فاعلية استخدام التقنيات المساعدة في عمل المعاقين بصريًا وعلاقتها بالأداء المهني لديهم دراسة ميدانية على عينة من الشركات المحلية والدولية العاملة في مصر

الباحثة / خلود عز العرب نصر متولى

لدرجة الماجيستير تخصص العلاقات العامة - قسم الإعلام -كلية الآداب - جامعة المنصورة

إشـــــــراف

أ.م.د/ السيد السعيد عبد الوهاب
أستاذ مساعد العلاقات العامة والاعلان
وكيل كلية الإعلام – جامعة المنوفية

د / اسلام عبد القادر عبد القادر أبو الهدي
مدرس العلاقات العامة والإعلان
قسم الإعلام – كلية الآداب – جامعة المنصورة

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تصميم مقياس إلكتروني جديد يسمح من خلاله بتطبيق استمارة الاستبيان، وذلك لقياس قدرة الموظفين المعاقين بصريًا على التعامل مع الحاسوب، وكذلك الكشف عن أهم التقنيات المساعدة التي يمكن من شأنها أن تغير البيئة العملية للمعاقين بصريًا. واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على منهج المسح الإعلامي، في حين أن الباحثة طبقت على عينة قوامها ١٠٠ مفردة وتمكنت من الوصول إلى ٤٨ مفردة من الشركتين عينة الدراسة، كما استخدمت الباحثة دليل المقابلة كأداة أخرى لجمع البيانات طبق على مجموعة من القيادات بالشركتين محل الدراسة وكان عددهم ١٠ مفردة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين استخدام المعاقين بصريا للتقنيات المساعده وتحقيق أهدافهم العملية ، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠.٣٢٦) وهي قيمة دالة عند مستوي ثقة ٩٥%. كذلك وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين استخدام المعاقين بصريا للتقنيات المساعده واشباع الحاجات لديهم ، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠.٥٦٥) وهي قيمة دالة عند مستوي ثقة ٩٩.٩%.

مقدمة

تحقق البيئة التي يعيش فيها المعاق بصريًا دورًا فعالًا في تكوين شخصيته ، نظرًا للمواقف البيئية التي يغلب عليها سمات المساعدة والمعونة المشوبين بالإشفاق، وبين المواقف التي يغلب عليها سمات الإهمال وعدم القبول، وبين هذا وذاك تقع المواقف المعتدلة التي يغلب عليها سمات المساعدة الموضوعية التي تستهدف تنظيم شخصية المعاق بصريًا، حتى تنمو فيه الاتجاهات الاستقلالية المقبولة ، ويترتب على تلك المواقف الاجتماعية المختلفة ردود أفعال تصدر عن المعاق بصريًامع بيئته ومدى قدرته على تحمل ما تلقيه عليه البيئة من ضغوط وأعباء.

من هنا جاءت أهمية دور التقنيات المساعدة لحل مشكلة الكفيف فيما تحمله عليه البيئة من أعباء وضغوط، وجاءت لتحل محل العين للمعاق بصريًا فصار القلق ينخفض تدريجيًا إلى حد كبير، لأنها أضحت تمكنه أن يفعل كل ما يريد فعله. فيمكن تسميتها بأنها الجندي المجهول وراء الستار فلولاها ما استطاع المعاق بصريًا التواصل والتعلم وإبداء رأيه عبر منصات الإعلام الحديث ، وكذلك استخدامها كواحدة من أهم وسائل اشباع رغباته كافة، فتلك التقنيات ماهي إلا برامج تمكن المعاق بصريًامن أداء أعمال شتى في مجالات مختلفة.

وتعرض الباحثة محاور البحث فى العناصر الآتية:

الدراسات السابقة:

تناولت الباحثة نماذج من الدراسات السابقة فى حدود ما توصلت له، وتم تقسيمها إلى اتجاهين، ورتبت وفق الترتيب الزمني من الأحدث إلى الأقدم كما رتبت حسب وحدة الموضوع.

١) الأول: دراسات تناولت التقنيات المساعدة للمعاقين بصريًا.

٢) الثاني : دراسات تناولت الأداء المهني.

الاتجاه الأول: دراسات تناولت التقنيات المساعدة للمعاقين بصريًا:

- دراسة Baraskevi Theodorou and Aos tolos Meliones (٢٠٢٠) بعنوان: "نحو إطار تدريبي لتحسين قبول التطبيقات المساعدة ومعدلات الاستخدام من قبل المكفوفين

وضعاف البصر [١]: هدفت الدراسة التجريبية على عينة من المكفوفين إلى اختبار مدى فاعلية التطبيقات المساعدة على عمل المكفوفين بصريا، واستخدمت تطبيقات الهواتف المحمولة، والتي صممت بشكل مناسب أو مصممة خصيصًا لاستخدام الأشخاص ذوى الاعاقة بشكل كبير في زيادة الاعتماد المستمر للتكنولوجيات المساعدة الرقمية من قِبل الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع مراحل التصميم.

ومن تطبيقات التنقل المساعدة للأشخاص المكفوفين وضعاف البصر BVI تم تحديد مجموعة من الممارسات اليومية والسمات النفسية لـــ BVIS فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا الهاتف المحمول، وعلى وجه التحديد أجريت مقابلات مع BVIS في المرحلة الاولى من عمليه التصميم. وجاءات النتائج لتكشف تحليلات الردود أن التدريب المناسب لحاسة جزر فيرجن البريطانية على كيفية استخدام هذه التطبيقات يلعب دورا كبيرا في معدل اعتماد التطبيق واستخدامه المتوقع ، كما أن وضع ممارسات التدريب المتعلقة بإستخدام التكنولوجيا المقترحة عبر استخدام تطبيقات الهاتف المحمول المساعدة يسهم فى تحسن الاداء بشكل كبير.

- دراسة Akif Khan and Shah Khusro (٢٠٢٠) حول : نظرة موضوعية على الحلول المساعدة المعتمدة على الهواتف الذكية للأشخاص المكفوفين، القضايا والتحديات والفرص [٢]: اهتمت الدراسة برصد مشكلات المكفوفين والتحديات التى تواجههم في أداء أنشطة الحياة اليومية مثل قراءة الملصقات على منتج وتحديد الأوراق النقدية، واستكشاف مساحة غير معروفة وتحديد مظهر كائن مهم، والتفاعل مع القطع الأثرية الرقمية، وتشغيل واجهة مستخدم الهاتف الذكي واختيار العناصر الغير بصرية على الشاشة. وأشارت الدراسة إلى أن ظهور التكنولوجيا المساعدة القائمة على الهواتف الذكية يعزز الاستقلالية وسهولة الاستخدام ، مما يؤدي إلى تحسين نوعية الحياة، إلا أنه يشكل العديد من الفرص الصحية، وركزت الدراسة على تحليل نموذج الواجهة الشاملة لإمكانية الوصول والتعاون بين الأخصائيين النفسيين والمهنيين في مجال الحاسوب وخبراء الاستخدام ومستخدمي المجالات لتحقيق إمكانيات التفاعلات القائمة على تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات للمكفوفين، بهدف تسليط الضوء على الفوائد والقيود التي تحدد التقنيات والتقنيات القائمة كما يتم تسليط الضوء على المشاريع البحثية المستقبلية في هذا المجال.

- دراسة فاطمة الزهراء محمد عبده(٢٠١٨) بعنوان: "استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المكتبية المقدمة للمعاقين بصريًا في مصر) [٣]: هدفت الدراسة إلى معرفة ما تقدمه المكتبات العامة والمتخصصة والأكاديمية من خدمات تكنولوجية لتلك الفئة من المستفيدين، وكذلك دراسة مدى إمكانية التوسع في تلك الخدمات التكنولوجية لتصل إلى كل المكتبات بكل أنواعها، كما هدفت إلى تقييم برمجيات الإعاقة البصرية ومعرفة كيفية تطويعها في بيئة المكتبات. واستخدمت الباحثة المنهج الميداني، كما اعتمدت في جمع البيانات على المنهج الميداني واستمارة الاستبيان ، كما تم إجراء البحث على عينة قوامها ١٠٠ مفردة. أوضحت الدراسة عدة نتائج ناجحة في إنجاز المهمة، كما كشفت نتائج الدراسة أن كافة المشاركين أو عينة الدراسة ارتبطت بمدى قوة واجهات التفاعل وارتبطت أيضًا بمستوى الضعف البصري والعوامل الشخصية في استخدام الحاسب الآلي، وتركزت نتائج الدراسة على الشكل المثالي لواجهات التعامل التي يستخدمها ضعاف البصر من خلال الحاسب الآلي والبرامج التطبيقية عليه.
- دراسة هلال بن محمد بن راشد(٢٠١٧) بعنوان "دور الإعلام الإلكتروني في إشباع حاجات ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع العماني [٤]. حيث هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة ومدى استخدام هؤلاء الأفراد للإعلام الإلكتروني وطبيعة هذا الاستخدام ودوافع الإشباعات التي يسعون إلى تحقيقها من ورائه، وآرائهم فيما يقدمه لهم الإعلام الإلكتروني من مضامين مختلفة. واعتمد الباحث في دراسته على المنهج المسحي كما بلغ قوام عينة الدراسة ٥٢٧ مفردة، واعتمد كذلك في جمع البيانات على استمارة الاستبيان، وطبقت بطريقة المقابلة المباشرة. جاءت نتائج هذه الدراسة فى إيجابية العلاقة والارتباط بين كل من كثافة التعرض للإعلام الإلكتروني، الدوافع النفعية، الاحتياجات التثقيفية، الانتباه والتركيز أثناء التعرض له والإشباعات المتحققة. كما أوضحت نتائج الدراسة أن

هناك علاقة طردية بين المستوى التعليمي وإشباع الاحتياجات التثقيفية جراء التعرض للإعلام الإلكتروني.

- دراسة صابر حمد جابر(٢٠١٥) بعنوان "دور الإعلام المسموع والمرئي في التوعية بقضايا حقوق الإنسان لدى ذوي الإعاقة في المجتمع [٥] هدفت الدراسة إلى رصد وتحليل وتفسير واقع ذوي الإعاقة في المجتمع المصري من خلال دراسة ماهية الإعاقة وتحديد أسبابها ومعرفة الخصائص الديموغرافية لتلك الفئات وكذلك الوقوف على أهم قضايا حقوق الإنسان تعتمد عليها البرامج موضوع الدراسة، كما سعت إلى التعريف بدور الوزارات والجمعيات الأهلية المعينة بتلك الفئة في التوعية بقضايا حقوق الإنسان لدمجهم في المجتمع وكذلك سعت إلى معرفة مدى اعتماد ذوي الإعاقة على وسائل الإعلام الحكومية في التوعية بقضاياهم. وتنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وتمثل مجتمع الدراسة في الإعلام المسموع والمرئي الرسمي الوطني والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع المصري. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعني بدراسة الظاهرة الاجتماعية وتحليلها وتفسيرها للتوصل إلى نتائج علمية دقيقة، وطبقت الاستبيان على عينة عمدية مخصصة من الأفراد ذوي الإعاقة الحركية والبصرية قوامها ٤٠٠ مبحوث من سن ١٨ إلى ٦٥ عامًا متمثلة في إقليم القاهرة الكبرى. وأوضحت نتائج الدراسة أن ذوي الإعاقة البصرية والحركية والذهنية يمثلون ركيزة كبرى من نسبة المعاقين في مصر، كما أوضحت الدراسة أن ما يشغل المعاقين من قضايا كان أولها القضايا الثقافية بنسبة ٣٣.١%، تليها القضايا التأهيلية الاجتماعية بنسبة ٢٢.٩%، ثم القضايا الصحية بنسبة ٢٠%.
- دراسة شيرين ماجد صابر محمود " العوامل المؤثرة على استخدام ذوي الاحتياجات الخاصة للإنترنت" (٢٠١٥) [٦]:هدفت إلى الكشف عن العوامل المؤثرة سلبيًا وإيجابيًا على استخدامات ذوي الاحتياجات الخاصة من المعاقين بصريًا وحركيًا للإنترنت، وكذلك رصد معدلات استخدام ذوي الاحتياجات الخاصة ودوافع هذا الاستخدام. واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي، كما استخدمت صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات،

واعتمدت الدراسة على عينة بلغ قوامها ٢٠٠ مفردة من الإعاقة البصرية والحركية. خلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك ارتفاع ملحوظ في نسبه مستخدمي الإنترنت بين عينة الدراسة، وأفادت استجابات النسبة الأكبر من المبحوثين ٦٥% من الإعاقة الحركية، و٦٩% من الإعاقة البصرية أن استخدامهم للإنترنت أقل من معدلات استخدامهم لوسائل الإعلام الأخرى، وتركزت معظم أسباب عدم استخدام الإنترنت في الأسباب الاقتصادية كعدم ملكية جهاز كمبيوتر، وعدم الاشتراك في الإنترنت، أو أسباب مهارية كعدم توافر الوسائل المساعدة.

الاتجاه الثاني : دراسات تناولت الأداء المهني:

- Wasaf Inayat 2021[٧] حول دراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في القطاع الخاص والمنظمات القطاعية في بيشاور، باكستان. واعتمدت الدراسة على، ١٨٠ موظفاً ليكونوا عينة من المنظمات الخاصة في بيشاور. تم اختيار عدد متساوٍ من الموظفين، أي (ن ٦٠)، بشكل عشوائي، وطريقة أخذ العينات من ثلاثة أنواع من المنظمات، وهي المستشفيات والبنوك والجامعات. استبيان رضا مينيسوتا (نموذج MSQ القصير) تم تطويره بواسطة Weiss et al. K (1967) ونموذج تقييم الأداء الذي تم إنشاؤه ذاتيًا (PRF)تستخدم كأدوات للدراسة. في البداية ، تم حساب إحصائيات الموثوقية لكل من الأداتين لمعرفة الأهمية من المقاييس. ووفقًا لنتائج الدراسة ، فقد أظهر نوع المهنة ارتباطًا معنويًا بالوظيفة الإشباع. وبالمثل، تم تأكيد العلاقة الإيجابية للرضا الوظيفي مع أداء الموظفين. واستنتج الباحث من الدراسة أن الموظفين الراضين كانوا أفضل في الأداء مقارنة بالموظفين غير الراضين المساهمة بدور كبير في النهوض بمنظماتهم. حيث أن هناك ظروف اقتصادية وسياسية غير مستقرة في بيشاور ، من الضروري أن تجعل كل منظمة موظفيها متحمسين وراضين للأداء العالي من خلال اعتماد تقنيات وطرق مختلفة[٨].
- Alpaslan Baki Ertekin, Yeşim Avunduk 2021.[(8)] الهدف من هذا البحث هو تحديد العلاقة بين الأداء الوظيفي والوظيفة إرضاء الأفراد العاملين في صناعة الرياضة.

تكونت عينة الدراسة من ٤٢٣ شخصًا (٣١٧ ذكور و ١٠٦ إناث)، يعملون في صناعة الرياضة في اسطنبول وتم اختيارها بواسطة طريقة أخذ العينات الهادفة. في الدراسة بالإضافة إلى المعلومات الشخصية، "مقياس الرضا الوظيفي في مينيسوتا" الذي طوره Weiss et al. (1967) وتكييفها مع التركية بواسطة Baycan (1985) ، "مقياس الأداء الوظيفي" الذي طوره كيركمان وروزين (1999) لتحديد الأداء الوظيفي للموظفين وتكييفه مع اللغة التركية بواسطة Çöl (2008) تم استخدامها كأدوات لجمع البيانات. في تحليل البيانات ، اختبار t المستقل ، ANOVA وتم إجراء تحليلات ارتباط بيرسون. حددت نتائج التحليل ذلك لم يختلف الأفراد باختلاف جنسهم في كل من مستويات الرضا الوظيفي وأداء وظيفتهم. تم تحديد وجود اختلاف كبير في البعد الفرعي "الرضا الخارجي" لمقياس الرضا الوظيفي حسب الحالة الاجتماعية ، وكان هناك اختلاف إحصائي في "الرضا الداخلي" و "الرضا الخارجي" الأبعاد الفرعية لمقياس الرضا الوظيفي حسب ساعات العمل في المشاركين في مكان العمل. كما تقرر عدم وجود فرق معنوي حسب الحالة الاجتماعية للمشاركين ومدة عملهم. أخيرًا ، تم تحديد وجود علاقة إيجابية ومنخفضة المستوى بين الأبعاد الفرعية لمقياس الرضا الوظيفي ومقياس الأداء الوظيفي.

■ دراسة رشا عبد اللطيف محمد (٢٠٢٠) حول "أثر استخدام المواقع الإلكترونية على المحتوى البرامجي بالأداء المهني للقائمين بالاتصال في البرامج الحوارية التلفزيونية [٩]: هدف الدراسة إلى استنباط مدى ثقة القائمين بالاتصال في البرامج الحوارية التلفزيونية تجاه مصداقية ومهنية المواقع الإلكترونية في أداء مهام العمل الإعلامي، كما سعت الدراسة إلى قياس أهم التأثيرات الناتجة بشأن استخدام القائمين بالاتصال للمواقع الإلكترونية على أدائهم المهني ومضمونهم البرامجي في البرامج الحوارية التلفزيونية. واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي، وكانت عينة الدراسة عينة عمدية بلغ قوامها ٢٤٠ من الذكور والإناث، واعتمدت الباحثة في جمع البيانات على استمارة الاستقصاء حيث طُبقت بطريقة المقابلة المباشرة. وتوصلت النتائج إلى أن كثافة استخدام المبحوثين للمواقع الإلكترونية في عملهم الإعلامي حيث يتابع ٨٦.٧% من القائمين

بالاتصال عينة الدراسة المواقع الإلكترونية بشكل دائم لإنجاز مهامهم المهنية في البرامج الحوارية التلفزيونية، ويرجع ذلك لسهولة استخدامها في أي وقت ومن أي مكان من خلال الهواتف الذكية، كما أكد ٨٠.٤% من المبحوثين أن المواقع الإلكترونية أثرت على أدائهم المهني للبرامج الحوارية التلفزيونية، وجاء تطوير الأداء المهني في مقدمة المزايا التي تعود على القائمين بالاتصال عينة الدراسة نتيجة استخدامهم للمواقع الإلكترونية في عملهم الإعلامي في برامجهم الحواري، يليه اكتساب المعلومات والخبرات في المجالات العملية، ثم إثراء المضمون الإعلامي في البرامج الحوارية.

■ دراسة عامر خالد محمد أحمد(٢٠٢٠) بعنوان: "العوامل المؤثرة على الأداء المهني للصحفيين العاملين في وكالات الأنباء العربية [١٠]: هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير العوامل الداخلية على الأداء المهني للصحفيين العاملين في وكالة الأنباء الأردنية "بترا" مقارنة بالصحفيين العاملين في وكالة الأنباء اللبنانية "وطنية" والتي تشتمل على المبادئ أو المعايير المهنية وأساليب إدارة العمل الصحفي والسياسة التحريرية والتكنولوجيا الرقمية والرضا الوظيفي، وكذلك معرفة تأثير العوامل الخارجية على الأداء المهني في كلتا الوكالتين محل الدراسة، وهي (ضغوط سياسية وقوانين وتشريعات صحفية وأخلاقيات المهنة ومواثيق الشرف الصحفي والقيم الاجتماعية). وتعد الدراسة من البحوث الوصفية والتي اعتمدت على منهج المسح الإعلامي والاسلوب المقارن. واشتملت على العاملين بوكالتي الأنباء الأردنية واللبنانية محل الدراسة وبلغ عددهم ٢٠٧ مفردة من الوكالة الأردنية و٢٠٠ مفردة من الوكالة اللبنانية، بلغ اجمالي قوام العينة ٤٠٧ مفردة، وقد اعتمد الباحث في جمع البيانات على كل من صحيفة الاستقصاء والمقابلات المتعمقة.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن غالبية الصحفيين في وكالتي الدراسة قد التحقوا بدورات تدريبية في مجال العمل الصحفي حيث بلغت نسبتهم ٩٥% في الوكالة الأردنية، و٧٣% في الوكالة اللبنانية، وجاء في مقدمه هذه الدورات ما يلي: التحرير الصحفي ٩٥.٨% في الوكالة الأردنية، و٦٧.١% في الوكالة اللبنانية. كما أوضحت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى ٠.٠٥ في تأثير المبادئ والمعايير المهنية على اداء العاملين في

الوكالة الأردنية تبعًا لمتغير النوع والعمر والمؤهل التعليمي و نوع الوظيفة وسنوات الخبرة، كما توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى ٠.٠٥ في تأثير أساليب إدارة العمل الصحفي على الأداء المهني للصحفيين العاملين في الوكالة الأردنية تبعًا لمتغير النوع والعمر والمؤهل التعليمي و نوع الوظيفة و سنوات الخبرة.

- دراسة نجلاء فتحي الدسوقي(٢٠١٨) بعنوان: "الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية في ضوء معايير الجودة وبعض الخبرات العالمية [١١]: هدفت الدراسة إلى إعداد تصور مقترح يساعد في الارتقاء بمستوى الأداء المهني لعضو هيئة التدريس في ضوء معايير الجودة وبعض الخبرات العالمية وذلك لما يملكه من مدخلات وما لهذا الأداء من انعكاسات إيجابية على مستوى الأداء في مختلف المجالات وأن الأداء المهني الجيد هو أهم محاور تحقيق الجودة وبدونه فإن تحقيق الجودة سيكون أمرًا صعبًا. توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في كليات التربية بالجامعات محل الدراسة جاء بمستوى كبير، كما أضافت النتائج ضرورة الارتقاء بمستوى الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات. كما تعكس النتائج التي توصلت إليها الدراسة أثر الالتزام بمعايير الجودة في الأداء المهني لعينة البحث وخاصةً في الكليات المعتمدة وما يترتب عليه من فرق في تطوير الأداء المهني عنه قبل الاعتماد.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- اتفقت الدراسات السابقة في استخدام منهج المسح الإعلامي كأداة لجمع البيانات كما استعان البعض بدليل المقابلة كأداة إضافية، واتفقت الدراسات في المحور الأول على أنها كانت موجهة لفئة معينة وهي ذوي الاحتياجات الخاصة وعلاقاتهم بالتكنولوجيا كوسائل ترفيه، بينما اتفقت دراسات المحور الثاني في أنها تناولت الأداء المهني للقائمين بالاتصال في المجال الإعلامي.
- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في أنها استطاعت تحديد الاصطلاحات الإجرائية للدراسة بشكل دقيق كما أن الدراسات السابقة ساعدتها في اختيار أقرب النظريات التي بنيت عليها الدراسة، وساعدتها في صياغة فروض الدراسة أيضا.

ومن هنا جاءت أهمية الدراسة: فى محدودية وندرة الدراسات التطبيقية التى تربط بين المعاقين بصريًا والأداء المهني، وبحكم دراسة الباحثة للعلاقات العامة رأت أنه من المعزز دراسة هذه الفئة حتى يتسنى لممارسي العلاقات العامة أهم الأدوات التي يجب أن يكون واجب عليهم الاطلاع عليها ومعرفة أبعاد هذه الفئة وكيفية التعامل معها مهنيًا.

مشكلة الدراسة:

تشكلت مشكلة البحث في أنه بالرغم من إتاحة الدولة للمعاقين بصريًا الانتساب إلى العديد من الكليات كالألسن والتجارة والآداب والحقوق وغيرها إلا أنه ما زال هناك تباطء ملحوظ في تمكين المعاقين بصرًا في مختلف الوظائف الإدارية رغم اعتماد تلك الوظائف في إدارتها على استخدام أجهزة الحاسوب وحصرهم في دائرتي عمل خدمة العملاء والمبيعات عبر الهاتف، وأيضا جهل الشركات بالتقنيات المساعدة التي يمكن من خلالها تمكين المعاقين بصريًا مهنيًا بشكل كبير، ومن هنا تحددت المشكلة البحثية في تساؤل رئيس:

- ما مدى فاعلية وتأثير استخدام التقنيات المساعدة في عمل المعاقين بصريًا؟ وما علاقتها بالأداء المهني لديهم؟
- وكيف تستخدم الشركات المحلية والدولية عينة الدراسة تلك التقنيات وما رؤيتها لتطوير المستقبل المهني لهذه الفئة وفقا للتقنيات المساعدة؟

أهداف الدراسة: سعت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

١) الكشف عن أنواع ووسائل التقنيات المساعدة وأساليب استخدامها في الشركات عينة الدراسة.

٢) دراسة مدى رضا الموظفين المعاقين بصريًا عن توفير التقنيات المساعدة لهم في الشركات عينة الدراسة وانعكاساتذلك على جودة العمل الذي يقومون به.

تساؤلات البحث: تتبلور تساؤلات الدراسة في مجموعة من الأسئلة أهمها:

١) ما وسائل التقنيات المساعدة للمعاقين بصريًا التي يعمل بها في الشركات عينة الدراسة؟

٢) هل يوجد فرق في جودة الأداء المهني للمعاقين بصريًا والمبصرين في حال توافر التقنيات المساعدة؟

٣) ما مدى رضا الموظفين المعاقين بصريًا عن النظام الإداري في القطاعات الذين يعملون بها في الشركات عينة الدراسة؟

فروض الدراسة

١) توجد علاقة ارتباط بين استخدام المكفوفين للتقنيات المساعدة وتحقيق أهدافهم العملية.

٢) توجد علاقة ارتباط بين استخدام المكفوفين للتقنيات المساعدة وإشباع الحاجات لديهم.

٣) توجد علاقة ارتباط بين استخدام المكفوفين للتقنيات المساعدة وجودة العمل الذي يقومون به.

منهجية الدراسة وأدواتها البحثية

تنتمي إلى نوعية الدراسات الوصفية، باستخدام المنهج المسحى بشقيه الوصفى والتحليلى لكونه يهتم بدراسة الحقائق الراهنة. وتعتمد الدراسة على الأدوات البحثية الآتية:

١) صحيفة الاستبيان بالمقابلة: تطبق وفق محاور وأهداف الدراسة على عينة متاحة من المكفوفين بصريا، ويتم تطبيقها وفق أدوات التقنيات المساعدة فى الاجابة على الاستبيان، وتحددت مبدئيا (١٠٠) مفردة بحثية.

٢) دليل المقابلة المتعمقة: يطبق على عينة عمدية من المسئولين بالشركات عينة الدراسة ، وتحددت (١٠) من المسئولين وفق الموقع الوظيفة والمهام ذات الصلة.

مجتمع الدراسة

ينحصر مجتمع الدراسة في شركتين إحداهما قطاع حكومي (المصرية للاتصالات)، والآخرى قطاع خاص (unilever). الشركة الأولى يقع المعاقون بصريًافيها في دائرة عمل خدمة العملاء (Call Center)، والثانية يقع المعاقون بصريًا فيها في دائرة عمل المبيعات عبر الهاتف (Tele Sales) وتلك هما المشكلتان الرئيسيتان محور الدراسة.

الإطار النظري للدراسة

١. نموذج تفاعل الأكفاء مع الحاسب [١٢] : ينطلق النموذج من فرضيات تتفق وأهداف الدراسة الراهنة ومفاهيم النموذج: الثقة في مصداقية المصدر، سلطه المصدر، نية المصدر. ويعتمد هذا الحكم على فهم دوافع مصدر رجع الصدى، وتبدو معرفة النية

صعبة المنال حيث لا يمكن ملاحظتها بشكل مباشر حتى إن كان للشخص نوايا غير سيئة فإنه يحاول أن يخفيها ــ ويمكن أن يساعد فهم السياق الذي يتم فيه تقديم رجع الصدى على تحديد نية المصدر، وعندما تكون النية مجهولة يكتسب تحكيم المنطق أهمية خاصة، أما بالنسبة للثقة فقد أكد بعض الباحثين أن الحصول عليها يكون أكثر صعوبة في الاتصال المبنى على وسائل مثل برامج التواصل الفوري im بينما يعطي الاتصال المواجهي متساويات عليا من الثقة.

٢. نظرية الاستخدامات والإشباعات [١٣]: في إطار مدخل الحاجات والدوافع تعتبر الحاجات والدوافع من العوامل المحركة للاتصال وبصفة خاصة تلك الحاجات والدوافع التي يتوقع الفرد أن يشبعها أو يلبيها له الآخرون لتحقيق التكيف مع البيئة، والحاجة هي افتقار الفرد أو شعوره بنقص في شيء ما، يحقق تواجده من الرضا والإشباع، والحاجة قد تكون فسيولوجية أو نفسية.

أما الدافع Motive فهو حالة فسيولوجية أو نفسية توجه الفرد إلى القيام بسلوك معين يقوي استجابته إلى مثير ما أو يشبع أو يرضي حاجة ما، ويعتبر إشباع الحاجات أو تلبية الدوافع ضرورة لدى الفرد حتى يتحقق للفرد الاتزان النفسي الذي يساعد على استمرار التواصل مع الغير والتكيف مع البيئة. وتشمل الحاجات الأساسية: الحاجات الفسيولوجية ثم الحاجات النفسية وهي الحاجة إلى الأمن وتجنب الخطر لدعم الاستقرار والبناء، ثم الحاجة إلى الانتماء والتواصل مع الآخرين والحاجة إلى التقدير الذي يتمثل فب الحاجة إلى الاحترام والإنجاز والاتقان الذي يؤدي إلى الحصول على تقدير الآخرين واستحسانهم، وفي ضوء فروض النظرية وفق نموذج كاتز وزملاؤه يمكننا صاغة فروض الدراسة.

نتائج الدراسة

تم تطبيق الدراسة علي عينة عمدية قوامها ٤٨ مبحوث مع عدم وجود استمارات غير صحيحة نظرا لدقة المقياس الإلكتروني التي قامت الباحثة بتصميمه، وهدفت الدراسة إلي معرفة فاعلية استخدام التقنيات المساعدة في عمل المعاقين بصريا وعلاقاتها بالأداء المهني لديهم. ويوضح الجدول رقم (١) توصيف العينة

المتغيرات		التكرارت	النسبة
سنوات الخبرة	سنة إلى أقل من ٥ سنوات	٦	١٢.٥
	٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٤٢	٨٧.٥
السن	٢١ إلى أقل من٣٠	٨	١٦.٧
	٣٠ إلى أقل من ٤٠	٤٠	٨٣.٣
جهة العمل	شركة المصرية للإتصالات	٢٤	٥٠.٠
	شركة يونيلفر	٢٤	٥٠.٠
المدة المستغرقة في تطبيق المقياس	منخفض	١٤	٢٩.٢
	متوسط	١٤	٢٩.٢
	مرتفع	٢٠	٤١.٧

ولحساب ثبات المقاييس تم استخدام معاملات إحصائية للتأكد من صلاحية المقياس ، من حيث الاتساق الداخلي والثبات، ولذلك تم حساب معامل Cronbach' Alpha ألفا كرونباخ الذي يستخدم لتحليل ثبات المقاييس Reliability Analysis بتقدير الاتساق الداخلي بين العبارات المكونة للمقياس عن طريق حساب متوسط الارتباطات بين عبارات المقياس، وقد بلغت قيمة معامل Cronbach' Alpha (*) الخاص بمقاييس الدراسة (٠.٧٨٣) وهي قيمة مرتفعة لثبات المقياس وقبوله واستخدامه في هذه الدراسة.

التقنيات المساعدة الحديثة التي يري المبحوثين أنها تساعدهم في إدراك الصور المرفقة في موقع الشركة: جدول رقم (٢)

جهة العمل / التقنيات	شركة المصرية للإتصالات		شركة يونيلفر		الإجمالي		قيمة z	المعنوية	الدلالة
	ك	%	ك	%	ك	%			
نص بديل لمحتوى الصورة ينشط بمجرد الوقوف عليها (alternative text).	٢٤	١٠٠.٠	٢٤	١٠٠.٠	٤٨	١٠٠.٠	٠.٠٠٠	١.٠٠٠	غير دالة
نصوص تكتب أسفل الصورة .(text)	١٨	٧٥.٠	٢٣	٩٥.٨	٤١	٨٥.٤	٢.٠٢٣	٠.٠٤٣	٠.٠٥
وصف صوتي لمحتوى الصورة بمجرد الوقوف عليها (audio description).	٠	٠.٠	٢	٨.٣	٢	٤.٢	١.٤٣٠	٠.١٥٣	غير دالة
جملة من سنلوا	٢٤		٢٤		٤٨				

يتضح من الجدول السابق: جاء (نص بديل لمحتوى الصورة ينشط بمجرد الوقوف عليها (alternative text)) فى مقدمة التقنيات المساعدة الحديثة التي يري المبحوثين أنها تساعدهم في إدراك الصور المرفقة في موقع الشركة بنسبة ١٠٠%، ثم جاءت (نصوص تكتب أسفل الصورة .(text)) في المرتبة الثانية بنسبة ٨٥.٤%، وأخيراً جاءت (وصف صوتي لمحتوى الصورة بمجرد الوقوف عليها audio description)) بنسبة ٤.٢%.

وقد أوضحت النتائج التفصيلية وجود اختلاف في النسب المئوية لإستجابات المبحوثين عن التقنيات المساعدة الحديثة التي يري المبحوثين أنها تساعدهم في إدراك الصور المرفقة في موقع الشركة وفقا لجهة عمل المبحوثين: ترتفع نسبة (نصوص تكتب أسفل الصورة .(text)) عند العاملين بشركة يونيلفر عن العاملين بشركة المصرية للإتصالات حيث جاءت النسب (٩٥.٨%، ٧٥%) والفارق دال إحصائياً حيث بلغت قيمة z المحسوبة ٢.٠٢٣ وهي أعلي من القيمة الجدولية المنبئة بوجود علاقة فارقة بين النسبتين بمستوى ثقة ٩٥%.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة **Akif Khan and Shah Khusro** ، حيث أشارت الدراسة إلى أن ظهور التكنولوجيا المساعدة القائمة على الهواتف الذكية يعزز الاستقلالية وسهولة الاستخدام ، مما يؤدي إلى تحسين نوعية الحياة، إلا أنه يشكل العديد من الفرص الصحية،

وركزت الدراسة على تحليل نموذج الواجهة الشاملة لإمكانية الوصول والتعاون بين الأخصائيين النفسيين والمهنيين في مجال الحاسوب وخبراء الاستخدام ومستخدمي المجالات لتحقيق إمكانيات التفاعلات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمكفوفين، بهدف تسليط الضوء على الفوائد والقيود التي تحدد التقنيات والتقنيات القائمة كما يتم تسليط الضوء على المشاريع البحثية المستقبلية في هذا المجال.

التسهيلات التي إذا وفرتها الشركة قد تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر المبحوثين:

جدول رقم (٣)

جهة العمل / التسهيلات	شركة المصرية للإتصالات		شركة يونيلفر		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%
(مراعاة الفروق الفردية بين الموظف المعاق بصريا والموظف المبصر، توفير وسائل النقل)	٢٠	٨٣.٣	٢٤	١٠٠.٠	٤٤	٩١.٧
الالتزام بالأكواد الهندسية التي تيسر الحركة للمعاق بصريا عند تصميم مقر الشركة.	٤	١٦.٧	٠	٠.٠	٤	٨.٣
الإجمالى	٢٤	١٠٠.٠	٢٤	١٠٠.٠	٤٨	١٠٠.٠

قيمة كا^{٢}=٤.٣٦٤ درجة الحرية =١ مستوي المعنوية= ٠.٠٣٧ الدلالة =٠.٠٥

معامل التوافق= ٠.٢٨٩

يتضح من الجدول السابق: جاءت (مراعاة الفروق الفردية بين الموظف المعاق بصريا والموظف المبصر، توفير وسائل النقل) في مقدمة التسهيلات التي إذا وفرتها الشركة قد تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي بنسبة ٩١.٧%، بينما جاء (الالتزام بالأكواد الهندسية التي تيسر الحركة للمعاق بصريا عند تصميم مقر الشركة) بنسبة ٨.٣%. وبحساب قيمة كا^{٢} بلغت (٤.٣٦٤) عند درجة حرية = (١)، وهي قيمة دالة إحصائياً. ويعني ذلك وجود علاقة دالة إحصائياً بين جهة عمل المبحوثين (شركة المصرية للإتصالات، شركة يونيلفر) و التسهيلات التي إذا وفرتها الشركة قد تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي عند مستوي معنوية أقل من ٠.٠٥.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة **Baraskevi Theodorou and Aos tolos Meliones** ، حيث كشف تحليل الردود أن التدريب المناسب لحاسة جزر فيرجن البريطانية على كيفية استخدام هذه التطبيقات يلعب دورا كبيرا في معدل اعتماد التطبيق واستخدامه المتوقع ، كما أن وضع ممارسات التدريب المتعلقة بإستخدام التكنولوجيا المقترحة عبر استخدام تطبيقات الهاتف المحمول المساعدة يسهم فى تحسن الاداء بشكل كبير.

مدى رضا المبحوثين عن مستوى قبول الشركة لتوظيف المعاقين بصرياً فـــي مختلـــف الأعمال الإدارية داخلها: جدول رقم (٤)

جهة العمل / المدي	شركة المصرية للإتصالات		شركة يونيلفر		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%
راضي جدا	٥	٢٠.٨	٠	٠.٠	٥	١٠.٤
راضي	١١	٤٥.٨	٩	٣٧.٥	٢٠	٤١.٧
راضي إلى حد ما	٨	٣٣.٣	١٥	٦٢.٥	٢٣	٤٧.٩
الإجمالى	٢٤	١٠٠.٠	٢٤	١٠٠.٠	٤٨	١٠٠.٠

قيمة كا^{٢}=٧.٣٣٠ درجة الحرية = ٢ مستوي المعنوية=٠.٠٢٦ الدلالة =٠.٠٥

معامل التوافق= ٠.٣٦٤

يتضح من الجدول السابق: أن ١٠.٤% من المبحوثين (راضون جداً) عن مستوى قبول الشركة لتوظيف المعاقين بصرياً في مختلف الأعمال الإدارية داخلها بينما نجد ٤١.٧% منهم (راضون) في المقابل نجد أن ٤٧.٩% منهم (راضون إلي حد ما). وبحساب قيمة كا^{٢} بلغت (٧.٣٣٠) عند درجة حرية = (٢)، وهي قيمة دالة إحصائياً. ويعني ذلك وجود علاقة دالة إحصائياً بين جهة عمل المبحوثين (شركة المصرية للإتصالات، شركة يونيلفر) و مدى رضا المبحوثين عن مستوى قبول الشركة لتوظيف المعاقين بصرياً في مختلف الأعمال الإدارية داخلها عند مستوي معنوية أقل من ٠.٠٥.

وتتفق هذه النتيجة مع عدد من الدراسات السابقة منها دراسة صابر محمد جابر، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن الحق في الحياة للأشخاص ذوي الإعاقة وصل بالنسبة ٨٥% فيما يؤكد ضرورة الحق في المواطنة وعدم الاضطهاد والشعور بالإقصاء في العمل والمشاركة في كافة مجالات المجتمع.

اختبار فروض الدراسة:

الفرض الأول: "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائيا بين استخدام المعاقين بصريا للتقنيات المساعده وتحقيق أهدافهم العملية " وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين استخدام المعاقين بصريا للتقنيات المساعده وتحقيق أهدافهم العملية.

المتغيرات	تحقيق أهدافهم العملية				
	معامل الارتباط	الاتجاه	القوة	مستوى المعنوية	الدلالة
استخدام المعاقين بصريا للتقنيات المساعده	٠.٣٢٦*	طردية	متوسطة	٠.٠٢٤	٠.٠٥

يشير الجدول السابق إلى ما يلي: وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين استخدام المعاقين بصريا للتقنيات المساعده وتحقيق أهدافهم العملية ، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠.٣٢٦) وهي قيمة دالة عند مستوي ثقة ٩٥%.

إذ أن هذه النسبة تدل على قوة وتأثير دور التقنيات المساعدة في تمكين المعاقين بصريًا من تحقيق أهدافهم العملية على النحو المطلوب فإذا أردنا تعميم استخدام التقنيات المساعدة في أغلب الوظائف الإدارية سوف تنجح بنسبة كبيرة.

الفرض الثاني: "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائيا بين استخدام المعاقين بصريا للتقنيات المساعده واشباع الحاجات لديهم "، وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين استخدام المعاقين بصريا للتقنيات المساعده واشباع الحاجات لديهم

المتغيرات	اشباع الحاجات لديهم				
	معامل الارتباط	الاتجاه	القوة	مستوى المعنوية	الدلالة
استخدام المعاقين بصريا للتقنيات المساعده	٠.٥٦٥**	طردية	متوسطة	٠.٠٠٠	٠.٠٠١

يشير الجدول السابق إلى ما يلي: وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين استخدام المعاقين بصريا للتقنيات المساعده واشباع الحاجات لديهم ، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠.٥٦٥) وهي قيمة دالة عند مستوي ثقة ٩٩.٩%.

وهذا إن دل على شيء فأنه يدل على قدرة التقنيات المساعدة للمعاقين بصريًا يمكن أن تتيح العديد من الإضافات التقنية والبرمجيات المساعدة الأخرى لحل مشكلات عدة مثل أوصاف الصور على سبيل المثال كل ما هو مطلوب إعطاء فرصة حقيقية للمبرمجين المعاقين بصريًا حتى نتمكن من إخراج حياة مهنية رقمية سليمة للمعاقين بصريًا.

مراجع البحث

(1) Baraskevi Theodorou and Aos tolos Meliones : Titled: "Towards a Training Framework to Improve Assistive Application Acceptance and Usage Rates by the Blind and Visually Impaired (2020).

(2) Akif Khan and Shah Khusro : An Objective Look at Smartphone-Based Assistive Solutions for Blind People, Issues, Challenges and Opportunities (2020).

(٣) فاطمة الزهراء محمد عبده: استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المكتبية المقدمة للمعاقين بصريًا في مصر، دكتوراه، (٢٠١٨).

(٤) هلال بن محمد بن راشد: دور الإعلام الإلكتروني في إشباع حاجات ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع العماني، دكتوراه، (٢٠١٧).

(٥) صابر محمد جابر: دور الإعلام المسموع والمرئي في التوعية بقضايا حقوق الإنسان لدى ذوي الإعاقة في المجتمع، (٢٠١٥).

(٦) شيرين ماجد صابر محمود: العوامل المؤثرة على استخدام ذوي الاحتياجات الخاصة للإنترنت ماجستير، جامعة القاهرة - كلية الإعلام - قسم الصحافة. (٢٠١٥) ص ١ – ١٧.

(7) Wasaf Inayat 1 and Muhammad Jahanzeb Khan2 Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar (2021).

(8) Alpaslan Baki Ertekin, Yeşim Avunduk (Corresponding author) The Relationship between Job Satisfaction and Job Performance: A Study on Sports Industry Administrative and Social Sciences, Faculty of Economics Istanbul Ayvansaray University, Istanbul, Turkey (2021).

(٩) رشا عبد اللطيف محمد: أثر استخدام المواقع الإلكترونية على المحتوى البرامجي والأداء المهني للقائمين بالاتصال في البرامج الحوارية التليفزيونية، دكتوراه، (٢٠٢٠).

(١٠) عامر خالد محمد أحمد: العوامل المؤثرة على الأداء المهني للصحفيين العاملين في وكالات الأنباء العربية، دكتوراه، (٢٠٢٠).
(١١) نجلاء فتحي الدسوقي: الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية في ضوء معايير الجودة وبعض الخبرات العالمية، دكتوراه (٢٠١٨).
(١٢) إبراهيم محمد فرج محمد: أثر استخدام القائم بالاتصال في الصحافة الليبية لشبكات التواصل الاجتماعي في أدائه المهني، ماجستير (٢٠١٨).
(١٣) يوسف الرفاعي أحمد فرويلة: العلاقة بين تصميم المواقع الإخبارية ويسر استخدام المكفوفين لها وتفاعلهم معها، ماجستير (٢٠١١) ص ٦٧ – ٧١.
(١٤) محمد عبد الحميد ، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب ، الطبعة الثانية (٢٠١٤)، ص ٢٧١- ٢٨٧ .