الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس (من وجهة نظر الطلاب أنفسهم)

اعداد

د/ دعاء محمود زكي
مدرس بقسم التربية الخاصة
كلية التربية – جامعة عين شمس

د/ زينب رضا كمال الدين
مدرس بقسم التربية الخاصة
كلية التربية – جامعة عين شمس

د/ سمر رجب حافظ
مدرس بقسم التربية الخاصة
كلية التربية – جامعة عين شمس

ملخص البحث

هدفت الدراسة الحالية إلى إعداد استبيان لقياس مدى رضا الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة عن جودة الخدمات المقدمة بجامعة عين شمس. وتكون الاستبيان في صورته النهائية من (69) مفردة قام الباحثون بتطبيقه على عينة قوامها (159) طالباً من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس، ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً. وأوضحت نتائج البحث انخفاض مستوى الرضا عن خدمات الجامعة لذوي الاحتياجات الخاصة.

الكلمات المفتاحية: الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصة، جودة الخدمات، الرضا.

Satisfaction with The Quality of Services among Students with Special Needs at Ain Shams University

Prepared by

Dr. Doaa Mahmoud Zaki
Lecturer of Special Education
Faculty of Education
Ain- Shams University

Dr. Zeinab Reda Kamal ElDin
Lecturer of Special Education
Faculty of Education
Ain- Shams University

Dr. Samar Ragab Hafez
Lecturer of Special Education
Faculty of Education
Ain- Shams University

ABSTRACT

The current study aimed at preparing a Questionnaire for assessing satisfaction with the quality of services among students with special needs at Ain Shams University. To achieve this aim, the researchers developed the Questionnaire in its final form which consisted of (69) items. The Questionnaire was administered to (159) students with special needs at Ain Shams University. Results indicated a low level of satisfaction with the quality of services among students with special needs at Ain Shams University.

Keywords: Students with special needs, Quality of Services, Satisfaction.

الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس (من وجهة نظر الطلاب أنفسهم)

اعداد

د/ دعاء محمود زكي
مدرس بقسم التربية الخاصة
كلية التربية – جامعة عين شمس

د/ زينب رضا كمال الدين
مدرس بقسم التربية الخاصة
كلية التربية – جامعة عين شمس

د/ سمر رجب حافظ
مدرس بقسم التربية الخاصة
كلية التربية – جامعة عين شمس

مقدمة:

الدمج هو عملية إزالة العوائق من الأنظمة المؤسسية القائمة حتى يتمكن جميع الطلاب من المشاركة بشكل هادف وعلى قدم المساواة كأعضاء فاعلين في مجتمع التعلم (QU & Cross ,2024)

قد يكون تنفيذ مبادئ التعليم الشامل في التعليم العالي أمرًا صعبًا، ومع ذلك، مع إكمال العديد من الطلاب ذوي الإعاقة تعليمهم المبكر بنجاح، زادت الحاجة إلى التحرك نحو تنفيذ الدمج في التعليم العالي. (Kasap, & Bahçalı, 2022)

هذا ويعتبر التعليم الجامعي لذوي الاحتياجات الخاصة مجالًا مهمًا يهدف إلى توفير فرص متساوية للتعليم والتطوير الشخصي لهذه الفئة من الأفراد. كما يهدف التعليم الجامعي لذوي الاحتياجات الخاصة إلى تلبية احتياجاتهم التعليمية والاجتماعية والمهنية، وتمكينهم من تحقيق إمكاناتهم الكاملة. يشمل ذلك توفير بيئة تعليمية شاملة وداعمة، تتيح للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة الوصول إلى المواد الدراسية والخدمات بكفاءة.

والتعليم الجامعي المناسب لذوي الاحتياجات الخاصة يعتمد على توفير تكييفات وتعديلات للبنية التحتية والبرامج الدراسية، مثل توفير وسائل تكنولوجية مساعدة وتقديم خدمات دعمية مثل المترجمين اللغويين والمشرفين. يهدف هذا النهج إلى تجاوز العقبات التي قد تواجه طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير تجربة تعليمية مثمرة وملهمة.

لذلك نجد أنه على مر السنوات، تطورت استراتيجيات التعليم الجامعي لذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك من خلال التركيز على تقديم دورات متخصصة، وتطوير المواد الدراسية الملائمة، وتشجيع التواصل والتفاعل الاجتماعي، بالإضافة إلى تعزيز فرص التدريب والتوظيف لهؤلاء الطلاب بما يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم.

كما أكدت ذلك نتائج دراسة Moriña, (2019) التي هدفت إلى تقييم وتقديم أفكار لتحسين وتطوير ممارسات الدمج في التعليم العالي. واهتمت الدراسة بتقديم وصف للوضع الحالي للتعليم الدامج فيما يتعلق بالطلاب ذوي الإعاقة في التعليم العالي ومراجعة الأدبيات التي تركز على الطلاب ذوي الإعاقة وأعضاء هيئة التدريس في التعليم العالي؛ ومناقشة كيف يتطلب نقل الجامعة نحو بيئة شاملة تصميم السياسات والاستراتيجيات والعمليات والإجراءات التي تساهم في ضمان نجاح جميع الطلاب.

هذا وتعد جهود توفير التعليم الجامعي لذوي الاحتياجات الخاصة استثمارًا في تطوير المجتمع وزيادة التنوع والشمولية في مجالات العلم والمعرفة. تسعى الجامعات والمؤسسات التعليمية إلى تعزيز الوعي بأهمية هذا الجانب وتطوير استراتيجيات جديدة لضمان توفير فرص متساوية للجميع في مجال التعليم الجامعي.

مشكلة الدراسة:

إن الجامعات والمعاهد التعليمية ومؤسسات البحث العلمي في مصر تولي اهتمامًا خاصًا بدعم ذوي الاحتياجات الخاصة، وأنها وضعت خطة شاملة لتقديم الدعم الاكاديمي للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك عبر تضافر الجهود للوصول إلى افضل النتائج التي تعمل على ضمان حقوقهم في المؤسسات التعليمية والبحثية المختلفة.

وتعد جودة التعليم العالي في المدخلات والمخرجات التعليمية أو في الخدمات المقدمة من الركائز الأساسية في عملية دمج وتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة في فئات المجتمع. وحيث أن الاهتمام بتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة يعد حديثاً نسبياً؛ فإن الخدمات

المقدمة لهذه الفئة في حاجة إلى مزيد من التطوير بهدف تحسين جودة ونوعية الخدمات التعليمية المقدمة لهم داخل الجامعات والمعاهد والمؤسسات التعليمية المختلفة.

ويتطلب نظام التعليم العالي التحديث المستمر للأساس النظري والمنهجي، وتطوير الجوانب التطبيقية للعملية التعليمية و إدراج تقنيات التدريب والتأهيل الخاصة، وأحدث التقنيات للطلاب ذوي الإعاقة في النظام التربوي للتعليم العالي لأن الشاب الذي يعاني من سوء الحالة الصحية، ولكنه حصل على تعليم عالٍ، لديه فرصة أفضل للتوظيف والاندماج في المجتمع(Kolosova, et al., 2022) .

هذا ويواجه الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة العديد من التحديات أثناء الانتقال إلى مرحلة الدراسات العليا في مؤسسات التعليم الجامعي؛ حيث يحتاج الطلاب كثير من الأحيان إلى التكيف مع مجموعة من الممارسات التعليمية والثقافية ومعايير المناهج الدراسية في كليات الجتمعة التي يلتحقون بها (QU & Cross ,2024).

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة Paul, T. (2021) والتي أكدت نتائجها وجود عدد من التحديات التي تواجه الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة عند انتقالهم إلى مرحلة التعليم الجامعي، ومن هذه التحديات: اتجاهات أعضاء هيئة التدريس، نظم الدعم المقدمة، الحاجة إلى بيئة مادية آمنة وملائمة، والتفاعلات مع أقرانهم ومدى تقبلهم لهم.

وقد يستمر الطلاب ذوي الاعاقة في مواجهة الكثير من التحديات مثل تكاليف أعلى من حيث الوقت والجهد والمال، ونتيجة لذلك قد يتركون الدراسة في مرحلة التعليم العالي بشكل متكرر مقارنة بأقرانهم العاديين (Stewart & Schwartz, 2018).

ونظرا لوجود عدد من الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي؛ فان احتياجاتهم ومطالبهم تتنوع وبالتالي فهم بحاجة إلى خدمات خاصة ذات جودة عالية تساعد على تلبية احتياجاتهم. ويأتي ذلك متماشياً مع نتائج دراسة Park, & Kim (2023) التي أكدت على وجود علاقة وطيدة بين جودة الخدمات التعليمية المقدمة ورضا الطلاب ضمن اطار الدمج وشعورهم بالكفاءة الاجتماعية ونجاحهم داخل مؤسسات التعليم العالي.

لذلك فان هناك حاجة إلى تحديد ومعرفة مدى جودة الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة داخل كليات ومراكز جامعة عين شمس، وتحديد مدى رضا الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة عن نوعية وجودة هذه الخدمات بهدف تحسينها وتطويرها.

تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى رضا الطلاب مدى الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس؟
2. ما مدى رضا الطلاب عن سياسات عدم التمييز والعدالة؟
3. ما مدى رضا الطلاب عن سياسات القبول والتحويل؟
4. ما مدى رضا الطلاب عن التسهيلات الداعمه للتعليم والتعلم طرق التدريس عمليه التعليم والتعلم؟
5. ما مدى رضا الطلاب عن خدمات وتسهيلات أخرى اضافيه للطلاب؟
6. هل توجد فروق في مستوى الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس تعزي إلى(الجنس(ذكور/ وإناث)، نوع الإعاقة، شدة الإعاقة، نوع التخصص (علمية/ أدبية)؟

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس مدى الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس من أجل تحسين هذه الخدمات وتلبية احتياجات هؤلاء الطلاب بشكل مستمر.

أهمية الدراسة:

1- توفير أداه لتقييم مدى الرضا بين الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس عن جودة الخدمات المقدمة لهم.

2- القاء الضوء على التحديات والمشكلات التي قد تواجه الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة المدمجين بالجامعة وكيفية مواجهتها.

مصطلحات الدراسة:

1- الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصة: يمكن تعريفهم اجرائياً بأنهم "من يعانون من قصور في جانب أو أكثر من مجالات النمو المختلفة وبالتالي فهم بحاجة إلى خدمات خاصة لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم."

2- جودة الخدمات: تعرف اجرائياً بأنها "عملية متكاملة تتحدد وفقاً لاجراءات ومعايير محددة بهدف الوصول إلى أعلى مستوى من الرضا عن الخدمات ونوعيتها بهدف التطويروالتحسين المستمرين"

3- الرضا: يمكن تعريفه اجرائيا بأنه "شعور الفرد بأن احتياجاته ومتطلباته يتم تلبيتها بشكل ملائم وعلى نحو سليم بما يشبع ويهم في تحقيق جودة الحياة النفسية للفرد ويشجعه نحو التقدم والنجاح إلى أقصى حد تسمح به قدراته وامكاناته."

الإطار النظري:

(1) الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصة:

أ- مفهوم الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصة.

يعرف **ذوو الاحتياجات الخاصة** بأنهم "من يختلفون بصورة ملحوظة عن المعيار العادي للجماعة التي ينتمون إليها في أي من الخصائص العقلية، أو الانفعالية أو الجسمية أو الاجتماعية أو الحسية لدرجة تستدعي تزويدهم بخدمات خاصة تساعدهم على الاستفادة من الخبرات التعليمية أو التربوية" (عبد العزيز الشخص، وعبد الغفار الدماطي، 1992، ص11).

ويشمل مصطلح "الأشخاص ذوي الإعاقة"، وفقاً لما ورد في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الاعاقة الصادرةعن الأمم المتحدة عام 2021، كل من يعانون من اعاقات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسّيَة، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

عرّف القانون رقم (10) لسنة 2018 الشخص "ذي الإعاقة" في مادته الثانية بأنه: "كل شخص لديه قصور أو خلل كلي أو جزئي، سواء كان بدنياً، أو ذهنياً، أو عقلياً، أو حسياً، إذا كان هذا الخلل أو القصور مستقرا، مما يمنعه -عند التعامل مع مختلف العوائق- من

المشاركة بصورة كاملة وفعالة مع المجتمع وعلى قدم المساواة مع الآخرين. (مركز خدمات ذوي الإعاقة بجامعة عين شمس- https://sdsc.asu.edu.eg/ar/page/9)

ب- فئات الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصة.

- الإعاقة البصرية بمستوياتها المختلفة.
- الإعاقة السمعية أو الكلامية أو اللغوية بمستوياتها المختلفة.
- الإعاقة الذهنية بمستوياتها المختلفة.
- الإعاقة البدنية والحالات الصحية الخاصة.
- التأخر الدراسي وبطء التعلم.
- صعوبات التعلم الأكاديمية والنمائية.
- الاضطرابات السلوكية والانفعالية.
- التوحد.

ووفقًا للدليل الإرشادي المقدم من قبل مركز خدمات ذوي الإعاقة بجامعة عين شمس يتم قبول الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة وفقًا لعدة شروط وهي:

- يتم قبول الطالب للكلية المراد دخولها من قبل الطالب تبعا لتنسيقه بالثانوية العامة أو ما يعادلها.
- لابد من أن يأتى الطالب بنفسه طالبا التسهيلات" أو الإتاحه (وهى أن تكون الكلية جاهزة بكل الوسائل لحل أى مشكله قبل حدوثها).
- من خلال منسق الإتاحه التابع للمركز (وهو حلقة الوصل بين المركز والكلية) مقابلة الطالب ويتم خلال هذه المقابلة إحضار الوثائق والتشخيص الطبى الخاص بالطالب ويتم ملء إستمارة (مجهزه بكل البيانات الشخصية و مناقشة حالة الإعاقة وكيفية تأثيرها على الحياة اليومية والدراسة. (مركز خدمات ذوي الإعاقة بجامعة عين شمس- https://sdsc.asu.edu.eg/ar/page/9)

(2) الخدمات المقدمة للطلبة ذوو الاحتياجات الخاصة في مرحلة التعليم الجامعي:

أ- أنواع الخدمات المقدمة للطلبة ذوو الاحتياجات الخاصة في مرحلة التعليم الجامعي:

- من الخدمات التي يقدمها مركز خدمة الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة عين شمس ما يلي:

- التنسيق مع الكليات المختلفة لتقديم الخدمات المتاحة للطالب
- تقييم اتاحة المباني المختلفة بالكليات بهدف اتاحتها
- تحديد تيسيرات العملية التعليمية والإمتحانات طبقاً لنوع الإعاقة بواسطة لجنة متخصصة في شئون ذوي الإعاقة .
- توفير أدوات الإتاحة التعليمية مثل برامج قارئ الشاشة – طباعة المناهج بطريقة برايل – تحويل النصوص إلى نصوص مسموعة – المكبرات – أجهزة التسجيل – الخ...
- المساهمة في توفير الأطراف الصناعية للطالب
- تدريبات (للطالب – واعضاء هيئة التدريس- والموظفين)
- إجراء اختبارات ذكاء واختبارات للسلوك التكيفي.
- برامج تنمية المهارات الشخصية لسوق العمل (كمبيوتر – لغة انجليزية – مهارات سوق العمل) . (مركز خدمات ذوي الإعاقة بجامعة عين شمس- (https://sdsc.asu.edu.eg/ar/page/9

ب- أهم التحديات التي تواجه الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة:

سوف نقتصر في البحث الحالي على التحديات التي تواجه الطلاب ذوى الاعاقة بالجامعة وذلك في ضوء ما أشارت اليه الدراسات السابقة المرتبطة بالمعوقات والمشكلات التي تواجه هؤلاء الطلاب والتي تتمثل في التحديات الاجتماعية، والتحديات النفسية والتحديات الادارية والتحديات التعليمية والتحديات المرتبطة بصعوبة التنقل داخل الجامعة وخارجها وفي ما يلي عرض لهذه التحديات:

أولا : التحديات النفسية

ان الاعاقة تجعل الفرد في حالة معنوية سيئة نتيجة لإحساسه بإعاقته من دون الآخرين كما قد تدفعه إلى الانسحاب والعزلة الاجتماعية بصورة مستمرة و قد يتعرض ذوي الاحتياجات الخاصة إلى انواع متعددة من صور الاحباط واليأس نتيجة الفشل الذي يتعرض له سواء في عمليات العلاج او التأهيل او السلوك الاجتماعي السليم مع الاخرين.

ولقد انتهى المؤتمر الدولي الثامن لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة عام (1968) بنيويورك إلى وضع مجموعة من السمات المحددة لعالم ذوي الاحتياجات الخاصة وهي :

أ- شعور ذوي الاحتياجات الخاصة الزائد بالنقص مما يؤدي إلى عدم تكيفه اجتماعياً.

ب - شعور ذوي الاحتياجات الخاصة الزائد بالعجز مما يولد لديه الاحساس بالضعف والاستسلام للإعاقة.

ج- عدم شعور ذوي الاحتياجات الخاصة بالأمن مما يولد لديه القلق والخوف من المجهول بشكل مستمر.

د- عدم اتزان ذوي الاحتياجات الخاصة انفعالياً مما يولد لديه مخاوف وهمية مبالغ فيها.

هـ - سيادة مظاهر السلوك الدفاعي وابرزها الافكار والتعويض والاسقاط والافعال العكسية والتبريرية.

ومن المشاكل النفسية التي يعاني منها فرد ذوي الاحتياجات الخاصة هي ضعف الثقة بالنفس وعدم الثبات العاطفي ويكون ذلك لإحساسهم بالإعاقة المستمرة وعدم امكانهم القيام بجميع الاعمال والانشطة المختلفة اسوة بأقرانهم غير ذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك ظهور علامات التعب والاجهاد عند بذل النشاط والتغيير المفاجئ في التصرفات والانفعالات من حالة إلى اخرى ان ذلك يؤدي حتماً إلى ضعف الثقة بالنفس ومحاولة الهروب من هذه المواقف والابتعاد عن الاخرين والميل إلى الانطواء، وجميع هذه التصرفات تقلل من التفاعل العاطفي مع من يحيط بهم من افراد وجماعات .(طارق عبد الرؤوف وأخرون : 2008، 80)

ويذكر (Jacklin and Robinson, 2007 : 411-123) أن الطلاب ذوي الاعاقة يعانون من العديد من التحديات النفسية أهمها: ضعف الدافعية ، والتردد وعدم المشاركة والاكتئاب ومفهوم سلبي للذات ، وفقدان الضبط الذاتي، والصعوبة في تقبل الإعاقة والتكيف معها، والاعتمادية المفرطة على الآخرين والحاجة للدعم والمساعدة من أى شخص والشعور بالتوتر عند الحديث عن الأمور الشخصية.

وتتمثل التحديات النفسية التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة في عدم قدرته على التعبير عن نفسه وشعوره بالضيق والحزن والميل الي الوحدة الانسحاب والسلبية واللامبالاة وعدم التفاعل مع الاخرين وانه شخص غير مرغوب فيه من الاخرين مع ضعف الانتماء وعدم القدرة علي التركيز اثناء استذكار الدروس.

حيث تتعرض أسرة الفرد ذوي الاحتياجات الخاصة لضغوط نفسية تبدأ منذ إعلامهم بان لدى أبنهم إعاقة، إذ تحدث الصدمة ومشاعر الإنكار والرفض وقد يمتد الأمر إلى الشعور بالذنب والاكتئاب ولوم الذات وإسقاط المشاعر على الآخرين من أطباء ومختصين وأقارب، وقد يشمل الأمر قدرة الفرد على القيام بالسلوك المقبول اجتماعياً والاستجابات السريعة وسرعة الاستثارة والغضب.

أن آثار وجود فرد ذو احتياج خاص في الأسرة لا تقتصر على الوالدين وإنما تمتد لتشمل بقية أفراد الأسرة بما فيهم الأخوة الأسوياء، إذ إن تكليفهم بمسؤوليات رعاية أخيهم المعاق قد تشعرهم بالضغط النفسي، وقد تنتابهم مشاعر الشعور بالذنب والغضب وسرعة الاستثارة وحسد أخيهم المعاق على الرعاية والاهتمام الذي يحظى به من الوالدين، وفي الوقت نفسه قد تكون هناك آثار نفسية واجتماعية ايجابية على الأخوة، تتمثل في القدرة على التحمل والصبر والمثابرة على العمل، والإنسانية والحنان في الآخرين، وعدم إتباع السلوك العدواني في ظل المشكلات، فضلاً عن زيادة تكاتف أفراد الأسرة وتضامنهم نحو أخيهم ذي الاحتياج الخاص.(محمد صادق إسماعيل : 2014 ، 23)

وعلى ما يبدو أن الآثار النفسية والانفعالية للإنسان متلازمة مع الآثار الاجتماعية والواحدة تؤثر بالأخرى، وتتفاعل معها، فالعزلة الاجتماعية تؤدي للاستجابات العصابية

والاستجابات العصابية تؤدي إلى مزيد من العزلة الاجتماعية. ويسهم في فقدان الثقة بالنفس في شعور المعاق بالعجز عن التكيف مع الموقف الجديد، وليس هناك من جدل ان عدم الثقة بالنفس وبالآخرين والإحساس بعدم الانتماء للجماعة من الطلبة من ذوي الإعاقة تزيد من احساسهم بالتبعية والاتكالية واعتمادهم على الآخرين مما يؤثر سلباً في حالتهم النفسية وتكوين صورة محبطة وسلبية لذواتهم.

و يمكن ان نجد ان هناك انخفاض واضح في تقدير الذات واحترامها من قبل بعض ذوي الإعاقة ، اذ إنَّ بعض المعاقين تجدهم لا يحبون صورة أجسامهم أو يشعرون ان مظاهر الإعاقة لديهم لا تمكنهم من تحقيق رغباتهم الفردية، وهذا الشعور يمثل تهديدا لعاطفة الذات لديهم مما يزيد من امكانية ظهور العديد من المشاكل منها المشكلات النفسية والمشكلات الاجتماعية ..... الخ ، التي تعكس بشكل او باخر على عملية اندماجهم في الوسط الاجتماعي الذي يعيشون فيه، وعليه فأن من أهم المشكلات التي تواجه ذوي الإعاقة هي المشكلات النفسية التي كثيراً ما تتجسد بالتأثير السلبي للإعاقة في اتجاهاتهم وميولهم، وزيادة حساسيتهم، وأنانيهم، والرغبة في السيطرة، وانعدام الشعور لديهم بالحب وزيادة شعورهم بالخجل والقلق والشعور بالنقص جراء الإعاقة الملازمة لهم . (مدحت أبو النصر : 2005 ، 205)

وسنتناول بعض المشكلات النفسية المصاحبة للإعاقة :

1- المخاوف :

ينتاب المعاق الكثير من المخاوف وهذه المخاوف قد تكون مصدر القلق وسبباً في مقاومة العلاج وإجراء الجراحات. ومن جهة اخرى قـد يخاف المعاق من الآثار المترتبة على الإعاقة والمسؤوليات التي تنتظره. أو أن الأسرة بإمكانياتها المحدودة لن توفر لهم الرعاية والعناية التي يحتاج إليها.

2- مشاعر النقص:

في اضطرار الأسرة لطلب المساعدات المالية لمواجهة نفقاتهم ونفقات الشخص المعاق، فيشعر المعاق بما يصاحب طلب الإعانة المالية من الذل والإهانة مما يؤدي إلى احساسه بالنقص.

3 -**الشعور بالذنب:** يثير الشعور بالذنب أهم المشكلات النفسية المصاحبة للإعاقة ويتخذ الشعور بالذنب ثلاث مظاهر لدى المعاق وهي(أن تكون الإعاقة عقاباً لخطيئة أو ذنب ارتكبه، شعور المعاق بأنه عبء على أسرته، شعور المعاق الذي يصاحب عوقه أمراض معدية(جمال الخطيبب : 2008 ، 18 -20)

ثانيا : التحديات الاجتماعية

ونعني بها المواقف التي تضطرب فيها علاقات الفرد بمحيطه داخل الأسرة وخارجها خلال أدائه لدوره الاجتماعي، أو يمكن أن نسميها بمشكلات سوء التكيف مع البيئة الاجتماعية الخاصة لكل فرد، وهي مثل المشكلات الأسرية. مشكلة الزواج. المشكلات الترويحية مشكلات الصداقة. مشكلات العمل.

تؤثر الاعاقة على علاقات اشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتفاعلاته في الاسرة والمدرسة والمجتمع ككل وكذلك تعوقه عن اداء ادواره الاجتماعية، وكذلك تؤثر الاعاقة في قدرة ذوي الاحتياجات الخاصة على الاستمتاع بوقت الفراغ حيث تتطلب منه طاقات خاصة لا تتوافر عنده بسبب تأثير الاعاقة عليه. هذا وان عدم شعور ذوي الاحتياجات الخاصة بالمساواة مع زملائه واصدقائه يسبب له الشعور بالنفص عن اصدقائه لينكمش ذوي الاحتياجات الخاصة على نفسه بعيداً عنهم وبالتالي ينسحب من هذه الصداقات.

يؤثر وجود فرد معاق في الأسرة على علاقات الأسرة الخارجية، فقد تسود مشاعر الخجل من إظهار الفرد ذو الاحتياج الخاص للمجتمع مما يقلل من فرص تواصل الأسرة لتفادي أي مواقف محرجة ومـــن ثـم العزلة، وهذا يمتد إلى مدى تكيف الأخوة مع بيئتهم التعليمية وفرصهم في الزواج المستقبلي، وتتعرض الأسرة أيضا لضغوط اجتماعية أكثر من غيرها من الأسر ، ويشمل ذلك المواقف والظروف التي تتطلب تغيـــراً فـــي أنماط الحياة، وقد ينعكس ذلك على العلاقات الداخلية بين أفراد الأسرة أيضا وتواصله نظراً لانشغالهم بشكل كبير بالفرد ذي الاحتياج الخاص مما يقلل من تلبية احتياجات بقية أفراد الأسرة (أسامه معاجيني وآخرون: 2009، 45).

توجد العديد من المشكلات الاجتماعية التي تعاني منها أسر ذوو الاحتياجات الخاصة وفي مقدمتها الوصمة الاجتماعية. إن إطلاق تسمية ذوي الاحتياجات الخاصة أو المعاق على هذه الفئة يعد تقليلاً من شأنهم، وقد أدى أطلاق هذه التسميات السلبية وشيوعها بين عامة الناس إلى آثار سلبية واضحة، وهو ما يطلق عليه بالوصمة الاجتماعية لهؤلاء ذوي الاحتياجات الخاصة بالقصور والعجز أكثر من الإشارة إلى مظاهر الكفاءة وأوجه القوة الايجابيـــة فـــي شخصياتهم، بل وأغافلها لمقدرتهم على أداء الكثير من الأعمال والمهام كغيرهم من العاديين سواء بسواء، مما لا يترتب غالباً سوى إدراك أنفسهم على أنهم أقل قيمة من غيرهم، كما يفسح الطريق لنمو إحساسهم بالألم ويجعلهم نهبا لمشاعر النقص (ماجدة السيد عبيد : 2007 ، 92-93)

إن الوصمة الاجتماعية تشير إلى العملية التي تنسب الأخطاء والآثام الدالة على الانحطاط الخلقي إلى أشخاص في المجتمع فنصفهم بصفات بغيضة أو سمات تجلب لهم العار وتثير حولهم الشائعات.

كما يسهم شيوع استعمال هذه المسميات السلبية في نمو مشاعر الرفض والمقاومة والابتكار، وربما الشعور بالخجل من أسر ذوي الاحتياجات الخاصة ويؤدي إلى تصميم المدركات والاتجاهات السلبية على المستوى الاجتماعي نحو هؤلاء ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك لما تحمله هذه المسميات من دلالات على العجز وعدم الكفاءة في القيـــام بـالأدوار الاجتماعية المتوقعة من كل منهم.

إن ذوي الاحتياجات الخاصة أعضاء في المجتمع ولهم حقوق وعليهم واجبات،ومع ذلك فهناك خصائص اجتماعية معينة تفرضها الإعاقة عليهم.(جمال الخطيب: 2008، 30 -31)

فبالنسبة إلى الإعاقة السمعية يتأثر النمو الاجتماعي لديهم بافتقارهم إلى اللغة والكلام، إذ يعتمد التفاعل الاجتماعي ومن ثم النضج الاجتماعي على عملية الاتصال واللغة، فالمعاقون سمعيا نتيجة مشكلاتهم اللغوية ومشكلاتهم في الاتصال، والحماية الزائدة فأنهم

يواجهون صعوبة كبيرة حتى يصبحوا جزءا من الدائرة الاجتماعية، ويواجهون قصوراً وعجزاً في مواجهة متطلبات الحياة اليومية.

تعد المشكلات الاجتماعية بالنسبة إلى الشخص الأصم من ابرز المشكلات وذلك لأن الإعاقة السمعية لها تأثير كبير على الفرد فتحد من قدرته على أداء أدواره الاجتماعية بسبب عدم تمكنه من التواصل مع الآخرين وعدم معرفة المحيطين به بطرائق التواصل معه مما يؤدي إلى زيادة حساسيته وشعوره بالنقص عندما يقارن ذوي الاحتياجات الخاصة بالعاديين وينشأ عن ذلك فقدان الثقة بالنفس.

أما عن الخصائص الاجتماعية للمعاقين عقلياً فهم أقل قدرة على التكيف الاجتماعي، واقل قدرة على التصرف في المواقف الاجتماعية، وفي تفاعله مع الناس، كما أن الإعاقة العقلية تؤثر على النضج الاجتماعي للمعاق عقلياً، إذ لا يدرك كيفية إخضاع رغباته لحاجات الجماعة بل كل ما يهمه هو أن يشبع رغباته، فالمعاق عقلياً لا يستطيع التفاعل مع أفراد مجتمعه بنجاح كما يميل إلى الانسحاب والانزواء من المجتمع.

كما أن هناك مشكلات تقف في طريق الأسرة في المجتمعات دون قيامها بدورها في دعم البرامج والخدمات المقدمة لشريحة ذوي الاحتياجات الخاصة ومنها الاتجاهات السلبية نحو الإعاقة والفرد ذوي الاحتياجات الخاصة المنتشرة في المجتمعات العربية وما يرتبط بتلك الاتجاهات من اعتقادات خاطئة مما يؤثر على الأسرة ويشكل مصدر ضغط، بحيث نجد إن الأسرة قد تلجأ إلى إخفاء طفلها ذوي الاحتياج الخاص أو إلى إنكار حقيقة إن طفلهم يعاني من أية مشكلة ، فعلى سبيل المثال بعض الأسر تنكر وجود الطفل ذو الاحتياج الخاص وتحرمه من فرص التدريب والتعليم المناسب حتى تضمن لبنات وأولاد الأسرة الآخرين فرص زواج جيدة في المستقبل، بالإضافة إلى ردود الفعل السلبية التي قد تولدها إصابة الطفل بالإعاقة لدى الوالدين مثل الإنكار والصدمة والشعور بالذنب والحزن والكآبة والمشكلات الأسرية التي قد تصل إلى حد الطلاق، كل هذه الردود تؤثر بشكل سلبي جدا على قدرة الوالدين في المساهمة بفعالية في أية خدمات تقــدم للطفل، وعلى سبيل المثال نجد أن الوالدين الذين يعيشان في مرحلة الإنكار لوجود الإعاقة قد يمضيان وقتا طويلا جدا

ربما يمتد إلى سنوات وهما في عملية أخذ آراء الأطباء والاختصاصيين لعل أحدهم ينفي احتمالية وجود الإعاقة لدى الطفل مما يحرم طفلهم من تلقي الخدمات الضرورية في عمر مناسب.(قمر عصام عبد الجبار : 2018 ، 30 -31).

ويري الباحثون أن التحديات الاجتماعية تمثل الصداقة إحدى الحاجات الأساسية في حياة المعوق سواء كان في المراحل الأولى من العمر أو في المراحل العمرية التالية حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات أن هناك بعض التحديات التي تعترض التكيف الاجتماعي السليم للمعوق داخل الحرم الجامعي أو خارجه، سواء فيما يتعلق بعلاقته مع زملائه، وكذلك علاقته مع اعضاء هيئة التدريس.

وفي دارسة قام بها Dempsey 2002: 201-214 حاولت التعرف علي اهمية الدعم المجتمعي لحاجات النمو المهني عند فئة من الاشخاص الذين يعانون من إعاقات وصعوبات مختلفة في المجتمع الاسترالي، وقد تبين أن هناك دعما متدنيا من المجتمع المحلي لحاجاتهم ونموهم المهني وذلك لأنهم يعانون من الإعاقات. ولم تظهر هناك فروق بين الذكور والإناث في مستوى الدعم المقدم لهم من المجتمع وتتمثل التحديات الاجتماعية التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة في اضطراب العلاقات بين الطالب ذوي الاعاقة والعاملين داخل إطار النسق الجامعي سواء أقرانه وزملائه من الطلبة العاديين وأعضاء هيئة التدريس والإداريين وغيرهم ولا يستطيع مشاركة الآخرين في الأنشطة الاجتماعية والترفيهية وعدم اهتمام الجامعة بتدريب وتنمية المهارات الاجتماعية للطلاب ذوى الاعاقة علي التعامل مع الضغوط والتحديات التي تواجههم دخل مجتمع الجامعة وخارجة.

ثالثا: المشكلات الاقتصادية

تترك الاعاقة كثيراً من المشكلات الاقتصادية على ذوي الاحتياجات الخاصة، خاصة وان كان عائل اسرته الوحيد ويزداد الامر سوءاً في الدول النامية إذ تعكس طبيعة الفقر وعدم توفر المهن وزيادة تكاليف العلاج والتأهيل أو عدم توفره، إلى كثير من المشاكل

الاقتصادية على ذوي الاحتياجات الخاصة، مما يترتب على ذلك العديد من المشاكل النفسية والاجتماعية... الخ .

تسبب الإعاقة الكثير من المشاكل الاقتصادية التي قد تدفع ذوي الاحتياجات الخاصة إلى مقاومة العلاج أو قد تكون سببا في انتكاس المرض ومنها :تحمل الكثير من نفقات العلاج، انقطاع الدخل وانخفاضه إذا كان ذوي الاحتياجات الخاصة هو العائل الوحيد للأسرة، إذ إن الإعاقة تؤثر في الأدوار التي يقوم بها، قد تكون الحالة الاقتصادية سبباً في عدم تنفيذ خطة العلاج.

إن وجود ذوي احتياجات خاصه في الأسرة يستنزف من إمكانيات وموارد الأسرة المادية، لما تنفقه على علاجه وتقديم البرامج الصحية والتربوية له، فضلاً عن تكاليف الأجهزة والأدوات المساعدة التي يحتاجها الطفل، وقد تستمر هذه المصروفات طيلة حياة الشخص ذوي الاحتياجات الخاصة والتي قد تكلف أكثر من النقود التي تنفقها على أخوته العاديين ، أن بعض الأمهات يتركن أعمالهن بعد ولادة الطفل ذي احتياج خاص من أجل تقديم العناية والرعاية اللازمة له مما يقلل من دخل الأسرة.

رابعاً: التحديات التعليمية

يواجه فئات ذوي الاحتياجات الخاصة العديد ممن المشكلات التعليمية التي قد تتمثل في الاتي:

1 .عدم توافر مؤسسات خاصة وكافية لذوي الاحتياجات الخاصة على اختلاف أنواعهم.

2 .الآثار النفسية السلبية لذوي الاحتياجات الخاصة لتطبيق سياسة الدمج.

3 شعور الرهبة والخوف الذي ينتاب التلاميذ عند رؤية ذوي الاحتياجات الخاصة وانعكاس ذلك على سلوك ذوي الاحتياجات الخاصة الذي يكون إنسحابياً أو عدوانياً كعملية تعويضية.

4 تؤثر بعض الصفات في قدرة ذوي الاحتياجات الخاصة على الاستيعاب.

5 .بعض حالات الاعاقة مثل ذوي الإعاقة الحركية والمكفوفين...الخ تتطلب اعتبارات خاصة لضمان سلامتهم في اثناء الانتقال .

قد تمتد المشاكل التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة نفسه لأنه في بعض المؤسسات يسود جو غير محبب إلى نفوسهم مما يؤدي إلى كراهية بعضهم لعملية التعلم والتحصيل

العلمي، ومثل هذا الجو عادة ما يسود المؤسسات التعليمية التي لا تراعي ظروفهم ولا تعمل على اشباع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية، وكثيراً ما تنتقل كراهيتهم للمؤسسة الخاصة لرعايتهم و كراهية التعلم والتحصيل مما يؤدي إلى انخفاض التحصيل الدراسي لذوي الاحتياجات الخاصة وعدم استغلاله لكل طاقاته واستعداداته في التحصيل.

وتتمثل هذه المشكلات في عدة جوانب بعضها يتعلق بالبرامج التعليمية المقدمة لذوي الإعاقة ، والبعض الآخر يتعلق بالبيئة التعليمية وعلى وجه التحديد الاتجاهات الاجتماعية السائدة سواءاً من قران وزملاء الطلبة ذوي الإعاقة او من اعضاء هيئه التدريس او الإداريين على مستوياتهم كافة سواءاً داخل جدران مكاتبهم الموجودة بالجامعة او غير ذلك، وتبدأ مشكلات العملية التعليمية في المؤسسة التعليمية من خلال عدم توافر البيئة العلمية المناسبة للطلبة ذوي الإعاقة فلا يوجد تحديث للمؤسسة التعليمية بما يتلاءم طردياً مع ازدياد الطلبة ذو الإعاقة مما يشكل عائقاً وتحدياً كبيراً لهذه الشريحة المهمة بعدم الإفادة من المستلزمات والامكانات التي يفترض توافرها في المؤسسة التعليمية لتطوير قدراتهم العلمية والعملية، بما في ذلك غياب التخطيط السليم من مخططي المناهج والبرامج التعليمية في الجامعات بوضع أسس ومعايير اختيار المحتوى والوسائل وطرائق التدريس المناسبة لذوي الإعاقة ، وعدم توافر مناهج مرنة تتناسب وقدرات لذوي الإعاقة.(قمر عصام عبد الجبار : 2018 ، 46)

وعلى ما يبدو ان الامر لم يعد يتعلق بنقص المناهج المتخصصة لمثل هذه الفئة من الطلبة بل ان هذا الامر يتعدى إلى ما أبعد من ذلك الا وهو عدم ملاءمة المناهج الدراسية ، لقدرات وامكانات ذوي الإعاقة لاسيما في التخصصات العلمية التي تحتاج لاستيعابها قدرات طبيعية غير قاصرة. (سحر عدنان : 2014 ، 123)

مما سبق يلاحظ الباحثون ان شعور ذوي الاحتياجات الخاصة بالنقص عن باقي زملائه في الجامعة بسبب ما يعاني منه من اعاقة عقلية أو سمعية.... الخ يؤدي إلى عدم انسجام ذوي احتياجات الخاصة بشكل خاص في المجال التعليمي مع باقي الطلاب العاديين.

ويشير(محمد سليمان وآخرون، 2012م: 19) إلى أن التحديات التعليمية هي وجود قصور وعجز في المؤسسات التربوية يعيق تحقيقها للأهداف المنشودة في تجسيد الثقافة وترسيخها في السلوك الفردي والجماعي في أقرب صورة ممكنة وتتضمن التحديات التعليمية التي تواجه ذوي الإعاقة في عدم توفر المتخصصين في التعامل مع ذوي الاعاقة وقصور البرامج التربوية والفرص التعليمية المحدودة التي تؤدي الي انجاز اكاديمى محدود بسبب الغياب عن الدراسة او الاحساس بالتعب والإجهاد .

وهناك العديد من التحديات التي تواجه العملية التعليمية للمعاقين على اختلاف أنواعهم، منها الآثار النفسية السلبية لإلحاق المعاق بالمدارس العادية وشعور العاديين الرهبة والخوف عند رؤية المعاق وانعكاس ذلك على سلوك المعاق الذي يكون إنسحابيا أو عدوانيا كعملية تعويضية، وقد تؤثر بعض العاهات في قدرة المعاق على استيعاب الدروس وبعض حالات الإعاقة (كالإعاقة الحركية) تتطلب اعتبارات خاصة لضمان سلامتهم خلال توجههم كم ان تعليمهم يحتاج لوقت أطول وجهد أكثر من العاديين وتتمثل التحديات التعليمية التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة في عدم توفير المناهج والمقررات الدراسية المناسبة لقدرات الطلاب ذوى الاعاقة، ونقص في الأدوات والوسائل التعليمية المختلفة بالإضافة إلى عدم مناسبة الخطط الدراسية لظروف واحتياجات الطلاب ذوى الإعاقة وعدم اهتمام أعضاء هيئة التدريس بهؤلاء الطلاب ومساعدتهم علي فهم هذه المقرارات وعدم مناسبة زمن الامتحانات مع هؤلاء ظروف الطلاب.(نظيمة أحمد محمود، 2006م:23)

ومن **التتحديات المرتبطة بضرورة تطوير نظم امتحانات وتقويم مناسبة** لذوي الاحتياجات الخاصة يشير عبد الرؤوف محفوظ ونائلة حسونة(2012: 256) إلى أن من المشكلات المرتبطة بنظام التقويم والاختبارات تتمثل في وجود أكثر من إختبار في يوم واحد وشمول الإمتحانات لأسئلة خارج مفردات المقرر.

وفي دراسة قامت بها خديجة إبراهيم(2017: 97) أشارت النتائج فيما يتعلق بنظام التقويم والامتحانات إن أهم المشكلات تتمثل في:

- عدم أخذ رأي الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في طريقة التقييم والإختبار التي تناسبهم.
- عدم تقديم وقت إضافي للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في لجان الإختبارات.
- قلة وجود غرف منعزلة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة يتم إختبارهم بها لتملية إجاباتهم.
- الاستمرار في عدم وضع لجان وغرف إختبار الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بعيدة عن المداخل والدور الأرضي.
- قلة استخدام الحاسب الآلي في تأدية الإختبارات لذوي الاحتياجات الخاصة الذين يجيدون الكتابة عليه نظرًا لقلة المعامل والأجهزة.

خامساً: التحديات الطبية

أكدت العديد من المنظمات الدولية لهيئة الامم المتحدة ضرورة حصول المعاق على كافة الخدمات الوقائية والعلاجية، وبالنسبة للخدمات الوقائية تعني تنفيذ كافة الاجراءات التي تهدف إلى منع حدوث العاهات العقلية والجسمية والحيلولة من دون أن تؤدي الإعاقة إلى عجز وظيفي دائم أو ما يطلق عليه الوقاية الثانويـــة من الإعاقة، كما تتضمن الوقاية انواعاً مختلفة من الاجراءات مثل الرعاية الصحية الأولية، التثقيف الغذائي، رعاية الطفولة منذ الولادة، حملات التطعيم من الامراض المعدية، وتوافر برامج تديرها فرق من الفنيين متعددة الاختصاصات تستهدف الكشف المبكر للإعاقة كذلك يجب ان يتم تدريب واعداد طبي كافي للأطباء والعاملين في المجال الصحي، يتم من خلاله التعرف على اسباب الإعاقة واساليب العلاج، كما يجب ان يكون هذا التدريب كافياً بحيث يمنع الاطباء من اسداء نصائح غير علمية أو غير ملاءمة للأسرة تحد من الخيارات المتاحة بشأن المعاقين، كذلك يجب ان تضمن الحكومة حصول المعاقين على اي علاج منتظم قد يحتاجون اليه لتحسين مستوى ادائهم (عبد السلام نعمة الأسدي : 2008 ،35)

إن بداية العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة تكون من خلال القيام بتقويم حاجاته الصحية ومعرفة ما يوجد لديه من مشكلات ومعوقات وامراض يكون لها أثر على عملية تأهيله وتدريبه وتشغيله فيما بعد، لذا تعد الخدمات الطبية ركناً اساسياً في عملية التأهيل والرعاية الكاملة والمستمرة للمعاق، فهي تهدف إلى الحد من شدة الاضطرابات الجسدية أو النفسية أو العقلية التي يعاني منها المعاق والعمل على اعادته إلى اعلى مستوى من القدرة الجسدية والنفسية والعقلية وذلك باستخدام جميع المهارات الطبية الممكنة التي تمكن الاخصائيين الطبيين من تحسين أو تعديل الحالة الجسدية أو النفسية أو العقلية لذوي الاحتياجات الخاصة للدرجة التي تساعده على استعادة قدراته على انجاز العمل الذي يطلب منه، والقيام بجميع ما يلزمه من نشاطات تمكنه من الوصول إلى الرعاية الذاتية في حياته العامة.

وهنالك الكثير من المشكلات الطبية تقف عائقاً أمام الفرد المعوق من ناحية العلاج او من ناحية التأهيل او من ناحية مدة العلاج مما يؤثر ذلك على المعوق من الناحية الاجتماعية والنفسية وللمشكلات الطبية اشكال عديدة منها ما يأتي :

1. عدم انتشار مراكز كافية للعلاج المتميز للمعاقين.
2. عدم معرفة الأسباب الحاسمة لبعض أشكال الإعاقة.
3. عدم توافر المراكز المتخصصة للعلاج الطبيعي، وخاصة في المحافظات وانعدام الأجهزة الفنية للعلاج.
4. طول فترة العلاج لبعض الأمراض وتكاليف العلاج. ومن العرض السابق للمشكلات الناجمة عن الاعاقة والتي تؤثر على المعوق تأثيراً سلبياً في سلوكه او في ادائه لأدواره الاجتماعية او عدم تكيفه مع المحيطين به سواءاً كانت اسرته او اصدقائه... الخ، كل هذا قد يؤدي إلى عدم استجابة المعوق للعلاج او استجابته للاندماج في المجتمع وجعله انساناً نافعاً بدلاً من أن يكون انساناً عدوانياً أو انسحابياً. (فاطمة الزهراء عدنان : 2020 ، 69-70)

سادساً : التحديات الإدارية:

أوضحت دراسة(Sanderson, 2001:228)أهمية تقديم كافة المعلومات عن الجامعة للطلاب ذوي الاعاقة على وجه الخصوص حتى يتمكنوا من اتخاذ قرار وفقا لاحتياجاتهم الفردية على نحو سليم ، وأكد الموظفين في الجامعة على حاجة الطلاب ذوي الاعاقة إلى مزيد من المعلومات عن الجامعة والدراسة ويجب أن يكون واضحا للطلاب ذوي الاعاقة ما تعتزم الجامعة القيام به مع التأكيد علي اهمية استكمال المعلومات الشخصية والبيانات على نماذج الطلبات والتي قد يكون لها أثر سلبي ويخشى العديد من الطلاب ذوى الاعاقة.

وأكدت أيضاً دراسة(Chen et al., 2004:42-437) ضرورة اتخاذ الاجراءات الاحترازية والوقائية من حدوث المشكلات الادارية والمهنية وخفض عدد أيام الغياب ورفع مستوى الإنتاجية للأشخاص ذوي الاعاقة ومن الضروري الاهتمام بالحاجات المهنية في مراحل النمو المهني المختلفة لجميع الفئات لذوي الإعاقة علي الخصوص وتتمثل التحديات الادارية التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة في صعوبة الالتحاق بالعديد من الاقسام بالجامعة والنظم والقواعد الجامعية لا تهتم بهم وعدم تعاون الإداريين معهم وعدم اهتمام المسئولين بمناقشة مشكلاتهم وعدم وجود متخصصين بالجامعة في التعامل معهم وقلة المنح والقروض التشجيعية لهم مع صعوبة في الحصول على الخدمات المتاحة بالجامعة.

سابعاً: التحديات البنائية المتعلقة بالمباني والتنقل داخل وخارج الجامعة

كما يواجه الطلاب ذوي الاعاقة الكثير من المشكلات الخدمية سواء داخل الحرم الجامعي أو خارجه، وتتمثل تلك المشكلات في المواصلات والتنقل والمصاعد والدرج، والأجهزة والأدوات اللازم استخدامها من قبل الطالب ذوى الاعاقة بالإضافة إلى التشريعات والقوانين والأنظمة الخاصة بهؤلاء الطلاب كما اتفق أكثر نصف عينة الطلاب ذوى الاعاقة بالجامعة على أن مباني الجامعة ليست مهيأة لاحتياجاتهم وكان اتجاه آراء

الذكور أكثر إيجابية من الإناث حول مدى ملائمة التسهيلات المكانية وتتمثل التحديات الادارية التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة في صعوبة الانتظام في المحاضرات بسبب المواصلات، والممرات والأبواب تعيق وصول الطلاب ذوى الإعاقة إلى الأماكن التي يريدونها ، كما أن المصاعد في الجامعة ضيقة لا تتناسب مع قدراتهم واحتياجاتهم، ودورات المياه غير معدة ومهيأة لحاجاتهم وقلة العلامات والإشارات التي تساعد الطلاب ذوى الإعاقة علي التنقل والحركة بسهولة ، والمطاعم والمقاهي الجامعة ليست معدة ومهيأة للطلاب ذوى الإعاقة، وعدم اهتمام الجامعة بتوفير الأدوات والوسائل الطبية لهم (سحر الخشرمي، 2008 :216-270

تعقيب علي الإطار النظري:

أن الطلاب ذوى الاعاقة بالجامعة يحاولون بشكل مستمر التغلب علي التحديات التي تواجههم من اجل في الحصول علي الخدمات التعليمة المناسبة وتحقيق التفاعل مع المجتمع المحيط بهم الجامعي – الخارجي بأنساقه المختلفة، أن الطالب يعتبر جزءا أساسيا من البيئة التي يعيش فيها ويتفاعل معها باستمرار تؤثر فيه ويتأثر بها، وحيث أن الإنسان لا يعيش بمفرده في هذا الكون فانه يتعامل مع الأفراد والجماعات الموجودة في المجتمع من خلال مجموعة من العلاقات الإنسانية التي تتسم بالتعقيد والتشابك والتداخل ومن هنا فأن عدم قدرة الطالب ذوي الاعاقة علي التغلب علي هذه التحديات قد يؤدي إلى مشكلات تؤثر في القدرات المتبقية للطلاب ذوي الاعاقة والأسر والجماعات والمؤسسات والمجتمعات.

ومن هذا المنطلق يتحدد الهدف من إجراء الدراسة الحالية وأهمية إعداد أداة لتقييم مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعة والذي يعد ذو أهمية بالغة. لعدة أسباب منها:

- تحسين الخدمات: يمكن للتقييم المنتظم أن يكشف عن نواحي تحتاج إلى تحسين، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.

- تلبية التوقعات: يساعد التقييم في فهم توقعات طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، مما يمكن الجامعة من تكييف خدماتها لتحقيق أقصى قدر من الرضا والراحة للطلاب.
- تعزيز الشمولية: يسهم في تحسين بيئة جامعية شاملة ومتكافئة، حيث تعكس الخدمات احتياجات وتطلعات جميع الطلاب، بغض النظر عن قدراتهم الفردية.
- الامتثال للتشريعات: يسهم في التحقق من التزام الجامعة بالتشريعات واللوائح المتعلقة بتقديم الخدمات للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تعزيز التفاعل الاجتماعي: يمكن للجامعة، من خلال تحسين خدماتها، أن تشجع على التفاعل الاجتماعي وبناء مجتمع جامعي يتمتع بالتنوع والتكامل.
- تعزيز التحفيز الأكاديمي: يسهم التحسين المستمر في البنية التحتية والخدمات في تعزيز رغبة الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في الانخراط بشكل فعّال في العمليات الأكاديمية.

بشكل عام، إعداد أداة تقييم الرضا تعتبر استثمارًا استراتيجيًا يعزز الجودة التعليمية ويعكس التزام الجامعة بتحسين تجربة جميع الطلاب، بما في ذلك طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة. ولذا يعتبر تحقيق الرضا لدى طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة لا يعود بالنفع فقط على هؤلاء الطلاب بل يعزز التنمية الشاملة للجامعة ويسهم في بناء مجتمع جامعي مزدهر.

فلابد من التعامل مع التحديات التي تواجههم وذلك من خلال:

- تحديد أماكن مخصصة لقبول الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة وتدريب مسئولي القبول بالجامعة علي التعامل مع الطلاب ذوي الإعاقة المتقدمين للالتحاق بالجامعة العمل علي إعداد برنامج تعليمي في المستوي التحضيري للقبول بالجامعة للطلاب ذوي الإعاقة المتقدمين للالتحاق بالجامعة يتناسب مع إعاقتهم ويساعدهم علي الاندماج مع المجتمع.

- تهيئة مجتمع الجامعة لاستقبال الطلاب ذوي الإعاقة وقبولهم في الأقسام والتخصصات.
- تزويد الطلاب ذوي الإعاقة المتقدمين للالتحاق بالجامعة بالمعلومات الكافية عن أقسام الجامعة والتخصصات الموجودة بها متطلبات التخرج فيها مدي مناسبة لذلك للطالب ذوي الإعاقة.
- تحديد أماكن مخصصة لسيارات الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة . .
- إعداد ممرات ووضع علامات و اشارات تساعد الطلاب ذوى الإعاقة علي التنقل والوصول إلى الأماكن التي يريدونها بسهولة. .
- إعداد وتجهيز مرافق ودورات المياه لتتناسب مع احتياجات الطلاب ذوي الإعاقة.
- تشجيع الطلاب ذوي الإعاقة علي الاشتراك في المناقشات داخل القاعات الدراسية. .
- تدعيم العلاقات والتفاعلات الاجتماعية بين الطلاب ذوي الإعاقة والطلاب العاديين داخل القاعات الدراسية
- العمل علي توفير الوسائل التعليمية المختلفة كالسمعية والبصرية المناسبة لتوصيل المعلومة بطريقة أفضل وأسرع للطلاب ذوي الإعاقة .
- توفير نسخة من الكتب والمراجع داخل المكتبة بطريقة تساعد الطلاب ذوي الإعاقة الرجوع إليها والاستفادة من التقنيات الحديثة في ذلك الكتابة البارزة - الكمبيوتر الناطق – المكتبة السمعية.
- ضرورة مراعاة الوقت المحدد للاختبارات وأن يتناسب مع قدرات الطلاب ذوي الإعاقة.
- تقديم الدورات التدريبية التي تساعد الطلاب ذوي الإعاقة علي التفوق الدراسي وعرض النماذج الأكثر تفوقاً وتوافقا مع الحياة الجامعية .
- تعديل الاتجاهات السلبية المرتبطة بالطلاب ذوي الإعاقة العاديين وتدعيم الاتجاهات الايجابية

- العمل مع نساق الطالب الجامعي ذوي الإعاقة : وذلك من خلال العديد من الأدوار المهنية التي تقع علي عاتق الأخصائي الاجتماعي القيام بها من أجل مساعدة الطالب الجامعي علي التكيف والاندماج مع الحياة الجامعية.
- تدعيم الجوانب الروحية في شخصية الطالب ذوي الإعاقة وأنها اختبار من الله تعالي وعليه أن يتقبلها بنفس راضيه بقضاء الله وقدره طمعا في الثواب من الله تعالي .
- مساعدة الطالب ذوي الإعاقة علي تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين العمل علي إكسابه السلوكيات الايجابية والقيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية .
- مساعدة الطالب ذوي الإعاقة على التعامل مع التحديات التي تواجهه ومشاركة الآخرين المحيطين من أجل مساعدته علي التغلب عليها.
- دراسة وتشخيص وعلاج أسباب ودوافع السلوكيات السلبية للطالب ذوي الإعاقة والعمل علي 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 إكساب الطالب ذوي الإعاقة المهارات الاجتماعية وتدريبه على التعامل مع زملائه العاديين.

دراسات سابقة:

دراسة (Şahin et al., 2022):

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي قد تحد من استفادة طلاب الجامعة من ذوي الاحتياجات الخاصة من الخدمات التعليمية المقدمة لهم داخل الجامعة. وتكونت عينة الدراسة من (1713) طالب من ذوي الاحتياجات الخاصة بالمرحلة الجامعية. وأكدت نتائج الدراسة أن هناك مجموعة من العوامل الاجتماعية والشخصية التي قد تؤثر على استفادة طلاب الجامعة من ذوي الاحتياجات الخاصة بالخدمات التعليمية المقدمة داخل الجامعات، كما أوصت الدراسة بضرورة اجراء المزيد من الدراسات التي تسعى إلى اكتشاف سبلاً

للتغلب على المشكلات التي قد تحد من الاندماج الكامل لطلاب الجامعة من ذوي الاحتياجات الخاصة.

دراسة (Madu, et al., 2020):

هدفت الدراسة إلى التحقق من جودة الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبات في مؤسسات التعليم العالي، وتكونت عينة الدراسة من (246) طالب قاموا بالاستجابة على الاستبانة المستدخمة والتي تهدف إلى تقييم مدى رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة لهم داخل المكتبات، وأظهرت نتائج التقييم عن أن حوالي 80 % من الطلاب أظهروا عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم داخل مكتبات مؤسسات التعليم العالي وأنهم بحاجة إلى المزيد من خدمات الدعم، مما سلط الضوء على ضرورة زيادة وتحسين أنظمة الدعم المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة داخل المكتبات مما يتيح لهم امكانية الحصول على المعلومات بشكل أسهل وأسرع.

دراسة أحمد وجيه فتحي (2020):

هدفت الدراسة إلى الوقوف على التحديات التي يواجهها الطالب ذوي الإعاقة بالجامعة والتي تتمثل في التحديات الإدارية والتحديات التعليمية والتحديات النفسية والتحديات الاجتماعية وأخيرا التحديات المرتبطة بالحركة والتنقل من وإلى الجامعة، والتوصل إلى تصور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية يمكن من التعامل مع التحديات المختلفة التي يواجهها الطالب ذوي الإعاقة بالجامعة،تكونت عينة هذه الدراسة من 140طالب وطالبة منهم 77طالب و63 طالبة، واستخدمت استبان تقدير مستوى التحديات التي تواجه الطالب ذوى الإعاقة بالجامعة كأداة لجمع البيانات. توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أنه هناك العديد من التحديات التى تواجه الطالب المعاقين بالجامعة تمثلت فى التحديات البنائية: المتعلقة بالمباني والتنقل داخل وخارج الجامعة. كما يواجه الطالب ذوي الإعاقة الكثير من المشكلات الخدمية سواء داخل الحرم الجامعي أو خارجه،وتتمثل تلك المشكلات في المواصلات والتنقل والمصاعد والدرج،والأجهزة والأدوات اللازم استخدامها من قبل الطالب ذوى الإعاقة بالإضافة إلى التشريعات والقوانين والأنظمة الخاصة بهؤلاء الطالب،

والتحديات الإدارية: وتتمثل التحديات الإدارية التي تواجه الطالب ذي الإعاقة في الجامعة في صعوبة الالتحاق بالعديد من الأقسام بالجامعة والنظم والقواعد الجامعية التي تهتم بهم وعدم تعاون الإداريين معهم وعدم اهتمام المسئولين بمناقشة مشكلاتهم وعدم وجود متخصصين بالجامعة في التعامل معهم وقلة المنح والقروض التشجيعية لهم،والتحديات التعليمية: وتشير إلى وجود قصور وعجز في المؤسسات التربوية يعيق تحقيق الأهداف المنشودة وتتضمن التحديات التعليمية التي تواجه ذوي الإعاقة في عدم توفر المتخصصين في التعامل مع ذوي الإعاقة وقصور البرامج التربوية والفرص التعليمية المحدودة التى تؤدي إلى انجاز اكاديمى محدود بسبب الغياب عن الدارسة أو الاحساس بالتعب والإجهاد،والتحديات النفسية: تتمثل في صعوبة التوافق والتكيف والعديد من المظاهر السلبية والإحساس الدائم بالنقص واللامبالاة والشك في الآخرين وعدم الثقة فيهم الاضطرابات السلوكية والانفعالية في كثير من الأحيان،والتحديات الاجتماعية: تمثل في الصداقة التي تعد إحدى الحاجات الأساسية في حياة المعوق سواء كان في المراحل الأولى من العمر أو في المراحل العمرية التالية.

دراسة (Ben-Naim , et al., 2019)

هدفت الدراسة إلى تحديد العوائق والصعوبات التي تواجه الطلاب ذوي صعوبات التعلم أثناء دراستهم داخل الجامعة وتأثير ذلك على شعورهم بالرضا والتوافق النفسي مع أقرانهم من داخل الجامعة. وتكونت عينة الدراسة من(438) طالبًا جامعيًا مقسمين إلى مجموعتين فرعيتين: (149) طالبًا من ذوي صعوبات التعلم و(289) طالبًا من العاديين. وأكدت نتائج الدراسة أن الطلاب ذوي صعوبات التعلم يعانون من مستويات منخفضة من الرضا عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم داخل الجامعات، وأنهم يعانون من مستويات أقل من تقدير الذات والكفاءة الاجتماعية، وأنهم يحتاجون إلى خدمات تعليكية مكثفة لأن المشكلات التعليمية التي يعانون منها على مدار سنوات دراستهم تزداد داخل

الجامعة وبالتالي فهم يحتاجون إلى مزيد من الدعم والخدمات التعليمية داخل الجامعة حتى يتمكنوا من مواكبة التحديات التعليمية والدراسية التي يواجهونها.

دراسة عالية الرفاعي (2019):

هدفت الدراسة إلى تحديد مشكلات الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة دمشق ومعرفة مدى اختلاف هذه المشكلات باختلاف الجنس، والتخصص، ونوع الإعاقة، وشدتها، وتمثلت مشكلة البحث بالسؤال الأتي: ما المشكلات التي تواجه الطلبة ذوي الإعاقة في جامعة دمشق من وجهة نظرهم على مقياس مشكلات الطلبة المعوقين في جامعة دمشق وفق الأبعاد الآتية: الإداري الأكاديمي الاجتماعي والنفسي والاقتصادي والبيئة الفيزيقية؟، وتكون مجتمع البحث من (74) طالب وطالبة من ذوي الإعاقة المسجلين في جامعة دمشق؛ وشملت عينة البحث (23) طالب وطالبة. وأظهرت النتائج أن المشكلات الاقتصادية كانت بالدرجة الأولى، يليها المشكلات الأكاديمية، ثم المشكلات الإدارية، ثم المشكلات البيئية الفيزيقة، ويليها المشكلات النفسية، وجاءت المشكلات الاجتماعية بالدرجة الأخيرة، وتمثلت أهم المشكلات بعدم وجود تسهيلات خاصة بالطلبة المعوقين، وسوء تصميم البناء الجامعي الذي لا يساعدهم في الاعتماد على أنفسهم، وعدم استخدام التكنولوجيا التعليمية المناسبة لهم، وضعف معرفة الطلبة العاديين وأعضاء الهيئة التدريسية بخصائصهم وحاجاتهم ما يحد من قدرتهم على التكيف معهم، وأكثر ما يزعج الطلبة ذوي الإعاقة نظرات الشفقة التي يوجهها لهم الطلبة العاديون، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة بين متغير الجنس ونوع الإعاقة، بينما يوجد فروق في متوسط تقدير متوسط تقدير عينة البحث وفقا عينة البحث وفق متغير الاختصاص لصالح الطلبة ذوي الاختصاصات الأدبية وفق متغير شدة الإعاقة لصالح الطلبة ذوي الإعاقة الشديدة.

دراسة خديجة عبد العزيز (2017):

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الجوانب المختلفة للتعليم الجامعي للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في مصر وأهم مشكلاته والتعرف على أهم احتياجات هؤلاء الطلاب اللازمة لتعليمهم تعليم جيد ثم العمل على وضع سيناريوهات مقترحة لتطويره بالاستفادة من

بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة في هذا المجال. وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة للتعرف على واقع الجوانب المختلفة للتعليم الجامعي للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، والمقابلة الشخصية مع الطلاب للتعرف على واقع هذه الخدمات من وجهة نظرهم. تكونت عينة الدراسة من(121) طالبة وطالبة من الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة(المعاقين سمعيًا، المعاقين بصريًا، المعاقين حركيًا). أشارت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجمالي آراء الطلاب المعاقين بصريًا وبين آراء الطلاب المعاقين حركيًا حول جميع محاور الاستبانة، وكذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجنالي آراء الإناث وآراء الذكور حول جميع محاور الاستبانة الرئيسية وكذلك الفرعية، مما يؤكد إتفاق الطلاب والطالبات على الوضع الحالية بالتعليم الجامعي للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، مما يحتم ضرورة العمل على ووضع عدة سيناريوهات مقترحة لذلك.

دراسة إبراهيم أحمد العدرة (2016):

هدفت الدراسة إلى التعرف على التحديات التي تواجه الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة الأردنية في مختلف النواحي الإدارية والدراسية والبيئية والاجتماعية، بالإضافة للتعرف على الخصائص العامة للطلبة والمسجلين في الجامعة للعام الدراسي 2014/2015.، وقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبانة وتعبئتها من خلال المقابلة الشخصية مع عينة من الطلبة، والذين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة باستخدام منهج المسح الاجتماعي والبالغ عددهم (81) طالبا وطالبة والذين يمثلون (19%) من مجموع عدد المسجلين في دائرة الإرشاد الطلابي في عمادة شؤون الطلبة. وقد تم تطوير الاستبانة وفق المقياس الخماسي، وتحليل النتائج على برنامج(SPSS) ، واستخدام الإحصاء لوصف وتحليل البيانات .وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن الطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة يعانون العديد من الصعوبات الإدارية في إجراءات التسجيل والمتمثلة في: قلة الإرشاد الأكاديمي وعدم ملائمة الإجراءات، وصعوبات دراسية متمثلة في: المنافسة مع الطلبة العاديين وأداء الامتحانات وعدم استيعاب المادة التعليمية، وصعوبات بيئية متمثلة

في: افتقار المكتبة إلى قاعات دراسية مناسبة وصعوبة المشاركة في الأنشطة والحفلات الجامعية والطرق والأرصفة غير المهيأة لهم، وصعوبات اجتماعية متمثلة في: عدم مراعاة المدرسين لظروفهم والنظرة السلبية من الطلبة العاديين لهم وصعوبة إيجاد العلاقات معهم . وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها: العمل على إعادة تهيئة وتنظيم البيئة الجامعية لتناسب الطلبة ذوي الإعاقة، ِ لى تعديل بعض القوانين والتشريعات بما يناسب ويلبي حاجاتهم.

دراسة خولة غنيم وآخرون (2016):

هدفت الدراسة إلى تقصي درجة الصعوبة التي يواجهها الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة دمجهم مع الطلبة العاديين في جامعة البلقاء التطبيقية. وتكونت عينة الدراسة من (48) طالب وطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة والمدموجين مع الطلبة العاديين في الجامعة والتي تشكل مجتمع الدراسة. وتمثلت أدوات الدراسة في إعداد استبانة خاصة **وتحديد** الصعوبات ضمن ثلاثة مجالات تتمثل في الجانب الأكاديمي والجانب المادي والجانب النفسي الاجتماعي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن 82 % من الصعوبات بمجموعها الأكاديمية والمادية والنفسية الاجتماعية كانت بدرجة كبيرة ومتوسطة، بحيث يمكن وصفها تعبيرًا بأنها مشكلة كبيرة بحاجة إلى تحدي ووضع سلم أولويات للتصدي لها، وتذليل هذه الصعوبات ضمن الظروف والإمكانات المتاحة. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(05,) في درجة الصعوبات تعزى إلى متغير الجنس أو المستوى التعليمي أو التخصص على الأداة ككل وعلى جميع المتغيرات الثلاثة. كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(05,) في المجال الأكاديمي والمجال النفسي الاجتماعي في درجة الصعوبات تعزى إلى لنوع الإعاقة بين أفراد عينة الإعاقة السمعية وكل من الإعاقة البصرية والحركية لصالح عينة الإعاقة السمعية. وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المجال المادي في درجة الصعوبات تعزى لنوع الإعاقة بين أفراد الإعاقة البصرية وأفراد الإعاقة السمعية والحركية لصالح الإعاقة

البصرية. أما بالنسبة إلى الأداة ككل فقد كانت الفروق دالة إحصائيًا بين الإعاقة السمعية والبصرية ولصالح أفراد الإعاقة السمعية.

دراسة (Gaad & Almotairi, 2012):

هدفت الدراسة إلى تحديد الصعوبات والتحديات التي قد تواجه طلاب الجامعة من ذوي الاحتياجات الخاصة وتقف حائلاً أمام دمجهم في التعليم الجامعي. ومن الأدوات التي استخدمت في الدراسة استبانة لتحديد الصعوبات والتحديات التي قد تحد من اندماج الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم الجامعي بشكل ملائم. وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحديد مجموعة من الاحتياجات التي قد تساعد في تحسين عملية اندماج ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم الجامعي منها: تدريب أعضاء هيئة التدريس بالجامعة حول سبل التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وتزويد الطلاب بالأدوات والوسائل التكنولوجية اللازمة وتدريبهم عليها، وتوفير عدداً من أدوات ووسائل التقييم والتكييفات الملائمة.

دراسة محفوظ اسماعيل ونائلة حسونة (2012):

هدفت الدراسة إلى إلى التعرف على أبرز المشكلات الطلبة المكفوفين من وجهة نظرهم. وتكونت عينة الدراسة من (80) طالبًا وطالبة من المكفوفين في جامعة الملك عبد العزيز وجامعة القصيم. وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة لرصد مشكلات الطلبة المكفوفين وتم تقسيم البنود إلى أربع أبعاد(مشكلات أكاديمية، مشكلات اجتماعية، مشكلات نفسية، ومشكلات تتعلق بالبيئة الجامعية، كما عملت الدراسة على المقارنة بين الذكور والإناث. وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين المشكلات تبعًا لمتغير جنس الطلبة أو نوع المشكلة(أكاديمية، اجتماعية، نفسية، مشكلات ترتبط بالبيئة الجامعية) أو المستوى الاجتماعي والاقتصادي والثقافي للبعد النفسي أو المستوى الدراسي.

تعقيب على الدراسات السابقة:

في ضوء العرض السابق لتلك العينة من الدراسات السابقة يمكن القول بأن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بحاجة إلى تطوير وتقييم مستمر لمعرفة أوجه

القصور حتى يتم تلافيها بما يسهم في تحقيق أهداف العملية التربوية للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة الملتحقين بالجامعة وبما يسمح لهم من الاستفادة من الخدمات المقدمة بمراكز ومؤسسات التعليم العالي إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم وامكاناتهم.

فروض الدراسة:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب على استبيان مدى الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس تعزى لنوعية الخدمات(عدم التمييز والعدالة، القبول والتحويل، التسهيلات الداعمه للتعليم والتعلم طرق التدريس عمليه التعليم والتعلم، خدمات وتسهيلات أخرى اضافيه للطلاب).
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب ذوي الاحتياجات إلى استبيان مدى جودة الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث.).
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية على استبيان مدى جودة الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير نوع الإعاقة.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية على استبيان مدى جودة الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير شدة الإعاقة(بسيطة، متوسطة، شديدة).
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية على استبيان مدى جودة الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير التخصص(علمي/ أدبي).

إجراءات الدراسة:

- **موضوع الدراسة:**

استبيان لتحديد مدى الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس (من وجهة نظر الطلاب أنفسهم).

- **منهج الدراسة:**

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي؛ حيث يصف مدى رضا طلاب جامعة عين شمس من ذوي الاحتياجات الخاصة عن جودة الخدمات المقدمة لهم بجامعة عين شمس.

- **حدود الدراسة:**

- **الحدود المكانية:**

تم تطبيق أداة الدراسة بكليات جامعة عين شمس(كلية الآداب والتجارة والحقوق) بالفرق الأولى والثانية.

- **الحدود الزمنية:**

تم تطبيق أداة الدراسة خلال النصف الثاني من العام الدراسي(2022-2023).

- **عينة الدراسة:** تتكون عينة الدراسة من (159) طالب من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس، تم تقسيمهم من حيث النوع إلى (99 ذكور، 60 إناث)، ومن حيث التخصص إلى (كلية الآداب، كلية التجارة، كلية الحقوق)، ومن حيث المستوى (طلاب الفرقة الأولى والثانية).

- **أدوات الدراسة:**

-الصورة المبدئية للمقياس:

هدف المقياس إلى تحديد مدى الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس (من وجهة نظر الطلاب أنفسهم).

وقد مر إعداد المقياس بالمراحل التالية:

أ-اجراء مسح للدراسات العربية والأجنبية التي تناولت قياس التحديات والمشكلات والخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات مثل دراسة (Şahin et al., 2022)، دراسة (Ben-Naim , et al., 2019)، دراسة خولة غنيم وآخرون (2016)، دراسة (Madu, et al., 2020).

ب-لم يتم الوصول إلى مقياس يلائم عينة البحث الحالية من حيث العمر والمرحلة الدراسية والهدف من البحث.

جـ ـ قدمت الباحثات تعريف إجرائي وفقً للمقياس المستخدم في الدراسة الحالية والذي تم إعداده من قبل الباحثات ومن ثم تم صياغة عدد (69) عبارة تم تقسيمهم على خمس محاور في ضوء التعريف وهي(سياسات عدم التمييز والعدالة، سياسات القبول والتحويلات، التسهيلات الداعمة للتعليم والتعلم طرق التدريس، خدمات وتسهيلات أخرى اضافية للطلاب، نظم تقويم الطلاب) وقد روعي وضوح العبارات وملائمتها لعمر العينة.

د- تم تطبيق المقياس في صورته النهائية على عينة الدراسة وذلك للتحقق من الخصائص السيكومترية للمقياس، وكذلك التحقق من تساؤلات وفروض الدراسة.

-التحقق من صدق وثبات الاستبيان:

- الاستبيان في صورته النهائية: يتكون الاستبيان في صورته النهائية من (69) مفردة.

وفي الجزء التالي سوف يتناول هذا الجزء الخاص بإجراءات الدراسة الميدانية والخطوات التي قام بها الباحثين والتي تشتمل على عينة الدراسة وأداة الدراسة وفروضها و(الصدق-الثبات) والأساليب الإحصائية المستخدمة وأخيراً نتائج الدراسة الميدانية وتعرض الدراسة ما سبق بشيء من التفصيل على النحو التالي:

إجراءات الدراسة الميدانية:

عينة الدراسة :

و الجدول التإلى يوضح خصائص عينة الدراسة :

جدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة و النسبة المئوية لها

م	متغيرات الدراسة		التكرار	النسبة المئوية
1	النوع	ذكور	99	62.3
		إناث	60	37.7
2	الكلية	آداب	50	31.4
		تجارة	47	29.6
		حقوق	62	39
3	الفرقة	الأولى	79	49.7
		الثانية	80	50.3

يتضح من الجدول السابق ما يلى :

1- إن عدد الطلاب الذكور بلغ(99) بنسبة مئوية (63.3%)، وبلغ عدد الطالبات (60) بنسبة مئوية (37.7 %) .

2- إن عدد الطلاب من كلية الآداب بلغ (50) طالب بنسبة مئوية (31.4 %)، فى حين بلغ عدد الطلاب من كلية التجارة(47) طالب بنسبة مئوية (29.6 %) ، وبلغ عدد الطلاب من كلية الحقوق (62) طالب بنسبة مئوية (39 %) .

3- النسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة بناءً على الفرقة ، حيث يتضح بأن 49.7 من طلاب الفرقة الأولى و 50.3 من طلاب الفرقة الثانية.

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

قام الباحثون بحساب الخصائص السيكومترية باستخدام الصدق والثبات كما يلي:

1- صدق الاستبانة Validity: وقد تم التحقق من صدق الإستبانة بالطرق التالية :

أ- الصدق باستخدام الاتساق الداخلي

تم حسابه عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين العبارة والدرجة الكلية وارتباطها بالدرجة الكلية للمحور الذى تنتمى إليه وكذلك ارتباطها بالدرجة الكلية للاستبانة والجداول التالية توضح هذه المعاملات:

1- صدق الاتساق الداخلى للمحور الأول:

جدول (2)

يوضح صدق الاتساق الداخلى للمحور الأول

العبارة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للأداة
1	**0.60	**0.66
2	**0.63	**0.62
3	**0.58	**0.62
4	**0.54	**0.51
5	**0.68	**0.62
6	**0.57	**0.49
7	**0.67	**0.43
8	**0.56	**0.44
9	**0.66	**0.50
10	**0.63	**0.42

** دال عند 0.01

يتضح من الجدول السابق (2) أن عبارات المحور الأول وعددها (10) عبارات جميعها دالة عند مستوى (0.01) مما يوضح صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول.

2- صدق الاتساق الداخلي للمحور الثانى :

جدول (3)

يوضح صدق الاتساق الداخلى للمحور الثانى

العبارة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للأداة
11	**0.51	**0.47
12	**0.64	**0.43
13	**0.45	**0.45
14	**0.75	**0.48
15	**0.63	**0.59
16	**0.44	**0.50
17	**0.59	**0.43
18	**0.61	**0.39
19	**0.66	**0.39
20	**0.57	**0.40
21	**0.48	**0.44
22	**0.44	**0.42
23	**0.47	**0.41
24	**0.49	**0.40
25	**0.52	**0.47
26	**0.51	**0.43

**** دال عند 0.01**

يتضح من الجدول السابق (3) أن عبارات المحور الثانى وعددها (16) عبارة جميعها دالة عند مستوى (0.01) مما يوضح صدق الاتساق الداخلي للمحور الثانى.

3- صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث:

جدول (4)

يوضح صدق الاتساق الداخلى للمحور الثالث

العبارة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للأداة
27	**0.64	**0.68
28	**0.51	**0.70
29	**0.62	**0.56
30	**0.52	**0.47
31	**0.61	**0.48
32	**0.47	**0.53
33	**0.43	**0.51

العبـارة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للأداة
34	**0.45	**0.44
35	**0.76	**0.45
36	**0.63	**0.62
37	**0.62	**0.63
38	**0.67	**0.68
39	**0.78	**0.63
40	**0.81	**0.69
41	**0.77	**0.65
42	**0.70	**0.66
43	**0.63	**0.61
44	**0.65	**0.50
45	**0.76	**0.63
46	**0.68	**0.43
47	**0.63	**0.44
48	**0.72	**0.60

**** دال عند 0.01**

يتضح من الجدول السابق (4) أن عبارات المحور الثالث وعددها (22) عبارة جميعها دالة عند مستوى (0.01) مما يوضح صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث.

4- صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع :

جدول (5)
يوضح صدق الاتساق الداخلى للمحور الرابع

العبـارة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للأداة
49	**0.70	**0.49
50	**0.65	**0.60
51	**0.66	**0.63
52	**0.57	**0.58
53	**0.42	**0.54
54	**0.75	**0.68
55	**0.65	**0.57

**** دال عند 0.01**

يتضح من الجدول السابق (5) أن عبارات المحور الخامس وعددها (7) عبارات جميعها دالة عند مستوى (0.01) مما يوضح صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع.

5- صدق الاتساق الداخلى للمحور الخامس:

جدول (6) يوضح صدق الاتساق الداخلى للمحور الخامس

العبارة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور الخامس	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للأداة
56	**0.75	**0.67
57	**0.55	**0.47
58	**0.54	**0.43
59	**0.45	**40.0
60	**0.49	**0.48
61	**57.0	**45.0
62	**0.42	**0.50
63	**0.55	**0.43
64	**0.41	**0.39
65	**58.0	**42.0
66	**0.51	**0.40
67	**0.62	**0.44
68	**0.46	**0.42

** دال عند 0.01

يتضح من الجدول السابق (6) أن عبارات المحور الخامس وعددها (13) عبارة جميعها دالة عند مستوى (0.01) مما يوضح صدق الاتساق الداخلي للمحور الخامس. كما تم حساب معاملات الارتباط بين المحاور الفرعية والدرجة الكلية للأداة والجدول التإلى يوضح هذه المعاملات :

جدول (7)

يوضح معاملات الارتباط بين المحاور الفرعية و الدرجة الكلية للإستبانة

المحور	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
الأول	**0.87
الثانى	**0.83
الثالث	**0.81
الرابع	**0.89
الخامس	**0.84

** دال عند 0.01

يتضح من الجداول السابقة أن جميع معاملات الارتباط دالة عند مستوى 0.01، والذى يؤكد صدق الاتساق الداخلي للاإستبانة، ويتضح من جدول (7) أن المحاور تتسق مع الإستبانة حيث تتراوح معاملات الارتباط بين: (0.81 - 0.89) وجميعها دالة عند مستوى (0.01) مما يشير إلى أن هناك اتساقا بين جميع محاور الإستبانة، وأنه بوجه عام صادق في قياس ما وضع لقياسه.

ب-صدق المقارنة الطرفية (الصدق التميزي):

والصدق التميزي بقصد به المقارنة بين الفئة العليا (أعلى من 25%) من أفراد العينة والفئة الدنيا (أقل من 25%) من أفراد العينة على محاور الإستبانة والمجموع الكلى للإستبانة والجدول التالي يوضح هذه المقارنة:

جدول (8)
يوضح الصدق التميزي بين أفراد العينة في محاور الإستبانة

محاور الإستبانة	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الأول	الفئة الدنيا	39	13.74	2.66	6.7	دالة عند مستوى 0.01
	الفئة العليا	39	19.38	4.53		
الثانى	الفئة الدنيا	39	21.95	2.75	8.28	دالة عند مستوى 0.01
	الفئة العليا	39	32.21	7.22		
الثالث	الفئة الدنيا	39	29.90	2.88	12.91	دالة عند مستوى 0.01
	الفئة العليا	39	46.62	7.55		
الرابع	الفئة الدنيا	39	9.41	1.98	9.28	دالة عند مستوى 0.01
	الفئة العليا	39	14.92	3.13		
الخامس	الفئة	39	17.31	2.97	10.74	دالة عند

محاور الإستبانة	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
	الدنيا					مستوى 0.01
	الفئة العليا	39	27.67	5.23		
الدرجة الكلية	الفئة الدنيا	39	92.31	4.61	13.96	دالة عند مستوى 0.01
	الفئة العليا	39	140.79	21.20		

يتضح من الجدول السابق (8) أن جميع قيم "ت" دالة إحصائياً عند مستوى 0.01، والذى يدل على الصدق التميزى لمحاور الإستبانة، والإستبانة وهذا يؤكد صلاحية الإستبانة للتطبيق.

2- ثبات الإستبانة

قام الباحثون بحساب ثبات الإستبانة بطريقتين هما : طريقة ألفا كرونباخ و طريقة التجزئة النصفية لمحاور الإستبانة و الإستبانة والجدول التالي يوضح معاملات الثبات:

جدول (9)

معاملات الثبات لمحاور الإستبانة، والإستبانة ككل

المحور	معامل ألفا كرونباخ	لتجزئة النصفية (سبيرمان براون)
الأول	0.85	0.84
الثانى	0.87	82.0
الثالث	0.87	85.0
الرابع	0.86	0.77
الخامس	83.0	81.0
الإستبانة	0.91	88.0

يتضح من الجدول السابق (9) أن جميع معاملات الثبات مرتفعة والذى يؤكد ثبات الإستبانة وذلك من خلال أن قيم معاملات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية كانت مرتفعة، وبذلك فإن الأداة المستخدمة تتميز بالصدق والثبات ويمكن استخدامها علمياً.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام مقياس ليكرت الرباعى، حيث أعطيت درجات (4- 3 - 2 - 1) للاستجابات (دائماً –أحياناً- نادراً- لاتتحقق) ، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة الدراسة للتحقق من أسئلتها و فروضها باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك على النحو التالي:

1- **النسبة المئوية في حساب التكرارات:** حيث تعتبر النسبة المئوية أكثر تعبيراً عن الأرقام الخام.

2- **المتوسط الحسابى:** لتحديد مستوى الموافقة أو مستوى الإجابة على كل عبارة من عبارات الاستبانة، والمتوسط الحسابى يساوى التقدير الرقمي على مجموع أفراد العينة، علاوة على ذلك يساعد المتوسط الحسابى في تحديد الموافقة على كل عبارة وترتيب المقترحات حسب المتوسط الحسابى لكل منها.

3- استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية للوصول إلى بيانات وصفية، و صنفت تقديرات أفراد عينة الدراسة إلى ثلاث مستويات بحيث إذا كان المتوسط الحسابى بين (3.1 إلى 4) يكون مرتفعاً، و من (2 إلى 3) يكون متوسطاً، و إذا كانت بين (1 إلى 1.99) تكون منخفضاً. ويلاحظ أن طول الفترة المستخدمة هنا هي (3/3) أي حوالي 1 وقد حسبت معيار الحكم على قيم المتوسطات الحسابية وفق المعادلة :

$$\frac{\text{الدرجة العليا – الدرجة الدنيا}}{\text{عدد فترات الاستجابة}}$$

4- استخدام اختبار " ت " t-test .

5- استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) .

6- استخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات الاستبانة.

7- التجزئة النصفية لسبيرمان براون لحساب ثبات الاستبانة.

8- استخدام معامل الارتباط لبيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي.

نتائج أسئلة الدراسة :

1- للإجابة على السؤال الأول الذى ينص على " ما مدى رضا الطلاب ذوى الاحتياجات الخاصة عن جودة الخدمات المقدمة لهم بجامعة عين شمس؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسب المئوية ، والمتوسطات الحسابية لاستجابات العينة ككل على عبارات المحاور الخمسة ، ويعرض الباحثين لنتائج الدراسة لمحاور الاستبانة على النحو التالي:

*** النتائج الخاصة بالمحور الأول:**

ويوضح جدول (10) التكرارات والنسب المئوية ، والمتوسطات الحسابية لاستجابات العينة ككل على العبارات في المحور الأول.

جدول (10)
التكرارات والنسب المئوية و المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة للمحور الأول

م	المحور الأول	دائماً		أحياناً		نادراً		لا تتجقق		المتوسط الحسابى	الترتيب	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
1	عدم التمييز بين الطلاب فيما يتعلق بالمساواة في فرص التعلم.	7	4.4	10	6.29	43	27.04	99	62.26	1.528	8	منخفض
2	عدم التمييز بين الطلاب في التقويم والامتحانات.	4	2.52	25	15.72	43	27.04	87	54.72	1.66	3	منخفض
3	عدم التمييز في معاملة الطلاب من قبل أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.	1	0.63	12	7.55	49	30.82	97	61.01	1.478	10	منخفض
4	توافر إجراءات لتصحيح الممارسات غير العادلة فور اكتشافها.	7	4.4	40	25.16	35	22.01	77	48.43	1.855	2	منخفض
5	توجد آليات معلنة لتلقى الشكاوى والمقترحات.	3	1.89	15	9.43	38	23.9	103	64.78	1.484	9	منخفض
6	توافر المتابعة لمدى تنفيذ القرارات المتخذة بشأن الشكاوى والمقترحات.	14	8.81	25	15.72	46	28.93	74	46.54	1.868	1	منخفض
7	إخطار الشاكي بالقرارات المتعلقة لحل شكواه.	2	1.26	16	10.06	55	34.59	86	54.09	1.585	5	منخفض
8	تكافئ الفرص والعدالة في المنح الدراسية المقدمة للطلاب.	5	3.14	18	11.32	46	28.93	90	56.6	1.61	4	منخفض
9	إعطاء الحرية للطالب للتعبير عن رأيه.	3	1.89	18	11.32	45	28.3	93	58.49	1.566	6	منخفض
10	وضع إجراءات واضحة وعادلة ومعلنة لتقديم الدعم المالي لمستحقيه من الطلاب.	3	1.89	21	13.21	36	22.64	99	62.26	1.547	7	منخفض
	المحور ككل									1.62		منخفض

يرى أفراد العينة أن المحور الأول بشكل عام بمستوى منخفض، إذا بلغ المتوسط الحسابى للمحور كلل (1.62) وهو مستوى منخفض، حيث اشتمل على 10 عبارات تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (1.48) و (1.87) وجميعها ذات مستوى منخفض.

*** النتائج الخاصة بالمحور الثانى:**

ويوضح جدول () التكرارات والنسب المئوية ، والمتوسطات الحسابية لاستجابات العينة ككل على العبارات في المحور الثانى.

جدول (11) التكرارات والنسب المئوية و المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة للمحور الثاني

م	المحور الثانى	دائماً		أحياناً		نادراً		لا تتحقق		المتوسط الحسابى	الترتيب	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
11	تعلن الكلية سياستها لقبول الطلاب من خلال مصادر متعددة (أدلة للطلاب، موقع إلكتروني، إرشاد طلابي، برامج تعريفية للطلاب الجدد ...الخ).	19	11.95	24	15.09	38	23.9	78	49.06	1.899	1	منخفض
12	تطبق سياسات وإجراءات واضحة للتحويل من وإلى الكليات.	6	3.77	20	12.58	48	30.19	85	53.46	1.667	6	منخفض
13	يتناسب عدد الطلاب المقبولين مع حجم الكلية ومواردها من(قاعات، أجهزة، معامل، مختبرات ...الخ).	4	2.52	23	14.47	35	22.01	97	61.01	1.585	12	منخفض
14	تستخدم أساليب واضحة لجذب الطلاب للالتحاق بالبرامج المتاحة لهم.	9	5.66	19	11.95	42	26.42	89	55.97	1.673	5	منخفض
15	يتم قياس وتقييم رضا الطلاب عن سياسات القبول والتحويل بالكليات المختلفة.	6	3.77	21	13.21	29	18.24	103	64.78	1.56	14	منخفض
16	تقدم برامج وأنشطة متنوعة لرعاية وتلبية الاحتياجات الضرورية للطلاب وأولياء أمورهم؛ مثل تنظيم لقاءات تعريفية بنظام ومتطلبات الدراسة وفقا لكل كلية من الكليات المتاحة أمامهم.	8	5.03	21	13.21	50	31.45	80	50.31	1.73	2	منخفض
17	يتوافر نظام مفعل لتوجيه وإرشاد الطلاب الجدد فيما يتعلق بالبرامج الدراسية ونظم التسجيل للمقررات والأعمال الفصلية الخاصة بكل مقرر.	11	6.92	17	10.69	35	22.01	96	60.38	1.642	9	منخفض
18	تقدم الخدمات اللازمة لذوى الاحتياجات الخاصة من دعم اكاديمى ،صحي ، مادي.	5	3.14	19	11.95	52	32.7	83	52.2	1.66	8	منخفض
19	تقدم برامج وخدمات للطلاب المتعثرين دراسيا.(مجموعات تقوية).	3	1.89	12	7.55	42	26.42	102	64.15	1.472	16	منخفض
20	تستخدم أساليب محددة ومعلنة لاكتشاف الطلاب المتفوقين والمبدعين لتقديم الدعم والرعاية الملائمة لهم.	4	2.52	20	12.58	38	23.9	97	61.01	1.566	13	منخفض
21	تتوافر أدلة للطلاب تتضمن (معلومات عن الكلية وبرامجها وخدمات الدعم الطلابي لها والوحدات المسؤولة عنها).	5	3.14	14	8.81	43	27.04	97	61.01	1.541	15	منخفض
22	يشارك الطلاب في اللجان والأنشطة الخاصة بالبرامج؛ على سبيل المثال: المشاركة في تنظيم الرحلات والمؤتمرات والفعاليات التي يتم عقدها على مستوى أقسام الكليات المختلفة.	7	4.4	27	16.98	41	25.79	84	52.83	1.73	3	منخفض
23	تتوافر متطلبات ممارسة الأنشطة المختلفة من مساحات وتجهيزات...الخ. كالمشاركة في العروض المسرحية والغنائية أو الأنشطة الطلابية المختلفة التي تتم على مستوى الجامعة.	13	8.18	17	10.69	33	20.75	96	60.38	1.667	7	منخفض
24	يتم تشجيع وجذب الطلاب للمشاركة في الأنشطة المختلفة.	4	2.52	22	13.84	39	24.53	94	59.12	1.597	11	منخفض
25	يتم تشجيع وتحفيز المتفوقين في الأنشطة المختلفة (مادي ومعنوي وعلمي).	4	2.52	21	13.21	48	30.19	86	54.09	1.642	10	منخفض
26	يفعل دور اتحاد الطلاب في مجال الأنشطة الطلابية المختلفة.	5	3.14	21	13.21	52	32.7	81	50.94	1.686	4	منخفض
	المحور ككل									1.64		منخفض

يرى أفراد العينة أن المحور الثانى بشكل عام بمستوى منخفض، إذا بلغ المتوسط الحسابى للمحور كلل (1.64) وهو مستوى منخفض، حيث اشتمل على 16 عبارة تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (1.47) و (1.90) وجميعها ذات مستوى منخفض.

*** النتائج الخاصة بالمحور الثالث**

ويوضح جدول (12) التكرارات والنسب المئوية ، والمتوسطات الحسابية لاستجابات العينة ككل على العبارات في المحور الثالث.

جدول (12)
التكرارات والنسب المئوية و المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة للمحور الثالث

م	المحور الثالث	دائماً		أحياناً		نادراً		لا تتحقق		المتوسط الحسابى	الترتيب	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
27	تستخدم طرق تدريس متنوعة وفعالة.	10	6.29	22	13.84	43	27.04	84	52.83	1.736	8	منخفض
28	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بمواعيد المحاضرات.	6	3.77	24	15.09	55	34.59	74	46.54	1.761	5	منخفض
29	يتم تشجيع الطلاب على التعلم الذاتي وتوفر له مصادره المختلفة.	7	4.4	24	15.09	45	28.3	83	52.2	1.717	10	منخفض
30	تتخذ حلول للكثافة العددية الزائدة للطلاب (تقسيم الطلاب لمجموعات).	9	5.66	18	11.32	57	35.85	75	47.17	1.755	6	منخفض
31	توفير استراتيجيات مختلفة لحل المشكلات الممكنة مثل تقديم طرق مختلفة كتفعيل برامج الدعم الأكاديمي.	4	2.52	17	10.69	39	24.53	99	62.26	1.535	21	منخفض
32	تتوافر بالكلية مكتبة تتسم بالجودة من حيثالتجهيزات المناسبة والمراجع والدوريات الحديثة / المتنوعة.	9	5.66	27	16.98	44	27.67	79	49.69	1.786	3	منخفض
33	تتوفر بالمكتبة خدمات التصوير بأسعار مناسبة لجميع الطلاب.	8	5.03	22	13.84	45	28.3	84	52.83	1.711	12	منخفض
34	تتوفر تكنولوجيا المعلومات (الإنترنت) / الميكنة الرقمية داخل المكتبة.	12	7.55	18	11.32	47	29.56	82	51.57	1.748	7	منخفض
35	تنظيم العمل والالتزام بالمواعيد داخل المكتبة.	4	2.52	21	13.21	37	23.27	97	61.01	1.572	19	منخفض
36	تحديث مقتنيات المكتبة بصورة مستمرة.	2	1.26	21	13.21	42	26.42	94	59.12	1.566	20	منخفض
37	توافر المهارة والخبرة وحسن التعامل لدى العاملين بالمكتبة.	11	6.92	26	16.35	45	28.3	77	48.43	1.818	2	منخفض
38	توجد وسائل معلنة لتلقى ومتابعة الشكاوى والمقترحات لزوار المكتبة من الطلاب.	6	3.77	22	13.84	41	25.79	90	56.6	1.648	16	منخفض
39	يتصف الكتاب الدراسي بالإخراج والطباعة الجيدة.	6	3.77	26	16.35	40	25.16	87	54.72	1.692	14	منخفض
40	يلزم الطالب بضرورة شراء الكتب.	5	3.14	26	16.35	48	30.19	80	50.31	1.723	9	منخفض
41	توجد مصادر أخرى للمحتوى الدراسي غير الكتاب الورقي(مثل نسخة إلكترونية للكتاب، المراجع الورقية أو الإلكترونية المتاحة بالمكتبة).	9	5.66	30	18.87	45	28.3	75	47.17	1.83	1	منخفض
42	توفير مرافق شخصي لمساعدة الطالب في التحرك في أنحاء الحرم الجامعي.	6	3.77	25	15.72	30	18.87	98	61.64	1.616	17	منخفض

م	المحور الثالث	دائماً		أحياناً		نادراً		لا تتحقق		المتوسط الحسابى	الترتيب	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
43	تقديم دعم اجتماعي للطالب وولي الأمر من خلال إرشادهم وتوعيتهم بطبيعة مقررات الكليات والأقسام المختلفة بها والمتاحة أمام الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.	8	5.03	22	13.84	40	25.16	89	55.97	1.679	15	منخفض
44	توفير مرافق لمساعدة الطالب لتدوين الملاحظات في المحاضرات.	9	5.66	20	12.58	47	29.56	83	52.2	1.717	11	منخفض
45	توفير مساعد لمراجعة التقارير الخطية والواجبات والأعمال الفصلية ومراجعة الأخطاء بها.	2	1.26	26	16.35	40	25.16	91	57.23	1.616	18	منخفض
46	تقديم المساعدة للتمكن من استخدام المكتبات وغيرها من المرافق الخدمية بالجامعة بكفاءة.	3	1.89	11	6.92	54	33.96	91	57.23	1.535	22	منخفض
47	تقديم دعم فيما يتصل بالمهارات الدراسية والقدرة على الاستذكار.	7	4.4	25	15.72	54	33.96	73	45.91	1.786	4	منخفض
48	تواصل المرافقين مع أعضاء هيئة التدريس لمد المواعيد النهائية لتسليم التقارير في حالة التأخر.	6	3.77	27	16.98	40	25.16	86	54.09	1.704	13	منخفض
	المحور ككل									1.69		منخفض

يرى أفراد العينة أن المحور الثالث بشكل عام بمستوى منخفض، إذا بلغ المتوسط الحسابى للمحور كلل (1.69) وهو مستوى منخفض، حيث اشتمل على 22 عبارة تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (1.54) و (1.83) وجميعها ذات مستوى منخفض.

النتائج الخاصة بالمحور الرابع:

ويوضح جدول (13) التكرارات والنسب المئوية ، والمتوسطات الحسابية لاستجابات العينة ككل على العبارات في المحور الرابع.

جدول (13)
التكرارات والنسب المئوية و المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة للمحور الرابع

م	المحور الرابع	دائماً		أحياناً		نادراً		لا تتحقق		المتوسط الحسابى	الترتيب	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
49	إمكانية التحرك بالكرسي المتحرك في كل أنحاء الحرم الجامعي، بما في ذلك وحدات السكن الطلابي.	9	5.66	29	18.24	52	32.7	69	43.4	1.862	1	منخفض
50	توافر عربات متحركة تجوب الحرم الجامعي بحجز مسبق.	5	3.14	28	17.61	48	30.19	78	49.06	1.748	4	منخفض
51	تسهيل عملية تعلم الطلاب بالمشاركة في الدورات التدريبية وفقا لمتطلبات هذه الدورات.	8	5.03	26	16.35	46	28.93	79	49.69	1.767	3	منخفض
52	توفير وسائل دعم في مكاتب الجامعة الموجودة في مختلف أنحاء الحرم الجامعي.	4	2.52	22	13.84	39	24.53	94	59.12	1.597	6	منخفض
53	توفير برامج تكنولوجية مهيئة تشمل ما يلي: برنامج JAWSلنظام التشغيل Windows، و1000 Kurzweil، Zoom Text، وأجهزة مساعدة مثل طابعات Brailleوأدوات بصرية الكترونية مُساعدة.	10	6.29	17	10.69	47	29.56	85	53.46	1.698	5	منخفض
54	توفير أفراد مساعدين للطلاب أو متطوعين من أعضاء هيئة التدريس وذلك لمساعدة الطلاب ذوي الإعاقات البصرية خلال الفصل الدراسي في المهام الأكاديمية المختلفة، ويشمل ذلك كتابة الملاحظات في المحاضرات وقراءة الاختبارات والبحث في المكتبة والمشروعات الأخرى.	9	5.66	31	19.5	41	25.79	78	49.06	1.818	2	منخفض
55	التأكد من أن كل الأماكن المستخدمة للأغراض الدراسية تتيح سهولة التحرك الآمن بواسطة الكرسي المتحرك.	7	4.4	12	7.55	38	23.9	102	64.15	1.522	7	منخفض
	المحور ككل									1.72		منخفض

يرى أفراد العينة أن المحور الرابع بشكل عام بمستوى منخفض، إذا بلغ المتوسط الحسابى للمحور كلل (1.72) وهو مستوى منخفض، حيث اشتمل على 7 عبارات تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (1.52) و (1.86) وجميعها ذات مستوى منخفض.

النتائج الخاصة بالمحور الخامس:

ويوضح جدول (14) التكرارات والنسب المئوية ، والمتوسطات الحسابية لاستجابات العينة ككل على العبارات في المحور الخامس

جدول (14)

التكرارات والنسب المئوية و المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة للمحور الخامس

م	المحور الخامس	دائماً		أحياناً		نادراً		لا تتحقق		المتوسط الحسابى	الترتيب	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
56	تتوافر في نظم تقويم الطلاب مراعاة مواعيد الامتحانات وفقاً لاحتياجات ورغبات الطلاب.	5	3.14	21	13.21	29	18.24	104	65.41	1.541	13	منخفض
57	تتعدد مرات التقويم خلال الفصل الدراسي وفقاً لاحتياجات الطلاب (التعليمية، الصحية، النفسية).	4	2.52	15	9.43	52	32.7	88	55.35	1.591	11	منخفض
58	تتنوع أساليب التقويم والامتحانات (تحريري – شفهي–عملي).	8	5.03	26	16.35	40	25.16	85	53.46	1.73	5	منخفض
59	يتم تطوير الاختبارات التحريرية بحيث لا تعتمد على الحفظ.	9	5.66	30	18.87	45	28.3	75	47.17	1.83	2	منخفض
60	تتوافق الامتحانات مع محتوى المقرر المعلن للطلاب	2	1.26	23	14.47	46	28.93	88	55.35	1.616	10	منخفض
61	تعلن جداول ونتائج الامتحانات في مواعيد مناسبة	8	5.03	24	15.09	63	39.62	64	40.25	1.849	1	منخفض
62	يعطى وقت إضافي لبعض الطلاب إذا تتطلب الأمر ذلك.	5	3.14	23	14.47	46	28.93	85	53.46	1.673	9	منخفض
63	يتم إجراء الامتحان في أماكن هادئة.	6	3.77	28	17.61	44	27.67	81	50.94	1.742	4	منخفض
64	توفير وسيلة بديلة لإجراء الامتحان: استخدام الكومبيوتر أو المرافق متخصص لتسجيل الاستجابات.	8	5.03	21	13.21	43	27.04	87	54.72	1.686	8	منخفض
65	عدم احتساب الأخطاء الإملائية أو النحوية ما لم يكن يتم تقييمهم مباشرة كجزء أساسي من المنهج الدراسي.	7	4.4	26	16.35	41	25.79	85	53.46	1.717	6	منخفض
66	تغيير خصائص البيئة التي يتم بها عقد الامتحان؛ بحيث تتلاءم مع احتياجات الطلاب المختلفة، وخاصة تنظيم أوضاع جلوسهم وجودة الإضاءة بالمكان.	1	0.63	17	10.69	54	33.96	87	54.72	1.572	12	منخفض
67	تغيير نظام ترتيب الامتحانات: يتم تقسيم الامتحانات الطويلة على مراحل وفقاً لقدرات وإمكانات الطالب.	6	3.77	26	16.35	41	25.79	86	54.09	1.698	7	منخفض
68	تتوافر آليات مفعلة للتعامل مع شكاوى تظلمات الطلاب من نتائج الامتحانات	6	3.77	29	18.24	49	30.82	75	47.17	1.786	3	منخفض
	المحور ككل									1.69		منخفض

يرى أفراد العينة أن المحور الخامس بشكل عام بمستوى منخفض، إذا بلغ المتوسط الحسابى للمحور كلل (1.69) وهو مستوى منخفض، حيث اشتمل على 13 عبارة تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (1.57) و (1.85) وجميعها ذات مستوى منخفض.

ويمكن ترتيب هذه المحاور الخمسة من وجهة نظر عينة الدراسة من خلال الجدول التالى :

جدول (15)

المتوسطات الحسابية للمحاور بشكل عام و ترتيبها من وجهة نظر عينة الدراسة

المحور	المتوسط الحسابى	الترتيب	المستوى
سياسات عدم التمييز والعدالة	**1.62**	**5**	**منخفض**
سياسات القبول والتحويلات	**1.64**	**4**	**منخفض**
التسهيلات الداعمة للتعليم والتعلم	**1.69**	**2**	**منخفض**
خدمات وتسهيلات أخرى اضافية للطلاب	**1.72**	**1**	**منخفض**
نظم تقويم الطلاب	**1.69**	**2م**	**منخفض**

2- النتائج المتعلقة بفروض الدراسة :

ويعرض الباحثون نتائج فروض الدراسة على النحو التالي:

1- نتائج الفرض الأول ونصه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب استجابات أفراد العينة تعزى إلى متغير النوع فى محاور الإستبانة والدرجة الكلية .

و للإجابة عن هذا الفرض تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور والدرجة الكلية للأستبانة بالنسبة للذكور والإناث ، وكذلك قيم " ت " و دلالتها الإحصائية، ويمكن عرض ما توصل إليه الباحثين من نتائج فيما يلي :

جدول (16) يوضح الأعداد و المتوسطات و الانحرافات المعيارية و قيمة " ت " ودلالتها في محاور الاستبانة والدرجة الكلية للأداة تبعاً لمتغير النوع

محاور الأستبانة	النوع	العدد	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
المحور الأول	**ذكور**	**99**	**15.92**	**3.27**	**1.14**	**غير دالة**
	إناث	**60**	**16.62**	**4.40**		
المحور الثاني	**ذكور**	**99**	**25.90**	**4.86**	**1.16**	**غير دالة**
	إناث	**60**	**27.00**	**7.00**		
المحور الثالث	**ذكور**	**99**	**36.44**	**6.46**	**1.66**	**غير دالة**
	إناث	**60**	**38.58**	**9.73**		
المحور الرابع	**ذكور**	**99**	**11.66**	**2.95**	**1.85**	**غير دالة**
	إناث	**60**	**12.60**	**3.36**		
المحور الخامس	**ذكور**	**99**	**21.76**	**4.66**	**0.82**	**غير دالة**
	إناث	**60**	**22.48**	**6.42**		
الدرجة الكلية	**ذكور**	**99**	**111.68**	**16.47**	**1.64**	**غير دالة**
	إناث	**60**	**117.28**	**26.57**		

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فى المحور الأول حيث كانت قيمة "ت" = 1.14 و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث فى المحور الثانى حيث كانت قيمة "ت" = 1.16 و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث فى المحور الثالث حيث كانت قيمة "ت" =1.66 و هى غير دالة إحصائياً، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث فى المحور الرابع حيث كانت قيمة "ت" = 1.85 و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث فى المحور الخامس حيث كانت قيمة "ت" = 0.82 و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث فى الدرجة الكلية حيث كانت قيمة "ت" = 1.64 و هى غير دالة إحصائياً.

2- نتائج الفرض الثانى ونصه: لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية حسب استجابات أفراد العينة تعزى إلى متغير الكلية وذلك في محاور الإستبانة والدرجة الكلية .

و للتحقق من هذا الفرض استخدم الباحثين تحليل التباين الاحادى ، و الجداول التالية توضح ما توصل إليه الباحثين من نتائج :

جدول (17)الأعداد و المتوسطات و الانحرافات المعيارية في جميع محاور الاستبانة و الدرجة الكلية للأستبانة تبعاً للكلية

المحور	الكلية	ن	م	ع
الأول	آداب	50	16.84	4.23
	تجارة	47	16.02	3.32
	حقوق	62	15.77	3.60
الثانى	آداب	50	27.00	7.91
	تجارة	47	25.38	4.75
	حقوق	62	26.47	4.21
الثالث	آداب	50	37.24	10.16
	تجارة	47	37.66	6.10

الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عين شمس
(من وجهة نظر الطلاب أنفسهم)

المحور	الكلية	ن	م	ع
	حقوق	62	36.95	7.09
الرابع	آداب	50	12.58	3.93
	تجارة	47	11.68	2.73
	حقوق	62	11.81	2.64
الخامس	آداب	50	22.44	6.15
	تجارة	47	21.79	4.40
	حقوق	62	21.89	5.47
الدرجة الكلية	آداب	50	116.10	28.10
	تجارة	47	112.53	15.44
	حقوق	62	112.89	17.82

جدول (18) يوضح تحليل التباين الاحادي للمفارنة بين متوسطات محاور الإستبانة و الدرجة الكلية تبعاً للكلية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الأول	بين المجموعات	33.17	2	16.59	1.18	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	2176.54	156	13.95		
	الكلى	2209.71	158			
الثانى	بين المجموعات	65.74	2	32.87	0.98	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	5184.54	156	33.23		
	الكلى	5250.28	158			
الثالث	بين المجموعات	13.41	2	6.71	0.10	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	9830.53	156	63.02		
	الكلى	9843.94	158			
الرابع	بين المجموعات	23.91	2	11.95	1.22	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1524.07	156	9.77		
	الكلى	1547.98	158			
الخامس	بين	12.44	2	6.22	0.21	غير دالة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
	المجموعات					إحصائياً
	داخل المجموعات	4568.40	156	29.29		
	الكلى	4580.84	158			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	391.74	2	195.87	0.44	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	69012.41	156	442.39		
	الكلى	69404.15	158			

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات المختلفة فى المحور الأول حيث كانت قيمة "ف" = 1.18 و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات المختلفة فى المحور الثانى حيث كانت قيمة "ف" = 0.98 و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات المختلفة فى المحور الثالث حيث كانت قيمة "ف" = 0.10 و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات المختلفة فى المحور الرابع حيث كانت قيمة "ف" = 1.22 و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات المختلفة فى المحور الخامس حيث كانت قيمة "ف" = 0.21 و هى غير دالة إحصائياً ،و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات المختلفة فى الدرجة الكلية حيث كانت قيمة "ف" = 0.44 و هى غير دالة إحصائياً.

3- نتائج الفرض الثالث ونصه: لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية حسب استجابات أفراد العينة تعزى إلى متغير الفرقة وذلك في محاور الإستبانة والدرجة الكلية .

و للإجابة عن هذا الفرض تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور والدرجة الكلية للأستبانة بالنسبة للفرقتين الأولى والثانية ، وكذلك قيم " ت " ودلالتها الإحصائية، ويمكن عرض ما توصلت إليه الباحثة من نتائج فيما يلي :

جدول (19) يوضح الأعداد و المتوسطات و الانحرافات المعيارية و قيمة " ت " ودلالتها في أبعاد و محاور الاستبانة والدرجة الكلية للأداة تبعاً لمتغير الفرقة

محاور الأستبانة	الفرقة	العدد	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الأول	الأولي	79	16.59	3.91	1.38	غير دالة
	الثانية	80	15.78	3.54		
الثانى	الأولي	79	27.01	4.67	1.52	غير دالة
	الثانية	80	25.63	6.63		
الثالث	الأولي	79	37.39	7.39	0.22	غير دالة
	الثانية	80	37.11	8.40		
الرابع	الأولي	79	11.91	2.94	0.40	غير دالة
	الثانية	80	12.11	3.32		
الخامس	الأولي	79	22.24	5.10	0.48	غير دالة
	الثانية	80	21.83	5.67		
الدرجة الكلية	الأولى	79	115.15	18.74	0.81	غير دالة
	الثانية	80	112.45	22.98		

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفرقتين الأولى و الثانية فى المحور الأول حيث كانت قيمة "ت" = 1.38 و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفرقتين الأولى و الثانية فى المحور الثانى حيث كانت قيمة "ت" = 1.52 و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفرقتين الأولى و الثانية فى المحور الثالث حيث كانت قيمة "ت" =0.22 و هى غير دالة إحصائياً، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفرقتين الأولى و الثانية فى المحور الرابع حيث كانت قيمة "ت" = 0.40و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفرقتين الأولى و الثانية فى المحور الخامس حيث كانت قيمة "ت" = 0.48 و هى غير دالة إحصائياً ، و يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفرقتين الأولى و الثانية فى الدرجة الكلية حيث كانت قيمة "ت" = 0.81 و هى غير دالة إحصائياً .

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة بصورة عامة انخفاض مستوى الرضا عن خدمات الجامعة لذوي الاحتياجات الخاصة

مناقشة نتائج الدراسة:

انخفاض مستوى الرضا عن خدمات الجامعة لذوي الاحتياجات الخاصة يعتبر مشكلة جدية تحتاج إلى الاهتمام والتصدي لها بشكل فوري. وتعتبر إحدى القضايا المهمة في مجال التربية الخاصة؛ حيث يواجه العديد من طلاب الجامعات ذوي الاحتياجات الخاصة تدهوراً ملحوظًا في مستوى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها الجامعات لهم. هذا الانخفاض في مستوى الرضا يعكس تحديات كبيرة تواجهها هذه الفئة الهامة من الطلاب. وواجه العديد منهم صعوبات في الوصول إلى المباني والقاعات الدراسية بسهولة، ولم يتلقوا الدعم الكافي من ناحية توفير وسائل التعليم المناسبة لاحتياجاتهم الخاصة.

وفي هذا الصدد إشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في مستوى الرضا عن خدمات الجامعة؛حيث تظهر البيانات الحالية أنه لا توجد فروق يُعتد بها بين الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في مستوى الرضا عن خدمات الجامعة، سواء كانوا ذكورًا أو إناثًا، أو اختيار التخصص العلمي أو الأدبي، أو حتى بناءً على مستوى الإعاقة.

وتشير هذا النتيجة إلى أهمية التوجيه والدعم المستمر الذي يتلقاه الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة من الجامعات، بغض النظر عن العوامل الشخصية أو التخصص. وهذا يعكس التزام الجامعات بتحقيق المساواة وتوفير فرص عادلة للجميع في مجال التعليم العالي، ولكن يحتاج الأمر لبذل المزيد من الجهود من قبل الجهات المعنية داخل الجامعة بما يسهم في تعزيز تجربة الطلاب ونجاحهم الأكاديمي.

كما تعتبر هذه المشكلة تحديًا يجب معالجته بشكل فوري. يجب على الجامعات الاستثمار في تطوير بنية تحتية تكنولوجية ومرافق ملائمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى تقديم دعم أكبر لهم من خلال خدمات التوجيه والتعليم الفردي. يجب

أن تكون الجامعات مكانًا شاملاً للجميع، حيث يتاح للجميع الفرصة للتعليم العالي دون تمييز. وبالتعاون مع الجهات المعنية، يمكن تحقيق تحسين ملموس في تجربة طلاب الجامعات ذوي الاحتياجات الخاصة، وبالتالي زيادة مستوى رضائهم وتعزيز فرص نجاحهم الأكاديمي.

ومن خلال ملاحظات الباحثين والمقابلات التي إجريت مع طلاب الجامعة ذوي الاحتياجات الخاصة والتحليلات الإحصائية لنتائج الدراسة تم استنتاج عدة أسباب يمكن أن تسهم في انخفاض مستوى الرضا عن خدمات الجامعة المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة. يُمكن توضيح بعض هذه الأسباب فيما يلي:

1- أحد أسباب انخفاض مستوى الرضا عن خدمات الجامعة لذوي الاحتياجات الخاصة يمكن أن يكون نقص التوعية والتدريب بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين. فقد يجد بعض الطلاب أنفسهم يواجهون تحديات في الوصول إلى الموارد والدعم الذي يحتاجونه بسبب عدم وعي أعضاء الجامعة بالاحتياجات الفردية لهؤلاء الطلاب.
2- يمكن أن تكون البيئة الجامعية غير ملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة من حيث البنية التحتية والتصميم المعماري، مما يجعلهم يواجهون صعوبة في الوصول إلى المباني والمرافق بسهولة.
3- يمكن أن تكون هناك نقص في الدعم الأكاديمي والاجتماعي المتاح لهؤلاء الطلاب. قد يشعرون بالعزلة أو عدم التضامن في بعض الأحيان، مما يؤثر سلبًا على تجربتهم الجامعية ومستوى رضاهم.
4- إن انخفاض مستوى الرضا عن خدمات الجامعة لذوي الاحتياجات الخاصة يمكن أن يكون ناتجًا عن عدة عوامل تشمل نقص التوعية والتدريب، وعدم ملاءمة البنية التحتية، ونقص الدعم الأكاديمي والاجتماعي. تحسين هذه الجوانب يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين تجربة هؤلاء الطلاب في الجامعة.

توصيات مقترحة:

تحسين جودة الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعة يعد أمرًا حيويًا لضمان تجربة تعليمية عادلة وشاملة. إليك بعض التوصيات المقترحة لتحسين هذه الجودة:

1- زيادة التوعية والتدريب: ينبغي تقديم دورات توعية منتظمة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين حول احتياجات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة وكيفية تقديم الدعم المناسب. ذلك يساعد في تغيير الثقافة وزيادة الوعي.

2- تصميم مباني ومرافق ملائمة: يجب تحسين التصميم المعماري للمباني الجامعية لضمان إمكانية الوصول الكامل لذوي الاحتياجات الخاصة. يجب أيضًا تجهيز الفصول الدراسية والمختبرات بالمعدات والتكنولوجيا المناسبة.

3- توفير دعم أكاديمي مخصص: يمكن تقديم دعم أكاديمي مخصص لكل طالب وفقًا لاحتياجاته الفردية. ذلك يمكن أن يتضمن جلسات تعليم فردية أو استخدام تقنيات تعليمية متقدمة.

4- تعزيز الدعم الاجتماعي والنفسي: يجب توفير خدمات الدعم النفسي والاجتماعي لمساعدة الطلاب في التكيف مع الجامعة والتغلب على التحديات الشخصية.

5- تشجيع التفاعل الاجتماعي: يمكن تنظيم فعاليات اجتماعية وثقافية تشجع على التفاعل بين الطلاب من مختلف الخلفيات والاحتياجات. ذلك يسهم في تعزيز الشمولية والتضامن.

6- تقييم دوري وتحسين مستمر: يجب إجراء تقييم دوري لجودة الخدمات المقدمة واستماع إلى آراء وتجارب الطلاب. استنادًا إلى هذه الملاحظات، يمكن تحديث وتحسين الخدمات بشكل منتظم.

7- بتنفيذ هذه التوصيات والاهتمام الدائم بتلبية احتياجات طلاب الجامعة ذوي الاحتياجات الخاصة، يمكن تعزيز تجربتهم الجامعية وزيادة مستوى رضائهم وفرص نجاحهم.

وبالإضافة إلى ما سبق يمكن إضافة بعض التوصيات المقترحة المتعلقة بتطوير نظم التقويم والامتحانات للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة وهي:

- توفير بيئة امتحانية ملائمة: ضمان توفير بيئة هادئة ومريحة لإجراء الامتحانات، مع توفير وسائل الدعم التي يحتاجها الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل الكراسي المريحة أو مساحة إضافية.
- استخدام وسائل التقنية المساعدة: توفير إمكانيات استخدام وسائل تقنية مساعدة، مثل الكمبيوتر الشخصي، البرمجيات المخصصة، وأجهزة قارئات الشاشات لتسهيل إجراء الامتحانات.
- إعطاء وقت إضافي: منح الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة وقتًا إضافيًا لإكمال الامتحانات يعزز فرصهم للتفوق.
- توفير خيارات امتحان متنوعة: توفير خيارات متعددة لصياغة الأسئلة أو أساليب التقييم، مما يتيح للطلاب اختيار الخيار الذي يناسب احتياجاتهم.
- تدريب المراقبين على التعامل مع احتياجات الطلاب: ضرورة توجيه المراقبين لفهم احتياجات الطلاب وضمان توفير الدعم اللازم خلال فترة الامتحانات.
- توفير مساحات مخصصة للاختبارات: إنشاء مراكز امتحانات مخصصة ومجهزة بشكل جيد لتلبية احتياجات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تقديم تدريب للكادر الأكاديمي: توفير دورات تدريبية للأساتذة والمدرسين حول كيفية تعامل مع طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة خلال الامتحانات.
- توفير خدمات الترجمة: للطلاب الذين يحتاجون إلى دعم لغوي، يفضل توفير خدمات الترجمة أثناء الامتحانات لضمان فهم الأسئلة بشكل صحيح.
- توفير مساعدة في التنقل: لضمان وصول الطلاب إلى قاعات الامتحان بسهولة، يمكن توفير خدمات المساعدة في التنقل، مثل الحصول على مساعدة من المرافقين.

- تخصيص مرافق شخصية: للطلاب الذين يحتاجون إلى دعم فردي، يمكن توفير مرافق شخصية لمساعدتهم خلال فترة الامتحانات.
- توفير اختبارات بتوقيت مرن: إعطاء الطلاب إمكانية اختيار أوقات الامتحانات بناءً على احتياجاتهم الفردية، مما يسهم في تحسين أداءهم.
- استخدام أساليب تقويم متنوعة: تنويع أساليب التقويم لتشمل طرقًا مختلفة يمكن أن يكون مفيدًا لتلبية احتياجات وقدرات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تحديد مكان محدد للاختبارات: تحديد مكان ثابت لإجراء الامتحانات يساعد الطلاب في الشعور بالاستقرار والأمان.

قائمة المراجع

- أسامه معاجيني (٢٠٠٩) واقع الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعات ومؤسسات التعليم العالي بددول مجلس التعاون الخليج العربية ، مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الأمانة العامة.
- الأمم المتحدة، (2021). اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الاعاقة.
https://www.ohchr.org/ar/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities
- جمال الخطيب (٢٠٠٨) : التربية الخاصة المعاصرة قضايا وتوجهات قسم الإرشاد والتربية الخاصة ، كلية العلوم التربوية، الجامعة الاردنية، ط1، دار وائل للنشر، عمان.
- حمزة، عمار سليم عبد وهراطة، هشام عادل وفاطمة الزهراء عدنان عبد الأمير، 2020. أهم المشكلات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة والرؤية المستقبلية : دراسة نظرية تحليلية. مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، مج. 28، ع. 1
- خديجة عبدالعزيز علي إبراهيم(2017):سيناريوهات مقترحة لتطوير التعليم الجامعي لذوي الاحتياجات الخاصة في مصر في ضوء التوجهات المعاصرة. المجلة العلمية لكلية التربية بجامعة أسيوط، مج 33، ع. 10، ج 2.
- سحر الخشرمي (٢٠٠٨): تقييم خدمات الدعم المساندة للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة ، بجامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، جمعية أولياءأمور المعاقين-الجمعية الخليجية للإعاقة. من الموقع

http// :www.gulfkids.com/ar/index.php?actionshow-res&r-id

- سحر عدنان شهاب (٢٠١٤): وجهات نظر معلمي التربية الخاصة حول عملية دمج المعاقين في المجتمع، مجلة العلوم التربوية والنفسية، الجمعية العراقية للعلوم التربوية والنفسية العدد 109 بغداد.
- طارق عبد الرؤوف عامر وربيع عبد الرؤوف محمد(٢٠٠٨) : ذوي الاحتياجات الخاصة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ، القاهرة.

- عبد السلام نعمة الأسدي (٢٠٠٨): ، الرعاية الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة (المعوقون)، بغداد.
- عبد العزيز السيد الشخص، عبد الغفار عبد الحكيم الدماطى، **قاموس التربية الخاصة والتأهيل لذوي الاحتياجات الخاصة**، 1992، ص 11.
- قمر عصام عبد الجبار(٢٠١٨): الاندماج الاجتماعي للطلبة من ذوي الاعاقة رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، كليلة الآداب قسم علم الاجتماع.
- ماجدة السيد عبيد (٢٠٠٧): تأهيل المعاقين، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- محمد سليمان أحمد (2012) : الإعاقات المتعددة المفاهيم والقضايا الأساسية ، الأردن، زمزم ناشرون وموزعون.
- محمد صادق اسماعيل (٢٠١٤) : دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم العام، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- مدحت أبو النصر (٢٠٠٥)، الإعاقة النفسية المفهوم والأنواع وبرامج الرعاية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، الناشر مجموعة النيل العربية جامعة حلوان، القاهرة.
- موقع مركز خدمات ذوي الإعاقة بجامعة عين شمس(https://sdsc.asu.edu.eg/ar/page/9)
- نظيمة احمد محمود سرحان (٢٠١٤): منهاج الخدمة الاجتماعية لرعاية المعاقين، القاهرة، دار الفكر العربي.
- Ben-Naim, S., Laslo-Roth, R., Einav, M., Biran, H., & Margalit, M. (2019). Academic self-efficacy, sense of coherence, hope and tiredness among college students with learning disabilities. In *Postsecondary Educational Opportunities for Students with Special Education Needs* (pp. 18-34). Routledge.
- Chen, T., Chang, P & Yeh, C. (2004). A study of career needs. Career development job satisfaction and the turnover intention of R&D personnel Career Development International .94.
- Dempsey, A. (2002). Support staff in a sample of Australian community-based services for people with a disability: Career intentions, personal characteristics and professional development needs. Journal of Intellectual of Developmental Disability.
- Gaad, E., & Almotairi, M. (2013). Inclusion Of Student with Special Needs Within Higher Education In UAE: Issues And

Challenges. *Journal of International Education Research (JIER), 9*(4), 287–292. https://doi.org/10.19030/jier.v9i4.8080.

- Jacklin, A., & Robinson, C. (2007). What is meant by support in higher education? Journal of Research in Special Educational Needs, Vol 7.
- Kasap, C., & Bahçalı, T. (2022). An Investigation into Lecturers' Perceptions and Experiences Regarding Students with Special Needs. *Education Quarterly Reviews*, *5*(1).
- Kolosova, O., Sarancha, I., Pylypenko, Y., & Khilya, A. (2022, May). Tolerant attitudes towards persons with special educational needs as a component of professional training for teachers in higher education institutions. In *SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION. Proceedings of the International Scientific Conference* (Vol. 1, pp. 126-135).
- Madu, E. C., Gomna, M. A., Omame, I. M., & Abduldayan, F. J. (2020). Funding as Correlates of Library Service Delivery for Students with Special Needs in North Central Nigeria.
- Moriña, A. (2019). Inclusive education in higher education: challenges and opportunities. *Postsecondary educational opportunities for students with special education needs*, 3-17.
- Park, S., & Kim, K. (2023). Factors that enhance the perceived quality and student satisfaction of specialized postgraduate programs: the role of identity. The TQM Journal, 35(4), 1007-1029.
- Paul, T. (2021). Synthesizing the Experiences of Children and Youth With Disabilities and Special Needs in Inclusive Education Using Meta-Aggregation (Doctoral dissertation).
- Qu, X., & Cross, B. (2024). UDL for inclusive higher education—What makes group work effective for diverse international students in UK?. International Journal of Educational Research, 123, 102277.
- Şahin, F., Doğan, E., Yıldız, G., & Okur, M. R. (2022). University students with special needs: Investigating factors influencing e-learning adoption. Australasian Journal of Educational Technology, 38(5), 146–162. https://doi.org/10.14742/ajet.7454.
- Sanderson, A. (2002). Disabled Students in Transition', Journal of Further l and Higher 1. Education, Volume 25, No. 2.
- Stewart, J. M., & Schwartz, S. (2018). Equal Education, Unequal Jobs: College and University Students with Disabilities. *Relations Industrielles / Industrial Relations*, *73*(2), 369–394. http://www.jstor.org/stable/26625288