

A Social Work Proposal for Developing Technological Social Services to the People with Disabilities in Saudi Arabia

Jehan Lardhi*

Department of Community Organization, College of Social Work, Princess Noura bint Abdul Rahman University, Kingdom of Saudi Arabia

Received: 5 Mar. 2022, Revised: 30 Mar. 2022, Accepted: 6 Apr. 2022.

Published online: 1 Sep. 2022.

Abstract: The present research paper aims to assess the availability of technological social services at social care institutions for people with disabilities. It defines the role and obstacles facing the social worker in providing these services. It also makes suggestions and develops a proposal based on the general practice of social work for improving services. The author adopted the descriptive analytical approach and utilized the questionnaire for data collection. The results showed that the technological social services at the social care institutions for people with disabilities are moderate and below level. The social worker plays a considerable role but faces high obstacles in offering technological social services. The results also revealed some challenges, such as preparing a guide and training manual for social workers on handling information sources and assistive technology devices. The study recommends holding training courses for in-service social workers on information services to develop and equip them with the necessary skills, especially in modern techniques for people with disabilities.

Keywords: Proposal, Social Work, Services, Technological, Technological Services, Disabilities.

* Corresponding author E-mail: Jslerdi@pnu.edu.sa

تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية المقدمة للمعاقين في المملكة العربية السعودية

د. جيهان بنت صالح لرضي

قسم تنظيم المجتمع - كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن - المملكة العربية السعودية

المخلص: هدف البحث إلى رصد واقع الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين، وتحديد دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم تلك الخدمات، والوقوف على المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات، وتقديم مقترحات تساعد على تطويرها، ووضع تصور مقترح باستخدام الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتطوير الخدمات؛ ولتحقيق أهداف البحث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت أدوات البحث في استبانة لجمع بيانات البحث، وتوصلت نتائج البحث إلى أن: الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين تتوافر بدرجة متوسطة وينسب أقل من المطلوب، وأن للأخصائي الاجتماعي دور كبير في تقديم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية، وكذلك ارتفاع مؤشر المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات، وتم التوصل إلى مجموعة من التحديات منها: إعداد دليل إرشادي وتدريب للأخصائيين الاجتماعيين يرشدهم لمعرفة كيفية التعامل مع المصادر المعلوماتية وأجهزة التكنولوجيا المساعدة، كما تم تقديم بعض التوصيات من أهمها: إقامة دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الخدمات المعلوماتية؛ بغية الحصول على المهارات اللازمة والضرورية لتأهيلهم وتطويرهم للمعاقين.

الكلمات المفتاحية: تصور مقترح - الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية - الخدمات المعلوماتية - المعاقين.

1 مقدمة

هناك شريحة ما في أي فئة من فئات المجتمع المختلفة في كل مناطق العالم تعاني من بعض المشكلات، وهي فئة ذوي الإعاقة المختلفة، فالإعاقة من المصطلحات التي تُطلق على الأشخاص الذين يُعانون من حالات خاصة تُسبب لهم قيودًا في النشاط أو المشاركة في القيام بالأعمال بشكلٍ اعتيادي، وذلك نتيجة إصابتهم بعاهاة جسمية أو عقلية، وهذه الإعاقة تحدث نتيجة خلل في هيكل الجسم أو وظائفه، ينتج عنه صعوبة في تنفيذ العمل أو أداء المهمات، وينظر كثيرٌ من الناس إلى الإعاقة بأنها حالة معقدة تنعكس على الشخص المصاب بها، مما ينعكس بصورة مباشرة على ملامح الشخص وعلى المجتمع الذي يعيش فيه.

وحسب الأمم المتحدة يمثل عدد المعاقين حول العالم مليار شخص، بينهم أكثر من 100 مليون طفل، يعيش 80% منهم في البلدان النامية. ووفق إحصائيات منظمة الصحة العالمية يوجد في الدول العربية نحو 40 مليون شخص مصاب بشكل ما من أشكال الإعاقة، أكثر من نصفهم أطفال ومراهقون (الديمي، 2019، 4 «2019/12/13» <https://www.irfaasawtak.com> world)، كما ذكر (الخطيب، 2018) أن العدد الإجمالي للمعاقين في العالم يقدر بحوالي (600) مليون إنسان، وما يقرب من (25) مليون إنسان في الدول العربية. وقد أصدرت الهيئة العامة للإحصاء (GaStat) تقرير نتائج "مسح ذوي الإعاقة عام 2017م"، وأظهرت نتائج هذا المسح بأن نسبة انتشار الإعاقة ذات الصعوبة (البالغة) بين السكان السعوديين (2.9%) من إجمالي عدد السكان.

إن وجود ذوي الإعاقة في المجتمعات الحديثة ظاهرة موجودة منذ بدايات الحياة البشرية على الأرض، كما تعد قضية المعاقين باختلاف أنواعهم وتصنيفات الإعاقة المختلفة ظاهرة اجتماعية أصبحت لها من الاهتمام والبحث والتنظيم والتفكير والارتباط الواضح من الأفراد والمؤسسات والتنظيمات باختلاف مستوياتها، ولا نستطيع أن ننكر أن هذه الظاهرة تتزايد حجمًا وتعقيدًا بسبب التحولات الاجتماعية السريعة، مما وضع على عاتق المجتمعات الحديثة ضرورة تكثيف جهودها تجاه هؤلاء الأفراد من أبنائها بفرض إدماجهم في المجتمع (منقريوش، 2011، 3) [1]، أضف لذلك أن الإعاقة تعتبر من أكثر التحديات صعوبة وشدة من حيث تأثيرها السلبي على الإنسان وقابليته للتعليم والاندماج مع الآخرين أو الاستقلال عنهم أو الوصول إلى النضج الاجتماعي، وتتزايد هذه الصعوبات نظرًا لما يحيط ببعض أنواع الإعاقة من غموض سواء على مستوى تشخيص الإعاقة أو على مستوى فهم الأسرة لها، أو أسلوب التعامل معه (جاد الله، 2015، 80).

ومما لا شك فيه أن هذه الفئة تحتاج إلى اهتمام خاص، لأن ظروف الإعاقة تفرض قيود على المعاق تؤثر على قدراته المختلفة، ومن حق المعاق على مجتمعه مساعدته في تحقيق أفضل استثمار ممكن لقدراته الحالية ليعيش حياة أقرب ما تكون إلى الحياة العادية، وحتى يكون عضوًا نافعًا ومنتجًا لنفسه ولوطنه. وهذا ما أكدته دراسة (محمد، 2012) على ضرورة إكساب الأشخاص ذوو الإعاقة المهارات التي تساعدهم على تحقيق الدمج، وضرورة تنمية الشعور لديهم بأنهم جزء من المجتمع وغرس الولاء والانتماء لديهم وتنمية العلاقات الاجتماعية والتواصل الاجتماعي بينهم وبين الأسوياء.

أضف لما سبق أن جميع دول العالم تهتم الآن برعاية مواطنيها بشكل عام وتقدم لهم الخدمات المختلفة، وباعتبار أن المعاقين هم شريحة من شرائح المجتمع في أي دولة فإنه ينبغي أن تقدم لهم الخدمات المناسبة أسوة بغيرهم من غير المعاقين، ولأن المعاق إنسان له الحق في الحياة بطريقة طبيعية قدر الإمكان مثل الآخرين في المجتمع؛ لذا فإن الاهتمام بمشكلة المعاقين ورعايتهم وتنمية قدراتهم ومهاراتهم وزيادة توافقه مع البيئة التي يعيشون فيها لا تحركه دوافع إنسانية فقط بل تحركه أيضا دوافع تدخل في الاعتراف المجتمعي والسياسي بهذه الفئة إنسانيًا وحققها في المشاركة الاجتماعية وفي الحصول على الخدمات التي توفرها لهم المجتمعات المتحضرة (حنا، 2010، 145-146). وهذا ما أشارت إليه دراسة (غباري، 2003، 8)؛ حيث ذكرت أن القرن الحالي شهد اهتمامًا ملحوظًا برعاية المعاقين، وأصبحت الرعاية الاجتماعية للمعوقين من أهم البرامج التي تأخذ مكان الصدارة في العالمين المتقدم والنامي على حد سواء، وليدرك الإنسان المعاق أنه يمتلك قدرات وطاقات هائلة إذا تم تدريبه وتوجيهه وتأهيله ليصبح إنسانًا منتجًا كغيره من الأسوياء. وهذا أيضًا ما أكدته دراسة (جاد الله، 2015، 80)، من حيث أن رعاية المعاقين حق أصيل كفلته كافة الأديان السماوية ومبادئ حقوق الإنسان في المساواة وتكافؤ الفرص بين كل أفراد المجتمع، تمكينًا لهم من تنمية قدراتهم بما يجعلهم قادرين على حماية وإعالة أنفسهم وعلى المشاركة الفاعلة في الحياة الاجتماعية وتطوير وتنمية مجتمعاتهم.

ووفقًا لما سبق ونتيجة للزيادة المضطردة في أعداد ذوي الإعاقة وكنيجة لهذه الاهتمامات بذوي الإعاقة بما لديهم من قدرات وبما توافرت لهم من إمكانيات، فيجب أن يقابل ذلك جودة في الخدمات المقدمة لهم، حيث إنه إذا تيسرت لهم الخدمات الملائمة التدريبية والتأهيلية والفرص المتكافئة سيتمكنون بفاعلية جنبًا إلى جنب مع شرائح المجتمع الأخرى في تحقيق التنمية الشاملة (بحراوي، 2007)، ونظرًا لأهمية هذه الخدمات للمعاقين فقد تناولته بعض الدراسات، ومنها: دراسة (الخطيب والشرمان، 2016) التي هدفت إلى تقييم مستوى فاعلية البرامج والخدمات المقدمة في مؤسسات ومراكز التربية الفكرية في منطقة حائل، وأشارت النتائج إلى أن بعد البرامج والخدمات كان ذا مستوى فاعلية مرتفع. ودراسة (أحمد وشوكت وبيومي، 2016) التي هدفت إلى تصميم أداة علمية لقياس واقع الخدمات التربوية

للمعاقين سمعياً، وقد فتحت النتائج الطريق أمام مزيد من الاهتمام بتلك القضية البحثية. كما هدفت دراسة (غانم، 2015) إلى معرفة واقع الخدمات المقدمة للطلاب من ذوي الإعاقة في المدارس الحكومية الأساسية بمدينة جنين، وأوضحت النتائج مدى إدراك العينة لأهمية تقديم الخدمات لهم. وهدفت دراسة (السالم، 2014) إلى تقييم واقع خدمات مراكز التربية الخاصة المقدمة للطلبة المعاقين سمعياً في دولة الكويت، وأظهرت النتائج أن مستوى تقييم المعلمين لمجالات الخدمات التي تقدمها مراكز التربية الخاصة جاءت بدرجة متوسطة لكافة المجالات. كما هدفت دراسة (المنصور، 2012) إلى تقييم خدمات التربية الخاصة المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم من وجهة نظر المعلمين، وأظهرت النتائج أن مستوى تقييم خدمات التربية الخاصة المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم كان متوسطاً ماعداً مجال مصادر التعلم جاء بدرجة منخفضة.

وبسبب تزايد مشكلة الإعاقة نستطيع القول أنه قد ظهر اهتماماً ملحوظاً بالمعاقين في معظم الدول العربية، ففي السعودية أكدت السياسة التعليمية على ضرورة تقديم كل أنواع الرعاية للمعاقين وتنشئتهم على هدي الشريعة الإسلامية، وفي إطار اهتمام المملكة العربية السعودية بالمعاقين وبالخدمات المقدمة لهم جاء قرار مجلس الوزراء بالموافقة على تنظيم "هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة" دعماً للقرارات الدائمة التي توليها القيادة للعناية بذوي الإعاقة بما يضمن تحقيق احتياجاتهم ومتطلباتهم، وتقديم أرقى الخدمات لهم من التعليم والرعاية والتأهيل، وفتح العديد من مجالات الفرص لهم لجعلهم أعضاء مشاركين في مختلف مسارات التنمية، وفاعلين في خدمة الوطن، حيث تشهد المملكة وفق رؤية 2030م. بعناية سمو ولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز متغيرات مهمة وأساسية في بنية الخدمات للمواطنين، ومنهم الأشخاص ذوو الإعاقة، وذلك في إطار التوجه نحو دمجهم في المجتمع وجعلهم عناصر إيجابية تشارك في مستقبل وطننا الغالي (العثمان، 2019، 50).

وأصدرت حكومة المملكة العربية السعودية مرسوم ملكي رقم (37) بتاريخ 1432/9/23هـ. بنظام رعاية المعاقين والذي نص على تقديم خدمات الرعاية الشاملة للمعوقين من أبناء المملكة، وهذه الخدمات بحسب المرسوم خدمات صحية ومهنية واجتماعية وإعلامية وتدريبية وتأهيلية وثقافية ورياضية (مجلس الشورى، 2000)، كما تم صدور الأمر السامي رقم 7/ب/12814 في 1420/8/13هـ. بتمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من الدراسة في جامعات وكليات المملكة وتقديم الإعانات المادية اللازمة لذلك، وكذلك صدور الأمر السامي الكريم رقم (35362) بتاريخ 1434/9/22هـ. لبرنامج الوصول الشامل على المستوى الوطني الذي يأتي تجسيداً لما توليه حكومة خادم الحرمين الشريفين من رعاية واهتمام لفئة الأشخاص ذوي الإعاقة ولبقية فئات المجتمع المنتفعين من هذا البرنامج الوطني العام (الشويعر، 2015، 421). وكذلك تم إصدار المقام السامي للتعميم رقم 7/هـ/14203هـ. في 1402/1/21هـ. للجهات الحكومية كافة ينص على: "ضرورة مراعاة تيسير الخدمات للمعوقين [2].

ورغم تحقيق البلدان العربية لإنجازات عديدة خلال العقود الماضية في مواجهة مشكلة الإعاقة وخاصة في مجال توفير برامج الرعاية والتأهيل، إلا أن ضخامة المشكلة تفرض علينا ضرورة مراجعة الوضع الراهن، والنظر فيما تحقق من إنجازات باعتباره نقطة الانطلاق لتكوين وبناء استراتيجية شاملة تهدف إلى تحديث وتطوير الخدمات التي تقدم إلى هذه الفئة، إضافة إلى أن الإعاقة مشكلة متعددة في أبعادها ومتداخلة في جوانبها وذلك بصورة يصعب الفصل بينها، فالكشف عن الأسباب والتنبؤ بها والسيطرة عليها تدخل في نطاق مهمة العلوم بمعناها الأكاديمي والاجتماعي والإنساني، كما أن عمليات التقييم والتشخيص ودراسة الخصائص المميزة وسبل الرعاية والتأهيل تمثل تحدياً للعلوم الإنسانية (عامر ومحمد، 2008، 106-107).

ونظراً لما سبق يحتاج المعاقين إلى مجموعة من الخدمات التخصصية التي تضمن لهم فرص النمو المتكامل والمتوازن والاندماج في المجتمع، ومن أهم هذه الخدمات التي يجب منحها للمعاقين خدمات المعلومات التي تلبي احتياجاتهم، مع مراعاة ضرورة تقديم هذه الخدمات وفقاً لنوع الإعاقة التي يعانونها (الشويعر، 2015، 142) حيث إن الجوانب الاجتماعية والنفسية والتربوية والصحية للمعاقين قد لقيت عناية لا بأس بها من قبل الباحثين والدارسين، أما قضية المعلومات لا تزال مهمة أو شبه مهمة، رغم أهميتها في حياة

المعاقين؛ فهم بحاجة دومًا إلى التعرف على مصادر المعرفة التي تساعدهم على الإحاطة بما يستجد من تطورات، وإنجاز البحوث والدراسات، وحل ما يواجههم من مشكلات.

ويعتبر اكتساب المعلومات من المكاسب التربوية والاجتماعية في المجتمعات الحديثة، وبه تنادي كل المنظمات العالمية المهمة بالتنمية البشرية، وهذا تجسيدًا لمبدأ التشاركية والديمقراطية في الحصول على المعلومات، وهذا المنطق ينسحب على كافة شرائح المجتمع دون إقصاء أو تهميش، لكن هناك فئة مهمة من المجتمع لا تستطيع الحصول على المعلومات كغيرها من الفئات الأخرى، وإنما تتطلب معاملة خاصة وتجهيزات محددة لتحقيق مبدأ الولوج الحر للمعلومات، وهي فئة المعاقين، وما نلاحظه في مجتمعاتنا أن هذه الفئة ليسوا كما يروج لهم بأنهم من ذوي الاحتياجات الخاصة وإنما هم من ذوي الإبداعات الخاصة، لذلك فإن التكفل بهذه الفئة معلوماتيًا يتم من خلال الخدمات المقدمة من المكتبات ومراكز رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة.

وتعرف المعلوماتية Information على أنها منظومة المعارف المنتمية إلى سائر أنواع المعلومات في الطبيعة والمجتمع ولأي تجهيزات تقنية، من حيث إنتاج المعلومات أو من حيث تخزينها وتوزيعها (النقري، 2001، 15)، ويرى (ياسين، 2001، 10) أن المعلوماتية ليست مجرد تطور أحدثته تكنولوجيا الاتصال ولكنها ثورة بكل معاني الكلمة، وستكون لها آثار سياسية واقتصادية وثقافية واجتماعية بالغة العمق، فهي تهدف التطبيق المنطقي والمنظم للمعلومات على المشاكل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وفي الممارسة المهنية للمهن المختلفة في كافة المجالات بالمجتمع المعاصر، وظاهرة المعلوماتية ظاهرة حديثة وخطيرة ظهرت حديثًا نتيجة لثورة المعلومات، وما رافقها من ظهور مستمر لتكنولوجيا المعلومات وفي مقدمة ذلك عدم معرفة التعامل مع الحواسيب الإلكترونية بكل أنواعها، خاصة وأن استخدامها دخل في مختلف المؤسسات والمعاهد والمدارس والجامعات، وفي صناعة القرارات (السمير، 2011).

كما يرى (بركات، 2011، 10-11) أن:

- المعلوماتية هي الحقل العلمي الذي يبحث في المعلومات منذ تولدها بيانات مرورًا بجمعها ونقلها ومعالجتها حتى الاستفادة منها واستخدامها في اتخاذ القرارات بالمجالات المختلفة.
- تتطلب وجود أجهزة وتقنيات بما يتيح إنتاج ونقل وتبادل الحصول على المعلومات بيسر وسهولة وسرعة ودقة وبما يمكن من تحقيق أهداف الممارسة المهنية.
- ترتبط بوجود الإعداد الجيد للمعلوماتيين الأكفاء القادرين على تلبية احتياجات الممارسين بالمجالات المختلفة في البرامج التي تعينهم على تطوير ممارستهم المهنية، وإيجاد الاتصال الفعال بين المؤسسات بعضها البعض وبين المستفيدين.
- تتطلب إعداد وتدريب الممارسين في المجالات المختلفة، لتنمية قدرتهم على التعامل بكفاءة واقتدار مع المعلومات، سواء من حيث الحصول عليها وتوظيفها واتخاذ القرارات المهنية.
- المعلوماتية هي أساس المعرفة ومطلب أساسي لتسريع عمليات التنمية بالمجتمع.
- كما إن تقديم خدمات معلوماتية للمعاقين هي جزء مكمل لتكوينهم العلمي والتعليمي والثقافي والإنساني، ومن ثم فإنها واحدة من الطرق والأساليب التي تعمل على سد فجوة الإعاقة وعدم القدرة، ولذلك تقوم على المبررات التالية (أصيل، 2006، 60):
- إن الأفراد المعاقين لهم الحق في أن يعاملوا على نفس القدر من الدرجة والمنزلة التي يعامل بها المستفيدون الآخرون.
- تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص من خلال توفير وصول متكافئ للأفراد المعاقين لجميع مصادر وخدمات المعلومات التي يستفيد منها المستفيدون الآخرون.

- تنمية الموارد الإنسانية من الأفراد ذوو الإعاقة من خلال الرقي بقدراتهم الثقافية والتعليمية والعقلية ومن ثم التخفيف من حدة الإعاقة.
 - أن الأفراد المعاقين لديهم احتياجات معلوماتية وتعليمية شأنهم في ذلك شأن الأفراد غير المعاقين.
 - تحقيق مبدأ الدمج الكامل والكلي للأفراد المعاقين في المجتمع.
- وعند تقديم خدمات المعلومات للمعاقين يجب أن يتوفر فيها مجموعة من الشروط، ومنها (بامقلاخ، 2012، 172):
- توفير مصادر المعلومات الملائمة لكل فئة: حسب احتياجاتهم وقدراتهم، وذلك من حيث الشكل والنوع والمحتوى، فذوي الاحتياجات الخاصة بصرياً يستخدمون مصادر معلومات تعتمد على حاستي اللمس والسمع، فيستفيدون من المواد المكتوبة بطريقتي جون وبريل، ويستفيد ضعاف البصر من خلال أساليب التكبير التي تعينهم على القراءة، كما يستخدمون التسجيلات الصوتية والكتب الناطقة، بينما يستخدم الصم وضعاف السمع مصادر أخرى مثل المواد المكتوبة بلغة الإشارة والأفلام الصوتية المشروحة بلغة الإشارة، والمواد المصورة، في حين يعتمد المعاقون جسدياً على حواس متباينة وذلك حسب نوع الإعاقة التي يعانون منها، فإن الأمر يستلزم توفير مصادر المعلومات المستخدمة بالوسائل والأدوات المتوافقة مع قدرات وإمكانات ذوي الحاجة الخاصة.
 - توفير الأدوات التي تيسر توصيل المعلومات إلى فئات المعاقين سواء التقليدية أو الإلكترونية، حيث أتاحت تقنيات المعلومات الحديثة برامج وأجهزة وأدوات عديدة ومتنوعة، ضيقت الفروق بينهم وبين المستفيدين الأسوياء.
 - تهيئة المكان الملائم لنوع الإعاقة، وتقديم الخدمات لتلك الفئات، وذلك من حيث توفير مواصفات معينة لمباني المكتبات، والتجهيزات والأثاث الذي يتلاءم مع نوع الإعاقة، وكذلك تخصيص قاعات وأماكن لعرض الأفلام والأنشطة السمعية وغيرها من الأنشطة.

ولقد ازدادت أهمية توفر الخدمات المعلوماتية في ظل الثورة التقنية الهائلة التي تشهدها المجتمعات في الوقت الراهن، وذلك نظراً للتنوع الكبير في أشكال مصادر المعلومات وتوافر معلومات تقتقر إلى الدقة والمصادقية، خاصة عندما يتعلق الأمر بالمعلومات المتاحة في شكل إلكتروني، فلقد فرض ذلك تحديات جديدة تمثلت في ضرورة إلمام الأفراد بهذه المهارات لمساعدتهم على تحديد اختياراتهم المناسبة من المعلومات (عزمي، 2006). كما قد أبرزت التكنولوجيا بأنها البديل الآمن الفاعل لبعض القصور في حواس الأشخاص ذوي الإعاقة ولذلك لابد من تدريبهم على الاستفادة من التكنولوجيا وتوظيفها في استخداماته ومساعدته في الحصول على وظائف وفرص عمل ووظائف جديدة من خلال تمكنه من استخدام التكنولوجيا (علي، 2021، 24)

وتتمثل أهمية توفير تلك الخدمات في الحاجة إلى إكساب الفرد العديد من المهارات المختلفة من مهارات: (بحثية، تحليلية، تنظيمية، نقدية، تكنولوجية، معرفية... إلخ) والتي تساعده على تداول المعلومات والاستفادة منها في مختلف مجالات المعرفة، حيث إنها تمكنه من التحقق والتصنيف لأراء الخبراء وتساعده في الوصول إلى الحقيقة، كما أنها تمده بالقدرة على الحوار والمناقشة وتمتعه بخبرات في البحث عن المعلومات وتجعله مؤهلاً معلوماتياً في عملية البحث عن المعلومات والتفاعل مع أفكار وقيم الآخرين (الشافعي، 2005، 24) وذلك عن طريق التعرف على الحاجة إلى المعلومات، وتحديد موقع هذه المعلومات، والإلمام بالمهارات المكتبية، والإلمام بمهارات التعامل مع المصادر الإلكترونية، وتقييم المعلومات والتفكير النقدي، مع القدرة على استخدام المعلومات بفاعلية، والقدرة على توظيفها لحل المشكلات واتخاذ القرارات (إبراهيم، 2008، 15-16).

أما أهمية توفير الخدمات المعلوماتية بالنسبة للمعاقين فتتمثل في أنها تمكنهم من استثمار المكونات التي تتضمنها بيئة التعلم والاستفادة منها، ويمكن من خلالها تحسين الأداء التعليمي لهذه الفئة وزيادة تحصيلهم الدراسي، وتسهم في ارتفاع مستوى دافعتهم بشكل كبير وتحسين اتجاهاتهم نحو التعلم وزيادة ثقتهم بأنفسهم وتقديرهم لذاتهم، كما أنها تساعد على تحقيق الاستقلالية في التعلم، وتعمل على تحسين مهاراتهم التنظيمية ومهارات حل المشكلات من جانبهم [3]. وهذا ما أكدته (ميقا، 2005، 448) حيث إن الخدمات المعلوماتية يمكن أن تقدم دوراً رائداً في تطوير مهارات المعاقين، وتنمية قدراتهم؛ إذ ساعدت أفراد هذه الفئة على تحقيق أهداف تطويرية، فاستخدام الحاسوب مثلاً يمكّن المعاقين من اكتشاف العالم بصورة أكثر نجاحاً، ويمكّنهم من التعبير عن حاجاتهم للآخرين، واتخاذ قرارات بشأن حياتهم، كما يمكّنهم فيما بعد من التفاعل في بيئة العاديين، وتنمية العديد من المهارات وتطوير السلوكيات الاجتماعية وتطوير مهارات التفكير.

ونظراً لأهمية الخدمات المعلوماتية بوجه عام وللمعاقين على وجه الخصوص فقد تناولته العديد من الدراسات، ومنها: دراسة (Chiu et al, 2019) والتي دارت حول أثر خدمات الإعاقة على التحصيل الأكاديمي بين الطلاب ذوي الإعاقة، حيث توجد مكاتب خدمات لهذه الفئة داخل المؤسسات التعليمية لما بعد المرحلة الثانوية مزودة بوسائل الراحة المعقولة لتسهيل المساواة في (SWD) لطلاب ذوي الإعاقة لتعزز الاندماج مع الطلبة العاديين، كما هدفت دراسة (Al-Qasem, 2019) إلى رصد واقع الخدمات التي تقدمها إدارتي جامعة فلسطين التقنية وجامعة القدس المفتوحة للطلاب ذوي الإعاقة من وجهة نظرهم، وأظهرت النتائج أن الخدمات الأكاديمية جاءت في المقدمة تليها الخدمات الإدارية أما المرافق والتنقل فجاءت في المرتبة الأخيرة، أما دراسة (Mulliken, 2019) فأجريت على ذوي الإعاقة البصرية الذين يدرسون في مواقع مكتبات أكاديمية أمريكية، ومن أبرز المشكلات التي برزت هي عدم تحديد قواعد البيانات على الصفحة الرئيسية، ومربعات البحث المشفرة التي يمكن الوصول إليها وهيكلية العناوين، كما توصلت دراسة (Oud, 2019) إلى أهم العوائق التي تواجه أمناء المكتبات وهي نقص الوعي بقضايا الإعاقة والصور النمطية الثقافية السلبية من الإعاقة، وهدفت دراسة (Chaputula & Mapulanga, 2016) إلى معرفة مدى توفر خدمات المعلومات للأفراد من ذوي الإعاقة في مكتبات مختلفة النوع، وقد كشفت الدراسة عن نقص المعدات والأجهزة اللازمة لدعم وصول ذوي الإعاقات للمكتبات ومصادر المعلومات والمكتبات لا تلبي احتياجاتهم، وأوصت الدراسة باتخاذ خطوات للتصدي للتحديات التي يواجهها ذوي الإعاقة، أما دراسة (الشويعر، 2015) فهدفت إلى إلامام بواقع خدمات المعلومات المقدمة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة والوقوف على الوضع الراهن لمكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود في الرياض، ودلت النتائج على أن المكتبة لا تراعي تعيين المتخصصين والمؤهلين في تطبيقات تقنية المعلومات الخاصة بذوي الإعاقات بالإضافة إلى أن أمناء المكتبات لا يتلقون دورات في تقديم خدمات المعلومات ومهارات التعامل مع هذه الفئة، وأوصت بضرورة إقامة دورات تدريبية لأمناء المكتبات للحصول على المهارات اللازمة لتأهيلهم وتطويرهم لخدمة هذه الفئة بالإضافة إلى الحرص على توفير تقنيات المعلومات والشبكات وتطوير مباني المكتبة مع المواصفات والمعايير العالمية المتبعة مع تخطيط مساحة المبنى وظيفياً مما يشجع فئة الاحتياجات الخاصة على ارتياد المكتبة بصفة دائمة

ودراسة (بابكر، 2014) والتي توصلت إلى أن المكتبات في جامعة الجزيرة لا تتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة في الجانب الإنشائي والفني، كما أنه لا توجد أقسام خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة في مكتبات جامعة الجزيرة. ودراسة (الزيون، 2013) التي أشارت إلى مستوى توافر ضعيف جداً للمعايير الدولية للخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية كدرجة كلية. كما تناولت دراسة (الزيون، 2013) واقع الخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص من ذوي الإعاقة البصرية في الأردن لعام 2012، ومقارنتها بالممارسات والمعايير المتبعة دولياً في هذا المجال، ومن خلال هذه الدراسة وجدنا أن المشكل الكبير ليس في الخدمات المقدمة إلى ذوي الإعاقة، لكن المشكل في طريقة تقديم هذه الخدمات والآليات بالطريقة المناسبة التي ترضي رغبتهم واحتياجاتهم المعلوماتية للوصول

إلى النتائج المطلوبة، وهذا يعني أنه يجب اعتماد معايير لتقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة تحقق الفعالية والكفاءة في تقديم الخدمة، وهدفت دراسة [4] إلى التعرف على الاشتراطات العامة للتهيئة البيئية لتحقيق أعلى فعالية لتيسير سبل وصول الطلبة من ذوي الإعاقات لما يحتاجون إليه من مصادر معلوماتية، وأسفرت الدراسة ضرورة اتباع هذه الاشتراطات لتحقيق أفضل استغلال للأصول المعرفية ضمن هذه المؤسسات والتي يفترض أن تؤدي خدماتها لفئة الأفراد ذوي الإعاقات بشكل فعال يضمن مشاركتهم وتفاعلهم في البيئة التعليمية.

وهذا ما أشارت إليه دراسة (جوهرى، 2009) حيث توصلت إلى أنه ليس هناك علاقة لمركز خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بمكتبة الجامعة، وأن نسبة 50.5% من الطالبات يرين أن موقع مركز خدمات المعلومات غير مناسب، وكل الطالبات موضع الدراسة يرين عدم مناسبة المبنى أيضاً. ودراسة [5] التي هدفت إلى تقييم الوضع الحالي لاستخدام الأفراد ذوي الإعاقة للمكتبات العامة وتقنيات المعلومات المتوفرة فيها، وأشارت النتائج إلى فعالية هذه المبادرة في جذب الأفراد ذوي الإعاقة وتقديم الخدمات لهم. وكذلك دراسة [6] والتي هدفت إلى إجراء مسح وطني لتقييم الخدمات المكتبية من وجهة نظر طلبة الجامعات ذوي الإعاقة البصرية من خلال تقييمهم لسهولة اتوصل إلى الكتب ومعوقات ذلك، وأشار 27% من الطلاب لنجاحهم في الوصول إلى الكتب، كما أن من معيقات وصول الطلبة إلى المعلومات تتمثل في معيقات تتعلق بالوقت وقدم الكتب المعدلة المتوفرة وعدم إعداد الكادر في التعامل معهم أو إعداد مصادر معلومات تلئم حاجاتهم.

في حين تناول (عبد الله، 2005) خدمات المعلومات للمكفوفين في مكتبات الجامعات المصرية؛ بهدف التعرف على مقومات خدمات المكتبات والمعلومات المقدمة للمكفوفين في المكتبات الجامعية وأسباب صعوبة حصول المكفوفين على مصادر المعلومات الخاصة بهم، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقر مجموعات المكتبات الجامعية من المواد المطبوعة بطريقة برايل (كتب، دوريات) مع عدم ملاءمتها للمستويين التعليمي والبحثي في كل من مرحلتين: الليسانس والدراسات العليا. وقد توصلت دراسة (المحيسن، 2003) إلى وجود فجوة بين مستوى تعليم المعلوماتية في السعودية وبقية دول المقارنة الثلاث؛ إذ لم ترقى إلى المستوى المطلوب، كما خرج الباحث بتصوير مقترح لخطة وطنية لتعليم المعلوماتية في مدارس التعليم العام في المملكة، كما هدفت دراسة [7] إلى التعرف على دور شبكة الإنترنت في توفير المعلومات للمكفوفين وضعاف البصر في استراليا؛ بهدف التعرف على ما يعوق استخدام الأفراد المكفوفين وضعاف البصر من استخدام الحاسب الآلي والإنترنت، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن التكلفة المادية للبرمجيات اللازمة لاستخدام المكفوفين وضعاف البصر للحاسب الآلي والإنترنت هي أحد أهم العوائق التي تعوق استخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي.

وتستنتج الباحثة من جميع الدراسات السابقة أن هناك عجز في التعرف على احتياجات الفرد ذو الإعاقة من المعلومات والتوصل إلى مصادر تلبية هذه الاحتياجات، وبالتالي فإن عدم القدرة على التعامل مع المصادر والمرافق والخدمات يعتبر من أقدم المشكلات التي تحول دون الاستثمار الجيد لموارد المعلومات، وتزداد هذه المشكلة تعقيداً تبعاً للتطورات الجارية في تقنيات المعلومات وإنتاج الأشكال الجديدة من أوعية وخدمات المعلومات.

وتعد المملكة العربية السعودية من الدول العربية التي أدركت ما للمعلومات من أهمية في تطوير البلاد والنهوض بها إلى مصاف الدول الصناعية، كما سعت إلى وضع خطة وطنية من خلال سلسلة من المؤتمرات والندوات التي نشدت اللحاق بركب الحضارة وتحقيق المجتمع المعلوماتي وتضييق الفجوة التقنية بين المملكة والدول الصناعية بحلول عام 2020م، ومن أهداف الخطة الوطنية: إعداد الكوادر الوطنية في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتهيئة البيئة المناسبة لاستخدام التقنية في التعليم، ومحو أمية الحاسوب ونشر الثقافات

المعلوماتية في المجتمع، وتبني وتشجيع تقنيات النشر الإلكتروني، وإعداد المواصفات والمعايير والمقاييس الخاصة بمجال المعلوماتية، ودمج تقنية المعلومات في التعليم كأساس استراتيجي لمواجهة تحديات العصر (عبد الله، و خليل، والشلاوي، 2011، 296-297).

ويعد مجال رعاية المعاقين من المجالات الأولية بالنسبة لمهنة الخدمة الاجتماعية؛ حيث حظي بمزيد من الاهتمام على مستوى البحث والدراسة، وكذلك على مستوى الفعل والتطبيق، فمهمة الخدمة الاجتماعية من المهن التي تضع المعاقين ضمن قائمة أولوياتها البحثية والميدانية، بوصفهم من أهم الفئات الأولى بالرعاية والاهتمام، على اعتبار أنهم يندرجون في قائمة الفئات المعرضة للخطر، ومن ناحية أخرى بهدف الإسهام في تحويلهم من مجرد فئة تنتظر الرعاية والمساعدة إلى فئة تعتمد على ذاتها وإمكانياتها الخاصة في توفير بعض ألوان الرعاية لأنفسهم، والمشاركة في العمليات المجتمعية (صالح، 2011، 86)، وقد أثبتت الخدمة الاجتماعية الدعم والمساندة لأنساق العمل من أجل تدعيم بعض الجوانب في حياة بعض العملاء، وكنشاط وقائي لحماية الفئات المستضعفة، وتأخذ هذه المساندة أو الدعم صور متعددة منها تقديم المساعدة وقت الحاجة إليها وإتاحة الخدمات كبديل للخدمات التي يقدمها العميل، ومساعدة العميل على أن يعبر عن نفسه لكي تتوافق مع ظروف الحياة الضاغطة (جاد الله، 2015، 83).

وتعتبر الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية منظوراً حديثاً في الخدمة الاجتماعية يركز على العلاقات بين الإنسان، ويستهدف تحقيق العدالة الاجتماعية وتحسين مستوى المعيشة والرفاهية، ويعد مجال رعاية المعاقين من أحدث الميادين التي تخوضها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لكونها مهنة تقوم على العلم وتأخذ بأساليبه في جميع مراحل التعامل مع فئات المعاقين المختلفة، فلها دورها من حيث استثمار مؤسسات المجتمع وتنظيماته وتغطية كافة الجهود المجتمعية لخدمة تلك الفئات (عبد العليم، 2019، 150). وهذا ما أثبتته نتائج دراسة كل من (عبد الحميد، 2009) على أن الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية تستطيع بالتعاون مع المهن الأخرى تقديم خدمات مباشرة وغير مباشرة للمعاقين للوصول بهم إلى المستويات الاجتماعية المنشودة، وما أشارت إليه دراسة (السروجي وعلي، 2009، 319-320) من أنها تسعى في مجال تأهيل المعاقين إلى مساعدة المعاق لاستعادة التفاعل والتكيف والإنتاج، بتوفير فرص وخدمات التأهيل المهني وتوجيه المعاقين بما يناسب قدراتهم واستعداداتهم.

والممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المعاقين كاتجاه تطبيقي يقوم على أساس نظري، يتضمن العديد من النظريات العلمية المستمدة من العلوم الإنسانية والاجتماعية بجانب بعض اتجاهات ممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال العمل المباشر مع أنساق العملاء، ويمكن أن نقسم تلك النظريات إلى عدة نظريات، من أهمها: نظرية الانساق العامة أو نظرية النسق الاجتماعي، حيث يشير النسق إلى مجموعة من العناصر التي يوجد بينها اعتماد متبادل أو تفاعل مستمر، وهو كل متكامل منظم وموحد أيضاً، والتي تركز على عناصر تتمثل في: (المدخلات - العمليات التحويلية - المخرجات - التغذية العكسية) سواء كان النسق (مغلقاً أو مفتوحاً) (علي، 2007، 152) وترجع أهمية تلك النظرية في الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مع المعاقين إلى الأسباب التالية (السنهوري، 2002، 236):

- أنها تُعطي الفرصة للممارس العام للتعامل مع جميع المعلومات عن أنساق التعامل، بجانب أن جميع مفاهيم الأنساق المرتبطة به من حيث البناء أو الوظيفة يمكن تطبيقها على مستوى جميع الأنساق التي يتعامل معها الممارس العام مع المعاقين.
- نظرية الأنساق العام توجه انتباه الممارس العام من الاهتمام بالسمات التي يتصف بها المعاقين أو بيئاتهم إلى الاهتمام بالتعامل مع جميع الأنساق من خلال عمليات الاتصال التي يتم فيها بينهم.

- تزود الممارس العام بإطار مرجعي لتقدير الموقف وتحديد العوامل المسببة للمشكلات التي يعاني منها المعاقين وتأثير كل نسق من الأنساق في أحداث المشكلة.
 - استخدام نظرية الأنساق العامة يجعل هدف النسق في مركز اهتمام الممارس العام.
 - نظرية الأنساق العامة تفيد الممارس العام عند التعامل مع المعاقين في إدراك أن التغيير الذي يحدث في جزء من النسق يمكن أن يؤثر على باقي الأنساق.
 - إن نظرية الأنساق العامة تنظر إلى المؤسسة على أنها أيضًا نسق اجتماعي، والممارس العام والمعاقين في نفس ميدان التعامل مرتبطون كمكونات لشبكة النسق الاجتماعي.
- وقد استفادت الباحثة من نظرية الأنساق العامة في تحليل مؤسسات رعاية المعاقين كنسق اجتماعي له مدخلات وتتم بداخله عمليات تحويلية وتنجم عنه مخرجات وتغذية عكسية، بالإضافة إلى أنها ساعدت في تحليل تلك المؤسسات ضمن نسق أكبر هو المجتمع المحلي المتواجد فيه المؤسسة، كذلك تساعد النظرية في النظر إلى مؤسسة رعاية المعاقين على أنها تتضمن أنساق فرعية قابلة للتحليل والدراسة مثل الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة ومن ضمنها الخدمات المعلوماتية ولتتمكن المؤسسات الاجتماعية - ومنها مؤسسات رعاية المعاقين - من تقديم خدمات معلوماتية جيدة أن تقوم بما يلي (جوهري، 2009، 9):
- إعداد مركز يتوفر له مواصفات خاصة في الموقع والمبنى مع متطلبات الوصول والاستخدام السهل وفقًا للاحتياجات الخاصة.
 - توافر أخصائيين اجتماعيين للمعلومات مؤهلين على التعامل مع المعاقين ومتطلباتهم الخدمية.
 - توافر أجهزة وبرامج ومعدات وتجهيزات خاصة لهذه الفئة تلائم احتياجاتهم المعلوماتية.
 - تعدد أنماط مصادر المعلومات وتجهيزاتها وفقًا لنوع الإعاقة.
 - تنوع أنماط الخدمات المعلوماتية التي تتخطى عمليات الإتاحة فقط إلى خدمات معاونة أخرى.
 - تحقيق الجودة الشاملة في الأداء والخدمة ومدى الإفادة بمعرفة من المستهدف ومتطلباته.
 - استثمار معطيات التكنولوجيا لخدمة فئات المعاقين وفقًا لنوع الإعاقة فقط.
- أما بالنسبة للأخصائيين العاملين في مجال الخدمات المعلوماتية للأشخاص ذوي الإعاقة فمنذ بداية السبعينات لقي الإعداد المهني لهم اهتمامًا خاصًا ضمن برامج تعليم المكتبات والمعلومات في مدارس وأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الأمريكية (أصيل، 2006، 60-61)، وهذا التوجه نحو الإعداد المهني لأخصائي المعلومات في مجال تقديم خدمات معلوماتية للمعاقين دعم أيضًا من خلال برامج التدريب المهني المستمر للعاملين بمجال تقديم الخدمات لهذه الفئات، والتي كانت استجابة مباشرة للإنجازات والتطورات التقنية المستمرة في مجال الخدمات المعلوماتية للمعاقين وأدت إلى تحسين فرص الوصول إلى المعلومات بتقديم خدمات فعالة. وتعد قضايا التدريب والتنمية المهنية للعاملين في الخدمة المعلوماتية للأفراد المعاقين نتيجة حتمية للتطورات التكنولوجية الحديثة، والتي مثلت أبعادًا جديدة وتحديًا لأخصائي الخدمات المعلوماتية في مجال تقديمها لهذه الفئة من المستفيدين في ضوء ظهور ما يعرف بالتكنولوجيا المساعدة أو المهيئة في هذا العصر الإلكتروني الذي يتطلب التطوير والتنمية الذاتية للأخصائيين ومن ثم إعادة تعيين وتحديد وظائفهم ومهاراتهم وإدارة هذا التغيير بجانب المحافظة على مهاراتهم التقليدية، فتتطلب المعرفة وتأمين الجودة ومساندة المستفيد والتعليم المستمر تمثل الأهمية المركزية لجميع الأخصائيين العاملين بقطاع الخدمات المعلوماتية، مع ضرورة تكيف هذه المهارات لتلائم الاحتياجات الخاصة (جوهري، 2009، 10).

ومن هنا فالأخصائي الاجتماعي له دور مؤثر وفعال مع المعاقين من خلال العمل على مساعدتهم في توفير حياة مستقرة لهم سواء داخل المؤسسة أو خارجها ومساعدتهم على الحصول على كافة الخدمات والبرامج والأنشطة والحقوق والواجبات الخاصة بهم سواء داخل المؤسسة أو المجتمع ككل، لذا يجب اهتمام جميع المنظمات بالأخصائيين الاجتماعيين وتحفيزهم على المشاركة في تنفيذ البرامج الخاصة برعاية المعاقين وتقديم الخدمات لهم (محمود، 2014، 231)، (يماني، 2020، 355). وهذا ما أكدت عليه دراسة (السيسي، 2005) إلى أهمية التدريب في رفع المستوى المهاري والمعرفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات رعاية المعاقين. وتبدأ الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بدارسة الأخصائي الاجتماعي لحياة المعاق، أو أنه يقوم بالتعرف على كل ما يحيط بالمعاق من ظروف بيئية ودراسية ومهنية وكيفية الإصابة بالإعاقة، ويستخدم في ذلك مجموعة من الأدوات المهنية كالمقابلة والزيارة المنزلية وغيرها من الأساليب المستخدمة في خدمة الفرد، حتى يساعده على التغلب على المشاكل التي تواجهه أو تواجه الأسرة نتيجة الإصابة بهذه الإعاقة [8]

ونجاح مهنة الخدمة الاجتماعية في تقديم الخدمات للمعاقين يتطلب خبرة ودراسة وتخصصًا، وهذا ما أكدته دراسة [9] التي هدفت تقييم الخدمات المكتبية المتوفرة للطلبة ذوي الإعاقة من خلال تقدير المكتبيين لمستوى امتلاكهم للمعلومات المتعلقة بخدمة الطلبة ذوي الإعاقة، والمصادر التي توفرها المكتبة لخدمتهم، ومدى توافر التكاليف والتعديلات الملائمة لهم، وبينت النتائج أن معظم العينة أشاروا إلى امتلاكهم مستوى مقبول من المعرفة للتعامل مع ذوي الإعاقة. وكذلك دراسة (اللهيبي، 2003) التي توصلت إلى أن عدم التخصص في الخدمة الاجتماعية وقلة الخبرة وعدم وجود دورات تدريبية كافية يؤثر على الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في تقديم الخدمات للمعاقين.

ولا يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يمارس مهنته إلا من خلال وجوده ضمن مؤسسة اجتماعية تهدف إلى تقديم خدمات للأفراد، وتعمل على تلبية احتياجاتهم، ومن هنا تأتي أهمية الأخصائي الاجتماعي في تقديمه للخدمات المعلوماتية من خلال وجوده في مؤسسات رعاية المعاقين، فلا بد له من معرفة طبيعة هذه المؤسسة وسبل إدارتها، ومعرفة وظائف الإدارة وعملاتها، فالأخصائي الاجتماعي بحاجة لأن يكون قادرًا على تحديد الاحتياجات وكيفية التخطيط العلمي والإشراف والتوجيه والتنسيق والاتصال والعلاقات العامة وغيرها (عفيفة، 2019). وبناء على ذلك فإن الأخصائي الاجتماعي وفقًا لمنظور الممارسة العامة يمكنه استخدام المداخل والطرق المختلفة في تعامله مع "نسق العمل - نسق البيئة المحيطة" لتخطيط المساعدة التي تتضمن الأفراد، العائلات، الجماعات، المنظمات. ويتم ذلك من خلال اعتماده على هيكل نظري يعكس النظرية الحديثة والطرق والنماذج والمهارات المناسبة لتطبيق الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

ومما سبق وانطلاقًا من أهمية الخدمات المعلوماتية الواجب تقديمها للمعاقين، وانطلاقًا من قصور الخدمات المعلوماتية المقدمة للأفراد المعاقين بكافة أنواعها، نبعت فكرة البحث التي تسلط الضوء على واقع تلك الخدمات التي تقدمها مراكز رعاية المعاقين، وجاء البحث الحالي للتعرف على دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين والمعوقات التي تواجهه ومقترحات للتغلب عليها، ومن ثم تقديم تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية المقدمة للمعاقين.

2 الاطار العام للبحث

2.1 مشكلة البحث.

نبع إحساس الباحثة بمشكلة البحث مما يلي:

أن الشخص المعاق شخص كبقية فئات المجتمع الأخرى لديه انشغالات واحتياجات معلوماتية، خاصة إذا تعلق الأمر بمن يزاولون دراستهم أو تكوينهم، لذلك فإن تقديم خدمة معلومات لفئة المعاقين هي وسيلة وأداة لفك العزلة العلمية والمعرفية لديهم، ومن ثم سد الفجوة المعلوماتية بينهم وبين الأشخاص العاديين، وعليه فإن مراكز رعاية المعاقين تقدم خدمات معلومات من أجل تحقيق مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص بين جميع الأفراد دون تمييز لاحتياجات خاصة، ذلك أن المعاقين جزء مهم من المجتمع ولهم الحق في المعلومات كغيرهم من الأفراد.

رعاية المعاقين حق كفلته الشرائع السماوية كافة، وفي مقدمتها الشريعة الإسلامية، كما فرضته المواثيق والقوانين العالمية، وهذه الرعاية تمثل مبدأً إنسانياً وحضارياً نبيلاً يؤكد على ضرورة مراعاة حقوقهم وتقديم الخدمات لهم، لإتاحة الفرصة لهم للاطلاع بواجبات المشاركة والاندماج في المجتمع (سيتلنجنون، 2013، 29)، كما أن الاهتمام بالمعاقين مطلب اجتماعي باعتبارهم جزء من المجتمع ومكون من مكوناته، ينبغي أن يحصلوا على فرصهم وحقوقهم كباقي أفراد المجتمع، بالإضافة إلى أنه مطلب تربوي معلوماتي انطلاقاً من حقهم في المعرفة والتعلم والبحث كأقرانهم الأسوياء.

المعلومات في هذا العصر تحتل مركزاً مرموقاً من حيث الاهتمام بها من قبل المجتمع، فالمؤسسات الاجتماعية تقوم بتقديم خدمات ومنها الخدمات المعلوماتية لمجتمع المستفيدين، وعادة ما يتم ذلك اعتماداً على ما أسفرت عنه عملية تحليل احتياجات أفراد هذا المجتمع، وذلك بصفتها مؤسسات اجتماعية مسئولة عن تقديم الخدمات المعلوماتية لجميع فئات المجتمع بشكل عام، بغض النظر عن خصائص كل فئة، ومن ضمنها فئة المعاقين، لذا فإن من حقهم الاستفادة من تلك الخدمات والحصول على المعلومات منها.

المعلوماتية في عصرنا الحديث من أكثر الموضوعات أهمية وأبلغها أثراً؛ وهذا ما تناولته دراسة (عبد الله، و خليل، والشلاوي، 2011) التي توصلت إلى أن المعلوماتية في المدارس الإعدادية والثانوية العراقية لم ترقى إلى المستوى المطلوب ولا تتعدى سوى تدريس ساعات محددة لمادة الحاسوب، وهناك فجوة معلوماتية كبيرة بين العراق ودول المقارنة الثلاث، كما توصلت إلى أن المعلوماتية بحاجة إلى سياسة تعليمية تقنية جديدة وشاملة. كما أجرى (عبد الله، وجرجيس، 2009) دراسة للتعرف على واقع المعلوماتية في تعليم ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة في مدينة الموصل بالعراق، وأسفرت نتائج الدراسة إلى أن واقع المعلوماتية في مدارس ذوي الإعاقة أشبه بالمعلومة في تلك المدارس ولا يرقى إلى المستوى المطلوب، كما تم وضع تصور مقترح لتطويرها وبنائها لدى أفراد عينة الدراسة عن توظيف المعلوماتية في مدارس ذوي الاحتياجات الخاصة. كما تناول (عبد الله، 2006) خدمات المكتبات والمعلومات المقدمة للمكفوفين وضعاف البصر في المكتبات العامة التابعة لجمعية الرعاية المتكاملة؛ بهدف التعرف على أنواع الخدمات المقدمة للمكفوفين وضعاف البصر في المكتبات العامة التابعة لجمعية الرعاية المتكاملة، والكشف عن المشكلات التي تواجههم، ومن نتائج الدراسة عدم توافر الأجهزة والأدوات التي تساعد المعاق بصرياً في قراءة أوعية المعلومات. كما قام [10] بدراسة بهدف تقييم الخدمات المقدمة في تلك المكتبات للمعاقين، ومدى تأهيل العاملين بالمكتبات المدرسية لتقديم تلك الخدمات للمعاقين، وقد توصلت الدراسة إلى أن العاملين ليسوا على معرفة جيدة باحتياجات المعاقين لتقديم الخدمة المكتبية المناسبة لهم.

توصيات المؤتمر العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة ذوي الإعاقات وصعوبات التعلم تحت شعار "التكنولوجيا وآفاق وحلول" خلال الفترة من 19-21 مايو 2014، والمؤتمر الدولي السابع للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة 2018 خلال يومي 8، 9 مايو 2017 تحت شعار "دمج، تمكين، مشاركة المعلومات" والذي يقام سنوياً، كما خصصت منظمة اليونسكو جائزة باسم الأمير الراحل جابر الاحمد الجابر الصباح من أجل التمكين الرقمي للمعوقين (الدهشان، 2018)

ما أوصت به العديد من الدراسات بأن هناك حاجة ماسة لدراسة واقع الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة ومنها دراسة (العباد، 2014؛ السالم، 2014) وكذلك ما أوصت به دراسة كل من (الشطي، والمرسي، 2020؛ الخفش، 2009؛ الموسى وآخرون، 2008) بإجراء دراسات لتقييم واقع الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة. بالإضافة إلى أهمية الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تحسين رعاية الشخص المعاق ومواجهة المشكلات التي يعانيها وتوفير خدماته، وهي أكثر فعالية بالتعامل مع الاحتياجات الإنسانية والخدمات الاجتماعية والمشكلات المعقدة في عالم اليوم المتغير والمتشابك (جاد الله، 2015، 83-84).

من العرض السابق للآراء النظرية والدراسات السابقة يتضح معاناة الكثير من المعاقين بسبب نقص الخدمات التي يقدمها المجتمع السعودي من خلال مؤسساته الاجتماعية، كما تتضح الحاجة لدراسة هذه الخدمات من التدخل المهني للخدمة الاجتماعية، وكأحد أنواع الممارسات المهنية الحديثة في الخدمة الاجتماعية لتطويرها والعمل على توفيرها للمعاقين خاصة أن هناك الكثير من الدراسات أثبتت فاعلية الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مواجهة مشكلات العملاء. واستناداً على ما تقدم تحددت مشكلة البحث في: ضعف الخدمات المعلوماتية المقدمة للمعاقين في مراكز رعاية المعاقين وغيابها أحياناً، مما يؤدي إلى عدم إشباع احتياجاتهم، وإحساسهم بالظلم في مجتمع قائم على المساواة والعدالة الاجتماعية بين كافة فئاته، وتكريس حقوق الإنسان وأهمية الدفاع عن حقوق المعاقين، مما يستوجب ضرورة رصد واقع تقديم الخدمات المعلوماتية في مراكز رعاية المعاقين للتعرف على الواقع الحالي، ومن ثم الكشف عن دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم تلك الخدمات والمعوقات التي تواجهه، للخروج بتصوير مقترح لتطوير تلك الخدمات، لذا يمكن أن تتلخص مشكلة البحث في الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما واقع الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين؟
- 2- ما دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين؟
- 3- ما المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين؟
- 4- ما المقترحات التي تساعد على تطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين؟
- 5- ما التصور المقترح باستخدام الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية المقدمة للمعاقين؟

2.2 أهداف البحث

هدف البحث إلى:

- 1- رصد واقع الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.
- 2- تحديد دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.
- 3- الوقوف على المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.

4- تقديم المقترحات التي تساعد على تطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.

5- وضع تصور مقترح باستخدام الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية المقدمة للمعاقين.

2.3 أهمية البحث

ترجع أهمية البحث إلى:

أ- الأهمية النظرية:

- يتناول البحث فئة مهمة من فئات المجتمع، ألا وهي فئة المعاقين، نظرًا لأن جميع الدراسات والمؤتمرات والمواثيق الدولية نادت بضرورة الاهتمام بهذه الفئة وتوفير الخدمات المناسبة لهم بما يتوافق مع مقدراتهم وطاقاتهم كونهم أعضاء في هذا المجتمع الإنساني ولهم من الحقوق والواجبات ما لغيرهم من الأفراد العاديين، وذلك من خلال توضيح الخدمات المعلوماتية المتاحة لهذه الفئة، وما يعانيه هؤلاء الأفراد في سبيل الحصول على تلك الخدمات من مؤسسات رعاية المعاقين وكيفية التعامل معها.
 - تظهر أهمية البحث بما يقدمه من أدب نظري يتعلق بمتغيرات البحث الحالي، والمتمثلة في الخدمات المعلوماتية والمعاقين والممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، والتي قد تفيد الباحثين والمهنيين من خلال الاطلاع عليه.
 - يساعد هذا البحث في تقييم مجال حيوي من مجالات الخدمات المقدمة للمعاقين ألا وهو الخدمات المعلوماتية، وفي رسم السياسات العامة المتعلقة بمجال الخدمات المقدمة للمعاقين، وفي تنفيذها وتطويرها بكفاءة وفعالية.
 - تأتي أهمية البحث في دراسة مؤسسات رعاية المعاقين التي تعتبر من مؤسسات التنمية، والتي هي بحاجة إلى كل الدعم، والذي في مقدمته الدعم المعلوماتي الذي يساعدها على التعامل مع المتغيرات المجتمعية الحالية والمستقبلية، وكذلك في دعمهم للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من خلال معرفة دور الأخصائي في تقديم تلك الخدمات داخل المؤسسة.
 - يسهم هذا البحث في رصد وجهات نظر الأخصائيين الاجتماعيين حول كيف يمكن التخفيف من المعوقات التي تواجههم أثناء تقديمهم للخدمات الاجتماعية المعلوماتية.
 - قد يكون هذا البحث إضافة علمية إلى المكتبة العربية وقد يفتح آفاقًا جديدة أمام الباحثين لمزيد من البحوث والدراسات المستقبلية في مجال الخدمة الاجتماعية وميدان الإعاقة لدراسة خدمات أخرى تلبي احتياجات المعاقين من أجل النهوض بمستوى الخدمات المقدمة لهذه الفئة.
 - يسهم هذا البحث في تطوير الممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية بما ينعكس على تطوير الخدمات المعلوماتية المقدمة للمعاقين.
- ب- الأهمية التطبيقية:
- يمكن إفادة مؤسسات رعاية المعوقين والعاملين في ميدان التربية الخاصة وذلك بالاطلاع على نتائج هذا البحث وتوصياته والتصور المقترح؛ الأمر الذي قد يؤدي إلى تحسين وتطوير نوعية الخدمات المعلوماتية للمعاقين.
 - يمكن إفادة المهنيين والمتخصصين وأصحاب القرار من نتائجها في الكشف عن طريقة وأوليات تحسين ودعم عمل الأخصائيين الاجتماعيين في تقديم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين، وطرح توصيات مناسبة ورصد ووضع حلول لأي

معوقات تعترض طريق الأخصائيين الاجتماعيين أثناء أدائهم لدورهم، ومن ثم تطوير تلك الخدمات بما يتلاءم مع احتياجات المعاقين.

- قد تفيد نتائج البحث أسر المعاقين حيث تقدم لهم وصفاً واقعياً وموضوعياً عن الخدمات المعلوماتية المقدمة لأبنائهم الملحقين في مؤسسات رعاية المعاقين.
- توافر أداة تقييم للوقوف على الوضع الحالي للخدمات المعلوماتية المقدمة في مؤسسات رعاية المعاقين بهدف تحديد نقاط القوة والضعف والاحتياج في تلك الخدمات ، للوصول بها إلى المثالية.

2.4 حدود البحث

اقتصرت البحث على الحدود الآتية:

- حدود مكانية وبشرية: مجموعة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز التأهيل الشامل التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- حدود زمنية: وهي الفترة التي استغرقتها عملية جمع البيانات في الفترة الممتدة من 12 أبريل إلى 27 يونيو 2021م.
- حدود موضوعية:
- الخدمات الاجتماعية المعلوماتية المتوفرة بمؤسسات رعاية المعاقين.
- الدور الممارس للأخصائي الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين.
- المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين.
- المقترحات لتطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين.

2.5 مصطلحات البحث

تصور مقترح Paradigm

يعرف (زين الدين، 2013) التصور المقترح على أنه: "إطار فكري عام يتبناه فئات الباحثين أو التربويين في صورة افتراضات أساسية أو قيم أو مفاهيم أو اهتمامات تتصل بالإنسان والكون والحياة والمجتمع، وبالعلاقات الجدلية القائمة بين الموضوعات جميعها التي من شأنها أن توجه الباحثين على تفضيل نماذج ومناهج وطرائق معينة في البحث تتلاءم مع الصيغة التي يتبنونها مع مكوناته". وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه: الخطة المقترحة التي تهدف إلى تطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية المقدمة للمعاقين في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تقديم عدد من الخطوات والإجراءات المرتبطة بالخدمات المعلوماتية، والذي يبنى في ضوء دراسة الأدب التربوي ونتائج دراسة الواقع ومن منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ليلم الاسترشاد بها من طرف المسؤولين عن مراكز التأهيل الشامل لتطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية المقدمة للمعاقين.

الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية The Generalist Practice of Social Work

تعرف الممارسة العامة بأنها: "العمل مع الأفراد والأسر والمجتمعات في مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية، فهي تنظر إلى نسق العمل من منظور القوة وذلك لتدعيمهم بناء على القدرات الفطرية لجميع العملاء" [11].

وتعرفها الباحثة إجرائياً بالبحث الحالي على أنها: مجموعة الجهود المهنية المنظمة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل بمراكز التأهيل الشامل لمساعدة المعاقين في التغلب على مشكلاتهم المتعلقة بالمعلوماتية، والتي تعتمد على مجموعة الأسس: (المعرفية

- المهارية - القيمة) للمجال بالاعتماد على مبادئها وفلسفتها لمساعدة كافة أنساق التعامل المختلفة داخل هذا المجال، مع النظر لمراكز التأهيل الشامل كوحدة متكاملة حيث تعتبره النسق العام، وتعتمد على مجموعة من الأنساق وهي: نسق الأخصائيين الاجتماعيين وهو نسق (محدث التغير)، حيث يعتبرون المحدثين الأساسيين للتغيير، ونسق العمل: ويشمل هؤلاء الأفراد الذين سيتم إقرار الخدمات لهم، وهم المعوقون المترددون على مراكز التأهيل الشامل.

الخدمات المعلوماتية Information Services

تعرف المعلوماتية بأنها هي: "منظومة متكاملة من المعلومات المنتمية إلى وسائل المعارف التربوية والتعليمية التي يمكن الوصول إليها عن طريق تقنيات الحاسوب والانترنت وغيرها" (عبد الرحيم، 2005، 100).

أما الخدمات المعلوماتية فتعرف بأنها مصطلح يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة والافادة منها، ويعكس دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المقصودة (عليان، 2010).

وتعرف الخدمات المعلوماتية إجرائياً على أنها تلك الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقدمها مكاتب مراكز التأهيل الشامل بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين؛ وتشمل: خدمات المراجع والدوريات والتصوير والارشاد والتدريب والبت الانتقائي للمعلومات، واسترجاع المعلومات المحوسبة، وخدمة الانترنت من أجل خلق الظروف المناسبة للوصول المعاق إلى مصادر المعلومات المتنوعة التي يحتاجها وفقاً لنوع الإعاقة بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات. وتقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد العينة لاجابتهن على فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض

المعاقون Disableds

يعرف المعاقون بأنهم: "أولئك الأفراد الذين ينحرفون عن المستوى العادي أو المتوسط في خصيصة من الخصائص، أو في جانب أو أكثر من جوانب الشخصية، إلى الدرجة التي تحتم احتياجاتهم إلى خدمات خاصة، تختلف عما يقدم إلى أقرانهم العاديين، وذلك لمساعدتهم على تحقيق أقصى ما يمكنهم بلوغه من النمو والتوافق" (إبراهيم، 2002).

وتعرفهم الباحثة إجرائياً في البحث الحالي بأنهم: بمراكز التأهيل الشامل التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية يعانون نتيجة عوامل وراثية أو بيئية مكتسبة من قصور القدرة على تعلم أو اكتساب خبرات أو مهارات وأداء أعمال يقوم بها الفرد العادي مماثل لهم في العمر والخلفية الثقافية أو الاقتصادية أو الاجتماعية؛ مما يجعلهم في حاجة إلى خدمات خاصة لكي ينمو أو يتعلموا أو يتدربوا لكي يشاركوا في عمليات التنمية الاجتماعية وبأقصى طاقاته كمواطن.

2.6 منهجية البحث وإجراءاته

نوع البحث ومنهجيته:

ينتمي البحث الحالي إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، وذلك لأنها تعتبر الخطوة الأولى نحو تحقيق الفهم الصحيح للواقع، مما يتيح الإحاطة به ومن ثم يمكن العمل على تطوير وتنمية الواقع، وكذلك يساعد على الوصف الكمي والكيفي لأداء مجتمع محدد الحجم إزاء خدمة أو مشكلة أو احتياج معين (عبيدات، وعبد الرحمن، 2014، 22)، حيث إن مجتمع البحث محدد الحجم يشتمل عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز التأهيل الشامل، كما أن الدراسة الوصفية تساعد على تقرير ظاهرة معينة، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، حيث يسعى البحث الحالي إلى وصف الواقع الفعلي للخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين، ومعرفة دور الأخصائي في تقديم تلك الخدمات والمعوقات التي تواجهه والمقترحات التي تساعد على تطوير تلك الخدمات وصولاً لمقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتطوير تلك الخدمات.

واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي بالعينة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز التأهيل الشامل باعتباره أنسب المناهج لدراسة الظاهرة محل الدراسة؛ حيث يساهم في الحصول على بيانات كمية ضرورية لفهم الواقع والإجابة على التساؤلات، ويساعد على الوصف ولا يكتفي بوصف البيانات بل يسعى لتحليلها والوصول إلى أحكام يمكن تعميمها.

2.7 مجتمع البحث

يتكون من جميع الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز التأهيل الشامل التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية في العام 2020/2021م؛ حيث تعتبر وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية المنبع الأساسي لمراكز التأهيل الشامل بالسعودية مقرها الأساسي بالعاصمة الرياض؛ لذلك سيساعد تطبيق هذا البحث في مدينة الرياض على تطبيق ونشر النتائج بسهولة وتوحيدها على الفروع الأخرى للاستفادة من التصور المقترح الذي تم وضعه بالبحث الحالي لتوسع المنطقة الجغرافية وأيضاً عدد المستفيدين.

2.8 عينة البحث

تكونت من (36) أخصائي اجتماعي وأخصائية اجتماعية التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية. تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد تم تطبيق الاستبيان الإلكتروني الخاص بالبحث على تلك العينة؛ حيث تم تحديد منسق أكاديمي من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ليكون هو حلقة الوصل بين الباحثة وبين الأخصائيين الاجتماعيين في مراكز التأهيل الشامل بمدينة الرياض، وتم إرسال الاستبيان له عبر الواتساب وتولى هو مهمة تطبيقه على الأخصائيين الاجتماعيين وبيّن جدول (1) توزيع أفراد عينة البحث وفقاً لمتغيراتها.

جدول (1) توصيف عينة البحث.

النسبة %	التكرار	متغيرات عينة البحث	
44.4%	16	ذكر	النوع
55.6%	20	أنثى	
100%	36	الإجمالي	
5.6%	2	من 23 إلى أقل من 33 سنة	العمر
94.4%	34	من 33 إلى أقل من 53 سنة	
—	—	53 سنة فأكثر	
100%	36	الإجمالي	
—	—	ثانوي	المؤهل العلمي
72.2%	26	جامعي	
27.8%	10	فوق جامعي	
100%	36	الإجمالي	
33.3%	12	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	سنوات الخبرة في العمل
50.0%	18	من 10 إلى أقل من 20 سنة	

16.7%	6	20 سنة فأكثر
100%	36	الإجمالي

يتبين من جدول (1) اختلاف وتباين أفراد العينة من حيث متغيرات النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة في العمل.

إعداد أدوات البحث

مرت عملية إعداد الاستبانة بالخطوات التالية:

أ- تحديد الهدف من الاستبانة:

هدفت الاستبانة إلى تقييم مدى توافر الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين، وتحديد دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم تلك الخدمات، والوقوف على المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه لتلك الخدمات، كما قامت الباحثة من خلال نفس الاستبانة بأخذ آراء الأخصائيين الاجتماعيين الإكلينيكين حول المقترحات التي تساعد على تطوير تلك الخدمات.

ب- إعداد الاستبانة في صورتها الأولية:

- مراجعة الأدبيات والدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وكذلك استطلاع رأي عينة من المتخصصين عن طريق المقابلات الشخصية، والاستفادة منهم في تحديد محاور الاستبانة، وكذا في صياغة العبارات الفرعية المتدرجة من المجالات الرئيسية.
- دراسة خصائص وسمات فئة المعاقين بأنواعها المختلفة، وأهم المشكلات اللاتي يمرن بها في أثناء تلقي الخدمات المعلوماتية بناء على سماتهم وخصائصهم.
- دراسة أهم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية للمعاقين وأهم الأدوار التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي في تقديمها وأهم المشكلات التي يمرون بها أثناء تقديمهم لها.
- إعداد الاستبانة بصورتها الأولية، والتي تضمنت (13) عبارة في المحور الأول و(17) عبارة في المحور الثاني، و(10) عبارات في المحور الثالث، و(12) عبارة في المحور الرابع، وقد روعي عند صياغة الفقرات أن تكون في عبارات قصيرة وأن تكون دقيقة وواضحة.
- ت- التوصل إلى الصورة النهائية للاستبانة، والتي تكونت من جزأين:

الأول: يتضمن البيانات الشخصية، وتضمنت المتغيرات الآتية: النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة في العمل.

الثاني: المحاور الأربعة، وما يندرج تحتهم من عبارات فرعية، وقد استخدمت الباحثة مقياساً خماسياً لليكرت، وذلك بوضع خمس مستويات لقياس درجة الأهمية، بحيث يكون أمام كل عبارة من عبارات الاستبانة خمسة خيارات: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة).

ضبط الاستبانة

أ- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين، تألفت من (11) محكمًا من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، وذلك بغرض معرفة ما تقيسه العبارات من الأداء المطلوب، ومدى صلة عبارات الاستبانة بالمتغير المراد قياسه، وللحكم على العبارات وصياغتها ودرجة وضوحها ومناسبتها للمحاور، وقد اقترح السادة المحكمين بعض التعديلات المهمة مثل: تعديل بعض الفقرات، وحذف بعضها واستبدالها بأخرى، وإعادة صياغة بعضها، وقد أُجريت التعديلات اللازمة على ضوء آراء السادة المحكمين، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

تم حسابه بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية له على عينة استطلاعية قدرها (20) أخصائياً، والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2) معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية له (ن = 20).

المحور الأول	
معامل الارتباط	0.92**
المحور الثاني	
معامل الارتباط	0.95**
المحور الثالث	
معامل الارتباط	0.96**
المحور الرابع	
معامل الارتباط	0.96**

(**) دال عند مستوى 0.01

يتبين من جدول (2) أن معاملات الارتباط وقعت في الفترة المغلقة [0.92-0.96]، بالتالي فإن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 مما يشير إلى صدق الاستبانة.

ت- ثبات الاستبانة: تم حسابها باستخدام "معادلة ألفا للثبات" معادلة كرونباخ. وجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3) معاملات الثبات لمحاور الاستبانة وللاستبانة ككل.

أداة البحث	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	0.89**
المحور الثاني	0.88**
المحور الثالث	0.90**
المحور الرابع	0.91**
الأداة ككل	0.91**

(**) دال عند مستوى 0.01

يتبين من جدول (3) أن جميع معاملات ثبات الاستبيان بمحاوره جاءت دالة عند مستوى 0.01 فقد تراوحت ما بين 0.88 و 0.91، وأن معامل الثبات للاستبانة ككل = 0.91؛ مما يشير إلى أن الاستبانة ذو ثباتٍ عالٍ.

نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها

1- للإجابة على السؤال الأول من أسئلة البحث والذي ينص على: "ما مدى توافر الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية

المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين؟"، تم حساب التكرار والوزن النسبي والنسبة المئوية لاستجابات عينة البحث حول

واقع توافر الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين، وجدول (4) يوضح ذلك.

جدول (4) استجابات عينة البحث حول واقع توافر الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين.

العبارة								العينة الكلية
الترتيب	النسبة المئوية	الوزن النسبي	التكرار					
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
1	74.4	134	4	21	8	3	0	توفر المؤسسة حزمة إلكترونية متنوعة من المنشورات والمطبوعات الخاصة بالمعاقين.
2	70.6	127	4	20	5	5	2	تتيح المؤسسة خدمات البحث على الإنترنت للمعاقين بأنفسهم أو عن طريق المرافقين لهم.
3	66.7	120	2	15	14	3	2	تقدم المؤسسة خدمات الإطلاع الداخلي للمصادر المطبوعة أو السمعية المتاحة بها.
4	66.7	120	4	13	12	5	2	توفر المؤسسة من خلال مركز المصادر التابع لها حزمة متنوعة من الخدمات التعليمية والثقافية الخاصة بالمعاقين.
5	64.4	116	4	10	17	0	5	تقيم المؤسسة برامج توعوية لدور النشر لتحفيزهم على التعاون معها لإعطائها نسخ إلكترونية من الكتب المنشورة.
5	64.4	116	4	9	16	5	2	تتيح المؤسسة جميع المواد العلمية للمعاقين عبر موقع المكتبة الإلكتروني بشبكات التواصل الاجتماعي.
6	63.9	115	4	8	17	5	2	توفر المؤسسة قاعة وسائط متعددة تناسب احتياجات المعاقين ليستفيدوا منها.
6	63.9	115	4	10	13	7	2	توفر المؤسسة مكانًا لعقد الاختبارات الإلكترونية الدورية (النظرية والعملية) للمعاقين.
6	63.9	115	2	11	17	4	2	تهتم المؤسسة ببرامج تنمية القدرات التكنولوجية للمعاقين وفقًا لسوق العمل.
7	62.2	112	2	11	14	7	2	توفر المؤسسة نسخ رقمية من الكتب

								والأبحاث المعاصرة للمعاقين في شتى مجالات المعرفة.
8	61.1	110	5	7	9	11	4	تقيم المؤسسة دورات تدريبية للمعاقين عن تشغيل البرامج التكنولوجية المتاحة.
9	60.6	109	4	5	15	10	2	تعمل المؤسسة على إعارة بعض الأجهزة الإلكترونية والمصادر المطبوعة والمسموعة خارج المؤسسة للمعاقين.
10	57.2	103	5	9	10	10	2	تساعد المؤسسة في زيادة فرص المعاقين للحصول على درجات علمية من خلال برامج التعلم عن بعد.
	64.6%	1512	الإجمالي					

يتضح من جدول (4) أن النسب المئوية لمدى توافر الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين تراوحت ما بين (74.4% : 57.2%)؛ حيث جاءت عبارة: (توفر المؤسسة حزمة إلكترونية متنوعة من المنشورات والمطبوعات الخاصة بالمعاقين) في الترتيب الأول، فيما جاءت عبارة: (تساعد المؤسسة في زيادة فرص المعاقين للحصول على درجات علمية من خلال برامج التعلم عن بعد) في الترتيب الأخير.

وعكست النسبة المئوية الإجمالية والمقدرة بـ "64.6" للمحور الأول حول: (واقع توافر الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين) نسب موافقة متوسطة من وجهة نظر عينة البحث على عبارات هذا المحور؛ وبالتالي يمكن القول بأن الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين تتوافر بدرجة متوسطة وينسب أقل من المطلوب.

وترى الباحثة أن هذه النتيجة مؤشر مقلق تؤكد أن هذا الأمر يتطلب ضرورة اهتمام مؤسسات رعاية المعاقين والتي من بينها مراكز التأهيل الشامل بجودة خدماتها المعلوماتية وذلك لإشباع احتياجات المعاقين كل بحسب فئة إعاقته، وأرى أنه ربما ترجع مبررات عدم رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن مستوى توافر الخدمات المعلوماتية للمعاقين في مؤسسات رعاية المعاقين مرتبطة بجودة الخدمات المدمجة ونوعية وشكل مصادر المعلومات؛ وفي نفس الوقت أرى إمكانية تطوير نوعية تلك الخدمات للمعاقين وبما يتلاءم مع احتياجاتهم من المصادر المعلوماتية كل بحسب فئة الإعاقة التي ينتمي لها، مما يؤكد على ضرورة وضع تصور مقترح يساعد على تطوير الخدمات المعلوماتية الواجب توفيرها وتقديمها من جانب الأخصائيين القائمين على هذا الأمر في تلك المؤسسات.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أنها ترجع إلى عدة نقاط منها: ضعف الإمكانيات المتخصصة والحديثة من جهة، وغياب التكوين المستمر للأخصائيين من جهة أخرى. وبالتالي لا يتم اطلاع وتزويد المعاقين على المستجدات المعلوماتية في الميدان، كما قد يعزو تلك النتيجة إلى افتقار مؤسسات رعاية المعاقين إلى التركيز فيما تريد، وذلك لعدم وضوح خططها المعلنة للمعاقين، وكذلك للأخصائيين أنفسهم، وإلى عدم استخدام مؤسسات رعاية المعاقين آليات ووسائل متجددة لتعليم المعاقين بأنواعهم المختلفة تلائم حاجاتهم، وإلى عدم متابعة المعاقين في أماكن عملهم لمساندتهم وتوفير الدعم المطلوب لهم، ومن هنا تكون الخدمات المقدمة لهم غير متوافقة مع احتياجات سوق العمل، كما قد يرجع إلى قلة امتلاك مؤسسات رعاية المعاقين لهياكل إدارية واضحة تراعي الأدوار والمسئوليات والاحتياجات

الخاصة للمعاقين بفئاتهم المختلفة، وإلى قلة التدريب المستمر وتطوير أداء الأخصائيين العاملين على تقديم الخدمات المعلوماتية لهم مما يؤدي إلى عدم شعور المعاقين بالاهتمام والحرص والسرعة في إنجاز خدماتهم المعلوماتية من قبل مؤسسات رعاية المعاقين.

وقد تعزي الباحثة هذه النتيجة إلى الضعف في اعتماد مؤسسات رعاية المعاقين مواقع إنترنت توفر معايير سهولة الوصول للتواصل مع المعاقين، بالإضافة إلى قلة وجود قواعد بيانات ومعلومات إحصائية محدثة باستمرار تساعد في التعرف على احتياجات المعاقين بفئاتهم المختلفة بسهولة، فضلاً على ضعف اعتماد هذه المؤسسات على برامج محوسبة تنظم عملها وتسهل في التعرف على احتياجات المعاقين وتقديم الخدمات المعلوماتية لهم، كما أن تقديم الخدمات المعلوماتية للمعاقين لم تكن شاملة أو غير مطابقة للجهود المحلية والمعايير العالمية، وبالتالي فهناك ضعف في اعتماد مؤسسات رعاية المعاقين على استراتيجيات تطوير الخدمات المعلوماتية؛ مما أدى في الواقع إلى ضعف الخدمات المعلوماتية المقدمة للمعاقين وعدم وصولها للمستوى المطلوب.

وكذلك تفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أن معظم مؤسسات رعاية المعاقين مازالت ذات فعالية محدودة إلى حد ما فيما يتعلق بمجال المعلوماتية وأن فعاليتها لم تتجاوز بعد حدود دورها الرعائي، ومازال فهمها لفكرة التنمية فهماً جزئياً، ولا يقترب من فكرة التنمية الشاملة، واعتبار التنمية مسئولية الدولة، كما تفسرها إلى ضعف مستوى التنسيق والتشباك بين مؤسسات رعاية المعاقين، وترى الباحثة بناء على ذلك ضرورة تطوير أداء تلك المؤسسات وتطوير الخدمات المعلوماتية المقدمة فيها بما يحقق مستوى الرضا لدى المعاقين ولدى الأخصائيين العاملين في هذا المجال.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Mulliken, 2019؛ Chaputula & Mapulanga, 2016؛ الشويعر، 2015؛ بابكر، 2014؛ الزيون، 2013؛ عبدالله وجرجيس، 2009؛ عبد الله، 2006؛ عبد الله، 2005)؛ من حيث وجود قصور في الخدمات المتعلقة بالمعلومات والتي يجب توفرها للمعاقين في مؤسسات الرعاية.

2- للإجابة على السؤال الثاني من أسئلة البحث والذي ينص على: "ما دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين؟"، تم حساب التكرار والوزن النسبي والنسبة المئوية لاستجابات عينة البحث حول الدور الممارس للأخصائي الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين، وجدول (5) يوضح ذلك.

جدول (5) استجابات عينة البحث حول الدور الممارس للأخصائي في تقديم

الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين.

العبارات					العينة الكلية		
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	تكرار

			بشدة					
1	81.7	147	3	2	2	11	18	تحديث البيانات والمعلومات والإحصاءات المتعلقة بالمعاقين واحتياجاتهم بصفة مستمرة.
2	80.0	144	0	2	5	20	9	التأكد من تنوع الوسائل والأساليب التكنولوجية المستخدمة في تعليم المعاقين ومناسبتها لقدراتهم وإمكاناتهم.
3	77.8	140	3	0	4	20	9	التواصل المستمر مع مراكز المعلومات المختلفة ومع مؤسسات رعاية المعاقين الأخرى لتبادل الخبرات المعلوماتية الخاصة بالمعاقين.
3	77.8	140	0	0	11	18	7	الاستعانة بفيديوهات تعليمية لتدريب المعاقين على تعلم سلوكيات جديدة إيجابية.
4	76.7	138	0	4	5	20	7	تدريب المعاقين بصفة فردية وفقاً لحالتهم على الأجهزة والبرامج الإلكترونية.
5	75.6	136	0	2	13	12	9	إعلام المعاقين بوقت ومتطلبات تأدية الخدمات المعلوماتية المقدمة لهم من قبل المؤسسة.
5	75.6	136	0	4	8	16	8	تصميم موقع إلكتروني لتقديم خدمات المكتبة المتعلقة بالمعاقين عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
6	75.0	135	0	4	8	17	7	توفير الترفيه عن بعد للمعاقين من خلال البرامج الخاصة بتنمية الذكاء واللعب مع الآخرين.
7	74.4	134	3	2	8	12	11	غرس الثقة في نفوس المعاقين أثناء تعاملهم مع الخدمات المعلوماتية المختلفة.
8	73.3	132	0	2	13	16	5	دراسة البيئة وتحديد ما تحتاجه من متطلبات لتكوين بنية تحتية تكنولوجية جيدة مناسبة للمعاقين.
8	73.3	132	0	4	8	20	4	توفير نظام محدد ودائم للتقويم المستمر للبرامج الرقمية التي تقدمها المؤسسة

								للمعاقين.
9	72.8	131	0	0	15	19	2	حصر أوجه القصور في الخدمات المعلوماتية التي يحتاجها المعاقين بصفة دورية.
9	72.8	131	0	2	13	17	4	إعداد خطة متكاملة لتطوير المؤسسة بما يسمح من بناء قدرات المعاقين في مجال المعلوماتية.
10	72.2	130	3	0	7	24	2	مطالبة المؤسسة بالاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال المعلوماتية والاتصالات لخدمة المعاقين.
11	69.4	125	2	2	11	19	2	إجراء الدراسات والبحوث حول احتياجات المعاقين من تطبيقات رقمية ومعلوماتية.
12	64.4	116	3	2	17	12	2	عمل ندوات من قبل المتخصصين لنشر ثقافة المجتمع المعلوماتي والعصر الرقمي بين المعاقين.
13	61.1	110	3	5	17	9	2	إعداد دورات تدريبية للمعاقين لإرشادهم وتوجيههم للاستخدام الأمثل للأدوات التكنولوجية المساعدة والأوعية المعلوماتية المختلفة.
	73.7%	2257	الإجمالي					

يتضح من جدول (5) أن النسب المئوية لدور الأخصائي الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين تراوحت ما بين (81.7%:61.1%)؛ حيث جاءت عبارة: (تحديث البيانات والمعلومات والإحصاءات المتعلقة بالمعاقين واحتياجاتهم بصفة مستمرة) في الترتيب الأول، فيما جاءت عبارة: (إعداد دورات تدريبية للمعاقين لإرشادهم وتوجيههم للاستخدام الأمثل للأدوات التكنولوجية المساعدة والأوعية المعلوماتية المختلفة) في الترتيب الأخير.

وعكست النسبة المئوية الإجمالية والمقدرة بـ "73.7" للمحور الثاني حول: (دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين)، نسب موافقة مرتفعة من وجهة نظر عينة البحث على عبارات هذا المحور؛ وبالتالي يمكن القول بأن للأخصائي الاجتماعي دور كبير في تقديم الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين.

وترى الباحثة أن هذه النتيجة تؤكد أهمية الدور الذي يجب أن يمارسه الأخصائي الاجتماعي في تقديم الخدمات المعلوماتية للمعاقين بمؤسسات رعايتهم، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن قيام الأخصائي بدوره بمستوى مرتفع يؤكد أهمية التخصص في الخدمة الاجتماعية وأهمية الخبرة وأهمية ما لدى الأخصائي من خصائص شخصية واجتماعية وأهمية حصوله على دورات تدريبية كافية تكسبه

الخبرات والمهارات والمعارف التي تمكنه من ممارسة عمله في مجال المعلوماتية بشكل جيد كل ذلك يؤثر على مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في تقديم الخدمات المعلوماتية للمعوقين كل بحسب فئته.

كما تفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أنها قد ترجع إلى عدة نقاط منها: رغبة الأخصائي الاجتماعي في تحسين مستوى الأداء في المؤسسة وفي المشاركة في تحمل أعباء العمل خاصة مع فئة المعاقين وفي مجال المعلوماتية، تدعيم الزملاء لبعضهم البعض يعكس مدى التفاهم والتعاون بين الأخصائيين سواء داخل المؤسسة الواحدة أو بين المؤسسات المختلفة، مما يؤدي إلى تشجيع روح العمل الفريقي وهذا هام جدًا خاصة في تقديم الخدمات المعلوماتية على أكمل وجه، ومرونة الإدارة وتوجيهاتها وقدرتها على تسيير الأعمال مما يعطي الأخصائي نوع من الاطمئنان والحرية عند القيام بأدواره.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة [8]؛ السيسي، 2005؛ المهبي، 2003) من حيث تأكيدها على أهمية الدور الكبير والفعال الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي في مجال تقديم الخدمات والبرامج للمعاقين كل حسب فئة إعاقته.

3- **للإجابة على السؤال الثالث من أسئلة البحث والذي ينص على:** "ما المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين؟"، تم حساب التكرار والوزن النسبي والنسبة المئوية لاستجابات عينة البحث حول المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين، وجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6) استجابات عينة البحث حول المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين.

العينة الكلية								العبارات
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار					
			موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
1	74.4	134	0	2	15	10	9	صعوبة الحصول على متخصصين متطوعين لتدريب وتأهيل المعاقين على التعامل مع مراكز المعلومات والتقنيات الحديثة.
2	73.9	133	0	5	7	18	6	عدم توافر أخصائيين اجتماعيين يجيدون التعامل مع الخدمات المعلوماتية والرقمية المقدمة للمعاقين وقلة خبرتهم بالتطبيقات الرقمية.

2	73.9	133	3	3	7	12	11	عدم الاهتمام بتدريب وتطوير الأخصائيين الاجتماعيين في الأداء الخدمي المعلوماتي للمعاقين.
3	72.8	131	0	0	15	19	2	العامل النفسي الذي يلحق بالمعاقين أثناء تعاملهم مع الأنظمة المعلوماتية والتكنولوجية الحديثة.
4	72.2	130	0	5	8	19	4	ضعف التنسيق والتعاون والتكامل بين مؤسسات رعاية المعاقين بالمجتمع للوقوف على كل ما هو جديد في مجال المعلوماتية بالنسبة للمعاقين.
5	69.4	125	3	2	10	17	4	معاونة المؤسسة من عدم توفر أجهزة وبرامج ومعدات وتجهيزات خاصة للمعاقين تلائم احتياجاتهم المعلوماتية.
6	68.3	123	3	2	12	15	4	قلة تشجيع المؤسسة للأخصائيين الاجتماعيين لتبني التقنيات التكنولوجية الحديثة في الممارسة المهنية مع المعاقين.
7	67.2	121	3	0	18	11	4	صعوبة أفراد جزء مخصص من الميزانية للتجهيزات والبرامج الخاصة بتقديم الخدمات المعلوماتية للمعاقين.
8	64.4	116	2	4	18	8	4	اعتقاد المعاقين بأن البرامج التكنولوجية والمعلوماتية المقدمة لهم عديمة الجدوى.
9	60.0	108	2	13	8	9	4	عدم رغبة الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في مجال الخدمات المعلوماتية المقدمة للمعاقين.

يتضح من جدول (6) أن النسب المئوية للمعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين تراوحت ما بين (74.4%:60%)؛ حيث جاءت عبارة: (صعوبة الحصول على متخصصين متطوعين لتدريب وتأهيل المعاقين على التعامل مع مراكز المعلومات والتقنيات الحديثة) في الترتيب الأول، فيما جاءت عبارة: (عدم رغبة الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في مجال الخدمات المعلوماتية المقدمة للمعاقين) في الترتيب الأخير، وتمثلت أبرز المعوقات في:

- صعوبة الحصول على متخصصين متطوعين لتدريب وتأهيل المعاقين على التعامل مع مراكز المعلومات والتقنيات الحديثة.
- عدم توافر أخصائيين اجتماعيين يجيدون التعامل مع الخدمات المعلوماتية والرقمية المقدمة للمعاقين وقلة خبرتهم بالتطبيقات الرقمية.
- عدم الاهتمام بتدريب وتطوير الأخصائيين الاجتماعيين في الأداء الخدمي المعلوماتي للمعاقين.
- العامل النفسي الذي يلحق بالمعاقين أثناء تعاملهم مع الأنظمة المعلوماتية والتكنولوجية الحديثة.

وترى الباحثة أن هذه النتيجة تبين ارتفاع مؤشر المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين، وأن هذه الصعوبات، وتغزو الباحثة هذه النتيجة إلى عدم وجود رؤية واضحة لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات رعاية المعاقين بمجال المعلوماتية، وما تحتاجه إلى هذه الخدمات من استراتيجيات وتقنيات حديثة لتلبي احتياجات المعاقين الخاصة كل حسب فئته.

وتغزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن تلك الصعوبات أو المعوقات قد ترجع إلى المؤسسة ومنها ما يرجع إلى الأخصائي الاجتماعي أو إلى المعاق نفسه، مما يسبب تنوع وكثرة تلك المعوقات، كما أن ذلك يعطي لنا مؤشراً إلى ضرورة العمل على إزالة تلك الصعوبات والمعوقات في سبيل تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات المعلوماتية للمعاقين كل حسب فئته.

وترجع الباحثة ذلك إلى أن مجال المعلوماتية من المجالات الحديثة والحيوية في هذا العصر ولفئة المعاقين على وجه الخصوص، وبالتالي لا بد أن يواجه بالعديد من المعوقات والصعوبات التي تحول دون تحقيق دور الأخصائيين الاجتماعيين بالشكل الفعال، لذا كان لا بد من أن نوليها الاهتمام، كما ترى الباحثة أن حصول تلك المعوقات على درجات موافقة عالية مؤشر لضرورة وحتمية وضع آليات ومقترحات ومن ثم تصور مقترح لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي أثناء تعامله مع المعاقين وتقديم خدمات معلوماتية لهم كل حسب فئته يتم من خلاله وضع سياسات وإجراءات للتغلب على تلك المعوقات.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Oud, 2019؛ Williamson, 2001؛ Gilson, Dymond & Chadsey, 2007) من حيث بعض المعوقات التي تعوق دون وصول الخدمات المتخصصة للمعاقين على أكمل وجه.

4- للإجابة على السؤال الرابع من أسئلة البحث والذي ينص على: "ما المقترحات التي تساعد على تطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين؟"، تم حساب التكرار والوزن النسبي والنسبة المئوية لاستجابات عينة البحث حول المقترحات التي تساعد على تطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين، وجدول (7) يوضح ذلك.

جدول (7) استجابات عينة البحث حول المقترحات التي تساعد على تطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين.

العينة الكلية								العبارات
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار					
			موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
1	83.9	151	0	0	5	19	12	إعداد دليل إرشادي وتدريب للأخصائيين الاجتماعيين يرشدهم لمعرفة كيفية التعامل مع المصادر المعلوماتية وأجهزة التكنولوجيا

								المساعدة.
1	83.9	151	0	0	8	13	15	إعادة إنشاء أو تنظيم المؤسسة بمواصفات الاحتياجات والمتطلبات المعلوماتية لخدمة المعاقين.
1	83.9	151	0	0	8	13	15	تخصيص ميزانية سنوية وتمويل لازم من قبل المؤسسة لدعم بناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين المعلوماتية.
2	83.3	150	0	0	7	16	13	تبادل المعلومات بين مؤسسات رعاية المعاقين وبعضها البعض على المستوى المحلي والإقليمي بل والدولي بشأن مشكلاتها في توفير برامج رقمية يراعى فيها معايير الجودة.
2	83.3	150	0	0	7	16	13	حضور الأخصائيين الاجتماعيين للمؤتمرات الخاصة بمستحدثات الخدمات المعلوماتية.
3	81.7	147	0	0	7	19	10	توفير أدوات تكنولوجية مساندة ومصادر معلوماتية متنوعة الأشكال بما يتلاءم مع فئات الإعاقة.
3	81.7	147	0	0	8	17	11	التكوين المستمر للأخصائيين الاجتماعيين على حسن استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة والتعامل معها ولرفع المستوى المعلوماتي لديه.
4	78.9	142	0	0	10	18	8	عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين على كل ما هو جديد في استخدام الأنظمة المعلوماتية والتجهيزات التقنية والتطبيقات الرقمية الملائمة لفئات المعاقين.
5	76.7	138	0	0	10	22	4	جعل صفحات الويب والمواقع الإلكترونية الخاصة بالمكتبات قابلة للتنفيذ من قبل المعاقين.
6	75.6	136	3	0	5	22	6	تحديث وتطوير وسائل تعليم المعاقين التكنولوجية لتلبي الحاجات المتجددة لهم.
7	75.0	135	0	0	15	15	6	التمية الذاتية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بخدمات المعلومات ومن ثم إعادة

							تعيين وتحديد مهامهم ومهاراتهم وإدارة هذا التغيير .
8	73.9	133	0	0	5	22	6
							الاستعانة بالخبراء الأكاديميين والتقنيين في كيفية استخدام الممارسة المرتكزة على التطبيقات الرقمية.

يتضح من جدول (7) أن النسب المئوية للمقترحات التي تساعد على تطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين تراوحت ما بين (83.9%:73.9%)؛ حيث جاءت عبارة: (إعداد دليل إرشادي وتدريب للأخصائيين الاجتماعيين يرشدهم لمعرفة كيفية التعامل مع المصادر المعلوماتية وأجهزة التكنولوجيا المساعدة) في الترتيب الأول، فيما جاءت عبارة: (الاستعانة بالخبراء الأكاديميين والتقنيين في كيفية استخدام الممارسة المرتكزة على التطبيقات الرقمية) في الترتيب الأخير، وتمثلت أبرز المقترحات في:

- إعداد دليل إرشادي وتدريب للأخصائيين الاجتماعيين يرشدهم لمعرفة كيفية التعامل مع المصادر المعلوماتية وأجهزة التكنولوجيا المساعدة.
- إعادة إنشاء أو تنظيم المؤسسة بمواصفات الاحتياجات والمتطلبات المعلوماتية لخدمة المعاقين.
- تخصيص ميزانية سنوية وتمويل لازم من قبل المؤسسة لدعم بناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين المعلوماتية.
- تبادل المعلومات بين مؤسسات رعاية المعاقين وبعضها البعض على المستوى المحلي والإقليمي بل والدولي بشأن مشكلاتها في توفير برامج رقمية يراعى فيها معايير الجودة.
- حضور الأخصائيين الاجتماعيين للمؤتمرات الخاصة بمستحدثات الخدمات المعلوماتية.

وتعزي الباحثة هذه النتيجة إلى أن مجال الخدمات المعلوماتية بالنسبة للمعاقين من المجالات الحديثة التي تتطلب الاهتمام بها، ولا يأتي هذا الاهتمام إلا من خلال مشاركة جميع أفراد المجتمع السعودي في اقتراح مجموعة من الآليات التي من الممكن أن يأخذوها كمرشد لهم في طريقهم لتحسين دور الأخصائي الاجتماعي في تقديم خدمات معلوماتية للمعاقين كل حسب فئته، كما ترى الباحثة أن التنوع في اختيار واقتراح آليات مختلفة لإحداث هذا التطوير يسهم في أن يتم على أكمل وجه، ويعمل على المساهمة في حل ما يواجه المعاقين من مشكلات وخاصة في حياتهم الاجتماعية والتعليمية، وأخيرًا تؤكد الباحثة أن هذه النتيجة تدعو إلى ضرورة تشكيل عملية تطوير بيئات معلوماتية داعمة للمعاقين، الأمر الذي يجب من خلاله الانتقال من السياسة إلى الممارسة من خلال فريق عمل متعدد التخصصات يتبنى عملية تخطيط استراتيجي محدد المعالم من خلال وضع تصور مقترح من قبل الباحثة تتبع من خلاله هذه الآليات لتطوير الخدمات المعلوماتية بمؤسسات رعاية المعاقين.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أحمد، وشوكت، وبيومي، 2016) من حيث ضرورة الاهتمام بالخدمات الواجب تقديمها وتوقيها للمعاقين، ودراسة (الزيتون، 2013) من حيث ضرورة وجود آليات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمعاقين.

5- للإجابة على السؤال الخامس من أسئلة البحث والذي ينص على: "ما التصور المقترح باستخدام الممارسة العامة للخدمة

الاجتماعية لتطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية المقدمة للمعاقين؟"، قامت الباحثة بتقديم التصور المقترح التالي:

أولاً- الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح:

1- الأسس المهنية للخدمة الاجتماعية من أساس معرفي ومهاري وقيمي.

- 2- الإطار النظري لنظريات الخدمة الاجتماعية بما تحتويه من استراتيجيات وتكتيكات، والذي يعتمد بدوره على منظور الأنساق الأيكولوجية ومدخل التمكين وينظر إلى الإنسان بوصفه علاقة تبادلية مع بيئته.
- 3- منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المعاقين وما يتضمنه من مشكلات المعاقين والخدمات المقدمة لهم بوجه عام والخدمات المعلوماتية على وجه الخصوص ومعوقات الممارسة المهنية.
- 4- معطيات الإطار النظري للبحث الحالي، وما توصلت إليه من نتائج تتعلق بمتطلبات تطبيق الممارسة العامة في مجال رعاية المعاقين.
- 5- نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بمشكلة البحث والمرتبطة بواقع الخدمات المقدمة للمعاقين بصفة عامة والخدمات المعلوماتية بصفة خاصة بمجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

ثانيًا - المسلمات التي ينطلق منها التصور المقترح:

- 1- الاهتمام المتزايد عالميًا ومحليًا بقضايا المعاقين باعتبارهم جزءًا لا يتجزأ من أي مجتمع.
- 2- يعد مجال رعاية المعاقين من الموضوعات ذات الأهمية لكافة العلوم الاجتماعية والإنسانية بصفة عامة والخدمة الاجتماعية بصفة خاصة.
- 3- قضية دمج المعاقين في المجتمع بصفة عامة من القضايا التي تحظى باهتمام المتخصصين في الخدمة الاجتماعية بهدف تحقيق تكيف هذه الفئات مع أنفسهم ومجتمعاتهم، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال إشباع احتياجاتهم الإنسانية والتي منها احتياجاتهم المعلوماتية مما يؤدي إلى تحقيق الأمن الإنساني لهم بأبعاده الاجتماعية والفكرية والمعرفية.
- 4- أهمية برامج مركز التأهيل الشامل باعتباره إحدى مؤسسات رعاية المعاقين، والتي تضم فريقًا متكاملًا من المتخصصين للتعامل مع المعاقين من كافة الجوانب الاجتماعية والنفسية والمعرفية.
- 5- أهمية إكساب الأخصائيين الاجتماعيين المعارف والمهارات والقيم المهنية الخاصة بالممارسة العامة، وتحسين مستوى أدائهم المهني في التدخلات المهنية مع المعاقين.
- 6- عدم اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين للمعارف والمهارات والقيم المهنية ذات الصلة بالممارسة العامة وكل ما هو جديد يؤدي إلى قصور في أدائهم لأدوارهم المهنية في التعامل مع مشكلات واحتياجات المعاقين المتعلقة بالمعلومات.

ثالثًا - أهداف التصور المقترح:

- الهدف العام: هو تطوير الخدمات المعلوماتية المقدمة للمعاقين في مراكز التأهيل الشامل التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالرياض.
- الأهداف الإجرائية: يمكن تحقيق الهدف العام من خلال مجموعة من الإجراءات يجب على مراكز التأهيل الشامل والأخصائيين الاجتماعيين العاملين بها أن تتخذها، وهذه الإجراءات هي:
- 1- تطوير الإجراءات الإدارية بما يؤدي إلى سرعة تقديم الخدمات المعلوماتية وسهولتها وأيضًا يمنع التعقيدات.

- 2- تطوير الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين سواء علمياً ومهارياً ونفسياً عن طريق إعطائهم دورات تدريبية دائمة تشمل كل ما هو جديد في التعامل مع فئة المعاقين، وذلك لتزويدهم بأحدث الأساليب المتطورة في مجال الخدمات المعلوماتية للمعاقين وكيفية التعامل معها، بما يؤدي إلى زيادة كفاءة الأخصائيين سواء في التعامل مع المعوقين أو في تطوير أنفسهم لتقديم الخدمات المعلوماتية لهم.
 - 3- إكساب الأخصائيين الاجتماعيين المهارات اللازمة لاستخدام الممارسة العامة في مراكز التأهيل الشامل مع المعاقين.
 - 4- توفير البيئة المؤسسية الداعمة واللازمة لتطبيق الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية أثناء تقديم الخدمات المعلوماتية للمعاقين كل حسب فئة إعاقته.
 - 5- تطوير التقنيات التكنولوجية الحديثة لكي تتلاءم مع نوع الإعاقة وبما يؤدي إلى التيسير على المعاقين في الاستفادة من الخدمات المعلوماتية بسهولة وبدون تعب ومشقة.
 - 6- مساعدة المعاقين في توظيف استخدام التكنولوجيا الحديثة والإنترنت في عمل مراكز التأهيل الشامل للمعاقين لتحقيق التفاعل والتعاون والتنسيق بين برامجها، وبالتالي ضمان ممارسة المعاقين كل حسب فئة إعاقته لكافة البرامج المعلوماتية بقدر مساو ومتكامل وبالتالي ضمان الجودة في تلك الخدمات عن طريق إشباع احتياجاتهم المتنوعة.
 - 7- تفعيل مفهوم الاعتمادية أي اعتماد جميع القرارات التي تتخذ بشأن المعاقين والبرامج التي تقدم لهم بمراكز التأهيل الشامل على جمع المعلومات وتحليلها أولاً بأول، بما يضمن التحسين والتطوير المستمر وبالتالي بناء قدراتهم المعلوماتية وجودة خدماتها.
 - 8- المساهمة في إقامة شبكة معلوماتية متكاملة فيما بين مراكز التأهيل الشامل ومؤسسات رعاية المعاقين كافة وبينها وبين مراكز المعلومات على المستوى الأفقي والرأسي، وذلك باستخدام تكتيك توفير آليات وشبكة اتصال جيدة.
 - 9- الاستفادة من برنامج خادم الحرمين الشريفين حفظه الله للمبتعثين للخارج وزيادة نسبة الأخصائيين الاجتماعيين المبتعثين للخارج في كل من: مجال المعاقين ومجال المعلوماتية للدراسة والاطلاع على كل ما هو جديد في هاذين المجالين وتطبيقه في المملكة.
 - 10- مواجهة المعوقات المختلفة التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات الاجتماعية المعلوماتية.
 - 11- تدريب المعاقين كل حسب فئة إعاقته على كيفية استخدام الأوعية المرجعية ومصادر المكتبة بصفة عامة للحصول على المعلومات واستخدامها في عمليات البحث والدراسة.
 - 12- تزويد المعاقين بقدر من الثقافة المعلوماتية والتي تسهم في فهمهم واستخدامهم للخدمات المعلوماتية المستحدثة المقدمة لهم.
 - 13- إتاحة الفرصة للمعاقين في البحث عن المعرفة بأنفسهم؛ وذلك حتى لا يتعودوا على أن تقدم لهم المعلومات بصورة مباشرة، مع تشجيعهم على ممارسة التعلم الذاتي المستمر.
 - 14- تحقيق التناسق والتعاون والاتصال والتكامل بين مراكز التأهيل الشامل ومؤسسات رعاية المعاقين الأخرى، وكذلك بينها وبين المنظمات الإقليمية والدولية للاستفادة فيما يتعلق بتبادل الخبرات والمعلومات في تحسين مستوى الخدمات المعلوماتية التي تقدم للمعاقين وبالتالي ضمان جودة تلك الخدمات.
- كما أن هناك أهداف معنوية يمكن أن تساعد في تطوير الخدمات المعلوماتية المقدمة للمعاقين في مراكز التأهيل الشامل، ومنها:

- 1- وعي أفراد المجتمع بكيفية التعامل مع المعاقين عن طريق إكسابهم معلومات عنهم ومشكلاتهم واحتياجاتهم وخصائصهم، وكيفية التعامل معهم بشكل طبيعي له الحق في الحياة بطريقة طبيعية.
 - 2- تنمية علاقات التعاون وقيم المشاركة بين المعاقين في المجتمع وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في مشروعات وبرامج تساهم في حل مشكلاتهم.
 - 3- تنمية روح الولاء والانتماء للمعاقين في المجتمع عن طريق تنمية الاتجاهات الإيجابية حول المجتمع والمشاركة في حل مشكلاتهم.
- رابعاً - أنساق التصور المقترح:
- 1- نسق محدث التغيير: وهو الممارس العام والأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في تقديم الخدمات المعلوماتية للمعاقين في مراكز التأهيل الشامل.
 - 2- نسق الهدف (المستهدف بالتغيير) وهم:
 - المعاقين أنفسهم لتنمية إدراكهم بالخدمات المعلوماتية وبالمشكلات المرتبطة بالمعلومات وكيفية حلها.
 - القيادات التنفيذية لحثها على العمل على حل المشكلات المرتبطة بالمعلومات الخاصة بالمعاقين ومطابقتها بتوفير الموارد والميزانية اللازمة لذلك.
 - منظمات المجتمع المدني لحثها على تقديم خدمات معلوماتية أكثر للمعاقين وتحسين مستوى تلك الخدمات.
 - 3- نسق الفعل أو العمل: وهي مراكز التأهيل الشامل.
 - 4- نسق العميل: وهم المعاقون بفئاتهم المختلفة والذين يعانون من نقص في الخدمات المعلوماتية المقدمة لهم.
- خامساً - خطوات التدخل المهني:
- 1- الارتباط: حيث يتم تكوين العلاقات المهنية مع الأنساق التي يستهدفها التصور.
 - 2- التقدير: وتشتمل على ما يلي:
 - جمع المعلومات والبيانات اللازمة عن الخدمات المعلوماتية للمعاقين.
 - تحديد الأنساق التي سوف يتعامل معها الممارس العام بالخدمة الاجتماعية.
 - تحديد المعوقات التي ترتبط بكل نسق على حدة.
 - تحديد نسق التعامل الذي سيتم البدء بالعمل معه، وكذلك الأنساق الأخرى التي ستتبعه بالترتيب.
 - وضع خطة التدخل المهني وتحديد الاستراتيجيات والتكتيكات المستخدمة.
 - 3- التعاقد: وهو الاتفاق الذي سيتم بين الممارس والمعاق مشتملاً على جميع الخطوات المستقبلية اللازمة لمواجهة المشكلات الناتجة عن تقديم الخدمات المعلوماتية دون المستوى المطلوب.
 - 4- التخطيط للتدخل: وتشتمل تحديد المهارات والأساليب والاستراتيجيات والتكتيكات.
 - 5- التدخل المهني: وتشتمل ما تم تحديده من أساليب علاجية واستراتيجيات وتكتيكات.
 - 6- التقييم: حيث يتم تقييم التدخل المهني من حيث ما تم تحقيقه وما لم يتم تحقيقه، وأسباب عدم التحقيق وأهم الجوانب الإيجابية والسلبية الناتجة عن التدخل المهني.

7- الإنهاء والمتابعة: يتم الإنهاء بعد الانتهاء من تنفيذ التصور والانتهاء من التدخل المهني وتقييمه والتخطيط للمستقبل، ثم تأتي المتابعة التي تعتبر ضرورية للمتابعة والتأكد من أن المعاق يتلقى الخدمات المعلوماتية على مستوى جيد.

سادساً - استراتيجيات التدخل المهني:

1- استراتيجية المشاركة: وتهدف إلى إتاحة الفرصة للمعاقين ليكون لهم دور فعال في إدارة شؤون مجتمعهم، وأن تتاح لهم فرصة كاملة لعرض قضاياهم في مجال المعلومات والتعبير عن مصالحهم وإعلان آرائهم في مشكلاتهم ومشكلات المجتمع وكيفية حلها واحتياجاتهم والخدمات المعلوماتية المطلوبة، مما يتيح لهم فرصة حقيقية في عملية صنع القرار في المجتمع، وتتيح الفرصة لهم للتفاعل معرفيًا في مواقف تشجعهم على المساهمة في تحقيق الأهداف وتحمل المسؤولية وعن طريقها يتعلم المعاقون حل مشكلات مجتمعهم سواء بالمشاركة في المناقشات أو اتخاذ القرارات أو في التنفيذ.

2- استراتيجية التمكين: وتهدف إلى مساعدة المعاقين على تنمية قدراتهم المعرفية والشخصية والاجتماعية واستثمارها لتحسين ظروفهم وأوضاعهم التعليمية والاجتماعية، كذلك تنمية مواطن القوة والمزايا الإيجابية لديهم، كما يهدف منح القوة للمعاقين في المجتمع للسيطرة على شؤون حياتهم وكذلك مساعدتهم في الحصول على المعلومات وتنمية مهاراتهم وقدراتهم للاعتماد على النفس وتحقيق التغيير المنشود.

3- استراتيجية المطالبة: وتستخدم للمطالبة بحقوق المعاقين، وتهدف إلى تنظيم جهود المعاقين ومراكز التأهيل الشامل الخاصة بهم في طلب الموارد والخدمات المعلوماتية من المسؤولين ومن المجتمع الأكبر وإيجاد الحلول لمشكلاتهم وإشباع حاجاتهم وتوجيه الموارد لتتلاءم مع احتياجاتهم، وإشراك المعاقين في الحصول على هذه الموارد، وقد يشارك الأخصائي الاجتماعي في المطالبة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق المواطنين أو قيادات المجتمع.

4- استراتيجيات الإقناع والتوضيح والتفاعل: وتستهدف إحداث تغييرات معرفية ومهارية في المعاقين لإكسابهم معلومات ومعارف وخبرات ومهارات تساعدهم على الإدراك السليم لمشكلاتهم واحتياجاتهم، وكذلك تستخدم في إقناع المعاقين وأسرها على المشاركة وتقديم مقترحاتهم وآرائهم وإقناع المسؤولين بأهمية توفير الخدمات المعلوماتية اللازمة لهم، وأيضًا استخدامها لإشباع جميع العاملين والمسؤولين بمراكز التأهيل الشامل إلى ضرورة الاستفادة من التطور التكنولوجي لتبادل الخبرات والمعلومات حول تقديم خدمات معلوماتية أفضل وبالتالي ضمان جودة تلك الخدمات.

5- استراتيجية التغيير العقلاني: بهدف تغيير الأفكار الخاطئة لدى المعاقين فيما يتعلق بالخدمات المعلوماتية التي تقدمها مراكز التأهيل الشامل.

6- استراتيجية توفير الهيكل التنظيمي: تستخدم مع العاملين في مجال المعلومات بهدف توفير عدد كافٍ منهم حتى يمكنهم تلبية وإشباع احتياجات المعاقين كل حسب فئة إعاقته وبقدر عالٍ من الكفاءة وعمل برامج تدريبية لهم لرفع مستوى الكفاءة.

7- استراتيجية البناء المعرفي: من خلال تزويد المعاقين ببعض المعلومات المعلوماتية والمعارف حول الخدمات والأنشطة التي تقدمها مراكز التأهيل الشامل وكيفية الاستفادة منها في دمجهم بالمجتمع.

8- استراتيجية الاتصال والتعاون: بهدف الاتصال بين مراكز التأهيل الشامل وبعضها البعض وبين المنظمات الدولية للاتفاق على أساليب العمل التعاوني.

- 9- استراتيجية تنمية الموارد والإمكانات الحالية: من خلال تشجيع الجهود الذاتية لأفراد المجتمع وكذلك مؤسسات المجتمع المحلي.
 - 10- استراتيجية التعديل البيئي: يمكن استخدامها لإحداث تغييرات في بيئة المعاق لإشباع بعض احتياجاته المعلوماتية.
 - 11- استراتيجية تحسين الخدمات: تستخدم مع المعاق لتسهيل وتحسين الخدمات المعلوماتية التي يحصل عليها مع تزويده بالموارد والمعلومات والأماكن التي يمكن أن تقدم فيها هذه الخدمات.
- بالإضافة لما سبق فمن خلال النظر إلى المعاقين على أنهم يتكونون من مجموعة من جوانب اجتماعية ونفسية وجسمية وعقلية تتفاعل كل هذه الجوانب، كما أنني أنظر إلى مركز التأهيل الشامل على أنها نسق يتكون من عدة أنساق فرعية كل نسق فرعي له وظيفة ودور، وتكامل هذه الوظائف والأدوار يؤدي إلى تحقيق الوظيفة العامة للمركز في تنمية المجتمع، كذلك يمكن تعديل العلاقات داخل الأنساق.
- سابعاً - أدوار الممارس العام:
- 1- دور تربوي، وفيه يقوم بما يلي:
 - تزويد المواطنين بالمعارف والمعلومات والحقائق عن مشكلات المعاقين في مجال المعلومات وكيفية حلها وأنواع الموارد المطلوبة وأهمية المشاركة وكيفية المشاركة وطرقها.
 - مساعدة المعاقين على اكتساب المهارات والخبرات التي تساعد على التعامل مع الخدمات المعلوماتية الحديثة.
 - إقناع المسؤولين في المجتمع بتوفير الخدمات المعلوماتية اللازمة لحل مشكلات المعاقين.
 - 2- دور مقدم التسهيلات والخدمات، ويقوم بما يلي:
 - توضيح موارد ومصادر الخدمات المعلوماتية المختلفة والتي يمكن أن يستفيد منها المعاقون كل حسب فئة إعاقته في حل مشكلاتهم.
 - تفسير كافة الخدمات المعلوماتية المقدمة للمعاقين وبشكل واضح قائم على علاقة مهنية سليمة.
 - تحديد المؤسسات والأجهزة والتي يمكن التعاون معها أو الاستفادة من مواردها في تخطيط وتنفيذ خدمات متعلقة بالمعلومات لحل مشكلات المعاقين المعلوماتية.
 - 3- دور جامع البيانات، وفي هذا الدور يقوم بما يلي:
 - جمع البيانات والمعلومات عن المعاقين كل حسب فئة إعاقته.
 - جمع البيانات والمعلومات عن المصادر المختلفة التي تتعامل معها وتقدم لهم الخدمات المعلوماتية.
 - حصر أوجه القصور في الخدمات المعلوماتية والتي يحتاجها المعاقون.
 - 4- دور الوسيط، ويقوم بما يلي:
 - تعريف المعاقين بمصادر الخدمات المعلوماتية والأجهزة التقنية الحديثة والأشخاص المسؤولين عن تقديم الخدمات المعلوماتية للمعاقين لحل مشاكلهم.
 - حل المشكلات التي قد توجد بين المعاقين والأجهزة لتسهيل حصولهم على الخدمات المعلوماتية وبالتالي تسهيل مشاركتهم في حل مشكلاتهم.
 - 5- دور المطالب، وفي هذا الدور يقوم بما يلي:
 - إثارة الرأي العام بقضايا ومشكلات المعاقين في مجال المعلومات ومطالبة المسؤولين بحل ومواجهة هذه المشكلات.

- المطالبة بإجراء تعديلات وتغييرات في سياسة بعض مراكز التأهيل الشامل والمسئولة عن تقديم خدمات معلوماتية للمعاقين لتكون أكثر استجابة لاحتياجاتهم.

وإضافة للأدوار السابقة للأخصائي الاجتماعي، يمكنه أن يقوم بأدوار أخرى كدور الباحث والمنسق والإداري:

6- دور المدافع: من خلال الدفاع عن حق المعاقين في الحصول على خدمات معلوماتية كل حسب فئة إعاقته على مستوى عال من الجودة.

7- دور المعالج: وذلك في توعية المعاقين بحقوقهم وواجباتهم، وأيضاً معالجة المشكلات التي تواجههم ومنها ما يتعلق بالمعلومات والحصول عليها واستخدامها على أسس علمية سليمة.

ثامناً - متطلبات تحقيق التصور المقترح

ضرورة توفير المستلزمات الفنية والإدارية والتكنولوجية عند تطبيق التصور المقترح، ولاسيما فيما يتعلق باختيار الخبراء المدربين وتوفير الوسائل التعليمية المناسبة للمعاقين كل حسب فئة إعاقته والموارد التدريبية وتهيئة الوقت المناسب للأخصائيين الاجتماعيين.

8- دور منسق الحالة: ومن خلاله يتأكد الممارس العام أن المعاق يستمر في الاستفادة من الخدمات المعلوماتية التي تقدم له في مراكز التأهيل الشامل المختلفة وذلك من خلال المتابعة.

9- دور الأخصائي الاجتماعي: حيث يتم تزويد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال المعلوماتية بمراكز التأهيل الشامل التي تساعد المعاقين بحقيقة هامة وهي أنهم لا ينتظروا حتى يأتي لهم المعاقين طالبي الخدمة وإنما عليهم أن يذهبوا إليهم للتعرف عليهم، كما يجب على الممارس العام أن يضع في خطة عمله القيام بالزيارات الميدانية والاجتماع مع المتخصصين.

تاسعاً - المشكلات التي سيتعامل معها: هي المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تقديمه للخدمات الاجتماعية المعلوماتية بمراكز التأهيل الشامل للمعاقين والتي تم ذكرها فيما سبق.

عاشراً - المتطلبات الأساسية للممارس العام الذي سيطبق التصور المقترح:

1- معرفة نظرية للمعاقين: خصائصهم، احتياجاتهم، مشكلاتهم، كيفية التعامل معهم...إلى غير ذلك.

2- معرفة نظرية بمشكلة الخدمات المعلوماتية للمعاقين والأسباب التي تؤدي إليها.

3- معرفة الأصول المهنية: مهارات واستراتيجيات وتكتيكات وأدوات ... إلى غير ذلك.

4- الميثاق الأخلاقي والذي يجب أن يتحلى به الممارس العام الذي سيطبق التصور المقترح.

حادي عشر - محتوى التصور المقترح:

قام التصور المقترح على مجموعة من النقاط الأساسية وهي على النحو التالي:

1- تحديد الاحتياجات اللازمة من المتطلبات التقنية للمعاقين، لكونها القاعدة الأساسية التي تبنى عليها الخدمات المعلوماتية.

2- عقد ورش عمل مع مجموعة من الخبراء في مجال المعلومات ومجال التكنولوجيا لوضع تصور واضح مبني على المستحدثات التقنية والتكنولوجية، يستهدف تأهيل المعاقين معلوماتياً.

3- البدء في تصميم برامج تعليمية تخدم المعاقين بشكل مباشر وفق طبيعة الاحتياجات مبنية على توظيف التكنولوجيا.

- 4- قيام الأخصائي بتدريب وتأهيل فرق العمل التطوعي من ذوي الخبرة والثقافة العالية لنشر ثقافة المعلوماتية والتكنولوجيا الرقمية تجاه المعاقين.
- 5- توظيف الأجهزة الذكية التي تخدم المعاقين والتدريب على كيفية تسخيرها لخدمتهم المعلوماتية.
- 6- تبني فكرة المناهج التفاعلية مع المعاقين بما يخدم عملية تعليمهم وتعلمهم بالشكل الأمثل كل حسب فئة إعاقته.
- 7- عقد مؤتمرات علمية في ضوء ثورة المعلومات والعالم الرقمي والتعلم الذكي المبني على التكنولوجيا الحديثة تتعلق بالمعاقين للخروج بنتائج وتوصيات تخدم هذه المهمة بشكل مجدي.
- 8- وضع الجامعات لمنهج تفاعلي مبني على المستحدثات التكنولوجية يخدم المعاقين ويصقل معارفهم ومعلوماتهم ومهاراتهم.
- 9- السعي لإنشاء مكتبة إلكترونية في كل مركز تأهيل شامل لتبادل المعرفة والبرمجيات عبر البريد الإلكتروني المحلي وعبر شبكة الإنترنت للمصادر الخارجية.

ثاني عشر - عوامل نجاح التصور المقترح:

- 1- إيمان الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز التأهيل الشامل بأهمية التعاون والعمل معاً كفريق، وأن الأخصائي الاجتماعي ليس المسئول المهني الوحيد بل إن نجاحه في عمله يتوقف على مدى تعاونه مع التخصصات الأخرى.
- 2- الإيمان بأن المعاقين طاقة يجب أن تضاف إلى المجتمع من أجل بنائه والعمل على توفير خدمات معلوماتية تحقق هذا الهدف.

التوصيات

- نظراً لطبيعة البحث، فقد كانت التوصيات في صورة تصور مقترح باستخدام الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتطوير الخدمات الاجتماعية المعلوماتية المقدمة للمعاقين، والذي توصي الباحثة بتطبيقه، وأخذ مختلف مؤسسات رعاية المعاقين بما جاء فيه، كما أنه على ضوء نتائج البحث الحالي يمكن التوصية بما يلي:
- 1- التخطيط المشترك من قبل كل الجهات ذات العلاقة لحل المشكلات المجتمعية والفنية التي تعيق تقديم الخدمات المعلوماتية للمعاقين.
 - 2- الاستفادة من الخبرات والتجارب العالمية المتبعة في تبادل الخبرات والتعاون في طرق تقديم الخدمات المعلوماتية، وتطوير الأساليب المتبعة في تقديم الخدمات المعلوماتية من أجل توظيفها لتتناسب مع ظروف المعاقين وإمكاناتهم من أجل الحصول على خدمات مريحة وميسرة تناسبهم.
 - 3- إقامة دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الخدمات المعلوماتية؛ بغية الحصول على المهارات اللازمة والضرورية لتأهيلهم وتطويرهم وخصوصاً في مجال التقنيات الحديثة للمعاقين.
 - 4- التوجه بتخصيص مقررات دراسية خاصة بخدمات المعلومات المقدمة للمعاقين، وذلك ضمن مناهج الخدمة الاجتماعية.
 - 5- توفير تقنيات المعلومات وشبكات الإنترنت في المكتبات بمؤسسات رعاية المعوقين؛ حتى تتاح للمعاقين خدمات المعلومات وتقدم لهم بطريقة فعالة وتكون المكتبات بيئة جاذبة لهم.

- 6- إعداد مؤسسات رعاية المعاقين لبرامج تأهيلية وتدريبية للمعاقين كل حسب فئة إعاقته، تشتمل على دورات تدريبية يتم فيها إرشادهم وتوجيههم للاستخدام الأمثل للأدوات التكنولوجية المساعدة والأوعية المعلوماتية المختلفة من مواد مطبوعة بلغة برايل والمصادر المزودة بترجمة لغة الإشارة و...غيرها.
- 7- إقامة مؤتمر دولي سنوي يعني بتحسين الخدمات المعلوماتية المقدمة للمعاقين من خلال تبادل الخبرات على المستوى المحلي والدولي.
- 8- تصميم موقع إلكتروني لتقديم الخدمات المعلوماتية للمعاقين عبر شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة.
- 9- قيام الحكومة بتخصيص ميزانية مستقلة للخدمات المعلوماتية، تمكن مؤسسات رعاية المعاقين من شراء ما يلزمها من مصادر معلومات بما يتناسب مع احتياجات المعاقين كل حسب فئة إعاقته.
- 10- إتاحة الفرصة للمعوقين وأسرهم للمشاركة في تقييم الخدمات المعلوماتية المقدمة للمعوقين.
- 11- تشكيل لجنة وطنية من المتخصصين في مجال المعلوماتية إضافة إلى تربويين من المهتمين بقضايا المعوقين لدراسة الاحتياجات الفعلية للمعوقين من المعلومات كل حسب فئة إعاقته.
- 12- تطوير النظام الإداري في مؤسسات رعاية المعاقين من خلال ربطه بشبكة إلكترونية ووسائل اتصال حديثة تربط المؤسسات فيما بينها، وإعداد قاعدة معلومات تشاركية للخدمات المعلوماتية المقدمة وذلك للحصول على المعلومات وقت الحاجة.
- 13- إصدار تشريعات وقوانين خاصة بالخدمات المعلوماتية المقدمة للمعاقين، وجعل تطبيق هذه القوانين إلزامياً، مع توفير كل المتطلبات اللازمة لتطبيق هذه القوانين وفق المعايير الدولية.

المراجع

أولاً : المراجع العربية

- [1] إبراهيم، مروة عبد المجيد (2002). الرعاية الاجتماعية للفئات الخاصة (ط.1). عمان: مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع.
- [2] إبراهيم، مها أحمد (2008). أبعاد الوعي المعلوماتي لدى طالبات الدراسات العليا في تخصص المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية. المؤتمر الخامس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية بجدة تحت عنوان: "دور مؤسسات المعلومات في المملكة في عصر مجتمع المعرفة - تحديات الواقع والمستقبل"، في الفترة من 28-29 أكتوبر، المملكة العربية السعودية.
- [3] أحمد، أميرة محمد رمضان وشوكت، محمد محمد وبيومي، لمياء عبد الحميد (2016). بناء استبيان واقع الخدمات التربوية للمعاقين سميلاً. مجلة القراءة والمعرفة، مصر، ع (174)، 209-235.
- [4] أصيل، فادة عبد الوهاب (2006). خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: مراجعة أدب الموضوع للفترة الزمنية من 1991م إلى 2003م (1). الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 12(23)، 41-70.
- [5] بابكر، زينب علي الحاج (2014). دور المكتبات الجامعية في تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة حالة مكتبات جامعة الجزيرة 2013-2014 (رسالة ماجستير). كلية التربية، جامعة الجزيرة.
- [6] بامفلح، فانتن سعيد (2012). خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية (ط.2)، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- [7] بحراوي، عاطف (2007). تقييم الخدمات المساندة للأفراد ذوي التخلف العقلي في الأردن (رسالة ماجستير). الجامعة الأردنية، عمان.

- [8] بركات، وجدي محمد (2011). اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية (ندوة الخدمة الاجتماعية تجارب وخبرات متعددة - مدينة الملك عبد العزيز الطبية)، في الفترة من 22-3/23.
- [9] جاد الله، السيد حسن البساطي السيد (2015). برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمعاقين بمكة المكرمة. مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ع(53)، 125-79.
- [10] جوهري، عزة فاروق (2009). خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة (الإعاقة البصرية)، بجامعة الملك عبد العزيز شطر الطالبات: دراسة في مدى الإتاحة والإفادة والجودة، جدة: جامعة الملك عبد العزيز.
- [11] حنا، مريم إبراهيم (2010). الرعاية الاجتماعية والنفسية للفئات الخاصة والمعاقين. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- [12] الخطيب، جمال (2018). مقدمة في تعليم الطلبة ذوي الحاجات الخاصة (ط.9). الأردن، عمان: دار الفكر.
- [13] الخطيب، عاكف عبد الله والشرمان، وائل محمد (2016). واقع البرامج والخدمات المقدمة في مؤسسات ومراكز التربية الفكرية في منطقة حائل بالمملكة العربية السعودية في ضوء المعايير العالمية. مجلة التربية، (جامعة الأزهر)، 1(167)، 487-525.
- [14] الخفش، سهام (2009). واقع الخدمات المساندة في محافظة الطفيلة ومدى فاعليتها لفئتي الإعاقة العقلية والحركية. مجلة العلوم التربوية، 3(17)، 263-287.
- [15] الدقيمي، غودان (2019). 40 مليون شخص من ذوي الإعاقة في العالم العربي.. كيف حالهم؟، متاح في: <https://www.irfaasawtak.com ›world ›2019/12/13 ›4>.
- [16] الدهشان، جمال. (2018)، «توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رعاية وتعلم ذوي الاحتياجات الخاصة (المبررات) المجالات المتطلبات-المعوقات، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الرابع كلية التربية، جامعة المنوفية
- [17] زين الدين، محمد مجاهد (2013). أساليب بناء التصور المقترح في الرسائل العلمية. كلية التربية، مكة: جامعة أم القرى.
- [18] الزيون، ايمان والحديدي، منى (2013). تقييم الخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن على ضوء المعايير الدولية. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 9(4)، 371-388.
- [19] السالم، ناديا عبد الكريم (2014). تقييم واقع خدمات مراكز التربية الخاصة المقدمة للطلبة المعاقين سمعياً في دولة الكويت (رسالة ماجستير). جامعة عمان العربية.
- [20] السروجي، طلعت وعلي، ماهر أبو المعاطي (2009). ميادين ممارسة الخدمة الاجتماعية. القاهرة: العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- [21] السمير، علي حسين (2011). مجتمع المعلومات في الجمهورية العربية السورية (الواقع وآفاق المستقبل)، دورية الكترونية متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات (Journal cybrarians)، ع(25)، متاح في: <http://www.journal.cybrarians.org>
- [22] السنهوري، أحمد (2002). الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين. القاهرة: دار النهضة العربية.
- [23] سيتلنجتون، باتريشيا وآخرون (2013). البرمجة المهنية للتلاميذ المصابين بالأوتيزم. ترجمة محمد كمال أبو الفتوح، القاهرة: المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.
- [24] السيسي، فتحي أحمد (2005). مدى فعالية البرنامج التدريبي في رفع مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأطفال الصم والبكم، المؤتمر العلمي الثاني عشر، مج4، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

- [25] الشافعي، داليا يحيى (2005). الأمية المعلوماتية في المجتمع الجامعي بالقاهرة (رسالة ماجستير). قسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب، جامعة القاهرة.
- [26] الشطي، طارق حمد والمرسي، محمد رشدي أحمد (2020). تقييم واقع الخدمات التعليمية والمساندة لذوي الإعاقة بدولة الكويت. المجلة التربوية، جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي، 34(136)، 11-63.
- [27] الشويعر، خولة محمد سعد (2015). خدمات المعلومات المتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية: مكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود بمدينة الرياض أنموذجاً. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مكتبة الملك فهد الوطنية، 1(21)، 140-192.
- [28] صالح، عماد فاروق محمد (2011). مؤشرات تمكين المعوقين من الاندماج الاجتماعي، المعهد الربيعي الدولي الثالث: آليات تمكين الكفاءات في ميداني العمل الاجتماعي والتنمية البشرية: نحو مقارنة بين ثقافية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية سايس بقاس، 85-116.
- [29] عامر، طارق عبد الرؤوف ومحمد، ربيع عبد الرؤوق (2008). سلسلة ذوي الاحتياجات الخاصة. مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
- [30] العباد، وسمية عبد الله (2014). تقييم واقع التربية الخاصة كما يدركه التربويون والعاملون في مدارس التربية الخاصة في دولة الكويت منظور تربوي تعليمي. مجلة دراسات نفسية وتربوية، كلية التربية جامعة الزقازيق، ع (84)، 103-158.
- [31] عبد الحميد، جيهان (2009). المهارات المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المعوقين وفقاً لمتطلبات سوق العمل. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، 5(26)، 2461-2501.
- [32] عبد الرحيم، فخرية مخدوم (2005). المعلوماتية والتعليم (الرؤية). تحرير إبراهيم عبد الله المحسين، السعودية، المدينة المنورة: دار الزمان.
- [33] عبد العليم، فاطمة محمود (2019). فاعلية خدمات الجمعيات الأهلية في تحقيق الأمن الاقتصادي للمعاقين من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، 14(14)، 139-215.
- [34] عبد الله، عبد الرزاق ياسين وجرجيس، باسمه جميل (2009). المعلوماتية في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة بين الواقع والطموح، المؤتمر العلمي الثالث لكلية التربية الأساسية، تحت عنوان تنوع العلوم مدخل إلى التكامل المعرفي، في الفترة من 29-30 أبريل، مج3، 46-64.
- [35] عبد الله، عبد الرزاق ياسين و خليل، عدنان فاضل والشلاوي، طه محمود (2011). دور المعلوماتية في تطوير التعليم الثانوي وخدمة المجتمع بين الواقع والتجارب العالمية: دراسة ميدانية تحليلية مقارنة، المؤتمر العلمي الرابع لكلية العلوم التربوية: التربية والمجتمع - الحاضر والمستقبل، جامعة جرش - كلية العلوم التربوية، 293-308.
- [36] عبد الله، نوال محمد (2005). خدمات المعلومات للمكفوفين في مكتبات الجامعات المصرية. مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، 1(10)، 95-134.
- [37] عبد الله، نوال محمد (2006). التقنية المصرية في توفير المعلومات للمكفوفين وضعاف البصر في المكتبات العامة: دراسة ميدانية لمكتبات جمعية الرعاية المتكاملة. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، ع(3)، 67-88.
- [38] عبيدات، كايد عبد الحق وعبد الرحمن عدس (2014). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه (ط.6). عمان، الأردن: دار الفكر.
- [39] العثمان، سلطان (2019). هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة تعزيزاً للخدمات ودعمًا للرعاية. مجلة التربية الخاصة، ع(13)، 50-51.

- [40] عزمي، هشام (2006). ثقافة المعلومات في القرن الحادي والعشرين، دورية إلكترونية متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات، (Journal cybrarians)، ع8، متاح في: <http://www.journal.cybrarians.org>
- [41] عفيفة، لعجال (2019). دور الخدمة الاجتماعية في إدارة وتنظيم مؤسسات رعاية المعاقين (رسالة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، الجزائر.
- [42] علي ماهر وآخرون (2007). الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة معالجة من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
- [43] علي، مها محمد عقيل سيد والعجمي، محمد علي. (2021)، خدمات المكتبات الأكاديمية لذوي الإعاقة الحركية بدولة الكويت، المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة أسيوط، مج37، ع7، 22-60
- [44] غانم، بتول مصلح (2015). واقع الخدمات التربوية المقدمة للطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس الحكومية الأساسية في مدينة جنين من وجهة نظر العاملين. مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، 9(1)، 257-292.
- [45] غباري، محمد سلامة. (2003)، رعاية الفئات الخاصة في محيط الخيمة الاجتماعية، رعاية المعوقين، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث
- [46] عليان، ريجي مصطفى. (2010)، خدمات المعلومات، عمان: دار صفاء
- [47] اللبيب، لطيفة عبد الله (2003). تحسين الأداء المهني لأخصائي خدمة الفرد في العمل مع المعاقين في ضوء النظرية المعرفية: دراسة وصفية مطبقة على مؤسسات رعاية المعاقين بالرياض، القاهرة. مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، س21، ع(47)، ج1.
- [48] مجلس الشورى (2000). شعبة العلاقات البرلمانية، نظام رعاية المعوقين الصادر بالمرسوم الملكي رقم 37 بتاريخ 9/23، المملكة العربية السعودية.
- [49] محمد، نادية عبد العزيز (2012). تقويم برامج العمل مع الجماعات في تنمية مهارات الدمج الاجتماعي لأطفال التوحد. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 10(33)، 3965-4060.
- [50] محمود، منال طلعت (2014). تمكين لتحسين نوعية حياتهم، دراسة تحليلية لمؤسسات رعاية المعاقين ذهنيًا، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- [51] المحيسن، إبراهيم عبد الله (2003). تعليم المعلوماتية في تعليم العام في المملكة العربية السعودية: أين نحن الآن؟ وأين يجب أن نتجه: نظرة دولية مقارنة. مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، 2(15)، 589-638.
- [52] المنصور، وسام مصطفى (2012). تقييم واقع خدمات التربية الخاصة المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم من وجهة نظر المعلمين (رسالة ماجستير). جامعة عمان العربية.
- [53] منقريوش، نصيف فهمي (2011). النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- [54] الموسى، ناصر علي والسرطاوي، زيدان أحمد والعبد الجبار، عبد العزيز محمد والبتال، زيد محمد والحسين، عبد الله سعد (2008). الدراسة الوطنية لتقييم تجربة المملكة العربية السعودية في مجال دمج التلاميذ ذوي الاحتياجات التربوية الخاصة في مدارس التعليم العام (ط1). وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، وكالة التخطيط والتطوير، الإدارة العامة للبحوث.
- [55] ميقا، ماجدة طاهر. (2005). المعلوماتية والفئات الخاصة، تحرير إبراهيم عبد الله المحسين، المدينة المنورة: دار الزمان.

[56] النكري، معن . (2001) .المعلوماتية والمجتمع، مجتمع ما بعد الصناعة ومجتمع المعلومات، ط1 ، الدار البيضاء، المغرب: .
المركز الثقافي العربي

[57] ياسين، السيد (2001). المعلوماتية وحضارة العولمة - رؤية نقدية عربية، القاهرة: مكتبة نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع.

[58] يمانى، شيرين حسان (2020). معوقات دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق الدمج الاجتماعي لجماعات المعاقين ذهنياً ومقترحات التغلب عليها . مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 49(2)، 349-388.

ثانيًا : المراجع الأجنبية

- [1] Aljowair, I. R. (2010). The fact of the application of requirements for people with disabilities on the newly constructed college buildings at king saud university. Journal of Engineering Sciences, Assiut University., **38**,1565-1599, 2010.
- [2] Al-Qasem, H. (2019). The Reality of the Services Provided by the Administrations of Palestine Technical University Kadoori and Al-Quds Open University for Students with Disabilities from Their Perspectives, World Journal of Education., 9(5): EJ1233131,2019
- [3] Chaputula, A & Mapulanga, P (2016). Provision of library services to people with disabilities in Malawi. SA Jnl Libs & Info Sci., **82(2)**, 2016.
- [4] Chiu, Yung-Chen Jen; et al. (2019). Impact of Disability Services on Academic Achievement among College Students with Disabilities, Journal of Postsecondary Education and Disability., **(32) 3**, EJ1236854, 2019.
- [5] Clemetson, L.(2006).Off to college alone,shadowed by mental illness.The New York Times. Retrieved from: <http://www.nytimes.com/2006/12/08/health/08Kids.html>
- [6] Copeland, C. A. (2011). Library and Information Center Accessibility: The Differentlyable Patron's Perspective. Technical Services Quarterly., **28**, 223-241, 2011.
- [7] Duggan, M.W. (2010). Improving services for students with disabilities at community colleges. Chicago: National-Louis University.
- [8] Gilson, C., Dymond, S., & Chadsey J. (2007). Gaining Access to Textbooks for Postsecondary Students with Visual Impairments. Journal of Postsecondary Education and Disability.,**20**, 64-73. <https://www.stats.gov.sa › news>
- [9] Hill, R. (2012). Strengths and Opportunities: School Librarians Serving Students with Special Needs in Central New York State. School Library Research.,**15(1)**,1- 14, 2012.
- [10] James, D.C., (2005). Living with physical Disability in the amish community, the Ohio university.
- Lin, C. (2000), Technology for Children with Disabled Illinois, Champaign: Urbana university.
- [11] Mizrahi, T.& Davis. L. (2008). Generalist Advanced and Generalist Practice, in: Encyclopedia of Social Work,20 th ed, NASW press, Oxford.
- [12] Moisey, S. (2007). The Inclusive Libraries Initiative: Enhancing the access of persons with developmental disabilities to information and communication technology. The Developmental Disabilities Bulletin., **3**, 56-71, 2007.
- [13] Mulliken, A (2019). Eighteen Blind Library Users' Experiences with Library Websites and Search Tools in U.S. Academic Libraries: A Qualitative Study, College & Research Libraries., **(80)2**, EJ1207603, 2019.

- [14] Murry, J. (2002). Enhancing the skills of school library staff to center for Individuals needs. 65th IFLA Council and General Conference. Thailand: International Federation of Library Associations and Institutions. Cited at: <https://eric.ed.gov/?id=ED441479>
- [15] Oud, J., (2019). Systemic Workplace Barriers for Academic Librarians with Disabilities, College & Research Libraries., **(80)2**, EJ1207595, 2019. .
- [16] Williamson, K. (2001). The Internet for the Blind and Visually Impaired. Journal of Computer-Mediated Communication., **7**, 45 – 60, 2001.