

بحث بعنوان

**كفاءة الاتصالات المؤسسية عبر وسائل الإتاحة الرقمية والمكانية لذوى الإعاقة
بالجامعات المصرية: دراسة تطبيقية على مراكز USAID**

**The Efficiency Of Institutional Communications Through Digital and Spatial
Accessibility For People With Disabilities in Egyptian Universities:
An Applied Study on USAID Centers**

إعداد

أ.م. د/ السيد السعيد عبد الوهاب
أستاذ العلاقات العامة والإعلان المساعد
رئيس قسم الاتصال التسويقي المتكامل
كلية الإعلام جامعة المنوفية

المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة

المجلد 2024، العدد 29، يوليو 2024 .

ملخص الدراسة

سعت الدراسة إلى رصد وتحليل وتقويم وسائل الإتاحة الاتصالية لذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية، من حيث دراسة الاجراءات الاتصالية والتنظيمية الخاصة بكفاءة الاتصالات المؤسسية ومعايير جودتها بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات، والتي أسستها الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID (2020-2024)، واعتمدت في إطارها النظري على تطبيق واختبار نموذج مقترح قدمه الباحث بالدراسة الراهنة، وتنتمى الدراسة لنوعية الدراسات الوصفية، واستخدمت أسلوب دراسة الحالة بالتطبيق على عدد (5) مراكز لذوى الإعاقة بعينة من الجامعات الحكومية المصرية هي (القاهرة - عين شمس - الاسكندرية - المنصورة - أسيوط). واعتمدت على أدوات بحثية في جمع المعلومات هي: دليل المقابلات المتعمقة مع عينة عمدية من المسؤولين بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية، تحليل المحتوى الكيفي للمنصات الرقمية لمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات، الجلسات النقاشية المركزة مع عينة متاحة من الطلاب ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية.

كشفت النتائج عن عدم وجود سياسة اتصالية أو خطة عمل للاتصال المؤسسي بكل المراكز الخاصة بذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية، ومحدودية وسائل الإتاحة الرقمية أو التدريب عليها، وغياب لوجود التقنيات الرقمية المساعدة لذوى الإعاقة، واعتماد كل مراكز ذوى الإعاقة على الفيسبوك كمنصة لنشر أخبارها، ولكن أغلب المراكز افتقدت لمعايير الكفاءة في إدارة صفحاتها، كما عكست النتائج وجود اتجاه سلبي من الطلاب عينة الدراسة نحو الأداء الاتصالي لمراكز ذوى الإعاقة.

قدمت الدراسة إطاراً نظرياً لنموذج مقترح من الباحث تحت مسمى "معايير كفاءة الاتصالات المؤسسية المستدامة"، وحدد النموذج العوامل المؤثرة في كفاءة الاتصالات المؤسسية المستدامة في خمسة عناصر: السياسة الاتصالية للمؤسسة، حجم وطبيعة نشاط المؤسسة، البناء التنظيمي لوظائف الاتصالات المؤسسية، كفاءة ممارسي الاتصال المؤسسي، القيم والمعايير الاتصالية الحاكمة. وقدم النموذج مكونات منظومة الاتصالات المؤسسية في ستة اجراءات: تأسيس كيان تنظيمي متطور للاتصالات المؤسسية - إعداد وتأهيل فريق العمل بالاتصالات المؤسسية - تنوع الأنشطة والفعاليات الاتصالية داخل وخارج المؤسسة، استخدام كافة وسائل الاتصال المباشر والإعلامي والرقمي - تبنى معايير صناعة المحتوى الاتصالي الاحترافي - تطبيق استراتيجية التقييم والتقويم للأداء الاتصالي المؤسسي. وقد خلصت النتائج بعد تطبيق واختبار النموذج إلى ضعف كفاءة الاتصالات المؤسسية بمراكز ذوى الإعاقة، وأن مؤسسة USAID قد اتجهت للجوانب الفنية والإدارات ذات الصلة باحتياجات ودعم ذوى الإعاقة وأغفلت الجانب الاتصالي المؤسسي، مما أوجدا اتجاهاً سلبياً بين الطلاب ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية:

(الاتصالات المؤسسية - الاستدامة الاتصالية - وسائل الإتاحة الرقمية - نموذج الاتصالات المؤسسية المستدامة- مراكز ذوى الإعاقة بالجامعات - مؤسسة USAID - نموذج مقترح)

Study Summary

The Main Goal of Study: Monitor, Analyze and Evaluate Means of Communication Accessibility for People With Disabilities in Egyptian Public Universities, in Terms of Studying The Communication and Organizational Procedures for The Efficiency of Institutional Communications, and Their Quality Standards in Centers for People with Disabilities in Universities Established by USAID (2020–2024), Then Presenting a Proposed Model for Centers for People With Disabilities in Egyptian Universities. The Study Used “Case Study Method” by Applying it To a Number of (5) Centers for People With Disabilities in a Sample of Egyptian Public Universities: (Cairo–Ain Shams–Alexandria–Mansoura–Assiut). The Research Tools To Collect Information: A Guide For In–Depth Interviews With A Sample of Officials at Centers For People With Disabilities at Public Universities, Qualitative Content Analysis Of The Digital Platforms Of Centers for People With Disabilities at Universities, and Focused Discussion Sessions With an Available Sample of Students With Disabilities at Public Universities.

The Results Revealed The Absence of a Communication Policy or Action Plan for Institutional Communication With all Centers for People With Disabilities in Public Universities. The Study Presented a Theoretical Framework for a Model Proposed by The Researcher Under The Name “Sustainable Institutional Communications Efficiency”.

Keywords:

(Institutional Communications – Communicative Sustainability – Digital Availability – Sustainable Institutional Communications Model – Centers for People With Disabilities in Universities – USAID Foundation – Proposed Model)

مقدمة

يهتم الباحث بدراسته الحالية بتطوير مفهوم الاتصالات المؤسسية، حيث اهتم الباحثون بدراسة مجال الاتصال المؤسسي وقدموا نماذج علمية لوصفه، وقد حرص الباحث على تتبع ورصد الاسهامات البحثية والنظرية في هذا المجال، والتي عكست في توجهاتها اشكاليات متنوعة في المفهوم ومجالات التطبيق محلياً وعربياً وعالمياً، ثم قدم الباحث بناءاً على رصد الأدبيات البحثية نموذجاً مقترحاً وفق مرجعية محددة في تكوين النموذج وعناصره، ليهتم بالمعايير اللازمة لتحقيق كفاءة الاتصالات المؤسسية وجعلها مستدامة ومؤثرة، وبالتالي أطلق الباحث مفهوماً جديداً يخضع للتطبيق والقياس بالدراسة الراهنة وهو "الاتصالات المؤسسية المستدامة" و"الاستدامة الاتصالية"، ويتاح للنقاش العلمي بين الباحثين، والذي يستند على أن الرؤية الاستراتيجية في بناء السمعة المؤسسية والعلاقات الممتازة مع الجمهور وتحقيق العائد من الاتصالات المؤسسية، يحتاج هذا إلى تحقق سمات ومعايير الاستدامة في كل مكونات العملية الاتصالية المؤسسية.

كما أن الباحث ينظر لمفهوم الاتصالات المؤسسية من منظور عام وشامل، فهناك الاتجاه الأغلب من الباحثين والمنظرين الأوائل اقتصر على مجال التطبيق على الاتصالات المؤسسية الداخلية في وصف مفهوم الاتصال المؤسسي، بينما اتجه فريق آخر وحديث لوصف الاتصالات المؤسسية بكونها اتصالات موجهة للجمهور الداخلي والخارجي معاً. ويتبنى الباحث التوجه الذي يشمل تنوع الاتصالات المؤسسية داخل وخارج المؤسسة، وأهمية الاتصال مع كافة فئات الجمهور المستهدف وفق رؤية اتصالية واستراتيجية مستدامة، وضرورة تطوير منظومة العمل بإدارات الاتصال المؤسسي ومكوناتها التنظيمية والوظيفية داخل المؤسسات الحكومية والخاصة والأهلية.

ولأن الاتصالات المؤسسية تتعامل مع كل فئات الجمهور، فقد حرص الباحث على تطبيق الدراسة على الشباب الجامعي من ذوى الإعاقة والمراكز الجامعية المتخصصة، حيث اتجهت أغلب مؤسسات الدولة للاهتمام بنظم الإتاحة والدمج لذوى الإعاقة في الفترة الأخيرة، واهتمت الدولة بإصدار القانون رقم 10 لسنة 2018 بشأن حقوق الأشخاص ذوى الإعاقة، ثم تأسيس المجلس القومي للأشخاص أصحاب الهمم بموجب قرار رئيس الجمهورية رقم 11 لسنة 2019، والتوجيه لكافة مؤسسات الدولة للاهتمام بالأشخاص ذوى الإعاقة، هنا اهتمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالشراكة مع الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID وهيئة إمدديست AMEDIST بإنشاء مراكز متخصصة لذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية، وبدأت التجربة منذ 2020 بتأسيس خمسة مراكز متخصصة بجامعات (القاهرة، عين شمس، الإسكندرية، المنصورة، أسيوط)، وهو ما كان دافعاً للباحث كفكرة بحثية مهمة تستوجب الدراسة والتقييم

والتقويم، بهدف تطوير تلك المراكز بعد تقييمها، وتطبيق منظومة الاتصالات المؤسسية المستدامة من خلالها، تطلعاً للتعميم والنشر في المؤسسات الجامعية والتعليمية.

المحور الأول: الإطار المعرفي للدراسات السابقة: محاولة بحثية نقدية

رصد الباحث عدد من الدراسات السابقة في حدود الرصد البحثي المتاح، وفقاً لمتغيرات الدراسة الحالية وأهدافها، وانتهى الباحث إلى محدودية الدراسات التي تتناول منظومة الاتصالات المؤسسية ومدى تطورها بمفهومها الأحدث والمباشر بشكل عام، وإلى ندرة وغياب الدراسات التي تربط بين كفاءة ومعايير جودة الاتصالات المؤسسية وعلاقتها باتجاهات وتلبية احتياجات الجمهور من ذوي الإعاقة، ونشر مفهوم الإتاحة الاتصالية المكانية والرقمية لذوي الإعاقة داخل الجامعات والمؤسسات التعليمية. ويعرض الباحث الاسهامات البحثية المتاحة وفقاً للتوجهات الآتية:

أولاً: عرض مفصل سردي للدراسات السابقة التي رصدها الباحث من أدبيات البحث

حرص الباحث على العرض أولاً بالطريقة السردية للدراسات السابقة من الأحدث للأقدم، ثم تقديم رؤية نقدية للجوانب المعرفية والمنهجية والتطبيقية للدراسات التي رصدها الباحث. وكانت رؤية الباحث في العرض السردية أولاً لإتاحة أكبر استفادة للباحثين بعرض محتوى كل دراسة بعناصرها، وتحقيق الأمانة العلمية في الرصد والتحليل والنقد البحثي. وقد تنوعت الدراسات السابقة التي رصدها الباحث في الموضوعات البحثية الآتية:

❖ دراسات تناولت توظيف المؤسسات بشكل عام لوسائل الإتاحة الرقمية وتقييمها بين ذوي الإعاقة:

- دراسة (Golchin et al,2024) التي استهدفت البحث في مدى استخدام التكنولوجيا المساعدة في تمكين ذوي الإعاقات الجسدية في ممارسة الرياضة، من خلال مسح عينة من ذوي الإعاقة، وكذلك الدراسات والبحوث التي أجريت عن الموضوع خلال الفترة من يناير 2000 إلى مارس 2022، وتوصلت الدراسة إلى وجود سبعة أنواع تستخدمها المؤسسات من التكنولوجيا المساعدة التي يتم الاستعانة بها ومنها (حركة الطاقة، الواقع الافتراضي، الروبوتات، التكيف مع اختلاف الأطراف العلوية، الألعاب الافتراضية المناسبة، أجهزة الاتصال المعززة والبديلة، أدوات المساعدة علي الحركة)، كما أوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من البحوث حول تطوير التكنولوجيا المساعدة.

- دراسة (Hoskin et al,2024)، سعت إلى تقييم فعالية التكنولوجيا المستخدمة لدعم تعليم القراءة والكتابة بطريقة برايل للأطفال والشباب بالمؤسسات الخدمية، ورصد الاسهامات البحثية والتطبيقية للباحثين، وتوصلت الدراسة إلى تنوع الأساليب المستخدمة ومنها (تطبيقات لممارسة التعرف علي أحرف برايل، التقييم من خلال مهام القراءة والكتابة، تدوين الملاحظات بطريقة برايل، اللمس

المطبوع، أداة اللوح والقلم لممارسة الكتابة بطريقة برايل)، كما توصلت إلي أن جودة الأبحاث كانت منخفضة مع وجود أدلة قليلة لدعم استخدام التكنولوجيا الحالية لتعليم القراءة والكتابة بطريقة برايل.

- دراسة (Piekema et al,2024)، ركزت في التعرف علي الوسائل والأجهزة التكنولوجية المستخدمة للأشخاص ذوي الإعاقة وتأثير تلك التكنولوجيا المؤسسية علي جودة حياتهم، وقامت الدراسة بمراجعة منهجية لأربع قواعد بيانات هي Scopus، PsycInfo، Medline، Web of Science، والتي أسفرت عن 64 دراسة، وتم استخراج البيانات التي تم التعرف خلالها على أنواع التكنولوجيا التي تم تطويرها لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة وآثارها علي جودة الحياة لديهم، وتوصلت الدراسة إلي أنه يمكن للتكنولوجيا أن تعزز جودة حياة الأشخاص ذوي الإعاقة، كما وجدت فجوة معرفية فيما يتعلق بأنواع التكنولوجيا المستخدمة في الممارسة العملية.

- دراسة (خلود عز العرب،2023) حول استخدام التقنيات المساعدة في عمل المعاقين بصرياً بقطاعات خدمة العملاء بشركات الاتصالات المحمولة في مصر، حيث طبقت الدراسة أداتي المقابلات المتعمقة والاستبيان على عينة عمدية قوامها (100) موظف من المكفوفين بصريا، وعدد (7) من المسؤولين القيايين بشركات الاتصالات عينة الدراسة، وأشارت الدراسة في نتائجها إلى تنوع التقنيات المساعدة لذوي الإعاقة البصرية بشركات الاتصالات، خاصة قارئات الشاشة ودورها في تحقيق جودة الأداء المهني للمبجوثين أثناء تأديتهم لمهامهم الوظيفية، وأن التقنيات تساعدهم في إدراك محتوى الصور والفيديوهات التي توضع على موقع الشركة أو ترسل لهم.

- دراسة (Danker et al,2023) هدفت إلى دراسة استخدام تكنولوجيا الهاتف المحمول من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية ومدى قدرتها علي تحسين اندماجهم في المجتمع. واعتمدت الدراسة على المقابلات المتعمقة كأداة لجمع البيانات من مؤسسات رعاية الشباب، وتم تطبيقها على 32 شخصاً من ذوي الإعاقة الذهنية، وتوصلت الدراسة إلى أن الشباب من ذوي الإعاقة الذهنية يستخدمون تقنيات وتطبيقات الهاتف المحمول المختلفة لأغراض متعددة، بما في ذلك الأنشطة الاجتماعية والعمل والإنتاجية والترفيه، كما توصلت إلي أهمية تكنولوجيا الهاتف المحمول في العديد من مجالات الحياة لدى الأشخاص ذوي الإعاقة.

- دراسة (مروي السعيد وآية العدوي،2023) هدفت الدراسة إلى التعرف علي اتجاهات ذوي الهمم نحو استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بمؤسسات محافظة الدقهلية في تطوير مهاراتهم الاتصالية من خلال التطبيق على تقنية Chat GPT، واستخدمت منهج المسح بتطبيق الاستبيان علي عينة عمدية من ذوي الهمم بمراكز الاحتياجات الخاصة بالمحافظة بلغت 100 مفردة بحثية، وتوصلت

الدراسة إلى ارتفاع معدلات المعرفة بتقنيات الذكاء الاصطناعي لدى المبحوثين من ذوي الهمم، وأنها حققت نوعاً من الدمج لذوي الهمم في المجتمع، كما عززت من قدراتهم ومكنتهم من التفاعل مع الآخرين.

- دراسة (Martiniello et al,2022) اهتمت الدراسة بالبحث في مدى استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية بين الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، ومدى استبدالها للوسائل البصرية التقليدية، واعتمدت علي الاستبيان الإلكتروني في جمع البيانات، وتم تطبيقه علي الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 18 عام، والذين كانوا يستخدمون الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي لمدة ثلاثة أشهر علي الأقل، وتوصلت لدراسة إلي أن الأجهزة السائدة تُستخدم بشكل متكرر بين البالغين من ضعاف البصر بدلاً من الوسائل المساعدة التقليدية، ومع ذلك لا تزال الأجهزة التقليدية مفضلة لمهام معينة، بما في ذلك تلك التي تتطلب كتابة أو تحرير لمحتوى مكتف.

- دراسة (Martin et al,2021) سعت الدراسة للتعرف علي مدي قدرة استخدام تكنولوجيا الهاتف المحمول علي تعزيز الاندماج الاجتماعي بين الشباب من ذوي الإعاقات الذهنية، واعتمدت الدراسة علي الاستبيان في جمع البيانات، وتم تطبيقها علي (114) مفردة بحثية من الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية، وتوصلت الدراسة إلي أن استخدام تكنولوجيا الهاتف المحمول بين البالغين ذوي الإعاقات الذهنية مرتبط بشكل إيجابي مع اندماجهم الاجتماعي بين الأسرة والأصدقاء وأماكن العمل، وكذلك في العمل التطوعي.

❖ دراسات اهتمت بالدور الاتصالي للجامعات والمؤسسات التعليمية في دعم نظم الإتاحة لذوي الإعاقة:

- دراسة (أحمد شحاته،2023) حول التطبيقات الرقمية التي يعتمد عليها الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية عبر هواتفهم الذكية، وتنتمي هذه الدراسة إلي الدراسات شبه التجريبية، وتم الاعتماد علي التقييم القبلي والبعدي على طلاب جامعة بني سويف من ذوي الإعاقة البصرية، وتطبيق مقياس الأمن النفسي على المجموعة التجريبية قبل وبعد التعرض لتطبيقات الهاتف المحمول، وتوصلت الدراسة إلي تأثير استخدام تطبيقات الهواتف المحمولة لذوي الإعاقة في التقليل من مستوى القلق والتوتر والخوف لديهم.

- دراسة (إيمان عبد القادر،2023) هدفت إلى التعرف على دور الجامعة في التمكين الرقمي للطلاب ذوي الإعاقة عبر التطبيقات المساعدة لهم، بجانب تقديم تصور مقترح لتفعيل هذا الدور بنتائج الدراسة. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وطبقت أداة الاستبيان علي عينة قوامها 40 مفردة من الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة أسيوط، وتوصلت لعدة نتائج أهمها أن الجامعة تسهم بدرجة متوسطة

في تحقيق التمكين الرقمي للطلاب ذوي الإعاقة، وأوصت الدراسة بإنشاء وحدة للخدمات التكنولوجية لتوفير الدعم الفني والتكنولوجي للطلاب ذوي الإعاقة.

- دراسة (بشاير الجهني، 2023) والتي سعت هذه الدراسة إلى معرفة تصورات المعلمين نحو دمج التقنيات المساعدة لتدريس الطلبة ذوي الإعاقة الفكرية وعلاقتها بكفاءتهم المهنية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، وطبقت الاستبيان على عينة عشوائية قوامها (102) مفردة من المعلمين والمعلمات للطلبة ذوي الإعاقة الفكرية، وتوصلت الدراسة إلى أن تصورات المعلمين نحو دمج التقنيات المساعدة في تدريس الطلبة ذوي الإعاقة الفكرية مرتفعة بدرجة كبيرة.

- دراسة (حاتم عبدالله، 2023) ركزت في التعرف علي واقع التمكين الرقمي للطلاب ذوي الإعاقة البصرية بجامعة بني سويف، واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي، ودمجت بين الأدوات البحثية الكيفية والكمية من الاستبيان ودليل المقابلات المتعمقة، حيث طبق الاستبيان علي عينة من الطلاب ذوي الإعاقة البصرية بجامعة بني سويف بلغت (51) مفردة بحثية، وتوصلت الدراسة إلي أن الهاتف الذكي من أكثر أنواع الأجهزة استخداماً من قبل الطلاب ذوي الإعاقة البصرية، وأوصت بضرورة إنشاء منصة تعليمية خاصة للطلاب ذوي الإعاقة البصرية.

- دراسة (Safari et al, 2023) سعت للبحث في تأثير أنشطة تصميم ودعم التكنولوجيا الرقمية في تحقق الدمج الرقمي للشباب الجامعي من ذوي الإعاقة الذهنية، واعتمدت الدراسة علي المقابلات المتعمقة مع سبعة أشخاص من ذوي الإعاقات الذهنية، وتوصلت إلي أن المشاركة في أنشطة تصميم ودعم التكنولوجيا الرقمية يتيح فرصاً جديدة للشباب ذوي الإعاقة الذهنية، كما يساعدهم في الاندماج الرقمي من خلال تعزيز قدرات الأفراد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- دراسة (مريم اليماحي، 2023) ركزت في التعرف علي واقع استخدام التطبيقات التربوية للذكاء الاصطناعي لذوي الإعاقة في دولة الإمارات العربية المتحدة، واعتمدت الباحثة علي المنهج الوصفي من خلال تطبيق الاستبيان علي عينة قوامها (111) من معلمي ذوي الإعاقة، وتوصلت الدراسة إلي إدراك المعلمين لأهمية الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية لذوي الإعاقة، كما أوصت بضرورة توفير الدعم المالي لذوي الإعاقة لتسهيل حصولهم علي التطبيقات التكنولوجية مرتفعة الثمن، وكذلك دعم المشاريع التكنولوجية وتقديم مناهج إلكترونية خاصة بذوي الإعاقة علي مختلف المنصات التعليمية.

- دراسة (وعد العمري وآخرون، 2023) ركزت الدراسة في التعرف علي واقع التهديدات الإلكترونية التي يتعرض لها الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة تبوك أثناء استخدام الانترنت، وكذلك معرفة أبعاد جودة الحياة الرقمية لديهم، واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي وطبقت الاستبيان علي عينة قوامها 71 من الطلبة ذوي الإعاقة بجامعة تبوك، وتوصلت إلي أن الطلبة ذوي الإعاقة يعانون من قصور بجودة الحياة الرقمية لديهم، وكذلك عدم القدرة علي التعامل مع التهديدات والجرائم الإلكترونية، ولذا يجب التركيز علي دعم الوعي بالأمن السيبراني وكذلك تعزيز السلامة السيبرانية.

- دراسة (نورهان مرسى، 2023) هدفت إلى التعرف على مدى استخدام المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية المصرية للتكنولوجيات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة، واعتمدت الباحثة علي المنهج الوصفي وتحليل المضمون لعينة عمدية شملت (15) موقعاً من مواقع الجامعات الحكومية المصرية، وتوصلت الدراسة إلي محدودية استخدام المواقع الإلكترونية للتقنيات الرقمية المساعدة لذوي الإعاقة في أغلب الجامعات الحكومية، وأن جامعات المنصورة والزقازيق وعين شمس هي الأكثر استخداماً لأنواع محددة من التكنولوجيات الرقمية المساعدة لذوي الإعاقة.

- دراسة (حامد عبدالعال، 2021) توجّهت نحو الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة في مصر، واعتمد الباحث علي المنهج الوصفي من خلال إجراء المقابلات المتعمقة مع العاملين بمدارس الإعاقة العقلية والبصرية والسمعية للتربية الخاصة، وقدم الباحث تصور مقترح لتربية وتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة للاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة، وأوصت الدراسة بضرورة نشر الوعي المجتمعي بأهمية تفعيل التقنيات الرقمية المساعدة لذوي الإعاقة، وتأسيس البيئة الرقمية المناسبة لذوي الإعاقة بالمؤسسات التعليمية.

- دراسة (رحاب زين الدين، 2020) استهدفت التعرف علي اتجاهات معلمي التربية الخاصة نحو توظيف التكنولوجيا في التدريس لذوي الإعاقة خلال جائحة كورونا، وطبقت الدراسة الاستبيان علي عينة قوامها 125 مفردة من المعلمين بالمرحلة الابتدائية في التربية الخاصة، وتوصلت إلي إدراك المعلمين لأهمية توظيف التقنيات التكنولوجية في الجوانب المتعلقة بالعملية التدريسية لذوي الاحتياجات الخاصة وقت جائحة كورونا، كما أوصت الدراسة بتقديم دورات تدريبية لمعلمي التربية الخاصة حول توظيف التكنولوجيا في تدريس ذوي الاحتياجات الخاصة.

❖ **موضوعات بحثية ارتبطت بتنوع وسائل وأدوات الاتصالات الرقمية بالمؤسسات الحكومية:**

- دراسة (Chuah et al, 2024) سعت للبحث في تأثير الاتصالات المؤسسية الحكومية علي مشاركة الجمهور بخدماتها، ومدى توافر المعلومات المؤسسية عبر وسائل التواصل الاجتماعي

والثقة في الحكومة على فاعلية تطبيقات الحكومة الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان، وتم تطبيقها علي 149 مفردة بحثية من المتابعين للصفحات الرسمية الحكومية، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها؛ أن زيادة ثقة الجمهور بالمعلومات الحكومية يشجع علي تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية، حيث يعتمد نجاح التواصل من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية علي المشاركة النشطة والمسؤولة من المواطنين.

- دراسة (Nawafleh&Khasawneh,2024) استهدفت التعرف علي أثر محفزات الولاء الإلكتروني للمواطنين علي خدمات الحكومة الإلكترونية، واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي، واستخدمت أداة الاستبيان وتم تطبيقها علي عينة قوامها 532 مفردة بحثية، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أبرزها؛ أهمية الثقة الإلكترونية في بناء الولاء الإلكتروني، حيث أن الثقة أمر ضروري لبناء العلاقات بين المواطنين في مجال خدمات الحكومة الإلكترونية.

- دراسة (بدرية المحروقية، راشد المحرزي،2023) هدفت إلي التعرف علي مستوى جودة الخدمات الحكومية في ظل تأثير جائحة كورونا من وجهة نظر مقدمي الخدمات بالمؤسسات الحكومية، واعتمدت علي المنهج الوصفي، وطبقت الاستبيان علي 80 مؤسسة حكومية بسلطنة عمان، وأشارت الدراسة في نتائجها إلى صعوبة الإجراءات الإلكترونية لبعض الخدمات في المؤسسات الحكومية وعدم وضوحها للمستفيد، إلي جانب وجود صعوبة بالغة في الحصول علي الخدمات للمستفيدين الذين لا يمتلكون مهارة كافية للتواصل الرقمي مع المؤسسات.

- دراسة (Hammami et al,2023) ركزت في البحث عن تأثير الجوانب التكنولوجية والمعرفية عبر وسائل التواصل الاجتماعي المؤسسي علي تحقق مستويات الرضا بين المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان، وطبقت الدراسة الاستبيان علي مقدمي الخدمات الرقمية بقطاعات خدمة العملاء بسلطنة عمان، واعتمدت في إطارها النظري علي نظرية التمثيل الاجتماعي ونموذج اعتماد التكنولوجيا، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها أن وسائل التواصل الاجتماعي تحقق دوراً مهماً في تحسين وعي المواطنين وثقتهم في الخدمات الحكومية الإلكترونية، كما تعد وسائل التواصل الاجتماعي أداة قوية لتطوير أنظمة حكومية إلكترونية فعالة وناجحة.

- دراسة (دعاء السيد،2023) سعت إلى التعرف علي تأثير الرقمنة في تحقق جودة الخدمات الحكومية لدي مصلحة الضرائب المصرية، واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي من خلال استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات، وتم تطبيقه علي عينة من العاملين بمصلحة الضرائب قوامها (200) مفردة بحثية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين تطبيق محددات الرقمنة ضمن (الاستراتيجية،

الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) وبين جودة الخدمات الحكومية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الضمان) لدي مصلحة الضرائب المصرية.

- دراسة (عباس كعده وآخرون، 2023) هدفت إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء عبر مراكز خدمة المواطن الإلكتروني، إلى جانب تحديد دور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتطبيق الاستبيان على عينة قوامها 324 مفردة من العملاء المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن تحقق رضا العميل بدرجة كبيرة، وأن مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني كان مرتفعاً من وجهة نظر العملاء.

- دراسة (عمرو أبو عيسي، 2023) هدفت إلى التعرف على أثر أنشطة إدارة علاقات العملاء الإلكترونية على تحقق ولاء العملاء، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بتطبيق الاستبيان على 410 مفردة بحثية من عملاء مجموعة شركات العز الصناعية بمصر، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام منظمات الأعمال باعتماد إدارة علاقات العملاء الإلكترونية لزيادة ولاء عملائها تجاه المنظمة.

- دراسة (غادة ثابت، 2023) استهدفت رصد الاتجاهات الحديثة لاستخدامات العلاقات العامة في إدارة الخدمات الحكومية بأدوات الذكاء الاصطناعي في دولة الإمارات العربية المتحدة، واستخدمت الدراسة التحليل الكيفي لأساليب تقديم الخدمات الحكومية عبر المواقع الإلكترونية، واعتمدت في إطارها النظري على نموذج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة علاقات العملاء، وتوصلت الدراسة إلى اهتمام المواقع باستخدام تقنيات روبوت الدردشة، والتوقيع الإلكتروني باستخدام تطبيق الهوية الإماراتية، وإدارة علاقات أصحاب المصالح بتقنيات الذكاء الاصطناعي، واستخدام المورد الذكي، وتقنية الميتافيرس في إدارة الخدمات الحكومية.

- دراسة (Alsarraf et al, 2023) قدمت نموذجاً يربط بين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية وثقة المواطنين في الحكومة، حيث يفترض النموذج أن العلاقة بين جودة الخدمة والثقة يتم التوسط فيها أولاً من خلال رضا المستخدم ثم من خلال الدور الحكومي، واستخدمت الدراسة الاستطلاع الإلكتروني عبر الانترنت لجمع البيانات، كما استعانت بأسلوب كرة الثلج في جمع العينة بالتطبيق على 723 مفردة بحثية من مستخدمي الخدمات الإلكترونية في الكويت، وتوصلت الدراسة إلى أن الرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية يرتبط بالجهود الملموسة والتي بدورها ترتبط بشكل إيجابي

بالثقة في الحكومة، ولذا فنظرة المواطنين إلي الجهود التي تبذلها الحكومات تعتبر عاملاً مهماً في تعزيز ثقة الحكومة.

❖ دراسات ركزت على مسح اتجاهات الجمهور نحو الخدمات الاتصالية الحكومية:

- دراسة (Houqe& Al Kabir,2024) هدفت إلى تقييم تصورات المستخدمين فيما يتعلق بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على منهجية دراسة الحالة، واستخدمت أداة الاستبيان وتم تطبيقها علي 639 مفردة بحثية من المستخدمين، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أبرزها؛ رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات الحكومية، وتنوع التطبيقات الرقمية مع تنوع الخدمات الحكومية المقدمة.

- دراسة (Mushi,2024) سعت للتعرف علي العوامل الرئيسية المؤثرة علي قبول خدمات الحكومة الإلكترونية في تنزانيا بين المواطنين، وذلك من خلال أداة الاستبيان التي تم تطبيقها علي 153 ممن لديهم خبرة في استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية، وبالاعتماد علي نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، وأشارت النتائج إلي أن سهولة الاستخدام المدركة ليس لها تأثير كبير على الشفافية والنية لاستخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية، كما أن الفائدة المدركة ليس لها تأثير كبير على مشاركة المواطنين في مواقع الحكومة الإلكترونية.

- دراسة (Patergiannaki&Pollalis,2024) ركزت في التعرف علي معايير جودة خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين، وذلك باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان وتم تطبيقها علي 324 مشاركاً استخدموا بوابات الحكومة الإلكترونية، وتوصلت إلى وجود العديد من العوامل التي تؤثر علي نوايا المواطنين في تبني خدمات الحكومة الإلكترونية، من تنوع الخدمات الرقمية حسب احتياجات المواطنين والتركيب السكانية لديهم، ومدى تنوع التطبيقات الرقمية ومعايير الأمان والدقة والخصوصية بها.

- دراسة (Taufiqurokhman et al,2024) اهتمت بالكشف عن مدي تأثير جودة الاتصالات المؤسسية الإلكترونية علي مستوى رضا الجمهور، واعتمدت علي المنهج المسحي، واستخدمت أداة الاستبيان وتم تطبيقها علي 400 مفردة، وأظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير كبير علي تكوين ثقة الجمهور، ويعزز ذلك فكرة أن جودة الخدمات الإلكترونية تحقق دوراً حاسماً في بناء ثقة الجمهور في الحكومة.

- دراسة (أسامة وديع، عاطف سيدهم،2023) هدفت الدراسة إلى التعرف علي العوامل المؤثرة في اتجاهات المواطنين نحو الخدمات الحكومية الإلكترونية ومنظومة التحول الرقمي، واعتمدت علي

المنهج الوصفي، وطبقت أداة الاستبيان علي 120 مفردة بحثية من مقدمي الخدمات الحكومية، بجانب 384 مفردة من مستخدمي تلك الخدمات، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المستخدمين تعتمد علي عدة عوامل هي: السهولة في الاستخدام، درجة الاعتمادية عند استخدام الخدمة الإلكترونية، والسرعة في الحصول علي الخدمة).

- دراسة (Pham et al,2023) اهتمت بدراسة العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية وتحقق رضا وولاء العملاء تجاه قطاعات الخدمات الحكومية الإلكترونية، إلي جانب التعرف علي سمات جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، واعتمدت علي الاستبيان لجمع البيانات، وتم تطبيقه علي (340) مفردة بحثية من مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أبرزها أن الحكومة الإلكترونية نوعت في الخدمات المقدمة، وأن تنوع الخدمات الرقمية يساهم في تلبية احتياجات المواطنين وزيادة ولائهم.

- دراسة (Chiguvi,2023) هدفت إلي تحليل فاعلية منصات خدمة العملاء الحكومية بالبنوك التجارية والتعرف علي مدي رضا العملاء عنها، واعتمدت علي أداة الاستبيان لجمع البيانات، وطبقت علي 180 مفردة بحثية من العملاء في بنك ABSA، وتوصلت الدراسة إلي أن الموثوقية والاستجابة والضمان لمنصات خدمة العملاء الإلكترونية ترتبط بشكل كبير برضا العملاء، ولذا يجب الاهتمام بتجربة العملاء والتحسين المستمر لمنصات الخدمات الرقمية كأداة يمكن استخدامها لزيادة رضا العملاء ورضاهم.

- دراسة (Muhammad&Kaya,2023) سعت للتعرف علي العوامل المؤثرة في اعتماد المواطنين علي خدمات الحكومة الإلكترونية في نيجيريا، إلي جانب تحديد تقييم العوامل التي قد تؤثر علي النية السلوكية للمواطنين لتبني خدمات الحكومة الإلكترونية، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات، وطبقت علي 410 مفردة بحثية من المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 18 عاماً، واعتمدت في إطارها النظري علي النموذج الموحد الشامل لاعتماد الحكومة الإلكترونية (UMEGA)، وتوصلت لعدة نتائج من أبرزها أن الأداء والجهد المتوقع تجاه الحكومة يؤثر بشكل كبير علي الموقف السلوكي للمواطنين تجاه الحكومة الإلكترونية.

- دراسة (Camilleri,2020) هدفت إلي البحث في مدى فائدة وسهولة استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية بين المواطنين، واعتمدت الدراسة علي الاستبيان للمستخدمين عبر الانترنت، كما استخدمت في إطارها النظري "النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا" (UTAUT)، وتوصلت

الدراسة لعدة نتائج منها إدراك وفهم المواطنين بأهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية، وأن الخدمات المقدمة يتوافر بها سمات الجودة الاتصالية لقطاعات خدمة العملاء.

ثانياً: تعليق عام على توجهات الموضوعات البحثية بالدراسات السابقة

○ جاءت الموضوعات البحثية ذات الصلة بالأشخاص ذوي الإعاقة في تخصصات علمية متنوعة من العلوم الانسانية والاجتماعية، وخاصة دراسات علم النفس والتربية والاجتماع والبرامج العلمية المتخصصة في ذوي الإعاقة، بينما يشير الرصد البحثي إلى ندرة أو محدودة واضحة بدراسات الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة واهتمامها باتصالات الجمهور من ذوي الإعاقة، خاصة في التوجه نحو الاتصال الرقمي الحكومي ونشر الوعي بالتطبيقات الرقمية المساعدة لذوي الإعاقة، ودراسة اتجاهاتهم نحو تطور تلك التقنيات المساعدة بمراكز خدمة العملاء وقطاعات الاتصال الحكومي والمراكز الإعلامية والاتصالات المؤسسية. ويعد هذا الاستنتاج نقطة البدء للدراسة الراهنة وصياغة مشكلتها البحثية والتوجه نحو دراسة معايير كفاءة الاتصالات المؤسسية بمراكز ذوي الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية، خاصة وأن تلك المراكز تولت إنشائها الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، ووضعت خطة العمل لتلك المراكز، ومر على إنشائها خمس سنوات ، مما يتطلب تقييم وتقويم تلك التجربة المهمة اتصالياً، وذلك من وجهات نظر القائمين بالاتصال والمتلقين للخدمات.

ثالثاً: أبرز الأطر النظرية المستخدمة بالدراسات السابقة

○ أشار الرصد البحثي لنماذج الدراسات التي عرضها الباحث إلى تنوع الأطر النظرية مثل دراسة (أحمد شحاته،2023) اعتمدت على "نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية Maslow's Theory of Needs" التي وضعها عالم النفس ماسلو، والذي يعد من رواد المدرسة الإنسانية في تفسير السلوك البشري والحاجات الإنسانية، وتم توظيف هذه النظرية لقياس مستوى الأمن النفسي للمبحوثين من الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في ضوء اختبار تطبيقات الهاتف المحمول المصممة لهم. في حين دمجت دراسة (Hammami et al,2023) بين ثلاثة أطر نظرية هي نظرية التمثيل الاجتماعي The Social Representation Theory (SRT)، ونموذج اعتماد التكنولوجيا (TAM) The Technology Adoption Model، بجانب النظرية الموحدة لاعتماد التكنولوجيا واستخدامها The Unified Theory of Adoption and Utilization of Technology (UTAU)، وتم توظيف هذه النظريات للتعرف على تأثير وسائل التواصل الاجتماعي علي رضا المواطنين حول الخدمات الحكومة الإلكترونية. كما دمجت دراسة (غادة ثابت،2023) بين أكثر من نظرية هي

"نظرية الحضور الاجتماعي الآلي (ASP) Automated Social Presence، والتي تركز على مستوى تكيف العملاء مع الخدمات الحكومية الذكية، إلى جانب "نظرية الاتصال الحواري Theory of Dialogue Communication"، والتي تشير إلى معايير المواقع الإلكترونية للمؤسسة بما يسمح لها إدارة علاقات العملاء بالجودة المطلوبة، وكذلك "نموذج تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة علاقات العملاء"، لتوضيح كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي للخدمات الحكومية لإدارة علاقات العملاء. كذلك وفي الاتجاه الرقمي اعتمدت دراسة (Muhammad&Kaya,2023) في إطارها النظري علي النموذج الموحد الشامل لاعتماد الحكومة الإلكترونية The Unified Model of E-Government Adoption (UMEGA)، وذلك للتعرف علي العوامل المؤثرة علي تبني الحكومة الإلكترونية.

○ اتجهت دراسات أخرى نحو توظيف النظريات العلمية في الاتصال الجماهيري ومنها دراسة (مروي السيد وآية العدوي،2023)، والتي اعتمدت على "نظرية نشر الأفكار المستحدثة"، لتركز على تفسير السلوك الإنساني في تبني الأفكار الجديدة، وتم توظيفها في الدراسة لتقييم استخدام ذوي الإعاقة لتقنيات الذكاء الاصطناعي ريبوت وتطبيق ChatGPT. أيضاً اعتمدت دراسة (محمد العويناتي،2022) على "نظرية الاستخدامات والاشباعات Uses and Gratification Theory"، حيث تركز على دراسة العلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام، وتم توظيف هذه النظرية لرصد أنماط وعادات التعرض لتطبيقات الهواتف الذكية من قبل ذوي الإعاقة البصرية. أما دراسة (Camilleri,2020) اعتمدت علي النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا واستخداماتها The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)، في حين اعتمدت دراسات (Patergiannaki&Pollalis,2024)، (Mushi,2024) علي نموذج اعتماد التكنولوجيا (TAM).

○ إجمالاً يستنتج الباحث غلبة التوجه نحو توظيف النماذج والنظريات ذات الصلة بالمجال التطبيقي لمجتمع البحث أكثر من النماذج والنظريات ذات الصلة بمجالات التخصص الدقيق للباحثين والمتغيرات الرئيسية للموضوعات البحثية، أو امكانية الدمج بينهما، وهو ما ظهر في اعتماد كثير من الدراسات على الأطر النظرية في علم النفس والاجتماع مثل نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية ونظرية التمثيل الاجتماعي ونظرية الحضور الاجتماعي ونظرية الدور الاجتماعي. كذلك توجهت دراسات أخرى لتوظيف الأطر النظرية ذات الصلة بمجالات التكنولوجيا والاتصال الرقمي مثل نموذج تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة علاقات العملاء والنموذج الموحد الشامل لاعتماد

الحكومة الإلكترونية والنظرية الموحدة لقبول واعتماد التكنولوجيا. في حين استعانت دراسات محدودة بنظريات عامة في الاتصال الجماهيري مثل نظرية الاستخدامات والاشباع ونظرية الاعتماد على وسائل الإعلام ونظرية نشر الأفكار المستحدثة. بينما وجدت دراسة واحدة استخدمت نظرية الاتصال الحواري في العلاقات العامة كمجال تخصصي مباشر وتوظيفها في اتصالات ذوي الإعاقة عبر مواقع مؤسساتهم.

رابعاً: أبرز الأطر المنهجية المستخدمة بالدراسات السابقة

○ أشار الرصد البحثي أن أغلب الدراسات التي تم عرضها من إسهامات الباحثين هي دراسات وصفية، مستخدمة المنهج المسحي أو أسلوب دراسة الحالة، كما أن أغلب تلك الدراسات جاءت ميدانية، في حين اتجهت دراسات محدودة في الاعتماد على المنهج التجريبي مثل دراسة (أحمد شحاته، 2023)، ودراسة (وعد العمري وآخرون، 2023). كما تنوعت الأدوات البحثية بالدراسات السابقة، وجاءت أداة الاستبيان أكثر استخداماً في أغلب الدراسات، سواء بالتطبيق على القائم بالاتصال من مقدمي الخدمات الرقمية لذوي الإعاقة وتوظيف التطبيقات المساعدة ومنها على سبيل المثال دراسات: (Chuah et al, 2024)، (Mushi, 2024)، (Houqe & Al Kabir, 2024)، (خلود عز العرب، 2023)، (إيمان عبد القادر، 2023)، (Martiniello et al, 2022)، (Martin et al, 2021)، (رحاب زين الدين، 2020). كذلك دراسات اهتمت بتطبيق الاستبيان على الجمهور من ذوي الإعاقة مثل دراسات: (Patergiannaki & Pollalis, 2024)، (Taufiqurokhman et al, 2024)، (Pham et al, 2023)، (Chiguvi, 2023)، (دعاء السيد، 2023)، (Camilleri, 2020). في حين استعانت بعض الدراسات بدليل المقابلات المتعمقة ومنها دراسات: (Danker et al, 2023)، (Safari et al, 2023)، (حامد عبد العال، 2021). كما استخدمت دراسات محدودة أداة تحليل المحتوى الكيفي ومنها دراسة (خلود عز العرب، 2023)، ودراسة (غادة ثابت، 2023). كما اهتمت دراسات آخري بمنهجية التحليل النقدي ودراسات التحليل من المستوى الثاني مثل دراسات: (Hoskin et al, 2024)، (Piekema et al, 2024)، (Golchin et al, 2024).

خامساً: عرض لأهم النتائج بالدراسات السابقة بما يفيد الدراسة الراهنة

■ أكدت نتائج الدراسات السابقة بشكل عام على أهمية تطوير وسائل الإتاحة الرقمية والتطبيقات المساعدة لذوي الإعاقة في كل المجالات والقطاعات المؤسسية، وبما يسهل حياتهم واندماجهم بالمجتمع.

توصلت الدراسات التي اهتمت بمجال التطبيقات الرقمية في المؤسسات التعليمية ووسائل الدمج لذوي الإعاقة إلى فاعلية التطبيقات في تحسين الأداء التعليمي والمجتمعي لذوي الإعاقة، وأكدت في نتائجها على أهمية توفير الميزانيات المالية الكافية للمدارس والجامعات لتحقيق الدمج لذوي الإعاقة، وتوفير الوسائل التعليمية التكنولوجية لمساعدتهم، وتأسيس البيئة الرقمية المناسبة وتوظيفها لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة كما جاء في دراسة (حامد عبد العال، 2021)، وأكدتها دراسة (نورهان مرسى، 2023) التي أوصت بضرورة تطوير المواقع الإلكترونية بالجامعات لإضافة تكنولوجيات مساعدة لذوي الإعاقة السمعية والحركية، خاصة وأن نتائج بعض الدراسات أشارت إلى ضعف اهتمام الجامعات بتطوير التقنيات الرقمية المساعدة لذوي الإعاقة، وأوصت بضرورة تطوير مراكز تكنولوجية لمساعدة ذوي الإعاقة بالجامعات ومنها دراسة (رحاب زين الدين، 2020) وأتبعها دراسة (إيمان عبد القادر، 2023). أما دراسة (Piekema et al, 2024) توصلت إلى أنه يمكن للتكنولوجيا أن تعزز جودة حياة الأشخاص ذوي الاحتياجات، كما وجدت الدراسة فجوة معرفية فيما يتعلق بأنواع التكنولوجيا المستخدمة في الممارسة العملية، في حين توصلت دراسة (Hoskin et al, 2024)، إلى أنه لا يوجد إجماع على الأساليب المستخدمة في تعليم القراءة والكتابة بطريقة برايل، حيث تنوعت تلك الأساليب ومنها (تطبيقات لممارسة التعرف على أحرف برايل، التقييم من خلال مهام القراءة والكتابة، تدوين الملاحظات بطريقة برايل، اللمس المطبوع، أداة اللوح والقلم لممارسة الكتابة بطريقة برايل)، كما توصلت إلى أن جودة الأبحاث كانت منخفضة مع وجود أدلة قليلة لدعم استخدام التكنولوجيا الحالية لتعليم القراءة والكتابة بطريقة برايل.

أشارت النتائج إلى أن الإتاحة الرقمية عبر تطبيقات الهواتف المحمولة هي الأكثر استخداماً بين ذوي الإعاقة، وأن المؤسسات اتجهت لتطوير التطبيقات الرقمية المناسبة، ومنها دراسة (أحمد شحاته، 2023) أكدت على دور تطبيقات الهواتف المحمولة لذوي الإعاقة في التقليل من مستوى القلق والتوتر والخوف لديهم، وأنها ساعدت في شعورهم بالاستقلالية وثقتهم بأنفسهم بما يعزز من الاستفادة من طاقاتهم واندماجهم في المجتمع. وفي نفس الاتجاه توصلت دراسة (محمد العويناتي، 2022) إلى أن 95.5% من ذوي الإعاقة البصرية بمملكة البحرين يستخدمون تطبيقات الهواتف الذكية، وأشارت إلى أكثر التطبيقات المخصصة لذوي الإعاقة البصرية من تطبيق Envision AI، وتطبيق Tap Tap See. كما توصلت دراسة (Danker et al, 2023) إلى أن الشباب من ذوي الإعاقة الذهنية يستخدمون تقنيات وتطبيقات الهاتف المحمول لأغراض متعددة، بما في ذلك الأنشطة الاجتماعية والعمل والإنتاجية والترفيه، ويتفق ذلك مع دراسة (Safari et

(al,2023) لتؤكد على أن المشاركة في أنشطة تصميم التكنولوجيا الرقمية تتيح فرصاً جديدة للشباب ذوي الإعاقة الذهنية وتساعدهم في الاندماج الرقمي، وأيضاً دراسة (al,2021 Martin et) أشارت إلي أن استخدام تكنولوجيا الهاتف المحمول بين البالغين ذوي الإعاقات الذهنية يؤثر بشكل إيجابي مع اندماجهم الاجتماعي بين الأسرة والأصدقاء وبيئات العمل والمشاركات التطوعية.

■ أكدت الدراسات على أهمية توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم خدمات ذوي الإعاقة، ومنها دراسة (ناهد مكارى ومحمد عوجة،2023)، والتي اتفقت في نتائجها مع دراسة (مريم اليماحي،2023) بالتأكيد على أهمية الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية لذوي الإعاقة وتوفير الدعم المالي لتطوير التطبيقات والمشاريع التكنولوجية لخدمة ذوي الإعاقة، وفي نفس الاتجاه جاءت دراسة (مروي السيد وآية العدوي،2023) لتشير إلي ارتفاع معدلات المعرفة بتقنيات الذكاء الاصطناعي بين ذوي الإعاقة، وأن تلك التقنيات المساعدة تساهم في دمج ذوي الإعاقة بالمجتمع وتعزز قدراتهم وتمكنهم من التفاعل مع الآخرين. كذلك أكدت بعض الدراسات على أهمية الرقمنة في تحقيق جودة خدمات ذوي الإعاقة عبر وجود سياسة تنظيمية بالمؤسسات تهتم بالتحول الرقمي لخدمات ذوي الإعاقة كدراسة (دعاء السيد، 2023)، ودراسة (بدرية المحروقية وراشد المحرزى، 2023)، ودراسة (أسامة وديع وعاطف سيدهم، 2023) والتي أكدت على أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية تعتمد علي عاملين رئيسيين هما (السهولة والاعتمادية عند استخدام الخدمة الإلكترونية، والسرعة في الحصول علي الخدمة الحكومية). أما دراسة (Chiguvi,2023) اهتمت بخدمة العملاء الإلكترونية عبر المنصات، وتوصلت إلي أن الموثوقية والاستجابة والضمان لمنصات خدمة العملاء الإلكترونية ترتبط بشكل كبير برضا العملاء، ولذا يجب الاهتمام بتجربة العملاء والتحسين المستمر لمنصات الخدمات الرقمية كأداة يمكن استخدامها لزيادة رضا العملاء ورضاهم، ويتفق ذلك مع دراسة (Alsarraf et al,2023) حيث توصلت إلي أن الرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية يرتبط بالجهود الملموسة للمؤسسات والتي بدورها ترتبط بشكل إيجابي بالثقة في الحكومة، ولذا فنظرة المواطنين إلي الجهود التي تبذلها الحكومات تعتبر عاملاً مهماً في تعزيز ثقة الحكومة. ويتفق ذلك مع دراسة (Houqe & Al Kabir,2024) حيث توصلت إلي تحقق رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة عند توافر المعايير الاتصالية المناسبة.

■ في نفس الاتجاه توصلت دراسة (Nawafleh&Khasawneh,2024) إلي أهمية الثقة الإلكترونية في بناء الولاء الإلكتروني، حيث أن الثقة أمر ضروري لبناء العلاقات بين المواطنين في مجال

خدمات الحكومة الإلكترونية، ويتفق ذلك مع دراسة (Chuah et al,2024) حيث توصلت إلي أن زيادة ثقة الجمهور بالمعلومات الحكومية يشجع علي تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية، حيث يعتمد نجاح التواصل من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية علي المشاركة النشطة والمسؤولة من المواطنين، وأكدت على ذلك أيضاً دراسة (Taufiqurokhman et al,2024)، في حين أشارت دراسة (Patergiannaki&Pollalis,2024) إلي وجود توجه سلبي وعدد من العوامل التي تؤثر علي توجهات المواطنين نحو تبني خدمات الحكومة الإلكترونية أهمها بناء الثقة.

يستنتج الباحث مما سبق عرضه من دراسات سابقة درجة أهمية موضوع الدراسة الحالية، وكونها تتوجه نحو تطوير مفهوم ومنظومة الاتصالات المؤسسية المستدامة على المستوى العلمي والبحثي بشكل عام، وعلى مستوى التطبيق بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات المصرية بشكل خاص. ومن ثم استفاد الباحث من رصد توجهات الموضوعات البحثية ومجالاتها التطبيقية ونتائجها، كذلك استطاع الباحث أن يبرهن على أهمية الاتصالات المؤسسية ونظم الإتاحة المكانية والرقمية في تقديم الخدمات للأشخاص ذوى الإعاقة، مع محاولة تقديم الإضافات العلمية الممكنة للوصول إلى نتائج تطبق في بيئة العمل بالجامعات المصرية، بجانب تحديد أبرز الأطر المنهجية والنظرية والأدوات البحثية التي تحقق أهداف الدراسة الحالية.

المحور الثاني: نماذج ونظريات الاتصالات المؤسسية ونموذج الباحث المقترح وعرض لمفاهيم الدراسة:

➤ توجهات محتوى النماذج والنظريات في الاتصالات المؤسسية بالتراث البحثي:

تشير نتائج الرصد لأدبيات البحث إلى محدودية النماذج والنظريات ذات الصلة بشكل مباشر بمفهوم "الاتصالات المؤسسية" **Institutional Communications** الذى تتبناه الدراسة الراهنة وتسعى لتطويره، خاصة وأن هناك تفاوتاً في تناول مفهوم الاتصالات المؤسسية بين الدراسات العربية والأجنبية، وكذلك في الفترات الزمنية من بداية الاهتمام بهذا المجال وحتى الآن. حيث ظلت البحوث التي قدمت عن الاتصالات المؤسسية تتناول المفهوم في إطار التطبيق المؤسسي الداخلي لمفهوم "الاتصالات المؤسسية الداخلية مع الجمهور الداخلي للمؤسسات"، أو ربطه كمرادف لمفهوم "الاتصالات التنظيمية"، أو مفهوم "الاتصالات الإدارية"، وهناك من ربط بين تلك المفاهيم ومفهوم "الاتصال الحكومي"، هذا علاوة على التشابك مع مفاهيم أخرى مثل "العلاقات العامة التنظيمية" و"العلاقات العامة المؤسسية"، أو ربط المفهوم بتطور نوع الوسيلة الاتصالية أو التخصص الدقيق في المجال البحثي.

ويرى الباحث أن أغلب المفاهيم التي قدمت انبثقت في الأساس من "نظرية النظم" في العلوم الإدارية والتنظيمية، والدراسات البنائية وتنوع مجالاتها التطبيقية، ووفق اسهامات الباحثين الأوائل في نظريات

ونماذج الاتصال والعلاقات العامة وعلاقة المؤسسة بالجمهور، وما يخص العملية الاتصالية ومراحلها، حيث يميل الباحثون في مجال الإدارة إلى مفهوم "النظم والاتصالات التنظيمية"، في حين يميل الباحثون في الاتصال والعلاقات العامة إلى مفهوم "الاتصالات المؤسسية"، ومن ثم جاءت اشكالية المفهوم من تصورات الباحثين لمفهومي (المنظمة - المؤسسة)، والأغلبية أرجعت المفهوم لتطبيقات الاتصالات الداخلية للمنظمة، وقدموا نماذجهم في هذا الإطار. في حين اتجه مؤخراً فريق من الباحثين لتناول الاتصالات المؤسسية في كونها اتصالات متشعبة في أنواعها داخل وخارج المؤسسات، وتستوعب كل ما يخص علاقة المنظمة بجمهورها وأصحاب المصالح المشتركة، وما يتطلبه النظام الاتصالي المؤسسي من اجراءات وسياسات تحقق كفاءة وجودة الاتصالات المؤسسية المستدامة، وهو ما يتبناه الباحث في دراسته الراهنة، ويستخلص نموذجاً مقترحاً في هذا الإطار ليطبق دراسته من خلاله.

ومع التتبع البحثي لتطور نماذج الاتصالات المؤسسية عبر مراحلها يتبين أنها قدمت نوع الاتصالات المؤسسية الداخلية فقط، وارتبطت بمفهوم "التنظيم" و"المنظمة"، كدراسة (Henderson,2000) والذي قدم نموذجاً للاتصالات المؤسسية الداخلية يتكون من أربعة مكونات تشمل (شكل الاتصالات الادارية بين الموظفين - القنوات الاتصالية الرسمية - معوقات الاتصال الداخلي - مخرجات العمليات الاتصالية ومستويات التأثير)، ثم تابع (Henderson,2003) تطوير نموذج، وأضاف إليه متغير البيئة التنظيمية وحجم المنظمة، وأهمية وجود ثقافة اتصالية تحقق نجاح اتصالات المؤسسة الداخلية. كذلك في نفس الاتجاه قدم (Hewitt,2006) نموذجاً يبنى على قياس كفاءة الاتصالات المؤسسية الداخلية عبر أربعة محددات هي (المناخ الاتصالي للمنظمة - العلاقة مع الإدارة العليا - أهداف وسياسة المنظمة - الصورة الذهنية للمنظمة). ثم استكمل الباحثان (Welch,&Jackson,2007) التطوير البحثي لنماذج الاتصالات المؤسسية الداخلية وقدموا نموذجاً يبنى على بناء فريق العمل الاتصالي، وإشراك الموظفين في تحقيق اتصالات فعالة، واعتبارهم من جماعات المصالح لتحقيق أهداف المنظمة، وذلك تحت مبدأ اتصالي للنموذج وهو أن نجاح الاتصالات المؤسسية الخارجية يحتاج إلى تهيئة البيئة الوظيفية المناسبة للاتصالات المؤسسية الداخلية، مع جعلها ركناً أساسياً ضمن الإدارة الاستراتيجية للمنظمة.

في حين اتجه آخرون لتقديم نماذج للاتصالات المؤسسية الداخلية والخارجية، وبنوا نماذجهم على نماذج جرونج Grung في اتصالات الجمهور، وكذلك النظرية الموقفية في الاتصال بالجمهور وعلاقته بالمؤسسات، ومنهم (Mazzei.2010) والذي قدم نموذج بناء على تلك النماذج، وربط نموذجه بمكونات العملية الاتصالية ودورها داخل وخارج المؤسسات، وطور مفهوم الثقافة الاتصالية ودور الإدارة العليا كحافز للتطوير المؤسسي والاتصالي. ثم اهتم (Blazenaite,2011) بالبناء على ما سبق من

نماذج وأطر معرفية، وطور نموذجاً لقياس كفاءة الاتصالات المؤسسية في الاطار التنظيمي الداخلي للمؤسسات، وذلك عبر خمسة جوانب هي (الثقافة التنظيمية - فلسفة المنظمة في الاتصال - أنماط القيادة الاتصالية - بيئة العمل والسياق الاتصالي - الهيكل التنظيمي ومدى تحقيقه للأهداف المؤسسية)، واشتمل على عدة معايير تقيس كفاءة الاتصالات المؤسسية من: مستويات الاتصال داخل المؤسسة - اتجاهات الاتصال أفقياً ورأسياً - أنواع الاتصال داخل المؤسسات - وسائل الاتصال ومدى تنوعها بالمؤسسة - محتوى الرسائل الاتصالية المنشورة - معوقات الاتصال المؤسسي - تأثير الظروف المحيطة على كفاءة الاتصالات.

ومن خلال الرصد البحثي للدراسات العربية وبعض الدراسات الأجنبية- المتاحة- والتي أعقبت دراسة (Blazenaite,2011) وما قدمه من نموذج للاتصالات المؤسسية، يمكن القول إن معظم الدراسات- وخاصة الدراسات العربية - قد انطلقت في إطارها النظري من أهداف هذا النموذج، مثل دراسة (ريم أحمد عادل، 2019) اهتمت بتوصيف طبيعة الاتصالات المؤسسية الداخلية في عينة من منظمات قطاع الاعمال العام في مصر، واعتمدت على نموذج Blazenaite في إطارها النظري، بهدف قياس مدى تأثيره ثم البناء عليه وتقديم نموذجاً مقترحاً لتطوير الاتصالات المؤسسية الداخلية، حيث يبنى النموذج المقترح على ثلاثة جوانب أساسية بالمؤسسات هي (وسائل الاتصالات المؤسسية - العدالة التنظيمية - الرضا الوظيفي). كذلك في نفس الاهتمام البحثي استعانت دراسة (نعم عبدالغفار وياسمين المهدي، 2022) بتطبيق نموذج Blazenaite في دراستهما عن تقييم فاعلية الاتصالات المؤسسية في نشر ممارسات الجودة الشاملة داخل كليات الإعلام في مصر، ولكن الدراسة طورت من أدواتها وفروضها لاختبار وسائل الاتصال بتنوعها وخاصة الرقمية كأحد مكونات الاتصالات المؤسسية الفعالة، وليس فقط الاكتفاء بأهداف وفرضيات النموذج في الاتصالات الداخلية والبيئة التنظيمية.

من جانب آخر حرصت عدة دراسات محلية وعالمية بإجراء مسحي للدراسات والبحوث التي قدمت عن الاتصالات المؤسسية، وذلك وفق منهجية التحليل البحثي من المستوى الثاني Meta-Analysis، ومنهم دراسة (Borcaa,&Baesua,2014)، حيث أجرى الباحثان دراستهما وقدا نموذجاً مقترحاً يبنى على كفاءة الأسلوب الاتصالي ومعايير بناء الثقة المؤسسية، وكيفية توظيف كثافة وجودة الأنشطة الاتصالية المؤسسية في بناء الثقة بين الجمهور والمؤسسات، وقدا تعريفاً للاتصالات المؤسسية بأنها: إتاحة التبادل والمعرفة للأخبار والمعلومات وتحقيق اتصالات فعالة من المؤسسات نحو الجمهور الداخلي والخارجي وجماعات المصالح، كما وصف الباحثان الاتصالات المؤسسية بأنها "عملية اجتماعية في الأساس". كذلك في نفس الاتجاه جاءت دراسة (Kong,& Sung,2017) لتنتهي بتقديم نموذجاً اتصالياً

يبني على السلوك الاتصالي للموظفين، وطبيعة العلاقات ووسائل الاتصال بين ممارسي العلاقات العامة والجمهور الداخلي، وقدرة الممارسين على حل المشكلات والأزمات، ومن ثم تحقيق رضا الجمهور الداخلي كنتيجة أساسية لقياس كفاءة الاتصالات المؤسسية. في حين ركزت بعض الدراسات العربية على الرصد للدراسات والبحوث المحلية والعالمية للوصول إلى الاتجاهات البحثية الحديثة في تطور بحوث ودراسات الاتصالات المؤسسية الداخلية، ومنها دراسة (حنان جنيد، ريم عادل، تغريد مجدى، 2021).

بناء على ما سبق يستنتج الباحث توجه أغلب الاسهامات البحثية المحلية والعالمية نحو اختزال مفهوم ومجال "الاتصالات المؤسسية" في نطاق "الاتصالات الداخلية للمؤسسات"، باستثناء بعض النماذج والاسهامات البحثية التي ربطت بين الاتصالات الداخلية والخارجية في تناولها لمفهوم الاتصالات المؤسسية ومجالاتها. وينطلق الباحث من النماذج التي تقدم مفهوم الاتصالات المؤسسية في الإطار الأشمل للاتصالات ما بين (الداخلية والخارجية)، والتنوع في الوسائل الاتصالية المباشرة والإعلامية والرقمية، وكذلك تنوع المحتوى الاتصالي ومعايير إعداده، ومراعاة مدى تطور المؤسسات في نظم إدارتها وهيكلتها ووسائلها الاتصالية بالجمهور. وبالتالي يستفد الباحث من كل النماذج التي قدمت بالإسهامات البحثية السابقة، فكل منها تناول جانباً من معايير قياس كفاءة الاتصالات المؤسسية، ويقدم الباحث نموذجاً مقترحاً للاتصالات المؤسسية المستدامة.

➤ النموذج المقترح: (نموذج كفاءة الاتصالات المؤسسية المستدامة) SICEM (من إعداد الباحث)

(Sustainable Institutional Communications Efficiency Model)

أولاً: مرجعية النموذج: استند الباحث في إعداد محتوى النموذج بالآتي:

- محتوى بعض النماذج العلمية التي قدمها الباحثون محلياً وعالمياً وناقشها الباحث.
- نتائج الدراسات والبحوث في مجال الاتصالات المؤسسية وتطبيقاتها البحثية.
- رؤية الباحث في إطار التخصص ومتابعة الإطار المعرفي وأهداف دراسته.
- نتائج المقابلات المتعمقة مع بعض الأساتذة والخبراء في مجال الاتصال المؤسسي.

ثانياً: يؤسس النموذج على عدة قضايا هي:

1. إدارة الاتصال المؤسسي هي نظام مؤسسي فرعى يعمل داخل النظام المؤسسي ككل، وبالتالي تتأثر الاتصالات المؤسسية في مستوى كفاءتها وفقاً لعدة معايير ترتبط بالسياسة الاتصالية للمؤسسات، ومدى وجود استراتيجية اتصالية وأهداف مستدامة لها، بجانب استيعاب البيئة التنظيمية والإدارية للتطور في بنية الاتصالات المؤسسية ووظائفها الحديثة.

2. يشمل الاتصال المؤسسي كل أنواع الاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي، وهو مفهوم يستوعب كل فئات الجمهور المستهدف، وكافة أشكال ومجالات الاتصال وإدارة علاقات الجمهور في الداخل والخارج المؤسسي.

3. تتنوع الوظائف والمسميات الوظيفية والتنظيمية بالمؤسسات حسب رؤية كل مؤسسة وطبيعة نشاطها وسياساتها الاتصالية، لذا يستوعب الاتصال المؤسسي التنوع في المسميات ما بين: العلاقات العامة والإعلام المؤسسي والمراكز الإعلامية والدعاية والتوعية والرأي العام والجمهور، بجانب وظائف المتحدث الرسمي والمستشار الإعلامي والاتصالات التسويقية والمجتمعية، وغيرها من المسميات الوظيفية والتنظيمية ذات الصلة بالاتصال المؤسسي مع الجمهور الداخلي والخارجي.

4. يستوعب النموذج التطور في وسائل الاتصال الرقمي وصناعة المحتوى عبر المنصات الرقمية للمؤسسات، وأهمية تطور قدرات ومهارات ومعارف القوائم بالاتصال، مع درايته لأساليب قياس الجمهور المتطورة والحديثة.

5. يعزز النموذج من مفهوم الاتصالات المؤسسية المستدامة، ويتبنى فكر وسمات "الاستدامة" في الاتصال المؤسسي، ولكي تحقق التأثير والتفاعل بين الجمهور المستهدف وجماعات المصالح، وتستمر برؤية استراتيجية مستدامة. ومن ثم يقترح الباحث إطلاق مصطلح "الاتصالات المؤسسية المستدامة" كاجتهاد بحثي ومحاولة لطرح المفهوم للنقاش البحثي فيما بعد، واختبار النموذج في ضوء معايير الاستدامة الاتصالية.

ثالثاً: العوامل المؤثرة على كفاءة الاتصالات المؤسسية المستدامة: بناء على وجود العناصر الآتية تتحدد درجة كفاءة الاتصالات المؤسسية المستدامة، وهي بمثابة معايير قياسية محددة:

(1) السياسة الاتصالية للمؤسسة وثقافتها في التعامل مع الجمهور: من خلال اهتمام المؤسسة بجعل الاتصالات المؤسسية جزءاً أساسياً من استراتيجيتها العامة، وتتفق مع ثقافة الإدارة في العمل.

(2) حجم وطبيعة نشاط المؤسسة: كلما كان نشاط المؤسسة أكثر ارتباطاً بالجمهور، وتتميز بكيان مؤسسي ووظيفي كبير فإنها تحتاج لتطوير وظائف الاتصالات المؤسسية بها وبشكل مستدام.

(3) البناء التنظيمي لوظائف الاتصالات المؤسسية: كلما اهتمت المؤسسات بتطوير الهيكل التنظيمي والوظيفي لممارسي الاتصالات المؤسسية بشكل محدث دائماً، كلما ساعد ذلك في كفاءة الأداء الاتصالي والمؤسسي ككل.

4) كفاءة ممارسي الاتصال المؤسسي: حيث معايير الاختيار وفق التوصيف الوظيفي الأحدث، وما حدث من تطور واستحداث في ممارسات ومسميات عديدة في الاتصالات المؤسسية، كلها تتطلب مهارات وقدرات وتدريبات متعمقة على وظائف الاتصالات المؤسسية.

5) القيم والمعايير الاتصالية الحاكمة ومدى استدامتها: تمثل مجموعة القيم والمعايير الاتصالية في إدارة العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة وخارجها، وما يخص أخلاقيات المهنة والقائمين بالاتصال المؤسسي، وكافة المراحل والأنشطة في إدارة اتصالات الجمهور.

رابعاً: محددات النموذج وفقاً لمكونات منظومة الاتصالات المؤسسية المستدامة
تتكون منظومة الاتصالات المؤسسية بالنموذج المقترح من الآتي:

1) تأسيس كيان تنظيمي ومقر مؤسس بالتجهيزات المطلوبة لعمل "إدارة الاتصالات المؤسسية" يتبع "الإدارة العليا" مباشرة، ويكون له الرؤية والأهداف والسياسات والصلاحيات الوظيفية الكافية لتحقيق أداء اتصالي متميز، بحيث يتبع هذا الكيان عدة وحدات تنظيمية منها (إدارة العلاقات العامة - إدارة المركز الإعلامي - إدارة منصات الاتصال الرقمي - إدارة قياس وتقويم الاتصال المؤسسي - إدارة الاتصالات التسويقية - إدارة اتصالات المخاطر - إدارة المسؤولية المجتمعية).

2) تكوين فريق عمل مدرك للتطورات الراهنة في البناء الاتصالي للمؤسسات، ويتقن المهارات والقدرات المطلوبة للعمل، وفقاً لتوصيف وظيفي مناسب، مع ضرورة التدريب المستمر وتحديث المسميات الوظيفية ودمجها في نطاق إدارة الاتصال المؤسسي. ويمكن للمؤسسات تطبيق الجزء أو الكل منها حسب حجم المؤسسة وقدراتها التنظيمية والمالية ورؤيتها الإدارية.

3) التنوع في الأنشطة الاتصالية والخدمات والفعاليات والأحداث الخاصة التي تقدمها إدارة الاتصال المؤسسي، وذلك وفق وصف وظيفي محدث سنوياً ويتصف بالمرونة، وبما يحقق الأهداف الاستراتيجية والمؤسسية والمجتمعية.

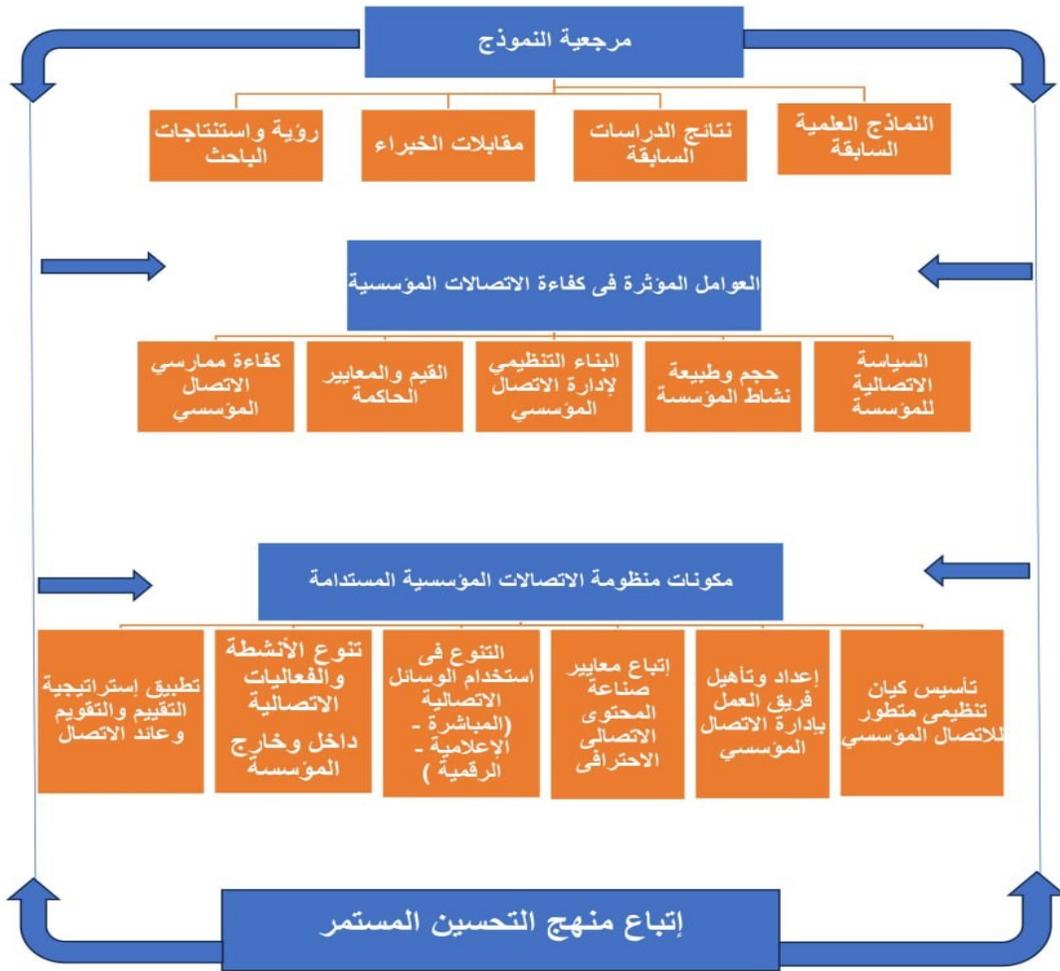
4) الحرص على النشر والترويج للأنشطة باستخدام كافة الوسائل الاتصالية المؤسسية لتناسب كافة فئات الجمهور المستهدف داخل وخارج المؤسسات، بحيث تتنوع بين وسائل (الاتصال المباشر - الاتصال الإعلامي التقليدي - اتصال المنصات الإعلامية الرقمية - منصات الاتصال الحكومي والخاص والجمهور العام).

5) التنوع في صناعة المحتوى الاتصالي المناسب لكافة وسائل الاتصال المعتمدة والمستخدمة بإدارة الاتصال المؤسسي، مع التوجه نحو تطوير المحتوى الاتصالي الرقمي وتقديمه في أشكال

ووسائط رقمية متنوعة، تناسب فئات الجمهور المستهدف، وتراعى متابعات الأشخاص من ذوى الإعاقة، ليكونوا جزء رئيس في الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة.

(6) تحديد استراتيجية التقييم والتقويم للأداء الاتصالي المؤسسي، وتطوير وسائل قياس الرأي العام بكل أنواعه، وتحديث المحتوى الاتصالي في رصد اتجاهات الجمهور نحو المؤسسة، مع الاهتمام باستراتيجية التقييم والتقويم وإدارة الصورة الذهنية للمؤسسات ضمن اتصالات المخاطر والأزمات.

نموذج كفاءة الاتصالات المؤسسية المستدامة



النموذج من إعداد الباحث

➤ مفاهيم الدراسة:

المفهوم	التعريف العلمي (الاصطلاحي)	التعريف الإجرائي
الاتصالات المؤسسية المستدامة	الاتصال المؤسسي هو نوع الاتصال الذي يجمع بين الاتصال المؤسسي الداخلي بأشكاله الثلاثة (صاعد، هابط، أفقي) وبين الاتصال المؤسسي مع الجمهور الخارجي، ويتولى مهامه كيان تنظيمي متخصص في الاتصال بالجمهور، وتوظيف وسائل الاتصال المتنوعة لخدمة أهداف وسياسة المؤسسات (ريم عادل، 2019). أما (Borcaa,&Baesua,2014) فهو إتاحة التبادل والمعرفة للأخبار والمعلومات وتحقيق اتصالات فعالة من المؤسسات نحو الجمهور الداخلي والخارجي وجماعات المصالح، بما يحقق بناء الثقة بين المؤسسات والجمهور.	يتناول الباحث الاتصالات المؤسسية في كونها إدارة مختصة باتصالات الجمهور الداخلي والخارجي، وأي شكل أو مسمى وظيفي يمثلها مثل: العلاقات العامة والإعلام المؤسسي والمراكز الإعلامية والدعاية والتوعية والرأي العام والجمهور، بجانب وظائف المتحدث الرسمي والمستشار الإعلامي والاتصالات التسويقية والمجتمعية، ليمتد رصدها بمراكز ذوي الإعاقة بالجامعات الحكومية عينة الدراسة.
وسائل الإتاحة لذوي الإعاقة	تتنوع وسائل الإتاحة لذوي الإعاقة ما بين الإتاحة المكانية المرتبطة بمكان تأسيس مراكز ذوي الإعاقة، وتوفير الامكانيات والبنية التأسيسية والتجهيزات اللازمة لدعم ذوي الإعاقة وتسهيل تعاملاتهم وتواجدهم في المؤسسات. وتُعرف التقنيات المساعدة بأنها؛ مجموعة الأجهزة والخدمات والاستراتيجيات والممارسات التي تعالج المشكلات التي يواجهها الأفراد ذوي الإعاقة. (Nevers,2021:427)	يُعرف الباحث الإتاحة المكانية بأنها تهيئة المباني والقاعات والمعامل والدخول والخروج للمباني بما يناسب الطلاب ذوي الإعاقة، أما الإتاحة الرقمية فهي توفير الوسائل الإلكترونية المختلفة التي تتيح للأشخاص ذوي الإعاقة الاندماج في المجتمع الجامعي، ويطلق عليها وسائل الإتاحة الرقمية المساعدة لذوي الإعاقة.
ذوي الإعاقة	تُعرف الإعاقة بأنها؛ عدم القدرة علي المشاركة في أنشطة الحياة الطبيعية، سواء مشاكل جسدية أو فكرية أو معرفية أو حسية أو عاطفية أو نفسية، كما تنص "اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة" علي أن الأشخاص ذوي الإعاقة؛ هم الذين يعانون من إعاقات بدنية أو عقلية أو فكرية أو حسية طويلة الأجل، وقد تؤدي إلي إعاقة المشاركة الفعالة في المجتمع (-Cruz Morato et al,2021:3). وقد حرص الباحث على ذكر مفهوم "ذوي الإعاقة" كمفهوم علمي يتفق مع قانون 2018 في مصر، وتعريف الأمم المتحدة لذوي الإعاقة.	ووفقاً لموضوع الدراسة الراهنة يمكن للباحث أن يُعرف ذوي الإعاقة؛ بأنهم الأشخاص الذين لا يستطيعون ممارسة حياتهم بشكل طبيعي، بسبب إعاقة ما سواء سمعية، أو بصرية، أو ذهنية، أو غيرها من الإعاقات التي تؤثر عليهم بشكل كبير، ولذا يحتاجون إلي مساعدة من المجتمع، من خلال العمل علي إدماجهم وإشراكهم في المجتمع بشكل فعال، وتحقيق المساواة لهم مع الآخرين، وتوفير كافة سبل الدعم لهم.
الخدمات الحكومية الرقمية	منذ عام 2002، وزاد عدد تعريفات الحكومة الإلكترونية بشكل ملحوظ في الأدبيات، نظراً للتكامل المتزايد لمفاهيم التكنولوجيا الرقمية الجديدة، ولاسيما إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والحوسبة السحابية، وأصبح مصطلح الحكومة الرقمية أكثر شيوعاً في السنوات الأخيرة. وتُعرف الحكومة الإلكترونية بأنها؛ استخدام التكنولوجيا لتعزيز الوصول إلي الخدمات الحكومية وتقديمها لصالح المواطنين وشركاء الأعمال والموظفين (Wirtz,2022:10-11)	يعرفها الباحث؛ بأنها مجموعة من الخدمات التي تقدم بمراكز ذوي الإعاقة عبر الأنشطة والخدمات الرقمية بالمنصات الرقمية أو مواقع الويب أو التطبيقات أو الصفحات الرسمية عبر الإنترنت أو غيرها من التقنيات الرقمية، وتعكس الأداء الاتصالي لتحقيق المنفعة لذوي الإعاقة، إلي جانب إتاحة سهولة الوصول إلي الخدمات التي تقدمها للأشخاص ذوي الإعاقة، والمساهمة في دمجهم في المجتمع بشكل أكثر فاعلية.

المحور الثالث: التصميم المنهجي والتطبيقي للدراسة

يشمل الاجراءات والعناصر الآتية:

مشكلة الدراسة

في ظل اتجاه الدولة نحو التمكين للأشخاص ذوي الإعاقة، والسعي لحصولهم علي الخدمات المتنوعة دمجاً مع المجتمع ، وإصدار قانون خاص بالأشخاص ذوي الإعاقة وهو قانون رقم 10 لسنة 2018، ثم توجه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي نحو نشر ثقافة الدمج والإتاحة لذوي الإعاقة في التعليم الجامعي ومؤسساته، وإنشاء كذلك الأكاديمية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات للأشخاص ذوي الإعاقة سنة 2019، ثم عقد بروتوكول التعاون بين وزارة التعليم العالي في مصر مع هيئة الاميديست AMIDEAST والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID لتأسيس مراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية، وذلك كمنحة لتمويل إنشاء تلك المراكز، ونشر ثقافة الدمج والاتاحة في التعليم الجامعي. وقد بدأ بالفعل منذ 2020 تأسيس خمسة مراكز أساسية بالجامعات الحكومية المصرية، لتعد مركزا للتواصل والاتصال بين الطلاب ذوى الإعاقة وجامعاتهم المنتمين إليها، وهو ما يتطلب تقييم وتقويم تلك التجربة المهمة في الأداء الاتصالي المؤسسي بالجامعات.

لذا تتحدد مشكلة الدراسة في تساؤل رئيس هو: ما درجة تحقق معايير كفاءة الاتصالات المؤسسية عبر وسائل الاتاحة الاتصالية الرقمية والمكانية بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية والتي أسستها الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID خلال الفترة من 2020 – 2024؟ وكيف يمكن تطوير نموذج اتصالي مقترح لكفاءة الاتصالات المؤسسية وامكانية تطبيقه بمراكز ذوى الإعاقة الجامعية؟

أهمية الدراسة

○ بحثياً وعلمياً: تعد الدراسة استكمالاً للدراسات والبحوث العلمية في تخصص الاتصالات المؤسسية المستدامة وتطبيقاتها بالجامعات، وخاصة بفئة ذوى الإعاقة ونظم الإتاحة المؤسسية المطلوبة، والتي تعد على رأس معايير جودة الأداء الاتصالي والمؤسسي والجامعي. ومن ثم تأتي الأهمية في حث التوجه البحثي الأكاديمي والتطبيقي محليا وعربيا نحو دراسة نظم الاتاحة لذوى الإعاقة وعلاقتها بتخصصات الاتصال والإعلام والعلاقات العامة المؤسسية.

○ تطبيقياً: يتطلع الباحث لمساهمة تلك الدراسة في رفع مستوى الوعي المجتمعي بين الأفراد والمؤسسات بحقوق ذوى الإعاقة وطرق التعامل وفهم وسائل الإتاحة والدعم لهم، أيضاً قد تدفع تلك الدراسة بالمؤسسات والمسؤولين بها إلى تطوير وسائل الإتاحة الرقمية ودعم التقنيات المساعدة لذوى الإعاقة، والاهتمام بنظم الاتصالات المؤسسية الداعمة لصناعة محتوى اتصالي فعال مناسب لذوى الإعاقة عبر مراكز اتصالية وإعلامية متخصصة لها داخل المؤسسات، وكذلك إمكانية

تطوير برامج الخدمات الحكومية لذوى الإعاقة عبر منصة مصر الرقمية وخدمات الحكومية الإلكترونية، وذلك باعتبارها أداة رئيسية تستخدمها الحكومات لتعزيز تصورات المواطنين حول الأداء الحكومي.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى رصد وتحليل وتقويم وسائل الإتاحة الاتصالية لذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية، من حيث دراسة الاجراءات الاتصالية والتنظيمية الخاصة بكفاءة الاتصالات المؤسسية ومعايير جودتها بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات والتي أسستها USAID (2020 -2024)، ثم تقديم نموذج مقترح لكفاءة الاتصالات المؤسسية المستدامة، وامكانية تطبيقه بمراكز ذوى الإعاقة الجامعية.

وينبثق من الهدف الرئيس عدة أهداف إجرائية محددة للتطبيق تتمثل في:

1) معرفة الجوانب التنظيمية والوظيفية ووسائل الإتاحة المؤسسية لذوى الإعاقة في ضوء دليل السياسات الاتصالية والتنظيمية لمؤسسة USAID ورؤية المسؤولين بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية عينة الدراسة.

2) تحليل محتوى المنصات الرقمية من الموقع الإلكتروني وصفحات الفيسبوك الرسمية لمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات عينة الدراسة خلال الفترة من (2020 -2024)، بجانب تحليل محتوى المطبوعات والأدلة والاصدارات الخاصة بوسائل الاتصال المؤسسي وأنشطة العلاقات العامة والإعلام، وما يخص وسائل الإتاحة المكانية والتنظيمية والرقمية لذوى الإعاقة.

3) رصد وتقييم رؤية الطلاب ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية عينة الدراسة لما يخص الأداء الاتصالي لمراكز ذوى الإعاقة ووسائل الإتاحة الاتصالية بالمراكز، وتقييمهم للأداء الاتصالي للقائمين بالاتصال والمحتوى المنشور عبر المنصات الرقمية للمراكز وتصوراتهم لتطوير الأداء الاتصالي للمراكز.

4) تقييم كفاءة الجوانب الاتصالية وفقاً للأهداف الاجرائية المذكورة بالدراسة في ضوء نموذج الاتصالات المؤسسية الشامل ونتائج الدراسات السابقة ورؤية الباحث، ثم تقديم رؤية تقويمية لما تم رصده وتحليله وتقييمه من نتائج، للوصول إلى اقتراح نموذج للاتصالات المؤسسية المستدامة.

تساؤلات الدراسة

1) ما مكونات الهيكل التنظيمي بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية عينة الدراسة؟ وما المرجعية التأسيسية التي تم الإعداد وفقاً لها عبر الجامعة ومؤسسة USAID؟

(2) هل يوجد بالهيكل التنظيمي وحدات تنظيمية تخص وظائف الاتصالات المؤسسية لأنشطة العلاقات العامة ووظائف الإعلام المؤسسي وما يتصل بها؟ وما الأدوار الفعلية والوصفية للقائمين بالاتصال في تلك الوظائف؟ وهل يتم بشكل رسمي مؤسسي معتمد بالهيكل التنظيمي أم يتم العمل بالتكليفات الإدارية وفقاً لرؤية كل مدير للمركز؟

(3) ما وسائل الإتاحة الاتصالية المكانية والرقمية لذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية عينة الدراسة؟

(4) ما أكثر التطبيقات الرقمية التي تستعين بها الجامعات الحكومية لتقديم خدماتها للأشخاص ذوى الإعاقة عبر المراكز المتخصصة بها؟

(5) كيف يرى المسؤولون بمراكز ذوى الإعاقة الأداء الاتصالي للمراكز وأدوار مسؤولي العلاقات العامة والإعلام بها، وكل ما يتعلق بتطوير منظومة الاتصالات المؤسسية واستدامتها بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات عينة الدراسة؟

(6) ما محتوى المنصات الرقمية الرسمية لمراكز ذوى الإعاقة من الموقع الإلكتروني للجامعة وصفحات الفيسبوك خلال الفترة من (2020-2024)؟

(7) ما درجة تنوع الوسائل والرسائل الاتصالية المباشرة والإعلامية والرقمية لدمج ذوى الإعاقة بأنشطة المراكز داخل وخارج الجامعات عينة الدراسة؟ وما أكثرها استخداماً بالمراكز من مسؤولي الإعلام والعلاقات العامة وإقبالاً من الطلاب عليها؟

(8) ما محتوى الحملات الاتصالية والمبادرات الرسمية التي قامت بها مراكز ذوى الإعاقة خلال الفترة من (2020 - 2024)؟ وما خطتها ومدى دمج ذوى الإعاقة بها خلال فترات التنفيذ؟

(9) ما رؤية الطلاب ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية عينة الدراسة لما يخص الأداء الاتصالي لمراكز ذوى الإعاقة، وتقييمهم لوسائل الإتاحة الاتصالية والقائمين بالاتصال والمنصات الرقمية والمحتوى الاتصالي المؤسسي لأنشطة مراكز ذوى الإعاقة بجامعاتهم؟

(10) ما مكونات النموذج المقترح للباحث بتلك الدراسة عن كفاءة الاتصالات المؤسسية المستدامة؟

نوع ومنهج الدراسة:

تنتمي الدراسة إلى نوعية الدراسات الوصفية التي تعني بدراسة الأحداث والمؤسسات والظواهر والآراء وتحليلها وتفسيرها، ومسح أساليب الممارسة الاتصالية بالمؤسسات، بهدف الوصول إلى استنتاجات محددة. حيث تسعى الدراسة الحالية إلى رصد وتحليل وتقييم وتقويم الأداء الاتصالي لمنظومة الاتصالات

المؤسسية بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية. وبناءا على توصيف هذا الأداء الاتصالي وتحليله وتقويمه يتم تقديم رؤية مقترحة لتطوير الأداء الاتصالي للمراكز في شكل نموذج مقترح للاتصالات المؤسسية المستدامة بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات المصرية. واعتمدت الدراسة على منهجية (دراسة الحالة)، وذلك من خلال التطبيق على عدد (5) مراكز لذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية، والتي أسستها الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID (2020 - 2024)، وتحدد مجتمع الحالات الدراسية في الآتي:

1. مركز خدمات ودعم ذوى الإعاقة بجامعة القاهرة.
2. مركز خدمة الطلاب ذوى الإعاقة بجامعة عين شمس.
3. مركز طه حسين لخدمة الطلاب من ذوى الإعاقة بجامعة الإسكندرية.
4. مركز خدمات الأشخاص ذوى الإعاقة بجامعة المنصورة.
5. مركز رعاية الطلاب ذوى الإعاقة بجامعة أسيوط.

أدوات جمع البيانات: تنوعت وفقا للأهداف البحثية ومتطلبات التطبيق لدراسة الحالات كما يأتي:

(1) **دليل المقابلات المتعمقة:** طبق على عينة عمدية من المسؤولين بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية، وتنوعت وفقاً للموقع الوظيفي المسئول في مجال الاتصالات المؤسسية، وشملت: (مدير المركز - مسئول الإعلام - مسئول العلاقات العامة - مسئول المنصات الرقمية والنشر). وبالتالي تحددت عينة الدراسة بالمقابلات في كل المراكز بالجامعات مجتمع الدراسة بعدد (20) مسئول وفقاً للمواقع الوظيفية المذكورة.

(2) **تحليل المحتوى الكيفي:** يشمل تحليل المحتوى الاتصالي لكل من (المنصات الرقمية لمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية مجال الدراسة من الموقع الإلكتروني للجامعة والصفحة الرسمية للمراكز على الفيسبوك- الأدلة الرسمية للإجراءات والسياسات في إنشاء مراكز ذوى الإعاقة - المطبوعات والاصدارات الارشادية والمجلات الخاصة بالمراكز)، وذلك من بداية تأسيس المراكز إلى الآن، في الفترة من 2020 حتى 2024.

(3) **الجلسات النقاشية (مجموعات النقاش المركزة):** حرص الباحث على استخدام الأداة البحثية وفق رؤية

منهجية وإجراءات محددة قدمها الباحثون، حيث شمل الترتيب للجلسات النقاشية الآتي :

- **تحديد موضوع ومحاور الجلسات:** مناقشة رؤية وتقييم الطلاب بمراكز ذوى الإعاقة للأداء الاتصالي لها ومحتوى المنصات الرقمية والأنشطة الاتصالية، وما يتصل بمنظومة الاتصالات المؤسسية بالمراكز ووسائل الإتاحة الاتصالية المكانية والرقمية، وطرق تطويرها من وجهة نظرهم كمستفيدين من المراكز.

- **تحديد المكان:** تعقد بمقر المراكز وأماكن بعدد من الكليات بالجامعات مجتمع الدراسة. وقد ساعد الباحث في الحصول على المعلومات تعاون عدد من مسؤولي المراكز، بجانب مشاركة الباحث كعضو في لجنة التضامن الاجتماعي بالجامعات الحكومية ومتابعته لملف الطلاب ذوى الإعاقة. وقد تم التنفيذ للجلسات خلال مايو ويونيو 2024.
- **تحديد العينة المشاركة:** طبقت الدراسة على عينة متاحة من الطلاب ذوى الإعاقة بالمراكز داخل الجامعات الحكومية مجال الدراسة، حيث بلغت العينة (50) طالب وطالبة، بواقع (5) جلسات نقاشية، بمعدل جلسة لكل مركز من مراكز ذوى الإعاقة، وبحيث لا تقل الأعداد في الجلسة الواحدة عن (7) طلاب، ولا تزيد عن (15) طالب وطالبة. (حرص الباحث على توثيق الجلسات صور فوتوغرافية وتقارير).
- **ترتيب الجلسات:** تمت الجلسات بترتيب مسبق مع الطلاب من جانب، ومع بعض المسؤولين لبعض المراكز من جانب آخر، وبالتالي تمت الجلسات بعد مكاتبات رسمية للمراكز، ورغبة الطلاب في المشاركة، وتمت متتالية في الخمس جامعات مجتمع الدراسة.
- **أسلوب إدارة النقاش:** تم اجراء الجلسات النقاشية باستخدام أساليب المناقشة الجماعية والحوار والعصف الذهني، وعرض المواد مجال النقاش بوسائل إتاحة مساعدة لذوى الإعاقة.
- **وأخيراً:** رصد وتسجيل المعلومات والبيانات خلال الجلسات النقاشية، ثم تحليلها وفقاً للمعايير ووحدة التحليل المحددة بأهداف البحث، وإعداد التقرير النهائي بنتائج البحث الحالي.

المحور الرابع: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء النموذج المقترح

في ضوء أهداف الدراسة ومنهجيتها وأدواتها البحثية الكيفية ومكونات النموذج المقترح، حرص الباحث على مناقشة نتائج الدراسة بالدمج بين الأدوات البحثية من دليل المقابلات المتعمقة وتحليل المحتوى الكيفي والجلسات النقاشية المركزة، بحيث يتم رصد وتحليل وتقييم طبيعة العلاقة بين القائم بالاتصال والجمهور المستهدف بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات عينة الدراسة، وما يتم من أنشطة وخدمات وإجراءات اتصالية لتقييمها بين الطرفين. ويمكن عرض النتائج في المحاور الآتية:

أولاً: نبذة عن تأسيس مراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية

بعد إصدار القانون رقم 10 لسنة 2018 بشأن حقوق الأشخاص ذوى الإعاقة، ثم تأسيس المجلس القومي للأشخاص أصحاب الهمم بموجب قرار رئيس الجمهورية رقم 11 لسنة 2019، والتوجيه لكافة مؤسسات الدولة للاهتمام بالأشخاص ذوى الإعاقة، فقد اهتمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالشراكة مع الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID وهيئة إمدديست AMEDIST بإنشاء مراكز متخصصة لرعاية

الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية، وبدأت التجربة منذ 2020 بتأسيس خمسة مراكز كمرحلة أولى هي جامعات (القاهرة، عين شمس، الإسكندرية، المنصورة، أسيوط)، حيث اقتصت الجامعات بتوفير الأماكن لإنشاء المراكز داخل الجامعات، واقتصت الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية من خلال هيئة الاميديست بتجهيز كامل للمراكز وتدريب فريق العمل والاستمرارية في الدعم والمتابعة وفقاً لبروتوكول تعاون بين الجهتين.

ووفقاً لما ذكرته مدير البرنامج بالاميديست ومديرو المراكز بالجامعات الحكومية عينة الدراسة فإن المراكز تقوم بدعم الطلاب ذوي الإعاقة من خلال:

1. وضع السياسات والإجراءات المنظمة لمراكز ذوي الإعاقة على مستوى الجامعة، والدعوة لضمان المساواة في الفرص التعليمية بالتعليم العالي بما يتماشى مع قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادر في فبراير 2018.
2. تنسيق ودعم الجهود الحالية وتوفير أساليب وخدمات ومعدات جديدة لإزالة الحواجز المادية والثقافية والاجتماعية.
3. توفير التدريب وورش العمل والأنشطة الاجتماعية والوصول إلى الخدمات التي تعزز وتدعم دمج وتمكين الطلاب ذوي الإعاقة.
4. دعم الكليات لقبول المزيد من المتقدمين المؤهلين من ذوي الإعاقة.
5. تعمل المراكز عن قرب مع قيادات الجامعة وممثلي أعضاء هيئة التدريس والوحدات الموجودة التي تدعم الطلاب ذوي الإعاقة، وتحظى بدعم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

ثانياً: الهيكل التنظيمي والوظائف الاتصالية واختصاصات القائمين بالاتصال بمراكز ذوي الإعاقة

تشير نتائج المقابلات المتعمقة ونتائج تحليل الأدلة الرسمية بمراكز ذوي الإعاقة بالجامعات عينة الدراسة إلى وجود عدد من المسميات الوظيفية ومسئولياتها بين المراكز من حيث الاتفاق على الشكل التنظيمي والوظائف فيما بينها، وهو ما أوضحته نائب مدير برنامج منح الجامعات الحكومية لملف الإعاقة بالاميديست وذكرت قائلة: "إن تشكيل الهيكل التنظيمي لمراكز ذوي الإعاقة بكل الجامعات الحكومية المصرية يأتي وفقاً لدليل السياسات المعتمد وفق معايير محددة متفق عليها عالمياً، ونحرص باستمرار على المتابعة والتدريب المستمر لقياس كفاءة المراكز وفريق العمل بها".

وانتهت المقابلات مع المسؤولين من مديري المراكز بالجامعات عينة الدراسة إلى وجود مواقع ومسميات وظيفية موحدة بين المراكز، وهو ما يتفق مع نتائج تحليل محتوى دليل السياسات والاجراءات التنفيذية لتأسيس المراكز. وقد تحددت في الآتي:

1. مجلس إدارة المركز: حيث يتولى رئيس الجامعة موقع رئيس مجلس الإدارة، ويتبعه النائب الذي يوكل إليه مهمة إنشاء المركز ويتبعه إداريا، ويكون لرئيس الجامعة تشكيل مجلس إدارة المركز من الشخصيات التي تخدم مجالات وأهداف عمل المركز.
2. مدير المركز: يختاره رئيس مجلس الإدارة ويوافق عليه أعضاء المجلس، ويختص بكافة الجوانب التنفيذية والإشرافية واقتراح الخطط السنوية ومتابعة تنفيذها، والمتابعة اليومية للعمل والأداء وتنفيذ دليل السياسات الخاص بعمل المركز، ووضع الرؤية لتسويق أنشطة المركز والتوسع في خدماته ومنصاته الاتصالية، ودعم نظم الاتاحة المكانية والرقمية.
3. مسئول العلاقات العامة بالمركز: مختص بأنشطة العلاقات العامة داخل وخارج المركز، وتنظيم زيارات للتسويق لخدمات المركز داخل وخارج الجامعة.
4. مسئول الإعلام والنشر: مختص بالمهام المرتبطة بالإعلام وإصدار البيانات الصحفية، والتواصل مع الإعلاميين، والنشر على الصفحات الرسمية للمركز على السوشيال ميديا والموقع الإلكتروني للجامعة، وكافة أشكال التوثيق للأحداث والأنشطة التي تتم داخل أو خارج المركز.
5. مسئول تكنولوجيا المعلومات (IT): مختص بالجوانب التكنولوجية وتأسيس البنية التحتية التكنولوجية للمركز، ومتابعة كافة أعمال الدعم الفني التقني للمركز، والمتابعة والدعم خلال الفعاليات وممارسة العمل اليومي والصيانة ووضع الموازنات والمقترحات للأجهزة بالمركز.
6. مسئول التأهيل والارشاد النفسي والأسرى: مختص بتقديم الدعم النفسي والإرشادي لجميع الأشخاص من ذوى الإعاقة داخل وخارج الجامعة، وإقامة جلسات الدعم النفسي وجلسات العلاج الجمعي، وتنفيذ التدريبات والبرامج الارشادية لأسر الطلاب من ذوى الإعاقة.
7. مسئول تصميم وطباعة برايل **BRaille**: يختص بإعداد المحتوى والمواد التعليمية والتدريبية والكتب إلى ملف مكتوب بطريقة برايل، وطباعته من خلال طابعات مخصصة لهذا الأمر، وكذلك يختص بتوفير كافة المستلزمات والتقنيات المطلوبة، وتدريب الطلاب عليها، ويوجد بالمركز مكتبة بها ما يقرب من 600 مؤلف وكتاب معد بطريقة برايل.

8. مسئول التدريب: يختص بالإعداد والتنفيذ للبرامج التدريبية وورش العمل المختلفة، وإعداد الخطط السنوية للتدريب وفقاً للاحتياجات التدريبية بالمركز والفئات المستهدفة من داخل وخارج الجامعة.
9. مسئول الاستقبال: يختص بجوانب التسجيل والمتابعة للدخول والخروج من المركز، والاجراءات التشغيلية، والمراسلات والجوانب الإدارية في تسجيل متابعة العمل للعاملين والطلاب والمتطوعين، ويكون طرفاً في كافة الأنشطة الخاصة بالمركز كمعلومات وأجندة برامجية لإحاطة المترددين على المركز بها.

يستنتج الباحث من رصده للواقع التنظيمي بالمراكز ونتائج المقابلات وتحليل الأدلة ما يلي:

- لا يوجد هيكل تنظيمي معتمد بالجامعات لجميع المراكز الخاصة بذوي الإعاقة عينة الدراسة، وما وجد مسميات وظيفية تلبى احتياجات العمل وفقاً للتخصصات المطلوبة، ويعمل كل شخص مسئول حسب دليل السياسات والاجراءات المنظمة لمؤسسة **USAID**، وأن كل وظيفة يشغلها شخص واحد فقط حسب رؤية مدير كل مركز.
- يوجد مسئول (علاقات عامة - مسئول إعلامي) بكل المراكز، وتختلف الأدوار والأداء الوظيفي من مركز لآخر، ويعد مركز جامعة المنصورة هو الأكثر تميزاً وحرصاً على الأداء رغم وجود مسئول واحد بالإعلام والعلاقات العامة، وعرض الباحث تقييم الأداء الاتصالي في المحور الخاص بذلك.
- عدم وجود هيكل تنظيمي موحد بكل المراكز وتبعيته فقط لهيئة الاميديست في تحديد الوظائف وشكلها وعدم التشارك مع الجامعة، هذا أوجد تفاوتاً في الأداء الاتصالي بين المراكز، واختلاف في قدرات ومهارات العمل بين مسئول الإعلام والعلاقات العامة، ظهرت في حجم الأنشطة والنشر الإعلامي عبر منصات الجامعات لمراكز ذوي الإعاقة، وقد عرضها الباحث في جزء تقييم الأداء الاتصالي وتحليل محتوى المنصات الرقمية للمراكز.
- تغيب عن كل مراكز ذوي الإعاقة والجامعات الحكومية عينة الدراسة وجود سياسة اتصالية أو استراتيجية تنظيمية داعمة لتطوير الأداء الاتصالي المؤسسي وتحقيق استدامته. لذا يتطلب الأمر وضع هيكل تنظيمي موحد بكل المراكز بالجامعات الحكومية المصرية بإشراف وزارة التعليم العالي، وتحديد الوصف والتوصيف الوظيفي لمسئولي الاتصالات المؤسسية من الإعلام والعلاقات العامة، وإنشاء وحدة تنظيمية للإعلام والعلاقات العامة وتجهيزها بوسائل الاتاحة الاتصالية المناسبة للنشر الإعلامي ولفئات ذوي الإعاقة.

ثالثاً: وسائل الإتاحة المكانية والرقمية والسياسة الاتصالية بمراكز ذوى الإعاقة عينة الدراسة

وسائل الاتاحة المكانية

1. تشير النتائج أن جميع المراكز وفقاً لـ "دليل السياسات لإنشاء المراكز الصادر عن USAID" تقع جميعها في مساحات موحدة ومحددة المساحة، وبدور أرضى داخل مبنى بكل جامعة، ويكون وفقاً لمواصفات ومقاييس وأكود هندسية وتجهيزات متفق عليها عالمياً لمتطلبات ذوى الإعاقة، بحيث تكون متاحة لكل المترددين على المركز من بداية الدخول حتى التجول داخل وحدات المركز، كذلك المقاعد والأبواب والمكاتب وأماكن الجلوس والخدمات لذوى الإعاقة والتصميم الداخلي للأجهزة كلها صممت وفق أكواد محددة، وبارتفاعات تناسب جلوس ودخول ذوى الإعاقة والكراسي المتحركة.
2. وجود "الرامب" RAMP المناسب لذوى الإعاقة والكراسي المتحركة، وتصميمه بشكل يتفق مع المبنى ومداخله. كذلك تزويد كل طرقات وقاعات المركز بشبكة حديدية والدرابزين "Handrail".
3. وضع يافطات إرشادية على جميع الأبواب والقاعات والمكاتب مكتوبة باللغات (العربية - الإنجليزية- برايل (BRAILLE)

وسائل الاتاحة الرقمية

1. وجود مكتبة رقمية مجهزة ومكتوبة بطريقة "برايل" ومطبوعة في مجلدات ومخصص لها موقع مكاني متميز، وكذلك طابعات حديثة مخصصة للكتابة بطريقة "برايل".
2. عدد 2 من المعامل المجهزة بأجهزة الحاسب الآلي، وبها برامج لذوى الإعاقة اهمها قارئ الشاشة، وبرامج وتطبيقات مدعمة باللغة العربية، وكذلك السبورة الذكية وشاشات العرض الذكي والبرامج الصوتية والمكبرات لضعاف البصر.

رابعاً: تحليل محتوى المنصات الرقمية لمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية عينة الدراسة، وشمل التحليل المحتوى المنشور عبر (الصفحة الرسمية للمركز على الفيسبوك - الموقع الإلكتروني للجامعة) اهتمت جميع المراكز عينة الدراسة بإنشاء صفحات رسمية لها على الفيس بوك للتواصل مع المتابعين ونشر أنشطتها. وقد ركز الباحث على رصد وتحليل مدى توافر معايير كفاءة الاتصالات المؤسسية عبر تلك الصفحات والمواقع الالكترونية الرسمية للجامعات والمراكز عينة الدراسة، وذلك في العناصر الآتية:

- خصصت الجامعة رابطاً للمركز على الموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة، واتبعته لقطاع شئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة، عبر رابط المراكز التابعة لإدارة الجامعة، وحدات ومراكز الجامعة <https://cu.edu.eg/ar/page.php?pg=contentFront/SubSectionData.php&SubSectionId=788#> وأشارت نتائج تحليل المحتوى للموقع الإلكتروني إلى وجود صفحة واحدة من المعلومات حول مركز ذوى الإعاقة على الموقع الإلكتروني للجامعة، والصفحة تحتوى على معلومات (الرؤية والرسالة والأهداف للمركز، مع تقرير في 2022 وصور افتتاح المركز)، وغير ذلك لا يوجد أي محتوى منشور على الموقع يخص مركز ذوى الإعاقة على الموقع الخاص به. وهو ما يوضح محدودية شديدة في المحتوى المنشور عن أنشطة وخدمات المركز عبر الموقع الإلكتروني للجامعة، وغياب واضح للسياسة الاتصالية والنشر الإعلامي عن المركز.
- خصصت جامعة القاهرة صفحة رسمية للمركز على الفيسبوك **FACEBOOK** مرتبطة بالموقع الإلكتروني للجامعة بمسمى "مركز خدمات ودعم ذوى الإعاقة جامعة القاهرة"، بها ألف متابع ولا يوجد بيانات ومعلومات توضيحية عن المركز والتواصل معه وفقاً لمعايير التفاعل عبر الفيسبوك. <https://www.facebook.com/profile.php?id=100083401874009&mibextid=ZbWKwL>
- أشارت نتائج الدراسة إلى محدودية المنشورات التي تعكس أنشطة المركز على الصفحة الرسمية للمركز على الفيسبوك، حيث ظلت صفحة المركز من يناير 2022 وحتى أكتوبر 2022 تنشر محتوى معرفي وإرشادي عن المركز ورسائله وأهدافه، ومعلومات عن الإعاقة وأنواعها والقوانين الخاصة بذوى الإعاقة، وكذلك بعض الأخبار عن إقامة التدريبات وورش العمل والندوات واللقاءات الطلابية لنشر الوعي بالتعامل مع ذوى الإعاقة وحقوقهم، ثم تم نشر تقرير عن الأداء نصف سنوي في 8 فبراير 2023، وبعد هذا التاريخ لم ينشر أي محتوى على الصفحة.
- بينت النتائج محدودية انتشار الصفحة، وضعف المحتوى الاتصالي على الموقع الإلكتروني والصفحة الرسمية على الفيسبوك، مما يعكس غياب واضح لوجود سياسة وخطة اتصالية للمركز، وأن النشر يتم بطريقة غير منتظمة، مع عدم وجود تنوع في الوسائط الاتصالية المناسبة للأشخاص ذوى الإعاقة، سواء من الفيديوهات أو في تنوع الأدوات عند تقديم المحتوى الرقمي، والاقتصار فقط على محتوى نصي خبيري مكتوب يعتمد على الارشاد والتوعية بحقوق ذوى الإعاقة.

- يرى الباحث أن تلك الصفحة هي الأضعف بين الصفحات الخاصة بمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات عينة الدراسة، على الرغم من أنها الصفحة الرسمية المعتمدة لدى موقع إيميديست، ولها رابط على الصفحة الرسمية له وعلى الموقع الرسمي الإلكتروني للجامعة.

جامعة عين شمس

- لا يوجد رابط للمركز على الموقع الإلكتروني لجامعة عين شمس، وتم تخصيص فقط صفحة على الفيسبوك تحت مسمى "مركز خدمة الطلاب ذوي الإعاقة جامعة عين شمس"، وبها أقل من ألف متابع ولا يوجد بيانات تعريفية للتواصل مع المتابعين والتعريف بالمركز وسياسته، وعنوانها <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064373726651&mibextid=ZbWKwL>

- أظهرت النتائج كثافة للموضوعات المنشورة مع العام الأول من افتتاح المركز 2021، ثم تراجع النشر بشكل كبير في 2022 و 2023، في حين توقف النشر 2024. وهو ما يعكس غياب لأدوات الاتصال المؤسسي عبر المنصات الرقمية المؤسسية للتواصل مع الجمهور داخل وخارج الجامعة، بجانب الاعتماد على مشاركة الموضوعات المنشورة بصفحة المركز الإعلامي بجامعة عين شمس وجهات أخرى، ومحدودية كبيرة وواضحة في نشر أنشطة المركز وتقديمها عبر وسائط متنوعة للاتصالات المؤسسية.

- المحتوى المنشور على الصفحة من بداية التأسيس إلى الآن تشير النتائج إلى أن معظمها قدم في شكل فيديوهات، سواء تعليمية أو توعوية أو توثيق للأنشطة بالمركز، أو عرض لقصص النجاح من ذوى الإعاقة. كما عكست النتائج أن أغلب الأنشطة للمركز قد تركزت في الدورات التدريبية وورش العمل وبوسترات التوعية وإطلاق المبادرات مثل مبادرة "الوعي بالإعاقة"، وكذلك إطلاق حملة للاتصال المجتمعي تحت شعار "إزاي أتعامل".

- يستنتج الباحث ضعف شديد في وجود المعايير الاتصالية المؤسسية لجودة الصفحة الرسمية للمركز على الفيسبوك، ووجود عشوائية في النشر بدون مراعاة عناصر جودة المحتوى المنشور، وتوقف النشر لفترة تزيد عن عام، مما يعكس غياب لأدوات ووسائل الاتصالات المؤسسية الرقمية الفعالة، أو حتى وجود خطة وسياسة اتصالية للمركز للتعامل مع جماعات المصالح والجمهور العام.

جامعة الإسكندرية

- لا يوجد رابط للمركز على الموقع الإلكتروني للجامعة، واكتفى المركز بإنشاء صفحة على الفيسبوك بمسمى "مركز طه حسين لخدمة الطلاب من ذوي الإعاقة بجامعة الإسكندرية"، وبها ما يقرب من ٣

آلاف متابع، وتفتقد الصفحة للبيانات التعريفية وكيفية التفاعل مع الجمهور عبر معلومات للتواصل، وعنوانها <https://www.facebook.com/TahaHussein.Center2019?mibextid=ZbWKwL>

○ أوضحت النتائج اهتمام المركز بالنشر في أول عامين من التأسيس للمركز، ثم محدودية شديدة في النشر خلال عامي 2023 و 2024، وكذلك غياب لوسائل تسويق المركز وصفحته الرسمية على الفيسبوك، وقلة عدد المتابعين لها، وعدم ربطها بالموقع الإلكتروني للجامعة أو وجود رابط للمركز على الموقع.

○ عكس المحتوى المنشور مجالات الأنشطة الخاصة بالمركز في تنوع التدريبات وورش العمل لذوى الإعاقة، وأن أكثر الأنشطة تتم من خلال الشراكة والدعم المتواصل من مركز ذوى الإعاقة بمكتبة الاسكندرية. وقد تميز المركز عن باقي المراكز في تنوع المهرجانات الموجهة لذوى الإعاقة، وكان ذلك بدعم من مكتبة الاسكندرية، بجانب اهتمام المركز بالندوات التوعوية والارشادية واقامة المعارض والعروض المسرحية والفنية والبطولات الرياضية محليا ودوليا، وكذلك تنظيم فعاليات وإطلاق مبادرات مع البنوك مثل مبادرة "باقة إرادة" من بنك أبوظبي التجاري، وأيضا نماذج المحاكاة لذوى الإعاقة لاتحادات الطلاب أو المؤسسات الرسمية الحكومية.

○ ركز المحتوى الاتصالي عبر الصفحة على النص الخبري والصور الفوتوغرافية بأغلب المنشورات، بينما يغيب أي تقنيات وأدوات اتصالية تخاطب ذوى الإعاقة، أو فيديوهات معدة خصيصا لهم، مما يعكس محدودية شديدة في استخدام الوسائط الاتصالية الرقمية عبر الصفحة، وغياب لسياسة اتصالية أو خطة عمل للاتصالات المؤسسية وتوثيق أنشطة المركز وإحاطة الجمهور بها.

جامعة أسيوط

● يوجد رابط للمركز على الموقع الإلكتروني الرسمي لجامعة أسيوط تحت عنوان "مركز رعاية الطلاب ذوى الاعاقة" https://www.aun.edu.eg/sp_units/ar/ccsd ، ولكنه محدود في حجم ونوع المحتوى المنشور خلاله بشأن أنشطة وخدمات المركز، وأن المحتوى المنشور هو فقط (رؤية ورسالة وأهداف المركز) كبيانات تأسيسية، ولا يوجد توثيق للفعاليات والأنشطة. بينما يوجد للمركز صفحة على الفيسبوك تحت اسم "مركز رعاية الطلاب ذوى الإعاقة بجامعة أسيوط". وتشير النتائج إلى افتقاد الصفحة للبيانات والمعلومات التعريفية عنها وعن إدارة المركز وأهدافه ومجالات عمله، أو حتى وجود أدوات تفاعلية مناسبة للتواصل مع الطلاب ذوى الإعاقة، وكذلك عدم الربط بين صفحة الفيسبوك والموقع الإلكتروني للجامعة، وأيضا تباعد الفترات الزمنية للنشر، وتوقف النشر على الصفحة في 4

نوفمبر 2023، بجانب قلة عدد المتابعين للصفحة لأقل من 1500 متابع خلال أربع سنوات من تأسيس المركز والصفحة إلى الآن.

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100064050126983&mibextid=ZbWKwL>

● تعكس نتائج تحليل المحتوى لصفحة المركز على الفيسبوك تركيزها على نشر الموضوعات المنشورة على الصفحة الرسمية لإعلام جامعة أسيوط "إدارة الإعلام بجامعة أسيوط"، وذلك بنسخها ووضعها كما هي على صفحة المركز، دون أن يكون للصفحة رؤية في النشر الإعلامي أو سياسة اتصالية في إدارة صفحة الفيسبوك. وقد جاءت في أغلبها على شكل أخبار وتقارير نصية مكتوبة ومرفق بها صور فوتوغرافية فقط مع الخبر، بينما يندر وجود الفيديوهات والروابط والتقنيات الاتصالية الموجهة لذوى الإعاقة في نشر المحتوى الاتصالي. وبالتالي الشكل الاتصالي المستخدم هو النص الخبري مع الصورة فقط.

● يستنتج الباحث أن المركز يفتقد لوجود سياسة اتصالية أو خطة للنشر وإدارة المحتوى عبر المنصات الرقمية للجامعة وصفحات السوشيال ميديا الخاصة بها، بجانب تقليدية المحتوى المنشور في أنشطة محدودة تنوعت في الدورات التدريبية وورش العمل والعروض المسرحية والفنية والمسابقات الرياضية وخدمات الطلاب ذوى الإعاقة.

جامعة المنصورة

○ تميزت جامعة المنصورة بوجود رابط رسمي للمركز على الموقع الإلكتروني للجامعة، يتبع المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص، تحت مسمى "مركز خدمات الأشخاص ذوى الإعاقة"، وبه روابط متنوعة تشمل: (التعريف بالمركز - الخدمات - الأنشطة الطلابية - إتاحات - الأقسام - اتصل بنا)، ويعد المركز الوحيد بعينة الدراسة الذى يتيح معلومات تفصيلية عن سياسة واختصاصات مراكز ذوى الإعاقة، ويوضح دليل الاجراءات لعمل المركز وخبطته المستقبلية، مع التوثيق بصور متنوعة لجميع وحدات ووسائل الاتاحة المكانية والرقمية بالمركز، عبر الرابط <http://mucl.mans.edu.eg> ، كذلك يتميز المركز بالتوازن في النشر بين الصفحة الرسمية للمركز على الفيسبوك وبين الموقع الإلكتروني للجامعة والربط بينهما وبين قناة اليوتيوب الخاصة بالمركز.

○ يوجد للمركز صفحة رسمية على الفيسبوك بمسمى "مركز خدمات جامعة المنصورة للأشخاص ذوى الإعاقة" ومرتبطة بالموقع الإلكتروني للجامعة، ويتوافق النشر عليها مثل موقع الجامعة <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064072325524&mibextid=ZbWK>

وتتميز الصفحة بتحقيق عناصر تأسيسها واستكمال بياناتها التعريفية، ومتابعة النشر بشكل متواصل منذ تأسيسها في إبريل 2019 حتى الآن فترة تقديم البحث، بجانب توافر الروابط للوسائل الاتصالية المتنوعة من قناة لليوتيوب والموقع الإلكتروني للجامعة، بجانب وصول عدد المتابعين لأكثر من 9 آلاف متابع للآن، وبالتالي تصدر تلك الصفحة كافة منصات الجامعات الحكومية عينة الدراسة.

○ تعكس النتائج كثافة النشر اليومي عن أنشطة المركز والخدمات التي يقدمها، بجانب تنوع الوسائل الاتصالية التي يقدم بها المحتوى عبر الصفحة، وجاءت الفيديوهات كأكثر الوسائل استخداماً، وأنشئت قناة للمركز على اليوتيوب لنشر تلك الفيديوهات، وكافة الفيديوهات بها ترجمة لغة الإشارة، وفيديوهات صوتية وتسجيلات متنوعة حسب نوع الإعاقة. ويعد المركز الوحيد بين الجامعات عينة الدراسة اهتماماً وتنوعاً في استخدام الوسائل الاتصالية لتقديم المحتوى، بجانب ربط التقنيات الرقمية المساعدة لذوي الإعاقة مع المحتوى المنشور على الصفحة.

○ تبين وجود رؤية للمركز في التسويق لخدماته من خلال الشراكات مع الجهات المحلية والقومية، وكذلك دعوة الشخصيات الأكاديمية والإعلامية والسياسية والمؤثرين والشخصيات العامة لزيارة المركز، وكذلك إتاحة إمكانيات المركز أمام المتابعين للصفحة الرسمية على الفيسبوك، وعقد لقاءات بوسائل الإعلام عن أنشطة المركز وتنفيذ فعاليات وأحداث خاصة سنوية كاحتفالات الأمم المتحدة بذوي الإعاقة والتقنيات المساعدة لهم. كذلك يتبين حرص المركز على رصد وتقييم الجمهور للأنشطة التي يقيمها المركز، ونشر تلك التقييمات من كلمات المشاركين بالأنشطة ورأيهم في المركز على صفحة الفيسبوك بشكل دوري ومستمر.

○ تظهر النتائج حرص مسئول الإعلام والنشر بالمركز على تقديم محتوى إخباري مكتوب شامل عن الحدث الذي يتم تنفيذه بالمركز، مع التنوع في تقديم محتوى مرئي ومسموع ومكتوب عبر الصفحة، والتوازن في توقيتات النشر، وتقديم تقارير متنوعة شاملة مدعمة بالصور الفوتوغرافية وروابط الفيديوهات.

○ اهتم المركز الإعلامي بجامعة المنصورة بإعداد نشرات تليفزيونية لأخبار الجامعة، وتم ترجمتها بلغة الإشارة، وإتاحتها على صفحة المركز وقناة اليوتيوب الخاصة بالمركز. بجانب تميز المركز عن باقي المراكز عينة الدراسة في إصداره لمجلة صحفية إلكترونية عن شئون ذوي الإعاقة، ودعم الوعي لأعضاء المركز بالتطبيقات الرقمية مثل تطبيق "واصل" WASEL بشأن الخدمات الطارئة للصم وضعاف السمع، وأيضاً نشر تقارير الأداء المؤسسي كل عام عبر الصفحة الرسمية للمركز على الفيسبوك والموقع الإلكتروني للجامعة.

○ تعكس النتائج التنوع في الأنشطة الاتصالية المؤسسية بالمركز، من الندوات والدورات التدريبية وورش العمل والمؤتمرات وملتقيات التوظيف والمعارض والمسابقات والعروض الفنية وجلسات الدعم النفسي، وتميز المركز كذلك بإعداد مطبوعات وهدايا تذكارية بطريقة برايل ضمن أدوات التوعية والنشر الإعلامي لذوى الإعاقة، واهتم المركز أيضا بفيديوهات قصص التميز لذوى الإعاقة، وعرض قصص للسيدات والفتيات المتميزات في ريادة الأعمال والحياة عموما خلال شهر مارس من كل عام كمشهر للمرأة.

○ ركز المركز على المبادرات والحملات الاتصالية للوعى والدمج المجتمعي، وتميز بكونه أكثر المراكز إطلاقا لتلك المبادرات، ومنها: (اعرفنى بالإشارة - موهوبون باختلاف - مع بعض أقوى - دائما معاك - خليك واعى وإبداعي - خليك مكاني - أمهات محاربات)، وقد قدمت تلك المبادرات والحملات الاتصالية لدعم الدمج المجتمعي ونشر الوعى بحقوق ذوى الإعاقة والتعامل معهم، وكذلك نشر التوعية بالتقنيات المساعدة لذوى الإعاقة مثل لغة الإشارة والعصا البيضاء وقارئية الشاشة ولغة برايل.

○ رغم تنوع الأنشطة الاتصالية بالمركز، إلا أن نتائج المقابلات المتعمقة وتحليل المحتوى أسفرت عن عدم وجود خطة للاتصال المؤسسي والإعلامي، وأن المركز يقوم على شخص واحد للنشر عبر الصفحة الرسمية والموقع الإلكتروني، وليس ضمن الهيكل التنظيمي للمركز كاعتماد رسمي، ولا يوجد أدوات ووسائل معينة للاتصال. ويفسر الباحث تميز المركز في استدامة النشر وتنوع الأنشطة الاتصالية إلى البداية القوية في التأسيس للمركز واجتهاد إدارة المركز منذ تأسيسه إلى الآن، وقدرة المسئول الإعلامي - كمجهود فردي وليس مؤسسي - على الكتابة والتصميم الجيد للمحتوى الاتصالي المنشور عبر منصات المركز.

خامساً: نتائج الجلسات النقاشية المركزة مع عينة الطلاب من ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية

حرص الباحث على رصد ومعرفة رأى الجمهور المستهدف (الطلاب من ذوى الإعاقة) تجاه الخدمات التي تقدمها مراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية عينة الدراسة، والتعرف على رؤيتهم لما يخص الجوانب الاتصالية للمراكز وتقييمهم للأداء الاتصالي بها، وذلك للخروج باستنتاجات يتم مقارنتها مع نتائج دليل المقابلات المتعمقة مع القائمين بالاتصال بمراكز ذوى الإعاقة عينة الدراسة، وكذلك نتائج تحليل المحتوى للمنصات الرسمية من الموقع الإلكتروني وصفحة الفيسبوك لتلك المراكز. ويمكن عرض نتائج الجلسات النقاشية في الآتي:

➤ رأى الطلاب في درجة الأهمية من إنشاء مراكز متخصصة لذوى الإعاقة بالجامعات المصرية

• اتفقت جميع الآراء من الطلاب ذوى الإعاقة على الأهمية الكبيرة وتحقق الاستفادة المرتفعة من إنشاء مراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية المصرية، ووصفوه "بأنه أهم كيان مؤسسي أنشئ لذوى الإعاقة بالجامعات"، وأن الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية **USAID** قامت بتجهيز المراكز على مستوى يحقق أغلب متطلبات الطلاب من ذوى الإعاقة، وخاصة وسائل الإتاحة المكانية والرقمية، كما أشاروا إلى تنوع الأنشطة والخدمات بالمراكز، وأنها تعد أماكن للتعليم والتثقيف والوعى، وتراعى الأبعاد الانسانية والاجتماعية لذوى الإعاقة، وتقدم خدمات متنوعة خلال سنوات الدراسة تلبي احتياجات الطلاب الأعضاء بالمراكز حسب سياسة **USAID**. وذكر المشاركون بالجلسات النقاشية أن تجهيزات وامكانيات المراكز موحدة بين الجامعات، ولكن الجانب الاتصالي وإتاحة الأخبار والنشر والتواصل يختلف من مركز لآخر حسب السياسة الاتصالية بين الجامعات.

• أشار المبحوثون أن المراكز ساهمت في تطوير وسائل الإتاحة داخل الجامعات عن الفترات السابقة، إلا أنهم طالبوا بتهيئة المدن الجامعية وإتاحتها لذوى الإعاقة من بداية الدخول والتحرك بداخلها ودخل الغرف واحتياجات السكن بداخلها، وذكروا أنها أكثر الأماكن التي تفتقد لوسائل الإتاحة المكانية بالجامعات.

➤ تقييم الطلاب من ذوى الإعاقة لمعايير كفاءة الاتصالات المؤسسية بالمراكز عينة الدراسة

○ وصف عام للأداء الاتصالي: وصف المبحوثون بالمراكز عينة الدراسة الأداء الاتصالي والإعلامي للمراكز "بالأداء الاتصالي الضعيف"، باستثناء مركز خدمات ذوى الإعاقة بجامعة المنصورة، ذكر المبحوثون بحرص المركز على مداومة النشر عبر صفحة المركز على الفيسبوك والموقع الإلكتروني للجامعة، لكنهم قالوا أيضا أن هذا النشر يحتاج لرؤية منظمة، وتنوع في شكل ووسائل تقديم محتوى الأخبار عبر منصات متنوعة للمركز، وليس الاقتصار فقط على الفيسبوك، بجانب ضرورة التنوع في الوسائط واستحداث الفيديوهات والتقنيات الصوتية المناسبة للطلاب ذوى الإعاقة، وإعداد المحتوى الاتصالي المرئي والمسموع أكثر من المحتوى الإخباري المكتوب والمرفق بصور فوتوغرافية. وقد حدد المبحوثون اتجاههم السلبي بأغلبية المراكز لكونهم وفق ما ذكروا "أن المراكز لا تتيح الأخبار أولا بأول عبر السوشيال ميديا أو جروبات خاصة بهم". وهو ما تؤكدته نتائج تحليل المحتوى للمنصات الرقمية للمراكز على الفيس بوك والموقع الإلكتروني للجامعات من ضعف معايير جودة تلك المنصات وغياب النشر لفترات متباعدة، ومحدودية المعايير المهنية في إعداد المحتوى الإخباري المنشور عبر المنصات مجال التحليل.

○ معرفة المبحوثين بأداء القائم بالاتصال الإعلامي والعلاقات العامة: اختلف المبحوثون فيما بينهم لتقييم مسؤولي الاتصال بالمراكز عينة الدراسة، حيث جاء مركز ذوى الإعاقة بجامعة المنصورة هو الأكثر تفاعلا بين مسؤولي الإعلام والعلاقات العامة مع أعضاء المركز من الطلاب ذوى الإعاقة، وهذا يتفق مع نتائج الدراسة التحليلية ومع دليل المقابلات المتعمقة مع المسؤولين بالمراكز في تركيز جامعة المنصورة على تعيين متخصصين في الإعلام والعلاقات العامة، وتخصيص مقر وصلاحيات تنظيمية للعمل، واختصاص بالنشر على الموقع الإلكتروني للجامعة ومنصات المركز الرقمية، والتغطية للأحداث داخل المركز، وهذا عكس باقي المراكز التي لا يتوافر بها مسئول إعلامي مختص بالنشر الإعلامي والعلاقات العامة والاتصالات المؤسسية، أو وجوده دون تفعيل صلاحياته للعمل. في حين اتفق الجميع على محدودية القائمين بالاتصال من مسؤولي الإعلام والعلاقات العامة بإدراك وإتقان معايير إعداد المحتوى الاتصالي المناسب لذوى الإعاقة، وأنه يجب تدريبهم على صناعة المحتوى المناسب لذوى الإعاقة، والتقنيات الرقمية المساعدة وفهمها بشكل يحقق جودة الاتصال بين القائم بالاتصال والطلاب ذوى الإعاقة.

○ الرسالة الاتصالية عبر منصات المراكز: اتفق المبحوثين على أن الرسالة الاتصالية تحتاج لتطوير خاصة في الجانب الرقمي، وصناعة المحتوى الملائم للطلاب ذوى الإعاقة، مع التنوع في الوسائط والأنشطة الاتصالية، وإطلاق رسائل اتصالية وحملات ومبادرات توعوية داخل وخارج الجامعة تخص ذوى الإعاقة ووسائل الإتاحة المطلوبة لهم وفهم المواطنين لحالاتهم.

○ وسائل الاتصال بالمراكز: أجمع المبحوثون على أن وسائل الاتصال الشخصي هي الأكثر استخداما بكل المراكز عينة الدراسة، وانتقدوا الأداء الاتصالي في تراجع استخدام الوسائل الاتصالية الرقمية، وتطور وسائل الإتاحة الرقمية ذات الارتباط بذوى الإعاقة، أو غياب الاستخدام للتطبيقات والتقنيات الرقمية المساعدة عبر الحاسب الآلي والموبايل، ووسائل التعلم والتدريب الرقمي.

○ الأنشطة الاتصالية بالمراكز: ذكر المبحوثون أن الأنشطة تتنوع بين المراكز بالجامعات عينة الدراسة، واتفقوا على أن أكثر الأنشطة في (الندوات - ورش العمل - التدريبات لمهارات الاتصال وبناء الذات - جلسات الارشاد النفسي - المسابقات الفنية والرياضية - ملتقيات التوظيف والمهرجانات والأحداث الخاصة). وأوضح المبحوثون ارتفاع مستوى الاستفادة من خدمات المراكز المتاحة، ولكن أغلب المبحوثين أبدوا رغبتهم في إقامة فعاليات وأحداث تدمجهم بطلاب الجامعة، مثل الحملات التوعوية والمشاركة المجتمعية داخل وخارج الجامعة، وأكدوا على ضرورة تغيير الشكل النمطي للأنشطة في الندوات وورش العمل المعتمدة فقط على وسائل الاتصال المباشر وندوة وورشة اليوم الواحد، وطالبوا

بوضع خطة للأنشطة الاتصالية داخل وخارج المركز بفعاليات وأحداث جديدة، مع ضرورة التركيز على وسائل الإتاحة الرقمية والتطبيقات والاتصال الرقمي وكيفية استخدامها بين الطلاب ذوى الإعاقة والتدريب عليها، وتنفيذها في برنامج زمنى يكسب معارف ومهارات تعليمية وارشادية.

○ **التوعية والاتصال:** اتفق الطلاب عينة الدراسة من ذوى الإعاقة على وجود قصور واضح في أنشطة التوعية والاتصال داخل الحرم الجامعي بشأن المركز وخدماته، وأن الكثير من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين حتى الأمن بالجامعة لا يعرفون عن المركز ومكانه وخدماته شيء، وطالبوا بتكثيف حملات التوعية والارشاد داخل وخارج الجامعة، ووضع العلامات الارشادية وتطبيق ملف الإتاحة المكانية داخل مؤسسات الحرم الجامعي بأكمله وليس المركز فقط. بجانب محدودية المبادرات والحملات التوعوية والإعلامية بحقوق وواجبات ذوى الإعاقة ودمجهم في المجتمع المحلى المحيط بالجامعة ودعم المسؤولية المجتمعية لها في هذا الأمر.

○ **استدامة الاتصال وبناء العلاقات:** أشار المبحوثون إلى حرص المراكز على إعداد قاعدة بيانات بشأنهم وتحديثها باستمرار، ودعوتهم لأنشطة المركز عبر الواتساب أو جروبات خاصة بهم، وحرص مسؤولي المراكز على وجودهم بكل فعاليات وأنشطة المراكز والتردد عليها. إلا أن جميع المبحوثين أوضحوا أن التواصل ينتهى مع التخرج، وطالبوا باستمرارية التواصل مع المركز وامكانية التطوع والعمل بالمراكز، وتكون الخدمة العامة لديهم داخل المركز حتى لو تم إعفائهم من قبل وزارة التضامن الاجتماعي.

○ **أساليب التقييم والتقييم بالمراكز:** تغيب بشكل واضح استراتيجية التقييم والتقييم لأنشطة المراكز والأداء الاتصالي بها وفق احتياجات ذوى الإعاقة، سواء عبر وسائل التقييم المباشر والاستمارات المكتوبة، أو عبر وسائل الاتصال الرقمي والاستمارات الالكترونية المرئية والمسموعة والمكتوبة، وذلك وفق ما أشار إليه المبحوثين عينة الدراسة في كل الجلسات النقاشية معهم من أن المراكز لا تهتم بعمل تقييم للأداء سواء استمارات مكتوبة توزع عليهم، أو بشكل إلكتروني أو حسب تقنيات مساعدة لذوى الإعاقة.

○ **التدريب على اتصالات المخاطر لذوى الإعاقة:** تشير النتائج إلى ندرة البرامج التدريبية على اتصالات المخاطر والأزمات الطارئة وتهيئة الأشخاص من ذوى الإعاقة لكيفية التعامل مع تلك الأحداث، بجانب أن أغلبية المبحوثين طالبوا بعمل نماذج محاكاة للدمج وقت المخاطر والأزمات، مثل ما تقوم به الجامعات من خطط الإخلاء وقت الحريق وغيرها من تلك الأمور. في حين اتفق المبحوثون في كل المراكز على حرص فريق العمل بكل المراكز على تلبية احتياجات الطلاب ذوى الإعاقة نتيجة

شكوى مقدمة، وقالوا أن المركز متعاون بدرجة كبيرة لحل أي مشكلة تقابلهم سواء بكلياتهم أو بترددهم على المركز بشكل مستمر.

○ اتفق جميع المبحوثين على ضرورة تطوير المنصات الرقمية من التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني للمراكز عبر الجامعات، وتعيين مسئولين في الإعلام والعلاقات العامة على مستوى متميز في الأداء الاتصالي والإعلامي، وذلك لفهم الرسالة الاتصالية المناسبة لذوى الإعاقة وطريقة تقديمها ومتابعتها بتقنيات رقمية مساعدة ومعدة خصيصاً لذوى الإعاقة.

➤ رؤية ومقترحات الطلاب من ذوى الإعاقة لتطوير وتحسين الأداء الاتصالي للمراكز عينة الدراسة

■ ركز المبحوثون من الطلاب ذوى الإعاقة خلال الجلسات النقاشية معهم على ضرورة الاهتمام بتطوير وسائل الإتاحة الرقمية، وإعداد تطبيقات وتقنيات مساعدة لذوى الإعاقة ترتبط باحتياجاتهم داخل وخارج الجامعة، حيث لا تدعم المعامل داخل المراكز سوى ببرامج قارئ الشاشة والكتابة بطريقة برايل، وطالبوا بتطوير تطبيقات صناعة المحتوى الاتصالي عبر المنصات الرسمية للمركز والمناسبة لذوى الإعاقة بوسائط رقمية متنوعة.

■ تكتيف وسائل الاتصال والتوعية المباشرة داخل الجامعات بدور مراكز ذوى الإعاقة، ونشر الوعي بالتطوع والمشاركة المجتمعية في دعم أنشطة وخدمات المراكز، ووضع لوحات ارشادية في مداخل وطرقات ومباني الجامعات لتوضح مقرات المراكز، وهذا يتفق مع الزيارات التي قام بها الباحث للمراكز ووجد عدم وجود تلك اللوحات الارشادية، بل وعدم معرفة أمن الجامعات بالبوابات الرئيسية وداخل الكليات بأماكن المراكز.

■ الاهتمام بتطوير المنصات الرقمية للمراكز، ودعمها بالتقنيات الرقمية المساعدة لذوى الإعاقة، وإعداد وتأهيل مسئولى الاتصال والعلاقات العامة لكيفية العمل الناجح بتلك المنصات، مع تحديث الأنشطة الاتصالية وخدمات المراكز، ومراعاة التطور في وسائل الاتصال الرقمي والتقييم والتقويم المؤسسي.

خلاصة نتائج الدراسة

وفقاً لمكونات النموذج المقترح بالدراسة الراهنة، وكونه مرتبط بشكل عام بمعايير كفاءة الاتصالات المؤسسية المستدامة، فقد قام الباحث بتطبيقه على مراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية عينة الدراسة، وتبين من النتائج عدم تحقق نسبة كبيرة من المعايير المطلوبة لكفاءة وتميز الاتصالات المؤسسية المستدامة، ويعرض الباحث البعض منها في الآتي:

1. **السياسة الاتصالية والخطة التنظيمية:** كشفت النتائج عن عدم وجود سياسة اتصالية أو خطة عمل للاتصال المؤسسي بكل المراكز، وأن دليل السياسات والاجراءات شمل تخصصات كثيرة ذات صلة باحتياجات ذوى الإعاقة دون الجانب الاتصالي والإعلامي، وكذلك لا يوجد هيكل تنظيمي كوحدات تنظيمية معتمدة بالجامعات وإنما مسميات وظيفية وفقا لاحتياجات العمل بالمركز ورؤية USAID.
2. **مدى توافر كيان وظيفي للاتصال المؤسسي:** أجمعت كل المراكز بالجامعات على وجود مسئول للإعلام والعلاقات العامة بكل مراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية عينة الدراسة، وكل مسئول يمارس دوره برؤيته ورؤية إدارة المركز، وحسب الصلاحيات الممنوحة للعمل، كذلك تبين عدم تنفيذ برامج تدريبية لمسئولي الإعلام والعلاقات العامة لكيفية إدارة المعلومات ومهام الاتصال المؤسسي.
3. **وسائل الإتاحة:** أوضحت النتائج محدودية وسائل الإتاحة الرقمية والتدريب عليها، وغياب لوجود التقنيات الرقمية المساعدة لذوى الإعاقة، رغم وجود معامل مجهزة بأجهزة الحاسب الآلي مزودة بقارئ شاشة، ولكن تفنقد لتوافر التطبيقات الأخرى وفقا لنوع الإعاقات والتقنيات الرقمية المساعدة.
4. **الوسائل الاتصالية والمحتوى:** كشفت النتائج عن اعتماد كل المراكز بالجامعات على الفيسبوك كمنصة لنشر أخبارها، ولكن أغلب المراكز افتقدت لمعايير الكفاءة في إدارة صفحاتها، وتبين تباعد الفترات الزمنية للنشر، وغياب لأدوات التقييم والترويج وجذب المتابعين للمحتوى المنشور، وغلبة الأسلوب الخبري والصور في كتابة المحتوى، وعدم وجود تقنيات وأدوات اتصالية تخاطب ذوى الإعاقة في المحتوى المنشور، وكذلك عدم وجود خطة للنشر وإدارة المحتوى عبر المنصات الرقمية لكل المراكز بالجامعات، بجانب تقليدية المحتوى المنشور في أنشطة محدودة تنوعت في الدورات التدريبية وورش العمل والعروض المسرحية والفنية والمسابقات الرياضية وخدمات الطلاب ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية.
5. **عكست النتائج وجود اتجاه سلبي من الطلاب عينة الدراسة نحو الأداء الاتصالي لمراكز ذوى الإعاقة بالجامعات عينة الدراسة، مما يوضح افتقاد الجامعات عينة الدراسة لمعايير كفاءة الاتصالات المؤسسية بالمراكز، باستثناء مركز جامعة المنصورة يعد أكثر المراكز حرصا على توافر بعض المعايير لكفاءة الاتصالات المؤسسية لما يخص استدامة النشر والتنوع فى المحتوى، ولكن يغيب عنه العمل وفق سياسة وخطة اتصالية أو رؤية محددة وواضحة للنشر الإعلامي عبر منصات الجامعة.**

توصيات الدراسة

1. وضع لائحة موحدة لعمل مراكز ذوى الإعاقة بالجامعات المصرية، خاصة وأن مؤسسة **USAID** تستهدف كل الجامعات الحكومية حتى 2025، مع ضرورة تطوير واعتماد هيكل تنظيمي موحد بموافقة الجامعة، وإشراف وزارة التعليم العالي، مع ضم خبراء واستشاريين من تخصصات متنوعة بمجلس الإدارة ولجان عمل المراكز، وتكون بصفة تطوعية لتوفير النفقات.
2. تأسيس وحدة للتطوع والاتصال المجتمعي داخل مراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية، وذلك لإعداد فريق من المتطوعين لدعم ومساندة المراكز في كافة أعمالها وخدماتها، وكذلك تحقيق دور مجتمعي للمركز ومسئولياته المجتمعية خارج الجامعة، مثل إطلاق المبادرات والحملات الاتصالية التوعوية والداعمة لذوى الإعاقة، ومواجهة قضايا متنوعة منها الأمية بين الأشخاص ذوى الإعاقة في المحافظات، وعمل شراكة مع وحدات التضامن الاجتماعي وقطاعات خدمة المجتمع وشئون الطلاب التابعة للجامعات والمحليات تحقيقاً للأهداف المشتركة.
3. مقترح لوزارة التعليم العالي بإطلاق مسابقة على مستوى الجامعات المصرية تحت مسمى "أفضل جامعة صديقة لذوى الإعاقة"، ويكون لها خطة رسمية مركزية ومعايير للتقييم من الوزارة.
4. أن تتوجه كليات وأقسام الإعلام وكذلك باقي الكليات بالجامعات لإعداد مشروعات تخرج موجهة لخدمات الأشخاص ذوى الإعاقة، وتكون حسب التخصص والمجال ونوع الإعاقة، ليتم الاستفادة من تلك المشروعات في المبادرات الرسمية ومشروعات الدولة، ومنها مبادرات أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا، والمبادرة الوطنية للمشروعات الخضراء الذكية.
5. إنشاء وحدة بحثية داخل مراكز ذوى الإعاقة بالجامعات لإعداد الدراسات والبحوث حول الأشخاص ذوى الإعاقة واحتياجاتهم والمؤسسات المعنية بشئونهم.
6. تحديث وسائل الإتاحة الاتصالية لذوى الإعاقة من تطوير المنصات الرقمية والوسائل والمحتوى الاتصالي من خلالها، وربط المنصات بالموقع الإلكتروني للجامعات، واستحداث تقنيات اتصالية تناسب ذوى الإعاقة عند صناعة المحتوى الاتصالي والنشر عبر منصات المراكز.
7. إعادة الهيكلة لوحدات ووظائف وتجهيزات مراكز ذوى الإعاقة بالجامعات الحكومية بشكل عام، وما يخص وظائف الاتصالات المؤسسية بشكل خاص لتشمل: (اعتماد هيكل تنظيمي جديد يراعى نتائج ومقترح الدراسة الراهنة، مع توحيد المسميات الوظيفية بالهيكل بين الجامعات ومؤسسة **USAID** - وضع وصف وتوصيف وظيفي محدد للمراكز ولشاغلي وظائف الاتصالات المؤسسية بالمراكز

والجامعات - مراعاة التخصص الأكاديمي الإعلامي والاتصالي لمن يعمل بوحدات الإعلام والعلاقات العامة، وتجهيز الوحدات بالوسائل المناسبة إعلامياً واتصالياً - مراعاة التدريب الإعلامي والمؤسسي المستمر - الاعتماد الرسمي من إدارة الجامعة للمنصات الرقمية للمراكز والتدريب على النشر وصناعة المحتوى المناسب لذوى الإعاقة - تطوير الإصدارات الصحفية والتوعوية ومطبوعات الاتصالات المؤسسية بالمراكز ومراعاة تقييم الأداء بانتظام بين المستهدفين من خدمات المركز).

مقترح موضوعات بحثية قادمة

1. إعداد دراسات تجريبية للمقارنة بين مجموعات طلابية بالجامعات، إحداها لديها بالجامعة مركز لذوى الإعاقة وبه وسائل متنوعة للإتاحة وتنوع في وسائل الاتصالات المؤسسية، والمجموعة الأخرى لا يوجد بجامعتها مركز لذوى الإعاقة، بحيث يتم قياس أثر جودة الاتصالات المؤسسية الفعالة ووسائل الإتاحة واستدامتها بين طلاب الجامعات من ذوى الإعاقة على التطوير المؤسسي وتحسين الخدمات ورضا المتعاملين واستفادتهم، وبالتالي بناء السمعة المؤسسية للكيان الجامعي عبر كفاءة الاتصالات المؤسسية المستدامة.

2. أهمية إعداد بحوث مستقبلية عن تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي المساعدة للأشخاص ذوى الإعاقة المتعاملين مع المؤسسات، مثل قطاعات خدمة العملاء والعلاقات العامة والاتصالات المؤسسية والخدمات الحكومية الرقمية وغيرها من القطاعات بالدولة، بجانب تطوير رؤية مستقبلية بحثية لوظائف الاتصالات المؤسسية في ظل تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي.

3. بحوث الرسالة والوسيلة الاتصالية لذوى الإعاقة، بحيث يتم دراسة معايير صناعة المحتوى الاتصالي الموجه للأشخاص ذوى الإعاقة عبر المنصات الرقمية للمؤسسات، وكيفية توظيف التقنيات الرقمية المساعدة وإتاحتها عبر وسائط متنوعة بالمحتوى الاتصالي المؤسسي.

4. بحوث الاتصالات المؤسسية المتبادلة بين القائم بالاتصال والجمهور من ذوى الإعاقة، مما يتطلب إعداد دراسات تطبيقية تتناول طبيعة العلاقة بين المؤسسات والجمهور من ذوى الإعاقة وفهم احتياجات كل طرف، مع الاهتمام ببحوث استراتيجيات التقييم والتقييم للأداء وتطوير منظومة التدريب المؤسسي للقائمين بالاتصال المؤسسي.

المراجع

المراجع العربية

بحوث منشورة بالدوريات العلمية العربية

- (1) أحمد شحاته. (2023). "تطبيقات الهاتف المحمول المخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة وأثرها علي أمنهم النفسي: دراسة شبه تجريبية لعينة من ذوي الإعاقة البصرية". المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال، كلية الإعلام، جامعة الأهرام الكندية، (40)، 188-224. <https://doi.org/10.21608/jkom.2023.304808>
- (2) أسامة وديع، عاطف سيدهم. (2023). "التحول الرقمي في ظل رؤية مصر 2030 دراسة تحليلية مقارنة لخدمات الحكومة الإلكترونية". المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، 4 (2)، 357-433. <https://doi.org/10.21608/cfdj.2023.289162>
- (3) إيمان عبدالقادر. (2023). "دور الجامعة في التمكين الرقمي للطلاب ذوي الإعاقة: دراسة ميدانية". مجلة كلية التربية-جامعة المنوفية، (1)، 77-118. <https://doi.org/10.21608/muja.2023.288071>
- (4) بدرية المحروقية، راشد المحرزي. (2023). "جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) كما يراها مقدمو الخدمة والمستفيدون منها بسلطنة عمان". مجلة العلوم التربوية، كلية التربية، جامعة قطر، 21 (21). <http://hdl.handle.net/10576/44787>
- (5) بشاير الجهني. (2023). "تصورات المعلمين نحو دمج التقنيات المساعدة في تدريس الطلبة ذوي الإعاقة الفكرية وعلاقتها بكفاءتهم المهنية". المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، 7 (25)، 85-120. <https://doi.org/10.21608/jasht.2023.275814>
- (6) حاتم عبدالله. (2023). "واقع التمكين الرقمي للطلاب ذوي الإعاقة البصرية بجامعة بني سويف: دراسة استكشافية". المجلة المصرية لعلوم المعلومات، كلية الآداب، جامعة بني سويف، 10 (1)، 495-540. <https://doi.org/10.21608/jesi.2022.178411.1079>
- (7) حامد عبدالعال. (2021). "تصور مقترح لتربية ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء توجه الدولة المصرية نحو الاستفادة من التقنيات الرقمية". المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، كلية التربية، جامعة سوهاج، 89 (89)، 1305-1348. <https://doi.org/10.21608/edusohag.2021.187330>
- (8) حنان جنيد، ريم عادل، تغريد مجدى. (2021)، "الاتجاهات البحثية الحديثة في تطور دراسات الاتصالات المؤسسية الداخلية والمتغيرة المرتبطة بها"، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، العدد 21، يناير/يونيه، 413 - 434.
- (9) دعاء السيد. (2023). "تأثير تطبيق الرقمنة علي جودة الخدمات الحكومية المقدمة: دراسة تطبيقية علي مصلحة الضرائب المصرية". المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 14 (1)، 796-834. <https://doi.org/10.21608/jces.2023.297219>

- 10) رحاب زين الدين. (2020). "اتجاهات معلمي التربية الخاصة نحو توظيف التكنولوجيا في تدريس ذوي الاحتياجات الخاصة في ظل جائحة كورونا". المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، 4(14)، 21-52. <https://doi.org/10.21608/jasht.2020.122066>
- 11) ريم عادل. (2019)، "دور الاتصالات المؤسسية في تحديد مدركات العاملين عن مستوى العدالة التنظيمية وعلاقته بمستوى رضائهم الوظيفي"، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، المجلد 18، العدد 2، ابريل 2019، 511 - 594.
- 12) صالح العجاي، نبيل المالكي. (2023). "درجة توافر التقنيات المساعدة للتلاميذ ذوي الإعاقة الفكرية في معاهد التربية الفكرية بمدينة بريدة". مجلة كلية التربية -جامعة بني سويف، 20(117)، 315-350. <https://dx.doi.org/10.21608/jfe.2023.312582>
- 13) عائشة خوازم، نسيم يوسف. (2023). "معوقات استخدام تكنولوجيا التعليم في تدريس وتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة كما يدركها معلومهم ومربوهم". المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة، المؤسسة العلمية للعلوم التربوية والتكنولوجية والتربية الخاصة، 5(3)، 21-39. <https://dx.doi.org/10.21608/skje.2023.230132.1019>
- 14) عباس كعده، كنده ديب، ديمة ماخوس. (2023). "جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني". مجلة جامعة البعث-سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية، 45(6)، 41-76.
- 15) عمرو أبو عيسى. (2023). "أثر إدارة علاقات العملاء الإلكترونية علي ولاء عملاء الأعمال" دراسة ميدانية علي مجموعة من شركات العز الصناعية بجمهورية مصر العربية". مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، 3(8)، 1055-1070. <https://doi.org/10.21608/hiss.2023.316683>
- 16) غادة ثابت. (2023). "الاتجاهات الحديثة لاستخدامات العلاقات العامة في إدارة الخدمات الحكومية بأدوات الذكاء الاصطناعي". المجلة المصرية لبحوث الإعلام، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2023(82)، 657-695. <https://doi.org/10.21608/ejsc.2023.289623>
- 17) فهد الملعب. (2023). "متطلبات استخدام التكنولوجيا في تعليم الطلبة ذوي الإعاقة العقلية ومعوقاتها من وجهة نظر المعلمين في دولة الكويت"، مجلة كلية التربية، جامعة الإسكندرية، 33(4)، 147-173. <https://dx.doi.org/10.21608/jealex.2023.320729>
- 18) ماجد مشرفي، هاني محمد. (2023). "واقع استخدام معلمي الطلاب ذوي الإعاقة الفكرية للتكنولوجيا المساندة من وجهة نظرهم في مدينة مكة المكرمة". مجلة البحوث التربوية والنوعية، مؤسسة التربية الخاصة والتأهيل التربوي، 21(21)، 29-67. <https://dx.doi.org/10.21608/jeor.2023.310913>
- 19) محمد العويناتي. (2022). "استخدامات ذوي الإعاقة البصرية لتطبيقات الهواتف الذكية في مملكة البحرين في مملكة البحرين والإشباع المتحققة منها". مجلة البحوث الإعلامية جامعة الأزهر كلية الإعلام، 63(63)، 571-622. <https://doi.org/10.21608/jsb.2022.153822.1490>

20) مروى السعيد، آية العدوي.(2023). "اتجاهات ذوي الهمم نحو استخدامات تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير مهاراتهم الاتصالية تقنية Chat GPT نموذجا". المجلة المصرية لبحوث الإعلام، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2023(84)، 161-191. <https://dx.doi.org/10.21608/ejsc.2023.322691>

21) مريم اليماني.(2023). "التطبيقات التربوية للذكاء الاصطناعي للأطفال ذوي الإعاقة "أصحاب الهمم" في دولة الإمارات العربية المتحدة من وجهة نظر معلمهم". المجلة العربية للتربية النوعية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، 7(26)، 217-250. <https://doi.org/10.21608/ejev.2023.284741>

22) ناهد مكاري، محمد عوجة.(2023). "واقع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحدياته في تأهيل الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة (اضطراب طيف التوحد-الإعاقة البصرية) من وجهة نظر المعلمين والاختصاصيين". مجلة البحث العلمي في التربية، كلية البنات للآداب والعلوم التربوية، جامعة عين شمس، 24(1)، 70-146. <https://doi.org/10.21608/jsre.2023.199369.1545>

23) نعم محى الدين، ياسمين على.(2022)، "تقييم فاعلية الاتصالات المؤسسية المستخدمة في نشر ممارسات الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي"، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام بنين، جامعة الأزهر، العدد 62، ج 2، يوليو 2022، 944 - 1014.

24) نورهان مرسي.(2023). "تجربة المستخدم من ذوي الاحتياجات الخاصة بالمواقع الإلكترونية للجامعات المصرية". المجلة العربية الدولية لدراسات المكتبات والمعلومات، المؤسسة العربية لإدارة المعرفة، 2(2)، 115-144. <https://doi.org/10.21608/ajli.2023.203256.1035>

25) وعد العمري وآخرون.(2023). "تعزيز السلامة السيبرانية أثناء استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة للإنترنت وأثره علي تحسين جودة الحياة الرقمية لديهم". مجلة العلوم التربوية، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة، 31(1)، 466-496. <https://doi.org/10.21608/ssj.2023.287504>

المراجع الأجنبية بحوث منشورة بالدوريات العلمية الأجنبية

26) Alsarraf, H. A., Aljazzaf, S., & Ashkanani, A. M. (2023). "Do you see my Effort? An investigation of The Relationship Between E-Government Service Quality and Trust in Government". Transforming Government: People, Process and Policy, 17(1), 116-133. <https://doi.org/10.1108/TG-05-2022-0066>

27) Blazenaite, Aukse.(2011). **Effective Organizational Communication: in Search of a System**, Social Sciences,V.74,N.4.

28) Borcaa, Cristina,& Baesua, Viorica.(2014). **A Possible Managerial Approach for Internal Organizational Communication Characterization**, Procedia -Social and Behavioral Sciences ,V.124.

- 29) Camilleri, M. A. (2020). "**The Online Users' Perceptions Toward Electronic Government Services**". *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(2), 221–235. <https://doi.org/10.1108/JICES-09-2019-0102>
- 30) Chiguvi, D. (2023). "**Analysis of The Effectiveness of E-Customer Service Platforms on Customer Satisfaction at ABSA, Botswana**". *International Journal of Research in Business and Social Science*, 12(1), 57–71. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i1.2283>
- 31) Chuah, S. C., Mohamad Arshad, A. A., & Mohd Arifin, A. (2024). "**Adoption Intention of E-Government Application for Public Health Risk Communication: Risk information, Social Media Competence and Trust in The Government**". *Journal of Public Health Research*, 13(1),1–7. <https://doi.org/10.1177/22799036231217804>
- 32) Cruz–Morato, M. A., Dueñas–Zambrana, C., & García–Mestanza, J. (2021). "**Disability, Human Resources and Behavioral Economics: The labour inclusion Case of Ilunion Hotels of The Costa Del Sol (Spain)**". *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), 7932. <https://doi.org/10.3390/ijerph18157932>
- 33) Danker, J., et al (2023). "**'It Will Open Your World Up': The Role of Mobile Technology in Promoting Social Inclusion among Adults with Intellectual Disabilities**". *British Journal of Learning Disabilities*, 51(2), 135–147. <https://doi.org/10.1111/bld.12500>
- 34) Golchin, M.D., Ripat, J., & Verdonck, M. (2024). "**Assistive Technology to Facilitate Children's Play: A Scoping Review**". *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 1–11. <https://doi.org/10.1080/17483107.2023.2298825>
- 35) Hammami, S., Durrah, O., El-Maghraby, L., & Hamdoun, M. (2023). "**The Adjusting Influence of Social Media's User-Generated-Knowledge (SMUGK) in Grasping the Contribution of Cognitive and Technological Factors in Citizens' Perceptions of Satisfaction from E-Government Services in the Global South Context: The Case of Oman**", 28 September 2023, PREPRINT (Version 1) available at Research Square <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-3375439/v1>
- 36) Henderson, Joan,(2003), **Adopting a learning-based Approach To Improve Internal Communications**, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 20,N.7.
- 37) Hewitt, Paul (2006). **Electronic Mail and Internal Communication: a Three-Factor Model**, *Corporate Communications: An International Journal* ,vol.11,issue 1.

- 38) Hoskin, E. et al, (2024). "**Effectiveness of Technology For Braille Literacy Education for Children: a Systematic Review**". *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 19(1), 120–130. <https://doi.org/10.1080/17483107.2022.2070676>
- 39) Hoque, S. M. S., & Al Kabir, M. A. (2024). "**Assessing ICT and E–Government Service Through UDC in Bangladesh: Rural Dwellers’ Economic Benefits**". *Electronic Government*, 20 (2), 161–174. <https://www.researchgate.net/publication/362593856>
- 40) Jackson, Paul R.,& Welch,M.(2007).**Rethinking Internal Communication: a Stakeholder Approach**, *Corporate Communications: An International Journal* ,V. 12, N. 2.
- 41) Kang, Minjeong,& Sung, Minjung.(2017).**How Symmetrical Employee Communication Leads to Employee Engagement and Positive Employee Communication Behaviors: The Mediation of Employee–Organization Relationships**, *Journal of Communication Management*, V. 21,N.1.
- 42) Martiniello, N., et al.(2022). "**Exploring The Use of Smartphones and Tablets Among People With Visual Impairments: Are Mainstream Devices Replacing The Use of Traditional Visual Aids?**". *Assistive Technology*, 34 (1), 34–45. <https://doi.org/10.1080/10400435.2019.1682084>
- 43) Martin, A. J., et al. (2021). "**The Role of Mobile Technology in Promoting Social Inclusion Among Adults With Intellectual Disabilities**". *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 34(3), 840–851. <https://doi.org/10.1111/jar.12869>
- 44) Mazzei,A.(2010).**Promoting Active Communication Behaviours Through Internal Communication**, *Corporate Communications: An International Journal*, V.15, N.3.
- 45) Muhammad, A. S., & Kaya, T. (2023). "**Factors Affecting The Citizen’s Intention To Adopt E–Government in Nigeria**". *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*,21(3),271–289. <https://doi.org/10.1108/JICES-05-2022-0054>
- 46) Mushi, R. M. (2024). "**Assessing The Factors Influencing Intention To Use E–Government in Tanzania: The Perspective Of Trust, Participation and Transparency**". *Journal of Electronic Business & Digital Economics*, (ahead–of–print). <https://doi.org/10.1108/JEBDE-08-2023-0017>
- 47) Nawafleh, S., & Khasawneh, A. (2024). "**Drivers of Citizens E–Loyalty in E–Government Services: E–Service Quality Mediated By E–Trust Based on Moderation Role by System Anxiety**". *Transforming Government: People, Process and Policy*. <https://doi.org/10.1108/TG-04-2023-0053>

- 48) Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). "**E-Government Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and loyalty: Evidence from a Newly Emerging Country**". *Journal of Public Policy*,43(4), 1-22.
<https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- 49) Piekema, L., ten Brug, A., Waninge, A., & van der Putten, A. (2024). "**From Assistive To inclusive? A Systematic Review of The Uses and Effects of Technology To Support People With Pervasive Support Needs**". *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 37(2), 1-30. <https://doi.org/10.1111/jar.13181>
- 50) Patergiannaki, Z., & Pollalis, Y. A. (2024). "**E-Government Quality From The Citizen's Perspective: The Role of Perceived Factors, Demographic Variables and The Digital Divide**". *International Journal of Public Sector Management*.
<https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2023-0229>
- 51) Safari, M. C., Wass, S., & Thygesen, E. (2023). "**Digital Technology Design Activities-- A Means for Promoting The Digital Inclusion of Young Adults With Intellectual Disabilities**". *British Journal of Learning Disabilities*, 51(2), 238-249.
<https://doi.org/10.1111/bld.12521>
- 52) Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). "**The Impact of E-Service Quality On Public Trust and Public Satisfaction in E-Government Public Services**". *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765-772.
- كتب أجنبية
- 53) Nevers, M. (2021). "**Augmentative and Assistive Technology**. In: Volkmar, F.R. (eds) **Encyclopedia of Autism Spectrum Disorders**". Springer, Cham.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-91280-6_761
- 54) Wiritz,B.W.(2022). "**Digital Government: Strategy, Government Models and Technology (Springer Texts in Business and Economics)**". Springer.
<https://doi.org/10.1007/978-3-031-13086-1>