بحث بعنوان

المعوقات التي تواجه استخدام الاتصالات الرقمية (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوي الإعاقة الحركية

بحث مستخلص من رسالة دكتوراه بعنوان

متطلبات استخدام الاتصالات الرقمية في تحسين الخدمات الاجتماعية لذوي الاعاقة الحركية ودور الخدمة الاجتماعية في تفعيلها

اعـــداد

شروق صلاح عبد الحميد

دارسة بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم

أ.د/ مصطفي محمد قاســـــم

أستاذ ورئيس قسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

ا.م.د/ عماد محمد محمد عبد السلام

أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية المساعد

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

الملخص:

يعتمد مجتمع المعلومات والمعرفة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تؤدي دور جوهري في تحقيق التنمية البشرية المستدامة، إذ يؤثر ذلك المجتمع على المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية للفرد، مما ينعكس على التنمية البشرية بجميع متغيراتها فضلا عن تأثيرها على مجتمع المعلومات والمعرفة، فزيادة الدخل ومستوى التعليم والصحة والقضاء على الفقر يهدف إلى تطوير المجتمع وتقدمه، ويتنوع مستويات التنمية البشرية في الدول يتنوع مدى تطور مجتمع المعلومات والمعرفة بها، وتهدف الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تواجه استخدام الاتصالات الرقمية (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوي الإعاقة الحركية، تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة وذلك لعينة من المستفيدين من ذوى الإعاقة الحركية في محافظة الفيوم ويبلغ عددهم (345)، اعتمدت الباحثة في جمع البيانات من الميدان على مقياس لذوى الإعاقة الحركية، مطبق على المستفيدين من ذوى الإعاقة الحركية في محافظة الفيوم، وطبقت في مكاتب التأهيل المهني بمحافظة الفيوم وعددها خمسه، وتدل نتائج الدراسة على وجود معوقات تواجه استخدام الاتصالات الرقمية (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوي الإعاقة الحركية.

الكلمات الافتتاحية: الاتصالات الرقمية، الخدمات الاجتماعية، ذوي الإعاقة الحركية

Obstacles to the use of digital communications and mobile phones in providing social services to people with motor disabilities

Prepared by the researcher: Shorouk Salah Abdel Hamid

Summary

The information and knowledge society depends on information and communication technology, which plays a fundamental role in achieving sustainable human development. This society affects the economic, social, political and cultural variables of the individual, which is reflected in human development with all its variables, in addition to its impact on the information and knowledge society.To increase income, education and health levels and eliminate poverty, the aim is to develop and advance society. The levels of human development vary in countries, and the extent of development of the information society and knowledge thereof varies. The study aims to identify the obstacles facing the use of digital communications (mobile phone) in providing social services for people with motor disabilities. This study belongs to the descriptive analytical studies pattern. This study relied on the use of the social survey method using the sample method for a sample of beneficiaries with motor disabilities in Fayoum Governorate, numbering (345). The researcher relied on collecting data from the field on the motor disability scale, applied to beneficiaries of motor disability nuclei in Fayoum Governorate, and applied in the vocational rehabilitation offices in Fayoum Governorate, numbering five. The results of the study indicate the existence of obstacles facing the use of digital communications (mobile phone) in providing social services for people with motor disabilities.

Keywords: Digital Communications, Social Services, People with Motor Disabilities

أولا: مشكلة الدراسة:

يعتمد مجتمع المعلومات والمعرفة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تؤدي دور جوهري في تحقيق التنمية البشرية المستدامة، إذ يؤثر ذلك المجتمع على المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية للفرد، مما ينعكس على التنمية البشرية بجميع متغيراتها فضلا عن تأثيرها على مجتمع المعلومات والمعرفة، فزيادة الدخل ومستوى التعليم والصحة والقضاء على الفقر يهدف إلى تطوير المجتمع وتقدمه، ويتنوع مستويات التنمية البشرية في الدول يتنوع مدى تطور مجتمع المعلومات والمعرفة بها .وان القدرة الإلكترونية لترميز مجموعة المعلومات رقمية جعل الحواسيب تأخذ مكانة محورية في الثقافة المعاصرة، وبما أن جميع أشكال الأنظمة تتمثل بإعادة صياغة المعلومات الرقمية وتخزينها والسيطرة عليها، فالتطورات الحديثة في تكنولوجيا الإعلام **(صالح، 2017، ص 106)**.

حيث أن الاتصالات الرقمية هي التي تتعامل بمبدأ النظام الثنائي. ويتصف هذا النوع من الاتصالات بقوتها وجودتها العالية، مقارنة بالاتصالات التناظرية. حيث أن هناك ما يسمى بالضوضاء الكهرومغناطيسية في الطبيعة هذه الضوضاء تسبب تشوشا في الإشارة التناظرية التي تعتمد على شدة التيار وترددة، لكن في حالة استخدام النظام الثنائي، فإن الإشارات تحسب بمرور نبضة أو عدد مرورها، فلا تتأثر بالتشويش الذي تسببه الضوضاء الكهرومغناطيسية. **(مسلم، 2015، ص39)**

وقد أشارت دراسة **(صادق عبيس الشافعي، محمد كاظم الحمداني, 2019م)** إن موضوع الاتصال نال اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية باعتباره صورة النشاط الإنساني، أزالت وسائل الاتصال والتواصل الرقمية الفجوة في إقامة العلاقات بين الأفراد، ازدياد حجم المعلومات

والمعارف المتاحة من خلال شبكة الانترنيت العالمية, كما يمكن للاتصال الرقمي أن يعمل على تنويع مصادر المعرفة والمعلومات مما يسهل اكتسابها.

كما تشمل وسائل الإعلام الاجتماعي إمكانات الإنترنت التي تسمح بالتواصل والتفاعل وتبادل الآراء من دون الحاجة إلى المساعدة التنظيمية التقليدية، ويمكن استخدامها لبناء الثقة والترابط والتواصل مع الآخرين، فالثورة في الاتصالات الرقمية جعلت من السهل جداً ومن غير المكلف لمجموعات من الأفراد أن تؤلف وتشارك وتعمل من أجل أهداف مشتركة في أمور مختلفة مثل الإنقاذ وقت الثورات وتحريك الحشود وتلافي انعكاسات الكوارث نسبياً.**(صادق، الشربيني، 2018، ص134، 135)**

وهذا ما أشارت به دراسة **(مرتضى محمد صلاح الدين. 2018م)** بأهمية نشر وتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية في جميع القضايا المتعلقة بالمجتمع، وبشكل خاص في المجتمعات والمحافظات النائية والحدودية مثل منطقة شبة جزيرة سيناء ومنطقة حلابي ولشاتين، وذلك للاستفادة من الخدمات التي تقدمها التكنولوجيا الرقمية, من الواجب أن يتم تعزيز أنشطة البحث والتطوير، لتعزيز وزيادة حجم تكنولوجيا المواد الجديدة، والتكنولوجيا الحيوية، المتابعة المستمرة من جانب حكومات الدول، مع المنظمات والهيئات الدولية المختصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

وقد أشارت دراسة **(آدم أحمد آدم, 2018)** أن الهاتف المحمول أصبح من أهم الوسائل التي يتم من خلالها الحصول على المعلومات, أدى إلى تطور ثقافة المعاملات الالكترونية بالنسبة للإفراد, ويمكن استخدامه كمكتبة الكترونية, وأوصت الدراسة بضرورة استخدام الهاتف المحمول في تثقيف وتوعية المجتمع بقضايا التنمية والمشاكل الاجتماعية والبيئة والاقتصادية, وعلى المؤسسات التي تتعامل مع الجمهور وتقدم خدمتها إن تستعين به كوسيلة لتقديم الخدمات.

ويتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة والتي تجعل الاتصال المؤسسي مصانا كوحدة متكاملة عالية الجودة، وخاصة في البيئات التي يكون

فيها أسلوب الإشارات التماثلية مكلفا وغير فعال. فكلما كانت عملية الاتصال صعبة، بسبب ظروف البيئة، تفوق الاتصال الرقمي على الاتصال التماثلي. كما يتوفق الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية والتي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية، ذلك على عكس الاتصال التماثلي الذي يضعف كلما طالت المسافة التي يقطعها. وتظهر قوة الاتصال الرقمي وفعاليته من خلال عدة أبعاد مثل مقاومة التشويش، مقاومة التداخل في الحديث، تصحيح الأخطاء الكترونيا والحفاظ على قوة الإشارة ,تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء .**(البياتي، 2014، ص 101)**

وهذا ما أشارت به دراسة **(Guembour Abderraouf, 2018)** إلى أهمية الدور التي تلعبه الاتصالات الرقمية والتكنولوجيا في المجتمعات الحديثة، فإن توفر قنوات الاتصال يعتمد بشكل كبير، بكفاءة بدعم من أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يصبح أكثر تواتراً للاستفادة من مختلف الابتكارات التكنولوجية، كما تعتبر وسيلة نقل للبيانات والوصول إلى الخدمات الحديثة (على سبيل المثال: الخرائط عبر الإنترنت حتى مع معلومات وتنبؤات حركة المرور) أو توقعات الطقس أو وسائل التواصل الاجتماعي). ومن هذه التقنيات الهاتف المحمول في الوقت الحالي، تتقدم تكنولوجيا الهاتف المحمول بسرعة، سواء من حيث شعبية الهاتف المحمول وقدراته. الأجهزة المحمولة الحديثة.

وطبقًا لنوع الإعاقة فإن أكبر نسبة لذوي الإعاقة في مصر (من الصعوبة الكبيرة إلى المطلقة) كانت للأفراد الذين يعانون من الصعوبة الحركية السفلية بنسبة 2.65%، تليها الصعوبة البصرية 1.36%، ثم صعوبة العناية بالنفس 1.13%، والصعوبة الحركية العلوية 0.78%، وأقل نسبة كانت لصعوبة

الاضطرابات النفسية .20 %، وصعوبة التعلم 0.08% **(الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، 2022).**

وهذا ما تؤكده دراسة **(عبد العزيز بن شوق , 2020)** أن ذوي الإعاقة واجهوا تحديات في التعليم عن بعد وضعف البنية التحتية لتكنولوجيا بمدارس الدمج ومدارس التربية الخاصة, عدم وجود كوادر مؤهلة بمدارس الدمج ومدارس التربية الخاصة في كل من جمهورية مصر العربية والمملكة السعودية, وأوصت الدراسة بأهمية دعم التحول الرقمي للمقررات الدراسية لذوي الإعاقة السمعية, والتركيز على تعزيز الجهود لتقديم المساعدة للمعاقين سمعيًا على التكيف الاجتماعي.

ولكن أشارت نتائج دراسة **(محمد صلاح علي، 2020)** إلى وجود العديد من نواحي القصور فيما يتعلق بالتغطية اللازمة لقضية توظيف التقنيات الرقمية اللازمة التربية المجتمعية لذوي الإعاقة في مصر، قلة الأماكن المجهزة لاستقبال التقنيات الرقمية التي تناسب ذوي الإعاقة الخاصة وعدم توفيرها من قبل الدولة, قلة التقنيات الواقعية اللازمة والمفيدة في التربية المجتمعية لذوي الاحتياجات الخاصة, إلى قصور في التواصل بين المدرسة والأسرة, لا يوجد تواصل بين الوزارات المصرية المختلفة فيما يقدم الخالدة في التربية المجتمعية لذوي الاحتياجات الخاصة, قلة الاستفادة من الأبحاث والدراسات التي تنتجها الجامعات ومراكز الأبحاث فيما يفيد التوظيف التقنيات الراعية في التربية المجتمعية لذوي الإعاقة.

ونجد أن الإعاقات الحركي والجسمية تتميز في التفكير المعاصر بأنها متفاوتة ومتغايرة ولا يجمع بينهما ناظم بعينه. ذلك أن كل إعاقة حركية موجودة في شخص ما تعطيه تميز عن الأشخاص الآخرين لكن هذه الخصائص تتمحور حول مجالات متعددة, اضطراب في نمو عضلات الجسم, مشكلات في تشوه العظام, مشكلات في القدرة على العناية بالذات ونشاطات الحياة اليومي, ضعف في التآزر والتوازن الحركي.. صعوبة في الحراك الاجتماعي,

ضعف المهارات الدقيقة (مثل عدم مسك القلم بطريقة صحيحة أو عدم القدرة على المشي بطريقة طبيعية، وعدم المشي . **(عبدالحليم، 2010، ص160)**.

وقد أوصت دراسة **(أسامة حسن محمود، نادية السرور, 2022)** ضرورة العمل على تأهيل العاملين والكوادر الفنية في مراكز التأهيل المهني بشكل مناسب بحيث يمكن لهذه الكوادر أن تقدم خدمات متميزة لذوي الإعاقة الحركية وأسرهم وبطريقة لائقة, ضرورة عمل دورات تدريبية للكوادر العاملة في مراكز التأهيل المهني بما يمكن من اكتساب المهارات اللازمة التي يمكن من خلالها تقديم خدمات مميزة لذوي الإعاقة الحركية في هذه المراكز, ضرورة إجراء مزيد من الدراسات التي يمكن من خلالها تحسين الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة الحركية بعد الاستفادة من النتائج التي يتم الحصول عليها.

ومن هنا تأتي أهمية البحث عن أفضل الطرق لتوظيف هذا التحول الهائل في مجال الاتصالات الرقمية (الانترنت, الهاتف) لخدمة أكثر الفئات احتياجا ذوي الإعاقة الحركية والعمل على تحسين الخدمات المقدمة لهم. وذلك عن طريق تقديم الخدمات بفكرة (أون لاين).

وهذا ما أكدته دراسة **(فهد بن محمد مبارك، 2017م)** حيث اشارت إلى الصعوبات التي تواجه وعي ذوي الإعاقة الحركية ذكوراً وإناثاً للخدمات الحكومية والخيرية المتاحة لهم على النحو التالي, اتفاق مجتمع البحث من ذوي الإعاقة الحركية، إن أكثر الصعوبات هي ضعف المعرفة بوجود هذه الخدمات المتاحة، وأن أقل هذه الصعوبات وعدم الاحتياج إلى هذه الخدمات، الصعوبات التي ترجع إلى مؤسسات، حيث إن أكثر هذه الصعوبات هي (قلة إعلان المؤسسات عن الخدمات المتاحة، وإن أقل هذه الصعوبات هو تعقيد الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمات من هذه المؤسسات) عند الذكور مقابل عدم قيام المؤسسات بتقويم وتطوير الخدمات التي تقدمها باستمرار لذوي

الإعاقة الحركية) الصعوبات التي ترجع إلى الأسرة حيث إن أكثر الصعوبات هي انخفاض المستوى التعليمي.

ولكن تبين وجود فجوة عميقة بين الاحتياجات والخدمات الخاصة المتاحة، وأن هذه الخدمات لا تصل سوى إلى 1% فقط من المعاقين، وهو ما يستلزم وضع استراتيجية قومية لتهيئة الخدمات الوقائية والعلاجية اللازمة للتصدي لمشاكل الإعاقة تشارك فيها جميع المنظمات الحكومية وغير الحكومية والأفراد لتخفيض نسبة المعوقين إلى إجمالي السكان بشكل تدريجي، وجعلهم جزءً طبيعياً من نسيج المجتمع. **(القريطي، 2012، ص43)**

وهذا ما أكدته دراسة **(محدب رزيقة, 2021)** حيث يوجد تدهور وتراجع خلال المسار العلاجي وذلك بسبب عدم توفر الأدوات العلاجية اللازمة لمتابعة المهارات الحركية الدقيقة، تسبب هذه المشكلة صعوبات كبيرة إلى حد ما في النمو عند الطفل، سواء كان ذلك في إنجازاته المختلفة في حياته اليومية، أو تلك المطلوبة للتعلم المدرسي فهناك بعض القطاعات والمهنيين الذين واصلوا العمل عن بعد بواسطة العمل الإلكتروني أو الهاتف، مثل بعض المختصين النفسيين الذين واصلوا العلاج والمتابعة النفسية مع بعض المفحوصين الذين لديهم الإمكانيات المادية اللازمة (الإنترنيت، الهاتف)، عكس ذلك هناك البعض الذين ليس لديهم إمكانيات لمتابعة العلاج عن بعد.

ولكن أشارت دراسة **(Panayiota Tsatsou, 2020) إن** هناك نقص في البحث في التنوع "داخل الإعاقة" و"التداخل"، لا سيما في المجال الرقمي، وتأثيراته على الدمج المجتمعي. تستكشف المناهج داخل الإعاقة والأدوار التي تلعبها الفردية والانتقائية في قرارات الناس لاستخدام التقنيات الرقمية، والآثار اللاحقة على الدمج المجتمعي. بأن المجتمع بحاجة إلى بدء فهم أفضل للإعاقة، من أجل تطوير نهج مرن لأنواع التقنيات والخدمات المصممة، تقدم الدراسة توصية باحتياج الباحثون إلى استكشاف وتحليل بشكل منهجي لوجود دور للمعايير الفردية والانتقائية في الخيارات والقرارات الرقمية الخاصة

بأشخاص ذوي الإعاقة, فوائد الاتصالات الرقمية لأنشطة تعزيز رأس المال الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، مثل: البحث عن المعلومات؛ التعليم؛ الدعم الصحي؛ التفاعل الاجتماعي، وقد أدى ذلك إلى العديد من الدعوات للدعم المستمر والتمويل لنظام بيئي تكنولوجي مساعد من شأنه أن يعزز الحياة المجتمعية للأشخاص ذوي الإعاقة، ويحول الخدمات اليومية، ويدعمهم إلى عمل ومنازلهم، ويوفر خدمات شبكة الرعاية الأولية والإعاقة.

ولكن هناك مشكلة متعلقة بوصول ذوي الاحتياجات الخاصة حيث أنهم قد يملكون الأجهزة وخدمات الإنترنت ولكن ينقصهم بعض المتطلبات الخاصة التي قد تتنوع حسب نوعية الاحتياجات الخاصة لديهم ويتطلب ذلك من المجتمع الرقمي توفير متطلباتهم مثل توفير الملفات الصوتية للكتب لفاقدي البصر. وكذلك النظر إلى فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ومراعاتهم بحيث يتم توفير وصول رقمي مناسب لحالتهم الخاصة ويكون هذا الوصول لا يقل ويوازي وصول الطلاب العاديين إلى المجتمع الرقمي لتوفير ملفات صوتية للمكفوفين ولغات الإشارة لضعاف السمع وأنشطة ملائمة لطلاب الدمج أصحاب الإعاقة الذهنية وغير ذلك من التسهيلات. وبحث حالات الطلاب غير القادرين على الوصول الرقمي من خارج المدرسة وهم أبناء الأسر الفقيرة، وإتاحة مساحة كافية لهم داخل المدرسة للتمكن من الوصول بشكل كافي.**(عبدالتواب، 2021، ص42)**

تظهر دراسة **(Margret Buchholz, Ulrika, 2018)** بأن التواصل عن بعد مهم في منح المستخدمين التحكم في حياتهم وكيف يمكنهم اختيار كيفية تقديم أنفسهم من خلال الاتصال عن بعد. أن تكون قادرا على استخدام الاتصالات البعيدة بشكل مستقل. يجب أن يكون المستخدمون قادرين على طلب المساعدة، وإذا لزم الأمر اتصل، يصعب على المستخدمين إيجاد الأجهزة المناسبة بأنفسهم. لم يتم دائما تصميم الأجهزة والتطبيقات والخدمات

القياسية للاتصال عن بعد التلبية احتياجاتهم. يصف المشاركون كيف يحتاج المستخدمون إلى المساعدة، إلى التكنولوجيا الناجحة، يحتاجون إلى تكنولوجيا معدلة ومكيفة بشكل فردي, ما عليهم سوى التواصل"، "زيادة التحكم في الحياة من خلال الوصول والاتصال عن بعد". إنهم يرغبون في تحسين الكفاءة فيما يتعلق بالاتصالات عن بعد بين موظفي المستخدمين والتنسيق في الجهود والتدخلات المهنية تحدد هذه الدراسة العديد من المجالات التي يوجد فيها نقص في الوصول إلى الاتصال عن بعد للأشخاص ذوي الإعاقات المعرفية والتواصلية.

كما أكدت دراسة **(Anne-Mari, 2021)** أن للاتصالات الرقمية قيمة خاصة في التواصل مع العائلات التي لا تتحدث نفس اللغة التي يتحدث بها المعلم. يمكن أن تساعد التدخلات الخاضعة للرقابة باستخدام التقنيات الرقمية المبتكرة في تحسين التعاون بين المنزل والمدرسة بين العائلات ذات الاحتياجات الخاصة. يجب تحسين المنصات الرقمية لتقديم المزيد من الخيارات الإيجابية أخيرا وليس آخرا، يمكن أن يعزز الاتصال الرقمي الديمقراطية التعليمية.

يحتاج الناس إلى الكثير من الموارد، وإلى مساعدة العديد من المهن، والخدمة الاجتماعية Social Work تعتبر إحدى المهن التي تهدف إلى مساعدة الناس وتقديم الخدمات الاجتماعية لهم بهدف أن يقوموا بأدوارهم ووظائفهم بشكل أفضل. إن خصائص الناس والبيئة المحيطة بهم وطبيعة مشكلاتهم هي التي تحدد أهداف عملية المساعدة Helping Process التي ستقوم بها الخدمة الاجتماعية مع هؤلاء الناس، والخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية Human Profession ظهرت حديثا في أوائل القرن العشرين، تعمل مع المهن الأخرى لإحداث التغيير الاجتماعي، بل والاقتصادي في المجتمع بما يحقق أهداف هذا المجتمع من تماسك ورعاية وإنتاج وتقدم. **(أبو النصر، 2019، ص 92)**

وقد اشارت دراسة **(مدحت ابو النصر, 2023)** الى أهمية التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية، وتوفير متطلباته وتخصيص الموارد اللازمة لتحويله من رغبة إلي واقع حقيقي يساهم في تطوير كل أبعاد ومراحل وعناصر ومجالات مهنة الخدمة الاجتماعية. ويوصي البحث بضرورة توسيع استخدام نظام المعلومات الالكترونية والتحول الرقمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مختلف مجالات العمل.

ثانيا: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيس مؤداه تحديد المعوقات التي تواجه استخدام الاتصالات الرقمية (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوي الإعاقة الحركية

ثالثا: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على تساؤل رئيس مؤداه ما المعوقات التي تواجه استخدام الاتصالات الرقمية (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوي الإعاقة الحركية؟

رابعا: مفاهيم الدراسة:

سوف تعتمد الدراسة على عدة مفاهيم وهي:

1- تعريف الاتصالات الرقمية:

يعنى التبادل الإلكتروني للمعلومات من خلال امتلاك الفرد القدرة على اتخاذ القرار السليم أمام العديد من خيارات الاتصالات الرقمية المتاحة وأن يكون على وعي بكيفية استخدامها ويستطيع الأطفال والكبار التعبير عن أنفسهم. **(محمد، 2018، ص94)**

بأنه "هي العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعد بين إطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها عن طريق النظم الرقمية التحقيق أهداف معينة ويركز التعريف على استخدام النظم الرقمية

ومستحدثاتها باعتبار الوسائل الأساسية للاتصال بين أطرافه حيث يتم تبادل المعلومات وترميزها ومعالجتها بواسطة النظم" **(عبد الحميد، 2007، ص53)**

ويقصد بالمفهوم الإجرائي للاتصالات الرقمية في هذه الدراسة ما يأتي:

أ- هي وسيلة يستخدمها المعنيين لتقديم الخدمات لذوي الإعاقة الحركية لتخفيف الأعباء عليهم.

ب-هي أداة اتصالية لتفاعل والتقارب والتواصل بين ذوي الإعاقة الحركية والمؤسسات الاجتماعية.

ج- هي وسيلة تقضى على المركزية في التقديم والتواجد في مكان ثابت لتفادى التنقلات والطوابير.

2- الخدمات الاجتماعية:

هي كل ما يقدم من جهود وخدمات ومساعدات مادية أو معنوية من إفراد أو مؤسسات إلى إفراد أو جماعات ممن تنقصهم حاجات مادية أو معنوية بهدف إعانتهم وتحسين أوضاعهم وسد حاجاتهم ورفع معنوياتهم وإدماجهم في المجتمع **(خزام، 2010، ص 442)** .

تعرف أيضا بأنها النظام الذي يضعه المجتمع متضمنا البرامج والخدمات والامتيازات التي تهدف إلى مساعدة ومواجهة احتياجات أولئك الذين يحتاجون اجتماعياً أو اقتصادياً أو تربويًا أو صحياً وتعتبر هذه الخدمات ضرورية للحفاظ على المجتمع. **(السكري، 2000، ص 387)**

ويقصد بالمفهوم الإجرائي للخدمات الاجتماعية في هذه الدراسة ما يأتي:

أ- مجموعة من الأنشطة والخدمات المادية والمعنوية التي تقدم لذوي الإعاقة الحركية.

ب-هي أن تكون الخدمات ذات فاعلية وكفاية لذوي الإعاقة الحركية.

ج- هي الخدمات التي تعمل على رفع المستوى الصحي والاقتصادي والاجتماعي لذوي الإعاقة الحركية.

د- هي الخدمات التي يمكن ان تقدمها المؤسسة بطريقة (أون لاين) باستخدام الهاتف المحمول.

3-ذوي الإعاقة الحركية :

يقصد بالإعاقة الحركية " بأنها حالات الأفراد الذين يعانون من خلل ما في قدرتهم الحركية، أو نشاطهم الحركي بحيث يؤثر ذلك الخلل على مظاهر نموهم العقلي والاجتماعي، والانفعالي ويستدعي الحاجة إلى التربية الخاصة" **(عبيد، 2012، ص 16).**

هي حالة من الضعف العصبي أو العظمي أو العضلي أو أنها حالة مرضية مزمنة تتطلب التدخل العلاجي والتربوي والدراسي . **(العزة،، 2000، ص 14)**

ويقصد بالمفهومات الإجرائي لذوي الإعاقة الحركية في هذه الدراسة ما يأتي:

أ- هو كل شخص لديه قصور في قدراته الجسمية تعيق حركته.

ب-هو كل شخص لديه احتياجات قد تختلف عن احتياجات الشخص العادي.

ج- هو كل شخص تقدم له خدمات ورعاية خاصة لإشباع احتياجاته.

د- هو خلل يرجع نتيجة عوامل وراثية أو بيئية أو الاثنين معاً.

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة :

نوع الدراسة: تنتمي الدراسة الحالية إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية.

المنهج المستخدم: يستخدم في هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة.

أدوات الدراسة :

- مقياس لذوى الإعاقة الحركية.

مجال المكاني: وهي مكاتب التأهيل المهني بمحافظة الفيوم وعددها خمسه.

المجال البشرى: عينه من المستفيدين من ذوى الإعاقة الحركية في محافظة الفيوم ويبلغ عددهم (345) .

المجال الزمني: وهى فترة إجراء الدراسة الميدانية.

سابعاً: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

جدول (1)

البيانات الأولية لمجتمع الدراسة

الصفة	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع	ذكر	210	%60.9
	انثي	135	% 39.1
	الإجمالي	**345**	**%100**
الحالة الاجتماعية	دون سن الزواج	39	11.3%
	أعزب	75	%21.7
	متزوج	171	%49.6
	مطلق	45	%13
	أرمل	15	%4.4
	الإجمالي	**345**	**%100**
السن	أقل من 20 سنه	51	%14.8
	من 20 لأقل من 25 سنه	54	%15.6
	من 25 لأقل من 30	63	%18.3
	من 30 لأقل من 35 سنه	87	%25.2
	من 35 سنه فأكثر	90	%1.26
	الإجمالي	**345**	**%100**
الوظيفة	يعمل بالحكومة	75	%21.7
	يعمل بالقطاع الخاص	63	%18.3
	تاجر	36	%10.4
	حرفي	45	%13
	لا يعمل	126	%36.6
	الإجمالي	**345**	**%100**

الصفة	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الخدمات التي تحصل عليها من وزارة التضامن الاجتماعي	معاش	124	%35.9
	مساعدات اجتماعية	100	%29
	خدمات تأهيلية	121	%35.1
	الإجمالي	**345**	**%100**

يتضح من الجدول أن توزيع أفراد عينة الدراسة من من ذوى الإعاقة الحركية: تبعا لمتغير النوع حيث يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية ب(ذكر) عدد (210) فرداً بالترتيب الأول بنسبة مئوية مقدارها (60.9 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة من من ذوى الإعاقة الحركية ب(أنثي) عدد (135) فرداً بالترتيب الثاني بنسبة مئوية مقدارها (39.1 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من من ذوى الإعاقة الحركية، وهذا يدلل أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية من الذكور بعدد (210) فرداً بنسبة مئوية (60.9%) .

يتضح من الجدول أن توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا متغير الحالة الاجتماعية حيث يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للحالة الاجتماعية (دون سن الزواج) بعدد (39) فرداً بالترتيب الرابع بنسبة مئوية مقدارها (11.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للحالة الاجتماعية (أعزب) بعدد (57) فرداً بالترتيب الثاني بنسبة مئوية مقدارها (21.7%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للحالة الاجتماعية (متزوج) بعدد (171) فرداً بالترتيب الاول بنسبة مئوية مقدارها (49.6%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للحالة الاجتماعية (مطلق) بعدد (45) فرداً بالترتيب الثالث بنسبة مئوية

مقدارها (13%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للحالة الاجتماعية (أرمل) بعدد (15) فرداً بالترتيب الخامس بنسبة مئوية مقدارها (4.4%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، وهذا يدلل ان الغالبية العظمى من ذوى الإعاقة الحركية حالتهم الاجتماعية متزوج بعدد (171) فرداً بنسبة مئوية (49.6%).

يتضح من الجدول أن توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا متغير السن حيث يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للسن (أقل من 20 سنه) بعدد (51) فرداً بالترتيب الخامس بنسبة مئوية مقدارها (14.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للسن (من 20 لأقل من 25 سنه) بعدد (54) فرداً بالترتيب الرابع بنسبة مئوية مقدارها (15.6%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للسن (من 25 لأقل من 30) بعدد (63) فرداً بالترتيب الثالث بنسبة مئوية مقدارها (18.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للسن (من 30 لأقل من 35 سنه) بعدد (87) فرداً بالترتيب الثاني بنسبة مئوية مقدارها (25.2%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للسن (من 35 سنه فأكثر) بعدد (90) فرداً بالترتيب الاول بنسبة مئوية مقدارها (26.1%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، وهذا يدلل تنوع عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية ينحصروا في المرحلة العمرية المختلفة.

يتضح من الجدول ابق أن توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا متغير الحالة الوظيفية حيث يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للحالة الوظيفية (يعمل بالحكومة) بعدد (75) فرداً بالترتيب الثاني بنسبة مئوية مقدارها (21.7%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للحالة الوظيفية (يعمل بالقطاع الخاص) بعدد (63) فرداً بالترتيب

الثالث بنسبة مئوية مقدارها (18.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للحالة الوظيفية (تاجر) بعدد (36) فرداً بالترتيب الخامس بنسبة مئوية مقدارها (10.4%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للحالة الوظيفية (حرفي) بعدد (45) فرداً بالترتيب الرابع بنسبة مئوية مقدارها (13%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة للحالة الوظيفية (لا يعمل) بعدد (126) فرداً بالترتيب الاول بنسبة مئوية مقدارها (36.6%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، وهذا يدلل ان الغالبية العظمى من ذوى الإعاقة الحركية حالتهم الوظيفية لا يعملون بعدد (126) فرداً بنسبة مئوية (36.6%) .

يتضح من الجدول أن توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا متغير الخدمات التي تحصل عليها من وزارة التضامن الاجتماعي حيث يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة متغير للخدمات التي تحصل عليها من وزارة التضامن الاجتماعي (معاش) بعدد (124) فرداً بالترتيب الاول بنسبة مئوية مقدارها (35.9%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة متغير للخدمات التي تحصل عليها من وزارة التضامن الاجتماعي (مساعدات اجتماعية) بعدد (100) فرداً بالترتيب الثالث بنسبة مئوية مقدارها (29%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، يبلغ عدد الأفراد في عينة الدراسة متغير للخدمات التي تحصل عليها من وزارة التضامن الاجتماعي (خدمات تأهيلية) بعدد (121) فرداً بالترتيب الثاني بنسبة مئوية مقدارها (35.1%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية، وهذا يدلل تنوع عينة الدراسة من ذوى الإعاقة الحركية ينحصروا الخدمات التي تحصل عليها من وزارة التضامن الاجتماعي (معاش – خدمات تأهيلية – مساعدات اجتماعية)

المعوقات التي تواجه استخدام الاتصالات (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوى الاعاقة الحركية.

جدول (2)

يوضح المعوقات التي تواجه استخدام الاتصالات (الهاتف المحمول) فى تقديم الخدمات الاجتماعية لذوى الاعاقة الحركية " ن=345

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع التكرارات المرجحة	الوسط المرجح	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	الترتيب
		ك	ك	ك					
1	لا أجيد استخدام تطبيقات (الهاتف المحمول).	195	111	39	846	2.45	282	81.7%	2
2	عدم الثقة في الحصول على الخدمات من خلال (الهاتف المحمول).	123	165	57	756	2.19	252	73%	7
3	صعوبة إنهاء الأوراق المطلوبة والإجراءات الإدارية عن طريق (الهاتف المحمول) .	135	132	78	747	2.16	249	72.2%	8
4	عدم وجود قرارات ولوائح تلزم العاملين في الشئون الاجتماعية على التعامل معي من خلال (الهاتف).	138	129	84	756	2.19	252	73%	7مكرر
5	صعوبة إرسال الأوراق المطلوبة عن طريق (الهاتف المحمول).	150	135	60	780	2.26	260	75.4%	6
6	لا يوجد تطبيقات في الهاتف المحمول متوافقة مع إعاقتي الحركية .	195	105	45	840	2.43	280	81.1%	4
7	صعوبة التواصل الهاتفي مع إدارة مؤسسات رعاية المعاقين حركيا.	153	90	102	741	2.15	247	71.6%	9
8	عدم توافر التطبيقات التي تسهل استخدام الهاتف المحمول كوسيلة لتلقى الخدمات.	171	108	66	795	2.30	265	76.8%	5
9	عدم توافر شبكات اتصال جيدة تمكني من استخدام (الهاتف المحمول) في محل إقامتي .	201	104	40	851	2.47	283.7	82.2%	1
10	أفضل التعامل بالطريقة التقليدية في تلقى الخدمات المقدمة بعيدا عن الهاتف المحمول .	192	114	39	843	2.44	281	81.4%	3

المؤشر ككل	مجموع التكرارات المرجحة	الوسط الحسابي	مجموع الاوزان المرجحة	المتوسط المرجح	القوة النسبية (%)

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع التكرارات المرجحة	الوسط المرجح	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	الترتيب
		ك	ك	ك					
					7955	2.30	2651.7	795.5	%76.8 قوية

يوضح الجدول السابق المعوقات التي تواجه استخدام الاتصالات (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوى الاعاقة الحركية.

وجاءت القوة النسبية لهذا البعد بنسبة **(76.8%)** ومتوسط المرجح **(795.5)** وتعد هذه النسبة **قوية** طبقا للقوة النسبية التي حصلت عليها عبارات المؤشر الخاصة بالمقياس نجد أنه جاء ترتيب العبارات على النحو التالي:

1- في الترتيب الأول جاءت عبارة **(9)**" **عدم توافر شبكات اتصال جيدة تمكني من استخدام (الهاتف المحمول) في محل إقامتي** .." بقوة نسبية **(82.2%)** ووسط مرجح **(2.47)** .

2- في الترتيب الثاني جاءت عبارة **(1)**" **لا أجيد استخدام تطبيقات (الهاتف المحمول)** .." بقوة نسبية **(81.7%)** ووسط مرجح **(2.45)** .

3- في الترتيب الثالث جاءت عبارة **(10)** " **أفضل التعامل بالطريقة التقليدية في تلقى الخدمات المقدمة بعيدا عن الهاتف المحمول** .."بقوة نسبية **(81.4%)** ووسط مرجح **(2.44)** .

4- في الترتيب الرابع جاءت عبارة **(6)**" **لا يوجد تطبيقات في الهاتف المحمول متوافقة مع إعاقتي الحركية** " بقوة نسبية **(81.1%)** ووسط مرجح **(2.43)** .

5- في الترتيب الخامس جاءت عبارات **(8)**" **عدم توافر التطبيقات التي تسهل استخدام الهاتف المحمول كوسيلة لتلقى الخدمات** "بقوة نسبية **(76.8%)** ووسط مرجح **(2.30)**

6- في الترتيب السادس جاءت عبارة **(5)" صعوبة إرسال الأوراق المطلوبة عن طريق (الهاتف المحمول)** " بقوة نسبية **(75.4%)** ووسط مرجح **(2.26)** .

7- في الترتيب السابع جاءت عبارات **(2-4)**" **عدم الثقة في الحصول على الخدمات من خلال (الهاتف المحمول) " عدم وجود قرارات ولوائح تلزم العاملين في الشئون الاجتماعية على التعامل معي من خلال (الهاتف).** " بقوة نسبية **(73%)** ووسط مرجح **(2.19)**

8- في الترتيب الثامن جاءت عبارة (3)" **صعوبة إنهاء الأوراق المطلوبة والإجراءات الإدارية عن طريق (الهاتف المحمول)** " بقوة نسبية (72.2%) ووسط مرجح (2.16)

9- في الترتيب التاسع جاءت عبارات (7)" **صعوبة التواصل الهاتفي مع إدارة مؤسسات رعاية المعاقين حركيا**" بقوة نسبية (71.6%) ووسط مرجح (2.15)

ثامناً: النتائج العامة للدراسة

النتائج العامة المرتبطة بالتساؤل الرئيسي للدراسة والذي مفاده " ما المعوقات التي تواجه استخدام الاتصالات (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوى الاعاقة الحركية ؟"

المعوقات التي تواجه استخدام الاتصالات (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوى الاعاقة الحركية، وجاءت القوة النسبية لهذا البعد بنسبة (76.8%) ومتوسط المرجح (795.5) وتعد هذه النسبة قوية طبقا للقوة النسبية التي حصلت عليها عبارات المؤشر الخاصة بالمقياس.

تاسعاً: التصور المقترح للخدمة الاجتماعية لتحسين الخدمات الاجتماعية باستخدام الاتصالات الرقمية لذوي الإعاقة الحركية

استخلصت الدارسة التصور المقترح للخدمة الاجتماعية لتحسين الخدمات الاجتماعية باستخدام الاتصالات الرقمية لذوي الإعاقة الحركية، وفيما يلي عرض تفصيلي للبرنامج التدريبي المقترح:-

أولاً : الأساس الفلسفي للتصور المقترح .

استند البرنامج على نموذج المنظورات المتكاملة لتحسين الخدمات الاجتماعية باستخدام الاتصالات الرقمية لذوي الإعاقة الحركية، كأحد النماذج التي تركز على على التدخل لمواجهة المشكلات التي تواجه ذوي الإعاقة الحركية أي كان نوعه، وفي ضوء الخيارات المتعددة والمنظورات المختلفة وهي : مفهوم الاتصالات الرقمية، مفهوم الخدمات الاجتماعية، مفهوم ذوي الإعاقة الحركية، المنظور الايكولوجي، منظور التنمية الاجتماعية، منظور حقوق الانسان، وفي ظل الحاجة الى نموذج تحليلي لتوجيه ممارسة الخدمة الاجتماعية في دعم ذوي الإعاقة الحركية، وتقديم الخدمات الاجتماعية باستخدام الاتصالات الرقمية لذوي الإعاقة الحركية، لابد من وجود مدخل متكامل، ولقد اظهر هذا المدخل:

1- أنه اداه لتحليل كل جانب من جوانب اي حالة او موقف لممارسة الخدمة الاجتماعية بمجال التأهيل المهني لذوي الإعاقة الحركية.

2- هو مدخل لتحديد العلاقة السببية والنتائج التي ترتبت على تدني الوعي باستخدام الاتصالات (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوى الاعاقة الحركية، لتحديد الاستجابات الممكنة ونتائجها كما يمثل نظرة عامه عن عملية التدخل الفعال.

ثانياً : المعايير التي تم يجب مراعاتها عند تنفيذ التصور المقترح لتحسين الخدمات الاجتماعية باستخدام الاتصالات الرقمية لذوي الإعاقة الحركية.

1- البدء من المعوقات التي تواجه استخدام الاتصالات (الهاتف المحمول) والتي رصدتها الدراسات الحالية وبعض أوجه القصور التي ظهرت نتيجة ضعف مستوى تمويل البرنامج أو تدني الوعي المجتمعي ولم تطرق لها

استخدام الاتصالات (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوى الاعاقة الحركية وأشارت لها نتائج الدراسة الحالية.

2- العمل على استخدام أنسب الأدوات والاستراتيجيات والتكنيكات التي من شأنها تعميم الممارسات والنماذج الناجحة من استخدام الاتصالات (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوى الاعاقة الحركية، وتشجيع المستفيدين على الاستمرارية في الاستفادة من استخدام الاتصالات (الهاتف المحمول)، وجذب مستفيدين جدد.

3- كسب الدعم والتأييد من المؤسسات المحيطة لتحسين استخدام الاتصالات (الهاتف المحمول) في تقديم الخدمات الاجتماعية لذوى الاعاقة الحركية.

ثالثاً: أهداف التصور المقترح .

1- اكساب المستفيدين بعض المعارف والمهارات:

أ- التنسيق مع مؤسسات المجتمع المحيطة لتوحيد جهود لذوي الإعاقة الحركية:

إنشاء قاعدة بيانات لجميع المؤسسات العاملة بمجال التأهيل، ويتم تحديثها بشكل دوري، وتم إعلام المستفيدين بها من خلال لقاءات وورش عمل، ... وغيرها من الفاعليات، إلى جانب تعاون تلك الجهات لتقديم خدمات متكاملة لذوي الإعاقة الحركية.

ب- التنسيق مع وسائل الاعلام لرفع مستوي الوعي المجتمعي :

للإعلام دور صناعة الإعلام في تشكيل ثقافة ووعي مجتمعي يدعم الأسر المصرية ويلعب دورًا مع ذوي الإعاقة الحركية، وأهمية أن يتوافق المنتج الإعلامي مع الاتفاقات الدولية والقوانين الوطنية نحو تطوير نهج لحماية حقوق الطفل ودعم بناء الإنسان..

2- اكساب المستفيدين مهارات التعامل مع ذوي الإعاقة الحركية

أ- المهارات الفنية:-

اكساب المشاركين المهارات الفنية الخاصة بالخدمة الاجتماعية والتي تتضمن دراسة وتشخيص المشكلات الاجتماعية والتخطيط للتدخل للحد منها، وغيرها من المهارات الثانوية والتي تؤهل الإخصائي لتطبيق أساليب وتكنيكات الخدمة الاجتماعية.

ب- مهارات ريادة الأعمال:-

تعدّ المهارات الريادية عنصرًا أساسيًا لاكتشاف الفرص غير المستغلة والخروج بأفكار مشاريع ابتكارية ناجحة، خصوصًا مع التغييرات التي نشهدها يوميًا ويتغير معها حاجة السوق والمستهلكين وتتضمن (مهارة التخطيط- مهارة إدارة الوقت- إدارة المخاطر- مهارات التواصل- الاقناع- التركيز على النتائج...)

رابعاً : الاستراتيجيات المستخدمة فى التصور المقترح .

يعتمد البرنامج التدريبي على استراتيجيات التدريب الحديثة والتي تتضمن مجموعة من الاستراتيجيات منها:

- المناقشة الجماعية .
- التوضيح والتبسيط .
- إعادة البناء المعرفي للمشاركين .
- الاتصال .
- توجيه التفاعل.
- المشاركة .
- الإقناع .
- تغيير الاتجاهات .
- الاستخدام الأمثل للموارد.
- حل المشكلات .
- الاستثارة
- التعلم وتنمية المهارات.
- المدعمات الإيجابية (التعزيز) .
- ورش العمل .

خامساً : الأساليب والتكنيكات المستخدمة في التصور المقترح .

- النمذجة.
- ورش العمل.
- المحاكاة.
- الندوات والمحاضرات.
- لعب الدور.
- التسجيل.

- الوسائل المسموعة والمرئية. - المناقشة الجماعية. - التأمل.

سادساً : المهارات المستخدمة في التصور المقترح .

1- مهارات **استراتيجية العمل الفريق** بصفة عامة (مهارة العمل في جماعة – مهارة التعاون – مهارة الحوار – مهارة التواصل الاجتماعي – مهارة المشاركة الاجتماعية).

2- **المهارات التحليلية** (مهارة تقدير الموقف- مهارة الإعداد – مهارة جمع البيانات – مهارة تحليل المعلومات – التفسير – التقييم – الإنهاء- مهارات التخطيط- مهارات المتابعة والتقييم).

3- **المهارات التفاعلية** (مهارة الاتصال – مهارة الملاحظة – مهارة التسجيل – مهارة المقابلة – مهارة المنافسة – مهارة التعاقد).

سابعاً : الأدوار المهنية المستخدمة في التصور المقترح.

دور المخطط.	دور المرشد.	دور الوسيط.
دور المنظم.	دور المحلل والمقوم.	دور الموضح.
دور المنسق.	دور الممكن .	دور المستشار المعلم

المراجع المستخدمة

1- أبو النصر، مدحت محمد (2023). **الاتجاهات الحديثة في رعاية وتأهيل متحدي الإعاقة**، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.

2- أبو النصر، مدحت محمد؛ النجار، أحمد عبد العزيز (٢٠١٩). **الكوتشنج**، دار الكتب المصرية.

3- آدم، آدم أحمد (٢٠١٨). **الاتصالات الرقمية ودورها في تثقيف الجمهور**، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية علوم الاتصال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

4- بن شوق، عبد العزيز (٢٠٢٠). **تحديات التعليم عن بعد للطلاب ذوي الإعاقة السمعية وسبل مواجهتها في ظل الجوائح (فيروس كورونا (المستجد)**، جامعة الملك عبد العزيز.

5- البياتي، ياسر خضر (٢٠١٤). **الاعلام الجديد الدولة الافتراضية الجديدة**، عمان، دار البداية.

6- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، 2022.

7- خزام، منى عطية (٢٠١٠). **شبكة الأمان الاجتماعي وتحسين نوعية حياة الفقراء**، كلية الخدمة الاجتماعية، حلوان.

8- رزيقة، محدب (٢٠٢١). **عواقب الانقطاع الحتمي للعلاج النفسي عند الطفل الذي يعانى من اعاقة حركية جراء الحجر الصحي المفروض اثر جائحة كورونا** ، جامعة مولود معمري، الجزائر، المجلد ١٤، العدد ٢، اغسطس.

9- السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠). **قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

10- الشافعي، صادق عبيس؛ الحمداني، محمد كاظم (٢٠١٩). **أبعاد الاتصال الرقمي في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة قسمي التاريخ والجغرافية**. بحث منشور، المجلة التربوية كلية التربية للعلوم الإنسانية جامعة كربلاء العدد والستون. ديسمبر.

11- صادق، يسريه؛ الشربيني، زكريا (٢٠١٨). **علم النفسي الكوارث والصدمات والأزمات**، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.

12- صالح، محمد وليد (٢٠١٧). **محتوى الاتصال في العلاقات العامة النوعية**، دار أمجد للنشر.

13- صلاح الدين، مرتضى محمد (٢٠١٨). **تحقيق التنمية المستدامة عبر تقديم الخدمات الرقمية دراسة استرشادية على المجتمع المصري**، بحث منشور المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد التاسع عشر، يناير.

14- عبد التواب، حماده رشدي (٢٠٢١). **المواطنة الرقمية في السياق التربوي**، دار الجنان للنشر.

15- عبد الحليم، أحمد (٢٠١٠). **إرشاد ذوي الحاجات الخاصة وأسرهم**، عمان ، دار الشروق.

16- عبد الحميد، محمد (٢٠٠٧). **الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت**، القاهرة، عالم الكتب.

17- علي، محمد صلاح (٢٠٢٠). **متطلبات التربية المجتمعية لذوي الاحتياجات الخاصة في مصر في ضوء عصر التقنية الرقمية**، درجة الماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة سوهاج.

18- القريطي، أمين عبد المطلب (٢٠١٢). **سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة وتربيتهم**، مكتبة الانجلو المصرية.

19- مبارك، فهد بن محمد (٢٠١٧). وعي **ذوي الإعاقة الحركية بالخدمات المتاحة لهم واسهامات الخدمة الاجتماعية في تنميتها**، بحث منشور، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، كلية تربية، العدد السابع، الجزء الرابع.

20- محمد، إسلام عبد الرحمن (٢٠١٨). **ذوي الإعاقة الحركية المشاركة الوالدية وبرامج التأهيل المجتمعي**، القاهرة، الأنجلو المصرية.

21- مسلم، عبدالله حسن (٢٠١٥). **مهارات الاتصال الإداري والحوار**، عمان، دار المعتز.

22- Anne-Mari Kuusimäki (2021): **Predictors of Parental Contentment with the Amount of Encouraging** Digital Feedback from Teachers in Finnish Schools, Education Sciences, May.

23- Guembour Abderraouf (2018): **Role of Communication and Technology in Crisis Management,** European Journal of Formal Sciences and Engineering July.

24- Margret Buchholz, Ulrika Ferm (2018): **Support persons' views on remote communication and social media for people with communicative** and cognitive disabilities journal, university of Gothenburg 28 Nov.

25- Panayiota Tsatsou (2020): **Digital inclusion of people with disabilities**: a qualitative study of intra-disability diversity in the digital realm, university of leicester volume 39 Issue 9.