

بحث بعنوان

تقييم جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى

Assessing the Quality of Services Provided by the

Ghali Center for Students with Disabilities at Umm Al-Qura University

اعداد

د/فاطمة خالد الحسيني

أستاذ علم الاجتماع الطبي المساعد
بقسم الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى بمكة المكرمة، ومدى وجود فروق بين استجابات الطلبة في تقدير مستوى الخدمات في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، التخصص، المرحلة الدراسية، نوع الإعاقة)، وهي دراسة وصفية مسحية، تم جمع بياناتها باستخدام استبانة مكونة من أربعة محاور، وهي: الخدمات التعليمية، الخدمات الصحية، الخدمات النفسية والاجتماعية، وخدمات التطوير الذاتي. وتم تطبيقها على عينة مكونة من (٦٦) طالبًا وطالبة من ذوي الإعاقة المستفيدين من خدمات مركز غالي بجامعة أم القرى. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى كان مرتفعًا، وذلك في المستوى الكلي، وفي المحاور الفرعية التي ظهرت على الترتيب التالي: الخدمات الصحية، الخدمات الاجتماعية والنفسية، الخدمات التعليمية، وخدمات التطوير الذاتي، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول تقييم للخدمات التي يقدمها المركز تعزى لاختلاف الجنس لصالح الطلبة الذكور، وفروق تعزى لاختلاف المرحلة الدراسية لصالح طلبة الدراسات العليا، بينما لم توجد فروق تعزى لاختلاف التخصص الدراسي، أو نوع الإعاقة. وقدمت الدراسة بعض التوصيات التي تعزز استدامة هذه النتائج وتطور من الخدمات في ضوء مقترحات الطلبة المشاركين في الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الجامعية، ذوو الإعاقة، مركز غالي.

Abstract:

This study aimed to evaluate the quality of services provided by the Ghali Center for Students with Disabilities at Umm Al-Qura University in Makkah. It also sought to determine whether there are statistically significant differences in students' evaluations of service quality based on selected demographic variables: gender, academic major, level of study, and type of disability. Employing a descriptive survey methodology, data were collected using a questionnaire encompassing four main dimensions: educational services, health services, psychological and social services, and self-development services. The questionnaire was administered to a sample of 66 male and female students with disabilities who benefit from the services of the Ghali Center. The results indicated that the overall quality of services provided by the center was rated as high. This high rating was consistent across all sub-dimensions, ranked as follows: health services, psychological and social services, educational services, and self-development services. Additionally, statistically significant differences were found in participants' responses based on gender, favoring male students, and based on the level of study, favoring postgraduate students. However, no significant differences were observed concerning academic major or type of disability. The study concluded with several recommendations aimed at sustaining these positive outcomes and further enhancing service quality, taking into account the suggestions provided by the participating students.

Keywords:

University services, students with disabilities, Ghali Center.

المقدمة:

يُعد التعليم العالي مرحلة حاسمة في حياة الطلبة ذوي الإعاقة، باعتباره أولاً حقاً من حقوقهم الأساسية التي كفلتها لهم الأنظمة والقوانين والتشريعات، ثم باعتباره بوابة لتحقيق التمكين الأكاديمي والمهني وتعزيز الاندماج الاجتماعي، وتوفير فرص فعالة لتطوير مهاراتهم، وبناء الثقة بالنفس، وإعدادهم للحاضر والمستقبل، والمساهمة بفعالية في المجتمع.

وتؤدي المملكة العربية السعودية أهمية كبيرة لحقوق الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم الجامعي، حيث كفلت تشريعاتها، مثل نظام رعاية المعوقين الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٧) بتاريخ ١٤٢١/٩/٢٣ هـ، حقهم في خدمات الوقاية، الرعاية. كما أشار حمدان والبلوي (٢٠٢٢) إلى أن المملكة تسعى من خلال مبدأ تكافؤ الفرص الأكاديمية إلى تمكين هؤلاء الطلبة من الوصول إلى تعليم عالي شامل، عبر توفير بنية تحتية ملائمة، ومراكز خدمية متخصصة في الجامعات لدعمهم، كما تتضمن الحقوق تخصيص منح دراسية، تغطية الرسوم الدراسية، وتقديم إعانات ومكافآت شهرية، وبرامج ابتعاث للدراسة في الخارج، مما يعزز دمجهم أكاديمياً واجتماعياً. وأشار الغانمي والحساني (٢٠١٩) إلى أن رؤية المملكة ٢٠٣٠ أكدت في أهدافها على تمكين ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عمل مناسبة وتعليم يضمن استقلاليتهم واندماجهم بوصفهم عناصر فاعلة في المجتمع، وتقديم كل الخدمات والتسهيلات والأدوات التي تساعدهم على تحقيق النجاح.

وقد أنشأت العديد من الجامعات السعودية مراكز متخصصة لذوي الإعاقة تهدف إلى تهيئة بيئة تعليمية شاملة تتضمن خدمات داعمة، مثل التسهيلات الأكاديمية، والتكنولوجيا المساعدة، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي، ودراسة احتياجاتهم الخاصة وتلبيتها، بما يحقق التكافؤ ويمكنهم من التغلب على التحديات وتحقيق طموحاتهم.

ويُعد مركز غالي في جامعة أم القرى أحد هذه المراكز التي تقدم مجموعة متنوعة ومتميزة من الخدمات للطلبة ذوي الإعاقة، ولا شك أن فاعلية هذه الخدمات مرهون بجودتها وقدرتها على تلبية احتياجات هؤلاء الطلبة، الأمر الذي يتطلب تقييمها بصورة مستمرة للتعرف على مستوى جودتها، وما تحقّقه لهم من تقدم وتمكين وتكافؤ في الفرص، وفقاً لما أكدته المادة الثامنة من نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المملكة، والتي تنص على أحقيتهم في "الحصول على الخدمات التعليمية والتدريبية المساندة في جميع المراحل، وذلك وفقاً للبيئات التعليمية والتدريبية التي تحقق أقصى قدر ممكن من التقدم الأكاديمي والمهني والتقني والاجتماعي دون تمييز وعلى أساس تكافؤ الفرص".

إن التركيز على جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات له أهمية قصوى لضمان دمجهم الأكاديمي والاجتماعي الشامل. فالخدمات ذات الجودة العالية لا تقتصر على معالجة التحديات الأكاديمية التي يواجهونها فحسب، بل تُسهم كذلك في تعزيز جودة حياتهم الشاملة ضمن البيئة الجامعية (Majoko, 2018)، فالجامعات ومراكزها الخدمية المتخصصة تهدف من خلال تقديم هذه الخدمات الشاملة إلى إزالة الحواجز وتوفير الترتيبات التيسيرية المناسبة للطلبة ذوي الإعاقة، مع إدراك أن توفير الدعم والمرافق الملائمة يُعد حاسماً لتحقيق الاندماج الناجح والتحصيل الأكاديمي لهؤلاء الطلبة (Sarkar, 2016). علاوة على ذلك، يؤثر الإدراك لجودة هذه الخدمات بشكل مباشر على رضا الطلبة، وسمة الجامعة (Akkaya, 2017)، وهو ما يؤكد على ضرورة أن تولي الجامعات أولوية لتحسين وتطوير أنظمة الدعم والخدمات المقدمة لهذه الفئة الهامة من الطلبة، كما يؤكد في الوقت ذاته على أهمية التقييم الدوري لمستوى جودة هذه الخدمات في إطار السعي المستمر لتطويرها.

مشكلة الدراسة:

أظهرت نتائج عدد من الدراسات التي قيمت الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية وجود العديد من أوجه القصور والمعوقات، مثل دراسة الجهني وعيسى (٢٠٢٢) التي أظهرت أن واقع الخدمات المساندة المقدمة للطلبات الصم وضعاف السمع في بعض جامعات منطقة مكة المكرمة كان ما بين متوسط إلى ضعيف، وأكدت نتائج دراسة المالكي (٢٠٢١) أن الطلبة ذوي الإعاقة البصرية يواجهون العديد من التحديات الأكاديمية، والإدارية، والتحديات المتعلقة بالبنية التحتية للجامعة. وأظهرت نتائج دراسات (حمدان والبلوي، ٢٠٢٢؛ الحميدة وهوساوي، ٢٠٢٠؛ محمد وعرفة، ٢٠١٥؛ المهنا، ٢٠١٨) أن مستوى الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة ببعض الجامعات السعودية كان متوسطاً، وأشارت دراسة الحميضي (٢٠١٩) إلى وجود فجوة بين السياسات المرسومة لتقديم الخدمات والبرامج للطلبة ذوي صعوبات التعلم في الجامعات، والممارسات الفعلية، وتوصلت دراسة السعيد وآخرون (٢٠٢٠) إلى أن وجود صعوبات كبيرة تحد من فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة.

كما أوصت بعض الدراسات (السعيد وآخرون، ٢٠٢٠؛ الصمادي، ٢٠٢٢؛ محمد وعرفة، ٢٠١٥) بالاهتمام بتحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الخدمات في الجامعات السعودية والعمل على الحد من المعوقات وتذليل الصعوبات التي يواجهونها.

في ضوء هذه النتائج والتوصيات، ومن خلال اهتمام الباحثة بهذه الفئة من الطلبة، ومتابعة الخدمات المقدمة لهم بجامعة أم القرى من خلال مركز غالي، فقد استشعرت الحاجة إلى تقييم جودة الخدمات التي يقدمها المركز، والتعرف على مستوى رضا الطلبة عنها، في إطار السعي

المستمر إلى تطوير الخدمات الجامعية وتحسين جودها، وبذلك، تتحدد مشكلة الدراسة في وجود فجوة أظهرتها الدراسات بين السياسات المرسومة لتقديم الخدمات والبرامج للطلبة ذوي الإعاقة وبين واقع هذه الخدمات، وهو ما يستدعي دراسة مدى وجود هذه الفجوة في إطار الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى.

أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على السؤالين الآتيين:

١. ما مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى من وجهة نظر الطلبة المستفيدين؟

٢. هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول تقدير جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى تعزى لاختلاف الجنس، نوع الإعاقة، التخصص، المرحلة الدراسية؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة للتحقق من الهدفين الآتيين:

١. التعرف مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى من وجهة نظر الطلبة المستفيدين.

٢. الكشف عن مدى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول تقدير جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى تعزى لاختلاف الجنس، نوع الإعاقة، التخصص، المرحلة الدراسية.

أهمية الدراسة:

١. الأهمية العلمية، وتوضح في النقاط الآتية:

- قد تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في الجامعات السعودية.
- تحفيز الباحثين في العلوم الاجتماعية على إجراء المزيد من الأبحاث حول احتياجات الطلبة ذوي الإعاقة في البيئات الأكاديمية، مما يدعم تطوير السياسات التعليمية الشاملة.
- تقدم مؤشرات يمكن توظيفها في بناء أدوات لقياس جودة الخدمات في مراكز الدعم الجامعي بالجامعات السعودية أو العربية.

٢. الأهمية التطبيقية، وتوضح في النقاط الآتية:

- يؤمل أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم صورة شاملة حول نقاط القوة والقصور في خدمات مركز غالي، بما يمكن القائمين عليه من تحسين وتطوير خدماته.
- قد تدعم النتائج متخذي القرار بالجامعة في وضع استراتيجيات فعالة تضمن تحقيق رضا الطلبة ذوي الإعاقة واندماجهم الكامل في البيئة الجامعية.
- يؤمل أن تسهم نتائج الدراسة في تعزيز العدالة وتكافؤ الفرص في التعليم الجامعي من خلال تحسين نوعية الخدمات المقدمة لفئة ذوي الإعاقة.

حدود الدراسة:

- يقتصر تعميم نتائج الدراسة على الحدود الآتية:
- الحد الموضوعي: جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة، وتحدد بالخدمات: التعليمية، الصحية، النفسية والاجتماعية، وخدمات التطوير الذاتي.
- الحد المكاني: يقتصر تطبيق الدراسة على مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى.
- الحد البشري: طلبة جامعة أم القرى ذوي الإعاقة المستفيدين من خدمات مركز غالي.
- الحد الزمني: طبقت الدراسة خلال العام الدراسي ١٤٤٤هـ.

مصطلحات الدراسة:

١. تقييم الخدمات:

عرف (Schumann and Stock 2014) تقييم الخدمة بأنه: عملية قياس جودة الخدمة ومدى قبولها من قبل المستخدمين، من خلال دراسة أبعاد متعددة تؤثر على تبني الخدمة، استخدامها، تأثيرها، وانتشاره.

ويُقصد بتقييم الخدمات في هذه الدراسة: العملية المنهجية التي يتم من خلالها جمع وتحليل آراء الطلبة ذوي الإعاقة بجامعة أم القرى حول مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي، باستخدام استبانة مصممة لهذا الغرض.

٢. جودة الخدمات:

الخدمة كما عرفها (Shimomura et al 2008) هي: الأفعال التي يقوم بها المزود (مقدم الخدمة) لتحقيق التغييرات المرغوبة في حالة المتلقي (مثل الجوانب المادية أو النفسية).

أما جودة الخدمة، فقد عرفها (Budianto. 2019) بأنها: مستوى التميز في الأداء المقدم للمستفيدين، والذي يهدف إلى تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل مناسب ومرضي. يتضمن ذلك تقديم الخدمات بموثوقية، استجابة، كفاءة، وتعاطف، مع التركيز على العناصر الملموسة وغير الملموسة للخدمة، مثل البيئة المادية، التفاعل البشري، والعمليات، بحيث تتوافق مع توقعات المستفيدين، وتعزز رضاهم وولاءهم.

ويُقصَد بجودة الخدمات في الدراسة الحالية: الكفاءة في تقديم الخدمات التعليمية والصحية والاجتماعية والنفسية والتطويرية في مركز غالي، والذي يتم قياسه من خلال استجابة الطلبة ذوي الإعاقة المستفيدين من خدمات المركز على الاستبانة المصممة لهذا الغرض، والمحددة بتقدير ليكرت الثلاثي.

٣. مركز غالي:

مركز غالي هو وحدة خدمية متخصصة تابعة لعمادة شؤون الطلاب بجامعة أم القرى، يهدف إلى لتقديم خدمات الدعم والمساندة للطلبة ذوي الإعاقة، بما يشمل التهيئة الأكاديمية، والدعم النفسي والاجتماعي، وتوفير التسهيلات التعليمية والإدارية اللازمة لضمان تكافؤ الفرص داخل البيئة الجامعية.

٤. الطلبة الجامعيون ذوو الإعاقة:

عرفت (Hadley 2011) الطلبة الجامعيون ذوو الإعاقة بأنهم: الأفراد الذين يعانون من إعاقات جسدية أو عقلية تحد بشكل كبير من نشاط أو أكثر من أنشطة الحياة الرئيسية. وعلى عكس المراحل السابقة، يتحمل الطلاب في التعليم العالي مسؤولية المبادرة بطلب الخدمات، والتعريف بأنفسهم كأشخاص ذوي إعاقة، وتقديم الوثائق اللازمة، والتواصل مع الأساتذة للحصول على التسهيلات المطلوبة.

ويُعرف الطلبة الجامعيون ذوو الإعاقة في هذه الدراسة بأنهم: فئة من الشباب يواجهون قصوراً أو خللاً في بعض القدرات الجسدية، الحسية، العقلية، أو النفسية. هذا القصور يعيقهم عن أداء أدوارهم ومواكبة أقرانهم في الأنشطة الجامعية والاجتماعية، لكن لديهم القدرة على التعلم والتطور الذاتي، إلا أن قدرتهم تعتمد على الدعم والرعاية والخدمات المقدمة لهم من المجتمع والجامعة لإشباع حاجاتهم والحصول على حقوقهم بشكل متساوٍ.

الإطار النظري

تُعد الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات ركيزة أساسية لتحقيق التكافؤ في فرص التعليم وتعزيز الدمج الأكاديمي والاجتماعي، ففضلاً عن أن توفير خدمات عالية الجودة يلبي الاحتياجات الأساسية لهؤلاء الطلبة، فإنه يساهم كذلك في تمكينهم أكاديمياً واجتماعياً ومهنياً، وتعزيز استقلاليتهم وثقتهم بأنفسهم، الأمر الذي يجعل من الضروري تجهيز البيئة الجامعية بمرافق ملائمة، وتقديم دعم نفسي واجتماعي، وتوفير أدوات وتقنيات تعليمية مكيفة وفقاً لاحتياجاتهم، بما يعزز تجربة تعليمية متكاملة ومثمرة للطلبة ذوي الإعاقة. ويقدم هذا الجزء من الدراسة توضيحاً لأنواع الخدمات اللازمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات، ومعايير جودتها، وتحديات تقديمها، مع التعريف بمركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى.

أنواع الخدمات اللازمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات:

تقدم الجامعات العديد من الخدمات للطلبة ذوي الإعاقات، وذلك إما عن طريق برامج مخططة من جهات متعددة، أو من خلال مراكز خدمات متخصصة، وقد حدد زكي وآخرون (٢٠٢٣) أهم هذه الخدمات فيما يلي:

- التعاون مع الكليات لضمان توفير الخدمات المناسبة للطلبة.
 - تسهيل إمكانية الوصول إلى المباني الجامعية لتلبية احتياجات الطلبة حسب نوع الإعاقة.
 - تسهيل العملية التعليمية والاختبارات بناءً على توصيات لجنة متخصصة في شؤون ذوي الإعاقة.
 - دعم العملية التعليمية من خلال توفير أدوات الإتاحة التعليمية، مثل برامج قارئ الشاشة، طباعة المناهج بطريقة برايل، تحويل النصوص إلى صيغ مسموعة، أجهزة التكبير، أجهزة التسجيل، وغيرها.
 - المساهمة في توفير الأطراف الصناعية للطلبة المحتاجين.
 - إجراء اختبارات الذكاء والسلوك التكيفي لتقييم احتياجات الطلبة.
 - تقديم برامج لتطوير الذاتي، مثل تطوير مهارات سوق العمل، تعلم الحاسوب، اللغة الإنجليزية، ومهارات التوظيف، وغيرها.
- وأشار (Meleo-Erwin et al, 2021, Kendall, 2018) إلى وجود عشرة أنواع أو أشكال لدعم للطلبة ذوي الإعاقات في التعليم الجامعي، وهي:
- الدعم الأكاديمي: يشمل مساندة أعضاء هيئة التدريس، توفير التسهيلات اللازمة للتعلم والمتناسبة مع طبيعة الإعاقات، وتوفير الدعم أثناء الاختبارات، وتسجيل المحاضرات أو تدوينها، وتوفير بيئات اختبار بديلة تتناسب مع احتياجات الطلبة.
 - الدعم الاجتماعي: يتضمن تعزيز التفاعل مع الأقران، توفير فرص التواصل مع زملاء آخرين من ذوي الإعاقات، وزيادة الوعي في البيئة الجامعية المحيطة.
 - دعم مراكز خدمات الإعاقة: يركز على تسهيل الوصول إلى الخدمات، وتلبية الاحتياجات الفردية للطلبة من خلال مراكز متخصصة.
 - الدعم الإداري: يشمل دعم الأقسام الأكاديمية، تقديم دورات تطويرية، وتبسيط إجراءات القبول والتسجيل.
 - الدعم المالي: يهدف إلى توفير برامج دعم مالي للطلبة ذوي الإعاقات، لمساعدتهم في توفير احتياجاتهم الأساسية اللازمة للتعلم.
 - الدعم النفسي: يركز على تعزيز الثقة بالنفس، قبول الإعاقة، والتخفيف من القلق والتوتر.

- الدعم الانتقالي: يساعد الطلبة على الانتقال السلس إلى البيئة الجامعية، وتسهيل الوصول، من خلال خدمات مخططة ومناشبة لفئات الإعاقة.
- الدعم القانوني: يتمثل في تطبيق القوانين والتشريعات التي تدعم دمج الطلبة ذوي الإعاقات في البيئة الجامعية.
- الدعم البحثي: يشجع على تكثيف الأبحاث لتطوير الممارسات التعليمية الهادفة لتحسين تعلم الطلبة ذوي الإعاقات في الجامعات.
- الدعم السكني: يتضمن توفير خيارات سكن ملائمة تلبي احتياجات الطلبة.

معايير جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات:

توجد العديد من المعايير الأساسية التي أكدت عليها المؤسسات المتخصصة والتجارب والخبرات العالمية، ويجب الاستناد إليها في تقديم الخدمات والبرامج للطلبة ذوي الإعاقة في جميع، والتي أشار لها أبوالمواهب (٢٠١٦) ويمكن تلخيصها فيما يلي:

١. وضوح الرؤية والأهداف، من خلال تحديد أهداف واضحة ومحددة لبرامج الدمج تتماشى مع المعايير الأكاديمية والتأهيلية، ومراجعة وتحسين خطط البرامج سنوياً لضمان تحقيق مخرجات تعليمية قابلة للقياس.
 ٢. تصميم مناهج تعليمية ملائمة مكيفة تلبي احتياجات الطلبة ذوي الإعاقة، مع توفير أدوات تكنولوجية مساعدة، وتنفيذ خطط عملية لتطبيقها ودعم مستمر.
 ٣. التقييم المستمر لتحسين الأداء وضمان تلبية احتياجات الطلبة، وضمان الشفافية في جميع الإجراءات المتعلقة بتقديم الخدمات التعليمية.
 ٤. تأهيل الكوادر التعليمية من خلال تدريب متخصص لأعضاء هيئة التدريس على استراتيجيات التدريس الحديثة والتعامل مع الطلبة ذوي الإعاقة، وضمان امتلاك الكوادر للكفاءات المهنية والأخلاقيات المهنية.
 ٥. مراعاة الفروق الفردية من خلال استخدام استراتيجيات تدريس متنوعة وتكنولوجيا حديثة لتلبية الاحتياجات الفردية للطلبة ذوي الإعاقة، وتصميم برامج مرنة تراعي تنوع الإعاقات.
 ٦. تعزيز الشراكة مع أولياء الأمور والجهات الراعية، وتبادل الآراء والتنسيق مع الجهات المختصة بتقديم الخدمات لذوي الإعاقة.
 ٧. توفير بيئة تعليمية عالية الجودة تدعم تنمية المهارات البدنية والعقلية والاجتماعية للطلبة، وتوفير الموارد والتقنيات اللازمة لتسهيل التعلم والتكامل.
- وحدد الغانمي والحساني (٢٠١٩) مجموعة من معايير الجودة اللازمة للبرامج والخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات، مركزين على ثلاثة معايير أساسية، وتتمثل في الآتي:

١. معايير الخدمات الصحية: توفير خدمات صحية شاملة للطلبة ذوي الإعاقة تشمل الفحص الطبي الدوري والتدخل الفوري، تأمين صحي مخصص، خدمات مجانية عالية الجودة، أجهزة تعويضية وطبية، مراكز صحية قريبة من أماكن السكن، برامج توعية صحية، خدمات مقدمة من أطباء متخصصين، آليات لأخذ آراء الطلبة، وإرشاد صحي جنسي وإنجابي.
٢. معايير الخدمات الاجتماعية: تقديم خدمات نفسية واجتماعية عيادية، تنظيم فعاليات ثقافية واجتماعية لتعزيز الاندماج، دعم تكوين العلاقات والأسر، توفير كوادر متخصصة، إتاحة فرص التعبير عن الذات، توعية بحقوق الإعاقة والحماية الفكرية، وإنشاء منصات وبرامج إعلامية تركز على تجارب وقضايا الطلبة ذوي الإعاقة.
٣. معايير الخدمات البيئية: تجهيز الفصول الدراسية بمستلزمات ملائمة، تصميم ممرات ومداخل بمواصفات قياسية، توفير لوحات إرشادية مكيفة، حمامات ومساعدات مجهزة، أجهزة ذكية وأنظمة تحكم عن بُعد، وسائل تنقلية، أدوات مساعدة للحركة، وملاعب رياضية مهيأة لطلبة احتياجات الطلبة ذوي الإعاقة.

تحديات تقديم الخدمات للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات:

تُعد جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات محوراً أساسياً لضمان دمجهم الأكاديمي والاجتماعي. ومع ذلك، تواجه الجامعات العديد من التحديات التي تحول دون تحقيق هذه الجودة بالشكل المطلوب، وتتفق العديد من الدراسات المتخصصة في هذا المجال على تصنيف هذه التحديات في محاور رئيسية، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي مستندين إلى دراسات (أحمد، ٢٠٢٠؛ العتيبي وآخرون، ٢٠٢٣):

١. التحديات البيئية والمادية: ويتمثل أهمها في صعوبة التنقل والوصول، بسبب نقص التجهيزات والمعدات اللازمة لتأهيل الممرات، وعدم ملائمة المرافق المختلفة. وافتقار بعض المرافق الجامعية للتجهيزات الخاصة التي تلبي احتياجات الطلبة ذوي الإعاقة.
٢. التحديات الأكاديمية والتعليمية، ويتمثل أهمها في عدم تكييف المناهج والبرامج الدراسية بما يناسب قدرات واحتياجات الطلبة ذوي الإعاقة، ووجود نقص في المتخصصين والكوادر المدربة للتعامل مع الطلبة ذوي الإعاقة، مع وجود صعوبات تتعلق بطرق التقييم، وعدم توفر الأدوات والوسائل والتقنيات التعليمية المناسبة لهؤلاء الطلبة.
٣. التحديات الاجتماعية، ومن أهمها صعوبة التفاعل والاندماج، وبناء علاقات طبيعية مع الزملاء وأعضاء هيئة التدريس والعاملين، وقلة الدعم الاجتماعي والأنشطة، أو ضعف اهتمام الجامعة بتطوير المهارات الاجتماعية لديهم.

٤. التحديات النفسية، ومن أهمها ما يواجهه هؤلاء الطلبة من تحديات نفسية منها الحرج من الكشف عن رغباتهم، والشعور بالضيق والحزن، والشعور بالنقص أو تدني مفهوم الذات، وضعف الثقة بالنفس وبالأخرين.

٥. التحديات الإدارية والتشريعية، مثل افتقار بعض الجامعات لسياسات وتشريعات واضحة وفعالة تضمن حقوق الطلبة ذوي الإعاقة، وضعف التنسيق والدعم.

٦. التحديات المهنية والانتقالية، مثل نقص الإرشاد والتأهيل المهني، وضعف التنسيق مع الجهات الأخرى لتوظيف الخريجين من ذوي الإعاقة في ظل محدودية فرص العمل المناسبة والتي تتوافق مع قدراتهم وتخصصاتهم.

ولا شك أن معالجة هذه التحديات يتطلب جهداً وتخطيطاً متكاملًا من كافة الأطراف المعنية داخل الجامعات وخارجها، لضمان بيئة جامعية دامجة وداعمة تمكن الطلبة ذوي الإعاقة من تحقيق أقصى إمكاناتهم الأكاديمية والشخصية والمهنية.

مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى:

يُعَدُّ مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى وحدةً متخصصةً تابعةً لعمادة شؤون الطلاب، تهدف إلى تقديم الدعم الشامل للطلبة ذوي الإعاقة، وإعداد وتقديم برامج ودورات تطويرية مخصصة لهم، ومساعدتهم على تجاوز التحديات الأكاديمية والاجتماعية، وتعزيز دمجهم في المجتمع الجامعي والمحلي من خلال المشاركة الأنشطة الثقافية والرياضية داخل وخارج الجامعة والمشاركة في المناسبات الدورية والعالمية المتعلقة بذوي الإعاقة (جامعة أم القرى (جامعة أم القرى، عمادة شؤون الطلاب، n.d.)

ويتبع المركز أربع وحدات رئيسية، هي: وحدة متابعة الشؤون التعليمية التي تُعنى بمتابعة الشؤون الأكاديمية للطلبة ذوي الإعاقة من القبول حتى التخرج، ووحدة الدعم التقني والتدريب التي تعمل على تطوير الجوانب التقنية واستحداث برامج ومبادرات لدعم الخدمات المقدمة، ووحدة الدعم الطلابي والأنشطة التي تستهدف تصميم وتطوير أنشطة مناسبة لذوي الإعاقة بالتعاون مع الطلبة، ووحدة متابعة التطوير والجودة التي تتابع أعمال الجودة وأتمتة إجراءات الخدمات وتحديث الإحصائيات (جامعة أم القرى، عمادة شؤون الطلاب، n.d.)

ويقدم المركز مجموعة متنوعة من الخدمات للطلبة، تشمل:

- التنسيق للخدمات التعليمية من خلال متابعة دعم الطلبة ذوي الإعاقة مع الأقسام والكليات، وتعديل الجداول والشعب، وتكييف المناهج، والإشراف على الاختبارات.
- الدعم النفسي والاجتماعي للطلبة وذويهم، ومتابعتهم دوريًا لتحقيق أفضل النتائج.
- تطوير برامج وأنشطة تساهم في دمج الطلبة بالمجتمع الجامعي وإظهار مواهبهم.
- تدريب الطلبة على استخدام الأجهزة المساندة وإعارتها لهم.

- الربط بسوق العمل من خلال تقديم خدمات بعد التخرج لتعريف الطلبة بالمؤسسات والجهات ذات الصلة بتوظيف ذوي الإعاقة.
- خدمة تسهيل الموجهة لخريجي الثانوية العامة من ذوي الإعاقة، تتضمن مقابلات واستفسارات لتوضيح التخصصات وآليات التسجيل.
- العيادة الوقائية، والتي توفر مستلزمات صحية وأجهزة طبية لقياس العلامات الحيوية والكشف المبكر عن المشكلات الصحية.
- كما أطلق المركز مجموعة من المبادرات، التي تستهدف مساعدة الطلبة ذوي الإعاقة وتحسين جودة حياتهم، مثل مبادرة "كاتب" التي تهدف لمساعدة الطلبة ذوي الإعاقة البصرية في توفير مواد دراسية مطبوعة بلغة برايل، ومبادرة "ادعني" لتقديم الدعم الأكاديمي والاجتماعي للطلبة ذوي الإعاقة من خلال توفير خدمات مساندة، ومبادرة "وصلني" لتسهيل تنقل الطلبة ذوي الإعاقة داخل الحرم الجامعي وخارجه، ومبادرة "نادي همة" لتفعيل الأنشطة الطلابية لذوي الإعاقة، وتعزيز مشاركتهم في الفعاليات المختلفة، ومبادرة "العيادة الوقائية" لتتقدم خدمات صحية وقائية تشمل الفحوصات الدورية والتوعية الصحية، ومبادرة "العلاج الطبيعي" لتوفير جلسات علاج طبيعي داخل الجامعة، ومبادرة "الجلسات الحوارية" لتنظيم لقاءات دورية لمناقشة قضايا وتحديات الطلبة ذوي الإعاقة، وتبادل الخبرات والحلول.

الدراسات السابقة

أُجريت العديد من الدراسات التي استقصت واقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقات بالجامعات السعودية، وفيما يلي استعراض عدد من هذه الدراسات الأقرب لهدف الدراسة الحالية وموضوعها وحدودها الجغرافية، مع التعليق عليها وتوضيح أوجه الشبه والاختلاف مع الدراسة الحالية، ومدى الاستفادة منها:

أجرى الجهني وعيسى (٢٠٢٢) دراسة استقصت واقع الخدمات المساندة المقدمة للطلبات الصم وضعاف السمع في بعض جامعات منطقة مكة المكرمة، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وجمعت بياناتها باستخدام استبانة مكونة من أربعة أبعاد: الخدمات المرتبطة بالعملية التدريسية، الخدمات التقنية، الخدمات الإدارية والإرشادية، والخدمات البيئية. وتم تطبيقها على عينة مكونة من (٣٦) طالبة من الطالبات الصم وضعاف السمع، و(٢١) فرداً من أعضاء هيئة التدريس الذين سبق لهم تدريس الطالبات الصم وضعاف السمع بجامعات: أم القرى، الملك عبد العزيز، وجدة. وأشارت النتائج إلى أن مستوى الخدمات المساندة المقدمة للطالبات الصم وضعاف السمع كان متوسطاً، وأما على مستوى الأبعاد، فقد ظهر معظمها بدرجة متوسطة، باستثناء بُعد الخدمات البيئية الذي ظهر بدرجة ضعيفة.

وسعت دراسة حمدان والبلوي (٢٠٢٢) لتقديم أنموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة وفق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وقياسه على جامعة تبوك، وقد اتبعت المنهج الوصفي، واستخدمت لجمع البيانات أنموذج مكون من خمسة معايير رئيسية وهي: الإدارة والسياسات، والتعلم والتعليم، وتكييف الاختبارات، والبيئة التعليمية والفيزيائية، والإرشاد الطلابي. وقد تم تطبيقه على عينة مكونة من (٥٦) طالباً وطالبة من الطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة تبوك، جاءت بدرجة متوسطة في الدرجة الكلية والمعايير الخمسة الرئيسية، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لاختلاف الجنس، وفئة الإعاقة، والمستوى الدراسي، بينما وجدت فروق تعزى لتخصص الكلية لصالح الكليات العلمية.

وأما دراسة الصمادي (٢٠٢٢) فقد سعت لتحديد درجة استفادة الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من الخدمات والتسهيلات المقدمة لهم، وقد اتبعت الدراسة المنهج الصوفي، وتم جمع بياناتها باستخدام استبانة مكونة من أبعاد: البيئة الجامعية الداعمة، الاتجاه نحو مركز خدمات المعوقين، تعامل أعضاء هيئة التدريس، التسهيلات المقدمة من قبل الزملاء، نظرة الطالب المعاق عن نفسه. وطُبقت الدراسة على عينة مكونة من (٦٤) طالباً من ذوي الإعاقة. وخلصت نتائج الدراسة إلى أن استفادة الطلبة ذوي الإعاقة في معظم المحاور كانت بدرجة عالية، باستثناء البيئة الجامعية الداعمة المتمثلة في مناسبة المرافق والشعور بالمساواة وبالسعادة والراحة، والدمج، وكذلك نظرة الطالب المعاق عن نفسه، والتي ظهرت بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في تقدير درجة الاستفادة من الخدمات تعزى لاختلاف المستوى الدراسي لصالح طلبة المستوى الأعلى، ووجود فروق تعزى لاختلاف نوع الإعاقة لصالح الإعاقات الجسمية والصحية.

وهدف دراسة الحميدة وهوساوي (٢٠٢٠) للتعرف على واقع تقديم الخدمات المساندة لذوي الإعاقة بجامعة القصيم، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت بياناتها باستخدام استبانة مكونة من ثلاثة محاور: الخدمات الأكاديمية، الخدمات الإدارية، وخدمات الوصول في الأبنية والمنشآت، وطُبقت الدراسة على عينة مكونة من (٧٠) طالباً وطالبة من ذوي الإعاقة بالجامعة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الخدمات المساندة كان متوسطاً في المحاور الثلاثة (الأكاديمية، الإدارية، الوصول في الأبنية والمنشآت)، مع عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لاختلاف الجنس، باستثناء محور الوصول في الأبنية والمنشآت حيث كانت الفروق لصالح الذكور.

وسعت دراسة السعيد وآخرون (٢٠٢٠) إلى تقييم فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة بجامعة طيبة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت

البيانات باستخدام استبانة تم تطبيقها على عينة محونة من (٥٠) طالبًا وطالبة من ذوي الإعاقة بالجامعة، وجمعت البيانات باستخدام استبانة مكونة من ستة أبعاد: سهولة الإجراءات، توافق الخدمات مع توقعات المستفيدين، مراعاة الخدمات للاعتبارات الإنسانية، الاستمرارية، التكامل، والصعوبات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الخدمات ككل وفي الأبعاد الستة كان مرتفعًا، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقييمات الطلبة تعزى لاختلاف نوع الإعاقة.

وهدفنا دراسة المهنا (٢٠١٨) إلى التعرف على واقع الخدمات التي يقدمها مركز خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ومعيقاتها. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وجمعت البيانات باستخدام الاستبانة مكونة من محورين: واقع الخدمات، والمعيقات، وتم تطبيقها على عينة عشوائية طبقية مكونة من (١١٢) طالبًا وطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بالجامعة، إضافة إلى (٩) من أعضاء هيئة التدريس بقسم التربية الخاصة في كلية العلوم الاجتماعية. وأظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات التي يقدمها المركز كانت بدرجة متوسطة، وأما فيما يتعلق بالمعيقات التي تحول دون تحقق أهداف المركز، فقد ظهرت بدرجة كبيرة.

وقامت دراسة محمد وعرفة (٢٠١٥) الخدمات المساندة التي يقدمها مركز دعم الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة المجمعة. وهي دراسة وصفية تحليلية، تم جمع بياناتها باستخدام استبانتين، إحداهما موجهة لاستطلاع آراء الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتتكون من أربعة محاور: واقع الخدمات، المعوقات، رضا الطلاب، مقترحات التحسين، وتم تطبيقها على عينة مكية من (١٣) طالبة وطالبة، والاستبانة الأخرى تتكون من ثلاثة محاور: واقع الخدمات، والمعيقات، ومقترحات التحسين، وتم تطبيقها على عينة مكونة من (٥٢) فردًا من أعضاء هيئة التدريس ومسؤولي الإرشاد والنشاط الطلابي والإداريين. وقد أظهرت النتائج أن واقع الخدمات ومعيقاتها ومستوى رضا الطلاب عن الخدمات يميل للمتوسط، بينما كانت المقترحات بمستوى مرتفع، مع وجود فروق في التقييم تعزى لاختلاف الجنس، لصالح الطالبات، في تقييم الواقع ومستوى الرضا عن الخدمات، ولصالح الطلاب في تحديد المعوقات، وعدم وجود فروق في محور المقترحات.

التعليق على الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات في موضعها الرئيس القائم على تقييم مستوى الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات، مع وجود اختلافات بسيطة في بعضها، مثل الاقتصار على نوع محدد من الإعاقات، أو اختلاف الجامعة، إلا أنها جميعًا تتفق في

تطبيقها على الجامعات السعودية، كما تتفق مع معظمها في اتباع المنهج الوصفي، واستخدام الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتطبيق على عينات من الطلبة ذوي الإعاقة بالجامعات، مع اختلافات تتعلق بمحاور التقييم، ونفرد الدراسة الحالية بتقييم خدمات مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى، وهو ما لم تتناوله أي من الدراسات السابقة بالتقييم على حد علم الباحثة. وقد أفادت الدراسة من الدراسات السابقة في بناء مشكلة الدراسة، وتحديد محاور اداتها، كما تفيد منها في مقارنة النتائج.

الإجراءات المنهجية للدراسة

نوع ومنهج الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة للدراسات الوصفية، حيث اتبعت منهج المسح الاجتماعي، والذي يُعد الأنسب لطبيعتها وأهدافها التي تسعى لتقييم جودة خدمات مؤسسة محددة، ومقدمة لفئة محددة يمكن حصرها بالمسح الشامل أو العينة المسحية المعبرة عن المجتمع.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة المسجلين بمركز غالي لذوي الإعاقة التابع لعمادة شؤون الطلاب بجامعة أم القرى، وعددهم (١٢٠) طالب وطالبة وفقاً لإحصائية المركز للعام الجامعي ١٤٤٤هـ.

وقد تم توزيع أداة الدراسة على جميع أفراد المجتمع المستهدف بأسلوب المسح الشامل، حيث استجاب منهم (٦٦) طالب وطالبة، بنسبة (٥٥٪) من المجتمع، ويوضح الجدول التالي خصائص عينة الدراسة:

جدول (١)

خصائص عينة الدراسة النهائية (ن=٦٦)

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	١٤	٢١.٢٪
	أنثى	٥٢	٧٨.٨٪
نوع الإعاقة	جسدية	١٦	٢٤.٢٪
	حسية	٤٤	٦٦.٧٪
	عقلية	٦	٩.١٪
المرحلة الدراسية	بكالوريوس	٥٢	٧٨.٨٪
	دراسات عليا	١٤	٢١.٢٪

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة %
التخصص	إنسانية وأدبية	٤٨	٧٢.٧%
	علمية وتطبيقية	١٨	٢٧.٥%

أداة الدراسة

تم إعداد استبانة لجمع البيانات اللازم للدراسة، وذلك بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، وتحديد الخدمات اللازمة للطلبة ذوي الإعاقات في الجامعات، حيث أمكن تحديد أربع خدمات يندرج تحتها (٣٤) عبارة تمثل الخدمات الفرعية، بواقع (١١) عبارة لمحور الخدمات التعليمية، و(٧) عبارات لمحور الخدمات الصحية، و(٨) خدمات لمحور الخدمات النفسية والاجتماعية، و(٨) خدمات لمحور التطوير الذات. وقد رت الاستجابة على الاستبانة وفقاً لتقدير ليكرت الثلاثين بحيث يحدد المستجيب درجة توافر الخدمة من بين ثلاثة خيارات (عالية، متوسطة، منخفضة)، وبذلك ينحصر المتوسط الحسابي للاستجابات بين (١-٣)، ويكون طول الفئة (٠.٦٦)، وعليه يمكن الحكم على مستوى الخدمة من خلال المعيار الآتي:

- مرتفع، إذا وقع المتوسط الحسابي بين ٣.٣٤-٣.
 - متوسط، إذا وقع المتوسط الحسابي بين ١.٦٧ فأقل من ٢.٣٤.
 - منخفض، إذا وقع المتوسط الحسابي بين ١ فأقل من ١.٦٧.
- وقد تم التأكد من صدق وثبات الاستبانة بالطرق الآتية:

أ. صدق المحتوى:

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة مكونة من (٩) محكمين من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع والتربية الخاصة بالجامعات السعودية، وذلك لإبداء رأيهم في محتواها، ومدى مناسبة عبارتها وانتمائها للمحاور المدرجة تحتها، وتعديل ما يرونه مناسباً. وتم اعتماد نسبة (٨٠%) كمعيار لاتفاق المحكمين، وفي ضوء ذلك، تم تحديد التعديلات المتفق عليها، والتي تمثلت في حذف (٥) عبارات، وتعديل الصياغة اللغوية لثلاث عبارات، وبذلك أصبح عدد عبارات الاستبانة (٢٩) عبارة موزعة على النحو الآتي:

- محور الخدمات التعليمية: تم حذف عبارتين، وتعديل صياغة عبارة واحدة، فأصبح عباراته (٩) عبارات.
- محور الخدمات الصحية، تم تعديل صياغة عبارتين، وبقي عدد عباراته (٧) عبارات.
- محور الخدمات النفسية والاجتماعية: تم حذف عبارة، فأصبح عدد عباراته (٧) عبارات.

- محور الخدمات التطوير الذاتي: تم حذف عبارتين، فأصبح عدد عباراته (٦) عبارات.

ب. الاتساق الداخلي:

طبقت الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (٢٠) طالبًا وطالبة من المسجلين بمركز غالي من غير عينة الدراسة الأساسية، وبعد ذلك تم حساب معاملات ارتباط بيرسون Pearson correlation coefficient بين العبارات والمحاور التي تنتمي لها، ويوضح الجدول التالي النتائج:

جدول (٢)

معاملات الارتباط بين عبارات استبانة تقييم جودة الخدمات والمحاور التي تنتمي لها (ن=٢٠)

الخدمات التعليمية		الخدمات الصحية		الخدمات النفسية والاجتماعية		التطوير الذاتي	
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط
١	**٠.٥٩٧	١	**٠.٨٦٥	١	**٠.٩٥٨	١	**٠.٧٨٦
٢	**٠.٨٠٨	٢	**٠.٨٨٩	٢	**٠.٨٧١	٢	**٠.٩٤٧
٣	**٠.٧٨٤	٣	**٠.٨٣٢	٣	**٠.٨٩٥	٣	**٠.٩٣٤
٤	**٠.٨٦٤	٤	**٠.٩٤١	٤	**٠.٩٦١	٤	**٠.٩٤٨
٥	**٠.٨١٧	٥	**٠.٩٥٧	٥	**٠.٨٠٦	٥	**٠.٨٩١
٦	**٠.٧٥٥	٦	**٠.٩١٠	٦	**٠.٩٠٢	٦	**٠.٩٣٣
٧	**٠.٨٧٤	٧	**٠.٩١٠	٧	**٠.٨٨٦		
٨	**٠.٨٧٤						
٩	**٠.٨٦٣						

** دالة عند مستوى (٠.٠١)

يتبين من الجدول (٢) أن عبارات الاستبانة ترتبط مع محاورها بمعاملات ارتباط تتراوح قيمها بين (٠.٥٩٧-٠.٩٦١)، وهي قيم دالة إحصائيًا عند مستوى (٠.٠١).

كما تم حساب معامل الارتباط بين المحاور الأربعة للاستبانة وبعضها البعض، وارتباطها بالدرجة الكلية للاستبانة، ويوضح الجدول التالي النتائج:

جدول (٣) معاملات الارتباط بين محاور استبانة تقييم جودة الخدمات وبعضها والدرجة الكلية (ن=٢٠)

المحاور	الخدمات التعليمية	الخدمات الصحية	الخدمات النفسية والاجتماعية	التطوير الذاتي	الاستبانة ككل
الخدمات التعليمية	١	**٠.٩٠٧	**٠.٨٩١	**٠.٨٠٦	**٠.٨٩٣
الخدمات الصحية	**٠.٩٠٧	١	**٠.٩٥٦	**٠.٧١٣	**٠.٨٩٠
الخدمات النفسية والاجتماعية	**٠.٨٩١	**٠.٩٥٦	١	**٠.٧٠٤	**٠.٨٨٤
التطوير الذاتي	**٠.٨٠٦	**٠.٧١٣	**٠.٧٠٤	١	**٠.٨٧٧

** دالة عند مستوى (٠.٠١)

تشير نتائج الجدول (٣) إلى أن محاور الاستبانة ترتبط معًا بمعاملات ارتباط تتراوح بين (٠.٧٠٤-٠.٩٥٦)، كما تبين أن المحاور ترتبط مع الدرجة الكلية بمعاملات ارتباط تتراوح قيمها بين (٠.٨٩٣-٠.٨٧٧)، وجميعها قيم دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٠١)، وهو ما يشير اتساق الاستبانة، وأن المحاور تقيس موضوعاتها الفرعية، وتتشرك معًا في قياس الخدمات ككل.

ج. ثبات الاستبانة

تم التأكد من الثبات بطريقتين، الأولى باستخدام ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha للمحاور الأربعة مع التأكد من الثبات الكلي باستخدام ألفا الطبقي Stratified Coefficient Alpha، والطريقة الثانية باستخدام أوميغا مكدونالدز McDonald's Omega، ويوضح الجدول التالي معاملات ثبات المحاور الأربعة والثبات الكلي للاستبانة بالطريقتين:

جدول (٤)

معاملات ثبات الاستبانة (ن=٢٠)

م	المحاور	عدد العبارات	Cronbach's α	McDonald's ω
	الخدمات التعليمية	٩	٠.٩٢٨	٠.٩٣٠
	الخدمات الصحية	٧	٠.٩٥٧	٠.٩٦٣
	الخدمات النفسية والاجتماعية	٧	٠.٩٥٥	٠.٩٦١
	التطوير الذاتي	٦	٠.٩٥٠	٠.٩٥٣
	الثبات الكلي	٢٩	٠.٩٤٨	٠.٩٨١

يتبين من الجدول (٤) أن محاور الاستبانة تتمتع بمعاملات ثبات مرتفعة تتراوح بين (٠.٩٢٨-٠.٩٦٣)، كما بلغت معاملات الثبات الكلية بالطريقتين (٠.٩٤٨؛ ٠.٩٨١) وهي معاملات عالية، وتعكس، اتساقًا داخليًا قويًا بين محاورها مما من موثوقيتها للاستخدام في الدراسة الحالية، ويؤكد على ثبات درجتها عند إعادة التطبيق على المجتمع المستهدف.

أساليب المعالجة الإحصائية:

تم معالجة البيانات باستخدام عدة أساليب إحصائية، حيث تم الاستفادة من المتوسطات الحسابية Arithmetic mean والانحرافات المعيارية Standard deviation لتحديد مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي، واستخدام اختبار مان وتي Mann Whitney للكشف عن الفروق تبعًا لاختلاف الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية، واختبار كروسكال والس Kruskal-Wallis للكشف عن الفروق تبعًا لاختلاف نوع الإعاقة.

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول

ينص السؤال الأول على: ما مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى من وجهة نظر الطلبة المستفيدين؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية للاستجابات، وتقدير مستوى المحاور الأربعة والمستوى الكلي، ثم تفصيل نتائج تقييم كل محور على حدة، وفيما يلي عرض النتائج الإجمالية:

جدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحديد الدرجة الكلية لتقييم خدمات مركز غالي (ن=٦٦)

م	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	الخدمات التعليمية	٢.٥٥	٠.٥٣٨	٣	مرتفع
٢	الخدمات الصحية	٢.٦٢	٠.٥١١	١	مرتفع
٣	الخدمات النفسية والاجتماعية	٢.٦٠	٠.٥٣٠	٢	مرتفع
٤	التطوير الذاتي	٢.٤٩	٠.٦٢٢	٤	مرتفع
	المستوى الكلي	٢.٥٦	٠.٥٢٣		مرتفع

يتضح من الجدول (٥) أن مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٢.٥٦)، بانحراف معياري أقل من الواحد الصحيح بلغت قيمته (٠.٥٢٣)، كما ظهرت الخدمات الرئيسة الأربعة بمستوى مرتفع، وبمتوسطات حسابية تراوحت بين (٢.٤٩-٢.٦٢)، وكانت على الترتيب التالي: الخدمات الصحية، الخدمات الاجتماعية والنفسية، الخدمات التعليمية، وخدمات التطوير الذاتي.

ويمكن عزو المستوى الكلي المرتفع لخدمات التي يقدمها المركز إلى عدة أسباب، منها أن هذه الخدمات تقع في نطاق عمل المركز وضمن أهدافه التي تم تأسيسه من أجل تحقيقها، كما أن تخصيص ميزانية مناسبة للمركز ووجود فريق عمل متكامل، والإشراف الجيد، ودعم إدارة الجامعة، ومشاركة أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في تنفيذ البرامج، والرصد المستمر لاحتياجات الطلبة المسجلين في المركز، كل هذه الأسباب تسهم في التحسين المستمر للخدمات التي يقدمها المركز، وتحقيق جودتها.

وتتفق هذه النتائج مع دراستي (السعيد وآخرون، ٢٠٢٠؛ الصمادي، ٢٠٢٢) التي أكدت أن مستوى الخدمات المقدمة من الجامعات السعودية للطلبة ذوي الإعاقة كان مرتفعاً، بينما تختلف

مع نتائج دراسات (الجهني وعيسى، ٢٠٢٢؛ حمدان والبلوي، ٢٠٢٢؛ الحميدة والهوساوي، ٢٠٢٠؛ محمد وعرفة، ٢٠١٥؛ المهنا، ٢٠١٨) التي أظهرت أن مستوى الخدمات كان متوسطاً أو منخفضاً.

وفيما يلي عرض النتائج التفصيلية لتقييم الخدمات في كل محور على حدة:

أ. الخدمات التعليمية:

جدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الخدمات التعليمية ودرجته الكلية (ن=٦٦)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	يوفر المركز المواد الدراسية بشكل مهيأ لاحتياجات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة (مثل تحويل المناهج للغة برايل أو ملفات رقمية).	٢,٥٢	٠,٦٦٢	٦	مرتفع
٢	يسهم المركز في تنسيق وتعديل الجداول والشعب للطلبة	٢,٧٠	٠,٥٨١	١	مرتفع
٣	يتابع المركز مع الأقسام والكليات لدعم الطلبة وحل مشكلاتهم	٢,٦٣	٠,٦٤٨	٤	مرتفع
٤	يعمل المركز على تذليل الصعوبات والعقبات التي تواجه الطلبة في المجتمع الجامعي.	٢,٥٨	٠,٦٥٨	٥	مرتفع
٥	يوفر المركز للطلبة خدمة تسهيل التنقل والوصول للمرافق الجامعية	٢,٦٧	٠,٥٣٦	٢	مرتفع
٦	يسهم المركز في تسهيل شرح المحاضرات وتقديم الملخصات والخرائط الذهنية الميسرة لمتابعة المواد التعليمية للطلبة.	٢,٢٧	٠,٧٩٥	٩	متوسط
٧	يتابع المركز أداء الطلبة في الاختبارات وتقديم التغذية الراجعة اللازمة لهم.	٢,٤٢	٠,٨٢٤	٨	مرتفع
٨	يتواصل المركز مع أعضاء هيئة التدريس لمراعاة احتياجات الطلبة.	٢,٦٤	٠,٥٩٨	٣	مرتفع
٩	يوفر المركز الأجهزة التقنية المساعدة على التعلم.	٢,٥١	٠,٦٦٢	٧	مرتفع
	المستوى الكلي لمحو الخدمات التعليمية	٢,٥٥	٠,٥٣٨		مرتفع

تشير نتائج الجدول (٦) أن مستوى جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٢.٥٥)، بانحراف معياري أقل من الواحد الصحيح بلغت قيمته (٠.٥٣٨)، كما ظهرت معظم الخدمات الفرعية بمستوى مرتفع، وبمتوسطات حسابية تراوحت بين (٢.٤٢-٢.٧٠)، باستثناء خدمة واحدة،

ظهرت بمستوى متوسط، والتي تتعلق بإسهام المركز في تسهيل شرح المحاضرات وتقديم الملخصات والخرائط الذهنية الميسرة لمتابعة المواد التعليمية للطلبة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢٠٢٧).

تؤكد هذه النتائج على فاعلية المركز في تهيئة البيئة التعليمية وتقديم التسهيلات الأكاديمية اللازمة للطلبة ذوي الإعاقات، مثل تعديل الجداول، والتواصل مع الكليات، وتوفير الأجهزة، وتسهيل التنقل، وهي كلها عناصر تعكس استجابة المركز لمتطلبات الدمج الجامعي وفق آلية وتقيم واضح لاحتياجات الفئة التي يخدمها، وأما لدرجة المتوسطة لعبارة "تسهيل شرح المحاضرات وتقديم الملخصات والخرائط الذهنية"، فقد تشير إلى وجود فجوة يمكن تطويرها لتقديم دعم معرفي مباشر أكثر عمقاً ومناسباً للاحتياجات الفردية لكل طالب من الفئة المستهدفة، وضرورة الاستثمار في تطوير المواد التعليمية الميسرة للتعلم.

وتتفق هذه النتائج مع دراسات (السعيد وآخرون، ٢٠٢٠؛ الصمادي، ٢٠٢٢) التي أكدت نتائجها أن مستوى الخدمات التعليمية أو الدعم والتسهيلات الأكاديمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة كان مرتفعاً، بينما تختلف مع نتائج دراسات (الجهني وعيسى، ٢٠٢٢؛ حمدان والبلوي، ٢٠٢٢؛ الحميدة والهوساوي، ٢٠٢٠) التي أظهرت أن مستوى الخدمات التعليمية أو الدعم الأكاديمي كان متوسطاً أو محدوداً.

ب. الخدمات الصحية

جدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الخدمات الصحية ودرجته الكلية (ن=٦٦)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	يحرص المركز على المتابعة المستمرة للوضع الصحي للطلبة.	٢.٥٥	٠.٦٦١	٦	مرتفع
٢	يوفر المركز خدمات رعاية صحية مناسبة بالعيادة الجامعية.	٢.٥٨	٠.٦٠٩	٥	مرتفع
٣	يتعامل المركز بسرعة وكفاءة مع الحالات الصحية الطارئة للطلبة.	٢.٦٧	٠.٥٩١	٣	مرتفع
٤	ينسق المركز بكفاءة مع المستشفيات أو الجهات الصحية الخارجية لتقديم الخدمات الصحية اللازمة للطلبة.	٢.٦٤	٠.٦٤٨	٤	مرتفع
٥	يوفر المركز الأجهزة الطبية المساندة اللازمة للطلبة.	٢.٥٢	٠.٧٠٦	٧	مرتفع

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٦	يقدم المركز برامج توعية صحية مناسبة لحالات الطلبة.	٢.٦٩	٠.٥٨١	٢	مرتفع
٧	يحرص المركز على إطلاق مبادرات صحية في ضوء احتياجات الطلبة.	٢.٧١	٠.٤٦٣	١	مرتفع
	المستوى الكلي لمحور الخدمات الصحية	٢.٦٢	٠.٥١١		مرتفع

أظهرت نتائج الجدول (٧) أن مستوى جودة الخدمات الصحية التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٢.٦٢)، بانحراف معياري أقل من الواحد الصحيح بلغت قيمته (٠.٥١١)، كما ظهرت جميع الخدمات الفرعية بمستوى مرتفع، وبمتوسطات حسابية تراوحت بين (٢.٥٢-٢.٧١).

ويمكن عزو النتائج العالية في هذا المحور للنهج الشامل والاستباقي الذي يتبعه مركز غالي في تقديم الرعاية الصحية، والذي يشمل التوعية، الاستجابة السريعة للحالات الطارئة، التنسيق مع الجهات الخارجية، وتوفير خدمات صحية داخلية فعالة. هذه العوامل مجتمعة تسهم في رضا الطلبة المستفيدين من خدمات المركز، وتعزز شعورهم بالدعم والأمان داخل البيئة الجامعية.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة الصمادي (٢٠٢٢) التي أظهرت نتائجها الفرعية أن مستوى الخدمات الصحية والمتابعة الطبية كان مرتفعاً، بينما تختلف مع نتائج دراسة السعيد وآخرون (٢٠٢٠) التي أظهرت نتائجها الفرعية أن الخدمات الصحية المقدمة أو المتوفرة للطلبة ذوي الإعاقة كانت بمستوى ضعيف.

ج. الخدمات النفسية والاجتماعية

جدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الخدمات النفسية والاجتماعية ودرجته الكلية (ن=٦٦)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	يقدم المركز برامج نفسية (وقائية، علاجية، إنمائية) مناسبة لاحتياجات الطلبة.	٢.٦٥	٠.٥٣٦	٢	مرتفع
٢	يقدم المركز جلسات نفسية (فردية وجماعية) مناسبة لاحتياجات الطلبة.	٢.٥٢	٠.٦٦٢	٧	مرتفع
٣	يوفر المركز خدمة التحويل لقسم التوجيه والإرشاد بالجامعة عند الحاجة.	٢.٦٧	٠.٤٧٥	١	مرتفع

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٤	يقدم المركز الدعم والمساندة للراشدين لأسر الطلبة لمساعدتهم في دعم أبنائهم.	٢.٥٨	٠.٦٥٨	٦	مرتفع
٥	يطلق المركز مبادرات وفعاليات لدمج الطلبة في المجتمع الجامعي.	٢.٦٤	٠.٥٤٥	٣	مرتفع
٦	يقدم المركز فعاليات لتوعية المجتمع الجامعي باحتياجات الطلبة وتقبلهم.	٢.٦٢	٠.٦٤٨	٤	مرتفع
٧	تسهل التسهيلات التي يقدمها المركز في تخفيف الأعباء والضغوط (النفسية، المادية، الاجتماعية) على الطلبة.	٢.٥٩	٠.٦٥٣	٥	مرتفع
المستوى الكلي لمحور الخدمات النفسية والاجتماعية		٢.٦٠	٠.٥٣٠	كبيرة	

يتضح من الجدول (٨) أن مستوى جودة الخدمات النفسية والاجتماعية التي يقدمها مركز عالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٢.٦٠)، بانحراف معياري أقل من الواحد الصحيح بلغت قيمته (٠.٥٣٠)، كما ظهرت معظم الخدمات الفرعية بمستوى مرتفع، وبمتوسطات حسابية تراوحت بين (٢.٥٢-٢.٦٧).

وقد يرجع سبب المستوى المرتفع للخدمات النفسية والاجتماعية إلى الجهود الواضحة التي يبذلها المركز لتوفير بيئة دعم نفسي واجتماعي متكاملة، سواء من خلال الدعم النفسي المباشر، والتوجيه الأسري، وتسهيل اندماجهم المجتمعي، أو من خلال قدرة المركز على تلبية احتياجاتهم النفسية ومتطلبات التكيف الاجتماعي بشكل شامل ومتوازن، وهو ما يسهم بلا شك في تعزيز التكيف الجامعي، ويُعد من العوامل الأساسية في تحسين جودة حياتهم ككل.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة الصمادي (٢٠٢٢) التي أكدت نتائجها أن مستوى الدعم النفسي والاجتماعي المقدم للطلبة ذوي الإعاقة كان مرتفعاً، بينما تختلف مع نتائج دراستي (الجهني وعيسى، ٢٠٢٠؛ السعيد وآخرون، ٢٠٢٠) اللتين أظهرتا أن مستوى الخدمات الإرشادية الداعمة للجانب النفسي والاجتماعي كان متوسطاً.

د. خدمات التطوير الذاتي

جدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور خدمات التطوير الذاتي ودرجته الكلية (ن=٦٦)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	يقدم المركز برامج تدريبية فعالة للطلبة على الأجهزة التقنية المساعدة على التعلم.	٢.٤٥	٠.٧٠٦	٥	مرتفع

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٢	يحرص المركز على إكساب الطلبة القيم والمهارات الحياتية التي تنمي ثقتهم بالنفس والتفاعل الإيجابي مع البيئة المحيطة.	٢.٥٠	٠.٧٠٧	٣	مرتفع
٣	يقدم المركز أنشطة وفعاليات لرفع كفاءة الطلبة بما يتناسب مع قدراتهم وميولهم	٢.٥٨	٠.٦٠٩	١	مرتفع
٤	يدرب المركز الطلبة على المهارات اللازمة لتأهيلهم لسوق العمل.	٢.٤٤	٠.٧٤٨	٦	مرتفع
٥	يسهل المركز دمج الطلبة في الأنشطة الثقافية والرياضية داخل وخارج الجامعة.	٢.٥٢	٠.٦٦٢	٢	مرتفع
٦	يسهم المركز في تعريف الطلبة بالمؤسسات والجهات المناسبة لتوظيفهم بعد التخرج.	٢.٤٨	٠.٧٠٧	٤	مرتفع
المستوى الكلي لمحو خدمات التطوير الذاتي		٢.٤٩	٠.٦٢٢	مرتفع	

يتبين من الجدول (٩) أن مستوى جودة خدمات التطوير الذاتي التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٢.٤٩)، بانحراف معياري أقل من الواحد الصحيح بلغت قيمته (٠.٦٢٢)، كما ظهرت معظم الخدمات الفرعية بمستوى مرتفع، وبمتوسطات حسابية تراوحت بين (٢.٤٤-٢.٥٨).

ويمكن عزو المستوى المرتفع لخدمات التطوير الذاتي إلى ما يقدمه المركز من برامج تناسب لتعزيز المهارات الحياتية والشخصية للطلبة، والتي تسهم في تحسين مستوى ثقتهم بأنفسهم وتفاعلم الإيجابي في بيئتهم الاجتماعية والجامعية، وإعدادهم للحياة المهنية، إضافة لجهود المركز الملحوظة في إشراك الطلبة في فعاليات جامعية وخارجية، مما يساهم في تحسين تفاعلهم الاجتماعي وشعورهم بالانتماء.

عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني

ينص السؤال الثاني على: هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول تقدير جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى تعزى لاختلاف الجنس، نوع الإعاقة، التخصص، المرحلة الدراسية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم التأكد من اعتدالية توزيع البيانات باستخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov، حيث أظهرت النتائج أن البيانات لا تتوزع اعتدالياً في المتغيرات الأربعة، وبالتالي تم استخدام اختبار مان وتي Mann Whitney للكشف عن الفروق تبعاً لاختلاف الجنس،

والتخصص، والمرحلة الدراسية، واختبار كروسكال والس Kruskal-Wallis للكشف عن الفروق تبعاً لاختلاف نوع الإعاقة، وفيما يلي عرض النتائج:

أ. الفروق وفقاً للجنس والتخصص والمرحلة الدراسية

جدول (١٠)

نتائج اختبار Mann Whitney للكشف عن الفروق تبعاً لاختلاف الجنس والتخصص والمرحلة الدراسية

المتغيرات	الفئات	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	Mann-Whitney U	قيمة (z)	مستوى الدلالة
الجنس	ذكر	١٤	٤٢.٥٠	٥٩٥	٢٣٨	٢.٠٧٩-	٠.٠٣٧
	أنثى	٥٢	٣١.٠٨	١٦١٦			
التخصص	إنسانية وأدبية	٤٨	٣٠.٨٣	١٤٨٠	٣٠٤	١.٩٣٨-	٠.٥٣
	علمية وتطبيقية	١٨	٤٠.٦١	٧٣١			
المرحلة	بكالوريوس	٥٢	٣١.٠٤	١٦١٤	٢٣٦	٢.١١٢-	٠.٠٣٥
	دراسات عليا	١٤	٤٢.٦٤	٥٩٧			

* دالة عند مستوى (٠.٠١)

يتضح من نتائج الجدول (١٠) وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول تقييمهم للخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة تعزى لاختلاف الجنس والمرحلة الدراسية، حيث كانت مستويات الدلالة لقيم (Z) أصغر من (٠.٠٥)، بينما لم توجد فروق تعزى لاختلاف التخصص الدراسي. وبمراجعة متوسطات الرتب، تبين أن الفروق في متغير الجنس تتجه لصالح الذكور، وفي متغير المرحلة الدراسية لصالح الدراسات العليا.

وقد يرجع اتجاه الفروق في تقييم مستوى الخدمات لصالح الطلبة الذكور لاختلاف التوقعات والاحتياجات بين الذكور والإناث، مما يجعل الذكور يرون الخدمات المقدمة أكثر ملاءمة لاحتياجاتهم، إضافة لاختلاف البيئة الجامعية لفرع الطالبات عن فرع الذكور وما قد يكون فيه من تباين يؤثر في الحكم على التسهيلات؛ فقد تكون الخدمات المتعلقة بالتنقل أو الأجهزة التقنية المساعدة أكثر استهدافاً لاحتياجات الذكور بناءً على طبيعة إعاقاتهم أو تفضيلاتهم، كما قد يكون الطلبة الذكور أكثر انخراطاً في الأنشطة الجامعية أو أكثر قدرة على التعبير عن احتياجاتهم، مما يعزز تجربتهم الإيجابية مع خدمات المركز.

كما يعزى عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لاختلاف التخصص إلى أن المركز يقدم خدماته بطريقة شمولية ومتوازنة لجميع الطلبة ذوي الإعاقة في جميع التخصصات وفقاً لاحتياجاتهم المرتبطة بتخصصاتهم، وقد يرجع السبب إلى أن احتياجات الطلبة ذوي الإعاقة متقاربة ومشتركة إلى حد ما في جميع التخصصات، مما يجعل الخدمات المقدمة مناسبة للجميع.

وأما اتجاه الفروق لصالح طلبة الدراسات العليا، فقد يرجع إلى أن طلبة الدراسات العليا غالباً ما يمتلكون مستوى أعلى من النضج الأكاديمي والوعي الذاتي، مما يمكنهم من تقييم الخدمات بشكل أكثر إيجابية بناءً على فهمهم لاحتياجاتهم وقدرتهم على استغلال الخدمات المتاحة، كما قد يكون لديهم احتياجات أكثر تحديداً (مثل دعم البحث العلمي أو التسهيلات الأكاديمية المتقدمة)، وهي خدمات يركز عليها المركز بشكل جيد، إضافة إلى أن طلبة الدراسات العليا قد يكونون أكثر تفاعلاً مع المركز بسبب طبيعة دراستهم التي تتطلب تنسيقاً مستمراً مع الأقسام الأكاديمية، مما يعزز تجربتهم الإيجابية مقارنة بطلبة البكالوريوس الذين قد يكون تركيزهم أكثر على الجوانب الاجتماعية أو الأكاديمية العامة.

وفيما يخص الفروق المتعلقة بالجنس، فإن النتائج الحالية تختلف مع دراسة محمد وعرفة (٢٠١٥) التي أظهرت أن الفروق في تقييم مستوى الخدمات كان لصالح الطالبات، كما تختلف مع دراسات (حمدان والبلوي، ٢٠٢٢؛ الحميدة والهوساوي، ٢٠٢٠) التي أظهرت عدم وجود فروق في تقييم الخدمات تعزى لاختلاف الجنس.

وأما فيما يخص التخصص، فتختلف هذه النتائج مع دراسة حمدان والبلوي (٢٠٢٢) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية في تقييم الخدمات تعزى لاختلاف تخصص الكلية لصالح طلبة الكليات العلمية.

بينما تتفق النتائج المتعلقة بوجود فروق تعزى لاختلاف المرحلة الدراسية الجامعية مع نتائج دراسة الصمادي (٢٠٢٢) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية لصالح الطلبة ذوي الإعاقة في المستويات الدراسية الأعلى.

ب. الفروق وفقاً لنوع الإعاقة

جدول (١١)

نتائج اختبار Kruskal Wallis للكشف عن الفروق تبعاً لاختلاف نوع الإعاقة

المتغير	الفئات	العدد	متوسط الرتب	Kruskal-Wallis H	درجة الحرية	مستوى الدلالة
جسدية		١٦	٣٢.٦٣			
نوع الإعاقة	حسية	٤٤	٣٣.٨٦	٠.٠٥٦	٢	٠.٩٧٢
عقلية		٦	٣٣.١٧			غير دالة

تشير نتائج الجدول (١١) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد حول تقييم الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة تعزى لاختلاف نوع الإعاقة، حيث بلغت قيمة H (٠.٠٥٦) بمستوى دلالة أكبر من (٠.٠٥) بلغت قيمته (٠.٩٧٢). وقد يرجع عدم

وجود فروق تعزى لاختلاف نوع الإعاقة إلى عدة أسباب، من أهمها أن المركز يخطط خدماته لتلائم الطلبة ذوي الإعاقات المختلفة، كما يطور هذه الخدمات في ضوء الاحتياجات الفعلية لكل فئة من فئات الإعاقة، فالمركز لا يميز بين أنواع الإعاقات مما جعل استجابات الطلبة متقاربة والفروق بينهم غير دالة إحصائياً.

وتتفق هذه النتائج مع دراستي (حمدان والبلوي، ٢٠٢٢؛ السعيد وآخرون، ٢٠٢٠) اللتين أظهرتا عدم وجود فروق تعزى لاختلاف نوع الإعاقة، بينما تختلف مع نتائج دراسة الصمادي (٢٠٢٢) التي أظهرت وجود فروق لصالح ذوي الإعاقة الجسمية.

ملخص نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة للنتائج الآتية:

١. مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة بجامعة أم القرى كان مرتفعاً، وذلك في المستوى الكلي، وفي المحاور الفرعية التي ظهرت على الترتيب التالي: الخدمات الصحية، الخدمات الاجتماعية والنفسية، الخدمات التعليمية، وخدمات التطوير الذاتي.
٢. توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول تقييم للخدمات التي يقدمها مركز غالي لذوي الإعاقة تعزى لاختلاف الجنس لصالح الطلبة الذكور، وفروق تعزى لاختلاف المرحلة الدراسية لصالح طلبة الدراسات العليا، بينما لم توجد فروق تعزى لاختلاف التخصص الدراسي، أو نوع الإعاقة.

التوصيات:

يمكن في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة إضافة لنتائج سؤال مفتوح تم توجيهه لأفراد العينة لاستقصاء مقترحاتهم حول تحسين جودة الخدمات التي يقدمها مركز غالي، تقديم التوصيات التالية التي تعزز النتائج الإيجابية، وتسهم في تطويرها باستمرار واستدامة جودتها:

١. المقترحات المتعلقة بالبيئة الجامعية والمرافق: زيادة عدد غرف الراحة المناسبة لذوي الإعاقة في مواقع متعددة بالجامعة، وتشكيل لجنة دائمة لتصميم وتنفيذ مسارات مناسبة تسهل تنقل ذوي الإعاقة بين مباني الجامعة.

٢. المقترحات المتعلقة بالدعم الأكاديمي والتقني: إعداد ملخصات تعليمية مبسطة للمقررات الدراسية، وتوفير المواد التعليمية بصيغ قابلة للتعديل مع تنظيم واضح، وتحديث الأجهزة التقنية المساندة بشكل دوري، وتنظيم ورش تدريبية دورية لاستخدام التقنية التعليمية المساندة، وتشكيل لجنة لتسهيل عمليات التقويم، وتقدير الحاجة لتطبيق الاختبارات منزلياً، ومتابعة الاحتياجات الأكاديمية للطلبة.

٣. المقترحات المتعلقة بالدعم النفسي والاجتماعي: مساعدة الطلبة في مواجهة العوائق النفسية واللغوية والاجتماعية من خلال تنظيم جلسات دعم نفسي منتظمة فردية وجماعية، ومناقشة الطلبة دورياً في المهارات والتحديات، ووضع خطة في ضوء هذه المناقشات للمتابعة الدورية وتقييم التقدم النفسي والاجتماعي للطلبة.
٤. المقترحات المتعلقة بالتمكين والمتابعة الشخصية: تخصيص فريق دعم للرد على استفسارات الطلاب ومتابعتهم، تخصيص الخدمات حسب نوع الإعاقة من خلال تعيين مرشد أكاديمي متخصص لكل مجموعة من الطلبة حسب نوع الإعاقة، وتقديم خدمات مساندة لاستكمال المسيرة الدراسية، وتقديم برامج تدريبية وتطويرية مخططة لتعزيز الثقة الذاتية والتمكين الشخصي، وبرامج رياضية وترفيهية مخصصة، وإدراج برامج تنمية مهارات الحياة والاستقلالية ضمن خدمات المركز.
٥. تطوير برامج متخصصة قائمة على الشراكة مع جهات العمل لتسهيل توظيف الطلبة ذوي الإعاقة بعد التخصص، وإعداد وتهيئة الطلبة خلال فترة الدراسة للوظائف المستهدفة أو المتوقعة.

المقترحات:

- تقترح الدراسة إجراء بعض الدراسات المستقبلية التي تنثري موضوعها، ومن العناوين المقترحة:
١. تأثير جودة الخدمات على جودة الحياة الجامعية للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة أم القرى.
٢. دور الخدمات الاجتماعية التي يقدمها مركز غالي في الدمج الاجتماعي للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة أم القرى.
٣. احتياجات التطوير المهني اللازمة للطلبة ذوي الإعاقة بجامعة أم القرى.

المراجع

- أبوالموهوب، منى محمد. (٢٠١٦). معايير جودة برامج الدمج لذوي الإعاقة في المدارس العادية بمنطقة الجوف بالمملكة العربية السعودية. *مجلة كلية التربية (أسبوط)*, ٣٢ (١)، ٤١٤-٤٣٨.
- أحمد، أحمد وجيه فتحي. (٢٠٢٠). التحديات التي تواجه الطلاب الجامعيين من ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات المصرية وتصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية. *المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة*, ٤ (١٤)، ١٨١-٢٣٦.
- جامعة أم القرى، عمادة شؤون الطلاب (n.d.). مركز غالي لذوي الإعاقة. <https://uqu.edu.sa/studaff/119197>
- الجهني، عهود بنت خالد بن عوده، وعيسى، أحمد نبوي عبده. (٢٠٢٢). واقع الخدمات المساندة المقدمة للطلّبات الصم وضعاف السمع من وجهة نظرهن ونظر أعضاء هيئة التدريس في بعض جامعات منطقة مكة المكرمة. *المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة*, ١٩ (١)، ١٧١-٢٠٤.
- حمدان، محمد، والبلوي، فيصل. (٢٠٢٢). أنموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلّبة ذوي الإعاقة وفق رؤية المملكة العربية السعودية، ٢٠٣٠ وقياسه على جامعة تبوك. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)*, ٣٦ (١٠)، ٢٠٢٩-٢٠٦٦.
- الحميّدة، سلمان بن عبد العزيز، وهوساوي، علي بن محمد. (٢٠٢٠). واقع تقديم الخدمات المساندة لذوي الإعاقة بجامعة القصيم. *المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة*, ٤ (١٣)، ٢٣٣-٢٧٨.
- الحميصي، باسمه محمد. (٢٠١٩). الخدمات والبرامج المقدمة للطلّاب ذوي صعوبات التعلم في المرحلة الجامعية: الواقع والمأمول. *مجلة التربية الخاصة والتأهيل*, ٩ (٣١)، ٤٩-٧٤.
- زكي، دعاء محمود، كمال الدين، زينب رضا، وحافظ، سمر رجب. (٢٠٢٣). الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلّبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس من وجهة نظر الطالب أنفسهم. *مجلة كلية التربية-جامعة عين شمس*, ٤ (٤٧)، ٤٤٩-٥١٠.
- الغانمي، دينا غازي، والحساني، سامر عبدالحميد. (٢٠١٩). معايير جودة البرامج والخدمات المقدمة للطلّبة ذوي الإعاقة في جامعة جدة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. *مجلة التربية الخاصة والتأهيل*, ٩ (٣٣ الجزء الأول)، ٣٣-٥٩.

العتيبي، عذاري ناشي، العمراني، ندى، والحميدي، منى سعد. (٢٠٢٣). التحديات التي يواجهها الطلاب ذوو الإعاقة في المرحلة الجامعية: مراجعة منهجية. *مجلة كلية التربية-جامعة طنطا*, ١٩(٢)، ١٠٨٤-١١٠٧.

السعيد، عادل حجاج، الجهني، مروان محمود، الجهني، عبدالرحمن عوض. (٢٠٢٠). تقييم الخدمات المقدمة من جامعة طيبة لذوي الإعاقة من الطلاب، *المجلة الدولية للبحوث العلمية*, ١(١٨)، ١٠٩-١٢٠.

الصمادي، أسامة يوسف. (٢٠٢٢). درجة استفادة الطلاب ذوي الإعاقة من الخدمات والتسهيلات المقدمة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث -العلوم الإنسانية*, ٣٦(٩)، ١٨٢٥-١٨٥٤.

محمد، السيد يحيى، وعرفة، عبد الباقي محمد. (٢٠١٥). تقييم الخدمات المساندة المقدمة للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة المجمعة: دراسة ميدانية. *العلوم التربوية*, ٢٣(٤)، ١٦٣-٢٠٠.

المهنا، معاذ محمد بن سليمان. (٢٠١٨). دراسة تقييمية لمركز خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في ضوء أهدافه. *مجلة البحث العلمي في التربية*, ٧(١٩)، ١٩٣-٢٥٣.

المراجع الأجنبية:

Akkaya, B. (2023). Right to access to higher education: A research on quality of services in higher education. *International Journal of Education Technology and Scientific Researches*, 8(21), 33-88

Budianto, A. (2019). Customer loyalty: quality of service. *Journal of management review*, 3(1), 299-305.

Hadley, W. M. (2011). College students with disabilities: A student development perspective. *New directions for higher education*, 2011(154), 77-81

Kendall, L. (2018). Supporting students with disabilities within a UK university: Lecturer perspectives. *Innovations in Education and Teaching International*, 55(6), 694-703.

Majoko, T. (2018). Participation in higher education: Voices of students with disabilities. *Cogent Education*, 5(1), 1542761.

Meleo-Erwin, Z., Kollia, B., Fera, J., Jähren, A., & Basch, C. (2021). Online support information for students with disabilities in colleges and universities during the COVID-19 pandemic. *Disability and Health Journal*, 14(1), 101013.

Sarkar, R. (2016). Inclusive university: a way out to ensure quality, equity, and accessibility for students with disabilities in higher education. *International Journal of Advanced Research*, 4(4), 406-412.

Schumann, L., & Stock, W. G. (2014). The information service evaluation (ISE) model. *Webology*, 11(1),1-20.

Shimomura, Y., Hara, T., & Arai, T. (2008). A service evaluation method using mathematical methodologies. *CIRP annals*, 57(1), 437-440.