

خدمات ذوي الإعاقة في التعليم العالي: المعايير المهنية ومؤشرات الأداء الجديدة من منظور رابطة التعليم العالي والإعاقة دراسة نظرية تحليلية

د. كعواش رؤوف*

الملخص:

تتزايد أهمية المعايير المهنية في إدارة شؤون ذوي الإعاقة في التعليم العالي بازدياد أعدادهم، تنوع طلباتهم وتطور توقعاتهم سنة بعد سنة أخرى. وهو ما يتطلب إعادة هيكلة الأجهزة المكلفة بالتزويد بالخدمات التي يطلبها الطلبة، تطوير كفاءات الموارد البشرية العاملة في المجال، إدخال الأجهزة والوسائل الحديثة المساعدة على التعلم وكذلك تحديث وتعديل البرامج والمناهج الدراسية بشكل يضمن الحصول على فرص تعليم عالي متساوية لدى جميع الطلبة. وعلى الرغم من ارتباط بداياته بمقاربة تصورية من خلال الاعتماد على القوانين الفدرالية في أمريكا وكندا، إلا أن إنتاج المعرفة في المجال قد تحول بشكل سريع في العقود الأخيرة إلى مقاربة استباقية استندت إلى البحوث الميدانية في استحداث وتطوير المعايير المهنية ومؤشرات الأداء ومدونات قواعد السلوك المهني للعاملين في مجال الإعاقة، حيث شكل برنامج رابطة التعليم العالي والإعاقة إحدى أهم هذه البرامج.

تضمن برنامج رابطة التعليم العالي والإعاقة 28 معيارا ضمت 90 مؤشر أداء مثلت آخر تحديثات البرنامج، والحد الأدنى من الخدمات الواجب توافره في جميع مؤسسات التعليم العالي على اختلاف نوعها وسياساتها المتبناة. وهو برنامج عالمي وشامل يهدف إلى ضمان حصول الطلبة ذوي الإعاقات المختلفة الذي يلجون الجامعات والمعاهد العليا على فرص تعليم عالي متساوية، وإدماجهم في البيئة التعليمية الجديدة بشكل يقود إلى تحصيل مخرجات ذات جودة. تحاول ورقتنا العلمية تسليط الضوء على التطور الذي حصل في عمل الأجهزة المكلفة بتوفير الخدمات الخاصة بتعليم ذوي الإعاقة في التعليم العالي وعرض آخر المعايير المهنية ومؤشرات الأداء التي تم استحداثها في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 2006، و تم تبنيها من قبل رابطة التعليم العالي والإعاقة.

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل

* أستاذ محاضر بـ

مقدمة

تتزايد أعداد ذوي الإعاقة الملحقين بالجامعات والمعاهد العليا سنة بعد أخرى، حيث تشير تقديرات حديثة إلى بلوغها نسبة 11٪ من مجموع الطلبة في أمريكا⁽¹⁾ وقد ازداد معها الطلب حول الخدمات التي تكفل الحصول على فرص متساوية لولوج التعليم العالي، حيث أقر 88٪ من مؤسسات التعليم العالي في أمريكا بأنهم يقدمون خدمات مخصصة لهذه الفئة⁽²⁾ والتي تمكن من الاستجابة لمتطلباتهم الخاصة، وتموقعهم ضمن بيئة تعليمية ملائمة تمكنهم من الحصول على الخدمات التعليمية والداعمة التي يحتاجونها، وتسهم في تحسين جودة مخرجاتهم.

وقد تطورت المعايير المهنية الخاصة بتوفير خدمات الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية بعد دحض مقارنة اعتماد معايير لا تستند إلى نتائج بحوث علمية، أين تم الانتقال إلى مقارنة استباقية تم الاعتماد عليها في تعريف المهنة بشكل عام واستحداث معايير مهنية تحدد المعارف والمهارات المطلوبة لدى المصالح المكلفة بتقديم خدمات ذوي الإعاقة، مع إرفاقه بمدونة لقواعد السلوك تحكم السلوك المهني للقائمين على تقديمها.

وبهذا تم تحديث المعايير المهنية ومؤشرات أداء المكاتب المكلفة بتوفير خدمات الطلبة ذوي الإعاقة بشكل مستمر اعتمادا على نتائج بحوث ميدانية تم إجراؤها مع مجموعة من الخبراء في المجال والتي اعتبرت بمثابة دليل يقدم توجيهها بخصوص كيفية تنفيذ معايير البرنامج وقاعدة يتم الاعتماد عليها من أجل تقييم كفاءة تنفيذه. برنامج تم اعتماده بشكل رسمي من قبل رابطة التعليم العالي والإعاقة سنة 2006، ولقي استخدامه انتشارا واسعا في مختلف المعاهد العليا والجامعات في العالم.

أولا- لمحة حول تعليم ذوي الإعاقة في التعليم العالي:

تطورت النظرة إلى تعلم ذوي الإعاقة في التعليم العالي بشكل سريع خلال الثلاثين سنة الأخيرة وتطورت معها مختلف الممارسات التي تقدم الخدمات، وتوفر ظروف التعليم لهذه الفئة خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا. فقد توصلت دراسة أجريت نهاية ستينيات القرن الماضي إلى أن 200 معهدا أو جامعة فقط وفرت درجات معينة لإمكانية ولوج ذوي إعاقات جسدية إليها⁽³⁾. كما أقرت الحكومة الفدرالية الأمريكية سنة 1973 قانونا ينص على ضرورة تقديم مؤسسات التعليم العالي الحكومية التي تتلقى تمويلا حكوميا فرص خدمات تعليم متساوية لذوي الإعاقة المؤهلين، ليتم توسعته ليشمل الجامعات الخاصة كذلك سنة 1990⁽⁴⁾، حيث تم وضع أول برنامج تعليم خاص بمن يحملون إعاقة على مستوى معهد "كيرى" بجامعة "ماساشوستس". كما تبنت الحكومة الكندية سنة 1982 قانونا ينص على حماية حقوق تعليم متساوية للأفراد ذوي الإعاقة في التعليم العالي، حق تم تدعيمه سنة 1991 ضمن قانون

حقوق الانسان الذي وسع مجال دخول ذوي الإعاقة ليشمل كلا من الجامعات والمعاهد الحكومية والخاصة.

وبهذا انتقل تحديد خدمات الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم العالي من الاعتماد على القرارات المتتابعة للمحاكم، إلى الاستناد على مقارنة استباقية تعتمد البحث العلمي في وضع الخدمات والبرامج. حيث أوضحت عديد الدراسات كفاءة البحث الميداني في تحديد الخدمات الأساسية الواجب توفيرها في الجامعات والمعاهد العليا، وتوضيح كيفية استيفاء المعايير المهنية وتحديد مسؤوليات العاملين مقارنة بالاستناد إلى التشريعات الفدرالية⁽⁵⁾. وبهذا تطورت أفكار أفضل الممارسات التي يمكن تطبيقها في جميع مؤسسات التعليم العالي على اختلاف نوعها، مصدر تمويلها وسياسة الدخول إليها.

ثانياً- لماذا تطبيق معايير ومؤشرات أداء جديدة؟

يتغير السياق الذي يتعلم في إطاره الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم العالي بشكل مستمر بتغير نظرة المجتمع إلى هذه الفئة، الحاجة إلى الاستفادة من خدماتها وكذلك التطور التكنولوجي الحاصل في مجال التعليم الخاص. وهو الأمر الذي دفع بهذه المؤسسات إلى مساهمته من خلال توفير الخدمات اللازمة تطوير المهارات والكفاءات التي تمكن من تعليمها والتكفل بها وكذلك توظيف التقنيات المساعدة والتطوير المستمر للبرامج، المناهج بما يقود إلى بيئة تعليمية تمكن من تلبية الاحتياجات التعليمية، الاجتماعية، النفسية والوجدانية التي يرغبها الطلبة. ويمكن حصر أهم الأسباب التي دفعت باتجاه تطوير وتحديث المعايير المهنية ومؤشرات الأداء الخاصة بمزودي خدمات ذوي الإعاقة في التعليم العالي فيما يلي:

- 1- تراجع استخدام مؤسسات التعليم العالي لنسخة رابطة التعليم العالي والإعاقة الصادرة سنة 1999 بسبب تراجع كفاءتها في بعض الجوانب، خاصة وأنها قد طورت اعتماداً على ممارسين وعاملين في مجال ذوي الإعاقة في التعليم العالي بدل الاستناد إلى آراء الخبراء في المجال.
- 2- التوفر والاستعمال المتزايد للتكنولوجيا، حيث تم اختراع عديد التقنيات المساعدة على تعليم ذوي الإعاقة.

- 3- التركيز الجديد على مشاركة أكبر لجميع الفاعلين في مجال تعليم ذوي الإعاقة في التعليم العالي، وطلب تعاون أعضاء هيئة التدريس في القيام بأدوار جديدة.

- 4- التغير في خصائص طلبة الجامعات والمعاهد العليا من فئة ذوي الإعاقة، وظهور أنواع إعاقات جديدة (متلازمة أسبرجر، احتياجات نفسية خاصة)، حيث أن أقل من 50 % من الطلبة لا يصرحون بإعاقاتهم ولا يسجلون في مكتب خدمات ذوي الإعاقة⁽⁶⁾، هذا فضلاً عن ازدياد أعداد العاهات الصحية النفسية بين الطلبة، والتي عادة ما تصنف كإعاقة⁽⁷⁾

5- التغيير في دعائم نموذج تعليم ذوي الإعاقة، ليركز على اختيارهم لمصيرهم كموجه أول لسلوكهم، بغض النظر عن رغبة العاملين في القيام بالعكس⁽⁸⁾. حيث أصبح النظر إليهم باعتبارهم مالكين لمهارات، معارف ومعتقدات تسمح لهم بالانخراط في سلوك محدد الهدف، منظم ذاتيا ومستقل⁽⁹⁾ يقودهم لاحقا الى تحسين مخرجاتهم⁽¹⁰⁾ والذي اعتبر عاملا حيويا في النجاح. وهي في مجملها عوامل قادت إلى تطوير معايير ومؤشرات أداء جديدة خاصة بذوي الإعاقة في التعليم العالي.

ثالثا- معايير برنامج ومؤشرات الأداء حسب رابطة التعليم العالي والإعاقة:

تم تطوير برنامج رابطة التعليم العالي والإعاقة، والمعايير المستخدمة في تقييمه باعتبارها خدمات أساسية يطلب توفيرها في جميع مؤسسات التعليم العالي التي تضم طلبة ذوي إعاقة على اختلاف خصائصها. وقد تضمن البرنامج 28 معيارا و90 مؤشر أداء تسمح بالتعريف بالخدمات الأساسية المطلوبة وتقييم مستوى الكفاءة في توفير هذه الخدمات كما هو مبين في العناصر أدناه.

1- الاستشارة / التعاون:

من أجل تسهيل حصول الطلبة ذوي الإعاقة على فرص تعليم عال متساوية، يجب أن يقوم المكتب الذي يقدم الخدمات للطلبة ذوي الإعاقة بالمهام التالية:

1-1- العمل كمُدافع عن القضايا المتعلقة بالطلبة ذوي الإعاقة من أجل ضمان الحصول على فرص متساوية، وذلك من خلال القيام بالنشاطات الآتية:

- تعزيز العلاقة بين المصالح التي تقدم خدمات ذوي الإعاقة والإدارة فيما يخص تنفيذ السياسات.
- ضمان الإبقاء على اطلاع الإداريين المفتاحيين على قضايا ذوي الإعاقة الجديدة في المؤسسة، والتي يمكن أن تبرر وضع سياسة جديدة أو مراجعة السياسة الحالية.
- التشجيع على تبني التزام مؤسسي قوي للتعاون في قضايا ذوي الإعاقة فيما بين الموظفين الإداريين المفتاحيين (العمداء، رؤيس السجلات، المستشار القانوني للمؤسسة).
- العمل باستخدام المرافق لتشجيع الوعي بخصوص تمكين الطلبة من الحضور.
- العمل بالتعاون مع مصلحة الشؤون الأكاديمية حول السياسة الخاصة باستبدال الحصة.
- تشجيع الالتزام مؤسسي من أجل ترقية قدرات الطلبة بدل تعجيزهم.
- تشجيع إدراج هادف لطلبة ذوي الإعاقة في الحياة داخل المؤسسة (مثلا: نشاطات إقاميه، أنشطة غير رسمية)⁽¹¹⁾

ازدادت أهمية التعاون بين الإداريين ومختلف اللجان والمكاتب التي تقدم الخدمات لذوي الإعاقة في التعليم العالي "بتعدد أنواع الإعاقات، وجود إعاقات مخفية تتطلب الكشف عنها ونقل مسؤولية تقرير مصير الطلبة اليهم وتشجيع استقلاليتهم عبر التحول من الاهتمام بالطلبة الى الاهتمام بالقضايا الخاصة بهم كاستراتيجية جديدة للتكفل بالمسائل الخاصة بتعليمهم"⁽¹²⁾ كما يعتبر حصول الطلبة على التمثيل في لجان التعليم العالي بدل اقتصارها على مكتب الطلبة ذوي الإعاقة من الآليات المهمة التي تسمح بتلبية الخدمات التي يطلبونها.

2- نشر المعلومات:

من أجل تسهيل حصول الطلبة ذوي الإعاقة على فرص تعليم عال متساوية، يجب أن يقوم المكتب الذي يقدم الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة بمهام:

2-1- نشر المعلومات من خلال المنشورات الالكترونية والورقية الخاصة بخدمات الإعاقة وكيفية الحصول عليها، وذلك من خلال القيام بالنشاطات الآتية:

- نشر السياسة والاجراءات الخاصة بتوفر الخدمات من خلال كافة منشورات المؤسسة ذات العلاقة (الدليل، المواد البرمجية، مواقع الإنترنت...).
- ضمان تحديث الاحالة، التوثيق والمعلومات الخاصة بخدمات ذوي الإعاقة والوصول إليها من خلال الموقع الالكتروني للمؤسسة.
- ضمان وضوح المعايير والاجراءات الخاصة بالوصول إلى السكن وإتاحتها لدى الافراد في المؤسسة.
- ضمان الحصول على المعلومة الخاصة بالإعاقة لدى الطلبة، الإدارة، أعضاء هيئة التدريس والمتخصصين في تقديم الخدمات.
- توفير المعلومات الخاصة بإجراءات التظلم والشكوى في حالة طلبها.
- تضمين منشورات المؤسسة بيان بخصوص الافصاح الذاتي للطلبة ذوي الإعاقة.

2-2- توفير الخدمات التي تمكن من ترقية الدخول إلى مجتمع الجامعة من خلال القيام بالنشاطات

الآتية:

- تسهيل إتاحة والحصول على تشكيلة واسعة من التكنولوجيا المساعدة من أجل مساعدة الطلبة على الحصول على مواد في صيغ بديلة.
- توفير معلومات حول الحصول على الاتصالات المحوسبة، الهاتف النصي أو أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية.
- ترقية التصميم العلمي الخاص بالمرافق.

- ترقية التصميم العالمي الخاص بالاتصال.
- ترقية التصميم العالمي الخاص بالتعليم.

2-3- نشر المعلومات الخاصة بالمرافق المتوفرة، والموارد المجتمعية الخاصة بالإعاقة للطلبة ذوي الإعاقة عبر القيام بالنشاطات الآتية:

- التزويد بالمعلومات والإحالات لمساعدة الطلبة على الحصول على موارد المؤسسة⁽¹³⁾ «
أضافت النسخة الجديدة من هذا البرنامج توظيف الاتصال الإلكتروني والتكنولوجيات المساعدة للتكفل بخدمات الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم العالي، حيث نقل التصميم العالمي محتواه من مجرد الاسكان الى بيئة مادية ومناهج دراسية وبيئات تعليمية يشترك في تحديدها كلا من مؤسسات التعليم العالي والوكالات المجتمعية، والتي يمكن للجميع أن يحصل عليها. كما قامت بتقديم خدمات جديدة تتطلب موظفين يتحكمون في الاتصال من خلال الشبكات، ويمتلكون معارف تتعلق بحاجات الطلبة ذوي الإعاقة.

3- توعية أعضاء هيئة التدريس/ العاملين:

من أجل تسهيل حصول الطلبة ذوي الإعاقة على فرص تعليم عال متساوية، يجب أن يقوم المكتب الذي يقدم الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة بمهام:»

3-1- اعلام هيئة التدريس بخصوص السكن الجامعي، الامتثال للمسؤوليات القانونية والتعديلات التعليمية الخاصة بالبرمجة وأيضاً المناهج الدراسية التي يتم ادخالها، وذلك من خلال القيام بالنشاطات الآتية:

- اعلام أعضاء هيئة التدريس بحقوقهم وواجباتهم لضمان التزويد بفرص تعليمية متساوية.
- اعلام أعضاء هيئة التدريس بالإجراءات التي يجب أن يتبعها الطلبة ذوي الإعاقة من أجل ترتيب الحصول على سكنات.
- التعاون مع أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ قرارات الاسكان في حالة توافر امكانية تعديل متطلب أكاديمي.

3-2- تقديم الاستشارة بالاشتراك مع المشرفين فيما يخص السكنات الجامعية، الامتثال للمسؤوليات القانونية وكذلك التعديلات التعليمية، البرمجية، المادية وتلك الخاصة بالمناهج الدراسية من خلال القيام ب.

3-3- تزويد عناصر المؤسسة بتدريب حول الوعي بالإعاقة مثل أعضاء هيئة التدريس، العاملين والاداريين وذلك عبر القيام بالنشاطات الآتية:

- تقديم تطوير للعاملين فيما يخص فهم السياسات والممارسات التي يتم اعتمادها في اعداد الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم العالي.
- تقديم تطوير للعاملين بخصوص تعزيز فهم مسؤوليات أعضاء هيئة التدريس في توفير السكن، كيفية توفيره والتعديلات التي يتم ادخالها.
- توفير تدريب للإدارة والعاملين من أجل تعزيز الفهم المؤسسي الخاص بحقوق الطلبة ذوي الإعاقة.
- توفير تدريب للعاملين فيما يخص (الحياة في الإقامة، الصيانة، موظفي المكتبة) لتسهيل وتعزيز اندماج الطلبة ذوي الإعاقة في مجتمع الجامعة.

3-4- التزويد بتغذية عكسية فيما يخص الخدمات المتاحة للطلبة ذوي الإعاقة، وذلك عبر القيام بالنشاطات الآتية:

- تقديم تطوير للعاملين وأعضاء هيئة التدريس من أجل تقديم الاستشارة للطلبة الذين يحتاجون الخدمات الخاصة بالإعاقة⁽¹⁴⁾
- " دفعت التغييرات في توقعات وطلبات الطلبة ذوي الإعاقة الى تغير توزيع الأدوار في مؤسسات التعليم العالي⁽¹⁵⁾ حيث ازدادت مساهمة أعضاء هيئة التدريس في توفير الخدمات المطلوبة بدل تقرير الحصول على أماكن السكن. تهدف هذه المعايير الى تقديم الاستشارة والتدريب من أجل تعزيز قدرة أعضاء هيئة التدريس على تقديم المحتوى التعليمي بفعالية أكبر، تطوير كفاءات الموظفين بما يمكنهم من مساعدة أعضاء هيئة التدريس في تحديد النتائج وبناء المناهج، تقديم التعليمات وتقييم مخرجات التعلم. وهو ما يمكن من حفظ حاجات ذوي الإعاقة الخاصة بالسكن وادخال التعديلات.

4- التنظيم الأكاديمي:

من أجل تسهيل حصول الطلبة ذوي الإعاقة على فرص تعليم عال متساوية، يجب أن يقوم المكتب الذي يقدم الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة بالمهام التالية:

4-1- حفظ النتائج التي توثق خطة الطلبة للحصول على الإقامات التي تم اختيارها من خلال القيام بما يلي:

- انشاء ملف سري خاص بكل طالب يضم معلومات متعلقة بالأهلية وتقديم الخدمات.
- توثيق أساس قرارات وتوصيات السكن.
- تطوير نظام ادارة حالة يعالج حفظ حذر ودقيق للسجلات الخاصة بكل طالب.

4-2- تحديد بالاشتراك مع الطلبة السكنات والخدمات الأكاديمية المناسبة.

- قيادة اعادة النظر في الوثائق الخاصة بالإعاقة.

• دمج العملية التي تعزز استعمال سكنات فعالة تأخذ بغية الاعتبار البيئة، المهمة والحاجات الخاصة للفرد.

• إعادة النظر في الاختبارات التشخيصية لتحديد السكنات أو الدعم المناسب.

• التعامل مع طلبات الإقامة حالة بحالة وربطها مع نقاط قوة وضعف الطلبة التي تم تشخيصها في ملفهم.

• تحديد ما إذا كانت وثائق الطلاب تدعم الحاجة للإقامة المطلوبة.

• الاعتماد على أساس المعالجة حالة بحالة، النظر في توفير وقت محدود والإقامة المؤقتة في انتظار استلام الوثائق السريرية ليتم اتخاذ القرار بعد ذلك» (16)

يهتم هذا الفرع بتحديد مسؤولية السكنات الأكاديمية الملائمة للطلبة ذوي الإعاقة، حيث تم تحديث العنصر الثالث من خلال إشراك أعضاء هيئة التدريس في اختيار إقامة تتلاءم مع البرنامج الدراسي بدل اقتصرها على مكتب خدمات ذوي الإعاقة. كما بين هذا الفرع بأن معايير الأداء التي تهدف إلى توفير الخصوصية، الإدارة حسب الحالة، مراجعة الوثائق والإقامة المؤقتة توفر توجيهات جيدة لكيفية تلبية التوقعات المتغيرة والمتزايدة للطلبة ذوي الإعاقة في التعليم العالي.

5- تقديم المشورة وتقرير المصير:

من أجل تسهيل حصول الطلبة ذوي الإعاقة على فرص تعليم عال متساوية، يجب أن يقوم المكتب الذي يقدم الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة بأداء مهمة:

5-1- استعمل نموذج تقديم الخدمات الذي يشجع الطلبة ذوي الإعاقة على تطوير الاستقلالية، وذلك عبر انجاز نشاطي.

• قم بتعليم ومساعدة الطلبة ذوي الإعاقة على العمل بشكل مستقل.

• طور مهام برنامج يلتزم بتطوير تقرير الطلبة ذوي الإعاقة لمصيرهم» (17)

يركز هذا الجزء على تشجيع الاستقلالية لدى الطلبة ذوي الإعاقة، بدل الاعتماد على تأييدهم ودعمهم حسب ما جاءت به النسخة السابقة من البرنامج. حيث يتم تحديد نقاط القوة والضعف لدى الطلبة بشكل مشترك مع أعضاء هيئة التدريس، مع وضع مهام برامج تسمح بترقية اختيار الطلاب لمصيرهم. فقد بينت الدراسات بأنه لدى المتعلمين بشكل مستقل القدرة على التذكر والحفاظ على المهارات التي تم تعلمها. كما أنها تعزز مخرجات ناجحة فيما يخص متوسط الدرجات التي يتم تحصيلها، التدرج والكفاءة الذاتية.

كما يسمح تشجيع الاستقلالية لدى الطلبة باكتساب المهارات، المعارف والمعتقدات التي تمكن من الانخراط في هدف موجه، التنظيم الذاتي للفرد، تحديد أولوياته وكيفية تحصيل حاجاته، وكذلك اتخاذ سلوك مستقل من مختلف الفواعل في المؤسسة.

6- تقديم المشورة وتقرير المصير:

من أجل تسهيل حصول الطلبة ذوي الإعاقة على فرص تعليم عال متساوية، يجب أن يقوم المكتب الذي يقدم الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة بتوفير خدمة:

6-1- تطوير، مراجعة وتعديل السياسات والقواعد الإرشادية المكتوبة الخاصة بإجراءات تحديد والحصول على إقامة مقبولة، وذلك عبر القيام بنشاطات.

- تطوير، مراجعة وتعديل إجراءات متابعة سير عملية الإسكان الخاصة بالطلبة.
- تطوير، مراجعة وتعديل السياسات التي تصف مراجعة وثائق ذوي الإعاقة.
- تطوير، مراجعة وتعديل الإجراءات الخاصة بأهلية ذوي الإعاقة من أجل الحصول على الخدمات.

- تطوير، مراجعة وتعديل أهلية المصالح التي تحدد السياسات والإجراءات المطلوبة من الطالب للوصول الى الخدمات، بما فيها الإقامة.

- تطوير، مراجعة وتعديل الإجراءات من أجل تحديد ما اذا كان الطلاب يحصلون على الإقامة المؤقتة خلال أية فترة مرحلية.

6-2- المساعدة في تطوير، مراجعة وتعديل السياسات والقواعد الإرشادية المكتوبة الخاصة بالحقوق والمسؤوليات المؤسسية، مع احترام تقديم الخدمة وذلك من خلال القيام بمهام.

- المساعدة في تطوير، مراجعة وتعديل السياسات والإجراءات الخاصة باستبدال الحصة، بما فيها متطلبات المؤسسة (مثلا: لغة أجنبية أو متطلبات الكتابة).

- المساعدة في تطوير، مراجعة وتعديل السياسات والإجراءات الخاصة بأولوية التسجيل.

- المساعدة في تطوير، مراجعة وتعديل السياسات والإجراءات الخاصة
- تطوير، مراجعة وتعديل السياسات والإجراءات التي تحافظ على التوازن بين إقامة مقبولة من جهة ومؤهلة من جهة أخرى، مع عدم تغيير المعايير التقنية بشكل كبير.

- تطوير، مراجعة وتعديل السياسات الخاصة بتقديم خدمات ذوي الإعاقة (مثلا: خدمات الترجمة الشفوية).

- تطوير، مراجعة وتعديل القواعد الإرشادية المكتوبة الخاصة بذوي الإعاقة لتحديد أهلية السكنات في المستوى الجامعي.

- المساعدة في تطوير، مراجعة وتعديل السياسات الخاصة بمسؤولية أعضاء هيئة التدريس في خدمة الطلبة ذوي الإعاقة.
- والتعاون في تطوير، مراجعة وتعديل السياسات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات تطوير، مراجعة وتعديل السياسات الخاصة.
- 3-6- تطوير، مراجعة وتعديل السياسات والقواعد الإرشادية الخاصة بمسؤوليات وحقوق الطلبة مع احترام الخدمات التي يحصلون عليها من خلال القيام بنشاطات.
- تطوير معايير وممارسات متوافقة للتوثيق.
- تطوير، مراجعة وتعديل السياسات الخاصة بمسؤولية الطلبة في تقديم وثائق حديثة ومناسبة خاصة بالإعاقة.
- المساعدة في تطوير، مراجعة وتعديل السياسات الخاصة بمسؤولية الطلبة في تلبية مؤهلات المؤسسة والمعايير التقنية، الأكاديمية والمؤسسة الرئيسية.
- تطوير، مراجعة وتعديل مسؤولية الطلبة في اتباع إجراءات خاصة من أجل الحصول على إقامة مقبولة ومناسبة، تنظيم أكاديمي و/ أو مساعدات إضافية.
- المساعدة مع تطوير، مراجعة وتعديل الإجراءات التي يجب أن يتبعها الطالب فيما يخص التعديلات على البرنامج (استبدال الحصة).
- تطوير، مراجعة وتعديل إجراءات إخطار الموظفين في حال عدم التحاق الطالب بالصف.
- 4-6- تطوير، مراجعة وتعديل السياسات والقواعد الإرشادية الخاصة بسرية معلومات ذوي الإعاقة من خلال القيام بهم:
- تطوير، مراجعة وتعديل سياسة توضيح فهم الطلاب لكيفية الحصول على وثائقهم، وضمان عدم مشاركتها بشكل غير لائق مع وحدات المؤسسة الأخرى.
- تطوير، مراجعة وتعديل السياسات والإجراءات الخاصة بالسجلات بما فيها اختبار المعلومات، السجلات السابقة والإذن بنشر السجلات السرية إلى وكالات أخرى أو أشخاص آخرين.
- 5-6- المساعدة في تطوير، مراجعة وتعديل السياسات والقواعد الإرشادية الخاصة بتسوية شكاوى رسمية خاصة بتحديد إقامة لائقة، عبر تنفيذ نشاطات.
- المساعدة في تطوير، مراجعة وتعديل إجراءات حل الخلافات بخصوص متطلبات خاصة للسكن، بما فيها عملية محددة يمكن من خلالها مراجعة الطلب.
- المساعدة في تطوير، مراجعة وتعديل الجهود والإجراءات الخاصة بالتحقيق في الشكاوى.

- المساعدة في تطوير، مراجعة وتعديل عملية حل النزاع بإجراء منهجي لاتباعها كل من المتظلم وممثلي المؤسسة» (18).

تهدف الخمسة معايير الأولى إلى التعامل مع قضايا مهمة بخصوص اسكان مقبول، حقوق الطالب ومسؤولياته والحقوق والمسؤوليات المؤسسية، وقد جاءت متطابقة مع ما جاءت به النسخة السابقة. فقد بين "برينكرهوف" بأن السياسات عملية ديناميكية، وأنه على العاملين في مكتب ذوي الإعاقة مراجعة سياساتهم وإجراءاتهم بشكل منتظم، لضمان بأنهم يتطورون بما يمكن الحقل من الاستجابة للتطورات الجديدة واستحداث أحسن الممارسات.

7- إدارة البرامج وتقييمها:

من أجل تسهيل حصول الطلبة ذوي الإعاقة على فرص تعليم عال متساوية، يجب أن يقوم المكتب الذي يقدم الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة بنشاطات: «

1-7- توفير البرامج المترافقة مع مهمة المؤسسات أو فلسفة الخدمات، عبر القيام بنشاطات:

- وضع بيان برامج وفلسفة متوائمة مع مهمة المؤسسة.
- على الموظفين العاملين في المؤسسات الأخرى أن يفهموا ويدعموا مهمة مكتب الطلبة ذوي الإعاقة.

2-7- تنسيق الخدمات الموجهة للطلبة ذوي الإعاقة من خلال موظف يعمل بدوام كامل.

- توفر مسؤول بدوام كامل يقوم بتوفير خدمة ذوي الإعاقة كدور أولي.

3-7- جمع التغذية العكسية من الطلبة من أجل قياس الرضى عن الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة، وذلك من خلال القيام بأنشطة.

- قياس كفاءة الإقامة وما يتم توفيره لطلبة ذوي الإعاقة.

- إلحاق بيانات رضى الطلبة بتقييم أداء خدمات ذوي الإعاقة.

4-7- جمع البيانات لرصد استخدام خدمات ذوي الإعاقة عبر استيفاء أنشطة.

- توفير تغذية عكسية حول الخطط المادية المتعلقة بالوصول الجسدي للطلبة ذوي الإعاقة إلى الخدمات المخصصة لهم.

- جمع البيانات لقياس كفاءة الخدمات المقدمة.

- جمع البيانات لتشخيص طرق تحسين البرامج.

- جمع البيانات للتخطيط لنمو المشروع وتقدير الزيادة في الميزانية.

5-7- توفير بيانات برنامج تقييم الإداريين من خلال:

- تطوير تقرير تقييم سنوي بالاعتماد على البيانات الكمية والكيفية التي تم جمعها.

7-6- توفير ادارة مالية للمكتب الذي يخدم الطلبة ذوي الإعاقة عبر القيام بأنشطة.

- تطوير برنامج ميزانية.
- ادارة موارد البرامج المالية بكفاءة.
- البحث عن تمويلات داخلية وخارجية.
- تطوير دعم سياسي للبرنامج وميزانيته.

7-7- التعاون في وضع اجراءات لشراء المعدات التكيفية المطلوبة لضمان المساواة في فرص التعليم من خلال القيام بأنشطة:

- المساعدة على تحديد الاحتياجات من التكنولوجيا المساعدة والوسائل التكيفية في المؤسسة.
 - تقديم الاستشارة للأقسام الأخرى فيما يخص شراء التكنولوجيا المساعدة والوسائل التكيفية.
 - تقديم أو ترتيب المساعدة للطلبة من أجل تشغيل التكنولوجيا المساعدة والوسائل التكيفية⁽¹⁹⁾
- ترتبط الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في التعليم العالي بمهمة المؤسسة أو فلسفة المصلحة، مسؤولية تقديم الخدمات وما إذا كانت منفصلة أو مندمجة مع مصالح أخرى. وقد تم الاحتفاظ بالمعايير الخمسة الأولى من النسخة السابقة، إلا أنه تم إضافة دور مالي لمكتب شؤون ذوي الإعاقة والذي بين الحاجة الى برنامج ادارة موارد مالية، ايجاد تمويل إضافي وتطوير سياسة دعم مالي. كما اهتم بتعاون العاملين فيه على وضع إجراءات شراء المعدات التكيفية المطلوبة لتتمدرس الطلبة.

8- التدريب والتطوير المهني:

من أجل تسهيل حصول الطلبة ذوي الإعاقة على فرص تعليم عال متساوية، يجب أن يقوم المكتب الذي يقدم الخدمات للطلاب ذوي الإعاقة بالمهام التالية:

8-1- توفير فرص دائمة للعاملين في مصالح ذوي الإعاقة من أجل التطور المهني، والتي يتم القيام بها من خلال التزويد بأنشطة.

- توفير التوجيه والتطوير المهني للعاملين في مجال ذوي الإعاقة.
- التأكد من أن الميزانيات المخصصة للتطوير المهني كافية لجميع العاملين في مجال الإعاقة.

- توفير فرص للتدريب المستمر يتم بنائها حسب قياس الحاجات، المعارف والمهارات الخاصة بالعاملين في مجال الإعاقة.

8-2- تقديم الخدمات من قبل الموظفين مع التدريب والخبرة في العمل مع الطلبة ذوي الإعاقة عبر القيام بأنشطة.

- التأكد من أنه يمكن للعاملين فهم وترجمة التقييمات/ الوثائق.

3-8- ضمان بأن العاملين ملتزمون بمدونات الأخلاقيات (مثلا: AHEAD، APA) من خلال القيام بأنشطة:

- تطبيق مدونة قواعد مهنية للسلوك عند التعامل مع وضعيات صعبة « (20).

تدل بنود هذا الفرع على الحاجة إلى عاملين مدربين وذوي خبرة، والتطوير المستمر للعاملين في مجال الإعاقة في التعليم العالي. كما أن إذعان مؤسسات التعليم العالي لمعايير البرنامج تحتاج إلى استخدام وتزويد العاملين بالتدريب المستمر حسب خصائص المعايير المهنية، والذي يعد من أهم التحديات التي تواجه تطبيقه. فقد توصل "مادوس" إلى أن "تدريب العاملين في مجال ذوي الإعاقة في التعليم العالي في أمريكا شمل مجالات الاستشارة (26%)، القانون (17%) أو العمل الاجتماعي (17%) التربية الخاصة (16%)، التعليم العالي (14%) والاستشارة وإعادة التأهيل (13%) " (21) وهو ما " أنتج مشكل الخدمات غير المتناسقة في برامج التعليم العالي الموجهة للطلبة ذوي الإعاقة " (22)

كما توصلت دراسة أخرى إلى أن " ثلاثة أو أربعة برامج فقط تحضر حاليا العاملين في مجال ذوي الإعاقة في التعليم العالي " (23) وهو ما يعكس محدودية المسارات التعليمية التي تقود إلى الحصول على شهادات متخصصة في توفير خدمات الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم العالي، وصعوبة استيفاء المهارات والمعارف المطلوبة من أجل تقديم الخدمات المطلوبة بكفاءة.

كذلك ربط المعيار الأخير الفاعلين في مجال تقديم خدمات ذوي الإعاقة في التعليم العالي بالانخراط في قواعد أخلاقية للسلوك المهني التي تشمل " تسهيل العاملين بلوغ أعلى مستويات التميز وجودة الحياة المحتملة في مؤسسات التعليم العالي، الاجتهاد في تحقيق والحفاظ على أعلى مستويات الكفاءة والنزاهة في جميع مجالات الخدمات المقدمة، الاستمرار في المشاركة في الأنشطة المهنية المصممة لتعزيز نوعية الحياة المهنية الشخصية والتعليمية والمهنية، قيام مقدمي خدمات الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي بمسؤولياتهم وفقا للمعايير المهنية الصادرة عن المعهد الدولي للتعليم المهني والمهني والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات الخاصة بالطلبة، وأخيرا مشاركة مقدمي الخدمات في دعم وتوضيح القوانين والسياسات واللوائح المؤسسية الخاصة بالمقاطعات والفيديريات، والقوانين الفيدرالية الخاصة بتقديم الخدمات للطلبة ذوي الإعاقة " (24) وذلك باعتبارها معايير مهمة من أجل بلوغ الفعالية في تنفيذ البرنامج.

خاتمة:

يعد برنامج رابطة التعليم العالي والإعاقة من أحدث البرامج التي عنت بتوفير خدمات الطلبة ذوي الإعاقة في مؤسسات التعليم العالي، وهي نسخة جديدة اعتبرت كتحديث للمعايير المهنية ومؤشرات الأداء الذي تضمنته نسخة سنة 2001. نسخة عكست النضج الحاصل لدى الخبراء في المجال ومحصلة

دراسة ميدانية حول تخطيط وتنظيم الخدمات الرئيسية المطلوبة لتوفير خدمات الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم العالي. هدف البرنامج الى توفير فرص متساوية للحصول على تعليم عالي لدى جميع الطلبة من خلال وضع 28 معيارا و 90 مؤشر اداء كخدمات أساسية، والتي ينبغي توفيرها من قبل جميع مؤسسات التعليم العالي على الرغم من اختلاف سياساتها وصيغها القانونية. كما حددت النسخة الجديدة للبرنامج الأنشطة والمعايير الخاصة بالخدمات التي يجب تقديمها، مسؤولية توفيرها وكيفية تقييم كفاءة انجازها. وهو ما من شأنه تعزيز وضع البرامج المتخصصة لهذه الفئة، زيادة اندماجهم في مؤسسات التعليم العالي والرفع من جودة مخرجاتهم.

قائمة المراجع:

- 1- Allison L, Nicholas G, Lyman L. Dukes, III, Jennifer Kowitt, Yan Wei, Joseph Madaus, Adam R. Lalor, and Michael Faggella-Luby (2016), p 1.
- 2-Raue, K. Lewis, L, Student with Disabilities at Degree-granting Postsecondary Institutions (NCES, 2011-018), Washington, DC : US. Government Printing Office.(2011), p 34.
- 3-Lyman L. Dukes III, The Process: Development of AHEAD Program Standards, Journal of Postsecondary Education and Disability, (14) 2, (2001), p 1.
- 4- Lyman, L. Dukes, L.L, Stan, F. Shaw, Postsecondary Disability Personnel : Professional Standards and Staff Development, Journal of Development Education, (23) 1, (1999), p 26.
- 5- Johnson, D.R, Sharpe, M.N & Stodden, R.A, The Transition to Postsecondary Education for Student with Disability. Impact (13) 1, (2000), 26.
- 6- Newman, L.A & Madaus, J.W, Reported Accommodation and Supports Provided to Secondary and Postsecondary Students with Disabilities : National perspective, Career Development and Transition for Exceptional Individuals, 38,(2014), 173.
<http://dox.doi.org.10.1177/2165143413518235>.
- 7- American College Health Association, National College Health Assessment : Reference group data report, Spring 2008, Baltimore, MD : Author.
- 8- Yost, D. Show, S, Cullen, J & Bigaj, S, Practices and Attitudes of Postsecondary LD Services Provider in North America, Journal of learning disabilities, 10, (1994), 631.
- 9- Field, S. Martin, J. Miller, R. Ward, M. Wehmeyer, M A Practical Guide to Teaching Self-determination, Reston. Council of Exceptional Children, (1998)
- 10- Johnson, D.R, Sharpe, M.N & Stodden, R.A, The Transition to Postsecondary Education for Student with Disability. Impact (13) 1,(2000), 27.
- 11-Stan, F. Shaw, Lyman. L. Dukes III: Postsecondary Disability Program Standards and Performance Indicators : Minimum Essentials for the Office for Student with disabilities, Journal of Postsecondary Education and Disability, (19) 1, (2006), p 18.
- 12- Field, S. Martin, J. Miller, R. Ward, M. Wehmeyer, M, Op. Cit, p 23.
- 13- Stan, F. Shaw, Lyman. L. Dukes III, Op. Cit, p 19.
- 14- Ibid, p.p 18-19.

- 15- Ibid, p 19.
- 16- Ibid, p 20.
- 17- Ibid, p 19.
- 18- Ibid, p 20-21.
- 19- Salzberg& all, Op. Cit, p 34.
- 20- Ibid, p 22.
- 21- Ibid, p 22-23.
- 22- Lyman, L. Dukes, L.L, Stan, F. Shaw, Op. Cit, 26.
- 23- Schuck, J. Kroeger, S, Essential Elements in Effective Service Delivery, In S. Kroeber &Schuck (Eds) Responding to Disability issues in Student affairs, Sanfrancisco : Jossey-Bass, (1993), p. 59.
- 24- Association on Higher Education and Disability: <https://www.ahead.org/learn/resources>, (15-11-2017), (15 :14)