

البحث ٩

تعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين لتقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة: برنامج تدريبي مقترح

المصادر :

د. نجوى عبود صالح باسنبل
أستاذ التربية الخاصة المساعد، قسم التربية الخاصة، كلية التربية
جامعة الملك عبدالعزيز، جدة، المملكة العربية السعودية

تعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين لتقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة: برنامج تدريبي مقترح

د. نجوى عبود صالح باسنبل

أستاذ التربية الخاصة المساعد، قسم التربية الخاصة، كلية التربية
جامعة الملك عبدالعزيز، جدة، المملكة العربية السعودية

المستخلص:

سعت هذه الدراسة إلى تقييم فاعلية البرنامج التدريبي المقترح في تمكين موظفي خدمة المراجعين من استخدام استراتيجيات التعامل مع المراجعين من ذوي الإعاقة في جامعة الملك عبدالعزيز في مدينة جدة. وتبنت الدراسة المنهج المختلط (المنهج شبه التجريبي والمنهج الوصفي التحليلي) لتحقيق هذا الهدف، تم تصميم مقياس لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (٦٠) موظفة في خدمة المراجعين ضمن قطاعات مختلفة في الجامعة. تضمن تصميم الدراسة تطبيق المقياس القبلي على مجموعة الدراسة قبل بدء البرنامج التجريبي خلال العام الدراسي ٢٠٢١-٢٠٢٤، ومرة أخرى في نهاية البرنامج. وباستخدام التحليل المختلط الموازي "parallel mixed analysis" توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للبرنامج التدريبي على تنمية مهارات موظفات خدمة المراجعين في التعامل مع المراجعين من ذوي الإعاقة، حيث كان متوسط درجات القياس البعدي أعلى من متوسط درجات القياس القبلي بشكل دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١). وفي ضوء هذه النتائج، توصي الباحثة بأهمية التخطيط لتنفيذ برامج تدريبية مكثفة لموظفي خدمة المراجعين في الجامعات، والتي من شأنها تطوير مهارات هؤلاء الموظفين في التعامل الإيجابي والفعال مع تنوع الجمهور الذي يتعاملون معه. وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا المستفيدين.

الكلمات المفتاحية: برنامج تدريبي، مهارات خدمة المراجعين، ذوي الإعاقة.

Enhancing Customer Service Staff' Skills in Dealing with Individuals with Disabilities: A Proposed Training Program

Dr. Najwa Aboud Saleh Basanbel

Abstract:

This study evaluates the effectiveness of a training program designed to equip customer service employees at King Abdulaziz University with essential skills for interacting with patrons with disabilities. Employing a mixed-methods approach (descriptive-analytical and quasi-experimental), the research recruited (60) female employees from various university colleges. A pre-test was administered before the training program, followed by a post-test upon completion during the academic year 2021-2024. Parallel mixed analysis revealed a statistically significant ($p < 0.01$) improvement in employees' skills after the training. Notably, average post-test scores were consistently higher than pre-test scores, demonstrating the program's positive impact on developing their competency in serving customers with disabilities. Based on these findings, the study recommends incorporating intensive training programs within the recruitment process to equip customer service staff with the necessary skills to engage with diverse client populations effectively and efficiently.

Keywords: training program, customer service skills, individuals with disabilities.

• المقدمة:

خلال العقود الثلاثة الماضية، شهدت سياسات التعليم في العديد من دول العالم تقدماً ملحوظاً في قبول الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعات، وذلك بهدف تنمية قدراتهم وتحقيق تطلعاتهم وبناء مستقبل أفضل لهم، وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم. ومن المتوقع أن يصل عدد هؤلاء الطلاب إلى حوالي ٢٠٠ مليون ونسبة (١١٪) من إجمالي الطلاب في المستقبل (Unesdoc, 2022). ولا يقتصر هذا التقدم على قبولهم في الجامعات وتعليمهم فحسب، بل يشمل أيضاً توفير بيئة جامعية ملائمة لهم، تلبي جميع احتياجاتهم البيئية والنفسية والاجتماعية والفنية، وتكثيف الاختبارات والمناهج بما يتناسب مع قدراتهم، لخلق بيئة جامعية شاملة وداعمة للجميع.

وفي العديد من الدول، فرضت التغيرات المتعلقة بفتح الجامعات أبوابها للأفراد ذوي الإعاقة سواء كطلاب أو كموظفين، وتطوير خدماتها لتلبية احتياجات هذه الفئة. تم تحقيق ذلك من خلال توفير وسائل اتصال متاحة لهم وتدريب موظفي خدمة العملاء وتبنيهم استراتيجيات تمكنهم من التعامل الفعال مع فئة ذوي الإعاقة بما يخدم استراتيجيات وأهداف المؤسسة، وتحقيق رضا المراجعين. من أبرز الجامعات العالمية في عام ٢٠٢٢، والتي تُعتبر صديقة للأفراد ذوي الإعاقة وقدمت خدمات مناسبة لهذه الفئة هي جامعة ستانفورد، وجامعة ميشيغين- أنا برون، وجامعة كورنيل وغيرها العديد (Collegeconsensus, 2024).

وفي السعودية، بلغ عدد الأفراد ذوي الإعاقة (١.٣٥٠.٠٠٠) فرد في عام ٢٠٢٢ (الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠٢٢، ص٣)، ونظراً للعدد الكبير من الأفراد ذوي الإعاقة، فقد شهدت السنوات الأخيرة زيادة في الوعي بحقهم في التعليم الجامعي، وذلك بسبب الجهود المبذولة من قبل الجهات الحكومية لضمان حق هذه الفئة في التعليم، بما في ذلك رؤية السعودية ٢٠٣٠ التي أكدت على أهمية توفير فرص تعليم متساوية لكافة فئات المجتمع، بغض النظر عن الإعاقة. وفي ٢٠١٦، تمت الموافقة على "نظام تعليم ذوي الاحتياجات" وصدرت المادة العاشرة من هذا النظام والتي نصت على إلزام المؤسسات الأكاديمية العليا بتوفير الدعم اللازم للأفراد ذوي الإعاقة، وذلك من خلال إنشاء وحدات إدارية متخصصة، وتجهيز البيئة الجامعية بما يراعي احتياجاتهم وذلك تجهيزاً مكانيًا وإلكترونيًا وبشريًا (الوطن، ٢٠١٦). ونتيجة لهذه الجهود الحكومية المبذولة لضمان حق توفير التعليم الجامعي للأشخاص ذوي الإعاقة، سيساهم في سبل النهوض بالاقتصاد الوطني ورفع الناتج المحلي الإجمالي، وذلك من خلال مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل، والذي سيؤدي إلى زيادة مساهمتهم في النشاط الاقتصادي لما يقارب ١٠ مليارات ريال سعودي بحلول عام ٢٠٣٠ (المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية، ٢٠٢١).

وبناءً على ذلك، فتحت (٢٧) جامعة سعودية أبوابها للأفراد من هذه الفئة للالتحاق بكراسي الدراسة أو الإنخراط مع الكادر الوظيفي في الجامعات، وتعمل على تحسين خدمات الجامعات لفئات ذوي الإعاقة، وذلك من خلال "التنمية المستدامة" وتعزيز "المساواة الاجتماعية" التي تهدف إلى تخصيص لجان تخصصية تضمن حقوق الأفراد ذوي الإعاقة في القبول ضمن البرامج المصممة لخدمة هذه الفئة (المنصة الوطنية الموحدة، ٢٠٢٢)، أو حقوقهم كموظفين. وفقاً لتقرير هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة الصادر في عام ٢٠٢٤، بلغ عدد الطلاب ذوي الإعاقة الملتحقين بالجامعات السعودية (٥,٦٨١) طالباً وطالبة، وهم يشكلون ٠.٤٪ من إجمالي الطلاب الملتحقين بالجامعات. وتأتي جامعة الملك عبدالعزيز في المرتبة الأولى من حيث عدد الطلاب ذوي الإعاقة الملتحقين بها، إذ بلغ عددهم (١,٥٦٩) طالب وطالبة، بنسبة ١.١٪ من إجمالي عدد الطلاب في الجامعة. كما بلغ إجمالي عدد الموظفين ذوي الإعاقة (٢٧٨) موظف وموظفة (صفحة ٥٩). واستجابة لرؤية السعودية ٢٠٣٠، حرصت الجامعات على تعزيز المهارات والكفاءات الوظيفية عبر برامج تدريبية مخصصة لموظفيها لإكسابهم معارف ومهارات تساعدهم في تنفيذ أدوارهم الوظيفية مع كافة شرائح المراجعين، والاستثمار في تجربة العميل في عدة قطاعات، لما لها من دور فعال في رفع نسبة رضا المستفيدين، ورفع كفاءة الأداء المالي للشركات للمؤسسات والشركات الحكومية، لتحقيق التميز في السوق وجذب المزيد من العملاء وزيادة ولائهم وارتباطهم مع المؤسسة (رؤية ٢٠٣٠، ٢٠٢١؛ صحيفة مال، ٢٠١٩). كما تعاون الاتحاد السعودي للأولمبياد الخاص مع هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة على توفير برامج تدريبية لعدد من الجهات الحكومية - منها المستشفيات والجامعات - لتوعية منسوبي هذه الجهات بطرق التفاعل مع الأشخاص ذوي الإعاقة بغرض تمكين هذه الفئة ودمجهم في المجتمع (هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، ٢٠٢٢).

على الرغم من ذلك، ووفقاً لتقرير منظمة الأمم المتحدة لعام ٢٠٢٢، لا يزال الطلاب ذوو الإعاقة يشكلون أقلية في التعليم العالي عالمياً، وهم من بين الفئات الأكثر تعرضاً للتمييز والإقصاء في الحرم الجامعي (The United Nations, 2022). حيث أنهم يكافحون من أجل الوصول إلى مرافق التعلم ويواجهون أشكالاً مختلفة من التهميش والتمييز، فضلاً عن الحواجز التي تُعيق ممارسة حقوقهم، كما يواجهون عقبات في التعامل مع موظفي خدمة المراجعين مما يؤدي إلى تجارب سلبية واستبعاد (عبد الجبار، ٢٠١٨).

لذلك، فالتعليم الشامل مهم ليس فقط للطلاب والأكاديميين ذوي الإعاقة فحسب، بل أيضاً للمجتمعات التي يقطنون بها، لأنه يساعد على مكافحة التمييز وتعزيز التنوع والمشاركة (The United Nations, 2022). وإن التركيز على تعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة يعد

أمراً ضرورياً لتعزيز المساواة في الوصول إلى الخدمات وخلق مجتمع أكثر شمولاً. وقد حظى مجال تعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة بتوصية منظمة الصحة العالمية (WHO) (٢٠٢١) في المادة التاسعة، وتشجع الدول على توفير التدريب اللائم لهذه الفئة بهذا الصدد.

تدريب الموظفين في الجامعات على تقديم الخدمة المتميزة للأفراد ذوي الإعاقة يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا عملاء هذه الفئة وتعزيز سمعة المنشأة أو المنظمة التي يلتحقون بها. فعلى الصعيد العالمي، لخص تقرير وزارة تنمية المجتمع (٢٠١٦) في الإمارات، أن التواصل الفعال مع العملاء ذوي الإعاقة هو غاية أساسية للمؤسسات، ويجب على مقدمي الخدمات أن يتواصلوا بشكل فعال مع العملاء من هذه الفئة، باستخدام أساليب مناسبة لطبيعة الإعاقة وطبيعة الاتصال لأجل توفير تجربة إيجابية لجميع العملاء، بغض النظر عن إعاقاتهم. كما أكدت بعض الدراسات على أهمية تعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، مثل دراسة راملجون، وآخرون (Ramluggun, et al, 2021)، التي أشارت أن بعض الأشخاص ذوي الإعاقة يواجهون تمييز في الدعم المقدم في التعليم الجامعي، لذلك من المهم تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. ودراسة شيجيوك وآخرون (Chijioke, et al., 2020)، التي توصلت إلى أن الطلاب ذوي الإعاقة غير راضين عن عدم تلبية المكتبات الجامعية لاحتياجاتهم بسبب عدم إدراك العاملين فيها لاحتياجاتهم.

مما سبق، يتضح أن الدراسات في العالم الغربي ركزت على أهمية تطوير مهارات موظفي خدمة المراجعين في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة وأبانت الدور الذي يلعبه في تعزيز المساواة في الوصول إلى الخدمات وخلق مجتمع أكثر شمولية، على غير ما يجري في العالم العربي، الذي عالجت معظم دراساته موضوع تعزيز مهارات مقدمي الخدمة للمراجعين من ذوي الإعاقة من جوانبه النظرية. لذلك، تهدف الدراسة الحالية إلى تصميم برنامج تدريبي فعال قائم على مبادئ التصميم الشامل والنموذج الاجتماعي للإعاقة لتعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، وتقضي فاعلية البرنامج التدريبي وذلك لما يمكن لما يمثله البرنامج من أهمية بالغة كخطوة حاسمة في تحقيق المساواة في الفرص والوصول إلى الخدمات وتعزيز الشمولية والاندماج الاجتماعي، واعتباره ضرورة ملحة في إطار الالتزام بحقوق الإنسان وتحقيق التنمية المستدامة. وبشكل يتوافق مع توجهات الرؤية السعودية ٢٠٣٠. كما تسعى الدراسة لتحديد المستوى المعرفي لموظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز بالمهارات اللازمة للتعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، والكشف عن العقبات التي واجهتها الموظفات أثناء خدمة المراجعين من ذوي الإعاقة.

مما ذكر، أصبح من الواضح أن الإستثمار في العنصر البشري هو مفتاح التميز للمؤسسات الأكاديمية. فالعنصر البشري هو رأس مال حيوي والذي لا

يمكن الاستغناء عنه. ولذلك، يتعين على قادة هذه المؤسسات الاستثمار بفاعلية في إدارة الموارد البشرية _ على غرار المؤسسات المتميزة _ والتي تتطلب تغييرات أساسية في إدارته مثل استوحاء نماذج مبتكرة وفعالة، وتعديلها لتناسب احتياجاتها الخاصة مثل توظيف تقنيات التعلم الآلي في إدارة العمليات الإدارية أو تقديم برامج تدريبية متخصصة لتعزيز مهارات الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

• الخلفية النظرية والدراسات السابقة

• تعريف الإعاقة وأنواعها:

تُعرف الإعاقة على أنها "الإصابة بقصور كلي أو جزئي بشكل دائم أو لفترة طويلة من العمر في إحدى القدرات الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية، وتتسبب في عدم إمكانية تلبية متطلبات الحياة العادية من قبل الشخص المعاق واعتماده على غيره في تلبيتها، أو احتياجه لأداة خاصة تتطلب تدريباً أو تأهيلاً خاصاً لحسن استخدامها" (وزارة الصحة السعودية، ٢٠٢١).

ومن أكثر الإعاقات الشائع تواجدها في الجامعات السعودية مايلي:

◀◀ الإعاقة الجسمية: تشير إلى "مايتصل بالعجز في وظيفة الأضواء الداخلية للجسم سواء كانت أعضاء متصلة كالأطراف أو المفاصل، أو مايتصل بعملية الحياة البيولوجية كالقلب والرئتين والكليتين" (الشمري وآخرون، ٢٠١٨، صفحة ١٣).

◀◀ الإعاقة السمعية: تشير إلى الإعاقة "في الجهاز السمعي عند الفرد مما يحد من قيامه بوظائفه، أو يقلل من قدرته على سماع الأصوات؛ مما يجعل الكلام المنطوق غير مفهوم لديه" (القيوتي، ٢٠٠٦، صفحة ٢٧). و الإعاقة السمعية تشمل صعوبات في السمع أو فقدان السمع بشكل كامل، بمعنى أنه قد يكون الفرد ضعيف السمع جزئياً أو صماً تماماً.

◀◀ الإعاقة البصرية: عرفت وزارة الصحة السعودية على أنها "تتراوح بين العمى الكلي والجزئي، وعلى هذا الأساس يوجد نوعان من الإعاقة البصرية: المكفوفون (المصابون بالعمى)، وهؤلاء تتطلب حالتهم البصرية استخدام طريقة برايل. وضعاف البصر، وهم يستطيعون الرؤية من خلال المعينات البصرية" (٢٠٢١).

◀◀ صعوبات التعلم: "هم أولئك الأطفال الذي يعانون من اضطرابات في واحدة أو أكثر من العمليات السيكلوجية الأساسية، المتضمنة فهم واستخدام اللغة المنطوقة أو المكتوبة، وهذه الاضطرابات قد تتضح في ضعف القدرة على الاستماع أو التفكير أو التكلم أو القراءة أو الكتابة أو التهجئة أو الحساب وهذا الاضطراب يشتمل حالة مثل الإعاقات الإدراكية، التلف الدماغى البسيط، وعسر الكلام والحبسة الكلامية النمائية" (القبالي، ٢٠١٧، صفحة ١٣).

« اضطراب نقص الانتباه مع فرط النشاط (ADHD): "هو اضطراب مرتبط بالصحة العقلية، ويتضمن مجموعة من المشكلات المستمرة، مثل صعوبة الانتباه، وفرط الحركة، والسلوك الاندفاعي. قد يؤدي اضطراب نقص الانتباه مع فرط النشاط لدى البالغين إلى علاقات غير مستقرة، وضعف العمل أو الأداء المدرسي، وتراجع الثقة بالنفس، وغيرها من المشكلات" (مايو كلينك، ٢٠٢٢).

« التوحد (Autism): "هو اضطراب نمائي، يحدث في مرحلة مبكرة من الطفولة، يؤثر في كيفية التواصل والتفاعل الاجتماعي، ويتضمن أنماطاً محددة ومتكررة من السلوك، أضيف مصطلح "طيف التوحد" للإشارة إلى وجود مجموعة متعددة من الأعراض والعلامات وعلى مستويات مختلفة من الشدة" (وزارة الصحة السعودية، ٢٠٢٢).

• الأفراد ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية

يسعى التعليم الجامعي لتوفير فرص متساوية للجميع، بما في ذلك ذوي الإعاقة، من خلال تبني مبادئ الشمولية وضمان وجود بيئة جامعية داعمة. في هذا السياق، يتطلع العديد من الباحثين والمختصين إلى فهم تجارب طلاب ذوي الإعاقة في البيئة الجامعية واستكشاف جوانب مختلفة من تقديم الخدمات والدعم لهؤلاء الطلاب، بما في ذلك جودة الخدمات التعليمية ومدى تكامل البيئة الجامعية مع احتياجاتهم الفردية، وتحليل العوامل، لنستطيع فهم تحدياتهم وتحديد الفرص الممكنة لتحسين تجربتهم في الجامعة.

في السعودية، تمكن وزارة التعليم الأفراد ذوي الإعاقة من الالتحاق بمؤسساتها الأكاديمية من خلال برامج وتخصصات عامة لجميع الطلاب، بالإضافة لبرامج وخدمات خاصة بهم، بما في ذلك سنة تأهيلية ولجان تخصصية لتحديد المعايير والشروط الخاصة بقبولهم، وبرامج تنمية المهارات اللغوية وإعداد الكوادر البشرية وتقديم الخدمات المساندة وتنوعية المجتمع (وزارة التعليم، ٢٠٢٢). ووفقاً لإحصائية هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة (عكاظ، ٢٠٢٠)، توجد نسبة جيدة من الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية، حيث بلغ عدد الطلاب ذوي الإعاقة في الـ ٢٧ جامعة حكومية سعودية (٣٩٥٦) طالباً وطالبة، نسبة الذكور منهم (٥٢.١٪)، مقارنة بالإناث اللاتي بلغت نسبتهن (٤٧.٩٪).

ولم يقتصر قبول الجامعات السعودية لطلاب ذوي الإعاقة بل أمتد ذلك لفتح فرص توظيف الأفراد ذوي الإعاقة، حيث بلغ عدد الكوادر الجامعية من ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية في عام ٢٠٢٠ (٢١١) كادراً، (١٠٧) منهم بجامعة الملك سعود (الرياض)، ويتوزع الباقي على الجامعات الأخرى بنسب متفاوتة، بناءً على إحصائية هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة (عكاظ، ٢٠٢٠).

وتتنافس المؤسسات الجامعية السعودية في تقديم الخدمات والبرامج المتميزة لخدمة الأفراد ذوي الإعاقة داخل الحرم الجامعي أسوة بالأفراد من غير ذوي الإعاقة، وذلك من خلال إنشاء "برنامج الوصول الشامل" في جامعة الملك سعود لرفع كفاءتها في دعم ذوي الإعاقة، من خلال إزالة العوائق أمامهم، وضمان مشاركتهم الكاملة في الجامعة، ومركز "مساندة الطالبات من ذوي الإعاقة" في جامعة الأميرة نورة لتقديم خدمات الإرشاد النفسي والتربوي (المنصة الوطنية الموحدة، ٢٠٢٢). كما خصصت الوزارة منح لذوي الإعاقة في الجامعات الخاصة، وإنشاء مراكز ذوي الإعاقة في العديد من الجامعات ومنها جامعة الملك عبدالعزيز، لتثقيف فئات المجتمع الجامعي ونشر الوعي والثقافة العامة من خلال البرامج والدورات، وزيادة المخصصات المالية لسد احتياجات هذه الفئة.

• مهارات موظفي الجامعات في دعم الأفراد ذوي الإعاقة

على الرغم من أن المؤسسات الجامعية تعمل على توفير الدعم والتوعية لتمكين الأفراد ذوي الإعاقة سواء كانوا طلاب أو كوادراً أكاديمية أو إدارية أو فنية من تحقيق النجاح الأكاديمي وتطوير قدراتهم، إلا أن العديد من الدراسات أكدت أن هناك ضعف في مهارات موظفين خدمة المراجعين ضمن قطاعات الجامعات المختلفة للتعامل مع ذوي الإعاقة، والتي تعتبر من المهارات الأساسية التي يمكن أن تساعد في تجاوز تحديات هذه الفئة ضمن البيئة الجامعية.

حيث يواجه الأفراد ذوو الإعاقة تحديات عديدة في الجامعات، منها تحديات في التواصل مع الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس، وتحديات في الحصول على المعلومات والدعم الذي يحتاجونه. فعلى الصعيد العالمي، سعت دراسة راملجون، وآخرون (Ramluggun, et al, 2021)، التي اعتمدت على المراجعة المنهجية، لفحص وجهات نظر طلاب التمريض ذوي الإعاقة حول دور دعم الأساتذة لهم ومدى تطبيق مبادئ التعليم الشامل قبل التسجيل الجامعي، وأسفرت نتائج الدراسة عن اختلاف الدعم المقدم للأشخاص ذوي الإعاقة في جميع بلدان العالم على الرغم من توقيع العديد من الدول على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ومواجهة بعض الطلاب من ذوي الإعاقة التمييز وذلك باستبعادهم من محتوى برنامج المناهج على الرغم من قانون الإعاقة الأمريكي الصادر ١٩٩٠، كما وضحت الدراسة عن حاجة الموظفين للتدريب في كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة للقدرة على فهمهم والتعامل معهم، بالإضافة إلى أن هناك حاجة إلى أدلة قوية عن طريق الملاحظة أو الاختبار حول كيفية قيام المعلمين والموظفين السريريين بدعم التسجيل المسبق لطلاب التمريض الذين يعانون من حالة صحية خاصة. وفي دراسة حالة استراتجية، هدف هوليسستن وآخرون (Holstein, et al., ٢٠٢١) إلى معرفة الآثار غير المتكافئة للتقنيات الرقمية والبرمجيات على حياة الناس في البيئات الحضرية المعاصرة،

وذلك من خلال إجراء مقابلات مع (١٠) أشخاص من ذوي الإعاقة الذهنية و(١٥) من مديري الخدمات والموظفين. أظهرت الدراسة أنه على الرغم أن رقمته الخدمات قد خلقت فرصاً جديدة لبعض الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية، إلا أنها أدت إلى ظهور حواجز جديدة أمام إدماجهم في المساحات الحضرية، وأن نجاح مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية في التقنيات الرقمية داخل المكتبات العامة يعتمد على مهارات الشخص وموارده الاقتصادية، ووجود مهارات لدى موظفي دعم الإعاقة وموظفي الخدمات الحضرية، والاتجاهات الإيجابية من الآخرين.

أما دراسة شيجيوك وآخرون (Chijioke, et al., 2020) المسحية، هدفت إلى استكشاف مدى رضا الطلاب ذوي الإعاقة عن خدمات المراجع الإلكترونية المقدمة في المكتبات من قبل الجامعات الفيدرالية في جنوب شرق نيجيريا، وبلغت عينة الدراسة (٢٠٥) من الطلاب ذوي الإعاقة، وتم استخدام أداة المقابلة الجماعية لاستخراج النتائج. أظهرت الدراسة أن الطلاب ذوي الإعاقة لم يصلوا إلى أقصى درجات الرضى في الحصول على خدمات المراجع والمعلومات، وأحد أبرز التحديات التي يواجهها الطلاب المعاقين في المكتبات الجامعية هو عدم تلبية هذه المكتبات لاحتياجاتهم بشكل كافٍ بنسبة (٨١.١٪)، والتي غالباً ما يكون العاملون فيها غير مُدركين لهذه الاحتياجات، ويظهرون مشاعر الشفقة والتعاطف مع الطلاب المعاقين وذلك بنسبة (٧٩.٢٪) بدلاً من تمكينهم من الحصول على حقوقهم والخدمات التي يحتاجونها.

وتبنت دراسة قول وخواجه (Gul and Khowaja, 2020) النهج المختلط (كمي - نوعي) لتقديم تقرير عن إنطباع المستخدمين ذوي الإعاقة عن رضاهم من ناحية خدمات المكتبة والمعلومات المقدمة في جامعة عليكرة الإسلامية في الهند، حيث ضمت الدراسة (٢١٤) طالباً من ذوي الإعاقة (البصرية - الجسدية) وأمين المكتبة والمسؤول عن قسم برايل، وتم استخدام استبيان ومقابلة منظمة لجمع بيانات الدراسة. وكشفت نتائج الدراسة أنه على الرغم أن معظم المستجيبين ذوي الإعاقة الجسدية راضون بدرجة عالية عن موارد المعلومات والخدمات والمرافق، والقليل منهم غير راض عنها، إلا أن الطلاب ذوي الإعاقة البصرية هم الأقل رضا عن بعض الخدمات المعلوماتية والخدمات اللوجستية التي تُقدمها المكتبة، خاصة في ظل غياب توفر الموظفين الماهرين في استخدام لغة الإشارة والمترجمين الفوريين وقراء برايل.

وفي هذا السياق، تبنت دراسة عقيل والبكري (٢٠١٨) المنهج النوعي لإجراء مقابلات فردية مع (١٢) طالبة من ذوي الإعاقة (الحركية، صعوبات التعلم، البصرية، والحركية) بجامعة الملك سعود والأميرة نورة في السعودية. سعت

الدراسة إلى تقييم تجارب الطالبات ومدى تعاون الكادر التدريسي معهن. أظهرت النتائج أن الطالبات يثقن بقدرتهن على إكمال تعليمهن الجامعي، على الرغم من عدم وجود برامج انتقال وتهيئة مخصصة لهن. من ناحية أخرى، اتفقت جميع المشاركات على أن الكادر التدريسي يفتقرون إلى المهارات اللازمة للتعامل معهن بشكل فعال، وذلك بسبب نقص التدريب المناسب.

كما قيمت الدراسة المسحية للمقداد والقطاونة (٢٠١٧) الخدمات المتوفرة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة مؤتة من وجهة نظرهم، واستخدمت الدراسة استبانة لمعرفة رأي (٥٧) طالب من ذوي الإعاقة (الحركية، والبصرية والسمعية). وتوصلت النتائج إلى أن الطلبة ذوي الإعاقة أعربوا عن رضاهم عن بعض الخدمات الإدارية المقدمة لهم، مثل فرص القبول الخاصة، وتيسير إجراءات التسجيل، وجود كادر تعليمي مؤهل، وتعاون الإداريين؛ إلا أن الطلبة ذوي الإعاقة أبدوا رضاء متوسطاً عن الأبعاد التالية: "الموظفون داخل المكتبة يقدمون كل ما يلزم لمساعدة الطلبة ذوي الإعاقة" و "تولي الجامعة اهتمامها للإرشاد الأكاديمي الخاص بالطلبة ذوي الإعاقة". لذلك أوصت الدراسة بأهمية تنظيم دورات تدريبية متخصصة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين والإداريين في الجامعة، بهدف تنمية مهاراتهم في التعامل مع ذوي الإعاقة.

أما دويكات (٢٠١٥) أجري دراسة مستخدماً المنهج الوصفي للتعرف على واقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة ومدى توفرها في عدد من الجامعات الفلسطينية (جامعة القدس المفتوحة، جامعة النجاح الوطنية، وجامعة بيرزيت)، ووزعت الاستبانة المصممة في الدراسة على عينة عشوائية من (٦٨٨) من أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية في الجامعة. أظهرت الدراسة أن الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة الخاصة كانت منخفضة، حيث وضحت عينة الدراسة أن ذوي الإعاقة يواجهوا تحديات في عدم توفير الجامعة تسهيلات خاصة لإجراءات قبول ذوي الإعاقة؛ ضعف تحمل الموظفون الإداريون أعباء إضافية أثناء التعامل مع ذوي الإعاقة، إدارة الجامعة وموظفيها لا يشركون ذوي الإعاقة في مناقشة مشكلاتهم، ولكنهم إلى حد ما يستمعون لمقترحاتهم ويفهمون احتياجاتهم، وهذا أمر جيد، لكنه غير كافٍ. حيث يجب توفير كافة الخدمات لهم والعمل على تجويدها، ويعزى ذلك إلى نقص المراكز المتخصصة لرعاية ذوي الإعاقة في بعض الجامعات.

واستخدمت دراسة جيلسون ودايموند (Gilson and Dymond, 2012) المنهج النوعي للكشف عن المعوقات التي قد يواجهها الطلبة ذوي الإعاقة أثناء دراستهم الجامعية، وتأثيرها عليهم، واشتملت الدراسة على (٥) طلاب من ذوي الإعاقة (البصرية، والجسمية، والسمعية)، و(٩) أكاديميين - ٦ إداريين عملوا على تقديم

الخدمات لذوي الإعاقة)، وتم استخدام الملاحظة الصفية والمقابلة شبه المنظمة لجمع استجابات العينة. خلصت نتائج الدراسة إلى مواجهة الطلبة لتحديات تتعلق بعدم توفير مترجم لغة إشارة للتواصل مع الأفراد الصم، تعرض بعض الطلبة ذوي الإعاقة الحركية لحدوث من قبل الجامعة على عدم الالتحاق بها، بدعوى عدم توفر أي تسهيلات بنائية فيزيائية، وعدم تجاوب مكتب الإعانة المالي والمشرف على (الميزانية الخاصة بدعم وخدمة ذوي الإعاقة) مع طلبات التمويل. بالإضافة إلى ما سبق، يواجه الطلاب ذوي الإعاقات الشديدة عدم دعم الأساتذة، وضغوطاً من الإداريين نتيجة لقلّة الموظفين وضياع الوقت، والخوف من عدم الكفاءة في التعامل مع الطلاب ذوي الإعاقة. كما أوصت دراسة كامل (٢٠٠٩)، منذ وقت مبكر، أهمية تدريب الكوادر الإدارية والأكاديمية للتعامل مع ذوي الصم عند فتح الجامعة أبوابها لاستقبالهم وذلك من قبيل مبدأ تكافؤ الفرص بين المنسولين.

على الصعيد السعودي، هدفت دراسة حديثة أجراها حمدان والبلوي (٢٠٢٢)، مستخدمين المنهج الوصفي الكمي، لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات السعودية، واقتصر قياسه على جامعة تبوك لمعرفة مستوى جودة تلك الخدمات المتوفرة وفقاً لمعايير ومؤشرات نموذج مقترح، تم اختيار عينة الدراسة من (٥٦) طالباً وطالبة ذوي إعاقة بشكل عشوائي وتطوير أداة بحثية على شكل نموذج لجمع البيانات، خلصت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعة كان متوسطاً، وأظهرت أعلى جودة في معيار الإدارة والسياسات، خاصة في توفير ميزانية خاصة لدعم خدمات تعليم الطلبة ذوي الإعاقة وتشجيع البحوث في هذا المجال. بينما أشارت النتائج أن جودة خدمات إرشاد الطلبة ذوي الإعاقة سجلت مستويات منخفضة وذلك نتيجة لحدثة تأسيس وحدة الخدمات، هذا بالإضافة إلى ضعف خبرات إدارات الكليات والعاملين في وحدة القبول والتسجيل والمرشدين وأعضاء هيئة التدريس في تقديم الخدمات الإرشادية لذوي الإعاقة.

وفي ضوء هذا السياق، أجرت الرصيص (٢٠٢١) دراسة للكشف عن مدى معرفة الأعضاء الأكاديميين بجامعة الملك سعود بالأنظمة المتبعة لتقديم خدمات للطلاب ذوي الإعاقة. إضافة لاتجاهاتهم لتقديم التكييفات الأكاديمية اللازمة لتسهيل عملية تعلم الطلاب ذوي الإعاقة، ومن خلال تبني المنهج الوصفي وتوظيف مقياساً لجمع البيانات من عينة مكونة من (٢١٣) عضواً من الأعضاء الأكاديميين، أظهرت نتائج الدراسة أن بعض الأعضاء الأكاديميين لديهم اتجاهات إيجابية نحو تقديم التكييفات الأكاديمية للطلاب ذوي الإعاقة، إلا أن أكثر من نصفهم لديهم قصور عام في معرفة الإجراءات والخدمات المقدمة لهذه الفئة، كما أنهم لا يعرفون الجهة المسؤولة عن تقديم هذه الخدمات داخل الجامعة. وقد

أوصت الدراسة بزيادة معرفة أعضاء هيئة التدريس بهذه الإجراءات والخدمات، وتقديم برامج تطوير مهنية لهم لتحسين قدرتهم على دعم الطلاب ذوي الإعاقة بالمملكة العربية السعودية.

وتبنت دراسة المالكي (٢٠٢١) المنهج النوعي لمعرفة التحديات التي يواجهها (١٤) طالب من ذوي الإعاقة البصرية أثناء دراسة البكالوريوس بجامعة الملك سعود، تم انتقاؤهم بالطريقة المستهدفة. ومن خلال المقابلات الهاتفية مع أفراد العينة والتي تم تقسيمهم إلى (٣) مجموعات مركزة (Focus group)، كشفت الدراسة أن الطلاب ذوي الإعاقة البصرية يواجهون تحديات إدارية تؤثر سلباً على تجربتهم التعليمية في الجامعة، مثل الدور المحدود لمركز الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة، وافتقار الطلاب إلى وعي كافٍ بأهداف المركز وخدماته، وتقتصر الخدمة الوحيدة التي يتلقونها من المركز على طباعة الكتب الدراسية بالبريل في حالة توفر الكتاب بصيغة إلكترونية. كما توصلت الدراسة أن بعض الأعضاء الأكاديميين في الجامعة غير مدركين لاحتياجات الطلاب ذوي الإعاقة البصرية ويفتقرون إلى الوعي الكافي بأساليب التعامل معهم، مما يؤدي إلى صعوبات أكاديمية تواجه الطلاب. أيضاً إلى وجود توقعات سلبية ومحدودة لدى بعض أعضاء هيئة التدريس تجاه قدرات وإمكانات الطلاب ذوي الإعاقة البصرية. بالإضافة إلى ذلك، يعاني الطلاب من نقص في فهم ودعم المسؤولين لاحتياجاتهم الخاصة. حيث يواجه بعض الطلاب صعوبات في التعامل مع الموظفين الإداريين في الجامعة أثناء زيارتهم للإدارات والمرافق، مثل ضعف مهارة موظفي مكتبة الجامعة في التعامل مع الطلاب ذوي الإعاقة البصرية حيث يطلب الموظفين من ذوي الإعاقة بعض المتطلبات التي لا تتوافق مع قدراتهم مثل تعبئة نموذج مطبوع باللغة العربية للحصول على إحدى الخدمات.

بحثت دراسة المهنا (٢٠١٨) المسحية في التعرف على واقع مركز خدمة ذوي الإعاقة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض وفقاً لأهدافه، وتحديد العقبات التي تُعيق مسار تحقيق الأهداف من وجهة نظر (١١٢) طالباً من ذوي الإعاقة و(٩) من الكادر الأكاديمي الذين تم انتقاؤهم بطريقة عشوائية من قسم التربية الخاصة، وصمم الباحث استبانة كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن المركز لا يُلبى احتياجات الطلاب ذوي الإعاقة من الدعم الإرشادي النفسي بشكل كامل، بسبب صعوبة المساعدة في حل المشكلات النفسية التي تتطلب فريق عمل مؤهل تتجاوز قدرات المركز. كما أن توفير متعاونين لخدمة طلاب ذوي الإعاقة في المركز كان بدرجة متوسطة، مما يشير إلى أن الميزانيات المتاحة للمركز لا تسمح بتعيين موارد كافية لجذب المتعاونين، مما يؤثر على جودة الخدمة المقدمة ويحد من تحقيق أهداف المركز. أيضاً، هناك ضعف في البرامج التدريبية المقدمة للعاملين بمركز ذوي الإعاقة، وسيادة ثقافة مقاومة التغيير

فيما يتعلق باتجاهات رعاية الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعة. وحصول هدف المركز في "التنسيق بين الإدارات والكليات والعمادات المساندة لدمج طلاب ذوي الإعاقة في الجامعة" ونشر الوعي بمفهوم ذوي الإعاقة وكيفية التعامل معهم في الحرم الجامعي" على درجة متوسطة فقط.

تُظهر الدراسات السابقة أنّ الجامعات فتحت أبوابها للأفراد من ذوي الإعاقة من خلال إتاحة فرص التعليم للطلاب منهم أو إتاحة الفرص الوظيفية لانضمام الموظفين منهم، وتمثل هذا الاهتمام في تطوير البرامج والخدمات والكوادر العاملة، إضافة إلى إنشاء مراكز خدمات التربية الخاصة بأغلب الجامعات، في ضوء جملة من المعايير والمؤشرات يهدف ضمان تقديم الخدمات والبرامج النوعية وتحسين نوعية حياتهم. إلا أنه تُقدم الدراسات السابقة أدلة على أنّ مستوى معرفة موظفين الجامعات سواء أكاديميين أو إداريين بالمهارات اللازمة للتعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة لازالت ضعيفة، ومستوى معرفتهم بالمهارات اللازمة للتواصل مع طالبي الخدمة من ذوي الإعاقة متفاوتة لأسباب عديدة تعود لنوع الإعاقة، ودرجة الإعاقة، ومدى توفر البرامج التوعوية والثقافية حول التعامل والتواصل مع هذه الفئة. كما يتبين أن الدراسات السابقة ركزت على مهارات الكوادر الأكاديمية في التواصل والتعامل مع ذوي الإعاقة، متجاهلة أهمية دور الموظفين الإداريين في توفير الدعم والرعاية للأفراد ذوي الإعاقة. هذا بالإضافة إلى أن احتياجات الموظفين وخاصة موظفي خدمة المراجعين للتعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة تظل غير واضحة، مما يستدعي إجراء المزيد من الدراسات.

• تنمية مهارات موظفي الجامعات في التعامل مع ذوي الإعاقة

من هذا المنطلق، أصبح من المهم توفير خدمة الوصول العادل للمراجعين ذوي الإعاقة في كافة قطاعات الجامعات، وذلك من خلال تفاعل هؤلاء الطلاب مع الموظفين، والذي يُمكن أن يُعد هذا التفاعل تحدياً لعدم توفر الموارد اللازمة لتوفير خدمات الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة، لذلك تُتيح مشاركة القطاعات في مبادرات تبادل الموارد المؤسسية فرصة لتحسين الخدمات المقدمة للجُمهور، بما في ذلك توفير المعدات والموظفين المدربين على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة مثل المعدات والموظفين المدربين على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة (Chijioko, ٢٠٢٠).

واندفع بعض من الباحثين إلى تصميم برامج تدريبية لتعزيز تحسين تعامل موظفي الجامعات وتقديم أفضل الخدمات لهم. ومنهم بادين وإليس (Padden and Ellis, 2015) الذي أعدوا دراسة شبه تجريبية لتقييم تأثير استراتيجية التدريب والاتصال التي طورتها كلية دبلن الجامعية في إيرلندا لتحسين الوعي بالإعاقة بين الموظفين، شملت الدراسة (٣٢٢) موظف من الكادر الأكاديمي والإداري، تم مشاركتهم (٢٥) جلسة تدريبية، ومن خلال استطلاع إلكتروني لأخذ

آراء المشاركين في الجلسات، عبروا عن سرورهم للغاية بالتدريب، واقترح عدد منهم أن يكون التدريب إلزامياً لجميع الموظفين. كما أشار استطلاع آخر شمل (٢٠٤٨) من طلاب ذوي الإعاقة في الجامعة على مدى سنتين للتعرف على رأيهم عن طاقم الكلية، أن الطلاب شعروا أن الموظفين يحتاجون الى المزيد من التدريب لدعم الطلاب ذوي الإعاقة من حيث الحاجة إلى التواصل المنتظم الرسمي وغير الرسمي مع الطلاب، ومعرفة حول إعاقات محددة.

وفي جنوب أفريقيا، أطلق نسيمبيني ودي جاجر (Nassimbeni and de Jager, 2014) مشروع "نحن جميعاً على نفس الصفحة" من قبل مكتبة جنوب إفريقيا للمكفوفين بهدف توفير نهج لا مركزي للوصول إلى المكتبات ومواد القراءة للمكفوفين وضعاف البصر في المناطق الريفية الفقيرة وذلك من خلال التعاون بين السلطات المحلية والوطنية والإقليمية لتدريب موظفي المكتبة على خدمة المكفوفين وضعاف البصر من خلال توفير التقنيات المساعدة ومواد القراءة، وتقديم دروس محو الأمية المعلوماتية لتلبية احتياجات المستخدمين من المكفوفين وضعاف البصر.

وفي دراسات الحالة لهال وآخرون (Hall et al., ٢٠٠٦) التي أجريت لتحسين مهارات موظفين المركز الوظيفي الشامل في العديد من مراكز الخدمات الشاملة وزيادة تعريف الموظفين بالإعاقة، كشفت أن الموظفين يعانون من نقص في المعرفة والمواقف حول قضايا الإعاقة. ولمعالجة هذه المشكلة، طور القادة المحليون ممارسات متنوعة، تهدف إلى منح الموظفين الفرصة لاكتساب المهارات العملية وتطبيق المعرفة المكتسبة. واشتملت هذه الممارسات على ما يلي: منحهم رسمياً يركز على قضايا الإعاقة، دعماً غير رسمي من أخصائي الإعاقة، تدريباً داخلياً للطلاب ذوي الإعاقة. وقد أثبتت هذه الممارسات فعاليتها في تحسين المعرفة والمواقف لدى الموظفين، مما أدى إلى تحسين الخدمات المقدمة للعملاء ذوي الإعاقة.

تُظهر الدراسات العالمية نقصاً في الأبحاث حول تصميم برامج تدريبية لموظفي خدمة المراجعين للتعامل مع ذوي الإعاقة في الجامعات. كما يشير غياب الدراسات العربية في هذا المجال إلى الحاجة الملحة لتصميم برامج تدريبية تناسب احتياجات الجامعات العربية. لذلك، يجب أن تركز هذه البرامج على تنمية مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة وتوعية الموظفين بحقوقهم. يُعد تصميم وتنفيذ هذه البرامج ضرورياً لضمان حصول ذوي الإعاقة على خدمات أفضل في الجامعات.

• التعقيب على الدراسات السابقة:

استندت الدراسة الحالية إلى نتائج العديد من الدراسات السابقة التي تدور حول موضوع تعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين لتقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة. وقد تم الاستفادة من هذه الدراسات في تصميم إطار الدراسة الحالية

وفي بناء أسئلة المقياس. كما قدمت الدراسة تعقيباً على هذه الدراسات وفقاً للأبعاد التالية:

• من حيث الهدف:

تتفق جميع الدراسات السابقة في تركيزها على قضايا ذوي الإعاقة في الجامعات، وعلى أهمية توفير خدمات تعليمية وأكاديمية للطلاب ذوي الإعاقة ومتكافئة مع أقرانهم من غير ذوي الإعاقة. كما تشترك جميعها في التأكيد على الحاجة إلى مزيد من البحث والتطوير في مجال خدمات ذوي الإعاقة في الجامعات. ولكن تختلف هذه الدراسات في أهدافها، حيث تركز بعض الدراسات على قياس مدى رضا الطلاب ذوي الإعاقة عن واقع الخدمات المقدمة لهم، مثل دراسة راملجون، وآخرون ((Ramluggun, et al, 2021)، وشيجوك وآخرون ((Chijioke, et al., 2020)، وقول وخواجة (Gul and Khowaja, 2020)، وعقيل والبكري (٢٠١٨)، والمقداد والقطاونة (٢٠١٧)، دويكات (٢٠١٥)، الرصيص (٢٠٢١). بينما بعض الدراسات ركزت على التعرف على المعوقات التي قد تواجه الطلاب ذوي الإعاقة في الجامعات، مثل دراسة دراسة جيلسون ودايموند Gilson and Dymond, 2012)، دراسة دويكات (٢٠١٥)، المهنا (٢٠١٨)؛ بينما ركزت دراسة حمدان والبلوي (٢٠٢٢) لتحسين كفاءة الخدمات المقدمة لهم.

على الصعيد الآخر، سلطت بعض الدراسات الضوء على أهمية تدريب موظفي المؤسسات الأكاديمية والمجتمعية على كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وضرورة تنوع برامج التدريب في محتواها وطرق تقديمها، وذلك مثل دراسة بادين وإليس (Padden and Ellis, 2015)، نسيمبيني ودي جاجر (Nassimbeni and de Jager, 2014)، وهال وآخرون (Hall, et al., ٢٠٠٦)، لي الرغم من تنوعهم في السياق، والمناهج والأهداف.

• من حيث المنهج:

تتباين المناهج التي تم استخدامها في الدراسات السابقة، حيث وظفت بعض الدراسات المنهج الوصفي، لوصف الظواهر كما هي، دون محاولة تفسيرها أو التحكم فيها، مثل دراسة حمدان والبلوي (2022)، ودراسة الرصيص (2021)، ودراسة المهنا (2018)، دراسة المقداد والقطاونة (٢٠١٧)؛ بينما استخدمت بعض الدراسات المنهج شبه التجريبي، مثل دراسة بادين وإليس (2015)، ودراسة نسيمبيني ودي جاجر (Nassimbeni and de Jager, 2014). وعلى العكس من ذلك، وظفت بعض الدراسات المنهج النوعي مثل دراسة عقيل والبكري (٢٠١٨) ودراسة المالكي (2021)، ودراسة جيلسون ودايموند (Gilson and Dymond, 2012)؛ بينما دراسة قول وخواجة (Gul and Khowaja, 2020) استخدمت المنهج المختلط. واختلفت دراسة راملجون، وآخرون (Ramluggun, et al, 2021) عن بقية الدراسات في اعتمادها على المراجعة المنهجية.

• من حيث أدوات الدراسة:

تنوعت أدوات الدراسة المستخدمة في هذه الدراسات، استخدمت بعض الدراسات الاستبانة، مثل دراسة حمدان والبلوي (٢٠٢٢)، والرصيص (٢٠٢١)، والمهنا (٢٠١٨)، ويادين وإليس (Padden and Ellis, 2015)، بينما استخدمت دراسة المالكى (٢٠٢١)، ودراسة نسيمبيني ودي جاجر (Nassimbeni and de Jager, 2014) المقابلات الفردية والجماعية.

• من حيث العينة:

ركزت بعض الدراسات على طلاب ذوي الإعاقة، مثل دراسة حمدان والبلوي (٢٠٢٢)، والمالكى (٢٠٢١)، و المقداد والقطاونة (٢٠١٧)؛ بينما ركزت بعض الدراسات الأخرى على الكوادر الأكاديمية مثل دراسة عقيل والبكري (٢٠١٨)، والرصيص (٢٠٢١)؛ بينما ركزت دراسة راملجون، وآخرون (Ramluggun, et al, 2021)، هوليسطن وآخرون (Holstein, et al., 2021) وشيجيوك وآخرون (Chijioke, et al., 2020)، وقول وخواجة (Gul and Khowaja, 2020)، و هال وآخرون (Hall, ٢٠٠٦)، على الإداريين. أما دراسة دويكات (٢٠١٥) جمعت بين الكوادر الأكاديمية والإدارية. في حين جمعت بعض الدراسات بين الطلاب ذوي الإعاقة والأعضاء الأكاديميين والإداريين، مثل دراسة جيلسون ودایموند (Gilson and Dymond, 2012)، ويادين وإليس (Padden and Ellis, 2015). في حين بعض الدراسات جمعت بين عينة الطلاب ذوي الإعاقة والأعضاء الأكاديميين في الجامعات مثل دراسة المهنا (٢٠١٨). أما دراسة نسيمبيني ودي جاجر، (Nassimbeni and de Jager, 2014) استهدفت الطلاب المكفوفين والغير مكفوفين والإداريين.

• من حيث النتائج:

تتفق عدد من الدراسات السابقة في نتائجها على ظهور عقبات تواجه الأفراد ذوي الإعاقة في الجامعات، ومن أهم هذه التحديات: عدم وجود وعي كافٍ لدى الكوادر الأكاديمية والإدارية باحتياجات الأفراد ذوي الإعاقة، وعدم توفر التجهيزات والمرافق المناسبة، وعدم توفر الخدمات المساندة؛ هذا بالإضافة إلى تأكيدها على أهمية تدريب الأعضاء الأكاديميين والإداريين على كيفية التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، ومن أهم أهداف التدريب، تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة للتواصل مع الأفراد ذوي الإعاقة، وتوعية الموظفين بحقوق الأفراد ذوي الإعاقة، وتمكين الموظفين من توفير الخدمات المناسبة للأفراد ذوي الإعاقة. ومن هذه الدراسات مايلي: دراسة حمدان والبلوي (٢٠٢٢)، والرصيص (٢٠٢١)، والمالكى (٢٠٢١)، والمهنا (٢٠١٨)، وجيلسون ودایموند (٢٠١٢)، وقول وخواجة (٢٠٢٠)، وعقيل والبكري (٢٠١٨)، و المقداد والقطاونة (٢٠١٧). بينما تميزت الدراسة الحالية باستخدامها كلا من المنهج شبه التجريبي والمنهج الوصفي التحليلي للكشف عن المستوى المعرفي لموظفات خدمة المراجعين (الفنيات والإداريات) في جامعة الملك عبدالعزيز بالمهارات اللازمة للتعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، وتصميم

برنامج تدريبي مكثف وتطبيقه على موظفات خدمة المراجعين، ثم قياس أثره في إكسابهن مهارات التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة وتقديم الخدمات لهم في الحرم الجامعي. علاوة على ذلك، استخدمت الدراسة مقياس يتضمن أسئلة مغلقة وشبه مفتوحة لجمع البيانات المتعلقة بمعرفة وأداء الموظفات في هذا المجال.

• مشكلة الدراسة:

مع إتاحة الفرصة للأفراد ذوي الإعاقة بالاندماج في مختلف مؤسسات الجامعة، سواء لإكمال دراستهم أو إنخراطهم للعمل في الجامعات والكليات السعودية، أصبحت مهمة تقديم خدمات متكاملة وفعالة لتلبية احتياجات أفراد هذه الفئة والمساهمة في تحسين حياتهم اليومية هي من الصعوبات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات الجامعية. ما دفعها إلى اعتماد مداخل استراتيجية تمكن من مواجهة هذه الصعوبات بشكل فعال، ومن بين الطرق التي تم اتباعها تبني المفهوم الحديث للتمكين الإداري للعاملين.

على الصعيد العالمي، يواجه العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة الكثير من التحديات في مؤسسات التعليم العالي، بما في ذلك عدم كفاية الخدمات المقدمة لهم، وعدم وعي الكوادر الإدارية والأكاديمية والفنية بحقوق هذه الفئة وكيفية التعامل معهم بطريقة مهنية. حيث يعتبر ضعف معرفة موظفي خدمة المراجعين بتقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة من أبرز العقبات التي تواجهها المؤسسات والهيئات الحكومية والخاصة في عصرنا الحالي. حيث تحتاج هذه المؤسسات والهيئات إلى برامج تدريبية تساعد موظفي خدمة المراجعين على فهم احتياجات الأفراد ذوي الإعاقة والتعامل معهم بطريقة مهنية وأكثر إنسانية ليتمكنوا من تقديم الخدمات لهذه الفئة أسوة بالأفراد من غير ذوي الإعاقة.

وفي هذا السياق، هدفت دراسة بولاك - سوبينسكا وآخرون (Polak-Sopinska, et al., 2015) البولندية إلى تطوير أداة تشخيصية تناسب احتياجات الشركات لتقييم قدرتها على إدارة ذوي الإعاقة وتحديد مسار التطوير المستقبلي، بالإضافة إلى تحليل مستوى الوعي لدى مسؤولي الموارد البشرية في المؤسسات التي لا توظف ذوي الإعاقة. توصلت الدراسة إلى أن مستوى معرفة ومهارات مديري التوظيف في الشركات البولندية التي لا توظف ذوي الإعاقة في مجال إدارة الإعاقة منخفض بشكل عام. توصي الدراسة بضرورة توفير التدريب للإداريين المسؤولين عن التوظيف في الشركات لرفع مستوى معرفتهم ومهاراتهم في مجال خدمة ذوي الإعاقة. وفي الولايات المتحدة الأمريكية، أكدت دراسة جريفيث وآخرون (Griffith, et al., 2002) أنه على الرغم من الوعي بحقوق طلاب ذوي الإعاقة منذ السبعينات، لا يزال كثير من الإداريين التعليميين غير مطلعين على الحقوق القانونية للموظفين ذوي الإعاقة في المدارس، وقد تؤثر مواقف الإداريين تجاه ذوي الإعاقة ومعرفتهم بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) على استقطاب مؤهلين منهم لمهنة التعليم. وفي بولندا، وفي المملكة العربية السعودية، هناك نقص في الوعي المعرفي لدى موظفين خدمة العملاء وعدم توفر المهارات اللازمة للتعامل مع

الأفراد ذوي الإعاقة، ممكن أن يؤثر سلباً على جودة الخدمات التي يتلقاها الأفراد ذوو الإعاقة. وبالفعل، من خلال الاستفتاء الاستطلاعي الذي أجرته الباحثة عام ٢٠٢٠ للوقوف على مدى حاجة (٨٣) من الإداريات والفنيات في جامعة الملك عبدالعزيز حول مدى حاجة هذه الفئة إلى تدريب مكثف للتعامل بمهنية مع المراجعات من ذوي الإعاقة، تم التوصل إلى أن (٥٧.٨٣%) من الإداريات والفنيات لديهن حاجة شديدة جداً للتدريب، و (٣١.٣٢%) منهم لديهم رغبة شديدة للتدريب، بينما فقط (٦.٠٢%) منهم ليس لديهم رغبة في التدريب، و(٤.٠٨%) محايدين في الحصول على تدريب.

وتوضح الدراسات الحديثة (مثل الصمادي، ٢٠٢٢) أن الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية استفادوا بدرجة عالية من الخدمات والتسهيلات التي قدمها لهم مركز ذوي الإعاقة في الجامعة، ومع ذلك، كانت استفادتهم متوسطة من مرافق البيئة الجامعية، والدمج وشعورهم بالراحة والمساواة والسعادة.

مما سبق، يتضح أنه لا توجد دراسات سعودية تناولت تدريب موظفين خدمة العملاء من الإداريين والفنيين العاملين في المؤسسات الجامعية. مما يدل، أن هناك احتياجاً ملحاً لدراسات تُحدد الاحتياجات التدريبية لموظفي خدمة العملاء في هذه المؤسسات، وتطوير برامج تدريبية فعالة لتلبية احتياجاتهم، وتحسين تدريب موظفين خدمة العملاء في الجامعات على التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة وتقديم خدمات تربوية متكاملة لهم. ويمكن أن تساهم هذه الدراسات في تحسين جودة خدمات العملاء المقدمة في المؤسسات الجامعية، وتعزيز رضا المراجعين من ذوي الإعاقة عن هذه المؤسسات.

وتُعد جامعة الملك عبدالعزيز من المؤسسات العامة التي تُقدم خدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أن هناك حاجة إلى تحسين مهارات موظفي خدمة المراجعين في الجامعة للتعامل مع هؤلاء الأشخاص بشكل أكثر كفاءة. ومن هنا تأتي أهمية تقييم مستوى معرفة موظفات خدمة المراجعين في الجامعة بالمهارات اللازمة للتعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، وتحديد أهم التحديات التي تواجهها هذه الفئة أثناء تلقيهم للخدمة، وتطوير برنامج تدريبي مقترح لتعزيز مهاراتهم في هذا المجال. ومن هنا انبثقت أسئلة الدراسة على النحو التالي:

- « ماهي أهم التحديات التي تواجهها موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز أثناء تقديم خدمة للأفراد ذوي الإعاقة قبل تطبيق البرنامج وبعده؟
- « ماهي طرق التواصل المستخدمة من موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، قبل تطبيق البرنامج وبعده؟
- « ماهي فئات الإعاقة التي تستطيع موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز التعامل معهم بكفاءة وذلك قبل وبعد البرنامج؟

« ما هي المكونات الأساسية للبرنامج التدريبي المصمم لتعزيز مهارات موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة؟

« ما أثر البرنامج التدريبي في تطوير كفاءة موظفات خدمة المراجعين المتعلقة بمهارات التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة جامعة الملك عبدالعزيز في مدينة جدة؟

• فروض الدراسة:

« لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال المهارات المعرفية.

« لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات التواصل الفعال.

« لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات التعامل المهني الفعال.

« لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات العمل الجماعي.

« لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات مواجهة الجمهور.

• أهداف الدراسة:

سعت الدراسة الحالية إلى:

« رصد التحديات التي تواجهها موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز أثناء تقديم خدمة للأفراد ذوي الإعاقة قبل تطبيق البرنامج.

« التعرف على طرق التواصل المستخدمة من موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، قبل تطبيق البرنامج وبعده.

« التعرف عن فئات الإعاقة التي تستطيع موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز التعامل معهم بكفاءة وذلك قبل وبعد البرنامج.

« تصميم برنامج تدريبي شامل يغطي المهارات الأساسية والمتقدمة لتعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين لتقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة.

« قياس مدى فعالية البرنامج التدريبي في تنمية موظفات خدمة المراجعين مهارات لتقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة في جامعة الملك عبدالعزيز في مدينة جدة.

• أهمية الدراسة:

• الأهمية النظرية:

« تساهم الدراسة الحالية في سدّ الفجوة في المعرفة في مجال تعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين في تقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة من خلال المنظور العربي.

« يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها من قبل الجهات التي تقدم خدماتها للأفراد ذو الإعاقة ومن قبل الباحثين في الدراسات المستقبلية المرتبطة بمجال تطوير البرامج التدريبية في مجال الإعاقة وفقاً للتصميم العلمي وتقييم فعالية هذه البرامج.

• الأهمية التطبيقية:

« تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها محاولة استجابة عملية للتطورات التربوية لإنشاء بيئة أكثر شمولاً وترحيباً تلبي احتياجات جميع العملاء وزيادة رضائهم وولائهم من خلال تزويد موظفي خدمة المراجعين بالمهارات والمعرفة اللازمة للتفاعل بشكل مناسب مع الأفراد ذوي الإعاقة.

« يمكن أن يساعد البرنامج التدريبي المقترح موظفي خدمة المراجعين على فهم الاحتياجات والتجارب المتنوعة للأفراد ذوي الإعاقة، وتزويدهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لتقديم الخدمات لهم بطريقة فعالة.

« تكمن أهمية هذه الدراسة في تقديمها برنامجاً تدريبياً مبتكراً يُعزز المسؤولية الاجتماعية ويُظهر الالتزام بالتنوع والشمولية في مختلف مجالات الحياة، إضافة إلى تقليل الحواجز وخلق بيئات شاملة للأشخاص ذوي الإعاقة والتي يمكن أن يكون لها آثار بعيدة المدى على المجتمع ككل. علاوة على ذلك، يمكن أن يساهم ذلك في مجتمع أكثر إنصافاً، حيث يساعد على تمكين الأفراد ذوي الإعاقة من خلال ضمان وصولهم إلى الخدمات ومشاركتهم الكاملة في جميع جوانب الحياة، دون التعرض للتمييز أو الإقصاء.

• مصطلحات الدراسة:

« تعزيز (Enhancing) إجرائياً: هي عملية مُنظمة تهدف إلى تنمية مهارات وقدرات موظفات خدمة المراجعين لتمكينهم من تقديم خدمة أكثر فعالية ومُخصصة تلبي احتياجات المراجعين من ذوي الإعاقة، وذلك عبر برنامجاً تدريبياً مُصمماً خصيصاً لتحديد المهارات التي تحتاجها موظفات خدمة المراجعين، وتصميم محتوى تدريبي مناسب، وتنفيذه بشكل منتظم، وتوفير الدعم الفني والإشراف اللازمين لتطبيق المهارات المكتسبة في مكان العمل، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعات من ذوي الإعاقة، وتعزيز شعورهم بالاندماج والشمولية.

« مهارات (Skills) إجرائياً: هي مجموعة المهارات المهمة التي يمكن أن تكتسبها موظفات خدمة المراجعين في البرنامج المقترح والتي تمكنهن من تقديم خدمة عالية الجودة للمراجعات ذات الإعاقة. تهدف هذه المهارات إلى تحسين المهارات

المعرفية، ومهارات التواصل، والتعامل المهني، والعمل الجماعي، ومواجهة الجمهور لدى موظفات خدمة المراجعين لضمان تقديم خدمة مُخصصة تلبى احتياجات المراجعات ذوات الإعاقة.

◀◀ موظفي خدمة المراجعين (*Customer Service Staff*) إجرائياً: هم الموظفات الفنيات أو الإداريات في جامعة الملك عبدالعزيز واللاتي يتعاملن/أو لا يتعاملن حتى لحظة تنفيذ البرنامج مع المراجعات سواء طالبات أو موظفات ذوات الإعاقة بشكل مباشر في إطار تقديم الخدمات المقدمة من قبل جامعة الملك عبدالعزيز. ويتضمن عمل موظفات خدمة المراجعين مايلي: استقبال المراجعات المعاقات وغير المعاقات، وتلبية استفساراتهن واحتياجاتهن، وإرشادهن وتقديم الدعم اللازم لهن، فضلاً عن وحل المشكلات والنزاعات التي تواجهها المراجعات بشكل سلس وفعال، القدرة على التواصل الفعال مع المراجعات، وحل المشكلات والنزاعات بشكل سلس وفعال، بالإضافة إلى الاستجابة للمتطلبات والاحتياجات المتغيرة للمراجعات، تحقيق رضا المراجعات والحفاظ على علاقات طويلة الأمد معهن.

◀◀ الأفراد ذوي الإعاقة (*Individuals with Disabilities*) إجرائياً: هم جميع الإناث اللاتي لديهن إعاقة أو أكثر، سواء ظاهرة أو مخفية، ومنتهبات إلى جامعة الملك عبدالعزيز سواء كانت موظفة أكاديمية أو إدارية أو فنية أو طالبة. تقتصر الإعاقات في جامعة الملك عبدالعزيز على الإعاقة السمعية، الإعاقة البصرية، الإعاقة الحركية، صعوبات التعلم.

◀◀ البرنامج التدريبي (*Training Program*): رحلة مُنظمة لتطوير مهارات وإمكانيات موظفات خدمة المراجعين، سواء إداريات أو فنيات، في التعامل مع مختلف فئات ذوي الإعاقة، وذلك من خلال مزيج من الأنشطة النظرية (التي تسلط الضوء على بناء المعرفة والمهارات الأساسية في التعامل مع ذوي الإعاقة) والتطبيقية المكثفة (التي تُركز على تطبيق هذه المعرفة والمهارات في مواقف واقعية). يقدم البرنامج من خلال ورش عمل تُقام أثناء العمل، مع توفير الدعم الفني والإشراف اللازمين لتطبيق المهارات المكتسبة. يتم تقييم فعالية البرنامج من خلال التعليقات اللحظية في البرنامج، والتقييمات النهائية عبر مقياس مُخصص.

• حدود الدراسة:

◀◀ الحدود الموضوعية: انحصرت الدراسة الحالية على قياس تأثير البرنامج التدريبي المقترح في تحسين أداء موظفات خدمة المراجعين مهارات استخدام بعض استراتيجيات التعامل مع أفراد ذوي الإعاقة.

◀◀ الحدود المكانيّة: انحصرت الدراسة على كليات (شطر الطالبات) جامعة الملك عبدالعزيز في مدينة جدة.

◀◀ الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال العام الأكاديمي ٢٠٢١ - ٢٠٢٢.

◀◀ الحدود البشرية: انحصرت الدراسة على موظفات خدمة المراجعين (الإداريات والفنيات) في عدة كليات بجامعة الملك عبدالعزيز في مدينة جدة.

• منهج الدراسة:

مع الأخذ في الاعتبار أهداف الدراسة الحالية وأدواتها، تبنت الدراسة المنهج المختلط، فاستخدمت المنهج الوصفي التحليلي من أجل بناء المقياس و البرنامج التدريبي وذلك لقدرته على وصف الظواهر والمتغيرات المراد دراستها بطريقة دقيقة وشاملة، والمساهمة في تحديد الأسئلة الأكثر أهمية لتضمينها في المقياس وتحديد المتغيرات المراد دراستها بشكل دقيق؛ بالإضافة إلى قدرته في تصميم وتطوير محتوى تدريبي شامل ومتكامل ويتوفر خطة واضحة ومنهجية دراسية تضم الأساليب في البرنامج التدريبي وفقاً للمتطلبات التدريبية. كذلك تم استخدام المنهج شبه التجريبي (Quasi-experimental method) القائم على تصميم المجموعة الواحدة اختبار قبلي وبعدي (One-Group Pre-Test-Post-Test Design) وذلك لأنه منهجاً مناسباً لدراسة الظواهر الإنسانية المعقدة ويتيح للباحثين إجراء تجربة تقريبية للتحكم في بعض المتغيرات البشرية دون الحاجة إلى تحكم كامل فيها كما يحدث في المنهج التجريبي (Creswell, 2017)؛ وذلك لقياس فاعلية البرنامج التدريبي المقترح في تطوير كفاءة موظفات خدمة المراجعين المتعلقة بمهارات التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة.

• مجتمع الدراسة:

ضمت الدراسة جميع موظفات خدمة المراجعين (الإداريات والفنيات) في كليات بجامعة الملك عبدالعزيز في مدينة جدة في العام الدراسي ١٤٤٢ - ٢٠٢٢.

• عينة الدراسة:

شملت عينة الدراسة من (٦٠) موظفة في جامعة الملك عبدالعزيز في مدينة جدة في العام الدراسي ١٤٤٢/١٤٤١ - ٢٠٢١ - ٢٠٢٢. وفيما يلي توزيع العينة وفقاً للمتغيرات الشخصية للمشاركات:

١. توزيع العينة وفقاً لمتغير "المؤهل العلمي":

جدول (١). توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "المؤهل العلمي"

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
١.٧%	١	ثانوي
٨٨.٣%	٥٣	بكالوريوس
١٠.٠%	٦	ماجستير
١٠٠.٠%	٦٠	الإجمالي

يشير الجدول (١) إلى أن معظم المشاركات في الدراسة يحملن درجة البكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم (٨٨.٣٪). ويأتي ذلك على الأرجح بسبب أن درجة البكالوريوس هي المؤهل الدراسي الأكثر شيوعاً بين الموظفين في السعودية. أما نسبة الموظفات الحاصلات على درجة الماجستير فهي (١٠٪)، وهي نسبة مرتفعة نسبياً مقارنة بالدراسات الأخرى التي أجريت في نفس المجال. وقد يرجع ذلك إلى أن الدراسة تركز على مهارات موظفي خدمة المراجعين في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، وهي مهارة تتطلب مهارات متقدمة يمكن اكتسابها من خلال

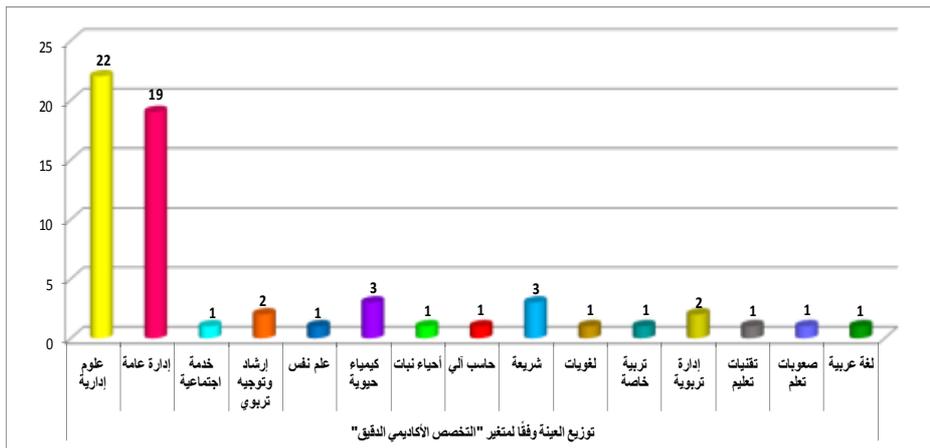
الدراسات العليا. أما نسبة الموظفين الحاصلين على درجة الثانوية العامة فهي (١.٧٪)، وهي نسبة منخفضة نسبياً. وقد يرجع ذلك إلى أن درجة الثانوية العامة لا تلبى عادة متطلبات التوظيف في وظائف خدمة المراجعين.

٢. توزيع العينة وفقاً لتغير "التخصص الأكاديمي الدقيق":

جدول (٢). توزيع عينة الدراسة وفقاً لتغير "التخصص الأكاديمي الدقيق"

النسبة المئوية	العدد	التخصص الأكاديمي الدقيق
٣٦.٧٪	٢٢	علوم إدارية
٣١.٧٪	١٩	إدارة عامة
١.٧٪	١	خدمة اجتماعية
٣.٣٪	٢	إرشاد وتوجيه تربوي
١.٧٪	١	علم نفس
٥.٠٪	٣	كيمياء حيوية
١.٧٪	١	أحياء نبات
١.٧٪	١	حاسب آلي
٥.٠٪	٣	شريعة
١.٧٪	١	لغويات
١.٧٪	١	تربية خاصة
٣.٣٪	٢	إدارة تربوية
١.٧٪	١	تقنيات تعليم
١.٧٪	١	صعوبات تعلم
١.٧٪	١	لغة عربية
١٠٠.٠٪	٦٠	الإجمالي

يتبين من الجدول (٢) أن أعلى تخصص في عينة الدراسة هو تخصص الإدارة العامة بنسبة (٣١.٧٪)، بينما أقل تخصص هو تخصص لغويات اللغات المؤشرة بنسبة (١.٧٪). ويرجع ذلك إلى أن الوظائف التي تشغلها موظفات خدمة المراجعين في عينة الدراسة غالباً ما تتطلب مهارات إدارية، ويعد تخصص الإدارة العامة هو التخصص الذي يوفر هذه المهارات بشكل أساسي. ويمكن تمثيل هذا التوزيع في الشكل التالي:



شكل (١): توزيع عينة الدراسة وفقاً لتغير "التخصص الأكاديمي الدقيق"

٣. توزيع العينة وفقاً لمتغير "المسمى الوظيفي":
جدول (٣). توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "المسمى الوظيفي"

النسبة المئوية	العدد	المسمى الوظيفي
١٦.٧%	١٠	فنية
٨٣.٣%	٥٠	إدارية
١٠٠%	٦٠	الإجمالي

يشير الجدول (٣) أن الموظفين الإداريات شكّلن غالبية عينة الدراسة، حيث بلغت نسبتهن (٨٣.٣%)، بينما شكّلت الموظفات الفنيات الأقلية بنسبة (١٦.٦%). وقد يرجع ذلك إلى أن الموظفات الإدارية غالباً ما تتعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة بشكل مباشر، مما يتطلب منهن مهارات خاصة في هذا المجال.

٤. توزيع العينة وفقاً لمتغير "عدد سنوات الخبرة في العمل":
جدول (٤). توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "عدد سنوات الخبرة في العمل"

النسبة المئوية	العدد	عدد سنوات الخبرة في العمل
٤٠%	٢٤	أقل من ٥ سنوات
٥%	٣	من ٥ - ٩ سنوات
٤٣.٣%	٢٦	من ١٠ - ١٤ سنة
١١.٧%	٧	من ١٥ سنة فما فوق
١٠٠%	٦٠	الإجمالي

من خلال استعراض النتائج الموضحة في الجدول (٤)، يتضح أن أعلى نسبة لسنوات الخبرة في العمل الجامعي لدى موظفات خدمة المراجعين هي فئة "من ١٠ سنوات إلى ١٤ سنة" بنسبة (٤٣.٣%)، في حين أنه يتبين أن أقل نسبة لسنوات الخبرة هي في فئة "من ٥ سنوات إلى ٩ سنوات" بنسبة (٥%). ارتضاع سنوات الخبرة لدى أغلبية أفراد العينة ونسبة مقابلتهن للمراجعات من ذوي الإعاقة يُمكن أن يدعم أهداف البرنامج التدريبي المقترح، حيث يُتوقع أن يسفر ذلك عن استجابات أكثر دقة وفعالية، وذلك لارتفاع المستوى المعرفي والمهاري لديهم؛ كما يمكن لهذا البرنامج التدريبي أن يساعد في تعزيز مهاراتهن في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة وتحسين تفاعلهن معهم.

٥. توزيع العينة وفقاً لمتغير "جهة العمل":
جدول (٥). توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير "جهة العمل"

النسبة المئوية	العدد	عدد سنوات الخبرة في العمل
18.33	11	كلية (١)
20	12	كلية (٢)
26.67	16	كلية (٣)
8.33	5	كلية (٤)
18.33	11	كلية (٥)
5	3	كلية (٦)
3.33	2	كلية (٧)
100%	60	الإجمالي

يشير الجدول (٥) أن عينة الدراسة موزعة على عدة جهات عمل من جامعة الملك عبدالعزيز، حيث شكلت كلية (٣) الغالبية العظمى من العينة بنسبة (٢٦.٦٧٪)، تليها كلية (٢) (٢٠٪) ثم كلية (٥) وكلية (١) (١٨.٣٣٪)، وقد يرجع ذلك إلى أن هذه الجهات هي أكثر الجهات التي تقدم برامج أكاديمية أو أنشطة طلابية تخدم فئات ذوي الإعاقة، مما يوفر لها قاعدة عريضة من الموظفين العاملين مع هذه الفئة، بينما شكلت أفراد العينة من كلية (٧) أقل نسبة (٣.٣٣٪). والجدول (٢) يوضح توزيع عدد أفراد عينة الدراسة وفقاً لمؤهلاتهم الدراسي وتخصصاتهم العلمية.

٦. توزيع العينة وفقاً لتغير "طبيعة عملي تتطلب أن أقابل الطالبات بصفة عامة":
جدول (٦). توزيع عينة الدراسة وفقاً لتغير "طبيعة عملي تتطلب أن أقابل الطالبات بصفة عامة"

طبيعة عملي تتطلب أن أقابل الطالبات بصفة عامة	العدد	النسبة المئوية
في كل يوم	٤٤	٧٣.٣٪
بعض الأيام تقريباً	١٠	١٦.٧٪
أبداً	٦	١٠.٠٪
الإجمالي	٦٠	١٠٠.٠٪

يشير الجدول (٦)، أن (73.3٪) من موظفات خدمة المراجعين تتطلب طبيعة عملهن مقابلة الطالبات في كل يوم، سواء طالبات ذوي الإعاقة أو من غير ذوي الإعاقة، بينما (10٪) من أفراد العينة لا يتطلب عملهن مقابلة الطالبات أبداً.

٧. توزيع العينة وفقاً لتغير "سبق وقابلت أفراد من ذوي الإعاقة في عملي":
جدول (٧). توزيع عينة الدراسة وفقاً لتغير "سبق وقابلت أفراد من ذوي الإعاقة في عملي"

سبق وقابلت أفراد من ذوي الإعاقة في عملي	العدد	النسبة المئوية
نعم	٤٣	٧١.٧٪
لا	١٢	٢٠.٠٪
لا أعلم	٥	٨.٣٪
الإجمالي	٦٠	١٠٠.٠٪

يتضح من الجدول (٧)، أن (٧١.٦٦٪) من الموظفات سبق وأن قابلن مراجعات من ذوي الإعاقة في أثناء عملهن في الجامعة؛ بينما (٢٠٪) منهن لم يسبق لهن مقابلة فئة ذوي الإعاقة.

٨. توزيع العينة وفقاً لتغير "حصلت على تدريب مخصص قبل (البرنامج التدريبي) لمواجهة تحديات التعامل مع المراجعين من ذوي الإعاقة":
جدول (٨). توزيع عينة الدراسة وفقاً لتغير "حصلت على تدريب مخصص قبل (البرنامج التدريبي)"

حصلت على تدريب مخصص	العدد	النسبة المئوية
نعم	٢٤	٤٠٪
لا لم أحصل على تدريب	٣٦	٦٠٪
الإجمالي	٦٠	١٠٠.٠٪

يتضح من الجدول (٨)، أن نسبة الموظفات اللاتي لم يحصلن على تدريب مختص لمواجهة تحديات التعامل مع المراجعين من ذوي الإعاقة كانت مرتفعة للغاية، حيث بلغت (٦٠٪). في المقابل، وصلت نسبة الموظفات اللاتي حصلن على تدريب مختص (٤٠٪) فقط. تشير هذه النتيجة إلى أن هناك حاجة ملحة لتوفير برامج تدريبية مخصصة لموظفي خدمة المراجعات في جامعة الملك عبدالعزيز، وذلك لتعزيز مهاراتهم في التعامل مع المراجعين من ذوي الإعاقة.

- **متغيرات الدراسة:**
- تضمنت متغيرات الدراسة على مايلي:
- **المتغيرات المستقلة :**
- برنامج تدريبي قائم على تحسين كفاءة موظفات خدمة المراجعين
- **المتغيرات التابعة:**
- اكتساب موظفات خدمة المراجعين مهارات التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة
- **خطوات الدراسة:**
- ◀ استعراض المراجع الأكاديمية والأدبيات السابقة حول موضوع الدراسة لغرض تحديد المشكلة المراد بحثها وإعداد الإطار النظري.
- ◀ الحصول على تصريح تيسير تطبيق البرنامج من جهة الاختصاص وتحديد عينة الدراسة المكونة من المشاركات الإداريات والفنيات في جامعة الملك عبدالعزيز.
- ◀ تصميم برنامج تدريبي يتضمن استراتيجيات مبنية على مهارات التعامل مع المراجعات ذوي الإعاقة، وذلك لتقديمه للموظفات الإداريات والفنيات.
- ◀ عرضت الباحثة البرنامج على عدد من المحكمين لتقييمه وتقديم ملاحظاتهم، ومن ثم أجرت التعديلات اللازمة بناءً على توجيهاتهم.
- ◀ إعداد مقياس يوزع على الموظفات الإداريات والفنيات في المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج، لتحديد التحديات التي تواجهها موظفات خدمة المراجعين أثناء تقديم الخدمة للأفراد ذوي الإعاقة والتعرف على طرق التواصل التي يستخدمونها مع ذوي الإعاقة، وتقييم فاعلية البرنامج التدريبي.
- ◀ أجرت الباحثة تجربة استطلاعية لتطبيق المقياس، وذلك لتحديد صدقه وثباته.
- ◀ تحليل الاستجابات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- ◀ تقديم المقترحات والتوصيات لصانعي القرار في الجامعة في مجال تطوير مهارات الموظفات الإداريات والفنيات للتعامل مع المراجعات من ذوي الإعاقة.
- **أخلاقيات الدراسة:**
- ◀ تم أخذ موافقة جهات الاختصاص لتقديم الدورات التدريبية للإداريات والفنيات، وأخذ موافقة المشاركات في تعبئة الاستمارة لأغراض البحث العلمي.
- ◀ ولحماية خصوصية وهوية المشاركات، تم استخدام الأرقام عوضاً عن اسم الجهة التي تنتمي إليها موظفات خدمة المراجعين.
- ◀ تم إبلاغ المشاركات بأنه يمكنهن الاستمرار في البحث أو الانسحاب في أي وقت دون أي ضغط أو لوم.
- **أداة ومواد الدراسة:**
- **أداة الدراسة: المقياس:**
- استناداً إلى مراجعة الأدبيات، طورت الباحثة أداة لقياس بهدف استيفاء المعلومات من عينة الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

« تحديد التحديات التي واجهتها موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز أثناء تقديم خدمة للأفراد ذوي الإعاقة قبل تطبيق البرنامج.
« التعرف على طرق التواصل المستخدمة من موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، قبل تطبيق البرنامج وبعده.

« التعرف عن فئات الإعاقة التي تستطيع موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز التعامل معهم بكفاءة وذلك قبل وبعد البرنامج.
« تقييم فاعلية البرنامج التدريبي المقترح القائم على تطوير مهارات الموظفين في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة.
وتكون المقياس على ما يلي:

« القسم الأول: يشتمل على المعلومات الشخصية والمتعلقة بما يلي: جهة العمل، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، التخصص الأكاديمي الدقيق، سنوات الخدمة في الجامعة، طبيعة العمل تتطلب مقابلة الطالبات، سبق مقابلة مراجعات من ذوي الإعاقة في العمل، الحصول على تدريب متخصص.
« القسم الثاني: يحتوي على محورين أساسيين؛ الأول: تندرج تحته (٦) أبعاد؛ والثاني: تندرج تحته (٣) أبعاد، والجدول (٩) يوضح هذه الأبعاد وعدد فقرات كل بُعد:

جدول (٩). أبعاد المقياس

عدد الفقرات لكل بُعد	رقم الفقرة	البعد	المحور
٤	٤-١	مهارات معرفية	مهارات موظفي خدمة المراجعين للتعامل مع المراجعين من ذوي الإعاقة
٣	٧-٥	مهارات التواصل الفعال	
٣	١٠-٨	مهارات التعامل الهنيئ الفعال	
٢	١٢-١١	مهارات العمل الجماعي	
٣	١٥-١٣	مهارات مواجهة الجمهور	
١	١٦	أهم التحديات التي واجهتها موظفات خدمة المراجعين أثناء تقديم خدمة للأفراد ذوي الإعاقة قبل/بعد تطبيق البرنامج.	تحديات وطرق التواصل وكفاءة التعامل مع ذوي الإعاقة
١	١٧	طريقة موظفات خدمة المراجعين للتواصل مع ذوي الإعاقة هي: (يمكن اختيار طريقة أو أكثر): -الكلام -الكتابة -الإيماءات (الإشارات) -لغة الإشارة -أعرض عليهن المساعدة -أقوم بالهمة بدلاً عنهن -الاستعانة بزميله -جميع ما سبق -ولا واحدة مما سبق -غير ذلك وضح:	
١	١٨	تستطيع موظفات خدمة المراجعين التعامل "بكفاءة" مع ذوي الإعاقة: (يمكن اختيار أكثر من خيار): -ضعيفات السمع -الصموات -ضعيفات البصر -الكفيفات -العماقات حركياً -ذوات التشوهات الخلقية -لا أستطيع التعامل مع جميع ما سبق.	المجموع
١٨ فقرة			

تبنت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي لتقييم ردود فعل العينة، المتألفة من الموظفين الإداريات والفنيات. تم تعبير الأسئلة رقم (١ - ١٥) المقياس بشكل كمي، حيث تم تخصيص درجة لكل عبارة وفقاً للتصنيفات التالية: غير موافق بشدة (١ درجة)، غير موافق (٢ درجتين)، محايد (٣ درجات)، موافق (٤ درجات)، موافق بشدة (٥ درجات). بينما الأسئلة رقم (١٦ - ١٨) أسئلة شبه مفتوحة، يتطلب الإجابة عليها إجابات محددة أو قصيرة جداً لترك المجال للمشاركين لمشاركة أفكارهم بشكل شبه محدد.

• صدق وثبات المقياس:

• أولاً: صدق المقياس (Scale Validity):

تعتبر الأداة صادقة إذا كانت تقيس ما أُعدت لقياسه فقط (حنان ونعيم، ٢٠٢٠)، وقامت الباحثة بالتحقق من صدق مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة من خلال ما يلي:

١- صدق الحكمين (Referee Validity):

تم عرض الصورة الأولية من مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة على عدد (7) من المحكمين ذوي الخبرة والإختصاص في مجال الإدارة والتربية الخاصة، وذلك بهدف الاستفادة من خبراتهم واستطلاع آرائهم حول مدى وضوح تعليمات المقياس، مدى السلامة اللغوية والدقة العلمية لعبارات المقياس، ومدى انتماء كل عبارة للمجال الذي تمثله، وتعديل أو إضافة أو حذف ما يرونه مناسباً (عناية، ٢٠١٤)، وتم التعديل في ضوء توجيهات المحكمين، وبذلك حصلت الباحثة على الصورة النهائية من مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة.

٢- صدق الإتساق الداخلي (Internal Consistency Validity):

للتأكد من صدق مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة، تم اختباره على عينة استطلاعية قوامها (٣٠) من خارج العينة الأساسية للدراسة، وتم استخدام برنامج SPSS في حساب مدى ارتباط كل عبارة بالمجال الذي تنتمي إليه، ثم في حساب مدى ارتباط كل مجال بالدرجة الكلية للمقياس، وجاءت النتائج كما يلي في الجدول (١٠):

جدول (١٠). صدق الإتساق الداخلي لعبارات مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة (ن=٣٠)

المجال الأول: المهارات المعرفية		المجال الثاني: مهارات التواصل الفعال		المجال الثالث: مهارات التعامل المهني الفعال		المجال الرابع: العمل الجماعي		المجال الخامس: مهارات مواجهة الجمهور	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	٠.٧٥٢	٥	٠.٨٩٥	٨	٠.٩٠٢	١١	٠.٩٢٢	١٣	٠.٨٦٣
٢	٠.٨١٦	٦	٠.٩٢٧	٩	٠.٨٧٣	١٢	٠.٨٩٠	١٤	٠.٩٠٥
٣	٠.٨٩٣	٧	٠.٩٣٦	١٠	٠.٨٦٦	-	-	١٥	٠.٨٥٦
٤	٠.٩١٣	-	-	-	-	-	-	-	-

◆◆ دال عند مستوى (٠.٠١)

يشير الجدول (١٠) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع عبارات كل مجال ودرجته الكلية، بمستوى دلالة (٠.٠١)، مما يؤكد على أن جميع عبارات مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة تتمتع بدرجة كبيرة من الصدق الداخلي.

جدول (١١). نتائج صدق الإتساق الداخلي لمجالات المقياس (ن=٣٠)

مجمالات المقياس	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
المجال الأول: المهارات المعرفية	٠.٩٧	دال عند ٠.٠١
المجال الثاني: مهارات التواصل الفعال	٠.٨٦٩	دال عند ٠.٠١
المجال الثالث: مهارات التعامل المهني الفعال	٠.٨١٥	دال عند ٠.٠١
المجال الرابع: مهارات العمل الجماعي	٠.٦٢٤	دال عند ٠.٠١
المجال الخامس: مهارات مواجهة الجمهور	٠.٦٨٤	دال عند ٠.٠١

يشير الجدول (١١) إلى وجود صلة وثيقة بين كل مجال من مجالات المقياس ودرجته الكلية، مع معاملات ارتباط تتراوح بين (٠.٦٢٤ و ٠.٩٠٧)، وكانت هذه القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، مما يؤكد على أن جميع مجالات مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة تتمتع بدرجة كبيرة من الصدق الداخلي.

٣- الصدق التمييزي (Discriminate Validity):

للتأكد من الصدق التمييزي لمقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة، تم ترتيب درجات العينة الاستطلاعية على المقياس تنازلياً، وتم تحديد فئتين: الفئة العليا وبلغ عددهن (٨) ونسبة تمثل (٢٧٪)، والفئة الدنيا وبلغ عددهن (٨) ونسبة تمثل (٢٧٪)، وتم استخدام اختبار "مان ويتني" (Mann Whitney test)، للتعرف على دلالة الفروق بين درجات الفئتين العليا والدنيا على جميع مجالات المقياس وعلى درجته الكلية، وجاءت النتائج كما يلي في الجدول (١٢):

جدول (١٢). نتائج اختبار "مان ويتني" للصدق التمييزي لمقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة

مجمالات المقياس	الفئة	العدد	مجموع الترتيب	متوسط الترتيب	قيمة "U"	قيمة "Z"	قيمة الدلالة الإحصائية
المجال الأول: المهارات المعرفية	العليا	٨	١٠٠.٠٠	١٢.٥٠	٠.٠٠	٣.٤٠٩	دالت عند ٠.٠٥
	الدنيا	٨	٣٦.٠٠	٤.٥٠			
المجال الثاني: مهارات التواصل الفعال	العليا	٨	١٠٠.٠٠	١٢.٥٠	٠.٠٠	٣.٤٢٤	دالت عند ٠.٠٥
	الدنيا	٨	٣٦.٠٠	٤.٥٠			
المجال الثالث: مهارات التعامل المهني الفعال	العليا	٨	١٠٠.٠٠	١٢.٥٠	٠.٠٠	٣.٤٣٥	دالت عند ٠.٠٥
	الدنيا	٨	٣٦.٠٠	٤.٥٠			
المجال الرابع: مهارات العمل الجماعي	العليا	٨	٩٦.٠٠	١٢.٠٠	٤.٠٠	٣.٠٥٥	دالت عند ٠.٠٥
	الدنيا	٨	٤٠.٠٠	٥.٠٠			
المجال الخامس: مهارات مواجهة الجمهور	العليا	٨	١٠٠.٠٠	١٢.٥٠	٠.٠٠	٣.٣٩٣	دالت عند ٠.٠٥
	الدنيا	٨	٣٦.٠٠	٤.٥٠			
الدرجة الكلية للمقياس	العليا	٨	١٠٠.٠٠	١٢.٥٠	٠.٠٠	٣.٣٩٣	دالت عند ٠.٠٥
	الدنيا	٨	٣٦.٠٠	٤.٥٠			

يتبين من الجدول (١٢) أن قيم "Z" بلغت على الترتيب: (٣.٤٠٩)؛ (٣.٤٢٤)؛ (٣.٤٥٣)؛ (٣.٠٥٥)؛ (٣.٣٩٣)؛ (٣.٣٩٣)، وكانت جميع هذه القيم ذات دلالة

إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥)، مما يؤكد على أن مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة يتمتع بدرجة كبيرة من الصدق التمييزي.

• **ثانياً: ثبات المقياس (Scale Reliability)**

يقصد بثبات الأداة هو " التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم وفي نفس الظروف (حنان ونعيم، ٢٠٢٠). وتم التأكد من ثبات مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة من خلال ما يلي:

١- **الثبات بطريقة ألفا كرونباخ: (Alpha Cronbach's)**

تم استخدام معامل "ألفا كرونباخ" (α) لحساب ثبات مجالات المقياس ودرجته الكلية للبيانات التي تم جمعها من العينة الاستطلاعية وذلك بالاستعانة ببرنامج SPSS، ويظهر الجدول رقم (١٣) النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (١٣). نتائج ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (ن=٣٠)

مجال المقياس	عدد العبارات	معامل الثبات
المجال الأول: المهارات المعرفية	٤	٠.٨٦١
المجال الثاني: مهارات التواصل الفعال	٣	٠.٩٠٨
المجال الثالث: مهارات التعامل المهني الفعال	٣	٠.٨٢٩
المجال الرابع: مهارات العمل الجماعي	٢	٠.٧٧٨
المجال الخامس: مهارات مواجهة الجمهور	٣	٠.٨٤٣
الدرجة الكلية للمقياس	١٥	٠.٩٢٦

يشير الجدول (١٣) أن معاملات ثبات مجالات المقياس بطريقة "ألفا كرونباخ" تراوحت ما بين (٠.٧٧٨ - ٠.٩٠٨)، كما بلغت قيمة معامل الثبات العام للمقياس (٠.٩٢٦)، وتؤكد هذه القيم على أن مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات.

٢- **الثبات بطريقة التجزئة النصفية: (Split-Half Method)**

تمت تجزئة عبارات المقياس إلى نصفين: العبارات الفردية في مقابل العبارات الزوجية، وتم استخدام معامل ارتباط "بيرسون" في حساب مدى الارتباط بين النصفين، وجرى تعديل الطول بمعادلة "سبيرمان وبراون" (Spearman-Brown)؛ وبمعادلة "جتمان" (Guttman)، ويقدم الجدول رقم (١٤) ملخصاً للنتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (١٤). نتائج ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية (ن=٣٠)

الأداة	عدد العبارات	معامل الارتباط	معامل الثبات	
			سبيرمان وبراون	جتمان
مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة	١٥	٠.٨٢٤	٠.٩١٣	٠.٨٥٠

يتبين من الجدول (١٤)، أن معامل الثبات العام للمقياس بمعادلة "سبيرمان وبراون" بلغ (٠.٩١٣)، وبمعادلة "جتمان" بلغ (٠.٨٥٠)، وتؤكد هذه القيم على أن مقياس كفاءة مهارات التواصل مع ذوي الإعاقة يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات.

• أساليب المعالجة الإحصائية:

- تم الاستعانة ببرنامج SPSSv27 في إجراء العمليات الإحصائية الآتية:
- « اختبار "ت" للمجموعات المرتبطة (Paired Samples T.test)، للتحقق من دلالة الفروق بين متوسطي درجات أفراد العينة في كلا من التطبيق القبلي والبعدي للمقياس.
- « اختبار مربع إيتا " η^2 " لقياس حجم الأثر (Effect Size) للبرنامج التدريبي في تطوير كفاءة مهارات التواصل لدى الفتيات والإداريات.
- « التكرارات (Frequencies)، النسب المئوية (percentage)، للتعرف على الخصائص الوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- « معامل ارتباط "بيرسون" (Pearson's coefficient)، للتأكد من صدق المقياس بطريقة الإتساق الداخلي.
- « اختبار "مان ويتني" (Mann Whitney test)، للتحقق من صدق المقياس بطريقة الصدق التمييزي للمقياس.
- « معامل ألفا كرونباخ (Alpha Acrobat's)، للتحقق من ثبات المقياس.
- « طريقة "التجزئة النصفية" (Split-Half Method)، بمعادلة "سبيرمان وبراون" وبمعادلة "جتمان"، للتأكد من ثبات المقياس.

• مادة الدراسة: البرنامج التدريبي

صممت الباحثة برنامج تدريبي قائم على تطوير المهارات الأساسية والمتقدمة لتعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين للتعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة. تم تقديم البرنامج لموظفات خدمة المراجعين (إداريات وفتيات) في جامعة الملك عبدالعزيز عبر دورة تدريبية مكثفة لمدة ٧ أيام. تقوم أنشطة الدورة على التدريب العملي المباشر للموظفات على مهارات التعامل مع المراجعات من ذوي الإعاقة، وتوظيف خبراتهن السابقة للاستفادة منها في التعامل مع المواقف المتعددة. وتشتمل مهارات التعامل مع المراجعات من ذوي الإعاقة التي تم تدريب الموظفات عليها على خمسة مهارات وهي: (المهارات المعرفية، ومهارات التواصل الفعال، مهارات التعامل المهني الفعال، مهارات العمل الجماعي، مهارات مواجهة الجمهور).

• أهداف البرنامج:

- الهدف الرئيس للدراسة الحالية هو إكساب موظفات خدمة المراجعين (الإداريات والفتيات) على بعض مهارات التعامل مع المراجعات من ذوي الإعاقة في الجامعة سواء كانوا طالبات أو موظفات.
- كما تتضمن الأهداف الفرعية للبرنامج المقترح فيما يلي:
- « تعريف موظفات خدمة المراجعين في الجامعة على أنواع الإعاقات، وفهم احتياجات ذوي الإعاقة في الحرم الجامعي و التعرف على لائحة حقوق المعاقين.
- « تعريف موظفات خدمة المراجعين باستراتيجيات وطرق التواصل مع ذوي الإعاقة، طرق التعامل بكفاءة مع ذوي الإعاقة، أهمية العمل الجماعي، مواجهة الجمهور.

«التدريب العملي القائم على المواقف المؤدية إلى تعزيز مهارات التعامل مع المراجعات من ذوي الإعاقة.

• الحاجة للبرنامج:

استعرضت الباحثة الدراسات السابقة والأدبيات التربوية حول برامج التدريب التوعوي لتطوير مهارات موظفي خدمة المراجعين في التعامل مع ذوي الإعاقة، وذلك لإعداد دليل تدريبي للمدرية (الباحثة) يحدد كيفية توظيف هذه البرامج لتحسين مهارات موظفي خدمة المراجعين في التواصل مع ذوي الإعاقة. كما تصميم الدليل بناءً على دراسات بادين وإليس (Padden and Ellis, 2015) نسيميبيني ودي جاجر (Nassimbeni and de Jager, 2014) هال وآخرون (Hall, et al., ٢٠٠٦). وقد أشارت هذه الدراسات إلى أهمية تدريب موظفي الجامعات على التعامل مع ذوي الإعاقة، وهذا التدريب يمكن أن يكون فعالاً في تحسين المعرفة والمواقف لدى هؤلاء الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة. وقد أكدت الدراسات على أن الموظفين بحاجة إلى معرفة أكبر حول الإعاقات، وكيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل مناسب. وبناءً على ذلك، أضافت الباحثة إلى البرنامج التدريبي أنواع الإعاقات، واستراتيجيات وطرق التواصل والتعامل مع كل فئة منها، ومهارات الحد من تحديات خدمة ذوي الإعاقة. كما أن الدورات التدريبية يمكن أن تمنح الموظفين وخاصة أولئك الذين يعملون مع الجمهور، الثقة والمهارات اللازمة للتعامل مع ذوي الإعاقة بشكل فعال (Accessforward, n.d.).

• ضبط الدليل:

تم ضبط دليل برنامج تعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين لتقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة من خلال الخطوات التالية:

«توضيح أهداف البرنامج بشكل محدد وقابل للقياس.

«ربط أهداف البرنامج بأهداف المؤسسة العامة.

«تحديد احتياجات الجمهور المستهدف لوضع خطة البرنامج.

«تحكيم البرنامج من خلال عرضه على عدد من المحكمين المختصين، لإجراء التعديلات اللازمة عليه.

«وبعد إجراء التعديلات المقترحة على الدليل بما يتوافق مع توجيهات المحكمين، تضمن الدليل الأهداف التعليمية، والمدة الزمنية للحصة، والمهارات والمعارف السابقة التي يحتاجها المتدربين، والأنشطة والوسائل التعليمية المستخدمة في الدروس، وخطوات تنفيذ الدروس، وأسئلة التقويم. وأخرجت الباحثة الدليل في صورته النهائية، أصبح الدليل صالحاً للتطبيق.

«تنفيذ البرنامج، واستخدام طرق تدريب متنوعة، مثل التدريب العملي والتدريب النظري، والتدريب الإلكتروني، لضمان وصول المعلومات إلى جميع المشاركين.

- « توفير فرص للموظفين عبر التفاعل مع الأفراد ذوي الإعاقة بشكل مباشر، حيث تم يمكن إشراك ذوي الإعاقة في التدريب، وذلك لتبادل الخبرات والتجارب بين الموظفين وذوي الإعاقة.
- « تقييم البرنامج بعد تنفيذه لتحديد مدى تحقيقه لأهدافه، من خلال تطوير أدوات ووسائل تعليمية تفاعلية.
- « توفير الدعم اللازم للموظفين بعد انتهاء البرنامج.

• محتويات دليل البرنامج التدريبي:

يتضمن البرنامج التدريبي على عدد من الموضوعات حول المهارات الأساسية والمتقدمة لتعزيز مهارات موظفي خدمة المراجعين للتعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، وجاءت موضوعات الوحدات وفقاً لما تم استعراضها في الجدول رقم (١٥):

جدول (١٥). محتويات دليل البرنامج التدريبي

رقم الوحدة	عنوان وحدة البرنامج	رقم الجلسة	عنوان جلسة البرنامج	زمن الجلسة
١	مقدمة البرنامج + المهارات المعرفية حول الإعاقة	١	- نبذة عن البرنامج التدريبي وأهدافه - محتويات البرنامج التدريبي	٥١ دقيقة
			فترة الاستراحة	١٠ دقائق
٢	المهارات المعرفية حول الإعاقة	٢	- أنواع الإعاقات	٥١ دقيقة
		١	- احتياجات المراجعين ذوي الإعاقة	٥١ دقيقة
٣	المهارات المعرفية حول الإعاقة		فترة الاستراحة	١٠ دقائق
		٢	- استراتيجيات التعامل مع المراجعين ذوي الإعاقة	٥١ دقيقة
٤	مهارات التواصل الفعال	١	- لائحة حقوق ذوي الإعاقة في الجامعة	٥١ دقيقة
			فترة الاستراحة	١٠ دقائق
٥	مهارات التعامل مع ذوي الإعاقة	٢	- طرق التواصل مع ذوي الإعاقة	٥١ دقيقة
			فترة الاستراحة	١٠ دقائق
٥	مهارات التعامل مع ذوي الإعاقة	١	- طرق الاستماع الفعال مع ذوي الإعاقة - طرق واستراتيجيات التعامل بكفاءة مع ذوي الإعاقة	٥١ دقيقة
			فترة الاستراحة	١٠ دقائق

رقم الوحدة	عنوان وحدة البرنامج	رقم الجلسة	عنوان جلسة البرنامج	زمن الجلسة
		٢	- طرق واستراتيجيات التعامل بكفاءة مع ذوي الإعاقة	٥١ دقيقة
		١	- مهارات العمل ضمن الفريق لخدمة ذوي الإعاقة	٥١ دقيقة
٦	مهارات العمل الجماعي	فترة الاستراحة		١٠ دقائق
		٢	- مهارات إدارة الوقت لتقديم خدمة وفعالة لذوي الإعاقة	٥١ دقيقة
		١	- أنواع التحديات مع ذوي الإعاقة	٥١ دقيقة
٧	مهارات مواجهة الجمهور	فترة الاستراحة		١٠ دقائق
		٢	- طرق مواجهة التحديات - تحليل مشاكل ذوي الإعاقة	٥١ دقيقة
الجموع	٧ وحدات	١٤ جلسة		١٣ ساعة

• تحليل النتائج ومناقشتها:

هدفت الدراسة الحالية إلى تقييم فاعلية البرنامج التدريبي القائم على إكساب موظفات خدمة المراجعين مهارات لتقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة في جامعة الملك عبدالعزيز في مدينة جدة. استخدمت الباحثة التحليل المختلط الموازي "parallel mixed analysis" لأن هذا النهج يسمح بفهم أعمق للموضوع، كما أنه يتناسب مع تصميم البحث (Hall and Roussel, 2020). حيث تم استخدام التحليل النوعي والكمي لإنشاء صورة أكثر اكتمالاً للظاهرة المدروسة، حيث استخدمت النتائج النوعية لتوفير تفسيرات للنتائج الكمية، واستخدمت النتائج الكمية لتأكيد ودحض النتائج النوعية. فتم توظيف التحليل النوعي لتحديد الأنماط والعلاقات بين البيانات النوعية في الأسئلة شبه المفتوحة، بينما تم توظيف التحليل الإحصائي لقياس أثر البرنامج التدريبي في تطوير كفاءة موظفات خدمة المراجعين المتعلقة بمهارات التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة وذلك من خلال تحليل البيانات الكمية للأسئلة المغلقة عبر برنامج SPSS الإحصائي.

• إجابة السؤال الأول:

للإجابة على السؤال الأول الذي نص على مايلي: "ماهي أهم التحديات التي تواجهها موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز أثناء تقديم خدمة للأفراد ذوي الإعاقة قبل تطبيق البرنامج وبعده؟" تم تحليل استجابات المشاركات في الأسئلة شبه المفتوحة تحليلاً وصفيًا ونوعيًا، والجدول (١٦) يوضح نتائج هذا المحور.

• قبل تطبيق البرنامج:

جدول (١٦). تحديات موظفات خدمة المراجعين مع ذوي الإعاقة قبل البرنامج

التحديات	التكرار	%
صعوبة التواصل	٣٠	٥٠
صعوبة التعامل	٥	٨.٣٣
ضعف تكييف البيئة	٣	٥
لا يوجد تحديات	٢٢	٣٦.٦٦
المجموع	٦٠	١٠٠

يتضح من الجدول (١٦)، أن الصعوبة في التواصل مع المراجعيات من ذوي الإعاقة هي أكثر التحديات شيوعاً بين موظفات خدمة المراجعين، حيث واجهتها (٥٠%) منهن. وقد تمثلت هذه الصعوبات في صعوبة التواصل مع ذوي الإعاقة الذين يعانون من صعوبات في الكلام أو السمع أو الرؤية، مثل "لا أعلم طريقة التواصل معهم"، و "لا يفهم الصم كلامنا"، و "صعب أشرح للمكفوفين بعض الأشياء التي تحتاج إنهم يشوفوها"، و "عدم معرفتنا بلغة الإشارة".

ولا تتفق هذه النتيجة مع تقرير وزارة تنمية المجتمع (٢٠١٦)، من حيث أن التواصل الفعال مع العملاء ذوي الإعاقة هو هدف أساسي للمؤسسات، ويجب على مقدمي الخدمات أن يتواصلوا معهم بطريقة فعالة. أيضاً، لا تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الرصيص (٢٠٢١)، ودويكات (٢٠١٥)، وجيلسون ودایموند (Gilson and Dymond, 2012) والتي رأوا أن موظفي الجامعات، بما في ذلك الإداريين، لديهم وعياً محدوداً باحتياجات ذوي الإعاقة والخدمات المقدمة لهم. بالإضافة إلى ذلك، فإن الموظفون الإداريون لا يشعرون بالراحة في التعامل مع ذوي الإعاقة، مما قد يؤدي إلى عدم كفاءتهم في تقديم الخدمات لهم.

في حين واجهت (٨٠.٣٣%) من المشاركات تحديات في طرق التعامل مع ذوي الإعاقة، وقد تمثلت هذه التحديات في "ضعف الوعي بالتعامل مع مع الإعاقة"، و "صعوبة خدمتهم"، و "لازم أروح معاهم عشان أساعدهم في الأشياء إني يحتاجوها لأنه صعب يفعلوا كل شيء بأنفسهم"، و "عدم الشعور بالراحة في التعامل معهم". هذه النتيجة يمكن أن تُعزى إلى قلة البرامج التدريبية التي تتناول طرق التعامل مع ذوي الإعاقة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الجبار (٢٠١٨) التي وجدت أن الأشخاص ذوو الإعاقة يواجهون صعوبات في التعامل مع موظفي خدمة المراجعين، مما يؤدي إلى تجارب سلبية واستبعاد.

بينما سجلت الصوبات المتعلقة بتكييف البيئة أقل التحديات بنسبة (٥%) من المشاركات، وقد تمثلت هذه التحديات في "عدم توفر أدوات ووسائل مساعدة كافية لذوي الإعاقة"، و "عدم ملاءمة البيئة لاحتياجاتهم"، "لا يوجد تسهيل في جميع الأماكن لذوي الإعاقة الحركية"، "تعطل المصعد لشهور وصعب على المكفوفين الصعود للأدوار العلوية"، "الكثير من المرافق لا يتوفر بها الكتابة بلغة

برايل". وقد تعزى هذه النتيجة إلى عدم تخصيص ميزانية كافية لتكييف البيئة لذوي الإعاقة، أو عدم وجود آلية واضحة لتنسيق الجهود بين الجهات المعنية بتكييف البيئة لذوي الإعاقة. هذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة الصمادي (٢٠٢٢) والتي وجدت إلى أن استفادة الطلاب من مرافق البيئة الجامعية كانت متوسطة مقارنة بغيرها من الخدمات.

على الصعيد الآخر، (٣٦.٦٦٪) من المشاركات لم يواجهن أي تحديات أثناء تقديم خدمة للأفراد ذوي الإعاقة قبل تطبيق البرنامج. ذلك قد يعزى إلى أن طبيعة عمل المشاركات التي لا تتطلب مقابلة المراجعين في الجامعة بشكل مباشر؛ أو أن المشاركات قد كن يُقدمن الخدمات لفئة معينة من ذوي الإعاقة، مثل ذوي الإعاقة البصرية فقط، فإن هذا قد قلل من التحديات التي قد تواجههن. وذلك لأن هذه الفئة من ذوي الإعاقة قادرين على التواصل بشكل أفضل من خلال الكلام؛ أو قد تكون المشاركات على دراية إلى حد ما بحقوق ذوي الإعاقة واحتياجاتهم، فإن هذا قد مكنهن من تقديم الخدمة لهم بشكل مناسب، ودون الحاجة إلى مواجهة أي تحديات، خاصة إذا كانت خبرتهن عالية في العمل الجامعي.

• بعد تطبيق البرنامج:

بعد أسبوعين من تطبيق البرنامج، اختلفت استجابات المشاركات حول التحديات التي واجهتهن عند تقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة؛ والجدول (١٧) يوضح نتائج هذا المحور.

جدول (١٧). تحديات موظفات خدمة المراجعين مع ذوي الإعاقة بعد البرنامج

التحديات	التكرار	%
صعوبة التواصل	١٦	٣٦.٦٦
صعوبة التعامل	٦	١٠
ضعف تكييف البيئة	٦	١٠
لا يوجد تحديات	٣٢	٥٣.٣٣
المجموع	٦٠	١٠٠

بشكل عام، تشير النتائج في الجدول رقم (١٧)، إلى انخفاض التحديات التي تواجهها موظفات خدمة المراجعين بعد تطبيق البرنامج، حيث ارتفعت نسبة الموظفات اللاتي لا يواجهن تحديات في التعامل مع المراجعين من ذوي الإعاقة إلى (53.33٪)، مما يدل على أن البرنامج قد ساهم في تحسين قدرات الموظفات في التعامل مع المراجعين من ذوي الإعاقة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج كل من بادين واليس (Padden and Ellis, 2015) ونسيميني ودي جاجر (Nassimbeni and de Jager, 2014) وهال وآخرون (Hall, et al., ٢٠٠٦)، الذين توصلوا أن البرامج التدريبية المقدمة لموظفي الجامعات لمساعدتهم على التعامل مع ذوي الإعاقة ساهمة في تنمية المعرفة والمهارات لدى الموظفين حول الإعاقات، وكيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل مناسب.

كما يتضح أنه على الرغم أن صعوبة التواصل لازالت تُعد التحدي الأكبر الذي يواجهه موظفات خدمة المراجعين من ذوي الإعاقة، إلا أن هذه الصعوبة انخفضت عما قبل تطبيق البرنامج إلى (٢٦.٦٦٪)، وهذا يشير إلى أن البرنامج قد ساهم في زيادة وعي موظفات خدمة المراجعين بأهمية التواصل الفعال مع ذوي الإعاقة. ومن خلال تحليل إجابات المشاركات، يتضح أن تحديات صعوبات التواصل اقتصرت على أساليب التواصل مع بعض الفئات الشديدة الإعاقة مثل الصم والمكفوفين، وتمثلت ذلك في: "أجد صعوبة في التواصل مع المكفوفين"، و "عدم وجود إشارات في لغة الإشارة لبعض المصطلحات العلمية عند التعامل مع المراجعين الصم". وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بادين وإليس (Paddden and Ellis, 2015) التي وجدت أن الطلاب ذوي الإعاقة شعروا أن الموظفين يحتاجون إلى مزيد من التدريب، بما في ذلك التواصل المنتظم مع الطلاب ومعرفة الإعاقات المحددة.

ومن المثير للانتباه، أن نسبة التحديات المرتبطة بـ "صعوبة التعامل مع ذوي الإعاقة" وبـ "ضعف تكييف البيئة" قد ارتفعت بعد تطبيق البرنامج إلى (١٠٪)، مقارنة بـ (٦٪) قبل التطبيق. وقد تمثلت هذه التحديات في "عدم توفر مزالج في العديد من المرافق"، "أحتاج وقت لأصبح ماهرة في التعامل مع جميع ذوي الإعاقة"، "حاجة ذوي الإعاقة لدورات في التعامل مع الموظفين". وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الصمادي (٢٠٢٢) التي وجدت أن الطلاب ذوو الإعاقة لديهم رضا متوسط حول مرافق البيئة الجامعية. ويمكن تفسير استجابات المشاركات إلى أن اعتقادهم قد يكون نتيجة شعورهم بالخوف من الفشل في التعامل مع ذوي الإعاقة وبالرغبة أن يكن مثاليات، وتعلم كل أنواع الإعاقة، والاحتياجات الخاصة لكل نوع، ويتوقعن من ذوي الإعاقة تعلم كيفية التعامل معهم، بدلاً من أن يتعلمن كيفية التعامل مع ذوي الإعاقة، والذي قد يعود بسبب المسؤولية الفردية، والخوف من الاختلاف. وقد تُعزى هذه النتيجة إلى مساهمة البرنامج في زيادة وعي موظفات خدمة المراجعين بطرق التعامل مع المراجعين من ذوي الإعاقة وبأهمية تكييف البيئة لتناسبهم. حيث أصبح أكثر إدراكاً للأمر البيئية وطرق التعامل التي قد يحتاجها ذوي الإعاقة، والتي لم يكن على علم من قبل أنها من التحديات التي يمكن أن تؤثر في تقديم الخدمات للمراجعين ذوي الإعاقة.

• إجابة السؤال الثاني:

للإجابة على السؤال الثاني الذي نص على مايلي: "ماهي طرق التواصل المستخدمة من موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز في تعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، قبل تطبيق البرنامج وبعده؟"، تم تحليل استجابات المشاركات في الأسئلة شبه المفتوحة تحليلاً وصفيًا ونوعيًا، والجدول (١٨) يوضح نتائج هذا المحور قبل تطبيق البرنامج.

• قبل تطبيق البرنامج:

جدول (١٨). طرق تواصل موظفات خدمة المراجعين مع ذوي الإعاقة قبل تطبيق البرنامج

طرق التواصل	التكرار	%
أعرض عليهن المساعدة، أقوم بالمهمة بدلاً عنهن	1	1.7
أعرض عليهن المساعدة، الاستعانة بزميله	1	1.7
الإيماءات (الإشارات)، أعرض عليهن المساعدة، أقوم بالمهمة بدلاً عنهن، الاستعانة بزميله	1	1.7
الكتابة	3	5.0
الكلام	10	16.7
الكلام، الإيماءات (الإشارات)	1	1.7
الكلام، الكتابة، أعرض عليهن المساعدة، الاستعانة بزميله	1	1.7
الكلام، الكتابة، الإيماءات (الإشارات)	1	1.7
الكلام، الكتابة، الإيماءات (الإشارات)، لغة الإشارة، أعرض عليهن المساعدة	10	16.7
الكلام، الكتابة	14	23.3
لغة الإشارة	1	1.7
جميع ماسبق	1	1.7
ولا واحدة مما سبق	15	25.0
المجموع	60	100

يتضح من الجدول رقم (١٨)، أن موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز يواجهن صعوبة في التواصل مع الأفراد ذوي الإعاقة الذين يعانون من صعوبات في الكلام أو السمع أو الرؤية. كما كانت طرق التواصل المستخدمة محدودة، حيث كانت تعتمد بشكل أساسي على (الكلام والكتابة)، والذي تكرر استخدامه من الموظفات بنسبة (٢٣.٣%) من إجمالي طرق التواصل المستخدمة. بينما الأقل استخداماً هي طرق التواصل البديلة مثل الإيماءات ولغة الإشارة وعرض المساعدة على ذوي الإعاقة، حيث سجلت هذه الطرق نسبة (١٦.٧%). وتُعزى هذه النتيجة إلى افتقار الموظفات إلى التدريب على كيفية التواصل مع ذوي الإعاقة، أو قلة وعيهن بأنواع و باحتياجات ذوي الإعاقة، أو عدم توفر أدوات ووسائل مساعدة كافية، مما قد يحد من قدرة الموظفات على التواصل مع ذوي الإعاقة بشكل فعال. بينما هناك نسبة عالية لعدم استخدام أي طريقة محددة للتواصل مع المراجعين ذوي الإعاقة بنسبة (٢٥%). وقد تُعزى هذه النتيجة إلى أن (١٢) من الموظفات لم يسبق لهن مقابلة مراجعات من ذوي الإعاقة في العمل، مما قد يؤدي إلى عدم استخدامهن أي طريقة للتواصل معهم؛ أو قلة الوعي بأهمية التواصل مع ذوي الإعاقة؛ أو أن تكون الموظفات قد اعتقدن أن ذوي الإعاقة لا يحتاجون إلى التواصل معهم، أو أنهم قادرون على التواصل بشكل مستقل. تشير هذه النتائج إلى أن هناك حاجة إلى توفير تدريب للموظفات على كيفية التواصل مع ذوي الإعاقة من مختلف فئات الإعاقة. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة حمدان والبلوي (٢٠٢٢) التي وجدت أن العاملين في إدارات الكليات وفي وحدة القبول والتسجيل يفتقرون إلى الخبرة اللازمة لتقديم خدمات الإرشاد المتخصصة في مجال الإعاقة.

• بعد تطبيق البرنامج:

بعد أسبوعين من تطبيق البرنامج، اختلفت الطرق التي استخدمتها المشاركون من قبل عند التواصل مع المراجعين من ذوي الإعاقة؛ والجدول (١٩) يوضح نتائج هذا المحور بعد تطبيق البرنامج.

جدول (١٩): طرق تواصل موظفات خدمة المراجعين مع ذوي الإعاقة بعد تطبيق البرنامج

التكرار	%	طرق التواصل
٢	٣.٣٣	الكلام، الكتابة، الإيماءات (الإشارات)، الاستعانة بزميله، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة، أعرض عليهن المساعدة
٢	٣.٣٣	الكلام، الكتابة، الإيماءات (الإشارات)، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة، أعرض عليهن المساعدة
٢	٣.٣٣	الكلام، الكتابة، الإيماءات (الإشارات)، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة
١	١.٦٦	الكلام، الكتابة، الإيماءات (الإشارات)، لفتن الإشارة، أعرض عليهن المساعدة
٦	٦	الكلام، الكتابة، الإيماءات (الإشارات)، لفتن الإشارة، أعرض عليهن المساعدة، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة
٢	٣.٣٣	الكتابة، الكلام، لفتن الإشارة، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة
٢	٣.٣٣	الكتابة، الكلام، الإيماءات (الإشارات)، الاستعانة بزميله
٣	٥	الكلام، الكتابة، الإيماءات (الإشارات)، أعرض عليهن المساعدة
١	١.٦٦	الكلام، الكتابة، الاستعانة بزميله، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة
٢	٣.٣٣	الكلام، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة، أعرض عليهن المساعدة
١	١.٦٦	الكلام، الكتابة، لفتن الإشارة، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة، أعرض عليهن المساعدة
١	١.٦٦	الكلام، الإيماءات (الإشارات)، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة
٣	٥	تطبيقات تكنولوجيا مساعدة، أعرض عليهن المساعدة
١	١.٦٦	الكتابة، الكلام
١	١.٦٦	الكتابة، الكلام، أعرض عليهن المساعدة
١	١.٦٦	الكتابة، أعرض عليهن المساعدة
١	١.٦٦	الكتابة، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة
١	١.٦٦	الكلام، أعرض عليهن المساعدة
٢	٣.٣٣	الكلام، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة
١	١.٦٦	الكتابة، الكلام، أعرض عليهن المساعدة
١	١.٦٦	الكلام، الكتابة، أعرض عليهن المساعدة
١	١.٦٦	الكلام، الكتابة، أعرض عليهن المساعدة، لفتن الإشارة
١	١.٦٦	الكلام، الكتابة، الإيماءات (الإشارات)
٦	١٠	الكلام، الكتابة، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة
١	١.٦٦	الكلام، الكتابة، لفتن الإشارة، تطبيقات تكنولوجيا مساعدة
١	١.٦٦	الكلام، الإيماءات (الإشارات)، أعرض عليهن المساعدة
١	١.٦٦	الكلام، الكتابة، أعرض عليهن المساعدة
١٢	٢٠	ولا واحدة مما سبق
٦٠	١٠٠	المجموع

بشكل عام، يتضح من الجدول رقم (١٩)، أن هناك تنوع في الطرق المستخدمة من قبل موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز للتواصل مع ذوي الإعاقة. ومن المثير للاهتمام أن المشاركات استخدمن وسائل جديدة للتواصل مع ذوي الإعاقة بعد البرنامج التدريبي مثل "تطبيقات التكنولوجيا المساعدة" والتي استخدمتها (١٥) مشاركة، ولغة الإشارة والتي استخدمتها (٦) مشاركات، بعد أن كانت تستخدمها (٢) مشاركة فقط قبل البرنامج. كما ارتفع تكرار استخدام طرق التواصل البديلة، مثل "أعرض عليهن المساعدة"، من (٥) مشاركات قبل البرنامج إلى (١٦) مشاركة بعد البرنامج. وعلى العكس من ذلك، انخفضت نسبة الاعتماد على وسيلة الكتابة والكلام فقط في التواصل مع ذوي الإعاقة من قبل الموظفات من (٢٣.٣%) قبل البرنامج إلى (٣.٣٣%). أيضاً، طريقة "أقوم بالمهمة بدلاً عنهن" التي استخدمتها (٢) مشاركة قبل البرنامج، لم يتم استخدامها بعد البرنامج. تلك النتائج قد تُعزى إلى أن الموظفات أصبحن أكثر وعياً بطرق التواصل مع ذوي الإعاقة، حيث لم يعدن يعتمدن على وسيلة واحدة فقط، بل أصبحن يوظفن أكثر من طريقة حسب نوع الإعاقة، وذلك لضمان تقديم

الخدمة بشكل مناسب للمراجعين المعاقين. لا تتفق هذه النتيجة مع نتائج جيلسون ودايموند (Gilson and Dymond, 2012) التي توصلت إلى أن الطلبة يواجهوا تحديات في التواصل بسبب عدم توفر مترجم لغة إشارة للتواصل مع فئة الصم، وغياب التسهيلات البنائية الفيزيائية وقلة الإداريين.

• **إجابة السؤال الثالث:**

للإجابة على السؤال الثالث الذي نص على مايلي: "ماهي فئات الإعاقة التي تستطيع موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز التعامل معهم بكفاءة وذلك قبل وبعد تطبيق البرنامج؟"، تم تحليل استجابات المشاركات في أسئلة المقياس شبه المفتوحة تحليلاً وصفيًا ونوعيًا، والجدول (٢٠) يوضح نتائج هذا المحور قبل تطبيق البرنامج.

• **قبل تطبيق البرنامج:**

جدول (٢٠). فئات الإعاقة التي يستطيع الموظفات التعامل معهم قبل البرنامج

فئات الإعاقة	التكرار	%
ضعيفات السمع	٥	٨.٣٣
الصموات	٢	٣.٣٣
ذوو طيف التوحد	٢	٣.٣٣
ذوات التشوهات الخلقية	٣	٥
ضعيفات البصر	٤	٦.٦٦
الكفيفات	٥	٨.٣٣
ذوات الإعاقة الحركية	٣	٥
لا أستطيع التعامل مع جميع ماسبق	٣٧	٦١.٦٦

يتضح من الجدول رقم (٢٠)، أن هناك تباين بين موظفات خدمة المراجعين فيما يتعلق بفئات ذوي الإعاقة التي يستطعن التعامل معها بكفاءة، حيث يتضح أن فئة "لا أستطيع التعامل مع جميع ماسبق" هي الفئة الأكثر تكراراً، حيث بلغت نسبة الموظفات اللاتي أشرن إلى أنهن لا يستطعن التعامل مع أي من فئات الإعاقة (٦١.٦٧٪)، بالإضافة إلى ذلك، تعد فئات الإعاقة التالية: الصموات، وذوو طيف التوحد، وذوات التشوهات الخلقية، وذوات الإعاقة الحركية، أقل الفئات تكراراً من حيث الفئات التي أشارت إليها الموظفات بأنهن يستطعن التعامل معها. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة حمدان والبلوي (٢٠٢٢) والرصيص (٢٠٢١) أن العاملين في إدارات الكليات ووحدات القبول والتسجيل ليس لديهم الخبرة الكافية لتقديم الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة. قد تُعزى هذه النتيجة إلى اختلاف في مستوى التدريب والتأهيل الذي حصلت عليه الموظفات في مجال التعامل مع فئات ذوي الإعاقة، حيث أن (٣٠٪) فقط من الموظفات خضعن لتدريب متخصص لتطوير مهارات التعامل مع فئات محددة بكفاءة، بينما (٥٠٪) منهن لم يحصلن أي تدريب مختص بالتعامل مع ذوي الإعاقة. كما قد تعزوا هذه النتيجة إلى التباين في خبرة الموظفات ومدى تعاملهن السابق مع فئات ذوي الإعاقة، هذا بالإضافة إلى مدى توفر الموارد المتاحة ومستوى الدعم المقدم للموظفات من قبل الجامعة.

• بعد تطبيق البرنامج:

الجدول (٢١) يوضح النتائج حول محور فئات الإعاقة التي تستطيع الموظفات التعامل معهن بكفاءة بعد تطبيق البرنامج.

جدول (٢١). فئات الإعاقة التي يستطيع الموظفات التعامل معهم بعد البرنامج

فئات الإعاقة	التكرار	%
ضعيفات السمع	١٥	٢٦
الصموات	٩	١٧
ذوو طيف التوحد	٦	١٠
ذوات التشوهات الخلقية	١٤	٢٣.٣٣
ضعيفات البصر	١٣	٢١.٦٦
الكفيفات	١٧	٣١.٣٣
ذوات الإعاقة الحركية	١٣	٢١.٦٦
ولا واحدة مما سبق	٠	٠

يتضح من الجدول رقم (٢١)، ازداد عدد الموظفات اللاتي استطعن التعامل بكفاءة مع عدد أكبر من فئات ذوي الإعاقة بعد البرنامج، ولم تذكر أي موظفة عدم قدرتها على التعامل مع جميع الإعاقات. حيث ظهر أن أكثر فئات ذوي الإعاقة التي يتعامل معها موظفات خدمة المراجعين هي الكفيفات، حيث تكررت هذه الفئة من قبل (١٧) مشاركة، يليهن ضعيفات السمع من قبل (١٥) مشاركة، وذلك قد يُفسر بالسهولة النسبية في التعامل مع هذه الفئات: حيث يمكن للموظفات خدمة المراجعين استخدام وسائل التواصل اللفظية للتواصل مع هذه الفئات؛ هذا بالإضافة إلى زيادة وعي وعي الموظفات المشاركات في البرنامج التدريبي بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وطرق التواصل معهم. بينما أقل فئات ذوي الإعاقة التي يتعامل معها موظفات خدمة المراجعين هي ذوو طيف التوحد، حيث تكررت هذه الفئة من قبل (٦) مشاركات، يليهن الصموات من قبل (٩) مشاركات. ولاتتفق هذه النتيجة مع دراسة عقيل والبكري (٢٠١٨) التي وجدت أن جميع أعضاء هيئة التدريس غير قادرات على التعامل بالطريقة الصحيحة مع ذوي الإعاقة. وتُعزى هذه النتيجة إلى الصعوبة النسبية في التعامل مع فئات الإعاقة الشديدة أو المعقدة، هذا بالإضافة إلى ضعف قدرة العديد من الموظفات على استخدام لغة الإشارة مع الصم.

وبناءً على هذه النتائج، يتضح أن هناك حاجة ملحة لتوفير تدريب متخصص لموظفي خدمة المراجعات في جامعة الملك عبدالعزيز، وذلك لتعزيز مهاراتهم في التعامل مع جميع فئات الإعاقة.

• إجابة السؤال الرابع:

للإجابة على السؤال الخامس الذي نص على مايلي: "ما هي المكونات الأساسية للبرنامج التدريبي المصمم لتعزيز مهارات موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة؟"، صممت الباحثة البرنامج التدريبي القائم على تعزيز مهارات موظفات خدمة المراجعات في جامعة الملك عبدالعزيز في التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة، والذي تم شرح مكوناته بالتفصيل ضمن فقرة مادة الدراسة من هذه الورقة العلمية.

• إجابة السؤال الخامس:

للإجابة على السؤال الخامس الذي نص على مايلي: "ما أثر البرنامج التدريبي في تطوير كفاءة موظفات خدمة المراجعين المتعلقة بمهارات التعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة جامعة الملك عبدالعزيز في مدينة جدة؟"، قامت الباحثة بصياغة الفرض الرئيس للدراسة والذي ينص على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيقين القبلي والبعدي لمقياس كفاءة الإداريات والفنيات في مهارات التعامل مع المعاقات".

ولاختبار صحة الفرض الرئيس للدراسة، تم استخدام اختبار "ت" للمجموعات المرتبطة ((Paired Samples T.test)، للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمقياس كفاءة الإداريات والفنيات في مهارات التعامل مع المعاقات، وجاءت النتائج كما بالجدول (٢٢):

جدول (٢٢). نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمقياس كفاءة الإداريات والفنيات في مهارات التعامل مع المعاقات

التطبيق	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	قيمة الدلالة	الدلالة الإحصائية
القبلي	٣٠	٣٣.٥٣	٩.١١	٣٣.٠١	٥٩	٠.٠٠	دالة عند ٠.٠١
البعدي	٣٠	٦٤.٨٠	٢.٩٣				

يتضح من الجدول (٢٢)، أن قيمة "ت" بلغت (٣٣.٠١)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، مما يؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي للدرجة الكلية لمقياس كفاءة الإداريات والفنيات في مهارات التعامل مع المعاقات، وكانت الفروق لصالح التطبيق البعدي؛ حيث بلغ متوسط التطبيق القبلي (٣٣.٥٣)، في حين بلغ متوسط التطبيق البعدي (٦٤.٨٠)، مما يشير إلى تحسن كفاءة الإداريات والفنيات - بصورة كلية - في مهارات التعامل مع المعاقات، بعد تطبيق البرنامج التدريبي.

وبما أن مقياس كفاءة الإداريات والفنيات في مهارات التعامل مع المعاقات يشتمل على خمسة مجالات؛ فقد تمت صياغة خمسة فروض تفرعت عن الفرض الرئيس للدراسة، وتعرض الباحثة النتائج المرتبطة بكل منها على النحو الآتي:

• نتائج الفرض الأول:

ينص الفرض الأول على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال المهارات المعرفية".

للتحقق من صحة الفرض الأول للدراسة، تم استخدام اختبار "ت" للمجموعات المرتبطة ((Paired Samples T.test)، للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال المهارات المعرفية، وجاءت النتائج كما يوضح الجدول (٢٣):

جدول (٢٣). نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال المهارات المعرفية

التطبيق	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	قيمة الدلالة	الدلالة الاحصائية
القبلي	٣٠	٧.٦٥	٣.٧٥	٢٥.٤٣	٥٩	٠.٠٠	دالة عند ٠.٠١
البعدي	٣٠	١٧.٢٥	١.٤٨				

يتبين من الجدول (٢٣)، أن قيمة "ت" بلغت (٢٥.٤٣)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، مما يؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال المهارات المعرفية، وكانت الفروق لصالح التطبيق البعدي؛ حيث بلغ متوسط التطبيق القبلي (٧.٦٥)، في حين بلغ متوسط التطبيق البعدي (١٧.٢٥)، مما يشير إلى تحسن كفاءة الإداريات والفنيات في مجال المهارات المعرفية، بعد تطبيق البرنامج التدريبي.

• نتائج الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات التواصل الفعال".

للتحقق من صحة الفرض الثاني للدراسة، تم استخدام اختبار "ت" للمجموعات المرتبطة (Paired Samples T.test)، للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات التواصل الفعال، وجاءت النتائج كما يوضح الجدول (٢٤):

جدول (٢٤). نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات التواصل الفعال

التطبيق	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	قيمة الدلالة	الدلالة الاحصائية
القبلي	٣٠	٦.٣٢	٢.٧٨	٢٣.٦٣	٥٩	٠.٠٠	دالة عند ٠.٠١
البعدي	٣٠	١٢.٩٠	١.٢٣				

يتضح من الجدول (٢٤)، أن قيمة "ت" بلغت (٢٣.٦٣)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، مما يؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات التواصل الفعال، وكانت الفروق لصالح التطبيق البعدي؛ حيث بلغ متوسط التطبيق القبلي (٦.٣٢) في حين بلغ متوسط التطبيق البعدي (١٢.٩٠)، مما يشير إلى تحسن كفاءة الإداريات والفنيات في مجال مهارات التواصل الفعال، بعد تطبيق البرنامج التدريبي.

• نتائج الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات التعامل المهني الفعال".

للتحقق من صحة الفرض الثالث للدراسة، تم استخدام اختبار "ت" للمجموعات المرتبطة ((Paired Samples T.test)، للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات التعامل المهني الفعال، وجاءت النتائج كما يوضح الجدول (٢٥):

جدول (٢٥). نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات التعامل المهني الفعال

التطبيق	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	قيمة الدلالة	الدلالة الاحصائية
القبلي	٣٠	٩.٢٢	٢.٠٩	٢٠.٩٣	٥٩	.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١
البعدي	٣٠	١٤.٤٠	٠.٧١٨				

يتبين من الجدول (٢٥)، أن قيمة "ت" بلغت (٢٠.٩٣)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، مما يؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات التعامل المهني الفعال، وكانت الفروق لصالح التطبيق البعدي؛ حيث بلغ متوسط التطبيق القبلي (٩.٢٢)، في حين بلغ متوسط التطبيق البعدي (١٤.٤٠)، مما يشير إلى تحسن كفاءة الإداريات والفنيات في مجال مهارات التعامل المهني الفعال، بعد تطبيق البرنامج التدريبي.

• نتائج الفرض الرابع:

ينص الفرض الرابع على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات العمل الجماعي".

للتحقق من صحة الفرض الرابع للدراسة، تم استخدام اختبار "ت" للمجموعات المرتبطة ((Paired Samples T.test)، للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات العمل الجماعي، وجاءت النتائج كما يوضح الجدول (٢٦):

جدول (٢٦). نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات العمل الجماعي

التطبيق	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	قيمة الدلالة	الدلالة الاحصائية
القبلي	٣٠	٣.٠٨	١.٢٢	٣١.٢٦	٥٩	.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١
البعدي	٣٠	٨.٤٣	١.٣٢				

يتضح من الجدول (٢٦)، أن قيمة "ت" بلغت (٣١.٢٦)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، مما يؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات العمل الجماعي، وكانت الفروق لصالح التطبيق البعدي؛ حيث بلغ متوسط التطبيق القبلي (٣.٠٨)، في حين بلغ متوسط التطبيق البعدي (٨.٤٣)، مما يشير إلى تحسن كفاءة الإداريات والفنيات في مجال مهارات العمل الجماعي، بعد تطبيق البرنامج التدريبي.

• نتائج الفرض الخامس:

ينص الفرض الخامس على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات مواجهة الجمهور".

للتحقق من صحة الفرض الخامس للدراسة، تم استخدام اختبار "ت" للمجموعات المرتبطة (Paired Samples T.test)، للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات مواجهة الجمهور، وجاءت النتائج كما يوضح الجدول (٢٧):

جدول (٢٧). نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات مواجهة الجمهور

التطبيق	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	قيمة الدلالة	الدلالة الإحصائية
القبلي	٣٠	٧.٢٧	١.٥٤	٢٢.١٨	٥٩	.٠٠	دالة عند ٠.٠١
البعدي	٣٠	١١.٨٢	١.١٧				

يتبين من الجدول (٢٧)، أن قيمة "ت" بلغت (٢٢.١٨)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، مما يؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١) بين متوسطي درجات عينة الدراسة في التطبيق القبلي والبعدي لمجال مهارات مواجهة الجمهور، وكانت الفروق لصالح التطبيق البعدي؛ حيث بلغ متوسط التطبيق القبلي (٧.٢٧)، في حين بلغ متوسط التطبيق البعدي (١١.٨٢)، مما يشير إلى تحسن كفاءة الإداريات والفنيات في مجال مهارات مواجهة الجمهور، بعد تطبيق البرنامج التدريبي.

• أثر البرنامج التدريبي في تطوير كفاءة الإداريات والفنيات في مهارات التعامل مع المعاقات:

للتأكد من حجم الأثر للبرنامج التدريبي في تطوير كفاءة الإداريات والفنيات في مهارات التعامل مع المعاقات، تم حساب معادلة مربع إيتا (η^2)، وذلك وفق الصيغة (حسن، ٢٠١٦، ٢٧١):

$$\eta^2 = \frac{t^2}{t^2 + df}$$

حيث: η^2 = مؤشر حجم الأثر، t^2 = مربع قيمة اختبار "ت"، df = درجات الحرية التي تساوي $(n-1)$ ، n حجم عينة الدراسة. وتم تفسير قيمة مربع إيتا " η^2 " وفق المعيار التالي:

◀◀ يكون حجم الأثر صغيراً إذا كانت ($0.06 > \eta^2 \geq 0.01$).

◀◀ يكون حجم الأثر متوسطاً إذا كانت ($0.14 > \eta^2 \geq 0.06$).

◀◀ يكون حجم الأثر كبيراً إذا كانت ($\eta^2 \geq 0.14$).

جدول (٢٨). نتائج مربع ايتا² (الحجم الأثر للبرنامج التدريبي في تطوير كفاءة الإداريات والفنيات المتعلقة بمهارات التعامل مع المعاقات

المستقل	المتغير التابع	قيمة "F"	قيمة "df"	قيمة "η ² "	حجم الأثر
البرنامج التدريبي	١- المهارات المعرفية	٢٥.٤٣	٥٩	٠.٩١٦	كبير
	٢- مهارات التواصل الفعال	٢٣.٦٣	٥٩	٠.٩٠٤	كبير
	٣- مهارات التعامل المهني الفعال	٢٠.٩٣	٥٩	٠.٨٨١	كبير
	٤- مهارات العمل الجماعي	٣١.٢٦	٥٩	٠.٩٤٣	كبير
	٥- مهارات مواجهة الجمهور	٢٢.١٨	٥٩	٠.٨٩٣	كبير
	الدرجة الكلية لقياس تحديد كفاءة مهارات التواصل مع المعاقات	٣٣.٠١	٥٩	٠.٩٤٩	كبير

يتضح من الجدول (٢٨)، النتائج الآتية:

« قيمة مربع ايتا "η²" للمجال الأول: "المهارات المعرفية" بلغت (٠.٩١٦)، وهي تدل على أن نسبة (٩١.٦%) من التحسن في المهارات المعرفية لدى عينة الدراسة تعزى إلى البرنامج التدريبي، ويؤكد ذلك على أن هذا البرنامج ذات أثر كبير في تطوير كفاءة الإداريات والفنيات في المهارات المعرفية المتعلقة بالتعامل مع المعاقات.

« قيمة مربع ايتا "η²" للمجال الثاني: "مهارات التواصل الفعال" بلغت (٠.٩٠٤)، وهي تدل على أن نسبة (٩٠.٤%) من التحسن في مهارات التواصل الفعال لدى عينة الدراسة تعزى إلى البرنامج التدريبي، ويؤكد ذلك على أن هذا البرنامج التدريبي ذات أثر كبير في تطوير كفاءة الإداريات والفنيات في مهارات التواصل الفعال مع المعاقات.

« قيمة مربع ايتا "η²" للمجال الثالث: "مهارات التعامل المهني الفعال" بلغت (٠.٨٨١)، وهي تدل على أن نسبة (٨٨.١%) من التحسن في مهارات التعامل المهني الفعال لدى عينة الدراسة تعزى إلى البرنامج التدريبي، ويؤكد ذلك على أن هذا البرنامج التدريبي ذات أثر كبير في تطوير كفاءة الإداريات والفنيات في مهارات التعامل المهني الفعال مع المعاقات.

« قيمة مربع ايتا "η²" للمجال الرابع: "مهارات العمل الجماعي" بلغت (٠.٩٤٣)، وهي تدل على أن نسبة (٩٤.٣%) من التحسن في مهارات العمل الجماعي لدى عينة الدراسة تعزى إلى البرنامج التدريبي، ويؤكد ذلك على أن هذا البرنامج التدريبي ذات أثر كبير في تطوير كفاءة الإداريات والفنيات في مهارات العمل الجماعي مع المعاقات.

« قيمة مربع ايتا "η²" للمجال الخامس: "مهارات مواجهة الجمهور" بلغت (٠.٨٩٣)، وهي تدل على أن نسبة (٨٩.٣%) من التحسن في مهارات مواجهة الجمهور لدى عينة الدراسة تعزى إلى البرنامج التدريبي، ويؤكد ذلك على أن هذا البرنامج التدريبي ذات أثر كبير في تطوير كفاءة الإداريات والفنيات في مهارات مواجهة الجمهور المتعلقة بالتعامل مع المعاقات.

« قيمة مربع ايتا "η²" للدرجة الكلية للمقياس بلغت (٠.٩٤٩)، وهي تدل على أن نسبة (٩٤.٩%) من التحسن في بمهارات التعامل مع المعاقات - بصورة كلية-

لدى عينة الدراسة تعزى إلى البرنامج التدريبي، ويؤكد ذلك على أن هذا البرنامج التدريبي ذات أثر كبير في تطوير كفاءة الإداريات والفتيات - بصورة كلية- في مهارات التعامل مع المعاقات.

• مناقشة النتائج:

سعت الدراسة الحالية إلى تقييم فاعلية البرنامج التدريبي القائم على إكساب موظفات خدمة المراجعين مهارات لتقديم الخدمات للأفراد ذوي الإعاقة في جامعة الملك عبدالعزيز في مدينة جدة. وبشكل عام، تشير النتائج إلى أن البرنامج التدريبي الذي تم تطبيقه على موظفات خدمة المراجعين في جامعة الملك عبدالعزيز قد ساهم في تحسين قدراتهم في التعامل مع المراجعين من ذوي الإعاقة. وقد أظهرت النتائج انخفاضاً في التحديات التي تواجهها الموظفات بعد تطبيق البرنامج حيث زادت نسبة الموظفات اللاتي لا يواجهن تحديات في التعامل مع المراجعين من ذوي الإعاقة إلى (٥٣.٣٣٪). هذا يشير إلى أن البرنامج له دور في تحسين قدرات الموظفات في التعامل مع المراجعين ذوي الإعاقة، وهو يتفق مع الأدبيات السابقة التي وجدت أن البرامج التدريبية تساهم في تعزيز المعرفة والمهارات لدى الموظفين حول الإعاقات وكيفية التعامل معها.

كما اتضح زيادة استخدام موظفات خدمة المراجعين لطرق التواصل المناسبة مع ذوي الإعاقة، وزيادة قدرتهن على التعامل مع فئات الإعاقة المختلفة. وقد ساعد البرنامج الموظفات على التعرف على تطبيقات التكنولوجيا المساعدة ولغة الإشارة كوسائل للتواصل مع ذوي الإعاقة. ويشير زيادة عدد الموظفات اللاتي استطعن التعامل بكفاءة مع عدد أكبر من فئات ذوي الإعاقة بعد التطبيق إلى أن البرنامج التدريبي قد ساهم في زيادة وعي الموظفات بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وطرق التعامل معهم. وقد ساعد البرنامج الموظفات على التعرف على احتياجات فئات الإعاقة المختلفة، وكيفية التعامل مع هذه الاحتياجات. وتتفق هذه النتيجة مع الأبحاث السابقة التي وجدت أن التدريب يمكن أن يساهم في تعزيز التواصل بين الموظفين وذوي الإعاقة، وأن الموظفين واجهوا صعوبات في التواصل مع فئات محددة من ذوي الإعاقة بسبب اختلافات في اللغة والثقافة.

• التوصيات:

◀ من المهم تقييم مدى استدامة النتائج التي تم التوصل إليها من خلال البرنامج التدريبي، وذلك من خلال إجراء دراسات متابعة بعد فترة من تطبيق البرنامج، وذلك لتحديد ما إذا كانت الموظفات قد حافظن على ما تعلمنه من البرنامج، وما إذا كانت قد نقلن هذه المعارف والمهارات إلى زميلاتهن.

◀ يُعدّ تكييف البيئة وتوفير التمويل اللازم من أهم مسؤوليات مؤسسات التعليم العالي تجاه ذوي الإعاقة.

◀ أن تعمل الجامعات على إدراج برامج تدريبية مُخصصة ومستمرة لموظفي خدمة المراجعين مشتملة على مجموعة متنوعة من الأساليب التعليمية، بما في ذلك التدريب النظري، والتدريب العملي، والتدريب الإلكتروني، وذلك لضمان

لضمان وصول المعلومات إلى جميع المشاركين، وتعزيز الفهم والتطبيق للمهارات المكتسبة.

◀ يجب أن تتضمن البرامج التدريبية مشاركة الأفراد ذوي الإعاقة في التدريب، وذلك لتوفير الفرصة للموظفين للتعرف على تجاربهم واحتياجاتهم، وتبادل الخبرات والأفكار لمساعدتهم على فهم كيفية تقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية.

◀ من المهم أن يدرك موظفي خدمة المراجعين أن تطوير المهارات اللازمة للتعامل مع الأفراد ذوي الإعاقة يتطلب وقتاً وجهداً، لذلك يجب عليهم أن يكونوا صبورين مع أنفسهم، وأن يتعلموا من أخطائهم.

◀ من واجب المؤسسات الجامعية أن تُقدم تدريباً لموظفي خدمة المراجعين للمساهمة في فهم الاحتياجات الخاصة للأشخاص الصم وضعاف السمع، وذلك عبر توفير دورات مكثفة على اكتساب لغة الإشارة مما يساعدهم على تقديم خدمات أكثر استجابة.

◀ يجب توفير التدريب المستمر والموارد لموظفي خدمة المراجعين للتعامل مع ذوي الإعاقة بشكل فعال ولتعزيز التواصل معهم. والعمل على توفير المرافق والأدوات المساعدة للموظفين للتعامل مع التحديات الخاصة التي يواجهونها في التواصل مع فئات محددة من ذوي الإعاقة.

◀ ينبغي أن يستمر البحث في هذا المجال لفهم أفضل لتحديات التواصل مع ذوي الإعاقة وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها، بالإضافة إلى تحليل تأثير الثقافة المؤسسية على قدرة الموظفين على التعامل مع المراجعين ذوي الإعاقة.

• المراجع:

• المراجع العربية:

- القريوتي، إبراهيم. (٢٠٠٦) *الإعاقة السمعية*، دار يافا العلمية.
- الصمادي، أسامة. (٢٠٢٢) *درجة استفادة الطلاب ذوي الإعاقة من الخدمات والتسهيلات المقدمة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية*، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، ٣٦ (٩)، ١٨٢٥ - ١٨٥٤.
- المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية. (٢٠٢١) *تأهيل وتدريب وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة*، https://apd.gov.sa/web/content/4068?unique=7c5f8c69757_f1a63_894956965701279ca5445638
- المنصة الوطنية الموحدة. (٢٠٢٢) *حقوق ذوي الإعاقة*، https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/careaboutyou/RightsOfPeopleWithDisabilities!/ut/p/z1/jdBNj4lwEAbgX8OVmYJg9VbcrAYlteIH9rLBDVtJgJpa5e-r6GUTdXduM3ne5M2AhAxxk59LIdtSN3l13bcy_JqKGU6iHuE0WjEU4jNY0jD1EQPYdCCe0x5hSDj3gwjFKOlzq7JDcj_5PHFMPw7LzvikWQ8JuhxDNcDFMtFuvlgk3g68x7gXcUoVokQg1SV3t3_wZqdTxVIU_wUpjDuyVzPe2sPx6GDDrZt6yqtVvW437p28Flkr48Wst8S0tzAoV5lWM7rDbX0Ak0l7Gw!/#header2_7
- https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://portal.saudicensus.sa/static-assets/media/content/Disability_Report_AR.pdf?crafterSite=gastat-portal

- الوطن. (٢٠١٦) الشورى يسقط توصية بدراسة هجرة السعوديين ويوافق على نظام تعليم المعاقين، جريدة الوطن، <https://www.alwatan.com.sa/article/319291>
- حسن، عزت عبد الحميد (٢٠١٦). الإحصاء النفسي والتربوي: تطبيقات باستخدام برنامج SPSS18، القاهرة، دار الفكر العربي.
- حمدان، محمد و البلوي، فيصل. (٢٠٢٢) أنموذج مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقات وفق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وقياسه على جامعة تبوك، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الإنسانية، ٢٣ (١٠)، ٢٠٢٩-٢٠٦٦.
- حنان ونعيم (٢٠٢٠) الصدق والثبات في البحوث الاجتماعية، مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع - جامعة جيجل، ٣ (٢)، ١١٧-١٣٣.
- دويكات، فخري. (٢٠١٥) واقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية، مجلة جامعة القدس المفتوحة، ٤ (١٦)، ٢٢٣-٢٥٢.
- رؤية ٢٠٣٠. (٢٠٢١) إنجازات رؤية المملكة ٢٠٣٠ (2016-2020) <https://www.vision2030.gov.sa/media/c/loaba3c/vision-2030-achievements-2016-to-2020.pdf>
- الرصيص، ريم. (٢٠٢١). معرفة أعضاء هيئة التدريس بالخدمات المقدمة للطالب ذوي الإعاقات واتجاهاتهم نحو تقديم التكييفات الأكاديمية. جامعة الملك سعود. المملكة العربية السعودية. *المجلة الدولية للأبحاث التربوية*، ٤٥(3)، ٢٢٧-٢٥٨.
- المالكي، سعيد. (٢٠٢١). التحديات التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقات البصرية بجامعة الملك سعود، *المجلة العلمية لكلية التربية - جامعة أسيوط*، ٣٧(١٢)، ٣٨١-٣٤٩.
- صحيفة مال. (٢٠١٩). الموارد البشرية ورؤية ٢٠٣٠ - التدريب والتطوير (٦)، <https://maaal.com/2019/01/117024-2/>
- عبد الجبار، قمر. (٢٠١٨) الاندماج الاجتماعي للطلبة من ذوي الإعاقات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، كلية الآداب، قسم علم الاجتماع.
- عقيل، عمر بن علوان، البكري، سيرين بن طلال. (٢٠١٨). تجربة الدراسة للطلبات المعاقات في الجامعات السعودية. *مجلة البحوث التربوية والنفسية*، (٥٧)، ٥٢-٧٥.
- عكاظ (٢٠٢٠) واقع الأشخاص ذوي الإعاقات في الجامعات الحكومية السعودية، الثلاثاء ١٥ ديسمبر ٢٠٢٠، <https://www.okaz.com.sa/news/local/2051632>
- عناية، غازي (٢٠٢٤) البحث العلمي: منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية: بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه، دار المنهل.
- كامل، را ضي. (٢٠٠٩) تصور مقترح لإنشاء جامعة المعوقين سماعياً في ضوء خبرات بعض الدول، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جنوب الوادي، أسوان، مصر.
- الشمري، مازن، منصورية، دويلي، كزار، مازن. (٢٠١٨) الإعاقات الجسمية والحركية (أسس - ممارسة - تأهيل)، دار الكتب العلمية.
- مايو كلينيك. (٢٠٢٢) اضطراب فرط الحركة وتشتت الانتباه عند البالغين (اضطراب فرط الحركة وتشتت الانتباه). <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/adult-adhd/symptoms-causes/syc-20350878>
- المقداد، مصطفى. الطوائف، سينا. (٢٠١٧). واقع الخدمات التي تقدمها جامعة مؤتة للطلبة ذوي الإعاقات من وجهة نظرهم. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، ٧(٢١)، ١-١٥.
- المهنا، معاذ. (٢٠١٨). دراسة تقويمية لمركز ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في ضوء أهدافه. *مجلة البحث العلمي في التربية*، (١٩)، ١٩٣-٢٥٣.

- هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة. (٢٠٢٢). التقرير السنوي لهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة ٢٠٢٢. <https://apd.gov.sa/web/content/14394>
- هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة. (٢٠٢٤). التقرير السنوي لهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة ٢٠٢٤. <https://www.apd.gov.sa/web/content/31451>
- وزارة التعليم. (٢٠٢٢) *ذوو الإعاقة في التعليم الجامعي*، <https://moe.gov.sa/ar/education/highereducation/Pages/PeopleWithSpecialNeeds.aspx>
- وزارة الصحة السعودية. (٢٠٢١) *الإعاقة*، <https://www.moh.gov.sa/awarenessplateform/VariousTopics/Pages/Disability.aspx>
- وزارة الصحة السعودية. (٢٠٢٢) *اضطراب طيف التوحد*، <https://www.moh.gov.sa/awarenessplateform/VariousTopics/Pages/Autism.aspx>
- وزارة تنمية المجتمع. (٢٠١٦) *معايير جودة خدمات أصحاب الهمم في المؤسسات الحكومية والخاصة*، <https://www.mocd.gov.ae/assets/download/5dbeb02e/maayeer-khidmat-eng-arab.aspx>
- القبالي، يحيى. (٢٠١٧) *الدليل الشامل في معاملة ذوي صعوبات التعلم*، دار الخليج.
- منظمة الصحة العالمية (WHO). World Health Organization (WHO). (٢٠٢١) *اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة*، <https://www.ohchr.org/ar/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities#9>

• المراجع الأجنبية:

- Accessforward (n.d.) *Customer service standard*, https://accessforward.ca/resources/direct_download.php?file=Customer%20Service%20Training%20Module_Final_ENG.pdf
- Adams, K. and Lawrence, E. (2008). *Research methods, statistics, and applications*. SAGE.
- Chijioke, I. P., Chigozie, N. M. and Igbokwe, C. J. (2020). Utilization of e-reference services by students with disabilities in the Federal University. Libraries in the South East, *Nigeria. Library Philosophy and Practice*, 3878,1-15.
- Collegeconsensus (202٤) *Best disability friendly colleges and universities*, <https://www.collegeconsensus.com/rankings/best-disability-friendly-colleges/>
- Creswell, J. W., and Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Hall, H. and Roussel, L. (2020) *Evidence-Based practice: An integrative approach to research, administration, and practice*, Jones & Bartlett Learning.
- Hall, C., Timmons, C., Boeltzig, H., Hamner, D. and Fesko, S. (2006) Maximizing competence through professional development: Increasing disability knowledge among one-stop career centre staff, *National Library of Medicine*, 26(4): 355–67.
- Holstein, E., Wiesel, I., Bigby, C. and Gleeson, B. (2021). People with intellectual disability and the digitization of services. *Geoforum*, 119, 133–142.

- Gilson, C. and Dymond, S. (2012). Barriers impacting students with disabilities at a Hong Kong university. *Journal of Postsecondary Education and Disability*, 25(2), 103–118.
- Griffith, K. G. and Cooper, M. J. (2002). Are educational administrators prepared to meet the needs of employees with disabilities? *Rural Special Education Quarterly*, 21(3), 21-28. <https://doi.org/10.1177/875687050202100305>
- Gul, L. and Khowaja, S. (2020). Disabled users' satisfaction with library and information services at Aligarh Muslim University, *Aligarh, India. Emerald Insight*, 21(3),109–119.
- Nassimbeni, M. and De Jager, K. (2014) Even we can read: Evaluating the impact of a project to expand library services to visually impaired users in rural South Africa, *Libri: International Journal of Libraries & Information Services*, 64(3): 247–253.
- Padden, L. and Ellis, C. (2015). Disability awareness and university staff training in ireland (practice brief). *Journal of Postsecondary Education & Disability*, 28(4),433–445.
- Polak-Sopinska, A., Wisniewski, Z. and Jedraszek-Wisniewska, M. (2015) HR staff awareness of disability employment as input to the design of an assessment tool of disability management capacity in large, *Procedia Manufacturing* 3, 4836–4843. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.597>.
- Ramluggun, P., Jackson, D. and Usher, K. (2021). Supporting students with disabilities in preregistration nursing programmes. *International Journal of Nursing Studies*, 30(2), 353–356. <https://doi.org/10.1111/inm.12793>
- The United Nations (2022) *Disability and higher education: Workforce preparedness for students with disabilities*, <https://www.un.org/en/disability-higher-education-workforce-preparedness-students-disabilities>
- Unesdoc (2022) *Improving foundational learning: From research to policy and practice*, <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000385611>

