مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية
Journal homepage:
http://scientific-journal.sustech.edu/

دور الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية في تلبية حاجاتهم التعليمية

حازم محمد شحادة

الجامعة الإسلامية – مركز خدمات الإعاقة – غزة

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على واقع الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية بغزة، وكذلك دراسة مدى مراعاة هذه الخدمات لخصائص خدمات التعليم الجامعي لذوي الإعاقة. اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة ، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للحصول على المعلومات والبيانات ذات الصلة ، وقد وزعت الاستبانة على (109) طلاب من ذوي الإعاقة، وبلغت نسبة الإسترداد (70%). وأظهرت النتائج وجود نظرة إيجابية نحو الخدمات الجامعية التي تقدمها الجامعة للطلاب ذوي الإعاقة ابتداءً من القبول والتسجيل ومروراً بالخدمات المنهجية والثقافية والرياضية وكذلك خدمات التوعية والتشبيك مع المؤسسات المجتمعية مما كان له أثر إيجابي على استفادة الطلاب ذوي الإعاقة من تقديم هذه الخدمات.

ABSTRACT:

This study aimed to identify the reality of educational services provided to students with disabilities in the Islamic University of Gaza, as well as studying the extent to which these services take into consideration the characteristics of university education services for disabilities students. The study depended on the descriptive analytical and case study methods; besides using a questionnaire as a tool for collecting the relevant information and data. The questionnaire was distributed to (109) students with disabilities, while the recovery rate was 70%. The results showed a positive attitude towards university services offered by the university to students with disabilities starting from admission, registration, methodological, cultural and sports services, in addition to the awareness and networking services with community institutions, which has had a positive impact on the utilization of these services by disabilities students.

الكلمات المفتاحية: الطلاب ذوي الإعاقة، الخدمات الجامعية، خصائص الخدمات الجامعية .

المقدمة:

تلعب الإعاقة دوراً هاماً في حياة الشخص ذوي الإعاقة فتؤثر عليهم بالسلب في أغلب الأحيان، وينعكس ذلك على تصرفاته وسلوكياته حيال نفسه، ومع الآخرين سواء كانوا من المحيطين به أو المقربين إليه أو الآخرين الذين يلتقي معهم ويتعامل معهم، بل إن هذه التأثيرات قد تنعكس كذلك على البيئة التي يعيش فيها بكل مكوناتها (العايدي وعبدالله، 2010م). ويحتاج الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مجموعة من الخدمات التخصصية الشاملة في النواحي الصحية والتربوية

والتعليمية، والنفسية والاجتماعية، والتأهيلية والمهنية، والثقافية والإعلامية التي تضمن لأفراد هذه الفئات فرص النمو المتكامل والمتوازن، والاندماج في المجتمع ومن ثم فهي مسئولية فريق متكامل من الأطباء، والممرضين والفنيين والمعلمين والأخصائيين النفسيين والاجتماعيين والمدربين المهنيين وأخصائي التأهيل والتخاطب والوالدين وغيرهم (القريطي، 2003م، ص90).

لذا يترتب على مؤسسات التعليم العالي أن تتبنى الأخذ بجودة الخدمة وتخصيصها حسب رغبات الطلبة، وأن تعطي أولوية بالبرامج التدريبية لأعضاء المؤسسة العاملين خصوصاً المدرسين منهم، والبدء بتصميم ثقافة قائمة على تحقيق خدمات ذات جودة عالية كما أكد على ذلك مؤسسوا فلسفة الجودة (ديمينج وكروسبي) في مؤلفاتهم؛ لأن ثقافة الجودة شرط مسبق من أجل توفير فرص النجاح لتحسين الخدمات التعليمية (جويلي، 2002م).

ومؤسسات التعليم العالي، مثلها كأي نسق نظامي، ليس إلا انعكاس للسياق الاجتماعي والاقتصادي العام السائد في المجتمعات، وليس من المستغرب أن يعاني التعليم العالي العربي من مشكلات كبيرة؛ نشأت عن التغيرات التي غيرت شكل العالم وأوجدت نظاماً عالمياً جديداً يعتمد العلم والتطوير التكنولوجي التسارع أساساً له، ويستند إلى تقنيات عالية التقدم والتفوق والإبداع، الأمر الذي لا يدع مجالاً للتردد في بدء برامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لمؤسسات التعليم العالي العربية القدرة على تقديم خدماتها التعليمية بشكل أفضل بما يحقق الرضا التنافسي للطلاب من جميع فئات المجتمع.

مشكلة الدراسة:

تسعى العديد من مؤسسات التعليم العالي في قطاع غزة إلى تقديم الخدمات التعليمية والأنشطة اللامنهجية للطلبة ذوي الإعاقة حيث تختلف الأولويات في تقديم الخدمات عند هذه المؤسسات، وبالتالي ينعكس ذلك على مستوى الخدمات المقدمة ومدى مناسبتها للطالب حسب طبيعة إعاقته، مما يؤثر على جودة الخدمات التعليمية (منهجية ولامنهجية) لهذه الفئة من الطلبة وفق أولويات احتياجاتهم، والذي بدوره يؤثر على العوامل التنموية للمؤسسات الأكاديمية. ويلاحظ أن هناك تزايداً في أعداد الطلبة ذوي الإعاقة (البصرية والحركية والسمعية) الذين يلتحقون بالتعليم الجامعي في غزة سنوياً، حيث تعد الجامعة الإسلامية هي أكبر جامعة في فلسطين من حيث عدد الطلبة ذوي الإعاقة الملتحقين بالدراسة الجامعية فيها، ومن هنا زادت الحاجة إلى دراسة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية للطلبة ذوي الإعاقة والخدمات النوعية التي تميزت بها هذه المؤسسات (مركز خدمات الإعاقة، 2016م، ص7).

وللتحقق من طبيعة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة (المنهجية واللامنهجية) ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم التعليمية في ضوء خصائص الخدمة التعليمية الجامعية للطلاب ذوي الإعاقة؛ انبثقت فكرة هذه الدراسة التي تتمحور في سعيها للتعرف على دور الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في تلبية الاحتياجات التعليمية لهؤلاء الطلاب.

أسئلة الدراسة:

في ضوء ما سبق تتحدد مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي: ما مدى تلبية خدمات التعليم الجامعي المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة لاحتياجاتهم التعليمية في ضوء خصائص الخدمة التعليمية الجامعية لذوي الإعاقة؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

أ- ما هي الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية؟

ب- ما مدى مراعاة الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة لخصائص خدمات التعليم الجامعي لذوي الإعاقة.

أهداف الدراسة:

أ- التعرف على واقع الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية بغزة.

ب- التعرف على مدى مراعاة الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة لخصائص خدمات التعليم الجامعي لذوي الإعاقة.

ج- التعرف على العلاقة بين الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية ودورها في تلبية الاحتياجات التعليمية الجامعية في ضوء خصائص التعليم الجامعي للطلاب ذوي الإعاقة.

د- إيصال نتائج الدراسة لمتخذي القرار في الجامعة الإسلامية وغيرها من مؤسسات التعليم العالي لتكون مرجعاً لهم في تطوير خدمة الطلاب ذوي الإعاقة.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذا البحث من أهمية موضوعه من الناحيتين العلمية والعملية؛ فمن الناحية العلمية فإن هذا البحث يربط بين الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية وبين مدى ملاءمة هذه الخدمات لخصائص الخدمة التعليمية لذوي الإعاقة، والتي تظهر فيما يلي:

أ- قلة عدد البحوث والدراسات التي تناولت علاقة الخدمات التعليمية للطلاب ذوي الإعاقة في التعليم الجامعي ومدى ملاءمة هذه الخدمات لخصائص خدمة التعليم الجامعي لذوي الإعاقة.

ب- يعمل هذا البحث على التعرف على الخدمات الأساسية التي لابد من توفرها داخل الحرم الجامعي والتي يمكن للطلاب ذوي الإعاقة الاستعانة بها لتسهيل عليهم العملية التعليمية.

ج- كما تكمن أهميته في أنه يعطي مؤشرات حول واقع الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة والتدريب الذي يحتاجونه داخل الحرم الجامعي وكيفية الاستفادة من هذه الخدمات على الوجه الأمثل؛ والذي يمكن أن يستفيد منه القائمون على برامج تأهيل ذوي الإعاقة في الجامعات الفلسطينية.

أما من الناحية العملية فتكمن أهمية البحث في الفائدة التي تعود على الجامعة الإسلامية وعلى الباحث والمهتمين في مجال الخدمة العليمية لذوي الإعاقة، والتي تظهر فيما يلي:

أ- نتائج هذا البحث ستكون عبارة عن مرجع هام لمتخذي القرار في الجامعة الإسلامية من أجل التحسين المستمر للخدمات التعليمية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة، بالإضافة إلى تحسين جودة تلك الخدمات.

ب- يقدم هذه البحث آلية واضحة في تناول موضوع الخدمات التعليمية للطلاب ذوي الإعاقة كمدخل لتطوير هذا الخدمات بما يتلاءم مع خصائص التعليم الجامعي للطلاب ذوي الإعاقة.

البيانات المطلوبة للدراسة:

يتطلب إعداد هذا البحث البيانات التالية:

بيانات ثانوية:

يتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، وكذلك الإحصائيات الصادرة عن الجهات الرسمية ومراكز الأبحاث العلمية، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

بيانات أولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلي جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي أعدها الباحث كأداة استقصاء لقياس مستوى الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية، ومدى مراعاة هذه الخدمات لخصائص خدمات التعليم الجامعي لذوي الإعاقة.

حدود الدراسة:

أ. حد زماني: تشمل الدراسة الفترة الزمنية للفصل الدراسي الحالي 2017م- 2018م.

ب. حد مكاني: حيث تشمل الدراسة الجامعة الإسلامية بغزة.

ج. حد بشري: يمثل أفراد مجتمع الدراسة جميع الطلاب ذوي الإعاقة المسجلين في الجامعة الإسلامية وما زالوا ملتحقين للدراسة فيها.

الخلفية النظرية:

يشكل تعليم الطلاب الذين لديهم إعاقات تحدياً كبيراً للتعليم العالي، ليس فقط فيما يتعلق بضرورة إجراء تعديلات بنائية تتناسب مع الاحتياجات المختلفة في المباني الجامعية التي يدرس بها هؤلاء الطلاب، بل حتى على مستويات أخرى مرتبطة بتعديل طرق وأساليب التعليم، وإجراء تعديلات على المناهج الدراسية، وأساليب القياس والتقويم، ولهذه الأسباب وغيرها فإننا نجد بأن العديد من الجامعات كانت تتجنب وبشكل متكرر إدماج طلاب لديهم إعاقات في محاولة للتملص من الالتزامات المصاحبة لوجود هؤلاء الطلاب بينهم (Tinklin & Riddell & Wilson, 2004, P637).

إلا أنه ومع صدور القوانين المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة، وكنتاج أيضاً لمطالبات أولياء الأمور والأشخاص الذين لديهم إعاقات أنفسهم لإيجاد فرص للدراسة الجامعية للطلاب المعاقين، فإن العديد من الجامعات قد أخذت تنحى منحى آخر باتجاه توفير تسهيلات ودعم داخل الجامعات وخصوصاً في أوروبا وأمريكا من خلال مراكز ووحدات جامعية داخل الجامعات تقدم الدعم للطلاب الملتحقين بالجامعة وتعمل على تيسير سبل نجاحهم أكاديمياً واجتماعياً في الجامعة (الخشرمي، 2008م، ص240).

أهمية الخدمة الجامعية:

يحظى موضوع الخدمات التعليمية وجودتها بإهتمام من قبل جميع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم المتقدم والنامي على حد سواء بعد أن انتبهت تلك المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين الأداء كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية، كما يتبين أن هناك اهتماماً واسع النطاق بالدور الذي يمكن أن تكون به أنظمة مؤشرات الجودة في تحقيق التطوير والتحسين المستمر في الأداءات المختلفة لمؤسسات التعليم الجامعي، والذي ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة للطلاب، وتحقيق رضاهم عنها سعياً لإحراز التعليم المستمر والجودة في هذه المؤسسات (المحيسن، 2011م) ، ومن خلال ذلك سوف نتطرق في هذه الفقرة إلى مفهوم جودة الخدمات التعليمية.

إذن يترتب على مؤسسات التعليم العالي أن تتبنى الأخذ بجودة الخدمة وتخصيصها حسب رغبات الطلاب، وأن تعطي أولوية بالبرامج التدريبية لأعضاء المؤسسة العاملين خصوصاً المدرسين منهم، والبدء بتصميم ثقافة قائمة على تحقيق خدمات ذات جودة عالية كما أكد على ذلك مؤسسوا فلسفة الجودة (ديمينج وكروسبي) في مؤلفاتهم؛ لأن ثقافة الجودة شرط مسبق من أجل توفير فرص النجاح لتحسين الخدمات التعليمية (جويلي، 2002م، ص86).

إستراتيجيات انتقال ذوي الإعاقة من المدرسة إلى الجامعة:

على الرغم من صعوبة التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة لاختلاف شدة الإعاقة بينهم، إلا أن البحوث أشارت إلى عدة إستراتيجيات يمكن تطبيقها من قبل المعلم من أجل زيادة نجاح انتقال هؤلاء الأفراد من المدرسة إلى الجامعة ومن هذه الإستراتيجيات ما ذكره سكنر ولندستروم (Skinner & Lindstrom, 2003, P132):

أ- تثقيف الأفراد المعاقين حول إعاقتهم، وتعريفهم بإستراتيجات الحياة وأساليبها، ويجب أن يفهموا طبيعة الصعوبات التي يعانون منها، خصوصاً نقاط قوتهم وضعفهم الأكاديمي، والوسائل التي تعزز من تعلمهم، مع إكسابهم مجموعة من المهارات الضرورية لتعزيز هذه الإستراتيجيات.

ب- تعليمهم أساليب إدارة الذات، ومهارات التواصل الاجتماعي خصوصاً مع الأقران.

ج- تعليم الأفراد المعاقين، وتثقيفهم حول القوانين ومدى ملاءمتها لحاجتهم المستقبلية.

د- مساعدة هؤلاء الأفراد في اختيار المدار والكليات التي سيذهبون إليها مع اطلاعهم على مهام الكليات ومناهجها.

هـ- العمل مع الطلاب وعائلاتهم ضمن برامج مخطط لها، وتدريبهم على مجموعة من النشاطات تساعدهم على الانتقال للحياة الجامعية.

و- تثقيف هؤلاء الأفراد حول أساليب تنظيم حياتهم وتعلمهم، وتشكيل شبكات اجتماعية، وتعليمية لدعمهم ومساعدتهم.

المهارات المطلوب توفرها لدى الطلاب ذوي الإعاقة:

إن المهارات المطلوبة من الأفراد المعاقين للإعداد لمرحلة الحياة لما بعد المدرسة تعتمد على ما تم تدريبهم عليه في المدرسة حيث يتم تدريبهم على المهارات التالية (Olson & Platt, 2008, P45):

أ- المهارات الأكاديمية: فالإعداد الأكاديمي هو الإعداد من أجل الدراسة لما بعد الثانوية حيث يُعلم هؤلاء الأفراد المهارات الأكاديمية اللازمة التى ستتيح لهم الفرصة لإتمام الدراسة بعد الثانوية، وتساعدهم في بناء شخصيتهم، وصقلها، وإقامة العلاقات الاجتماعية كأفراد بالغين.

ب- مهارات تقرير المصير: يجب تشجيع الأفراد المعاقين على الاشتراك في التخطيط لعملية انتقالهم، وتقرير مصيرهم حيث تنتقل هذه العملية من المعلمين، وأولياء الأمور إلى الأفراد أنفسهم حيث يجب أن يكون الأفراد أكثر فعالية في تأكيد، وإثبات ذاتهم من أجل النجاح في الحياة المقبلة سواء الدراسية، والاجتماعية، والعملية، أو المهنية فهم يحتاجون إلى معرفة مواطن القوة والضعف لديهم، ومعرفة حقوقهم القانونية، والقدرة على اختيار، واتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات.

ج- المهارات الشخصية الاجتماعية: إن التفاعل مع الآخرين، أو مع الأشخاص هو شيء يتم يومياً، وفى كل مظهر من مظاهر الحياة، ولكن الأفراد المعاقين لا تحدث لديهم العملية الاجتماعية بشكل طبيعي، وذلك لنقص في المهارات الاجتماعية التى يمتلكونها، ويحتاجون إليها وهي: معرفة أساليب التواصل اللفظي وغير اللفظي والتعامل مع الآخرين، معرفة أساليب الإدارة الشخصية الذاتية، معرفة مبادىء الصحة والسلامة العامة، معرفة أساليب الإدارة المنزلية، إظهار الحالات الانفعالية العاطفية المناسبة في المناسبات المختلفة.

الخدمات المطلوب توفرها في الجامعات للطلاب ذوي الإعاقة:

بينت بعض الدراسات الغربية ظهور تحسن ملحوظ في الخدمات الجامعية الموجهة لبعض فئات ذوى الاحتياجات الخاصة الذين يتم قبولهم سنوياً، وبأعداد متزايدة كل عام، وانعكس ذلك على فرص حصولهم على وظائف وأعمال تناسب تأهيلهم الجامعي، بالإضافة إلى تحقيق مستويات أفضل من التكيف الاجتماعي (Lerner,2000) (Vogel, 2005).

أما فى الدول العربية فالوضع مختلف تماماً حيث أن وضع الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعات العربية غير واضح المعالم، لمحدودية المعلومات المتوفرة حول الظروف الحياتية العامة أو التعليمية أو الاقتصادية التى يعيشها بعض المقبولين منهم في مرحلة ما بعد المدرسة، خاصة الفئات التى سبق قبولها قبل تطور مجال التربية الخاصة في الدول العربية واستمر قبولهم حتى الآن كالطلاب ضعاف البصر والمكفوفين، وضعاف السمع، والمعاقين حركياً، وجميعهم ممن ليس لديهم مشكلات رئيسة أخرى. كما أن قبول الطلاب ذوي صعوبات التعلم، وأولئك الذين يعانون من اضطرابات في التواصل، فإن قبولهم يتم كطلاب عاديين دون استثناء أو شروط مقيدة، ويعاملون معاملة الطلاب العاديين نظراً لعدم وجود تقارير مسبقة عن طبيعة هذه الحالات يمكن للجامعة أو الكلية أن تستند عليها في تقديم خدماتها لهم.

وترى عبد الهادي (عبد الهادي، 2015م، ص4) أنه يجب توفر المتطلبات التالية لتحقيق الدمج للأشخاص ذوي الاعاقة في مؤسسات التعليم العالي:

أ- وضع التشريعات الإدارية المتعلقة بعمليات الدمج دخال مؤسسات التعليم العالي.

ب- وضع سياسة وفلسفة فلسطينية تتعلق بذوي الاعاقة الملتحقين بالجامعات والكليات.

ج- وضع أهداف تعليمية وتربوية قابلة للتطبيق وتتلاءم مع ذوي الإعاقة.

د- تدريب واعداد كادر أكاديمي على كيفية التعامل مع الطلاب ذوي الإعاقة بصورة فعالة.

هـ- مواءمة المباحث والمناهج التعليمية لتتلاءم مع واقع احتياجات الطلاب ذوي الإعاقة.

و- توفير مراكز التربية الخاصة التقنية والفنية والتي تقدم الدعم والمساندة للطلاب على مقاعد الدراسة.

ز- تحسين اتجاهات المجتمع الطلابي نحو تقبل أقرانهم من ذوي الإعاقة بشكل إيجابي.

ح- إجراء مسح شامل للتعرف على أعداد الطلاب الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي والتخصصات المناسبة لهم.

ط- توفير فرص عمل تعليمية للمعاقين في المجتمع بعد اكتمال دراستهم.

ي- المتابعة والاهتمام وتقديم كافة التسهيلات لهم للاندماج في الحياة الجامعية.

ك- توفير بيئة تعليمية مواءمة ومناخ تعليمي جامعي مناسب لجميع الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة يراعي نوعية إعاقتهم ودرجتها.

تصنيف الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة:

من خلال الاحتكاك والتواصل المباشر في مركز خدمات الإعاقة مع الطلاب ذوي الإعاقة فقد صنف الباحث الخدمات التي تقدم للطلاب ذوي الإعاقة إلى المجالات الآتية:

أ- القبول: حيث يقبل الطلاب ذوو الإعاقة حسب نظام القبول فى الجامعة أسوة ببقية المتقدمين بطلبات الالتحاق فى الجامعة، وذلك ضمن مفتاح التنسيق للكليات والتخصصات المختلفة على قدر المساواة مع غيرهم من الطلاب من غير ذوي الإعاقة.

ب- التسجيل: يقوم الطالب بالتسجيل مباشرة في القبوول والتسجيل، ويستكمل تعبئة بياناته من خلال صفحة الإنترنت الخاصة بتسجيل الطلاب، ويتم ذلك بالتعاون مع المركز بإرشاد الطالب ذي الإعاقة لاختيار التخصص المناسب له ولوضعه، ومشاركته الرأي فى هذا المجال، ومحاولة التعرف على ميوله، بالإضافة إلى التسريع فى تقديم المعلومات الخاصة بهم، ومساعدتهم فى اختيار مقرراتهم الفصلية حسب الخطة الدراسية الخاصة بكل منهم، وقد شكل هذا الإجراء تسهيلاً على الطالب ذي الإعاقة فى الكثير من الأمور والنواحي التي كانت تشكل عائقاً بالنسبة إليه.

ج- المنح والمساعدات المالية والقروض: تمنح الجامعة الطلاب ذوي الإعاقة فى الجامعة منحة للرسوم الدراسية، وذلك ضمن شروط تأخذ بالاعتبار نوع الإعاقة وتتراوح حسب نسبة الإعاقة من 30% إلى 70%، وقد تصل إلى منحة كاملة، كما أن المحافظة على المعدل الأكاديمي للطالب شرط لاستمرارية المنحة (المعدل التراكمي 65% فأعلى).

د- المقررات والخطط الدراسية: توفر الجامعة للطلاب ذوى الإعاقة كافة المساعدات والتسهيلات الممكنة فى توفير المقررات الدراسية التي تكون إما مسجلة على أقراص مدمجة أومطبوعة بطريقة برايل؛ ليستفيد منها الطالب ذو الإعاقة كلٌ حسب نوع إعاقته، كذلك يتم تدريس الطلاب ذوي الإعاقة البصرية مساقات الحاسوب (مبادئ الحاسوب، ومبادئ الإحصاء، وغيرها) في مختبر الحاسوب بمركز خدمات الإعاقة وذلك لوجود أجهزة خاصة بتمعامل ذوي الإعاقة البصرية تساعد في فهم ومتابعة الجوانب العملية والنظرية.

هـ- التدريس وحضور المحاضرات الصفية: تعمل الجامعة على تهيئة جميع مرافقها ضمن معايير المواءمة البيئية للطلاب ذوي الإعاقة حتى يسهل عليهم التنقل بحرية واستقلالية بين المباني والقاعات الدراسية للوصول إلى المحاضرات وفق الجداول الدراسية لهم، وفي حال وجود صعوبات في التنقل يتم توصيل الطالب ذوي الإعاقة البصرية أو الحركية بمساعدة أحد الموظفين.

و- الأنشطة اللامنهجية: تعمل الجامعة على تشكيل فرق رياضية خاصة بذوي الإعاقة (الألعاب البارلمبية) وتشرف على تدريبهم في الساحات الرياضية في الجامعة من خلال مدربين مختصين. كما يتم عمل مسابقات ولقاءات ثقافية بين الطلاب، هذا بالإضافة إلى وجود برنامج فصلي للتدريب وتنمية القدرات للطلاب ذوي الإعاقة.

خصائص الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة:

تقدم مؤسسات التعليم العالي الخدمات الجامعية للطلاب ذوي الإعاقة ضمن أجواء تعد هي الأكثر ملاءمة للطلاب ذوى الإعاقة للالتحاق بفرص التعليم العالي، حيث تميزت هذه الخدمات بالخصائص التالية:

أ- المرونة فى الإجراءات والمتابعات التي يوفرها النظام التعليمي وانعكاسها على حالة التواصل للطالب من ذوى الإعاقة مع الجامعة وخدماتها.

ب- تسهيل وصول الطلاب ذوي الإعاقة من حيث المكان الجغرافي للجامعة وتوفير مقر في جنوب قطاع غزة الذي يسهل على الطالب ذوي الإعاقة الوصول للجامعة من خلال المواصلات العامة، هذا فضلاً عن وجود خط مواصلات مجاني للطلاب من وإلى الجامعة، بالإضافة إلى سهولة الحركة والتنقل داخل الجامعة والوصول إلى المرافق والقاعات الدراسية بسهولة ويسر.

ج- حوسبة الخدمات وتوفيرها بشكل إلكتروني، حيث وفرت الجامعة مختبرات حاسوب لذوي الإعاقة البصرية، ومقررات الكترونية، والتواصل عبر حساب الطالب على شبكة الإنترنت والوصول إلى الجوانب الإدارية والمالية والأكاديمية، كما وفرت للطالب ذوي الإعاقة وقت وجهد المتابعة والاطلاع على احتياجاته.

المشكلات التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعات:

ترجع الحديدي (الحديدي ومسعود، 1997م، ص71) تردي واقع الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعات العربية إلى مجموعة من التحديات وتتمثل في الاتي:

أ- عدم وجود أو ندرة الانظمة واللوائح التى تضمن حقوق الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، في الالتحاق بالجامعات وتلقي رعاية خاصة.

ب- عدم تحقيق المتقدمين من الطلاب ذوي الإعاقة لشروط القبول المعتمدة، وبالأخص في التخصصات العلمية كالعلوم الطبيعية والطب والهندسة.

ج- حتى في حالة القبول الاستثنائي لبعض الطلاب ذوي الإعاقة في بعض الجامعات، فإن المساعدات التى يحتاجون إليها غالباً ما تكون غير متوفرة في معظم هذه الجامعات، وبالأخص دراية أعضاء هيئة التدريس بأساليب التقييم المناسبة لكل حالة.

د- اتجاه المسؤولين في الجامعات، ومؤسسات التعليم العالى، للتوسع في قبول الطلاب العاديين بسبب تزايد أعداد خريجي المرحلة الثانوية، وتوجه الغالبية العظمي منهم، وتنافسهم على القبول في هذه المؤسسات.

هـ- ضعف الوعي المجتمعي بشكل عام حول أحقية الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم، نتيجة عدم الثقة في قدراتهم وإمكاناتهم العقلية والبدنية للاستمرار في التعليم، أو حتى المهارة في الأعمال عند توظيفهم.

و- عدم قدرة الطلاب المعاقين على التكيف بيسر وسهولة مع الجو العام في الجامعات ومؤسسات التعليم العالى، بسبب اختلاف الحياة الجامعية شكلاً ومضموناً عن الحياة في المدارس العادية، وتفاقم المسؤوليات والمتطلبات المتوقعة من الطالب الجامعي.

وبالإشارة إلى تقرير الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2013م، ص19-20) حول الأسباب التي أدت إلى ترك التعليم الجامعي للأشخاص ذوي الإعاقة من سن 18 سنة فأكثر، فقد تبين أن هناك 2,365 فرداً من ذوي الإعاقة 18 سنة فأكثر تركوا التعليم خلافاً لرغبتهم من مجمل الأفراد الذين التحقوا بالتعليم وتركوه، حيث أفاد هؤلاء الأشخاص بأن الأسباب التي حالت دون ذلك ترجع بسبب رئيس إلى تردي الوضع الصحي لهؤلاء الأفراد حيث بلغت بنسبة 64.4%، وأن ما نسبته 58% من هؤلاء الأفراد أفادوا بأنهم وجدوا التعليم صعباً، وحوالي 52% قالوا: إن المؤسسة التعليمية لا توفر المساعدة الشخصية، والدعم التعليمي التي يحتاجها هؤلاء الافراد، كما يظهر في جدول (1).

جدول رقم(1) :النسب المئوية للأسباب الرئيسة التي أدت إلى ترك التعليم الجامعي لدى الأشخاص ذوي الإعاقة 18 سنة فأكثر

السبب وراء التوقف عن التعليم	نعم (%)	لا (%)
المواصلات غير ملائمة وغير كافية	30.2	69.8
المباني وأدوات الصف غير ملائمة ومكيفة للاحتياج	31.5	68.5
المؤسسة التعليمية لا توفر المساعدة الشخصية والدعم التعليمي التي تحتاجها	52.3	47.7

أشعر بعزلة اجتماعية	48.8	51.2
أجد التعليم صعب	57.5	42.5
غير مهتم في التعليم والجامعة	32.1	67.9
تردي الوضع الصحي	64.4	35.6
اتجاهات سلبية مرتبطة بالإعاقة لدى الإدارة والمعلمين	36.5	63.5
اتجاهات سلبية لدى الطلاب في الصف	43.9	56.1
ممارسات الاحتلال	11.0	89
عدم توفر الدعم الكافي من قبل الأسرة	26.3	73.7
الأهل لم يسمحوا لي بذلك	13.6	86.4
صعوبات مالية	47.1	52.9
عدم وعي الناس بقضية المعاقين	49.1	50.9

المصدر : الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني،2013م

الدراسات السابقة:

دراسة : منال الخرجي ، (1430هـ):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ومعوقات برامج التعليم العالي للطلاب الصم وضعاف السمع بمدينة الرياض من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والطلاب الصم وضعاف السمع أنفسهم، وتكونت عينة الدراسة من 51 من أعضاء هيئة التدريس، و241 من الطلاب الصم، وتوصلت الدراسة إلى موافقة المدرسين على واقع برامج التعليم العالي للطلاب الصم مع وجود معيقات تكمن في عدم تجهيز القاعات الدراسية بأجهزة الإشارات الضوئية للإنذار، وقلة البرامج التدريبية التي ترفع من مستوى أعضاء هيئة التدريس من الناحية التربوية في مجال تربية وتعليم الصم وضعاف السمع وصعوبة فهم الطلاب الصم وضعاف السمع لبعض مفردات المقرر. كما توصلت إلى موافقة الطلاب الصم على واقع برامج التعليم العالي لهم مع وجود بعض المعيقات تكمن في عدم مناسبة التخصصات المطروحة في التعليم العالي للصم وضعاف السمع مع احتياجات سوق العمل، ومعاناتهم من صعوبة فهم بعض مفردات المقرر وفي القراءة والكتابة.

دراسة : عبدالله الوابلي،(1421هـ) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة التسهيلات، والخدمات المساندة، والبرامج الخاصة التي ينبغي أن توفرها مؤسسات التعليم العالي الأهلي للطلاب ذوي الإعاقة بالمملكة العربية السعودية، من وجهة نظر 60 أكاديمياً وأكاديمية في التربية الخاصة، وخلصت الدراسة إلى ضرورة الحاجة إلى وجود سياسة تعمل على تهيئة بيئة التعليم العالي للطلاب ذوي الإعاقة، كما بينت وجود إجماع لدى الأكاديميين على ضرورة توافر كل الفعاليات المتصلة بمفهوم الخدمات المساندة في مؤسسات التعليم العالي الأهلي؛ وذلك من خلال كوادر ومعينات وأنشطة مختلفة، حتى يكون بمقدور الطلاب ذوي الإعاقة التكيف مع متطلبات مختلف مؤسسات التعليم العالي، ومن ثم تحقيق الأهداف التنموية المرجوة من وراء تأهيلهم.

دراسة : Gyamfi, Agyeman & Otoo,(2012) :

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين رضا الطلاب في مؤسسة التعليم العالي وتأثيرها على الانتماء لهذه المؤسسة وتصور الطلاب عن أي من الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها، واشارت النتائج إلى أن غالبية الطلاب قبل الالتحاق بالمؤسسات التعليمية ينظرون إلى شروط القبول وفرص العمل كعوامل تؤثر على اختيارهم للمؤسسة، كما

أظهرت النتائج أيضاً أن الولاء ينظر إليه على أنه موقف وسلوك، أولاً: لأن غالبية الطلاب ليس لديهم مشاعر إيجابية ثابتة، أو لديهم تعلق نحو المؤسسة التعليمية، وبالتالي تنخفض نسبة عودتهم إلى المؤسسة. وقد تبين ذلك بوضوح في الدراسة حيث إن (62٪) من الطلاب لن يقبلوا بالعودة إلى المؤسسة لمتابعة برنامج إضافي إذا كانت بنفس الفرصة. ثانياً: يبدو أن الطلاب لا يفتخرون بمؤسستهم ولن يوصوا بها لطلاب آخرين أو أقارب محتملين، حيث إن (53٪) من إجاباتهم تشهد على ذلك.

دراسة: Sabuncuoğlu & Sucuoğlu,(2011):

هدفت هذه الدراسة التي قامت بها وحدة خدمة ودعم ذوي الإعاقة التابعة لجامعة أنقرة إلى تحديد احتياجات طلاب الجامعات ذوي الإعاقة في البيئة الجامعية، وأظهرت النتائج إلى وجود احتياجات وصعوبات ومصادر الدعم والآراء المتعلقة بوحدة دعم وخدمة ذوي الإعاقة، وأن أهمها يكمن في الاحتياجات الأكاديمية والاحتياجات المتعلقة بالمشاكل الصحية فضلاً عن الاحتياجات المتعلقة بصعوبات التنقل ذات الصلة. وقد أوصت هذه الدراسة الجامعة لتحسين المنشآت المادية كرفع مستوى المرافق أو إنشاء مرافق جديدة، وتوفير إمكانية الوصول للبرنامج حتى نتمكن من جعل الأنشطة الأكاديمية وغير الأكاديمية متاحة للطلاب والموظفين ذوي الإعاقة.

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

أداة الدراسة وطرق جمع البيانات:

المصادر الثانوية:

وتتكون المصادر الثانوية من الكتب والدوريات والأبحاث العلمية السابقة، وكذلك المجلات المتخصصة في مجال الدراسة، وكذلك الإحصائيات الصادرة عن الجهات الرسمية، علاوة على مراجعة المستندات والأوراق ذات الصلة الوثيقة بموضوع الدراسة .

المصادر الأولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلي جمع البيانات الأولية من خلال استبانة قام الباحث بتصميمها، وقد احتوت على ثلاثة محاور رئيسة؛ يتعلق الجزء الأول منها ببيانات شخصية عن المبحوثين ويتعلق الجزء الثاني بالخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة وعدد الأسئلة الواردة فيه 15 سؤالاً؛ أما الجزء الثالث فيتعلق بمدى مراعاة خصائص الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة وعدد الأسئلة فيه 12 سؤالاً؛ ولقد راعى الباحث أن تكون الأسئلة من النوع ذوي النهايات المغلقة وذلك لسهولة وسرعة الإجابة عليها من قبل المبحوثين وسهولة تحليلها.

وقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال استخدام برنامج SPSS الإحصائي، حيث استخدم المتوسط الحاسبي والانحراف المعياري والنسب المئوية وكذلك استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة.

المقياس المستخدم في الدراسة:

استخدم الباحث معيار ليكرت الثلاثي في قياس الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة. حيث تم حصر الاستجابات المستخدمة في الأسئلة المصممة على النحو المبين في جدول (2).

جدول رقم(2) :مقياس ليكرت الثلاثي

مدى اتفاق المبحوثين مع خصائص الخدمة	القياس
بدرجة كبيرة	4
بدرجة متوسطة	3
بدرجة ضعيفة	2

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي، 2018م

كما قام الباحث باستخدام معيار ليكرت الخماسي في قياس مدى مراعاة خصائص الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة من وجهة نظر المبحوثين. حيث تم حصر الاستجابات المستخدمة في الأسئلة المصممة على النحو المبين في جدول (3).

جدول رقم(3) :مقياس ليكرت الخماسي

مدى اتفاق المبحوثين مع الخدمات المقدمة	القياس
موافق بشده	4
موافق	3
متردد	2
غير موافق	1
غير موافق أبداً	0

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي، 2018م

صدق الاستبيان:

قام الباحث بتصميم الاستبيان وعرضه على مجموعة من المختصين حيث أخذ بتوصياتهم في تطويرها من خلال إجراء بعض التعديلات وحذف بعض الفقرات وإضافة أخرى. كما قام الباحث بعرض الاستبيان على أخصائيين في الإحصاء وأخذ بتوصياتهم بخصوص استخدام المقاييس وإجراء بعض التعديلات التي تسهل عملية التحليل الإحصائي؛ حيث تم إخراج الاستبيان بشكله النهائي.

مجتمع وعينة الدراسة:

حيث تشمل الدراسة جميع الطلاب ذوي الإعاقات في الجامعة الإسلامية والذين ما زالوا ملتحقين في الجامعة في فترة إعداد الدراسة. وقد استخدم الباحث طريقة الحصر الشامل لجميع الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية، وبلغ عددهم (109) طالباً وطالبة، حيث تم توزيع الاستبانات عليهم وتم استرداد (76) استبانة بنسبة (70%)، كما هو موضح في جدول (4) الذي يوضح أعداد المستجيبين والنوع الاجتماعي لهم، كما أن الجدول (5) يوضح توزيع المستجيبين حسب نوع الإعاقة، والجدول (6) يوضح توزيع المستجيبين حسب مستوياتهم الدراسية.

جدول رقم(4) :النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	30	39.5
أنثى	46	60.5

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي، 2018م

جدول رقم(5) : نوع الإعاقة

نوع الإعاقة	العدد	النسبة المئوية %
حركية	13	17.1
بصرية	62	81.6
سمعية	1	1.32

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي، 2018م

جدول رقم(6) :المستوى الدراسي للطلاب

المستوى الدراسي	العدد	النسبة المئوية %
المستوى الأول	28	36.84
المستوى الثاني	16	21.05
المستوى الثالث	13	17.10
المستوى الرابع	18	23.68
ماجستير	1	1.32

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي، 2018م

التحليل الإحصائي:

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال استخدام برنامج SPSS الإحصائي، حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية. ففي المحور الأول المتعلق الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة نجد أنه وبشكل عام كلما اقترب الوسط الحسابي من (4) دل ذلك على وجود شبه إجماع بين المبحوثين على أهمية ذلك المتغير، وكلما اقترب الوسط الحسابي من (0) دل ذلك على وجود شبه إجماع بين المبحوثين على عدم أهمية ذلك المتغير، وكلما اقترب المتوسط الحسابي من (2) دل ذلك على أهمية المتغير بدرجة متوسطة. أما في المحور الثاني الخاص بمدى مراعاة خصائص الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة فانه وبشكل عام كلما اقترب الوسط الحسابي من (3) دل ذلك على وجود شبه إجماع بين المبحوثين على أهمية ذلك المتغير، وكلما اقترب الوسط الحسابي من (1) دلّ ذلك على وجود شبه إجماع بين المبحوثين على عدم أهمية ذلك المتغير، وكلما اقترب المتوسط الحسابي من (2) دلّ ذلك على أهمية المتغير بدرجة متوسطة.

أ. ما هي الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة؟

يبين التحليل الإحصائي لاستجابات المبحوثين وجود نظرة إيجابية نحو الخدمات الجامعية التي تقدمها الجامعة للطلاب ذوي الإعاقة ابتداءً من القبول والتسجيل ومروراً بخدمات المنهجية والثقافية والرياضية وكذلك خدمات التوعية والتشبيك مع المؤسسات المجتمعية. حيث تراوحت معظم الاستجابات في أسئلة هذا المحور ما بين الموافقة بدرجة كبيرة إلى الموافقة بدرجة متوسطة.

فقد وافق 60.05% من المبحوثين بدرجة متوسطة و 34.20% منهم بدرجة كبيرة على أن خدمات نظام القبول في الجامعة مناسب ويراعي خصوصية الطلاب ذوي الإعاقة (متوسط حسابي 2.28). ولقد رأى 57.90% من المبحوثين بدرجة كبيرة و 42.10% منهم بدرجة متوسطة أن نظام القبول في الجامعة يتيح التعامل على قدر المساواة بين الطلاب ذوي الإعاقة وغيرهم من غير ذوي الإعاقة (متوسط حسابيي 2.57). ولقد رأى 63.2% من المبحوثين أن مركز خدمات الإعاقة في الجامعة يعمل على إرشاد ومساعدة الطلاب ذوي الإعاقة في اختيار التخصص المناسب لهم بدرجة متوسطة، بينما رأى 26.3% منهم تلك الخدمة بدرجة كبيرة (متوسط حسابي 2.15). ولقد رأى 76.3% من المبحوثين أن إجراءات التسجيل في الجامعة متاحة بشكل مناسب للطلاب ذوي الإعاقة وتراعي خصوصيتهم بدرجة كبيرة بينما رأى ذلك 23.7% منهم بدرجة كبيرة (متوسط حسابي 2.76). ولقد رأى 60.5% من المبحوثين أن مركز خدمات الإعاقة في الجامعة يساعد الطلاب ذوي الإعاقة في اختيار البرنامج الدراسي الفصلي حسب الخطة الدراسية الخاصة بكل منهم بدرجة كبيرة بينما أيد ذلك 34.2% بدرجة متوسطة (متوسط حسابي 2.55). ولقد رأى 65.8% من المبحوثين أن الجامعة تمنح الطلاب ذوي الإعاقة منحة للرسوم الدراسية وفق نظام واضح بدرجة كبيرة بينما أيد ذلك 28.9% بدرجة متوسطة (متوسط حسابي 2.6). ولقد رأى المبحوثين بدرجة متقاربة بين كبيرة ومتوسطة 47.4% و 44.7% أن الجامعة تقدم خدمات عينية للطلاب ذوي الإعاقة تساعدهم في دراستهم الجامعية (متوسط حسابي 2.39). ولقد رأى 73.7% من المبحوثين أن مركز خدمات الإعاقة في الجامعة يوفر المناهج الدراسية للطلاب ذوي الإعاقة بشكل موائم ومناسب لطبيعة إعاقة كل منهم بدرجة كبيرة بينما أيد ذلك 23.7% بدرجة متوسطة (متوسط حسابي 2.71). ولقد رأى 52.6% من المبحوثين أنه يوجد في الجامعة نظام خاص بآلية تقديم الاختبارات للطلاب ذوي الإعاقة وفق خصوصية كل منهم بدرجة متوسطة بينما أيد ذلك 39.5% بدرجة كبيرة (متوسط حسابي 2.31). ولقد رأى 52.6% من المبحوثين أن مرافق الجامعة مناسبة وموائمة لخصوصية حركة وتنقل الطلاب ذوي الإعاقة بدرجة كبيرة بينما أيد ذلك 44.7% بدرجة متوسطة (متوسط حسابي 2.5). ولقد رأى 50% من المبحوثين أنه يتم توجيه المدرسين للتعامل بإيجابية مع الطلاب ذوي الإعاقة ومراعاة خصوصيتهم بدرجة متوسطة بينما أيد ذلك 36.8% بدرجة كبيرة (متوسط حسابي 2.23). ولقد رأى 60.5% من المبحوثين أن الجامعة تهتم بالمشاركة في المسابقات الرياضية المحلية الخاصة بذوي الإعاقة بدرجة كبيرة بينما أيد ذلك 34.2% بدرجة متوسطة (متوسط حسابي 2.55). ولقد رأى 55.3% من المبحوثين أن الجامعة تهتم بعقد برامج وأنشطة توعية متنوعة لتعزيز دمج الطلاب ذوي الإعاقة في المجتمع والجامعة بدرجة متوسطة بينما أيد ذلك 34.2% بدرجة كبيرة (متوسط حسابي 2.23).

وبشكل عام واستناداً على استجابات المبحوثين المبينة سلفاً تبين وجود رضا يتراوح بين الدرجة الكبيرة والمتوسطة لوجود الخدمات الجامعية التي تقدمها الجامعة للطلاب ذوي الإعاقة.

جدول رقم (7) :الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة

السؤال	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نظام القبول في الجامعة مناسب ويراعي خصوصية الطلاب ذوي الإعاقة.	26 34.20%	46 60.50%	4 5.30%	2.28	.56
نظام القبول في الجامعة يتيح التعامل على قدر المساواة بين الطلاب ذوي الإعاقة وغيرهم من غير ذوي الإعاقة.	44 57.90%	32 42.10%	0 0%	2.57	.50
يعمل مركز خدمات الإعاقة في الجامعة على إرشاد ومساعدة الطلاب ذوي الإعاقة في اختيار التخصص المناسب لهم.	20 26.30%	48 63.20%	8 10.50%	2.15	.59
إجراءات التسجيل في الجامعة متاحة بشكل مناسب للطلبة ذوي الإعاقة وتراعي خصوصيتهم.	58 76.30%	18 23.70%	0 0%	2.76	.43
يساعد مركز خدمات الإعاقة في الجامعة الطلاب ذوي الإعاقة في اختيار البرنامج الدراسي الفصلي حسب الخطة الدراسية الخاصة بكل منهم.	46 60.50%	26 34.20%	4 5.30%	2.55	.60
تمنح الجامعة الطلاب ذوي الإعاقة منحة للرسوم الدراسية وفق نظام واضح.	50 65.80%	22 28.90%	4 5.30%	2.60	.59
تقدم الجامعة خدمات عينية للطلاب ذوي الإعاقة تساعدهم في دراستهم الجامعية.	36 47.40%	34 44.70%	6 7.90%	2.39	.63
يوفر مركز خدمات الإعاقة في الجامعة المناهج الدراسية للطلاب ذوي الإعاقة بشكل موائم ومناسب لطبيعة إعاقة كل منهم.	56 73.70%	18 23.70%	2 2.60%	2.71	.51
يوجد في الجامعة نظام خاص بآلية تقديم الاختبارات للطلاب ذوي الإعاقة وفق خصوصية كل منهم.	30 39.50%	40 52.60%	6 7.90%	2.31	.61
مرافق الجامعة مناسبة وموائمة لخصوصية حركة وتنقل الطلاب ذوي الإعاقة.	40 52.6	34 44.7	2 2.60%	2.50	.55
يتم توجيه المدرسين للتعامل بإيجابية مع الطلاب ذوي الإعاقة ومراعاة خصوصيتهم.	28 36.80%	38 50%	10 13.20%	2.23	.67
تهتم الجامعة بدمج ومشاركة الطلاب ذوي الإعاقة في	32 42.10%	28 36.80%	16 21.10%	2.21	.77

الأنشطة الرياضية وفق الألعاب الخاصة بهم (الألعاب البرالمبية).					
تهتم الجامعة بالمشاركة في المسابقات الرياضية المحلية الخاصة بذوي الإعاقة.	46 60.50%	26 34.20%	4 5.30%	2.55	.60
توجد علاقات تشبيك وشراكة بين الجامعة والمؤسسات المجتمعية العاملة في مجال ذوي الإعاقة.	38 50%	36 47.40%	2 2.60%	2.47	.55
تهتم الجامعة بعقد برامج وأنشطة توعية متنوعة لتعزيز دمج الطلاب ذوي الإعاقة في المجتمع والجامعة.	26	42	8	2.23	.63

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي، 2018م

ب. مدى مراعاة خصائص الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة؟

يبين التحليل الإحصائي لاستجابات المبحوثين للمحور الثاني في الاستبانة أن الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلاب ذوي الإعاقة تحقق الخصائص التعليمية لخدمات ذوي الإعاقة وذلك من جوانب مرونة الخدمة، ومسهولة الوصول، وحوسبة تلك الخدمات، حيث تراوحت معظم الاستجابات في أسئلة هذا المحور ما بين موافق بشدة إلى موافق.

ففي جوانب مرونة الخدمات التي تقدمها الجامعة والمتضمن في الأسئلة الأربعة الأولى؛ فقد وافق ما مجموعه 55.3% من المبحوثين على أن إدارة الجامعة توجه المدرسين إلى مراعاة خصوصة الطلاب ذو الإعاقة في العملية التعليمية (بمتوسط حسابي 2.5). في حين ارتفعت موافقة المبحوثين إلى 94.7% على أن إدارة الجامعة تراعي طبيعة الإعاقة عند الطلاب في تقدير الوقت المناسب للاختبارات (متوسط حسابي 3.39). وبموافقة 79% من المبحوثين على أن أوقات الدوام في مركز خدمات الإعاقة يراعي الأوقات المناسبة للطلاب ذوي الإعاقة حسب جداولهم الدراسية (متوسط حسابي 2.97). بينما انحدرت هذه النسب إلى الدرجة المتوسطة عند الحديث عن أن الدوائر الإدارية في الجامعة تراعي خصوصية الطلاب ذوي الإعاقة أثناء التعامل معهم حيث تمحورت استجابات المبحوثين حول نسبة 55.2% (متوسط حسابي 2.26) مما يظهر ضعفاً ملحوظاً في هذا الجانب.

أما عند الحديث عن خصائص سهولة الوصول والمتضمن في الأسئلة من الخامس إلى الثامن؛ فقد رأى 71.1% من المبحوثين أن الجامعة توفر بيئة موائمة لتسهيل وصول الطلاب ذوي الإعاقة إلى مرافق الجامعة المختلفة (متوسط حسابي 2.92). وقد انعكس ذلك جلياً في وجود مركز مصادر في الجامعة يعمل على تسهيل وصول الطلاب ذوي الإعاقة إلى المواد الدراسية حسب خصوصية الإعاقة لديهم، فقد وافق على ذلك ما نسبته 84.2% من المبحوثين (متوسط حسابي 3.07). وقد وافق ما نسبته 94.8% من المبحوثين على أن الجامعة توفر مواد دراسية مواءمة حسب طبيعة الإعاقة ومتوفرة بأكثر من شكل أو طريقة (متوسط حسابي 3.39). كما وافق ما نسبته 81.6% على أن الجامعة تعمل مع مؤسسات مجتمعية على توفير مواصلات للطلاب تساعدهم في الوصول للجامعة (متوسط حسابي 3.05).

وعند السؤال عن خاصية حوسبة الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة والمتضمن في الأسئلة الأربعة الأخيرة من هذا المحور؛ فقد انخفضت هذه النسب إلى الدرجة المتوسطة بنسبة 55.2% من المبحوثين عند سؤالهم عن أن أنظمة الجامعة

المحوسبة تساعد الطلاب ذوي الإعاقة في التواصل مع الدوائر المختلفة داخل الجامعة (متوسط حسابي 2.28). وارتفعت هذه النسبة بشكل طفيف في الموافقة على أن للجامعة موقع إنترنت يدعم سهولة الوصول ويتيح وصول الطلاب ذوي الإعاقة إلى محتوياته بنسبة 63.1% من المبحوثين (متوسط حسابي 2.55). ووصلت النسبة إلى الموافقة الكبيرة بنسبة 81.6% من المبحوثين حين الحديث عن اهتمام الجامعة بتوفير قواعد بيانات محوسبة متعلقة بذوي الإعاقة تشمل على الإحصاءات التي تساعد في إجراءات البحث والدراسات الخاصة بهم. (متوسط حسابي 3.05). وفي الإجمال فان استجابات المبحوثين أظهرت بدرجة متوسطة إلى كبيرة أن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة للطلاب ذوي الإعاقة تراعي خصائص الخدمة التعليمية لذوي الإعاقة مما كان له أثر إيجابي على استفادة الطلاب ذوي الإعاقة من تقديم هذه الخدمات.

جدول رقم (8) :مدى مراعاة خصائص الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة

السؤال	موافق بشده	موافق	متردد	غير موافق	غير موافق أبداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
توجه إدارة الجامعة المدرسين إلى مراعاة خصوصة الطلاب ذو الإعاقة في العملية التعليمية.	6 7.90%	36 47.40%	24 31.60%	10 13.20%	0 0%	2.50	.83
تراعي إدارة الجامعة طبيعة الإعاقة عند الطلاب في تقدير الوقت المناسب للاختبارات.	38 50%	34 44.70%	2 2.60%	0 0%	2 2.60%	3.39	.78
أوقات الدوام في مركز خدمات الإعاقة يراعي الأوقات المناسبة للطلاب ذوي الإعاقة حسب جداولهم الدراسية.	18 23.70%	42 55.30%	12 15.80%	4 5.30%	0 0%	2.97	.78
تراعي الدوائر الإدارية في الجامعة خصوصية الطلاب ذوي الإعاقة أثناء التعامل معهم.	2 2.60%	32 42.10%	26 34.20%	16 21.10%	0 0%	2.26	.82
توفر الجامعة بيئة موائمة لتسهيل وصول الطلاب ذوي الإعاقة إلى مرافق الجامعة المختلفة.	16 21.10%	38 50%	22 28.90%	0 0%	0 0%	2.92	.71
يوجد في الجامعة مركز مصادر يعمل على تسهيل وصول الطلاب ذوي الإعاقة إلى المواد الدراسية حسب خصوصية	20 26.30%	44 57.90%	10 13.20%	2 2.60%	0 0%	3.07	.71

الإعاقة.							
توفر الجامعة مواد دراسية موائمة حسب طبيعة الإعاقة ومتوفرة بأكثر من شكل أو طريقة.	36 47.40%	36 47.40%	2 2.60%	2 2.60%	0 0%	3.39	.67
تعمل الجامعة مع مؤسسات مجتمعية على توفير مواصلات للطلاب تساعدهم في الوصول للجامعة.	18 23.70%	44 57.90%	14 18.40%	0 0%	0 0%	3.05	.65
توفر الجامعة أنظمة محوسبة تساعد الطلاب ذوي الإعاقة في التواصل مع الدوائر المختلفة داخل الجامعة.	2 2.60%	32 42.10%	28 36.80%	14 18.40%	0 0%	2.28	.80
يوجد للجامعة موقع إنترنت يدعم سهولة الوصول ويتيح وصول الطلاب ذوي الإعاقة إلى محتوياته.	8 10.50%	40 52.60%	16 21.10%	10 13.20%	2 2.60%	2.55	.95
يهتم مركز المصادر في الجامعة بتوفير تقنيات مساعدة للطلاب ذوي الإعاقة حسب طبيعة إعاقتهم.	50 65.80%	20 26.30%	4 5.30%	2 2.60%	0 0%	3.55	.72
تهتم الجامعة بتوفير قواعد بيانات محوسبة متعلقة بذوي الإعاقة تشمل على الإحصاءات التي تساعد في إجراءات البحث والدراسات الخاصة بهم.	18 23.70%	44 57.90%	14 18.40%	0 0%	0 0%	3.05	.65

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي، 2018م

ج. السؤال عن توفر خدمات أخرى لم يتم التطرق إليها؟ وما هي المشكلات التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة؟

السؤال الأول: ما هي الخدمات الأخرى التي توفرها لك الجامعة ولم يتم التطرق إليها؟

حيث تبين من استجابات المبحوثين تطرقهم إلى العديد من الخدمات التفصيلية التي يتلقونها من الجامعة، والتي كانت محصورة في النقاط التالية:

- توفير منح دراسية (كاملة أو جزئية).
- المساعدة الفردية في الحركة والتنقل (ضمن برامج العمل التطوعي الفردي لطلاب الجامعة).
- توفير احتياجات الطلاب ذوي الإعاقة البصرية من الكتب والمناهج الدراسية من خلال إنتاج المواد التعليمية والثقافية (طباعة المناهج بطريقة برايل وبشكل مكبر).

- مواءمة المناهج الدراسية لذوي الإعاقة السمعية (إضافة لغة الإشارة ووسائل مساعدة).
- عقد الدورات التدريبية باختلاف أنواعها (استخدام التقنيات المساعدة، دورات بناء قدرات).
- توفير المعينات والوسائل المساعدة للطلاب ذوي الإعاقة البصرية (أجهزة حاسوب ناطقة، أجهزة تسجيل ناطقة بتقنية دايزي، مكبرات بصرية).
- توفير مترجمي لغة إشارة للطلاب ذوي الإعاقة السمعية داخل القاعات الدراسية.
- عقد لجان خاصة لتقديم الامتحانات (مترجمين إشارة لذوي الإعاقة السمعية أو كتبة لذوي الإعاقة البصرية).
- تسجيل المحاضرات (صوتية) لتمكن ذوي الإعاقة البصرية من الرجوع إليها وقت الحاجة.
- المواءمة البيئية للمباني (تسهيلات إنشائية للإعاقة الحركية، إرشادات صوتية للإعاقة البصرية، إرشادات إشارية للإعاقة السمعية).
- تجهيز مختبرات للطلاب ذوي الإعاقة البصرية مزودة بالأجهزة والمعدات الخاصة.
- عقد أنشطة لامنهجية (رحلات ترفيهية، مسابقات ثقافية، أنشطة رياضية)
- توفير فرص عمل مؤقتة من خلال مشاريع التشغيل المؤقتة.

السؤال الثاني: ما هي المشكلات التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة؟

حيث ذكر المبحوثون وجود العديد من المشكلات التي يواجهونها أثناء دراستهم الجامعية، وهي تحتاج إلى تطوير خدمات خاصة لحل تلك المشكلات، حيث انحصرت في النقاط التالية:

- المواءمة البيئية غير مناسبة في بعض الأحيان وتحتاج إلى تعديل.
- عدم المقدرة على توفير منح دراسية كاملة للطلاب ذوي الإعاقة، ووجود صعوبات مالية لدى الطلاب أنفسهم.
- عدم اعتماد معايير قبول خاصة بالطلاب ذوي الإعاقة في الكليات المختلفة.
- عدم وجود آلية واضحة للتقييم وتأدية الامتحانات للطلاب ذوي الإعاقة.
- عدم معرفة بعض المدرسين للاحتياجات التعليمية للطلاب ذوي الإعاقة من حيث توفير المادة الدراسية أو آلية التقييم.
- تأخر في توفير ومواءمة المناهج والكتب الدراسية.
- صعوبة في توفير الوسائل التقنية المساعدة لارتفاع تكلفتها، وندرة وجود وحدة مصادر خاصة بالطلاب ذوي الإعاقة.
- عدم قدرة الطلاب ذوي الإعاقة على التكيف مع بيئته الدراسية في الجامعة بسبب اختلاف الحياة الجامعية عن الحياة في المدارس ما قبل الجامعة والتي كانت خاصة بهم.
- ضعف التنسيق – وأحياناً عدم وجود تنسيق– مع مؤسسات مجتمعية مختصة بالعمل مع ذوي الإعاقة.

النتائــج :

من خلال العرض السابق للإطار النظري وأدبيات الدراسة وتحليل المحتوى لأسئلة المقابلات والتحليل الإحصائي فقد تبين النتائج التالية:

1. الدراسة تركز على الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية من حيث مدى ملائمة هذه الخدمات لخصائص الخدمة التعليمية الجامعية لذوي الإعاقة.
2. ربطت الدراسة بين الإطار النظري وما يتم تقديمه في الجامعة الإسلامية من خدمات تعليمية للطلاب ذوي الإعاقة.

3. تبين الدراسة وجود تفوق لأعداد الطالبات عن الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة، حيث بلغت نسبة الطالبات 60.5%، في حين أن الطلاب كانت نسبتهم 39.5%.

4. أظهرت النتائج أن الإعاقة البصرية هي أكثر الإعاقات تمثيلاً بين المستجيبين، وهذا يعكس نسبتهم الطبيعية داخل طلاب الجامعة حيث بلغ الطلاب ذوي الإعاقة البصرية 81.6%، في حين أن الإعاقة السمعية كانت متدنية جداً بنسبة 1.31% (طالب واحد فقط)، وهذا يرجع الي أن الطلاب ذوي الإعاقة السمعية غير متاح لهم الدراسة في برامج البكالوريوس، فضلاً أن الطلاب الصم في برنامج الدبلوم قد أنهوا دراستهم والتي مدتها سنة واحدة قبل الفترة الزمنية لإعداد البحث.

5. يبين التحليل الإحصائي لاستجابات المبحوثين وجود نظرة إيجابية نحو الخدمات الجامعية التي تقدمها الجامعة للطلاب ذوي الإعاقة ابتداءً من القبول والتسجيل ومروراً بالخدمات المنهجية والثقافية والرياضية وكذلك خدمات التوعية والتشبيك مع المؤسسات المجتمعية.

6. أظهرت النتائج وجود دور مهم لمركز خدمات الإعاقة في تقديم الخدمات التعليمية للطلاب ذوي الإعاقة، لاسيما في الإرشاد والمساعدة في اختيار التخصص المناسب، وكذلك في التسجيل واختيار البرنامج الدراسي الفصلي حسب الخطة الدراسية الخاصة بكل منهم.

7. كما بينت الدراسة اهتمام الجامعة بالمشاركة في الأنشطة والمسابقات الرياضية الخاصة بذوي الإعاقة، بالإضافة إلى اهتمامها بعقد برامج توعية لتعزيز دمج الطلاب في المجتمع والجامعة.

8. بين التحليل الإحصائي لاستجابات المبحوثين أن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية للطلاب ذوي الإعاقة تراعي خصائص الخدمات التعليمية لذوي الإعاقة في التعليم الجامعي بدرجة متوسطة إلى كبيرة (المرونة، سهولة الوصول، الحوسبة اللإلكترونية)، مما كان له أثر إيجابي على استفادة الطلاب ذوي الإعاقة من تقديم هذه الخدمات.

9. أظهرت نتائج البحث من خلال السؤال المفتوح وجود فروقات فردية في نظرة الطلاب ذوي الإعاقة إلى المشكلات التي تواجههم في التعليم الجامعي، وهذا يشير بدوره إلى الحاجة المستمرة في تطوير الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة.

التوصيات:

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن الخروج ببعض التوصيات التي من الممكن أن تساهم في تعزيز الخدمات التعليمية للطلاب ذوي الإعاقة وتحقيق خصائص خدمات التعليم الجامعي لذوي الإعاقة؛ كالتالي:

1. زيادة اهتمام الجامعة ومركز خدمات الإعاقة في الجامعة بالتطوير المستمر للخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقة بما يضمن تحقيق خصائص المرونة وسهولة الوصول وإدخال الحوسبة لهذه الخدمات.

2. تطوير نظام قبول الطلاب ذوي الإعاقة للتخصصات المختلفة بحيث يكون أكثر مراعاة لخصوصية إعاقتهم، بما يضمن تحقيق مساواة حقيقية مع أقرانهم من الطلاب غير ذوي الإعاقة.

3. العمل المتواصل مع المدرسين في الجامعة وخاصة الموجودين في التخصصات التي يدرس فيها الطلاب ذوي الإعاقة بتعريفهم على خصوصية ذوي الإعاقة وحاجاتهم التعليمية.

4. التواصل الفردي مع الطلاب ذوي الإعاقة للاطلاع على المشكلات الفردية التي يواجهونها في التعليم الجامعي، والعمل على تحسين الخدمات المقدمة لهم بما يضمن وجود حلول لهذه المشكلات.

الخلاصة:

يَخلُص الباحث بأن الدراسة وضّحت مدى الدور الهام للخدمات التعليمية للطلاب ذوي الإعاقة في مرحلة التعليم الجامعي، وأن الدعم الذي تقدمه الإدارة العليا ومركز خدمات الإعاقة هو من أهم الأدوار التي تساعد في تقديم تلك الخدمات، كما أن خدمات التعليم الجامعي التي تقدم للطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة الإسلامية تحقق الخصائص المطلوب توافرها في تلك الخدمات من حيث المرونة وسهولة الوصول والحوسبة الإلكترونية. وهذا كله كان له أثر إيجابي على استفادة الطلاب ذوي الإعاقة من تقديم هذه الخدمات، كذلك أن إدارة مركز خدمات الإعاقة يجب أن تعمل على التطوير المستمر والتنويع في تقديم الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة حسب طبيعة إعاقة كل منهم بما يحقق الرضا العام عن هذه الخدمات.

المراجـع:

1. القريطي، عبد المطلب أمين ، (2003م)، سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة وتربيتهم. القاهرة: دار الفكر العربي.
2. جويلي، مها عبد الباقي، (2002م)، دارسات تربوية في القرن الحادي والعشرين: المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
3. مركز خدمات الإعاقة ، (2016م)، التقرير السنوي لمركز خدمات الإعاقة بالجامعة الإسلامية للعام الجامعي 2016/2015. الجامعة الإسلامية، غزة.
4. الخشرمي، سحر،(2008م)،تقييم خدمات الدعم الجامعي لمساندة الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة ودمجهم في المجتمع الأكاديمي. جمعية أولياء أمور المعاقين، الجمعية الخليجية للإعاقة.
5. المحيسن، إبراهيم ، (2011م)، مواصفات الجودة للمواقع الالكترونية لمدارس التعليم. عمان.
6. جويلي، مها عبد الباقي، (2002م)، دارسات تربوية في القرن الحادي والعشرين: المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية. الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
7. عبد الهادي، تغريد، (2015م)، ورقة عمل بعنوان: واقع التعليم الجامعي لذوي الاعاقة في غزة–تجربة نحو تعليم جامعي للصم. مؤتمر مواجهة التحديات لضمان حصول الطلاب ذوي الإعاقة على تعليم عالي، غزة: الهلال الأحمر الفلسطيني، 23 مايو.
8. الحديدي، منى ومسعود، وائل، (1997م) ، المعاق والأسرة والمجتمع. ط1. الأردن: جامعة القدس المفتوحة.
9. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، (2013م)، تقرير تعداد الإعاقة في قطاع غزة 2012، النتائج الرئيسية. رام الله – فلسطين.
10. الخرجي، منال، (1430هـ). واقع ومعوقات برامج التعليم العالي للطلاب الصم وضعاف السمع بمدينة الرياض. رسالة ماجستير. قسم التربية الخاصة، جامعة الملك سعود، الرياض.
11. الوابلي، عبد الله ، (1421هـ). طبيعة التسهيلات والخدمات المساندة والبرامج الخاصة التي ينبغي أن توفرها مؤسسات التعليم العالي الأهلي لطلاب الفئات الخاصة كما يراها أكاديميو التربية الخاصة. مجلة جامعة الملك سعود، كلية التربية، ندوة التعليم العالي الأهلي، ص 193–249، الرياض: المملكة العربية السعودية.

12. Tinklin, T., Riddell*, S., & Wilson, A. (2004). Policy and provision for disabled students in higher education in Scotland and England: the current state of play. Studies in higher education, 29(5), 637-657.
13. Skinner, M. E. & Lindstrom, B. D. (2003). Bridging the gap Between High School and College: Strategies for the successful Transition of Student with Learning Disabilities. Preventing School Failure: Alternative Education for Children and Youth, 47(3), 132-137.
14. Olson J. L., Platt J. M. (2008). Teaching Children and Adolescents with Special Needs. New Jersey, Merrill.
15. Lerner, J. W. (2000). Learning disabilities: Theories, diagnosis, and Teaching Strategies (8th ed.). Boston: Houghton Mifflin.
16. Vogel, S. A. (2005). College Students with Learning Disabilities: A Handbook. Pittsburgh: Learning Disabilities Association of America.
17. Gyamfi, D. A., Agyeman, A., & Otoo, A. K. (2012). Assessing the provision of quality students' service and satisfaction in tertiary institution in Ghana: Using Cape Coast Polytechnic as Case Study. Asian Journal of Business and Management Sciences, 1(12), 20-32.
18. Sabuncuoglu, M. & Sucuoglu, N. B. (2011) , Investigating the needs of higher education students with disabilities, 3rd International Conference "Education for All", Warsaw , June 29-July 1.