوقعات، وأية فروق في المقارنة معناها وجود فجوة إيجابية أو سلبية في جودة الخدمة، ولذلك سُمي هذا الأسلوب بنموذج قياس الفجوات، والذي أثبت فاعلية وكفاءة عند تطبيقه في قطاعات، مثل: التعليم، والخدمات الصحية، والخدمات الهندسية الاستشارية، وخدمة المعلومات الفنية إلى جانب المكتبات ومراكز المعلومات. (صلاح الدين، والبرطمانى، ٢٠١٨: ٢١)، وتوضح معالم هذا النموذج في المخطط التالي:

شكل (١): معالم نموذج SERVQUAL للقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات



Source: (Parasuraman & et al., 1985: 46)

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ومن خلال قراءة وتحليل المخطط السابق، يتضح أن المحور الأساسي في قياس جودة الخدمة عند بارشورمان وزملائه Parasuraman & et al. هو تحديد الفجوة بين إدراك المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة، ويتمثل ذلك في الفجوة الكلية وهي الفجوة الخامسة، حيث تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتقديمها. أي قد ينسب في ظهور الفجوة الكلية، أربع فجوات سابقة لها وتؤدي الى ظهورها، وتتمثل الفجوات الخمسة فيما يلي: (Parasuraman & et al., 1985: 46-47)

١- الفجوة رقم (١) Gap1: وتنتج عن الاختلاف بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة وبين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين، أي عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات المستفيدين المتوقعة.

٢- الفجوة رقم (٢) Gap2: وتنتج عن الاختلاف بين المعايير أو المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل وبين إدراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين. بمعنى أنه حتى لو كانت حاجات المستفيدين المتوقعة ورغباتهم معروفة للإدارة، فإنه لن يتم ترجمتها إلى معايير أو مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بموارد المنظمة أو التنظيم، أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.

٣- الفجوة رقم (٣) Gap3: وتظهر بسبب كون معايير أو مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المعايير أو المواصفات، ويرجع ذلك إلى تدني مستوى مهارة القائمين على أداء الخدمة، والذي يرجع بدوره إلى ضعف القدرة والرغبة لدى هؤلاء العاملين.

٤- الفجوة رقم (٤) Gap4: وتنتج عن الخلل في مصداقية منظمة الخدمة، بمعنى أن الوعود التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالمستفيدين (المجهودات الترويجية) تختلف عن مستوى المقدمة ومواصفاتها بالفعل.

٥- الفجوة رقم (٥) Gap5: وتمثل الفجوة الكلية في نموذج SERVQUAL لقياس وتحديد الفرق بين الإدراكات والتوقعات للمستفيدين. وعلاج الفجوات الأربع السابقة

سيؤدي إلى عدم ظهور الفجوة الخامسة، الأمر الذي ينتج عنه تقدير عال للجودة من وجهة نظر المستفيدين، وباختصار فإن:  $Gap5 = (Gap1 + Gap2 + Gap3 + Gap4)$

وبلاحظ مما سبق أن جودة الخدمة المدركة يمكن قياسها عن طريق قياس الفرق بين جودة الخدمة المتوقعة وجودة الخدمة المدركة ويظهر ذلك بوضوح في الفجوة رقم (٥)، والتي تعتبر محصلة للفجوات الأربع السابقة، وهكذا يمكن التأكيد بأن نموذج قياس الفجوات SERVQUAL يسهم في الكشف عن الفجوة ومداهها بين توقعات الطالب لجودة الخدمة المقدمة له بالجامعات وبين إدراك الإدارة الجامعية لتلك التوقعات، وبذلك يسهم نموذج قياس الفجوات نفسه في الكشف عن نوع الفجوة ومداهها بين توقعات الطلاب لمظاهر جودة هذه الخدمة وبين إدراكاتهم للأداء الفعلي لها عند الحصول عليها، ومن ثم يعد هذا النموذج من الناحية العملية أحد الأدوات الفعالة التي يمكن أن تساعد على إظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر الطلاب من ناحية، والوقوف على جوانب الضعف في الإدارة الجامعية وعدم قدرتها على إدراك توقعات الطلاب نحو مستوى الخدمة المقدمة إليهم من ناحية أخرى.

رابعاً: أبعاد نموذج SERVQUAL لقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات في جودة خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعات المعاصرة:

يعد نموذج SERVQUAL من الناحية العملية التطبيقية أحد الأدوات المهمة والفعالة التي يمكن أن تساعد على إظهار الجوانب الإيجابية وجوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها من ناحية، ومن ناحية أخرى يكشف هذا النموذج عن الجوانب المتوقعة والتي يطمح لها المستفيد في مستوى هذه الخدمة؛ بحيث يمكن إعادة النظر بنواحي الضعف لتصل إلى طموح وتوقع الجمهور المستفيد من الخدمة. وذلك على الرغم من أن قياس جودة الخدمة يعد أمراً نسبياً، ولاسيما وأن جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة يمكن قياسها من عدة جوانب أهمها: مدى التحصيل عند الطالب، ومدى رضا الطلاب وأولياء أمورهم، ومستوى خريجي الجامعة، ومستوى أعضاء هيئة التدريس

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

والإداريين، والكفاءة الإدارية، والاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية، وخدمة المجتمع، وأن لجودة الخدمات التعليمية منظورين أساسيين هما؛ مدى تطابق الخدمة التعليمية مع المواصفات التي حددت لها، ومدى تلبية حاجة المستفيد من الخدمة بمعنى تحقيق توقعه وتلبية طموحه. (Tan & Kek, 2024: 1022)

والجدير بالذكر أنه قد تباينت آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة الجامعية المدركة، غير أن المؤسسة الجامعية بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون، وترى ما يناسب العملية التعليمية أكثر، وما يهتم ويركز عليه الطالب، وتأخذ به وتركز عليه. ولقد قدم كل من (Parasurman & et al., 1985: 45) عشرة أبعاد لجودة الخدمة، وكانت هذه الأبعاد كما يلي: الملموسية: Tangible، المصدقية: Reliability، الاستجابة: Responsive، الكفاءة: Competence الكياسة: Courtesy، السمعة: Credibility، الأمان: Security، الوصول Access، الاتصالات: Communications، فهم العميل Understanding the Customer، وقد تم تحليل هذه الأبعاد فيما بعد لإنتاج ما هو معروف بمجموعة RATER (وهذه هي الحروف الأولى للأبعاد) وذلك فيما يلي (9) (Parasuraman & et al., 1988):

١- الجوانب المادية الملموسة Tangible: وتتضمن متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المؤسسة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وأخيرًا، جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.

٢- الاعتمادية أو المصدقية Reliability: ويحتوي هذا البعد على متغيرات تقيس وفاء إدارة المؤسسة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين، واهتماماتها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الصحة والدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين وأخيرًا، احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها.

٣- الاستجابة Responsive: ويتضمن هذا البُعد متغيرات تقيس اهتمام إدارة المؤسسة بإعلام المستفيدين بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين مع رغبتهم في معاونتهم، والاستجابة الفورية لطلباتهم.

٤- الأمان أو الموثوقية Assurance: ويحتوي هذا البُعد على متغيرات أساسية تقيس حرص إدارة المؤسسة على غرس الثقة في نفوس المستفيدين وشعورهم بالأمان في تعاملهم مع موظفيها، وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين، وحرصهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة على أسئلة المستفيدين.

٥- التعاطف Empathy: ويتضمن هذا البُعد متغيرات تتعلق باهتمام إدارة المؤسسة بالمستفيدين اهتمامًا شخصيًا، وتفهمها لحاجاتهم المتجددة.

وبناءً على ما تقدم فقد شكلت مجموعة (RATER) أساسًا لمنهجية شاملة من أجل تحديد أبعاد SERVQUAL المستخدمة لقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات والتي تتكون من خمسة أبعاد، يضم كل منها بدوره عددًا من العناصر أو المتغيرات، والتي تجعل من نموذج (SERVQUAL) أداة محكمة، متعددة الأبعاد ذو درجة عالية من الثبات والصلاحية ويمكن استخدامه في تحقيق فهم أفضل لتوقعات المستفيدين وإدراكاتهم، وكذلك في الحكم على مستوى الأداء الفعلي لجودة الخدمة من وجهة نظر هؤلاء المستفيدين.

### القسم الثالث:

أهم ملامح خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة

ببعض الجامعات الأجنبية المتقدمة

لقد تزايد الاهتمام العالمي بتعليم الطلاب ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي؛ تبعًا للتطورات الهائلة في تعليمهم في مراحل التعليم الأساسية، وامتثالاً للقوانين والتشريعات العالمية المحلية التي تؤكد على توفير التعليم المناسب لهم في جميع المراحل التعليمية؛ مما أدى إلى تزايد أعداد خريجي المرحلة الثانوية من الطلاب ذوي الإعاقة، وبالتالي تزايد أعداد

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

الطلاب ذوي الإعاقة المقبولين في التعليم الجامعي. ففي الولايات المتحدة الأمريكية -على سبيل المثال- زاد عدد الطلاب ذوي الإعاقة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي من ٥٧٪ في عام ٢٠١٥م إلى ٧٨٪ في عام ٢٠٢٣م. ولكن لكثرة الصعوبات والعقبات التي تواجه ذوي الإعاقة يعجز بعضهم عن إكمال تعليمه، لذلك طبقت كثير من دول العالم منذ تسعينيات القرن العشرين، وفي مقدمة هذه الدول اليابان والمملكة المتحدة البريطانية والولايات المتحدة الأمريكية؛ قاعدة "التصميم الشامل للتعليم"، تلك القاعدة التي تهتم بإزالة الحواجز الفيزيائية والبيئية التي من شأنها إعاقة ذوي الإعاقات المختلفة من استكمال تعليمهم الجامعي. (Alquraini, 2023: 601)

وبناءً على ذلك يتم عرض وتحليل خبرات ثلاثة من الجامعات التي طبقت الدمج لذوي الإعاقات بداخلها، بحيث تعد كل جامعة نموذجاً ومثالاً تطبيقياً لدولة من الدول الثلاثة السابقة والتي اتبعت قاعدة "التصميم الشامل للتعليم" في مراحل التعليم قبل الجامعي والجامعي على السواء، وذلك كما يلي:

### أولاً: جامعة طوكيو Tokyo باليابان:

أولت اليابان اهتماماً كبيراً بطلاب التعليم العالي بعامة والطلاب ذوي الإعاقة منهم بخاصة، وذلك من الناحيتين الأكاديمية والاجتماعية، ولقد ظهر ذلك في الحرص على تقديم خدمات متنوعة بالجامعات تساعد الطلاب ولاسيما ذوي الإعاقة منهم على تحقيق أهدافهم ومن أهمها خدمات الدعم والمساندة في إطار التعليم الدامج.

ولا تقتصر الجهود المبذولة لدعم الطلاب ذوي الإعاقة داخل حدود دولة اليابان فحسب، بل امتدت هذه الجهود للدولة المصرية فقد عقدت الحكومة اليابانية في سبتمبر ٢٠٢٣م بحضور ممثلي الوكالة اليابانية للتعاون الدولي "جايجا"، JICA; Japan International Cooperation Agency، شراكة مع الدولة المصرية وذلك بشأن مشروع التعاون المشترك لتحسين دمج الأشخاص ذوي الإعاقة بالجامعات، وذلك بتمثيل (١٠) جهات مصرية تمثلت في: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مُمثلة في

"الأكاديمية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات للأشخاص ذوى الإعاقة" و"وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني" و"المجلس القومي للأشخاص ذوى الإعاقة" و"مكتبة الإسكندرية" و"دار الكتب والوثائق القومية" و"جامعة عين شمس" و"جامعة القاهرة" و"جامعة الإسكندرية" وجامعة المنصورة" و"جامعة الأزهر".(وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠٢٣: ٣-٤)

ولقد تضمنت مذكرة الشراكة تنفيذ مشروع ( DAISY; Multimedia Publications)، و DAISY كلمة مكونة من الحروف الأولى لجملة "نظام إتاحة المعلومات الرقمية للشباب Digital Accessible Information System Youths"، ويهدف المشروع إلى استخدام تقنية النظام الرقمي للمعلومات لتحسين وصول الأشخاص ذوى الإعاقة إلى المعلومات خاصة الذين يعانون من صعوبة قراءة النص المطبوع بما في ذلك صعوبة القراءة البصرية أو الجسدية أو العقلية. حيث يستهدف هذا المشروع إتاحة المعلومات والمنشورات للأفراد المكفوفين أو ضعاف البصر أو الذين يعانون من إعاقات مع النص المطبوع، علاوة على توفير تسجيلات صوتية رقمية لكلام بشري أو اصطناعي ونص مُرَمَز ومجموعة من الملفات التي يمكن للآلة قراءتها لتخدم الأشخاص المكفوفين وضعاف البصر من خلال المطبوعات متعددة الوسائط. (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠٢٣: ٤-٥)

وفى هذا السياق يظهر اهتمام دولة اليابان بتعليم ذوى الإعاقة ودمجهم بالنظام التعليمي سواء في التعليم العام أو بالجامعات، فيما تؤديه جامعة طوكيو من جهود في هذا الشأن، حيث تعد تلك الجامعة من أقدم الجامعات الوطنية في اليابان حيث تأسس عام ١٨٧٧م، وتتكون الجامعة منذ تأسيسها من أربعة أقسام، هي: (القانون، الأدب، العلوم الطبية، الهندسة)، ثم أضيف تخصص العلوم الزراعية منذ عام ١٨٩٠، والجامعة منذ نشأتها تحت وصاية وزارة التعليم اليابانية، وتعد هي أولى الجامعات التي احتضنت الطلاب ذوى الإعاقة واهتمت بالتعليم الدامج لهم، حيث تضم الجامعة بداخلها قرابة (٢٠٧٩) طالباً من ذوى الإعاقة موزعين على جميع التخصصات بالجامعة خلال العام الجامعي ٢٠٢٤م، وهذه

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة  
بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

زيادة كبيرة بعدما كان العدد في عام ٢٠١٤م قرابة (١٤٠) طالباً فقط. (The University of Tokyo, 26/4/2024)

ولقد تحددت رؤية الجامعة في: "المساهمة المتميزة في تنمية المجتمع، وتحسين وضعها التنافسي بين الجامعات اليابانية من جهة وبين جامعات العالم من جهة أخرى"، وذلك من خلال الاعتماد على عدد من الدعائم الرئيسية المتكاملة وهي: (التميز في التعليم والتعلم، وإجراء البحوث العلمية، والاهتمام بقضايا المجتمع، وإعداد خريجين يكون لهم تأثير في مجتمعهم المحلي والعالم كله). (The University of Tokyo, 22/4/2024)

وسعيًا لتحقيق هذه الرؤية تقدم الجامعة التعليم الذي يحفز طلابها، ودعم الطلاب من جميع الثقافات والخلفيات، للمشاركة بنجاح في الحياة التعليمية والاجتماعية بالجامعة، بهدف تحقيق رضا الطلاب ونتائج الدراسات العليا مقارنة بأفضل الجامعات في العالم. كما تؤكد رسالة الجامعة على: " السعي للتميز من خلال بناء المعرفة والحفاظ عليها ونقلها وتطبيقها، من خلال أفراد بارزين لقيادة المعرفة من أجل عالم أفضل". (The University of Tokyo, 29/4/2024)

ولعل ذلك يفسر التزام أعضاء هيئة التدريس بالجامعة على نقل خبراتهم ونتائج التعلم لطلابهم، حيث تسعى الجامعة لتحقيق النجاح الشخصي والمهني للطلاب والخريجين على حد سواء.

#### ١- أهداف التعليم الدامج بجامعة طوكيو:

يقبل على الدراسة بجامعة طوكيو عدداً كبيراً من الطلاب سواء للدراسة التقليدية أو بنظام التعليم المدمج، من خلال تقديم خدمات طلابية متعددة وخاصة الخدمات الأكاديمية والنفسية والاجتماعية، ويتمثل الهدف الرئيس من عملية التعليم الدامج لذوي الإعاقة فيما يلي: "تصميم البيئة الجامعية وعناصرها المختلفة لضمان تعليم عال الجودة للطلاب ذوي الإعاقة بما يحقق الإفادة القصوى من إمكانياتهم". ويتم ترجمة هذا الهدف من خلال الأهداف

الفرعية التالية: (The University of Tokyo: 29/4/2024)

- أ- إيجاد بيئة جامعية خالية من العوائق من خلال تصميم المباني والأدوات والطرق وتقديم الخدمات المساعدة لدعم تعليم ذوى الإعاقة بالجامعة.
- ب- تلبية احتياجات الطلاب الدراسية وتعريفهم بمتطلبات الدراسة عن طريق دليل إرشادي لكل تخصص دراسي.
- ج- مساعدة الطالب بحسب نوع إعاقته على اكتشاف اهتماماته ومن ثم اختيار التخصص المناسب، والتخطيط لحياته المهنية في المستقبل.
- د- إجراء الأبحاث المتعلقة بالإفادة القصوى من امكانات ذوى الاعاقة، بتوجيه وتدريب الطلاب على الحياة الاجتماعية والمهنية المرتبطة ببرنامجه الدراسي من خلال تعزيز فرص التوظيف أثناء دراسته وبعد التخرج.

ويلاحظ مما سبق أن أهداف التعليم الدامج بالجامعة تركز على مجموعة من القيم الأساسية مثل: ضرورة ارتباط الطالب بمحيطه الخارجي ومجتمعه؛ مما يسهم في تحقيق الطالب لأهدافه الشخصية والأكاديمية، والمساهمة في تطور مستوى الجامعة ككل، وبما يسهم في مساعدة الجامعة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والمساهمة في تخطيط وتنفيذ وتقييم السياسات والبرامج، علاوة على توجيه طاقات هذه الفئة من الطلاب لخدمة الاقتصاد الوطني لدولة اليابان، فبدلاً من أن يكونوا عبئاً على الدولة يمكن أن يكونوا مورداً للإنتاج والتنمية المجتمعية.

## ٢- خدمات التعليم الدامج بجامعة طوكيو:

تدعم الحكومة اليابانية تعليم ذوى الإعاقة في المدارس والجامعات بشكل كبير حيث تخصص الحكومة اليابانية تمويلاً خاصاً لتعليم الطلاب ذوى الإعاقة بالجامعات وتأهيلهم مهنيًا للعمل والمشاركة في الانتاج وتنمية الاقتصاد الوطني لليابان، وفي هذا السياق تقوم جامعة طوكيو بقبول التبرعات المخصصة لتعليم الطلاب ذوى الإعاقة من خلال إنشاء صندوق مخصص لدعم أنشطة البحث والتعلم المتعلقة بذوي الإعاقة ولاسيما الإعاقة العقلية منها. كما توفر الجامعة برنامجاً للتعليم والتدريب المهني للطلاب من ذوى الإعاقة، وهذا البرنامج يعد

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قنّاة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

بمثابة النهج العلاجي للطلاب بما يحقق تقدمهم التعليمي بالإضافة إلى تقديم بعض الخدمات الوقائية مثل: خدمات العلاج الطبيعي وعلاج النطق وتقديم خدمات التربية الفنية والرياضية، مع توظيف التكنولوجيا الحديثة في تعليم ومساعدة ذوى الإعاقة. (The University of Tokyo: 17/5/2024)

ويتم قبول الطلاب ذوى الإعاقة بالجامعة ولاسيما ذوى الإعاقة العقلية بناءً على فحص اللجنة الاستشارية للإعاقة داخل الجامعة والتي تضم في عضويتها أطباء وأخصائيين نفسيين واجتماعيين ومتخصصين في التربية الخاصة، وتشرط اللجنة لقبول الطالب أن يكون من ذوى الإعاقة القابلة للتعلم بعد توفير الدعم والخدمات المناسبة، على ألا يتجاوز عمر الطالب عند التقدم للجامعة عن (٣٠) عاماً مع إجراء مقابلة شخصية للطالب ولأسرته، وبمجرد قبول الطالب يسمح له بالالتحاق بجميع التخصصات الموجودة داخل الجامعة بلا استثناء (The University of Tokyo, 30/4/2024) ، مع تقديم عديد من الخدمات الإرشادية والتوجيهية للطلاب ذوى الإعاقة، وذلك وفقاً للمراحل التالية:

### أ- مرحلة خدمات التوجيه الأولى:

ويتم في هذه المرحلة مساعدة الطالب على اتخاذ القرار المناسب والسليم حول طبيعة المهنة التي يرغبها في المستقبل وتناسب قدراته، بالتركيز على عدد من المبادئ الرئيسية من أهمها ما يلي: (The University of Tokyo, 17/5/2024)

- مراعاة الميول والاستعدادات المهنية المناسبة للطلاب من ذوى الإعاقة.
- دعم الاتجاهات الإيجابية لأرباب الأعمال لتشغيل الطلاب ذوى الإعاقة.
- استثمار الطاقات الكامنة للطلاب ذوى الإعاقة في تنمية الاقتصاد الوطني باليابان بتشغيلهم بعد تخرجهم من الجامعة.
- التعاون مع المؤسسات المختلفة لدمج ذوى الإعاقة في المجتمع الياباني بالشكل اللائق.

### ب- مرحلة خدمات التعليم والتدريب المهني:

ويتم في هذه المرحلة تعليم الطالب واكسابه المهارات المناسبة لطبيعة المهنة التي اختارها في المرحلة السابقة، وذلك بتقديم عديد من الخدمات والتسهيلات التعليمية لذوى الإعاقة

Tokyo, 13/5/2024)

- السماح بدخول القاعات الدراسية والخروج منها في حالة تعذر الجلوس لفترات طويلة، مع مد مواعيد تسليم الطلاب للتكليفات إذا تعذر على بعضهم ذلك.
- توفير بدائل للمناقشات والمشاركات لتكون فردية بدلا من الجماعية اذا تعذر على البعض ذلك والتركيز على التمارين ذات الأولوية لديهم.
- طرق التقييم البديلة بحسب طبيعة الإعاقة وبخاصة الإعاقة العقلية، فقد يكون بديل الاختبارات، معدل المشاركات في الفاعليات والأنشطة والمسابقات... وغيرها.
- تعديل طرق التدريس وتوفير بيئة تعليمية تفاعلية مليئة بالمتغيرات البصرية.
- توفر فريق دعم معاون للطلاب يخصص واحد لكل طالب أو لكل ثلاثة طلاب بحسب درجة الإعاقة.
- المساعدة في توصيل أفكار الطالب إلى عضو هيئة التدريس في حالة تعذر ذلك على الطالب داخل المحاضرة.
- التعاون مع إدارة الشؤون المالية لدفع تكاليف طباعة كتب المكفوفين على طريقة برايل أو تحويلها على (C.D) سمعي.
- تجهيز الممرات والمصاعد ومداخل المباني لهم.
- التنسيق مع الجهات المختصة لتوفير أجهزة حاسب آلي للطلاب المكفوفين في الكليات.
- توفير شخص يقوم بالكتابة للطلاب غير القادرين على الكتابة أثناء الامتحانات.
- تخصيص مواقف خاصة تكون قريبة من مدخل كل كلية.
- إدارة التقدم الدراسي للطلاب من خلال مؤشرات تقييم للطلاب في أداء أية مهارة مطلوبة.
- توفير المعينات التكنولوجية للتعلم التفاعلي، مثل: برامج قراءة الشاشة، برامج التعرف على الصوت، وبرامج تحويل النصوص الى صوت، والعكس، وبرنامج

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

قراءة محتوى الانترنت، وبرنامج صانع الصورة للمسية، بالإضافة الى توفير حزمة من الإجراءات الوقائية واجزة الطوارئ مثل النقلات ومخارج الطوارئ وعربات الاخلاء... وغيرها.

### ج- مرحلة خدمات التوظيف والتشغيل:

ويتم في هذه المرحلة وبخاصة بعد تدريب الطالب على المهنة التي اختارها في بداية حياته الجامعية، توجيه الطالب الى أحد المصانع أو الشركات أو الورش أو حتى العمل من المنزل وهذا بناءً على اتفاق مسبق يتم مع هذه الجهات. (The University of Tokyo, 26/4/2024)

### د- مرحلة خدمات المتابعة:

تهتم الجامعة في هذه المرحلة بالتواصل مع أرباب العمل أو الجهات التي يعمل فيها خريجها من ذوى الإعاقة لمعرفة مدى تكيفه في العمل، إلى جانب التواصل مع أسرته للتأكد من سير حياته الاجتماعية بالشكل المناسب وتفاعل في المناسبات المختلفة وفي ضوء ذلك يتم التعديل في البرامج والخدمات التي تؤديها الجامعة وبخاصة لهذه الفئة من الطلاب. (The University of Tokyo, 26/4/2024)

وفي سياق تنفيذ المراحل السابقة من الخدمات المقدمة للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة طوكيو يتم تقديم مجموعة متنوعة من الأنشطة في سياق تعليم وتدريب الطلاب ذوى الإعاقة، منها ما يلي: (The University of Tokyo, 3/5/2024)

(١) **الأنشطة الاجتماعية:** ويتم في هذه الأنشطة إكساب الطلاب كافة المعارف والمهارات والاتجاهات والقيم المرتبطة بالمشاركة الإيجابية في الحياة الإنسانية والمجتمع بأكمل بأقصى حد تؤهله إمكاناتهم.

(٢) **الأنشطة النفسية والصحية:** ويتم في هذه الأنشطة توفير كافة العناصر البيئية وكافة التجهيزات المعينة على تفريغ طاقات هؤلاء الطلاب بإشراكهم في أنشطة رياضية

وفاعليات ترفيهية وتعليمية واجتماعية بما يرفع حالتهم النفسية ويشعرهم بالثقة مع الآخرين.

(٣) **أنشطة ووظائف التأهيل الطبي:** وهى الأنشطة الموجهة لتعويض الطلاب ذوى الإعاقة من أي قصور وظيفي من خلال تقديم الرعاية الاجتماعية والخدمات العلاجية مع توفير خدمات التأهيل المهني والوظيفي.

ويظهر من المرحل السابقة والأنشطة والخدمات المقدمة خلال كل مرحلة أن إدارة الجامعة توفر ميسراً متخصصاً أو أخصائياً لمساعدة الطالب على تحسين مهاراته الأكاديمية، وجميع الطلاب المسجلين في الجامعة لهم حق الاستفادة من هذه الخدمة، ويقوم الميسر أو الأخصائي بمساعدة الطالب على تحديد احتياجات وقدرات كل طالب التي تحتاج إلى تحسين وتوجيهه إلى المصادر الملائمة لذلك، والاستماع إلى شكوى الطالب وتجاربه في الجلسات الفردية، وهي عبارة عن جلسات تستمر (٢٥) دقيقة لمدة (٤) جلسات كل فصل دراسي، بالإضافة توفير خدمة الدعم المستمر Ongoing Support في حالة تأثر خطة الطالب الدراسية بالظروف الطارئة، مثل: الحالة الصحية أو ظروف غير متوقعة تتطلب دعم مستمر من الجامعة أثناء فترة الدراسة. (The University of Tokyo, 17/5/2024)

وبناءً على ما تقدم يمكن القول أن إدارة جامعة طوكيو تولى اهتماماً ملحوظاً بتعليم ذوى الإعاقات المختلفة ولاسيما الإعاقة العقلية القابلة للتعلم، وذلك استناداً على عدد من الركائز والمنطلقات، هي:

- حماية حقوق وتعليم الطلاب ذوى الاعاقة، وفي نفس الوقت السعي الجاد لتوفير فرص العمل لهؤلاء الأشخاص بلا تمييز أو استثناء عن غيرهم.
- تحسين جودة التعليم الجامعي والدراسات العليا وتوسيع فرص القبول وتنويعها بدائل التقويم بما يخدم الطلاب ذوى الإعاقة وهذا يفسره تزايد معدلات القبول للطلاب ذوى الاعاقة بجامعة طوكيو.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

- تعزيز توظيف التكنولوجيا في التعليم ولاسيما تعليم ذوي الإعاقة إلى جانب توفير الخدمات الداعمة والمساندة، والأجهزة والمعدات اللازمة في هذا الشأن.
- وضوح الهدف والمهمة المنشودة من وراء تعليم ذوي الإعاقة، وذلك باستثمار طاقات الأفراد أي كان مستواهم وتوجيه ذلك لخدمة الاقتصاد الوطني لدولة اليابان.

### ثانياً: جامعة برمنجهام Birmingham بالمملكة المتحدة البريطانية:

تعد المملكة المتحدة البريطانية من أكثر الدول نجاحاً في مجال الدمج الجامعي بعدما انتقلت قضية دمج الأشخاص ذوي الإعاقة، من مرحلة الاقتناع بحقهم في القبول بالجامعة وتقديم التسهيلات لهم، إلى مرحلة البحث عن سبل لعلاج زيادة نسب القبول والتضخم في أعداد الطلاب المعاقين في الجامعات الإنجليزية مقابل زيادة التوقعات حول ما ستقدمه هذه الجامعات من تطور نوعي في مستوى خدماتها تجاه هذه الفئات من الطلاب.

وفي هذا السياق تظهر الشهرة الكبيرة التي تتمتع بها جامعة برمنجهام في قبول الطلاب ذوي الإعاقة؛ من داخل المملكة المتحدة البريطانية أو من خارجها، وتتمثل رؤية الجامعة في: "المساهمة في المجتمع من خلال السعي إلى التعليم والبحث العلمي على أعلى مستوى من التميز، وتوفير حرية التعبير والبعد عن التمييز"، ويفهم من رؤية الجامعة أن هناك تأكيد على المساواة بين الطلاب العاديين وذوي الإعاقة، مع تعزيز قدرة كل طالب على التعلم، وتوفير فرص مشاركة الطلاب في الأنشطة المختلفة، حيث تشتهر الجامعة بتميزها في التدريس والبحث وجودة خريجها ويتم اعتماد سمعتها من قبل وكالة ضمان الجودة، والتي تؤكد على جودة فرص التعليم المقدمة ومصادرها المتعددة. (The

University of Birmingham , 4/5/2024)

ونظراً لتفوق الجامعة وخبرتها الواسعة في تعليم ذوي الإعاقة، عقدت جامعة القدس بدولة فلسطين شراكة بحثية حول إدماج ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، كما شارك فريق من قبل الجامعة في تقييم مشروع "الإعاقة تحت الحصار" في الجامعة الإسلامية بغزة بفلسطين، ولعل ذلك يرجع إلى ما تقدمه جامعة برمنجهام من خدمات تعليمية

ذات جودة عالية على مستوى العالم؛ فهي تقدم خدمات متنوعة لمواجهة احتياجات طلابها، ومن أهمها خدمات الإرشاد والتوجيه لذوي الإعاقة، وتوفر فرص الحصول على المعارف المختلفة والمعلومات اللازمة التي تخدمهم في مجال دراستهم، سواء كانوا طلاباً في المرحلة الجامعية الأولى أو الدراسات العليا، لذلك فإن جامعة برمنجهام تولى اهتماماً كبيراً بتلك الخدمات جذباً لعدد أكبر من الطلاب الوافدين إليها من الدول الأخرى. (The University of Birmingham ,3/5/2024)

#### ١- أهداف التعليم الدامج بجامعة برمنجهام:

تسعى الجامعة من خلال خدمات التعليم الدامج إلى تلبية احتياجات الطالب من ذوي الإعاقة، وتقديم الدعم الكامل له في كافة أمورهِ الشخصية والأكاديمية، ومساعدته على حل جميع مشكلاته، بالإضافة إلى حل الصعوبات المؤثرة على دراسته، ولذلك فقد حددت الجامعة أهم أهداف التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة، فيما يلي: (The University of Birmingham , 8/5/2024)

أ- الاستثمار الأمثل لطاقت الطلاب ذوي الإعاقات، بتخطيط برامج تعليمية مرنة تناسب مستوياتهم ونوع إعاقاتهم وميولهم المهنية.

ب- تقديم الدعم التعليمي والاجتماعي والنفسي لهؤلاء الطلاب، والمتضمن شرح الترتيبات الخاصة بالبرامج الدراسية ونظام الدراسة والتقييم، وتعريف الطلاب الجدد بأعضاء هيئة التدريس داخل كلياتهم.

ج- تقديم معلومات عن كيفية تنظيم المقررات، والمتطلبات الأكاديمية المتعلقة بمجال الدراسة، ولمن يمكن الرجوع إليه في حالة مواجهة صعوبات دراسية.

د- قياس توقعات الطالب من تعلمه بما في ذلك تقييماته لعناصر العملية التعليمية الأكاديمية والتدريبية والإرشادية وإنهاء دراسته في الوقت المحدد.

ولعل الأهداف السابقة، قد بنيت على نظام القبول المرن بالتعليم الجامعي في المملكة المتحدة البريطانية والذي يقوم على النظام المختلط، الذي يراعي قدرات الطالب كما يتمتع بحرية اختيار الجامعة التي يرغب في الانتساب إليها، وتقوم الجامعة باختيار طلابها من بين

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

المتقدمين إليها، بمراعاة المواد اللازمة للالتحاق بالجامعة وفقاً لما تتطلبه كل كلية، وفي حالة قبول الطالب تبدأ مرحلة التسجيل واختيار كل طالب للبرنامج الدراسي المناسب له بعد تحديد التخصص الذي يرغب فيه، وذلك عن طريق المقابلات الشخصية التي تتم مع هؤلاء الطلاب.

### ٢- خدمات التعليم الدامج بجامعة برمنجهام:

لقد قطعت الجامعة شوطاً كبيراً في خدمة الطلاب ذوي الإعاقة حيث كانت من أوائل الجامعات التي أنشأت قسم لعلوم الإعاقة والمعنى بتخريج الكوادر المؤهلة لتعليم الطلاب من ذوي الإعاقة، كما أنشأت مركز خدمات الطلاب ذوي الإعاقة بداخلها لخدمة طلاب الكليات المختلفة بحسب نوع إعاقته. فقد وجهت إدارة الجامعة منذ ثمانينات القرن الماضي بتطوير كافة الخدمات المساندة للطلاب ذوي الإعاقة لتكون الجامعة على مستوى عالمي، وبالتالي فقد تم تأسيس مشروع تطوير خدمات ذوي الإعاقة بالجامعة في مطلع عام ١٩٨٩م، حيث يهدف المشروع إلى توفير البيئة الجامعية المناسبة للطلاب ذوي الإعاقة، وذلك من خلال عدة برامج: (The University of Birmingham, 6/5/2024)

- برنامج الوصول الشامل: ويهتم البرنامج بتنمية البيئة المكانية للدراسة الجامعية من حيث تجهيز المباني والمرافق الجامعية لتناسب مع الطلاب، وتحقيق الأمن والسلامة، بالإضافة إلى توفر مستشار للإعاقة لتقديم الخدمات الإرشادية للطلاب وأسرهم عند الحاجة.
- برنامج تطويع التقنية المساعدة: وهو برنامج يهتم بتزويد الطلاب بمجموعة من المهارات التكنولوجية المناسبة لنوع إعاقتهم والتي تعينهم على التعلم بصورة أفضل.
- برنامج التطوير الأكاديمي والتعليمي: ويستهدف البرنامج تهيئة البيئة الأكاديمية والتعليمية مثل تصميم المناهج والمقررات والأنشطة التعليمية الخاصة بهم، وتوفير كافة المصادر التعليمية، والوسائل المعينة، وتوفير أجهزة تحول النص إلى نظام صوتي.... وغيرها.

• برنامج التطوير المهني: ويستهدف البرنامج التهيئة البشرية لأعضاء هيئة التدريس لتمكينهم من التعامل الواعي مع حالات الإعاقة المختلفة داخل كليات الجامعة. ويتم ذلك من خلال توفير مرشداً مهنيًا Professional Counselor مدرباً باحترافية عالية على ممارسة عملية الإرشاد التعليمي والاجتماعي والنفسي، ويتم عمل تقييم شامل لعملية الإرشاد في نهاية كل فصل دراسي باستخدام استبيان لمعرفة آراء الطلاب الحالية وتوقعاتهم المستقبلية من عملية الإرشاد ودور المرشد في هذه العملية.

وتوفر إدارة جامعة برمنجهام خدمات دعم للطلاب ذوي الإعاقة في مختلف مراحلهم الدراسية، كما توفر الجامعة قدراً كبيراً من الرعاية الاجتماعية لهؤلاء الطلاب، حيث يقوم الطلاب بدعم بعضهم البعض في جميع الكليات بتطبيق برنامج الإرشاد بالأقران Peer 2 Peer والذي يديره الطلاب والذي يتم من خلاله تقديم خدمات استشارية، عن طريق اتحاد طلاب الجامعة The University Student's Union، بتوفير المعلومات والدعم عن طريق الهاتف والبريد الإلكتروني أو شخصياً في مكتب اتحاد الطلاب. كما تقوم بعض كليات الجامعة بفتح باب التطوع لطلاب السنوات النهائية، بهدف مساعدة الطلاب الجدد على الاستقرار في الجامعة من خلال توفير الوسائل التي تساعدهم في الدراسة والتعرف على إجراءات ولوائح الجامعة. (Troxel.& et al., 2021:188)

كما توفر إدارة الجامعة خدمات الدعم والمساندة للطلاب على التعامل مع المسائل الشخصية والأكاديمية المؤثرة على دراستهم، وتطوير مهاراتهم الدراسية عن طريق المركز الأكاديمي والمهني للتعلم Academic Skills Learning Centre والذي يهدف إلى: التوعية باحتياجات الطلاب ولاسيما ذوي الإعاقة منهم، وتوفيرها لمساعدتهم على تجاوز إعاقته، وذلك بدمج الطلاب ذوي الإعاقة في المجتمع كأفراد عاملين ومنتجين، مع تذليل العقبات التي تواجههم سواء كانت علمية أو اجتماعية أو نفسية، بالإضافة إلى التنسيق مع الجهات المختصة من أجل تسهيل توفير الخدمات التي يحتاجها الطالب الجامعي. (The

University of Birmingham, 2/5/2024)

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة  
بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ويؤدى المركز عديد من المهام لمساعدة الطلاب ذوي الإعاقة من أهمها ما يلي:

(The University of Birmingham, 7/5/2024)

أ- إعداد خطة واضحة المعالم لتزويد مقدمي خدمات الدمج من أعضاء هيئة التدريس والاداريين بالمعلومات المناسبة والمهارات الضرورية حول طبيعة الاحتياجات التربوية والاجتماعية والنفسية لذوى الإعاقة وأساليب وطرق تليبيتها.

ب- تنظيم جلسة تعريفية في بداية العام الدراسي لتعريف الطلاب الجدد بالخدمات المتاحة بالجامعة، وتوفير عرض توضيحي على موقع الجامعة لكيفية الاستفادة من هذه الخدمات خلال دراستهم.

ج- مع بداية كل فصل دراسي يتم إرسال تقرير مفصل عن حالة بعض الطلاب ذوي الإعاقة إلى الأساتذة الذين يقومون بتدريسهم حتى يكونوا على دراية بحالة الطالب الصحية واحتياجاته داخل قاعة المحاضرة لمساعدته.

د- دعم المقررات الدراسية عن طريق توفير مصادر التعلم ذات الارتباط بالمنهج وذلك لبث الفاعلية والنشاط والحيوية فيه، مع توفير مصادر متخصصة في الدعم الأكاديمي للباحثين عبر شبكة الإنترنت، مثل الكتب الإلكترونية والمجلات، والدورات التدريبية.

هـ- توفير بيانات افتراضية، يستطيع من خلالها الطلاب ذوي الإعاقة التواصل مع غيرهم من العاديين لمناقشة القضايا المشتركة، والتواصل مع مشرفيهم وأساتذتهم للاستفسار عن أي أمر يخص الحياة الجامعية.

و- التعاون مع إدارة الأمن والسلامة لاستخراج هوية ذوي الإعاقة، مع توفير وسيلة مواصلات لتسهيل انتقال الطلاب ذوي الإعاقة بين كليات الجامعة، مع توفير طرق مهيأة لتنقل الكرسي المتحرك حول المباني والحرم الجامعي، مع تيسير الإقامة في سكن يسهل الوصول إليه بالكرسي.

ز- إعطاء الطالب الحق في وقت إضافي خلال الامتحانات، وتوافر فرصة دراسة المقررات بطريقة برايل لقراءة النصوص، وتتوافر أيضاً نظم حلقة التقليد الصوتية، فضلاً عن المحاضرات المطبوعة، وتوفير وسائل مساعدة، من ضمنها تحويل النص إلى نظام صوتي وتوفير برامج تقريب الصورة، وتوافر لغة الإشارة.

ح- توفر مجموعة كبيرة من مصادر المساعدة المفيدة والنشرات حول نظام الدراسة والتقييم وكيفية التكيف مع البيئة الجامعية.

ط- توفير المترجمين المؤهلين للتعامل مع الطلاب ذوي الإعاقة السمعية باستخدام لغة الإشارة، مع توفير أجهزة التقنية المساعدة وتوفير المعلم المساعد لتدوين وكتابة المحاضرات باستخدام أحدث التقنيات وتهيئة البيئة التعليمية من أجهزة إنذار الحريق والاتصالات.

ي- فتح ملفات لمتابعة التقدم الدراسي للطلاب ذوي الإعاقة ومتابعة احتياجاتهم الدراسية للتعرف على أهم المشاكل التي قد تواجههم والعمل على حلها.

ك- التعاون مع الجهات المختلفة سواء داخل أو خارج الجامعة لتقديم أفضل الخدمات لهم، فعلى سبيل المثال، يجري الاتحاد الوطني للطلاب ذوي الإعاقة اختبارات الجودة ويوزع الاستبيانات للتأكد من أن الطلاب لديهم التسهيلات التي يحتاجون إليها، ويقدمون المشورة والدعم لجميع الطلاب.

هذا ويلحق بالمركز الأكاديمي والمهني للتعليم بالجامعة غرفة مصادر متطورة تقدم

هذه الغرفة عديد من أوجه الرعاية للطلاب ذوي الإعاقة، من أهمها ما يلي:

#### (1) علاج اضطرابات التواصل للطلاب:

يعد برنامج غرفة المصادر لضعاف السمع أحد برامج الدمج التي تقدم في جامعة برمنجهام، حيث يحول الطلاب ضعاف السمع لجزأ من اليوم الدراسي وفق جدول زمني منظم إلى هذا البرنامج، حيث يتواجد بغرفة المصادر متخصص مؤهل في الإعاقة السمعية ومعد بدورات شاملة لمساعدة الطلاب للتغلب على مشكلاتهم الأكاديمية الناجمة عن إعاقتهم ولاكتساب

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

المهارات التواصلية أو السلوكية أو الاجتماعية المناسبة لهم. وتضم غرفة المصادر المخصصة للإعاقة السمعية لوح إرشادية وبرامج لاضطرابات التواصل (تعليم الكلام والنطق)، علاوة على توافر أجهزة مساعدة للسمع، تصدر ذبذبات إيقاعية في راحة يد الفرد وهذه الذبذبات تيسر للفرد الاستجابة إلى ما يطلب منه. كما تحتوي غرفة المصادر على شاشة عرض وسبورة تعليمية ذكية للشرح والتوضيح وجهاز كمبيوتر بمكوناته وكل هذا موجود بمعمل مزود بـ(١٢) كرسي فقط لضمان الخدمة الجيدة لهؤلاء الطلاب. (The

University of Birmingham, 2/5/2024)

### (٢) دعم الطلاب المكفوفين وضعاف البصر:

تتكون غرفة المصادر للمكفوفين من عدد من أجهزة الحاسب الآلي المزودة ببرامج مصورة تعتمد على إمدادهم بالمهارات الحياتية، حيث يحتوي القسم المخصص لضعاف البصر والمكفوفين على معمل به (١٠) أجهزة منهم (٢) جهاز ناطق (البرنامج السمعي) ويوجد به (٢) برنامج محمل على أجهزة الحاسب الآلي الأول: لنظام الإبصار لضعاف البصر والثاني: للمكفوفين كلياً: والتي يتم من خلالها التعامل مع لوحة المفاتيح بطريقة اللمس (الحروف البارزة) مع استخدام تقنيات برمجية ناطقة عند الضغط على مفاتيح معينة في هذه اللوحة، ولذا يتم التركيز على حاسة اللمس لدى الكفيف ضماناً لزيادة قدرته على التمييز بين الأشياء من ملمسها. بجانب توفير مكتبة الجامعة لخدمات تكبير النص على الشاشة وهي خدمة مقدمة لضعاف البصر من خلال برمجيات مثل برنامج zoom text غيرها من البرامج. (The University of Birmingham, 16/7/2024).

### (٣) دعم الطلاب ذوي الإعاقة العقلية:

يتوفر في غرفة المصادر عدد من البرامج المناسبة لدرجة الذكاء والعمر العقلي للطلاب ذوي الإعاقة بكليات الجامعة. كما تقدم الجامعة خدمة لهذه الفئة من الطلاب، في ضوء سياسة من الخصوصية والسرعة إذا احتاج الطالب إلى ترتيب مواعيد للأزمات المفاجئة

التي يتعرض لها، من خلال عدة أساليب إرشادية مثل ما يلي: (The University of

Birmingham, 6/5/2024)

- التوجيه الفردي One-on-One Counseling: حيث يحصل كل طالب على ست جلسات إرشادية مجانية كل عام، وفي حالة احتياج الطالب إلى مزيد من الجلسات، يتم تحديد مواعيد إضافية للاجتماعات.
- التوجيه الإلكتروني Online Counseling: حيث يتم توفير التوجيه والدعم الإلكتروني في حالة عدم قدرة الطالب على الوصول إلى الميسر الفردي وجهاً لوجه، وتعتمد هذه الخدمة على استخدام البريد الإلكتروني الذي يمكن للطالب أو أحد أفراد أسرته من تلقي الإجابة على الاستفسارات دون التقيد بأوقات محددة داخل الجامعة.

#### (٤) رعاية المتفوقين والموهوبين من الطلاب ذوي الإعاقات المختلفة:

يدخل الاهتمام بالموهوبين والمبدعين في صميم استثمار وصناعة المستقبل التنافسي للجامعة والمجتمع الإنجليزي ككل إذ ينظر إليهم على أنهم علماء المستقبل ومفكروه و صانعو حضارة المجتمع. ولذلك يحرص مركز الأكاديمي والمهني للتعليم بجامعة برمنجهام على التعرف على الطلاب الموهوبين والمتفوقين، لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم في كافة المجالات، وتشجيعهم على النقاش الحر وإبداء الرأي بحرية، مع تنمية قدرتهم على الاعتماد على أنفسهم، وتقدير جهودهم لاسيما ذات الطابع الإبداعي (The University of

Birmingham , 8/5/2024)

ويلاحظ من تنوع الخدمات السابقة المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة أن إدارة الجامعة تركز على تلبية الاحتياجات الفردية للطلاب بما يمكنهم من التفاعل مع الأنشطة الأكاديمية طوال فترة الدراسة بالجامعة، مع مراعاة لمتطلباتهم ورغباتهم وقدراتهم وتخصصهم ومساعدتهم في اختيار التخصصات المناسبة وكذلك المقررات الدراسية، ويتم ذلك عن طريق التعاون مع أخصائي الصم والمرشد الأكاديمي المسؤول بكل كلية من كليات الجامعة.

والجدير بالذكر أن خدمات الدعم للطلاب ذوي الإعاقة تقدم كخدمات مجانية ومتاحة لجميع طلاب الجامعة من ذوي الإعاقة، ويمكن تقديم هذه الخدمات بصورة فردية كاستشارة ذاتية موجهة تستخدم عندما يكون الطالب في حاجة لها، وتكون موجزة تتم خلال ست جلسات أو أقل وتستغرق الجلسة الواحدة (٥٠) دقيقة، أو بشكل جماعي لحل المشكلات الأكاديمية على المدى الطويل وذلك في مجموعات محددة من الطلاب، ويختار الطالب المجموعة التي تناسبه، ويختار المرشد الذي يرغب في دعمه دراسياً من خلال مجموعة متنوعة من ورش عمل على مدار العام، بالإضافة إلى وجود مجموعات مركزة مخصصة للراغبين في الحصول على مساعدة بخصوص مشكلة محددة، وتقدم المساعدة للتغلب على الصعوبات التي تواجه الطالب من خلال بيئة داعمة للتعليم. (The University of Birmingham ,3/5/2024).

هذا وتتعدد فئات المرشدين أو مقدمي خدمات التعليم الدامج الذين يقومون بمساعدة الطلاب على تحقيق أهدافهم وتخطي الصعوبات التي تواجههم أثناء الدراسة، وذلك كما يلي:  
(TroxeI.& et al. , 2021: 189-190)

- عضو هيئة التدريس Tutor: حيث يتم تعيين عضو هيئة تدريس خاص لكل مجموعة من الطلاب في المرحلة الجامعية أو الدراسات العليا، ويركز على اهتمامات الطالب المختلفة، ويقوم بتزويده بالدعم غير الأكاديمي في المسائل الشخصية والنفسية والاجتماعية.
- فريق دعم الكلية College Staff: توفر كل كلية مجموعة متنوعة من الأشخاص يمكن للطلاب اللجوء إليهم للحصول على الدعم الشخصي ومنهم المرشد، ويقدم فريق العمل ورش العمل أسبوعياً لمدة (٩٠) دقيقة، وتتكون المجموعة ما بين (٨-١٢) عضواً، ويجب على الطالب الالتزام بحضور الاجتماعات بانتظام وفي مواعيد محددة، أو تقديم إشعار مسبق إذا لم يتمكن من الحضور.

- المرشد القائم في الكلية The College-Based Adviser: يتم تقديم الإرشاد داخل الكلية كجزء من خدمة الإرشاد على مستوى الجامعة، وتوفر الكلية المرشد القائم بداخلها، ويتم اللقاء في يوم محدد كل أسبوع طوال الفصل الدراسي، بمراعاة نظام قيم يحكم عملهم خلال عملية الإرشاد، ومن هذه القيم ما يلي: الإصغاء الفعال Active Listening، عدم إصدار الأحكام Non-Judgmental، الاستجابة Responsive، السرية Confidentiality.

كما تقدم إدارة جامعة برمنجهام خدمات طلابية متعددة من خلال مركز توظيف الطلاب The Student Employability Centre والذي يوفر فرص دعم للطلاب ومن بينهم الطلاب ذوى الإعاقة، لئتمكنوا من تحقيق تطلعاتهم الفردية والتأثير بشكل إيجابي على المجتمع الذي يعيشون فيه، وتوفير المرونة في اختيار البرنامج الدراسي، حيث تتوفر للطلاب فرصة الاختيار ما بين مجموعة واسعة من الأنشطة خلال دراستهم ويتم ذلك خلال أسبوع التوجيه وهو أسبوع مخصص لتوجيه الطلاب الجدد من خلال ورش عمل تتضمن مجموعة كبيرة من المجالات ومنها كيفية إدارة الوقت، واستخدام مصادر الجامعة المتنوعة، إلى جانب مساعدة الطالب في كتابة سيرته الذاتية، وكيفية النجاح في مقابلات العمل، واختيار الوظيفة المناسبة .... وغيرها. (The University of Birmingham , 4/5/2024)

وبناءً عليه، تقدم إدارة جامعة برمنجهام خدمات تعليمية ذات جودة عالية على مستوى العالم، لمواجهة احتياجات طلابها، وخاصة الطلاب ذوى الإعاقات، مع توفير مصادر عديدة لدعمهم طوال فترة الدراسة، بالإضافة إلى خدمة توظيف الخريجين لمساعدتهم في اختيار الوظيفة المناسبة لمؤهلاتهم، عن طريق مجموعة متنوعة من المرشدين المؤهلين من ذوى الخبرة، ودعم وتشجيع الطلاب بعضهم لبعض، بالإضافة لتقديم الخريجين الدعم لزملائهم من الطلاب الجدد ومساعدتهم على التكيف مع متطلبات الحياة الجامعية.

### ثالثاً: جامعة جالوديت Gallaudet بالولايات المتحدة الأمريكية:

يعد مبدأ الدمج من الاتجاهات الحديثة التي تبنتها الولايات المتحدة الأمريكية وصارت رائدة في تطبيقها في مجال تعليم ذوى الإعاقة، وخاصة الدمج الاجتماعي ويقصد به دمج

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

الأفراد من ذوي الإعاقة في الحياة الاجتماعية العادية، وتبدو هذه العملية في مظهرين أساسيين: هما الدمج في مجال العمل والدمج في مكان الإقامة والسكن، كما أن هناك الدمج الأكاديمي وهو دمج الطلاب من ذوي الإعاقة في قاعات الدراسة مع أقرانهم من الطلاب العاديين داخل المؤسسات التعليمية العادية مما يوفر لهم فرص للتفاعل الأكاديمي والاجتماعي معاً. (جمال الدين، عبدالعال، ومحمد، ٢٠٢٢: ١٩)

وتستند خدمات التعليم الدامج بالولايات المتحدة الأمريكية إلى مبادئ ميثاق حقوق الإنسان والتي تتمثل في المساواة في الحقوق وعدم التمييز واحترام الكرامة الإنسانية كما ارتكزت مبادئ الدستور الأمريكي، على أن الفرد غاية في ذاته، له شخصيته وله كيانه وقيمه وحرية، وقيمة أي مجتمع تكون مستمدة من قيمة أفراده ومدى ما يتمتعون به من مزايا وقدرات؛ لذلك كان الاهتمام من قبل الولايات المتحدة الأمريكية هو توفير فرص تعليمية مناسبة لكل طالب من أفراد المجتمع من ذوي الإعاقة والعاديين، بصرف النظر عن اللون أو الدين أو نوع الإعاقة وشدها وغيرها من عوامل التمييز. (Alquraini, 2023: 614)

ويطبق الدمج بالولايات المتحدة الأمريكية داخل المدارس والجامعات انطلاقاً من مبدأ عدم التمييز وتحقيق تكافؤ الفرص بين جميع أفراد المجتمع وهو ما ظهر في صدور قانون فيدرالي لسنة ١٩٧٣م، تحت مسمى قانون إعادة التأهيل والذي ينص على: "يمنع التمييز ضد الأفراد من ذوي الإعاقة ويمنع رفضهم من أية مؤسسة تعليمية". ولقد تبع صدور هذا القانون، القانون رقم ٩٤/١٤٢ لسنة ١٩٧٥م والذي أصبح يعرف باسم "قانون التعليم للجميع" الذي دعا إلى إتاحة فرص تعليم الطلاب المعاقين جنباً إلى جنب مع زملائهم غير المعاقين، وفي عام ١٩٨٢م أصدر القانون لحماية الطلاب ذوي الإعاقة في مجال التعليم العالي من حيث القبول والاختيار والمعاملة. (California's Protection & Advocacy System, 2013: 9-11)

وبناءً على ذلك فقد سعت معظم الجامعات الأمريكية إلى توفير خدمات مناسبة لتلك الفئات، تقدم من خلال مراكز الخدمات والتي يتوفر بها أعداد من الموظفين المتخصصين

تتباين أعدادهم على ضوء عدد الطلاب المدمجين بالجامعة وطبيعة الاحتياجات الخاصة لديهم واحتجتهم إلى الأجهزة والوسائل الداعمة. وتعد جامعة جالوديت Gallaudet من الجامعات الأمريكية ذات الريادة في تعليم الطلاب ذوي الإعاقة وبخاصة الإعاقة السمعية، إذ تتميز الجامعة بأنها مؤسسة ثنائية اللغة حيث تقدم التعليم بلغة الإشارة لطلابها ذوي الإعاقة السمعية وضعاف السمع إلى جانب تعليم طلابها من العاديين باللغة المنطوقة. وتتفرد الجامعة بتوظيفها لبرنامج التعليم الحر للطلاب الجامعيين بتوفير الموارد والفرص للالتحاق بالدراسات المتقدمة، كما تحرص الجامعة على تنويع برامجها وتحديثها لتلبية متطلبات سوق العمل بصفقتهم مواطنين عالميين ولا بد أن يتمكنوا من مهارات سوق العمل خلال القرن الحادي والعشرين.

(The University of Gallaudet ,2/3/2024)

وتتحدد رؤية جامعة جالوديت والتي تقع في عاصمة البلاد واشنطن، في: "أن تكون من الجامعات العريقة والمتخصصة في مجال تعليم الصم باعتبارها الجامعة الأولى والوحيدة على مستوى العالم كله التي توفر تعليماً مميزاً للطلاب الصم والسمعيين أيضاً"، وتتحد رسالة الجامعة في ما يلي: "تقديم خدمات عامة وبرامج تعليمية متنوعة وتمييزة لكل الطلاب على مستوى العالم بأسره باعتبارها مركزاً بحثياً وأكاديمياً ولكونها تقبل جميع الطلاب الصم وضعاف السمع والعاديين بكافة مستوياتهم التعليمية". (The University of

Gallaudet ,2/3/2024)

وقد تم اعتماد جامعة جالوديت من قبل لجنة الولايات الوسطى للتعليم العالي وهي وكالة اعتماد إقليمية تعتمد الكليات والجامعات التي تمنح الدرجات العلمية في منطقة الولايات الوسطى ومعترف بها من قبل وزير التعليم الأمريكي ومجلس اعتماد التعليم العالي. كما تم اعتماد العديد من برامج الجامعة أيضاً من قبل هيئات اعتماد مهنية، بما في ذلك جمعية علم النفس الأمريكية (APA)، ومجلس الجمعية الأمريكية للسمع والنطق

(The University of Gallaudet, 2024: 38).(ASHA CAA)

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

### ١- أهداف التعليم الدامج بجامعة جالوديت:

تعد الجامعة من أوائل الجامعات في العالم وأفضلها في استقطاب الطلاب الصم والسمعيين في إطار تعليمي واحد، مع توفير تعليم مناسب لهم، حيث تعددت بها الكليات التي تتوافق مع اهتمامات وقدرات الطلاب ذوي الإعاقة السمعية والعايين، فضلاً عن توظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة، وانتشار الخدمات التي تقدمها لهؤلاء الطلاب. وكانت الجامعة تقبل عدد قليل من الطلاب الجامعيين الذين يسمعون ما يصل إلى (٨٪) من طلاب الفصل الدراسي في الجامعة كل عام، ثم بدأت النسبة تتزايد حتى وصلت إلى ٥٠٪ طلاب صم و ٥٠٪ طلاب سامعين. حيث يهدف نظام التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة السمعية بالجامعة إلى ما يلي: (The University of Gallaudet, 2023: 73)

- التطبيق الحقيقي لمبدأ التعليم للجميع بدمج الطلاب دمجاً كاملاً في الحياة الجامعية.
- توفير الخدمات المساندة للطلاب المعاقين سمعياً، مع الالتزام بالمعايير الدولية لجودة الخدمات المساندة لهؤلاء الطلاب.
- توفير البيئة المكانية والتقنية، والأكاديمية للطلاب ذوي الإعاقة السمعية بالجامعة، مع تحديد المقررات وأساليب التعلم حسب قدرات هؤلاء الطلاب.
- تنفيذ السياسة الأمريكية المتعلقة بحماية الطلاب ذوي الإعاقة من التمييز، مع توفير مستشار متخصص لرعاية الطلاب ذوي الإعاقة بكل كلية من كليات الجامعة.

وفي ضوء الأهداف السابقة تلتزم إدارة الجامعة بتزويد طلابها بأفضل تجربة تعليمية ممكنة، بما في ذلك التدريبات العملية، ومساعدات الخريجين، مع توفير المصادر المعرفية المهمة للبحث والتوعية المتعلقة بتحسين حياة الصم وضعاف السمع في جميع أنحاء العالم؛ حيث تحتوي مكتبتها على جميع المواد المتعلقة بالصم وثقافة الصم، كما تقدم الجامعة برامج الدراسات العليا للطلاب الصم وضعاف السمع، وتمنح درجات الماجستير في الآداب، والعلوم، علاوة على منح درجات متخصصة في مجموعة متنوعة من المجالات التي تشمل الخدمة المهنية للصم وضعاف السمع.

## ٢- خدمات التعليم الدامج بجامعة جالوديت:

تلتزم إدارة الجامعة بالتميز الأكاديمي والقيادة ودعم الطلاب لتحقيق الفوائد الأكاديمية والشخصية الكاملة، ولذلك تضع الجامعة بعض الشروط والإجراءات المعيارية لقبول التحاق الطلاب الصم بها والتي تتمثل في أن يكون الطالب أصم بدرجة تجعله غير قادر على الالتحاق ببرامج الكليات العادية، وأن تكون درجة ضعف السمع للطلاب أكثر من (٧٠) ديسيبل، وأن يكون عمر الطالب ١٨ سنة فأكثر وأن يكون لديه استعداد للالتحاق بالمرحلة الجامعية، وأن يكون الطالب من مواطني الولايات المتحدة، ومتمكن للغة الإشارة

الأمريكية وقت تقديم الطلب. (The University of Gallaudet, 4/5/2024)

ومن أهم شروط التحاق الطلاب الصم بالجامعة هي إحضار وثائق تثبت الإعاقة من قبل الطلاب أنفسهم والطلاب هم الذين يتحملون عبء إحضار وتوثيق تلك المستندات حتى يتسنى لهم الحصول على كل الخدمات التي تقدم لهم بالجامعة، وبمجرد قبول الطالب بالجامعة يتاح له اختيار التخصصات المناسبة للدراسة من بين أكثر من (٤٠) تخصصاً تؤدي إلى درجة البكالوريوس في الآداب أو بكالوريوس العلوم. (The University of

Gallaudet, 16/2/2024)

وتقدم إدارة الجامعة عديد من الخدمات الخاصة بالطلاب الصم وضعاف السمع وتتمثل فيما تقدمه كلياتها وبالتنسيق مع مكتب التأهيل المهني، حيث يؤدي هذا المكتب عديد من الخدمات المساندة للطلاب ذوي الإعاقة السمعية، في عديد من المراحل، منها ما يلي:

### أ- مرحلة القبول بالجامعة:

وفي هذه المرحلة يتم تقديم عديد من الخدمات للطلاب وأسره على النحو التالي:

(The University of Gallaudet, 2024: 40)

- تهيئة مجتمع الجامعة من أعضاء هيئة تدريس وموظفين وإداريين لاستقبال الطلاب ذوي الإعاقة في الأقسام والتخصصات التي تتناسب مع ميولهم ورغباتهم وظروف إعاقته.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

- تحديد أماكن مخصصة لقبول الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة وتدريب مسؤولي القبول بالجامعة على التعامل مع الطلاب ذوي الإعاقة المتقدمين للالتحاق بالجامعة.
- إعداد برنامج تعليمي في المستوى التمهيدي للقبول بالجامعة للطلاب ذوي الإعاقة المتقدمين للالتحاق بالجامعة يساعد على الاندماج مع مجتمع الجامعة.
- تزويد الطلاب ذوي الإعاقة المتقدمين للالتحاق بالجامعة بالمعلومات الكافية عن أقسام الجامعة والتخصصات الموجودة بها، ومتطلبات التخرج فيها.

### ب- مرحلة التهيئة لمباني ومرافق الجامعة:

وفى هذه المرحلة تقدم عدة خدمات للطلاب على النحو التالي: (The University of Gallaudet, 2024: 42)

- تحديد أماكن مخصصة لسيارات الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة.
- إعداد ممرات ووضع علامات وإرشادات تساعد الطلاب ذوي الإعاقة على التنقل والوصول إلى الأماكن التي يريدونها بسهولة.
- إعداد وتجهيز مرافق ودورات المياه لتناسب مع احتياجات الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة.
- تجهيز المقاعد والمداخل والمصاعد التي تساعد الطلاب ذوي الإعاقة على الحركة والتنقل منها وإليها بسهولة ويسر.
- تأمين بيئات ذات جودة عالية تسمح بتحقيق أقصى قدر من النمو الأكاديمي والاجتماعي.

### ج- مرحلة تجهيز المكتبة الجامعية:

وفى هذه المرحلة تقديم عديد من الخدمات منها ما يلي: (The University of Gallaudet, 1/3/2024)

- تهيئة المكتبة الجامعية لاستقبال الطلاب ذوي الإعاقة والاستفادة من خدماتها.

- تدريب العاملين بالمكتبة على مساعدة الطلاب ذوي الإعاقة، للإفادة من مصادرها المتنوعة.
- توفير الوسائل التعليمية السمعية والبصرية المناسبة لتوصيل المعلومة بطريقة أفضل وأسرع للطلاب ذوي الإعاقة.
- توفير نسخ من الكتب بالمكتبة تيسر رجوع الطلاب ذوي الإعاقة إليها.

#### د- مرحلة تجهيز القاعات الدراسية:

وفى هذه المرحلة يتم تقديم عديد من الخدمات للطلاب وأسرهـم على النحو التالي: (The

University of Gallaudet, 2023: 87)

- ضرورة مراعاة الوقت المحدد للاختبارات وأن يتناسب مع قدرات الطلاب ذوي الإعاقة.
- تشجيع الطلاب ذوي الإعاقة على الاشتراك في المناقشات داخل القاعات الدراسية.
- تدعيم العلاقات والتفاعلات الاجتماعية بين الطلاب ذوي الإعاقة والطلاب العاديين داخل القاعات الدراسية.
- تقديم الدورات التدريبية التي تساعد الطلاب ذوي الإعاقة على التفوق الدراسي وعرض النماذج الأكثر توافقاً مع الحياة الجامعية.

#### هـ- مرحلة التعامل مع خصوصية الطالب ذي الإعاقة:

وفى هذه المرحلة يتم تقديم عدد من الخدمات للطلاب من خلال أعضاء هيئة التدريس

والإداريين والمرشدين المهنيين، منها ما يلى: (The University of Gallaudet

,2023: 97)

- تدعيم الجوانب الروحية في شخصية الطالب ذو الإعاقة.
- مساعدة الطالب ذو الإعاقة على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين العمل على إكسابه السلوكيات الإيجابية والقيم الاجتماعية والأخلاقية.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

- مساعدة الطالب ذوي الإعاقة على التعامل مع التحديات التي تواجهه ومشاركة الآخرين المحيطين من أجل مساعدته على التغلب عليها.
- دراسة وتشخيص وعلاج أسباب ودوافع السلوكيات السلبية للطالب ذوي الإعاقة والعمل على التغلب عليها.
- استخدام الأساليب الفنية لخدمة الفرد لمساعدة الطالب ذوي الإعاقة على التوافق مع الواقع الاجتماعي الذي يعيش فيه ومساعدته على اكتساب المهارات التعليمية.
- العمل على اكتساب الطالب ذوي الإعاقة المهارات الاجتماعية وتدريبه على التعامل مع زملائه العاديين.
- تشجيع الطالب ذوي الإعاقة على الاشتراك في الأنشطة الجامعية وتدعيم ثقته في نفسه وتنمية مهارات الاعتماد على النفس لديه.
- التنسيق مع الجهات المختلفة لتذليل العقبات التي تعترض تقدم الطالب الجامعي ذوي الإعاقة في مختلف الجوانب الأكاديمية والشخصية والاجتماعية.
- مساعدة الطالب ذوي الإعاقة على استغلال طاقاته وقدراته ومساعدته على الاستفادة من كافة الموارد المتاحة داخل مجتمع الجامعة وخارجه.

### و-مرحلة تنسيق العمل مع أسرة الطلاب ذوي الإعاقة.

للأسرة دور مهم في رعاية الطالب من ذوي الإعاقة وإكسابه السلوك الإيجابي وتنمية مهاراته التعليمية والحياتية ويمكن تحديد الدور الذي يمكن أن تؤديه الأسرة والمحيطين بالطالب ذو الإعاقة في مساعدته على التحديات التي تواجهه من خلال مساعدته على القيام بأدواره المختلفة وتشجيعه على التحصيل والاستذكار الجيد للدروس والتخلص من الآثار النفسية والاجتماعية للإعاقة والتكيف معها وتدعيم وتقوية شبكة العلاقات الأسرية مع الاستفادة من كافة المواد والخدمات المتاحة من أجل رعاية ذوي الإعاقة، والتعاون في تطبيق بعض الأساليب والاستراتيجيات المهمة لدعم الطالب في مسيرته التعليمية والحياتية

بصفة عامة، مثل: (The University of Gallaudet ,19/3/2024)

- إعادة البناء المعرفي: وذلك من خلال تطبيق أساليب لتشكيل البناء المعرفي والتي تشمل على التوضيح، التفسير، المناقشة المنطقية، والإقناع.
  - التعديل السلوكي، بتطبيق أساليب لعب الدور، والقُدوة الصالحة، والتدعيم بالثواب والعقاب.
  - تقديم العون البيئي بتطبيق المساندة الاجتماعية، والاستفادة من كافة الموارد والخدمات المتاحة المباشرة وغير المباشرة لضمان الاندماج الاجتماعي السليم.
- ز- مرحلة تطبيق الاستراتيجيات والأساليب العلاجية.

يقع على عاتق مستشار التأهيل المهني والاجتماعي بكل كلية عديد من الأدوار المهنية التي يقوم بها أثناء عمله مع الطلاب ذوي الإعاقة كأفراد كل منهم لديه مشكلاتهم الخاصة التي يتم التعامل معها من خلال فنيات العمل مع الأفراد والعمل معهم كجماعات لديهم عديد من الاحتياجات وأخيراً العمل مع المجتمع الجامعي من أجل مساعدة الطلاب ذوي الإعاقة على التكيف والاندماج داخل المجتمع الجامعي وخارجه ويتطلب ذلك منه القيام بما يلي: (The University of Gallaudet, 2024: 45)

- المعرفة المتكاملة بفئات الإعاقة وتصنيفاتها المختلفة والخصائص والسمات الخاصة كل فئة من هذه الفئات واحتياجاتها وخصائصها الجسمية والنفسية والعقلية والروحية.
- المعرفة الواسعة لفنيات وأساليب العمل المهني للتعامل مع ذوي الإعاقة.
- اكتساب مهارات العمل مع ذوي الإعاقة والاستفادة من كافة الوسائل والإمكانيات المتاحة..
- الاطلاع على النظريات الجديدة والاستراتيجيات العمل مع ذوي الإعاقة المرتبطة بأداء الأخصائي الاجتماعي وأدواره المهنية.
- تعديل الأفكار والمعتقدات السلبية السائدة في المجتمع الجامعي حول الطلاب ذوي الإعاقة وعقد المؤتمرات والندوات لنشر هذه الثقافة داخل المجتمع الجامعي.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ويزيد على جميع ما تقدم أن إدارة لجامعة تحرص على مساعدة طلابها العاديين وذوى الإعاقة السمعية على حد سواء، على التخطيط لمهارات التوظيف للالتحاق بسوق العمل أو استكمال دراساتهم العليا، حيث يتلقى الطلاب دورات تدريبية توفر فرص التعلم التجريبي، كما يستفيد الطلاب من مجموعة من الخدمات التي تقدمها وحدات الحرم الجامعي مثل معهد Burstein للقيادة، ومعهد تخطيط اللغة Language Planning Institute ومركز السمع والنطق Hearing and Speech Centre ، ... وغيرها من الوحدات داخل الجامعة. (The University of Gallaudet, 4/5/2024)

ومما سبق يمكن القول أن إدارة الجامعة تقدم مجموعة واسعة من خدمات دعم الطلاب ومن أهمها خدمات المساندة والتوجيه وذلك منذ بداية قبولهم بالجامعة، بالإضافة إلى تقديم برامج مهنية مخصصة لتقليل الفجوة بين الدراسة والعمل من خلال سلسلة من ورش العمل لإعدادهم لتلبية متطلبات سوق العمل، وكل تلك الخدمات لمساعدة الطلاب على اكتشاف إمكانياتهم وتحسين مهاراتهم والتكيف مع بيئة الحياة الجامعية والمجتمع ككل، ومن ثم تحقيق الجامعة لرؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية من تقديم خدمات التعليم الدامج. وتحليل خبرات الجامعات السابقة يتضح أن التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة داخل هذه الجامعات قائم على أساس حمايتهم من التمييز وتوفير فرص تعليمية متكافئة وممارسة حقهم في التعليم المعترف به رسمياً ومساعدتهم على الاستفادة من كل الخدمات التعليمية المقدمة لهم حتى يشعروا بالانتماء للمجتمع وتعزيز ثقتهم بأنفسهم وشعورهم بأنه جزء لا يتجزأ من نسيج هذا المجتمع. ولقد أسهم هذا الأساس في تطبيق خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بأعلى جودة ممكنة، ولقد ظهر ذلك فيما يلي:

- أن إدارة كل جامعة مسؤولة عن توفير خدمات الدمج في الجوانب الأكاديمية والاجتماعية والنفسية للطلاب منذ بداية التحاقهم بالجامعة، علاوة على توجيهه للوظيفة الملائمة التي تتناسب مع تخصصاتهم ومتطلبات سوق العمل.

- توفير إدارة الجامعات بدائل متنوعة ومرنة لضمان تقدم الطلاب ذوى الإعاقة في عمليات التعلم وكذلك في تفاعلاتهم الاجتماعية داخل الجامعة وخارجها، مثل: تنويع بدائل اختيار المقررات، وطريقة عقد الاختبارات، ومهارات البحث، وإدارة الوقت، وتنظيم جلسات تعريفية للطلاب الجدد في بداية العام الدراسي لتعريفهم بالخدمات المتاحة بالجامعة. وكل ذلك يتم بهدف تحقيق النجاح الدراسي في الجامعة.
- حرص إدارة الجامعات على تنويع الخدمات المقدمة لدعم الطلاب ذوى الإعاقة فيما يتعلق بدراساتهم وحياتهم في الحرم الجامعي، وبرامج توجيه للمساعدة على انتقال الطالب من مرحلة ما قبل التعليم الجامعي إلى الجامعة.
- حرص إدارة الجامعات على توفير خدمات عبر مواقعها الإلكترونية، بهدف تقليل الفجوة بين الدراسة والعمل من خلال ورش عمل مصممة لذلك، وإعداد الطالب بحسب ظروفه وإمكاناته ونوع إعاقته للحياة بعد التخرج، وإيجاد فرصة عمل مناسبة.
- التزام إدارة الجامعات بتطبيق المعايير العالمية المتصلة بجودة الخدمات المقدمة للطلاب ذوى الإعاقة، مع تنقيح المناهج الدراسية أسوة بالمناهج العالمية لتناسب إمكانياتهم.

#### القسم الرابع:

### أهم التنظيمات الإدارية الداعمة لخدمات التعليم الدامج للطلاب

#### ذوى الإعاقة بالجامعات المصرية

يشير تقرير منظمة الطفولة العالمية (اليونسيف) أنه على الصعيد العالمي قد تزايدت أعداد الأطفال ذوى الإعاقة حتى وصلت نسبتهم إلى حوالي (١٢٪) من مجموع سكان العالم. وأنه يعيش ما يقدر بنحو (٦٣) مليون فرد مصابون بإعاقة متوسطة أو شديدة، وأن معظمهم يتركز في الدول ذات الدخل المنخفضة والمتوسطة وأنهم أكثر عرضة لأن يحرموا من حقوقهم في التعليم. وأن نسبة الأفراد ذوى الإعاقة في الدول النامية ارتفعت ما بين (١٠٪) إلى (١٣٪) من مجموع السكان في هذه الدول، وتزداد هذه النسبة لتصل

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

إلى (١٥٪) في بعض الدول لارتفاع معدلات الفقر والجهل والامية والحروب بها. (منظمة الطفولة العالمية (اليونسيف)، ٢٠٢٢: ٣٥)

ويُلاحظ هنا تنامي معدلات الإعاقة بأنواعها المختلفة على المستوى العالمي، ومن الأهمية بمكان هنا إظهار ما أولاه الدستور المصري من عناية كبيرة بذوي الإعاقة، حيث كفل لهم الحق في التعليم بما يوافق قدراتهم، حيث أكدت المادة رقم (٨٠) من دستور ٢٠١٤م على تلك الحقوق، حيث تنص على: "كفالة الدولة لحقوق تعليم ذوي الإعاقة"، في حين أكدت المادة رقم (٨١) من الدستور نفسه على ما يلي: "تلتزم الدولة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة صحياً واقتصادياً واجتماعياً وثقافياً وترفيهياً ورياضياً وتعليمياً". (جمهورية مصر العربية، ٢٠١٤: مادة ٨٠، مادة ٨١)

ويعد هذا الاعتراف الدستوري ترسيخاً للتوجه المصري نحو السعي الجاد لتحقيق تكافؤ الفرص التعليمية والتمكين التعليمي لذوي الإعاقة في ضوء إطار تشريعي يلزم الدولة بتنفيذه.

ولما كان الطلاب ذوي الإعاقة جزء لا يتجزأ من النظام التعليمي لذلك كان على الجامعات أن تسعى جاهدة إلى توفير الرعاية المتكاملة لهؤلاء الطلاب بداية من التحاقهم وقبولهم فيها حتى يتم تخرجهم، من خلال الإعداد الأكاديمي لهم وتوفير التعليم المناسب لقدراتهم وظروف إعاقتهم وحصولهم على المؤهل المناسب لهم مما يخفف من الآثار السلبية المرتبطة بوجود الإعاقة لديهم ويساعدهم على شغل الوظائف التي تتناسب معهم ويجعلهم مشاركين في برامج التنمية ويخفف العبء على عاتق الدولة والمجتمع. ولقد بذلت الدولة المصرية العديد من مؤسساتها التربوية وغير التربوية جهوداً كبيرة لتيسير دمج وتعليم ذوي الإعاقة وتوفير حياة كريمة لهم.

وفيما يلي بيان للجهود المبذولة من قبل بعض التنظيمات الإدارية بالحكومة المصرية ممثلة في الوزارات والهيئات المعنية لتقديم الدعم والمساندة لذوي الإعاقة خلال مراحل التعليم قبل الجامعي أو في مرحلة التعليم الجامعي، وذلك كما يلي:

## أولاً: وزارة التضامن الاجتماعي:

تقوم وزارة التضامن الاجتماعي بتنفيذ مجموعة من الأنشطة، والخدمات والبرامج الاجتماعية والتعليمية والطبية والصحية والترفيهية والرياضية، والبرامج الإرشادية والتدريبية للأشخاص ذوى الإعاقة، بمختلف إعاقتهم، كما تتبنى أسلوب التأهيل المرتكز على المجتمع كمنهج واستراتيجية عمل نحو دمج الأشخاص ذوى الإعاقة بالمجتمع، والحد من الإعاقة وتقديم الخدمات التدريبية والتأهيلية، وخدمات التشغيل للمعاقين، وأسره في مجتمعاتهم المحلية، بل وفي أماكن سكنهم. وتقوم الوزارة بتقديم منظومة كاملة من الخدمات التأهيلية للأشخاص ذوى الإعاقة، من خلال: (وزارة التضامن الاجتماعي، ٢٠٢٣: ٢٥-٣٢)

### ١- مكاتب التأهيل الاجتماعية:

وهي مكاتب موزعة على كافة أنحاء الجمهورية، وتستقبل طالبي التأهيل من جميع الأعمار ومختلف الفئات، وتجري لهم الدراسات والفحوص الاجتماعية والنفسية والطبية والمهنية والتعليمية، وذلك بواسطة أعضاء فريق التأهيل الذي يضمهم المكتب بالاستعانة بالموارد المتاحة في المجتمع؛ كالمستشفيات والمدارس والورش والمصانع، في سبيل توفير الخدمات المختلفة لهؤلاء المعاقين، ومن أهم الخدمات التي تقوم بتقديمها مكاتب التأهيل ما يلي:

- توفير الأجهزة التعويضية المناسبة للإعاقة، سواء كانت أطرافاً علوية، سفلية، كراس متحركة، أو عكاكيز.
- توجيه ذوى الإعاقة وأسره، نحو الحصول على المعاشات، والمساعدات الشهرية، ومساعدات الدفعة الواحدة، والمنح الدراسية.
- توجيه الشباب ذوى الإعاقة، نحو الاستفادة من المشروعات الصغيرة، ومشروعات الأسر المنتجة، ومشروعات المرأة، التي تقدمها وزارة الشؤون الاجتماعية.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

- تقديم الخدمات الوقائية لذوى الإعاقة وأسره، عن طريق عقد الندوات والمؤتمرات والقيام بالدراسات فيما يتعلق بأسباب الإعاقة، وأهمية الاكتشاف والتدخل المبكر، والأساليب الصحيحة في تعامل الأسرة مع ذوى الإعاقة.

### ٢- صندوق "عطاء" لدعم ذوى الهمم:

في إطار جهود الدولة المستمرة لضمان حقوق ذوى الإعاقة، أعلنت وزارة التضامن الاجتماعي في مايو من عام ٢٠١٩م، عن تأسيس صندوق استثماري خيري يحمل اسم «صندوق عطاء لدعم ذوى الإعاقة»، برأسمال مليار جنية، ويعد هذا الصندوق الأول من نوعه في مصر، ليس فقط لأنه يقدم دعماً لذوى الإعاقة لشراء الأجهزة التعويضية، أو المستلزمات الخاصة بهم، بل لكونه صندوق غير حكومي، يتولى الإشراف عليه مجلس إدارة من خبراء في الاستثمار، بالإضافة إلى مهتمين بقضايا ذوى الإعاقة، بهدف توفير تمويل دائم يتيح رعاية وتأهيل ذوى الإعاقة.

### ٣- بطاقة الخدمات المتكاملة:

تم إصدار بطاقة الخدمات المتكاملة منذ عام ٢٠٢٠م حيث تتبنى الحكومة برنامجاً طموحاً، تولى فيه عناية فائقة بذوى الإعاقة، لتحسين أوضاعهم الصحية والمعيشية، وتعتبر بطاقة الخدمات المتكاملة مفتاحاً لذوى الإعاقة للحصول على حقوقهم في القانون؛ من تأمين صحي، معاش وتوفير فرص عمل، وقد تم إصدار ثلاثة دفعات من هذه البطاقات، للأشخاص الذين أجروا بالفعل الكشف الطبي الوظيفي، الذى يثبت الإعاقة ويحدد نوعها ودرجتها.

### ٤- المشروع القومي لإنشاء منظومة موحدة لإنتاج الأطراف الصناعية والأجهزة التعويضية:

أطلقت وزارة التضامن الاجتماعي في يناير ٢٠٢١م المرحلة الأولى من المشروع القومي لإنشاء منظومة موحدة لإنتاج الأطراف الصناعية والأجهزة التعويضية بتكامل جهود جميع الجهات المعنية بالدولة والاستعانة بالخبرات الأجنبية المتميزة لامتلاك القدرة على إنتاج الأطراف الصناعية المتطورة في مصر، حيث تهدف المنظومة لتوفير أطراف

صناعية، والأجهزة التعويضية ذات الجودة العالية، والمواصفات الفنية المعتمدة، والأسعار الموحدة والملائمة؛ وذلك لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، وتوظيف قدراتهم على الوجه الأقصى، والمساهمة الفعالة في دمجهم في التعليم بكاف مستوياته، وفي العمل وفي المجتمع بأكمله، وتمثل الفئات التي يستهدفها البرنامج، في من لديهم بتر في أحد الأطراف، أو أكثر من طرف، كما يقدم المشروع أجهزة مساعدة مثل الكراسي المتحركة، وأجهزة الشلل النصفي أو الدماغية أو الرباعية، وغيرها من المعينات.

### ثانياً: المجلس القومي للأشخاص ذوي الإعاقة:

أنشئ المجلس القومي للأشخاص ذوي الإعاقة، بموجب قرار رئيس الجمهورية رقم ١١ لسنة ٢٠١٩م، ويهدف المجلس إلى تعزيز وتنمية وحماية حقوق وكرامة الأشخاص ذوي الإعاقة المقررة دستورياً ونشر الوعي بها، ويدار هذا المجلس من خلال مجلس إدارة برئاسة رئيس مجلس الوزراء، ونائب للرئيس، وتسعة عشر عضواً، من بينهم ستة من السادة الوزراء بالحكومة وهم "وزير الصحة والتربية والتعليم والتضامن الاجتماعي والإسكان والتخطيط والقوى العاملة"، وآخرون يتم اختيارهم من الأشخاص ذوي الإعاقة، والشخصيات العامة التي تهتم بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، على أن يكون من بينهم ثمانية من ذوي الإعاقة، و٤ من ممثلي منظمات المجتمع المدني، و٥ من الخبراء في مجال الإعاقة، ورئيس الاتحاد العام للجمعيات الأهلية، ورئيس الاتحاد النوعي للجمعيات العاملة في مجال الإعاقة. وتتعدد مهام المجلس واختصاصاته، لتشمل ما يلي: (جمهورية مصر العربية، ٢٠١٩: قرار رقم ١١)

- المساهمة في وضع استراتيجية قومية، للنهوض بالأشخاص ذوي الإعاقة، في مجالات الصحة والعمل والتعليم وغيرها.
- تمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة، وتسجيل المجلس في عضوية المحافل والمؤتمرات والمنظمات الدولية المعنية بقضايا الإعاقة، وذلك بعد التنسيق مع الجهات المعنية بالدولة.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

- عقد المؤتمرات والندوات وحلقات النقاش والدورات التدريبية وورش العمل، بغرض التوعية بدور الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع، وبحقوقهم وواجباتهم.
- توثيق المعلومات والبيانات والإحصاءات والدراسات والبحوث المتعلقة بشئون الإعاقة، والتعاون في إعداد قاعدة بيانات خاصة لجميع فئات الأشخاص ذوي الإعاقة.
- تلقي الشكاوى المقدمة بشأن الأشخاص ذوي الإعاقة، ومناقشتها، واقتراح الحلول المناسبة لها، وإبلاغ جهات التحقيق المختصة بأي انتهاك لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والأفزام، والتدخل في الدعاوى منضماً لجانب المضرور منهم.

### ثالثاً: صندوق دعم الأشخاص ذوي الإعاقة:

تمت المصادقة على قانون رقم ٢٠٠ لسنة ٢٠٢٠م بشأن إنشاء صندوق دعم الأشخاص ذوي الإعاقة، ويهدف الصندوق إلى المساهمة في تقديم الحماية والرعاية والتنمية الاجتماعية للأشخاص ذوي الإعاقة على النحو الوارد بقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادر بالقانون رقم ١٠ لسنة ٢٠١٨م، ودعمهم في كافة النواحي الاقتصادية والصحية والتعليمية والتدريبية وغيرها، وصرف المساعدات المالية التي تقرر وفقاً لأحكام هذا القانون، وتنص المادة (١١) من القانون: "على أن يتولى الصندوق بالتنسيق مع الجهات المعنية، ومنظمات المجتمع المدني، والقطاع الخاص المساهمة في توفير أوجه الدعم والرعاية في كافة مناحي الحياة للأشخاص ذوي الإعاقة"، وعلى الأخص ما يأتي: (جمهورية مصر العربية، ٢٠٢٠: القانون رقم ٢٠٠ مادة ١١)

- العمل على توفير منح دراسية بالمدارس والمعاهد والجامعات بالداخل والخارج، وكفالة استمرار إتمام الدراسة بالتعليم الخاص للملتحقين به بالفعل.
- المساهمة في تغطية تكلفة الأجهزة التعويضية، والعمليات الجراحية المتصلة بالإعاقة لغير المؤمن عليهم.

- المشاركة في تغطية تكلفة الإتاحة من خلال تحسين المرافق العامة، بتطبيق كود الإتاحة فيها، والمساهمة في تطوير مؤسسات رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة.
- العمل على دعم الشمول المالي للأشخاص ذوي الإعاقة، والمشاركة في تدريبهم وتشغيلهم لتوفير حياة كريمة لهم.
- إجراء البحوث والدراسات وعقد الندوات والمؤتمرات، وإصدار المطبوعات ذات الصلة بالمبادرات التعليمية والتدريبية للأشخاص ذوي الإعاقة، لرفع كفاءتهم بما يسمح بسرعة دمجهم في سوق العمل.
- التعاون مع كافة الوزارات والمؤسسات والجهات المعنية لتحقيق مصلحة الأشخاص ذوي الإعاقة، كلما أمكن ذلك.

#### رابعاً: وزارة الصحة والسكان:

تتبنى وزارة الصحة حق ذوي الإعاقة في الرعاية الصحية والتأهيلية في جميع مراحل النمو، وأيضاً حقهم في العمل والتوظيف، بالإضافة إلى الحق في التمتع بكافة الحقوق المادية والاجتماعية والقانونية. وتأتي المبادرة الوطنية (سوا نقدر) التي أطلقتها الوزارة تحت رعاية السيد رئيس الجمهورية في الثاني من أبريل ٢٠١٥، لتؤكد على ما يلي: إيجاد وتفعيل طريقة لحصر المواطنين من ذوي الإعاقة مع التصنيف الدقيق للحالات حسب التصنيف العالمي للإعاقة، مع جعل المنشآت الصحية ملائمة لاحتياجات هذه الفئة، وتفعيل الخريطة الصحية للخدمات المقدمة لهذه الفئات لتمكينهم من الحصول على الخدمات الصحية عن طريق تخصيص (مركز تأهيل بكل محافظة) للوصول بنظام الإحالة بين مستويات الرعاية الصحية إلى الملائمة لظروف وتحديات هذه الفئات، وللارتقاء بوعي المجتمع، وللتعاون مع وزارة التربية والتعليم لتوعية المعلم والطلاب لترسيخ مبدأ الدمج. (اللجنة العليا الدائمة لحقوق الإنسان، ٢٠٢٠: ١١)

وتسعى الوزارة إلى تقديم يد العون لهم باستمرار من خلال برامجها العلاجية، مثل: (عملية زراعة القوقعة حيث تحملت الوزارة علاج ١١٥٨ حالة بتكلفة ١٠٤ مليون جنية منذ

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

عام ٢٠١٧م حتى عام ٢٠٢٤م بالإضافة إلى الأطراف الصناعية وغيرها من الخدمات  
العلاجية والجراحية). (وزارة الصحة والسكان، ٢٠٢٤: ٢٢)

### خامساً: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

يعد التعليم الجامعي مرحلة مهمة من مراحل التعليم لا تقل أهميتها عن المراحل  
التعليمية الأخرى التي تسبقها، ولاسيما في تعليم الطلاب ذوي الإعاقة. حيث تعد الجامعات من  
أكثر المؤسسات التعليمية التي لها أهمية بالغة في استمرارية هؤلاء الطلاب في التعليم حتى  
يحصلوا على شهاداتهم الجامعية ويواصلوا حياتهم بشكل سليم. فقد كانت البداية المعلنة للدمج  
بالجامعات المصرية بصور قرار المجلس الأعلى للجامعات في جلسته رقم (٦٣٦) المنعقدة  
بتاريخ ٢٠١٥/٩/٢١م بالموافقة على توصيات لجنة قطاع التربية النوعية والاقتصاد المنزلي  
فيما يتعلق بالسماح للطلاب الصم الالتحاق بكليات التربية النوعية بالجامعات المصرية ويمكن  
عرضها في النقاط التالي: (المجلس الأعلى للجامعات، ٢٠١٥: قرار رقم ٦٣٦)

- الموافقة على قبول الطلاب في أقسام الاقتصاد المنزلي، والتربية الفنية، وتكنولوجيا التعليم.
- توفير متقنين للغة الإشارة كمرافقين للطلاب في المحاضرات النظرية والعملية.
- قبول ٥% من الطلاب من إجمالي الطلاب المتقدمين للقسم.
- قبول الطلاب الصم بأقسام كليات التربية النوعية بالجامعات المصرية.
- عقد اتفاق ملزم من المجلس القومي لشئون الإعاقة وكذلك الجمعية الأهلية للإعاقة  
بتوفير وتزويد الكليات باحتياجات العملية التعليمية لتلك الفئة من الطلاب ورفع  
كفاءتهم العلمية.
- توفير الدعم المناسب لقسم رعاية الشباب بالكليات وذلك لإدماجهم مع الطلاب  
العاديين.
- التوصية بتوجيه الرسائل العلمية في أقسام التربية النوعية لخدمة هذه الفئة من  
الطلاب.

ثم تم فتح باب القبول للناجحين من الطلاب بالمرحلة الثانوية العامة والمهنية للاتحاق ببعض كليات الجامعات مثل كليات الحقوق والتجارة والآداب والألسن وكليات التربية النوعية بكافة أنحاء الجمهورية، وذلك وفقاً للقانون رقم (١٠) لسنة ٢٠١٨م، والمعروف بقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والذي تضمن عدد من المواد المتعلقة بتعليم ذوي الإعاقة ودمجهم بالتعليم العالي في ضوء نوع ودرجة الإعاقة على أن يتوافر في هذا التعليم معايير الجودة والسلامة والأمان والحماية. (جمهورية مصر العربية، ٢٠١٨ : قانون رقم ١٠)

ثم صدر القرار الوزاري رقم (١٨٨٥) بتاريخ ١٠/٧/٢٠٢٣م بشأن نظام قبول الطلاب من ذوي الإعاقة والحاصلين على شهادة الثانوية العامة المصرية وما يعادلها، حيث تضمن البند ١١ من المادة الأولى بالقرار الوزاري على الآتي: (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ٢٠٢٣: قرار رقم ١٨٨٥)

- قبول جميع الطلاب المصريين من ذوي الإعاقة بمختلف الجامعات والمعاهد عن طريق مكتب تنسيق القبول بالجامعات والمعاهد.
- استثناء الطلاب المصريين من ذوي الإعاقة بمختلف فئاتهم من شرط المجموع الكلي (الحصول على ٥٠٪ على الأقل في شهادة الثانوية العامة المصرية والشهادات المعادلة، والحصول على ٧٠٪ على الأقل في الشهادة الثانوية الفنية المصرية وذلك عند الالتحاق ببعض الكليات النظرية فقط، وبالنسبة لطلاب مدارس الصم يقتصر القبول على كليات التربية النوعية فقط).

ولقد تم تنفيذ القرار السابق من قبل جميع الجامعات المصرية الحكومية، علاوة على إلغاء المصروفات الدراسية ورسوم الإقامة بالمدن الجامعية، كما قد خصص المجلس الأعلى للجامعات لجنة للتظلمات، وفحص شكاوى هؤلاء الطلاب، علاوة على إعطائهم الحق في الالتحاق بكليات التجارة والحقوق بنسبة ٥٠٪ فوق العدد الفعلي، وتقديم كافة التيسيرات لهم في الالتحاق بالمدن الجامعية والحصول على الكتب الدراسية، كما وافق مجلس الجامعات الخاصة والأهلية على توفير عدد من المنح الدراسية للطلاب من ذوي الإعاقة للدراسة

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

بالجامعات الخاصة، وتم إنشاء كليتين لعلوم الإعاقة والتأهيل بجامعتي بني سويف والزقازيق، بهدف تخريج معلمين لديهم القدرة والمهارة في التعامل مع الطلاب من ذوي الإعاقة، كما تعمل وزارة التعليم العالي على إقامة المؤتمرات التي تناقش شئون ذوي الإعاقة واحتياجاتها. (المجلس الأعلى للجامعات، ٢٠٢٣: ١٥)

وفي ضوء التوجه الاستراتيجي للجامعات نحو تقديم خدمة تعليمية متميزة للطلاب العاديين وذوي الإعاقة على السواء، تم إنشاء مراكز الدعم الأكاديمي، فعلى سبيل المثال يقوم مركز الدعم الأكاديمي بجامعة القاهرة برعاية الطلاب المتفوقين، والارتقاء بمستوى الطلاب المتعثرين وذوي الإعاقة، وتقديم الدعم الأكاديمي الذي يحتاجه الطلاب عموماً خلال دراستهم الأكاديمية. ويتم تنفيذ مهام هذا المركز بالجامعة من خلال عدة آليات من أهمها: المحاضرات العامة والندوات، والمقابلات الإرشادية، وورش العمل، ودراسة الحالات الفردية، بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني للمركز على مواقع التواصل الاجتماعي. (جامعة القاهرة، ٢٠٢٢: ١٩)

وتتولى عدة لجان منبثقة عن مراكز الدعم الأكاديمي تنفيذ عديد من المهام لتحقيق أهداف تلك المركز، ومن أهم تلك اللجان؛ لجنة دعم الطلاب ذوي الإعاقة والتي تؤدي هذه اللجنة أدوار متنوعة فيما يتعلق بالطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تعمل على توفير بيئة وموارد تعليمية تساعدهم على النجاح، بالإضافة إلى توفير خدمات خاصة لمساندتهم في الحياة الاجتماعية الأكاديمية وتشمل: تخصيص أماكن خاصة في قاعات المحاضرات، والمعامل مع توفير جميع الأدوات المطلوبة بشكل فردي، مع المرونة في تغيير مواعيد المحاضرات والامتحانات الدورية النظرية والعملية بما يتفق مع ظروفهم. (جامعة الإسكندرية، ٢٠٢٤/٣/١٢)

وفي سياق متصل فقد انطلقت مبادرة مشروع التعاون بين وزارة التعليم العالي مع هيئة الأمديست Amideast الأمريكية لإنشاء مراكز لخدمات ودعم الأشخاص ذوي

الإعاقة في الجامعات الحكومية، وتوضح معالم هذا المشروع فيما يلي: (هيئة الأمديست، ٢٠٢٣: ٤-١٠)

\*مبادرة إنشاء مراكز لخدمات ودعم الأشخاص ذوي الإعاقة في الجامعات الحكومية إن هيئة الأمديست Amideast ، وهي منظمة غير ربحية أمريكية تهدف إلي تحسين فرص التعليم والتدريب في إقليم الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تأسست عام ١٩٥١م، لتعمل علي تقوية العلاقات بين الشعب الأميركي وشعوب الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مجالات الخدمات التعليمية والتدريبية)، ولقد طرحت هيئة الأمديست Amideast مبادرة مشروع بالتعاون مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وبتمويل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID)، ولقد بدأت المبادرة بتوقيع اتفاقية بين أمديست ووزارة التعليم العالي لإنشاء مراكز لخدمة ودعم الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع أنحاء جمهورية مصر العربية، ولقد تم البدء بإنشاء (٥) مراكز في (٥) جامعات كمرحلة تجريبية، هي: جامعة القاهرة، والمنصورة، وأسيوط، والإسكندرية وعين شمس، ثم أعلنت هيئة أمديست عن (١٥) جامعة مصرية سيتم بها إنشاء مراكز لخدمة الطلاب ذوي الإعاقة على غرار الجامعات الخمسة التجريبية، وهي جامعات: طنطا والزقازيق وحلوان وقناة السويس وبنى سويف وجنوب الوادي والفيوم وسوهاج ودمنهور ودمياط والسويس والسادات والعريش والوادي الجديد، وجامعة الأقصر.

ولقد تم إنشاء مراكز خدمات ودعم الطلاب ذوي الإعاقة لتلبية الاحتياجات الأكاديمية والبدنية والمجتمعية للطلاب ذوي الإعاقة في الحرم الجامعي وتعزيز المساواة في الحصول على التعليم العالي بالنسبة لهم. وقد حددت بنود مشروع الشراكة والتعاون بين هيئة أمديست ووزارة التعليم العالي؛ مهام مراكز خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة فيما يلي:

أ- تقدم المراكز خدمات موحدة لطلاب ذوي الإعاقة، مع رفع درجة الوعي بحقوق هؤلاء الأشخاص وفقاً لما حدده قانون الإعاقة رقم (١٠) لسنة ٢٠١٨م.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ب- المساهمة في تيسير انتقالات الطلاب ذوي الإعاقة داخل الحرم الجامعي وأماكن الإقامة وبالتالي تقليل العقبات التي تحول دون ممارسة حياته الجامعية التعليمية بالشكل المناسب.

ج- وضع سياسات وإجراءات وأنشطة على مستوى الجامعة والدعوة لضمان المساواة في الفرص التعليمية بالتعليم العالي بما يتماشى مع قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادر في فبراير ٢٠١٨م.

د- تنسيق ودعم الجهود الحالية وتوفير أساليب وخدمات ومعدات جديدة لإزالة الحواجز المادية والثقافية والاجتماعية.

هـ- توفير التدريبات اللازمة وورش العمل والأنشطة الاجتماعية والخدمات التي تعزز وتدعم دمج وتمكين الطلاب ذوي الإعاقة.

و- دعم الكليات لقبول المزيد من المتقدمين المؤهلين من ذوي الإعاقة. هذا وقد حددت الاتفاقية ضوابط عمل المراكز داخل الجامعات فيما يلي:

- أن تعمل المراكز عن قرب مع قيادات الجامعة وممثلي أعضاء هيئة التدريس والوحدات الموجودة التي تدعم الطلاب ذوي الإعاقة، وتحظى بدعم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- أن تختار كل جامعة موقعًا مركزيًا للمركز بداخلها وتعمل على جعله متاحًا وفقًا لمعايير إمكانية الوصول المصرية والدولية.
- أن تختار الجامعات طاقم عمل المراكز، الذين تلقوا تدريبًا لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة وإدارة المركز من خلال جولة دراسية في الولايات المتحدة والتدريب في مصر.

وبالإضافة إلى مراكز خدمات ودعم الطلاب ذوي الإعاقة، قدم برنامج المنح الدراسية للجامعات والذي تديره أمديست منذ عام ٢٠١٥م قرابة (٦٧٣) منحة للشباب

والشابات المصريين الموهوبين من مختلف محافظات الجمهورية، بما في ذلك ٤٤ شخص من ذوي الإعاقة لإعدادهم لسوق العمل في القرن الحادي والعشرين.

ويشير جميع ما تقدم إلى تضافر جهود الوزارات والهيئات المصرية سواء التربوية أم غير التربوية في دعم ذوي الإعاقة، وتقديم الخدمات المتنوعة لهم ولأسرهم تطبيقاً للمواثيق والتشريعات الدولية بشأن الأطفال ولا سيما ذوي الإعاقة منهم، وقناعة من الدولة المصرية ودستورها وقوانينها بأهمية الدعم التعليمي والاجتماعي والنفسي لهذه الفئات من الأفراد انطلاقاً من الالتزام الديني والمجتمعي تجاه جميع أبناء المجتمع وبخاصة الأفراد ذوي الإعاقة.

كما يظهر تضافر المؤسسات التربوية في تعليم ودمج ذوي الإعاقة وتقديم الخدمات المناسبة لهم في القرار رقم (٢٧٣٣) لسنة ٢٠١٨م والذي أصدرته رئاسة مجلس الوزراء بشأن اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (١٠) لسنة ٢٠١٨م والذي ألزم الجهات المعنية بأن تلتزم الوزارات المختصة بالتربية والتعليم والتعليم الفني والتعليم العالي ومؤسسات التعليم الأزهرى وغيرها من الوزارات والجهات المعنية بتمكين الشخص ذوي الإعاقة من الحصول على التعليم وتوفير الترتيبات المناسبة لذلك وفقاً لما يلي: (رئاسة مجلس الوزراء، ٢٠١٨: القرار رقم ٢٧٣٣)

- ضمان وجود مكان لكل شخص معاق بالمؤسسات التعليمية وتمكينه من التعلم بالبرامج والوسائل واللغات المناسبة لإعاقة.
- توفير العدد الكافي من المختصين المؤهلين لتعليم الأشخاص ذوي الإعاقة بالوسائل والأساليب لحالات الإعاقة المختلفة وتوفير العدد الكافي من مترجمي الإشارة بكافة المؤسسات التعليمية الحكومية وغير الحكومية التي يتم إلحاق الطلاب الصم بها.
- تضمين مناهج التعليم بجميع المراحل لمفاهيم الإعاقة والتوعية والتكيف باحتياجات وأحوال الأشخاص ذوي الإعاقة وحقوقهم وسبل التعامل معهم.
- إتاحة استخدام المعينات التكنولوجية المختلفة وغرف المصادر وموامة المناهج الدراسية والامتحانات والتقويم بما يتناسب مع الإعاقات المختلفة، وإنشاء مكتب خدمات

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

لذوى الإعاقة بكل جامعة بالتعاون مع الوزارة المختصة بالتضامن الاجتماعي لتيسير حصول الطلاب من ذوى الإعاقة على الخدمات المختلفة داخل الجامعة.

سادساً: نماذج من الجامعات المصرية الداعمة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة:

في إطار الرعاية والاهتمام التي توليها الوزارة والحكومة المصرية لذوي الهمم، باعتبارهم جزء لا يتجزأ من المجتمع، ويستحقون التفاعل والدعم لضمان تمتعهم بحقوقهم الكاملة، فقد تم توفير بيئة مناسبة لهم يعزز اندماجهم في المجتمع بشكل فعال، وتعد المبادرات التعليمية خطوة نحو تحقيق التكافل الاجتماعي وتعزيز القيم الإنسانية في المجتمع، ويظهر التزام الجامعات المصرية بتوفير الدعم لطلابها ذوي الإعاقة لتعزيز مبادئ المساواة والإتاحة والامثال للقوانين والتشريعات المؤيدة والداعمة لحقوق هذه الفئة من الأفراد. وفيما يلي عرض وتحليل لثلاثة من نماذج الجامعات المصرية التي كان لها السبق في تقديم خدمات الدعم والمساندة للطلاب ذوي الإعاقة في إطار التعليم الدامج:

### ١- جامعة القاهرة:

تعد جامعة القاهرة من الجامعات الرائدة في مصر والوطن العربي، والتي أخذت على عاتقها تعليم ذوى الاعاقات جنبا الى جنب مع أقرانهم العاديين، حيث تحاول الجامعة تقديم كافة الخدمات والمساعدات لمنسوبيها وبالأخص الطلاب ذوي الإعاقة والتي تتمثل في التعرف على مشاكلهم الجامعية، بهدف إيجاد الحلول وتقديم الاقتراحات والبدائل وتوفير الأجهزة والأدوات التي من شأنها تهيئة البيئة التعليمية المناسبة، وكذلك تهيئة ذوى الإعاقة ومساعدتهم على الاندماج في الحياة الجامعية والمجتمع مستقبلاً؛ وذلك بإشراكهم في الأنشطة التي تتناسب مع قدراتهم وأوضاعهم بالإضافة إلى تحقيق مبدأ الإتاحة. (جامعة القاهرة، ٢٠٢٢: ٢٨)

ومن خلال التعاون والشراكة مع هيئة الأمديست Amideast تم إنشاء مراكز الخدمة والدعم لأفراد المجتمع ذوي الإعاقة في عديد من الجامعات المصرية، وكان من أولى هذه الجامعات؛ جامعة القاهرة، حيث يعد المركز وحدة خدمية تدريبية لتقديم خدمات متطورة لجميع منسوبي الجامعة من ذوي الإعاقة والتي يقوم المركز على رعايتهم والاستفادة من طاقاتهم وقدراتهم التي يمتلكونها. (هيئة الأمديست، ٢٠٢٣: ٦)

وتتمثل رؤية "مركز خدمات ودعم ذوي الإعاقة" في جامعة القاهرة منذ انشائه باعتباره أول مركز متخصص في رعاية ذوي الإعاقة في الجامعات المصرية عام ٢٠١٨م في: "جامعة متاحة كلياً تحقق مبدأ الدمج وتكافؤ الفرص للطلاب ذوي الإعاقة". كما تتحدد رسالة المركز في: "التزم المركز بتحقيق مبدأ التكافؤ عن طريق إتاحة جميع الخدمات لضمان تحقيق مبدأ الاستقلالية، ونشر ثقافة الدمج بين طلاب الجامعة وأيضاً أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والجهاز الإداري". (جامعة القاهرة، ٢٠٢٤/٦/٢٥)

ويتجلى الهدف الرئيسي للمركز في دمج الطلاب ذوي الإعاقة داخل المجتمع الجامعي، مما يعزز الاندماج الاجتماعي ويسهم في تغيير النظرة العامة للمجتمع تجاه ذوي الإعاقة، ويشكل هذا الدعم بناءً أساسياً لبناء مستقبل يسهم فيه الجميع بمختلف قدراتهم ومهاراتهم. ويتحقق الهدف الرئيس السابق من خلال الأهداف الفرعية التالية: (جامعة القاهرة، ٢٠٢٤/٦/٢٥)

- نشر ثقافة الدمج داخل المجتمع الجامعي وخارجه.
- تفعيل دور المركز كوحدة تدريبية خدمية في تقديم الخدمات الاستشارية والتدريبية للمجتمع الجامعي وغير الجامعي.
- تحقيق رسالة الجامعة في تقديم خدمة تعليمية وأنشطة طلابية مميزة لذوي الإعاقة.
- التنسيق بين إدارات الجامعة العاملة بذات المجال والكليات لدعم الخدمات للطلاب من ذوي الإعاقة.
- توفير الخدمات التدريبية الخاصة بذوي الإعاقة.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

- تذليل العقبات الخاصة بالتواصل مع الطلاب ذوي الإعاقة داخل الجامعة.
- ضمان جودة العمل والخدمات المقدمة بالمركز.

وتتحدد مهمة المركز في تنمية قدرات ومهارات الطلاب ذوي الإعاقة وتسهيل دمجه بشكل كامل داخل المجتمع الجامعي، بتقديم الدعم والمساعدة للطلاب من مختلف أنواع الإعاقة، بما في ذلك الإعاقة البصرية، والإعاقة الحركية، والإعاقة العقلية، والإعاقة السمعية. كما تتعدد الخدمات التي قام المركز بتقديمها منذ تأسيسه عام ٢٠١٨م لتشمل ما يلي: (جامعة القاهرة، ٢٥/٦/٢٠٢٤)

أ- **وضع خطط وبرامج لتوفير فرص متكافئة لذوي الإعاقة:** وذلك من خلال تقديم الدعم الأكاديمي والنفسي، توفير فرص للاندماج في الأنشطة الطلابية، توفير البنية التحتية وتكنولوجيا المعلومات لتكون أكثر ودية وملائمة لاحتياجات طلابها ذوي الهمم.

ب- **التعامل مع مختلف أنواع الإعاقة لتحقيق التنمية الشاملة:** ولقد شمل ذلك العمل مع الطلاب ذوي الإعاقة البصرية، وتوفير الدعم للطلاب ذوي الإعاقة الحركية، وتقديم الرعاية والدعم للطلاب ذوي الإعاقة العقلية، بالإضافة إلى دعم الطلاب ذوي الإعاقة السمعية.

ج- **التوعية بحقوق ذوي الهمم:** حيث تم عقد (٧١) ورشة عمل وندوة لكل من أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب منذ تأسيس المركز؛ لتعزيز الوعي بحقوق ذوي الإعاقة في المجتمع الجامعي، ولضمان المشاركة الفعالة لهؤلاء الطلاب في كافة النشاطات الأكاديمية والثقافية والرياضية.

د- **دعم التميز والتحصيل العلمي للطلاب:** حيث تم التركيز على توسيع فرص التعليم وتحفيز الطلاب على اكتشاف اهتماماتهم وميولهم، وتوفير الإرشاد والدعم الأكاديمي لتسهيل اتخاذ القرارات المستنيرة واختيار المسارات المهنية المناسبة مع

تدريب أساتذة الجامعة والاداريين على كيفية التعامل مع الاحتياجات المختلفة للطلاب ذوي الإعاقة.

هـ- توفير التيسيرات اللازمة للاندماج والتعلم: ومن هذه التيسيرات مراعاة تجهيز المباني بحيث تكون متاحة لجميع أنواع الإعاقات، مع وضع خطط لتحسين البنية التحتية وتوفير التيسيرات المناسبة لتسهيل حركة الطلاب داخل الحرم الجامعي، وإعفاء الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة من المصروفات الدراسية، وتوفير سيارات تنقل الطلاب ذوي الإعاقة من بوابات الجامعة إلى مدرجاتهم، وتوفير الكتب للمكفوفين بطريقة برايل في كل الكليات.

وبناءً على الخدمات السابقة يمكن القول أن تطوير خدمات ذوي الإعاقة يعد أحد الأهداف الاستراتيجية لجامعة القاهرة، حيث تحاول الجامعة تقديم كافة الخدمات والمساعدات لمنسوبيها وبالأخص الطلاب ذوي الإعاقة والتي تتمثل في التعرف على مشاكلهم الجامعية، بهدف إيجاد الحلول وتقديم الاقتراحات والبدائل وتوفير الأجهزة والأدوات التي من شأنها تهيئة البيئة التعليمية المناسبة. وكل هذا الدعم يتم في إطار استراتيجية شاملة لتمكين الطلاب ذوي الإعاقة، حيث يتم توفير الدعم الذي يحتاجونه للتفوق في دراستهم والمساهمة الفعالة في الحياة الجامعية، ويشمل ذلك تقديم الخدمات والدورات التدريبية ووسائل التكنولوجيا المساعدة لضمان تجربة تعلم ملهمة وشاملة.

## ٢- جامعة أسيوط:

تتمحور جهود جامعة أسيوط في دمج الطلاب ذوي الإعاقة في مركز "رعاية الطلاب ذوي الإعاقة" كثنائي مركز بالجامعات المصرية بعد مركز جامعة القاهرة في ضوء التعاون والشراكة مع هيئة الأمديست Amideast. (هيئة الأمديست، ٢٠٢٣: ٦)، حيث تتحد رؤية المركز في: "الريادة والتميز في رعاية الطلاب ذوي الإعاقة بكفاءة وفاعلية لتوازي الخدمات المقدمة في الجامعات العالمية". وتتحدد رسالة المركز في: "تقديم خدمات متكاملة لجميع الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة تساعدهم على التكيف مع بيئتهم الجامعية ودمجهم مع

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

الطلاب الأسوياء وكذلك تقديم برامج وأنشطة تساعدهم في تنمية مهاراتهم. (جامعة أسيوط،  
٢٠٢٤/٧/٣م)

ويحدد الهدف العام للمركز في: تعزيز بيئة تعليمية، اجتماعية، ثقافية واقتصادية للطلاب ذوى الإعاقة بالجامعة. وينبثق عن هذا الهدف الرئيس عدد من الأهداف الفرعية، منها ما يلي: (جامعة أسيوط، ٢٠٢٤/٧/٣م)

- تنظيم دورات تدريبية وندوات للتوعية وورش عمل وحلقات نقاشية لتأهيل العاملين في مجالات عمل المركز مما يجعلهم قادرين على التواصل مع الفئات المستهدفة.
- إجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بالأشخاص ذوى الإعاقة بهدف تحديد احتياجاتهم والرقي بالخدمات التي تقدم لهم وتأهيلهم للمشاركة بإيجابية في المجتمع.
- متابعة التحصيل الدراسي للطلاب ذوى الإعاقة وتقديم يد المساعدة لهم من خلال توفير الوسائل التعليمية التي تحفزهم على التفوق.
- دعم الطلاب ذوى الإعاقة رياضياً، ثقافياً، فنياً، اجتماعياً وتكنولوجياً بالتنسيق والمتابعة مع المراكز والوحدات والادارات المختلفة داخل الجامعة وخارجها.

ولتحقيق الأهداف السابقة قام المركز بالتنسيق مع كليات الجامعة بجهود متنوعة منذ إنشائه عام ٢٠١٨م، وتتمثل أبرز تلك الجهود فيما يلي: (جامعة أسيوط، ٢٠٢٤/٧/٣م)

- أ- رفع وعي المجتمع تجاه ذوى الإعاقة من خلال الكوادر المؤهلة، وتقديم الإرشاد النفسي لأسر الطلاب ذوى الإعاقة لمساعدتهم على التكيف مع حالات أبنائهم؛ سواء المعاقون ذهنياً، أو مرضى التوحد، أو من لديهم صعوبات في التعلم.
- ب- تجهيز المركز بالمعدات الطبية، وأجهزة التأهيل الحركي، علاوة على احتواء المركز على مكتبة سمعية، كما تتوافر به الأنشطة الترفيهية، وغرفة موسيقى، ورسم، بالإضافة إلى قاعة تدريب مجهزة بعدد لا بأس به من أجهزة الحاسب؛ لخدمة أغراض التدريب.

ج- تقديم "أنشطة طلابية، وبرامج تدريبية، واستشارات نفسية اجتماعية، وفرص للتأهيل، والتوظيف" لجميع الطلاب ذوي الإعاقة؛ لبناء قدراتهم، وتأهيلهم مهنيًا، وتحويلهم إلى أفراد منتجين قادرين على التفاعل، ودمجهم مع أفراد المجتمع، باعتبار أنهم "قادرين باختلاف".

د- عقد ندوات تثقيفية لتنمية الوعي بنماذج عالمية، وإقليمية، ومحلية؛ ضربت أروع الأمثلة في التغلب على إعاقته، على سبيل المثال؛ الدكتور طه حسين عميد الأدب العربي.

هـ- دمج الطلاب ذوي الإعاقة في عملية التحول الرقمي وتمكينهم من الحصول على الدورة المخصصة له، ضمن خطة الجامعة الشاملة لتزويد هؤلاء الطلاب بالمهارات اللازمة للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة، بما في ذلك تدريب الطلاب ذوي الإعاقة الذهنية أو البصرية على استخدام الحاسب الآلي، وتقديم الدعم المباشر لعدد من ذوي الإعاقة البصرية في كلية الآداب لاستخدام أجهزة الكمبيوتر والتابلت، وذلك لتمكينهم من التعلم بكفاءة وسلاسة داخل الحرم الجامعي.

و- نشر ثقافة استخدام لغة الإشارة في المجتمع الجامعي، بهدف تعزيز التواصل الإيجابي والبناء مع الطلاب ذوي الإعاقة السمعية.

ز- تدريب العاملين في الجامعة على لغة الإشارة وتوفير وسائل الاتصال اللازمة للطلاب ذوي الإعاقة السمعية، لتمكينهم من تحقيق أقصى استفادة من خدمات الجامعة ومواردها التعليمية والأكاديمية.

ح- تخفيف الأعباء المالية عن الطلاب ومساعدتهم على سداد الرسوم الدراسية ورسوم المدن الجامعية عن طريق صندوق التكافل المركزي والفرعي بالكليات، وكذلك توفير التكاليف اللازمة لعلاج المرضى منهم، حرصاً من الجامعة على توفير بيئة تعليمية ملائمة وداعمة لجميع الطلاب دون استثناء أحد.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ط- إتاحة فرصة المشاركة في دورات تدريبية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم واستفادتهم، وذلك في فترة الإجازة منتصف الفصل الدراسي الأول والأسابيع الأولى من الفصل الدراسي الثاني، وبمشاركة مركز الخدمة العامة.

ويتضح من الجهود المبذولة بجامعة أسيوط منذ إنشاء المركز عام ٢٠١٨م، أن الجامعة تحرص على دعم ورعاية طلابها ذوي الإعاقات وتلتزم بوضع الخطط والبرامج التدريبية والتعليمية الداعمة لهم، مع مد يد العون لهم لتمكينهم من استكشاف عالم العلوم والمعارف وتنمية قدراتهم، وذلك لأن الجامعة تؤمن بأن الاستثمار في هذه القدرات يمثل أحد أهم أدوات الخدمة الوطنية والتنمية المجتمعية، كما أن نشر ثقافة الدمج بين جميع الطلاب وتوفير الدعم الفني والمساعدة اللازمة لطلاب ذوي الإعاقة، يؤكد على قيام الجامعة بدورها في تشجيع التنوع والشمولية في بيئة تعليمية تتسم بالمساواة والعدالة.

### ٣- جامعة المنصورة:

تؤكد الخطة الاستراتيجية لجامعة المنصورة على احترام وتأصيل قيم العمل الجماعي وتعزيز روح الانتماء والولاء واحترام التعددية وذلك من خلال مجموعة من القيم الراسخة في خطتها، ومنها: (جامعة المنصورة، ٢٠٢٠: ٨)

- الأمانة والشفافية والتكامل الشخصي والمؤسسي لتقديم خدمة متميزة.
- الاحترام في التعامل مع الطلاب من ذوي الإعاقة والحفاظ على حقوقهم.
- الشراكة والتعاون بين كافة الأطراف المعنية تحقيقاً للأهداف الموضوعية.
- العمل بروح الفريق والمبادرة والإبداع في شتى المجالات.
- العدالة والمساواة وعدم التحيز.
- المسؤولية في الأداء ومتابعة النتائج.

وفي إطار التأكيد على الالتزام بالمبادئ السابقة، فقد أنشئ مركز "خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة" بناء على البرتوكول المبرم بين الجامعة وهيئة الأمديست Amideast. (هيئة الأمديست، ٢٠٢٣: ٦)، وتتحدد رؤية المركز في: " مركز متميز في دمج الأشخاص ذوي

الإعاقة قادر على توفير الخدمات المطلوبة لإعداد كوادر مؤهلة لمواكبة متطلبات سوق العمل وتكون جامعة المنصورة من أفضل (٥) جامعات في هذا الشأن"، وتتمثل رسالة المركز في: "توفير خدمات متكاملة " أنشطة طلابية، برامج تدريبية، واستشارات نفسية اجتماعية " لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة لبناء قدراتهم وتأهيلهم مما يسهم في دمجهم بالمجتمع واكتسابهم للمهارات اللازمة التي يتطلبها سوق العمل". (جامعة المنصورة، ٢٠٢٤/٦/١٨)

وتتحدد الأهداف المنشودة للمركز فيما يلي: (جامعة المنصورة، ٢٠٢٤/٦/١٨)

- ضمان الدمج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة دون تمييز مع الأشخاص الآخرين وفقاً للمعايير القانونية الدولية والوطنية.
- تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة حتى يتمكنوا من بلوغ المستوى الوظيفي الأمثل على الصعيد البدني والذهني والنفسي والاجتماعي.
- تدريب ذوي الإعاقة علي أساليب التواصل واستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- توفير فرص للطلاب من ذوي الإعاقة للاشتراك في أنشطة اجتماعية ورحلات علمية وترفيهية داخل الجمهورية.

ويتفرد مركز جامعة المنصورة لدعم ورعاية الطلاب ذوي الإعاقة عن مراكز الجامعات المصرية الأخرى في وجود عدد من الأقسام بداخله، وهذه الأقسام هي:  
أ- قسم الاستشارات النفسية والأسرية:

وتظهر جهود هذا القسم في تنظيم مجموعة من الدورات التعليمية والتثقيفية للتوعية بالإعاقات المختلفة وطرق التعامل مع الطالب ذي الإعاقة، وتقدم هذه الدورات لكل من الطلاب العاديين والموظفين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، مع توفير متطوعين من الطلاب العاديين لمساعدة أسر الأشخاص ذوي الإعاقة في المهام الأكاديمية الموكلة إليهم من أجل إعادة التأهيل Rehabilitation والدفاع الاجتماعي Advocacy عنهم في التعليم والتأهيل والدمج في المجتمع. وكذلك يتم تقديم الاستشارات لأسر الطلاب ذوي الإعاقة،

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

وذلك لتخفيف العبء النفسي عن كاهل هذه الأسر ومساعدتها على إعادة التأهيل النفسي والمجتمعي. (جامعة المنصورة، ٢٠٢٤/٦/١٨)

### ب- قسم التدريب:

ويهتم قسم التدريب بتنظيم الدورات التدريبية وورش العمل والمسابقات والملتقيات التثقيفية والاجتماعية، ومن ذلك ما يلي: (جامعة المنصورة، ٢٠٢٣: ٩-٢٤)

- **عقد جلسات عصف ذهني ومناقشات حوارية لتحديد الترتيبات المختلفة لاستقبال الطلاب الجدد من ذوي الإعاقات المختلفة بمقر المركز وداخل كليات الجامعة.**
- تقديم ورشة تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب، بعنوان: "التوعية بالإعاقة (قضايا، تطبيقات، نماذج ملهمة)"
- تنفيذ ورش عمل عن طريق التدريس الخاصة بكل إعاقة وكذلك طرق التقييم والاختبارات.
- إصدار مجلة مركز خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة، والتي تعرض أنشطة فنية متنوعة للطلاب ذوي الإعاقة، تشمل الفن التشكيلي والنقد المسرحي ومسابقات الشعر ومجلات الحائط والقصة القصيرة والأعمال الخشبية... الخ
- تقديم ورشة تدريبية، بعنوان: "الحساب الذهني" للقضاء على صعوبات التعلم لدى الأشخاص من ذوي الإعاقات المختلفة.
- **عقد ورشة تعليم لغة الإشارة للطلاب العاديين**، ودورة للتصوير الفوتوغرافي للمكفوفين.
- تقديم (٣) ورش عمل لأسر الأشخاص ذوي الإعاقة تساعد على اتخاذ التدابير اللازمة لضمان حماية وسلامة هؤلاء الأشخاص من الناحية النفسية والاجتماعية، و(٢) ورشة عمل عن كيفية تقديم خدمات الرعاية للأشخاص ذوي الإعاقة.
- تقديم دورة تنمية بشرية في مجال التفصيل والخياطة، كذلك ورشة تدريبية في مجال الفنون التشكيلية ومجلات الحائط العلمية.
- **تنظيم معرض للاكسسوارات والأنشطة اليدوية والفنية لذوي الإعاقة.**
- **عقد جلسة حوارية يقوم بها ذوي الإعاقة من طلاب الجامعة بعنوان (كن ملهماً).**
- تنفيذ ورشة عمل دامج لتجهيز الطلاب ذوي الإعاقة لسوق العمل من خلال حصر أعداد الطلاب وعمل قاعدة بيانات لهم.
- تنظيم ورشة عمل حول: (القوانين والإجراءات المنظمة لحقوق الطلاب ذوي الإعاقة).
- عمل مسابقات رياضية بين الطلاب في تنس الطاولة وسباق الكراسي المتحركة ومسابقات مصارعة الذراعين.

- تنظيم الملتقى الطلابي الأول للطلاب ذوى الإعاقة بعنوان الجامعة للجميع.
- عمل يوم رياضي بنادي النيل للطلاب ذوى الإعاقة والأسوياء لتحقيق فكرة الدمج بين الطلاب، مع تنفيذ مسابقات في تنس الطاولة، ومسابقة لسباق الكراسي المتحركة.
- تنفيذ يوم ترفيهي بالمركز للطلاب من ذوى الإعاقة والطلاب المتطوعين بالمركز لتحقيق فكرة الدمج بين الطلاب وتم عمل أنشطة رياضية، مثل: مسابقة في شد الحبل بين الطلاب كذلك تم عرض مواهب الطلاب الفنية من غناء وابتهالات دينية وإلقاء شعر.
- تنظيم المؤتمر النوعي الأول لمركز خدمات الأشخاص ذوى الإعاقة بالتعاون مع المجلس القومي للمرأة بعنوان: "القوى الناعمة وتأثيرها في حياة الأشخاص ذوى الإعاقة".
- مشاركة مركز خدمات الاشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمر الطلابي والملتقى التوظيفي الأول لقسم التربية الموسيقية كلية التربية النوعية جامعة المنصورة.
- تعليم الطلاب طريقة الكتابة والقراءة بطريقة برايل من خلال ورش عمل تعقد خلال كل فصل دراسي بالمركز.

#### ج- قسم المتطوعين:

رغم ما يملكه مركز خدمات الاشخاص ذوى الاعاقة بجامعة المنصورة من وسائل تعليم وتيسير تعلم حيث يحتوي على مكتبة تتضمن كتب ودوريات بطريقة برايل وكتب مسموعة ويحتوي على قاعات مزودة بـ (٣٥) جهاز حاسب آلي مجهز للإعاقات كما يوجد (٢) طابعة برايل و(١٢) هيدفون وانترنت فائق السرعة و(٢) جهاز كاست ومساطر وأقلام للمكفوفين. إلا أن المركز يرحب بالطلاب المتطوعين من لتقديم خدمات لزملائهم غير العاديين، ويتم هذا التطوع بملء استمارة للتطوع في أحد المجالات التالية: (تعليم الكتابة عبر برنامج Microsoft Word، والقراءة للفرد الكفيف، وتسجل كتب صوتية للمكفوفين). (جامعة المنصورة، ٢٠٢٣: ٢٧)

وزيادة على كل الجهود السابقة والمبذولة من أقسام المركز لدعم تعليم واندماج الطلاب ذوى الاعاقة بجامعة المنصورة، تحرص إدارة الجامعة من خلال قياداتها على توفير الوسائل التعليمية المناسبة لطلابها من ذوى الاعاقة، مثل: طباعة الكتب بطريقة برايل أو نسخ أقراص مدمجة مسموعة للطلاب المكفوفين وتقوم الكلية المعنية بقبول الطالب ذوى

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

الإعاقة (الآداب والحقوق والتجارة) بإرشاد الطالب بالأقسام التي تتوافق مع ميولهم وحالتهم الصحية ومجموعهم والمساعدة في استخراج البطاقة الصحية لهم وملء الاستمارات التي تساعد في صرف الأجهزة التعويضية والتواصل مع صندوق التكافل والتضامن الاجتماعي. بالإضافة إلى إعفاء الكثير من الطلاب من المصروفات الدراسية للدراسات العليا وكذلك مصروفات المدن الجامعية وتذليل جميع العقبات المادية التي تواجه عديد من الطلاب. (جامعة المنصورة، ٢٠٢٠: ٨)

ومن خلال عرض وتحليل جهود جامعة المنصورة في دمج الطلاب ذوى الإعاقة والخدمات المقدمة لهم، فقد لوحظ تفرد جامعة المنصورة عن غيرها من الجامعات المصرية التي تؤدي خدمات دمج الطلاب ذوى الإعاقة، في تصميم ووضع مقاييس محددة لاختيار السادة أعضاء هيئة التدريس المطلوب مشاركتهم في العملية التعليمية للطلاب ذوى الإعاقة، علاوة على إنشاء الجامعة لقاعدة بيانات خاصة بفئات هؤلاء الطلاب للمساعدة في توظيفهم في المؤسسات المناسبة لحالة الإعاقة، ومن ثم تأهيل كل طالب منهم حتى يتمكن من بلوغ المستوى الوظيفي الأمثل على الصعيد البدني والذهني والنفسي والاجتماعي، بالإضافة إلى عقد تدريبات على طرق التدريس والتي تختلف باختلاف نوع الإعاقة، مع تصميم طرق تقييم مرنة تناسب إعاقات هؤلاء الطلاب. ويزيد على ذلك امتلاك موقع الكتروني شامل ومتنوع وناطق لمركز خدمات ذوى الإعاقة وكذلك قناة على اليوتيوب لبث المحاضرات والإعلان عن الخدمات.. وغيرها.

وبناءً على عرض وتحليل الجهود المبذولة لرعاية ذوى الإعاقة في مصر سواء من قبل الوزارات والهيئات الحومية المتنوعة، مثل وزارة التضامن الاجتماعي، ووزارة الصحة، علاوة على الجهود المبذولة من قبل وزارة التعليم العالي وذلك لمساعدة هذه الفئات من الطلاب على الاندماج في عمليتي التعليم والتعلم داخل مؤسسات التعليم العالي، بالإضافة إلى الاندماج المجتمعي الشامل بشكله المناسب الذى يحقق المساواة لهم ويحقق الاستثمار الأمثل لإمكاناتهم وقدراتهم. وبالاستناد إلى نماذج من الجامعات المصرية التي كانت لها

السبق والريادة في تقديم خدمات الدعم والمساعدة من خلال مراكز خدمة الاشخاص ذوى الإعاقات في إطار التعليم الدامج لذوى الاعاقة، وهى جامعات: القاهرة وأسيوط والمنصورة؛ يمكن الخروج بالاستنتاجات التالية:

- أن الجامعات المصرية قد أخذت تنحى منحاً إيجابياً باتجاه توفير تسهيلات ودعم ذوى الإعاقات بداخلها خلال مراكز ووحدات جامعية تقدم الدعم للطلاب الملتحقين بالجامعة وتعمل على تيسير سبل نجاحهم أكاديميا واجتماعيا في الجامعة.
- أن من ضمن الجهود التي تم الاضطلاع بها وتوظيفها في الجامعات المصرية لتسهيل دمج الطلاب من ذوى الإعاقة؛ تقديم خدمات متنوعة في إطار التعليم الدامج، مثل خدمات القبول والتسجيل للطلاب، وتقديم التهيئة المناسبة للدراسة قبل وأثناء الالتحاق بالجامعة، وإجراء تسهيلات للانتقال والتحرك داخل كليات ومباني الجامعة، وتحقيق المرونة في إجراءات التدريس والتعلم والاختبارات داخل القاعات الدراسية.
- أن النجاح في تطبيق التعليم الدامج بالجامعات يستلزم من إدارة الجامعات تقديم الدعم المعلوماتي لتهيئة منسوبي الجامعات من أعضاء هيئة تدريس وإداريين وطلاب عاديين، بكيفية التعامل مع الطلاب من ذوى الإعاقة وتوفير الدعم المالي والمادي والتكنولوجي لهم.
- أن تحقيق الجودة في خدمات التعليم الدامج مرهون بإجراء إدارة كل جامعة للتقييمات الدورية لمستوى الخدمات المقدمة للطلاب ذوى الإعاقة أثناء وجودهم بالجامعة وحتى التخرج.

### القسم الخامس للبحث:

واقع الخدمات المقدمة للطلاب لذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس وفقاً للوثائق الرسمية:  
دراسة نظرية

يقع حرم جامعة قناة السويس بمحافظة الاسماعيلية، وتُعد هذه المحافظة البوابة الشرقية لمصر، حيث يقع قسمها الغربي في قارة إفريقيا، والقسم الشرقي بقارة آسيا. وتحدها من الشرق سيناء وقناة السويس، وغرباً الحدود الشرقية للدلتا على امتداد فرع دمياط،

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

وجنوباً الطريق الواصل بين السويس والقاهرة، كما تحدها شمالاً بورسعيد وبحيرة المنزلة و تبلغ مساحة الاسماعيلية ٤٤٨٢ كم. ولقد اكتسبت الاسماعيلية شهرتها في العصر الحديث لأنها شهدت حفل افتتاح قناة السويس في عهد الخديوي إسماعيل عام ١٨٦٩م، وفي عام ٢٠٠١م تم افتتاح كوبري السلام فوق قناة السويس ليربط بين الاسماعيلية وسيناء، ثم شهدت الاسماعيلية افتتاح قناة السويس الجديدة في أغسطس عام ٢٠١٥م، وتلا ذلك إنشاء مجموعة من الأنفاق في عام ٢٠١٩م علي غرار نفق الشهيد أحمد حمدي ليزداد الربط بين الوادي وسيناء لزيادة الاستثمار في سيناء. وبناءً علي ذلك تم إنشاء العديد من المشروعات الصناعية والزراعية في المنطقة، لتكون الاسماعيلية مكاناً مميزاً لجذب الاستثمارات في مجالات عديدة. ويفرض الوضع الجديد للمنطقة تحديات ضخمة أمام الجامعة لتخريج الطالب القادر على العمل في المجالات الجديدة في الاسماعيلية وما حولها. (جامعة قناة السويس، ٢٠٢٢: ٣)

### أولاً: الملامح العامة لجامعة قناة السويس:

وتتمثل في العناصر التالية:

#### ١- نشأة الجامعة وفروعها:

تقديراً لتضحيات أبناء القناة في صد موجات العدوان المتتالية التي تعرضت لها مصر، كان قرار القيادة السياسية بإعادة إعمار منطقة قناة السويس ودفع التنمية بها. وفي إطار نشر العلم والمعرفة في كل ربوع مصر؛ جاءت اللجنة الأولى لإنشاء الجامعة بقيام السيد الرئيس محمد أنور السادات رئيس جمهورية مصر العربية بوضع حجر الأساس لإنشاء جامعة قناة السويس وذلك في ٤ أكتوبر سنة ١٩٧٥ على مساحة من الأرض تبلغ ١٣٠٠ فدان في نطاق حدود مدينة الإسماعيلية، ثم صدر القانون رقم ٩٣ لسنة ١٩٧٦ في ١٤/٨/١٩٧٦ بإنشاء جامعة قناة السويس ويكون مقرها الإسماعيلية بهدف تلبية احتياجات محافظات القناة وشمال وجنوب سيناء. ولقد استضاف مبنى هيئة قناة السويس بالإسماعيلية أول اجتماع لمجلس الجامعة الوليدة، وتميزت جامعة قناة السويس منذ نشأتها

بأنها جامعة متوجهة للمجتمع، تخدم منطقة غالية من أرض مصر، وهي منطقة قناة السويس وسيناء، والتي كانت مسرحاً للنضال والكفاح على مدى سنوات عديدة، ثم أصبحت محط أنظار العالم مع حلول السلام. (جامعة قناة السويس، ٢٠٢٢: ٢)

ولقد كانت جامعة قناة السويس تغطي محافظات الاسماعيلية وبورسعيد والسويس ومحافظة شمال سيناء ومحافظة جنوب سيناء، واستمرت الجامعة في تقديم خدماتها التعليمية والبحثية والمجتمعية حتى صدور قرارات بتحويل فرع الجامعة في بورسعيد إلى جامعة بورسعيد في سنة ٢٠١٠م، وفرع السويس لجامعة السويس في سنة ٢٠١٢م، ثم تحول فرع الجامعة في العريش لجامعة العريش في سنة ٢٠١٦م. (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ٢٠٢٣: ٥)

هذا وتضم الجامعة بوضعها الراهن عديد من المنشآت والمباني التي تسهم في تقديم خدماتها، ومنها ما يلي: (مبنى الإدارة الرئيسي، مبنى إدارات الجامعة، مبنى الأنشطة الطلابية، المستشفيات التعليمية، مبنى مدينة الطلاب، مدينة الطالبات، المستشفى التخصصي، قاعة المؤتمرات الرئيسية، المسرح، الملاعب الرياضية، مركز تطوير التعليم الجامعي.... وغيرها). كما تشمل المباني الجامعية المباني التعليمية (الكليات) والتي قسمت بين: (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ٢٠٢٣: ١١)

- الكليات بحرم الجامعة الجديدة، وتضم كليات: (التربية، الصيدلة، طب الأسنان، التمريض، الزراعة، الهندسة، التجارة، السياحة والفنادق، الأسنان، الطب البيطري، الآداب والعلوم الإنسانية، الطب، العلوم، حاسبات ومعلومات، معهد التقنية الحيوية، ومعهد فني تمريض)
- الكليات بحرم الجامعة القديمة، وتضم كليات: (التربية الرياضية، الكلية الصينية المصرية للتكنولوجيا التطبيقية، معهد الاستزراع السمكي، والمعهد الأفراسيوي).

ويظهر من عدد الكليات التي تتبع لجامعة قناة السويس، أن الجامعة تبوأ مكانتها المتميزة في منطقة قناة السويس، حيث بدأت بثلاث كليات عند افتتاحها، ثم ازداد عدد الكليات والمراكز البحثية المتخصصة والوحدات ذات الطابع الخاص حتى تتمكن الجامعة

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

من خدمة الإقليم الذي توجد به ويمتد نشاطها ليعطي أوجه التعليم والخدمات والتدريب والبحث العلمي المختلفة.

### ٢- رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية:

تتمثل رؤية جامعة قناة السويس في: " أن تكون جامعة قناة السويس جامعة رائدة في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع محلياً وإقليمياً ودولياً"، بينما تحددت رسالة الجامعة في: "أن تقوم جامعة قناة السويس ببناء كفاءات بشرية متميزة، من خلال برامج تعليمية وبحث علمي وريادة أعمال، لخدمة المجتمع وتنمية الاقتصاد المعرفي، مع تبني التحول الرقمي في إطار من القيم والأخلاق". (جامعة قناة السويس، ٢٠٢٠: ٤٦)

ويظهر في رؤية الجامعة ورسالتها اهتمام الجامعة بتعزيز دورها في خدمة المجتمع، ويتضمن هذا الدور المشاركة المشروعات القومية، والتوسع في التعاون والشراكات والمبادرات المجتمعية، وتطوير قنوات التواصل مع مؤسسات المجتمع. وكل ذلك يدخل ضمن توجه الجامعة وجهة مجتمعها وتحملها مسؤولية تلبية احتياجات ورغبات المستفيدين بما يخدم أهدافها من ناحية ويخدم إقليم القناة وافراده المجتمع بشكل عام.

ولتحقيق رؤية الجامعة ورسالتها تم تحديد عدد من الغايات والأهداف الاستراتيجية، وفيما يلي عرض لأهم الغايات والأهداف الاستراتيجية ذات الصلة بقضية دمج الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة، وهي الغاية الأولى، التي جاءت صياغتها كما يلي: "تطوير البرامج التعليمية لمواكبة متغيرات سوق العمل".

وتتحقق هذه الغاية بالأهداف التالية: (جامعة قناة السويس، ٢٠٢٠: ٥٤-٥٥)

- الهدف الإجرائي الأول: تصميم برامج جديدة طبقاً للمتطلبات القومية ومتغيرات سوق العمل. ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال عدد من الأنشطة منها: تحديد احتياجات سوق العمل عن مستوي ومهارات خريج الجامعة في القطاعات المختلف، ومراجعة البرامج القائمة للتأكد من ملاءمتها لاحتياجات سوق العمل،

ومشاركة أصحاب المصلحة في إعداد البرامج، بالإضافة إلى تسويق البرامج الدراسية داخلياً وخارجياً.

- الهدف الإجرائي الثاني: استحداث برامج دراسية مشتركة مع جهات أجنبية. ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال عدد من الأنشطة منها: عقد اتفاقيات توأمة مع جامعات أجنبية، وإعداد البرامج المشتركة مع جهات أجنبية، بالإضافة إلى عقد برامج التبادل الطلابي مع الجامعات الداخلية والخارجية.
- الهدف الإجرائي الثالث: زيادة فاعلية الدعم الأكاديمي المقدم للطلاب. ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال عدد من الأنشطة منها: تفعيل دور وحدات الدعم الأكاديمي للطلاب، وإعداد برامج لرعاية الطلاب المتعثرين أكاديمياً، بالإضافة إلى إعداد برامج للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.

ويتضح من الغاية السابق ذكرها والأهداف الاستراتيجية المرتبطة بها والأنشطة المرجو تنفيذها لتحقيق تلك الأهداف أن الجامعة تهتم بالبرامج الدراسية وتجعلها في مقدمة غاياتها الاستراتيجية، كما ورد التأكيد على الاهتمام ببرامج الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة لتحقيق الهدف الاستراتيجي الخاص بزيادة فاعلية الدعم الأكاديمي للطلاب.

### ٣- السياسات الحاكمة لأداء جامعة قناة السويس:

أوردت الخطة الاستراتيجية لجامعة قناة السويس عديد من السياسات الحاكمة لأدائها، ومن أهم هذه السياسات ذات الصلة بموضوع البحث الحالي، ما يلي: (جامعة قناة السويس، ٢٠٢٠: ٥٠)

- إرساء معايير معلنة ومفعلة لاختيار القيادات الأكاديمية والإدارية.
- توفير البنية التحتية التكنولوجية الملائمة لأداء العمل الجامعي بكافة القطاعات.
- بناء قواعد بيانات متكاملة محدثة لدعم اتخاذ القرارات الجامعية.
- إتاحة كافة المعلومات على الموقع الإلكتروني للجامعة.
- تطوير البرامج التعليمية لمواكبة احتياجات سوق العمل.
- تقديم الدعم المادي والمعنوي والرعاية الصحية للطلاب.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

- تطبيق خطة متكاملة لتحويل خدمات الجامعة الى خدمات إلكترونية ذكية.

ويظهر من السياسات السابقة اهتمام إدارة الجامعة برفع كفاءة الأداء المؤسسي وفق معايير الجودة ولاسيما في اختيار القيادات في الموقع المختلفة، مع الاهتمام بتنمية مهارات الجهاز الإداري لدعم التحول الرقمي بكلياتها وتطبيق خدمات الكترونية ذكية لخدمة طلابها ولربط كلياتها بشبكة عمل واحدة. ولعل لكل ذلك انعكاس على أداء الجامعة لخدمات التعليم الدامج بالشكل المناسب.

### ثانياً: الخدمات العامة المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس:

لقد حدد قانون تنظيم الجامعات في مصر الخدمات الجامعية اللازم تقديمها للطلاب العاديين، وللطلاب ذوي الإعاقة، فلقد تضمنت المواد من (١١٢-١٢٢) بالقسم الخامس من القانون؛ التأكيد على عدة خدمات، تتضمن المساكن الجامعية لإقامة الطلاب المغتربين بها، وتقديم وجبات غذائية مقابل رسوم رمزية يدفعونها، والرعاية الصحية للطلاب، وتوفير مكتبات وصناديق للتكافل الاجتماعي، بالإضافة الى منح مكافآت وحوافز دراسية للطلاب المتفوقين، أو لتشجيع الدراسات في بعض الأقسام. (جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨، ٧٥-٧٨)

ومنذ إنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، تم إصدار دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي، والذي يوضح للمؤسسات الجامعية الممارسات المختلفة التي يمكن إتباعها لتطبيق معايير الجودة في الخدمات المقدمة للطلاب داخلها، وذلك في عدة مجالات، منها: سياسات قبول الطلاب، وتوافر الدعم والإرشاد الطلابي، وتقديم الجامعة خدمات الدعم للطلاب ذوي الإعاقة، وتوفير وسائل لنقل الطلاب داخل الجامعة وخارجها، وتنفيذ الأنشطة الطلابية، بالإضافة إلى تقديم خدمات الخريجين. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠٠٩: ٦٦)

واتساقاً مع المجالات السابقة لمعايير الجودة في الخدمات الجامعية، فهناك عديد من الخدمات العامة التي تقدمها جامعة قناة السويس لجميع طلابها، بمن فيهم من الطلاب ذوي الإعاقة، وذلك على النحو التالي: (جامعة قناة السويس، ٢٠١٩: ٧-١٢)

- ١- **خدمات الإسكان الجامعي:** تضم جامعة قناة السويس مدينتين للسكن الجامعي واحدة للطلاب الذكور داخل الحرم الجامعة بالمقر الجديد، ام المدينة الجامعية الثانية فهي للطالبات وتقع بشكل منفصل عن الحرم الجامعي مع تأمينها بالشكل الملائم. وتتوفر في كلتا المدينتين الجامعيتين كافة الخدمات الخاصة بالتغذية والمعيشة وتوفير الاستقرار النفسي للطلاب والطالبات، وجميع هذه الخدمات التي تقدم إلى طلاب المدينة الجامعية تقدم بتكاليف مدعومة بأسبقية التقدم وباعتبارات مكان إقامة الطلاب
- ٢- **الخدمات المكتبية:** وتتضمن هذه الخدمات توفير مكتبة بكل كلية -إضافة إلى المكتبة المركزية بالجامعة وتضم عديد من المراجع والمؤلفات العامة والدوريات المحلية والعالمية، والتي لا غنى للطالب عن الرجوع إليها، وتسعى الجامعة بالتعاون مع بنك المعرفة وسفارة المعرفة إلى رفع إمكانياتها التنافسية بين الجامعات العربية والعالمية وإتاحة الخدمات على الإنترنت سواء من داخل أو خارج الحرم الجامعي.
- ٣- **خدمات الإرشاد المهني والوظيفي للخريجين:** وتختص هذه الخدمات بتوفير معلومات كافية عن المهن والوظائف التي يمكن أن يعمل فيها الطالب بعد تخرجه، مع تنظيم مقابلات وعقد ندوات لأصحاب الأعمال لقاء الطلاب والتحدث معهم عن طبيعة بعض المهن والمهارات المطلوبة لكل مهنة، وذلك من خلال الملتقيات التي تعقدها الجامعة من خلال مركز الخريجين بالجامعة.
- ٤- **الخدمات المالية والعينية:** وتتمثل هذه الخدمات فيما توفره الجامعة من مساعدات مالية وعينية للطلاب غير القادرين وذوي الظروف الخاصة، وإعفاء بعض الطلاب من الرسوم الدراسية أو جزء منها ومنح مكافآت (منح دراسية) دراسية للطلاب المتفوقين، وذلك بالتعاون بين وحدة التضامن الاجتماعي بالجامعة وأقسام رعاية الشباب بكل كلية.

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة  
بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

٥- الخدمات المتعلقة بالأنشطة الطلابية: حيث توجد لجان يمكن للطلاب أن يمارس نشاطه خلالها وهي: لجنة الأسر الطلابية، لجنة النشاط الرياضي، لجنة النشاط الثقافي، لجنة النشاط الفني، لجنة النشاط الاجتماعي والرحلات وتشرف عليها الإدارة العامة لرعاية الشباب، كما تشرف الإدارة على إجراءات المسابقات المحلية والمركزية الخاصة بالخدمة العامة وإجراءات المعسكرات الصيفية لتدريب الطلاب على النواحي الكشفية والإرشادية، بالإضافة إلى إعداد وتنظيم برامج المسابقات الاجتماعية والإشراف على تنفيذها على مستوى كليات الجامعة وعلى المستوى المركزي.

٦- الخدمات الطبية: توفر الجامعة الخدمات الطبية للطلاب من خلال الإدارة العامة للشئون الطبية ومن أهم الأعمال التي تقوم بها ما يلي: الطب العلاجي بالكشف الطبي على الطلاب داخل كليات الجامعة والقيام بالخدمات والإسعافات الأولية للعاملين داخل الكليات، كما يتم تقديم خدمات الطب الوقائي بإجراء الكشف الطبي على المستجدين المتقدمين للإقامة بالمدن الجامعية، وعمل حملات مكافحة الأمراض المعدية بما في ذلك التوجيه إلى طرق العدوى وكيفية الوقاية والإشراف على الجوانب البيئية ومتابعتها بالجامعة. كما تقدم مستشفى الجامعة، المستلزمات الطبية للوحدات داخل وخارج الحرم الجامعي -طوارئ المدن والمدرجات والمدن الجامعية والمعسكرات والرحلات وعيادات الأسنان والكليات.

ثالثاً: الخدمات المتخصصة المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس:

بالإضافة إلى الخدمات السابقة، والتي تقدمها الجامعة لكل الطلاب سواء العاديين والطلاب ذوي الإعاقة على السواء، هناك خدمات متخصصة تقدمها جامعة قناة السويس لطلابها من ذوي الإعاقة، والتي يمكن تناولها في القسمين التاليين:

١- القسم الأول: الخدمات التي تقدمها إدارة الجامعة للطلاب ذوي الإعاقة:

تُولى إدارة الجامعة اهتمامًا كبيرًا بالطلاب ذوي الإعاقة من طلاب الدمج والمكفوفين وذوي الإعاقة الحركية، حيث تقدم الجامعة خدماتها لـ(٣٢٤) طالباً من ذوي الإعاقة موزعين على الفرق الدراسية الأربعة لكليات الآداب والتجارة والألسن خلال العام الجامعي ٢٠٢٣/٢٠٢٤، وأكبر نسبة من هؤلاء الطلاب بكلية الآداب والعلوم الإنسانية. وهو ما يظهر فيما يلي: (جامعة قناة السويس، ١٥/٥/٢٠٢٤م)

أ- دعم كليات الجامعة لتكريم الطلاب المتميزين من ذوي الإعاقة ومنحهم شهادات تقدير، مثل دعم التكريم الذي نظمته إدارة كلية التجارة لعدد (٣٤) طالباً، مع تقديم التيسيرات اللازمة لإزالة العقبات وحل المشكلات التي تواجههم من أجل تيسير العملية التعليمية لهم واندماجهم فيها دون عراقيل.

ب- تخصيص الدور الأرضي للجان الامتحانية للطلاب ذوي الإعاقة وذلك لسهولة الحركة لذوي الإعاقات الحركية، مع توفير مقاعد خاصة لانتظار أولياء الأمور.

ج- خصصت الجامعة لجان خاصة لذوي الإعاقة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية، ضمت ٢٥ طالباً وطالبة، كما وفرت لهم مرافقين من الموظفين ذوي الكفاءة والمهارة العالية في الكتابة لمساعدتهم، بالإضافة إلي تخصيص لجننتين بكلية التجارة للطلاب ذوي الظروف المرضية.

د- وفرت الجامعة وسائل نقل للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة من بوابات الدخول بالجامعة إلي لجنة الامتحان.

هـ- مشاركة الجامعة في الملتقى الذي نظمته هيئة الفولبرايت من خلال مبادرة التمكين والدمج والإتاحة بالجامعات المصرية؛ لدعم مجال ودراسات ذوي الإعاقة والمنح الدراسية المقدمة لهم، ضمن (٢٦) جامعة مصرية وذلك خلال شهر أبريل ٢٠٢٤م.

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة  
بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

٢- القسم الثاني: الخدمات التي يقدمها مركز الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة:

لقد تم إنشاء مركز خدمة للطلاب ذوي الإعاقة ضمن الاتفاقية المبرمة بين جامعة قناة السويس وهيئة الأمديست Amideast الأمريكية والممولة من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ضمن مبادرة وزارة التعليم العالي لإنشاء مراكز خدمة الطلاب ذوي الإعاقة في (١٥) جامعة حكومية، وضمن برنامج منح التعليم العالي في الجامعات الحكومية المصرية. (هيئة الأمديست، ٢٠٢٣: ٨)

ولقد تم تأسيس المركز عام ٢٠٢٢م، بكلية الآداب والعلوم الإنسانية، تحت مسمى " مركز الرعاية الاجتماعية والثقافية لذوي الاحتياجات الخاصة"، حيث يعتبر المركز من ضمن المراكز والوحدات التي تتبع الكلية ولذلك يعين للمركز مديراً تنفيذياً من كلية الآداب، هذا بالإضافة لمنسقا للطلاب ذوي الإعاقة وهو من الإداريين بكلية الآداب أيضاً. ولقد تحددت مهمة المركز في تلبية حاجات ذوي الاحتياجات الخاصة من أبناء الكلية من كافة النواحي العلمية والاجتماعية والترفيهية. (جامعة قناة السويس، ٢٠٢٤/٤/١٢م)

ولقد أعلن المركز من خلال موقعه على الانترنت عن قائمة من الخدمات التي يؤديها للطلاب ذوي الإعاقة، والتي نفذ منها ما يلي: (جامعة قناة السويس، ٢٠٢٤/٤/١٢م)

أ- تنفيذ مجموعة من الأنشطة المحددة ضمن خطة لعمل المركز خلال العام الجامعي ٢٠٢٢/٢٠٢٣م، ويتمثل نموذج الخطة المنفذة في الجدول التالي:

جدول(٢): نموذج لخطة منفذة من أنشطة مركز الرعاية الاجتماعية والثقافية لذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة قناة السويس

الوحدة	النشاط	مسئول التنفيذ	مدة التنفيذ	القطاعات المستهدفة	أعداد المستفيدين
مركز الرعاية الاجتماعية والثقافية لذوي الاحتياجات الخاصة	التدريب على استخدام الحاسب الآلي للطلاب المكفوفين (برنامج إحصار)	شركة صخر للحاسبات	طوال العام الدراسي ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣ م	الطلاب المكفوفين	٤٥ طالباً
	توفير الكتب الدراسية	المركز وأعضاء هيئة التدريس		الطلاب المحتاجين	٨٥ طالباً
	توزيع ملابس على الطلاب المحتاجين	رجال الأعمال		الطلاب المحتاجين	٩٠ طالباً
	تسجيل المقررات الدراسية للطلاب المكفوفين	المركز		الطلاب المكفوفين	٢٥ طالباً
	توفير الموظفين لمساعدة الطلاب المكفوفين بالكتابة لهم أثناء الامتحانات	المركز		الطلاب المكفوفين	١٢٠ طالباً
	استخدام كراسي متحركة	المركز		الطلاب ذوي الإعاقة الحركية	٤ طلاب

ب- عقد دورة تدريبية لعدد (١٥) متدرباً، خلال العام الجامعي ٢٠٢٢/٢٠٢٣ م يمثلون كليات التربية والآداب والألسن والزراعة والتجارة والتمريض، بعنوان: "تحليل الفجوات"، والذي استهدف أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ممن يقومون بالتدريس للطلاب من ذوي الإعاقة الى جانب العاملين بالمركز.

ج- عقد ورشة عمل مع أولياء أمور الطلاب ذوي الإعاقة في إطار الاستعدادات والإجراءات التي تتخذها جامعة قناة السويس تمهيداً لامتحانات نهاية الفصل الدراسي الثاني ٢٠٢٣/٢٠٢٤ م، حيث تناولت الورشة الحديث عن كيفية تعامل أولياء الأمور مع أبنائهم من ذوي الهمم خلال فترة الامتحانات وسبل تأهيلهم بالشكل الذي يسهل عليهم خوض الامتحانات بسهولة ويسر.

د- دعم المواهب المتنوعة في العزف والغناء والرسم للطلاب ذوي الإعاقة، وتكريمهم من خلال اللقاء المذاع على تليفزيون القناة خلال العام الجامعي ٢٠٢٣/٢٠٢٤ م.

ومن خلال العرض السابق لجهود مركز ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس، يتضح اهتمام قيادة الجامعة بالطلاب ذوي الإعاقة وضمان حقهم في التعليم ولاسيما مع تزايد أعداد الملتحقين بنظام الدمج أو من ذوي الإعاقات البصرية والحركية بالجامعة، وهو ما ظهر في تجهيز مركز ذوي الإعاقة بأجهزة الحاسب الآلي، والأثاث اللازم وتخصيص قاعتين لاجتماعات المركز وإجراء التدريبات بداخله، كذلك تكريم ذوي الإعاقات بكليات الجامعة وعقد ندوات وورش عمل لأسرهم بشأن نظم الدراسة والامتحانات... وغيرها.

ورغم الاهتمام السابق من قبل إدارة الجامعة بتعليم ذوي الإعاقة وتقديم الخدمات المناسبة لهم، إلا أن هناك بعض الملاحظات المتعلقة بهذا الشأن والمستنبطة من تحليل الجهود المبذولة من قبل الجامعة، وبمراجعة الموقع الإلكتروني لمركز خدمات الطلاب ذوي الإعاقة، وكذلك الوثائق الرسمية المرتبطة به، يتضح ما يلي:

- اختلاف مسمى مركز خدمات ذوي الإعاقة بالجامعة، ما بين الخطة الاستراتيجية للجامعة والتي ورد فيها المركز بمسمى: "مركز الرعاية الاجتماعية والثقافية لذوي الاحتياجات الخاصة"، بينما ورد المركز بمسمى: "مركز ووحدة ذوي الاحتياجات

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

- الخاصة" على الموقع الإلكتروني المخصص له، في حين يعلن مدير المركز عن خدماته على مواقع التواصل الاجتماعي تحت مسمى " مركز ذوى الهمم بجامعة قناة السويس".
- الموقع الإلكتروني لمركز خدمات الطلاب ذوى الإعاقة موقع تجريبي، كما لم تحدد للمركز رؤية أو رسالة أو أهداف كغيره من المراكز الأخرى التي أنشئت بدعم من هيئة الأمديست، بل تم الاكتفاء بعرض مهمته والتي تتمثل في: "تلبية حاجات ذوي الاحتياجات الخاصة من أبناء الكلية من كافة النواحي العلمية والاجتماعية والترفيهية".
  - تبعية مركز خدمات الطلاب ذوى الإعاقة لكلية الآداب والعلوم الإنسانية بالجامعة من حيث المباني والكوادر البشرية للإدارة ممثلة في مدير المركز والإداريين، وذلك على الرغم من أن اتفاقية إنشاء هذه المراكز وغيرها بالاتفاق مع هيئة الأمديست، تشير إلى أن تكون هذه المراكز تابعة لإدارة الجامعة مباشرة من حيث مبانيها وكوادرها البشرية. وأن يتولى إدارة هذه المراكز المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس والإداريين الذين تنطبق عليهم معايير واضحة ومعلنة في هذا الشأن.
  - رغم تنفيذ تدريب لأعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم على تحديد الفجوات الخاصة بنظام الدمج بالجامعة، ورغم تأكيد مهمة المركز على تلبية احتياجات ذوى الإعاقة، إلا أنه لم يتم تحديد احتياجات الطلاب ذوى الإعاقات المختلفة من خدمات التعليم الدامج بالجامعة باستخدام مقاييس تقدير الاحتياجات وتطبيق استطلاعات الرأي، لقياس توقعات الطلاب فيما يتعلق بجودة الخدمات التي تحقق رضاهم، بالإضافة إلى غياب وضع خطة واضحة ومعلنة لضمان الجودة في خدمات الدمج المطبقة بالجامعة.
- وانطلاقاً من أهمية إدراك الطلاب ذوى الاعاقة للخدمات التي تقدمها الجامعة من خلال إدارة الجامعة ومركزها المتخصص في خدمات ذوى الإعاقة، فإن هذا الأمر يتطلب التعرف على آراء الطلاب باعتبارهم المستفيدين من تلك الخدمات وذلك لتقييم وتحديد وقياس الفجوة بين ما يقدم إليهم من خدمات فعلاً وما يتم إدراكه، وبين ما يتوقعونه ويطمحون إليه، بتوظيف نموذج قياس الفجوات SEVQUAL، والذي يمكن أن يسهم بناء

على نتائج تطبيقه في تطوير وتحسين جودة خدمات التعليم الدامج لمقدمة للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس.

### القسم السادس:

#### الدراسة الميدانية وإجراءاتها

هدفت الدراسة الميدانية إلى توظيف نموذج قياس الفجوات SERVQUAL بين الإدراكات والتوقعات لقياس وتقييم جودة خدمات الدمج بجامعة قناة السويس، ومن ثم تحديد الفجوات الإيجابية أو السلبية في هذه الخدمات من وجهة نظر الطلاب (المستفيدين)، وفقاً للأبعاد الخمسة لهذا النموذج؛ الأمر الذي يمكن من خلاله اقتراح الآليات المناسبة لتحسين جودة هذا النوع من الخدمات. ولتحقيق ما استهدفته الدراسة الميدانية تم تطبيق أداتين لجمع البيانات ولتقييم الجودة المدركة للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس فيما يتعلق بخدمات التعليم الدامج على مستوى كليات الجامعة، حيث تمثلت الأداة الأولى في الاستبانة المبنية على نموذج قياس الفجوات SERVQUAL والتي تتضمن أبعاده، أما الأداة الثانية فتتمثل في أداة المجموعة البؤرية. وفيما يلي بيان لإجراءات ونتائج تطبيق كل أداة من هاتين الأداتين:

#### **أولاً: تطبيق الأداة الأولى: أداة نموذج قياس الفجوات SERVQUAL :**

هدفت أداة الدراسة الأولى وهي الاستبانة التي تضمنت أبعاد نموذج قياس الفجوات SERVQUAL، إلى الإجابة على السؤال التالي:

ما واقع الفجوة بين إدراكات الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس وتوقعاتهم لمستوى جودة خدمات التعليم الدامج وفقاً لنموذج قياس الفجوات SERVQUAL ؟

وللإجابة عن السؤال السابق تمت صياغة أداة نموذج SERVQUAL لقياس الفجوات بين توقعات الطلاب ذوي الإعاقة وإدراكاتهم للجودة في خدمات الدمج المقدمة لهم بجامعة قناة السويس، من خلال الخطوات التالية:

- ترجمة نموذج قياس الفجوات عن أصله الأجنبي، الذي ظهر في البحث الذي أجراه بارشورمان وزملاؤه (Parasuraman, & et al,1988) والمكون من خمسة أبعاد (مجموعة RATER ) تحتوي على (٢٢) عبارة تمثل عناصر الخدمات بصفة

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

عامة، وهذه العبارات موزعة على الأبعاد الخمسة وهي: بُعد الجوانب المادية الملموسة، بُعد الاعتمادية، بُعد الاستجابة، بُعد الأمان، بُعد التعاطف.

- صياغة عدد من العبارات بحيث تقيس كل بُعد من الأبعاد الخمسة، وبذلك توافر لدى الباحث الصورة الأولية لنموذج القياس تكونت من (٣٨) عبارة موزعة على الأبعاد كالتالي: البُعد الأول (الجوانب المادية الملموسة) ويضم (٨) عبارات، والبُعد الثاني (الاعتمادية أو المصدقية في التعامل) ويضم (٨) عبارات، والبُعد الثالث (الاستجابة) ويضم (٧) عبارات، والبُعد الرابع (الأمان) ويحتوي على (٧) عبارات، والبُعد الخامس (التعاطف) تتضمن (٨) عبارات.

ولحساب صدق الأداة تم عرض نموذج القياس بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (١٠) من المختصين في التربية الخاصة والإدارة التربوية، حيث طلب منهم الحكم على مدى ملاءمة العبارات المختلفة للأبعاد المرتبطة بها. وقد استفاد الباحث كثيراً من ملاحظات المحكمين، إذ انصبت ملاحظاتهم على الجوانب اللغوية: حيث عدلت بعض العبارات وفقاً لملاحظات المحكمين بتصحيح بعض الكلمات من حيث التعبير اللغوي، كما أجمع أغلب المحكمين على ملاءمة (٣٢) عبارة دون تعديل يذكر، في حين أجمع أغلب المحكمين على إجراء بعض التعديلات الطفيفة على (٣) عبارات، وقد قام الباحث بإعادة النظر في هذه العبارات تبعاً لاتفاق المحكمين.

كما أجمع معظم المحكمين على حذف (٣) عبارات لتكرار فكرتها مع عناصر أخرى، أو لعدم ملاءمتها للبُعد الذي تنتمي إليه وهي: (ملاءمة مكان تقديم الخدمة، توافر الموظفين والمشرفين المؤهلين، توافر التقنيات التي تساعد على توفير الشعور بالأمن). وقد حذفت هذه العبارات ليصبح عدد عبارات أداة الدراسة في صورتها النهائية (٣٥) عبارة موزعة بالتساوي على الأبعاد الخمسة لنموذج SERVQUAL ، بحيث يتضمن كل بُعد على (٧) عبارات فقط.

ولقد تم التحقق من ثبات الاستبانة بحساب معامل ألفا كرونباخ للثبات، وقد حازت عبارات الاستبانة على معاملات ثبات مرتفعة إلى حد كبير لكل بُعد من أبعاد جودة خدمات التعليم الدامج؛ حيث كان معامل ثبات ألفا لبُعد الجوانب المادية الملموسة (٠,٧٢٨)، ولبُعد الاعتمادية أو المصدقية في التعامل (٠,٨٥٥)، ولبُعد الاستجابة (٠,٨٧٧)، ولبُعد الأمان (٠,٨٦٣)، ولبُعد التعاطف والاهتمام بالطلاب (٠,٧٥٢)، كما كان معامل الثبات للاستبانة ككل أيضاً مقبول (٠,٧٦٥)، مما يشير إلى تجانس عبارات الاستبانة، ومن ثم ثباتها وصلاحيها للتطبيق.

#### \* مجتمع الدراسة للأداة الأولى (الاستبانة) وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من طلاب مرحلة البكالوريوس بكليات (الأداب والعلوم الإنسانية والتجارة والألسن) بجامعة قناة السويس والبالغ عددهم إجمالاً في جميع الفرق الدراسية (٣٢٤) طالباً خلال عام ٢٠٢٣ / ٢٠٢٤م، بينما تم اختيار العينة بطريقة قصدية من الكليات الثلاثة للفرق النهائية فقط وهي الفرقة الثالثة والرابعة حيث بلغ العدد الإجمالي للطلاب (١٢٦) طالباً موزعين على الكليات الثلاثة، وقد تم استبعاد طلاب الفرقتين الأولى والثانية لمراعاة حداثة الطلاب بهاتين الفرقتين مما يجعلهم لا يدركون بشكل جيد كيف تكون مصداقية الجامعة في تقديم الخدمات؟، وكيف تتميز الجامعة بسرعة الاستجابة في تقديم خدماتها؟، بينما طلاب الفرق النهائية قد تكون لديهم الفكرة الكافية عن طبيعة الجامعة والخدمات التي تقدمها بشكل شمولي، مما يجعلهم أكثر إدراكاً لطبيعة الخدمة والحكم على جودتها. ويوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة وتحديداتها من المجتمع الأصل لها، بناء على تطبيق معادلة حساب العينة من المجتمع الأصل لكل من كرجزى ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970: 607)، وذلك كما يلي:

#### جدول (٣): تحديد عينة الدراسة من المجتمع الأصل

ملاحظات	عينة الدراسة المشتقة	العدد الإجمالي للطلاب بالفرقتين الثالثة والرابعة	الكليات/ العينة
٦٤ إعاقه عقلية بسيطة + ٥ إعاقه بصرية + ٣ إعاقه حركية	٧٢	٨٩	كلية الآداب
إعاقه عقلية بسيطة	٢٧	٢٩	كلية التجارة
إعاقه عقلية بسيطة	٨	٨	كلية الألسن
عدد الاستبانات الصالحة (١٠١)	١٠٧	١٢٦	الإجمالي

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة  
بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ولقد تم توزيع عدد (١١٠) استبانة على طلاب الكليات الثلاثة من الفئتين الثالثة والرابعة لضمان الدخول في حيز الثقة للتطبيق بأفضل صورة ممكنة، وبعد فرز الاستبانات واستبعاد غير الصالحة منها وصل عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (١٠١) استبانة فقط بنسبة (٦٤٪) تقريباً من المجتمع الأصل، وهي نسبة يمكن اعتبارها مناسبة ولاسيما لتعذر الحصول على استبانات صحيحة ومكتملة أكثر من العدد الذي تم تحصيله، ولقد حاول الباحث تعويض العدد المتبقي والمحدد في الجدول السابق، إلا أن عزوف الطلاب عن المشاركة في الاستبانة قد تسبب في الاستقرار على (١٠١) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

**\*\* المعالجة الإحصائية لبيانات الأداة الأولى (الاستبانة):**

لقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في تحديد قيم قياس مدى إدراك عينة الدراسة لجودة الخدمات المقدمة لهم، وكذلك مدى توقعاتهم لجودة هذه الخدمات، بناء على ما يوضحه الجدول التالي:

**جدول (٤): بدائل استجابات عينة الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي**

بدائل قياس الجودة المتوقعة		بدائل قياس الجودة المدركة	
بدائل الاستجابات	قيمة الاستجابة	بدائل الاستجابات	قيمة الاستجابة
قليل جداً	١	غير موافق بشدة	١
قليل	٢	غير موافق	٢
متوسط	٣	محايد	٣
عال	٤	موافق	٤
عال جداً	٥	موافق بشدة	٥

ولقد تمت المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS، مع استخدام الأساليب الإحصائية التالية: المتوسط الوزني، والانحراف المعياري، وقد تم حساب تدرج استجابات عينة الدراسة وفقاً للتدرج الخماسي بتطبيق معادلة طرح البديل الأدنى للاستجابة من البديل الأعلى ثم قسمة الناتج على العدد المتبقي لمستويات الاستجابة، بمعنى ٥-١=٤ مقسوماً على ٣ وهو ما يساوي ١,٣٣، وعليه يفسر المتوسط

الوزني لكل عبارة سواء لقياس الجودة المدركة أو لقياس الجودة المتوقعة في ضوء مستويات الاستجابة المقابلة للقيم الواردة بالجدول التالي:

جدول (٥): تفسير مستوى استجابات عينة الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

مدى الاستجابة	قيمة الاستجابة	مستوى الاستجابة
١ - ٢,٣٣	$١,٣٣ + ١ = ٢,٣٣$ فأقل	مستوى الجودة ضعيفة
٢,٣٤ - ٣,٦٧	$١,٣٣ + ٢,٣٤ = ٣,٦٧$ فأقل	مستوى الجودة متوسطة
٣,٦٨ - ٥	٣,٦٨ فأكثر	مستوى الجودة عالية

ولقد تم إجراء عمليات الحساب للمتوسطات الوزنية ومن ثم الخروج بقيم المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل عبارة ولكل بُعد من الأبعاد الخمسة للاستبانة تبعاً لنوع القياس المستهدف سواء كان لقياس الجودة المدركة أو لقياس الجودة المتوقعة. وبناء على هذه القيم يتم قياس الفجوات بين الإدراكات والتوقعات والذي يقوم على أساس مقارنة توقعات الطلاب (الجودة المتوقعة Expected Quality) والتي يمكن الرمز لها بحرف الاختصار (E) لكل بُعد من أبعاد جودة الخدمة والعبارات المعبرة عنه، وما يقابلها من إدراك فعلي (الجودة المدركة Perceived Quality) والتي يمكن الرمز لها بحرف الاختصار (P) وذلك للتعبير عن التجربة الفعلية لجودة الخدمة من قبل الطلاب. وتفسر نتيجة الفروق بناء المقارنة بين الإدراكات والتوقعات فيما يحدده الجدول التالي:

جدول (٦): تفسير نوع الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لجودة خدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس

نوع الفجوة	البيان
الفجوة موجبة ( مستوى جودة الخدمة عالٍ ومتميز )	إذا زادت الإدراكات عن التوقعات في مستوى جودة الخدمة (P تزيد عن E)
الفجوة تساوى صفر ( مستوى جودة الخدمة مرضٍ ومقبول )	إذا تساوت الإدراكات بالتوقعات في مستوى جودة الخدمة (P تساوى E)
الفجوة سالبة ( مستوى جودة الخدمة غير مرضٍ وضعيف )	إذا قلت الإدراكات عن التوقعات في مستوى جودة الخدمة (P تقل عن E)

\*\*\*تفسير البيانات والنتائج:

بعد إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات تم رصد النتائج وتفسيرها كما يلي:

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة  
جامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

١- بُعد الجوانب المادية الملموسة في تقديم خدمات التعليم الدامج:  
يعبر هذا البُعد عن جملة التسهيلات المادية التي تقدمها إدارة جامعة قناة السويس، والمرتبطة بتقديم خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة، والتي تشمل أماكن تقديم تلك الخدمات بالإضافة إلى تجهيزاتها وأدواتها، وكل ما يقدم بشكل عيني من تسهيلات مادية أو معدات أو تقنيات في سبيل تحقيق الجودة المدركة في الخدمات المقدمة بالجامعة. وفيما يتعلق باستجابات عينة الدراسة لُبعد الجوانب المادية الملموسة، فقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٧): مستوى الجودة المدركة والمتوقعة لُبعد الجوانب المادية الملموسة في خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس

م	الاستجابات العبارات	متوسط استجابات الجودة المدركة (الفعلية) (P)			متوسط استجابات الجودة المتوقعة (E)			الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة (E) - (P) ونوع الفجوة
		المتوسط الوزني الاستجابة	المتوسط الوزني الاستجابة	المتوسط الوزني الاستجابة	المتوسط الوزني الاستجابة	المتوسط الوزني الاستجابة	المتوسط الوزني الاستجابة	
١	يتوفر بالجامعة وحدة أو مركز لتقديم الخدمات المتخصصة للطلاب ذوي الإعاقة	٤,٤٣	٠,٩٧٠	٤,٤١	٠,٨٦٤	فجوة موجبة ٠,٠٢		
٢	يتم تصميم المباني الجامعية والمرات والمداخل والخارج بطريقة آمنة ومناسبة للطلاب ذوي الإعاقات المختلفة	٣,٩١	٠,٨٠٠	٤,٤٦	٠,٧٥٣	فجوة سالبة - ٠,٥٥		
٣	يتم توفير وسائل النقل للطلاب ذوي الإعاقة من وإلى الجامعة وداخل الحرم الجامعي	٢,٣٢	٠,٩٣٢	٤,٨٠	٠,٩٥٠	فجوة سالبة - ٢,٤٨		
٤	تيسر الجامعة لطلابها من ذوي الإعاقة خدمات السكن، وتعطيهم الأولوية في الإقامة داخل حرم الجامعة	٢,٠٠	٠,٧٤١	٤,٧٦	٠,٧٨٧	فجوة سالبة - ٢,٧٦		
٥	تتوفر بالجامعة القاعات والأماكن المناسبة لتنفيذ الأنشطة الأكاديمية والاجتماعية والرياضية للطلاب ذوي الإعاقات المختلفة	٣,٥٢	٠,٧٣٣	٤,٥٣	٠,٨١٠	فجوة سالبة - ١,٠١		
٦	يتوفر بالجامعة مكتبة تضم كتب ومطبوعات بطريقة برايل، بالإضافة إلى مكتبة صوتية شاملة	٣,٧٨	٠,٨٢٧	٤,٤٨	٠,٧٩٧	فجوة سالبة - ٠,٧		
٧	يتم توفير معينات بصرية وتسجيلات صوتية و وسائل تكنولوجية في تعليم الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة	٣,١٥	٠,٦٧٨	٤,٢٤	٠,٩٤٠	فجوة سالبة - ١,٠٩		
	المتوسط الوزني العام / الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة	٣,٣٠	٠,٨١١	٤,٥٥	٠,٨٤٣	فجوة سالبة - ١,٢٥		

ويتضح من الجدول السابق أن مستوى جودة الجوانب الملموسة المتوقعة جاء ككل بدرجة عالية بمتوسط وزني عام قيمته (٤,٥٥)، وهذه القيمة تشير إلى التوقعات الكبيرة من عينة الدراسة فيما يخص خدمات التعليم الدامج التي ينتظرون تلقاها من قبل إدارة الجامعة فيما

يخص الجوانب المادية والملموسة. بينما جاء المتوسط العام لجودة خدمات التعليم الدامج المدركة بالجامعة بدرجة متوسطة؛ حيث كان متوسط الوزن النسبي لها (٣,٣٠)، مما يدل على أن مستوى الجودة المدركة في الجوانب المادية الملموسة مازال يحتاج إلى الاهتمام والرعاية به، فقد جاءت أعلى العبارات في مستوى الاستجابة بالموافقة في هذا البعد، عبارة: "يتوفر بالجامعة وحدة أو مركز لتقديم الخدمات المتخصصة للطلاب ذوى الإعاقة"، واحتلت المرتبة الأولى بمتوسط وزن نسبي (٤,٤٣) أي بدرجة عالية. بينما كانت أقل العبارات في مستوى الاستجابة بدرجة ضعيفة، عبارة: "تيسر الجامعة لطلابها من ذوى الإعاقة خدمات السكن، وتعطيهم الأولوية في الإقامة داخل حرم الجامعة" واحتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط وزن نسبي ضعيف (٢,٠٠). وهذا يتفق مع نتائج دراسة (فتحي، ٢٠٢٠: ٢٠٩)، التي أشارت إلى وجود عديد من التحديات التي تواجه الطلاب ذوى الإعاقة بالجامعات المصرية، تمثلت في التحديات المتعلقة بالمباني والتنقل داخل وخارج الجامعة، علاوة على المشكلات الخدمية سواء داخل الحرم الجامعي أو خارجه، وتتمثل تلك المشكلات في المواصلات والتنقل والمساعد والدرج، والأجهزة والأدوات اللازم استخدامها والتحديات الإدارية، التي تتمثل في صعوبة الالتحاق بالعديد من الاقسام بالجامعة والنظم والقواعد الجامعية.

ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء محدودية الموارد المادية والبيئة التنظيمية التي يتلقى فيها الطلاب ذوى الاعاقة تعليمهم، لما لها من تأثير كبير على جودة الخدمات التي يتلقونها، مع تنامي معدلات الإعاقة عالمياً ومحلياً، ومع تزايد الوعي المجتمعي بضرورة تعليم هذه الفئات من الأشخاص وما ارتبط بذلك من صدور تشريعات ولوائح منظمة لتعليم ذوى الاعاقة في المدارس والجامعات؛ تزايد أعداد الملتحقين بالتعليم الجامعي، ومع محدودية مصادر التمويل الحكومية، وقلة إيجاد موارد تمويل إضافية، فإن الجامعة تعاني من قلة الإمكانيات والتجهيزات المتاحة واللازمة للعملية التعليمية لذوى الإعاقة رغم بروتوكول التعاون مع هيئة الأمديست Amideast والذى تتكفل فيه الهيئة بتجهيز مركز ذوى الإعاقة بالجامعات الداخلة في المشروع بشكل تدريجي، بينما يرتبط ضعف الجوانب الملموسة في مباني وتجهيزات الكليات نفسها، مثل: افتقار مكاتب الكليات إلى المراجع الحديثة

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

والدوريات والموارد السمعية والبصرية والأقراص المدمجة، وقلة تزويد الأقسام والكليات بالتقنيات الحديثة وشبكة الربط الإلكتروني، كل ذلك تسبب في وجود كثير من المشكلات التي تواجه هؤلاء الطلاب وهذا بدوره من شأنه أن يؤثر بشكل سلبي على الأدوار والمهام التي يتعين أن تقوم بها الإدارة الجامعية لتلبية احتياجات ورغبات الطلاب في هذا الجانب.

كما يلاحظ من الجدول السابق أن بُعد الجوانب المادية والملموسة يشير إلى وجود فجوة سلبية عامة للبعد ككل بقيمة (-١,٢٥) رغم أن هناك فجوة موجبة، ظهرت في عبارة: " يتوفر بالجامعة وحدة أو مركز لتقديم الخدمات المتخصصة للطلاب ذوي الإعاقة"، بفرق موجب قيمته (٠,٠٢) وهذا يعني أن إدراكات الطلاب فيما يخص هذه العبارة جاء أكبر من توقعاتهم لها مما يشير إلى أن الجامعة تقدم الجودة بدرجة أكثر من مرضية (متميزة) في هذا الجانب. ورغم ذلك جاءت العبارات الأخرى جميعها لتشير إلى الفجوات السالبة، حيث ظهر أعلى فرق سلبي وهو (-٢,٧٦) في عبارة: " تيسر الجامعة لطلابها من ذوي الإعاقة خدمات السكن، وتعطيهم الأولوية في الإقامة داخل حرم الجامعة"، أما أقل عبارة بها فرق سلبي كانت: " يتم تصميم المباني الجامعية والممرات والمداخل والخارج بطريقة آمنة ومناسبة للطلاب ذوي الإعاقات المختلفة"، بفرق (-٠,٥٥).

ويتضح من ذلك أن البعد الخاص بالجوانب المادية الملموسة، يدل على أن مستوى جودة الخدمة المقدمة في معظمها غير مرضية لعينة الدراسة وإن كان هناك فرق إيجابي فكان في عبارة واحدة فقط مما يدل على ارتفاع مستوى جودة الخدمة المقدمة في هذه العبارة.

### ٢- بُعد الاعتمادية أو المصدقية في تقديم خدمات التعليم الدامج:

يعبر هذا البعد عن مدى قدرة إدارة جامعة قناة السويس على أداء خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بثقة ودقة، ويمكن قياس تلك القدرة بتقييم مدى تمكن العاملين من تأدية تلك الخدمات بدقة في الموعد المحدد وبجودة ترضي الطالب كمستفيد من هذه الخدمات.

وفيما يتعلق باستجابات العينة لبُعد الاعتمادية أو المصدقية في التعامل، فقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٨): مستوى الجودة المدركة والمتوقعة لبعث الاعتمادية في تقديم خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس

م	الاستجابات	متوسط استجابات الجودة المدركة (الفعلية) (P)			متوسط استجابات الجودة المتوقعة (E)			الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة (E) - (P)
		الاستجابة	المتوسط الوزني	المعيار الاعتراف	الاستجابة	المتوسط الوزني	المعيار الاعتراف	
١	تعقد الجامعة بروتوكولات تعاون وشراكة مع الجهات والمراكز المختصة بذوي الإعاقة لتوفير الخدمات وتبادل الخبرات معها	عالية	٣,٩٢	٠,٧١٧	عالية	٣,٩٧	٠,٨٧٧	فجوة سالبة - ٠,٠٥
٢	تقدم الجامعة برامج إرشادية شاملة لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد من ذوي الإعاقة	عالية	٤,٤٨	٠,٧٨٠	عالية	٤,٣٣	٠,٩٢٣	فجوة موجبة ٠,١٥
٣	توفر الجامعة أخصائيين و مترجمي لغة إشارة للتعامل مع فئات الطلاب ذوي الإعاقات المختلفة	متوسطة	٣,٥٩	٠,٨٧١	متوسطة	٤,١٢	٠,٧٦٧	فجوة سالبة - ٠,٥٣
٤	يتوافر بالجامعة هيئة تدريسية ذات كفاءة عالية في أداء خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة	عالية	٣,٩٤	٠,٧١٤	عالية	٣,٩٢	٠,٨٥٢	فجوة موجبة ٠,٠٢
٥	تعقد الجامعة لقاءات وندوات وورش عمل حول طبيعة الخدمات اللازمة لتطبيق التعليم الدامج بكلياتها	عالية	٤,٠٦	٠,٧٣٣	عالية	٤,٠١	٠,٧٥٧	فجوة موجبة ٠,٠٣
٦	يتم توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي والمحاكاة في تعليم ذوي الإعاقة وتيسير عمليات دمجهم التعليمي	ضعيفة	٢,٣٢	٠,٨٥٨	ضعيفة	٤,٥١	٠,٧٣٣	فجوة سالبة - ٢,١٩
٧	تلتزم الجامعة بتقديم خدمات التعليم الدامج وفقاً لخطة محددة ومعننة داخل الجامعة وخارجها	ضعيفة	٢,١٠	٠,٧٧٢	ضعيفة	٤,١٣	٠,٨٠١	فجوة سالبة - ٢,٠٣
	المتوسط الوزني العام / الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة	متوسطة	٣,٤٨	٠,٧٧٧	متوسطة	٤,١٤	٠,٨١٥	فجوة سالبة - ٠,٦٦

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ويتضح من الجدول السابق أن مستوى الجودة المتوقعة لُبعد الاعتمادية أو المصدقية في خدمات التعليم الدامج لطلاب الجامعة، جاء ككل بدرجة عالية بمتوسط وزني عام قيمته (٤,١٤)، وهذه القيمة تشير إلى التوقعات الكبيرة من عينة الدراسة فيما يخص خدمات التعليم الدامج التي ينتظرون تلقيها من قبل إدارة الجامعة فيما يخص هذا البُعد.

كما يتبين من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لُبعد الاعتمادية أو المصدقية في خدمات التعليم الدامج لطلاب الجامعة كان بدرجة متوسطة حيث كان متوسط الوزن النسبي لهذا البعد (٣,٤٨)، مما يدل على أن مستوى جودة المدركة لهذا البعد يحتاج إلى تطوير وتحسين. فقد كانت أعلى العبارات المدركة تحققاً في هذا البُعد، عبارة: " تقدم الجامعة برامج إرشادية شاملة لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد من ذوي الإعاقة"، بمتوسط وزن نسبي قيمته (٤,٤٨) أي بدرجة عالية تليها عبارة: " تعقد الجامعة لقاءات وندوات وورش عمل حول طبيعة الخدمات اللازمة لتطبيق التعليم الدامج بكلياتها"، بمتوسط وزن نسبي قيمته (٤,٠٦)، وقد يرجع ذلك إلى الجهود المبذولة من قبل مركز خدمات الطلاب ذوي الإعاقة وكذلك الكليات في التوعية بطبيعة الدراسة بالجامعة من خلال لقاء تعريفى مع أعضاء هيئة التدريس والاداريين وغيرهم الى جانب الطلاب الجدد وتوضيح البرامج والخدمات التي يقدمها المركز لهم طوال فترة دراستهم.

بينما كانت أقل عبارات الجودة المدركة تحققاً، عبارة: " تلتزم الجامعة بتقديم خدمات التعليم الدامج وفقاً لخطة محددة ومعلنة داخل الجامعة وخارجها" بمتوسط وزن نسبي متوسط، قيمته (٢,١٠) وقد يرجع ذلك إلى غياب المبادرات الإدارية الداعمة لتطوير خدمات التعليم الدامج والمتضمنة لخطط إجرائية للأنشطة والفعاليات التي يمكن لمركز خدمات ذوي الإعاقة تقديمها بالتنسيق والتعاون مع ادارة الجامعة. وهذا ما أكدت عليه توصيات التقرير المقدم من مجموعة العمل الاستشارية المعنية بالطلاب ذوي الإعاقة بجامعة كاليفورنيا (The University of California Advisory Workgroup on Students with Disabilities, 2024: 31) حيث أوصى التقرير بضرورة تفعيل

دور مراكز ذوى الإعاقة في توفير الوسائل والأجهزة المعينة على التعلم، علاوة على ضرورة التحول بالجامعة نحو تحقيق شمولية متزايدة لتكون مؤسسة رائدة في التعليم العالي والبحث ورعاية ذوى الإعاقات طوال الوقت وتوفير بيئة رعاية إيجابية ومرحبة تكون بمثابة أرضية لدعم الجامعة في تنفيذ أحكام قانون الأمريكيين ذوى الإعاقة.

ويلاحظ من الجدول أيضاً أن هناك ثلاثة فجوات موجبة، حيث جاءت أولى هذه الفجوات على الترتيب التنازلي في عبارة: "تقدم الجامعة برامج إرشادية شاملة لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد من ذوى الإعاقة"، بقيمة (٠,١٥)، بينما جاءت الفجوة الثانية في عبارة: "تعقد الجامعة لقاءات وندوات وورش عمل حول طبيعة الخدمات اللازمة لتطبيق التعليم الدامج بكلياتها"، بقيمة (٠,٠٣)، أما الفجوة الثالثة فجاءت في عبارة: "يتوافر بالجامعة هيئة تدريسية ذات كفاءة عالية في أداء خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة" بقيمة (٠,٠٢)، وهذا يشير إلى تفوق الجامعة في تقديم هذه الخدمات إذ تحققت الجودة المدركة للطلاب لهذه الخدمات بمتوسطات أعلى من توقعاتهم.

بينما أشارت أربعة عبارات في هذا البُعد لوجود أربعة فجوات سالبة، وهذا يشير إلى أن المدرك للطلاب ذوى الإعاقة يقل عن توقعاتهم بدرجات متفاوتة، ويرجع الباحث ذلك إلى غلبة المركزية في اتخاذ القرارات الجامعية، وضعف الاهتمام بتنمية وعى الطلاب بكافة المستجدات التي تتخذها الجامعة بشأن تعلمهم، مع الافتقار لخطة محددة ومعلنة داخل الجامعة وخارجها لتقديم خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة، بالإضافة إلى قلة توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي والمحاكاة في تعليم ذوى الإعاقة وتيسير عمليات دمجهم التعليمي.

ويتضح مما تقدم أن الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة للبُعد الخاص بالاعتمادية أو المصداقية، جاء بدرجة متوسطة وبقيمة فرق سلبية قدرها (-٠,٦٦)، مما يدل على أن مستوى جودة الخدمة المقدمة في هذا البُعد كانت غير مرضية لعينة الدراسة وإن كانت هناك فروق إيجابية فهذا يدل على ارتفاع مستوى جودة الخدمة المقدمة في هذه العبارات تحديداً.

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة  
 بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

٣- بُعد الاستجابة في تقديم خدمات التعليم الدامج:

يعبر هذا البُعد عن الاستجابة السريعة من قبل إدارة جامعة قناة السويس لطلب المستفيدين وهم الطلاب ذوى الإعاقة في إطار تقديم خدمات التعليم الدامج، ويتم قياس هذه السرعة بتقييم الجاهزية لدى أعضاء هيئة التدريس والإداريين لتقديم تلك الخدمات بصورة فورية لطالبيها وبتقبل ورحابة ودون تأجيل.

وفيما يتعلق باستجابات العينة لبُعد الاستجابة، فقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول(٩): مستوى الجودة المدركة والمتوقعة لبُعد الاستجابة في تقديم خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس

م	الاستجابات العبارات	متوسط استجابات الجودة المدركة (الفعلية) (P)			متوسط استجابات الجودة المتوقعة (E)			الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة (E) - (P)
		المتوسط الوزني	المعياري	الاستجابة	المتوسط الوزني	المعياري	الاستجابة	
١	تمتلك الجامعة موقعا إلكترونيا، لإعلان عن خدمات التوجيه والدعم للطلاب ذوى الإعاقة	٣,٦٥	٠,٨٣٢	عالية	٤,٢٨	٠,٩٤١	عالية	فجوة سالبة - ٠,٦٣
٢	يحرص أعضاء هيئة التدريس والإداريين على حل مشكلات الطلاب ذوى الإعاقة دون تأخير	٤,٥٥	٠,٧٦١	عالية	٤,٤٠	٠,٧٩١	عالية	فجوة موجبة ٠,١٥
٣	تراعى المرونة الكافية في إجراءات تسجيل الطلاب ذوى الإعاقة للمقررات الدراسية داخل كلياتهم	٢,٨٧	٠,٩٤٣	متوسطة	٤,٦٢	٠,٨١٠	عالية	فجوة سالبة - ١,٧٥
٤	يتم التنسيق بين مركز ذوى الإعاقة وكليات الجامعة لضمان تيسير خدمات التعليم الدامج لجميع الطلاب ذوى الإعاقة	٤,٤٧	٠,٨٧١	عالية	٤,٢١	٠,٩٧٥	عالية	فجوة موجبة ٠,٢٦
٥	تمتلك الجامعة الكفاءات القادرة على التعامل مع الأزمات والمتغيرات الطارئة المرتبطة بتعليم ودمج الطلاب ذوى الإعاقة	٣,٥٥	٠,٧٧٠	متوسطة	٤,٣٩	٠,٧٠٨	عالية	فجوة سالبة - ٠,٨٤
٦	تحدد الجامعة مرشدا لكل مجموعة من الطلاب وفقا لنوعية إعاقاتهم	٣,٦٥	٠,٧٩٠	متوسطة	٤,٣٤	٠,٨٢٦	عالية	فجوة سالبة - ٠,٦٩
٧	يشارك الطلاب ذوى الإعاقة في تقييم العملية التعليمية ونتائج الامتحانات ضمن منظومة تقييم معلنة	١,٨٩	٠,٩١٠	ضعيفة	٤,٦٢	٠,٧٠٩	عالية	فجوة سالبة - ٢,٧٣
	المتوسط الوزني العام / الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة	٣,٥١	٠,٨٣٩	متوسطة	٤,٤٠	٠,٨٢٢	عالية	فجوة سالبة - ٠,٨٩

ويتضح من الجدول السابق أن مستوى الجودة المتوقعة لبُعد سرعة الاستجابة في خدمات التعليم الدامج لطلاب الجامعة، جاء ككل بدرجة عالية بمتوسط وزنى عام قيمته

(٤,٤٠)، وهذه القيمة تشير إلى التوقعات الكبيرة من عينة الدراسة فيما يخص خدمات التعليم الدامج التي ينتظرون تلقيها من قبل إدارة الجامعة فيما يخص هذا البُعد. كما يتبين من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لبُعد سرعة الاستجابة في خدمات التعليم الدامج لطلاب الجامعة كان بدرجة متوسطة حيث كان متوسط الوزن النسبي لهذا البُعد ككل بقيمة (٣,٥١)، مما يدل على أن مستوى جودة المدركة لهذا البُعد يحتاج إلى تطوير وتحسين. فقد كانت أعلى العبارات المدركة تحققاً في هذا البُعد، عبارة: " يحرص أعضاء هيئة التدريس والإداريين على حل مشكلات الطلاب ذوى الإعاقة دون تأخير"، بمتوسط وزن نسبي قيمته (٤,٥٥) أي بدرجة عالية، وقد يرجع ذلك إلى تأكيد إدارة الجامعة على ضرورة التنسيق بين مركز ذوى الإعاقة وكليات الجامعة لضمان تيسير خدمات التعليم الدامج لجميع الطلاب ذوى الإعاقة. ويتفق ذلك مع ما أوصت به دراسة (إبراهيم، ٢٠١٧: ١٠٧) بضرورة التقييم الدوري للخدمات المقدمة بكل جامعة للطلاب ذوى الإعاقة، مع مراعاة الإفادة من الخدمات التي تقدمها الهيئات والمنظمات الدولية لدعم الدمج الشامل لهذه الفئات من الطلاب.

بينما كانت أقل عبارات الجودة المدركة تحققاً، عبارة: " يشارك الطلاب ذوى الإعاقة في تقييم العملية التعليمية ونتائج الامتحانات ضمن منظومة تقييم معلنة " بمتوسط وزن نسبي متوسط، قيمته (١,٨٩) وقد يرجع ذلك إلى التقيد باللوائح الدراسية لكل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وكذلك اعتماد كثير من أعضاء هيئة التدريس للطرق التقليدية في التدريس وتقييم المقررات.

ويلاحظ من الجدول السابق أن هناك فجوتين موجبتين، حيث جاءت أولى هذه الفجوات على الترتيب التنازلي في عبارة: "يتم التنسيق بين مركز ذوى الإعاقة وكليات الجامعة لضمان تيسير خدمات التعليم الدامج لجميع الطلاب ذوى الإعاقة" بقيمة (٠,٢٦)، بينما جاءت الفجوة الثانية في عبارة: "يحرص أعضاء هيئة التدريس والإداريين على حل مشكلات الطلاب ذوى الإعاقة دون تأخير"، بقيمة (٠,١٥). وهذا يشير إلى قناعة إدارة الجامعة بأهمية الدور الذى يؤديه مركز ذوى الإعاقة في خدمة هذه الفئات من الطلاب من

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ناحية، الى جانب قناعة اعضاء هيئة التدريس بكليات الجامعة المطبقة لنظام الدمج بحق هذه الفئات من الطلاب في التعليم والاندماج في المجتمع الجامعي والمجتمع العام بالطريقة التي تناسب ظروفهم من ناحية أخرى.

بينما جاءت معظم عبارات هذا البُعد تحمل الفجوات السلبية، حيث جاء الفرق العام بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة بقيمة سلبية قدرها (-0,89)، فكانت أعلى العبارات من حيث الفجوة السلبية، عبارة: "يشارك الطلاب ذوى الإعاقة في تقييم العملية التعليمية ونتائج الامتحانات ضمن منظومة تقييم معلنة " بقيمة (-2,73) بينما أقل العبارات، كانت عبارة: "تمتلك الجامعة موقعاً إلكترونياً، للإعلان عن خدمات التوجيه والدعم للطلاب ذوى الإعاقة "، بقيمة (-0,63)، مما يدل على انخفاض مستوى جودة الخدمة المقدمة في هذا البُعد وإنها غير مرضية لكثير من الطلاب. ويرجع البحث ذلك إلى قلة تنظيم البرامج التدريبية لمقدمي خدمات التعليم الدامج بالجامعة بما يكفل تنمية قدراتهم وتجديد أدائهم وتحديث وسائلهم، بالإضافة إلى نقص المعلومات والبيانات المتاحة وعدم دقتها وشمولها في بعض الأحيان، الأمر الذي ينعكس بالسلب على العمل الجامعي بعامته، وعلى أداء الإدارة الجامعية خاصة ويعوق عملية الاستجابة الفورية والسريعة لمشكلات الطلاب وخدماتهم وضعف الاستعداد والرغبة لديهم وانشغالهم بصورة مستمرة عن مساعدة الطلاب وتلبية احتياجاتهم.

### ٤- بُعد الأمان في تقديم خدمات التعليم الدامج:

يعبر هذا البُعد عن قدرة إدارة جامعة قناة السويس على بث الثقة في نفوس الطلاب ذوى الإعاقة فيما يتعلق بخدمات التعليم الدامج المقدمة لهم، ويتم قياس ذلك بتقييم مدى تمكن مقدمي خدمات التعليم الدامج من بث الطمأنينة في نفوس الطلاب حين تقديم تلك الخدمات أو عند الإجابة عن أية استفسارات أو أسئلة مطروحة عليهم من قبل الطلاب. وفيما يتعلق باستجابات العينة لبُعد الأمان، فقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

د/ محمد خاطر

جدول (١٠): مستوى الجودة المدركة والمتوقعة لبعث الأمان في تقديم خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس

م	الاستجابات العبارات	متوسط استجابات الجودة المدركة (الفعلية) (P)			متوسط استجابات الجودة المتوقعة (E)			الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة (E) - (P)
		الاستجابة	المتوسط الوزني	المعياري	الاستجابة	المتوسط الوزني	المعياري	
١	يتم اختيار رئيس وأعضاء مركز ذوي الإعاقة بالجامعة بناء على معايير واضحة ومعلنة في التعامل مع ذوي الإعاقات المختلفة	ضعيفة	٠,٦٣٢	٠,٩١٠	عالية	٤,١٥	١,٦٦ - فجوة سالبة	
٢	يحافظ أعضاء هيئة التدريس على سرية وخصوصية بيانات الطلاب ذوي الإعاقة	عالية	٠,٨٢٠	٠,٨٧٢	عالية	٤,٢٧	٠,٥٥ - فجوة سالبة	
٣	يمكن الطلاب ذوي الإعاقة من اختيار البرنامج الدراسي المناسب لهم وفقاً لخيارات الوظيفة المستقبلية	ضعيفة	٠,٧٧٨	٠,٧١٢	عالية	٤,٨٢	٢,٨٥ - فجوة سالبة	
٤	يتم تنويع الخدمات المساندة والخدمات الإرشادية المقدمة بالجامعة لمراعاة خصوصية كل نوع من أنواع الإعاقة	ضعيفة	٠,٨٢١	٠,٧١١	عالية	٤,٦٤	٢,٦٤ - فجوة سالبة	
٥	تجرى الجامعة تحديداً دورياً لاحتياجات الطلاب ذوي الإعاقات المختلفة للعمل على تلبيةها مستقبلاً	ضعيفة	٠,٨٠١	٠,٧٨١	عالية	٤,٦٧	٢,٦٤ - فجوة سالبة	
٦	يوفر أعضاء هيئة التدريس الثقة اللازمة لتعبير الطلاب ذوي الإعاقة عن آرائهم بحرية	متوسطة	٠,٧٥٠	٠,٨٢٣	عالية	٤,٤٠	١,٠٧ - فجوة سالبة	
٧	تعن الجامعة عن الميثاق الأخلاقي المعتمد فيها لتنظيم التعاملات مع الطلاب ذوي الإعاقة داخل كلياتها	ضعيفة	٠,٧٦٠	٠,٨٤٥	عالية	٤,٩٦	٢,٦٧ - فجوة سالبة	
	المتوسط الوزني العام / الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة	متوسطة	٠,٧٦٦	٠,٨٠٧	عالية	٤,٥٥	٢,٠١ - فجوة سالبة	

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ويتضح من الجدول السابق أن مستوى الجودة المتوقعة لُبعد الأمان في خدمات التعليم الدامج لطلاب الجامعة، جاء ككل بدرجة عالية بمتوسط وزني عام قيمته (٤,٥٥)، وهذه القيمة تشير إلى التوقعات الكبيرة من عينة الدراسة فيما يخص خدمات التعليم الدامج التي ينتظرون تلقيها من قبل إدارة الجامعة فيما يخص هذا البُعد.

كما يتبين من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لُبعد الأمان في خدمات التعليم الدامج لطلاب الجامعة كان بدرجة متوسطة حيث كان متوسط الوزن النسبي لهذا البُعد ككل بقيمة (٢,٥٤)، مما يدل على أن مستوى الجودة المدركة لهذا البُعد يحتاج إلى تطوير وتحسين. فقد كانت أعلى العبارات المدركة تحققاً في هذا البُعد، عبارة: " يحافظ أعضاء هيئة التدريس على سرية وخصوصية بيانات الطلاب ذوي الإعاقة"، بمتوسط وزن نسبي قيمته (٣,٧٢) أي بدرجة متوسطة. ولذلك فقد أوصت دراسة (هلال، ٢٠١٩: ٢٧١)، بضرورة توافر مجموعة من المتطلبات الإدارية اللازمة لدمج الطلاب ذوي الاعاقات السمعية بكلية التربية النوعية جامعة عين شمس والتي تمثلت في المتطلبات (الفكرية، التنظيمية، التدريبية، القيادية، التكنولوجية)، إضافة إلى مجموعة من الإجراءات المقترحة للوفاء بهذه المتطلبات.

بينما كانت أقل عبارات الجودة المدركة تحققاً، عبارة: " يتمكن الطلاب ذوي الإعاقة من اختيار البرنامج الدراسي المناسب لهم وفقاً لخيارات الوظيفة المستقبلية" بمتوسط وزن نسبي ضعيف، قيمته (١,٩٧) وقد يرجع ذلك إلى أن الطلاب ذوي الإعاقة مفيد قبولهم في كليات معينة وغالباً ما تكون كليات نظرية وأن دراستهم محددة بلوائح وتشريعات جامعية تحدد مساراتهم التعليمية والشعب الدراسية المسموح لهم الالتحاق بها والدراسة فيها لحين التخرج.

ويلاحظ من الجدول السابق أن كل عبارات بُعد الأمان تحمل الفجوات السلبية، حيث جاء الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة بقيمة سلبية قدرها (-٢,٠١) حيث كانت أعلى العبارات من حيث الفجوة السلبية، عبارة: " يتمكن الطلاب ذوي الإعاقة من

اختيار البرنامج الدراسي المناسب لهم وفقاً لخيارات الوظيفة المستقبلية" بقيمة (٢,٨٥)، بينما أقل العبارات، كانت عبارة: "يحافظ أعضاء هيئة التدريس على سرية وخصوصية بيانات الطلاب ذوي الإعاقة" بقيمة (- ٠,٥٥)، مما يدل على انخفاض مستوى جودة الخدمة المقدمة في هذا البُعد وإنها غير مرضية لمعظم أفراد عينة الدراسة من الطلاب ذوي الإعاقة. ويرجع الباحث ذلك إلى عدم اعتماد الجامعة لميثاق أخلاقي ينظم التعاملات مع الطلاب ذوي الإعاقة داخل الكليات المطبقة لنظام الدمج، حيث يحدد هذا الميثاق واجبات أعضاء هيئة التدريس والاداريين تجاه فئة الطلاب ذوي الإعاقة، كما يحدد ضوابط التعامل معهم وسبل تلبية احتياجاتهم بأعلى قدر من الامن والطمأنينة والسرية.

#### ٥- بُعد التعاطف في تقديم خدمات التعليم الدامج:

يعبر هذا البُعد عن الرعاية والاهتمام الذي يقدمه المسؤولين بالجامعة تجاه نظام الدمج لطلابها المعاقين من خلال كلياتها التي تقدم خدماتها المختلفة لهؤلاء الطلاب، ويتم قياس ذلك بتقييم مدى قدرتهم على إظهار اللباقة والاحترام لمتلقي خدمات الدمج من الطلاب ذوي الإعاقة.

وفيما يتعلق باستجابات العينة لبُعد التعاطف، فقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

**جدول (١١): مستوى الجودة المدركة والمتوقعة لبُعد التعاطف في تقديم خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس**

م	الاستجابات العبارات	متوسط استجابات الجودة المدركة (الفعلية) (P)			متوسط استجابات الجودة المتوقعة (E)			الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة (P) - (E)
		الوزني المتوسط	المعيارى	الاستجابة	الوزني المتوسط	المعيارى	الاستجابة	
١	تحرص الجامعة على إشراك الطلاب ذوي الإعاقة في مختلف الأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية	٣,١٨	٠,٧٠٢	عالية	٤,٨٠	٠,٩٠١	عالية	١,٦٢ - فجوة سالبة
٢	يرحب أعضاء هيئة التدريس بمساعدة الطلاب ذوي الإعاقة رغم كثرة مشاغلهم التدريسية والبحثية	٣,٦٧	٠,٩١١	متوسطة	٤,٣٧	٠,٧٩١	عالية	٠,٧ - فجوة سالبة
٣	تهتم الجامعة بتنظيم مواعيد المحاضرات والامتحانات بما يلائم مصلحة الطلاب ذوي الإعاقة وظروفهم	٣,٥٢	٠,٧٦٤	متوسطة	٤,٧٥	٠,٨٣٤	عالية	١,٢٣ - فجوة سالبة

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة  
بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

٣,٠٦ - فجوة سالبة	عالية	٠,٧٩٢	٤,٨٣	ضعيفة	٠,٦٩٨	١,٧٧	يتم تقنين المقررات الدراسية ومحتواها التعليمي لتجمع ما بين الطريقة المنطوقة والطريقة المسببة (برايل) والمرئية (لغة الإشارة)	٤
٠,٦٦ - فجوة سالبة	عالية	٠,٧٦٠	٤,٥٦	عالية	٠,٧٠١	٣,٩٠	تحرص الجامعة على تشجيع الطلاب ذوي الإعاقة المتفوقين في الأنشطة الجامعية المختلفة مادياً ومعنوياً	٥
٢,٦٠ - فجوة سالبة	عالية	٠,٨٣٠	٤,٤٧	ضعيفة	٠,٧٨٧	١,٨٧	تفتح الجامعة باب التطوع أمام الطلاب العاديين لمعاونة زملائهم من ذوي الإعاقة في الدراسة والامتحانات	٦
٣,٢١ - فجوة سالبة	عالية	٠,٨٣٧	٤,٨٠	ضعيفة	٠,٨٧٢	١,٥٩	تحرص الجامعة على قياس رضا الطلاب ذوي الإعاقة عن خدمات التعليم الدامج المقدمة لهم	٧
١,٨٧ - فجوة سالبة	عالية	٠,٨٢٠	٤,٦٥	متوسطة	٠,٧٧٦	٢,٧٨	المتوسط الوزني العام / الفرق بين متوسطات الاستجابات المدركة والمتوقعة	

ويتضح من الجدول السابق أن مستوى الجودة المتوقعة لُبعد التعاطف في خدمات التعليم الدامج لطلاب الجامعة، جاء ككل بدرجة عالية بمتوسط وزني عام قيمته (٤,٦٥)، وهذه القيمة تشير إلى التوقعات الكبيرة من عينة الدراسة فيما يخص خدمات التعليم الدامج التي ينتظرون تلقيها من قبل إدارة الجامعة فيما يخص هذا الُبعد.

كما يتبين من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لُبعد التعاطف في خدمات التعليم الدامج لطلاب الجامعة كان بدرجة متوسطة حيث كان متوسط الوزن النسبي لهذا الُبعد ككل بقيمة (٢,٧٨)، مما يدل على أن مستوى جودة المدركة لهذا الُبعد يحتاج إلى تطوير وتحسين. فقد كانت أعلى العبارات المدركة تحققاً في هذا الُبعد، عبارة: " تحرص الجامعة على تشجيع الطلاب ذوي الإعاقة المتفوقين في الأنشطة الجامعية المختلفة مادياً ومعنوياً"، بمتوسط وزن نسبي قيمته (٣,٩٠) أي بدرجة عالية. بينما كانت أقل عبارات الجودة المدركة تحققاً، عبارة: " تحرص الجامعة على قياس رضا الطلاب ذوي الإعاقة عن خدمات التعليم الدامج المقدمة لهم " بمتوسط وزن نسبي ضعيف، قيمته (١,٥٩) وقد يرجع ذلك إلى ضعف الاهتمام بتقييم الخدمات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين وهم الطلاب ذوي الإعاقة، وذلك بتطبيق المقاييس والأدوات الخاصة باستطلاع آرائهم تجاه مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم.

ويُلاحظ من الجدول السابق أن كل عباراته تحمل الفجوات السلبية، بقيمة كلية للفجوات السلبية بلغت (-1,87)، حيث كانت أعلى العبارات من حيث الفجوة السلبية، عبارة: "تحرص الجامعة على قياس رضا الطلاب ذوي الإعاقة عن خدمات التعليم الدامج المقدمة لهم" بقيمة (- 3,21) بينما أقل العبارات، كانت عبارة: " تحرص الجامعة على تشجيع الطلاب ذوي الإعاقة المتفوقين في الأنشطة الجامعية المختلفة مادياً ومعنوياً" بقيمة (- 0,66). وهذا يدل على انخفاض مستوى جودة الخدمة المقدمة في هذا البُعد وإنها غير مرضية لمعظم أفراد عينة الدراسة من الطلاب ذوي الإعاقة. ويرجع البحث ذلك إلى حداثة تطبيق الجامعة لنظام الدمج داخل الكليات مما ترتب عليه قلة الاستعداد بالشكل المناسب لتقديم هذا النوع من الخدمات كما ينبغي أن يكون، ويزيد على ذلك عدم الاعتماد البرنامجي أو المؤسسي الكليات المقدمة لخدمات الدمج بالجامعة مما يمثل تحدياً أمام هذه الكليات من جانب مراعاة معايير الجودة في الخدمات المقدمة بهذه الكليات بصفة عامة أو تلك الخدمات المتخصصة للطلاب ذوي الإعاقة بصفة خاصة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة هاجدارجي (Hajdari, 2019: 17)، التي أشارت إلى أن جميع أبعاد الجودة نتائجها ذات فجوات سلبية مما يعني عدم رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة، وتتوافق الفجوة الأعمق مع بُعد الأمان أو الموثوقية الذي يتعلق باستعداد الموظفين لمساعدة الطلاب في التعامل مع مشكلاتهم، واحترام المحاضرين وجدول الامتحانات من أعضاء هيئة التدريس، وإبلاغ الطلاب بتغييرات الجدول مسبقاً وتقديم الدعم للطلاب. ولذلك فقد أوصت الدراسة بضرورة التقييم الدوري لمستويات جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وهم الطلاب من أجل تحسين الأداء وضمان إقبال الطلاب على تلك الخدمات.

وبناءً على ما جاء في الجداول السابقة (7، 8، 9، 10، 11) الخاصة بأبعاد نموذج قياس الفجوات بين إدراكات الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس لجودة خدمات التعليم الدامج وتوقعاتهم لها، يمكن حساب الفجوات الخاصة بخدمات التعليم الدامج بجامعة قناة

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة  
بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

السويس وذلك باستخراج المتوسطات والفروق بين أبعاد نموذج قياس الفجوات، والجدول يوضح ذلك:

جدول (١٢): الفجوات الكلية بين إدراكات طلاب جامعة قناة السويس من ذوي الإعاقة وتوقعاتهم لجودة خدمات التعليم الدامج بالجامعة وفقاً لأبعاد نموذج SERVQUAL

الأبعاد	متوسط الإدراكات للبعد ككل	متوسط التوقعات للبعد ككل	الفرق بين متوسط الإدراكات ومتوسط التوقعات للبعد ككل	دلالة الفرق بين متوسط الإدراكات ومتوسط التوقعات للبعد ككل
الجوانب الملموسة	٣,٣٠	٤,٥٥	١,٢٥ -	غير مرضية
الاعتمادية والمصادقية	٣,٤٨	٤,١٤	٠,٦٦ -	غير مرضية
سرعة الاستجابة	٣,٥١	٤,٤٠	٠,٨٩ -	غير مرضية
الامان	٢,٥٤	٤,٥٥	٢,٠١ -	غير مرضية
التعاطف	٢,٧٨	٤,٦٥	١,٨٧ -	غير مرضية
المتوسط الكلي	٣,١٢٢	٤,٤٥٨	١,٣٣٦ -	غير مرضية

ويتضح من الجدول السابق أن تقييم الطلاب ذوي الإعاقة لمستوى جودة الخدمة التي تقدمها الجامعة مقدراً بالفجوة بين إدراكاتهم وتوقعاتهم حسب نموذج قياس الفجوات SERVQUAL كان غير مرضٍ بشكل عام بفارق (-١,٣٣٦)، وباستقرار الجدول السابق، وجدول الأبعاد الخمسة المكونة لنموذج قياس الفجوات SERVQUAL، يمكن تحديد الفجوات الفعلية بين الإدراكات والتوقعات في جودة خدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس وأسباب حدوثها، وفقاً لما يلي:

أ- الفجوة الأولى (١) Gap1: الاختلاف بين توقعات الطلاب ذوي الإعاقة لمستوى خدمات التعليم الدامج المطبقة بالجامعة وبين إدراك إدارة الجامعة لهذه التوقعات.

وتتمثل هذه الفجوة في عجز إدارة الجامعة عن معرفة الاحتياجات والرغبات المتوقعة من قبل الطلاب ذوو الإعاقة في خدمات الدمج داخل الجامعة. ولهذه الفجوة عدة أسباب منها ما

يأتي: ضعف قيام الإدارة الجامعية بتحديد احتياجات الطلاب ذوى الإعاقة بشكل دوري، وهو ما ظهر في ضعف عبارة: "تجرى الجامعة تحديداً دورياً لاحتياجات الطلاب ذوى الإعاقات المختلفة للعمل على تلبيتها مستقبلاً"، والتي تقع ضمن عبارات بُعد الأمان، كذلك ضعف عبارة: "يتم تنويع الخدمات المساندة والخدمات الإرشادية المقدمة بالجامعة لمراعاة خصوصية كل نوع من أنواع الإعاقة"، والتي تقع ضمن عبارات بُعد الأمان.

**ب- الفجوة الثانية (2) Gap2 :** الاختلاف بين المعايير أو المواصفات الخاصة بخدمات التعليم الدامج المقدمة بالجامعة بالفعل، وبين إدراكات الإدارة لتوقعات الطلاب ذوى الإعاقة. وتتمثل هذه الفجوة في الفرق بين إدراك الإدارة الجامعية لتوقعات الطلاب ذوى الإعاقة، وقدرة الإدارة على ترجمة هذا الإدراك إلى معايير ومحددات تكفل تقديم الخدمة بالمستوى الذي يتوقعه الطلاب، ولهذه الفجوة أسباب ومنها: غياب معايير الجودة والاعتماد في تقديم خدمات التعليم الدامج بالجامعة، وتبني منهجيات غير سليمة في توفير المحددات المطلوبة لجودة الخدمة الجامعية لذوى الإعاقة، ويتضح ذلك في استجابة العينة على عبارة: "تيسر الجامعة لطلابها من ذوى الإعاقة خدمات السكن، وتعطيهم الأولوية في الإقامة داخل حرم الجامعة"، وعبارة: "يتم توفير معينات بصرية وتسجيلات صوتية و وسائل تكنولوجية في تعليم الطلاب ذوى الإعاقة بالجامعة"، وعبارة: "يتم توفير وسائل انتقال للطلاب ذوى الإعاقة من وإلى الجامعة وداخل الحرم الجامعي"، حيث تقع هذه العبارات ضمن بُعد الجوانب المادية الملموسة بدرجة ضعيفة. هذا بالإضافة إلى استجابة العينة بدرجة ضعيفة على عبارة: " تلتزم الجامعة بتقديم خدمات التعليم الدامج وفقاً لخطة محددة ومعلنة داخل الجامعة وخارجها"، وعبارة: "يتم توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي والمحاكاة في تعليم ذوى الإعاقة وتيسير عمليات دمجهم التعليمي"، حيث تقع العبارتان ضمن بُعد الاعتمادية.

**ج- الفجوة الثالثة (3) Gap3:** الخلل في مطابقة معايير أو مواصفات خدمات التعليم الدامج لتوقعات الطلاب ذوى الإعاقة، وما تملكه إدارة الجامعة من إمكانات لتنفيذ هذه المعايير. وتتمثل هذه الفجوة في الفرق بين المعايير الموضوعية لتلبية توقعات المستفيدين، ونوعية الخدمة المقدمة بالفعل لهم، بمعنى أن مجرد وجود معايير مناسبة للجودة لا يكفي، بل لابد من أن يلتزم مقدمو الخدمة بهذه المعايير لضمان تقديم الخدمة وفقاً للمعايير

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

الصحيحة وبالتالي مقابلة توقعات المستفيدين، ولهذه الفجوة أيضاً عدد من الأسباب منها: عدم وضوح أدوار المسؤولين عن تقديم خدمات التعليم الدامج داخل الجامعة، وكذلك مقدمي خدمات التعليم الدامج بمركز خدمات ذوي الإعاقة بالجامعة، وهو ما ظهر في استجابة العينة بدرجة ضعيفة على عبارة: "يتم اختيار رئيس وأعضاء مركز ذوي الإعاقة بالجامعة بناء على معايير واضحة ومعلنة في التعامل مع ذوي الإعاقات المختلفة"، وكذلك ضعف اشراك الطلاب في عمليات تقييم الخدمات المقدمة لهم، وهو ما يتضح في عبارة: "يشارك الطلاب ذوي الإعاقة في تقييم العملية التعليمية ونتائج الامتحانات ضمن منظومة تقييم معلنة" حيث تقع هذه العبارة ضمن عبارات بُعد الاستجابة.

**د- الفجوة الرابعة (4) Gap4:** الخلل في مصداقية إدارة الجامعة في تقديم خدمات التعليم الدامج، وبين ما يقدم فعلياً للطلاب ذوي الإعاقة من خدمات. وتتمثل هذه الفجوة في الفرق بين الوعود التي تقطعها إدارة الجامعة على نفسها خلال اتصالاتها بالطلاب ذوي الإعاقة (المجهودات الترويجية للخدمات)، تختلف عن مستوى الخدمات المقدمة ومواصفاتها الفعلية. ولهذه الفجوة أسبابها، مثل: ضعف الاتصال بالمجتمع الخارجي والمستفيدين من الخدمات الجامعية، وكذلك لكون عمليات أو قنوات الاتصال مع الطلاب غير مناسبة، ويتضح ذلك في استجابة العينة بدرجة ضعيفة على عبارة: "تمتلك الجامعة موقعاً إلكترونياً، للإعلان عن خدمات التوجيه والدعم للطلاب ذوي الإعاقة"، والتي تقع بدرجة متوسطة ضمن عبارات بُعد الاستجابة، ومن أسباب هذه الفجوة أيضاً إعطاء وعود للطلاب مبالغ فيها ولا يمكن تحقيقها، ويظهر في ضعف استجابة العينة على عبارة: "تعلن الجامعة عن الميثاق الأخلاقي المعتمد فيها لتنظيم التعاملات مع الطلاب ذوي الإعاقة داخل كلياتها"، وكذلك استجابة العينة بدرجة ضعيفة على عبارة: "يتمكن الطلاب ذوي الإعاقة من اختيار البرنامج الدراسي المناسب لهم وفقاً لخيارات الوظيفة المستقبلية". وهي من عبارات بُعد الأمان.

**هـ- الفجوة الخامسة (5) Gap5:** الاختلاف بين قياس إدراكات الطلاب ذوي الإعاقة لجودة خدمات التعليم الدامج المقدمة بالفعل من قبل إدارة الجامعة، وقياس توقعاتهم لمستوى جودة هذه الخدمات.

وتتمثل هذه الفجوة في الفرق بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب والخدمة التي كانوا يتوقعونها أي أنهم يقيمون جودة الخدمة عن طريق مقارنة الإدراك بالتوقعات، ومن أسباب هذه الفجوة غياب التقييم الدوري لخدمات التعليم الدامج المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة واشراكهم في هذا التقييم والحرص على قياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم، وهو ما ظهر في عبارة: " تحرص الجامعة على قياس رضا الطلاب ذوي الإعاقة عن خدمات التعليم الدامج المقدمة لهم"، والتي تقع ضمن عبارات بُعد التعاطف.

وهذه الفجوة نتجت بشكل طبيعي نظراً لظهور إحدى الفجوات السابقة أو جميعها لأن ظهور أي فجوة من الفجوات السابقة يعني أن الخدمة لن تقدم بما يتفق مع توقعات الطلاب. كما أن علاج الفجوات الأربع السابقة سيؤدي إلى عدم ظهور الفجوة الخامسة، الأمر الذي ينتج عنه تقدير عال للجودة من وجهة نظر المستفيدين.

ومن خلال مراجعة وتحليل الفجوات السابقة وأسبابها فقد تأكدت الحاجة إلى إعادة النظر في الفجوات السلبية الواردة في الأبعاد الخمسة لنموذج قياس الفجوات، وما تحتوي عليها من متغيرات بهدف تغييرها في الاتجاه المرغوب فيه، وذلك من أجل الارتقاء بمستوى جودة خدمات التعليم الدامج بالجامعة، بحيث تقل أو تتلاشى الفروق بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم بشأنها.

### ثانياً: تطبيق الأداة الثانية: أداة المجموعة (المقابلة) البؤرية Focus Group:

يعد استخدام أداة المجموعة البؤرية من الأساليب التي تساعد على فهم وتحليل الظواهر الاجتماعية بشكل شامل من خلال الحوارات والمناقشات التي يتم تنظيمها لفهم وتحليل مواقف وآراء ومعتقدات المشاركين بشأن الموضوع المطروح عليهم، وكذلك فهم العوامل التي تؤثر في هذه الآراء والمواقف، وتستخدم المجموعات البؤرية في عديد من المجالات، مثل: الدراسات الاجتماعية والتسويقية والاستشارات الإدارية والتربوية، وتعد من أهم الأساليب البحثية في جمع البيانات النوعية، حيث إنها أداة من أدوات التخطيط التربوي نظراً لأنها تمكن من جمع البيانات والمعلومات وتمييزها في نفس الجلسة مع الأعضاء المشاركين فيها ومن ثم تبويبها وتحليلها والوصول للنتائج. ولذلك تتألف المجموعة البؤرية عادة من 6 إلى 12 فرداً،

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ويتم اختيار العينة المناسبة للموضوع، ويتضمن بناء هذه الأداة عدة خطوات، تتمثل فيما يلي:

(Adler, Salanterä & Zumstein-Shaha ,2019: 2-3)

- تحديد موضوع البحث وأهدافه، واختيار المشاركين في المجموعة البؤرية.
  - توجيه الحوارات والمناقشات المباشرة بين المشاركين، وتحفيزهم على التعبير عن آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم بشأن الموضوع المعين.
  - تسجيل المناقشات والحوارات الجماعية بشكل مكتوب أو مسموع، وتحليلها بشكل دقيق.
  - تفسير البيانات وتحليلها بشكل نوعي، واستخراج النتائج والاستنتاجات الرئيسية.
  - كتابة تقرير المناقشات الجماعية بشكل نهائي والذي يتضمن المعلومات والبيانات والنتائج التي تم الحصول عليها، والتوصيات اللازمة للتطبيقات المستقبلية.
- ولقد قام الباحث ببناء أداة الدراسة الثانية، وهي المجموعة البؤرية استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة والأسئلة البحثية للبحث الحالي ومراعاة ما استهدفته الأداة الأولى للبحث (الاستبانة)، وبناء على ذلك تمت المناقشات والحوارات بين المشاركين وعددهم (٩) مشاركين، وتجميع الآراء المتشابهة في نفس الجلسة، حيث استهدف تطبيق أداة المجموعة البؤرية، التعرف على آراء المشاركين نحو المشكلات والعقبات التي تحول دون تحقيق جودة التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس وسبل التغلب على كل مشكلة أو عقبة من وجهة نظرهم وبشكل جماعي في نفس الجلسة.
- ولتحقيق هذا الهدف فقد عقدت المجموعة البؤرية يوم الثلاثاء الموافق: ٢٠٢٤/٥/١٤م في تمام الساعة الثانية عشر ظهراً ولمدة ساعة ونصف تقريباً، وقد توجهت مناقشات المجموعة البؤرية في جانبين متصلين، هما: المشكلات التي تحول دون تحقيق جودة التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس والسبل المقترحة للتغلب عليها.
- ولقد تم حصر المشكلات وتصنيفها بإجماع من المشاركين فيما يلي:

١- المشكلات المتعلقة بنظام القبول واختيار البرامج الدراسية وسبل التغلب عليها:  
أسفرت المناقشات والآراء المتبادلة بين أعضاء المجموعة البؤرية، على أن هناك اتفاق حول أهمية إصدار المجلس الأعلى للجامعات القرار رقم (١٨٨٥) بتاريخ

٢٠٢٣/٧/١٠م والذي يسمح لكل الطلاب ذوي الإعاقة بتقديم طلبات للقبول بأي مؤسسة تعليم عالي، حيث اعتبروا ذلك يمثل تقدماً كبيراً في رعاية ودعم تعليم ذوي الإعاقات في مصر، غير أنه تظل هناك عقبات في تنفيذ هذا القرار داخل جامعة قناة السويس؛ مثل صعوبة الالتحاق بعدد من الأقسام بالجامعة، مع شرط إخضاع الطلاب ذوي الإعاقة لمراجعة أعضاء هيئة التدريس قبل قبولهم ببعض البرامج الدراسية التي اختاروها مع السماح لهم بالظعن أمام المجلس الأعلى للجامعات في حالة عدم الرضا عن القرار المتخذ من قبل إدارة الكلية أو الجامعة.

كما أضاف معظم أعضاء المجموعة البؤرية إلى أنه لا يتوفر الوعي الكافي بين كثير من أعضاء هيئة التدريس داخل الجامعة بالقرار السابق للمجلس الأعلى للجامعات، مما يشير إلى الحاجة الماسة إلى زيادة التوعية بطبيعة نظام التعليم الدامج داخل الجامعة. وأن القرار السابق للمجلس الأعلى للجامعات قد تسبب في وجود أكبر العقبات لفئة الطلاب ذوو الإعاقة السمعية فيما يخص القيود المفروضة على الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي والقيود الصارمة المفروضة على اختيار المواد، حيث يقتصر الاختيار لهذه الإعاقة على كليات التربية النوعية، وهذه الكليات ليست من كليات جامعة قناة السويس.

كما اتفقت آراء أفراد المجموعة البؤرية حول تعدد الإيجابيات داخل الجامعة في التعامل معهم، ورغم ذلك فقد انخفضت سقف توقعات الطلاب ذوي الإعاقة نتيجة اعتقادهم بأنهم يمثلون عقبات كبرى في طريق جودة التعليم داخل البرامج الدراسية أو الكليات التي يدرسون فيها. حيث فسّر بعض الطلاب من المشاركين اعتقادهم بأنهم يمثلون عبئاً على الجامعة في عدم إفصاح الفرد المعاق عن إعاقته لغيره، والإحجام عن طلب أشكال الدعم الضرورية والخاصة بكل فئة من الإعاقات، وذلك رغم تنظيم ورش عمل لرفع الوعي بالإعاقة لطلاب السنة الأولى بالجامعة، مع تنظيم دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس على كيفية تقديم الدعم والتوعية بحقوق الإعاقة.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

٢- المشكلات المتعلقة بالبنية التحتية والتجهيزات وسبل مقترحة للتغلب عليها:  
أوضحت المناقشات والآراء المتبادلة بين أعضاء المجموعة البؤرية، على أنه توجد  
عديد من العقبات المادية التي تقلل من جودة العملية التعليمية لهم، حيث يمثل عدم وجود  
وسائل نقل تسهل على الطلاب ذوي الإعاقة استخدامها عقبة كبرى أمام وصولهم إلى الحرم  
الجامعي والتنقل داخله، وكثيراً ما تؤدي العقبات المادية إلى الحد من حضور الطلاب ذوي  
الإعاقة للمحاضرات بانتظام؛ ومن ثم تقليل فرصهم في الحصول على تعليم عال الجودة.  
كما أوضح المشاركون في المجموعة البؤرية أهمية توفير التجهيزات والوسائل  
المطلوبة لذوي الإعاقات المختلفة، ومن أهمها:

- توفير كتب ميسرة لاطلاع ذوي الإعاقة قبل بدء الفصول الدراسية.
- توفير كتب برايل في المكتبات وبصيف ميسرة للاستخدام من على الحاسوب، وينبغي  
فتح تخصصات أخرى للالتحاق بها.
- توفير مقاعد مرتفعة في قاعات المحاضرات لتحسين الرؤية.
- توفير وسائل للانتقال داخل الحرم الجامعي.
- توفير أدوات التكبير، مثل العدسات المكبرة.

ولقد أشار أحد أفراد المجموعة البؤرية من الطلاب إلى التفكير في تضمين معايير  
تيسير وصول ذوي الإعاقة في سياسات الجامعة بالمستقبل. في حين أشار أحد أعضاء هيئة  
التدريس من المشاركين في المجموعة البؤرية إلى إمكانية الاعتماد على المتبرعين أو  
الاعتماد على الحلول منخفضة التكلفة في معالجة أولويات إزالة العقبات المتعلقة بالسكن  
الجامعي وتوفير المعدات والوسائل المعنية والممرات المخصصة، والتعاون مع كلية  
الحاسبات وكلية الهندسة لتوجيه الطلاب العاديين لعمل تطبيقات الكترونية كمشروعات  
تخرج تساعد وترشد الطلاب ذوي الإعاقات البصرية والسمعية في تعلمهم داخل الجامعة.

### ٣- المشكلات المتعلقة بتنفيذ البرامج الدراسية، وسبل التغلب عليها:

في الوقت الذي يمثل فيه غياب الوعي بالإعاقة عقبة أمام الطلاب ذوي الإعاقة،  
يواجه هؤلاء الطلاب أنواعاً مختلفة من العقبات التي تحول دون التحاقهم ببعض البرامج

الدراسية، مثل: قلة توافر المادة العلمية والمناهج المناسبة لنوع الإعاقة، بالإضافة إلى عدم تعاون الإداريين معهم وعدم وجود متخصصين بالجامعة في التعامل معهم، مع صعوبة في الحصول على الخدمات المتاحة بالجامعة.

وقد أشار أعضاء هيئة التدريس في المجموعة البؤرية واتفق معه بقية الأعضاء على ضرورة مراعاة التحديات التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة أثناء العملية التعليمية وتدريب المقررات الدراسية، ومنها التحديات النفسية والتي تتمثل في عدم قدرته على التعبير عن نفسه وشعوره بالضيق والحزن والميل إلى الوحدة الانسحاب والسلبية واللامبالاة وعدم التفاعل مع الآخرين وأنه شخص غير مرغوب فيه من الآخرين مع ضعف الانتماء وعدم القدرة على التركيز أثناء استذكار الدروس. كذلك يجب مراعاة التحديات الاجتماعية التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة والتي تظهر في اضطراب العلاقات بين الطالب ذوي الإعاقة والعاملين داخل إطار النسق الجامعي سواء أقرانه وزملائه من الطلاب العاديين وأعضاء هيئة التدريس والإداريين وغيرهم لا يستطيع مشاركة الآخرين في الأنشطة الاجتماعية والترفيهية وعدم اهتمام الجامعة بتدريب وتنمية المهارات الاجتماعية للطلاب ذوي الإعاقة على التعامل مع الضغوط والتحديات التي تواجههم داخل مجتمع الجامعة وخارجه.

ولقد أسفرت المناقشات والآراء المتبادلة بين أعضاء المجموعة البؤرية بالإجماع على ضرورة وضع سياسات متنسقة مع بعضها البعض على مستوى الجامعة تضمن توفير تكافؤ الفرص لحصول الطلاب على المادة العلمية والمناهج، وتقديم الترتيبات التيسيرية المعقولة عند الحاجة لتيسير الحصول عليها؛ حيث تتطلب خدمات دعم الإعاقة إجراءات محددة لتوفير ترتيبات تيسيرية معقولة وفرصًا متكافئة في الحصول على المواد العلمية، مع الحاجة إلى توفير الإرشاد في مرحلة ما قبل التعليم العالي لمعالجة القصور في القراءة والكتابة؛ وذلك لضمان تيسير حصول بعض الطلاب ذوي الإعاقة خاصة الطلاب الصم على تعليم عال الجودة.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ولقد أشار بعض أفراد المجموعة البؤرية أن الطلاب ذوي الإعاقة البصرية ممن يستخدمون الوسائل التكنولوجية المساعدة، مثل: برنامج قراءة الشاشة وبرنامج التعليق الصوتي يعانون من صعوبة الدخول إلى الإنترنت وتصفح المواقع الإلكترونية بسرعة وكفاءة.

كما أشار أحد أعضاء هيئة التدريس في المجموعة البؤرية إلى أن هناك معرفة محدودة لدى كثير من أعضاء هيئة التدريس بالمعايير العالمية لإتاحة المحتوى على الإنترنت لذوي الإعاقة وكيفية ارتباط ذلك بالتطور السريع الذي يطراً على التعلم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي. ففي الوقت الذي قد تمثل فيه الفرص المتنامية للتعلم عن بُعد مثل التعليم الإلكتروني ومحاضرات البث المباشر والحجرات الدراسية الافتراضية وسيلة لتسريع وتيرة حصول الطلاب ذوي الإعاقة على المناهج التعليمية بصيغة تناسبهم، والنظر إليه باعتباره بديلاً لحضور المحاضرات في الحرم الجامعي، كذلك لن يكون التعليم عن بُعد نافعاً كثيراً للطلاب ذوي الإعاقة في ظل عدم وجود اهتمام بإتاحة تلك المنصات لهم.

### ٤- المشكلات المتعلقة بنظام التقويم والامتحانات وسبل التغلب عليها:

أشار بعض أفراد المجموعة البؤرية إلى ضرورة وضع سياسات واضحة بشأن تيسير خضوع الطلاب ذوي الإعاقة للاختبارات، حيث أن قرار توفير الترتيبات التيسيرية للطلاب يرجع لتقدير قرارات الجامعة بشأن هؤلاء الطلاب أو إدارة الكلية أو أعضاء هيئة التدريس بشكل فردي، وفي هذا الشأن فقد تم الاتفاق على أهمية نشر قرار المجلس الأعلى للجامعات وتنفيذه، أو نشر الإرشادات المتعلقة بإتاحة الوصول للاختبارات وتوفير الترتيبات التيسيرية الخاصة بها، ولاسيما مع نقص وعي بعض أعضاء هيئة التدريس بطبيعة الإعاقة ومن ثم الترتيبات التيسيرية المطلوب توفيرها في الاختبارات مما يجعلهم "يرتجلون" عند التعامل مع هذه التدابير المتعلقة بالاختبارات.

ولقد خرجت المجموعة البؤرية بمناقشاتها الجماعية بتحديد المشكلات والمقترحات المتعلقة بتحسين الجودة المدركة للطلاب ذوي الإعاقة، مع التأكيد على اعتماد تعريفاً موحدًا

ومعيارياً للإعاقة على مستوى الدولة المصرية وعلى كافة مؤسساتها، وبمراجعة إطار عمل حقوق المعاقين وتطويره بما يتوافق مع اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.

### ثالثاً: ملخص نتائج الدراسة الميدانية:

طبقت الدراسة الميدانية أداتين، ولقد تم حصر أهم النتائج المستخلصة منهما، فيما يلي:

#### ١- نتائج تطبيق أداة نموذج قياس الفجوات SERVQUAL:

تم تطبيق استبانة بنيت على أداة نموذج قياس الفجوات SERVQUAL حيث اشتملت على الأبعاد الخمسة للنموذج، بحيث يتضمن كل بُعد من الأبعاد عبارات تدل على عناصر جودة خدمات التعليم الدامج المقدمة بجامعة قناة السويس، ولقد أسفرت نتائج تطبيق أداة الدراسة الأولى على أن جامعة قناة السويس يظهر بها الفجوات الخمسة بجانبها السلبى بناءً على نتائج تطبيق نموذج قياس الفجوات، ويمكن التعبير عن الفجوات السلبية فيما يلي:

أ- **الفجوة الأولى:** أن توقعات الطلاب ذوى الإعاقة لمستوى خدمات التعليم الدامج المطبقة بالجامعة أعلى من إدراك إدارة الجامعة لهذه التوقعات، وهذا يشير إلى القصور في تطبيق الآليات والوسائل المناسبة لتحديد احتياجات واستطلاع توقعات الطلاب ذوى الإعاقة من خدمات التعليم الدامج قبل الشروع في تقديم تلك الخدمات.

ب- **الفجوة الثانية:** أن المعايير أو المواصفات الخاصة بخدمات التعليم الدامج المقدمة بالجامعة بالفعل، تخضع لتصورات الإدارة، وليس لتوقعات الطلاب ذوى الإعاقة وهم المستفيدين. مما يشير إلى خلل في نوعية المعايير المتبناة لتقديم خدمات التعليم الدامج بما يحقق رضا المستفيدين وهم الطلاب.

ج- **الفجوة الثالثة:** أن ما تملكه إدارة الجامعة من إمكانيات لا يتناسب مع الالتزام بتنفيذ معايير ومواصفات خدمات التعليم الدامج التي توافق توقعات الطلاب ذوى الإعاقة. مما يشير إلى قصور في الموارد والإمكانيات البشرية أو المادية التي تملكها الجامعة وتؤهلها لتقديم خدمات التعليم الدامج بالشكل المناسب.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

د- **الفجوة الرابعة:** أن هناك خلل فيما تعلنه الجامعة وتعد بتقديمه من خدمات التعليم الدامج بكلياتها، وبين ما يقدم فعلياً للطلاب. مما يشير إلى خلل في مصداقية تقديم خدمات التعليم الدامج بالجامعة.

هـ- **الفجوة الخامسة:** أن إدراكات الطلاب ذوي الإعاقة لجودة خدمات التعليم الدامج المقدمة بالفعل من قبل الجامعة، يقل بدرجة كبيرة عن توقعاتهم لمستوى جودة هذه الخدمات. مما يشير إلى ضعف في مستوى خدمات التعليم الدامج المقدمة بالجامعة بشكل عام.

وتمثل الفجوة الخامسة مجموع الفجوات الأربعة السابقة عليها ولذلك تسمى بالفجوة الكلية، وعليه يظهر ضعف المستوى العام لخدمات التعليم الدامج المقدمة بالجامعة.

### ٢- نتائج تطبيق (المقابلة) المجموعة البورية:

تمثلت هذه الأداة في مقابلة المجموعة البورية والتي تمت في جلسة واحدة متفق عليها مع مقدمي خدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس من أعضاء هيئة التدريس والاداريين، وملتقى هذه الخدمات من الطلاب؛ لمناقشة مشكلات خدمات التعليم الدامج بالجامعة وسبل ومقترحات التغلب عليها من وجهة نظرهم. ولقد أسفرت أداة الدراسة الثانية عن نتائج من أهمها ما يلي:

أ- أن تعليم الطلاب ذوي الإعاقة يشكل تحدياً كبيراً أمام كل جامعة، ليس فقط فيما يتعلق بإجراء تعديلات في المباني الجامعية التي يدرس بها هؤلاء الطلاب، بحيث تتناسب مع احتياجاتهم وظروفهم المختلفة، بل ترتبط بنظام القبول واختيار المقررات وتعديل طرق وأساليب التدريس والتعليم وإجراء تعديلات على المناهج الدراسية وأساليب عقد الاختبارات والتقويم.

ب- أنه لتلبية احتياجات هؤلاء الطلاب وتحقيق الجودة في خدمات التعليم الدامج المطبقة والتغلب على المشكلات السابقة، يؤخذ في الاعتبار عند التحضير والإعداد المسبق لتطبيق التعليم الدامج بكليات الجامعة، مراعاة إدارة الجامعة لما يلي:

- تيسير إجراءات القبول وإجراء التسجيل بالمقررات الدراسية، مع تقديم تهيئة مسبقة لهؤلاء الطلاب وأسراهم قبل دخول الجامعة.
- توفير الكوادر المتخصصة في الإدارة والتربية الخاصة والإرشاد النفسي والاجتماعي لتقديم خدمات التعليم الدامج بأعلى كفاءة ممكنة.
- إشراك الطلاب ذوى الإعاقة في الأنشطة الأكاديمية والرياضية والثقافية والفنية دون تمييز مع أقرانهم العاديين لضمان تحقيق المستهدف من نظام التعليم الدامج داخل الجامعة.
- تقديم التسهيلات المعمارية والمكتبية والمعلوماتية والدعم المالي والخدمات المساندة والبرامج الخاصة التي يستلزم أن توفرها الجامعة للطلاب ذوى الإعاقة.
- توفير المعامل والأدوات والمعدات المساندة كالحاسب الآلي المعدل والعدسات المكبرة والعصى والأجهزة التعويضية وكتب برايل وتسخيرها لخدمة الأشخاص ذوى الإعاقة.
- تقديم المقررات الدراسية ببدايل متنوعة وباستراتيجيات تعليم وتعلم مرنة، وبوسائل تعليمية سمعية وبصرية، بحيث يتم تلبية الاحتياجات التعليمية لكل فئة من الطلاب ذوى الإعاقة.
- تطبيق الاختبارات والواجبات الدراسية داخل الكليات المختلفة بشكل متنوع وبمراعاة قدرات الطلاب وظروفهم.

#### القسم السابع للبحث:

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة

#### **SERVQUAL** بجامعة قناة السويس على ضوء نتائج نموذج قياس الفجوات

على ضوء نتائج الدراسة الميدانية وفقاً لنموذج قياس الفجوات SERVQUAL وفى ضوء مناقشات المجموعة البؤرية، تم اقتراح عدد من الآليات الإدارية استناداً على الإطار النظري للبحث وبعض الممارسات الجيدة المستنبطة من خبرات بعض الجامعات الأجنبية المتقدمة في ذلك المجال، إلى جانب ما تم استخلاصه من الدراسة النظرية الوثائقية التي

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

استعرضت جهود الدولة المصرية ممثلة في جهود الوزارات والجهات المعنية بذوي الإعاقة، ثم جهود وزارة التعليم العالي وبعض الجامعات المصرية مع تطبيق ذلك على جامعة قناة السويس.

ولقد تم تقسيم الآليات المقترحة وفقاً لمحورين كما يلي:

**المحور الأول: آليات إدارية لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس وفقاً للأبعاد الخمسة لنموذج قياس الفجوات SERVQUAL.**

ويتمثل ذلك في الأبعاد التالية:

**أولاً: الآليات الإدارية المرتبطة ببُعد الجوانب الملموسة في تقديم خدمات التعليم الدامج بالجامعة:**

يعبر هذا البُعد عن الجوانب المادية الملموسة في تقديم خدمات التعليم الدامج، كالمباني الحديثة والمكان المنظم المريح والمكتبة لما لهذه العناصر من أثراً كبيراً في نظر الطلاب ذوي الإعاقة عند تقييم جودة الخدمة التي تقدمها إدارة الجامعة. ويمكن اقتراح مجموعة من الآليات الإدارية لتحسين الجودة المدركة في خدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس، وفقاً لهذا البُعد كما يلي:

١- تفعيل دور إدارة مركز خدمات ذوي الإعاقة على مستوى الجامعة في التحديد الدوري للاحتياجات الفعلية للطلاب ذوي الإعاقات المختلفة بحسب توزيعهم على كليات الجامعة ورصد توقعاتهم من الخدمات المقدمة لهم، مع مخاطبة هيئة الأمديست Amideast لتوفير الإمكانيات والتجهيزات المساعدة للطلاب ذوي الإعاقة مثل: معامل كمبيوتر خاصة، طابعات برايل، كراسي متحركة، العصي البيضاء، العدسات المكبرة، أجهزة تقوية السمع.

٢- توجيه إدارة مركز خدمات ذوي الإعاقة بمخاطبة وحدات التضامن الاجتماعي على مستوى المحافظة لتوفير الأخصائيين لتقديم الرعاية الاجتماعية والنفسية للطلاب ذوي

- الإعاقه، وتيسير الحصول على الخدمات التي تقدمها تلك الوحدات، مثل: توفير أجهزة تعويضية أو تسير الكشف الطبي لهم أو توفير ميسرين للتعلم أو معلمي لغة اشارة.
- ٣- تشكيل إدارة الجامعة للجنة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الهندسة للتعاون مع الإدارة الهندسية بالجامعة لمراجعة المباني بكليات الدامج داخل الجامعة، مع تهيئة المرافق، والمصاعد وقاعات الدراسة وأماكن ممارسة الأنشطة الأكاديمية والاجتماعية والرياضية بحيث تتوفر فيها سهولة الوصول لذوى الإعاقه من ناحية بالإضافة إلى توافر معدلات الأمان والسهولة في التحرك من ناحية أخرى.
- ٤- استحداث لجنة تتبع إدارة شؤون الطلاب ودمجها ضمن الهيكل التنظيمي بكل كلية، بحيث تتولى شؤون الطلاب ذوي الإعاقه وتنسيق الخدمات المقدمة لهؤلاء الطلاب داخل الكلية من ناحية، وتنسيق الجهود والخدمات بالتعاون مع مركز رعاية الطلاب ذوى الإعاقه على مستوى الجامعة من ناحية أخرى.
- ٥- توفير إدارة الجامعة لوسائل نقل منتظمة بين مرافق الجامعة، كالأتوبيس الترددي داخل حرم الجامعة أو من داخل الجامعة لخارجها، وذلك في أوقات محددة ومعلنة للطلاب ذوى الإعاقه وأسرههم.
- ٦- توفير إدارة الجامعة لأدلة وكتيبات تزود ممولي البرامج والمستشارين والباحثين عن عمل من ذوى الإعاقه بقدر أكبر من المعلومات الخاصة بالطلب في سوق العمل في مصر، مع توفير فرص إعطاء ملاحظات تقييمية باستمرار، والاعتماد على البيانات الوفيرة الواردة في تقرير برنامج الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية عن سوق العمل.
- ٧- توجيه إدارة الجامعة بإنشاء مركز في مكتبة كل كلية تحت مسمى "غرفة تعلم ذوى الهمم" يشرف عليه لجنة من أعضاء هيئة التدريس في التربية الخاصة وتكنولوجيا التعليم والوثائق والمكتبات، ويضم الكتب المرجعية للأقسام ويقدم بعض الخدمات التعليمية الصوتية والالكترونية كخدمات تكبير النصوص وتوفير مطبوعات بطريقة

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

برايل وتوفير خدمات قراءة النصوص... وغيرها من ويرتبط هذا المركز بالمكتبة  
الرئيسية بمركز مماثل على مستوى الجامعة.

ثانياً: الآليات الإدارية المرتبطة ببُعد الاعتمادية أو المصدقية في تقديم خدمات التعليم  
الدامج بالجامعة:

يعبر هذا البُعد عن مدى وفاء إدارة الجامعة بالتزاماتها تجاه المستفيدين من خدماتها  
وهم الطلاب ذوى الإعاقة، بامتلاكها للمقومات والعناصر الرئيسة لتقديم خدمات التعليم  
الدامج وبالشكل الذى يرضيهم. ويمكن اقتراح مجموعة من الآليات الادارية لتحسين الجودة  
المدركة في خدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس، وفقاً لهذا البُعد كما يلي:

١- تحديث القيادات الجامعية للغايات الاستراتيجية للجامعة، بتضمين الارتقاء بخدمات  
التعليم الدامج لطلاب ذوى الإعاقة ضمن خططها الاستراتيجية الحالية ٢٠٢٠-٢٠٢٥م،  
وفى خططها الاستراتيجية التالية وبشكل واضح، مع وضع مجموعة من السياسات  
والإجراءات والأنشطة لضمان سهولة تقديم الخدمات لهؤلاء الطلاب، بما يلبي رغباتهم  
 واحتياجاتهم، ويساعد على حل مشاكلهم وتنمية قدراتهم.

٢- صياغة القيادات الجامعية لمعايير واضحة ومعلنة وتطبيقها في اختيار جهاز إداري  
ومتخصص وكفاء في تقديم خدمات التعليم الدامج مع عقد دورات تدريبية مستمرة له  
لضمان الاستمرارية في تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة للطلاب ذوى الإعاقة.

٣- اعتماد مجلس الجامعة لتوصيف شامل وواضح ومحدد للمهام والأدوار الخاصة بمقدمي  
خدمات التعليم الدامج على مستوى الكليات من أعضاء هيئة التدريس والإداريين؛  
لتسيير عمليات التعليم الدامج وتوظيف التكنولوجيا وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في  
تقديم خدمات تيسيرية للطلاب ذوى الإعاقة.

٤- غرس الثقافة التنظيمية الداعمة للتعليم الدامج وخدماته بعقد ورش عمل وندوات  
وبرامج تدريبية لتوعية أعضاء هيئة التدريس ولتنمية مهاراتهم في مجال تقديم خدمات  
التعليم الدامج، وتعريفهم بأنواع الإعاقات وأساليب التعامل مع كل نوع منها،  
والاحتياجات المطلوب توفيرها.

٥- استثمار إدارة الجامعة لبروتوكولات التعاون والشراكة بين مركز خدمات ذوى الإعاقة بالجامعة والهيئات والمراكز المعنية الحكومية منها وغير الحكومية؛ لتعزيز الخدمات المقدمة لذوى الإعاقة وتقديم الترتيبات التيسيرية لهم بحسب نوع الإعاقة.

٦- توجيه القيادات الجامعية بأن تكون مشروعات التخرج للطلاب العاديين بكليات الهندسة والحاسبات والمعلومات والطب، موجهة لإنتاج تطبيقات الكترونية أو أدوات مبتكرة تعويضية أو وسائل معينة لمساعدة الطلاب ذوى الإعاقات المختلفة داخل كليات الجامعة.

٧- وضع إدارة الجامعة خطة زمنية واضحة ومعلنة لضمان الجودة في خدمات التعليم الدامج، وحث المعنيين بكل كلية من الكليات المطبقة لنظام التعليم الدامج على الالتزام بها وتنفيذها، مع ضرورة مراجعتها وتقييمها بنهاية العام الجامعي من أجل تحسين الخدمة.

**ثالثاً: الآليات الإدارية المرتبطة ببُعد الاستجابة في تقديم خدمات التعليم الدامج بالجامعة:**

يعبر هذا البُعد عن مدى التعامل الفعال من قبل إدارة الجامعة وقياداتها والاستجابة لتلبية احتياجات الطلاب ذوى الإعاقة والعمل على حلها بسرعة وكفاءة والمبادرة في تقديم الخدمة، والترحيب الدائم بها. ويمكن اقتراح مجموعة من الآليات الإدارية لتحسين الجودة المدركة في خدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس، وفقاً لهذا البُعد كما يلي:

١- تفعيل إدارة كل كلية من كليات الجامعة لدور وحدة تكنولوجيا المعلومات (IT)، لتكون بمثابة قاعدة بيانات للطلاب ذوى الإعاقة بالكلية تسجل كافة بياناتهم ونوع إعاقاتهم وحفظها في سرية تامة، مع تحديث وضعه الدراسي بصفة مستمرة؛ بحيث يسهل متابعة حالته في أي وقت، وتقديم استشارات مهنية مستمرة له بشكل فردي أو في سياق جماعي بحسب الحاجة.

٢- تنويع إدارة العلاقات العامة بالجامعة للخدمات الإعلامية الموجهة للطلاب ذوى الإعاقة من خلال الصحف الجامعية، والمنتديات الإلكترونية وطباعة الأدلة والنشرات ومجلات

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

الحائظ وإبلاغ منسقي الريادة الطلابية؛ للإعلان عن الأنشطة والندوات والمسابقات المخصصة لهم وكذلك مواعيد وسائل التنقل داخل الجامعة.

٣- تحديث القيادات الجامعية لممارسات الاتحادات الطلابية على مستوى الجامعة وكلياتها، لتمثيل الطلاب ذوي الإعاقة في الأسر الطلابية وإشراكهم في الأنشطة المختلفة أكاديمية ورياضية واجتماعية وفنية.

٤- توجيه القيادة العليا بالجامعة للقائمين على برامج تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية، لتضمين برامج تدريبية متقدمة في الممارسات الجيدة لتلبية احتياجات الطلاب ذوي الإعاقة رغم تنوعها والمحافظة على حقوقهم في الحصول على تعليم عال الجودة.

٥- تقديم الدعم اللازم لرعاية المنفوقين والموهوبين من ذوي الإعاقة مثل: تقديم برامج إثرائية في الرسم والموسيقى.. وغيرها، وتنويع الأنشطة والبرامج عالية المستوى التي تذكي مواهب الطلاب.

٦- تفعيل منظومة الاتصالات بين إدارة الجامعة والجامعات الأخرى؛ لتبادل الخبرات والتعلم من تجارب الجامعات الرائدة في خدمات التعليم الدامج، وذلك من خلال تنظيم الجولات الدراسية وطلب الاستشارات، والاستفسار عن المشكلات التي واجهتهم وكيفية حلها للاستفادة منها.

٧- متابعة إدارة الجامعة للطلاب ذوي الإعاقة واستطلاع آرائهم عن الوسائل المناسبة لزيادة رضاهم عن الخدمات التي تقدمها الجامعة لهم ولتوقع مشكلاتهم قبل حدوثها ومن ثم العمل على حلها والتغلب عليها.

رابعاً: الآليات الإدارية المرتبطة ببعث الأمان في تقديم خدمات التعليم الدامج بالجامعة:

يعبر هذا البعد عن مدى تحقيق إدارة الجامعة للأمن والثقة والاطمئنان للطلاب ذوي الإعاقة أثناء تلقيهم لخدمات التعليم الدامج داخل الجامعة، والتأكيد على أن الخدمة تخلو من

الخطأ أو الخطر أو أية معوقات أخرى. ويمكن اقتراح مجموعة من الآليات الإدارية لتحسين

الجودة المدركة في خدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس، وفقاً لهذا البُعد كما يلي:

١- إسناد قيادة مركز خدمات ذوى الإعاقة إلى قيادات متخصصة وعلى درجة عالية من الكفاءة الادارية في تقديم خدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بالجامعة، بحيث يتم اختيارهم بناء على معايير وشروط معلنة وواضحة.

٢- اعتماد إدارة الجامعة لميثاق أخلاقي لخدمات التعليم الدامج بالجامعة والإعلان عنه، بما يتضمن توضيح حقوق الطلاب ذوى الإعاقة وواجباتهم وتوضيح طرق تقديم الشكاوي أو التظلمات أو الاقتراحات، وتحديد العلاقات وطريقة التعاملات بين أعضاء هيئة التدريس والاداريين والطلاب ذوى الإعاقة أثناء تقديم خدمات التعليم الدامج بالجامعة.

٣- اعتماد إدارة كل كلية من كليات الجامعة للخطط الزمنية لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي والنفسي والاجتماعي للطلاب ذوى الإعاقة، بحيث يتضح فيها أماكن تقديم الخدمات الإرشادية لكل طالب والمرشد المخصص له والتوقيت، وكذلك يظهر فيها كيفية حصول الطالب على الخدمات الإرشادية.

٤- تأكيد إدارة كل كلية لحرية الطالب في اختيار تخصصه الدراسي وتعويده تحمل مسؤولية قراراته، ويتم ذلك من خلال طرح عديد من التخصصات الدراسية المتاحة له وتترك له فرصة الاختيار، وذلك في جو من الإرشاد والتوجيه الذي يقدمه المرشد الأكاديمي لطلابه.

٥- تنظيم إدارة كل كلية لعمليات الارشاد الأكاديمي بتخصيص مرشداً أكاديمياً لكل مجموعة من الطلاب ذوى الإعاقة الواحدة، بحيث يكون قادراً على تقديم الخدمات الإرشادية لكل طالب وفق ظروفه ومشكلاته، وبما يسمح بتوفير الوقت الكافي لكل طالب.

٦- تنظيم إدارة مركز خدمات الطلاب ذوى الإعاقة لحوارات مفتوحة وبصورة دورية بين الطلاب ذوى الإعاقة وقيادات الجامعة، مثل: رئيس الجامعة ونوابه وعمداء الكليات؛

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوى الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

وذلك لإشعارهم باهتمام قيادات الجامعة بهم، وتنمية الاتجاهات الإيجابية لديهم وتعميق الثقة في نفوسهم للتعبير عن آرائهم ومشكلاتهم وتعميق الولاء والانتماء للجامعة.

٧- دعم إدارة الجامعة للمشاركة المجتمعية عن طريق دعوة رجال الفكر والدين والعلماء وبخاصة من ذوى الإعاقات لإثراء المناخ الثقافي بالجامعة، والاستفادة من خبرات هؤلاء في إرشاد طلابهم وتوجيههم وحل مشكلاتهم من خلال لقاءات مفتوحة وندوات تعقدتها الجامعة.

### خامساً: الآليات الإدارية المرتبطة ببُعد التعاطف والاهتمام في تقديم خدمات التعليم الدامج بالجامعة:

يعبر هذا البُعد عن أهمية إبداء إدارة الجامعة روح الصداقة والحرص على الطلاب ذوى الإعاقة وإشعارهم بأهميتهم والرغبة في تقديم خدمات التعليم الدامج حسب حاجاتهم والتزام الدقة في الوسائل الترويجية والاجتماعية الموجهة لهم. ويمكن اقتراح مجموعة من الآليات الإدارية لتحسين الجودة المدركة في خدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس، وفقاً لهذا البُعد كما يلي:

١- تيسير إدارة الجامعة لخدمات الرعاية الصحية والعناية الطبية والطوارئ، إلى جانب الخدمات المالية المتعلقة بمنح بعض الطلاب إعفاء جزئي أو كامل من الرسوم الدراسية ومساعدة الطلاب على شراء أجهزة كمبيوتر محمول والمساهمة في تكاليف التغذية والمواصلات.

٢- توجيه القيادات الجامعية بضرورة أخذ رغبات وظروف الطلاب ذوى الإعاقة في الاعتبار عند تحديد مواعيد المحاضرات والامتحانات، من خلال عمل الجداول مع بداية الدراسة بحيث يكون هناك متسع لأخذ الآراء حولها.

٣- توظيف إدارة الجامعة لخدمات المنصات التعليمية وتوجيهها لتقديم خدمات تعليمية لذوى الإعاقة بنظام التعليم المدمج، بما يكمل ويعوض التدريس وجهاً لوجه وذلك بالعرض الكامل للمقرر الدراسي ومحتواه عبر شبكة الإنترنت، مع إضافة موارد

للطلاب للوصول إليها مثل: الباوربوينت، والفيديو، والصوت، والرسوم المتحركة وغيرها من التطبيقات، علاوة على إجراء الاختبارات القصيرة عبر الإنترنت، والسماح بتقديم الواجبات عبر الإنترنت. وكل ذلك التنوع في تقديم المحتوى العلمي بغرض تعزيز عملية التعليم والتعلم لهؤلاء الطلاب.

٤- تنظيم إدارة الجامعة لملتقيات وظيفية مع رجال الأعمال؛ لتقديم المشورة الوظيفية للطلاب ذوى الإعاقة ومساعدتهم في تحديد المسار الوظيفي والمهني، وتدعيمهم في اختيار الوظائف التي تتلاءم مع مهاراتهم واهتماماتهم، واستكشاف فرص العمل المتاحة.

٥- إشراك إدارة الجامعة للقطاع الخاص ومؤسسات العمل الأهلية؛ لضمان دمج الطلاب ذوى الإعاقة في برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات والمصانع، بما في ذلك المنح وبرامج التوجيه، مع اتخاذ إجراءات لتعزيز ريادة الأعمال وتطوير المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

٦- اعتماد الإدارة الجامعية لمعايير تقويم أداء كليات الجامعة ومركزها في مجال تقديم خدمات التعليم الدامج، مع تفعيل نظام المحاسبية لأي فرد يتقاعس عن أداء وظيفته سواء من الإداريين أو من أعضاء هيئة التدريس.

٧- المراجعة الدورية من قبل إدارة الجامعة لإجراءات تقديم خدمات التعليم الدامج من قبل الطلاب ذوى الإعاقة أنفسهم، من خلال تطبيق الطلاب لاستطلاعات الرأي للتعرف على آرائهم ومقترحاتهم تجاه تحسين الخدمات المقدمة لهم.

**المحور الثاني: متطلبات تنفيذ الآليات الإدارية المقترحة لتحسين الجودة المدركة في خدمات التعليم الدامج بجامعة قناة السويس:**  
هناك مجموعة من المتطلبات التنظيمية والإدارية التي يستلزم توافرها لتحقيق الآليات المقترحة السابقة، وتتمثل هذه المتطلبات فيما يلي:

١- توجيه الأهداف الاستراتيجية لكليات الجامعة تجاه المستفيدين الداخليين (الطلاب)، ويتحقق ذلك من خلال تحري احتياجات وتوقعات الطلاب ذوى الإعاقة من الخدمات

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

المقدمة لهم، مع مراعاة أن هذه الاحتياجات والتوقعات تتغير من وقت لآخر بتوالي المتغيرات.

٢- مراجعة البنية الهيكلية والتشريعية بالجامعة للتأكد من أن التسهيلات والمرافق المتوفرة بالجامعة كافية لدعم جودة خدمات التعليم الدامج لذوي الإعاقة، وذلك لضمان تقديم هذه الخدمات بمستوى عالٍ من الجودة بما يوافق توقعات هؤلاء الطلاب ويحقق رضاهم.

٣- نشر ثقافة تنظيمية داعمة للتطوع في تقديم خدمات التعليم الدامج بمساعدة الطلاب العاديين لأقرانهم من ذوي الإعاقة، وذلك من خلال الندوات والمؤتمرات والنشرات والدورات التدريبية، التي تتناول الموضوعات المتعلقة بكيفية التعاون في التعلم وكيفية مساعدة الغير من ذوي الإعاقة في الانتقال والتحصيل الدراسي والامتحانات ... وغيرها.

٤- التزام القيادة العليا للجامعة بأسلوب المشاركة في الإدارة؛ لمراجعة وتقييم درجة الدقة في خدماتها للطلاب ذوي الإعاقة، بحيث يكون هدفًا للجامعة وشعارًا تسعى دائمًا إلى تحقيقه، وهذا يتطلب الفحص الشامل لخدمات التعليم الدامج بالاستطلاع الدوري لآراء الطلاب لتقييم مدى رضاهم فيما يخص الخدمة المقدمة والمشكلات التي يواجهونها ثم العمل على تعديلها وفقًا لهذه النتائج.

٥- تمثيل الطلاب ذوي الإعاقة في عضوية وحدات ضمان الجودة بكلياتهم وعلى مستوى مركز الجودة بالجامعة، وذلك لإيجاد مناخ تنظيمي إيجابي تسوده ثقافة الجودة والتميز وتحقيق أداء عالٍ في تقديم الخدمات التعليمية للطلاب ويشعر فيه الطلاب بمشاركتهم في عملية صنع القرارات في الأمور التي تخصهم.

٦- وضع خطة سنوية تعمم على كليات الجامعة للرقابة على الجودة في كافة الخدمات التي تقدمها الجامعة استناداً إلى نتائج الاستطلاعات الداخلية لآراء الطلاب الحاليين،

وقياس مدى رضا الخريجين عن الخدمات التي قدمت لهم أثناء الدراسة، وتقييم المناهج والمقررات والموظفين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

٧- تكثيف الجانب الإعلامي الداخلي والخارجي عن نوعية الخدمات المقدمة للطلاب ذوى الإعاقة بالجامعة فعلياً، ومدى تميزها خدماتها عن غيرها المقدم من الجامعات الأخرى.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

### مراجع البحث ومصادره

ابراهيم، خديجة عبد العزيز على(٢٠١٧). سيناريوهات مقترحة لتطوير التعليم الجامعي لذوي الاحتياجات الخاصة في مصر في ضوء التوجهات المعاصرة. مجلة كلية التربية جامعة أسيوط، ٣٣(١٠): ١-١٣٢.

أبو الحسن، أحمد صلاح الدين، والخطيب، راند سعد الدين. (٢٠٢٢). تقييم البرامج المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة من وجهة نظر الطلاب المعلمين بقسم التربية الخاصة في ضوء مدخل الجودة. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ٣١(١): ٥٣-٩٢.

البلاوي، إيهاب عبد العزيز(٢٠١٩). الخدمات المساندة لذوي الإعاقة والموهوبين. الرياض: دار الزهراء للطبع والنشر.

برادلى، ديان وسوتلك، ديان (٢٠١٩). الدمج الشامل لذوي الإعاقة. ترجمة: عبد العزيز الشخص، زيدان السرطاوى، عبد العزيز عبد الجبار. ط٢. الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي.

بشاي، وفاء زكي بدروس(٢٠١٧). سيناريوهات مقترحة لمستقبل تسويق الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية في ضوء نماذج بعض الجامعات الأجنبية. المجلة التربوية: كلية التربية جامعة سوهاج. (٤٧): ٤١١-٤٩٦.

جابر، جابر عبد الحميد، وكاظم، أحمد خيري كاظم (١٩٩٦). مناهج البحث في التربية وعلم النفس. القاهرة: دار النهضة المصرية.

جامعة أسيوط (٢٠٢٤/٧/٣م). مركز رعاية الطلاب ذوي الإعاقة. متاح عبر الموقع الإلكتروني:

<https://www.aun.edu.eg/student/ar/r-elshabab/disabty>

جامعة الإسكندرية(٢٠٢٤/٣/١٢). الإرشاد الأكاديمي بالكلية.

[https://alexu.edu.eg/index.php/?option=com\\_content&view=article&id=2637](https://alexu.edu.eg/index.php/?option=com_content&view=article&id=2637)

جامعة القاهرة (٢٠٢٢). دليل الإرشاد الأكاديمي. مكتب الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي. القاهرة.

جامعة القاهرة(٢٠٢٤/٦/٢٥). مركز خدمات ودعم ذوي الإعاقة. متاح عبر الموقع الإلكتروني:

<https://cu.edu.eg/ar/page.php?pg=contentFront/SubSectionData.php&SubSectionId=788#>

جامعة المنصورة (٢٠٢٤/٦/١٨م). مركز خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة. متاح عبر الموقع

الإلكتروني: <https://mucd.mans.edu.eg/index.php/about-us/the-origin-of-the-center>

جامعة المنصورة (٢٠٢٠). الخطة الاستراتيجية لجامعة المنصورة ٢٠٢٠-٢٠٢٥ م. المنصورة: مطبعة الجامعة.

جامعة المنصورة (٢٠٢٣). دليل مركز خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة بجامعة المنصورة. المنصورة: مطبعة الجامعة.

جامعة قناة السويس (٢٠٢٤/٥/١٥). أرشيف الأخبار. متاح عبر الموقع الإلكتروني:

<https://stage.suez.edu.eg/%d8%a3%d81%d8%b4%d9%8a%d9%81-%d8%a7%d9%84%d8%a3%d8%ae%d8%a8%d8%a7%d8%b1>

جامعة قناة السويس (٢٠١٩). دليل الطالب لمرحلة البكالوريوس والليسانس. وحدة ضمان الجودة بكلية التربية. جامعة قناة السويس.

جامعة قناة السويس (٢٠٢٠). الخطة الاستراتيجية لجامعة قناة السويس ٢٠٢٠-٢٠٢٥ م. إدارة جامعة قناة السويس: مطبعة الجامعة.

جامعة قناة السويس (٢٠٢٢). اللائحة الداخلية لمركز الدعم الأكاديمي للطلاب بالجامعة. إدارة جامعة قناة السويس: مطبعة الجامعة.

جامعة قناة السويس، (٢٠٢٤/٤/٢٠ م). مركز وحدة ذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الآداب. متاح عبر

[الموقع الإلكتروني: https://art.suez.edu.eg/?page\\_id=5416](https://art.suez.edu.eg/?page_id=5416)

جمال الدين، أحمد، عبدالعال، هناء أحمد محمود، و محمد، عزام عبدالنبي أحمد. (٢٠٢٢). دراسة مقارنة لخدمات الدعم النفسية لذوي الإعاقة في الجامعات في كل من أمريكا وكندا وإمكانية الاستفادة منها في مصر. مجلة كلية التربية جامعة بنى سويف، ١٩ (١١٣): ١-٢٩. الجمعية العامة للأمم المتحدة (٢٠١٥). تحويل عالمنا: خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ م. الأمم المتحدة، الجمعية العامة.

جمهورية مصر العربية (٢٠٠٨ م). قانون تنظيم الجامعات ولائحته التنفيذية. القاهرة: الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.

جمهورية مصر العربية (٢٠١٤). الدستور المصري عام ٢٠١٤ م، مادة رقم (٨١، ٨٠). القاهرة.

جمهورية مصر العربية (٢٠١٩). قرار رئيس الجمهورية رقم ١١ لسنة ٢٠١٩ م، بشأن إنشاء المجلس القومي للأشخاص ذوي الإعاقة. القاهرة: الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

جمهورية مصر العربية (٢٠٢٠)، قانون رقم ٢٠٠ لسنة ٢٠٢٠م بشأن إنشاء صندوق دعم الأشخاص

ذوي الإعاقة. القاهرة: الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.

جمهورية مصر العربية (٢٠١٨). القانون رقم (١٠) لسنة ٢٠١٨م، القاهرة: الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.

الحارثي، صبحي بن سعيد عويض. (٢٠٢٤). الفجوة بين المدركات والتوقعات في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة باستخدام مقياس "SERVQUAL" من وجهة نظر أولياء أمور المستفيدين. المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة، (٣٠): ١٦١-٢٠٠.

حمدان، محمد، والبلوي، فيصل ناصر عيد. (٢٠٢٢). أنموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة وفق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ وقياسه على جامعة تبوك. مجلة جامعة النجاح للأبحاث قطاع العلوم الإنسانية، ١٠(٣٦): ٢٠-٢٩. حنفي، على (٢٠١٨). التعليم العالي لذوي الإعاقة الواقع والمتطلبات ودور الخدمات المساندة: ذوو الإعاقة السمعية نموذجاً. مجلة كلية التربية جامعة المنوفية، (٣٣): ٢٤٠-٢٥٨.

الخولي، هديل مصطفى مصطفى عبدالفتاح. (٢٠١٩). الخارطة الاستراتيجية لدمج ذوي الإعاقة في التعليم الجامعي المصري بالاستناد لنظرية ما بعد الإنسانية والنموذج الاجتماعي. مجلة دراسات في التعليم الجامعي بجامعة عين شمس، (٤٥): ١٨٩-٢٦٨.

الدوسري، مبارك بن سعد، والقحطاني، خلود إبراهيم. (٢٠٢٣). مستوى التعاون بين معاهد وبرامج التربية الخاصة ومؤسسات التعليم العالي في دعم انتقال الطلبة ذوي الإعاقة إلى المرحلة الجامعية والعوامل المؤثرة فيه. المجلة السعودية للعلوم التربوية. جامعة الملك سعود، (١٠): ١٩-٣٩.

رئاسة مجلس الوزراء (٢٠١٨). القرار رقم (٢٧٣٣) لسنة ٢٠١٨م بشأن اللائحة التنفيذية لقانون رقم (١٠) لسنة ٢٠١٨م والخاص بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. القاهرة.

شاهين، سمر محمد أحمد، وفريد، أسامة محمود (٢٠١٥). إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. كلية التجارة جامعة عين شمس، (٤): ٢٤١-٢٩٥.

الشخص، عبد العزيز (٢٠١٩). قاموس التربية الخاصة والتأهيل التربوي لذوي الاحتياجات الخاصة.

ط٥. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

صلاح الدين، نسرين صالح محمد، والبرطمانى، مريم بنت سعيد. (٢٠١٨). جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات. مجلة الدراسات التربوية والنفسية، ١٢(١): ١٦-٣٤.

غنايم، مدحت أحمد محمد يوسف(٢٠٢١). ضمانات حقوق ذوي الإعاقة في مصر بين الواقع والمأمول: دراسة مقارنة. المجلة القانونية. كلية الحقوق فرع الخرطوم جامعة القاهرة. ٩(١٥): ٤٩٣١-٥٠٧٤.

فارس، نجلاء محمد(2021). جودة الخدمة في نظم إدارة التعلم LMS المقدمة بجامعة جنوب الوادي وفق توقعات الطلاب ومدركاتهم. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، (٥٥): ٤٧-٦٨. فتحي، أحمد وجيه (٢٠٢٠). التحديات التي تواجه الطلاب الجامعيين من نوى الاحتياجات الخاصة في الجامعات المصرية وتصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية. المجلة العربية لعلوم الاعاقة والموهبة. المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب بالقاهرة، ٤(١٤): ١٨١-٢٣٦.

اللجنة العليا الدائمة لحقوق الإنسان (٢٠٢٠). تقرير عن الجهود الوطنية لتعزيز وحماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في مصر. القاهرة.

المجلس الأعلى للجامعات (٢٠١٥). قرار رقم (٦٣٦) بتاريخ ٢١/٩/٢٠١٥م بشأن الموافقة على توصيات لجنة قطاع التربية النوعية والاقتصاد المنزلي. القاهرة: إدارة القرارات بالمجلس الأعلى للجامعات.

المجلس الأعلى للجامعات (٢٠٢٣). النشرة الدورية للمجلس. القاهرة: المجلس الأعلى للجامعات. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار(٢٠٢٣). عن جامعة قناة السويس. جامعة قناة السويس: المطبعة المركزية للجامعة.

مزه، رمزي عطية محمد. (٢٠١٧). إطار مقترح للتقييم الاستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية مقارنة بين الجامعات العربية والأجنبية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ٨(١): ٤٠٩-٣٧٨.

منظمة الأمم المتحدة(٢٠٠٦). اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. نيويورك: منظمة الأمم المتحدة.

## آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

منظمة الصحة العالمية بالتعاون مع البنك الدولي بالتعاون (٢٠٢١). التقرير العالمي حول الإعاقة. البنك الدولي. سويسرا: جنيف.

هلال، محمد سعيد عبدالمطلب. (٢٠١٩). المتطلبات الإدارية لدمج الطلاب ذوي الإعاقة السمعية بكلية التربية النوعية جامعة عس شمس: دراسة حالة. مجلة الإدارة التربوية، ٢٣(٢٣): ١٩٩-٢٨٩.

هيئة الأمديست (٢٠٢٣). التقرير السنوي للهيئة. الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية. القاهرة. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (٢٠٠٩). دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي. الإصدار الثاني. القاهرة.

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠٢٣). مذكرة شراكة بشأن التعاون المشترك لتحسين دمج الأشخاص ذوي الإعاقة بين ١٠ جهات من خلال مشروع تحسين الوصول إلى المعلومات في مصر بتقنية (DAISY Multimedia Publications) بالتنسيق مع الوكالة اليابانية للتعاون الدولي "جاিকা" لتنفيذ المشروع. القاهرة: الأكاديمية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات للأشخاص ذوي الإعاقة.

وزارة التضامن الاجتماعي (٢٠٢٣). البرامج والمبادرات. القاهرة: قطاع الشؤون الاجتماعية لوزارة التضامن الاجتماعي.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (٢٠٢٣). القرار الوزاري رقم (١٨٨٥) بتاريخ ١٠/٧/٢٠٢٣م بشأن نظام قبول الطلاب من ذوي الإعاقة والحاصلين على شهادة الثانوية العامة المصرية وما يعادلها. القاهرة: وزارة التعليم العالي.

وزارة الصحة والسكان (٢٠٢٤). تقرير عن البرامج العلاجية بالوزارة خلال الفترة من ٢٠١٧-٢٠٢٤م. القاهرة. وزارة الصحة والسكان.

الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (٢٠٢١). تقييم احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في الجامعات الحكومية المصرية والكليات التكنولوجية. مكتب التعليم والصحة التابع للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية بالتعاون مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالقاهرة.

Adler, K., Salanterä, S., & Zumstein-Shaha, M. (2019). Focus group interviews in child, youth, and parent research: An integrative

- literature review. International Journal of Qualitative Methods, (18), 1-15.
- Al-Kholy, Hanaa Fathi, (2024), Support Services For Students With Special Needs In The University Education And Their Relationship With Psychological And Academic Adjustment Among Them, Educational Administration: Theory And Practice, 30(6): 2612 – 2624.
- Alquraini, Turki (2023). Legislative rules for students with disabilities in the United States and Saudi Arabia: A comparative study. International Interdisciplinary Journal of Education, (2): 601-609.
- Anabel, Morina& Gilda, Biagiotti(2022). Inclusion at university, transition to employment and employability of graduates with disabilities: A systematic review. International Journal of Educational Development, (93): 602-647.
- Anisseh, Mohammad & et al.(2023) Evaluation of Universities Service Quality Through SERVQUAL Method. Journal of Engineering Management and Competitiveness. 13(1) : 3-10.
- Business Dictionary (28/12/2023). Perceived Quality. Available at: <https://gallaud.edu/about/https://www.bdc.ca/en/articles-tools/entrepreneur-toolkit/templates-business-guides/glossary>
- California's Protection & Advocacy System(2013). Rights of Students with Disabilities in Higher Education ; A Guide for College and University Students. USA: Law School Admissions Council.
- Hajdari, Suela (2019). Measuring Service Quality in Higher Education Using SERVQUAL Model: Evidence From An Albanian Public Faculty. international Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom, 5(8):1-18.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W.(1970) Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, (30): 607-610.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2022).Promoting inclusive education for diverse societies: A conceptual framework. OECD Education Working Paper No.260).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research of service, Journal of Marketing, (49)4: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة  
بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

---

- SERVQUAL -A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of retailing, 64(1): 4-22.
- Tan, Kay C. & Kek, Sei W. (2024) Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach. Quality in Higher Education, 10(1): 1021-1027.
- The University of Birmingham (16/7/2024). Disabled Students Allowance. Available at: <https://intranet.birmingham.ac.uk/student/your-wellbeing/disability/dsa/index.aspx>
- The University of Birmingham (2/5/2024). Wellbeing Counseling. Available at: <https://www.birmingham.edu.au/student-services/counseling/online-counseling-registration>.
- The University of Birmingham (3/5/2024). Life, Campus Life, International Student Support. Available at: <https://www.birmingham.edu.au/student-services/international-students>.
- The University of Birmingham (4/5/2024). University Profile, Available at: <https://www.birmingham.edu.au/about/university-profile>.
- The University of Birmingham (6/5/2024). University of Birmingham: A leading global university. Available at: <https://www.birmingham.ac.uk/>
- The University of Birmingham (7/5/2024). Student Services, Wellbeing, Counseling Services. Available at: <https://www.uq.birmingham.au/student-services/counseling-services>.
- The University of Birmingham (8/5/2024). University of Birmingham Guide. Available at: [https://www.thecompleteuniversityguide.co.uk/universities/university-of-birmingham?campaignid=21457201166&adgroupid=&adid=&gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjwI920BhA3EiwAJT3lSaANnBviGouXDAIjpwrhsM3XOA5h7xAlt41HNegIITp\\_xDCi3OpndABoCdzIQAvD\\_BwE](https://www.thecompleteuniversityguide.co.uk/universities/university-of-birmingham?campaignid=21457201166&adgroupid=&adid=&gad_source=1&gclid=CjwKCAjwI920BhA3EiwAJT3lSaANnBviGouXDAIjpwrhsM3XOA5h7xAlt41HNegIITp_xDCi3OpndABoCdzIQAvD_BwE)
- The University of California Advisory Workgroup on Students with Disabilities(2024). Transforming Culture and Practice: serving students with disabilities at the University of California, A final report, The University of California. USA: 1-40.
- The University of Gallaudet (16/2/2024).Students, Health and Welfare, Counseling, Making an appointment, Available at: <https://www.gallaudet/students/welfare/counselling/appointment?wssl=1>
- The University of Gallaudet (1/3/2024) .Supporting Students. Available at: <https://www.gallaudet/students/welfare/counseling/students?wssl=1>,
- The University of Gallaudet (19/3/2024).Advice for Parents, Available at: <https://www.gallaudet/students/welfare/counseling/parents?wssl=1>
-

- The University of Gallaudet (2/3/2024). About Us; Vision, Mission .Available at: <https://gallaudet.edu/about/> .
- The University of Gallaudet (2023) Strategic Plan 2023–2027. New York: University of Gallaudet.
- The University of Gallaudet(2024). Annual Report of Achievements 2024, New York: University of Gallaudet.
- The University of Gallaudet(4/5/2024). Individual Counseling, Available at: <https://www.gallaudet/students/welfare/counseling/individual?wssl=1>.
- The University of Tokyo (13/5/2024). Students, Student Equity and Disability Support, Current Students, Ongoing Support, Available at: <https://services.unielb.edu.au/student-equity/current-students/ongoing-support>.
- The University of Tokyo (17/5/2024). Disability Support, Resources, General Student Services, Available at: <https://services.unielb.edu.au/student-equity/resources/student-services>.
- The University of Tokyo (22/4/2024). About us, Our Vision, Available at: <https://about.unimelb.edu.au/vision>.
- The University of Tokyo (28/4/2024). Students, Counseling and Psychological Services, About us, Mission, Aims, Vision & Values, Available at: <https://services.unimelb.edu.au/counsel/about/mission>.
- The University of Tokyo (30/4/2024). Students, Manage my admin, Plan Your Subjects and Course, Available at: <https://students.unimelb.edu.au/admin/course-planning>.
- The University of Tokyo(26/4/2024). Study at Tokyo, Future Students, The University, Student Support, Available at: <https://futureStudents.unimeb.edu.au/explore/student-support>.
- The University of Tokyo(3/5/2024). Students, Skills & Experiences, Advisers & Support, Academic Skills, Teaching, Available at: <https://services.unielb.edu.au/academicskills/teaching>.
- Troxel, W. G.& et al. (2021). Transformations in academic advising as a profession. *New Directions for Higher Education*, 1(33): 187-193.
- UNESCO. (2017). *A guide for ensuring inclusion and equity in education*. Paris.
- Vaughan, Elizabeth; Woodruffe-Burton, Helen(2022). The disabled student experience: does the SERVQUAL scale measure up?. *Quality Assurance in Education*, 19(1): 28-49.
- Walton, Wider& et al.(2024). Service quality (SERVQUAL ) model in private higher education institutions : A bibliometric analysis of past, present, and future prospects .*Social Sciences & Humanities*, (9): 1-10.

آليات إدارية مقترحة لتحسين الجودة المدركة لخدمات التعليم الدامج للطلاب ذوي الإعاقة  
بجامعة قناة السويس باستخدام نموذج قياس الفجوات SERVQUAL

ملحق رقم (١): موافقة لجنة أخلاقيات البحث العلمي بجامعة قناة السويس  
على إجراء الجانب الميداني للبحث



الموافقة الأخلاقية على إجراء البحث

أ م د/ محمد إبراهيم عبد العزيز خاطر	إلى الباحث الرئيسي	من رئيس لجنة أخلاقيات البحث العلمي
أ.د/ مجدى على حسين الحبشي	نسخة إلى وكيل الكلية؛	2023/ 7 / 11
Ref. No.:		

عنوان البحث:

توظيف نموذج قياس الفجوات " SERVQUAL لتحسين جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة: دراسة حالة على جامعة قناة السويس

وقد تم مراجعة البحث/مقترح الدراسة السابقة مع المرفقات التالية:

- 1- صورة من تقرير الفحص
- 2- صورة من نموذج الموافقة المستنيرة
- 3- صورة من نموذج تعهد وإقرار الباحث

أوصت لجنة أخلاقيات البحث العلمي على إجراء البحث/مقترح الدراسة/ المشروع مع الشروط التالية:

- 1- يجب على الباحث الرئيسي اتباع جميع اللوائح الخاصة بلجنة الأخلاقيات.
- 2- سيقوم الباحث بإجراء الدراسة تحت الإشراف المباشر (المشرف الرئيسي).
- 3- يجب ألا يتم إجراء أي تعديل جوهري على البروتوكول المعتمد أو أي عنصر من الوثائق المقدمة دون تقديمه مسبقاً للجنة أخلاقيات البحث العلمي للحصول على الموافقة قبل إجراء التعديل.
- 4- المراقبة: قد يخضع المشروع لمراجعة (audit) أو أي شكل من أشكال المراقبة (monitoring) من قبل لجنة أخلاقيات البحث العلمي.
- 5- الباحث الرئيسي للدراسة مسنول عن تخزين البيانات الأصلية للدراسة لمدة لا تقل عن خمس سنوات.
- 6- من المتوقع أن يقدم الباحث الرئيسي التقرير النهائي للبحث في نهاية الدراسة.
- 7- يجب على الباحث الرئيسي تقديم ملخص البحث ونسخة البحث قبل النشر للجنة أخلاقيات البحث العلمي.

أ.د/ إبراهيم غنيم

رئيس لجنة أخلاقيات البحث العلمي بكلية التربية

