كليـــة الإعـــلام
قســـــم الصحـــــافة

العوامل المؤثرة على استخدام ذوي الاحتياجات الخاصة للإنترنت

(دراسة ميدانية)

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في الإعلام

إعـــداد

شرين ماجد صابر محمود

إشراف

أ.د/ راجية أحمد قنديل

أستاذ الصحافة والإعلام بكلية الإعلام جامعة القاهرة

إشراف مشارك

د./ هناء فاروق

الأستاذ المساعد بقسم الصحافة كلية الإعلام جامعة القاهرة

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

صدق الله العظيم

(سورة البقرة : الآية ٣٢)

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أعانني ووفقني إلى إتمام هذه الدراسة العلمية التي أرجو أن تكون عملاً نافعًا ومفيدًا.

ويطيب للباحثة أن تتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى أمي وأستاذتي **الأستاذة الدكتورة/ راجية قنديل**، الأستاذ بقسم الصحافة كلية الإعلام جامعة القاهرة، المشرفة على هذه الرسالة، التي شرُفت الباحثة بأن تتلمذت على يديها على مدى سنوات الدراسة الجامعية الأولى والدراسات العليا، وطوال إعداد الرسالة على مدى السنوات الخمس الماضية، وتحمّلت مشقة متابعة هذا العمل ومراجعته مراجعة دقيقة، والصبر على الإعادة والتعديل مرات عديدة، إيمانًا منها بقدراتي وتشجيعًا منها لتقديم الأفضل والأكثر دقة وإحكامًا علميًا، فكانت خير نموذج للمشرفة والأستاذة والأم، التي تعلمت منها الكثير ليس فقط في مجال البحث العلمي بل أيضًا في شتى مجالات الحياة.

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكر **للدكتورة/ هناء فاروق**، الأستاذ المساعد بقسم الصحافة، المشرف المشارك على هذه الرسالة العلمية على ما وجهته لي من ملاحظات، وما أضافته لي من معلومات.

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير **للأستاذ الدكتور/ أحمد عبادة سرحان**، أستاذ علوم الحاسب ورئيس جامعة المستقبل، على تفضله بقبول المناقشة، وتحمله عبء القراءة والمناقشة. وكلي ثقة في أن ملاحظاته ستكون إضافة حقيقية للرسالة، وشرف للباحثة. فله مني كل الشكر والتقدير.

والشكر موصول **للأستاذ الدكتور/ محمود علم الدين**، أستاذ الصحافة ووكيل كلية الإعلام لشؤون البحوث والدراسات العليا، الذي تفضل بقبول مناقشة الرسالة. وأثق تمامًا في أن كل ما سيبديه من ملاحظات سيثري الرسالة ويفيد الباحثة.

وكل الشكر **للدكتورة/ منى عبد الوهاب**، الأستاذ المساعد بقسم الصحافة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، على مساعدتها لي بمراجعة هذه الرسالة وترتيبها وتنظيمها.

والشكر موصول أيضا للدكتور أحمد سابق/ أستاذ الصحافة بجامعة أم القرى على مساندته للباحثة وإمدادها بالعديد من المراجع العلمية المفيدة.

وكل الشكر للأستاذ خالد زكي / المدرس المساعد بكلية الإعلام جامعة القاهرة، على مساعدته للباحثة بمراجعة هذه الرسالة وترتيبها وتنظيمها.

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكر لأساتذتي في قسم الصحافة وكل من عاونني من أسرة مكتبة كلية الإعلام وزملائي وزميلاتي.

وكذلك تتقدم الباحثة بخالص الشكر للأستاذ عادل الخربوطلي / كبير المذيعين بشبكة الإذاعات الموجهة، على مساعدته للباحثة بمراجعة الرسالة لغويا.

وأتقدم بخالص الشكر والامتنان لأسرتي، وأخص بالشكر والدي الحبيب الذي لــولاه مــا تقدمت خطوة في حياتي وما وصلت إلى شيء مما أنا فيه الآن، والذي ســاندني طــوال مراحــل إعداد هذه الرسالة من البداية وحتى آخر لحظة. كما أخص بالشكر والدتي الحبيبة الغاليــة التــي لولاها ما كنت أنا والتي تحملت وما زالت تتحمل الكثير من المشقة والعناء من أجلي ومــن أجــل أسرتي.

الباحثة،

فهـــرس المحتـويـــات

الـمـــوضـــوع	رقم الصفحة
فهرس المحتويات	أ- د
• مقدمة	١ - ٣
الفصل الأول : الأطر المنهجية والنظرية	٤-٣٩
• الدراسات السابقة	٥-٢٠
• الدراسة الاستطلاعية.....	٢٠-٢٣
• المشكلة البحثية	٢٣- ٢٤
• الأطر والمداخل النظرية	٢٥- ٣١
• أهداف الدراسة وتساؤلاتها.	٣١-٣٣
• فروض الدراسة.....	٣٣
• نوع الدراسة ومناهجها	٣٣
• أدوات جمع البيانات.....	٣٤-٣٧
• مجتمع الدراسة والعينة	٣٧-٣٩
الفصل الثاني : ذوو الاحتياجات الخاصة الخصائص النفسية والاجتماعية، والاحتياجات الاتصالية	٤٠-٧٦
• التعريفات والمفاهيم	٤١-٤٦
• أنواع الإعاقة وأشكالها	٤٦-٥٥
• المشكلات والتحديات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة	٥٥-٥٩
• احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.....	٥٩-٦٣
• دور وسائل الإعلام في خدمة قضايا ذوي الإعاقة	٦٣-٧٠
• وسائل الإعلام وقضايا ذوي الإعاقة	٧٠-٧٦
الفصل الثالث : الإنترنت وذوو الاحتياجات الخاصة	٧٧-١١٢
• المفهوم والتعريفات	٧٨-٧٩
• النشأة والتطور.....	٨٠-٨٣

الـمــوضــوع	رقم الصفحة
• السمات الاتصالية والخصائص المميزة.....	٨٣-٨٧
• الخدمات التي توفرها الإنترنت	٨٧-٨٩
• ذوو الإعاقة والإنترنت	٩٠-٩١
• الجهود المصرية لتيسير استخدام ذوي الإعاقة للإنترنت	٩١-٩٦
• خصائص صفات الإنترنت المناسب لذوي الإعاقة.....	٩٦-٩٨
• الأجهزة والبرمجيات المساعدة لذوي الإعاقة.....	٩٨-١٠٥
• تجارب نوي الإعاقة في مصر للاستفادة من الإنترنت	١٠٥-١١٢
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية ونتائجها	١١٣-١٧٢
• الخطوات الإجرائية	١١٤-١١٨
• النتائج العامة للدراسة	١١٨-١٥١
• نتائج اختبارات الفروض.....	١٥٢-١٥٧
• مناقشة نتائج الدراسة	١٥٨-١٦٧
• خاتمة الدراسة والمقترحات.....	١٦٨-١٧٢
مصادر الدراسة ومراجعها	١٧٧-٢٠٤
ملاحق الدراسة	٢٠٥-٢٢٧
ملخص الدراسة باللغة العربية	٢٢٨-٢٣٥
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	1-7

فهـــرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
١	توزيع المبحوثين حسب النوع	١١٥
٢	توزيع المبحوثين حسب الفئات العمرية	١١٥
٣	توزيع المبحوثين وفقا للمستويات التعليمية	١١٦
٤	توزيع المبحوثين وفقا للمحافظات عينة الدراسة	١١٦
٥	مستخدمو الإنترنت من المبحوثين	١١٨
٦	ترتيب المبحوثين للإنترنت بين وسائل الإعلام	١١٨
٧	مدى تأثير استخدام المبحوثين للإنترنت على استخدامهم الوسائل الإعلامية الأخرى	١٢٠
٨	معدلات استخدام المبحوثين للإنترنت حسب عدد الأيام	١٢١
٩	عدد ساعات استخدام الإنترنت يومياً	١٢٢
١٠	معدلات استخدام الانترنت والنوع	١٢٣
١١	معدلات استخدام الإنترنت والمرحلة العمرية	١٢٤
١٢	معدلات استخدام الانترنت ومستوى التعليم	١٢٥
١٣	معدلات استخدام الانترنت طبقا لمحل الإقامة	١٢٧
١٤	دوافع استخدام المبحوثين لشبكة الإنترنت	١٢٩
١٥	مدى تلبية الإنترنت لاحتياجات المبحوثين	١٣٠
١٦	أسباب عدم استخدام المبحوثين لشبكة الإنترنت	١٣١
١٧	الخدمات الأكثر تفضيلا للمبحوثين على الإنترنت	١٣٣
١٨	المواقع المفضلة لدى المبحوثين	١٣٥
١٩	القضايا التي يفضل المبحوثون متابعتها على الإنترنت	١٣٦
٢٠	الموضوعات التي يفضلها المبحوثون	١٣٧
٢١	إيجابيات الإنترنت من وجهة نظر المبحوثين	١٣٨
٢٢	سلبيات الإنترنت من وجهة نظر المبحوثين	١٣٩
٢٣	تقييم المبحوثين لأداء الإنترنت	١٤١
٢٤	مدى معرفة المبحوثين بالمواقع المتخصصة على الإنترنت	١٤٢
٢٥	المواقع المتخصصة التي يتابعها المبحوثون من ذوي الإعاقة الحركية	١٤٣
٢٦	المواقع المتخصصة التي يتابعها المبحوثون من ذوي الإعاقة البصرية	١٤٤

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
٢٧	دوافع استخدام المبحوثين للمواقع المتخصصة	١٤٥
٢٨	مدى وجود صعوبات في استخدام الإنترنت لدى عينة الدراسة	١٤٦
٢٩	صعوبات استخدام المبحوثين من ذوي الإعاقة البصرية للإنترنت	١٤٧
٣٠	أهم البرامج والأجهزة المساعدة التي يستعين بها المبحوثون في استخدام الحاسب والإنترنت	١٤٨
٣١	مقترحات المبحوثين من ذوي الإعاقة البصرية لتحسين مستوى أداء شبكة الإنترنت	١٤٩
٣٢	مقترحات ذوي الإعاقة الحركية لتحسين مستوى أداء شبكة الإنترنت	١٥٠
٣٣	اختبار بيرسون لدلالة العلاقة بين معدل التعرض للإنترنت ومعدل التعرض لوسائل الإعلام الأخرى	٢٠٧
٣٤	اختبار بيرسون لدلالة العلاقة الارتباطية بين معدل تعرض المبحوثين للإنترنت ودوافع استخداماتهم للإنترنت	٢٠٧
٣٥	اختبار بيرسون لدلالة العلاقة الارتباطية بين معدل تعرض المبحوثين للإنترنت وإشباعاتهم	٢٠٧
٣٦	اختبار سبيرمان لدلالة العلاقة بين دوافع تعرض المبحوثين للإنترنت وإشباعاتهم المتحققة	٢٠٨
٣٧	اختبار بيرسون لدلالة العلاقة الارتباطية بين معدل تعرض المبحوثين للإنترنت واتجاهاتهم نحو دور الإنترنت في حياتهم	٢٠٨
٣٨	اختبار T-Test لقياس معنوية الفروق بين المتوسطات الحسابية لمتغير نوع الإعاقة ومتغير معدل التعرض للإنترنت	٢٠٨

مقدمة:

تأتي هذه الدراسة مع نهاية العقد العربي لذوي الاحتياجات الخاصة (٢٠٠٤- ٢٠١٣)؛ حيث صدرت وثيقة العقد العربي لذوي الاحتياجات الخاصة عن مجلس جامعة الدول العربية، وكان من أهم محاورها محور تفصيلي حول دور الإعلام في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة والتركيز على قضاياهم وتعديل نظرة المجتمع إليهم.

وتشير تقديرات منظمة الصحة العالمية إلى أن أكثر من بليون نسمة أي حوالي ١٥% من سكان العالم يعانون أحد أشكال الإعاقة، وتقدر الأمم المتحدة أعداد ذوي الاحتياجات الخاصة في مصر بـ١٢ مليون نسمة منهم ٤ ملايين من الأطفال في عام ٢٠١١ وارتفع هذا العدد ليصل إلى حوالي ١٥ مليون نسمة.

وقد شهدت السنوات الأخيرة اختلافًا في النظرة الدولية والإقليمية لذوي الاحتياجات الخاصة؛ حيث تحمل مزيدًا من الاحترام والتقدير والاهتمام بهذه الفئة التي يمكن أن تكون قوة مضافة لأي مجتمع، إذا أحسن استثمار قدراتها من خلال توفير ما تحتاجه من إمكانيات وإتاحة الفرص لهذه الفئات للمساواة مع غيرها من أفراد المجتمع وإعطائها حقوقها في التعليم والعمل وإدماجها في المجتمع، وكذلك حقوقها الاتصالية والمعرفية والتثقيفية. فلكي تكون هذه الفئات قوة فاعلة تقوم بواجباتها، لا بد أولا أن توفر لهم المجتمعات حقوقهم التي نصت عليها الاتفاقيات والمواثيق الدولية ولعل أهمها الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة عام ٢٠٠٦ التي صادقت عليها مصر. كما أن مدى الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة أحد المعايير التي تقيس مدى تقدم وتحضر وتطور المجتمعات.

وقد شهدت الآونة الأخيرة اهتماما محليا بالأشخاص ذوي الإعاقة تمثل في تخصيص الدستور المصري الأخير لعام ٢٠١٤ لتسع مواد تكفل لهم الحفاظ على مختلف حقوقهم.

ويتزامن ذلك مع ما تشهده تكنولوجيا الاتصال والمعلومات منذ تسعينيات القرن الماضي من التطور السريع، الذي بدأ بظهور الأقمار الصناعية والقنوات الفضائية العامة والمتخصصة، وتوج هذا التطور ظهور وانتشار الإنترنت كوسيلة إعلامية ومعلوماتية، بتطبيقاته اللانهائية التي تتيح مزيدا من الاستخدامات، حيث تتيح للمستخدمين عددا كبيرا من المزايا التي من أهمها الفورية والتفاعلية والوسائط المتعددة والنصية الفائقة واللاتزامنية، إلى جانب تمتعها بقدر كبير من الحرية وتجاوز القيود بمختلف أنواعها، مما يميز الإنترنت عن كل ما سبقها من وسائل إعلامية واتصالية، وبالتالي يوفر مزيدا من الإمكانيات الاتصالية ومزيدا من الاستخدامات للجميع بشكل

عام ولذوي الاحتياجات الخاصة بشكل خاص بل ويعد أكثر أهمية وفاعلية بالنسبة لهم نظرا لتلافي الإنترنت لعدد من السلبيات التي يواجهها ذوو الاحتياجات الخاصة عند التعامل مع وسائل الإعلام الأخرى.

وقد تبع ذلك بالتالي اهتمام الكثير من الشركات والمبرمجين ومصممي مواقع الإنترنت بتطوير برامج ووسائل وأساليب خاصة من حيث التصميم والإنتاج لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة في استخدام الحاسب والإنترنت. إلى جانب العديد من المبادرات الدولية لوضع خطوط وأدلة إرشادية ومعايير موحدة لتصميم صفحات الإنترنت حتى تكون متاحة وسهلة الوصول للجميع، ولعل أهم الجهود في هذا المجال ما تقوم به الرابطة الدولية للشبكة العالمية (World Wide Web Consortium).

وتعنى الباحثة في هذه الدراسة بالحقوق الاتصالية والمعرفية والإعلامية لذوي الاحتياجات الخاصة وحقوقهم في الإلمام بما يشهده العالم وما يحيط بنا من تطورات. وذلك نظرا لمعايشة الباحثة لمجتمع ذوي الاحتياجات الخاصة وخبرتها السابقة في هذا المجال، واعتمادها المتزايد على وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة والإنترنت في دراستها الجامعية ثم دراستها للماجستير وفي عملها وفي مختلف مجالات الحياة اليومية. فقد لفت نظر الباحثة تزايد أعداد مستخدمي الإنترنت من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير الإنترنت للعديد من المزايا والإمكانيات التي يمكن أن يستفيد منها ليس فقط الجمهور العام، ولكن أيضا ذوو الاحتياجات الخاصة. إلا أن الأمر ليس بهذه السهولة، حيث توجد العديد من الصعوبات والتحديات الكبيرة، التي يمكن أن تكون عائقا أمام تحقيق الاستفادة المثلى والاستثمار لهذه الإمكانيات التي تتيحها شبكة الإنترنت.

من هنا جاء اختيار الباحثة لهذا الموضوع، للكشف عن العوامل التي تؤثر إيجابا على استخدامات ذوي الاحتياجات الخاصة للإنترنت وتسهم في زيادة وتنوع مجالات هذه الاستخدامات، وكذلك العوامل التي تمثل صعوبات وعقبات أمام هذا الاستخدام، التي تحد منه أو تمنعه تماما. وذلك لتحديد هذه العوامل والمسئول عنها، ومدى تعلقها بذوي الإعاقة أنفسهم أو بالعوامل الاقتصادية والفنية، وترتيب هذه العوامل بهدف الوصول إلى نتائج ووضع مقترحات تتعلق بكيفية التغلب على هذه الصعوبات لتيسير استخدام الإنترنت وحسن استثمار إمكانياته وتحقيق الاستفادة القصوى من استخدام ذوي الاحتياجات الخاصة للإنترنت ومستحدثاتها.

وتضم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة المعاقرة والموهوبين، وكذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أنه جاء اهتمام الباحثة بذوي الإعاقة على اعتبار أنهم يمثلون الجانب الأكبر من ذوي الاحتياجات

الخاصة. كما اهتمت الباحثة بتطبيق الدراسة على فئتي ذوي الإعاقة البصرية وذوي الإعاقة الحركية، نظرا لأنهم الأكثر استخداما للإنترنت من بين فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، وكذلك الأكثر احتياجا لتجهيزات وإمكانيات تكنولوجية خاصة لاستخدام الإنترنت.

وقد تم تطبيق هذه الدراسة على ٣٠٠ مبحوث من ذوي الإعاقة البصرية والحركية، واعتمدت الباحثة على كل من نظرية الاستخدامات والإشباعات ومدخل الاتصال عبر الحاسبات كإطار نظري لها، كما استخدمت كل من منهج المسح والمقارنة المنهجية، واستخدمت أداة الاستقصاء بالمقابلة وعبر الإنترنت لجمع بيانات هذه الدراسة.

وقد واجهت الباحثة مجموعة من الصعوبات أثناء إجراء الدراسة، التي تمثلت في ندرة الدراسات السابقة والتراث العلمي في هذا المجال إلى جانب عدم توافر إحصاءات دقيقة لأعداد ذوي الاحتياجات الخاصة وتوزيعهم وبالتالي عدم توافر بيانات دقيقة حول خصائصهم الديموغرافية، وكذلك تباين التقديرات الصادرة عن الجهات المختلفة حول أعداد ذوي الاحتياجات الخاصة في مصر. إلى جانب ما لاحظته الباحثة أثناء جمع بيانات الدراسة من خوف المبحوثين من ملأ الاستمارات بأنفسهم باستخدام الحاسب والراجع في الغالب إلى محدودية خبرتهم به.

وقد أسفرت الدراسة عن عدد كبير من النتائج التي حققت الهدف من الدراسة ووفرت إجابات على تساؤلاتها، التي أوضحت أهم العوامل التي تؤثرا إيجابا وسلبا على استخدام ذوي الإعاقتين البصرية والحركية للإنترنت، كما أضافت عددا من مقترحات المبحوثين حول كيفية تحسين أداء شبكة الإنترنت من حيث الشكل والمضمون لتحقيق الاستفادة القصوى منها وتلبية احتياجاتهم المعرفية والمعلوماتية والإعلامية ولدعم اعتمادهم على ذاتهم.

تتكون هذه الدراسة من أربعة فصول، يتناول الفصل الأول الجوانب المنهجية والنظرية للدراسة، كما يلقي الفصل الثاني الضوء على مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة وخصائصهم واحتياجاتهم الاتصالية وعلاقتهم بوسائل الإعلام، أما الفصل الثالث فيتطرق إلى الإنترنت وما يقدمه لذوي الاحتياجات الخاصة، ويعرض الفصل الرابع للدراسة الميدانية ونتائجها وأهم العوامل المؤثرة على استخدام الإنترنت التي تم التوصل إليها إلى جانب مقترحات المبحوثين وأخيرا مقترحات الباحثة لرفع مستوى أداء شبكة الإنترنت.

الفصل الأول

الأطر المنهجية والنظرية

يتضمن هذا الفصل ما يلي:

- **الدراسات السابقة.**
- **الدراسة الاستطلاعية.**
- **المشكلة البحثية.**
- **الأطر والمداخل النظرية.**
- **أهداف الدراسة وتساؤلاتها.**
- **فروض الدراسة.**
- **نوع الدراسة ومناهجها.**
- **أدوات جمع البيانات.**
- **مجتمع الدراسة والعينة.**