وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام

قسم: علوم الاعلام

دور المنصات الإلكترونية في دعم سياسات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر: دراسة حالة وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال مؤسساتي

من اعداد الطالبة:

لعور ابتهال

تحت إشراف الأستاذ:

د.فندوشي حمزة

لجنة المناقشة

د. كبور.....رئيسا

د. فندوشي حمزة.....مشرفا

د. دويدة.....مناقشا

السنة الجامعية: 2024/ 2025


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

إلى كل من ظن أن الاختلاف عبء، فأثبت أن فيه المعنى، وفيه الحياة...

إلى الأشخاص ذوي الإعاقة، من منحوني الدرس الأعظم: أن الكرامة لا تمنح، بل تنتزع، وأن القوة ليست في الجسد، بل في العين التي تصر، وفي القلب الذي لا ينكسر.

إليكم، يا من لا تروى قصصكم في الكتب، ولا تنصت لكم المنابر... هذه المذكرة منكم، ولكم، وبكم اكتملت.

كل فكرة سطرتها كانت تنبض بكم، كل سطر هو امتداد لوجعكم، ولحلم ما زال يستحق أن نؤمن به.

إلى أمي وأبي، اللذين احتضنا ضعفي، ورفعا سقف إيمانهما بي حين كنت لا أؤمن حتى بخطوتي القادمة.

إلى إخوتي منة الله وهبة الرحمان وأنس إسماعيل عبد الوكيل، كنتم دفئي حين برد العالم، وصبري حين ضاق الحلم.

إلى كل قلب مشى معي الطريق، دون شروط، دون مقابل...

إلى رفاق الطريق ايناس وياسمين ، من صدقوا أن للتغيير صوتا، ووجها، واسما، وأنه لا يولد من الصمت بل من الشراكة.

وأخيرا...

إلى نفسي، وقد نزفت كثيرا لتكتبي هذا، وخسرت كثيرا لتكسبي المعنى، ووقفت رغم أنك كنت أقرب للسقوط.

أهديك هذا الإنجاز... لأنه لم يكن سهلا، ولا عاديا، لكنه كان لك، يليق بك ويشبهك.

.

شكر وعرفان

الحمد لله الذي علمني أن في كل عثرة درسا، وفي كل تأخير لطفا، وفي كل لحظة صدق مع النفس ميلادا جديدا.

أتقدم بخالص الشكر والعرفان لكل من كان سندا في رحلتي الأكاديمية والإنسانية، ولكل من آمن بي.

أخص بالشكر أساتذتي الكرام في المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام كل باسمه، الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم وتوجيهاتهم السديدة، وكانوا مصدر إلهام وفكر رصين، لا سيما أستاذي المشرف د.فندوشي الذي رافقني بصبر كبير، ودفعني دوما نحو الأفضل.

امتناني العميق أيضا إلى وزارة التضامن الوطني، وكل من ساهم في تسهيل هذه الدراسة ميدانيا، من موظفين ومستجيبين، فقد كانت مشاركتهم حجر الأساس لهذا العمل.

والى كل من طلبت استشارته و لم يرجعني خائبة بل محملة بخلاصة خبرتهم.

ملخص

يشهد العالم تحولا رقميا متسارعا أعاد تشكيل الخدمات العمومية وفتح آفاقا جديدة أمام الفئات الهشة، خاصة الأشخاص ذوي الإعاقة، لممارسة حقوقهم بكرامة واستقلالية. غير أن نجاح هذا التحول مرهون بتكريس مبادئ الشمولية والعدالة الرقمية. في هذا السياق، تهدف هذه المذكرة إلى دراسة دور المنصات الالكترونية في دعم سياسات الدمج الاجتماعي لذوي الاعاقة، مع التركيز على موقع وزارة التضامن الوطني.

اعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة، حيث تم توظيف أداتين رئيسيتين: التحليل الفني لمعايير النفاذ الرقمي لتقييم مدى استجابة المنصة لمتطلبات الوصول الشامل، والاستبيان الموجه إلى الأشخاص ذوي الإعاقة باعتبارهم الفئة المستهدفة والمستخدمة للمنصة. كما تم دعم النتائج الكيفية من خلال إجراء مقابلة مع مدير مديرية ذوي الاعاقة، بهدف تعميق الفهم حول التحديات والفرص المرتبطة بالإدماج الرقمي

أظهرت النتائج وجود تحديات هيكلية وتقنية تحد من فعالية الإدماج الرقمي، وأبرزت الحاجة إلى مقاربة تكاملية تجمع بين التمكين التكنولوجي والإصلاح التنظيمي ومشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في تصميم الخدمات. وبناء على ذلك، توصي الدراسة بتطوير "بوابة ذكية للإدماج" قائمة على الذكاء الاصطناعي ومبادئ الاتصال من أجل التنمية، لتقديم خدمات رقمية دامجة ومرنة تلبي احتياجات جميع المستخدمين.

الكلمات المفتاحية: الإدماج الاجتماعي، النفاذ الرقمي، الأشخاص ذوو الإعاقة، الاتصال من أجل التنمية، المنصات الرقمية، وزارة التضامن الوطني

Abstract

The world is witnessing a rapid digital transformation that has reshaped public services and opened new horizons for vulnerable groups, especially persons with disabilities, enabling them to exercise their rights with dignity and independence. However, the success of this transformation depends on upholding the principles of inclusivity and digital equity. In this context, this thesis aims to examine the role of electronic platforms in supporting social inclusion policies for persons with disabilities, with a particular focus on the website of the Ministry of National Solidarity.

The study adopts a case study methodology, utilizing two main tools: a technical analysis of digital accessibility standards to assess the platform's compliance with universal access requirements, and a questionnaire directed at persons with disabilities as the primary target users of the platform. Qualitative findings were further supported by an interview with the Director of the Disability Department, in order to deepen the understanding of the challenges and opportunities related to digital inclusion.

The results revealed structural and technical challenges that limit the effectiveness of digital inclusion, and highlighted the need for an integrated approach that combines technological empowerment, organizational reform, and the participation of persons with disabilities in service design. Accordingly, the study recommends the development of a "Smart Inclusion Portal" based on artificial intelligence and the principles of Communication for Development, to provide flexible and inclusive digital services that meet the needs of all users.

Keywords: Social inclusion, digital accessibility, persons with disabilities, communication for development, digital platforms, Ministry of National Solidarity

الفهرس:

العنوان	الصفحة
الاهداء	
شكر وعرفان	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمة	أ-د
I. الإطار المنهجي:	
الإشكالية	3-2
التساؤلات	3
دوافع اختيار الموضوع	4-3
اهداف الدراسة	4
أهمية الدراسة	5
منهج الدراسة	6-5
أدوات البحث	8-6

مجتمع الدراسة	
عينة الدراسة	10-9
شرح المصطلحات	12=10
المقاربة النظرية للدراسة	14-12
الدراسات السابقة	18-14
II. الإطار النظري	73-20
الفصل الأول: المنصات الإلكترونية والإدماج الاجتماعي	49-20
المبحث الأول: المنصات الإلكترونية المفهوم والسياق	29-21
المطلب الأول: تعريف المنصات الإلكترونية نشأتها وخصائصها.	25-21
المطلب الثاني: أنواع المنصات الإلكترونية	27-26
المطلب الثالث: تطور استخدام المنصات الإلكترونية في الجزائر	29-27
المبحث الثاني: الإعاقة والادماج الاجتماعي	48-29
المطلب الأول: تعريف الإعاقة وأنواعها	39-29
المطلب الثاني: مفهوم الادماج الاجتماعي وأهدافه بالنسبة لذوي الإعاقة	43-39
المطلب الثالث: التحول الرقمي والمنصات الإلكترونية كأدوات للإدماج الاجتماعي	48-43

الفصل الثاني: الاتصال الرقمي وسياسات الادماج في الجزائر	73-50
المبحث الأول: سياسات وآليات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر	65-52
المطلب الأول: الإطار القانوني والتنظيمي للادماج الاجتماعي	57-52
المطلب الثاني: آليات الدعم والخدمات المقدمة والجهات الفاعلة	62-58
المطلب الثالث: فجوة التنفيذ في سياسات الادماج الاجتماعي	65-63
المبحث الثاني: الاتصال الرقمي وتمكين ذوي الإعاقة	72-66
المطلب الأول: وظائف الاتصال الرقمي في التوعية والتثقيف الاجتماعي.	68-66
المطلب الثاني: الاتصال الرقمي كوسيط لتمكين ذوي الإعاقة وتعزيز مشاركتهم.	70-68
المطلب الثالث: تحديات الاتصال الرقمي في خدمة قضايا الادماج الاجتماعي في السياق الجزائري	72-70
III. الاطار التطبيقي	117-74
الفصل الثالث: دراسة حالة موقع وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة	117-74
المبحث الأول: عرض جهود وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة في ترقية ذوي الإعاقة عبر الخدمات الرقمية	91-76
المطلب الأول: البطاقة التقنية لوزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة وخدماتها الرقمية	86-76

المطلب الثاني: جهود وزارة التضامن (مقابلة مدير مديرية ذوي الإعاقة)	91-86
المبحث الثاني: تحليل وتقييم موقع وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة الإلكتروني	113-92
المطلب الأول: التقييم التقني للموقع وفق معايير إمكانية الوصول الرقمي	97-92
المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج تقييم مستخدمي الموقع	113-98
النتائج العامة للدراسة	116-114
الخاتمة	120-118
قائمة المراجع	125-121
المرفقات	134-126

فهرس الجداول

العنوان	رقم جدول
جدول يمثل أقسام المنصات الالكترونية	01
جدول رقم (02) يمثل مؤشرات واحصائيات حول جهود وزارة التضامن	02
الجدول رقم 03 يمثل إحصائيات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة العاملين الحاملين لبطاقة الشخص المعوق الفئة العمرية من 18 سنة إلى 35 سنة موزعين	03

على حسب طبيعة الإعاقة والجنس لسنة 2025	
جدول رقم 04 يمثل التقييم التقني للموقع وفق معايير إمكانية الوصول الرقمي	04
الجدول رقم 05 يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس	05
الجدول رقم (06)يمثل توزيع العينة حسب السن	06
الجدول رقم (07) يمثل توزيع العينة حسب نوع الإعاقة	07
الجدول رقم (08) يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	08
الجدول رقم (09) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال هل سبق لك استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني؟	09
الجدول رقم (10) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال إذا كانت الإجابة نعم، كم مرة تستخدم الموقع تقريبا؟	10
الجدول رقم (11) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال ما نوع الخدمات التي استخدمتها عبر الموقع؟	11
الجدول رقم (12) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال هل وجدت صعوبة في الوصول إلى الموقع أو تصفحه بسبب نوع الإعاقة لديك؟	12
الجدول رقم (13) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال هل يدعم الموقع الأدوات التالية؟	13

الجدول رقم (14) يمثل توزيع العينة حسب تقيمهم لسهولة استخدام الموقع بشكل عام	14
يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال هل واجهت أيا من المشاكل التقنية التالية أثناء استخدام الموقع؟ يرجى تحديد مدى تكرار كل مشكلة	15
الجدول رقم (16) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال كيف تقيم مستوى وضوح المعلومات المتوفرة على الموقع الإلكتروني	16
الجدول رقم (17) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة على طلباتك أو استفساراتك عبر الموقع؟	17
الجدول رقم (18) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال إلى أي مدى تعتقد أن استخدامك للموقع الإلكتروني ساهم في تعزيز اندماجك الاجتماعي وتحسين إمكانية وصولك إلى الخدمات المتاحة؟	18

فهرس الأشكال

العنوان	الصفحة
الهيكل التنظيمي لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة	82
الشكل رقم (02) المخطط التنظيمي للمديرية العامة لحماية وترقية الأشخاص ذوي الإعاقة	82

مقدمة

يعد الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة من أبرز القضايا الإنسانية والاجتماعية التي تفرض نفسها بقوة على المجتمعات الحديثة، إذ يمثل معيارا جوهريا لمدى تطور المجتمعات وقدرتها على تحقيق العدالة والمساواة بين جميع أفرادها، بغض النظر عن اختلافاتهم أو خصوصياتهم.

فالإدماج الاجتماعي لا يقتصر على إتاحة الفرص أمام ذوي الإعاقة للمشاركة في الحياة العامة، بل يتعدى ذلك ليشمل ضمان حقوقهم في التعليم والعمل والصحة والمشاركة المجتمعية، وتوفير بيئة خالية من العوائق المادية والثقافية والإدارية التي قد تحول دون اندماجهم الكامل والفعال.

في الجزائر، تبرز قضية دمج ذوي الإعاقة كإحدى الأولويات الوطنية، خاصة في ظل الإحصائيات الرسمية التي تشير إلى وجود أكثر من مليون و300 شخص من ذوي الإعاقة لسنة 2025. هذا الرقم يعكس حجم التحدي الذي يواجهه المجتمع الجزائري في سبيل تحقيق إدماج حقيقي لهذه الفئة، ويضع على عاتق الدولة ومؤسساتها مسؤولية ابتكار سياسات وآليات فعالة تضمن لهم حياة كريمة ومشاركة متساوية في مختلف مجالات الحياة. ورغم الجهود الحكومية المتواصلة والمبادرات المدنية المتنوعة، لا تزال هذه الفئة تصطدم بجملة من العراقيل، من أبرزها نقص التسهيلات البيئية، وصعوبة الوصول إلى الخدمات الأساسية، ومحدودية فرص التعليم والتوظيف، إلى جانب العوائق الإدارية والثقافية والصور النمطية السلبية التي تكرس التمييز والإقصاء.

وفي ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، برزت المنصات الإلكترونية كوسيلة استراتيجية لدعم السياسات الاجتماعية وتعزيز فرص الادماج الاجتماعي للفئات الهشة، وعلى رأسها ذوو الإعاقة.

فقد أصبحت التكنولوجيا الرقمية أداة رئيسية لتسهيل الحصول على المعلومات والخدمات، وتمكين الأفراد من التفاعل مع المؤسسات الحكومية والمجتمع المدني، وتجاوز العديد من الحواجز التقليدية التي كانت تعيق اندماجهم. وتكمن أهمية هذه المنصات في قدرتها على تقديم خدمات تفاعلية، وتوفير محتوى مخصص يلبي احتياجات ذوي الإعاقة، فضلا عن دورها في رفع مستوى الوعي المجتمعي بحقوقهم وإمكاناتهم.

انطلاقا من هذا الواقع، تكتسب دراسة دور المنصات الإلكترونية في دعم سياسات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر أهمية علمية ومجتمعية متزايدة، خاصة في ظل التوجه الحكومي نحو الرقمنة وتطوير الخدمات العمومية عبر الإنترنت. ويبرز في هذا السياق الدور المحوري لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، باعتبارها الهيئة الحكومية المسؤولة عن وضع وتنفيذ السياسات الخاصة بذوي الإعاقة، وتطوير المنصات الرقمية التي تتيح لهم النفاذ إلى المعلومات والخدمات بشكل عادل وفعال.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تحليل علمي معمق لمساهمة المنصات الإلكترونية، وبالتحديد موقع وزارة التضامن الوطني، في دعم سياسات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر. كما تسعى إلى استكشاف الإمكانات المستقبلية التي تتيحها هذه المنصات لتعزيز المشاركة المجتمعية لذوي الإعاقة، والكشف عن التحديات والمعوقات التي قد تحد من فعاليتها، مع تقديم توصيات عملية من شأنها تطوير الخدمات الرقمية وضمان تحقيق الادماج الاجتماعي المنشود. إن معالجة هذا الموضوع لا تقتصر على البعد التقني أو الإداري، بل تنطلق من رؤية إنسانية شاملة تؤمن بحق كل فرد، مهما كانت إعاقته، في حياة كريمة ومجتمع منفتح ومتضامن.

اين اعتمدت هذه الدراسة على خطة البحث التالية :

1) الإطار المنهجي:

الإشكالية.

الفرضيات.

أسباب اختيار الموضوع

اهداف الدراسة.

أهمية الدراسة.

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

شرح المصطلحات.

الدراسات السابقة.

المقاربة النظرية للدراسة.

2) الإطار النظري

الفصل الأول: المنصات الإلكترونية والإدماج الاجتماعي

المبحث الأول: المنصات الإلكترونية المفهوم والسياق

المطلب الأول: تعريف المنصات الإلكترونية نشأتها وخصائصها.

المطلب الثاني: أنواع المنصات الإلكترونية

المطلب الثالث: تطور استخدام المنصات الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: الإعاقة والادماج الاجتماعي

- المطلب الأول: تعريف الإعاقة وأنواعها.
- المطلب الثاني: مفهوم الادماج الاجتماعي وأهدافه بالنسبة لذوي الإعاقة.
- المطلب الثالث: التحول الرقمي والمنصات الإلكترونية كأدوات للادماج الاجتماعي.

الفصل الثاني: الاتصال الرقمي وسياسات الادماج في الجزائر

المبحث الأول: سياسات وآليات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر

- المطلب الأول: الإطار القانوني والتنظيمي للادماج الاجتماعي
- المطلب الثاني: آليات الدعم والخدمات المقدمة والجهات الفاعلة
- المطلب الثالث: فجوة التنفيذ في سياسات الادماج الاجتماعي

المبحث الثاني: الاتصال الرقمي وتمكين ذوي الإعاقة

- المطلب الأول: وظائف الاتصال الرقمي في التوعية والتثقيف الاجتماعي.
- المطلب الثاني: الاتصال الرقمي كوسيط لتمكين ذوي الإعاقة وتعزيز مشاركتهم.
- المطلب الثالث: تحديات الاتصال الرقمي في خدمة قضايا الادماج الاجتماعي في السياق الجزائري

3) الاطار التطبيقي

الفصل الثالث: دراسة حالة موقع وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة

- المبحث الأول: عرض جهود وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة في ترقية ذوي الإعاقة عبر الخدمات الرقمية
- المطلب الأول: البطاقة التقنية لوزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة وخدماتها الرقمية
- المطلب الثاني: جهود وزارة التضامن (مقابلة مدير مديرية ذوي الإعاقة)

المبحث الثاني: تحليل وتقييم موقع وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة الإلكتروني

- المطلب الأول: التقييم التقني للموقع وفق معايير إمكانية الوصول الرقمي
- المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج تقييم مستخدمي الموقع

النتائج العامة للدراسة

4) الخاتمة

5) قائمة المراجع

6) الملاحق

الإطار المنهجي

الإشكالية

تعد قضية الإعاقة في الجزائر من أكثر القضايا الاجتماعية تعقيدا وتشعبا، إذ لا تقتصر أبعادها على الجوانب الصحية أو الجسدية فحسب، بل تمتد لتشمل أبعادا اجتماعية وثقافية وإدارية عميقة الجذور. فالأشخاص ذوو الإعاقة في الجزائر يواجهون واقعا يوميا مليئا بالتحديات التي تتداخل فيها عوامل البنية التحتية غير الملائمة، ومحدودية فرص التعليم والتكوين المهني، وصعوبة النفاذ إلى سوق العمل، فضلا عن غياب خدمات تكيفية متخصصة تلبي احتياجاتهم الفردية والمتنوعة. وتزداد هذه التحديات حدة بفعل الصور النمطية السلبية والأفكار المسبقة المنتشرة في المجتمع، والتي غالبا ما تكرس العزلة الاجتماعية وتحد من فرص المشاركة الفعالة لذوي الإعاقة في مختلف مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

ورغم ما بذلته الدولة الجزائرية من جهود تشريعية ومؤسساتية، وما أطلقته من مبادرات ومشاريع تستهدف تحسين أوضاع ذوي الإعاقة وتعزيز حقوقهم، إلا أن الواقع الميداني يكشف عن فجوة لا تزال قائمة بين النصوص القانونية والتطبيق الفعلي فالكثير من السياسات والبرامج تظل حبيسة الورق، وتتعثر عند التنفيذ بسبب غياب التنسيق بين القطاعات، وضعف الموارد، وتعدد العراقيل الإدارية والتنظيمية، إلى جانب نقص الوعي المجتمعي بأهمية الادماج الشامل لهذه الفئة.

في خضم هذه التحديات، ومع التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم، برزت المنصات الإلكترونية كأداة واعدة يمكن أن تساهم في تجاوز العديد من الحواجز التقليدية التي تعيق اندماج ذوي الإعاقة. إذ تتيح هذه المنصات إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات الإدارية والاجتماعية بشكل أكثر سهولة ومرونة، وتفتح أمام ذوي الإعاقة آفاقا جديدة للمشاركة والتفاعل مع المؤسسات الحكومية والمجتمع المدني غير أن هذا التحول الرقمي يطرح بدوره تساؤلات جوهرية حول مدى قدرة هذه المنصات على الاستجابة الفعلية لاحتياجات ذوي الإعاقة، ومدى احترامها لمعايير النفاذ الرقمي، وقدرتها على تجاوز العوائق التقنية والثقافية التي قد تحول دون استفادة هذه الفئة بشكل كامل وفعال.

وعليه، تبرز الإشكالية المركزية لهذه الدراسة في التساؤل عن مدى فاعلية المنصات الإلكترونية، وبوجه خاص موقع وزارة التضامن الوطني، في دعم سياسات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر. فهل استطاعت هذه المنصات أن تكون جسرا حقيقيا يربط ذوي الإعاقة بمختلف الخدمات والحقوق التي يكفلها لهم القانون؟ أم أن هناك فجوة رقمية ومعرفية لا تزال تحول دون تحقيق الادماج المنشود؟ وما هي التحديات التقنية والاجتماعية والثقافية التي ينبغي تجاوزها لضمان استفادة ذوي الإعاقة من هذه المنصات على قدم المساواة مع باقي أفراد المجتمع؟

انطلاقا من هذا الواقع، تسعى هذه الدراسة إلى معالجة الإشكالية التالية:**إلى أي مدى تساهم المنصات الإلكترونية، لا سيما موقع وزارة التضامن الوطني، في دعم سياسات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر؟**

تساؤلات الفرعية

- كيف يساهم الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن في نشر وتفعيل السياسات الخاصة بذوي الإعاقة؟
- هل يحترم الموقع معايير الوصول الرقمي WCAG بما يضمن النفاذ العادل للأشخاص ذوي الإعاقة؟
- ما طبيعة التفاعل بين الموقع والمستفيدين من ذوي الإعاقة؟
- ما التحديات التي تحد من فعالية المنصة في خدمة قضايا الادماج الاجتماعي؟

دوافع الدراسة

الدوافع الموضوعية

1. ندرة الدراسات الجزائرية التي تناولت العلاقة بين المنصات الإلكترونية وسياسات إدماج ذوي الإعاقة.
2. تزايد أهمية الرقمنة في تفعيل السياسات العمومية وتيسير الوصول إلى الخدمات الاجتماعية.
3. ارتباط الموضوع بالاتفاقيات الدولية وأهداف التنمية المستدامة، خاصة في ما يتعلق بالعدالة الاجتماعية وإمكانية الوصول

دوافع ذاتية

1. انطلاقا من التجربة الشخصية في مواجهة التحديات اليومية التي يواجهها ذوو الإعاقة، مما يخلق فهما أعمق لهذه الفئة واحتياجاتها.

2. الإيمان العميق بدور التكنولوجيا في تحقيق التمكين الاجتماعي والاقتصادي لذوي الإعاقة وخلق فرص أكثر شمولية لهم.

3. الرغبة القوية في تغيير الصور النمطية السلبية التي تواجه ذوي الإعاقة والعمل على تعزيز مشاركتهم الفعالة في جميع جوانب الحياة ورغبتي في الإسهام العلمي لتحسين واقع ذوي الإعاقة عبر البحث الأكاديمي.

أهداف الدراسة:

- إبراز دور المنصات الإلكترونية في دعم سياسات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر.
- تقييم فعالية موقع وزارة التضامن الوطني في خدمة ذوي الإعاقة ومدى استجابته لمبادئ سهولة الوصول Accessibility
- الكشف عن المعوقات التي تحد من استفادة ذوي الإعاقة من الخدمات الرقمية.
- تقديم توصيات عملية لتفعيل المنصة كأداة دعم وسياسة عمومية.

أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة الأهمية من الناحيتين النظرية والتطبيقية، إذ تسعى إلى سد فجوة معرفية حول دور المنصات الإلكترونية في دعم سياسات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر، في ظل ندرة الأبحاث المحلية التي تناولت هذا الموضوع. كما تواكب الدراسة التحولات الرقمية الراهنة، حيث أصبحت التكنولوجيا أداة أساسية لتحقيق تكافؤ الفرص وضمان وصول ذوي الإعاقة إلى الخدمات الاجتماعية والمعلوماتية بشكل عادل وفعّال .وتبرز أهمية البحث أيضاً في تعزيز الوعي المجتمعي والمؤسساتي بأهمية تكييف المنصات الرقمية الرسمية، مثل موقع وزارة التضامن الوطني، مع احتياجات ذوي الإعاقة، بما يساهم في تمكينهم اجتماعيا واقتصاديا، ويدعم التزامات الجزائر بالاتفاقيات الدولية وأهداف التنمية المستدامة ذات الصلة بالعدالة الاجتماعية وإمكانية الوصول

منهج الدراسة وأدوات البحث:

منهج الدراسة

توجد العديد من المناهج في علوم الاعلام والاتصال، تختلف باختلاف الظاهرة المدروسة وطرق تناولها وطبيعة الميدان، فالمنهج المختار يكون قصد تحليل الظاهرة وإعطائها طابعا إحصائيا يزيد من دقة دراستها. ويعرف المنهج بأنه "عبارة عن أسلوب في تقصي الحقائق وتباينها، ويحتوي على عناصر التشويق التي تحفز القراء على البحث وتمكينهم من التعرف على أسراره، ولهذا لم تكن المناهج قوالب ثابتة تستوجب التقيد بها كما يعتقد البعض، بل هي أساليب تختلف بالضرورة من موضوع إلى آخر ومن باحث إلى آخر." [1]كما يعرف المنهج على أنه عبارة عن جواب سؤال "كيف؟" نصل إلى الأهداف[2]

اعتمدت هذه الدراسة منهج دراسة الحالة، الذي يعد من المناهج النوعية الملائمة لتحليل الظواهر الاتصالية والاجتماعية في سياقها الواقعي. منهج دراسة الحالة هو أسلوب بحثي يهدف إلى دراسة وحدة من وحدات المجتمع دراسة تفصيلية

[1] مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 2000، ص64.

[2] موريس أنجريس: منهجية البحث في العلوم الإنسانية. تدريبات علمية، ط2، ت: بوزيد صحراوي، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006، ص101.

من مختلف الجوانب، سواء كانت هذه الوحدة فرداً أو جماعة أو مؤسسة أو مجتمعاً، وذلك لجمع بيانات ومعطيات دقيقة حول الوضع القائم وتاريخه وعلاقاته بالبيئة، بهدف الوصول إلى تعميمات يمكن تطبيقها على وحدات أخرى مشابهة. يتميز هذا المنهج بالتركيز على الحالة المدروسة بعمق، وجمع معلومات شاملة عنها باستخدام أدوات مثل المقابلات والاستبيانات والملاحظة، ما يسمح بفهم الظاهرة في سياقها الطبيعي وتحليل جميع العوامل المؤثرة فيها[1]

يتيح هذا المنهج فحص موقع وزارة التضامن الوطني كحالة نموذجية لفهم دور المنصات الإلكترونية في دعم سياسات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر. يركز منهج دراسة الحالة على جمع بيانات معمقة من مصادر متعددة، مما يساعد على تقديم وصف دقيق وتحليل شامل لجوانب الظاهرة المدروسة، مع إبراز التفاعلات بين المستخدمين والمنصة الرقمية، وتحديد نقاط القوة والضعف في تجربة الاستخدام.

أدوات البحث

أدوات البحث العلمي هي الوسائل التي يعتمد عليها الباحث لجمع البيانات والمعلومات اللازمة حول الظاهرة أو المشكلة المدروسة، وتتنوع هذه الأدوات بحسب طبيعة البحث وموضوعه. من أشهر أدوات البحث العلمي: الاستبيان، المقابلة، الملاحظة، والاختبارات. وتكمن أهمية أدوات البحث في قدرتها على توفير بيانات دقيقة وحديثة تساعد الباحث في تحليل الظاهرة والوصول إلى نتائج موثوقة [2]

ولتحقيق أهداف الدراسة وضمان جمع بيانات متنوعة وموثوقة، تم الاعتماد على الأدوات التالية:

الاستبيان:

الاستبيان هو أداة بحثية تتكون من مجموعة من الأسئلة المكتوبة، يوجهها الباحث إلى عينة من الأفراد بهدف جمع بيانات كمية أو نوعية تتعلق بموضوع البحث. يستخدم الاستبيان بشكل واسع في الدراسات المسحية والاجتماعية، ويتميز

[1] سمير محمد حسين: مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار النهضة العربية، القاهرة، 1999، ص140

[2] مروان عبد المجيد، المرجع السابق، ص93.

بقدرته على جمع معلومات من عدد كبير من المشاركين في وقت قصير وبتكلفة منخفضة ما يجعله وسيلة فعالة للحصول على بيانات قابلة للتحليل والمقارنة[1].

وفي إطار هذه الدراسة، تم تصميم استبيان موجه إلى عينة من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يستخدمون أو سبق لهم محاولة استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة. يهدف هذا الاستبيان إلى استقصاء آرائهم وتجاربهم المتعلقة بسهولة الاستخدام، نوعية الخدمات الرقمية المقدّمة، التحديات التقنية أو المعرفية التي يواجهونها أثناء تصفحهم للمنصة، ومدى استجابة الموقع لاحتياجاتهم الفعلية، وذلك في سياق تقييم مدى تحقيق مبدأ الشمول الرقمي والعدالة في الوصول إلى الخدمات العمومية.

المقابلة:

المقابلة في البحث العلمي هي أداة نوعية تستخدم لجمع معلومات معمقة حول ظاهرة معينة من خلال لقاء مباشر بين الباحث والمبحوث، حيث يطرح الباحث مجموعة من الأسئلة ويلاحظ ردود أفعال المبحوثين وسلوكياتهم، ما يتيح فهما أعمق للموضوع المدروس ويزيد من مصداقية البيانات[2]

وفي هذا السياق، أجريت مقابلات شبه موجهة مع المدير الوطني لمديرية ذوي الإعاقة بوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، وكذلك مع المديرة التقنية بالوزارة. هدفت هذه المقابلات إلى فهم السياسات والإجراءات المتبعة في تطوير المنصة الرقمية، واستكشاف التحديات التقنية والتنظيمية التي تواجهها الوزارة، بالإضافة إلى التعرف على رؤيتها المستقبلية لتحسين إمكانية الوصول والادماج الرقمي والاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة. كما سعت المقابلات إلى معرفة السياسات المعتمدة في مجال الإدماج الاجتماعي لهذه الفئة.

[1] سمير محمد حسين، المرجع السابق، ص 156.

[2] مروان عبد المجيد ،المرجع السابق، ص85.

التحليل والتقييم التقني:

تعد أدوات التحليل والتقييم التقني من المقومات الأساسية في البحث العلمي، لا سيما في الدراسات التي تتناول البيئة الرقمية والخدمات الإلكترونية. ويقصد بها مجموعة من البرمجيات والأساليب التقنية التي يعتمد عليها الباحث لتحليل البيانات الرقمية أو التقنية، وفحص جودة الأنظمة والمواقع، وتقييم مدى امتثالها للمعايير الفنية المعتمدة. وتشمل هذه الأدوات برمجيات التحليل الإحصائي مثل SPSS، وأدوات تحليل البيانات النوعية مثل NVivo، بالإضافة إلى أدوات متخصصة لتقييم أداء المواقع الإلكترونية وإمكانية الوصول الرقمي، من بينها Google Lighthouse و.WAVE تلعب هذه الأدوات دورا جوهريا في تحويل البيانات الخام إلى معلومات دقيقة وموثوقة تسهم في بناء النتائج والتوصيات البحثية على أسس علمية واضحة [1]

وفي إطار هذه الدراسة، تم إجراء تقييم تقني شامل لموقع وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، بالاستناد إلى المبادئ التوجيهية العالمية لإمكانية الوصول إلى محتوى الويب Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.1، والتي تعد المعيار الدولي الأبرز في هذا المجال. وقد شمل هذا التقييم تحليل العناصر البصرية والهيكلية للموقع، سهولة التصفح والتنقل بين الصفحات، وضوح وترتيب المعلومات، إضافة إلى مدى توافق الموقع مع احتياجات ذوي الإعاقة بمختلف أنواعهم (الحركية، البصرية، السمعية، الذهنية). وتم استخدام أدوات رقمية متخصصة للكشف عن العوائق التقنية المحتملة، ورصد نقاط القوة والضعف، بما يتيح تقديم تصور دقيق حول مستوى إمكانية الوصول والادماج الرقمي في المنصة موضوع الدراسة

يسمح الجمع بين هذه الأدوات بالحصول على صورة شاملة حول واقع استخدام المنصة الرقمية، من خلال دمج المعطيات الكمية الاستبيان والنوعية المقابلات والتقييم التقني، مما يعزز مصداقية النتائج وعمق التحليل في إطار منهج دراسة الحالة.

[1] سليمان، عبد الرحمن محمد، مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في العلوم الاجتماعية، دار المسيرة، عمان، 2016، ص 211.

مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأفراد أو العناصر أو الظواهر التي ترتبط بمشكلة البحث والتي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج دراسته عليها. لا يقتصر هذا المجتمع على الأشخاص فحسب، بل قد يشمل أيضا مؤسسات، أحداثا أو سلوكيات تتقاطع في خاصية أو أكثر ذات صلة بموضوع الدراسة. ومن الضروري أن يُحدّد الباحث مجتمع الدراسة بدقة في المراحل الأولى من البحث، لما لذلك من أهمية في ضمان صدق النتائج وقابليتها للتعميم[1].

وفي هذه الدراسة، يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأشخاص ذوي الإعاقة في الجزائر الذين يستفيدون أو يمكن أن يستفيدوا من الخدمات الرقمية المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة. يشمل هذا المجتمع فئات عمرية متنوعة، وأنواعا مختلفة من الإعاقات مثل الحركية، البصرية، السمعية، الذهنية وغيرها، دون تمييز جغرافي أو اجتماعي. ويركز البحث بشكل خاص على الأفراد الذين يمتلكون الإمكانية أو الرغبة في استخدام المنصات الإلكترونية الرسمية للحصول على المعلومات أو الخدمات المتعلقة بحقوقهم وتعزيز إدماجهم الاجتماعي والرقمي.

عينة الدراسة

تمثل عينة الدراسة جزءا من مجتمع الدراسة يتم اختياره بطريقة منهجية أو غير عشوائية بهدف تمثيل خصائص المجتمع الأصلي بأفضل صورة ممكنة. تجرى الدراسة على هذه العينة بهدف تعميم النتائج على المجتمع ككل، وتعد العينة وسيلة فعالة لتوفير الوقت والجهد والتكاليف، خاصة في الحالات التي يكون فيها حجم مجتمع الدراسة كبيرًا أو يصعب الوصول إلى جميع أفراده[2].

وفي إطار هذا البحث، تم اعتماد العينة القصدية (Purposive Sample) كأداة رئيسية لاختيار المشاركين، وذلك بالنظر إلى طبيعة البحث النوعي وارتباطه الوثيق بفئة محددة تمتلك خبرة مباشرة مع الظاهرة قيد الدراسة. العينة القصدية هي إحدى أنواع العينات غير الاحتمالية، حيث يختار الباحث أفراد العينة بشكل متعمد استنادا إلى معايير دقيقة

[1] سمير محمد حسين المرجع السابق ص 132.

[2] عليان، ربحي مصطفى؛ غنيم، عثمان محمد: مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص118

تتماشى مع أهداف البحث. ويستند هذا النوع من الاختيار إلى معرفة الباحث المسبقة بالمجتمع المدروس، ما يتيح له انتقاء الحالات الأكثر قدرة على توفير معلومات معمقة وذات صلة بالموضوع[1].

وقد تم حصر العينة في 20 مشاركا من الأشخاص ذوي الإعاقة في الجزائر، ممن سبق لهم استخدام الخدمات الرقمية المقدمة عبر المنصة الإلكترونية لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة. وتم اختيار هؤلاء المشاركين بناء على معايير تتعلق بمدى تفاعلهم مع الموقع، نوع الإعاقة، وتنوع التجارب الرقمية، وذلك لضمان تمثيل الحالات الأكثر قدرة على تقديم معلومات معمقة حول تجارب الاستخدام، التحديات، ومستوى الاستفادة من الخدمات الرقمية. ويهدف هذا الحصر إلى التركيز على الفئة التي تملك تجربة مباشرة، مما يسهم في إنتاج معرفة دقيقة تدعم تحليل فعالية سياسات الادماج الاجتماعي والرقمي المنتهجة من قبل الوزارة.

شرح المصطلحات

تعريف المنصات الإلكترونية

لغة: المنصة في اللغة تعني المكان المرتفع أو الساحة التي يعرض عليها شيء أو يجتمع فيها الناس، أما "الإلكترونية" فهي نسبة إلى كل ما يتم عبر الوسائط الرقمية أو الإنترنت [2]

اصطلاحا: المنصات الإلكترونية هي منظومات رقمية تفاعلية تبنى على الإنترنت أو الشبكات الرقمية، تتيح للمستخدمين التلاقي، تبادل المعلومات، تقديم أو تلقي الخدمات، أو المشاركة في أنشطة مجتمعية أو تعليمية أو إدارية في فضاء افتراضي مشترك. وتتميز هذه المنصات بقدرتها على تسهيل التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، وتوفير واجهات رقمية تمكن من التواصل الفوري والوصول إلى الموارد والخدمات الرقمية[3]

[1] غرايبة، فوزية: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، وكالة المطبوعات، عمان، 1991، ص44.

[2] مجمع اللغة العربية. المعجم الوسيط .دار الدعوة.ص 212

[3] Erol, E. G., & Kuyucu, M. Advancements in Socialized and Digital Media Communications. IGI Global 2023 p 19

التعريف الإجرائي:

ويقصد بها هنا تحديدا الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة ومنصاتها الرقمية الملحقة مثل منصة "سندكم (Sanedkom) "المخصصة للاستشارات الأسرية والاجتماعية، ومنصة "التضامن يصغي" التي تتيح استقبال الشكاوى والمقترحات، بالإضافة إلى الأرضية الرقمية لقطاع التضامن الوطني–service) (solidarite.gov.dzالتي تمكن ذوي الإعاقة من التسجيل في مختلف الخدمات الاجتماعية والإدارية عن بعد، وتيسر متابعة الملفات والتواصل مع المديريات المحلية.

تعريف سياسات الإدماج الاجتماعي

لغة: السياسة في اللغة تعني التدبير أو الإدارة، والإدماج هو إدخال الشيء في غيره، والاجتماعي نسبة إلى المجتمع[1]

اصطلاحا: سياسات الإدماج الاجتماعي هي مجموعة من التشريعات، البرامج، والإجراءات التي تعتمدها الحكومات أو المؤسسات لضمان مشاركة جميع أفراد المجتمع، خاصة الفئات الهشة مثل ذوي الإعاقة، في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، مع إزالة الحواجز التي تعيق اندماجهم الكامل وضمان المساواة وتكافؤ الفرص[2]

التعريف الإجرائي:

تعرف سياسات الإدماج الاجتماعي في هذه الدراسة بأنها مجمل التوجهات والخطط والإجراءات المعتمدة من قبل وزارة التضامن الوطني بهدف دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية من خلال توفير خدمات تيسيرية، دعم قانوني، ضمانات حقوقية، وبرامج تمكين رقمي واجتماعي. وترصد هذه السياسات من خلال تحليل تصريحات المسؤولين، الوثائق الرسمية، وطبيعة الخدمات الرقمية المقدمة على المنصات الإلكترونية، مع التركيز على مدى فاعليتها وشموليتها وتكيّفها مع احتياجات مختلف فئات الإعاقة.

[1] ابن منظور لسان العرب .دار صادر 2003 ج6 ص 105

[2] Lin, C. A., & Atkin, D. J. Communication Technology and Social Change: Theory and Implications. Routledge 2007 p 44

ذوو الإعاقة

لغة: لفظ الإعاقة مشتق من الفعل العربي عاق، عوق وعاقه عن الشيء يعوقه عوقا أي صرفه وحبسه وعطله[1]

اصطلاحا: ذوو الإعاقة هم الأشخاص الذين لديهم قصور طويل الأمد بدني أو عقلي أو حسي أو ذهني، والذي قد يمنعهم، عند مواجهة الحواجز المختلفة، من المشاركة الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين، وذلك حسب تعريف اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة[2]

تعريف إجرائي:

يقصد بـــذوي الإعاقة في هذا البحث الأفراد الذين يعانون من قصور دائم أو طويل الأمد في القدرات الجسدية أو الحسية أو الذهنية أو النفسية، مما قد يعيق مشاركتهم الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين. ويركز البحث على فئة من ذوي الإعاقة في الجزائر ممن يستخدمون فعليا أو حاولوا استخدام الموقع لإلكتروني لوزارة التضامن الوطني، بغرض دراسة تجاربهم الرقمية، ورصد مدى تلبية هذه المنصات لاحتياجاتهم، ومواءمتها مع حقوقهم في الاندماج الاجتماعي والرقمي

النظرية المفسرة للدراسة

تعريف مقاربة الاتصال من أجل التنمية

مقاربة الاتصال من أجل التنمية Communication for Development – C4D هي استخدام استراتيجي ومخطط لوسائل وأدوات الاتصال بهدف تحقيق التغيير الاجتماعي والتنمية المستدامة. تركز هذه المقاربة على تسهيل مشاركة الأفراد والمجتمعات في عمليات اتخاذ القرار، ونشر المعرفة، وتغيير السلوكيات، ودعم السياسات والبرامج التنموية، من خلال قنوات تواصل متنوعة تشمل الإعلام الجماهيري، الاتصال الرقمي، والحوار المجتمعي.

[1] وسيم حسام الدين الأحمد، الحماية القانونية لحقوق المعاقين ذوي الاحتياجات الخاصة منشورات الحلبي، بيروت، لبنان، 2011، ص11

[2] United Nations. Convention on the Rights of Persons with Disabilities. United Nations 2006 p4

وقد عرفتها منظمة اليونيسيف بأنها "عملية ذات اتجاهين لمشاركة المعرفة والأفكار باستخدام مجموعة متنوعة من أدوات التواصل وطرقه التي تدعم الأفراد والمجتمعات كي يتخذوا الإجراءات لتحسين حيواتهم."

تاريخ المقاربة

ظهرت ممارسة الاتصال من أجل التنمية في أربعينيات القرن العشرين، وتوسعت بعد الحرب العالمية الثانية مع بروز الحاجة إلى إعادة إعمار المجتمعات وتحديثها. في الخمسينيات، بدأ الاعتراف بالمجال كنظام أكاديمي مستقل، خاصة مع أعمال دانييل ليرنر، ويلبر شورمان، وإيفريت روجرز. عقد أول مؤتمر دولي حول التواصل من أجل التنمية في روما سنة 2006، وتم اعتماده كاستراتيجية رئيسية لدى منظمات دولية كاليونيسيف والبنك الدولي.

مبادئ مقاربة الاتصال من أجل التنمية

1. المشاركة المجتمعية من خلال إشراك الفئة المستهدفة مثل ذوي الإعاقة في تصميم الرسائل والمنصات والسياسات.
2. التمكين بتقوية قدرات الأفراد للوصول إلى المعلومات واتخاذ القرار.
3. الاستماع المتبادل :الإنصات لحاجات الفئات الهشة وليس فقط بث المعلومات.
4. تعدد الوسائط واللغات :استخدام أدوات متنوعة لتجاوز الحواجز التقنية واللغوية.
5. التحول الاجتماعي :الهدف هو التغيير المجتمعي، وليس فقط نشر المعلومات.

اسقاط مقاربة الاتصال من أجل التنمية على الدراسة

تعد مقاربة الاتصال من أجل التنمية من أهم المقاربات النظرية التي يمكن توظيفها في دراسة دور المنصات الإلكترونية في دعم سياسات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر. تقوم هذه المقاربة على اعتبار الاتصال أداة استراتيجية لتحقيق التغيير الاجتماعي والتنمية المستدامة، من خلال تمكين الفئات الهشة وتعزيز مشاركتها في الحياة العامة، ونشر المعرفة، وتيسير الوصول إلى المعلومات والخدمات الضرورية

في إسقاط هذه المقاربة على موضوع الدراسة، يتضح أن المنصات الإلكترونية، مثل موقع وزارة التضامن الوطني، ليست مجرد وسيلة لنقل المعلومات، بل تشكل فضاء تفاعليا يتيح لذوي الإعاقة التعبير عن احتياجاتهم والمشاركة في عمليات اتخاذ القرار المتعلقة بهم. من توفير محتوى موجه، ومن خلال وتسهيل الحوار والتفاعل، تساهم هذه المنصات في تعزيز الوعي بحقوق ذوي الإعاقة، وتغيير الصور النمطية السلبية، ودعم التكافؤ في الفرص الاجتماعية والاقتصادية.

كما أن تطبيق الاتصال من أجل التنمية في هذا السياق يدعم إشراك جميع الأطراف المعنية (ذوو الإعاقة، الأسر، مؤسسات الدولة، المجتمع المدني) في تصميم وتنفيذ ومتابعة السياسات والبرامج، بما يضمن استدامة الجهود ويعزز فعالية الادماج الاجتماعي. وتبرز أهمية هذه المقاربة في قدرتها على الجمع بين (البعد التقني إمكانية الوصول الرقمي والبعد الاجتماعي المشاركة والتمكين)، ما يجعلها الأنسب لتحليل وتقييم دور المنصات الرقمية في تحقيق أهداف العدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة في الجزائر

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: المعنونة بـــ "The Role of Social Media in Promoting Inclusive Communication between the Non-Disabled and People with Disabilities through Accessibility Features"، للباحث لؤي ج. عابد، استاذ مشارك، قسم تكنولوجيا الاتصال والإعلام، كلية العلوم الاجتماعية والإعلام، جامعة جدة، جدة، المملكة العربية السعودية.، والمنشورة في International Journal of Social Science Studies في عددها الصادر شهر سبتمبر 2024.

إشكالية الدراسة

تتناول هذه الدراسة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز التواصل الشامل بين غير المعاقين والأشخاص ذوي الإعاقة من خلال ميزات الوصول، في سياق المملكة العربية السعودية. وقد انطلقت من تساؤلين أساسيين: هل يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تسهل التفاعل بين الفئتين؟ وهل توفر فعلياً ميزات تسهل الوصول لذوي الإعاقة؟ وافترض الباحث أن أدوات وخصائص هذه المنصات قادرة على خلق بيئة تواصل شاملة إذا ما تم تفعيلها بشكل مناسب.

نتائج الدراسة

كشفت نتائج الدراسة أن منصات التواصل الاجتماعي تملك إمكانات كبيرة لتعزيز الشمول الرقمي، خاصة عند توفير ميزات الوصول مثل النصوص البديلة، التعليقات التوضيحية، الواجهات البسيطة، والوسوم. وقد أظهرت النتائج أيضا أن الأفراد غير المعاقين لا يظهرون تحيزا في التفاعل الرقمي مع الأشخاص ذوي الإعاقة، ما يشير إلى أن الإشكال لا يكمن في المواقف الاجتماعية بل في البنية التقنية للمنصات، التي غالبا ما تكون غير مهيأة بالشكل الكافي لاحتياجات هذه الفئة.

اوجه الاستفادة

تعد هذه الدراسة مرجعا مهما لبحثنا، كونها تبرز أن نجاح السياسات الرقمية الداعمة للإدماج الاجتماعي يرتبط بتوفير بيئة رقمية يمكن الوصول إليها من قبل الجميع. كما تدعو إلى تبني نهج متعدد التخصصات يجمع بين التقني، الاجتماعي، والسياساتي، وهو ما يتقاطع مع أهداف البحث الحالي الذي يحلل مدى تكامل جهود وزارة التضامن الوطني في الجزائر في هذا المجال. علاوة على ذلك، تؤكد الدراسة على ضرورة استناد كل مبادرات الإدماج الرقمي إلى مقاربات قائمة على حقوق الإنسان، ما يضع إطارا أخلاقيا وتشريعيا يعزز من مصداقية البحث وتحليله للسياسات الوطنية ذات الصلة.

الدراسة الثانية: تحت عنوان التقنيات الجديدة، الإدماج الرقمي وفرص التواصل لذوي الإعاقة New technologies, digital inclusion and communication opportunities for people with disabilities لويس مانياس-فينيغرا (جامعة كومبلوتنسي بمدريد)، ليتيسيا رودريغيز-فيرناندیز (جامعة قادس)، مرسيدس هيرو-دي-لا-فوينتي (جامعة أنطونيو دي نيبريجا)، وآنا إيزابيل فيلوسو. نشرت هذه الدراسة سنة 2023.

إشكالية الدراسة :

تناولت الدراسة المذكورة أعلاه إشكالية محورية تتمثل في الإقصاء التاريخي والوصم الذي عانى منه الأشخاص ذوو الإعاقة في مجالات حيوية كالتعليم، الإعلام، والتوظيف.

نتائج الدراسة :

خلصت دراسة "التقنيات الجديدة، الإدماج الرقمي وفرص التواصل لذوي الإعاقة" إلى عدة نتائج رئيسية تعزز فهمنا لدور التكنولوجيا في دعم الإدماج الاجتماعي:

- أكدت الدراسة على أن التقنيات الحديثة توفر فرصا واعدة للتخفيف من التهميش التاريخي الذي تعرض له الأشخاص ذوو الإعاقة، وتوسع خيارات مشاركتهم في المجتمع.
- أبرزت أهمية التعليم العالي في دمج التكييفات التكنولوجية ضمن المناهج التقليدية، بهدف تعزيز الإدماج وتنمية الشعور بالانتماء لدى الطلاب ذوي الإعاقة.
- أشارت إلى أن الشبكات الاجتماعية تلعب دورا حيويا في تعزيز الإدماج الاجتماعي، حيث تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من إعادة تأكيد هويتهم الرقمية والتفاعل بفاعلية.
- شددت على الحاجة الملحة لتعليم محو الأمية الإعلامية لضمان بيئة رقمية آمنة وداعمة للأشخاص ذوي الإعاقة.
- سلطت الضوء على تحديات التوظيف التي تواجه هذه الفئة، والتي تؤدي إلى ضعف القوة الشرائية وتفاقم ظاهرة الإعاقات غير المرئية.
- أكدت على أن تطوير المهارات الرقمية وتحسين الوصول إلى الأجهزة الرقمية يعدان عاملين أساسيين لعكس هذا الوضع وتعزيز الإدماج الكامل.

اوجه الاستفادة

تعد هذه الدراسة مرجعا أكاديميا قيما لبحثنا، حيث تقدم إطارا تحليليا شاملا حول إمكانيات المنصات الإلكترونية والتقنيات الرقمية في تحقيق الإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة. ورغم أن الدراسة لا تركز مباشرة على السياق الجزائري أو دور وزارة التضامن الوطني، إلا أن النتائج المستخلصة منها تمثل أسسا نظرية وتطبيقية يمكن البناء عليها في تحليلنا. ففهم دور التقنيات الحديثة في تذليل حواجز الإقصاء، وتعزيز المشاركة، وتنمية المهارات الرقمية،

ودور الشبكات الاجتماعية في الاندماج، يقدم رؤى منهجية ثرية. كما أن إبراز الدراسة لتحديات مثل الفجوة الرقمية وأهمية محو الأمية الإعلامية، يسهم في بلورة أبعاد إشكالية حول مدى فعالية السياسات المتبعة في الجزائر، وخاصة من قبل وزارة التضامن الوطني، في استغلال هذه المنصات لتحقيق إدماج شامل ومستدام.

الدراسة الثالثة : بن نويوة ثورية، "دور المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة – دراسة ميدانية بجامعة المسيلة"، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2024

موضوع الدراسة:

تتمحور هذه الدراسة حول تحليل دور المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة، مع التركيز على تجربة جامعة المسيلة كنموذج ميداني.

1- إشكالية الدراسة:

سعت الباحثة للإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية:

ما هو الدور الذي تلعبه المنصات الرقمية التعليمية في تحسين جودة الخدمات التعليمية لدى الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة؟

وانبثقت منها عدة تساؤلات فرعية، من بينها:

- ما أنماط استخدام الطلبة الجامعيين ذوي الاحتياجات الخاصة للمنصات الرقمية؟
- ما دوافعهم نحو استخدامها؟
- هل توجد فروق في التحصيل العلمي مرتبطة بمتغيرات مثل الجنس أو المستوى الدراسي؟
- وما أهم الصعوبات التي يواجهونها في هذا السياق؟

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على المنصات الرقمية المعتمدة في الجامعة الجزائرية.
- تحليل منصة جامعة المسيلة وجهودها في التحول الرقمي.
- التعرف على الصعوبات التي يواجهها الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصة في استخدام هذه المنصات.

2- منهجية الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام أدوات ميدانية أبرزها الاستبيان والملاحظة، مستهدفة فئة من الطلبة الجامعيين ذوي الاحتياجات الخاصة كعينة للدراسة.

3- أهم النتائج:

- أكدت الدراسة ضرورة إدماج التكنولوجيا الحديثة في التعليم، لما لها من دور فعال في تطوير القدرات المعرفية للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- أوصت بضرورة تدريب الكوادر التربوية والطلبة على استخدام المنصات الرقمية.
- شددت على ضرورة توحيد المنصات المعتمدة على مستوى الجامعة لتيسير العملية التعليمية.
- كشفت الدراسة عن وجود عوائق تقنية ولوجستية تعترض فئة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، مما يتطلب تكييف بيئة التعليم الرقمي مع خصوصياتهم.

تتميز هذه الدراسة بتركيزها على فئة هشة من الطلبة لم تنل اهتماما كافيا في أدبيات التحول الرقمي بالجامعات الجزائرية كما أن الجمع بين التحليل النظري والجانب الميداني مكن الباحثة من تقديم صورة واقعية وعملية لواقع التعليم الرقمي بالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة

الفصل الأول: المنصات

الإلكترونية والإدماج الاجتماعي

تمهيد:

يتناول هذا الفصل مفهوم المنصات الإلكترونية، مستعرضا تطورها وأثرها العميق على مختلف جوانب الحياة المعاصرة، لا سيما في سياق الإدماج الاجتماعي. في القسم الأول من هذا الفصل، تطرقنا إلى تعريف المنصات الإلكترونية، محددين نشأتها وخصائصها الأساسية التي تميزها كنظم تعتمد على أجهزة وبرمجيات محددة، أو كواجهات افتراضية تتيح الوصول إلى خدمات متنوعة عن بعد. كما بينا كيف تسهم هذه المنصات في بناء مجتمعات مستخدمين نشطة وتوفير محتوى تقني وتجاري متكامل.

وفي سياق متصل، تناولنا في هذا الفصل تحليلا معمقا لأنواع المنصات الإلكترونية المختلفة، مع التركيز بشكل خاص على دورها في دعم فئات المجتمع الأكثر احتياجا. في هذا الصدد، قمنا بتسليط الضوء على المنصات التعليمية المتخصصة التي تهدف إلى تمكين ذوي الإعاقة أكاديميا ومهنيا، من خلال توفير محتوى تعليمي وتدريبي مصمم خصيصا لتلبية احتياجاتهم، مستفيدين من تقنيات مساعدة مثل قارئات الشاشة والترجمة الفورية. كما ناقشنا دور المنصات الرقمية المساندة التي تعمل على تعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ومساهمة المنصات الرقمية بشكل عام في تحقيق دمجهم الاجتماعي، وذلك في إطار جهود تحقيق التنمية المستدامة والمساواة في المجتمع.

المبحث الأول: المنصات الإلكترونية المفهوم والسياق

المطلب الأول: تعريف المنصات الإلكترونية نشأتها وخصائصها

1 – المنصات الرقمية تعريفها ، نشأتها:

أ. تعريف المنصات الإلكترونية:

تعد المنصات الإلكترونية نظما تعتمد على أجهزة أو برمجيات تشغل تطبيقات أو خدمات معينة، وتعمل ضمن بيئة تشغيلية محددة تعتمد على مجموعة من التعليمات الموجهة إلى معالج إلكتروني.

كما يمكن النظر إليها كواجهات افتراضية مبنية على تقنيات الويب، تتيح الوصول إلى مجموعة متكاملة من الخدمات عن بعد، سواء كانت تفاعلية أو غير تفاعلية، ويمكن أن تقدم مجانا أو بمقابل مالي، مع إمكانية تقييد الوصول إليها أو إتاحتها للجميع.

وتعتمد هذه المنصات على تقديم محتوى تقني وتجاري منسجم، يسهم في بناء مجتمع مستخدمين نشط، بإشراف جهة مسؤولة عن إدارة وتشغيل المنصة.[1]

ويرى اخرون انها ارضيات للتكوين عن بعد قائمة على تكنولوجيا الويب وهي بمثابة الساحات التي يتم بواسطتها عرض الأعمال وجميع ما يخص التعليم الالكتروني وتشمل المقررات الإلكترونية وما تحتويه من نشاطات ومن خلالها تتحقق عملية التعلم باستعمال مجموعة من أدوات الاتصال والتواصل [2]

[1] بوعتلي محمد، سامي ليلية. واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر دراسة ميدانية وقياسية – مجلة المدير، مجلد 09، عدد خاص ، 2022 ، ص 14

[2] جلال صلاح الدين مريشبش خالد . استخدامات طلبة الاعلام الرياضي السمعي بصري للمنصات الرقمية ودورها في تحسين العملية البيداغوجية، مج 01 ، ع 02 ، 2021، ص 28

المنصة الإلكترونية او الرقمية عبارة عن منصة متاحة عبر التقنية ومسيره بتوجيهات الأعمال لإدارة وتحسين وتقديم الخدمات باستمرار عبر نقاط اتصال رقمية متعددة على سبيل المثال متصفح الويب وتطبيق الهاتف المحمول وتوفير تجربة رقمية معززة لأصحاب المصلحة الذين يستفيدون من الخدمات[1]

تشكل المنصات الرقمية أحدى المجالات الالكترونية التي تقدم خدماتها الافتراضية للمستخدمين على شبكة الانترنت، وهي منظومة الكترونية تفاعلية متكاملة، قد تشتمل على مجموعة أوعية، ويمكن الوصول إلى محتوياتها بشكل مفتوح او مقيد بشروط، طبقا للأهداف التي يحددها القائمون على صناعة محتوياتها. وبذلك فهي حيز قائم على تكنولوجيا الويب ، تتكون من عرض تقني من أجل النفاذ إلى العالم، بعدد من الخدمات التفاعلية، والتي يمكن ان تخضع للدفع بوسائط الدفع الإلكتروني، أو تكون مجانية من دون مقابل، ويعتمد هذا العرض على تطوير مجتمع من المستخدمين، أي أنها مجموعة متكاملة من الخدمات التفاعلية، التي يمكن توفر المستخدمين محتويات وأدوات دعم التعلم والتنمية الشرائح المستهدفة بمحتوياتها وتكون المنصات قادرة على اتاحة محتوى رقمي في شكل محدد، يمكن بواسطته الوصول إلى جمهور كبير من المستخدمين، وبالمستوى الذي يعزز من التفاعلات الاجتماعية ويسمح بتقديم فرص أكبر للتطوير، على أن تلتزم صناعة المحتويات الرقمية فيها بالشروط الموضوعية باعتماد استراتيجية قادرة على محاكاة احتياجات المستخدمين.[2]

ويعرف سانجيت بول شوداري Sangeet Paul Choudary مؤلف كتاب مقياس المنصة Platform Scale المنصة على أنها: نموذج عمل يقوم على الربط والأداء بحيث يسمح لعدة مشاركين المنتجين والمستهلكين بالاتصال به والتفاعل مع بعضهم البعض وإنشاء وتبادل القيمة. مضيفا بذلك ضمن تعريفه مفهوما محوريا جديدا يحدد تميز المنصة وجودة أدائها ألا وهو مفهوم القيمة إن منصات اليوم ، تدعمها

[1] سياسة المنصات الرقمية المملكة العربية السعودية : وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات . متاح على الموقع الالكتروني : https://istitlaa.ncc.gov.sa تم الاطلاع بتاريخ 01-04-2025.

[2] د حمودي ، صفد هيام – اهتمامات المنصات الرقمية بقضايا الشباب العراقي – جامعة بغداد ، كلية الاعلام ، مجلة الفنون والأدب والعلوم الإنسانية ع59، 2020، ص 2020

التكنولوجيا الرقمية التي تتخطى حواجز الزمان والمكان وتوظف أدوات برمجية ذكية ومتطورة تربط بين المنتجين والمستهلكين بشكل أكثر دقة وسرعة وسهولة من أي وقت مضى[1]

ب. نشأة المنصات الرقمية :

على الرغم من قلة عدد المنصات الإلكترونية التي كانت متواجدة على شبكة الإنترنت منذ أواخر القرن العشرين، ومحدودية وظائفها وخدماتها التي اقتصرت على عرض المحتوى وإطلاع المستخدم على المنتوجات والخدمات ووصل المستهلك بالمنتج ، إلا أنه مع مطلع القرن الحادي والعشرين الذي أحدث فيه التطور التكنولوجي تغييرا جذريا في تصور الشركات والأفراد، وإدراكهم لأهمية المنصات الرقمية ، فقد استقطبت هذه الأخيرة اهتمام الفاعلين الاقتصاديين من منتجين ومستهلكين، ووجهت تركيزهم نحوها، المنصات موجودة منذ سنوات ، يتجلى ذلك في مراكز التسوق التي كانت تربط بين المستهلكين والتجار الصحف التي كانت تصل بين المشتركين والمعلنين، ما تغير خلال القرن الحادي والعشرين هو أن تكنولوجيا المعلومات قللت بشكل كبير الحاجة إلى امتلاك البنية التحتية المادية والأصول، كما سهلت تقنية المعلومات بشكل كبير إمكانية إنشاء نطاق المنصات وتوسيعها، وجعلتها أرخص من حيث التكاليف، الشيء الذي يسمح بمشاركة ناعمة وسلسة تقوي التأثير الشبكي، وتعزز القدرة على التقاط وتحليل وتبادل كميات هائلة من البيانات التي تزيد من قيمة المنصة للجميع .[2]

المنصة بمعناها المتداول فإن اللفظ في اللغة الفرنسية Plate forme قد ظهر في القرن الخامس عشر وفق قاموس الأكاديمية الفرنسية بينما تم تداوله فيما بعد في مجال السياسة والعمل النقابي في اللغة الإنجليزية للولايات المتحدة بلفظ Platform ، أما فيما يخص الكلمة بمعناها الخاص المتداول في مجال الإنترنت

[1] د سيف السويدي – كتاب صناعة المنصات الرقمية – منصة اريد للنشر والتوزيع ط 1 ماليزيا، 2020، ص 13-14

[2] Matt Paige THE EVOLUTION OF DIGITAL TRANSFORMATION HISTORY: FROM PRE-INTERNET TO GENERATIVE AI on https://hatchworks.com/blog/product-design/history-digital-transformation/

والتكنولوجيا الرقمية الدال على المنصات الرقمية، فقد ظهر هذا الاسم مع التحول الذي طرأ على مجموعة من الشركات العالمية مثل شركة أمازون Amazon سنة 1995 ، شركة غوغل Google سنة 1998 ، وفيسبوك سنة 2004 ، وشركة أبل Apple سنة 2007 ، حينما قررت هذه الشركات الأربع التخلي عن نموذج الشركات التقليدية القائم على نظام الإنتاج الخطي والتوجه إلى نموذج المنصات الرقمية القائم على النظام الشبكي [1]

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف المنصات الرقمية على أنها مواقع الكترونية أو تطبيقات تعمل على الانترنت توفر خدمات متعددة للمستخدمين مثل التواصل الاجتماعي والتجارة الإلكترونية والتعليم عن والدفع الالكتروني والبحث والعثور على المعلومات وغيرها الكثير كما تساعد المنصات الرقمية في نشر الثقافة والمعرفة والترفيه والتعليم وتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية. أما بالنسبة إلى نشأتها فتعود إلى نهاية القرن العشرين ، حيث بدأت الانترنت في الانتشار بشكل واسع وأصبح بمقدور الأفراد والشركات إطلاق مواقع الكترونية لخدماتهم ومنتجاتهم ، وفي السنوات الأخيرة شهدت الانترنت ثورة رقمية وتغييرا كبيرا في الطريقة التي يتفاعل بها الناس مع التكنولوجيا ، حيث ظهرت المنصات الرقمية مثل غوغل والفيسبوك وتويتر وغيرها. وتطورت المنصات الرقمية على مدى السنوات الماضية وأصبحت أكثر تعقيدا وتصميما تفاعلا، واكتسبت مهارات جديدة مثل تحليل البيانات والتعلم الآلي والذكاء الاصطناعي، حيث أصبحت مصدرا رئيسيا للتواصل والتفاعل المجتمعي .

[1] سيف السويدي المرجع السابق ص17

خصائصها:

1. التفاعلية تتبع المنصات الرقمية بيئة تفاعلية بين المستخدمين حول المحتوى الرقمي ، من خلال تسخير أساليب تقنية تفاعلية سواء تزامنيا أو بعدها.
2. المرونة: وهذا ما يتجلى في فرصة العودة للمحتويات في أي زمان ومكان هذا من جهة، ومن جهة أخرى تنويع في محتوياتها الرقمية المواكبة للموضوعات العصرية والمستجدة.[1]
3. التنوع في عرض المحتوى: حيث تسعى للمنصات الرقمية لعرض محتويات رقمية غنية باستخدام عدة طرق للعرض والتي تعزز إثارة الانتباه لدى المستخدمين.
4. التواصل: حيث يسهل التواصل بين مستخدمي المنصات الرقمية من خلال استخدام تقنيات تكنولوجية حديثة
5. تخفيض التكاليف: وهذا ما يتجلى في تخفيض بعض التكاليف الخاصة بالبحث والتوزيع والرصد.
6. تنظيم وتنسيق التطور التكنولوجي : حيث تنظم المنصات الرقمية وتنسق التطور التكنولوجي من خلال توحيد هياكل الإدارة المناسبة ما يحقق:
   - تسهيل وتعدد طرق تقديم الخدمات والمنتجات.
   - تسهيل معرفة اراء المستهلكين وتقييمهم للمنصة.
   - استخدام المنصات الرقمية طرق متنوعة لتقييم خدمات المنصة باستخدام عملية الأسئلة الالكترونية القصيرة

[1] بارة فتيحة د بوخاري نسيمة، تحديات ورمانات تطبيقات المنصات الرقمية مؤسسات التعليم العالي، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال. المجلد 5 العدد 2 الجزائر ، ديسمبر 2022، ص 679

المطلب الثاني: أنواع المنصات الإلكترونية

تشترك جميع المنصات في نموذج العمل الشبكي الذي يعتمد على التفاعلات بين المستخدمين حول القيمة،إلا أن المنصات تختلف في بعض الجوانب الوظيفية والبنيوية والشكلية، وذلك راجع لمجال تخصص المنصة والغرض منها وطبيعة القيمة المتبادلة فيها وتمير عدة أقسام فيها :[1]

جدول رقم (01) يمثل أقسام المنصات الالكترونية

الرقم	نوع المنصة	التعريف	أمثلة
1	**منصات التطوير**	تعرف أيضا بالمنصات الإبداعية، وهي تتيح للمستخدمين تصميم وتطوير تطبيقات، مواقع إلكترونية، وأنظمة جديدة. توفر هذه المنصات أدوات وتقنيات حديثة للبرمجة، التطوير، والاستضافة.	أنظمة تشغيل مثل Windows وLinux، منصات سحابية، متاجر التطبيقات.
2	**منصات المعاملات**	تشمل مجموعة من المنصات التي تقوم على تسهيل التبادل بين المستخدمين، سواء في شكل خدمات أو منتجات أو معاملات مالية.	مذكورة في الفئات الفرعية التالية.
2.1	**أسواق الخدمات**	منصات إلكترونية تربط بين مقدمي الخدمات (مثل السائقين أو أصحاب المنازل) والمستفيدين منها. تساعد هذه المنصات على توفير بدائل أكثر مرونة للخدمات التقليدية.	Uber، Airbnb
2.2	**أسواق المنتجات**	منصات تجمع بين البائعين والمشترين، وتقدم خدمات متكاملة تشمل الدفع، الإعلانات، وحتى التدريب على التسويق والبيع.	Amazon، eBay
2.3	**منصات الدفع الإلكتروني**	تستخدم في تنفيذ المعاملات المالية عبر الإنترنت، وتسهل عمليات التحويل والشراء، كما تُستخدم بشكل واسع في منصات العمل الحر.	PayPal
3	**منصات التواصل**	توفر أدوات متعددة للتواصل بين الأفراد والمجموعات، سواء بشكل فوري أو مؤجل، وتُستخدم على نطاق واسع في بيئات العمل والتعليم.	Microsoft Teams
4	**المنصات الاجتماعية**	فضاءات رقمية تجمع المستخدمين في مجتمعات تفاعلية، تتيح لهم مشاركة المحتوى والتفاعل من خلال المنشورات والتعليقات والإعلانات.	Facebook، Instagram، TikTok، Twitter، Flickr

[1] سيف السويد المرجع السابق ص 41

5	**منصات الاستثمار**	تربط بين المستثمرين والمزودين في مجالات مختلفة ضمن الاقتصاد التشاركي، مثل السياحة والسكن والمطاعم، وتعتمد أحيانا على الاستثمار في منصات أخرى.	Booking.com ،Priceline

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثالث: تطور استخدام المنصات الإلكترونية في الجزائر

شهدت الجزائر خلال العقدين الأخيرين تحولا رقميا متسارعا، انعكس بشكل واضح في انتشار استخدام المنصات الإلكترونية في مختلف مناحي الحياة. فقد ارتفع عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر إلى حوالي 33 مليون مستخدم مع نهاية سنة 2023،[1] أي ما يعادل قرابة 73% من السكان، بينما بلغ عدد مشتركي الهاتف المحمول أكثر من 45 مليون مشترك[2]. ويعزى هذا النمو إلى الاستثمارات الحكومية في البنية التحتية الرقمية، وتوسيع شبكات الجيل الرابع والخامس، بالإضافة إلى انخفاض أسعار الأجهزة الذكية وزيادة الوعي الرقمي لدى المواطنين[3].

على صعيد الخدمات العمومية، أطلقت الحكومة الجزائرية عدة منصات رقمية تهدف إلى تحسين جودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن. من بين هذه المبادرات نذكر منصة "Moodle "[4] للتعليم عن بعد، ومنصة "موبيليس" للخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى منصات رقمية في مجالات الصحة، الجمارك، العقار، والاستثمار.

[1] DataReportal, Digital 2024: Algeria, site internet DataReportal, https://datareportal.com/reports/digital-2024-algeria, consulté le 11/04/2025 à 19h50.
[2] CEIC Data, Algeria Number of Subscriber Mobile, site internet CEIC Data, https://www.ceicdata.com/en/indicator/algeria/number-of-subscriber-mobile, consulté le 11/05/2025 à 19h55.
[3] Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Électroniques (ARPCE), Rapport sur les utilisateurs d'Internet en Algérie 2023, site internet ARPCE, https://dzair.cc/bg9r, consulté le 11/04/2025 à 20h00.
[4] Boudjella, Abdelhakim, The Use of Moodle Platform in Algerian Universities During the COVID-19 Pandemic, site internet SSRN, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4348324, consulté le 11/05/2025 à 20h05.

وقد ساهمت هذه المنصات في تسهيل الإجراءات الإدارية، تقليص البيروقراطية، وتعزيز الشفافية في المعاملات الحكومية[1].

أما في المجال الاجتماعي، فقد أصبحت منصات التواصل الاجتماعي جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للجزائريين. تشير الإحصائيات إلى أن عدد مستخدمي فيسبوك في الجزائر بلغ حوالي 24.85 مليون مستخدم، فيما بلغ عدد مستخدمي يوتيوب 22.8 مليون، وتيك توك 17.42 مليون مستخدم حتى بداية 2024. [2]وتلعب هذه المنصات دورا محوريا في تعزيز التواصل بين الأفراد، نشر المعلومات، التعبير عن الرأي، والمشاركة في القضايا المجتمعية. كما ساهمت في ظهور مبادرات شبابية ومجتمعية تهدف إلى دعم الفئات الهشة، نشر الوعي الصحي، أو تنظيم حملات تضامنية خلال الأزمات مثل جائحة كوفيد-19.

من جهة أخرى، تحاول المنصات الإلكترونية ان تساعد في تعزيز الإدماج الاجتماعي، حيث وفرت فرصا متساوية لمختلف فئات المجتمع في الوصول إلى التعليم، الصحة، والخدمات الإدارية، بغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الوضع الاجتماعي. كما لعبت دورا مهما في تمكين المرأة والشباب من خلال فتح آفاق جديدة للعمل الحر، التعلم الذاتي، والمشاركة الفعالة في الحياة العامة[3].

رغم هذه الإنجازات، لا تزال هناك تحديات تعيق الاستفادة المثلى من المنصات الإلكترونية في الجزائر، مثل ضعف التغطية في المناطق الريفية، محدودية الوعي الرقمي لدى بعض الفئات، ومخاطر الأمن السيبراني. ومع ذلك فإن

[1] Soltani, Ahlem Fadila, Digital Transformation in Algeria: Prospects and Challenges, site internet elar.urfu.ru, https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/137560/1/978-5-91256-667-7_2024_104.pdf, consulté le 11/05/2025 à 20h10.
[2] DataReportal, Digital 2024: Algeria, site internet DataReportal, https://datareportal.com/reports/digital-2024-algeria, consulté le 11/05/2025 à 20h15
[3] U.S. Department of Commerce, Algeria - Digital Economy, site internet Trade.gov, https://www.trade.gov/country-commercial-guides/algeria-digital-economy, consulté le 12/04/2025 à 20h15.

الاتجاه العام يشير إلى استمرار النمو الرقمي، ما يجعل المنصات الإلكترونية ركيزة أساسية لتحقيق التنمية الشاملة والإدماج الاجتماعي في الجزائر[1].

المبحث الثاني: الإعاقة والدمج الاجتماعي

المطلب الاول: تعريف الإعاقة وأصنافها.

أولا تعاريف الإعاقة

تعددت التعاريف المقدمة لمصطلح الإعاقة واختلفت بحسب الاختصاص والتوجهات الإيديولوجية، فهناك من عرفها على أنها حالة تحدُّ من قدرة الفرد على القيام بوظيفة واحدة أو أكثر من الوظائف التي تعتبر أساسية في الحياة اليومية كالعناية بالذات، أو ممارسة العلاقات الاجتماعية والنشاطات الاقتصادية وذلك ضمن الحدود التي تعتبر طبيعية.[2]

وهي مجموعة من المظاهر التي تظهر على الأفراد تجعلهم يعانون صعوبات في التعلم والتعرف على الحاجات الأساسية وإدراك المعارف الأولية المرتبطة بالفهم والانتباه، والكلام والقدرة على تكوين بعض الجمل الطويلة وعدم التركيز وغيرها من العوامل الأخرى التي تدل على أن المصاب من ذوي الاحتياجات الخاصة ويحتاج إلى رعاية مناسبة له، حتى يتمكن من العودة إلى الحياة الطبيعية ما لم تكن الحاجة الخاصة به ذات أسباب عقلية أو جسدية.[3]

[1] Arribi, C., Opportunities and Challenges of Digitization in Algeria, site internet ASJP (revue scientifique), https://asjp.cerist.dz/en/article/249388, consulté le 12/04/2025 à 20h20

[2] إيمان طاهر، الإعاقة أنواعها وطرق التغلب عليها، وكالة الصحف العربية، الجيزة، مصر، 2017، ص7.

[3] أميطوش موسى وسكاي سامية، "التكفل التربوي لذوي الاحتياجات الخاصة في التشريع الجزائري"، مجلة قبس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 02، جامعة تيزي وزو، ديسمبر 2019، ص557.

كما نجد من يعرف الإعاقة بأنها ضرر يمس فرداً معيناً وينتج عنه اعتلال نفسي أو جسدي أو عضوي في تركيب أو وظيفة تحد من القدرة على تأدية دور طبيعي بحسب عوامل السن والجنس والعوامل الاجتماعية والثقافية أو يحول دون تأدية هذا الدور[1].

وآخرون يقولون هي عبارة عن عدم قدرة الفرد على الاستجابة للبيئة والتكيف معها نتيجة مشكلات سلوكية أو جسمية أو عقلية، والعجز هو الذي يسبب هذه المشكلات عند تفاعل الفرد المصاب به مع البيئة[2]

من خلال ما سبق نلاحظ انقسام الباحثين في تحديد مفهوم الإعاقة إلى اتجاهين رئيسيين:

1. **الاتجاه الأول :**يقصر لفظة معاق أو مُعوَّق على الشخص الذي يصاب بعجز معين في أحد أعضاء جسمه، مما يجعله غير قادر على التكيف مع المجتمع على نحو طبيعي، وذلك نتيجة الإصابة أو العجز في أداء الوظائف الفسيولوجية أو السيكولوجية ويدخل في نطاق هذا المعنى أنواع مختلفة من الإعاقات، كالإعاقة العقلية أو السمعية أو الجسمية وصعوبات التعلم.

2. **أما الاتجاه الثاني :**فيرى أن معنى لفظة معاق لا تقتصر على مجرد إصابة الفرد بعجز معين في أحد أعضاء جسمه، بل تمتد لتشمل أية حالة تعوق الفرد عن أداء دوره الطبيعي في المجتمع حتى ولو لم يكن ذلك نتيجة إصابته بعجز جسماني في أحد أعضاء جسمه، فقد يصاب الشخص بحالة انطواء أو عزلة اجتماعية تجعله غير قادر على التكيف مع أفراد المجتمع المحيطين به رغم سلامة أعضاء جسمه ويدخل في هذا المفهوم للإعاقة ما يسمى باضطرابات السلوك لدى الأشخاص[3]

[1] عبد الرحمن سيد سليمان، سيكولوجية ذوي الحاجات الخاصة، ذوو الحاجات الخاصة المفهوم والفئات، الجزء الأول، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، 1999، ص ص. 21-22.

[2] مصطفى نوري القمش وخليل عبد الرحمن المعايطة، سيكولوجية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، مقدمة في التربية الخاصة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007، ص18

[3] أميطوش موسى وسكاي سامية، المرجع السابق، ص557.

بالتمعن فيما سبق نخلص إلى أنه يجب أن نفهم الإعاقة كظاهرة متعددة الأبعاد، مع وجود الإعاقة، والأداء الوظيفي على طرفي سلسلة متصلة للأداء الوظيفي البشري الذي يتضح جلياً عبر المشاركة في مواقف الحياة وهي ناجمة عن التفاعلات المعقدة بين الفرد وبيئته[1].

في القانون الجزائري

لم يتطرق المشرع الجزائري إلى تعريف الإعاقة ولا الأشخاص ذوي الإعاقة في قانون الصحة الجديد رقم 18-11 [2]بل اكتفى بتقديم وصف جديد لهم من خلال تسميتهم بأشخاص في وضع صعب ضمن نص المادة 88 منه، لكن بالرجوع إلى القانون رقم 85-05 الملغى، نجده يعرف الإعاقة في المادة 89 كالآتي: "يعد شخصاً معوقاً كل طفل أو مراهق أو شخص بالغ أو مسن مصاب بما يلي: -إما نقص نفسي أو فيزيولوجي -إما عجز ناتج عن القيام بنشاط تكون حدوده عادية للكائن البشري -إما عاهة تحول دون حياة اجتماعية أو تمنعها[3]

ويعتبر القانون رقم 02-09 المؤرخ في 08 ماي 2002 المتعلق بحماية الأشخاص المعاقين وترقيتهم، قد عرف الشخص ذي الإعاقة بأنه "كل شخص مهما كان سنه و جنسه يعاني من إعاقة أو أكثر، وراثية أو خلقية أو مكتسبة، تحد من قدرته على ممارسة نشاط أو عدة أنشطة أولية في حياته اليومية الشخصية والاجتماعية نتيجة لإصابة وظائفه الذهنية أو الحركية أو العضوية الحسية"[4].

أما حسب ما ورد في المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 14-244 المؤرخ في 15 جويلية 2014 الذي يحدد الإعاقات حسب طبيعتها ودرجتها: "تعتبر إعاقة كل محدودية في ممارسة نشاط أو عدة أنشطة أولية في الحياة اليومية الشخصية والاجتماعية نتيجة إصابة في الوظائف الذهنية و/أو الحركية و/أو الحسية و/أو الحسية

[1] جوديث هولنيوجر، تعريف الإعاقة وتصنيف أنواعها، الكتيب الفني المرفق، الأمم المتحدة للأمومة والطفولة، اليونيسف، 2014، ص11

[2] القانون رقم 18-11 المؤرخ في 02 جويلية 2018، المتعلق بالصحة، ج ر عدد 46، مؤرخة في 29 جويلية 2018.

[3] القانون رقم 05-85 المؤرخ في 16 فيفري 1985 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها المعدل والمتمم، ج ر عدد 18، مؤرخة في 17/02/1985 الملغى بالقانون رقم 18-11.

[4]قانون رقم 02-09، المؤرخ في 08 ماي 2002، المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم، ج ر عدد 34، ص29.

تعرض لها كل شخص في محيطه مهما كان سنه أو جنسه وتنتج الإعاقات عن إصابات ذات أصل وراثي أو خلقي أو مكتسب"[1].

كما عرف القانون رقم 25-01 الشخص ذو الاحتياجات الخاصة :كل شخص طبيعي، مهما كان سنه وجنسه، يعاني من إعاقة أو أكثر ذات طبيعة جسدية أو ذهنية أو حسية أو مكتسبة تحد من قدرته على ممارسة نشاط أو عدة نشاطات أساسية في حياته اليومية الشخصية والاجتماعية، نتيجة إصابة وظائف البدنية أو الذهنية أو الحسية أو الحركية أو العصبية أو الحسية، والتي قد تمنعه لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة في المجتمع على قدم المساواة مع الأشخاص الآخرين[2].

ثانيا تصنيفات الإعاقة

يوجد العديد من الأسس والمعايير المعتمدة في تصنيف الإعاقة وهي كما يلي:

أولا: تصنيف الإعاقة حسب نوعها.

تتعدد أنواع الإعاقات المعروفة وتتنوع بحسب حالة الأشخاص إلى:

1. الإعاقة الحسية:

وهي تتمثل في وجود مشكل في أحد حواس الجسم وتنقسم إلى:

أ. **الإعاقة البصرية :**تعني فقدان بصري كلي (كف البصر) أو جزئي (ضعف إبصار) مما يحد من قدرة استخدام حاسة البصر بشكل وظيفي في تلقي المعلومات والحصول على المعرفة وفي عمليات التعلم والأداء في الحياة اليومية.

[1] المرسوم التنفيذي رقم 14-204، المؤرخ في 15 جويلية 2014، الذي يحدد الإعاقات حسب طبيعتها ودرجتها، ج ر عدد 45، مؤرخة في 30 جويلية 2014، ص5.

[2] القانون رقم 25-01 المؤرخ في 20 فيفري 2025 المتعلق بحماسة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وترقيتهم

ب. **الإعاقة السمعية :**فقدان سمعي كلي (الأصم) أو جزئي (ضعف السمع) سواء كان ولادياً أي قبل اكتساب اللغة والكلمة أو بعد تعلم الكلام واللغة مباشرة لدرجة أن آثار هذا التعلم قد تلاشت تماماً، وهو ما يحد في جميع الأحوال من قدرة الفرد على استخدام حاسة السمع في التواصل مع الآخرين أو معالجة المعلومات اللغوية من خلال السمع سواء باستخدام المعينات السمعية أو من دونها[1]

2. الإعاقة العقلية:

هي نقص في المعدل العام للوظائف العقلية يصاحبه قصور في السلوك التكيفي، والمستوى الوظيفي للذكاء أقل من المتوسط، وتحدث خلال فترة النمو، مما يعني تأخر نمو الفرد في نواحي النضج والتطبع كالتأخر في الجلوس والحبو والوقوف والمشي والكلام، ويفشل بالتعامل مع الآخرين ويعاني من صعوبات في التعليم ونقص في القدرة على اكتساب المعلومات[2]

3. الإعاقة الكلامية (صعوبات التعلّم):

أو ما يسمى بالصعوبات الكلامية، ويقصد بها تأخر أو اضطراب أو تخلف في واحدة أو أكثر من عمليات الكلام، اللغة، القراءة والكتابة أو العمليات الحسابية الناتجة خلل وظيفي في الدماغ أو اضطراب عاطفي أو مشكلات سلوكية، وهي اضطرابات نفسية عصبية في التعلم والتحدث في أي سن وتنتج عن انحرافات في الجهاز العصبي المركزي، وقد يكون راجعاً إلى الإصابة بالمرض أو التعرض للحوادث[3]

[1] الدليل الاسترشادي لحماية الطفل العربي ذي الإعاقة من الإساءة، المكون الأول: الأطفال ذوو الإعاقة فئات مستهدفة للإساءة، صدر عن المجلس العربي للطفولة والتنمية، ص33 http://www.arabccd.org/Files/0000/449/First%20Part.pdf .

[2] مغيرة ليدة وبوعناني آسيا، الحماية القانونية للمعاقين، مذكرة ماستر في القانون الخاص الشامل، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاية، 2017، ص18

[3] مصطفى نوري القمش، المرجع السابق، ص174.

4. الاضطرابات الانفعالية والسلوكية:

هي حالة لا يستطيع صاحبها أن يتكيف مع معايير السلوك المقبولة اجتماعياً، بحيث يظهر بها الفرد واحدة من الخصائص التالية لفترة طويلة وبدرجة ملحوظة وتؤثر على الأداء التربوي:

- عدم القدرة على التعلم غير قابلة للتفسير من خلال العوامل العقلية أو الحسية أو الصحية.
- عدم القدرة على بناء أو المحافظة على علاقات شخصية مع الرفاق والمعلمين.
- مشاعر أو سلوكيات غير مناسبة في الظروف أو الأحداث الطبيعية.
- مزاج أو شعور عام بعدم السعادة والاكتئاب[1]

5. الإعاقات الجسمية والصحية:

تشمل أنواعا مختلفة من العجز أو إصابات بدنية شديدة ومزمنة تصيب الجهاز العصبي المركزي أو العظام أو العضلات أو الحالة الصحية تؤدي إلى محدودية القدرة على النشاط الحركي والتحمل الجسدي والرشاقة والتنقل بشكل مستقل، ومن ثم عدم القدرة على القيام بالوظائف الحركية دون مساعدة الغير وتصنف إلى أربعة أنواع:

أ. على مستوى الجهاز العصبي المركزي: شلل نصفي، شلل شوكي، صرع...

ب. على مستوى الهيكل العظمي: تشوه، بتر، هشاشة والتهاب العظام...

ج. على مستوى العضلات: ضمور وانحلال

د. على مستوى الصحة: ربو، هيموفيليا، قلب...[2]

[1] أسامة حمدان الرقب، رعاية ذوي الإعاقة في الإسلام، دار يافا العلمية للنشر، عمان، الأردن، 2012، ص10

[2] الدليل الاسترشادي لحماية الطفل العربي ذي الإعاقة من الإساءة، المرجع السابق، ص54

VI. الإعاقات المتعددة.

يقصد بها اجتماع أكثر من إعاقة في آن واحد كالإعاقة العقلية والسمعية أو الإعاقة البصرية والحركية مما يؤدي إلى مشكلات واحتياجات مضاعفة لذوي الإعاقة المزدوجة حيث لا يمكن التعامل معهم من خلال برامج رعاية صحية أو تربوية معدة لفئات بعينها من فئات الإعاقة الواحدة وهم يختلفون من حيث خصائصهم واحتياجاتهم بحسب طبيعة الإعاقة المزدوجة التي يعانون منها[1].

نجد المشرع الجزائري قد حدد أنواع الإعاقة بالمرسوم التنفيذي رقم 18/82 المؤرخ في 15 ماي 1982 المتعلق بتشكيل المعوقين وإعادة تأهيلهم المهني ونص على ذلك ضمن المادة الثانية منه كما يلي:

تحدد أصناف المعوقين المشار إليهم في هذا المرسوم على النحو الآتي:

أ. القاصرون حركيا (القصور الجراحي، التقويمي، العصبي وإصابات داء المفاصل)

ب. القاصرون حسيا (المكفوفون، الصم البكم والأشخاص المصابون باضطرابات النطق)

ج. القاصرون المزمنون (العاجزون عن التنفس وأصحاب المزاج التريفي أو مرض السكر أو القلب)[2]

بينما من خلال المرسوم رقم 93-309 المؤرخ في 14 ديسمبر 1993 المحدد نسبة العطب لدى الأبناء الذين يعتبرون في كفالة الخاضع للضريبة على الدخل الإجمالي فهو يأخذ بأنواع الإعاقة التالية:

في المادة الثالثة: العوق البصري هو الفقدان الكلي للبصر أو هو النقص في الحدة البصرية...[3].

المادة الرابعة: العوق السمعي هو الإصابة بالصمم الكلي أو فقدان السمع بمقدار 70 ديسيبل...

---

[1] المرجع نفسه

[2] المادة الثانية (02) من المرسوم التنفيذي رقم 82-180، المؤرخ في 15 ماي 1982، المتعلق بتشكيل المعوقين وإعادة تأهيلهم المهني، ج ر عدد 20، مؤرخة في 18 ماي 1982، ص1047.

[3] المادتين 02-03، المرسوم التنفيذي رقم 93-309، مؤرخ في 14 ديسمبر 1993، الذي يحدد نسبة العطب لدى الأبناء الذين يعتبرون في كفالة الخاضع للضريبة على الدخل الإجمالي، ج رعدد 83، مؤرخة في 15/12/1993، ص12

المادة الخامسة: العوق الحركي هو انعدام الوظيفة الحركية أو فقدانها...

المادة السادسة: العوق العقلي هو الفقدان النهائي للقدرات العقلية أو الشعورية الذي يتسبب في الانعدام الكلي أو المحدود بمقدار 80% على الأقل من قدرات القيام بنشاط يعتبر عادياً لدى الإنسان...[1]

ثانيا: تصنيف الإعاقة حسب أسبابها

تصنف العلاقات حسب أسباب حدوثها إلى ما يلي:

1. الإعاقة لأسباب وراثية:

وهي التي تنتقل بالوراثة من جيل إلى جيل أي من الآباء إلى الأبناء عن طريق الجينات الموجودة في الكروموزومات في الخلايا، وإن كانت تساهم بنسب أقل من الأسباب البيئية، إلا أنها موجودة ومن هذه الحالات تمثل الهيموفيليا والصلع العقلي، مرض السكر، الزهري والنقص الوراثي في إفرازات الغدة الدرقية يؤدي إلى نقص النمو الجسمي والعقلي[2]

2. الإعاقة لأسباب بيئية:

الأسباب أو العوامل البيئية لا توجد داخل الكائن الحي وإنما خارجه نطاق جسده لكنها تسير جنباً إلى جنب مع العوامل الوراثية وتسير في علاقة تفاعلية معها وتشمل ثلاثة عوامل:

[1] المواد 04-05-06 من المرسوم التنفيذي رقم 93-309، سالف الذكر، ص12.

[2] وسيم حسام الدين الأحمد، الحماية القانونية لحقوق المعاقين ذوي الاحتياجات الخاصة منشورات الحلبي، بيروت، لبنان، 2011، ص16.

أ- **الإعاقة لعوامل أثناء الحمل.**

مثل إصابة الأم ببعض الأمراض والفيروسات أثناء الحمل، مما يؤدي بدوره إلى حدوث تشوهات لجنينها "العيوب الخلقية"[1] ففي حالة إصابة الأم الحامل بأمراض معينة مثل الحصبة أو الأنفلونزا الحادة أو أمراض الزهري أو تعرضها للأشعة السينية بقدر كبير أو في حالة تعاطيها للأدوية دون استشارة الطبيب، فكل ذلك يؤثر في تكوين الجسم خاصة الأذن[2]

ب- **الإعاقة لعوامل أثناء الولادة.**

يمكن أن تكون هذه العوامل عند ميلاد الطفل قبل ميعاده فيمكن أن يصاب بتريف في المخ، أو تضخم وكبر حجمه، ويمكن أن ترجع إلى تعثر وخطر يحدث أثناء ولادته أو الإهمال في نظافة الطفل عند ولادته.

3. **الإعاقة لعوامل ما بعد الولادة.**

الإصابة بالأمراض المختلفة كالإصابة بالحمى التي تتعدد أسبابها أو الإهمال في مواعيد التطعيم، الحوادث والإصابة بالجروح[3]، وغيرها من العوامل الأخرى التي يجب عدم الاستهانة بها.

ثالثا: تصنيف الإعاقة حسب تفسيرها.

ويوجد طريقتين مختلفتين لتفسير ما يعتقد أنه السبب في الإعاقة وتداعياتها النفسية وقد أمكن بلورة هاتين الطريقتين فيما يليما يطلق عليه نموذجاً لتفسير الإعاقة في نموذجين هما:

[1] حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة، مركز هدوء لدعم التعبير الرقمي، القاهرة، 2014، ص9. على الموقع http://hedroeegypt.org :تم الاطلاع يوم: 2025/04/04.

[2] مشوح بن هذال الوريك الشمري، تقويم برنامج التأهيل المهني للمعوقين من وجهة نظر المعوقين والمشرفين ورجال الأعمال، رسالة ماجستير، تخصص تأهيل ورعاية المعاقين، قسم العلوم الاجتماعية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2003، ص54.

[3] وسيم حسام الدين الأحمد، المرجع السابق، ص17.

1. النموذج الطبي للإعاقة.

ينظر في ظل هذا النموذج للإعاقة على أن العجز أو عدم قدرة المعاقين على الارتباط والمشاركة في أنشطة وخبرات الحياة ترجع بالأساس إلى معاناة الفرد من إعاقة تتلف أو تحدث تدميراً لعضو ما من جسده يترتب عليه قصور أو عجز وظيفي شديد ولا يرجع هذا العجز من قريب أو بعيد لملامح وخصائص وأنساق القيم والمعتقدات في المجتمع.

ويؤثر ذلك على الطريقة التي ينظر ويفكر المعاقون بها حول أنفسهم إذ يؤدي إلى عدم مقاومتهم لمحاولات استبعادهم من الاندماج في فعاليات وخبرات الحياة الإنسانية في المجتمع[1]

2. النموذج الاجتماعي للإعاقة.

يتجاوز هذا النموذج المسلمات التي ينطلق منها النموذج الطبي، بمعنى أن المجتمع هو المعوق لأن الطريقة التي يشيد بها تمنع ذوي الإعاقة من الاشتراك في فعاليات وأنشطة وخبرات الحياة اليومية، وإذا ما أريد اشتراك أو اندماج ذوي الإعاقة في مسار الحياة الاجتماعية لابد أن يعاد تنظيم المجتمع من حيث بنائه ووظائفه، ولا يفهم من ذلك أن النموذج الاجتماعي يغفل أو ينكر تأثير الإصابات والفروق الفسيولوجية ولكنه يعالج التأثير دون التقيد أو الالتزام بالأحكام ذات الطابع التقويمي لذا فمن المتصور أن استخدام النموذج الاجتماعي يؤدي إلى التمكن الاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة، وباختصار يؤكد النموذج الاجتماعي على أن العجز والإعاقة

[1] مهدي محمد القصاص، التمكين الاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة ميدانية، المؤتمر العربي الثاني –الإعاقة الذهنية بين التأهيل والرعاية، ص12، مشار إليه في الموقع التالي http://dr-banderalaibi.com :تم الاطلاع يوم 2025/04/05.

نابجة عن عدم إدراك وضعية المجتمع في التعامل والتسليم بالاختلافات والفروق في الخصائص والإمكانات البدنية والعقلية بين ذوي الإعاقة وأقرانهم العاديين[1].

يمكن القول أن مفهوم الإعاقة مازال مرتبط غالبا بالتريف الطبي للإعاقة وهو المفهوم التقليدي لها، رغم سعي القانون الدولي إلى تسليط الضوء على المفهوم الحديث للإعاقة والمرتبط أساساً بالتعريف الاجتماعي لها، كونه عنصر أساسي وضروري لفهم الإعاقة و إدراك أبعادها والعوامل المؤثرة فيها، حيث يجب التعمق فيه وعدم إغفاله.

المطلب الثاني: مفهوم الدمج الاجتماعي وأهدافه بالنسبة لذوي الإعاقة

مفهوم الإدماج الاجتماعي لذوي الإعاقة

الإدماج الاجتماعي لذوي الإعاقة هو عملية مستمرة تهدف إلى إزالة الحواجز المادية والاجتماعية والثقافية التي تعيق مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع مناحي الحياة. ويعني الإدماج الاعتراف بحقوق ذوي الإعاقة في المساواة وعدم التمييز، وتوفير الفرص والإمكانات التي تتيح لهم المشاركة الكاملة في المجتمع. ويشمل ذلك التعليم، والعمل، والرعاية الصحية، والمشاركة في الأنشطة الثقافية والرياضية، والحياة السياسية والاجتماعية[2].

بحيث ان الإدماج الاجتماعي يتجاوز مجرد التواجد الفيزيائي لذوي الإعاقة في المؤسسات العامة، ليشمل المشاركة الفاعلة، والتمكين، والشعور بالانتماء، والقدرة على التعبير عن الذات واتخاذ القرار. كما ان الإدماج الاجتماعي هو أحد الحقوق الأساسية التي نصت عليها الاتفاقيات الدولية، مثل اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادرة عن الأمم المتحدة.

[1] المرجع نفسه

[2] د أمل محمد ظافر العرجاني. 2023. الدمج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة: دراسة فقهية مقاصدية في كتاب المعاملات والأحوال الشخصية رسالة دكتوراه، جامعة قطر، قطر، ص. 61.

وبالتالي الإدماج الاجتماعي يهدف إلى تحويل المجتمع إلى بيئة دامجة، تراعي الفروق الفردية وتستجيب لاحتياجات الجميع، وتعزز قيم التعاون والتسامح والاحترام المتبادل[1]

أنواع الإدماج الاجتماعي لذوي الإعاقة

تتعدد أشكال الإدماج الاجتماعي لذوي الإعاقة، ويمكن تصنيفها إلى الأنواع التالية:

1. الإدماج الأكاديمي (التعليمي)

يتمثل في دمج الطلاب ذوي الإعاقة في المدارس والجامعات العادية، وتوفير التسهيلات اللازمة لهم لمتابعة تعليمهم جنباً إلى جنب مع أقرانهم من غير ذوي الإعاقة. ويشمل ذلك تكييف المناهج، وتوفير الوسائل المساعدة، وتدريب المعلمين على التعامل مع الفروق الفردية. ويهدف هذا النوع من الإدماج إلى تعزيز التحصيل العلمي، وتنمية المهارات الاجتماعية، وإعداد ذوي الإعاقة للاندماج في المجتمع مستقبلا[2].

2. الإدماج الاجتماعي (المجتمعي)

يركز الإدماج الاجتماعي على إشراك ذوي الإعاقة في الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية والترفيهية، وضمان تفاعلهم مع جميع فئات المجتمع. ويشمل ذلك المشاركة في الجمعيات، والنوادي، والمبادرات المجتمعية، والفعاليات العامة. ويساعد هذا النوع من الإدماج على بناء علاقات اجتماعية إيجابية، وتعزيز الشعور بالانتماء، وتقليل العزلة والتهميش[3]

3. الإدماج الاقتصادي

[1] أبو غنيمة، عادل يوسف. 2011 .التأهيل المهني لذوي الاحتياجات الخاصة .دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص. 25

[2] شاش، سهير محمد سلامة 2016 .استراتيجيات دمج ذوي الاحتياجات الخاصة .مكتبة زهراء الشرق، مصر، ص. 28-29.

[3] د أمل محمد ظافر العرجاني. المرجع السابق ص 62

يعد الإدماج الاقتصادي من أهم أنواع الإدماج الاجتماعي، إذ يركز على تمكين ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عمل لائقة، والمشاركة في الأنشطة الاقتصادية، والاستفادة من برامج التدريب والتأهيل المهني، والدعم المالي والمشاريع الصغيرة. ويهدف الإدماج الاقتصادي إلى تحقيق الاستقلال المالي، وتعزيز الإنتاجية، والحد من الفقر والاعتماد على الآخرين. ويعتبر الإدماج الاقتصادي وسيلة فعالة لتحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة في الفرص، كما أنه يعزز من مكانة ذوي الإعاقة في المجتمع ويقلل من وصمة العجز[1]

4. الإدماج الجزئي

يتمثل في مشاركة ذوي الإعاقة في بعض الأنشطة أو الفصول أو الأقسام ضمن المؤسسات العامة، مع تخصيص دعم خاص في أوقات أو مجالات محددة. ويعتبر الإدماج الجزئي مرحلة انتقالية نحو الإدماج الكامل، ويتيح لذوي الإعاقة التدرج في التكيف مع البيئة العامة[2]

5. الإدماج السياسي والثقافي

يشمل ضمان مشاركة ذوي الإعاقة في الحياة السياسية (مثل التصويت والترشح للمناصب)، والمشاركة في الأنشطة الثقافية والفنية والإعلامية، بما يعزز من حضورهم وصوتهم في المجتمع[3]

6. الادماج الرقمي

يعني الإدماج الرقمي تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى المعلومات والتكنولوجيا والاتصالات الرقمية، عبر توفير الأجهزة، والبرمجيات، وك؛المحتوى الرقمي المصمم وفق معايير النفاذية الشاملة. ويشمل ذلك تكييف

[1] أبو غنيمة، عادل يوسف. المرجع السابق، ص. 31

[2] شاش، سهير محمد سلامة المرجع السابق ص 29.

[3] د أمل محمد ظافر العرجاني. المرجع السابق ص 63

المواقع الإلكترونية، والتطبيقات، والأجهزة الذكية، بحيث تكون قابلة للاستخدام من قبل جميع الفئات، بما في ذلك ذوو الإعاقة البصرية أو السمعية أو الحركية أو الذهنية[1].

أهداف الإدماج الاجتماعي لذوي الإعاقة

يهدف الإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة إلى إرساء مبدأ العدالة الاجتماعية وضمان المشاركة الفعالة لجميع أفراد المجتمع دون تمييز. وتنبثق هذه الأهداف من مبادئ حقوق الإنسان، والاتفاقيات الدولية، وعلى رأسها اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD) ويمكن تلخيص الأهداف الأساسية للإدماج الاجتماعي في النقاط التالية:

1. **تحقيق العدالة والمساواة** يعد تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التمتع بكامل حقوقهم على قدم المساواة مع غيرهم من أفراد المجتمع من أبرز أهداف الإدماج الاجتماعي، من خلال إزالة العراقيل القانونية والاجتماعية التي تعيق مشاركتهم الكاملة والفعالة.

2. **تعزيز الاستقلالية والاعتماد على الذات** يسعى الإدماج إلى تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من اتخاذ قراراتهم بشكل مستقل في مختلف مناحي الحياة، بما يعزز من كرامتهم ويحد من التبعية الاجتماعية أو الاقتصادية.

3. **تنمية المهارات الاجتماعية** يتضمن الإدماج تطوير القدرات التفاعلية للأشخاص ذوي الإعاقة، وتعزيز تواصلهم مع محيطهم، بهدف خلق علاقات اجتماعية قائمة على الاحترام والتعاون.

[1] GSMA. (2020). Principles for Driving the Digital Inclusion of Persons with Disabilities. London, UK, pp. 10-13.

4. **الحد من العزلة والتهميش** يُعتبر تقليص مظاهر العزلة الاجتماعية والنفسية الناتجة عن الإقصاء المجتمعي هدفًا محوريًا، حيث يسعى الإدماج إلى خلق فضاءات دامجة تضمن مشاركة الجميع دون استثناء.

5. **الارتقاء بجودة الحياة** يتطلب الإدماج العمل على تحسين مستوى معيشة الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال تهيئة بيئات دامجة صحياً وتعليميًا واقتصاديًا، بما يسهم في تحقيق رفاهيتهم الشاملة.

6. **إعادة تشكيل النظرة المجتمعية** يهدف الإدماج إلى تغيير الصور النمطية السلبية المرتبطة بالإعاقة، والعمل على تعزيز ثقافة تقبل التنوع واحترام الاختلاف داخل المجتمع.

7. **الإسهام في تحقيق التنمية المستدامة** يشكل إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في مختلف عمليات التخطيط والتنفيذ والتقييم ضمن السياسات العامة أحد محاور الإدماج، لما له من دور في ضمان شمولية التنمية واستدامتها[1].

المطلب الثالث: التحول الرقمي والمنصات الإلكترونية كأدوات للدمج الاجتماعي.

أ- أولا التحول الرقمي وأبعاده الاجتماعية

يعرف التحول الرقمي بأنه عملية إدماج التقنيات الرقمية في جميع مناحي الحياة، وهو يشمل إعادة هيكلة العمليات، وتغيير نماذج الأعمال، وتطوير الخدمات، بما يؤدي إلى تغييرات جذرية في كيفية تفاعل الأفراد مع المجتمع والدولة والسوق. إن التحول الرقمي يتجاوز حدود التحديث التكنولوجي، ليصبح رافعة أساسية لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وتعزيز المشاركة المجتمعية، وتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات، لا سيما

[1] شاش، سهير محمد سلامة المرجع السابق ص 15-16

الفئات الهشة والمهمشة مثل الأشخاص ذوي الإعاقة. وقد أكدت منظمة الأمم المتحدة أن التحول الرقمي يعد من أهم محركات الإدماج الاجتماعي في القرن الحادي والعشرين، حيث يتيح فرصا جديدة للوصول إلى التعليم، والعمل، والخدمات الصحية، والمشاركة السياسية والاجتماعية[1].

كما تشير المنصات الإلكترونية إلى البيئات الرقمية التفاعلية التي تتيح تبادل المحتوى والخدمات، وتتضمن مواقع الإنترنت، تطبيقات الهواتف الذكية، وشبكات التواصل الاجتماعي. وتتميز المنصات الإلكترونية بمجموعة من الخصائص الأساسية، أبرزها:

- **التفاعلية :**تمكن المستخدم من التفاعل الفوري مع المحتوى والأشخاص والمؤسسات.
- **التشاركية :**تتيح إنتاج وتبادل المحتوى من قبل المستخدمين أنفسهم.
- **الوصول الواسع :**تتجاوز الحدود الجغرافية وتيسر الوصول إلى جمهور متنوع.
- **قابلية التخصيص :**يمكن تكييف الخدمات والمحتوى لتلبية احتياجات فئات محددة كالأشخاص ذوي الإعاقة.

وبحسب تقرير البنك الدولي[2]، فإن التحول الرقمي الشامل يمكن أن يخلق فرصا غير مسبوقة للدمج الاجتماعي، خاصة إذا ارتبط بإصلاحات سياساتية وخدماتية شاملة

[1] United Nations, Digital Inclusion for All: Challenges and Opportunities, site internet United Nations (rapport officiel), https://social.desa.un.org/issues/poverty-eradication/digital-inclusion, consulté le 11/05/2025

[2] World Bank, Digital Transformation for Inclusive Development, site internet World Bank (rapport officiel), https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment, consulté le 11/05/2025 à 20h30.

ب- دورها في الدمج الاجتماعي

خصائص المنصات الرقمية المعاصرة تجعلها أدوات فعالة للدمج الاجتماعي، من أبرزها الطابع التفاعلي، وسهولة الاستخدام، وإمكانية التخصيص، وتعدد وسائط التواصل. فالمنصات التفاعلية تتيح للمستخدمين ليس فقط استهلاك المحتوى، بل المشاركة في إنتاجه وتعديله وتوزيعه، ما يعزز من شعورهم بالانتماء والمواطنة الرقمية. كما أن هذه المنصات تدعم تقنيات الوصول (Accessibility) مثل تحويل النص إلى صوت، وتكبير الخطوط، وتعديل الألوان، ما يضمن استفادة الأشخاص ذوي الإعاقة من الخدمات الرقمية دون تمييز. وقد بينت دراسة أعدها "بانكس وآخرون 2021 "[1] أن المنصات الرقمية المصممة وفق معايير الشمولية تساهم في تقليص الفجوة الرقمية بين الأفراد، وتدعم الإدماج الاجتماعي والاقتصادي للفئات المهمشة.

تسعى المنصات الالكترونية إلى تحقيق أهداف الدمج الاجتماعي من خلال إزالة الحواجز التقليدية التي تواجه الفئات المهمشة، وتوفير بيئة رقمية آمنة ومحفزة للمشاركة. وتُعد هذه المنصات أداة استراتيجية لتعزيز العدالة الاجتماعية، حيث تُمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى المعلومات، والخدمات، وفرص التعلم والعمل، والمشاركة في الحياة العامة. وقد أشار تقرير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية[2] إلى أن المنصات الرقمية تساهم في تقليص الفوارق الاجتماعية، وتعزيز التماسك المجتمعي، شرط أن تُصمم وتدار وفق مبادئ الشمولية والعدالة الرقمية.

من جهة أخرى، أدت جائحة كوفيد-19 إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي، حيث أصبحت المنصات الإلكترونية الوسيلة الرئيسية للتعليم، العمل، والتواصل الاجتماعي، ما كشف عن أهمية هذه الأدوات في ضمان استمرارية

[1] Banks, L. M., Hameed, S., & Kuper, H., Disability-inclusive digital development: considerations for digital platforms, in Disability and Society, 2021, tome 36, N°7, pp. 1138-1158.

[2] OECD, Digital Transformation for Inclusive Societies, site internet OECD (rapport officiel), https://www.oecd.org/en/topics/policy-issues/digital-transformation.html, consulté le 02/05/2025 à 20h30.

الخدمات ودمج جميع الفئات، خاصة في أوقات الأزمات. وقد أظهرت التجربة أن المنصات الإلكترونية ليست مجرد أدوات تقنية، بل هي رافعة أساسية لتحقيق العدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة[1].

ثانيا تصنيفات المنصات الإلكترونية بحسب وظيفتها في دعم قضايا الإعاقة

تتعدد المنصات الإلكترونية من حيث الوظائف التي تؤديها في دعم قضايا الإعاقة، ويمكن تصنيفها إلى أربعة أنواع رئيسية، مع إمكانية تداخل هذه الوظائف في بعض المنصات:

1. منصات الخدمات

تُعنى هذه المنصات بتقديم خدمات مباشرة للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل تطبيقات الترجمة الفورية للغة الإشارة، وبرمجيات قراءة الشاشة، الاستشارات الطبية عن بعد، الدعم النفسي، خدمات التوظيف، والإرشاد القانوني. وتتميز هذه المنصات بقدرتها على توفير الوقت والجهد، وتقليل الحواجز المادية التي قد تعيق وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات التقليدية. وتُشير دراسة "تشاو وآخرون[2] "إلى أن هذه المنصات تمكن ذوي الإعاقة من الاستقلالية، وتُسهل اندماجهم في سوق العمل والتعليم والخدمات العامة.

فعلى سبيل المثال، توفر منصة "مودة" في المملكة العربية السعودية خدمات الاستشارات الأسرية والنفسية للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم عبر الإنترنت[3].

2. منصات التواصل الاجتماعي

تلعب منصات التواصل الاجتماعي دورا محوريا في بناء شبكات الدعم الاجتماعي، وتوفير فضاءات للتعبير عن الذات، وتبادل الخبرات، والمناصرة. كما تتيح هذه المنصات للأشخاص ذوي الإعاقة فرصة التفاعل مع المجتمع

[1] Almahdi, H., Digital Transformation and Social Inclusion: Lessons from the COVID-19 Pandemic, in International Journal of Social Sciences, 2021, tome 9, N°2, pp. 55-70.

[2] Zhao, Y., Feng, S., & Zhang, Y., Digital Service Platforms for People with Disabilities: A Review of Accessibility and Usability, in Journal of Accessibility and Design for All, 2020, tome 10, N°2, pp. 120-145.

[3] جمعية مودة، الموقع الرسمي لجمعية مودة الخيرية، site internet (organisation à but non lucratif), https://www.mawaddah.org.sa, c

الأوسع، والمشاركة في حملات التوعية، والدفاع عن الحقوق. وقد أوضحت دراسة ستيفان واخرون 2020[1] أن منصات مثل Facebook و Twitterو LinkedInتمثل أدوات فعالة لتعزيز التمكين الاجتماعي والسياسي للأشخاص ذوي الإعاقة.

3. منصات المناصرة والدعم

تعنى منصات المناصرة الرقمية بتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الدفاع عن حقوقهم، ونشر الوعي بقضاياهم، والتأثير في السياسات العامة. وتتيح هذه المنصات أدوات للتنظيم المجتمعي، وإطلاق الحملات، وجمع التوقيعات، والتواصل مع صناع القرار. مثال على ذلك منصة "Change.org" التي تستخدم لإطلاق حملات مناصرة رقمية لصالح قضايا الإعاقة.

وقد بين تقرير "الاتحاد الدولي للاتصالات[2] أن منصات المناصرة الرقمية أسهمت في تحقيق إنجازات ملموسة في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، خاصة في الدول النامية

رابعا: المنصات التعليمية

تقدم هذه المنصات محتوى تعليمي وتدريبي مصمم خصيصا لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، مع الاعتماد على تقنيات مساعدة مثل قارئات الشاشة، الترجمة الفورية، والدروس التفاعلية. وتلعب هذه المنصات دورا مهما في تمكين ذوي الإعاقة أكاديميًا ومهنيًا، وتعزيز فرصهم في سوق العمل. من الأمثلة الرائدة منصة "Coursera"

[1] Gelfgren, S., Ineland, J., & Cocq, C., Social media and disability advocacy organizations: caught between hopes and realities, in Disability & Society, 2021, tome 37, N°7, pp. 1085–1106

[2] International Telecommunication Union (ITU), Digital Advocacy for Persons with Disabilities, site internet ITU (organisation internationale), https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-all.aspx, consulté le 11/05/2025 à 20h40.

التي توفر دورات تدريبية مع إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة، وتؤكد دراسة هول وآخرون[1] أن المنصات التعليمية التي تعتمد مبادئ التصميم الشامل (Universal Design for Learning) تمكن المتعلمين من ذوي الإعاقة من تحقيق نتائج تعليمية أفضل، وتعزز من فرصهم في سوق العمل.

[1] Hall, T., Meyer, A., & Rose, D. H., Universal Design for Learning in Higher Education: From Principles to Practice, Cambridge (MA): Harvard Education Press, 2020, p. xx.

خلاصة

في هذا الفصل، استخلصنا أن المنصات الإلكترونية، بتعريفاتها المتعددة كأنظمة تقنية أو واجهات افتراضية، قد أحدثت تحولا جوهرياً في طبيعة التفاعل البشري والوصول إلى الخدمات. لقد تناولنا نشأتها وتطورها، مبرزين خصائصها التي تتيح بناء مجتمعات مستخدمين نشطة وتقديم محتوى متنوع.

وكذلك لاحظنا أن هذه المنصات أصبحت أداة حيوية لتحقيق الإدماج الاجتماعي، لا سيما بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة. فقد بينا كيف قد تساهم المنصات في تمكينهم أكاديميا ومهنيا، من خلال توفير بيئات مرنة ومتاحة، مدعومة بتقنيات مساعدة. كذلك أبرزنا الدور الفاعل للمنصات الرقمية المساندة في تعزيز حقوق هذه الفئة من المجتمع، وفي مجمل الأمر، كما رأينا أن المنصات الرقمية تمثل مكونا أساسيا في الجهود الرامية إلى تحقيق مجتمع أكثر شمولا ومساواة، بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة.

الفصل الثاني: الاتصال الرقمي وسياسات الدمج في الجزائر

تمهيد:

يتناول هذا الفصل بعمق الدور المتنامي للاتصال الرقمي كعنصر استراتيجي في تعزيز سياسات الدمج الاجتماعي في الجزائر، مع إيلاء اهتمام خاص لضمان حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتحقيق مشاركتهم الفعالة في المجتمع. في المبحث الأول من هذا الفصل، قمنا بتحليل دقيق للإطار القانوني والتنظيمي الذي يحكم الدمج الاجتماعي في الجزائر. لقد استعرضنا تطور هذا الإطار بدءا من الضمانات الدستورية الراسخة التي كفلها دستور 1996، والتي نصت بوضوح على مبدأ المساواة وعدم التمييز بين جميع المواطنين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، مؤكدة على حقهم في التمتع بكافة الحقوق والحريات المكفولة لغيرهم.

وفي سياق متصل، يعمق هذا الفصل النقاش حول الآليات التنفيذية والسياسات المتبعة على المستوى الوطني لترجمة هذه المبادئ الدستورية والالتزامات القانونية إلى واقع ملموس. يهدف هذا الجزء إلى تسليط الضوء على المبادرات الحكومية والمجتمعية الرامية إلى تعزيز وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الفضاء الرقمي، وتحسين جودة حياتهم من خلال التوظيف الفعال لأدوات الاتصال الحديثة والتقنيات المساعدة. كما يستعرض الفصل التحديات القائمة في هذا المجال، بما في ذلك الفجوات التشريعية والتنفيذية، ويقدم رؤى حول سبل تعزيز فعالية هذه السياسات لتحقيق دمج رقمي واجتماعي شامل ومستدام، يضمن كرامة ومشاركة كافة أفراد المجتمع.

المبحث الأول: سياسات وآليات الدمج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر

المطلب الأول: الإطار القانوني والتنظيمي للدمج الاجتماعي

1. تطور الإطار القانوني في الجزائر

ضمانات حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في دستور 1996 الجزائري[1]

يشكل الدستور أهم التشريعات الوطنية المعنية بحماية حقوق الإنسان والحريات العامة للأفراد باعتباره أسمى القوانين ويضم المبادئ العامة التي تكفل الحقوق والحريات للأفراد.

ولما كان الأشخاص المعوقين هم فئة لا تقل عن الأفراد العاديين من غير ذوي الإعاقة، فإن الضمانات القانونية التي يقرها الدستور الجزائري هي نفسها التي يتمتع بها أي شخص عادي في المجتمع، ويبرز ذلك من خلال مبدأ المساواة الذي تضمنته المادة 29 من دستور 1996 حيث جاء في مضمونها بأن كل المواطنين سواسية أمام القانون بدون تمييز خاصة ما تعلق بعنصر شخصي أو اجتماعي مما يجعل الإعاقة مهما كان نوعها غير قابلة للتمييز بين الأفراد.

أما المادة 59 فقد كان مضمونها عاما يعبر عن قيام الدولة بتوفير ظروف معيشية للمواطنين الذين لم يبلغوا سن العمل أو لا يستطيعون القيام به، والذين عجزوا عنه تماما، وذلك نتيجة عدم قدرة الفرد على أداء العمل في المجتمع بسبب عجز يصيبه ما يجعله غير قادر على مزاولة نشاطاته العادية في مجال العمل مما يستوجب تدخل الدولة لرعايته.

[1] دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية الصادر بتاريخ 28 نوفمبر 1996، الجريدة الرسمية، العدد 76، الصادر بتاريخ 08 ديسمبر 1996 المواد من 29 الى 59 منه

كما أنه و إلى جانب هذه الحقوق المتصلة مباشرة بالأشخاص المعوقين فإنه وتجسيدا لحق المساواة بين الأفراد في الدستور، فإن للمعوقين الحق في التمتع بجميع الحقوق التي أقرها هذا الأخير ولكل جميع الأفراد والمضمنة في الفصل الرابع من الدستور الجزائري لسنة 1989 المعدل سنة 1996 بعنوان "الحقوق والحريات" والمتمثلة في المواد 29- 59 ومنها: "حق المساواة أمام القانون بدون تمييز، الحق في الجنسية، حق السلامة البدنية والمعنوية، حق الرعاية الصحية، حرية المعتقد، حرية الرأي، حرية التجارة والصناعة، حرية الابتكار الفكري والفني و العلمي، حق حرمة الحياة والاتصالات الخاصة وحرمة المترل، حق تكوين الجمعيات والاجتماع والأحزاب السياسية، الحق في الحقوق المدنية والسياسية، الحق في التعليم و التكوين المهني"

في قانون رقم 02-09 المؤرخ في 08 مايو 2002 المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم[1]

جاء القانون 02-09 في إطار تكريس جملة الحقوق والامتيازات التي يمكن أن يستفيد منها الأشخاص المعوقين بشكل عام والتي تتجسد وفق ما تقتضيه الحياة الاجتماعية لهم و إدماجهم قدر ما أستطاع، وقد تضمن جملة من التدابير التي تهدف إلى ترقية المعوقين من خلال الكشف المبكر للإعاقة و الوقاية منها ومن مضاعفاتها ،و ضمان العلاج المتخصص و إعادة التدريب الوظيفي و التكييف، وضمان الحصول على الأجهزة الاصطناعية ولواحقها و المساعدات التقنية الضرورية، بالإضافة إلى إجبارية التعليم خاصة للأطفال، وضمان الإدماج الاجتماعي و المهني وتوفير الحد الأدنى من الدخل، مع وضع الشروط التي تسمح بالمساهمة في الحياة الاقتصادية والمؤدية إلى ترقية الأشخاص المعوقين خاصة المتصلة بالرياضة والترفيه والتكييف مع المحيط.

كما تضمن جملة إجراءات تمثلت في قيام الدولة بتشجيع الحركة الجمعوية ذات الطابع الاجتماعي و الإنساني المهتمة بالأشخاص المعاقين، وتقدم المساعدة لهم بتوفير التأطير المتخصص والمؤهل وتدعيمهم ،ويمكن في هذا

[1] قانون رقم 02-09 المؤرخ في 08 ماي 2002 المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم ج ر عدد ص

الإطار أن نشير إلى أن القانون 12-06 المؤرخ في 12 يناير 2012 المتعلق بالجمعيات يعطي الحق للأشخاص المعوقين حق إنشاء جمعية أو العضوية فيها بدون أي تمييز وفق الشروط القانونية باعتبار أنها تلعب دورا مهما في المجال الاستشاري والتوعوي لأجل حماية المعوقين وترقيتهم وحقوقهم والوقاية من الإعاقة عن طريق التحسيس والعمل الجواري خاصة في الاحتفالات الرسمية المتعلقة باليوم الوطني للأشخاص المعوقين 14 مارس من كل سنة.

وبالتالي تعد الجزائر من الدول التي أولت اهتماما متزايدا بقضايا الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث شهدت منظومتها التشريعية تطورا تدريجيا منذ الاستقلال، مع تصاعد وتيرة الإصلاحات الاجتماعية منذ مطلع الألفية الثالثة. وقد بدأت أولى اللبنات التشريعية الهامة بإصدار القانون رقم 02-09 لسنة 2002، الذي كان أول نص قانوني شامل يعنى بحماية الأشخاص ذوي الإعاقة وترقيتهم، حيث نص على جملة من الحقوق الأساسية، كالتعليم، والصحة، والعمل، والحماية الاجتماعية، مع وضع أسس لإنشاء مؤسسات متخصصة وهيئات استشارية، مما شكل قاعدة لانطلاق السياسات الوطنية في هذا المجال

تواصل هذا المسار مع صدور القانون رقم 25-01 لسنة 2025، الذي جاء ليعزز ويحدث الإطار القانوني بما يتماشى مع التطورات الدولية، خاصة بعد مصادقة الجزائر على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD) سنة 2009.

2. المبادئ الأساسية للقانون رقم 25-01 لسنة 2025[1]

ينص القانون رقم 25-01 لسنة 2025 على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تؤطر سياسات الدمج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة، من بينها: تعزيز كرامة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة واستقلاليتهم، وضمان حرية تقرير خياراتهم، وعدم التمييز على أساس الإعاقة، واحترام الفوارق الفردية، وتسهيل وصولهم إلى مختلف المرافق العمومية ووسائل الإعلام والاتصال والتكنولوجيات الحديثة، وضمان مشاركتهم التامة في جميع مجالات الحياة على قدم المساواة مع الأشخاص الآخرين، بالإضافة إلى تسهيل الإدماج الاجتماعي والمهني، وتوفير الحماية الاجتماعية والصحية، والتعليم، والتكوين، والعمل، والمشاركة الثقافية والرياضية. كما يؤكد القانون على ضرورة إشراك المجتمع المدني في إعداد وتنفيذ السياسات القطاعية ذات الصلة

كما يحدد القانون مفاهيم أساسية مثل "التمكين" و"الولوجية" و"الترتيبات التيسيرية المعقولة" و"سلم تقييم الإعاقة"، ويلزم الدولة بتوفير بطاقة الشخص ذي الاحتياجات الخاصة، التي تمكن حاملها من الاستفادة من جميع الحقوق والخدمات المنصوص عليها في القانون

3. التكامل مع التشريعات القطاعية الأخرى[2]

يتميز الإطار القانوني الجزائري بالتكامل بين قانون الإعاقة والنصوص القطاعية ذات الصلة، حيث تم تضمين حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في عدة قوانين أخرى، منها:

[1] القانون رقم 25-01 المؤرخ في 20 فيفري 2025 المتعلق بحماسة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وترقيتهم

[2] القانون رقم 25-01 المؤرخ في 20 فيفري 2025 المتعلق بحماسة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وترقيتهم ج ر عدد 12، ص9.

- **القانون رقم 13-05 لسنة 2013** المتعلق بتنظيم الأنشطة البدنية والرياضية وتطويرها، الذي يكرس حق الأشخاص ذوي الإعاقة في ممارسة الأنشطة الرياضية ضمن أندية متخصصة، ويشجع على تطوير المواهب الرياضية لديهم

- **القانون رقم 15-12 لسنة 2015** المتعلق بحماية الطفل، الذي يُولي عناية خاصة للأطفال ذوي الإعاقة، من خلال تدابير الحماية والرعاية والتكفل في حالات الخطر، ويضمن لهم الحق في التعليم والصحة والحماية من جميع أشكال الاستغلال

- **القانون رقم 18-11 لسنة 2018** المتعلق بالصحة، الذي يكرس الحق في الصحة للجميع، ويضمن الوقاية والعلاج والتأهيل دون تمييز، مع احترام الكرامة الإنسانية، ويُلزم الدولة بتوفير خدمات صحية متخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة **القانون رقم 20-05 لسنة 2020** المتعلق بالوقاية من التمييز وخطاب الكراهية ومكافحتهما، الذي يجرم كل أشكال التمييز، بما فيها التمييز على أساس الإعاقة، ويشدد العقوبات على مرتكبي هذه الأفعال

- **القانون رقم 23-04 لسنة 2023** المتعلق بالوقاية من الاتجار بالبشر ومكافحته، الذي يوفر حماية خاصة للفئات الهشة، ومنهم الأشخاص ذوو الإعاقة، ويشدد العقوبات على استغلالهم في أي نشاط غير مشروع

- **القانون رقم 23-22 لسنة 2023** المتضمن قانون المالية لسنة 2024، الذي خصص اعتمادات مالية مهمة لدعم السياسات الاجتماعية الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة

- **القانون رقم 24-02 لسنة 2024** المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الذي يضمن حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الحصول على خدمات وسلع آمنة وملائمة

4. الالتزام بالاتفاقيات الدولية

تعد الجزائر من الدول المصادقة على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة [1] (CRPD)والبروتوكول الاختياري الملحق بها، وتلتزم بمقتضاها بتعزيز وحماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وضمان مشاركتهم الكاملة في المجتمع، وتوفير الترتيبات التيسيرية المعقولة، ومكافحة التمييز بجميع أشكاله، كما تلتزم بتقديم تقارير دورية إلى لجنة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بالأمم المتحدة حول التقدم المحرز في تنفيذ الاتفاقية

5. الهيئات واللجان التنظيمية

تنص المادة 38 من القانون رقم 25-01 لسنة 2025 على إنشاء المجلس الوطني للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وهو هيئة استشارية تابعة لوزارة التضامن الوطني، مكلفة بتقديم الدراسات والتوصيات واقتراح السياسات العمومية الكفيلة بحماية وترقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. كما تنص المواد 39 و40 على تشكيل لجان طبية ولائية متخصصة لتقييم وتصنيف الإعاقة، ولجان ولائية للتربية الخاصة والتوجيه المهني، ولجنة وطنية للطعن لمراجعة قرارات اللجان الولائية [2]

[1]United Nations. Convention on the Rights of Persons with Disabilities, site internet United Nations, https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html, consulté le 16/05/2025 à 16h00.

[2] القانون رقم 25-01 المؤرخ في 20 فيفري 2025 المتعلق بحماسة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وترقيتهم ج ر عدد 12، ص14 و15

المطلب الثاني: آليات الدعم والخدمات المقدمة ودور الجهات الفاعلة

أولا آليات الدعم والخدمات المقدمة

تحتاج القوانين سالفة الذكر إلى نظام مؤسساتي لضمان تطبيقها على أرض الواقع حيث دون هذه الأجهزة والمؤسسات تصبح حبرا على ورق، وتكون هذه الفئة تعتبر من الفئات الهشة والضعيفة في المجتمع وجب توفير هياكل متعددة لتوفر لها السمع بحقوقها وأداء واجباتها إعمالا لمبدأ المساواة والعدالة والاجتماعية، اين تعمل بطاقة الإعاقة على تفعيلها بحيث تعد بطاقة الإعاقة وثيقة رسمية أساسية تثبت الوضعية الصحية للشخص المعاق ، وتخول له الاستفادة من حقوق وخدمات وتسهيلات نصت عليها التشريعات الوطنية، خاصة في مجالات الحماية الاجتماعية والدعم المالي والإدماج المهني. وقد تم تنظيم شروط وإجراءات الحصول عليها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-455 لسنة 2006[1]، مع تحديثات لاحقة في ضوء السياسات الوطنية الجديدة

يتم منح البطاقة للأشخاص الذين يعانون من إعاقة جسدية، ذهنية، حسية أو متعددة بنسبة عجز لا تقل عن 50%، بناء على تقييم لجنة طبية مختصة في مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن لكل ولاية، وتكون البطاقة مجانية وصالحة لمدة خمس سنوات قابلة للتجديد

يستفيد حاملو البطاقة من امتيازات عديدة، منها منحة مالية لغير القادرين على العمل بنسبة عجز 100%، تخفيضات أو إعفاءات ضريبية، أولوية في السكن الاجتماعي والإدماج المهني، النقل المجاني أو المدعّم، التغطية الصحية الموسعة، والولوج إلى مراكز التكوين المهني والتعليم المتخصص

أ. **المنحة المالية:**

تعد المنحة المالية أحد أبرز تجليات الحق في المساعدة الاجتماعية في الجزائر، حيث تمثل دعما مباشرا للفئات الأكثر هشاشة، خاصة الأشخاص في وضعية إعاقة دائمة أو عميقة. وقد كرس المرسوم التنفيذي رقم 45-03المؤرخ

[1] المرسوم التنفيذي رقم 06-455 المؤرخ سنة 2006 المحدد لكيفيات الحصول على بطاقة الإعاقة والامتيازات المرتبطة بها. ج ر عدد 80

في 19 جانفي 2003 هذا الحق بمنح إعانة مالية شهرية تقدر بـــ 3.000دينار جزائري، تخصص للأشخاص المعاقين الذين لا يملكون أي مصدر دخل، بما فيهم الأطفال الذين يعانون من إعاقات عقلية أو مكتسبة، أو أمراض مزمنة بنسبة عجز تام (100%)، أو من هم بحاجة إلى رعاية الغير للقيام بنشاطاتهم اليومية نتيجة تخلف ذهني، أو إعاقة جسدية عصبية متعددة.

وقد شهد هذا النظام تطورا تشريعيا ملحوظا بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 جوان 2023،[1] والذي عدل أحكام المادة الثانية من القرار المؤرخ في 21 فيفري 2001، حيث تم رفع قيمة المنحة الجزافية للتضامن إلى 7.000 دينار جزائري شهريا للمستفيدين المؤهلين، وإلى 12.000 دينار جزائري شهريا للفئة الحاملة لبطاقة إعاقة 100٪

يعد هذا التعديل خطوة مهمة نحو تعزيز العدالة الاجتماعية وتوسيع نطاق الحماية الاجتماعية، ويؤكد التزام الدولة الجزائرية بتفعيل مبدأ الإنصاف في توزيع المساعدات الاجتماعية وضمان كرامة الفئات الهشة، خاصة في ظل الأوضاع الاقتصادية الصعبة التي قد تفاقم من هشاشة هذه الفئات.

ب. الرعاية الصحية وإعادة التأهيل

يضمن قانون[2] رقم 25-01 لسنة 2025 حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الاستفادة من جميع الخدمات الصحية والاجتماعية التي توفرها الدولة، بما يكفل لهم العيش الكريم والاستقلالية. وتعمل الدولة على توفير الكشف المبكر والتشخيص، والتكفل بصفة مبكرة بالإعاقة، وضمان العلاجات المتخصصة وإعادة التأهيل الوظيفي، وتوفير الأجهزة الاصطناعية والمساعدات التقنية وصيانتها واستبدالها عند الحاجة. كما يُلزم القانون

[1] قرار وزاري مشترك مؤرخ في 2 ذي الحجة 1444 الموافق 20 يونيو 2023 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ، الصادر في 7 سبتمبر 2023، ، العدد 58

[2] القانون رقم 25-01 المؤرخ في 20 فيفري 2025 المتعلق بحماسة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وترقيتهم ج ر عدد 12،

بتكوين وتأهيل المستخدمين الطبيين وشبه الطبيين حول كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وضمان حملات إعلامية وبرامج صحية هادفة للفئة، مع مراعاة الفئات الهشة كالأطفال والنساء والمسنين

ت. تسهيلات التعليم والتكوين

يكرس القانون الجديد حق الأطفال ذوي الإعاقة في التربية والتعليم الإجباري، مع توفير مناهج وتقنيات مكيفة، وبرامج دمج بيداغوجي ملائمة. وتتوفر شبكة وطنية من المؤسسات المتخصصة، تضم أكثر من 239 مؤسسة و19 ملحقة، تشمل مراكز للتكفل النفسي البيداغوجي بالأطفال المعاقين ذهنياً، ومدارس للمعاقين سمعياً وبصرياً، ومراكز للمعاقين حركياً، تحت إشراف طواقم متعددة التخصصات. كما تم تطوير برامج التكوين والتعليم المهنيين، مع فتح تخصصات جديدة مكيّفة مع قدرات واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، لتسهيل إدماجهم في سوق العمل. وتمنح الدولة تسهيلات في اجتياز الامتحانات والمسابقات، مع توفير الظروف الملائمة ومراعاة مبادئ تكافؤ الفرص [1]

ث. الإدماج المهني ودور القطاع الخاص

يفرض القانون على جميع المستخدمين تخصيص نسبة لا تقل عن 1% من مناصب العمل للأشخاص ذوي الإعاقة المعترف لهم بصفة العامل ذي الاحتياجات الخاصة، وفي حال تعذر ذلك، يُلزم المستخدم بدفع اشتراك مالي سنوي يخصص لتطوير برامج الإدماج المهني. كما يستفيد المستخدمون الذين يهيئون مناصب عمل لهذه الفئة من تسهيلات جبائية ومنح لتكوين العمال، إضافة إلى إعانات لتغطية جزء من التكاليف المرتبطة بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. تدعم الدولة إنشاء مؤسسات العمل المحمي ومراكز توزيع العمل في المترل، وتطوير برامج الإدماج

[1] وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة. التقرير السنوي حول أوضاع الأشخاص ذوي الإعاقة في الجزائر، الجزائر: وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، 2025، متاح علىhttps://www.msnfcf.gov.dz :، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/05/16 على الساعة

المهني في القطاعين العام والخاص، مع تشجيع المقاولاتية لفائدة ذوي الإعاقة من خلال برامج تمويل خاصة مثل ANSEJو CNAC

ج. الولوجية والمشاركة في الحياة العامة

يلزم القانون جميع المؤسسات العمومية والخاصة بتوفير الترتيبات التيسيرية المعقولة والتهيئة العمرانية اللازمة لضمان النفاذ الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة إلى المرافق والخدمات العامة، ووسائل النقل، ووسائل الإعلام والاتصال، مع تخصيص أماكن خاصة في وسائل النقل العمومي، وشبابيك خاصة في الإدارات والمؤسسات، ونسبة 5% من أماكن التوقف في المواقف العمومية. كما ينص القانون على حق الأشخاص ذوي الإعاقة في المشاركة في الحياة الثقافية والترفيهية والرياضية، مع توفير الفضاءات والمؤسسات الملائمة، وتطوير برامج وأنشطة مكيفة

ثانيا دور الجهات الفاعلة

تلعب **الحكومة الجزائرية** دورا محوريا في رسم وتنفيذ سياسات الإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك عبر مجموعة من القطاعات الوزارية المتداخلة، أبرزها:

- **وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة**، بصفتها الجهة المسؤولة مباشرة عن تسيير ملفات الأشخاص المعوقين، من خلال مديريات النشاط الاجتماعي والتضامن (DAS) في مختلف الولايات
- **وزارة التربية الوطنية** التي تشرف على تمدرس الأطفال ذوي الإعاقة ضمن الأقسام العادية أو الأقسام المتخصصة
- **وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي** التي تعمل على تعزيز قابلية تشغيل هذه الفئة؛
- **وزارة الصحة**، التي تقدم خدمات التأهيل الطبي والنفسي والاجتماعي، وتشرف على مؤسسات إعادة التأهيل والوقاية من الإعاقات

وقد تم تدعيم هذا الإطار المؤسساتي بإنشاء **المجلس الوطني للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة**، بموجب القانون رقم 25-01، كمؤسسة استشارية متعددة القطاعات، تُكلف بتقديم الدراسات والآراء والتوصيات واقتراح التدابير القانونية والتنظيمية الكفيلة بتحسين أوضاع الأشخاص ذوي الإعاقة وتعزيز إدماجهم في المجتمع[1].

إلى جانب الجهود الحكومية، يعد المجتمع المدني شريكا فاعلا في هذا المسعى، من خلال عدد من الجمعيات والمنظمات المتخصصة في الدفاع عن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، التي تساهم في تقديم خدمات الدعم والمرافقة، وتنظيم حملات التحسيس والتوعية، والمرافعة من أجل تكييف السياسات العمومية وفقا للاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التي صادقت عليها الجزائر سنة 2009[1].

أما القطاع الخاص، فقد بدأ في السنوات الأخيرة يضطلع بدور متزايد في مجال الإدماج الاجتماعي والمهني لهذه الفئة، لا سيما من خلال:

- التوظيف الموجه ضمن إطار المادة 29 قانون 1٪ الذي يحفز على تشغيل ذوي الإعاقة[2]
- تكييف بيئة العمل من حيث البنية التحتية والأدوات المستخدمة
- إدماج مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات (RSE) في البرامج التنموية.

تعد هذه المقاربة التشاركية المتعددة الفاعلين عاملا أساسيا لضمان فعالية السياسات الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة وتحقيق التنمية الشاملة والعادلة[3].

[1] United Nations, Convention on the Rights of Persons with Disabilities – Algeria Ratification, site internet United Nations Treaty Collection, https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=IV-15&chapter=4&clang=_en, consulté le 16/05/2025 à 16h45

[2] القانون رقم 25-01 المؤرخ في 20 فيفري 2025 المتعلق بحماسة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وترقيتهم ج ر عدد 12

[3] UNICEF Algeria. Inclusion of Children with Disabilities in Algeria, site internet

المطلب الثالث: فجوة التنفيذ في سياسات الدمج

رغم الإطار القانوني المتقدم والسياسات الوطنية الطموحة التي تبنتها الجزائر في مجال دمج الأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أن التنفيذ العملي لهذه السياسات يواجه تحديات كبيرة على أرض الواقع. تظهر هذه التحديات في ثلاثة أبعاد رئيسية تتداخل فيما بينها: الفجوة الرقمية، والفجوة البشرية (الموارد والتأهيل)، والفجوة الثقافية (الوعي المجتمعي). هذه الفجوات لا تعكس فقط ضعف التطبيق، بل تكشف عن الحاجة إلى رؤية شمولية تتجاوز النصوص القانونية إلى ممارسات عملية فعالة ومستدامة

أولا: الفجوة الرقمية

تعد الفجوة الرقمية من أبرز مظاهر التفاوت في فرص الدمج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة في الجزائر. فعلى الرغم من أن التشريعات الوطنية تؤكد على حق ذوي الإعاقة في النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال، إلا أن الواقع يكشف عن قصور كبير في هذا المجال. فالبنية التحتية الرقمية في العديد من المناطق، خاصة الريفية والنائية، ما تزال ضعيفة، مما يحد من وصول ذوي الإعاقة إلى الإنترنت والخدمات الرقمية الأساسية. هذا الأمر يؤثر بشكل مباشر على فرصهم في التعليم عن بعد، والتكوين المهني الرقمي، والاستفادة من الخدمات الإدارية الإلكترونية التي أصبحت ضرورية في الحياة اليومية

إضافة إلى ذلك، هناك نقص واضح في المنصات الرقمية الميسرة والمحتوى الرقمي الموجه خصيصا للأشخاص ذوي الإعاقة، سواء من حيث لغة الإشارة أو البرمجيات الناطقة أو المواقع الإلكترونية المتوافقة مع احتياجاتهم. كما أن ضعف التكوين الرقمي لهذه الفئة، وقلة المبادرات الحكومية أو الجمعوية في هذا المجال، يزيد من عزلتهم

UNICEF, https://www.unicef.org/algeria/reports/inclusion-children-disabilities-algeria, consulté le 16/05/2025 à 16h00.

الرقمية ويقلل من فرصهم في المشاركة المجتمعية والاقتصادية. وتشير تقارير الجمعيات إلى أن الكثير من ذوي الإعاقة يفتقرون للأجهزة الذكية أو التدريب اللازم لاستعمالها بفعالية، مما يفاقم من فجوة الاندماج الرقمي

ثانيا: الفجوة البشرية

تتمثل الفجوة البشرية أساسا في نقص الكوادر المؤهلة والمتخصصة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. فعلى الرغم من وجود نصوص قانونية تلزم بتوفير التكوين والتأهيل المستمر للعاملين في قطاعات التربية والصحة والعمل، إلا أن التطبيق العملي يكشف عن نقص كبير في عدد المعلمين المتخصصين في التربية الدامجة، والأخصائيين النفسيين والاجتماعيين، والمرافقين التربويين. هذا النقص يؤثر سلبا على جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة، ويضعف من فعالية برامج الدمج المدرسي والمهني

كما أن برامج التكوين الجامعي والمهني لا تزال تفتقر إلى وحدات متخصصة في مجال الإعاقة، سواء في كليات التربية أو العلوم الاجتماعية أو العلوم الطبية. ويؤدي ذلك إلى تخرج أجيال من المعلمين والأطباء والمربين دون امتلاكهم المهارات والمعارف اللازمة للتعامل مع هذه الفئة بشكل علمي وفعال. بالإضافة إلى ذلك، هناك ضعف في التنسيق بين القطاعات الحكومية المختلفة، وبيروقراطية في الإجراءات الإدارية المتعلقة بالحصول على المنح أو الخدمات، ما يؤدي إلى تأخر أو تعثر استفادة ذوي الإعاقة من حقوقهم

ومن جهة أخرى، تبرز فجوة الموارد البشرية أيضا في نقص عدد المراكز والمؤسسات المتخصصة، خاصة في المناطق الداخلية، مما يحد من فرص التكفل المبكر والتأهيل الوظيفي والاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة. وتؤكد تقارير الجمعيات أن كثيرا من الأطفال ذوي الإعاقة يضطرون للبقاء في منازلهم بسبب غياب مراكز قريبة أو نقص النقل المتخصص[1]

[1] منصور.ج, « الجمعيات الجزائرية للإعاقة والأمراض المزمنة والنادرة », https://elbadilabc-ar.dz/الجمعيات-الجزائرية-للإعاقة-والأمراض تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/05/16 على الساعة

ثالثا: الفجوة الثقافية

تظل الفجوة الثقافية من أكبر التحديات أمام تنفيذ سياسات الدمج في الجزائر. فالمجتمع الجزائري، رغم التطور التشريعي، لا يزال يحمل العديد من الصور النمطية السلبية حول الإعاقة، إذ تنظر إليها غالبا كعبء أو حالة ضعف، وليس كتنوع إنساني طبيعي. هذا التصور المجتمعي يؤدي إلى تهميش الأشخاص ذوي الإعاقة، ويقلل من فرصهم في المشاركة الفعالة في الحياة الاجتماعية والتعليمية والمهنية

وتنعكس هذه الفجوة الثقافية أيضا في المؤسسات التعليمية وسوق العمل، حيث يعاني ذوو الإعاقة من صعوبات في الاندماج بسبب غياب التسهيلات وعدم تقبل زملائهم أو أرباب العمل لهم. كما أن بعض العائلات، بدافع الحرج أو الخوف من الوصم الاجتماعي، تميل إلى عزل أبنائها ذوي الإعاقة أو حرمانهم من فرص التعليم والمشاركة المجتمعية، وهو ما يؤثر سلبا على صحتهم النفسية وتطورهم الشخصي

رغم الجهود التي تبذلها الجمعيات في مجال التوعية وتنظيم الحملات الإعلامية، إلا أن هذه المبادرات ما تزال محدودة في التأثير، وتحتاج إلى دعم أكبر من الدولة ووسائل الإعلام الوطنية، مع ضرورة إدراج قضايا الإعاقة ضمن المناهج الدراسية وحملات التوعية المستمرة لتغيير التمثلات الاجتماعية السلبية[1]

[1] وكالة الأنباء الجزائرية ترقية الأشخاص ذوي الإعاقة: جمعيات وطنية تطلق مبادرة لتوحيد جهودها-2021-104808/https://www.aps.dz/ar/societe 04-07-12-47-40 تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/05/16 على الساعة

المبحث الثاني: الاتصال الرقمي والتمكين ذوي الإعاقة

المطلب الأول: وظائف الاتصال الرقمي في التوعية والتثقيف الاجتماعي

شهد الاتصال الرقمي تطورا جذريا في العقود الأخيرة، وأصبح أحد أهم الأدوات التي تعيد تشكيل البنية الاجتماعية والثقافية للمجتمعات الحديثة. لم يعد الاتصال الرقمي مجرد وسيلة تقنية لتبادل المعلومات، بل تحول إلى فضاء ديناميكي يؤثر في أنماط السلوك الاجتماعي ويعيد تعريف أدوار الأفراد والمؤسسات في إنتاج المعرفة ونشرها. تؤكد الأدبيات الحديثة أن الاتصال الرقمي غير بشكل عميق من طبيعة التفاعل الاجتماعي، حيث بات يشكل بيئة خصبة لتداول الأفكار والقيم، وتوسيع دائرة النقاشات حول القضايا الاجتماعية، وإتاحة فرص أكبر للتعبير عن الرأي والمشاركة المجتمعية[1]

من الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي في التوعية والتثقيف الاجتماعي أنه يتيح تدفق المعلومات بسرعة وفاعلية غير مسبوقة، ويكسر الحواجز الجغرافية والزمنية بين الأفراد والمجموعات. فقد أصبحت منصات التواصل الاجتماعي والمدونات والمنتديات الرقمية أدوات مركزية في نقل المعرفة، ونشر الأخبار، وإطلاق الحملات التوعوية حول قضايا الصحة، التعليم، البيئة، وحقوق الإنسان. كما أظهر باحثون أن هذه المنصات الرقمية تتيح للأفراد، خاصة الفئات المهمشة مثل ذوي الإعاقة، فرصة الوصول إلى مصادر معلومات متنوعة، والمشاركة في النقاشات العامة، ما يعزز من وعيهم بحقوقهم وقضاياهم الأساسية[2]

يؤكد كتاب Handbook of Research on Discourse Behavior and Digital Communicationأن الاتصال الرقمي أعاد تشكيل أنماط الخطاب الاجتماعي، حيث باتت اللغة الرقمية

[1] Lievrouw, L. A., & Loader, B. D. (2023). Routledge Handbook of Digital Media and Communication. Routledge.

[2] Lin, C. A., & Atkin, D. J. (2007). Communication Technology and Social Change: Theory and Implications. Routledge.

وسيلة للتعبير عن الهويات، وتبادل التجارب، وبناء مجتمعات افتراضية تتشارك نفس الاهتمامات والقيم. كما أن التفاعل الرقمي أتاح إمكانيات واسعة للتعليم غير النظامي، من خلال منصات التعلم الإلكتروني، والمصادر التعليمية المفتوحة، والمجموعات النقاشية، ما ساهم في تعزيز ثقافة التعلم مدى الحياة، وتوسيع فرص التثقيف خارج الأطر التقليدية[1]

وتبرز أهمية الاتصال الرقمي في التوعية الاجتماعية من خلال قدرته على تعبئة الرأي العام، وتحفيز المشاركة الجماهيرية في قضايا مجتمعية متنوعة. فقد أظهرت دراسات حديثة أن وسائل التواصل الاجتماعي لعبت دورا محوريا في رفع الوعي حول قضايا الصحة العامة، مثل جائحة كوفيد-19، وقضايا البيئة، وحقوق الأقليات، حيث ساعدت على نشر المعلومات العلمية بسرعة، وتفنيد الشائعات، وتوجيه السلوك الجماعي نحو تبني ممارسات صحية أو بيئية سليمة[2]

كما أن الاتصال الرقمي يعد وسيلة فعالة لتقليص الفجوات التعليمية والاجتماعية، إذ توفر المنصات الرقمية موارد تعليمية مجانية أو منخفضة التكلفة، وتتيح للمتعلمين من مختلف الخلفيات الاجتماعية والثقافية فرصا متساوية للوصول إلى المعرفة. ووفقا لدراسات منشورة في Routledge Handbook of Digital Media and Communication، فإن الرقمنة ساهمت في تعزيز مبدأ المساواة في التعليم، ودعم الفئات الهشة عبر برامج التوعية الرقمية، والمحتوى الميسر لذوي الاحتياجات الخاصة، والمبادرات المجتمعية التي تسعى إلى إشراك الجميع في عملية التعلم والتثقيف[3]

[1] IGI Global. (2010). Handbook of Research on Discourse Behavior and Digital Communication: Language Structures and Social Interaction.

[2] Rijal, S., Rahmayanti, A., & Fauzi, F. (2024). The Role of Social Media in Enhancing Social Awareness and Engaging Community Participation in the Context of Education. Indo Intellectuals Journal, 5(2), 2389-2396.

[3] Lievrouw, L. A., & Loader, B. D. Idem.

من جهة أخرى، يشير كتاب Communication Technology and Social Change إلى أن الاتصال الرقمي لا يقتصر على نقل المعلومات فحسب، بل يساهم أيضا في بناء رأس المال الاجتماعي، وتعزيز الثقة بين الأفراد، وتسهيل التعاون المجتمعي عبر الحدود الثقافية والجغرافية. كما يتيح للأفراد تطوير مهارات التفكير النقدي، وتحليل المعلومات، والتفاعل مع مصادر متعددة، ما يرفع من مستوى الوعي المجتمعي ويعزز قدرة الأفراد على اتخاذ قرارات مستنيرة[1]

ورغم كل هذه المزايا تحذر الأدبيات من تحديات مصاحبة للاتصال الرقمي، مثل انتشار المعلومات المضللة، وتضخم الفجوة الرقمية بين الفئات الاجتماعية، والحاجة إلى تعزيز الثقافة الرقمية والوعي النقدي لدى المستخدمين لضمان الاستخدام الإيجابي والمسؤول للتكنولوجيا[2]

المطلب الثاني: الاتصال الرقمي كوسيط لتمكين ذوي الإعاقة وتعزيز مشاركتهم

أصبح الاتصال الرقمي أداة محورية في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وتعزيز مشاركتهم الاجتماعية والاقتصادية، إذ يوفر لهم منصات للتواصل والتعبير عن الذات والوصول إلى المعلومات والخدمات الحيوية. في السياق الجزائري، ورغم التحديات، بدأت تظهر مبادرات ومشاريع تستثمر في الإمكانات الرقمية لتعزيز إدماج ذوي الإعاقة في المجتمع، سواء عبر التعليم، أو سوق العمل، أو المشاركة في الحياة العامة[3].

تتيح التقنيات الرقمية، لا سيما الهواتف الذكية والإنترنت، إمكانيات كبيرة لذوي الإعاقة من خلال التطبيقات المساعدة مثل برامج قراءة الشاشة، الترجمة الفورية للغة الإشارة، والبرمجيات التكيفية التي تسهل التفاعل مع

[1] Lin, C. A., & Atkin, D. J. Idem .

[2] Rijal, S., Rahmayanti, A., & Fauzi, F. Idem

[3] Handicap International, Country Card Algeria,
2016 https://rodra.co.za/images/countries/algeria/country_reports/2016-08_cc_algeria_en_ok_0.pdf

المحتوى الرقمي. وقد أظهرت تقارير دولية أن الهواتف الذكية تمثل نافذة رئيسية لذوي الإعاقة للوصول إلى المعلومات والخدمات، حيث تمكنهم من تجاوز العديد من الحواجز التقليدية التي تعيق مشاركتهم .إلا أن الفجوة في امتلاك الهواتف الذكية واستخدام الإنترنت ما تزال قائمة، إذ تشير بيانات GSMA سنة 2021 إلى أن نسبة امتلاك ذوي الإعاقة للهواتف الذكية في الجزائر أقل بكثير مقارنة ببقية السكان (15% مقابل 63%)، ونسبة استخدامهم للإنترنت عبر الهاتف المحمول لا تتجاوز 19%، ما يعكس الحاجة إلى جهود أكبر لردم هذه الفجوة الرقمية التي قدرت بـــ 76٪[1]

على مستوى السياسات والمبادرات، تعمل منظمات المجتمع المدني في الجزائر، بدعم من شركاء دوليين مثل "هانديكاب إنترناشيونال"، على تعزيز التمكين الرقمي لذوي الإعاقة من خلال عدة محاور: رفع الوعي لدى الأسر والفاعلين المحليين حول أهمية التعليم الشامل، تدريب المهنيين على الممارسات الدامجة، دعم توفير الأجهزة التعويضية والمساعدات التقنية، وتطوير قدرات الجمعيات الناشطة في مجال الإعاقة على إدارة المشاريع الرقمية والدفاع عن الحقوق .كما يتم تنفيذ برامج لتيسير النفاذ إلى التكوين المهني وفرص العمل عبر المنصات الرقمية، وتوفير الدعم المباشر لذوي الإعاقة للاندماج في سوق الشغل والاستفادة من التمويل المصغر والعروض المحلية للعمل[2].

من جهة أخرى، تؤكد الدراسات الدولية أن الاتصال الرقمي يساهم في بناء شبكات دعم اجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة، ويعزز من حضورهم في النقاشات العامة وصنع السياسات، خاصة إذا تم إشراكهم فعليا في تصميم السياسات الرقمية وتطوير الحلول التقنية التي تلبي احتياجاتهم. ويشكل مبدأ "لا شيء عنا بدوننا" أساسا لأي

[1]GSMA, Driving the Digital Inclusion of Persons with Disabilities: Policy considerations for low- and middle-income countries, 2022, https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2022/04/GSMA_Assistive-Tech_Driving-the-Digital-Inclusion-of-Persons-with-Disablities-2022_ACCESSIBLE.pdf, p 12,13 consulté le 16/05/2025 à 20h10.

[2] Handicap International, Idem, consulté le 16/05/2025 à 20h00.

سياسة ناجعة للتمكين الرقمي، حيث ينبغي أن يكون ذوو الإعاقة شركاء في كل مراحل صناعة القرار الرقمي، من التشخيص إلى التنفيذ والتقييم[1].

ومع ذلك، تظل هناك تحديات مرتبطة بضعف الوعي الرقمي، ارتفاع أسعار الأجهزة الذكية، محدودية المحتوى الرقمي الميسر، ونقص المهارات الرقمية لدى العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة، ما يستدعي مقاربة شاملة تجمع بين تطوير البنية التحتية الرقمية، تحديث السياسات، وتكثيف برامج التكوين والتوعية لضمان شمولية التحول الرقمي وعدم ترك أي فئة على الهامش[2].

باختصار، يمثل الاتصال الرقمي رافعة أساسية لتمكين ذوي الإعاقة في الجزائر، لكن تحقيق هذا الهدف يتطلب تضافر جهود الدولة، المجتمع المدني، والقطاع الخاص لضمان النفاذ الشامل، تطوير المهارات الرقمية، وتكييف السياسات والخدمات الرقمية مع احتياجات هذه الفئة، بما يحقق مشاركة فعالة واندماجا حقيقيا في المجتمع الرقمي.

المطلب الثالث: الاتصال من أجل التنمية كآلية لتعزيز الإدماج الاجتماعي الرقمي لذوي الإعاقة في الجزائر

يعد الاتصال من أجل التنمية أحد المفاهيم المحورية في أدبيات التنمية المعاصرة، حيث ينظر إليه كوسيلة استراتيجية لتفعيل مشاركة مختلف فئات المجتمع في عمليات التنمية، عبر توظيف وسائل وأدوات الاتصال والإعلام بشكل هادف ومخطط.[3] ويكتسب هذا المفهوم أهمية متزايدة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم، إذ

[1] GSMA, Idem consulté le 16/05/2025 à 20h10.

[2] PwC, The state of digital inclusion in the MENA region, 2022, https://www.pwc.com/m1/en/publications/documents/bridging-digital-gap-state-digital-inclusion-mena-region.pdf, consulté le 16/05/2025 à 20h15.

[3] حسن، عبد الله. (2017). الاتصال من أجل التنمية: المفاهيم، الاستراتيجيات والتطبيقات. القاهرة: دار الفكر العربي ص 22

أصبح الاتصال الرقمي أداة مركزية لتعزيز الإدماج الاجتماعي، خاصة بالنسبة للفئات الهشة والمهمشة مثل ذوي الإعاقة[1]. ففي السياق الجزائري، لا تزال الفجوة الرقمية والاجتماعية بين ذوي الإعاقة وبقية أفراد المجتمع تمثل تحديا حقيقيا أمام تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة في الفرص.[2] ومن هنا، يبرز الاتصال من أجل التنمية كآلية فعالة لتقليص هذه الفجوة، من خلال تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى المعلومات، والخدمات الرقمية، والمشاركة الفعالة في الحياة العامة[3].

إن تعزيز الإدماج الاجتماعي الرقمي لذوي الإعاقة في الجزائر يقتضي تبني مقاربة شمولية ومتكاملة، تتجاوز الحلول التقنية إلى معالجة الإشكالات البنيوية والثقافية التي تعيق مشاركة هذه الفئة في المجتمع الرقمي. ويبرز هنا الدور الحيوي للاتصال من أجل التنمية في رفع مستوى الوعي المجتمعي بحقوق ذوي الإعاقة، وتغيير الصور النمطية السلبية التي غالبا ما تحيط بهم في الخطاب الإعلامي والمجتمعي. كما أن الاتصال الفعال يسهم في دعم السياسات العمومية الرامية إلى إدماج ذوي الإعاقة رقميا واجتماعيا، عبر تحفيز النقاشات العامة، وتعزيز الشراكات بين مختلف الفاعلين من مؤسسات حكومية، مجتمع مدني، وقطاع خاص، بما يضمن تكامل الجهود وتنسيق المبادرات. [4] وتتجلى أهمية الاتصال من أجل التنمية كذلك في قدرته على خلق فضاءات للحوار والمناصرة، حيث يمكن لذوي الإعاقة التعبير عن احتياجاتهم وتطلعاتهم، والمشاركة في اتخاذ القرار المتعلق بتصميم وتنفيذ السياسات الرقمية. فالمبادرات الاتصالية التي تعتمد على المقاربة التشاركية تتيح إمكانية تطوير حلول رقمية ملائمة لاحتياجات ذوي الإعاقة، مثل تطبيقات الوصول الرقمي، والمنصات التعليمية المتكيفة، والخدمات الحكومية الإلكترونية الميسرة. وتؤكد التجارب الدولية في هذا المجال أن إشراك ذوي الإعاقة في جميع مراحل

[1] UNESCO. (2021). Inclusive digital solutions and accessibility for persons with disabilities. Paris, France: UNESCO Publishing p10

[2] عبد الحفيظ، سعاد. (2020). الفجوة الرقمية في الجزائر: التحديات والآفاق. مجلة دراسات إعلامية، العدد 15، ص 58.

[3] عبد القادر بن عيسى، الاتصال من أجل التنمية: المفهوم والدور في المجتمعات النامية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 12، 2022، ص. 45.

[4] وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة. التقرير السنوي حول إدماج ذوي الإعاقة في الجزائر. الجزائر 2023 ص 25

إعداد وتنفيذ استراتيجيات الاتصال من أجل التنمية يعزز من فعاليتها ويضمن استدامتها، كما يسهم في بناء قدرات هذه الفئة وتمكينها من ممارسة حقوقها الرقمية والاجتماعية بشكل كامل.

وفي السياق الجزائري، بدأت تظهر بعض المبادرات الرامية إلى إدماج ذوي الإعاقة رقمياً، مثل تطوير تطبيقات حكومية ميسرة، وإطلاق برامج توعية رقمية، إلا أن هذه الجهود لا تزال محدودة وتحتاج إلى مزيد من التنسيق والتخطيط الاستراتيجي. كما أن غياب سياسات اتصالية واضحة وموجهة نحو ذوي الإعاقة يحد من فعالية هذه المبادرات. لذا، من الضروري أن تتبنى الجزائر استراتيجية وطنية للاتصال من أجل التنمية، تضع في صلب أولوياتها تعزيز الإدماج الرقمي والاجتماعي لذوي الإعاقة، من خلال تطوير محتوى رقمي ميسر، وتوفير التكوين والتدريب الرقمي، وضمان المشاركة الفعالة لهذه الفئة في صياغة السياسات الرقمية.

إن تحقيق الإدماج الاجتماعي الرقمي لذوي الإعاقة في الجزائر لن يكون ممكناً دون تفعيل الاتصال من أجل التنمية كآلية أساسية، تجمع بين الجهود التقنية والتوعوية والسياساتية، وتضمن إشراك ذوي الإعاقة أنفسهم في كافة مراحل العملية التنموية. فالاتصال هنا لا يعد مجرد وسيلة لنقل المعلومات، بل هو أداة للتحول الاجتماعي وبناء مجتمع رقمي أكثر عدالة وشمولية.

خلاصة:

في هذا الفصل، استخلصنا أن الجزائر قد أحرزت تقدما ملحوظا في إرساء إطار قانوني وتنظيمي يدعم دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع. لقد بينا بوضوح أن هذا الإطار، المتجذر في الضمانات الدستورية لمبدأ المساواة وعدم التمييز، قد وضع أسسا صلبة لحماية حقوق هذه الفئة الهامة من المواطنين .استخلصنا أن دستور 1996، قد شكل نقطة انطلاق أساسية في هذا المسار، حيث ضمنت الحقوق المتساوية ووفرت الإطار لضمان سبل العيش الكريم التي تطورت مع باقي الدساتير.

كما استخلصنا أن الاتصال الرقمي يمثل رافعة أساسية وحيوية لتحقيق الدمج الشامل، وأن الجزائر قد بدأت فعليا في تنفيذ مبادرات تهدف إلى استغلال هذه الأداة. لقد تناولنا أمثلة على تطوير تطبيقات حكومية ميسرة وبرامج توعية رقمية تسعى إلى تعزيز وصول ذوي الإعاقة إلى الخدمات والمعلومات الحيوية. ومع ذلك، استخلصنا أن هذه الجهود، رغم أهميتها، لا تزال محدودة النطاق وتتطلب المزيد من التنسيق الفعال والتخطيط الاستراتيجي طويل المدى. علاوة على ذلك، استخلصنا وجود فجوات في السياسات الحالية، والتي قد تعيق تحقيق دمج رقمي واجتماعي كامل ومستدام للأشخاص ذوي الإعاقة، مما يستدعي مراجعة وتحديث مستمرين لضمان تلبية احتياجاتهم المتغيرة والمتزايدة في ظل التطور التكنولوجي المتسارع.

الفصل الثالث: دراسة حالة
موقع وزارة التضامن الوطني
والاسرة وقضايا المرأة

تمهيد

يهدف هذا الفصل إلى تقديم دراسة حالة تحليلية وتقييمية لموقع وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة الإلكتروني، مع التركيز بشكل خاص على مدى استجابته لاحتياجات ذوي الإعاقة، ودوره في ترقية الخدمات الرقمية المقدمة لهذه الفئة. يأتي هذا التحليل في سياق التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده الإدارة العمومية في الجزائر، والذي يسعى إلى تقريب الخدمات من المواطن وتعزيز الشفافية والكفاءة في تقديمها.

ينقسم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين. يتناول المبحث الأول استعراضا لجهود وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة في ترقية ذوي الإعاقة عبر الخدمات الرقمية. يستعرض جهود الوزارة في ترقية ذوي الإعاقة عبر الخدمات الرقمية، ويبدأ بتعريف شامل بالوزارة وتطورها ومهامها، ثم يعرض مقابلة حصرية مع السيد أمزال مراد، المدير الوطني لمديرية ذوي الإعاقة، التي تسلط الضوء على الاستراتيجية الوطنية للإدماج وخدماتها وتحدياتها. كما يتضمن هذا المبحث مؤشرات وإحصائيات كمية تدعم هذه الجهود وتبرز حجم الإنجازات المحققة في مجال رعاية ذوي الإعاقة وتمكينهم.

أما المبحث الثاني، يقيم الموقع الإلكتروني للوزارة من خلال تحليل تقني وفقا لمعايير الوصول الرقمي (WCAG 2.1)، مع التركيز على محاور الإدراك، التشغيل، الفهم، والمتانة، ويعرض نتائج تقييم المستخدمين للموقع.

من خلال هذه الدراسة الشاملة، يسعى الفصل إلى تقديم صورة واضحة ومتكاملة عن واقع الخدمات الرقمية المقدمة من قبل وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، وتقييم مدى فعاليتها في تحقيق الإدماج الفعلي لذوي الإعاقة، مع تحديد التحديات القائمة وتقديم توصيات لتعزيز هذه الجهود في المستقب

المبحث الأول: عرض جهود وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة في ترقية ذوي الإعاقة عبر الخدمات الرقمية

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة لوزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة وخدماتها الرقمية[1]

أولا تعريف وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة

وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة هي مؤسسة عمومية ذات طابع اجتماعي خدماتي، تمثل فرع وزاري في الحكومة الجزائرية، تم إنشائها بغرض تنفيذ إستراتيجية تدخل الدولة في مجال السياسة الاجتماعية المنماة و الموجهة للحفاظ على كيان الأسرة و الحماية الأشخاص المعوقين والمعوزين و المسنين و كذا المرأة، و ذلك بالاستناد على النتائج السلبية التي خلفتها العولمة على بنية الأسرة، و التي هي مرتبطة بالحفاظ و تجسيد مبادئ التضامن والقيم المعنوية و الحضارية بين أفرادها، وعليه فإن الأسرة اليوم في حاجة أكثر من أي وقت مضى إلى تعزيز دورها و إدراجها بصفة فعلية ضمن السياسة الاجتماعية للدولة، و لهذا الغرض فإن الدولة الجزائرية تعمد من خلال وزارة التضامن الوطني و الأسرة وقضايا المرأة على بدل مجهودات في سبيل تطوير وتنفيذ الآليات و التراتيب التي من شأنها الحد من تفاقم الظواهر و الآفات الاجتماعية ، الناجمة عن التحولات الهيكلية التي عاشتها بلادنا لاسيما في مجال مكافحة كل أشكال الإقصاء والتهميش و تثمين دور و مكانة الأسرة و المرأة و الشباب و المراهقين و الأطفال خاصة الذين هم في خطر معنوي والأطفال المهملين و كذا الأشخاص المعوقين ، وضحايا المأساة الوطنية و كافة الفئات في وضع اجتماعي صعب و التي تفرض نفسها كهدف أساسي في دائرة نشاط عمل الوزارة، وعليه فإن وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة بمضمونها و بعدها ، تساهم من خلال

[1] من أرشيف وزارة التضامن الوطني من تجميع الطالبة

إستراتيجيتها المجسدة في التكفل الفعلي بالانشغالات و الأهداف المشار إليها سلفا و كذلك في تحسين المستوى المعيشي للسكان

مقر الوزارة: فهي تقع بالطريق الوطني رقم واحد (01) حي البساتين بئر خادم – الجزائر العاصمة.

عنوانها الإلكتروني فهو كالأتي www.msnfcf.gov.dz

رقم الهاتف :023499778

رقم الفاكس:023499766

نشأة وزارة التضامن الوطني و الأسرة و قضايا المرأة :

أسباب إنشاء وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة:

إن مرور العشرية السوداء على بلادنا ليس بالأمر الهين، لأنها أثرت سلبا على عامة أفراد المجتمع وكذا كافة الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة لما خلفته هذه الظاهرة من ضحايا مستهم في أجسادهم وتسببت في عجزهم و تعقد وضعيتهم الاجتماعية (المعوقين والمعطوبين والأرامل والأيتام)، وفي ذات السياق تزامنت هذه الظاهرة مع مرحلة توجهت فيها الحكومة الجزائرية آنذاك نحو اقتصاد السوق نجم عنها إعادة هيكلة جذرية للمؤسسات الاقتصادية و الخضوع لشروط بنك صندوق النقد الدولي، مما انجر عنه تسريح الآلاف من العمال و تحويلهم على البطالة وفي هذا الإطار بدأت الدولة تبحث عن السبل الأساسية لتقديم المساعدات المالية و تعويض الضحايا وذوي الحقوق في إطار قانوني و بالتحديد في سنة 1992 ارتأت الحكومة إلى خلق هيئة مكلفة بهذا الأمر و عليه تم إنشاء كتابة الدولة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالتضامن الوطني، و كانت هذه الهيئة بمثابة النواة الرئيسية لوزارة التضامن الوطني، فقد بدأت على شكل وزارة منتدبة تضم ديوان استشاري فقط، لتصبح وزارة قائمة بحد ذاتها تظم هياكل و أجهزة و وزارة منتدبة لدى مصالحها و مديريات ولائية

ومؤسسات متخصصة للتكفل بذوي الاحتياجات الخاصة و الفئات الهشة وكذا الأشخاص بدون مأوى عبر التراب الوطني ووكالات وطنية : كوكالة التنمية الاجتماعية و وكالة القرض المصغر بفروعهما عبر كامل الوطن.

التطور التاريخي لوزارة التضامن الوطني و الأسرة وقضايا المرأة :

كما سبق ذكره فإن وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة ، أحدثت في بادئ الأمر وفقا للظروف الأمنية والاقتصادية والاجتماعية التي عايشها أفراد المجتمع كافة في شكل كتابة دولة منتدبة في سنة 1992 ثم عرفت عدة تطورات سواء في المهام المسندة أو المصالح التابعة لها و يمكن ذكرها فيما يلي:

- في سنة 1994 ، حولت الكتابة المنتدبة إلى وزارة منتدبة مكلفة بالتضامن.
- في سنة 1996، عرفت هذه الهيئة الاستقلالية عن مصالح رئيس الحكومة وأدخلت ضمن الطاقم الحكومي باسم وزارة التضامن الوطني والعائلة، وعلى اثر الصلاحيات المخولة لوزيرة التضامن الوطني تم تقديم المساعدات المادية لضحايا الإرهاب و تقديم برامج عمل للتكفل النفسي بهم و فتح مؤسسة دار الرحمة ببئر خادم و المركز الوطني للتكفل بالنساء ومن هن في ظروف صعبة ببوسماعيل للتكفل بالفتيات و النساء اللواتي تعرضن للصدمات النفسية و العنف جراء الأعمال الإرهابية كما قامت بتوزيع حصص سكنية و دعم الجمعيات العاملة في الميدان.
- بتاريخ 21 ديسمبر 1999، على اثر التعديل الدستوري تم تغيير تسمية الوزارة إلى الوزارة المكلفة بالتضامن الوطني و لكن بالرغم من حذف عبارة العائلة من تسميتها ، إلا أن الدائرة الوزارية بقيت تتكفل و تنجز مشاريعها التضامنية لفائدة العائلات .
- بتاريخ 31 ماي 2001 ، على اثر التعديل الحكومي أصبحت تعرف بوزارة التنشيط الاجتماعي و التضامن الوطني ، و في هذه المرحلة عرفت الوزارة تغيير جذري في المهام المسندة لها و هيكلها التنظيمي ،

فبالإضافة للنشاط التضامني أسندت لها ملف التكفل بذوي الاحتياجات الخاصة حيث ألحقت بها مصالح من وزارة العمل و الضمان الاجتماعي العاملة في هذا المجال منها : المديريات الولائية للنشاط الاجتماعي ، و المؤسسات المتخصصة التعليمية والتربوية والإقامية كمدارس صغار الصم ، مدارس صغار المكفوفين ، المراكز الطبية البيداغوجية ومراكز التكفل بالأطفال المسعفين ودور العجزة و إعادة التربية و رعاية الشباب بالإضافة إلى ثلاثة مراكز وطنية لتكوين الموظفين الاختصاصيين ، و كذا وكالة التنمية الاجتماعية، وقد حدد المرسومين التنفيذيين المؤرخين في 01-317 و 01-318 المؤرخين في 16 أكتوبر 2001 على التوالي صلاحيات الوزير و تنظيم الوزارة في وزارة التنشيط الاجتماعي والتضامن الوطني.

- بتاريخ 17 جوان 2002، أصبحت الوزارة تعرف بوزارة التشغيل والتضامن حيث تم إلحاق مصالح أخرى من وزارة العمل والمتعلقة بالتشغيل كالمديريات الولائية للتشغيل والوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب وفي هذه المرحلة تم خلق الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر حيث عرفت الوزارة في هذه المرحلة توسعا كبيرا من خلال المهام المسندة لها و حجم الملفات ، حيث أصبحت تتكفل بإعداد برامج السياسة الوطنية للتشغيل.
- بعد التغيير الحكومي في جوان 2008، أعيدت مصالح التشغيل إلى وزارة العمل و تم تغيير التسمية لوزارة التضامن الوطني و العائلة و الجالية الوطنية بالخارج حيث أضيفت لها مهام زيادة على المهام المنوطة بها في مجال التضامن الوطني و أوكلت لها مهام مساعدة المواطنين في المهجر والعمل على تسوية مشاكلهم الاجتماعية ، كما أعطيت الأولوية للعمل من أجل الحفاظ على التلاحم الاجتماعي و الاهتمام أكثر بالعائلة و ألحقت بها ديوان الوزيرة المنتدبة لدى وزير التضامن الوطني المكلفة بالأسرة و قضايا المرأة.
- في سنة 2010، فصلت الجالية الوطنية عن الدائرة الوزارية وأوكل هذا الملف لوزارة الشؤون الخارجية.

- في سبتمبر 2010، عرفت وزارة التضامن الوطني تغيير أخير في تسميتها إذ أصبحت تعرف بوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة وتم إنشاء المركز الوطني للدراسات الإعلام و التوثيق حول الأسرة و المرأة و الطفولة.

مهام وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة:

نظرا للأهمية التي توليها الدولة للتكفل باحتياجات المواطنين، خاصة من جانب توفير الحماية والأمن الاجتماعي ونظرا لتشعب المهام المنوطة بوزارة التضامن الوطني حدد المرسوم التنفيذي رقم 13 135 المؤرخ في 10 أفريل سنة 2013 صلاحيات وزير التضامن الوطني و الأسرة وقضايا المرأة و كذا مهام الإدارة المركزية للوزارة و التي يمكن تلخيصها على النحو الأتي :

– إقتراح عناصر السياسة الوطنية في مجال التضامن الوطني و الأسرة وقضايا المرأة و التنمية الاجتماعية ، في إطار السياسة العامة للحكومة وبرنامج عملها بالاتصال مع الدوائر الوزارية المعنية، مع متابعتها ومراقبة تنفيذها وفقا للقوانين و التنظيمات المعمول بها.

– المبادرة بالدراسات الإستشرافية و البحوث الكفيلة بتحديد اختيارات الحكومة فيما يخص التضامن الوطني و الأسرة والتنمية الاجتماعية. – اقتراح الإستراتيجية الوطنية لحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم وحماية الأسرة وترقيتها.

– إعداد إستراتيجية وطنية لحماية وترقية المرأة وتنفيذها وتعزيز مساهمتها في التنمية الوطنية. – التكفل بالفئات المحرومة وحمايتها وترقيتها و تحسين ظروف معيشتها.

– اقتراح برامج عمل تهدف لحماية وترقية الأسرة والمرأة والشخص المسن والطفل و المراهق، لاسيما المحرومين أو في وضع اجتماعي صعب، وكذا برامج التضامن تجاه الشباب و تنفيذها.

- اقتراح و وضع الآليات و الأدوات الرامية إلى محاربة الفقر و الإقصاء والتهميش و التخفيف من الهشاشة الاجتماعية وتنفيذها ومراقبتها ، و تشجيع الحفاظ على التلاحم الاجتماعي وتدعيمه.

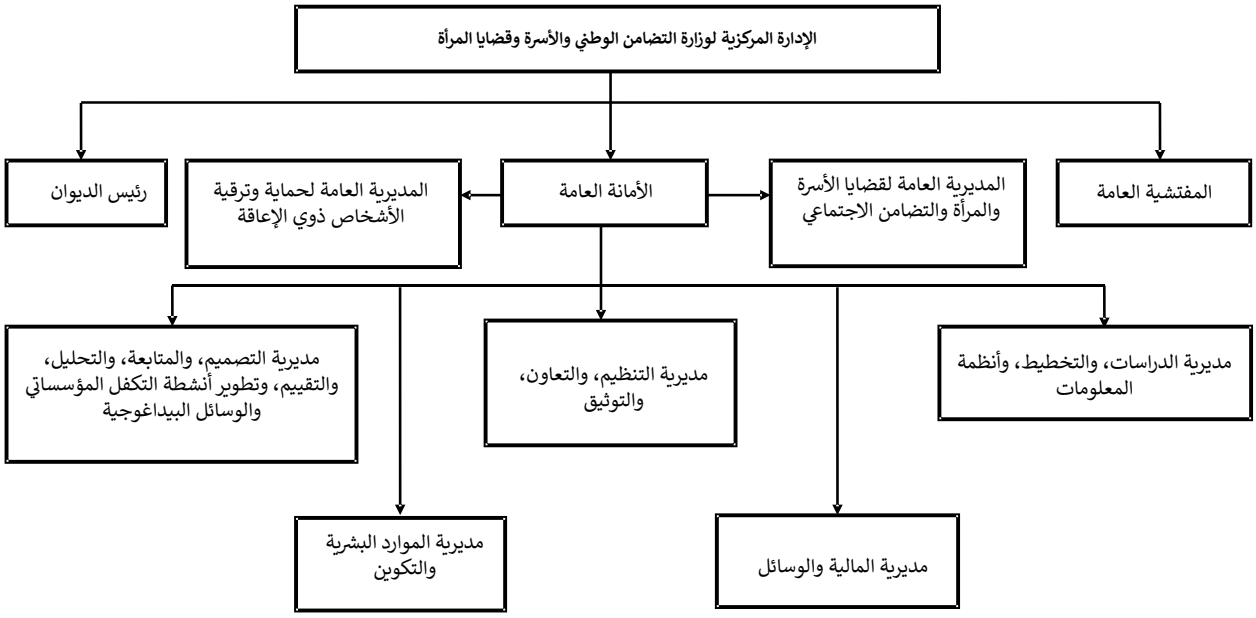
- تحديد البرامج الموجهة خصيصا للفئات الاجتماعية في وضع صعب أو في وضعية حرمان وتنفيذها المبادرة ببرامج التنمية الجماعية وتراتيب المساعدة والنشاط الاجتماعي للدولة، بما فيها النشاط الاجتماعي والتضامن الجواريين، و تنفيذها و مراقبتها.

- إعداد إستراتيجية الاتصال والتحسيس في مجال التضامن و الأسرة و التنمية الاجتماعية و تشجيع ترقية الحركة الجمعوية ذات الطابع الإنساني و الاجتماعي و تطويرها مع المساهمة في تنفيذ الأعمال ذات الطابع الإنساني و الاجتماعي المبادر بها.

- المساهمة في تكوين الموارد البشرية المؤهلة اللازمة للنشاطات القطاع و تطويرها.

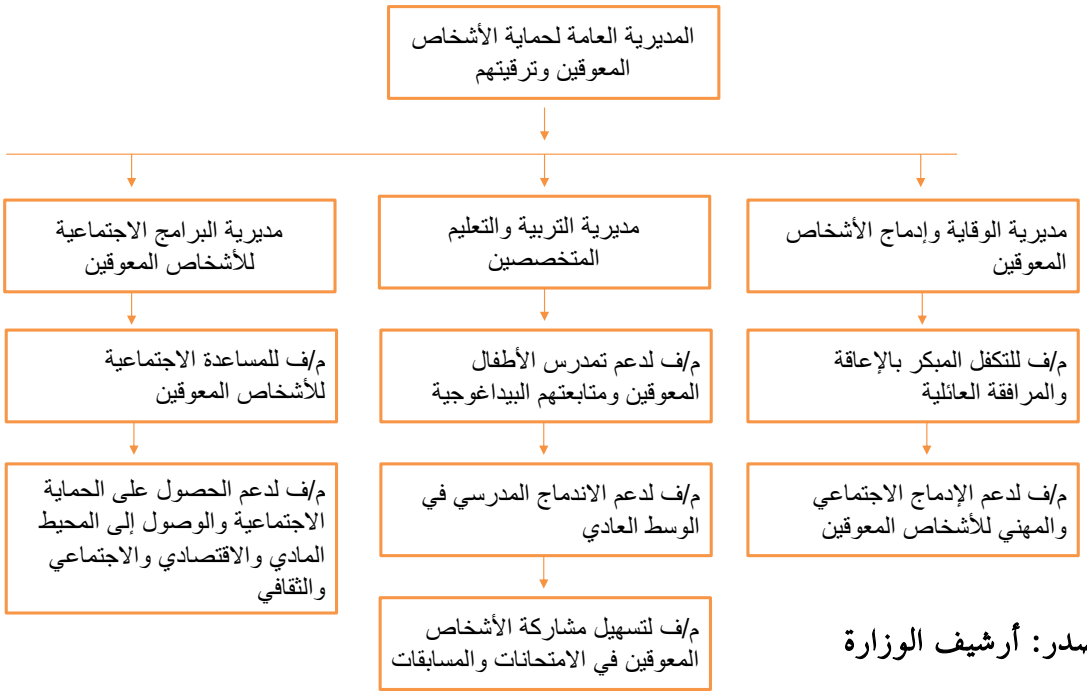
- المبادرة بتنفيذ نشاط الدولة لاسيما في ميادين التكوين وتحسين المستوى و تجديد المعارف لمستخدمي القطاع.

الشكل رقم (01)الهيكل التنظيمي لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة



المصدر: اعداد الطالبة

الشكل رقم (02) المخطط التنظيمي للمديرية العامة لحماية وترقية الأشخاص ذوي الإعاقة



المصدر: أرشيف الوزارة

الخدمات الرقمية لوزارة التضامن

في إطار التوجه الحكومي نحو رقمنة الإدارة العمومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، عملت وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة على إطلاق مجموعة من المنصات الرقمية التي تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن، تسهيل الإجراءات، وضمان التكفل الفوري والشفاف بالفئات الهشة والمحتاجة. وتندرج هذه المبادرات الرقمية ضمن الرؤية الاستراتيجية للقطاع، التي تسعى إلى تعزيز الحوكمة الاجتماعية عبر أدوات رقمية عصرية، تراعي خصوصيات الفئات المستفيدة وتربطها مباشرة بالمصالح الإدارية المعنية. غير أن الملاحظ أن أغلب هذه الخدمات المعلن عنها ما تزال غير مفعلة بالكامل على أرض الواقع، إذ تشير الوزارة إلى أن معظم المنصات والخدمات الرقمية المعروضة هي قيد التطوير أو في المرحلة التجريبية، وهو ما يطرح تحديات تتعلق بالنجاعة والفعالية الفعلية لهذا التوجه الرقمي.

منصات موقع الوزارة الرسمي

منصة سندكم :رافعة رقمية للتكفل بالفئات الهشة

تعد منصة سندكم من أبرز المبادرات الرقمية التي أطلقتها وزارة التضامن الوطني، وهي منصة متعددة الخدمات موجهة خصيصا للفئات الاجتماعية التي تتكفل بها الوزارة، وعلى رأسها الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة، الأطفال، المسنون، النساء في وضعية هشاشة، فضلا عن الجمعيات الناشطة في المجال الإنساني والاجتماعي. تهدف سندكم إلى تبسيط الإجراءات الإدارية، تسهيل التبليغ عن الحالات المستعجلة، وتمكين الفئات المستفيدة من تقديم طلبات الدعم أو التوجيه أو الإدماج دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر المصالح المعنية.

ضمن هذه المنصة، تم تخصيص حيز هام لفئة الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث يمكن تقديم طلبات بطاقة الإعاقة، والاستفادة من المنحة الجزافية للتضامن، إلى جانب طلب الكراسي المتحركة، الأجهزة التعويضية، والمساعدات البيداغوجية .كما توفر المنصة معلومات دقيقة حول المؤسسات التعليمية المتخصصة التي تشرف عليها الوزارة،

وعددها 239 مؤسسة و19 ملحقة موزعة عبر التراب الوطني، تستقبل أكثر من 35 ألف طفل من ذوي الهمم. كما يعكس فتح 1304 قسم خاص ضمن مؤسسات التربية الوطنية التزام الوزارة بإدماج هذه الفئة في الوسط المدرسي العادي.

في سياق دعم الإدماج الاقتصادي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، أطلقت الوزارة أيضا دليلا إلكترونيا للتوجيه والمرافقة في هذا المجال، وهو دليل تم إنجازه بالتنسيق مع قطاعات التكوين المهني، السياحة، واقتصاد المعرفة، ويرتكز على محاور التأهيل، التكوين، وآليات الدعم والمرافقة. لكن، وبالرغم من أهمية هذا المشروع، إلا أن عدة خدمات داخل المنصة لا تزال غير متاحة فعليا للمستخدمين، ويجري العمل على تطويرها بشكل تدريجي حسب الوزارة.

منصة التضامن يصغي :نافذة للتبليغ والتفاعل مع المواطن

منصة التضامن يصغي هي فضاء تفاعلي أطلقته الوزارة لتمكين المواطنين من التواصل المباشر مع المصالح المختصة، والإبلاغ عن حالات اجتماعية حرجة تتطلب التدخل السريع. توفر المنصة خدمة التبليغات، بالإضافة إلى خدمات إدارية مثل طلبات الاعتمادات والتراخيص الخاصة بالجمعيات، وطلبات فتح المؤسسات التربوية والتعليمية المتخصصة، والمشاركة في فعاليات مثل الباب المفتوح، وهي فضاءات تعريفية تنظمها الوزارة لفائدة الفاعلين الاجتماعيين.

كما تقدم المنصة خدمات موجهة للأسر والأشخاص المسنين والأطفال، وذلك في إطار برامج الحماية والمرافقة التي تُشرف عليها الوزارة. تشمل هذه الخدمات المرافقة الاجتماعية، الدعم النفسي، التكفل المنزلي، وغيرها من الآليات التي تهدف إلى الحفاظ على كرامة الفئات الضعيفة وتعزيز التماسك الأسري. غير أن التصفح الفعلي للمنصة يظهر أن عددا من الروابط لا تعمل، وبعض الخدمات لا تزال غير قابلة للاستعمال أو تعاني من غياب

التفاعل من قبل المصالح المختصة، الأمر الذي يجعل المواطن في كثير من الأحيان يضطر للعودة إلى الطرق التقليدية للتواصل أو الحصول على الخدمات.

منصة الدليل القانوني لحماية المرأة وترقيتها :نحو تمكين قانوني ومؤسساتي للمرأة

في إطار سعيها لتعزيز حماية المرأة وترقيتها قانونيا ومؤسساتيا، أطلقت الوزارة الدليل القانوني لحماية المرأة وترقيتها، وهو فضاء إلكتروني يهدف إلى تمكين المرأة من الإلمام بحقوقها القانونية والاجتماعية، والتعريف بالإجراءات الإدارية والخدمات المتاحة لفائدتها. يحتوي الدليل على شروحات مبسطة ومحدثة حول النصوص القانونية المتعلقة بالعنف ضد المرأة، حقوق المرأة العاملة، التغطية الاجتماعية، حقوق المرأة الحاضنة، وغيرها من المحاور.

كما يتضمن الدليل إرشادات حول كيفية الولوج إلى الخدمات الاجتماعية الخاصة بالنساء في وضعية هشاشة، النساء ضحايا العنف، والأمهات العازبات، وذلك في إطار منهجية شاملة ترتكز على الوقاية، الحماية، التمكين، والمرافقة. غير أن هذه المنصة أيضا لا تزال في مرحلة الإثراء والتطوير، ويشتكي العديد من الزوار من ضعف المحتوى، محدودية التفاعل، وغياب آليات الإبلاغ الفعلي أو التوجيه المباشر، ما يعكس الحاجة الملحة إلى تسريع وتيرة العمل الرقمي داخل القطاع.

- في خضم الجهود المتواصلة التي تبذلها وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة في مجال التحول الرقمي، يبدو أن هناك توجها واضحا نحو رقمنة الخدمات وتحسين آليات التكفل بالفئات الهشة والمحتاجة. وتعد المنصات الرقمية التي تم إطلاقها من طرف الوزارة خطوة هامة في هذا السياق، حيث توفر واجهات إلكترونية تهدف إلى تسهيل الإجراءات، تبسيط الوصول إلى المعلومة، وضمان تفاعل مباشر بين المواطن والمصالح المختصة.

ومع ذلك، عند الاطلاع على واقع استخدام هذه المنصات، يتضح أن جزءا كبيرا منها ما يزال في طور التطوير. فعلى الرغم من توفر الواجهات الإلكترونية، إلا أن العديد من الخدمات المعلن عنها لم تفعل بشكل كامل بعد، أو تعاني من ضعف في الأداء التقني، غياب التفاعل، أو محدودية آليات التوجيه داخلها. وهو ما قد يعكس، في هذه المرحلة، نوعا من التباين بين التصور الرقمي الذي طرح وبين الإمكانات الفعلية المتاحة لتجسيده ميدانيا.

المطلب الثاني: جهود وزارة التضامن (مقابلة مع السيد بن امزال مراد)

تعد قضايا الإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة محورا أساسيا في السياسات التنموية الرامية إلى تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة. وفي السياق الجزائري، شهدت هذه القضايا اهتماما متزايدا من قبل الدولة، تجسد في منظومة قانونية وبرامجية متكاملة. تهدف هذه الورقة إلى تحليل وتقييم واقع سياسات الإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة في الجزائر، بالاعتماد على معطيات مستمدة من مقابلة رسمية مع المدير الوطني لمديرية ذوي الإعاقة بوزارة التضامن الوطني 15 ماي 2025

الإطار القانوني والتنظيمي

ترتكز الاستراتيجية الوطنية للإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة في الجزائر على مبادئ دستورية واضحة، لا سيما المادة 72 من الدستور، التي تضمن حماية حقوق هذه الفئة وتعزيز مشاركتها المجتمعية. ويشكل القانون رقم 02-09 المؤرخ في 8 ماي 2002 الإطار المرجعي الأساسي لحماية وترقية الأشخاص المعوقين. وقد تم تعزيزه مؤخراً بالقانون رقم 25-01 المؤرخ في 20 فيفري 2025، الذي أدخل آليات جديدة لضمان حماية الحقوق، والتمكين الاجتماعي والاقتصادي للأشخاص ذوي الإعاقة، مع التأكيد على منهج الإدماج بدلاً من الإقصاء أو العزل.

محاور الاستراتيجية الوطنية

1. التربية والتعليم المتخصص

يعد قطاع التربية والتعليم المتخصص ركيزة أساسية في الاستراتيجية الوطنية، حيث يشرف قطاع التضامن الوطني على شبكة واسعة من المؤسسات التربوية المتخصصة المصنفة حسب نوع الإعاقة (ذهنية، سمعية، بصرية، حركية). كما يتم دعم إنشاء أقسام خاصة داخل المدارس العادية، بما يعزز مبدأ الدمج في المنظومة التعليمية. وتتكفل هذه المؤسسات أيضاً بالجوانب النفسية–البيداغوجية، خاصة من خلال المراكز النفسية البيداغوجية الموجهة للأطفال ذوي الإعاقة الذهنية. وقد تم تخصيص فضاءات للتكفل بحالات اضطراب طيف التوحد، رغم غياب سند قانوني صريح ينظم هذا المجال، مما يعكس مرونة السياسات العمومية. كما تم تجهيز المؤسسات بوسائل تكنولوجية حديثة، مع تأطير نوعي عبر أساتذة ومعلمين مكوّنين في مراكز وطنية متخصصة.

2. الإدماج المهني والاجتماعي

تعتمد الاستراتيجية مقاربة تشاركية تشمل مختلف الفاعلين المؤسساتيين والاقتصاديين، من وزارات وهيئات عمومية وخاصة إلى منظمات أرباب العمل والمجتمع المدني. وقد نص القانون 25-01 في مادته 29 على إلزام المؤسسات بتخصيص نسبة لا تقل عن 1% من مناصب العمل للأشخاص ذوي الإعاقة، أو دفع اشتراك مالي للخزينة العمومية يخصص لتهيئة مناصب العمل وتكييفها. كما يتم دعم الأشخاص ذوي الإعاقة عبر برامج القروض المصغرة التي تتيح لهم إنشاء مشاريعهم الخاصة، بما يعزز التحول من الاتكالية إلى التمكين الاقتصادي والاجتماعي.

3. الخدمات الاجتماعية

تلتزم الدولة بتوفير حزمة من التدابير التي تضمن العيش الكريم للأشخاص ذوي الإعاقة، من بينها المنحة الجزافية للتضامن المقدرة بـــ 12,000 دينار جزائري شهرياً للأشخاص ذوي الإعاقة بنسبة 100% الذين لا يتوفرون على أي مصدر دخل، مع توسيعها لتشمل الأسر المتكفلة بأطفال معاقين. كما توفر الدولة تغطية اجتماعية شاملة تشمل بطاقة الشفاء، والأدوية والتحاليل الطبية المجانية، والأجهزة التعويضية. وتم تعزيز هذا الجانب بخدمات النقل، حيث يستفيد ذوو الإعاقة الكاملة من تخفيضات معتبرة في تسعيرة النقل الحضري وشبه الحضري، بالإضافة إلى مجانية النقل الجوي والبحري الداخلي مع المرافق، وتخفيضات في السكك الحديدية.

الالتزام بالاتفاقيات الدولية والرقمنة

تؤكد الجزائر التزامها بالاتفاقيات الدولية، خصوصاً اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال تجسيد بنودها عبر برامج تنفيذية ولجان وزارية مشتركة. كما شملت الاستراتيجية بعداً رقمياً، يتجلى في رقمنة الخدمات عبر منصات إلكترونية ومشروع رقمنة بطاقة ذوي الاحتياجات الخاصة، بهدف تبسيط الإجراءات ومتابعة الملفات بشكل فعال.

التحديات والآفاق

رغم التقدم المحرز، لا تزال هناك تحديات مرتبطة بفجوة الوعي الرقمي، حيث يظل جزء من المجتمع غير مدرك لوجود هذه الخدمات أو كيفية الاستفادة منها. وتتم مواجهة هذا النقص من خلال حملات تحسيسية وأيام إعلامية بالتعاون مع المجتمع المدني. كما تؤكد الاستراتيجية أهمية إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في رسم السياسات ووضع الخطط التنفيذية، من خلال تمثيلهم في المجلس الوطني للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، ولجان تسيير الوصول، والمساهمة في إعداد النصوص التنظيمية، بما يعزز نهج الديمقراطية التشاركية.

يتضح من التحليل أن السياسات الجزائرية في مجال الإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة تتسم بالشمولية، والارتكاز على أسس قانونية واضحة، وتبني التحول الرقمي، واعتماد المقاربة التشاركية، مع التركيز على التمكين الاقتصادي والاجتماعي. وتهدف هذه السياسات إلى إحداث نقلة نوعية في تصور الدولة والمجتمع للأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال الانتقال من الرعاية إلى التمكين، ومن الاتكالية إلى المشاركة الفاعلة، وفقاً لمبادئ المساواة والمواطنة.

مؤشرات واحصائيات حول جهود وزارة التضامن

تضمنت المقابلة عددا من الإحصائيات التي تعزز من مصداقية الخطاب وتوضح حجم الجهود المبذولة:

جدول رقم (02) يمثل مؤشرات واحصائيات حول جهود وزارة التضامن

المجال	المؤشر	تاريخ الإحصاء	العدد / النسبة
التربية والتعليم	عدد المؤسسات المتخصصة	غير محدد	239مؤسسة
	عدد الملحقات التابعة للمؤسسات المتخصصة	غير محدد	19ملحقة (في تزايد)
	عدد الأطفال المتكفل بهم في المؤسسات المتخصصة (موسم دراسي)	2024-2025	اكثر من 36,000طفل
	عدد الأقسام الخاصة في المدارس	غير محدد	اكثر من 1,422قسم
الإدماج المهني	نسبة توظيف ذوي الإعاقة في قطاع التضامن الوطني	31ديسمبر 2024	3.45% تجاوز نسبة 1% القانونية
	توظيف ذوي الإعاقة في احصائيات وزارة العمل	أكتوبر 2024	تم تسجيل 4,320 طلب عمل من ذوي الاحتياجات الخاصة تم توظيف 438 منهم
	عدد مشاريع المهن الحرة لذوي الاحتياجات الخاصة	منذ 2021 حتى 2025	اكثر من 1,600مشروع
	عدد المؤسسات المصغرة التي أنشأها ذوو الاحتياجات الخاصة	غير محدد	لايقل عن 600 مؤسسة
الخدمات الاجتماعية و الصحية	قيمة المنحة الجزافية للتضامن (شهريا)	غير محدد	12,000دج

	المستفيدين من التجهيزات الاصطناعية	حتى أكتوبر 2024	109,874شخصا من ذوي الإعاقة
الرقمنة	منصات وزارة التضامن التي تستهدف ذوي الإعاقة	غير محدد	موقع وزارة التضامن بمنصتيه التضامن يصغي وسندكم
الإحصاء العام	عدد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة حاملي البطاقة من مختلف الفئات العمرية	جانفي 2025	اكثر من 1,300,000 شخص

المصدر: من اعداد الطالبة حسب ما تم تصريحه في المقابلة

هذه الأرقام تعكس التزاما ملموسا وجهودا حثيثة من قبل الدولة الجزائرية في سبيل تعزيز إدماج هذه الفئة في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية. كما أن الإشارة إلى زيادة نسبة التمدرس والنجاح والتوظيف تؤكد على المردودية الإيجابية لهذه السياسات.

الجدول رقم 03 يمثل إحصائيات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة العاملين الحاملين لبطاقة الشخص المعوق الفئة العمرية من 18 سنة إلى 35 سنة موزعين على حسب طبيعة الإعاقة والجنس لسنة 2025

الإعاقة	**بنسبة 100%**		**بنسبة أقل من 100%**		**المجموع**		**المجموع الكلي**
	ذكر	**أنثى**	**ذكر**	**أنثى**	**ذكر**	**أنثى**	
إعاقة ذهنية	53,410	35,218	30,334	16,431	83,744	51,649	135,393
إعاقة حركية	27,356	20,040	20,588	20,548	56,507	40,588	97,095
إعاقة بصرية	9,951	7,078	11,589	4,511	14,434	10,279	26,023
إعاقة سمعية	9,051	6,853	10,321	3,468	13,278	10,321	23,599
متعدد الإعاقات	5,985	4,679	1,069	1,007	7,054	5,686	12,740
المجموع	104,957	73,868	70,060	45,965	175,017	119,833	294,850

وثيقة حصرية من طرف وزارة التضامن الوطني للطالبة

التحديات والآفاق المستقبلية

لم تخف المقابلة وجود بعض التحديات، أبرزها:

- **الفجوة الرقمية وضعف الوعي :**يواجه بعض الأشخاص ذوي الإعاقة نقصا في الوعي بالخدمات المتاحة أو كيفية الوصول إليها رقمي.
- **التواصل الفعال :**ضرورة تعزيز قنوات التواصل لضمان وصول المعلومات بوضوح إلى الفئة المستهدفة، وهو ما يتم العمل عليه من خلال مديريات النشاط الاجتماعي وإشراك المجتمع المدني.

في المقابل تم التأكيد على الافاق الواعدة، مثل مشروع الدليل الإلكتروني الذي سيمثل مرجعا شاملا للخدمات. كما أن التركيز على المقاربة التي تحول ذوي الاحتياجات الخاصة من متلقين للمساعدة إلى مشاركين ومنتجين يمثل نقلة نوعية في الفكر التنموي، تؤكد على أن الإعاقة لا تعني العجز عن المساهمة في بناء المجتمع.

تظهر المقابلة مع السيد أمزال مراد صورة متفائلة لواقع سياسات الإدماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر. هناك إطار قانوني قوي واستراتيجية واضحة المعالم، وخدمات متنوعة، وجهود حثيثة لتعزيز الدمج المهني والاجتماعي. الرقمنة تمثل ركيزة أساسية لتبسيط الخدمات، بينما يؤكد الإشراك الفعال لذوي الإعاقة أن السياسات تصمم بما يتناسب مع احتياجاتهم وتجاربهم. على الرغم من التحديات المتعلقة بالوعي والتواصل، فإن الإرادة السياسية والمؤسساتية تبدو راسخة نحو تحقيق إدماج كامل وفعال لهذه الفئة المهمة من المجتمع.

المبحث الثاني: تحليل وتقييم موقع وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة الإلكتروني

المطلب الأول: التقييم التقني للموقع وفق معايير إمكانية الوصول الرقمي

جدول رقم 04 يمثل التقييم التقني للموقع وفق معايير إمكانية الوصول الرقمي

المحور الرئيسي	المعيار WCAG 2.1	سؤال التقييم	التقدير ✓ / ✗
الإدراك Perceivable	النص البديل للصور 1.1.1	هل جميع الصور والرسومات تحتوي على نص بديل alt text واضح ووصفي؟	✗
	التباين اللوني 1.4.3	هل يوجد تباين كافٍ بين لون النص والخلفية نسبة لا تقل عن 4.5:1 ؟	✗
	تكبير النص 1.4.4	هل يمكن تكبير النصوص حتى 200% دون فقدان المحتوى أو الوظائف؟	✓
	ترجمة/نص بديل للمحتوى السمعي والبصري 1.2.2	هل تتوفر ترجمات أو نصوص مكتوبة للمحتوى الصوتي والفيديو؟	✗
	توافق مع قارئ الشاشة 1.3.1	هل يمكن قراءة جميع المحتويات بواسطة قارئ الشاشة؟	✗
التشغيل Operable	التصفح بلوحة المفاتيح 2.1.1	هل يمكن تصفح الموقع بالكامل باستخدام لوحة المفاتيح فقط؟	✓
	مؤشر التنقل 2.4.7	هل تظهر مؤشرات واضحة عند التنقل بين العناصر Focus Indicator ؟	✗
	التحكم في الوقت 2.2.1	هل يوجد وقت كافٍ لإنجاز المهام أو إمكانية تمديد الوقت؟	✗
	التحكم في المحتوى المتحرك 2.2.2	هل يمكن إيقاف أو التحكم في أي محتوى متحرك أو وامض؟	✗
	تجنب الوميض 2.3.1	هل تم تجنب المحتوى الذي قد يسبب نوبات صرع وميض سريع ؟	✓
الفهم Understandable	وضوح اللغة 3.1.1	هل لغة الموقع واضحة ومحددة في الكود مثلاً: العربية ؟	✓
	عناوين واضحة 2.4.2	هل يتم استخدام عناوين واضحة ومنطقية للصفحات والأقسام؟	✓
	تعليمات النماذج 3.3.2	هل تعليمات النماذج واضحة وسهلة الفهم؟	✗
	رسائل الخطأ 3.3.1	هل تظهر رسائل الخطأ بشكل واضح مع إرشادات التصحيح؟	✗
	ترتيب التنقل 2.4.3	هل ترتيب التنقل في الموقع متسق في جميع الصفحات؟	✓
المتانة Robust	التوافق مع الأجهزة المساعدة 4.1.2	هل الموقع متوافق مع برامج وأجهزة المساعدة المختلفة قارئ شاشة، مكبر... ؟	✗

	صحة الكود البرمجي 4.1.1	هل الكود البرمجي HTML/CSS صحيح وخالٍ من الأخطاء التي تعيق برامج المساعدة؟	✗
	اختبار دوري للأدوات 4.1.2	هل يتم اختبار الموقع بشكل دوري باستخدام أدوات التحقق من إمكانية الوصول؟	✗
إضافي WCAG 2.1	سهولة التفاعل عبر الهاتف 2.5.5	هل عناصر التفاعل أزرار، روابط كبيرة وسهلة النقر على الهواتف الذكية؟	✗
	التحكم عبر اللمس 2.5.1	هل يمكن التحكم في جميع وظائف الموقع عبر شاشات اللمس؟	✓

تحليل تقييم إمكانية الوصول للموقع

بناء على التقييم المقدم لامتثال الموقع لمعايير WCAG 2.1، يتضح أن هناك العديد من جوانب القصور التي تؤثر بشكل كبير على إمكانية وصول المستخدمين، وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة. يمكن تقسيم هذه الجوانب إلى المحاور الرئيسية لمعايير:WCAG

1. الإدراك(Perceivable)

هذا المحور هو الأكثر تأثرا بالقصور في الموقع. تشمل المشاكل الرئيسية ما يلي:

- النص البديل للصور 1.1.1 :يفتقر الموقع إلى نصوص بديلة وصفية للصور غير المزخرفة، مما يجعلها غير مفهومة لقارئات الشاشة والمستخدمين الذين لا يمكنهم رؤية الصور. هذه مشكلة أساسية في إمكانية الوصول.
- التباين اللوني 1.4.3 :غالبا ما يكون التباين بين لون النص والخلفية غير كاف، مما يصعب قراءة المحتوى على المستخدمين الذين يعانون من ضعف في البصر أو حتى في ظروف الإضاءة المختلفة.
- ترجمة/نص بديل للمحتوى السمعي والبصري 1.2.2 :عدم توفر ترجمات أو نصوص مكتوبة للمحتوى السمعي والبصري يجعل هذا المحتوى غير متاح للمستخدمين الصم أو ضعاف السمع.

- التوافق مع قارئ الشاشة 1.3.1 :عدم هيكلة المحتوى وتصنيفه بشكل صحيح لقارئات الشاشة يعني أن العديد من العناصر الأساسية قد لا تكون متاحة برمجيا، مما يعيق المستخدمين الذين يعتمدون على هذه التقنيات.

النقطة الإيجابية الوحيدة في هذا المحور هي إمكانية تكبير النص 1.4.4 حتى 200% دون فقدان المحتوى، وهذا إيجابي لأنه يلبي متطلبات المستخدمين الذين يحتاجون إلى تكبير النص.

2. التشغيل(Operable)

في هذا المحور، توجد نقاط قوة وضعف:

- التصفح بلوحة المفاتيح 2.1.1 :يعد القدرة على تصفح الموقع بالكامل باستخدام لوحة المفاتيح فقط نقطة قوة مهمة، حيث تضمن أن المستخدمين الذين لا يستطيعون استخدام الماوس يمكنهم الوصول إلى جميع العناصر التفاعلية.

- مؤشر التنقل 2.4.7 :غياب أو عدم وضوح المؤشرات البصرية للعناصر المركزة (مثل الإطارات الخارجية) يجعل التنقل بلوحة المفاتيح صعبا وغير واضح للمستخدمين.

- التحكم في الوقت 2.2.1 والتحكم في المحتوى المتحرك 2.2.2 :عدم وجود خيارات لتمديد أو تعطيل المهام المحددة بوقت، وعدم وجود أدوات تحكم لإيقاف أو إيقاف مؤقت للمحتوى المتحرك، يعدان مشكلتين كبيرتين تعيقان المستخدمين الذين يحتاجون إلى وقت إضافي أو يتشتتون بالمحتوى المتحرك.

- تجنب الوميض 2.3.1 :عدم وجود محتوى يومض بسرعة (أكثر من ثلاث مرات في الثانية) هو نقطة إيجابية تضمن تجنب مخاطر النوبات.

3. الفهم(Understandable)

يحتوي هذا المحور على مزيج من الإيجابيات والسلبيات:

- وضوح اللغة 3.1.1 وعناوين واضحة 2.4.2 :تحديد لغة الصفحة بشكل صحيح في الكود واستخدام عناوين واضحة ومنطقية للصفحات والأقسام، هما نقطتان قويتان تساعدان في فهم المحتوى والتنقل.

- تعليمات النماذج 3.3.2 ورسائل الخطأ 3.3.1 :نقص التعليمات الواضحة للنماذج وعدم توضيح رسائل الخطأ بشكل كاف مع إرشادات التصحيح، يجعلان تفاعل المستخدمين مع النماذج محبطا وعرضة للأخطاء.

- ترتيب التنقل 2.4.3 :اتباع ترتيب تنقل منطقي ومتسق عبر لوحة المفاتيح هو نقطة إيجابية تسهم في سهولة الاستخدام.

4. المتانة(Robust)

هذا المحور يشير إلى مشاكل جوهرية في بناء الموقع:

- التوافق مع الأجهزة المساعدة 4.1.2 وصحة الكود البرمجي 4.1.1 :عدم وسم أو هيكلة بعض عناصر الواجهة بشكل صحيح لتعمل مع قارئات الشاشة، بالإضافة إلى وجود أخطاء محتملة في كود

HTML/CSSخاصة إذا كان الموقع مبنيا على قالب، يؤثران سلبا على قدرة التقنيات المساعدة على تفسير وعرض المحتوى بشكل صحيح.

- اختبار دوري للأدوات 4.1.2 :عدم وجود إشارة إلى إجراء اختبارات دورية لإمكانية الوصول باستخدام أدوات آلية يعني أن المشاكل قد لا يتم اكتشافها وتصحيحها بانتظام.

5. إضافيWCAG 2.1 (Mobile Accessibility)

- سهولة التفاعل عبر الهاتف 2.5.5 :صغر حجم عناصر التفاعل (الأزرار والروابط) على الأجهزة المحمولة يجعل النقر عليها صعبا، مما يؤثر على تجربة المستخدمين على الهواتف الذكية.

- التحكم عبر اللمس 2.5.1 :القدرة على استخدام جميع الوظائف الرئيسية من خلال لمسات بسيطة (دون الحاجة إلى إيماءات معقدة) هو جانب إيجابي يعزز إمكانية الوصول عبر شاشات اللمس.

النتائج العامة للتقييم الفني

- أظهر التقييم الفني للموقع الإلكتروني، استنادا إلى معايير المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب (WCAG 2.1)، وجود عدد من الممارسات الإيجابية التي تسهم في تحسين تجربة المستخدم، إلى جانب العديد من أوجه القصور التي تعد عائقا حقيقيا أمام الوصول الشامل، لا سيما بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقات.
- من أبرز نقاط القوة التي تم رصدها، قدرة المستخدم على تكبير النصوص حتى 200% دون التأثير على المحتوى أو الوظائف، وهي ميزة أساسية للمستخدمين من ذوي ضعف البصر. كما يدعم الموقع التصفح الكامل باستخدام لوحة المفاتيح فقط، ما يعزز إمكانية الاستخدام للأشخاص ذوي الإعاقات الحركية. يضاف إلى ذلك خلو الموقع من مؤثرات بصرية قد تحفز نوبات صرع، وتحديد لغة الصفحة بشكل واضح داخل الكود البرمجي، مما يحسن

التفاعل مع التقنيات المساعدة. كما يتميز الموقع باستخدام عناوين واضحة ومنظمة، واتساق في ترتيب عناصر التنقل، بالإضافة إلى دعم التحكم الكامل بالوظائف عبر شاشات اللمس، مما يسهل الاستخدام عبر الأجهزة الذكية.

- في المقابل، كشفت نتائج التحليل عن عدة أوجه قصور أساسية. من بينها غياب أو عدم كفاية النصوص البديلة للصور، مما يحد من إمكانية فهم محتواها من قبل مستخدمي قارئات الشاشة. كما أن التباين اللوني غير كاف، ما يصعب قراءة المحتوى. يفتقر الموقع كذلك إلى ترجمات أو نصوص مكتوبة للمحتوى السمعي والبصري، ويعاني من ضعف التوافق مع بعض قارئات الشاشة، نتيجة لعدم تعريف بعض العناصر بشكل صحيح. بالإضافة إلى غياب مؤشرات التنقل البصرية(Focus Indicator) ، وعدم توفير أدوات للتحكم في توقيت المحتوى المتحرك. لوحظ أيضا نقص التعليمات في النماذج الإلكترونية وعدم وضوح رسائل الخطأ، فضلا عن ضعف توافق الموقع مع الأجهزة المساعدة، ووجود أخطاء برمجية في أكواد HTML و .CSSكما تبين عدم وجود اختبارات دورية لإمكانية الوصول، وصغر حجم عناصر التفاعل على الهواتف الذكية، مما يحد من سهولة الاستخدام على الأجهزة المحمولة.
- بناء على ما سبق، يتضح أن الموقع يحقق الحد الأدنى من متطلبات النفاذ الرقمي في بعض الجوانب، إلا أن العوائق الفنية الحالية تشكل تحديا كبيرا أمام تحقيق وصول شامل ومنصف لجميع المستخدمين. يبرز بشكل خاص ضعف الامتثال لمبدأي "الإدراك" و"المتانة" من معايير WCAG 2.1 ، حيث يواجه المستخدمون ذوو الإعاقات البصرية، السمعية، والحركية صعوبات متكررة في الوصول إلى المحتوى والخدمات الرقمية المقدمة. وفي ظل غياب استراتيجيات واضحة للتحديث والاختبار المستمر، تبقى هذه التحديات قائمة وقد تتفاقم بمرور الوقت.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج تقييم مستخدمي الموقع

المحور الأول البيانات العامة

الجدول رقم 05 يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	11	% 55
أنثى	09	% 45
المجموع	20	%100

يتبين من الجدول أن توزيع أفراد العينة حسب الجنس يشير إلى أن الذكور يمثلون 55% من إجمالي العينة، بينما الإناث يشكلن 45% بحيث يظهر هذا التوزيع هيمنة طفيفة للذكور ضمن العينة القصدية المختارة. هذه النسبة قد تعكس عوامل متعددة كخصائص العينة المتحصل عليها أو ربما تباين في معدلات استخدام المنصات الإلكترونية بين الجنسين من ذوي الإعاقة.

الجدول رقم (06)يمثل توزيع العينة حسب السن

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 18 سنة	3	%15
18-30سنة	7	%35
31-45سنة	8	%40
أكثر من 45 سنة	2	%10
المجموع	20	%100

يظهر الجدول أن الفئة العمرية 31-45 سنة تشكل النسبة الأكبر 40%،من العينة، تليها الفئة 18-30 سنة بنسبة 35% الفئات الأقل تمثيلا هي أقل من 18 سنة 15% وأكثر من 45 سنة 10.%

شير هذا التوزيع إلى أن المستخدمين الأكثر تمثيلا في هذه العينة ينتمون إلى الفئات العمرية المتوسطة والشابة 18-45 سنة، حيث يمثلون مجتمعين 75% من العينة. مما يدل بأن هذه الفئات العمرية غالبا ما تكون أكثر انخراطا في استخدام التقنيات الرقمية والبحث عن الخدمات الإلكترونية، مما يجعلهم مستخدمين محتملين للمنصة.

الجدول رقم (07) يمثل توزيع العينة حسب نوع الإعاقة

السؤال	الاختيارات				المجموع
نوع الإعاقة	إعاقة بصرية	إعاقة حركية	إعاقة ذهنية	إعاقة سمعية	
التكرار	5	9	2	6	22
النسبة المئوية	%25	%45	%10	%30	%110

تعتبر الإعاقة الحركية هي الأكثر تمثيلا ضمن العينة بنسبة 45%، تليها الإعاقة السمعية بنسبة 30% ، ثم الإعاقة البصرية بنسبة 25% .أما الإعاقة الذهنية فتمثل النسبة الأقل 10%

يبرز هذا التوزيع تنوعا في أنواع الإعاقات بين مستخدمي الموقع، مع وجود تركيز أعلى على الإعاقات الحركية والسمعية والبصرية. هذا التنوع يعد عاملا مهما في تقييم مدى استجابة الموقع للاحتياجات المتعددة للمستخدمين، حيث أن كل نوع من الإعاقة يتطلب غالبا ميزات وصول محددة. حقيقة تعدد الإعاقات لدى بعض الأفراد تعزز من ضرورة تبني نهج شامل في تصميم المنصات لضمان إمكانية الوصول للجميع.

الجدول رقم (08) يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي او اقل	1	5 %
متوسط	2	10 %
ثانوي	5	25 %
تكوين مهني	4	٪20
جامعي	8	٪40
المجموع	20	%100

تظهر البيانات أن أصحاب المستوى الجامعي يمثلون الفئة الأكبر 40% من العينة، يليهم أصحاب المستوى الثانوي بنسبة 25% .المستويات التعليمية الأدنى تمثل نسبا أقل.

يشير هذا التوزيع إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة المدروسة يتمتعون بمستويات تعليمية متوسطة إلى عالية، حيث يشكل أصحاب المستوى الثانوي والجامعي 65% من الإجمالي. هذا يوحي بأن الأفراد ذوي المستويات التعليمية الأعلى هم الأكثر استعدادا وقدرة على التفاعل مع المنصات الإلكترونية، وقد يكونون أكثر وعيا بالخدمات المتاحة عبر الإنترنت. هذا لا يقلل من أهمية تصميم الموقع بلغة واضحة وواجهة سهلة لتشمل جميع المستويات التعليمية.

المحور الثاني استخدام موقع وزارة التضامن الوطني

الجدول رقم (09) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال هل سبق لك استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني؟

العبارة	الاختيارات		المجموع
هل سبق لك استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني؟	نعم	لا	
التكرار	20	0	20
النسبة المئوية	٪100	٪0	%100

يوضح الجدول أن 100%من أفراد العينة قد سبق لهم استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني.

وهذه النتيجة متوقعة ومحورية، حيث أن العينة تم اختيارها بشكل قصدي بناء على معيار الاستخدام المسبق للموقع. هذا يؤكد أن جميع البيانات المستقاة من الاستبيان تعتمد على تجربة فعلية ومباشرة للمنصة من قبل المستجيبين، مما يعزز من صحة وموثوقية التقييمات اللاحقة.

الجدول رقم (10) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال إذا كانت الإجابة نعم، كم مرة تستخدم الموقع تقريبا؟

السؤال	الاختيارات				المجموع
اذا كانت الإجابة نعم، كم مرة تستخدم الموقع تقريبا؟	يوميا	اسبوعيا	شهريا	عند الحاجة فقط	
التكرار	1	2	3	14	20
النسبة المئوية	%5	%10	%15	%70	%100

تظهر البيانات أن الغالبية العظمى من المستخدمين 70%، يستخدمون الموقع عند الحاجة فقط. بينما تشكل نسبة الاستخدام الشهري 15%، والأسبوعي 10%، واليومي 5.%

وهذا يشير إلى أن استخدام الموقع ذو طبيعة ظرفية وليس متكررا بشكل يومي أو أسبوعي لمعظم أفراد العينة. بحيث يعد هذا نمطا شائعا لمواقع الخدمات الحكومية، حيث لا يحتاج المستخدمون إلى التفاعل معها بشكل مستمر.

الجدول رقم (11) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال ما نوع الخدمات التي استخدمتها عبر الموقع؟

السؤال	الاختيارات			المجموع
ما نوع الخدمات التي استخدمتها عبر الموقع؟	الاطلاع على المعلومات	تقديم طلبات او شكاوى	الاستفادة من خدمات الدعم	
التكرار	11	12	6	29
النسبة المئوية	% 55	%60	%30	%145

تظهر النتائج أن تقديم الطلبات أو الشكاوى 60% والاطلاع على المعلومات 55%، هما الأكثر استخداما. بينما كانت الاستفادة من خدمات الدعم هي الأقل استخداما بنسبة 30%

اين يدل هذا النمط إلى أن الموقع يستخدم بشكل أساسي كـــمنصة معلوماتية وكمحور لتقديم الإجراءات الرسمية مثل الطلبات والشكاوى. هذا يعكس دوره الحيوي في تسهيل التواصل الإداري. ومع ذلك، فإن النسبة المنخفضة لاستخدام خدمات الدعم قد تشير إلى عدة احتمالات إما أن خدمات الدعم غير معروفة أو يصعب الوصول إليها. أو أن المستخدمين يفضلون الاكتفاء بالطلب أو الاطلاع دون التواصل مع الدعم مباشرة.

المحور الثالث سهولة الوصول والاستخدام

الجدول رقم (12) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال هل وجدت صعوبة في الوصول إلى الموقع أو تصفحه بسبب نوع الإعاقة لديك؟

العبارة	الاختيارات		المجموع
هل وجدت صعوبة في الوصول إلى الموقع أو تصفحه بسبب نوع الإعاقة لديك؟	لا	نعم	
التكرار	8	12	20
النسبة المئوية	٪40	٪60	%100

تظهر البيانات أن الغالبية العظمى من أفراد العينة 60% قد واجهوا صعوبة في الوصول إلى الموقع أو تصفحه بسبب نوع إعاقتهم. في المقابل، 40% لم يواجهوا صعوبة.

هذه النتيجة تعد مؤشرا حرجا على قصور الموقع في تلبية معايير إمكانية الوصول لذوي الإعاقة. كون أكثر من نصف المستخدمين المستهدفين يواجهون صعوبة في التفاعل مع المنصة يشير إلى غياب التصميم الشامل والميسر .هذا يقلل بشكل كبير من فعالية الموقع في تحقيق أهدافه المتعلقة بالإدماج الاجتماعي وهذا ما يؤكده التحليل التقني أعلاه بحيث تعكس هذه النتائج وجود حاجز رقمي ملموس يواجهه الأشخاص ذوو الإعاقة عند استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني، بحيث هذه الصعوبات ناتجة عن ضعف في التوافق مع معايير

الوصول الرقمي(Web Accessibility) ، مثل غياب قارئات الشاشة، أو ضعف في التباين البصري، أو صعوبة في التنقل باستخدام لوحة المفاتيح

- سؤال مفتوح استجابات افراد العينة حول سؤال إذا كانت الإجابة نعم، يرجى التوضيح

تشير استجابات المبحوثين إلى أن الصعوبات في الوصول والتصفح ناجمة بشكل أساسي عن غياب الدعم التقني الكافي لأدوات إمكانية الوصول الأساسية .يعبر المستخدمون عن افتقادهم الشديد لغة الإشارة وخدمة Captionالكتابة تحت الفيديوهات، مما يعيق بشكل مباشر وصول ذوي الإعاقة السمعية إلى المحتوى. كما يسلط أحد المستخدمين الضوء على التحدي الكبير الذي يواجهه ذوو الإعاقة البصرية، حيث يؤكد عدم تمكنه من استخدام الموقع بمفرده لافتقاده لأدوات التكيف البصري أو تحويل النص إلى صوت .بينما يرى مستخدم آخر أن المحتوى الكتابي هو التحدي بحد ذاته، مشيرا إلى أن كلها كتابية وأنا أجيد القراءة لكن العمل يتطلب تركيزا كبيرا ويصعب عليه الاستخدام، مما قد يعكس مشكلة في كثافة المعلومات أو تنظيمها. يضاف إلى ذلك، إشارة بعض المبحوثين إلى صعوبة في عملية التسجيل، وتحديات تتعلق بفهم اللغة المستخدمة، بالإضافة إلى أن الجهد البدني المطلوب لاستخدام الموقع يشكل عائقا لبعض ذوي الإعاقة الحركية، على الرغم من تمكنهم من استخدام أيديهم.

الجدول رقم (13) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال هل يدعم الموقع الأدوات التالية؟

الاداة	الاختيارات				المجموع	
هل يدعم الموقع الأدوات التالية؟	نعم		لا			
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
قارئ الشاشة	4	٪20	16	٪80	20	٪100
تكبير الخط	7	٪35	13	٪65	20	٪100
لغة الإشارة	2	٪10	18	٪90	20	٪100
تغيير الألوان / التباين	17	٪85	3	٪15	20	٪100
التنقل باستخدام لوحة المفاتيح	17	٪85	3	٪15	20	٪100
تحويل النص إلى صوت	2	٪10	18	٪90	20	٪100
الوصف الصوتي	3	٪15	17	٪85	20	٪100

الواجهة المبسطة	5	٪25	15	٪75	20	٪100
الترجمة الفورية	3	٪15	17	٪85	20	٪100
المجموع	60	٪300	120	٪600	180	٪900

يوضح الجدول الخاص بدعم أدوات إمكانية الوصول في الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني وجود نقص كبير في توافر الأدوات الأساسية اللازمة لضمان النفاذ الرقمي لذوي الإعاقة. بحيث أن 80٪ من المستخدمين أشاروا إلى عدم دعم الموقع لقارئات الشاشة، فإن هذه النسبة تعني ضمنيا أن 20٪ فقط يجدون هذه الأداة متوفرة وفعالة، وهو ما يمثل قصورا حادا في دعم وسيلة حيوية للمستخدمين ذوي الإعاقة البصرية، حيث يعد غياب قارئ الشاشة عائقا مباشرا أمام الوصول إلى المحتوى. وبالمثل، فإن 90٪ من المستخدمين أكدوا غياب دعم لغة الإشارة، ما يشكل حاجزا جوهريا أمام دمج ذوي الإعاقة السمعية في المنصة الرقمية.

في ذات السياق، تظهر البيانات أن دعم خاصية تحويل النص إلى صوت لم يتجاوز 10٪، بينما لم تتعد نسبة دعم الوصف الصوتي 15٪، وهي نسب متدنية جدا تعكس ضعف التفاعل السمعي الضروري لذوي الإعاقة البصرية وغيرهم ممن يعتمدون على المحتوى الصوتي .كما يشير 75٪ من المستخدمين إلى غياب واجهة مبسطة، وهي ميزة ضرورية لتقليل التعقيد البصري والمعرفي وتسهيل التفاعل الرقمي لذوي الإعاقة الذهنية أو صعوبات التعلم. أما دعم الترجمة الفورية، فلم يتجاوز 15٪، ما يشير إلى تقصير في توفير تنوع لغوي يراعي الفئات غير الناطقة باللغة الأساسية للموقع.

في المقابل، أشارت النتائج إلى نسب دعم أعلى نسبيا لأداتي تغيير الألوان/التباين والتنقل باستخدام لوحة المفاتيح بنسبة 85٪ لكل منهما، ما يعكس توفرا مقبولا لبعض مكونات النفاذ الرقمي الموجهة لذوي الإعاقات البصرية والحركية .ومع ذلك، فإن هذه المؤشرات، عند مقارنتها بنسبة المستخدمين الذين أفادوا بمواجهة صعوبات في الوصول (60٪)، تعكس بشكل واضح أن تصميم الموقع لا يتماشى مع مبادئ التصميم الشامل ولا معايير النفاذ الرقمي الدولية وهذا ما يعيد التأكيد عليه أيضا التحليل التقني الذي سبق إجراؤه وفقا لإطارWCAG ، مما يدل على وجود فجوة هيكلية في ضمان حق الوصول الرقمي لذوي الإعاقة

الجدول رقم (14) يمثل توزيع العينة حسب تقيمهم لسهولة استخدام الموقع بشكل عام (تقييم كل معيار)؟

المعيار	صعب جدا		صعب		متوسط الصعوبة		سهل		سهل جدا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
التنقل بين الصفحات	7	٪35	6	٪30	2	٪10	3	٪15	2	٪10	20	٪100
وضوح القوائم والأزرار	6	٪30	3	٪15	3	٪15	6	٪30	2	٪10	20	٪100
البحث عن المعلومات	4	٪20	5	٪25	4	٪20	5	٪25	2	٪10	20	٪100
استخدام النموذج أو تعبئة البيانات	9	٪45	4	٪20	3	٪15	3	٪15	1	٪5	20	٪100
التناسق في التصميم وسهولة الفهم	5	٪25	5	٪25	5	٪25	3	٪15	2	٪10	20	٪100
توافق الموقع مع مختلف الأجهزة	4	٪20	8	٪40	2	٪10	4	٪20	2	٪10	20	٪100
المجموع	35	٪175	31	٪155	19	٪95	24	٪120	11	٪55	120	٪600

يعكس الجدول المتعلق بسهولة استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني وجود اختلالات جوهرية في تجربة المستخدم، لا سيما لدى الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث تصنف معظم الجوانب المتعلقة باستخدام الموقع على أنها صعبة أو صعبة جدا من قبل الغالبية العظمى من المشاركين. فقد أشار 65٪ من المستخدمين إلى صعوبة أو صعوبة شديدة في التنقل بين الصفحات، مما يدل على تصميم غير بديهي وهيكل تنقل معقد يعيق الوصول السلس إلى المعلومات. كما أكد 45٪ من المشاركين أن وضوح القوائم والأزرار غير كاف، مما يضعف من فاعلية العناصر التفاعلية ويدل على ضعف في الاعتبارات الجمالية والوظيفية للتصميم.

فيما يتعلق بعملية البحث عن المعلومات، واجه 45٪ من المستخدمين صعوبات ملحوظة، مما يعكس خللا في تنظيم المحتوى أو عدم كفاءة وظيفة البحث. أما استخدام النماذج وتعبئة البيانات، فقد مثل التحدي الأكبر، حيث أشار 65٪ من المستخدمين إلى أن هذه العملية صعبة جدا أو صعبة، وهي نسبة تشير إلى قصور حاد في قابلية الاستخدام(Usability) ، خاصة في الخدمات الإلكترونية التي تتطلب إدخال بيانات ومعاملات. كما بين نصف المشاركين (50٪) وجود مشكلات تتعلق بالتناسق في التصميم وسهولة الفهم، مما يدل على غياب الوضوح البصري أو تنظيم المحتوى بشكل منطقي. وأخيرا أشار 60٪ إلى وجود صعوبات في توافق الموقع مع الأجهزة المختلفة، بما في ذلك الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، ما يعكس ضعف تطبيق مبادئ التصميم المتجاوب.(Responsive Design)

بصورة عامة، يظهر هذا التقييم أن الموقع لا يحقق معايير التصميم المرتكز على المستخدم ولا يراعي مبادئ سهولة الاستخدام، خصوصا للفئات الهشة مثل ذوي الإعاقة. وتؤكد هذه النتائج مرة أخرى، ما جاء في التحليلات السابقة المرتبطة بأدوات الوصول

الجدول رقم (15) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال هل واجهت أيا من المشاكل التقنية التالية أثناء استخدام الموقع؟ يرجى تحديد مدى تكرار كل مشكلة

نوع المشكلة	أبدا		نادرا		أحيانا		دائما		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
بطء في تحميل الصفحات	1	٪5	2	٪10	9	٪45	8	٪40	20	100 ٪
أعطال أو توقف مفاجئ للموقع	2	٪10	2	٪10	14	٪70	2	٪10	20	100 ٪
عدم ظهور بعض الصفحات أو المحتويات	2	٪10	2	٪10	13	٪65	3	٪15	20	100 ٪
المجموع	5	٪25	6	٪30	36	180 ٪	13	٪65	60	300 ٪

تعكس بيانات الجدول المتعلقة بالأداء التقني للموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني وجود تحديات تقنية مزمنة تؤثر سلبا على تجربة المستخدم وفعالية المنصة، لا سيما بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة. فقد أشار 85٪ من المشاركين إلى أنهم يواجهون بطئا في تحميل الصفحات 40٪ دائما، 45٪ أحيانا، وهي نسبة مرتفعة تعكس ضعفا في أداء الخوادم أو في كفاءة البنية التحتية الرقمية، ما يؤثر بشكل خاص على المستخدمين من ذوي الاتصال المحدود أو الذين يعانون من مشاكل في التركيز والانتباه. كما أظهرت النتائج أن 80٪ من المستخدمين يواجهون أعطالا أو توقفا مفاجئا للموقع 10٪ دائما، 70٪ أحيانا، وهي دلالة واضحة على غياب الاستقرار

التقني ونقص في الصيانة الدورية أو تحديثات النظام، الأمر الذي يفقد المستخدمين الثقة في مصداقية المنصة واعتماديتها.

بالإضافة إلى ذلك، فإن عدم ظهور بعض الصفحات أو المحتويات أبلغ عنه من قبل 80٪ من العينة 15٪ دائما، 65٪ أحيانا، مما يمثل عائقا وظيفيا مباشرا يمنع المستخدمين من إتمام المهام أو الوصول إلى المعلومات المطلوبة. هذه النتائج مجتمعة تشير إلى قصور بنيوي في إدارة الأداء التقني للموقع

وعليه، فإن هذا التقييم يتسق بوضوح مع التحليلات السابقة التي كشفت عن ضعف في قابلية الاستخدام ونقص في أدوات إمكانية الوصول

- سؤال مفتوح استجابات افراد العينة حول سؤال

إذا كانت لديك ملاحظات إضافية حول هذه المشكلات، يرجى ذكرها

تؤكد الاستجابات النوعية المشكلات التقنية التي تم رصدها كميا، مقدمة تفاصيل إضافية حول تأثيرها على تجربة المستخدم. يعاني المستخدمون من تسجيل خروج مفاجئ وخروج مفاجئ من الموقع واستحالة استرجاع رمز المرور في حالة نسيانه، مما يشير إلى عدم استقرار الموقع وتكرار الأعطال. كما يبرز أحد المستخدمين أن الدخول إلى الموقع يأخذ وقتا ويؤدي إلى تخليه عن استخدامه، مما يعزز من مشكلة بطء التحميل التي تم تحديدها. إضافة إلى ذلك، تشير ملاحظة هامة إلى وجود مشكلة التصريح أن الطلب قد مر لكنه لم يفعل، مما يعد تحديا وظيفيا وتقنيا يفقد المستخدمين الثقة في فعالية الخدمات المقدمة عبر المنصة، ويقلل من شفافية الإجراءات.

المحور الرابع جودة المعلومات والخدمات

الجدول رقم (16) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال كيف تقيم مستوى وضوح المعلومات المتوفرة على الموقع الإلكتروني؟

السؤال	الاختيارات					المجموع
كيف تقيم مستوى وضوح المعلومات المتوفرة على الموقع الإلكتروني؟	واضحة جدا	واضحة	مقبولة الى حد ما	غير واضحة	غير واضحة اطلاقا	
التكرار	2	2	10	4	2	20
النسبة المئوية	٪10	٪10	٪50	٪20	٪10	%100

يرى 50%من المستخدمين أن مستوى وضوح المعلومات مقبول إلى حد ما. بينما يرى 20% انها غير واضحة و 10% غير واضحة إطلاقا وكذلك 10٪ أنها واضحة وواضحة جدا

تشير هذه النتيجة إلى أن وضوح المعلومات على الموقع يعتبر متوسطا في أفضل الأحوال، مع ميل نحو عدم الوضوح لدى شريحة كبيرة من المستخدمين 30%. هذا يعيق قدرة المستخدمين على فهم الخدمات، المتطلبات، والإجراءات بشكل كامل، مما يؤثر على تجربتهم الكلية.

الجدول رقم (16) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال مدى قدرتك على الحصول على الخدمة المطلوبة من خلال الموقع الإلكتروني؟

السؤال	الاختيارات			المجموع
ما مدى قدرتك على الحصول على الخدمة المطلوبة من خلال الموقع الإلكتروني؟	تمكنت من إتمام الحصول على الخدمة كاملة عبر الموقع الإلكتروني دون الحاجة إلى أي مساعدة خارجية	لم أتمكن من الحصول على الخدمة كاملة عبر الموقع الإلكتروني، واضطررت إلى التوجه إلى مقر المؤسسة لإتمامها.	تمكنت من الحصول على جزء من الخدمة عبر الموقع الإلكتروني، لكنني احتجت إلى مساعدة من طرف آخر لإكمال الإجراءات	
التكرار	2	13	5	20
النسبة المئوية	٪10	٪65	٪25	%100

تظهر البيانات أن الغالبية العظمى من المستخدمين 65%، لم يتمكنوا من إتمام الخدمات المطلوبة بالكامل عبر الموقع، واضطروا للتوجه إلى مقر المؤسسة .بينما 25% احتاجوا إلى مساعدة خارجية لإكمال الإجراءات. وفقط 10% تمكنوا من إتمام الخدمة بالكامل إلكترونيا.

هذه النتيجة تعد إشكالية جوهرية وتبرز قصورا كبيرا في وظائف الموقع .الهدف الأساسي للمنصات الإلكترونية الحكومية هو تسهيل الوصول للخدمات عن بعد. كون الأغلبية الساحقة تضطر إلى اللجوء إلى القنوات التقليدية يشير إلى عدم فعالية الموقع كأداة لتقديم الخدمات الشاملة والمتكاملة لذوي الإعاقة .هذا يقوض بشكل مباشر دور الموقع في دعم سياسات الإدماج، حيث أن الحاجز المادي للوصول إلى المؤسسة لا يزال قائما.

الجدول رقم (17) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة على طلباتك أو استفساراتك عبر الموقع؟

السؤال	الاختيارات				المجموع
ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة على طلباتك أو استفساراتك عبر الموقع؟	راض جدا	راض	غير راض	غير راض اطلاقا	
التكرار	0	3	9	8	20
النسبة المئوية	%0	%15	%45	%40	%100

يظهر الجدول أن 85%من المستخدمين (45% غير راض + 40% غير راض إطلاقا) غير راضين عن سرعة الاستجابة على طلباتهم أو استفساراتهم عبر الموقع. فقط 15% أبدوا رضاهم، بينما لم يعرب أي مستخدم عن رضا تام.

تشير هذه النتيجة إلى مستوى منخفض جدا من رضا المستخدمين فيما يتعلق بسرعة الاستجابة. تعد سرعة الاستجابة عاملا حاسما في بناء الثقة وتحسين تجربة المستخدم. التأخر في الرد أو عدم الرد يمكن أن يقلل من دافعية المستخدمين لاستخدام الموقع ويوجههم نحو قنوات تواصل أخرى.

المحور الرابع الأثر والتوصيات

الجدول رقم (18) يمثل توزيع العينة حسب الإجابات على سؤال إلى أي مدى تعتقد أن استخدامك للموقع الإلكتروني ساهم في تعزيز اندماجك الاجتماعي وتحسين إمكانية وصولك إلى الخدمات المتاحة؟

السؤال	الاختيارات			المجموع
إلى أي مدى تعتقد أن استخدامك للموقع الإلكتروني ساهم في تعزيز اندماجك الاجتماعي وتحسين إمكانية وصولك إلى الخدمات المتاحة؟	نعم، كان للموقع دور فعّال في تعزيزاندماجي الاجتماعي وتسهيل وصولي إلى الخدمات	لا، لم يسهم الموقع في تحقيق ذلك.	إلى حد ما، ساعد الموقع في بعض الجوانب دون تحقيق تأثير كامل	
التكرار	1	15	4	20
النسبة المئوية	٪5	٪75	٪20	٪100

توضح البيانات أن الغالبية العظمى من المستخدمين 75% يرون أن الموقع لم يسهم في تعزيز اندماجهم الاجتماعي أو تسهيل وصولهم إلى الخدمات .بينما رأى 20% أنه ساعد إلى حد ما، وفقط 5% اعتقدوا أنه كان له دور فعال.

تعد هذه النتيجة مؤشرا حاسما على الاخفاق الواضح للموقع في تحقيق أهدافه المرجوة في دعم سياسات الإدماج الاجتماعي لذوي الإعاقة. إن عدم شعور الغالبية العظمى من المستخدمين بأن الموقع قد ساهم في تحسين اندماجهم أو وصولهم إلى الخدمات يشير إلى أن التحديات الجوهرية في إمكانية الوصول، سهولة الاستخدام، والجودة الفنية والخدمية قد طغت على أي إيجابيات محتملة.

- سؤال مفتوح استجابات افراد العينة حول سؤال ما أبرز التحديات أو الصعوبات التي واجهتك أثناء استخدام الموقع؟

تتنوع التحديات التي واجهها المستخدمون، مؤكدة على القصور في تصميم الموقع ووظائفه. أبرز هذه التحديات تمثل في عدم القدرة على استخدام الموقع بشكل سليم، مع تكرار العودة إلى الصفحة الأولى دوما مع عطل كل مرة، مما يعكس ضعفا في التنقل واستقرار النظام. تبرز فئة ذوي الإعاقة السمعية صعوبة بالغة في الحصول على المعلومات، نتيجة لغياب الدعم السمعي البصري المتكامل. كما يشير بعض المستخدمين إلى صعوبة الولوج للموقع بشكل عام.

- سؤال مفتوح استجابات افراد العينة حول سؤال ما اقتراحاتك لتحسين الموقع وتسهيل استفادة ذوي الإعاقة منه؟

تشكل اقتراحات المستخدمين التي تم جمعها إطارا عمليا واضحا. وقد تركزت هذه المقترحات حول خمسة محاور رئيسية:

1. **تعزيز إمكانية الوصول:** طالب المستخدمون بتوفير أدوات أساسية مثل قارئات الشاشة، تحويل النص إلى صوت، لغة الإشارة، واستخدام لغة مبسطة ورسوم توضيحية، مع دعم التنقل عبر لوحة المفاتيح، لضمان شمولية المحتوى لذوي الإعاقة.
2. **تحسين تجربة الاستخدام:** أوصى المشاركون بـــتبسيط التصميم، تحديث الواجهة، وإعادة ترتيب المعلومات، بما يسهل التفاعل والوصول للخدمات.
3. **رقمنة الإجراءات:** دعا المبحوثون إلى إلغاء المعاملات الورقية وتوفير خدمات عن بعد، مثل تطوير تطبيق للموقع، إصدار بطاقة بيومترية، وتقديم الطلبات إلكترونيا، مع تفعيل دعم مباشر وتواصل فعال مع الوزارة.
4. **تحسين الاستجابة والتنسيق:** شددت بعض الاقتراحات على ضرورة الرد على الطلبات والتنسيق مع الجهات المعنية، خصوصا بين وزارة التضامن والهيئات الاخرى، لضمان فعالية الامتيازات.
5. **تطوير المحتوى والتوظيف:** أوصى المستخدمون بـــنشر معلومات حول فرص العمل، وإنتاج محتوى مرئي يعكس واقع ذوي

النتائج العامة للاستبيان

تشير هذه الدراسة التي قيمت فاعلية الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة في دعم سياسات الإدماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر، إلى وجود تحديات هيكلية ووظيفية كبرى تعيق تحقيق الأهداف المرجوة من المنصة .يمكن تلخيص النتائج الرئيسية ضمن المحاور الأساسية للدراسة كما يلي:

المحور الأول: الخصائص الديموغرافية للمستخدمين

تبرز النتائج أن الغالبية العظمى من المستخدمين المستهدفين في العينة هم من الذكور والفئات العمرية المتوسطة والشابة، مما قد يشير إلى تباينات في الوصول الرقمي ضمن مجتمع ذوي الإعاقة. كما يظهر تنوع أنواع الإعاقة، مع سيادة الإعاقة الحركية، الحاجة الماسة إلى حلول وصول متعددة الأوجه وشاملة.

المحور الثاني: أنماط استخدام الموقع

يعد استخدام الموقع ظرفيا وبحسب الحاجة، مما يؤكد دوره كأداة لتلبية متطلبات محددة. على الرغم من استخدامه كمصدر للمعلومات وقناة لتقديم الطلبات والشكاوى، تظهر النتائج قصورا كبيرا في قدرة الموقع على إتمام الخدمات بشكل كامل عبر الإنترنت .هذا القصور يجبر معظم المستخدمين على اللجوء إلى القنوات التقليدية، مما يُقلل من فعالية الرقمنة ويبقي على الحواجز المادية.

المحور الثالث: إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام

يعاني الموقع من نقاط ضعف حرجة في إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام .تشير نسبة كبيرة من المستخدمين إلى مواجهتهم صعوبات في الوصول أو التصفح بسبب إعاقتهم، مما يعكس غيابا واضحا للتصميم الشامل . يلاحظ نقص حاد في دعم الأدوات الأساسية لإمكانية الوصول مثل قارئات الشاشة، لغة الإشارة، وتحويل النص إلى صوت. تضاف إلى ذلك صعوبات جوهرية في التنقل، ووضوح عناصر الواجهة، ووظيفة البحث، مع تحدي كبير في استخدام النماذج وتعبئة البيانات .كما تعيق مشاكل تقنية مزمنة كبطء التحميل والأعطال المتكررة ومشاكل عرض المحتوى، من موثوقية الموقع وتؤثر سلبا على تجربة المستخدم.

المحور الرابع: جودة المعلومات والخدمات

يصنف مستوى وضوح المعلومات بأنه متوسط إلى منخفض، مما يتطلب تحسين صياغة المحتوى وتنظيمه. تعبر نسبة كبيرة من المستخدمين عن عدم رضاهم عن سرعة الاستجابة على طلباتهم واستفساراتهم، مما يبرز ضعفا في آليات الدعم والتواصل الفعال. هذه النتائج تشير إلى أن جودة الخدمات والمعلومات المقدمة عبر الموقع لا تلبي التوقعات أو الاحتياجات الفعلية للمستخدمين.

المحور الخامس: الأثر والتوصيات

تظهر النتائج أن الموقع خفق في تحقيق الأثر الإدماجي المرجو؛ فالغالبية العظمى من المستخدمين لا يرون أنه قد ساهم بفعالية في تعزيز اندماجهم الاجتماعي أو تسهيل وصولهم إلى الخدمات. هذا الفشل يشير إلى أن التحديات المتعددة في إمكانية الوصول، وسهولة الاستخدام، والأداء التقني، وجودة الخدمات، قد كونت حواجز فعالة تعيق تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنصة في سياق سياسات الإدماج الشامل. وقد صبت توصيات العينة القصدية في ذلك

النتائج العامة للدراسة

أظهرت نتائج التقييم الفني لموقع وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة في الجزائر، وفقا لمعايير المبادئ التوجيهية لنفاذ محتوى الويب(WCAG 2.1) ، أن المنصة الرقمية تجمع بين عدد من الممارسات الجيدة وأوجه قصور بنيوية ووظيفية تؤثر على فاعليتها في دعم سياسات الإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة. فمن جهة، سجلت بعض الميزات التقنية التي تعد نقاط قوة، مثل إمكانية تكبير النصوص بنسبة تصل إلى 200% دون الإضرار بوظائف المحتوى، وتوفر التصفح الكامل عبر لوحة المفاتيح، إلى جانب خلو الموقع من المؤثرات البصرية التي قد تحفز نوبات صرع. كما يسجل الموقع تحديدا واضحا للغة داخل الكود البرمجي، واستعمالا منظما للعناوين، ودعما لتقنيات اللمس، ما يسهم نسبيا في تحسين تجربة المستخدمين، خصوصا ذوي الإعاقات الحركية والبصرية.

غير أن هذه الإيجابيات المحدودة لا تحجب عمق التحديات القائمة، والتي تتجلى في غياب شامل أو عدم كفاية بدائل النصوص للصور، وضعف التباين اللوني، وغياب الترجمة أو النصوص المصاحبة للمحتوى السمعي والبصري، وهو ما يؤثر بشكل مباشر على قدرة ذوي الإعاقات البصرية والسمعية على التفاعل مع المحتوى. كما لوحظ غياب مؤشرات التنقل البصرية، وضعف في تصميم النماذج الإلكترونية من حيث التوجيه وتعليمات الإدخال، بالإضافة إلى أخطاء في الشيفرات البرمجية HTML) و(CSS، مما يضعف التوافق مع بعض قارئات الشاشة والأجهزة المساعدة. يضاف إلى ذلك عدم إجراء اختبارات دورية لإمكانية الوصول، وصغر حجم عناصر التفاعل على الهواتف الذكية، مما يقلل من سهولة الاستخدام عبر الأجهزة المحمولة.

على المستوى التجريبي، تشير البيانات المستخلصة من عينة المستخدمين إلى أن الغالبية من الذكور والشباب، مع تنوع في الإعاقات، أبرزها الحركية، ما يعكس حاجة ماسة إلى حلول شاملة ومتعددة الأبعاد. كما يستخدم الموقع في الغالب بصفة ظرفية لتلبية حاجات محددة، كالحصول على معلومات أو تقديم شكاوى، إلا أن ضعف الأداء الوظيفي يحول دون استكمال المعاملات رقمياً، مما يجبر المستخدمين على العودة إلى القنوات التقليدية، في تراجع واضح عن منطق التحول الرقمي.

وبينما يفترض أن يمثل الموقع قناة فعالة لتعزيز الإدماج، فإن النقص الحاد في أدوات الوصول الأساسية، وصعوبة التنقل بين عناصره، وضعف استجابة المنصة لاحتياجات المستخدمين، كلها تؤشر إلى غياب تصور متكامل للتصميم الشامل. أضف إلى ذلك ضعف جودة المعلومات المقدمة، من حيث الصياغة والتنظيم، وتأخر الاستجابة لطلبات واستفسارات المستخدمين، مما يؤدي إلى شعور واسع بعدم الرضا.

في ضوء ما سبق، يتبين أن الموقع لا يحقق الأثر المرجو في تسهيل اندماج الأشخاص ذوي الإعاقة أو دعم نفاذهم إلى الخدمات الرقمية، إذ إن التحديات المرتبطة بإمكانية الوصول، وسهولة الاستخدام، وكفاءة الأداء التقني،

وجودة الخدمات، تتداخل لتنتج منظومة رقمية لا تستجيب للمبادئ الأساسية للعدالة الرقمية ولا لغايات السياسات الوطنية للإدماج. عليه، توصي الدراسة بتبني نهج شامل ومتكامل للإصلاح، يرتكز على تعزيز الامتثال للمعايير الدولية، وتحديث البنية التقنية، وتوفير أدوات دعم متعددة، مع ضرورة إشراك ذوي الإعاقة في تصميم وتقييم المنصة لضمان فعالية الاستجابة لحاجاتهم.

التوصيات

تبرز نتائج هذه الدراسة جملة من التوصيات الاستراتيجية الرامية إلى تعزيز الإدماج الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة في الجزائر، من خلال مقاربات مبتكرة وشاملة. وتستمد هذه التوصيات بشكل كبير من مقاربة عملية قيد التطوير في إطار مشروع ريادي رقمي يعمل على تجسيد حلول مبتكرة لإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في البيئة الرقمية مسجل تحت اسم الطالبة ابتهال لعور بحاضنة اعمال المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الاعلام. وقد تم اعتماد هذه المقاربة خلال إعداد هذه الدراسة بوصفها نموذجا نظريا وتطبيقيا يجسد توجهات "الاتصال من أجل التنمية"، ويجمع بين الرؤية الاستراتيجية والفهم الدقيق للاحتياجات الميدانية.

وتتمثل أبرز هذه التوصيات فيما يلي:

1. **إعادة تصميم المنصات الرقمية بمنهجية شمولية** تطوير الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني بما يتوافق مع معايير WCAG 2.1.
2. **تصميم "بوابة ذكية للإدماج :"**تطوير منصة رقمية موحدة موجهة خصيصا للأشخاص ذوي الإعاقة، تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتقديم واجهات تفاعلية قابلة للتكيف مع مختلف أنواع الإعاقات الحركية، البصرية، السمعية، أو الإدراكية. توفر المنصة توصيات شخصية تلقائية وفقا لملف المستخدم واحتياجاته الخاصة، مما يضمن تجربة رقمية ميسرة وشاملة.
3. **إطلاق مرصد وطني للنفاذ الرقمي :**إنشاء هيئة مستقلة تعمل على مراقبة مدى احترام معايير النفاذ الرقمي في المنصات والخدمات الرقمية العمومية والخاصة، من خلال تقييمات دورية وتقارير سنوية شفافة تتضمن مؤشرات أداء كمية ونوعية، بالإضافة إلى توصيات للتحسين المستمر.
4. **منصات التصميم التشاركي :(Co-Design Labs)** تفعيل آليات إشراك فعلي للأشخاص ذوي الإعاقة في مراحل تصميم وتقييم الخدمات الرقمية، عبر مختبرات ابتكار رقمية تجمع صناع القرار،

المطورين، والمستخدمين النهائيين، بما يعزز الممارسات الديمقراطية الرقمية ويرسخ نهج التصميم المرتكز على الإنسان.

5. **نظام تحفيز مؤسساتي للشمول الرقمي :**إرساء آلية تصنيف وتقييم للمؤسسات العمومية والخاصة وفق مدى امتثالها لمعايير النفاذ الرقمي، تمنح بموجبها شهادات "التميز في الشمول الرقمي"، ما يشجع على التنافس الإيجابي ويوظف ضمن استراتيجيات تحسين السمعة المؤسسية.

6. **تعزيز الإنتاج الإعلامي متعدد الحواس :**دعم إنتاج محتويات رقمية شاملة وميسرة تراعي مختلف أنماط الإدراك (البصرية، السمعية، الحركية، واللمسية)، بهدف تمكين الجميع من الوصول إلى المعلومات، لا سيما في الحملات التوعوية والإرشادية.

7. **إدراج مبادئ الشمول الرقمي في المناهج التربوية :**إدماج مفاهيم النفاذ الرقمي، التصميم الميسر، والبرمجة الأخلاقية في البرامج الدراسية على مستوى المدارس والمعاهد التقنية، بهدف إعداد جيل قادر على تصميم فضاءات رقمية عادلة وإنسانية.

8. **تبني نهج البيانات المفتوحة والشاملة :**تطوير قواعد بيانات رقمية مفتوحة وموثقة، تعنى بجمع وتحليل المعلومات المتعلقة بتجارب وتحديات الأشخاص ذوي الإعاقة، بما يعزز من فعالية صنع القرار ويوفر أرضية صلبة للبحث العلمي والابتكار المجتمعي.

الخلاصة

في هذا الفصل، أكدنا أن جهود وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة في الجزائر، والتي تستند إلى إطار قانوني واستراتيجي متين، ترمي إلى تعزيز الإدماج الاجتماعي والرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة. كما سلطنا الضوء على الطموح الكبير الذي تتسم به سياسات الوزارة في مجال التحول الرقمي، والذي تجلى من خلال إطلاق عدد من المنصات الرقمية المتنوعة.

ومع ذلك، أظهرت نتائج هذا الفصل أن عملية تنفيذ هذه الرقمنة تواجه تحديات تقنية جسيمة، حيث كشف التقييم التفصيلي للموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة عن قصور واضح في الالتزام بمعايير إمكانية الوصول الرقمي WCAGهذا القصور يشكل عائقا رئيسيا أمام الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى الخدمات الرقمية والاستفادة منها بشكل كامل.

بالإضافة إلى ذلك، توصلنا إلى وجود فجوة بين الرؤية الاستراتيجية والواقع الفعلي للخدمات الرقمية المقدمة، الأمر الذي يستدعي ضرورة إجراء مراجعة مستمرة وتحسين دائم للخدمات الرقمية، بهدف تلبية الاحتياجات المتغيرة للأشخاص ذوي الإعاقة وضمان دمجهم الفعلي في المجتمع الرقمي.

الخاتمة

التحول الرقمي حين يوجه بشكل فعال نحو خدمة الفئات الهشة، يمكن أن يشكل رافعة استراتيجية لتحقيق العدالة الاجتماعية وتعزيز مبادئ الشمول والمساواة. فقد أبان تحليل المنصة الرقمية لوزارة التضامن الوطني عن إمكانات واعدة، لكنها ما تزال غير مستثمرة بالشكل الأمثل، نتيجة فجوات تقنية وتنظيمية وتواصلية تحول دون تحقق إدماج رقمي حقيقي للأشخاص ذوي الإعاقة.

في السياق الجزائري، تظل المنصات الرقمية في حاجة ماسة إلى التحول من أدوات إعلام تقليدية أحادية الاتجاه إلى فضاءات تفاعلية تمكن جميع المواطنين، دون استثناء، من ممارسة حقوقهم الرقمية والاستفادة من الخدمات العمومية بكرامة واستقلالية. فالتجربة الحالية تكشف عن قصور واضح في الامتثال لمعايير الوصول الرقمي، وغياب شبه تام لآليات التفاعل، والمشاركة، والشفافية، مما يعمق الفجوة الرقمية القائمة، ويفرغ السياسات الاجتماعية من محتواها العملي والتطبيقي.

يتطلب الأمر إذا مقاربة شاملة ومتكاملة تتجاوز الحلول التقنية الشكلية، نحو نهج يدمج الأبعاد الحقوقية والإنسانية ضمن التحول الرقمي. فالعدالة الرقمية لا تتحقق فقط من خلال توفير بنية تحتية رقمية، بل من خلال ضمان قابلية النفاذ والاستخدام، وتكييف المحتوى والخدمات مع تنوع القدرات، والتأصيل لمبدأ التمكين الرقمي عبر جميع مراحل السياسات العمومية. ولا يمكن إنجاز هذا التحول إلا بتعزيز ثقافة الاتصال من أجل التنمية، كمنظور استراتيجي يمكن من إشراك الفئات المهمشة، وعلى رأسها الأشخاص ذوو الإعاقة، في رسم معالم التكنولوجيا الموجهة إليهم. إن الاتصال هنا لا يختزل في التبليغ والإعلام، بل يتحول إلى أداة تشاركية تسهم في بناء الثقة، التعبئة المجتمعية، وتعديل السلوك المؤسسي نحو مزيد من الشمول والمساءلة.

غياب هذه الرؤية التكاملية هو أحد أبرز مظاهر القصور في المشهد الرقمي الجزائري، حيث لا تزال المبادرات الرقمية تتسم بالتجزئة، والانفصال عن السياق المعيشي الحقيقي للفئات المستهدفة. وهذا ما يحد من فعاليتها كأدوات للتمكين، ويدفع إلى إعادة التفكير في مسار الرقمنة باعتباره عملية تنموية شاملة لا تقنية فقط.

بناء فضاء رقمي منصف، دامج، وذي بعد إنساني هو التحدي الذي يجب أن يوجه السياسات الرقمية في الجزائر خلال السنوات المقبلة. إنه تحد لا يمكن رفعه إلا عبر تحالف ثلاثي بين الإرادة السياسية، والابتكار التكنولوجي، والتعبئة المجتمعية الواعية. فالتكنولوجيا، متى تم تسخيرها ضمن رؤية إنسانية، تصبح أداة تحرر لا إقصاء، ومنصة مواطنة لا تمييز.

وفي هذا السياق، تبرز الحاجة الملحة إلى دمج الأشخاص ذوي الإعاقة ليس فقط كمستخدمين للمنصات الرقمية، بل كفاعلين في تصميمها، تقييمها، والرقابة عليها. فتمكينهم من الفعل الرقمي لا يحقق الإدماج الاجتماعي فحسب، بل يؤسس لنموذج جديد من العدالة الرقمية، حيث تقاس فعالية الأنظمة التقنية بقدرتها على استيعاب التنوع، لا على تعقيدها أو مظهرها.

إن المستقبل الرقمي العادل ليس حلما، بل استحقاقا أخلاقيا وتنمويا لا بد من تجسيده عبر استراتيجيات طويلة الأمد، تصاغ بمقاربة قائمة على الحقوق، وتدار بروح تشاركية، وتوجه بمنهجية الاتصال من أجل التنمية .عندها فقط يمكن القول إن الرقمنة تخدم الإنسان، كل إنسان، لا بعضه دون الآخر.

المصادر والمراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

أولا: المراسيم والقوانين باللغة العربية

1. دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الصادر بتاريخ 28 نوفمبر 1996، الجريدة الرسمية، العدد 76، 08 ديسمبر 1996.

2. القانون رقم 02-09 المؤرخ في 08 ماي 2002، المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم، الجريدة الرسمية عدد 34.

3. القانون رقم 05-85 المؤرخ في 16 فيفري 1985، المتعلق بحماية الصحة وترقيتها، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد 18 (ملغى بالقانون رقم 18-11)

4. القانون رقم 18-11 المؤرخ في 02 جويلية 2018، المتعلق بالصحة، الجريدة الرسمية عدد 46، 29 جويلية 2018.

5. القانون رقم 25-01 المؤرخ في 20 فيفري 2025، المتعلق بحماية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وترقيتهم، الجريدة الرسمية عدد 12.

6. المرسوم التنفيذي رقم 06-455 المؤرخ في سنة 2006، المحدد لكيفيات الحصول على بطاقة الإعاقة والامتيازات المرتبطة بها، الجريدة الرسمية عدد 80.

7. المرسوم التنفيذي رقم 14-204 المؤرخ في 15 جويلية 2014، الذي يحدد الإعاقات حسب طبيعتها ودرجتها، الجريدة الرسمية عدد 45، 30 جويلية 2014.

8. المرسوم التنفيذي رقم 82-180 المؤرخ في 15 ماي 1982، المتعلق بتشكيل المعوقين وإعادة تأهيلهم المهني، الجريدة الرسمية عدد 20.

9. المرسوم التنفيذي رقم 93-309 المؤرخ في 14 ديسمبر 1993، المحدد لنسبة العطب لدى الأبناء في كفالة الخاضع للضريبة على الدخل، الجريدة الرسمية عدد 83.

10. قرار وزاري مشترك مؤرخ في 2 ذي الحجة 1444 الموافق لـــ20 يونيو 2023، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 58، الصادر في 7 سبتمبر 2023.

الكتب

- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، 2003.
- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، دار الدعوة.
- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان، 2000.
- موريس أنجريس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصبة، الجزائر، 2006.
- سمير محمد حسين، مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار النهضة العربية، القاهرة، 1999.
- سليمان عبد الرحمن محمد، مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها، دار المسيرة، عمان، 2016.
- عليان ربحي مصطفى، غنيم عثمان محمد، مناهج وأساليب البحث العلمي، دار صفاء، عمان، 2000.
- غرايبة فوزية، أساليب البحث العلمي، وكالة المطبوعات، عمان، 1991.
- وسيم حسام الدين الأحمد، الحماية القانونية لحقوق المعاقين، منشورات الحلبي، بيروت، 2011.

ثالثا :الرسائل الجامعية

1. مشوح بن هذال الشمري، *تقويم برنامج التأهيل المهني للمعوقين*، ماجستير، جامعة نايف، السعودية، 2003.

2. مغيرة ليدة، بوعناني آسيا، *الحماية القانونية للمعاقين*، مذكرة ماستر، جامعة بجاية، 2017.
3. أمل محمد ظافر العرجاني، *الدمج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة*، دكتوراه، جامعة قطر، 2023.

رابعا :المقالات العلمية المحكمة

1. أميطوش موسى، سكاي سامية، "التكفل التربوي لذوي الاحتياجات الخاصة"، *مجلة قبس للدراسات الإنسانية والاجتماعية*، 2019.
2. بارة فتيحة، بوخاري نسيمة، "تحديات تطبيقات المنصات الرقمية"، *مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال*، 2022.
3. عبد الحفيظ سعاد، "الفجوة الرقمية في الجزائر"، *مجلة دراسات إعلامية*، 2020.
4. عبد القادر بن عيسى، "الاتصال من أجل التنمية"، *مجلة العلوم الاجتماعية*، 2022.

خامسا :التقارير والمواقع الإلكترونية

1. وزارة التضامن الوطني والأسرة، *التقرير السنوي حول أوضاع الأشخاص ذوي الإعاقة في الجزائر*، 2025.

- إيمان طاهر، الإعاقة أنواعها وطرق التغلب عليها، وكالة الصحف العربية، الجيزة، 2017.

- **ثانيا: باللغة الأجنبية**

- United Nations. *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. United Nations, 2006. https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html

- United Nations. *Convention on the Rights of Persons with Disabilities – Algeria Ratification*. United Nations Treaty Collection. https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=IV-15&chapter=4&clang=_en
- DataReportal. *Digital 2024: Algeria*.
- CEIC Data. *Algeria Number of Subscriber Mobile*.
- Trade.gov. *Algeria – Digital Economy*.
- ITU. *Digital Advocacy for Persons with Disabilities*.
- OECD. *Digital Transformation for Inclusive Societies*.
- World Bank. *Digital Transformation for Inclusive Development*.
- GSMA. *Driving the Digital Inclusion of Persons with Disabilities*.
- UNICEF Algeria. *Inclusion of Children with Disabilities*.
- جمعية مودة، https://www.mawaddah.org.sa
- وكالة الأنباء الجزائرية، https://www.aps.dz
- وزارة الاتصالات السعودية، https://istitlaa.ncc.gov.sa
- PwC, *The State of Digital Inclusion in the MENA Region*, 2022.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام

قسم: علوم الاعلام

استمارة استبيان

دور المنصات الإلكترونية في دعم سياسات الادماج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر: دراسة حالة وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة

تخصص اتصال مؤسساتي

من اعداد الطالبة:

- لعور ابتهال

تحت إشراف الأستاذ:

د.فندوشي حمزة

السنة الجامعية: 2024/ 2025

استبيان حول تجربة ذوي الإعاقة مع موقع وزارة التضامن الوطني الجزائري

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة، يهدف هذا الاستبيان إلى تقييم تجربتك مع موقع وزارة التضامن الوطني، ومدى مساهمته في تلبية احتياجاتك ودعم ادماجك الاجتماعي. جميع إجاباتك سرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

أولا: البيانات العامة

1. الجنس:

- ☐ذكر
- ☐أنثى

2. الفئة العمرية:

- ☐أقل من 18 سنة
- 18-30 ☐سنة
- 31-45 ☐سنة
- ☐أكثر من 45 سنة

3. نوع الإعاقة يمكن اختيار أكثر من خيار

- ☐إعاقة حركية
- ☐إعاقة بصرية
- ☐إعاقة سمعية
- ☐إعاقة ذهنية
- ☐أخرى يرجى التحديد_____ :

4. المستوى التعليمي:

- ☐ابتدائي أو أقل

- ☐متوسط
- ☐ثانوي
- ☐جامعي

ثانيا: استخدام الموقع

5. هل سبق لك استخدام الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني؟

- ☐نعم
- ☐لا

6. إذا كانت الإجابة نعم، كم مرة تستخدم الموقع تقريبا؟

- ☐يوميا
- ☐أسبوعيا
- ☐شهريا
- ☐عند الحاجة فقط م

7. ما نوع الخدمات التي استخدمتها عبر الموقع؟

- ☐الاطلاع على المعلومات
- ☐تقديم طلبات أو شكاوى م
- ☐الاستفادة من خدمات الدعم
- ☐أخرى يرجى التحديد _____ :

ثالثا: سهولة الوصول والاستخدام

8. هل وجدت صعوبة في الوصول إلى الموقع أو تصفحه بسبب نوع الإعاقة لديك؟

- ☐نعم م

- ☐لا

- إذا كانت الإجابة نعم، يرجى التوضيح_____ :

9. هل يدعم الموقع الأدوات التالية؟ يرجى وضع علامة (✓) في الخانة المناسبة لكل أداة:

الأداة	لا☐	نعم☐
قارئ الشاشة		
تكبير الخط		
لغة الإشارة		
تغيير الألوان / التباين		
التنقل باستخدام لوحة المفاتيح		
تحويل النص إلى صوت		
الوصف الصوتي		
الواجهة المبسطة		
الترجمة الفورية		

10. كيف تقيّم سهولة استخدام الموقع بشكل عام؟ يرجى تقييم كل من المعايير التالية

المعيار	صعب جدا	صعب	متوسط الصعوبة	سهل	سهل جدا
التنقل بين الصفحات					
وضوح القوائم والأزرار					
البحث عن المعلومات					

استخدام النموذج أو تعبئة البيانات					
التناسق في التصميم وسهولة الفهم					
توافق الموقع مع مختلف الأجهزة					

11. هل واجهت أياً من المشاكل التقنية التالية أثناء استخدام الموقع؟ يرجى تحديد مدى تكرار كل مشكلة:

نوع المشكلة	☐ أبدا	☐ نادرا	☐ أحيانا	☐ دائما
بطء في تحميل الصفحات				
أعطال أو توقف مفاجئ للموقع				
عدم ظهور بعض الصفحات أو المحتويات				

إذا كانت لديك ملاحظات إضافية حول هذه المشكلات، يرجى ذكرها:

رابعا: جودة المعلومات والخدمات

12. كيف تقيّم مستوى وضوح المعلومات المتوفرة على الموقع الإلكتروني؟

يرجى اختيار الخيار الذي يعكس رأيك:

- ☐واضحة جدا
- ☐واضحة
- ☐مقبولة إلى حد ما

- ☐غير واضحة
- ☐غير واضحة إطلاقا

13. ما مدى قدرتك على الحصول على الخدمة المطلوبة من خلال الموقع الإلكتروني؟ يرجى اختيار الخيار الذي يعكس تجربتك بدقة:

- ☐تمكنت من إتمام الحصول على الخدمة كاملة عبر الموقع الإلكتروني دون الحاجة إلى أي مساعدة خارجية.
- ☐لم أتمكن من الحصول على الخدمة كاملة عبر الموقع الإلكتروني، واضطررت إلى التوجه إلى مقر المؤسسة لإتمامها. نعم
- ☐تمكنت من الحصول على جزء من الخدمة عبر الموقع الإلكتروني، لكنني احتجت إلى مساعدة من طرف آخر لإكمال الإجراءات.

14. ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة على طلباتك أو استفساراتك عبر الموقع؟

- ☐راض جدا
- ☐راض
- ☐غير راض
- ☐غير راض إطلاقا

خامسا: الأثر والتوصيات

15. إلى أي مدى تعتقد أن استخدامك للموقع الإلكتروني ساهم في تعزيز اندماجك الاجتماعي وتحسين إمكانية وصولك إلى الخدمات المتاحة؟

يرجى اختيار الخيار الأنسب:

- ☐نعم، كان للموقع دور فعّال في تعزيز اندماجي الاجتماعي وتسهيل وصولي إلى الخدمات.

- ☐لا، لم يسهم الموقع في تحقيق ذلك.
- ☐إلى حد ما، ساعد الموقع في بعض الجوانب دون تحقيق تأثير كامل. نعم

16. ما أبرز التحديات أو الصعوبات التي واجهتك أثناء استخدام الموقع؟

17. ما اقتراحاتك لتحسين الموقع وتسهيل استفادة ذوي الإعاقة منه؟

شكرا لمشاركتك ووقتك. تسهم إجاباتك في تطوير الخدمات الرقمية وتعزيز الدمج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر.

أسئلة المقابلة العلمية

دليل مقابلة مع مدير المديرية العامة لحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم

المحور الأول: السياسات والاستراتيجيات

1. كيف تقيمون واقع سياسات الدمج الاجتماعي لذوي الإعاقة في الجزائر اليوم؟
2. ما هي أهم البرامج والمبادرات التي أطلقتها المديرية في السنوات الأخيرة لتعزيز دمج الأشخاص المعوقين؟
3. كيف يتم التنسيق بين المديرية وباقي القطاعات التعليم، الصحة، العمل... لضمان شمولية سياسات الدمج؟

المحور الثاني: المنصات الإلكترونية والتحول الرقمي

4. ما هو الدور الذي توليه المديرية للمنصات الإلكترونية في تنفيذ وتفعيل سياسات الدمج الاجتماعي؟
5. كيف تم تطوير الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الوطني ليخدم فئة ذوي الإعاقة بشكل فعال؟

المحور الثالث: التفاعل مع المستفيدين والتقييم

6. كيف يتم استقبال ومعالجة شكاوى أو اقتراحات ذوي الإعاقة من خلال الخدمات الرقمية؟
7. ما مدى مشاركة ذوي الإعاقة أنفسهم أو ممثليهم في تطوير وتحسين المنصات والخدمات الرقمية؟

المحور الرابع: التحديات والآفاق

8. كيف تتعامل المديرية مع الفجوة الرقمية أو ضعف الوعي الرقمي لدى بعض الفئات من ذوي الإعاقة؟
9. ما هي الخطط المستقبلية لتطوير الخدمات الرقمية وضمان شمولية أكبر لذوي الإعاقة في الجزائر؟