ISSN: 2253-0347
مجلــة علوم الإنسان والمجتمع
Journal of Human and Society sciences
EISSN: 2602-781X
المجلد: 10 / العدد: 02 / السنة: 2021 / ص ص: 549-610

استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة

Institutional communication strategies and their role in raising awareness of people with special needs issues

تاريخ الإرسال: 2021 /04/23 تاريخ القبول: 2021 /05/08 تاريخ النشر: 2021/06/10

نصر الدين عبد القادر عثمان [1] سهام علي طه [2] محمد عبد القادر عثمان [3]

[1] جامعة عجمان، الإمارات العربية المتحدة، *Email : n.ali@ajman.ac.ae*

[2] جامعة المشرق، السودان، *Email : sihamalitaha@gmail.com*

[3] كلية الدار الجامعية دبي، الإمارات العربية المتحدة، *Email : md.abdalgader@aldar.ac.ae*

الملخص:

هدفت الدراسة للتعرف على أدوار الاتصال المؤسسي في تحقيق التوعية بقضايا الإعاقة؛ استخدم فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال مسح الجمهور، مع عينة من المعاقين حركيا بولاية الخرطوم، شملت الدراسة 96 مفردة من مجتمع البحث. أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في استراتيجيات الاتصال المؤسسي وقضايا المعاقين، مع وجود فروق إحصائية بين متوسطي درجات فئات السن في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الرعاية الاجتماعية) لصالح الفئة العمرية 50 سنة فأكثر. وقد أوصت الدراسة بتطوير العلاقة التفاعلية بين وسائل الإعلام وجمعيات الإعاقة. مع إعطاء مساحة إعلامية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة. مع توعية الإعلاميين بقضايا ذوي الاحتياجات ومساندة أسر الأشخاص المعاقين في التوجيه والدعم.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات؛ الاتصال المؤسسي؛ دور؛ التوعية؛ قضايا الإعاقة.

المؤلف المرسل: نصر الدين عبد القادر عثمان، *Email : n.ali@ajman.ac.ae*

Abstract:

The study aimed to identify the roles of institutional communication in achieving awareness of disability issues. The research team used the descriptive and analytical approach through the audience survey, with a sample of the physically disabled in Khartoum State. The study included 96 members of the research community. The results showed that there were no statistically significant differences between the mean scores of males and females in institutional communication strategies and issues of the disabled, with statistical differences between the average scores of age groups in institutional communication strategies and their role in raising awareness of the issues of the disabled (the axis of social care) in favor of the age group of 50 years and over. The study recommended the development of the interactive relationship between the media and disability associations. While giving a special media space for people with special needs. Educating media professionals about issues of people with needs and supporting families of people with disabilities in providing guidance and support.

Keywords: Strategies ; institutional communication ; role ; awareness; disability issues.

مقدمة:

تعتبر قضية المعاقين من أهم القضايا الاجتماعية التي يواجهها العالم اليوم خاصة في بلدان العالم الثالث التي يعيش فيها أكثر من 80% من معاقي العالم. ورغم ضخامة أعداد البشر الذين يعانون من هذه المشكلة إلا أن الوقائع تشير إلى معاناة هذه الشريحة الكبيرة وفقدانها للكثير من حقوقها وتعرضها للتمييز والاضطهاد، ومن الواضح

أن الجهل بطبيعة المشكلة وشيوع العديد من المعتقدات الخاطئة حولها لدى غالبية الناس، ما زاد معه التعامل غير المنصف مع قضايا المعاقين ناهيك عن الظروف الاقتصادية الصعبة التي تعاني منها الكثير من الدول والمجتمعات.

مشكلة البحث: تتركز المشكلة البحثية من خلال السعي للتعرف على استراتيجيات الاتصال المؤسسي في تحقيق الوعي بقضايا الإعاقة والمعاقين، وإلى أي مدى نجحت إدارات الاتصال في مؤسسات الإعاقة في تحقيق الهدف الاتصالي المنشود، حيث سعى البحث إلى تناول الموضوع من أجل دراسة مدى تبني استراتيجية دمج وتمكين ذوي الإعاقة من الجوانب العقلية والشخصية من خلال الاتصال والتفاعل مع أقرانهم العاديين،. وهذا يتطلب إحداث تغيير طريقة تفكير أفراد المجتمع تبصيرا لهم بحقوق المعاقين. خاصة وأن الإعلام شريك أساسي في أي قضية مجتمعية، فإدارات الاتصال المؤسسي في أي هيئة أو منظمة هي المسؤولة عن صناعة الوعي وتحقيق التكييف الاجتماعي وتمكين أفراد المجتمع، حيث تؤدي إدارات الاتصال المؤسسي في مؤسسات الإعاقة دورا أساسيا عبر الوسائل الاتصالية المختلفة للتوعية بقضايا الإعاقة والأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك بنشر مفهوم الإعاقة والحقوق والواجبات اللازمة.

أسئلة البحث: لما كان من الضروري أن تُصاغ مشكلة البحث بطريقة واضحة في قالب استفهامي، فقد تم وضع مجموعة من التساؤلات سعى البحث للإجابة عليها وهي:

1. ماهي أدوار الاتصال المؤسسي في تحقيق التوعية بقضايا المعاقين المختلفة؟
2. هل تهتم المؤسسات المعنية بقضايا المعاقين بالعمل التوعوي بالشكل المطلوب؟
3. مدى فاعلية جهود الاتصال المؤسسي في تحقيق أهداف مؤسسات الإعاقة؟
4. إلى أي مدى نجحت مؤسسات المعاقين في تحقيق أهدافها المرصودة؟
5. هل نجحت إدارات الاتصال المؤسسي في تحقيق الوعي الكافي بحقوق المعاقين؟

أهداف البحث: سعى البحث لتحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على أدوار الاتصال المؤسسي في تحقيق التوعية بقضايا الإعاقة المختلفة.

2. معرفة مدى اهتمام مؤسسات الإعاقة باستخدام الاتصال المؤسسي لتوصيل رسالتهم للجمهور؟
3. تبيان مدى فاعلية جهود الاتصال المؤسسي في تحقيق أهداف مؤسسات الإعاقة.
4. توضيح مدى نجاح مؤسسات الإعاقة في تحقيق أهدافها المرصودة.
5. استكشاف نجاح إدارات الاتصال في تحقيق الوعي بحقوق ذوي الاحتياجات.

فروض البحث:

- تُوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين تعرض المبحوثين للرسائل الاتصالية للعلاقات العامة وزيادة نسبة الوعي لديهم بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تُوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين تعرض المبحوثين للرسائل وإدارات الاتصال المؤسسي وزيادة تفاعلهم مع قضايا ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التعرض لمحتوى الرسائل الاتصالية لمؤسسات الإعاقة وازدياد مستوى إدراك الجمهور بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة.

أهمية البحث: تنبع الأهمية النظرية للبحث في كونه يشكل إضافة نظرية تربط تخصص الاتصال بالتخصصات الأخرى، في حين الأهمية التطبيقية تأتي من أن البحث يقدم للمؤسسات الحكومية والأهلية حول كيفية استخدام الاتصال المؤسسي في زيادة توعية المجتمعات بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة.

حدود البحث: يقتصر البحث على الحدود التالية:

الحدود الموضوعية: اقتصرت البحث على دراسة استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة في السودان.

الحدود الزمانية: تم تطبيق البحث في الفترة الزمنية من (يناير 2020- يناير 2021).

الحدود المكانية: تم تطبيق البحث على العاصمة السودانية الخرطوم.

الحدود البشرية: وتمثلت عينة البحث من عضوية المعاقين حركيا بالعاصمة الخرطوم.

نوع البحث ومنهجيته: يعتبر البحث من المعتمدة على الدراسات الوصفية، لأنها سعت إلى وصف الظاهرة محل الدراسة، وقد استخدم فريق البحث في ذلك منهج الدراسات المسحية، وذلك باستخدام دراسة الحالة باعتبارها السمة الأساسية للدراسات التوعوية التي تستكشف حالة واحدة وبعمق. وبالتالي الوصول إلى مدى قدرة إدارات الاتصال المؤسسي في تحقيق الوعي المطلوب بقضايا الإعاقة في السودان (قنديلجي، 2019، ص116). وذلك من خلال التعرف على طرق توظيف الاتصالات المؤسسية في تحقيق أهداف مؤسسات الإعاقة ومدى نجاحها في تحقيق الوعي بقضايا ذوي الاحتياجات.

مصطلحات ومفاهيم البحث:

استراتيجيات: الاستراتيجيات من خطط وبرامج وتكتيكات لا تقوم أي إستراتيجية إلا على أساسها، وعلى ضوء ذلك يمكننا تعريف إستراتيجية الاتصال: ورد تعريفها في (موسوعة علوم الإعلام والاتصال)" بأنها عبارة عن نمط يتعلق بتفاعل اجتماعي (عبد الحافظ، 2014، ص22)، وتعني إيجاد خطط للعلاقات العامة، وصولا لأهداف المؤسسات والمنظمات على مختلف مجالاتها، وكيفية توظيف الاتصال المؤسسي لبرامجها وأنشطتها في سبيل تحقيق الوعي بقضايا فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

الاتصال المؤسسي: أفضل طريقة لتعريف الاتصال المؤسسي هو النظر إلى الطريقة التي تطورت بها وظيفة الاتصال المؤسسي في الهيئات والمؤسسات. حيث أنه وحتى وقت قريب كان المهنيون المسؤولون عن الاتصال داخل المؤسسات يستخدمون مصطلح "العلاقات العامة" لوصف التواصل مع جمهور المؤسسة (وهو مصطلح لا يزال يستخدم في الدوائر الأكاديمية). حيث جاءت الوظيفة الجديدة لتشمل مجموعة كاملة من التخصصات المتخصصة بما في ذلك تصميم هوية وعلامة المؤسسة، القضايا وإدارة الأزمات، ومن السمات المهمة للوظيفة الجديدة أنها دمجت مجموعة من التخصصات في قسم الاتصالات المؤسسية.

التوعية: مصدر وعي وهي التفهيم والإرشاد، وهي مأخوذة من الوعي وهي الحفظ والفهم والإدراك (ابن فارس، 124/6) إيجاد الوعي وإكسابه للأفراد والجماعات لحملهم على الاقتناع بفكرة معينة وتستخدم وسائل اتصالية مختلفة من أجل نشر هذه المضامين

والرسائل التي تتشكل خطابا توعويا متكاملا. (شكركر، 2019، ص124) حيث تعمل على تشكيل وعي الجمهور عن طريق تقديم مادة إعلامية هادفة، مستعينة بعناصر التشويق والتأثير وهي ما تسمى (الحملات الإعلامية).

الإعاقة: عُرفت بأنها "حالة تحد من قدرة الفرد على القيام بوظيفة واحدة أو أكثر من الوظائف التي تعتبر أساسية في الحياة اليومية، وبالتالي تمنعه من الحصول على الاكتفاء الذاتي وجعله في حاجة مستمرة إلى معونة الآخرين (شكركر، 2019، ص124)، وعرفت أيضا بأنها "العجز عن أداء الوظيفة، وقد يكون العجز جسديا أو عقليا أو حسيا أو خلقيا" (أبو النصر، 2004، ص20)، ومقصود بها في هذه الدراسة "الإعاقة الحركية"، وفي ذلك أشار (الوزان، 2020، ص28) إلى عدم استخدام مفهوم الإعاقة واستبداله بمصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة، منها لاستخدام دولة الإمارات لمصطلح (أصحاب الهمم) وهم الأشخاص الذين يعانون من خلل ما في أعضاء الجسم قد يؤثر في حياتهم، وهو ما يسبب بالتالي عدم إمكانية تلبية متطلبات الحياة العادية من قبل الشخص المعاق واعتماده على غيره في تلبيتها، أو احتياجه لأداة خاصة تتطلب تدريبًا أو تأهيلًا خاصا لحسن استخدامها.

عرض الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية: هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الاتصال وارتباطه بذوي الاحتياجات، حيث تم اختيار التالي منها:

دراسة الخميس وصلوي (٢٠٠٧م) هدفت الدراسة إلى التعرف على الاحتياجات الإعلامية للمعاقين في المملكة العربية السعودية، ومعرفة طبيعة استخداماتهم لوسائل الإعلام الجماهيرية، وتحديد مدى إشباع وسائل الإعلام لتلك الاحتياجات، واستخدمت منهج المسح لعينة بلغت ٨١ معاق من الطلبة والمدرسين. وكشفت الدراسة محدودية قيام وسائل الإعلام المرئية باستخدام لغة الإشارة عند مخاطبة فئة الصم البكم، وأن المبحوثين يتعرضون للتلفزيون أكثر من بقية وسائل الإعلام الأخرى وأن المعاقين يتعرضون للقنوات التلفزيونية الفضائية العربية أكثر من القنوات المحلية أو المتخصصة.

دراسة الخشرمي (٢٠٠٧) حللت الدراسة مضمون ١٥ صحيفة عربية في الفترة من ٢ إلى ٨ ديسمبر ٢٠٠٦م للتعرف على مستوى وطبيعة التغطية الصحفية لقضايا الإعاقة، وكشفت الدراسة عن اهتمام محدود لدى الصحافة العربية بقضايا الإعاقة، ووجود فجوة بين الإعلاميين والتربويين في موضوعات الإعاقة من خلال المسميات السلبية والمصطلحات النمطية، كما تبين محدودية الاهتمام بالمقال الصحفي في موضوعات الإعاقة.

دراسة علام (2019) هدف البحث إلى تصنيف فئات المعاقين بهدف تقديم الخدمة المناسبة لكل فئة. شمل البحث الطلاب المعاقين في جامعتي إفريقيا العالمية وجامعة السودان. استخدم الباحث المنهج الوصفي، خرج البحث: بإن عدداً محدوداً من الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة يمتلكون تقنيات تعليمية حديثة، حصلوا عليها بطريقتهم الخاصة. وإن هذه التقنيات التعليمية الحديثة ساعدت بالفعل في تحسين تحصيلهم الأكاديمي. أوصي البحث بضرورة إنشاء مراكز بالجامعات السودانية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة ومركز شامل لكل الجامعات مع دعم الشركات لهذه المراكز.

دراسة J. Coopman (2016) تناولت الدراسة الاتصال والإعاقة من خلال التعرض لمشكلة الإعاقة كقضية طبية توحي بضرورة الإصلاح النفسي والدعم الاجتماعي الأشخاص ذوي الإعاقة، ركزت الدراسة على الإعاقة كإدراك يركز على تأثير المواقف تجاه الإعاقة أو الفروق الفردية في سمات الشخصية التي تؤثر على تفاعل المعاقين، ترى الدراسة بضرورة التركيز على تقنيات الاتصال ، بشكل يوضح استراتيجيات التمكين التي توفرها كل وسيلة.

دراسة حملاوي – حسام - نقال (2013) هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على الدور الذي يلعبه الإعلام المتلفز تجاه رياضة ذوي الاحتياجات الخاصة. أجري البحث على عينة قوامها 30 معاق حركيا موزعين على فريق كرة السلة على الكراسي المتحركة وفريق السباحة وفريق ألعاب القوى بمدينة مستغانم الجزائرية، وعلى 10 صحفيين بالقسم الرياضي بالتلفزيون الجزائري. اتبع البحث المنهج الوصفي، أظهرت النتائج أن الإعلام الرياضي المتلفز لا يولي اهتماما كبيرا برياضة ذوي الاحتياجات، أوصت الدراسة

بضرورة وضع سياسة إعلامية رياضية تعتمد على أسس علمية مدروسة، مع التوسع في تغطية الأحداث الخاصة بفئة ذوي الاحتياجات، للتعرف عن قرب على طبيعة مشكلة الإعاقة والآثار المترتبة عليها.

دراسة جابر (2015) هدفت الدراسة إلى تحليل عينة من البرامج المسموعة والمرئية، ودراسة القائمين بالاتصال في تلك البرامج، أجرى الباحث دراسة ميدانية على عينة قوامها (400) مبحوث من ذوي الإعاقة البصرية والحركية، أكدت الدراسة أن أكثر القضايا التي تناولتها البرامج كانت قضايا المكفوفين وذوي الإعاقة الحركية والذهنية، وكانت القضايا الثقافية هي الأكثر تناولاً بنسبة 33,1٪ تليها القضايا الاجتماعية بنسبة 22,9٪. خرجت الدراسة إلى أن الراديو أكثر الوسائل التي يلجأ إليها ذوو الاحتياجات الخاصة للتعبير عن قضاياهم، وجاءت أكثر الحقوق الاجتماعية تناولاً في البرامج الحق في الرعاية الصحية بنسبة 97,4٪ ثم الحق في الزواج والملكية والعمل بنسبة 92,3٪، أوصت الدراسة بضرورة زيادة فترات البرامج المعنية بذوي الإعاقة في الإعلام، وإعداد الكوادر الإعلامية بتوفير الوعي لديهم بقضايا وحقوق واحتياجات الأشخاص المعاقين وإدماج بعضهم في تلك البرامج.

دراسة Buchholz (2018) هدفت الدراسة إلى استكشاف آراء الأشخاص الداعمين حول التواصل عن بعد للأشخاص الذين يعانون من إعاقات تواصلية وإدراكية، تم إجراء خمس مجموعات تركيز مع 21 شخصًا داعمًا. تم تسجيلها ونسخها وتحليلها نوعيا باستخدام منهجية تحليل مجموعة التركيز. خرجت الدراسة بأنه يمكن للاتصال عن بعد أن يمكّن المستخدمين من زيادة التحكم في حياتهم، وكيف يمكن للاتصال تمكين تقرير المصير والمشاركة. أوصت الدراسة باحتياج الأشخاص ذوو الإعاقات التواصلية إلى الوصول إلى الاتصال عن بعد من أجل التحكم في حياتهم وتحقيق تقرير المصير والمشاركة في المجتمع.

التعقيب على الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية:

من حيث الموضوع: يلاحظ تركيز الدراسات السابقة موضوع الإعلام وبشكل عام وبعضها دراسة تأثير إحدى الوسائل الإعلامية في حيت تميل الدراسة الحالية إلى تناول

الاتصال المؤسسي والذي تقوم به المؤسسات الحكومية أو الجمعيات والاتحادات الأهلية نفسها.

من حيث المنهج: يغلب على الدراسات السابقة اتباعها المنهج الوصفي التحليلي، مع مقدمة نظرية للطرق التي يتم بها تشكيل الوعي بقضايا وحقوق فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

من حيث الأدوات: اعتمدت الدراسات السابقة على العديد من الأدوات منها: تحليل المضمون ومسح للجمهور أما الدراسات العربية فمعظمها استخدم مسح الجمهور، وقد ساعدت الدراسات السابقة فريق البحث في توجيه الدراسة بما يتناسب وطبيعتها ومتطلباتها، كما أفادنا التراث العلمي السابق في توجيه الخلفية النظرية للبحث، ما جعل البحث الحالي يجنح نحو التركيز على جزئية الاتصال المؤسساتي الذي تقدمه هيئات الإعاقة.

مجتمع البحث: يقصد بمجتمع البحث جميع مفردات الظاهرة موضوع الدراسة، نظرا لوجود بيانات إحصائية قديمة نوعا ما لكن تتوفر فيها الدقة والموضوعية، بحيث يعتد بها في سحب العينة، لجأت فريق البحث إلى أسلوب العينة العشوائية المنتظمة، وقد شملت العينة مجتمع البحث فئة المعاقين حركيا بولاية الخرطوم، لأنهم الأقدر على التعبير عن آرائهم واتجاهاتهم حيال الأدوار الاتصالية المؤسسية التي تقوم بها مؤسسات الإعاقة توعية للمجتمع بحقوقهم وقضاياهم.

أدوات جمع المعلومات: استخدم فريق البحث عدد من الأدوات منها: الاستبانة: وهي مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها بالبعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف، التي يسعى إليها الباحث (إبراهيم، 2018، ص201)، وقد استخدمت الأداة مع فئة المعاقين حركيا بولاية الخرطوم وتحديدا من المسجلين في إحصائيات الإتحاد.

المقابلة: تُعرف المقابلة بأنها: "عبارة عن محادثة بين باحث وشخص آخر، للحصول على معلومات معينة (عناية، 2014، ص148)، وتم استخدام المقابلة مع عدد من المهتمين

بمجال علم النفس الحركي المرتبط بالمعاقين، وتم إضافة التعليقات الخاصة بالمقابلة في ثنايا التحليل والتفسير الخاصة بالدراسة الميدانية.

الاتصال المؤسسي والتوعية بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة

مفهوم الاتصال المؤسسي: تحث الحكومات ومنظمات المجتمع المدني على إشراك ذوي الاحتياجات الخاصة عند وضع الاستراتيجيات الوطنية والإجراءات النظامية الخاصة بهم، وذلك للوقوف على احتياجات. خالية من العوائق التي تمنع ذوي الاحتياجات الخاصة من التفاعل بصورة طبيعية. حيث أن طبيعة العصر الحالي تتطلب التفكير الجماعي عند مواجهة أزمة أو مشكلة اجتماعية، وعدم الاعتماد على التفكير الجماعي وإشراك جمهور ذوي الاحتياجا الخاصة ، يؤدي إلى انهيار الاتصالات والتي تضر بعلاقة الجمهور بالمؤسسات، وهذا ما يجعل اشراك ذوي الاحتياجات الخاصة في القوانيين والتشريعات قضية ضرورية وأساسية، وذلك باعتماد أساليب اتصالية تساعد على سماع وجهات نظرهم (David Silver 2013).

حيث تشير العديد من الدراسات إلى أن الأشخاص الذين يعانون من مجموعة متنوعة من الاحتياجات الخاصة يتجهون بشكل متزايد إلى قضاء حوئجهم بعيدا عن الدعم الحكومي والمجتمعي خاصة في مجتمعاتنا العربية، وقد ساعد ذلك في ازدياد مجتمعات الدعم عبر الإنترنت على مدار العقدين الماضيين. وجهات النظر العالمية حول الاتصالات الصحية في عصر الإعلام الجديد ووسائل التواصل الاجتماعي (Seif.2018).

وقد أضحت معه وظيفة الاتصال هي الوظيفة الرئيسية للمؤسسات العامة والخاصة من خلال عملها على التواصل والاتصال بالجماهير الداخلية والخارجية للمؤسسة للتعريف بالسياسات وما استجد من قوانيين وتشريعات. إذاً فالاتصال هو جوهر العلاقات العامة (علم الدين، 1990، ص3)، فالمنظمات والمؤسسات بمختلف توجهاتها ومخرجاتها سواءً كانت خدمية أو إنتاجية أصبحت تعمل في بيئة متغيرة ومتطورة، وعملية الاتصال في أبسط صورها هي نقل فكرة أو معلومات ومعاني "رسالة" من شخص "مرسِل" إلى شخص "مستقبِل" عن طريق معين "قناة اتصال" تختلف باختلاف المواقف، وتنتقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومة ومتفق

عليها بين المرسِل والمستقبِل أو رموز شائعة في المجتمع أو الحضارة التي تتضمنها (أبو سمرة، 2008، ص9).

والاتصال المؤسسي هو التفاعل الذي يتم في المؤسسات بينها وفئات الجماهير التي تتفاعل معها، والاتصال المؤسسي معني بنشر المعلومات بين جماعة في إطار حدود معينة هي المنظمة من أجل تحقيق الأهداف (ابواصبع، 1998، ص51). حيث لا يختلف أحد من الباحثين على أهمية وسائل الاتصال لمخططي برامج الاتصال والعلاقات العامة، فهذه الوسائل أصبحت المصدر الأساسي لمعلومات للأفراد والجماعات عن المؤسسات، وهي تشكل إدراك الأفراد ومعتقداتهم حول الأحداث، خاصة تلك التي لا يكون هناك اتصال مباشر معها.

إن مفهوم الاتصال المؤسسي: يساعد على تقديم وجهة نظر التسويق الاجتماعي، وهو ما يساعد فئات ذوي الاحتياجات الخاصة في المتجمع على أن يتكيفوا مع بقية أفراده، علاوة على أن استخدام الاتصال المؤسسي للترويج بالحقوق والمسؤوليات الواقعة على عاتق أفراد المجتمع يساعد ذوو الاحتياجات الخاصة على البقاء شركاء أساسيين في المجتمع، وذلك لأن النظرة والصورة النمطية حولهم ستتغير، وهو ما يساعد في تعزيز نقاط إيجابية تجاه هذه الشريحة (2014 Klement Podna) حيث يواجه ذوي الاحتيجات الخاصة العديد من العقبات والصعوبات خاصة في حياتهم العملية، وهو ما يتطلب إزالة جميع العقبات سواءا كانت صحية أو اجتماعية، وهو الدور الذي من الممكن أن يؤديه الاتصال في زيادة التثقيف والتوعية بحقوق المعاقين(عبد السلام، 2020، ص17) وذلك من خلال زيادة وعي المجتمع وأفراده بوجود ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم والتعريف بحقوقهم واحتياجاتهم، والعمل على ازالة التفرقة والتمييز الاجتماعي ضدهم بالعمل على تغير مواقف المجتمع تجاة الإعاقة.

حيث يلاحظ اتباع أغلب المؤسسات الإعلامية على إعلام المناسبات وهو ذلك الإعلام الذي يقوم على التواصل مع هذه الشريحة من خلال مناسبات معينة، تستهدف الأيام الوطنية والدولية التي تهتم بهذه الفئة، وهو ما يدعونا للقول بضرورة تخصيص

مساحات زمنية في القنوات الإعلامية تقدم الوعي والإرشاد بحقوق هذه الفئات المجتمعية (رفعت، 2015، ص168).

الإعاقة وأدوار الاتصالات المؤسسية في التوعية بها: من الضروري أن يكون لدى الشخص العديد من الصفات ليتم استدعاؤها على أنها خاصة بذوي الاحتياجات، ومنها: وجود مشاكل في وظائف الجسم والبنية، وصعوبة التحرك والقيام بالأنشطة بالإضافة إلى وجود حواجز أمام المشاركة في الحياة الطبيعية. وقد أنعم الله سبحانه وتعالى على الإنسان مجموعة من الأنظمة والأجهزة الحاسية لمساعدته على الاحساس بالمثيرات المختلفة، ويعد الفقدان أو القصور لأي حاسة من هذه الحواس معيقا للإنسان من أداء أوراه الحياتية والاجتماعية(القريطي، 2014، ص21)، وهو ما يتسبب له بإعاقة دائمة أو جزئية، وقد صنف (عبد الرحمن، 2015، ص8): الإعاقة الجسدية - الإعاقة العقلية - الإعاقة الانفعالية - الإعاقة الاجتماعية. وقدم آخرون تصنيفا آخر مستندا، على وجود خمسة أسباب رئيسية للإصابة بالإعاقة وهي (محمد احمد، 2019، ص287) :

الوراثة – الحوادث – الأمراض – سوء التغذية – التكنولوجيا وآثارها السالبة، وهو ما جعل البعض يقسم أسباب الإعاقة إلى سببين رئيسيين: - وراثية. - بيئية.

ويعد فشل مقدمي الرعاية الاجتماعية في التواصل بشكل فعال ومناسب مع الأشخاص ذوي الاحياجات الخاصة عقبة رئيسية أمام تقديم خدمة اجتماعية جيدة. حيث تلعب إدارات الاتصال المؤسسي ذات الدور المكمل بتوعية أفراد المجتمع عبر الحملات الإعلامية، والتي من شأنها تغيير الصورة النمطية السالبة عن هذه الفئات الاجتماعية، وذلك عبر انتاج المواد الإعلامية عبر مختلف الوسائل الاتصالية، ومنها إنشاء دليل للتواصل والاتصال بذوي الاحتياجات الخاصة والذي يساعد على فهم افراد المجتمع لطبيعة هذه المجموعات الاجتماعية، بما يساعد أن يكون أفراد المجتمع داعمين أساسيين لإدماج ذوي الإعاقات بأنواعها المختلفة. وهو ما يساعد على إنشاء برمجة فعالة لذوي الاحتياجات الخاصة(Stringer، 2014)، فالاتصال كعملية يتضمن المشاركة حول شيء أو فكرة سلوك أو فعل ما. ولعل قضايا الأشخاص المعاقين في

المجتمع تعتبر قضية محورية لأنها تعى بفئة تحتاج للعناية والاهتمام بها، والعمل على استغلال الإنتاج الإعلامي في التوعية الشاملة لكل أفراد المجتمع بمفهوم الإعاقة وضرورات دمج المعاقين (محمد احمد، 2019، ص287) وقدذهبت العديد من الدول في إدخال مناهج اعلامية تعمل على توعية وتعليم الأطفال والأسرة حول كيفية التعامل مع المعاق، وذلك بتقديم برامج توعوية تركز في الأساس على العمل الاجتماعى، بقصد التأثير في بناء مجتمع متكاتف وقوى من أجل الدفاع عن حقوق الفئات الضعيفة في المجتمع (أبو النصر، 2009، ص120).

حيث تعتبر الخدمات الاجتماعية الموجهة التي تقدمها المنشأة للجمهور نوعاً من الحقوق الإنسانية التي يحق لكل فرد أن يتمتع بها. خاصة وأن «التكافل الاجتماعي على أساس المجتمع الإنساني» من مظاهر تماسك المجتمع وتقدمه(صدقي، 2020، ص32)، وتعمل العلاقات العامة والاتصالات المؤسسية في المنظمات الحديثة على تحقيق التوعية والإرشاد، ما يساعد على بناء صورة إيجابية عن فئة ذوي الاحتياجات الخاصة. حيث يلاحظ تفوق المنظمات التي تهتم وتقدم برامج المسؤولية الاجتماعية لفئة المعاقين على الشركات المنافسة، وهذا الأمر مرده إلى جودة استخدام وسائل الإعلام في زيادة الوعي بشأن هذه الفئات الاجتماعية، وهو الدور الذي يمكن أن تلعبه أقسام الاتصال المؤسسي داخل هيئات الإعاقة، إذا اتبعت الأساليب العلمية والاتصالية الأكثر مواءمة وتناسبا للجماهير المختلفة، وهو ما يسهم في تغيير القوالب النمطية المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة.(Tony Langham.2018)

الإطار الميداني: الطرق المنهجية المتبعة: الإجراءات الميدانية:

مجتمع البحث: يُقصد بالمجتمع جميع مفردات أو وحدات الظاهرة المراد دراستها، حاول فريق البحث استخدام أسلوب الحصر الشامل، والذي يتم فيه استخدام كل أفراد المجتمع، وتبعا لصعوبة ذلك لأن هذا الأسلوب يتطلب وفرة في الوقت والمال والمجهود الفني، لجأ فريق البحث إلى العينة العشوائية البسيطة بحثا عن تساوي احتمال اختيار جميع أفراد مجتمع البحث، ولمنع حدوث التحيز في اختيار أفراد العيّنة يم الاستعانة بطريقة القرعة وجداول الأعداد العشوائية. وذلك مع الأسماء المسجلة على عضوية

اتحاد المعاقين حركيا (منتسبي العضوية) في الفترة من يناير 2020- يناير2021، وهي فترة إجراء الدراسة، سحبت منهم ما قدره 96 مفردة وهي التي تم إجراء الدراسة عليها.

اختبار الصدق والثبات لأدوات البحث:

صدق الأداة: تم التحقق من صحة الأداة التي استخدمت في عملية القياس عبر عرض الاستبيان على عدد من المحكمين، ما ساعد في إزالة الأخطاء بناءً على تقييمات المحكمين، الذين تتوفر فيهم التخصصية والخبرة، وذلك للتأكد من مدى قياسها لما أُعِدّت لقياسه.

ثبات الأداة: بما أنه يجب أن يكون الاستبيان الذي تمت صياغته جاهزًا دائمًا لإثبات الصلاحية، باعتبارها مقدار الخطأ المنهجي أو الداخلي في الاستبيان. حيث تم إثبات صحة الاستبيان عن طريق الاختبار وإعادته، وذلك باستخدام مسح آخر في شكل اختبار ميداني، وذلك لفحص مدى ارتباط مقياس معين بمعيار خارجي واحد أو أكثر، وتم ذلك بفارق زمني مدته ثلاثة أسابيع على (18) مفردة، ممن لم يتم اختيارهم ضمن العينة، وتم حساب معامل الثبات للأداة باستخدام معامل (Cronbach's alpha) فكانت نسبة التأكد على جميع فقرات الاستبيان (87.) وهي نسبة تؤكد إمكانية التعامل العلمي بالأداة واستخدامها.

حجم العينة وطريقة سحبها: فيما يتعلق بحجم العينة فقد تم الرجوع إلى دراسات سابقة تم تنفيذها على موضوعات شبيهة، ولجأ فريق البحث إلى اختيار العينة العشوائية البسيطة، من خلال استخدام الحاسب الآلي للقيام بعملية الاختيار، اعتمادا على توفر البيانات الخاصة بالمسجلين في كشوفات اتحاد المعاقين حركيا بالعاصمة الخرطوم. بطريقة القرعة وجداول الأعداد العشوائية، مستفيدين من توفر البيانات المُصنَّفة ما استطاع معه فريق البحث أن يختار العينة من تلك القوائم بشكل منظم.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة الميدانية، تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ثم معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج " الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Science" SPSS

وتم اللجوء إلى المعاملات والاختبارات الإحصائية التالية في تحليل بيانات الدراسة:

-التكرارات البسيطة والنسب المئوية.

-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

-اختبار (T- Test) لدراسة مستوى الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعتين من المبحوثين في أحد متغيرات الفئة أو النسبة (Interval Or Ratio)

-تحليل التباين ذي البعد الواحد (One Analysis of Variance) المعروف اختصارا باسم ANOVA لدراسة مستوى الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين من المبحوثين في أحد متغيرات الفئة أو النسبة (Interval Or Ratio)

اختبار التوزيع الطبيعي:

تم عمل قياس لاعتدالية التوزيع باستخدام معامل الالتواء وكان التوزيع اعتدالي، كما أن نتائج التحليل أشارت إلى اعتدالية التوزيع، علاوة على أن الدلالة الإحصائية جاءت أعلى من (0.05). بالتالي البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

أوضحت النتائج أن :

من حيث السن: نسبة 41.7% من أفراد العينة عمرهم من 20 عام لأقل من 30 عام، ونسبة 32.3% منهم اقل من 20 عام، ونسبة 18.8% منهم 30 عام لأقل من 40 عام، ونسبة 6.3% منهم 40 عام لأقل من 50 عام، ونسبة 1.0% منهم 50عام فأكثر.

من حيث النوع: نسبة 53.1% من أفراد العينة ذكور ونسبة 46.9% منهم إناث.

من حيث التعليم: نسبة 62.5% من أفراد العينة تعليم جامعي، ونسبة 18.8% منهم تعليم فوق الجامعي, ونسبة 18.8% منهم تعليم ثانوي.

من حيث الحالة الاجتماعية: نسبة 68.8% من أفراد العينة أعزب، ونسبة 27.1% منهم متزوج, ونسبة 3.1% منهم مطلق, ونسبة 1.0% منهم أرمل.

جدول رقم (1) أدوار الاتصال المؤسسي في تحقيق التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة

البيانات / المتغير	المتغير		متوسط	انحراف معياري	مستوى الدلالة
أدوار الاتصال المؤسسي في تحقيق ال توعية بقضايا المعاقين	النوع	ذكور	17.9	1.927	0.359 غير دالة
		إناث	18.3	2.214	
		جملة	18.1	2.065	
	التعليم	ثانوي فاقل	18.9	1.514	0.110 غير دالة
		جامعي	17.8	2.208	
		فوق الجامعي	18.3	1.873	
		جملة	18.1	2.065	
	السن	أقل من 20 عاما	17.3	2.610	0.093 غير دالة
		من 20 -30 عام	18.6	1.568	
		من 30 -40 عام	18.4	1.787	
		من 40-50 عام	18.2	1.835	
		50 عام فأكثر	20	0.00	
		جملة	18.1	2.065	

من 1.00-1.66 منخفض، من 1.67-2.33 متوسط، من 2.34-3.00 مرتفع.

يتضح من الجدول أعلاه:

أن نسبة 91.7% من أفراد العينة يروا إن أدوار الاتصال المؤسسي مرتفعة في تحقيق التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة، ونسبة 577.3% منهم يروا أنها أدوار متوسطة، ونسبة 1% منهم يروا أنها أدوار منخفضة.

كذلك يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أدوار الاتصال المؤسسي في تحقيق التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث كانت قيمة كا^2 = 147.563 وهي دالة عند مستوى دلالة 0.001، مما يعني ارتفاع نسبة أفراد العينة الذين يروا أن أدوار الاتصال المؤسسي مرتفعة في تحقيق التوعية بقضايا المعاقين.

ويتضح كذلك: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في أدوار الاتصال المؤسسي في تحقيق التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث كانت قيم (ت) غير دالة عند مستوى 0.05. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات التعليم في أدوار الاتصال المؤسسي في تحقيق التوعية بقضايا المعاقين، حيث كانت قيم (ف) غير دالة عند مستوى 0.05.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات فئات السن في أدوار الاتصال المؤسسي في تحقيق التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث كانت قيم (ف) غير دالة عند مستوى 0.05،. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات فئات الحالة الاجتماعية في أدوار الاتصال المؤسسي في تحقيق التوعية بقضايا المعاقين، حيث كانت قيم (ف) غير دالة عند مستوى .0.05

2- استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة (محور التعليم):

جدول رقم (2) استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة (محور التعليم) ومدى الاختلاف بين المتغيرات

البيانات / المتغير	المتغير		متوسط	انحراف معياري	مستوى الدلالة
استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور التعليم)	النوع	ذكور	35.9	3.527	0.416 غير دالة
		إناث	35.3	3.608	
	التعليم	ثانوي فاقل	36.4	2.895	0.522 غير دالة
		جامعي	35.4	3.647	
		فوق الجامعي	35.3	3.908	
	السن	أقل من 20 عاما	34.9	4.054	0.295 غير دالة
		من 20 - 30 عام	36.3	2.795	
		من 30 - 40 عام	35	4.00	
		من 40- 50 عام	34.8	3.764	
		50 عام فأكثر	40	0	

يتضح من الجدول أعلاه:

أن نسبة 92.7% من أفراد العينة يروا أن أدوار استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة (محور التعليم) مرتفعة، ونسبة 7.3% منهم يروا أنها أدوار متوسطة.

كذلك يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة (محور التعليم)، حيث كانت قيمة كا^2 = 70.042 وهي دالة عند مستوى دلالة 0.001، مما يعني ارتفاع نسبة أفراد العينة الذين يروا استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور التعليم) مرتفعة.

ويتضح كذلك: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور التعليم)، حيث كانت قيم (ت) غير دالة عند مستوى 0.05. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات التعليم في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور التعليم)، حيث كانت قيم (ف) غير دالة عند مستوى 0.05.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات فئات السن في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور التعليم)، حيث كانت قيم (ف) غير دالة عند مستوى 0.05. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات فئات الحالة الاجتماعية في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور التعليم)، حيث كانت قيم (ف) غير دالة عند مستوى 0.05.

3- استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الصحة):

EISSN: 2602-781X————————ISSN: 2253-0347

جدول رقم (3) استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة (محور الصحة) ومدى الاختلاف بين المتغيرات

البيانات / المتغير	المتغير		متوسط	انحراف معياري	مستوى الدلالة
استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الصحة)	النوع	ذكور	28.5	4.518	0.448 غير دالة
		إناث	27.7	4.965	
		جملة	28.1	4.722	
	التعليم	ثانوي فاقل	30.9	3.909	0.05
		جامعي	27.2	4.949	
		فوق الجامعي	28.4	3.617	
		جملة	28.1	4.722	
	السن	أقل من 20 عاما	27.3	4.881	0.793 غير دالة
		من 20 -30 عام	28.6	5.299	
		من 30 -40 عام	28.2	3.761	
		من 40-50 عام	28.3	2.422	
		50 عام فأكثر	31	0	
		جملة	28.1	4.722	

يتضح من الجدول أعلاه: أن نسبة 67.7% من أفراد العينة يروا أن أدوار استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة (محور الصحة) مرتفعة، ونسبة 32.3% منهم يروا أنها أدوار متوسطة.

كذلك يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الصحة)، حيث كانت قيمة كا^2 = 12.042 وهي دالة عند مستوى دلالة 0.001، مما يعني ارتفاع نسبة أفراد العينة الذين يروا

استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الصحة) مرتفعة.

ويتضح كذلك: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة (محور الصحة)، حيث كانت قيم (ت) غير دالة عند مستوى 0.05. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات التعليم في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الصحة) لصالح ذو التعليم الثانوي، حيث كانت قيم (ف) دالة عند مستوى 0.05.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات فئات السن في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الصحة)، حيث كانت قيم (ف) غير دالة عند مستوى 0.05. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات فئات الحالة الاجتماعية في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الصحة)، حيث كانت قيم (ف) غير دالة عند مستوى .0.05

4- استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الرعاية الاجتماعية):

جدول رقم (4) استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة (مح محور الرعاية الاجتماعية) ومدى الاختلاف بين المتغيرات

البيانات / المتغير	المتغير		متوسط	انحراف معياري	مستوى الدلالة
استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الرعاية الاجتماعية)	النوع	ذكور	42.8	5.551	0.951 غير دالة
		إناث	42.9	5.256	
	التعليم	ثانوي فاقل	45.9	3.864	0.01
		جامعي	41.7	5.665	
		فوق الجامعي	43.9	4.439	
	السن	أقل من 20 عاما	40.1	5.924	0.01
		من 20 -30 عام	43.9	4.768	
		من 30 -40 عام	44.4	4.314	
		من 40-50 عام	44.3	4.676	
		50 عام فأكثر	50	0	

يتضح من الجدول السابق: أن نسبة 85.4% من أفراد العينة يروا أن أدوا استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة (محور الرعاية الاجتماعية) مرتفعة، ونسبة 14.5% منهم يروا أنها أدوار متوسطة.

كذلك يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة (محور الرعاية الاجتماعية)، حيث كانت قيمة كا^2 = 48.167 وهي دالة عند مستوى دلالة 0.001، مما يعني ارتفاع نسبة أفراد العينة الذين يروا استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الرعاية الاجتماعية) مرتفعة.

ويتضح كذلك: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة (محور الرعاية الاجتماعية)، حيث كانت قيم (ت) غير دالة عند مستوى 0.05.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات التعليم في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الرعاية الاجتماعية) لصالح ذو التعليم الثانوي، حيث كانت قيم (ف) دالة عند مستوى 0.01.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات فئات السن في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الرعاية الاجتماعية) لصالح

الفئة العمرية 50 سنة فأكثر، حيث كانت قيم (ف) دالة عند مستوى 0.01,. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات فئات الحالة الاجتماعية في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الرعاية الاجتماعية)، حيث كانت قيم (ف) غير دالة عند مستوى 0.05.

فروض الدراسة: الفرض الأول:

تُوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين تعرض المبحوثين للرسائل الاتصالية للعلاقات العامة وزيادة نسبة الوعي لديهم بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة.

جدول (5) يوضح العلاقة بين تعرض المبحوثين للرسائل الاتصالية للعلاقات العامة وزيادة نسبة الوعي لديهم بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه	القوة	مستوى الدلالة
تعرض المبحوثين للرسائل الاتصالية للعلاقات العامة	18.1	2.065	طردي	متوسطة	0.01
نسبة الوعي لديهم بحقوق الإعاقة والمعاقين	8.6	1.535			

يتضح من الجدول أعلاه:

- وجود علاقة طردية متوسطة بين تعرض المبحوثين للرسائل الاتصالية للعلاقات العامة وزيادة نسبة الوعي لديهم بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة, حيث كانت (0.3<r< 0.7) وهي عند مستوى 0.01, أي انه كلما زاد تعرض المبحوثين للرسائل الاتصالية للعلاقات العامة زادت نسبة الوعي لديهم بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة.

2-الفرض الثاني: تُوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين تعرض المبحوثين للرسائل إدارات الاتصال المؤسسي وزيادة تفاعلهم مع قضايا ذوي الاحتياجات الخاصة.

جدول (6) يوضح العلاقة بين تعرض المبحوثين للرسائل إدارات الاتصال المؤسسي وزيادة تفاعلهم مع قضايا ذوي الاحتياجات الخاصة

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه	القوة	مستوى الدلالة
تعرض المبحوثين للرسائل الاتصالية للعلاقات العامة	18.1	2.065	طردي	متوسطة	0.01
زيادة تفاعلهم مع قضايا المعاقين	22.2	2.552			

يتضح من الجدول أعلاه:

- وجود علاقة طردية متوسطة بين تعرض المبحوثين للرسائل إدارات الاتصال المؤسسي وزيادة تفاعلهم مع قضايا المعاقين, حيث كانت (0.3<r< 0.7) وهي عند مستوى 0.01, أي انه كلما زاد تعرض المبحوثين للرسائل إدارات الاتصال المؤسسي زاد تفاعلهم مع قضايا المعاقين.

3-الفرض الثالث: تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التعرض لمحتوى الرسائل الاتصالية لمؤسسات الإعاقة وازدياد مستوى إدراك الجمهور بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة.

جدول (7) يوضح العلاقة بين التعرض لمحتوى الرسائل الاتصالية لمؤسسات الإعاقة وازدياد مستوى إدراك الجمهور بحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه	القوة	مستوى الدلالة
تعرض المبحوثين للرسائل الاتصالية للعلاقات العامة	18.1	2.065	طردي	متوسطة	0.01
حقوق التعليم	35.6	3.559			
حقوق الصحة	28.1	4.722	طردي	متوسطة	0.01
حقوق الرعاية الاجتماعية	42.9	5.387	طردي	متوسطة	0.01
حقوق التمكين الاقتصادي	30.4	3.591	طردي	متوسطة	0.01
حقوق العمل	21.4	2.745	طردي	متوسطة	0.01

يتضح من الجدول أعلاه:

- وجود علاقة طردية متوسطة بين التعرض لمحتوى الرسائل الاتصالية لمؤسسات الإعاقة وازدياد مستوى إدراك الجمهور لحقوق التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة, حيث كانت (0.3<r< 0.7) وهي عند مستوى 0.01, أي انه كلما زاد التعرض لمحتوى الرسائل الاتصالية لمؤسسات الإعاقة وازدياد مستوى إدراك الجمهور لحقوق التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة.

- وجود علاقة طردية متوسطة بين التعرض لمحتوى الرسائل الاتصالية لمؤسسات الإعاقة وازدياد مستوى إدراك الجمهور للحقوق الصحية لذوي الاحتياجات الخاصة, حيث كانت (0.3<r< 0.7) وهي عند مستوى 0.01, أي انه كلما زاد التعرض لمحتوى الرسائل الاتصالية لمؤسسات الإعاقة وازدياد مستوى إدراك الجمهور للحقوق الصحية

لذوي الاحتياجات الخاصة.

- وجود علاقة طردية متوسطة بين التعرض لمحتوى الرسائل الاتصالية لمؤسسات الإعاقة وازدياد مستوى إدراك الجمهور لحقوق الرعاية الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة، حيث كانت (0.3<ر< 0.7) وهي عند مستوى 0.01, أي انه كلما زاد التعرض لمحتوى الرسائل الاتصالية لمؤسسات الإعاقة وازدياد مستوى إدراك الجمهور لحقوق الرعاية الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة.

وجود علاقة طردية متوسطة بين التعرض لمحتوى الرسائل الاتصالية لمؤسسات الإعاقة وازدياد مستوى إدراك الجمهور لحقوق العمل لذوي الاحتياجات الخاصة، حيث كانت (0.3<ر< 0.7) وهي عند مستوى 0.01, أي انه كلما زاد التعرض لمحتوى الرسائل الاتصالية لمؤسسات الإعاقة وازدياد إدراك الجمهور لحقوق العمل لذوي الاحتياجات الخاصة.

الخاتمة:

نتائج الدراسة: خرج البحث بعدد من النتائج أهمها:

1. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الرعاية الاجتماعية)، حيث كانت قيم (ت) غير دالة عند مستوى 0.05.
2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات فئات السن في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور الرعاية الاجتماعية) لصالح الفئة العمرية 50 سنة فأكثر، حيث كانت قيم (ف) دالة عند مستوى 0.01,.
3. نسبة 92.7% من أفراد العينة يروا أن أدوا استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور التمكين ألا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات التعليم في استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور التمكين الاقتصادي) لصالح ذو التعليم

الثانوي، حيث كانت قيم (ف) دالة عند مستوى 0.01. اقتصادي) مرتفعة، ونسبة 7.3% منهم يروا أنها أدوار متوسطة.

4. نسبة 84.4% من أفراد العينة يروا أن أدوار استراتيجيات الاتصال المؤسسي ودورها في التوعية بقضايا المعاقين (محور العمل) مرتفعة، ونسبة 15.6% منهم يروا أنها أدوار متوسطة.
5. وجود علاقة طردية متوسطة بين تعرض المبحوثين للرسائل الاتصالية للعلاقات العامة وزيادة نسبة الوعي لديهم بحقوق الإعاقة والمعاقين, حيث كانت (0.3<ر< 0.7) وهي عند مستوى 0.01, أي انه كلما زاد تعرض المبحوثين للرسائل الاتصالية للعلاقات العامة زادت نسبة الوعي لديهم بحقوق الإعاقة والمعاقين.

توصيات البحث: في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يوصي فريق البحث بما يلي:

1. من حق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة العيش والمشاركة في مجتمعاتهم وتأمين أكبر قدر ممكن من الدعم، بحيث تكون الخدمات المتعلقة بالتعليم والتوظيف يتم توفيرها من خلال أنظمة تتوافق مع الحد الأدنى من معايير الجودة.
2. تطوير العلاقة التفاعلية بين وسائل الإعلام وجمعيات الإعاقة، ويمكن أن يتم ذلك من خلال إقامة ورش العمل والدورات التدريبية المشتركة بين الأشخاص المعاقين والعاملين في مجالات الإعلام. بهدف نشر الوعي المجتمعي حول الإعاقة.
3. إبراز قدرات وإبداعات ذوي الاحتياجات الخاصة في شتى المجالات، وإعطاء مساحة إعلامية خاصة لهم في المؤسسات الإعلامية، وتحسين الوصول إلى برامج خلق فرص العمل وخطط تطوير الأعمال للنساء والرجال من ذوي الاحتياجات.
4. توعية الإعلاميين بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة ومساندة أسر الأشخاص المعاقين في التوجيه والدعم، بهدف تحقيق الدمج الاجتماعي؛ مع ضرورة

توطيد العلاقة بين الاتصال والتربية في عملية التوعية والتعريف بالإعاقة؛ وذلك بربط قضايا الإعاقة بالأحداث الاجتماعية والسياسية والثقافية.

5. الاستعانة بفريق من الخبراء وذوي التخصص لوضع الاستراتيجيات الاتصالية بالاتفاق مع المؤسسات الإعلامية، وتكوين فُرق عمل إعلامية تقوم على وضع الاستراتيجيات الاتصالية الخاصة بذوي الاحتياجات وتقديمها للجهات المختصة.
6. تكوين كادر إعلامي من ذوي الاحتياجات الخاصة، تحت إشراف الوزارات المعنية بشئون الإعاقة، وذلك لتطوير مهارات ذوي الاحتياجات، لأن ذلك من شأنه إعطاء مجال العمل الإعلامي دفعة معنوية كبيرة، يفتح للمعاقين آفاق الاندماج.

قائمة المراجع:

1. إبراهيم، عامر (2018). **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية**، عمان: دار اليازوري للنشر. ص201.
2. ابن فارس، **معجم مقاييس اللغة**، 124/6.
3. أبو النصر، مدحت (2004). **الإعاقة الحسية المفهوم والأنواع وبرامج الرعاية**، القاهرة: مجموعة النيل العربية، ص20.
4. أبو النصر، مدحت (2009). **رعاية وتأهيل المعاقين من منظور تكاملي مع الإشارة إلى جهود بعض الدول العربية**، القاهرة: الروابط العالمية للنشر. ص120.
5. أبو سمرة، محمد (2008). **الاتصال الإداري والإعلامي**، عمان: دار أسامة للنشر. ص9.
6. ابواصبع، صالح خليل (1998). **العلاقات العامة والاتصال الإنساني**، فلسطين: دار الشروق للنشر. ص51.

7. جابر، صابر حمد (2015). **دور الإعلام المسموع والمرئي في التوعية بقضايا حقوق الإنسان لدى ذوي الإعاقة في المجتمع**، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتلفزيون.

8. الخشرمي، سحر أحمد (2007). ***التغطية الصحفية العربية لقضايا الإعاقة اليوم العالمي للمعاقين نموذجا***، ندوة علمية عن الإعلام والإعاقة، جامعة الملك سعود، الرياض.

9. الخميس، حمود – صلوي، عبد الحافظ (2007). ***احتياجات المعاقين الإعلامية ومدى إشباع وسائل الإعلام لها***، **ورقة عمل مقدمة في الملتقى السابع للجمعية الخليجية للإعاقة "العالم والإعاقة- علاقة تفاعلية ومسؤولية متبادلة** "مملكة البحرين"، الفترة بين 16-18 صفر 1428هـ، 6-8 .

10. رفعت، وائل (2015). *إشكاليات الإعلام ومعطيات الواقع*، عمان: المنهل للنشر. ص168.

11. شكركر، عبد السلام (2019) ***الإعلام التوعوي: المفاهيم والمجالات***، عمان: مركز الكتاب الأكاديمي. ص124.

12. صدقي، محمد (2020). **العلاقات العامة**: *علم وفن وعمل*، مصر: وكالة الصحافة العربية. ص32.

13. عامر حملاوي – حسام بشير - محمد نقال (2013). **أسباب تهميش رياضة ذوي الاحتياجات الخاصة من برامج التلفزة الوطنية**، مجلة الإبداع الرياضي، المجلد 4، العدد 3، 205-215

14. عبد الحافظ، إسماعيل (2014)**. إستراتيجية الاتصال الثقافي في دراما المسلسلات التلفزيونية**، عمان: دار غيداء للنشر. ص22.

15. عبد الرحمن، حسام الدين (2015). **حماية حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في الأنظمة والتشريعات الخليجية**، الرياض: مكتبة القانون والاقتصاد. ص8.

16. عبد السلام، مخلص (2020). **الخدمة الاجتماعية في رعاية المعاقين**، عمان: دار اليازوري. ص17.

17. عبد السلام، مخلص (2020)**. الخدمة الاجتماعية في رعاية المعاقين**، عمان: دار اليازوري. ص49.

18. علام، محمد (2019). **استخدام التقنيات التعليمية الحديثة لذوي الاحتياجات الخاصة بالجامعات السودانية ودورها في تحسين تحصلهم الأكاديمي (جامعة إفريقيا العالمية – أنموذجاً)**، مجلة كلية التربية (أسيوط). العدد 35.

19. علم الدين، محمود (1990). **التوثيق الإعلامي وتطبيقاته في مجال الإعلام والاتصال** (القاهرة: العربي للنشر. ص3.

20. عناية، غازي (2014). **البحث العلمي**، عمان: دار المناهج للنشر، 2014ص148.

21. القريطي، عبد المطلب (2014). **ذوي الإعاقة السمعية تعريفهم وخصائصهم وتعليمهم**، القاهرة: عالم الكتب. ص21.

22. قنديلجي، عامر (2019). **منهجية البحث العلمي**، عمان: دار اليازوري للنشر، ص116.

23. محمد احمد، إسماعيل (2019)**. الإعلام وذوي الاحتياجات الخاصة**، عمان: دار غيداء للنشر، ص15.

24. محمد احمد، إسماعيل (2019). **الإعلام وذوي الاحتياجات الخاصة**، عمان: دار غيداء للنشر. ص287.

25. الوزن، عبد الكريم (2020). **التكنولوجيا وذوي الإعاقة**، المجلة العلمية للتكنولوجيا وذوي الإعاقة، المجلد 2، العدد 2. ص28.

26. Klement Podnar (2014). **Corporate Communication: A Marketing Viewpoint. Routledge;** Illustrated edition.

27. Margret Buchholz (2020) Support persons' views on remote communication and social media for people with communicative

and cognitive disabilities. **Disability and Rehabilitation**. Volume 42- Issue 10.

28. David Silver (2013). **Managing Corporate Communications in the Age of Restructuring**, Crisis, a: Revisiting Groupthink in the Boardroom.
29. Katie Stringer (2014). **Programming for People with Special Needs**. Rowman & Littlefield .
30. Seif Sekalala (2018). **Global Perspectives on Health Communication in the Age of Social Media**. IGI Global; 1st edition.
31. Stephanie J. Coopman. (2016) **Communicating Disability: Metaphors of Oppression, Metaphors of Empowerment**. Annals of the International Communication Association. Annals of the International Communication Association. Published online.
32. Tony Langham (2018). **Reputation Management**: The Future of Corporate Communications and Public Relations. Emerald Publishing Limited.