



# البند العاشر

دور التكنولوجيا الحديثة في إدماج  
الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل



مؤتمر العمل العربي

القاهرة - جمهورية مصر العربية | 14 - 21 ابريل / نيسان 2019



## فهرس

رقم الصفحة	الموضوع
5	تقديم
7	مقدمة
9	الفصل الاول - واقع وآفاق تشغيل الاشخاص ذوي الإعاقة :
9	• الحق في العمل : بين الصكوك القانونية والواقع العملي .
19	• سياسات الحماية الاجتماعية للأشخاص ذوي الإعاقة .
22	• الإعاقة وقضايا التنمية المستدامة .
26	الفصل الثاني - تطويع التكنولوجيا لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة :
27	• التكنولوجيا المساعدة .
29	• دور التكنولوجيا في خدمة قضايا الإعاقة .
32	• الآفاق التكنولوجية لإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة .
36	الفصل الثالث - أسواق عمل حاضنة للأشخاص ذوي الإعاقة:
36	• تطوير استخدام التطبيقات التكنولوجية.
40	• الأنماط الجديدة للعمل : آلية فعالة للتشغيل .
43	• بيئة العمل المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة .
49	خاتمة
51	المراجع



## تقديم

**أولاً :** أصدر مؤتمر العمل العربي ، في دورته الخامسة والأربعين ، القرار رقم ( 1646 م . ع . ع . د 45 إبريل / نيسان 2018 ) بشأن جدول أعمال الدورة السادسة والأربعين لمؤتمر العمل العربي لعام 2019 ، والذي تضمن بنداً فنياً حول "دور التكنولوجيا الحديثة في إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل".

**ثانياً :** تنفيذاً لقرار المؤتمر ، قام مكتب العمل العربي بإعداد وثيقة البند استناداً إلى أدبيات وإصدارات المنظمة في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ، وتأسيساً على جهود المنظمة في رصد ومتابعة أسواق العمل العربية ، والوقوف على أثر التطورات المتلاحقة في مجال التكنولوجيا الحديثة ، والتي أدت إلى ظهور أنماط جديدة في سوق العمل ، واعتماداً على مراجعة أحدث التقارير العربية والدولية الخاصة بواقع الأشخاص ذوي الإعاقة والفرص التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة في مجال توفير فرص عمل مناسبة ، تمكنهم من الحياة بشكل أفضل وتذلل العقبات التي تعترض طريق إدماجهم في سوق العمل ، في إطار من المساواة وعدم التمييز و العدالة الاجتماعية .

**ثالثاً :** ينقسم البند إلى ثلاثة فصول رئيسية ، **يتناول الفصل الأول** منها تحليلاً لواقع الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال تطور النظرة إلى الإعاقة ، وتحول التعامل معها من كونها قضية رعائية إلى رؤية جديدة تشمل العوامل البيئية والاجتماعية ، وتقر بوجود حواجز في المجتمع تؤدي إلى العزلة والتهميش ، و تستلزم التدخل لكسر هذه الحواجز للاستفادة من قدراتهم الكامنة في تنمية المجتمع ، فإقصاء الأشخاص ذوي الإعاقة يمثل إهداراً حقيقياً لطاقات و ثروات المجتمع وأهم عناصره، وهي الموارد البشرية.

**بينما يتناول الفصل الثاني** تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإبراز دورها كعامل أساسي لدفع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية ، وكيفية تطويعها والاستفادة منها للنهوض بواقع الأشخاص ذوي الإعاقة ، وكيف أتاحت فرصاً لا حدود لها لمشاركتهم في سوق العمل ، وأزالت الكثير من العوائق التي كانت تعترض طريق انخراطهم في الحياة العملية على قدم المساواة مع غيرهم.

**في حين يناقش الفصل الثالث** استخدام تطبيقات التكنولوجيا الحديثة لتلائم احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة ، وكيف يمكن الاستفادة من التقنيات في دعم التشغيل من خلال الأنماط الجديدة للعمل ، ويقدم رؤية حول تطوير آليات البحث عن فرص العمل باستخدام

التكنولوجيا الحديثة عن طريق تطوير مواقع التوظيف الإلكتروني بحيث تكون صديقة للأشخاص ذوي الإعاقة ، ثم يتناول مفهوم بيئة العمل المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة وكيف يمكن باستغلال التكنولوجيا الوصول إلى بيئة عمل جاذبة تعمل على ضمان حقوقهم في المشاركة الكاملة .

**رابعاً :** تتقدم المنظمة بهذا التقرير إلى المؤتمر الموقر لإبداء الرأي فيه وإثرائه بأراء وأفكار أطراف الإنتاج الثلاثة المشاركة في المؤتمر ، وذلك من خلال تشكيل لجنة فنية ثلاثية التمثيل لاستعراض ومناقشة البند.

**خامساً :** الأمر معروض على المؤتمر الموقر لاتخاذ ما يراه مناسباً.

**فايز علي المطيري**

**المدير العام**

## مقدمة :

تحتل قضية الإعاقة أولوية في اهتمامات منظمة العمل العربية ، وذلك في إطار سعيها الدائم نحو تحقيق أهدافها في إقرار السلم الاجتماعي ، وتحقيق العدالة الاجتماعية ، وتوفير الحياة الكريمة لكافة فئات المجتمع ، وتقوم رؤيتها على أن إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع يبدأ باستثمار ما يملكونه من قدرات من خلال برامج تدريب وتأهيل مستمر بما يتناسب مع قدراتهم ، مما يسهم في توفير فرص العمل اللائق لهم ويضمن مساهمتهم الأكدية في التنمية الشاملة .

وقد أكدت إتفاقية العمل العربية رقم (17) لعام 1993 بشأن تأهيل وتشغيل المعوقين على أن إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة يقصد به إكسابهم مهارات تساعد على التكيف مع بيئتهم بأكبر قدر من السهولة ، وذلك من خلال عملية منظمة ومستمرة للتدريب والتأهيل تكفل تحقيق أعلى مستوى لقدراتهم الأدائية بما يساعدهم على الاندماج في بيئتهم الطبيعية ، فالإعاقة من هذا المنظور ترتبط بالحواجز الموجودة في البيئة المحيطة والتي تتجاوزها تتحول شريحة كبيرة من المجتمع إلى فئة منتجة وفاعلة.

وفي ظل تطور النظرة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمعات باعتبارهم أصحاب قدرات كامنة ، وأن العجز ينشأ من عجز المجتمعات عن استيعاب هذه القدرات وتكييفها والإستفادة منها ، فإنه ينبغي وضع إستراتيجية واضحة المعالم ، مشمولة بآليات تنفيذ دامجة وذلك تنفيذاً لأهداف التنمية المستدامة وتحقيقاً لجودة الحياة في ظل مجتمعات مستدامة لا مكان فيها للتهميش والإقصاء .

إن الإعاقة مفهوم لا يزال قيد التطور، وهي تنتج من قصور التفاعل بين بعض فئات المجتمع والحواجز الموجودة في البيئة المحيطة بهم وتحويل دون مشاركتهم الكاملة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين، وتتوقف دراسة هذه القضية وما يتصل بها من إشكاليات على الإجابة عن التساؤل التالي : " متى يمكن الحكم على الشخص بأنه مصاب بإعاقة ؟" وقد سيطر النهج الطبي لسنوات طويلة في الإجابة عن هذا التساؤل ، فأنحصر قياس الإعاقة في تشخيص الحالة الطبية ومدى شدتها وتأثيرها على قدرات الشخص على العمل والحركة ، وتركزت نتيجة لذلك كافة التدخلات حول الوقاية من الامراض المسببة للإعاقات وتوفير الرعاية الطبية وتقديم الخدمات الصحية عند حدوث الإعاقة ، وبعد ظهور الحركات الحقوقية وجهودها في المطالبة بحقوق متساوية للأشخاص ذوي الإعاقة ، تحول النهج الطبي الرعائي إلى رؤية جديدة تشمل عوامل اجتماعية وبيئية تقر بوجود حواجز في المجتمع تعمل على تحويل خلل ما لدى بعض

الأشخاص إلى إعاقة ، لذلك لابد من التدخل لإزالة العوائق والحواجز التي تحول دون المشاركة الكاملة لجميع الأفراد ، وهو ما يؤدي إلى ضرورة الاعتراف القانوني بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة دون تمييز في التعليم والعمل والمشاركة الكاملة ، ثم اتخاذ الترتيبات اللازمة لجعل البيئة المحيطة ملائمة للجميع .

ومن هنا ظهرت اتجاهات مختلفة لتعريف الإعاقة وتطورت بتطور المجتمعات على النحو التالي :

**الاتجاه الأول :** يحدد الإعاقة على أنها عدم القدرة على تأدية الفرد لمتطلبات دوره الطبيعي نتيجة لعجز في أداء بعض الوظائف الفسيولوجية ( العجز الجسماني ) .

**الاتجاه الثاني :** يمتد ليشمل الأشخاص الذين إنخفضت قدراتهم بسبب قصور بدني أو نفسي أو عقلي ، وبذلك يشمل العاجزين عن التكيف اجتماعياً أو المنحرفين سلوكياً... إلخ .

**الاتجاه الثالث :** يرى أن المفهوم يجب عدم توحيده ، بل يختلف باختلاف المجتمعات وقدرتها على تجاوز الصعوبات التي تشكل إعاقة لبعض الأشخاص .

**الاتجاه الرابع :** يعتبر الشخص ذا إعاقة حينما لا يستطيع القيام بعمل ما إلا بمساعدة الغير ، ووفق هذا الاتجاه تتدنى نسبة الفوارق بين الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم .

وعلى الرغم من أن الموثيق والاتفاقيات العربية والدولية ذات الصلة تزخر بتعريفات شاملة جامعة ، فإن الواقع يشير إلى أن المفهوم قد يأخذ أبعاداً أخرى غير تلك الواردة في التعريفات والتصنيفات التقليدية، وهي الأبعاد التي تضمنها التعريف الأحدث لمنظمة الصحة العالمية : " الإعاقة مصطلح جامع يضم تحت مظلته الأشكال المختلفة للاعتلال أو الخلل العضوي ومحدودية النشاط والقيود التي تحد من المشاركة، ولذوي الإعاقة احتياجات مختلفة: احتياجات للصحة والمعافاة / احتياجات الأمن الاقتصادي والاجتماعي / التعلم وتنمية المهارات ... وكلها يجب أن تُلبي من خلال ادراجها في السياق العام للبرامج والخدمات "

## الفصل الأول

### واقع وآفاق تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة

يشكل الأشخاص ذوو الإعاقة نحو 15% من سكان العالم أي أن أكثر من مليار نسمة يعانون شكلاً من أشكال العجز ، وقرابة 80% منهم في سن العمل، ولكنهم غالباً ما يُحرمون من حقهم في الحصول على عمل لائق، فهم يواجهون عوائق كثيرة تتعلق بنظرة المجتمع لهم وبالمعلومات عنهم وعن كيفية التعامل معهم ، مما يعوق حصولهم على فرص متكافئة في عالم العمل ، وهم معرضون لخطر عدم كفاية الحماية الاجتماعية التي تُعتبر عاملاً أساسياً في الحد من الفقر المدقع .

وقد نصت كافة المواثيق العربية والدولية المعنية بحقوق الإنسان على المساواة وعدم التمييز بسبب الإعاقة ، كما كفلت معظم هذه النصوص حق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل، فقضية تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة ليست قضية رعائية إنسانية؛ إنما هي قضية حقوق نادت بها الأديان السماوية وأقرتها المنظمات العربية والدولية ونصت عليها دساتير وقوانين الدول ، وترتكز في مجملها على عدة ركائز أساسية وذلك على النحو التالي :

1. يمثل الأشخاص ذوو الإعاقة طاقة يجب عدم هدرها إذا ما أردنا التخطيط السليم لموارد التنمية.
2. لدى الأشخاص ذوي الإعاقة – على اختلاف أشكال إعاقاتهم – قدرات ودوافع للتعلم لا بد من استثمارها .
3. يعتبر تحقيق الاندماج الاقتصادي والاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة استثماراً بشرياً له مردوده الاقتصادي .
4. يحتاج دمج الأشخاص ذوي الإعاقة إلى سلسلة متكاملة من البرامج والخدمات بدءاً من التعليم والتدريب وتنمية المهارات ووصولاً إلى الاستيعاب والتشغيل .
5. تقع مسؤولية التصدي لمشاكل الإعاقة على عاتق الدولة والمجتمع والأسرة في إطار من التعاون والتنسيق .

#### 1.1 الحق في العمل : بين الصكوك القانونية والواقع العملي :

يكشف تاريخ المواثيق الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة عن مدى تطور المفاهيم الاجتماعية الخاصة بهم ، فكلما تطورت الحركات الحقوقية المعنية بالأشخاص ذوي الإعاقة

كلما وجدنا لذلك أثرا في هذه المواثيق عبر إضافة عناصر جديدة لتكريس كل حقوقهم على أساس الحق وليس الرعاية .

فقد سجل المجتمع الدولي أول اعتراف مرتبط بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل عام 1944 في توصية منظمة العمل الدولية رقم (71) بشأن تنظيم العمالة من الحرب إلى السلم والتي نصت على : " توفير العمل للعمال المعاقين بغض النظر عن سبب إعاقتهم وتمكينهم من الفرص الكاملة في إعادة التأهيل والتدريب والاستخدام في عمل مفيد .... "

ثم جاء إعلان حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة عام 1975 الذي اعتمد " مفهوم المشاركة الكاملة والمساواة " كموضوع رئيسي للسنة الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة، والذي يجعل اعتماد معايير جديدة لإعادة التأهيل المهني والعمالة للأشخاص ذوي الإعاقة أمرا ملزما مع التأكيد على مبدأ تكافؤ الفرص ، وعدم اعتبار اعتماد تدابير إيجابية للعمال المعاقين إجراءً تمييزياً ضد الآخرين.

وقد ورد في الإعلان العربي للمعوقين 1981 النص التالي " العناية بالمعوقين وتأهيلهم وإدماجهم الاجتماعي يمثل استثماراً بشرياً له مردوده الاقتصادي والاجتماعي وليس قائماً على اعتبارات إنسانية "

وفي عام 1993 إتمدت منظمة العمل العربية الاتفاقية العربية رقم (17) بشأن تأهيل وتشغيل المعاقين والتي أشارت إلى ضرورة المساواة بين الفرد المعاق والفرد غير المعاق في الحقوق والواجبات ، ونصت المادة 7 من التوصية رقم (7) لعام 1993م بشأن تأهيل وتشغيل المعاقين على أن " تضع كل دولة سياسات خاصة بالمعوقين ، تهدف إلى محو أميتهم، وتأهيلهم، وتشغيلهم، ودمجهم في المجتمع، وتعمل على تأمين الشروط الفنية، والمادية، والكفالة التشريعية اللازمة لتحقيق هذه السياسات "

وفي عام 2004 صدر الميثاق العربي لحقوق الإنسان ، الذي أكدت المادة (4) منه على "ضمان تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بكافة الحقوق والحريات المنصوص عليها في هذا الميثاق دون تمييز ، وأن تضمن الدولة المساواة الفعلية ، واتخاذ ما يلزم من تدابير الحماية من جميع أشكال التمييز ، كما أكدت المادة (34) من الميثاق على حق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل حيث نصت على أن : " العمل حق طبيعي لكل مواطن، وتعمل الدولة على توفير فرص العمل قدر الإمكان لأكبر عدد ممكن من المقبلين عليه، مع ضمان الإنتاج وحرية العمل وتكافؤ الفرص، ودون أي نوع من أنواع التمييز على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو الدين أو

اللغة أو الرأي السياسي أو الانتماء النقابي أو الأصل الوطني أو الأصل الاجتماعي أو الإعاقة أو أي وضع آخر .

**كما أكد العقد العربي لذوي الإحتياجات الخاصة ( 2004 – 2013 )** الذي أطلق رسمياً في تونس في القمة العربية سنة 2004 ضرورة سعى الدول الأعضاء إلى تعزيز اندماج الأشخاص المعاقين في التعليم ، وفي سوق العمل ، عبر تأهيلهم ، في ضوء المستجدات العلمية والتكنولوجية واحتياجات سوق العمل ، بما يضمن فرص عمل متكافئة لهم، وذلك من خلال تطوير مهارات المدربين المهنيين وفقاً للتقنيات والتكنولوجيا الحديثة وإنشاء مراكز تدريب وتأهيل الأشخاص المعوقين .

ثم أقرت لجنة الامم المتحدة في 13 ديسمبر 2006 الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ، وتحمل وثيقة الاتفاقية طرْحاً متجدداً يعمل على تعزيز سياسات النهوض بهم ، إذ تعتمد فلسفة الحقوق في مقاربتها لقضية الإعاقة، وتتميز بالشمول ، حيث تتناول كل الشؤون المتعلقة بتأمين حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وإزالة كافة أشكال التمييز ضدهم بما فيها الأهلية القانونية ، والحق في بناء الاسرة ، والتعليم والعمل ، وذلك من منظور حقوقي بحت يبتعد تماماً عن المرجعيات الصحية أو الانسانية التي ظلت شائعة لفترات طويلة في التعاطي مع قضايا الإعاقة.

وتهدف الإتفاقية إلى حظر كافة أشكال التمييز على أساس الإعاقة ، وتقوم على عدة مبادئ ، وذلك على النحو التالي :

1. احترام كرامة الأشخاص ذوي الإعاقة المتأصلة واستقلالهم الذاتي ، بما في ذلك حرية تقرير خياراتهم بأنفسهم .
2. عدم التمييز ، بحيث يكفل مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء من التنوع البشري والطبيعة البشرية .
3. تكافؤ الفرص .
4. إمكانية الوصول .
5. المساواة بين الرجل والمرأة .

فيما يتعلق بالحق في العمل أفردت الاتفاقية المادة 27 لبحث قضية التشغيل ، وهي المادة الخاصة بـ " العمل والعمالة " وبحيث تعترف الدول الأطراف بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل، على أساس المساواة مع الآخرين ، بما في ذلك إمكانية كسب الرزق عن طريق عمل يتم اختياره بحرية في فضاء عمل مفتوح يشجع على الإدماج ويمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من

الوصول إليه، وتتعهد الدول الأطراف أيضا باتخاذ التدابير المناسبة، لتعزيز وحماية ممارسة هذا الحق .

ومن خلال استعراض النصوص السابقة ، نستطيع أن نجمل العناصر الأساسية للحق في العمل في النقاط التالية :

**الاختيار:** بمعنى أن يتاح للشخص اختيار العمل الذي يناسبه من بين العديد من الفرص المتاحة وهو ما يعني ضرورة التدريب لامتلاك العديد من المهارات لتوسيع الخيارات المطروحة .

**المساواة:** ويعني ذلك الحق في فرصة عادلة من بين فرص العمل المتاحة للجميع دون تمييز من أي نوع.

**شروط عادلة ومرضية** أي أن تكون شروط العمل من حيث (ظروف بيئة العمل – عدد ساعات العمل - الإجازات -...) وغيرها من الشروط مناسبة لاحتياجات الإنسان الصحية والبدنية والنفسية.

**الأجر الكافي:** ويعني ذلك أن يكفي الأجر توفير الاحتياجات الأساسية للإنسان من مأكل وملبس ومسكن وغيرها من النفقات الضرورية على الصحة والتعليم، وهنا تظهر إشكالية التكاليف المرتبطة بالإعاقة ، والتي يعتبر توفيرها من متطلبات الأجر الكافي .

**الحماية من البطالة:** ويعني ذلك أن الحق في العمل حق مستمر وليس مؤقتاً ومرتبباً باحتياج صاحب العمل ، وبالتالي يرتبط الحق بالحماية من فقده.

**التنظيم:** ويعني ذلك أنه حق جماعي ، وبالتالي يحق لكل جماعة عمالية تنظيم نفسها في الشكل النقابي الذي يدافع عن الحقوق الجماعية للعمال.

### الاجراءات الضرورية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة :

• **الحصص (الكوتا):** يعتبر نظام الكوتا أحد التدابير الضرورية للتسريع بتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة ، حيث ظهر نظام الحصص في أوروبا في أعقاب الحرب العالمية الثانية ، نظراً لزيادة حالات الإعاقة الناجمة عن الحرب وارتفاع نسبة البطالة بين صفوف المحاربين القدامى من أصحاب الاعاقات وإخفاق الرؤية التطوعية في استيعابهم ، وتم تطوير هذه الأنظمة فيما بعد لتغطي المدنيين من ذوي الإعاقة. وتدعو جميع أنظمة الحصص أصحاب الأعمال لتوظيف حد أدنى من الأشخاص ذوي الإعاقة

إلا أن هذه الأنظمة قد تختلف في نسبة الحد الأدنى ، ومدى تفعيل العقوبات ، حيث إن الواقع أثبت أنه في غياب تدخل القانون لا ترتقي نسبة توظيفهم إلى المعدل المحدد ، وفي إطار الصورة النمطية السائدة حول قلة إنتاجية الأشخاص ذوي الإعاقة تظهر مقاومة أصحاب الأعمال لنظام الحصص وقد يلجأ البعض منهم لدفع الغرامات المقررة بالقانون للانسحاب من هذا الإلتزام ، وفي دراسة أجرتها المفوضية الأوروبية لسياسات استخدام الأشخاص المعوقين في 18 دولة صناعية ، لم تجد أي حالة لبلوغ أنظمة الكوتا أهدافها ، كما قد لا يتوافر عدد كاف من الأشخاص ذوي الإعاقة لتمكين أصحاب الأعمال من الوصول إلى الحصص المطلوبة ، وكأن الوصول إلى النسبة القانونية للتشغيل سيحل جميع مشاكل الأشخاص ذوي الإعاقة ، وبالتالي فإنه من الضروري اتخاذ تدابير أخرى تعمل على دعم التشغيل الفعلي للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال تعزيز قوانين مكافحة التمييز ، التي تقر بحقهم في التنافس من أجل الحصول على العمل بناءً على قدراتهم وإمكاناتهم بشرط تكييف بيئة العمل لتناسب احتياجاتهم.

- كما تلزم القوانين أصحاب الأعمال باتخاذ التدابير الخاصة بالسلامة المهنية ، وكذلك إجراء التعديلات اللازمة في معدات وأدوات الإنتاج بما يعمل على التقليل من الحوادث المهنية وتسهيل أداء الأشخاص ذوي الإعاقة لمهام أعمالهم .
- تمنح العديد من الدول إعفاءات جمركية على أدوات الإنتاج التي يستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة سواء في أماكن العمل أو عند إنشاء مشروعات صغيرة خاصة بهم .

يتضح بذلك أن القوانين التي تحارب التمييز تمثل نقطة انطلاق نحو تعزيز دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل ، فعندما يُلزم أصحاب الأعمال بإجراء تعديلات مثل تكييف بيئة العمل ، أو تعديل أوقات العمل ، لتناسب مع ظروف ذوي الإعاقة وتوفير التكنولوجيا المساندة وتغيير المفاهيم المتعلقة بقدرتهم على العمل والإنتاج، فإن كل ذلك من شأنه أن يحد من التمييز في مجال العمل والتوظيف ، كما أن إلحاق القوانين بتدابير غير تشريعية أمر أساسي من أجل تغيير موقف أصحاب الأعمال وحتى العاملين في مكان العمل نفسه وسلوكهم نحو الأشخاص ذوي الإعاقة والعمل على إدماجهم في أماكن عمل صديقة لهم.

لكن حينما نتحدث عن التمييز على أساس الإعاقة ، والذي يعرف بأنه " أي تمييز أو استبعاد أو تقييد على أساس الإعاقة يكون غرضه أو أثره إضعاف الاعتراف بكافة حقوق الإنسان والحريات الأساسية أو التمتع بها أو ممارستها على قدم المساواة في كافة المجالات السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو الثقافية .... " ؛ تظهر إشكالية المساواة "الحقيقية

" في مقابل المساواة " الرسمية " حيث أن معاملة الشخص المصاب بإعاقة بالطريقة نفسها التي يعامل بها الأشخاص الباقون دون مراعاة لاحتياجاته الخاصة ستؤدي إلى معاملة أقل إيجابية في الواقع وبالتالي فإن الترتيبات التيسيرية التي نصت عليها الإتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص لاتعد استثناء لمبدأ المساواة ؛ بل تهدف إلى ضمان فاعليته ، وتساعد على تحقيق مساواة حقيقية عن طريق إزالة الحواجز التي تحول دون أعمال الحقوق والمشاركة الكاملة للأشخاص ذوي الإعاقة بمعنى التمييز للتعويض عن عدم المساواة الناجم عن الإعاقة .

ومن ثم اتخاذ التدابير اللازمة لتنشيط أسواق العمل بما يعمل على دمج الأشخاص ذوي الإعاقة فيها من خلال مايلي :-

- تطبيق أكثر فعالية للتشريعات المناهضة للتمييز.
- تدريب الأشخاص ذوي الإعاقة لرفع كفاءتهم باستمرار حتى لا يشكلون عبئاً على القطاع الخاص .
- توفير حوافز للمشاركة في المبادرات التعليمية والتدريبية .
- زيادة مشاركة أصحاب الأعمال في حملات التوعية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
- دمج القضايا المتعلقة باستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة في سياسات الاستخدام العامة.
- مراعاة احتياجات النساء ذوات الإعاقة عند إرساء البرامج والسياسات المتعلقة بتكافؤ الفرص.
- توسيع نطاق الحماية الاجتماعية وفعاليتها لتشمل الأشخاص ذوي الإعاقة .
- تدعيم البنية الثلاثية والحوار الاجتماعي.

وإذا كانت الدول العربية سباقة إلى المصادقة على الاتفاقيات العربية و الدولية المعنية بالأشخاص ذوي الإعاقة ، وما تقتضيه من إلزامية العمل على اتخاذ الخطوات المناسبة لتعزيز دخول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى سوق العمل من خلال تحديث التشريعات وتطوير الآليات ومواءمة شروط وظروف العمل التي تدعم تقدمهم الوظيفي، فإلى أي حد تسهم التشريعات القانونية في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الدخول إلى سوق العمل ؟ وهل تلك التشريعات قادرة على الاستجابة لمتطلبات تشغيل هذه الفئة في المجتمع أم أن القضية تستلزم وجود تصور مجتمعي شامل ؟

إن بداية الطريق لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة تكمن في معالجة المعوقات التي يواجهها هؤلاء الأشخاص ، والتي يمكن إيجازها فيما يلي:-

**1- قصور السياسات :** غالباً لا توضع قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة في أولوية واضعي السياسات عند التخطيط للبرامج التنموية ، أو أنه لا يتم تفعيل السياسات أو المعايير القائمة بالفعل ، فالهوة مازالت واسعة بين القوانين من جهة ، والاستراتيجيات والبرامج التنفيذية من جهة أخرى.

**2- المواقف والإتجاهات السلبية:** تمثل الإتجاهات السلبية ضد الأشخاص ذوي الإعاقة عائقاً أساسياً أمام إدماجهم في المجتمع ، فاتجاهات بعض المعلمين ومواقف الإداريين وأفكار أولياء الأمور كلها تؤثر على دمج الأطفال في المسار التعليمي، كذلك مفاهيم أصحاب الأعمال حول الإنتاجية الأقل للأشخاص ذوي الإعاقة تحد من فرص العمل والتوظيف.

**3- النقص في تقديم الخدمات :** مثل نقص خدمات الرعاية الصحية ، والقصور في برامج التأهيل الطبي المجانية وتطوير السياسات لتقديم الأجهزة المساعدة ، بالإضافة إلى قلة كفاءة المعنيين بتقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة وعدم كفايتهم ... كل ذلك يؤثر على جودة الخدمات وعدم كفايتها وصعوبة الوصول إليها.

**4- قصور التمويل :** أي نقص في الموارد المخصصة لتنفيذ السياسات والخطط والبرامج الخاصة بإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة ، وهو ما يؤثر على استمرارية واستدامة تقديم الخدمات.

**5- ضعف سبل الوصول إلى المرافق والخدمات :** العديد من المرافق وأنظمة ووسائل النقل والمعلومات لا تكون متاحة للجميع فيشكل ضعف القدرة على استخدام وسائل المواصلات عتبة أساسية أمام إقدام الأشخاص ذوي الإعاقة على البحث عن فرص عمل وامتاعهم عن السعي للحصول على الخدمات الصحية.

**6- ضعف المشاركة :** غالباً ما نلاحظ ضعف مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة من اتخاذ القرارات أو المشاركة في التخطيط للبرامج التي لها علاقة باحتياجاتهم وسبل الحصول على الدعم والمساندة.

**7- نقص البيانات :** إن نقص البيانات التفصيلية عن الإعاقة كذلك محدودية المعلومات حول البرامج الأكثر فعالية يحدان من القدرة على إدراك الأعداد والمجالات ، وبالتالي عرقلة الجهود المبذولة التي تهدف إلى إزالة العوائق والعقبات التي تواجههم وتوجيه الموارد المخصصة للخدمات .

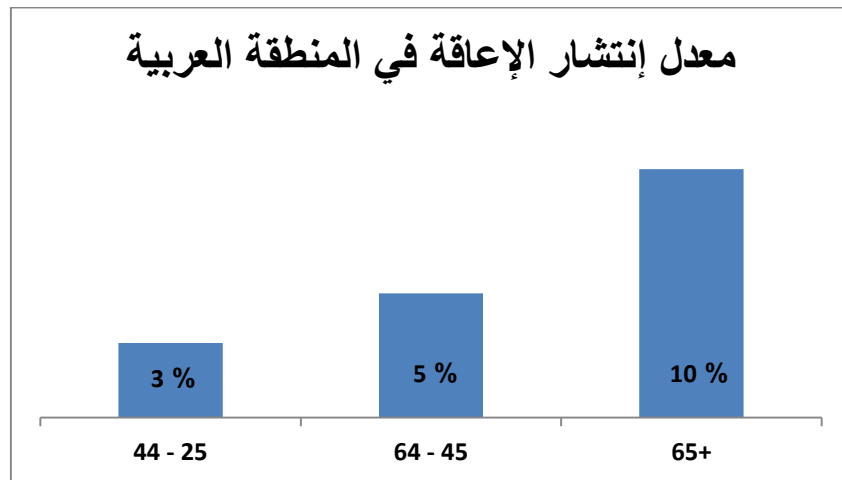
إن واقع تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة مازال يتأرجح بين النصوص القانونية الداعمة لهذا الحق والممارسات السائدة ، فعلى الرغم من تطور المجتمعات ، وانتقال قضية الأشخاص ذوي

الإعاقة إلى مفهوم قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على خدمة مجتمعاتهم ، فإن إدماجهم لا يزال يواجه العديد من المعوقات . ومن خلال استعراض عدد من التقارير من أجل رسم صورة أكثر وضوحاً حول واقع الأشخاص ذوي الإعاقة يتبين ما يلي :

• **معدلات انتشار الإعاقة:** تتراوح نسبة الإعاقة في بلدان المنطقة العربية بين 0.02 و 5.1% ، وقد يعود التباين في معدلات انتشار الإعاقة إلى:

1. اختلاف التركيبة العمرية لكل بلد : حيث ترتبط الإعاقة إيجابياً بالشيخوخة ، فيبدأ معدل ارتفاعها عند منتصف العمر قبل أن يسجل ارتفاعاً في صفوف كبار السن ، حيث لا يتجاوز معدّل الإعاقة 3% بين الأشخاص المتراوح أعمارهم بين 25 و 44 عاماً، ولا يتجاوز عموماً 5% في الفئة العمرية 45 إلى 64 عاماً إلا أنّ المعدّل يرتفع بشكل ملحوظ لدى الأشخاص البالغة أعمارهم أكثر من 65 عاماً .

2. تباين تحديد المفهوم من دولة لأخرى : على الرغم من أن اتفاقية العمل العربية رقم ( 17 ) لعام 1993 قدمت تعريفاً للشخص ذي الإعاقة بأنه " الشخص الذي يعاني من نقص في بعض قدراته الجسدية أو الحسية أو الذهنية نتيجة مرض أو حادث أو سبب خلقي أو عامل وراثي أدى لعجزه كلياً أو جزئياً عن العمل ، أو الاستمرار به ، أو الترقى فيه ، وكذلك أضعف قدرته على القيام بإحدى الوظائف الأساسية الأخرى في الحياة " وعلى الرغم من تصديق 11 دولة عربية على هذه الاتفاقية فإن هذا التباين قد يرجع إلى ضعف تدريب الباحثين الميدانيين وقلة الموارد المرصودة لجمع البيانات والإحصاءات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة .

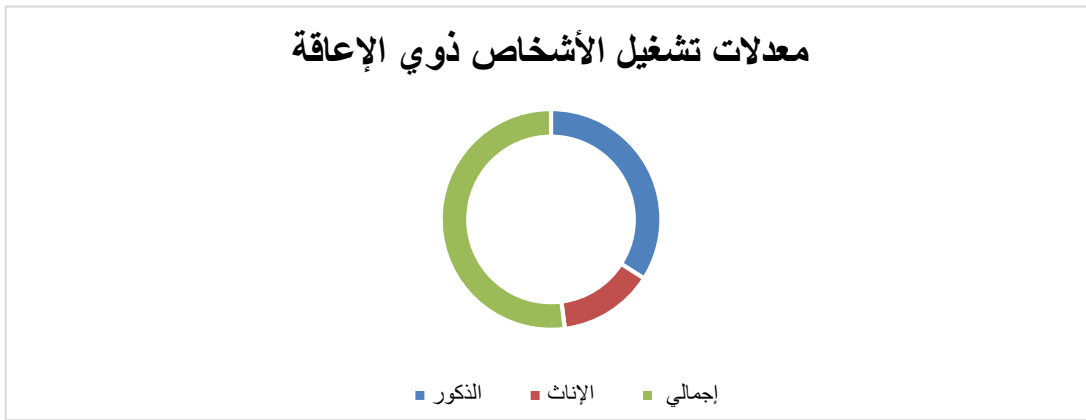


الشكل رقم (1) معدل إنتشار الإعاقة في المنطقة العربية

- **التحصيل العلمي :** لا يزال الانتظام في المدارس لدى الأشخاص ذوي الإعاقة أقل منه ممن ليس لديهم إعاقة بشكل واضح ... والجدير بالذكر أن العقبة الأكبر في العديد من الحالات قد تعود إلى المفاهيم الخاطئة السائدة بين أفراد الأسرة بشأن طبيعة الإعاقة، والافتقار إلى الفهم الكافي لاحتياجات وقدرات الأشخاص ذوي الإعاقة، مما يؤدي إلى إهمالهم أو تثبيط همتهم.

1- **معدلات التشغيل :** على الرغم من أن الغالبية من البلدان العربية قد وضعت نظماً لحصص تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة، في كل من القطاعين العام والخاص، وعلى الرغم من وجود تشريعات تمكينية، فإن الواقع يشير إلى أن معدلات تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة قد لا تتجاوز نسبة 14% للنساء و34% للرجال من إجمالي الأشخاص ذوي الإعاقة (الإعاقة في المنطقة العربيّة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) ، الأمم المتحدة - 2018)

الشكل رقم (2) معدلات تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة



- إلا أنه بالتدقيق في هذه المؤشرات تظهر العديد من الإشكاليات :
- إن ارتفاع نسب البطالة لدى فئة محددة لا يشير بالضرورة إلى ضعفها، فأكثر فئة تنتشر بين صفوفها البطالة في المنطقة العربية هي فئة الشباب من حملة المؤهلات، فالفئات الأشد فقراً ليس باستطاعتها أصلاً تحمل البقاء دون عمل ، فهي تضطر إلى أداء أي نوع من العمل حتى لو كان في القطاع غير المنظم بدخل منخفض للغاية .
- معدّلات التشغيل لا تبين ما إذا كانت الوظائف التي يشغلها الأشخاص ذوو الإعاقة لائقة على النحو الذي يدعو إليه كل من الهدف الثامن من أهداف التنمية المستدامة والمادة 27 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أنّ تحليل المؤشرات ذات الصلة، مثل نوع

التشغيل، يشير إلى أنّ احتمالات عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في الاقتصاد غير الرسمي أكبر من احتمالات عمل الأشخاص الذين ليس لديهم إعاقة فيه.

- في العديد من البلدان العربية يتم الربط بين المساعدات الاجتماعية وبرامج التأمين المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة وعدم قدرتهم على العمل ، مما يؤدي إلى تباطؤ الأشخاص ذوي الإعاقة عن المشاركة في سوق العمل .

وترجع أسباب ارتفاع البطالة بين الأشخاص ذوي الإعاقة إلى واحد أو أكثر من الأسباب التالية:

- انخفاض معدلات التعليم والتدريب.
- ارتفاع الطلب على اليد العاملة ذات المهارة العالية .
- القلق بشأن إصابات العمل وما يترتب عليه من تكلفة التأمين.
- ضعف الوعي بين أصحاب الأعمال حول حاجات الأشخاص ذوي الإعاقة وقدراتهم.
- نقص المعلومات والبيانات حول فرص العمل الملائمة ، وكذلك تردد العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة حيال إجراءات التسجيل في الجهات الرسمية كأشخاص ذوي إعاقة .

إن الجهود الرامية إلى مواجهة العوائق التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في سوق العمل لا يمكن أن تؤتي ثمارها بمعزل عن غيرها، بل ينبغي أن تكون جزءاً لا يتجزأ من الإستراتيجيات الأوسع نطاقاً التي تهدف إلى دعم إمكانية الحصول على فرص العمل وتوفير الحياة الكريمة للجميع .

## 2.1 سياسات الحماية الاجتماعية للأشخاص ذوي الإعاقة :

يشير مفهوم الحماية الاجتماعية إلى التدابير التي يتم اتخاذها للتصدي للمستويات المختلفة من الحرمان والتعرض للمخاطر الاجتماعية والأزمات الاقتصادية ، وتعتبر أرضية الحماية الاجتماعية مجموعة أساسية من الحقوق والاستحقاقات الاجتماعية التي تمكن جميع أفراد المجتمع من الحصول على الحد الأدنى من الخدمات في أي وقت.

يُستخدم إطار أرضية الحماية الاجتماعية لوصف البرامج القائمة الخاصة بالضمان الاجتماعي والحماية الاجتماعية ومكافحة الفقر ، وتحديد الثغرات في السياسات وآليات التنفيذ ، وإقترح المزيد من الاستحقاقات وتطبيقها بهدف ضمان أرضية الحماية الاجتماعية لكافة شرائح المجتمع.

وتوفر الحماية الاجتماعية إمكانية تعزيز استقلالية الأشخاص ذوي الإعاقة ، فهي قادرة على تحقيق ذلك إما مباشرة من خلال تأمينها الوسائل اللازمة لعيش الأشخاص ذوي الإعاقة باستقلالية أو بطريقة غير مباشرة من خلال تحفيزها إياهم على المشاركة في القوى العاملة وتشجيعهم على كسب دخل من العمل من خلال تيسير وتكييف أماكن العمل وإتاحة الوصول إليها.

وتشكل الحماية الاجتماعية قضية مهمة في البلدان العربية كونها الأداة المثلى لمحاربة الفقر والتصدي للمخاطر الاقتصادية والصعوبات المعيشية ، فأقدمت غالبية الدول على إنشاء هيكل مختصة – مجالس ولجان وهيئات – مهمتها تنسيق المسائل المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ويمثل مدى شمولية سياسات الحماية الاجتماعية إشكالية كبرى، حيث تندرج سياسات الحماية تحت 3 مكونات أساسية :

### **1- الضمان الاجتماعي :**

يعتبر ضمان الشيخوخة الركيزة الرئيسية لنظم الضمان الاجتماعي ، حيث تمنح المعاشات التقاعدية للعاملين المشمولين بالضمان مجرد بلوغهم سن التقاعد القانوني، وجزء آخر مهم من نظم الضمان الاجتماعي وهو استحقاقات العجز ( معاشات العجز ) وتعطي للعاملين المشمولين بالضمان ويصابون بإعاقة معينة ، ويوضع للحصول على معاش العجز هذا العديد من الشروط كأن يكونون مسجلين في نظام الضمان الاجتماعي منذ فترة محددة أو يكونوا قد سدّدوا عدد معين من الاشتراكات ، أو أن تظهر الإعاقة في أثناء فترة العمل المشمولة بالضمان الاجتماعي،

وبالطبع تختلف هذه الاشتراطات من دولة إلى أخرى ، وبالتالي تحتسب إستحقاقات الإعاقة الأساسية عادة من خلال صيغة تأخذ في الاعتبار طول فترة مساهمة المستفيد ومستوى إيراداته. كما تظهر هنا قضية الاختلافات بين الإعاقة والعجز عن العمل ؛ فتشير الإعاقة بصورة رئيسية إلى قصور وظيفي في النشاط العادي ، أما العجز عن العمل أو عدم القدرة عليه ، فيعني الأشخاص غير القادرين على العمل بسبب حالات طبية ، ومع أن المصطلحات تتداخل، فإنها تختلف في المفاهيم فالشخص قد يكون ذي إعاقة دون أن تنعدم قدرته على العمل، وقد تنعدم قدرته على العمل دون أن يكون ذا إعاقة ، وتوضيح هذه التباينات مهم جدا في تطوير السياسات ليتم منح استحقاقات الضمان الاجتماعي الخاصة بالإعاقة على ضوء مبادئ مختلفة عن استحقاقات العجز عن العمل .

وبناءً على ذلك ، ومع فرص العمل المحدودة للأشخاص ذوي الإعاقة ؛ يتضح تدني نسبة تغطيتهم بالضمان الاجتماعي ، فهذه التغطية تقترن عادة بوضع العمل ، الذي يكون في أحيان كثيرة ليس على أساس دائم أو لقاء أجر ثابت فالكثير من الأشخاص ذوي الإعاقة يعملون في إطار غير نظامي على الرغم من وجود نظام الكوتا ( الحصص ) الذي يقضي بتخصيص نسبة معينة من الوظائف في القطاع العام وأحياناً القطاع الخاص للأشخاص ذوي الإعاقة لكن غالباً لا تتحقق هذه الحصص، مما يؤكد محدودية حصولهم على عمل منظم ، وبالتالي على ضمان اجتماعي .

## 2- الرعاية الصحية :

توفر الرعاية الصحية مجموعة من الجهات الفاعلة كالحكومات والمجتمع المدني والقطاع الخاص، وفي معظم البلدان تقدم بعض أشكال الرعاية الصحية مجاناً للمواطنين باعتبارها حقاً من حقوقهم ، أو تُقدم في إطار برامج المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها بعض المؤسسات الكبرى، وفي المنطقة العربية تتفاوت الدول من حيث توفير تغطية صحية مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة ، أو الحصول عليها من خلال الاشتراك في برامج تأمين صحي خاصة.

## 3- المساعدة الاجتماعية :

المساعدات الاجتماعية هي تلك التي تكون ممولة من الدولة ( إيرادات الحكومة ) وتقدم مجاناً إلى مجموعات محددة دون الاستناد إلى الاشتراكات ، وتكون في شكل منح نقدية أو مساعدات عينية أو إعفاءات من الضرائب ، ويعد الأشخاص ذوو الإعاقة من الفئات الرئيسية المستهدفة من هذه البرامج ، ومع ذلك يمكن القول أن المشكلة هي أن الإستحقاقات تكون موجهة

في معظم الأحيان على مستوى الأسر المعيلة بدلاً من أن تكون على مستوى الأفراد، بمعنى أن تكون موجهة إلى معيالي الأشخاص ذوي الإعاقة أو مقدمي الرعاية لهم عوضاً عن أن تكون موجهة إليهم مباشرة، فالتركيز - على ما يبدو - ليس على تحقيق استقلالية الفرد وإدارة أموره ذاتياً بقدر ما هو تخفيف العبء الذي يفرضه الأشخاص ذوو الإعاقة على عائلاتهم.

تثير هذه الأنماط عادة إشكالية مهمة حيث يبدو أن خطر فقدان الاستحقاقات الاجتماعية عند تولي عمل رسمي يمثل هاجساً بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة عند دخول سوق العمل، وهو ما يعمق الوضعية الصعبة لهم ، حيث لاتزال النظم في كثير من البلدان تضع شروطاً تلزمهم في كثير من الأحيان بالاختيار بين تلقي بدل مرتبط بالإعاقة أو تسلم وظيفة .

وقد أتخذت تدابير لتسهيل الانتقال من تلقي الاستحقاقات إلى القيام بعمل في بعض البلدان وهي الترتيبات الانتقالية التي تسمح للأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتسلمون وظيفة بالاحتفاظ بالاستحقاقات حتى الوصول إلى مرحلة معينة من الأجر، والعودة إلى تلقي الاستحقاقات دون تأخير ، إن فقدوا وظائفهم ، والإبقاء على حقهم في الاستحقاقات العينية - مثل الرعاية الصحية - لفترة محددة.

ينطوي الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والإتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على المطالبة بالاحتواء أو الدمج الكامل لهم في أنظمة الحماية الاجتماعية ، وفي هذا الإطار تظهر إستراتيجيتان مختلفتان :

#### **الأولى : - الاستهداف المباشر :**

إن الإستهداف المباشر ضروري للوصول إلى الجماعات الضعيفة المعرضة للمخاطر التي تعاني التمييز، وقد لا تنتفع من الضمان وبرامج الحماية الاجتماعية الأخرى، وفي حالة الأشخاص ذوي الإعاقة، تعتبر المساعدات الاجتماعية طريقة لتغطية التكلفة الإضافية المرتبطة بالإعاقة ، وإذا تم التعامل مع هذه المساعدات على أنها حق وليست فعل خير أو بر وإحسان ، فإنه من المحتمل أن تتحسن مكانة هؤلاء الأشخاص ضمن مجتمعاتهم المحلية ، كما أنه من غير المناسب النظر إلى المساعدات الاجتماعية لهذه الفئة باعتبارها الخيار الأوحده ، فللأشخاص ذوي الإعاقة الحق في الحصول على مزايا الحماية الاجتماعية العادية والخدمات الأساسية الكاملة تماماً مثل الأشخاص من غير ذوي الإعاقة.

## الثانية :- الدمج في التيار العام :

من خلال تعميم مراعاة المنظور الحقوقي في خطط الحماية الاجتماعية العامة ، بما يعني إزالة العراقل المادية والمؤسسية والسلوكية ، ومكافحة التمييز وإتاحة فرص متساوية مع الآخرين ، حيث يساعد إدخال الإعاقة في التيار العام على ترويج ثقافة الاحتواء الشامل ، التي قد تقود إلى دمج أو إحتواء اجتماعي أفضل وتحسين المشاركة بشكل عام ، ويتمثل أحد تحديات إدماج الإعاقة في التيار العام في احتمال بطء التقدم لما قد يحتاجه الأمر من تعديل في السياسات العامة ، وربما إجراء تطوير للأطر التشريعية القائمة وتغيير المواقف تجاه الإعاقة وإعتبار الأشخاص ذوي الإعاقة مواطنين لهم كامل الحقوق ، وعلى النقيض من ذلك قد يخشى البعض من أن التأمينات والمساعدات الموجهة قد تعطل عملية الدمج والاحتواء في التيار العام .

تشهد التطورات في التشريعات والبنى المؤسسية على التزام البلدان العربية بتوفير الحماية الاجتماعية الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة ، إلا أنه لا يزال هناك الكثير مما يتعين القيام به لتوسيع شمولية نظم الحماية الاجتماعية من خلال إدراجها ضمن سياسات أوسع تتجاوز الإطار الاجتماعي إلى البرامج والخطط الوطنية الشاملة .

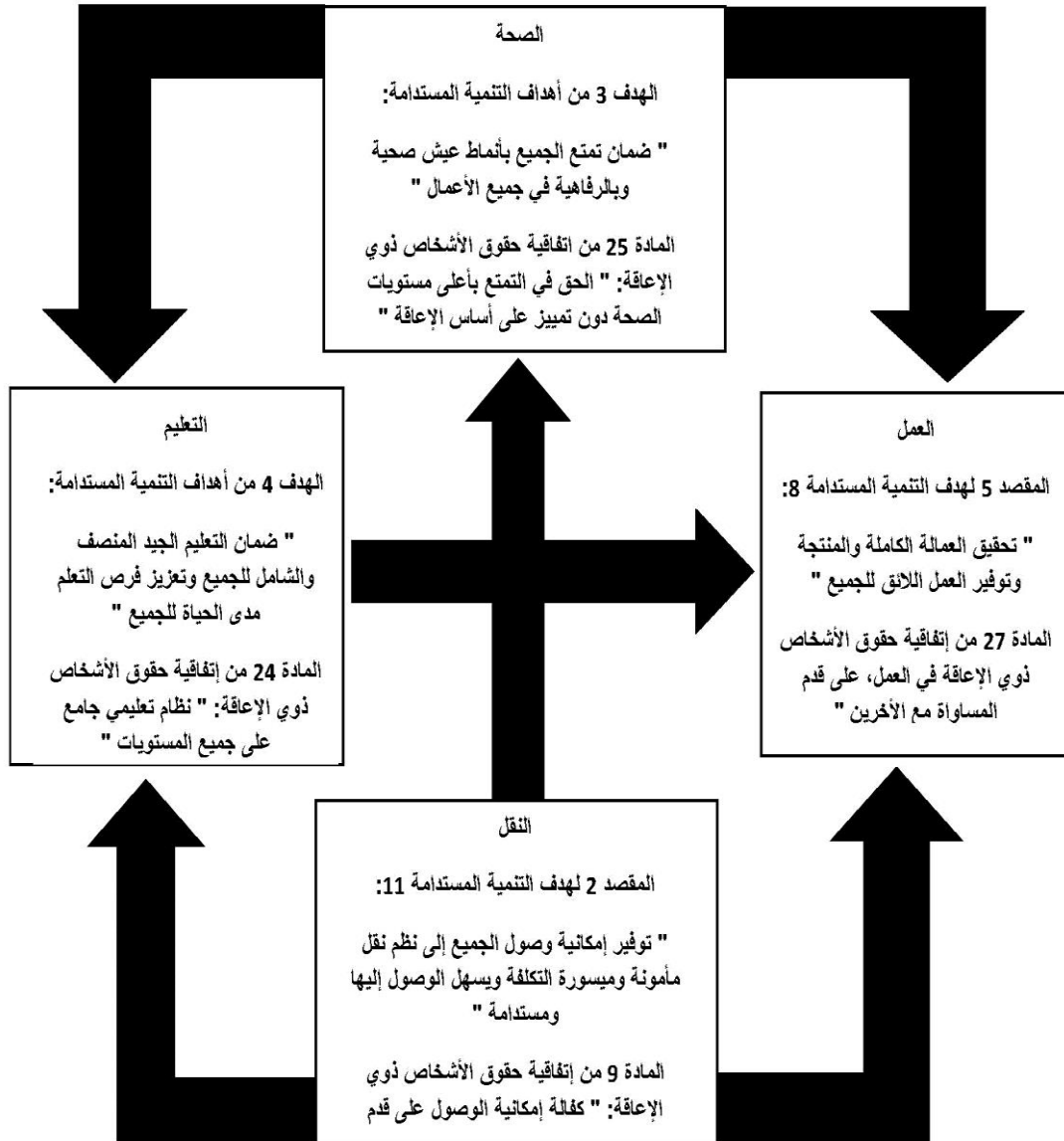
### 3.1 الإعاقة وقضايا التنمية المستدامة :

ترتبط قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة إرتباطاً أساسياً بقضايا التنمية ، حيث أن إقصاء الأشخاص ذوي الإعاقة يمثل إهداراً حقيقياً لطاقات التنمية ، وأهم عناصرها الحقيقية وهي الموارد البشرية ، لذلك ينبغي على الدول تطوير سياساتها تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم أفضل البرامج لإدماجهم في كافة برامج التنمية ، كما أن عجز المجتمعات عن إستيعاب مشاكل الإعاقة ، والنظرة السلبية للشخص ذي الإعاقة يحولان دون اندماجه وتفضيله العزلة ، مما يؤكد على ضرورة إذكاء الوعي المجتمعي بتقبل الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع كمواطنين يتمتعون بكل الحقوق وقادرين بعد تأهيلهم على المشاركة في مختلف نواحي الحياة .

وحيثما اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة خطة التنمية المستدامة لعام 2030 اشتملت على أهداف وغايات متكاملة غير قابلة للتجزئة لتسهيل الاندماج في المجتمعات وتمكين الجميع من تحقيق ذواتهم بكرامة ، في إطار من المساواة الكاملة، حيث ورد في أهداف التنمية المستدامة ذكر الأشخاص ذوي الإعاقة صراحة في (7) مقاصد بالإضافة إلى العديد من الإشارات ضمن فئات السكان ، وتضمنهم في مؤشرات القياس ، وهذا تقدم ملحوظ مقارنة بالأهداف الإنمائية للألفية التي اعتمدت في عام 2000 مما يؤكد زيادة إدراجهم بوضوح أكبر في الخطط التنفيذية التي تضعها الدول لتحقيق التنمية المستدامة ، ومقاصدها التي تنطبق عالمياً

على الجميع تنسحب على الأشخاص ذوي الإعاقة بقدر انسحابها على أي شخص آخر، فالخطط الإنمائية التي تستند إلى فكرة " عدم استثناء أي أحد " لن تبلغ أهدافها ما لم تشمل الأشخاص ذوي الإعاقة، بالإضافة إلى أن إتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة تتداخل مع أهداف التنمية المستدامة 2030 وهو ما يمنح تلك الأهداف طابعاً ملزماً قانوناً ، فالهدفان 3 و 4 حول الصحة والتعليم ، على سبيل المثال يتلاقيان مع مادتي الاتفاقية 24 و 25 ، والهدف 8 حول توفير العمل اللائق للجميع يتفق مع المادة 27 من الاتفاقية ، بما يعني أنه بموجب القانون الدولي يتعين على الدول الأطراف في الاتفاقية العمل على تحقيق العديد من الأهداف والمقاصد بما يضمن عدم إقصاء الأشخاص ذوي الإعاقة ، وبالتالي فإن تنفيذ الخطة التنموية من منظور مراعي للأشخاص ذوي الإعاقة يسهم في تنفيذ أحكام الاتفاقية .

الشكل 3. الروابط بين مكونات إتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وخطة عام 2030



تتقاطع الإعاقة مع العديد من الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية كما تتركس تهميش بعض الفئات على أساس الإعاقة ، وتظهر علاقات سببية بين الإعاقة من جهة والعديد من الخصائص الديمغرافية والاقتصادية من جهة أخرى، غير أن هناك ترابطاً بين الإعاقة ومختلف العوامل التي تشكل عوامل ضعف نذكر منها :

## 1- الإعاقة والفقير :

إن الإعاقة والفقير ظاهرتان تمثلان في ارتباطهما حلقة مفرغة ، فالفقير قد يكون سبباً في حدوث الإعاقة وفي الوقت نفسه نتيجة لها ، حيث تشير الدراسات إلى وفاة نسبة من الأشخاص ذوي الإعاقة نتيجة الفقر المدقع وفي نفس الوقت الفقراء هم أكثر عرضة للإصابة بإعاقات، والمصابون بإعاقات هم الأكثر عرضة لأن يصبحوا فقراء ... وترجع تلك العلاقة إلى العديد من الأسباب ، وفق مايلي :

- تؤدي العوائق الموجودة أمام الأشخاص ذوي الإعاقة إلى صعوبة الوصول إلى الموارد الأساسية " التعليم ، فرص العمل ، .... " ، وهو ما يؤدي إلى ترسيخ الفقر.
- لا تمكن الموارد المحدودة المتاحة للفقراء من الوصول إلى الخدمات الصحية الوقائية مما يؤدي الى زيادة احتمالية الإصابة بإعاقات كان يمكن منعها.
- يؤدي نقص الرعاية الصحية الموجهة نحو المناطق الفقيرة وصعوبة الحصول على العلاج إلى ارتفاع نسب الإعاقة في هذه المناطق.
- أمراض سوء التغذية المنتشرة في المناطق ذات القوة الاقتصادية المحدودة خاصة بين الأطفال وحديثي الولادة تزيد من فرص الإصابة بإعاقات.

حيث تشير إحصاءات منظمة الصحة العالمية إلى أن كل عام تصاب 20 مليون امرأة بإعاقات بسبب المضاعفات التي تحدث خلال فترة الحمل والولادة والتي كان يمكن تخفيفها بشكل كبير من خلال الرعاية الطبية المناسبة قبل الولادة وأثناءها وبعدها. كذلك الأسر التي تفتقر إلى وجود قوة إقتصادية مناسبة تكون غير قادرة على رعاية الأطفال ذوي الاحتياجات الطبية الخاصة ، مما يؤدي إلى زيادة وفيات الأطفال الفقراء.

## 2- الإعاقة والتعليم:

وفقا لبيانات البنك الدولي لا يحصل 40 مليون طفل ذا إعاقة على التعليم مما يمنعهم من الحصول على المعرفة الضرورية من أجل الحصول على عمل مربح ، وبالتالي إجبارهم على أن يكبروا وهم يعتمدون ماليا على الآخرين، وبالطبع في ظل عدم قدرة المدارس في معظم

الدول النامية على استيعاب الأطفال ذوي الإعاقات الذين يستلزم تعليمهم موارد تعليمية خاصة في ظل نقص الموارد .

### 3- الإعاقة والبطالة :

إن ضعف مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل الرسمية يساهم في تعرضهم مستويات أكبر من الفقر واعتمادهم بشكل أساسي على الدعم المالي الذي يقدمه الآخرون، ولأن مكان العمل الرسمي هو ما يمنح الشخص مساحة اجتماعية ، فبطالة الأشخاص ذوي الإعاقة تشكل عائقاً كبيراً في الاندماج الاجتماعي والمساواة، لذلك لابد من زيادة الوعي بالعوائق الحالية والتوسع في استخدام التكنولوجيات المساعدة التي يمكنها أن تجعل أماكن العمل أكثر سهولة ، والحد من التمييز بسبب الإعاقة الذي يؤدي إلى إيجاد فرص عمل شاملة تضمن مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في برامج التنمية .

بذلك يمكن إجمال محاور التصدي لمشكلة الإعاقة فيما يلي :

#### 1. المحور الوقائي :

بمعنى منع واستئصال مسببات الإعاقة ، وذلك باستخدام التطعيمات اللازمة، تعزيز برامج الامومة والطفولة ، العمل على الحد من حوادث السير ، الحفاظ على بيئة العمل للحد من الحوادث المهنية والعجز الناجم عنها ، وما إلى ذلك من التدابير الرامية لتقليل أعداد الأشخاص ذوي الإعاقة .

#### 2. المحور العلاجي :

والمقصود به جميع الإجراءات والتدابير المعنية بالتأهيل المهني والعلاج الطبي والتأهيل النفسي والاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة .

#### 3. الإدماج الاقتصادي والاجتماعي :

وهو ما يضمن التشريعات والإجراءات والتدابير التي تعمل على دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع والتي تبدأ المرحلة الأولى منها بتأهيل الشخص ذي الإعاقة تأهيلاً يُمكنه من الحصول على فرصة عمل ملائمة لقدراته ومهاراته مهما كانت محدودة، لأن هذه الخطوة هي مفتاح الإدماج الاجتماعي والثقافي والإقتصادي ، فنحن نصنع المستقبل عندما نستثمر في قدرات الأشخاص ذوي الإعاقة وليس عندما نسلط الضوء على معاناتهم .

\*\*\*

## الفصل الثاني

### تطويع التكنولوجيا لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة

أصبحت التكنولوجيا جزءاً حيوياً من حياتنا ، ومع هذا التقدم التكنولوجي لايزال أكثر من مليار شخص في العالم يعانون الإعاقة ، ولاشك أن ما يتيح التطور التكنولوجي السريع يمكن من كسر الحواجز التي تعزل الأشخاص ذوي الإعاقة وتدفع بهم إلى العيش على هامش المجتمع، وتستطيع التكنولوجيا بما تتميز به من المرونة والقدرة على التنقل ، من إتاحة الفرصة لهم للمشاركة والاندماج في مجتمعاتهم على قدم المساواة مع الآخرين ، والحصول على فرص عمل مناسبة لهم .

وحيثما أدركت شركات البرمجة أن الأشخاص ذوي الإعاقة يمثلون سوق كبيرة غير مستغلة بسبب الفجوة بين مستوى التكنولوجيا وقدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على استعمالها، بدأت في تطوير إمكان النفاذ إلى التكنولوجيا وتطويعها ، وذلك بتطوير معدات وبرمجيات تلبي احتياجات المستخدمين الذين يعانون مختلف أنواع الإعاقات البصرية والإدراكية والبدنية والسمعية.... إلخ وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العوامل في دفع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية في العالم، وكلنا يدرك أن مجتمع المعلومات قد أصبح الهدف الأساسي الذي تسعى إليه الدول ، والأداة التي يمكن من خلالها قياس درجة تقدمها وتطورها ، فنحن نعيش اليوم عصر المعلومات، عصر التقدم والتطور التكنولوجي الذي أصبحت فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكون مهم من مكونات التنمية المستدامة في الاقتصاد القائم على المعرفة ، وذلك من خلال إدماج هذه التكنولوجيات في خطط وإستراتيجيات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية ، وفي هذا السياق تحددت سمة اليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة في عام 2014 تحت عنوان " التنمية المستدامة: وعد التكنولوجيا "

فقد استطاعت التقنية أن تحتل مكانة أساسية في شتى مجالات الحياة ، وأصبحت المحرك الديناميكي للتطور، عبر تنمية القدرة على الإبداع وبناء القدرات لتعزيز التنافسية وزيادة النمو الاقتصادي وتوليد فرص العمل وتقليص الفقر، خاصة إذا ما تم استخدامها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة، وقد فتحت التكنولوجيا الحديثة تطلعات وآفاقاً جديدة نحو المستقبل المشرق للأشخاص ذوي الإعاقة ، حيث أصبحت التكنولوجيات المساعدة ، والحاسب الآلي بكل ملحقاته التقنية الحديثة أداة مهمة في مواكبة هذا التطور الملحوظ ، ووسيلة فعالة لإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل ، لذلك فنحن الآن مطالبون بأن نسخر كافة الطاقات والجهود في سبيل إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة أياً كانت إعاقاتهم في التعليم والتدريب ودعم الاستقلالية الفردية

والتواصل الاجتماعي وغيرها من مكونات الحياة الحقيقيه لهذه الشريحة الهامة في مجتمعاتنا العربية.

## 1.2 التكنولوجيا المساعدة Assistive Technology

إن مشاكل الأشخاص ذوي الإعاقة قد تراكمت لفترة طويلة بسبب نظرة مجتمعية ركزت على الإعاقات وليس على القدرات ، وإن تغيير في التوجه الاجتماعي تجاههم أصبح إلزامي وحتمي، وهو الدور المنتظر أن تقوم به التكنولوجيا المساعدة من خلال كسر الحواجز التي تمثل العقبات الأساسية في طريق الاندماج الاقتصادي والاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة ، وقد أكدت الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التزام الدول بتشجيع وتعزيز البحوث وعمليات التطوير وتوفير واستعمال التكنولوجيات الحديثة، بما في ذلك تكنولوجيات المعلومات والاتصال والوسائل والأجهزة المعنية بنقل التكنولوجيات المساعدة والملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة ، وتوفير معلومات سهلة المنال من أجل تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش باستقلالية والمشاركة بشكل كامل في جميع جوانب الحياة من خلال ما يلي :

- توفير لافتات بطريقة "برايل" وبأشكال تسهل قراءتها وفهمها في المباني العامة والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور .
- توفير أشكال من المساعدة البشرية مثل المرشدين والقراء المفسرين للغة الإشارة، لتيسير إمكانية الوصول إلى المباني والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور.
- تشجيع إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيات ونظم المعلومات الجديدة بما فيها شبكة الإنترنت.
- تشجيع تصميم وتطوير وإنتاج وتوزيع التكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصال بما يمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إليها في مرحلة مبكرة، ويجعل هذه التكنولوجيات والنظم في متناول الجميع بأقل تكلفة.

وتشمل التكنولوجيا المساعدة جميع أنواع الوسائل والتكنولوجيا والبرامج المعلوماتية التي تخدم الأشخاص ذوي الإعاقة ( الحركية، البصرية، السمعية، اللفظية، الذهنية، صعوبة القراءة وغيرها من أنواع الإعاقات )، وتوفر هذه التكنولوجيا الفرص والإمكانات للوصول إلى كافة جوانب الحياة اليومية والاندماج الكلي فيها.

إن التكنولوجيا المساعدة سمة العصر الحالي، فهي تكفل للأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم ممن لديهم احتياجاتهم الخاصة مراعاة وتلبية هذه الاحتياجات ، والتقليص من أثر إعاقاتهم على

حياتهم اليومية ، بما يؤهلهم لدخول سوق العمل والاندماج في المجتمع بشكل كامل ، وتتبع أهمية التكنولوجيا المساعدة من النظر إليها باعتبارها وسيلة للتمكين بشكل عام، وليس فقط أداة للأشخاص ذوي الإعاقة.

ويؤكد المدير التكنولوجي الإقليمي لشركة مايكروسوفت في الشرق الأوسط وأفريقيا " أننا غالباً ما نتحدث عن التكنولوجيا المساعدة من منظور ما يمكن أن تقدمه للأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أن هذه النظرة يجب أن تتغير وأن تتخذ آفاقاً أوسع ، وذلك بالتركيز على دور التكنولوجيا بالنسبة إلى أولئك الذين يملكون بعض الإعاقات الجزئية ، وأولئك الذين يتغير مستوى إعاقتهم نتيجة لظروف أو مراحل عمرية مثل الأشخاص الذين يقل بصرهم على امتداد مراحلهم العمرية المختلفة ، ونحن جميعاً ضمن هذه الفئة "

إن إعادة التفكير في الدور الأساسي الذي تلعبه التكنولوجيا المساعدة في حياتنا جميعاً ومدى قدرتها على تحقيق النفع للبشرية سيؤدي إلى توطيد معاني الشمولية الرقمية والارتقاء بالأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمع أكثر انفتاحاً ، وقد حاول الباحثون ألا يقتصروا تعريف التكنولوجيا المساعدة في جهاز حاسوب ذي مواصفات متميزة مربوط مع كرسي متحرك يعمل بالطاقة الكهربائية وإنما عرفوها بأنها أي جهاز يساعد الأشخاص ذوي الإعاقة على زيادة قدراتهم الوظيفية وتطوير كفاءتهم وقدرتهم على العمل .

في بداية الأمر ، تخوف الكثير خاصة في مجال التربية الخاصة من أن يقود الاعتماد المتزايد على الحاسوب إلى المزيد من الانعزالية للطلاب ذوي الإعاقة ، ولكن تبين فيما بعد أن التكنولوجيا المساعدة أصبحت من أكثر الأدوات استخداماً في برامج التربية الخاصة ، وقد فُسر معظم النجاح الذي تحقق استناداً إلى حقيقة أن برامج الحاسوب ذات التصميم الجيد تزود الطلبة بالانتباه الفردي والتواصل بصورة تفاعلية محفزة (**Interactive Communication**) والأكثر أهمية من ذلك الحاسوب هو الوسط التعليمي التفاعلي الوحيد الذي يسمح للمستخدم ذي الإعاقة بالسيطرة الكاملة على عملية التعليم الفردية ويسهم في تطوير الإحساس بالإنجاز الشخصي.

كما تمكن الأدوات التكنولوجية اليوم الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية واللفظية مثلاً من إجراء مكالمات هاتفية مع الأشخاص السامعين باستخدام هواتفهم المنزلية ، وتمكن لوحات وطابعات " برايل " الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من الدخول إلى عالم الكمبيوتر وشبكات المعلومات التكنولوجية ، كما تساعدهم الأجهزة الإلكترونية وبرمجيات قارئ الشاشة على قراءة وطباعة المواد المتوافرة لعامة الناس ، أما نظم الحاسوب المزودة ببرامج الإملاء الصوتي فتسمح للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية بالتحكم في مختلف الأجهزة الداعمة لهذه النظم ، وبذلك

فان الأدوات التكنولوجية المعدلة بحسب نوع وشدة الإعاقة تسمح بتلبية الكثير من الحاجات وخاصة بالنسبة إلى الأشخاص ذوي الاعاقات المركبة والشديدة ، وتمكنهم من التحرر من طوق العزلة الذي كان مفروضاً عليهم ، وتساعدهم في البحث عن أو إيجاد فرصة العمل المناسبة لهم.

تقدم تطبيقات التكنولوجيا في مجال الترفيه والتسلية فرصاً واعدة للأشخاص ذوي الإعاقة، إذ تمثل ألعاب الحاسوب وسطا ترفيهيا يوفر لهؤلاء الأشخاص المجال لتفاعل حقيقي وفوري ، فالمستخدم يشارك شخصيا في النشاط ولا يكتفي بدور الملاحظ السلبي كما هي الحال في الوسائط الأخرى مثل الراديو والتلفزيون، وتسمح ألعاب وبرمجيات الحاسوب المتوفرة حاليا للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية ، على سبيل المثال ، بالمشاركة في أنشطة متنوعة من خلال ألعاب وبرامج تستنهض التفكير وتحت على البحث والقراءة والدراسة وتنمية القدرات .

## 2.2 دور التكنولوجيا في خدمة قضايا الإعاقة :

توصف التكنولوجيا بأنها " الساعد الأيمن للأشخاص ذوي الإعاقة " ولكي تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة ، فإن الأمر يتطلب ضرورة تحويلها إلى حق مكتسب وليس خدمة تقدم لإعتبارات الرعاية الاجتماعية وذلك لن يحدث إلا من خلال التأكيد على الفرص المتساوية في الحصول على المعرفة التكنولوجية بين الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم .

وتختلف درجة الاهتمام بتطويع التكنولوجيا لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة من مجتمع لآخر والتي تتوقف على مايلي :

- ثقافة التكنولوجيا السائدة في المجتمع ( الأمية التقنية )
- الأوضاع الاقتصادية في المجتمع .
- مدى الاهتمام الوطني بفئة المعاقين .

فالتكنولوجيا هي السلاح الذي يمكن الشخص ذي الإعاقة من كسر الحواجز التي تحول دون الوصول إلى المشاركة في تنمية المجتمع ، وتساهم التكنولوجيا في التغلب على الصعوبات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في مجالات متعددة ، فهي الأداة القوية في دعم تعليم وتأهيل وتدريب وتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة.

فلاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والتطورات المتسارعة في الأجهزة والبرمجيات أتاحت للأشخاص ذوي الإعاقة فرصاً جديدة في العديد من المجالات ، نذكر منها على سبيل المثال :

### أولاً : التعليم والتدريب:

حيث يظهر التعليم عبر الإنترنت كبديل واعد للتعليم والتدريب المهني قبل أو في أثناء العمل ، فقد نجحت التكنولوجيا في تطوير محتوى تعليمي جاذب يتعاطى مع كل أنواع الإعاقات، فالتعليم الإلكتروني يتيح تقديم المواد التعليمية عبر الإنترنت مع إمكانية طرح الأسئلة وتلقي الإجابات وتوصيل المعلومات، فقد قامت شركات البرمجة بتطوير التقييم البرمجي للمواقع الإلكترونية الخاصة بتعليم وتدريب الأشخاص ذوي الإعاقة للوصول إلى المعلومات بشكل أفضل سواء كان ذلك مرئياً من خلال شاشات تعرض صور ، أو نصوص أو تطبيقات تعمل باللمس .

لذلك يجب عند تصميم وبرمجة المواد التعليمية الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية: التنقل والبحث بسهولة باستخدام لوحات المفاتيح ، تضمين النص البديل، الإستعانة دائماً بالصور، ووضوح النصوص المعروضة على الشاشة من أجل الاستفادة القصوى ، إمكانية إنشاء مسار دراسي قابل للاستخدام بشكل كبير من مختلف أنماط الإعاقات ، ودراسة أفضل السبل عند تضمين الصوت والفيديو في الدورات التدريبية ، وضمان الوصول إلى screencasts بالكامل وهو تقنية تمكن من حفظ تسجيل رقمي للشاشة مع تسجيل صوتي مصاحب .

### ثانياً : الخدمات المالية والمصرفية :

يهدف الإدماج المالي للأشخاص ذوي الإعاقة إلى تحقيق الاستقلال الاقتصادي لهم ، حيث غيرت الحلول الرقمية مسارات الخدمات المصرفية بشكل أساسي ، فأصبحت متاحة في أي مكان وفي أي وقت لجميع فئات المجتمع ، كما تعمل على دعم استقلالية الأشخاص ذوي الإعاقة في السيطرة على متطلباتهم المالية الخاصة من خلال التغلب على العوائق التي كانوا يواجهونها في هذا المجال ، فالعديد من البنوك لا يسمح للعملاء من ذوي الإعاقة بامتلاك حسابات فردية والإصرار على مشاركة الحسابات مع أحد أفراد العائلة.

لذلك فالتقنيات الحديثة مثل "E Accessibility" التي تتعلق بتصميم المعلومات والاتصالات، يمكن توظيفها للتصميم البرمجي الذي يضمن إمكان استخدامها من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يعانون الحواجز التي تمنعهم من الاستقلال المالي ، فالوصول إلى تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات هو السبيل في حصول الجميع على فرص متساوية للمشاركة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية اليومية ، وتظهر ضرورة عملية التدريب على المعاملات المالية الرقمية للموظفين والمسؤولين في البنوك والمؤسسات المالية أولاً حتى تتاح لهم معرفة كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة ، وأيضاً كيفية تطوير أنظمة العمل لتتوافق مع أنواع الإعاقات، وعلى الصعيد الآخر، تدريب الأشخاص ذوي الإعاقة على الأساليب التكنولوجية الجديدة وزيادة وعيهم لدعم استقلالهم المالي وتسهيل ادماجهم في الحياة العملية .

### ثالثاً : التوظيف والتشغيل :

تشكل البطالة واحداً من أكبر التحديات التي تواجهها المجتمعات العربية اليوم ، وعلى وجه التحديد بطالة الأشخاص ذوي الإعاقة، وتعتبر التكنولوجيا من العناصر الأساسية التي أتاحت فرصاً متزايدة للأشخاص ذوي الإعاقة للمشاركة في سوق العمل ، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً حيوياً في مكان العمل فهي تمكن العمال ذوي الإعاقة من المنافسة، فالوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأونة الأخيرة يسهم في تنمية قدرات الأشخاص ذوي الإعاقة من دخول سوق العمل والاستمرار فيه علاوة على تحقيق استقلالهم الاقتصادي ، مما يعزز المجتمعات الشاملة ويسهم في تحقيق التنمية المستدامة.

يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة الكثير من الحواجز التي تحد من مشاركتهم في مكان العمل ، والتي يمكن تقليصها أو حتى القضاء عليها من خلال التكنولوجيا ، وعلى الرغم مما تتيحه التقنيات الجديدة من فرص ، فإنها تفرض إشكاليات جديدة مثل تكلفة التكنولوجيا المساعدة ، وضعف السياسات التي تعزز توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق واسع ونقص تنفيذ السياسات وعدم وجود آليات تنفيذ فعالة.

توجد العديد من الحلول التقنية المساعدة التي يمكن أن تساعد في مجموعة متنوعة من المهن وأماكن العمل ، حيث يمكن لبرامج التطبيقات مثل برامج قراءة الشاشات ، تمكين الأشخاص الذين يعانون من إعاقات في البصر من الوصول إلى الوظائف الشاغرة ، وتمكن الأشخاص ذوي الإعاقات الحركية من استخدام تقنيات مساعدة مثل لوحات المفاتيح الخاصة أو برامج تتبع العين أو التعرف على الصوت والاستغناء عن القطع الهيكلية للأجهزة الإلكترونية مثل الفأرة (الماوس) أو لوحة المفاتيح .

هنالك أيضاً أجهزة الإدخال البديلة التي تمكن من التحكم في أجهزة الكمبيوتر من خلال وسائل أخرى غير لوحة المفاتيح القياسية أو الفأرة (الماوس) كأجهزة التوجيه التي يديرها الرأس وأنظمة " Sip and Puff " وهي تقنية مساعدة تستخدم لإرسال إشارات إلى جهاز

إلكتروني باستخدام ضغط الهواء عن طريق التنفس على الأنبوب المتصل بين الشخص الذي يعاني من إعاقة والجهاز الإلكتروني.

كما أتاحت التكنولوجيا الجديدة التي تحل محل النشاط البدني والإنتاج الآلي للسلع العديد من فرص العمل للنساء والرجال ذوي الإعاقة .. وغيرها من الأجهزة المساعدة الجديدة التي تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة في أداء وظائف كانت في السابق بعيدة المنال.

ويتمتع الأشخاص ذوو الإعاقة بالمهارات والقدرات والخبرات التي يمكن أن تضيف قيمة إلى مكان العمل، مما سيمكن مكان العمل من الوصول إلى الحد الأقصى من الإنتاجية ، ويمكن أن يحدث ذلك من خلال القضاء على الحواجز التي يمكن أن تمنع الأشخاص ذوي الإعاقة من تحقيق طموحاتهم حيث توفر ميزة إمكانية الوصول فوائد للجميع ، وليس فقط الأشخاص ذوي الإعاقة.

### 3.2 الأفاق التكنولوجية لإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة :

أتاحت التطورات في الإلكترونيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرص لا حدود لها لمشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع مجالات الحياة وأزال الكثير من العوائق أمام انخراطهم وتفاعلهم مع المجتمع بشكل عام ، وفي الحياة العملية بشكل خاص ، إلا أن أثر هذه التكنولوجيات قد ينخفض نتيجة لعدم قدرة هؤلاء الأشخاص على استعمالها بشكل فعال ، إلا أنه ومع توافر معدات وبرمجيات في الوقت الحالي أصبحت تتاح إمكانية النفاذ التي تلبي احتياجات المستخدمين الذين يعانون العديد من أنواع الإعاقات وعلى سبيل المثال:

- يمكن لذوي الإعاقة البصرية أن يستعملوا خاصية تحويل النص إلى صوت من أجل النفاذ إلى القوائم وأن يحصلوا على استجابات سمعية ، وأن تُقرأ عليهم النصوص بصوت عالٍ .
- يمكن لأصحاب الإعاقات السمعية استعمال مجموعة من الخدمات ، من بينها الرسائل النصية القصيرة ، لغة الإشارة عبر مكالمات الفيديو ، والإنذارات البصرية لإخطار المستعمل بوصول مكالمات ورسائل .
- أما الذين يعانون إعاقات إدراكية فيمكنهم استخدام إمكانات القدرة على ربط الصور بأرقام الهواتف ، وإمكانية الاختيار بين الإنذارات السمعية أو البصرية أو المتذبذبة ليعرف المستعمل متى يستقبل مكالمات .

إن تكنولوجيا الشبكة العنكبوتية **World Wide Web** وما تقدمه من خيارات لانهائية، تمثل فرصه حقيقية لتحقيق العدالة والمساواة ، حيث تتيح تكنولوجيا الإنترنت للأشخاص ذوي الإعاقة

سبل العيش باستقلالية داخل المجتمع بطرق لم تكن متاحة من قبل ، فهي تمنحهم القدرة على المشاركة في الأنشطة اليومية للتعليم والتدريب والتوظيف والتواصل الاجتماعي ، فالأشخاص ذوي الإعاقة إذا ما أزيلت من أمامهم الحواجز التي يواجهونها ، فإن لديهم القدرة على المساهمة في المجتمع مثل أي عضو آخر وهو ما يستطيع الإنترنت القيام به بمنتهى السهولة ، الأمر الذي يحتاج إلى تنسيق الجهود من أجل إتاحة الوصول إلى الإنترنت كأولوية في كافة المؤسسات والخدمات الإلكترونية التي يقدمها الإنترنت تفتح نافذة الفرص أمام الجميع للمشاركة في عصر المعلومات والمعرفة فهي تقدم العديد من المزايا والإمكانيات للأشخاص ذوي الإعاقة تمكنهم من العيش بشكل أكثر استقلالية .

**Inrenet Of Things IOT إنترنت الأشياء** هي عبارة تطلق عند توصيل جميع الأشياء التي نستخدمها بشكل يومي بالإنترنت والمشاركة معا في نظام موحد ، وهي تطبيقات مفيدة للغاية للأشخاص ذوي الإعاقة ومن أمثلة هذه التطبيقات: الهواتف الذكية، التطبيقات المنزلية الذكية، النقل الذكي، الرعاية الصحية عن بعد والبيئة الذكية، بالإضافة إلى المزيد من الأشياء في المنزل مثل المرآة الذكية، النافذة الذكية، الكراسي، والكتب، والمفاتيح، والأكواب، وأجهزة الطبخ، وأجهزة الاستشعار الذكية وغيرها من الأجهزة المتصلة بالإنترنت.

والمثير للإهتمام أيضاً أن التكنولوجيا الحديثة مكنت المبرمجين من جعل الأجهزة الإلكترونية داعمة قرار - **Decision Support Systems (DSS)** أي لديها القدرة على استخلاص النتائج وإتخاذ القرارات وذلك عن طريق البرمجة المتطورة التي تتيح للمبرمج إضافة خاصية القرار للأجهزة ، وذلك من خلال إدخال مواقف كثيرة بجميع القرارات التي يمكن أن تؤخذ فيها وتحفيز الجهاز على اتخاذ القرار وفقا لحدث أو متغير معين ، الأمر الذي يجعل الرعاية الصحية للأشخاص ذوي الإعاقة في المنزل أو في مكان العمل مرنة جدا ولا تحتاج لإشراف بشري إلا عن بعد .

**وعلى الرغم من ذلك مازالت هناك تحديات مختلفة تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة في النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات منها :**

- ضعف الوعي والاهتمام بالوصول إلى الإنترنت للأشخاص ذوي الإعاقة ، لا سيما في المناطق الريفية من البلدان النامية.
- ارتفاع تكلفة الشبكات واسعة النطاق وارتفاع تكلفة النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعدات المساعدة.

- عدم وجود دعم مستمر وتدريب على إمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بالإضافة إلى محدودية خدمات الإنترنت التكميلية .

تظهر أيضاً بعض القضايا التي تمثل تحدياً كبيراً لصناع التكنولوجيا وهو ما تركز عليه شركات التكنولوجيا الحديثة في الوقت الراهن:

- الجوانب المتعلقة بالخصوصية والثقة والأمن
- كيفية تنظيم السياق في نظام افتراضي.
- كيفية تقديم خدمات ذكية تعتمد على التعلم والاستدلال.
- كيفية إدارة هذه البيئة المتصلة والمتكاملة بطريقة حسابية.

و من هنا لابد من اتخاذ بعض الاجراءات لتيسير نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة لتكنولوجيا الإنترنت مثل :

- تشجيع مبرمجي الويب على أن يكون تصميمهم لصفحات الإنترنت والمواقع الإلكترونية شاملاً لجميع احتياجات المجتمع بكل فئاته.
- تطبيق تدابير تشريعية لاعتماد سياسة إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت والمواد التي تقدمها.
- توظيف مجموعة من الأشخاص المؤهلين والأشخاص ذوي الإعاقة داخل شركة الخدمات عبر الإنترنت حتى يتمكنوا من الإشراف على الخدمات والحرص على سهولة ومرونة الوصول إلى الإنترنت وذلك وفقاً لتجربتهم الخاصة ، وقد بدأت شركة Microsoft بالفعل في تنفيذ هذه الإستراتيجية حيث ظهر مسمى وظيفي تحت اسم "

#### **Chief Microsoft's Accessibility Officer**

- معالجة فجوة المهارات التي تمنع في الوقت الحالي العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام الإنترنت وذلك عن طريق التدريب الفني والتقني.
- بذل الجهود والتعاون لتطوير برامج مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة على تنمية مهاراتهم في استخدام منصات وسائل الإعلام الاجتماعية.

وغير ذلك من الإجراءات التي تعمل على تحسين الوصول إلى الخدمات الإلكترونية لدمج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع ، وتحقيق التمكين الكامل لهم الأمر ، الذي من شأنه القضاء على الإقصاء والتهميش الذي يعانونه .

في المستقبل القريب ستصبح ، الروبوتات ، والتطبيقات الذكية ، والأدوات الجديدة التي يتم التحكم فيها مباشرة من خلال الجيل الخامس من التكنولوجيا وخاصة Softwarization لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة اليومية ، وفي خدمات التعليم والتدريب والنقل والطوارئ الخاصة بهم ، عاملاً أساسياً في عمليات التوظيف ، وفي الحماية الاجتماعية ، والمساواة في المشاركة وكافة ميادين العمل الاجتماعي .

"Softwarization" هو اتجاه عالمي شامل للبنى التحتية بحيث لا يمكن التعامل معها بشكل منفصل ، فسيغير هذا الاتجاه بشكل كبير طبيعة البنى التحتية للاتصالات عن طريق زيادة المرونة والقدرة على البرمجة ، والتي تنعكس مباشرة على حياة الأشخاص ذوي الإعاقة، كما تعتبر الروبوتات المستخدمة لتقنيات الجيل الخامس مثال رائع للنظم المستقبلية التي ستسمح بتطوير وتوفير خدمات للأشخاص ذوي الإعاقة ، بحيث ستصبح أيضاً المدن الذكية "بيئات ملائمة للإعاقة" في المستقبل القريب ، فلا يمكن تحقيق الاتجاه الجديد ما لم يتم إنشاء بيئة شاملة للجميع على أساس المعايير المعتمدة عالمياً ، والتحسينات في البنية التحتية ، والأنظمة والتكنولوجيات ، لتحقيق رؤية شاملة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة .

إن تبني فلسفة بيئة تمكينية من خلال التطبيقات التكنولوجية سوف يقطع شوطاً طويلاً نحو ضمان الإدماج في المستقبل التكنولوجي ، ما يتطلب الاهتمام بالبنية التحتية للمجتمعات والبدء في تهيئتها حتى تتمكن من استغلال الخصائص التكنولوجية وتطبيقاتها كأداة أساسية لدمج الأشخاص ذوي الإعاقة .

\*\*\*

## الفصل الثالث

### أسواق عمل حاضنة للأشخاص ذوي الإعاقة

لا يمكن الحديث عن دمج الأشخاص ذوي الإعاقة دون تأكيد الحق في العمل ، كونه الضمانة الأساسية للتمكين الاقتصادي والاجتماعي لهم ، وهو ما نصت عليه اتفاقية العمل العربية رقم 17 لسنة 1993 ، حيث نصت على أن " تشغيل المعاقين هو عملية الاستفادة من طاقاتهم المتاحة لتمكينهم من الحصول على عمل يتناسب مع قدراتهم ، والاستمرار به والترقي فيه " ، ومفهوم التمكين يقوم على الموارد البشرية ، والاستغلال الأمثل لتلك الموارد، من خلال العمل على تفعيل الطاقات والقدرات ، حيث يشكل العنصر البشري المفتاح الأساسي لعملية التنمية ويتوقف عليه نجاحها أو فشلها ، وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أصبح حاجة ملحة ليصبحوا عنصرا فاعلا في تنمية مجتمعاتهم ، وهذا يتطلب تطوير بيئات عمل مساندة للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال إتاحة إجراءات التوظيف والاختيار وتكييف البيئة ، وشروط وظروف العمل بما يتناسب مع العمال ذوي الإعاقة ، و توفير التقنيات المساعدة .. وغير ذلك من الاعتبارات التي تهدف إلى الحد من التمييز في مجال التشغيل ، وإتاحة الفرص لهم على أساس من المساواة الكاملة ؛ ليسهم ذلك في تغيير المفاهيم المتعلقة بقدرتهم على العمل والإنتاج .

والتمكين من منظور ذوي الإعاقة هو إتاحة الفرص للشخص ذي الإعاقة من خلال العديد من العمليات التدريبية والتحويلية للتزود بالمعلومات والأفكار، واكتساب القدرات والمهارات التي تساعد في البحث والحصول على عمل يتناسب مع قدراته ، أو ايجاد وتوفير فرص عمل له وللآخرين ، وكذلك تمكينه من الاستمرار في عمله والترقي فيه ، ومن ثم المشاركة الإيجابية مع مجتمعه بما يحقق الاندماج الاجتماعي والاقتصادي الشامل .

### 1.3 تطوير استخدام التطبيقات التكنولوجية:

إن الاستثمار في الأفراد هو الاستثمار من أجل التنمية الشاملة للمجتمع ، وكل فرد بإمكانه المساهمة في تنمية المجتمع إذا أتيحت له الفرصة المناسبة والبيئة المساعدة ، ولدنيا حول العالم العديد من الأمثلة التي تؤكد أن الإعاقة لا تقف حاجزا أمام المشاركة الفاعلة لذوي الإعاقة في العمل والإنتاج لكي يعيشوا حياة مستقلة كريمة ويسهموا مع الآخرين في تنمية مجتمعاتهم إذا ما توافرت لهم الفرص المتكافئة والبيئة الملائمة للدمج الفعال ، فوجود بيئة مؤهلة وإزالة كافة

العوائق التي تشكل تحديا خاصا للأشخاص ذوي الإعاقة ، وتحدي من حقهم في ممارسة أنشطة الحياة اليومية مثل جميع الأفراد مطلب أساسي من مطالب الدمج الاجتماعي والاقتصادي .

فالتوظيف الدامج للأشخاص ذوي الإعاقة يعني وجود نظام متكامل من التدابير التشريعية والتنظيمية والبرامج والخدمات التي تضمن بيئة عمل منفتحة وبدون تمييز لجميع القدرات، وتعزز من وجود الفرص المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة ، وتقديم الدعم والتمكين المناسبين لدخولهم سوق العمل والاستمرار والترقي فيه ، بالإضافة إلى الحصول على التأهيل الملائم وتهيئة البيئة لتمكينهم من النجاح في مسيرتهم العملية، وإيجاد أطر تنظيمية واضحة وترسيخ الوعي المجتمعي بقدراتهم ويمكن أن يتم ذلك من خلال ما يلي:

- 1- التعرف على تأثير الإعاقة في جميع جوانب العمل ، والتعرف على تأثير أنواع الإعاقات المختلفة على المهارات المطلوبة لوظيفة معينة ، والعمل على إيجاد بدائل أخرى للقيام بها ، والتعرف على طبيعة الإعاقة والتحديات الخاصة بها أمر مهم لتعزيز ثقة الموظف لمواجهة تلك الإعاقة وبناء الثقة لطلب الدعم في أثناء العمل.
- 2- تطبيق معايير الوصول والإتاحة لأماكن العمل.
- 3- تطوير برامج التدريب اللازمة لرفع كفاءة الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل مستمر.
- 4- توفير الخدمات التيسيرية داخل أماكن العمل كتوفير مترجم لغة الإشارة وإتاحة المطبوعات بطرق "برايل".
- 5- تزويد العاملين بالتدريب اللازم للتعامل بشكل مناسب والتفاعل المطلوب مع الأشخاص ذوي الإعاقة داخل مكان العمل.

فمكان العمل الدامج هو الذي يأخذ بعين الاعتبار احتياجات العاملين ، ويحافظ على استقلاليتهم، ويلحظ المواهب والقدرات ويستثمرها، وتتم فيه معاملة الأفراد باحترام ، بحيث تحفظ حقوق الأفراد الإنسانية.

ويمكن رصد العديد من المنافع الاقتصادية لتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة على النحو

**التالي :**

- تحقيق الاستفادة القصوى من جميع الموارد البشرية المتاحة في الدولة، من خلال استثمار المهارات والإمكانات الموجودة لدى الأشخاص ذوي الإعاقة .
- تخفيض كلفة الإعاقة على المجتمع والمتمثلة في كلفة الرعاية وتعويضات الإعاقة مما يخفف من مشكلة الفقر .

- زيادة القوة الشرائية ، فالاستقلال الاقتصادي من خلال العمل يحول الفرد لقوة شرائية مهمة .
- تطوير الخدمات فالموظفون الذين لديهم حاجات إضافية لديهم القدرة على تحديث وتطوير وتسويق المنتجات .
- التنوع في مكان العمل : ايجاد بيئة متنوعة يؤدي إلى اكتشاف مواهب وقدرات جديدة خلاقة ومبدعة .

ومن خلال ما تشهده أسواق العمل حالياً من تغيرات أدت إلى زيادة اقتناع العديد من أصحاب الأعمال بأهمية التنوع البشري كعامل أساسي لتحسين الإنتاجية ، ورفع الكفاءة والتشجيع على التنافسية والتطور ، ويشمل هذا التنوع الأشخاص ذوي الإعاقة ، كذلك يزداد وعي الكثير منهم تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة كأفراد منتجين وفاعلين في سوق العمل ، بالإضافة إلى إدراكهم حقيقة أنهم يمثلون شريحة استهلاكية كبيرة وسوق لا يمكن تجاهله ، فظهرت مبادرات لأصحاب الأعمال تعنى بتقديم الارشاد والمشورة ونشر أفضل الممارسات في مجال توظيفهم والاحتفاظ بهم في أعمالهم وتمكينهم من التدرج الوظيفي ، والتقدم في مسيرتهم المهنية .

ولكي لا تصبح آليات سوق العمل في وادٍ وطموحات الأشخاص ذوي الإعاقة في وادٍ آخر، فإن أفضل الممارسات في مجال التوظيف الدامج يتمثل في تصميم عمليات توظيف متاحة وشاملة من البداية قدر الإمكان بحيث تشمل توقع وجود عوائق وإيجاد حلول لإزالتها ، وهو ما أسهمت فيه التكنولوجيا بشكل أساسي ، فأصبحت مواقع التوظيف الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية تشكل الفضاء الأوسع لعرض الفرص المتاحة وتلقي طلبات التوظيف ، وإذا ما تم استثمار التقنيات التي تتيحها التكنولوجيا المساعدة لسد الثغرات وتحقيق مبدأ الشمولية التكنولوجية لتصبح مواقع التوظيف الإلكتروني داعمة للأشخاص ذوي الإعاقة .. فالإي أي مدى سيسهم ذلك في دعم تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة والحد من نسب البطالة بينهم إذا ما تم تبني هذا التوجه من قبل منظمات أصحاب الأعمال العربية لإنشاء مواقع جديدة أو تطوير القائم منها ، وفيما يلي تصور للأجهزة والبرمجيات اللازمة للانطلاق نحو هذا التوجه ، فلن يمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من البحث عن فرصة عمل عبر مواقع التوظيف الإلكتروني سيحتاج ذلك إلى أجهزة مساعدة تتفاعل مع تقنيات برمجية محددة لتحقيق الاستفادة القصوى للشخص الذي يعاني إعاقة وتمكنه من إيجاد فرصة العمل المناسبة ، وتشتمل التكنولوجيا المساعدة على :

## أولاً - الأجهزة :



**أجهزة الإدخال البديلة :** التي تمكن بعض المستخدمين من إدخال البيانات عند عدم القدرة على استخدام الماوس أو لوحة المفاتيح للعمل على جهاز كمبيوتر.



**مؤشرات الرأس:** وهي عصا أو جهاز مثبت مباشرة على رأس المستخدم يمكن استخدامها لدفع المفاتيح على لوحة المفاتيح ، و يتم استخدام هذا الجهاز من قبل الأفراد الذين لا يستطيعون استخدام أيديهم.



**تتبع الحركة أو تتبع العين:** يمكن أن يشمل ذلك الأجهزة التي تقوم بتتبع الهدف أو حتى عين المستخدم لتفسير المكان الذي يريد وضع مؤشر الماوس عليه وتحريكه للمستخدم.



**أجهزة إدخال التبدل الفردي:** هذه عادة ما تستخدم مع لوحات المفاتيح التي تظهر على الشاشة ، حيث تعتمد لوحة مفاتيح الشاشة على تحريك المؤشر عبر المفاتيح.



**شاشة برايل الإلكترونية:** عبارة عن طرف ميكانيكي يعرض خطاً من حروف برايل عن طريق رفع وخفض النقاط (الدبابيس) ديناميكياً .. و يمكن استخدام هذه الأجهزة لتدوين الملاحظات، أو حساب الأرقام، أو التفاعل مع الأجهزة الأخرى.

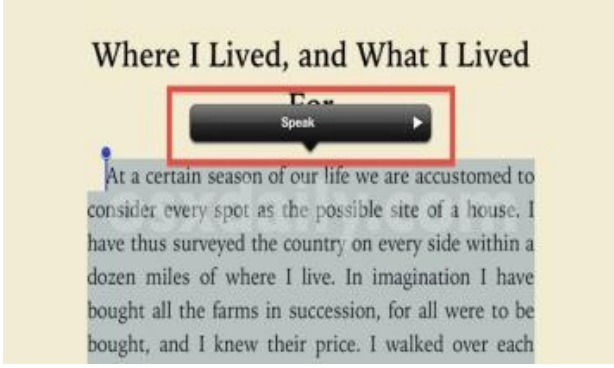
## ثانياً - البرامج :



**برامج قراءة الشاشة:** برامج يستخدمها الأشخاص المكفوفون أو ضعاف البصر لقراءة محتوى شاشة الكمبيوتر.

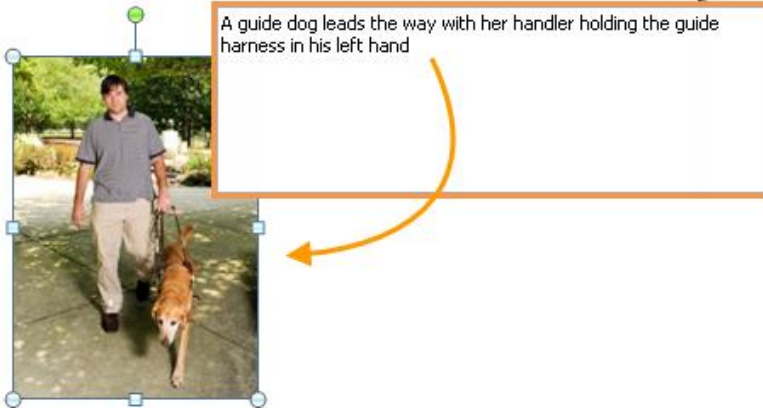


**برنامج إدخال الكلام:** يوفر للأشخاص الذين يواجهون صعوبة في الكتابة طريقة بديلة لكتابة النص وكذلك التحكم في الكمبيوتر، ويمكن للمستخدمين إعطاء النظام بعض الأوامر المحدودة لتنفيذ إجراءات الماوس كما يمكنهم إخبار النظام بالنقر فوق زر أو استخدام عنصر قائمة معين.



برنامج تحويل النصوص إلى كلمات (يطلق عليه أحياناً "تركيب الكلام" أو "مخرجات الكلام") يقوم بتحويل تلقائي للنص إلى صوت مركب يقرأ النص.

برامج النصوص البديلة ALT: تساعد قارئ الشاشة على وصف الصورة على الصفحة إلى الزوار ذوي الإعاقة البصرية بشكل مسموع .



ولكن كيف يمكن لشخص لا يعاني إعاقة أن يقوم ببرمجة موقع توظيف إلكتروني داعم للأشخاص ذوي الإعاقة؟ .. ولضمان نجاح مثل تلك المواقع في القيام بالدور الذي تنشأ من أجله لابد من الاستعانة بالأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم عند تصميم وبرمجة وتشغيل وإدارة هذه المواقع لقدرتهم أكثر من غيرهم على تحديد الاحتياجات الفعلية لكل فئة من فئات الإعاقة.

### 2.3 الأنماط الجديدة للعمل : آلية فعالة للتشغيل :

لقد أدت التغييرات المتسارعة في مجال التكنولوجيا إلى تعديل في هيكليات العمالة وعلاقات العمل ، فعالم العمل جزء لا يتجزأ من الاقتصاد المتغير الذي أصبح زاخرا بأنماط جديدة لم يكن من الممكن ظهورها بهذه القوة لولا الإسهامات التي قدمها التطور التقني في مجال الاتصالات، وتزخر التكنولوجيات الجديدة بإمكانيات واسعة النطاق سهّلت التواصل والحياة والعمل على الكثير، وعلى رأسهم الأشخاص ذوو الإعاقة.

ليس من الغريب طرح موضوع الأشخاص ذوي الإعاقة مع الأنماط الجديدة للعمل ، كونهما يتقاطعان في المكان الذي تتألق فيه التقنيات الحديثة لتظهر نفسها كعامل أساسي في مجال تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة وفق أنماط جديدة تتجاوز جميع الحواجز التي كانت تفرضها علاقات العمل التقليدية.

ولكي نفهم الأنماط الجديدة للعمل لابد من التذكير بالتمط التقليدي حيث يشكل الوجود المادي للعامل داخل المؤسسة للقيام بالعمل مظهرا وشرطا أساسيا لهذا النمط وأحيانا لتوصيف العلاقة القائمة بعلاقة عمل ، وينتج عن هذا الوجود إنتاج للسلع المادية أو الخدمات في ظل وجود منظومة من علاقات العمل ضمن أطر قانونية محددة ، في حين أن العمل عن بعد كأحد أشكال الأنماط الجديدة للعمل ، يمكن أن يعبر عنه بأنه عملية الإنتاج لسلع معظمها غير مادي.. ويتحقق هذا الإنتاج دون وجود العامل في مكان العمل ، حيث تتعدم العلاقات الاجتماعية أو الأطر القانونية ، وينتهي عقد العمل بانتهاء العمل نفسه ، فالحديث عن الأنماط الجديدة يفتح الأبواب أمام الأشخاص ذوي الإعاقة ، بعد أن تبين أن هذه الأنماط تحرر العمال من الاشتراطات التقليدية لأبعاد المكان والزمان ، وهما البعدان اللذان يشكلان العائق الأكبر لدى معظم الأشخاص ذوي الإعاقة .

ومن الضروري الإشارة إلى أن معظم الأعمال أصبحت ذات طابع افتراضي ، أي أن جزءاً كبيراً من العمل والإدارة قد خرج عن الإطار المادي إلى الإطار الافتراضي ما يستتبع ضرورة الاستثمار في هذا الجانب مع عدم إغفال الاستثمار في الموارد البشرية لأنها هي التي تدير هذه التكنولوجيات وتستفيد منها لرفع الإنتاجية وتحسين الأداء.

كما أن الاقتصاد الجديد قد أصبح مصدرا للنمو لما يولده من نشاطات ومنتجات وخدمات جديدة ، وزيادة في الاستثمارات ، وانخفاض التكاليف ، وارتفاع ملحوظ في الإنتاجية ، والأهم من ذلك ما وفره من فرص للعمل أمام جميع الشرائح الاجتماعية ، لذلك تتجه المؤسسات إلى تغيير أنماط العمل بما يؤمن أو يساهم في تحقيق المزيد من الفاعلية .. **وذلك عن طريق :**

- التنظيم الشبكي .
- التقليل من المستويات التنظيمية.
- أشكال جديدة للعمل مثل العمل عن بعد .
- اعتماد الإدارة الإلكترونية ، حيث تسود فلسفة انتفاء الإحساس بالمكان والزمان، إذ أن نماذج الإدارة التقليدية التي تعتمد على وجود العاملين في مكاتب المؤسسة ، لم تعد تلبي الحاجات المتنامية للمؤسسات ، أيضاً تخفيض كلفة العمل كأحد المميزات الرئيسية

للأنماط الجديدة للعمل (الأجر، كلفة الانتقال للعمل ، الضمانات الاجتماعية ، تكاليف التشغيل المترتبة على وجود العمال في المؤسسات (الإضاءة - التدفئة .... إلخ )

وإذا كنا مع الأنماط الجديدة للعمل نركز بشكل أساسي على العمل عن بعد بكافة أشكاله التي تحرر العامل من بعدي الزمان والمكان ، فإن من قد نعتبره ذا إعاقة لعدم قدرته على النفاذ إلى الحيز المكاني أو عدم قدرته على تلبية متطلبات البعد الزمني ، أو عجزه عن التفاعل أو المواجهة الشخصية ؛ أصبح مع التقنيات ، التي استحدثت من أجل نفاذها إلى عالم التقنيات قادراً على إتمام العمل المطلوب منه بمرونة تناسب وضعه الجسدي والنفسي ودون أن يضطر لتترك المنزل لدرجة إمكان تخيل إتمام الأعمال دون أن يعرف صاحب العمل حالة من يتولى أداء هذا العمل.

كما أن إمكانات العمل التي تتيحها تلك الأنماط لا تعني فقط العمل لدى الآخرين بل العمل للحساب الخاص ، حيث يمكن للشخص ذي الإعاقة مع توفر الدعم للمؤسسات الصغيرة وريادة الأعمال ، ومع توافر الأجهزة التقنية المتطورة اللازمة المدعومة ، أن ينشئ مؤسسته الخاصة التي يديرها بنفسه دون تمييز بينه وبين الآخرين ، كما ان ذلك يفتح الآفاق للعمل ضمن إطار تعاوني تربط بينهم عند الضرورة أجهزة تواصل وربط توفرها التقنيات الجديدة عبر تقسيم وتوزيع العمل فيما بينهم لتقديم منتج نهائي متكامل .

والعمل وفق الأنماط الجديدة لا ينحصر ، بطبيعة الحال ، ضمن الحدود الوطنية ، حيث يمكن أداء الأعمال والوظائف لأصحاب أعمال خارج حدود الوطن ، ولأجل زبائن ينتشرون في أكثر من دولة، ولا شك أن ما يؤدي من أعمال وفق هذا النسق يمكن أن يؤدي ممن تم توصيفهم بذوي الإعاقة تماماً كما يؤدي من قبل من يتم توصيفهم بالأسوياء.

ويُقدّر عدد الذين يعملون من منازلهم في الولايات المتحدة الأمريكية بنحو ثلاثين مليون شخص، من بينهم (24) مليوناً يعملون لحسابهم الخاص ، أما عدد الذين يقومون بأعمال إضافية أو جزئية من منازلهم فهو كبير جداً يصعب تقديره ، وقد بدأ العمل عن بعد تتسع آفاقه وفرصه ، ليشمل أعمالاً ومهنًا كان يصعب أدائها من المنزل ، فقد أنشأت شبكتنا الإنترنت والاتصالات عالمًا من الأعمال والمهن وفرص العمل من المنزل مما جعل هذه الظاهرة واحدة من أهم التحوّلات الاجتماعية والاقتصادية والمهنية ، والتي تعيّر في طبيعة الأعمال والموارد وإدارتها، بل وفي شبكة العلاقات الاجتماعية وأنماط الحياة والثقافة .

فالمعلوماتية قدّمت عالماً جديداً للعمل من المنزل لأهداف تجاوزت الجغرافيا والمسافات البعيدة ، فيمكن إنجاز مجموعة كبيرة ومعقدة من الأعمال مثل: التصميم والترجمة ، والتحرير، والاستشارات ، والبرمجة ، والمحاسبة ، والصيانة ، والتسويق ، والوساطات التجارية ، والتعليم عن بُعد ، والاستعانة بالخبرات النادرة في جميع أنحاء العالم ، ويمكن أيضا بذلك تقليل تكاليف المكاتب وتشغيلها ، ولا يعود هناك حاجة للسفر أو الإقامة في المدن أو قريبا من العمل. وتشير التقديرات المستقبلية إلى تزايد ظاهرة العمل عن بعد وفي المنازل، وهي مؤشرات منطقية تشجع عليها الأزمات المرورية والزحام في وسط المدن ، فعندما يتم التوظيف عن بعد لرأس المال البشري من الأشخاص ذوي الإعاقة، فإننا سوف نستفيد منه في دفع عجلة التنمية بشكل صحيح..

ومن أمثلة المشروعات القائمة بالفعل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقوم على أساس خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة (Handiscover) ، وهو أول موقع إلكتروني لحجز أماكن الإقامة للعطلات مخصص للأشخاص ذوي الإعاقة ، وتم تصميمه من قبل سيباستيان أركامبيود الذي واجه صعوبات كثيرة في السفر مع عائلته منذ إصابة ابنه بالضمور العضلي ، فأنشأ موقع حجز إلكتروني يمثل قاعدة بيانات متكاملة للأماكن المتاحة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة للسفر وقضاء العطلات ، ومزودة بالأسعار وبكل التفاصيل اللازمة لإجراء الحجز ، في البداية استخدم أمواله الخاصة ثم قام بجولة تمويل جماعي ونجح في بناء شبكة من المستثمرين ، وعند إجراء اختبار السوق تبين توسع أعمال هذا الموقع لتضم أكثر من 2000 مستخدم نشط في أوروبا هذا العام.

<https://www.handiscover.com/en-US>: الموقع الإلكتروني الخاص بالمشروع:

### 3.3 بيئة العمل المساندة للأشخاص ذوي الإعاقة :

هي بيئة عمل جاذبة وموائمة لاحتياجات العاملين ، مما يوفر لهم استقلالية في العمل طبقاً لأفضل الممارسات ، ووفقا للاحتياجات الفعلية للأشخاص ذوي الإعاقة ، وبما يحقق مصلحة صاحب العمل ، وظهور تكنولوجيا الجيل الخامس وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يدل على الموجه المقبلة من المجتمع الرقمي المترابط عالمياً الذي يخلق بيئة صديقة وشاملة تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من تلبية جميع احتياجاتهم .

وتشير الأبحاث إلى نموذج في إدارة أماكن العمل الصديقة للأشخاص ذوي الإعاقة يسمى

### : Triple "A" Model

• **Attitude الموقف** : لا يتم الحكم على الشخص من خلال شكله أو إعاقته بل وفقاً لكفاءته ونتائج عمله .

• **Accessibility إمكانية الوصول** : بمعنى التجهيز الهندسي البيئي وتسهيل الوصول إلى المعدات والمعلومات .

• **Accommodation التكيف** : تعديل الوظائف ، والذي يشمل تكيف الأدوات والمهام وفقاً لاحتياجات ذوي الإعاقة .

لذلك لا بد من تحسين القدرات المؤسسية لمنظمات أصحاب الأعمال لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عمل لائقة ، ودعمهم من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.. ويتم ذلك من خلال ما يلي :

- تحديد الاحتياجات وبناء القدرات.
- دعم وتدريب المنظمات غير الحكومية ومقدمي خدمات التدريب والتوظيف.
- رفع وعي الشركات بفوائد توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة ، وتعزيز ريادة الأعمال للأشخاص ذوي الإعاقة الراغبين في بدء أعمال خاصة.
- تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال دعمهم بمهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعلم عن طريق الإنترنت.
- تحفيز الابتكار التكنولوجي لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وتسهيل اندماجهم في الحياة اليومية وفي التدريب والعمل.

وعلى المستوى الإداري للمؤسسات ، وفي دراسة أجريت على إحدى الشركات الكبرى التي وصلت نسبة تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة فيها إلى 20% للوقوف على العوائد مقابل تكاليف توظيفهم ظهرت النتائج التالية :

### : الاستقرار الوظيفي :

حقق الموظفون ذوي الإعاقة معدلات استقرار وظيفي أعلى من غيرهم فغالباً لا يلجؤون إلى الاستقالة ويحملون المؤسسة عبء تعطيل العمل والبحث عن موظفين جدد .

## الالتزام والحضور :

يتسبب الغياب المتكرر وعدم التزام الموظفين في خسارة مالية للشركات ، فقد تضطر إلى إيجاد بديل للموظف الغائب ، أو دفع أجر إضافي لموظف آخر لإنجاز العمل المتأخر، وقد أظهرت الدراسات أن معدلات الغياب وعدم الإلتزام بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة أقل بكثير من الأشخاص الذين لا يعانون من إعاقة .

## الميزة التنافسية :

توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة يمكن أن يمنح أصحاب الأعمال ميزة تنافسية فمؤسسات القطاع الخاص التي تتوسع في استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء من برامج المسؤولية الاجتماعية التي ينبغي عليها القيام بها ، يتم منحها إعفاءات ضريبية وتسهيلات استثمارية وغيرها من المزايا الاقتصادية .

\*\*\*

## " نموذج تطبيقي لدور التكنولوجيا الحديثة

### في إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة"

بالنظر إلى النتائج التي تم التوصل لها في الفصول السابقة والمتمثلة في:

أولاً : الابتكارات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تتغلب على العوائق البيئية والاجتماعية وتوفر بيئة أكثر ذكاء وشمولاً وتؤسس لمستقبل جديد للأشخاص ذوي الإعاقة .

ثانياً : القدرات المتنامية للأشخاص ذوي الإعاقة والتي تجعلهم أكثر فنة قادرة على التعبير عن احتياجاتهم ، والتخطيط وإدارة المشروعات الخاصة بهم .

ثالثاً : الصعوبات التي يواجهها أصحاب الأعمال في الوصول إلى الأشخاص ذوي الإعاقة كونهم يمثلون شريحة كبيرة من الفئات المستهدفة لتسويق المنتجات .

اهتمت منظمة العمل العربية بدراسة التقنيات الحديثة وكيفية استخدامها في مجال زيادة الأعمال بهدف إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة بما يعمل على :

1. توفير فرص عمل للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال إنشاء مشروعاتهم الخاصة أو الاستعانة بهم في برمجة التكنولوجيا الملائمة لاحتياجاتهم بما يتناسب مع كافة أنواع الإعاقات .

2. الاستفادة بما تتيحه التكنولوجيا من تقنيات والتي عادة ما يتم استخدامها في ألعاب الفيديو وغيرها من المجالات الترفيهية وتطويرها في مجال توفير فرص العمل ودعم إنشاء المشروعات الخاصة .

3. تحقيق منفعة مشتركة لأصحاب الأعمال من خلال الوصول إلى شريحة إستهلاكية كبيرة وهي فئة الأشخاص ذوي الإعاقة من جهة ، وتوفير فرص عمل لهذه الفئة من جهة أخرى ، من خلال توظيفهم للأشخاص ذوي الإعاقة للوقوف على الاحتياجات الفعلية لهم ومن ثم تصميم وتجربة المنتجات والتطبيقات الإلكترونية الخاصة بهم .



نقدم هذا النموذج التطبيقي كمثال لامكانية تطويع التكنولوجيا لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة ، حيث يقوم هذا النموذج على استخدام تقنية **Augmented Reality** (الواقع المعزز) في تطوير تطبيقات التسوق الإلكتروني وجعلها داعمة للأشخاص ذوي الإعاقة ، حيث يعتبر الواقع المعزز

من أحدث التقنيات التكنولوجية التي يشهدها العالم في الوقت الحالي لكن لم يتم تفعيلها في مجالات الإنتاج والعمل، بل يتم استخدامها وبشكل شبه كلي في ألعاب الفيديو والأفلام ... وغيرها من المجالات الترفيهية،

وهذه التقنية عبارة عن نوع من الواقع الافتراضي الذي يهدف إلى تكرار البيئة الحقيقيه المحيطة وتعزيزها بمعطيات افتراضية لم تكن جزءا منها ، فنظام الواقع المعزز يولد عرضا مركبا للمستخدم يمزج بين المشهد الحقيقي الذي ينظر إليه المستخدم والمشهد الظاهري الذي تم إنشاؤه بواسطة الحاسوب والذي يعزز المشهد الحقيقي بمعلومات إضافية.



يقوم هذا المشروع على إتاحة إمكانية اختيار الملابس وتجربتها وضبط المقاسات من أمام شاشة الحاسوب ، وباستخدام التكنولوجيا المساعدة يمكن تحقيق الإتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة على اختلاف انواع إعاقاتهم ، وتكمن أهمية المشروع ليس فقط في

تطوره التكنولوجي وتحقيق السهولة والمرونة في التسوق الإلكتروني ، بل في أن نجاحه يعتمد كليا على الأشخاص ذوي الإعاقة ، الأمر الذي يؤدي إلى إيجاد الكثير من فرص العمل لهم .

**أجهزة التكنولوجيا المساعدة التي يحتاجها المشروع :**



- **جهاز كينكت أو غيره من أجهزة الاستشعار عن بعد الحديثة:** جهاز محاكاة يسمح للمستخدمين بالتحكم والتعامل مع الأجهزة الإلكترونية المتوافقة دون الحاجة للمس جهاز تحكم.



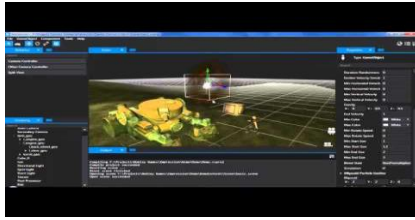
- جهاز كمبيوتر حديث يتوافق مع أجهزة الإستشعار عن بعد وغيره من الأجهزة المشابهة والبرامج الحديثة .



- برنامج Kinect for Windows SDK في حالة إستخدام جهاز الكينكت أو غيره من البرامج المتوافقة مع أجهزة الاستشعار عن بعد.

### • XNA Game Engine

هي عبارة عن مجموعة من الأدوات ذات بيئة تشغيل يتم إدارتها بواسطة Microsoft لتسهيل تطوير وإدارة ألعاب الفيديو.



وبذلك تكون التكنولوجيا قد أسهمت بفعالية في توفير فرص عمل للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال الاستفادة من قدراتهم ما يعمل على تحقيق استقلالهم الذاتي والوصول إلى حياة أفضل، وفي نفس الوقت فتح أسواق جديدة أمام منتجات الشركات والمؤسسات الصناعية وشركات البرمجة . فإذا كنا نتحدث عن تنمية مستدامة وشاملة ، فلا بد أن نؤسس لمشاركة كاملة لجميع فئات المجتمع في العملية التنموية ، من خلال تذليل الحواجز والعوائق التي يقيمها المجتمع أمام المشاركة الكاملة لمختلف شرائحه ، والتي يجب أن تبدأ بإتاحة الفرص المتكافئة أمام الأشخاص ذوي الإعاقة للالتحاق بسوق العمل ، وتأمين استقلالهم الاقتصادي ، وتحقيق مشاركتهم الإيجابية في الإنتاج والتنمية .

\*\*\*

## خاتمة

حينما اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في 13 ديسمبر 2006 ، أسست لمرحلة جديدة لتمكين الأشخاص الذين يعيشون بإعاقة حول العالم، حيث ألزمت الدول باتخاذ التدابير المناسبة التي تكفل إمكان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة ، على قدم المساواة مع غيرهم ، إلى البيئة المادية المحيطة ، ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والمرافق والخدمات الأخرى المتاحة للجميع دون أي تمييز بسبب الإعاقة ، إلا أن الواقع العملي يكشف عن حاجات تتخطى إصدار الاتفاقيات - على الرغم من أهميتها - فالأشخاص ذوو الإعاقة لا يزالون يتعرضون لإقصاء واضح عن سوق العمل ، ويعود هذا الاستبعاد لهيمنة الأفكار والاتجاهات السلبية تجاههم ، و كذلك هيمنة النظرة الطبية في ذهن المسؤولين في مجال الإعاقة ، والحقيقة أن ذوي الإعاقة قدموا الدليل على قدراتهم وإمكاناتهم التي لا تقل عن غيرهم، ولكن تبقى بين الاعتراف النظري بهذه القدرات والتخطيط الفعلي المبني على قناعة بإمكانياتهم مسافة طويلة ، علينا أن نجتازها بالتخطيط السليم لإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة وتغيير الأفكار قبل تغيير النظم والقوانين وينبغي أن ندرك جميعاً أن هناك ثمة اقتصاديا واجتماعيا يدفعه المجتمع نتيجة إهدار طاقات بشرية هائلة.

إن تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة أصبح حاجة ملحة ليكونوا عنصرا فاعلا في تنمية مجتمعاتهم ، وهذا يتطلب تعزيز العلاقات والروابط بين كافة الجهات العربية المعنية بهذه الفئة وما بين المؤسسات التنموية بطريقة تؤدي إلى تفعيل الشراكة بينها لتنفيذ البرامج التنموية الرامية إلى النهوض بالأشخاص ذوي الإعاقة وتمكينهم وتعزيز صمودهم ومشاركتهم الإيجابية في المجتمع .

إن ما وصلت إليه التكنولوجيا من تطور هائل وسريع يفسر كم العوائق الذي أزيل من أمام الشخص ذي الإعاقة حيث أصبحت التقنيات متممة لأي ثغرة قد يشعر بها نتيجة إعاقته ، فلا بد من رسم سياسات عامة تهدف إلى تدريب الأشخاص ذوي الإعاقة وتمكينهم من الاستفادة من التقنيات الحديثة دون أي عقبات مادية أو تقنية أو معرفية ، وذلك بهدف الاستفادة من قدراتهم المتفاوتة على قدم المساواة مع الآخرين .

إن تعزيز الدمج الاجتماعي والاقتصادي للأشخاص ذوي الإعاقة واستثمار طاقاتهم وتوجيهها توجيهها إيجابيا ، والاستفادة من الظروف والإمكانات التي تتيحها التكنولوجيا خلال

هذه الفترة أصبح ضرورة ملحة تفتضيها المتطلبات التنموية ، وذلك من خلال مواصلة التنسيق بين كافة الجهات المعنية من أجل تعزيز تكاملية الأدوار وصولاً لأفضل الممارسات المتعلقة بدمج الأشخاص ذوي الإعاقة.

المراجع :

- 1- Work At Home/Telework as a Reasonable Accommodation:  
<http://www.eeoc.gov/facts/telework.html> - 2017
- 2- Internet Banking Accessibility in Australia, AUSTRALIAN BANKERS' ASSOCIATION,  
<http://ausweb.scu.edu.au/aw04/papers/refereed/celic/paper.html> - 2017
- 3- Inclusive financial services for seniors and persons with disabilities: Global Trends in Accessibility Requirements". G3ict - 2015
- 4- Apple Bank for Savings:  
<https://www.applebank.com/Service/Support/Accessibility> - 2016
- 5- Disabled People's Association, Access to Banking Services Seminar, VOX NOSTRA, 2013
- 6- Center for Financial Inclusion at ACCION International (2013), Key to the Future, Financial Inclusion and Opportunity for all. Concept note for panel discussion. Retrieved November 20, 2014
- 7- W3C, Internet of Things - 2012  
[https://www.w3.org/WAI/RD/wiki/Internet\\_of\\_Things](https://www.w3.org/WAI/RD/wiki/Internet_of_Things)
- 8- InformationWeek, "Google: IoT Can Help The Disabled" – 2015  
<https://www.informationweek.com/mobile/mobile-devices/google-iot-can-help-thedisabled/a/d-id/1319404>
- 9- CMS Wire, "The Internet of Things Could Empower People with Disabilities" – 2014: <https://www.cmswire.com/cms/internet-of-things/the-internet-of-things-could-empower-people-with-disabilities-026211.php>
- 10- Association for Talent Development, Accessibility for E-Learning: Section 508 and WCAG – 2015:  
<https://www.td.org/publications/blogs/learning-technologies-blog/2015/09/accessibility-for-e-learning-section-508-and-wcag>
- 11- United States Access Board - Section 508 Standards for Electronic and Information Technology – 2000: <https://www.access->

[board.gov/guidelines-and-standards/communications-and-it/about-the-section-508-standards/section-508-standards](http://www.fda.gov/guidelines-and-standards/communications-and-it/about-the-section-508-standards/section-508-standards)

- 12- NorQuest College, Accessibility to E-Learning for Persons With Disabilities: Strategies, Guidelines, and Standards: <https://www.norquest.ca/NorquestCollege/media/pdf/centres/learning/Accessibility-to-E-Learning-for-Persons-With-Disabilities-Strategies,-Guidelines-and-Standards.pdf>
- 13- Disability Studies Quarterly Journal - Disability and eLearning: Opportunities and Barriers – 2015: <http://dsq-sds.org/article/view/3815/3830>
- 14- ILO Global Business and Disability Network – 2018: <http://www.businessanddisability.org/index.php/en/>
- 15- Government of Canada - Rethinking Disability in the Private Sector - Employment and Social Development Canada – 2013: <https://www.canada.ca/en/employment-social-development/programs/disability/consultations/rethinking-disabilities.html>
- 16- The ICT Opportunity for a Disability-Inclusive Development Framework – 2013: [https://www.itu.int/en/action/accessibility/Documents/The%20ICT%20Opportunity%20for%20a%20Disability\\_Inclusive%20Development%20Framework.pdf](https://www.itu.int/en/action/accessibility/Documents/The%20ICT%20Opportunity%20for%20a%20Disability_Inclusive%20Development%20Framework.pdf)
- 17- Ability First - Lunch and Learn: Assistive Technology in the Workplace – 2015: <http://abilityfirst.ca/news/lunch-and-learn-assistive-technology-workplace>
- 18- International Federation of Library Associations and Institutions IFLA Professional Reports, No. 89 Access to libraries for persons with disabilities – 2018
- 19- Accessible Books Consortium, Accessible Publishing, Best Practice Guidelines for Publishers, 2013, EDItEUR:

[http://www.accessiblebooksconsortium.org/publishing/en/accessible\\_best\\_practice\\_guidelines\\_for\\_publishers.html](http://www.accessiblebooksconsortium.org/publishing/en/accessible_best_practice_guidelines_for_publishers.html)

- 20- Australian Library and Information Association - Library and information services for people with a disability - Building Free Library for Universal Accessibility, ALIA 2009
- 21- DAISY Consortium, Conformance & Discovery Requirements for EPUB Publications, Accessible EPUB 3, IDPF Guidelines: <http://www.daisy.org/guidelines/epub>
- 22- Alexis D. Henry, Kathleen Petkauskosa, Jason Stanislawzyka and Jay Vogt .. " Employer-recommended strategies to increase opportunities for people with disabilities " .. Disability, Health and Employment Policy Unit, Center for Health Policy and Research, University of Massachusetts, 2014
- 23- Valentini Kalargyrou, University of New Hampshire, People with disabilities: A new model of productive labor, 2012
- 24- Douglas Waxman, PhD Candidate, Critical Disability Studies, School of Health Policy and Management York University .. Employing Persons with Disabilities: A Model of Successful Corporate Culture Change, November 24, 2015
- 25- م. نبيل عيد - التعليم المعزز بالتكنولوجيا للأشخاص ذوي الإعاقة - المجلة العربية للمعلومات - 2015.
- <http://www.alecso.org/newsite/2015-04-01-12-13-13/2015-04-02-1-41-03/isdarat/233111/2015/ictineducation/16---9/file.html>
- 26- الندوة القومية حول " تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة .. حق لهم وواجب على المجتمع " - منظمة العمل العربية - 2012.
- 27- تقرير مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان - الدورة الثانية والعشرين - الجمعية العامة، الأمم المتحدة - التقرير السنوي لمفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان وتقارير المفوضية السامية والأمين العام - تعزيز وحماية جميع حقوق الإنسان، المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بما في ذلك الحق في التنمية - 2012.

- 28- الجمعية العامة، الأمم المتحدة - الدورة الحادية والستون ، قرار اتخذته الجمعية العامة - البند 67 (ب) من جدول الأعمال ، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - 2006.
- 29- ITU - المسألة 1/1-20: نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات - 2014.
- 30- التكنولوجيا .. «سجادة المعاقين الحمراء» نحو عالم المعرفة ، جريدة البيان الإلكترونية - 2012.
- 31- درأفت غنيم - إستخدامات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لخدمة المعاقين ، قطاع الشؤون الاجتماعية - إدارة التنمية والسياسات الاجتماعية - الأمانة الفنية لمجلس وزراء الشؤون الاجتماعية العرب - 2007.
- 32- آرثر أوريلي - حق الأشخاص المعوقين في العمل اللائق - مكتب العمل الدولي - منظمة العمل الدولية - جنيف 2007.
- 33- تقرير الحماية الاجتماعية في العالم - حماية إجتماعية شاملة من أجل تحقيق أهداف التنمية المستدامة - منظمة العمل الدولية 2017 / 2019.
- 34- الإعاقة في المنطقة العربيّة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) ، الأمم المتحدة - 2018.
- 35- د.حسن حمود - مراجعة نقدية لتجارب ناجحة في السياسة الاجتماعية المتكاملة - الجامعة اللبنانية الأمريكية - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) - الأمم المتحدة - 2007.

\*\*\*