

10-1-2024

دور الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلبة ذوي الإعاقة بالجامعة

أحمد سعيد إبراهيم صالح
كلية التربية، جامعة طيبة

Follow this and additional works at: <https://kauj.researchcommons.org/jeps>

Recommended Citation

King, إبراهيم صالح, أحمد سعيد (2024) "دور الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلبة ذوي الإعاقة بالجامعة", *King Abdulaziz University Journal of Educational and Psychological Sciences*: Vol. 3: Iss. 3, Article 7.
DOI: <https://doi.org/10.64064/1658-8924.1051>

This Article is brought to you for free and open access by King Abdulaziz University Journals. It has been accepted for inclusion in King Abdulaziz University Journal of Educational and Psychological Sciences by an authorized editor of King Abdulaziz University Journals.

دور الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلبة ذوي الإعاقة بالجامعة

أحمد سعيد عبد العزيز إبراهيم صالح

أستاذ التربية الخاصة المشارك كلية

التربية جامعة طيبة

asibrahim@taibahu.edu.sa

مستخلص. تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن دور الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة، وتكونت عينة الدراسة من (١٠) طلبة من ذوي الإعاقة بجامعة طيبة، (٥) طلبة من السنة التأهيلية للصم وضعاف السمع، و(٣) طلبة مكفوفين، و(٢) من ذوي الإعاقة حركية، واعتمد الباحث على المنهج النوعي من خلال استخدام المقابلات المقننة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تساعد الطلبة ذوي الإعاقة في الجانب الأكاديمي والإداري في الوصول الشامل ابتداء من توفير الجامعة التسجيل الأولى للقبول بالجامعة من خلال موقع الجامعة، وظهور نتائج القبول بكل شفافية على واقع الجامعة، واستخدام المنصات التعليمية عن بعد، وإتاحة المكتبات الإلكترونية، وتوفير بريد الكتروني لكل طالب، ولكن أظهرت بعض التحديات للصم في عدم وجود فيديو مترجمة لشرح المطلوب على المواقع الإلكترونية، وكذلك عدم وجود معامل تتناسب مع ضعاف السمع وعدم مراعاتهم في المحاضرات عن بعد، وعدم وجود تعليمات صوتية للمكفوفين مصاحبة لموقع الجامعة.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الإلكترونية - الوصول الشامل - الطلاب ذوي الإعاقة

المقدمة

تسعي مؤسسات المملكة العربية السعودية لمواكبة رؤية المملكة ٢٠٣٠ والعمل على تحقيقها، وقد جاء من بين برامجها تعزيز حوكمة العمل الحكومي، إداريًا منها لأهمية تبني حوكمة مؤسساتها بالشكل الذي يضمن تحقيق الحد المطلوب من مبادئ الحوكمة المرتبطة بالشفافية، والمساءلة، والمشاركة، والمرونة، والاستقلالية، والإفصاح، وتأكيدًا لأهمية دور نظام الحوكمة في العمل الإداري أقر مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية نظام حوكمة متكاملًا لضمان مأسسة العمل في الرؤية نفسها (الفوازن، ٢٠١٧).

ويعتبر موضوع الحوكمة من المواضيع التي لقيت اهتمامًا كبيرًا في الآونة الأخيرة من قبل المختصين، والمنظمات الإقليمية، والدولية، باعتبارها ركيزة أساسية لتعزيز أداء المؤسسات، وقد امتد هذا الاهتمام إلى الجامعات كونها شريان حيوي في بناء المجتمعات، لما لها من تأثير فعال في صناعة جيل الغد من خلال جودة مخرجاتها، ونظرًا لهذه الأهمية وجب إرساء دعائمها على أسس علمية صحيحة وممتينة (بن طيبة وتحانوت، ٢٠٢٠). ولقد خطت المملكة العربية السعودية خطوات كبيرة في تطوير التعليم الجامعي، حيث سعت جاهدة إلى تحسين الخدمات التعليمية المقدمة لكافة أفراد المجتمع بصفة عامة وذوي الإعاقة بصفة خاصة، وتعد الحوكمة للجامعات عنصرًا رئيسًا في التركيز على إصلاح التعليم الجامعي، حيث تنطرق لكيفية قيام الجامعات بتحقيق أهدافها وتنفيذها، وأسلوب إدارة مؤسساتها ورصد إنجازها (الشريف، ٢٠٢٠).

ويقصد بحوكمة الجامعات قدرتها على تحقيق أهدافها بمستوي عال من الجودة، وتحسين أدائها باتباع خطط فاعلة، وأساليب مناسبة من خلال الإدارة الرشيدة (بن العارية وبلبالي، ٢٠١٨). ويعرفها الشمري (٢٠١٨) بأنها نهج إداري يقوم على الأخذ بمعايير الشفافية، والمساءلة، والاستقلالية، ومشاركة جميع ذوي العلاقة في إدارة شؤون الجامعة بالشكل الذي يمكنها من تحقيق التطوير، والريادة، والتميز، وضمان جودة الأداء والمخرجات. كما يقصد بها الطريقة التي يتم من خلالها توجيهه، وإدارة، ومراقبة أنشطتها، وذلك من خلال جملة الترتيبات الرسمية، وغير الرسمية التي تسمح للكليات بصناعة القرار، واتخاذ الإجراءات المحققة للأهداف، ومناقشة القضايا البارزة التي تهم الأفراد داخل وخارج الجامعة.

وتتمثل العناصر الأساسية لحكومة الجامعات في نظام محدد للمجالس واللجان بمستوياتها المختلفة وتحديد أدوارها، ونظم وإجراءات لإتاحة الفرص للمشاركة الطلابية، وتوفير المعلومات ذات الصلة بالقرارات التي تمس مصالحهم، ومجالس ولجان تستجيب لمتطلبات ومواصفات الجودة، والاعتماد، وأسلوب للعمل كفريق واحد يدار ذاتيا بعيدا عن أسلوب الرئاسة، وتهيئة مستمرة للأعضاء الجدد، وتحديث معلومات الأعضاء القدامى بشأن التغيرات في رسالة وأهداف وبرامج وخطط الكليات والجامعات، والتقييم الدوري، والمستمر لفعالية هذه المجالس واللجان (الدهشان وجاد الله، ٢٠٢٠).

وتهدف حوكمة الجامعات إلى: الاستخدام الأمثل لموارد الجامعة وتعزيز المساءلة، وتشجيع العمل الجماعي، وتعظيم قيمتها ومقدرتها التنافسية في مجال مخرجاتها، واتخاذ القرارات الأكاديمية على نطاق واسع، وتقوية قدرة المجالس، واللجان الأكاديمية لتهيئة أحسن الظروف الممكنة للتعليم والبحث، وتوسيع الخبرة الإدارية، والتكيف مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية بما يسهم في تحقيق الميزة التنافسية في جودة مخرجاتها وفي سمعتها الأكاديمية وحصولها على الاعتماد العالمي، والارتقاء بالنظام التعليمي والإداري (مقيدهش، ٢٠١٨)، وتتمثل المبادئ الأساسية

لحوكمة في الجامعات في المشاركة حيث تسهم في عملية صناعة القرار، والشفافية، والمساءلة، والحرية الأكاديمية (كروان، ٢٠١٦).

وتتحدد محددات الحوكمة في: المحددات الداخلية وهي: القواعد والأسس التي تحكم آلية اتخاذ القرارات، والعدالة والنزاهة، والصراع داخلها وتقليل آثاره السلبية، والمحددات الخارجية وهي: تشمل القوانين والأنظمة التي تحكم نشاط المنظمة في الدولة، وآليات الرقابة عليها، والبيئة الاقتصادية العامة، وإطلاع الجمهور على ما يجري داخل المنظمة بشفافية ووضوح، وكفاءة القطاع المالي في توفير التمويل اللازم للمشروعات، وكفاءة الأجهزة الرقابية وهيئاتها (القرشي والبرقعان، ٢٠١٢).

ولم تعد الحوكمة تقتصر على مجال دون غيره في ظل التطورات التي تشهدها الجامعات، وأصبح لزاماً عليها تبني الحوكمة كمبدأ للرفع من كفاءة أدائها، وممارستها، فأصبحت عنصر محرك لعملية التنمية داخلها، هذا ما دفعها لاعتماد مجموعة آليات من شأنها تفعيل الحوكمة من خلال الاستعانة بتقنيات، وأساليب حديثة بمختلف مصالحها وفروعها، وتعتبر الحوكمة الإلكترونية من أبرز التوجهات التي تسعى الجامعات لاعتمادها من أجل تعزيز مبادئ الشفافية وإحقاق العدالة بين جميع منتسبيها ومؤسساتها (صادوق وكادي، ٢٠٢٢).

وتقوم الحوكمة الإلكترونية على استخدام تقنيات الاتصال والمعلومات من أجل تحقيق التنمية الاستراتيجية للوطن من دون التفريط في حقوق المواطنين والاعتبارات الإنسانية ذات الأولوية فالحوكمة لها وجهان أحدهما الديمقراطية، والثاني الشفافية (Schwab, 2016)

ومن أهم فوائد الحوكمة الإلكترونية أنها تعمل على تسريع انجاز الأعمال، وخفض النفقات، والشفافية حيث تتيح الاطلاع للطلاب على جميع المعلومات التي يريدونها وقتما يريدون، وتعزيز التواصل بين الطلاب وإدارة الجامعة، ورفع الكفاءة التشغيلية بشكل عام، والمساءلة في حالة ارتكاب خطأ ما، والقضاء على الفساد من خلال عدم التعامل المباشر بين طالب الخدمة ومقدمها وتحقيق الشفافية والعدالة، والحد من استغلال السلطة (الخياط، ٢٠٢١).

وحيث أن الجامعة تعمل في بيئة ديناميكية، سريعة التغير هذا بدوره أدى إلى وجود مشكلات تتسم بالتعقيد نظراً للمنافسة الشديدة والعولمة وزيادة الوعي لمزايا الحوكمة، هذا بدوره فرض عليها التخلي عن الطرق التقليدية في طرق العمل والبحث عن طرق أخرى جديدة تتضمن بناء جسور الثقة بين الجامعة وأصحاب المصلحة (طيب، ٢٠١٨). ومن أصحاب المصلحة الطلاب ذوي الإعاقة داخل الجامعة والتي تختلف أنواع إعاقاتهم، وهم بحاجة إلى العديد من التسهيلات والوصول الشامل من خلال معايير الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، والمرونة، والاستقلالية، والإفصاح والتي تمثل مبادئ الحوكمة.

ويمثل برنامج الوصول الشامل مشروعاً نوعياً بالجامعة لتهيئة البيئة الداعمة لذوي الإعاقة، من خلال الالتزام بالمعايير الدولية في تدليل أية عوائق معمارية أو تقنية أو تعليمية لضمان المشاركة ودعم التحول نحو جامعة للجميع، حيث إن الوصول الشامل يعمل على توطين التطبيقات والمواءمات الخاصة. وهناك اهتمام متزايد توليه الجامعة لاستخدام التقنيات في العملية التعليمية، وتزداد الحاجة إليها لذوي الإعاقة بصورة أكثر إلحاحاً، ومع ظهور التقنيات المساندة والمخصصة لاحتياجات هذه الفئة بات من الممكن لذوي الإعاقة بالاستفادة من كامل طاقاتهم المعطلة، و تعد التقنيات المستخدمة لذوي الإعاقة سواء الأجهزة، أو البرامج الخاصة بتسهيل الوصول أحد الجوانب المهمة في تأهيل البيئة التعليمية لذوي الإعاقة، فضلاً عن تهيئة البيئة الإلكترونية لتفاعل مع تلك

الأجهزة والبرامج لتسهيل وصول ذوي الإعاقة للخدمات الإلكترونية للجامعة (Bianhi et al, 2021)

ومن فوائد تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة بأنها تسهم في زيادة مشاركتهم في الشؤون التعليمية، وتسهيل تسجيل دخولهم على تسجيل الحساب الشخصي لكل طالب على منصات الجامعة، وأساتذتهم وزملائهم، والوصول إلى المحاضرات، والندوات الافتراضية، والتواصل الاجتماعي معهم وتوفير الخدمات والمعلومات والمعاملات، وتسهيل إرسال الملاحظات إلى إدارة الجامعة وغيرها من الفوائد في توفير التكاليف الجهد والوقت (Sharda & Vob, 2017)

وتطبيق الحوكمة الإلكترونية بالجامعة ممكن أن يساعد على إيجاد نماذج جديدة لحل المشاكل المتعلقة بالعملية التعليمية لتسهيل الوصول للطلاب ذوي الإعاقة مثل إدارة اللقاءات من خلال شبكة الانترنت، واستخدام البريد الإلكتروني لإيجاد قنوات اتصال بين الجامعات والمنظمات المختلفة وكافة الأطراف المشاركة في صنع القرار، وتنتقل مسؤولية تطوير المنظمات الحكومية إلى الطالب ذوي الإعاقة باعتباره مشاركا في تقييم الأداء للخدمات الإلكترونية المقدمة على شبكة الانترنت، والشفافية بإتاحة المعلومات التفصيلية عن الأداء الجامعي على شبكة الانترنت ومن ثم تحجيم الفساد الإداري وإعطاء الطالب الحق في المساءلة (الدهشان وجاد الله، ٢٠٢٠).

مشكلة الدراسة:

نبعت مشكلة الدراسة من خلال تعامل الباحث مع الطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة لطبيعة عمله حيث وجد أن العديد من منهم يواجه بعض التحديات في سهولة الوصول الشامل بالجامعة، خاصة في الوصول الرقمي، والتغيرات السريعة، والمتعددة على رأسها التغيرات التكنولوجية، التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة، وخاصة الانترنت، وتزايد استخدام الحاسب الآلي، وثورة المعلومات، فقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل في الجامعة، وكانت من أهم التحديات صعوبة تعامل ذوي الإعاقة مع منصة الجامعة، وصعوبة الوصول إلى الفصول الافتراضية، ورفع الواجبات، والوصول إلى الاختبارات الإلكترونية وخاصة مع ذوي الإعاقة البصرية،

والصم وضعاف السمع. ولقد أكدت العديد من الدراسات على أهمية الحوكمة الإلكترونية للجامعات حيث أكد صادق وكادي (٢٠٢٢) على أن للممارسات الإلكترونية تأثير على تحسين المعاملات والممارسات التي من شأنها حوكمة جامعية فعالة، ويؤكد سوببا (2016) Subba على أن الحوكمة الإلكترونية بالجامعات تعمل على تعزيز الإدارة بشكل عام وتساعد على الحوكمة بشكل عام والشفافية، ويؤكد شريفاساتا و آخرون , Shrivastava (2014) et al على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتخطيط وتنفيذ ومراقبة البرامج والمشاريع والأنشطة من المتوقع أن تساعد الحوكمة في تقديم خدمات للطلاب فعالة من حيث التكلفة ويسهل الوصول إليها، وتحسين معالجة المعاملات، وانطلاقاً من الأهمية التي باتت تكتسبها الحوكمة الإلكترونية في الجامعات والقيمة التي فرضتها الخدمات الإلكترونية في تسيير وتفعيل دور الجامعات من أجل تحقيق الإصلاحات، وبلوغ الأهداف المنشودة يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما دور الحوكمة الإلكترونية في سهولة الوصول الأكاديمي للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة؟
٢. ما دور الحوكمة الإلكترونية في سهولة الوصول الإداري للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة؟
٣. ما تحديات الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة؟

أهداف الدراسة:

١. الكشف عن دور الحوكمة الإلكترونية في سهولة الوصول الأكاديمي للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة.
٢. الكشف عن دور الحوكمة الإلكترونية في سهولة الوصول الإداري للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة.
٣. الكشف عن تحديات الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الأهمية التي باتت تكتسبها الممارسات الإلكترونية في تطوير العمل بالمؤسسات الجامعية والقيمة التي فرضتها، ودورها في تحقيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية والوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة لذلك تتضح أهمية الدراسة أكثر فيما يلي:

١. تطوير نظام الجامعات من خلال توفير جودة التعليم، وتأسيس نظام تعليمي يقوم على الحوكمة الإلكترونية لسهولة الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة.
٢. توفير مزيد من الوقت للسلطة المركزية للتفرغ للتخطيط وصنع القرارات الأكثر استراتيجية بدلاً من الانشغال بالجوانب التنفيذية، وخاصة للطلاب ذوي الإعاقة.
٣. استخدام الشفافية، والمشاركة، والنزاهة، والوضوح، والمساءلة وتطبيق الأنظمة والقوانين وتحقيق الأهداف من خلال دور الحوكمة الإلكترونية، لتحقيق سهولة الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة.

٤. توعية الوسط التربوي تجاه الحوكمة الإلكترونية في النظام التعليمي بصفة عامة والطلاب ذوي الإعاقة بصفة خاصة.

محددات الدراسة:

المحددات الموضوعية: تتمثل في تحديد دور الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة بالجانب الأكاديمي والإداري، والكشف عن مميزات الحوكمة الإلكترونية في سهولة الوصول وأهم التحديات.

المحددات المكانية: جامعة طيبة بالمدينة المنورة

المحددات البشرية: الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة طيبة

المحددات الزمنية: العام الجامعي ١٤٤٥ هـ.

مصطلحات الدراسة:

الحوكمة الإلكترونية:

هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات وتبادل معلومات ومعاملات بطريقة مريحة تتسم بالفعالية والشفافية والمساءلة (الدهشان، ٢٠٢٠).

ويعرفها الباحث بأنها استخدام التكنولوجيا الحديثة في تفعيل الدور الرقابي بالجامعات، وتحسين أداؤها، والمساهمة في بناء الشفافية بينها وبين منسوبيها، واستغلالها في تطوير النشاط الإنتاجي للجامعة والارتقاء بوضعيتها المالية والتعليمية، والمحافظة على مصالح الأطراف (الطلبة، الموظفين، أعضاء هيئة التدريس، وإدارة الجامعة) سواء تلك المشاركة في خلق القيمة أو تلك المستفيدة منها، ودورها في سهولة الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة.

الوصول الشامل:

هو مشروعاً نوعياً لتهيئة بيئة جامعية داعمة الاستقلالية لذوي الإعاقة، ورفع الكفاءة الجامعية في دعم الأفراد ذوي الإعاقة من خلال الالتزام بالمعايير الدولية في تذليل أية عوائق معمارية، أو تقنية، أو تعليمية لضمان المشاركة، ودعم التحول نحو جامعة للجميع (العجمي، ٢٠١٦).

منهجية الدراسة:

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج النوعي الكيفي الاجرائي والمتمثل في إجراء المقابلة مع عينة الدراسة، وذلك بهدف الدراسة المتعمقة للتعرف على وجهة نظرهم في دور الحوكمة الإلكترونية في سهولة الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة. ويعرف المنهج النوعي: بأنه يقوم على تحليل البيانات الوصفية مثل البيانات النصية ويتم الحصول عليها

عن طريق عملية المقابلة والوثائق الأخرى. ويعد البحث الأدائي أو الإجرائي من أنواع تصاميم البحث النوعي (جامع، ٢٠١٩).

الدراسات السابقة:

ولقد أكدت العديد من الدراسات على أهمية الحوكمة الإلكترونية بالجامعات ودورها مع الطلاب بصفة عامة والطلاب ذوي الإعاقة بصفة خاصة ومن هذه الدراسات دراسة شريفاستافا وآخرون Shrivastava et al, (2014) التي ناقشت مفهوم الحوكمة الإلكترونية، واستخدام أحدث التطبيقات في قطاع التعليم العالي بالهند، من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي لبعض الدراسات، وتوصلت إلى أن الحوكمة الإلكترونية تحتاج إلى الأمن من أجل التدفق السلس للمعلومات، وقاعدة بيانات عالية الدقة، وتحليل المعلومات، وسن تشريعات مواتية، وتعديلات محدثة للحفاظ على المعايير في العملية التعليمية، وبنية تحتية، ويمكن للحوكمة الإلكترونية أن تخلق الشفافية. .

ودراسة الشمري (٢٠١٨) التي سعت إلى التعرف على مفهوم حوكمة الجامعات، والكشف عن واقع تطبيق مؤشراتها في الجامعات السعودية، وتقديم مجموعة من المقترحات التي تدعم تبني هذه المؤشرات، وتطور واقعها، واختتمت ببيان أثر اعتماد هذه المؤشرات في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠، وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي وتحليل نظام الجامعات الحالي من خلال استقراء مجموعة من الدراسات السابقة، وما اشتمل عليه من مواد ولوائح ترتبط بهذه المؤشرات، وتحليل رؤية المملكة وما تضمنته من برامج وأهداف، إضافة إلى الملاحظة المباشرة للواقع الإداري المطبق في الجامعات.

ودراسة الدهشان وجاد الله (٢٠٢٠) التي هدفت إلى وضع تصور مقترح لمتطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في جامعة أسيوط في ضوء الثورة الصناعية الرابعة، وتم تطبيقها على (١٧٧) عضو هيئة التدريس، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي من خلال الاعتماد على الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة، وتم وضع تصور مقترح لمتطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعة تضمن الإجراءات التنفيذية مجموعة محاور وهي: أهداف الحوكمة الإلكترونية، والتشريعات السياسية والقانونية لها، والموارد البشرية، والقيادة الإدارية، والشراكة الإلكترونية.

وهدف دراسة الشريف (٢٠٢٠) إلى الكشف عن واقع الحوكمة والصعوبات التي تحد من توافر مبادئها بالجامعات في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتكونت العينة من (٢٤٧) عضو هيئة التدريس، وتم استخدام الاستبانة، وتوصلت النتائج إلى أن واقع توافر الحوكمة في الجامعات في ضوء رؤية

المملكة ٢٠٣٠ جاءت بدرجة متوسطة، وأن الصعوبات التي تحد من توافرها جاءت بدرجة متوسطة، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبع للمتغيرات الجنس والدرجة العلمية والجامعة.

ودراسة بيانشي وآخرون (2021) Bianhi et al توصلت إلى صياغة نموذج جودة للإدارة الإلكترونية في الخدمات الأكاديمية للتعليم العالي من خلال المنهج نوعي وإجراءات المقابلات مع عينة من أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت النتائج إلى أن تخطيط الإدارة الإلكترونية يسير على ما يرام، ودعم نظام الإدارة في جوانب التمويل والوصول والشبكة، وكذلك ظهر أن توثيق المعلومات يحتاج إلى التحسين، وأن استدامة تطوير الإدارة الإلكترونية جيدة، كما ظهر تنفيذ أبعاد التدقيق الداخلي والمراقبة والتقييم وتحليل التقييم وكذلك مراجعات الإدارة في متغير تقييم الأداء بشكل صحيح، أما بُعد المسؤولية لمتغير القيادة فيحتاج إلى التحسين.

بينما هدفت دراسة صادق وكادي (٢٠٢٢) إلى الكشف عن إسهام الإدارة الإلكترونية في حوكمة مؤسسات التعليم العالي من خلال دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية، واعتمدت الدراسة على المنهج النوعي من خلال المقابلات الشخصية مع عينة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والاداريين، وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية وسيلة فعالة وناجحة لإرساء مبادئ الحوكمة الجامعية بالكلية.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يرى الباحث أن الدراسات السابقة تتفق مع الدراسة الحالية في أن الحوكمة الإلكترونية لها دور كبير بالجامعات، وأن معظم الجامعات تسعى إلى تطبيقها، بينما تختلف الدراسة الحالية في أنها تسعى إلى الكشف عن دور الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل لذوي الإعاقة التي تعتمدها الجامعات من أجل الرفع من جودة خدماتها وفعاليتها أدائها للطلاب ذوي الإعاقة، ومدى تأثيرها في إحقاق مبادئ الحوكمة الجامعية، والوقوف على أهم التحديات والتوصيات التي قد تسهم في رفع كفاءة الحوكمة الإلكترونية للوصول الشامل لذوي الإعاقة.

تصميم الدراسة:

يقصد بتصميم الدراسة الطريقة الإجرائية التي اتبعتها الباحثة والقرارات التي اتخذتها خلال مدة الدراسة، وتمتاز في البحث النوعي كما أشار العبد الكريم (٢٠٢٠) بأنها مستمرة خلال فترة الدراسة. ويمثل هدف الدراسة المصدر الأساسي لتصميم البحث النوعي، وقد تتغير قرارات الباحثة بما يخدم هدف الدراسة. ويؤكد العبد الكريم أن مرونة البحث النوعي لا تمثل قصوراً في تصميم البحث النوعي، إلا أن هذه المرونة تحتم على الباحثة أن يكون لديه وفرة في جمع البيانات. وقد أورد العبد الكريم خصائص البيانات أو المعلومات في البحث النوعي على أنها:

١. **بيانات وصفية:** قام الباحث في مرحلة جمعه للبيانات بالتركيز على وصف البيانات التي توصل لها دون البحث وراء أسبابها وتفسيرها، وهي متشابهة مع البيانات الكمية، إلا أن الأخيرة يكون تركيزها على العدد فيما يكون تركيز الوصف في البيانات النوعية على المعنى ونوعية المعلومة.
٢. **الباحث أداة الجمع:** وتولى الباحث بنفسه جمع البيانات المتعلقة بتحديات الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة ليتسنى له فهم هذه التحديات في سياقها الطبيعي وجمع المعلومات الأساسية المرتبطة بهدف الدراسة وتساؤلاته.
٣. **عدم التنظيم:** جمع الباحث البيانات الخاصة في سياقها الطبيعي، وفي بعض الأحيان كانت غير منتظمة، مما تتطلب توخي الدقة في التوثيق، وبذل جهد في ترتيب البيانات وتصنيفها أولاً بأول.
٤. **الكثرة:** يتطلب البحث النوعي أن تكون هناك كثرة في البيانات، فقد تكون هناك ملاحظات دونها الباحث من خلال اهتمامه بالتحديات التي تواجه الطلاب من خلال المقابلة والرجوع إلى موقع الجامعة والتأكد من صحة استجابات الطلاب مما ساعد الباحث أن يقوم بعملية تحليل البيانات على أكمل وجه.
٥. **العمق:** تتميز الأسئلة في البحث النوعي بأنها تميل إلى العمق والتفصيل مما يجعلها مادة ثرية أثناء عملية التحليل.
٦. **التنوع:** تنوع طرق جمع البيانات يزيد من قيمتها، ويدخل في البحث النوعي كل ما يمكن توثيقه والتعامل معه تحليلياً ليزيد من فهم الظاهرة المدروسة، وقد تنوع الباحث في جمع البيانات من خلال المقابلات والرجوع إلى موقع الجامعة والتأكد من صحة البيانات.
- مجتمع الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة طيبة والبالغ عددهم (٣٥٠) طالب وطالبة من ذوي الإعاقة.
- عينة الدراسة:** بلغت العينة النهائية: (١٠) من الطلبة ذوي الإعاقة بالجامعة، وتم اختيارهم بطريقة قصدية حيث اختار أكثر الطلاب قدرة على التواصل والتفاعل بحيث يستطيع الباحث تجميع أكبر قدر من المعلومات منهم

جدول ١: خصائص عينة الدراسة

نوع الإعاقة	المستوى الدراسي والتخصص	العمر	الجنس	الاسم
صم	السنة التأهيلية للصم وضعاف السمع	٢٣	ذكر	ع.ع
		٢١	أنثي	ع.ن
		٢٠	ذكر	ع.س
ضعف سمع		٢٥	ذكر	ع.ن
		١٩	أنثي	ع.م
كفيف	الرابع كلية الآداب	٢٤	ذكر	ع.ف
	الرابع علوم الأسرة	٢٣	أنثي	ع.ر

	الأول كلية الآداب	٢٠	ذكر	س. م
إعاقة حركية	الثالث كلية الآداب	٢٠	أنثى	ب. ح
	الثاني كلية الآداب	٢٠	ذكر	ف. س

ويتضح من جدول (١) كود الحالة "الرمز الخاص بكل طالب حيث تم أخذ أول حرفين من كل أسم ووضع كود ترميز للحالة، وكذلك يتضح من الجدول جنس الطالب والذي تتضمن (٦) طلاب، و (٤) طالبات، والعمر وتراوحت أعمار الطلبة ما بين (١٩ - ٢٥) عام، والمستوى الدراسي والتخصص وقد اشتمل على (٥) من طلبة السنة التأهيلية للصم وضعاف السمع، و(٤) طلاب من كلية الآداب، وطالبة من كلية علوم الأسرة، وبالنسبة لنوع الإعاقة (٥) صم وضعاف سمع، و (٣) مكفوفين، و(٢) إعاقة حركية.

أداة الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج النوعي من خلال اجراء مقابلات مقننة مع عينة الدراسة، وقام الباحث بصياغة ثلاثة أسئلة مرتبطة بدور الحوكمة في الوصول الشامل لذوي الإعاقة، وتم الاستناد في إعداد أسئلة المقابلة إلى الدراسات السابقة وأدواتها، وأدبيات الدراسة، ثم عرض أسئلة المقابلة على (٥) محكمين من أساتذة التربية الخاصة المنسوبين للجنة الوصول الشامل ببعض الجامعات، وأجري الباحث التعديلات التي أقرها المحكمين على صياغة أسئلة المقابلة.

إجراءات الدراسة:

من مواطن الاختلاف بين البحوث الكمية والنوعية هي خطة وإجراءات الدراسة، حيث يتم إعدادها مسبقاً وبدقة قبل البدء في البحوث الكمية، بينما في البحوث النوعية فتتميز الإجراءات بالمرونة، ويظهر التصميم بالتدرج ومع التقدم في خطوات البحث (العبد الكريم، ٢٠٢٠). مرت إجراءات الدراسة الحالية بالخطوات التالية:

١. وضع الإطار النظري للدراسة.
٢. عرض بعض الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع.
٣. التعقيب على الدراسات السابقة.
٤. صياغة مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.
٥. تحديد مجتمع وعينة الدراسة، والتي تمثلت في ١٠ طلاب من ذوي الإعاقة بالجامعة، وتعريفهم بمفهوم الحوكمة الإلكترونية والمقصود به.
٦. تحديد أساليب جمع البيانات والتي اعتمدت على المقابلة الشخصية.

٧. تحليل البيانات: وهي في البحث النوعي عملية منظمة لإيجاد المعنى من البيانات التي تم جمعها. وتشتمل عملية التحليل على تنظيم البيانات، والتدقيق، والتصنيف، وإيجاد العلاقات، وتحديد الأنساق والأنماط، وتدوين النتائج ثم التحقق منها (العبد الكريم، ٢٠٢٠).

خطوات تحليل البيانات المتبعة في هذه الدراسة:

١. قام الباحث بعمل المقابلات الشخصية بطريقة مباشرة وتم تدوين جميع الإجابات من قبل كل طالب بالاستمارة الخاصة بها أثناء المقابلة.
٢. بعد استكمال الناقص والاستيضاح عن الغامض من خلال المقابلات مع الطلاب قام الباحث بتلخيص البيانات العامة لكل استمارة، مع أبرز النقاط الواردة في التحديات والمقترحات، مع وضع رمز لكل طالب يتضمن أول حرفين من كل أسم.
٣. حاول الباحث حصر جميع البيانات التي تم الإجابة عليها.
٤. بدأ الباحث بتدوين الملاحظات الأولية التي ظهرت من حساب التكرارات.
٥. الموثوقية وشملت:

المصدقية: وتعني أن تكون نتائج دراسة الباحث مطابقة للواقع وتم العمل على تحقيق مصداقية الدراسة من خلال طرح الأسئلة من خلال المقابلات للتأكد من أقوال الطلبة، وتكرار بعض الأسئلة بعد طرحها مرة أخرى في فروق أخرى، وإمكانية النقل وهي قابلية نتائج الدراسة للتطبيق على حالات أخرى.

والاعتمادية: وهي استقرار أو اتساق عمليات التفسير المستخدمة بمرور الوقت للتحقق من موثوقية الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

نتائج التساؤل الأول والثاني ويستهدفا التعرف على دور الحوكمة الإلكترونية في سهولة الوصول الأكاديمي والإداري للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة.

للإجابة على هذان التساؤلان قام الباحث بإجراء (١٠) مقابلات مع الطلبة وكانت نتائج الاستجابات كالتالي:

(ع.ع) طالب بعاني من صمم كلي: وتمت المقابلة معه بلغة الإشارة حيث أن الباحث يُدرس للطلبة الصم وضعاف السمع في برنامج السنة التأهيلية، وكانت أبرز الاستجابات للطلاب "يتمثل دور الحوكمة الإلكترونية في الوصول الأكاديمي في توفير منصة البلاك بورد، ومن خلالها أستطيع الدخول على المحاضرات في حالة تعليق الدراسة أو في المحاضرات بالمقررات عن بعد، وأيضا الاختبارات عن بعد وتسليم الواجبات، ووجود بريد الكتروني لي من خلاله أستطيع التعامل مع الأساتذة".

(ن. ع) طالبة تعاني من صمم كلي وأفادت "توجد منصة اسمها منصة خدمة تك اعرف من خلالها الوصول إلى المكتبة الرقمية السعودية والخدمات المقدمة من الجامعة، وفي البريد الإلكتروني للطالب، والبلاك بورد، والتقديم الإلكتروني للجامعة وظهر النتيجة بكل شفافية، وأنا اتقدم للسنة التأهيلية كنت خائفة من عدم قبولي بس والدي أبلغني أن النظام الإلكتروني كل واحد يأخذ حقه وما يكون هناك واسطة، والحمد لله تم قبولي بالسنة التأهيلية وكانت الإجراءات من خلال النظام سهلة".

(س. ع) طالب يعني من صمم كلي وأفاد بأن "الناحية الإلكترونية سهلة علينا كثير الدكتور يرسل لنا الواجبات والمذكرات والكتب الكترونيًا، وأيضا علمني كيف أدخل على البلاك بورد، وخدمة تك بالفصل، واستفدت من الناحية الإلكترونية في التعامل مع إدارة ذوي الإعاقة بالجامعة، واستلمت الخطابات حقي الكتروني ومعتمدة وموقعه".

(ن. ح) طالب ضعيف سمع بالسنة التأهيلية وأفاد " أنا تخرجت من الثانوية وجلست سنتين بالبيت بدون تعليم وكنت أتمنى الالتحاق بالجامعة، وفي يوم أخويا أبلغني أن جامعة طيبة نزلت إعلان عن السنة التأهيلية على موقع الجامعة، وأنا بسكن بحائل، وما كنت أعرف كيف أقدم أخوي ساعدني في التقديم على الموقع وكان مره كويس، والحمد لله تم قبولي ولما دخلت السنة التأهيلية الأستاذ علمني كيف أدخل على موقع الجامعة وكيف أستخدم البريد الإلكتروني، وكيف أدخل على صفحتي وأعرف جدولتي وبصراحة في سهولة أنى أوصل".

(م. ر) وهي طالبة ضعيف سمع وأفادت " الحمد لله أفهم بالكمبيوتر كويس ولم أجد صعوبة في التقديم على السنة التأهيلية وقدمت بنفسني على موقع الجامعة، وتابعت الموقع حتى ظهرت النتيجة، واصلتني رسالة القبول على الجوال، ولما دخلت الجامعة أتعلت كيف أدخل على البلاك بود، والبريد الإلكتروني، وصفحتي على موقع الجامعة، وفي سهولة أنى أصل ليهم، والجامعة توفر نت مفتوح ممكن أقدر أدخل عليه برقم جوالي وده يسهل على الدخول من الجوال على موقع الجامعة وأصل إلى ما أريده، وقدمت على طلب المكافأة المالية من خلال الجوال، وبصراحة أن لا أعرف يعني أيش حوكمة الكترونية بس أنا عرفتتها منك وهذه المعلومات اللي عندي عن الخدمات الإلكترونية بالجامعة".

(ف. ح) طالب كفيف بالمستوي الرابع بقسم الدراسات الإسلامية بكلية الآداب وأفاد " من ناحية الخدمات الإلكترونية وفرت علي الكثير من الوقت والجهد والأموال لأنني بحكم تخصصي أنا دراسات إسلامية ومعظم المحاضرات أونلاين على منصة البلاك بورد، وأنا كفيف ولا أستطيع أن أحضر إلى الجامعة بشكل مستمر لأنني لا أقدر أن أسوق السيارة، ووالدي يذهب إلى الدوام وأخويا طالب بالجامعة ومواعيد المحاضرات مختلفة فحضوري للمحاضرات أونلاين وفر علي انى أروح للجامعة الا قليل وكمان وفر علي الجهد كل يوم، وتواصلني مع أستاذ المقرر سهل من خلال البريد الإلكتروني، وتسليم الواجبات والاختبارات الدورية يكون على منصة البلاك بورد بس أحتاج إلى مرافق".

(ر. ع) طالبة كفيفة بكلية علوم الأسرة تخصص تصميم الحلي والملابس وأفادت " بالنسبة لي تخصصي عملي ولكن يوجد لدي محاضرات المواد العامة مثل اللغة العربية والدراسات الإسلامية عن بعد من خلال البلاك بورد، وبالطبع هذا وفر على بعض الأيام إلى الذهاب إلى الجامعة وأيضاً، استطاعت الحصول على المكافأة المالية الخاصة بي من خلال التقديم الإلكتروني، وكنت أريد أن انسحب من مقرر وقدمت عليه من خلال منصة خدمة تك وكان في سهولة في الإجراءات، ورفعت مرة طلب إلى مدير الجامعة من خلال البريد الإلكتروني وتم الرد بسرعة من خلال مكتب رئيس الجامعة وتم حل المشكلة، وبالنسبة للاختبارات في المواد العامة باختبارها أونلاين وأيضاً تسليم الواجبات، بصراحة الجانب الإلكتروني سهل على كثير من الأمور لأنني لا أستطيع التنقل لحالي".

(س. م) طالب كفيف بكلية الآداب تخصص دراسات إسلامية وأفاد " أنا توي في المستوي الأول ودوبي بتعلم الخدمات الإلكترونية، بس هي بصراحة فدتني مرة في التقديم للجامعة وكان هناك سهولة في التقديم بس طبعاً بمرفاق لم أستطيع التقديم لحالي، وصلني الرسالة للقبول على الجوال، ونزلي بالجدول مواد على البلاك بورد ودوبي اتعلمه، والحمد لله المكافأة نزلتني في حسابي البنكي، وكمان بتعرف على أخبار الجامعة من خلال الصفحة الرسمية على تويتر ويعرف تعليق الدراسة كمان من عليها لما يكون فيه أمطار".

(ب. ح) طالبة من ذوي الإعاقة الحركية بكلية الآداب تخصص مكبات وأفادت " بصراحة الحوكمة الإلكترونية ساعدتني كثير بحكم إعاقتي لأنني استخدم الكرسي المتحرك بصفة مستمرة فتوفير الخدمات الكترونياً ساعدني كثير على التحصيل الدراسي فمن خلال خدمة تك أدخل على المكتبة الرقمية السعودية وأستطيع الوصول إلى الكتب التي أحتاجها، وكذلك أستطيع خدمة التواصل مع المرشد الأكاديمي، وخدمة الانسحاب من مقرر أو تأجيله، والتواصل مع إدارة الجامعة والجهات التي تقدم خدمات لذوي الإعاقة بالجامعة، والبريد الإلكتروني، والبلاك بورد، كل هذا ساعدني في سهولة الوصول وتوفير الوقت والجهود".

(ف. س) طالب من ذوي الإعاقة الحركية بكلية الآداب تخصص اعلام وصحافة وأفاد " الحوكمة الإلكترونية ساعدت على تطبيق القوانين في طلاب كثيري الغياب ومن خلال رصد الغياب الكتروني ينزل حرمان من الاختبار بعد أربع محاضرات وأنا مبسوط مرة لأنني تطبيق القوانين لابد أن يكون على الجميع، وتطبيق الحوكمة الإلكترونية كان في نوع من الوضوح في الأخبار وفاعليات الجامعة على صفحتها، وتوافر منصات مختلفة مثل خدمة تك، والبلاك بورد، والإرشاد الجامعي، وإدارة الخدمات الطلابية، والخدمات التعليمية، وقاعدة المعرفة بصراحة في أمور كثيرة كنت لا اعلمها عن الخدمات و الحوكمة الإلكترونية بالجامعة بس لما كلمتني وعلمتني عن المقابلة وعرفتني بالحوكمة الإلكترونية دخلت على صفحة الجامعة وبحثت كثيرا ووجدت خدمات كثيرة الكترونياً لم أكن استخدمها لعدم احتياجي لها أو لم يأتي الوقت لاستخدامها مثل خدمة اخلاء الطرف للطالب الخريج وكل هذا يسهل علي

لصعوبة الحركة لي". ومن خلال استجابات الطلبة على دور الحوكمة الإلكترونية في سهولة الوصول الأكاديمي والإداري والتي يوردها الباحث مع التكرارات في جدول (٢):

جدول ٢: تكرارات دور الحوكمة الإلكترونية في سهولة الوصول الأكاديمي والإداري

التكرارات	المهام	الدور
١٠	المحاضرات والاختبارات عن بعد - الكتب التفاعلية- تسليم الواجبات	دور منصة البلاك بورد في سهولة الوصول الشامل الأكاديمي
٤	الدخول على المكتبة الرقمية- التواصل مع المرشد الأكاديمي- طلب الانسحاب- التواصل مع إدارة الجامعة	دور منصة خدمة تك في سهولة الوصول الشامل الإداري والأكاديمي
٨	التواصل مع الإدارات المختلفة داخل الجامعة- الشكاوى والمقترحات - التواصل مع الطالب.	دور البريد الإلكتروني في سهولة الوصول الشامل الإداري والأكاديمي
٩	التعرف على المقررات- الإضافة والحذف- التعرف على النتيجة، التعرف على الغياب.	دور صفحة الطالب الشخصية في سهولة الوصول الأكاديمي
٣	توفير الأبحاث والكتب اللازمة	دور المكتبة الرقمية في سهولة الوصول الأكاديمي
٢	التواصل مع إدارات الجامعة وفتح البريد الإلكتروني وصفحة الطالب الشخصية	توفير انترنت مفتوح بالجامعة
٤	التعرف على مواعيد التقديم بالجامعة- التعرف على الاجازات وتعليق الدراسة- التعرف على نتائج القبول بالجامعة	مواقع الجامعة وإعلان النتائج

ويوضح جدول (٢) تكرارات كل دور الحوكمة الإلكترونية في سهولة الوصول الأكاديمي والإداري، وكانت أعلى التكرارات دور منصة خدمة تك في سهولة الوصول الشامل الأكاديمي، وأقل التكرارات توفير انترنت مفتوح بالجامعة.

نتائج إجابة التساؤل الثالث والذي ينص على "ما تحديات الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة؟". وكانت نتائج الاستجابات للطلبة كالتالي:

الطالب (ع. ع): أفاد "المشكلة التي تقابلني أن معظم المواقع والمنصات الإلكترونية بالجامعة على العموم لا يوجد فيديو مترجمة بلغة الإشارة، وأنا لا أفهم إلا بلغة الإشارة، وأحتاج إلى أنى أتدرب على المواقع الإلكترونية للجامعة ومعرفة دور كل واحد، يا ليت الجامعة تسوي لنا دورات تدريبية، ومشكلة النت بالجامعة كثير ما يقطع ما اضطر أنى استخدام بيانات الجوال وده يكلفني".

الطالبة الثانية (ن. ع): وأفادت " نت الجامعة يفصل كثير، وأحتاج إلى فيديو مترجمة بلغة الإشارة مصحوبة بالموقع، وأحتاج أنى اتعلم أكثر عن المواقع لأنى طالبة جديدة وتوي ما أعرف الموقع كامل وأحتاج إلى مساعدة أحد"

الطالب الثالث (س. ع): وأفاد "مشكلتي في الترجمة بلغة الإشارة وموقع الجامعة غير مدعوم بفيديوهات لغة الإشارة، وباحثيحتاج للتعرف أكثر على الموقع ومنصة البلاك بورد وحضور مترجم اونلاين بالمحاضرات، والتوسع في عدد صفحات الجامعة على مواقع التواصل الاجتماعي".

الطالب الرابع (ن. ح): بالنسبة لي التحديات التي تقابلني أنا ضعيف سمع ولكنني اعتمد على لغة الإشارة، وسمع الصوت العالي وفي المحاضرات عن بعد ما اسمع الدكتور مرة، وفي الفصل أيضا ما اسمع لأنني لا يوجد مكبرات للصوت، بالمدرسة كان في معمل وكنت بسمع الصوت من المعلم لأنني الصوت كان عالٍ، وكمان ما أستطيع الدخول على كل المواقع لأنني أحتاج اتعلم عليها.

الطالبة الخامسة (م. ر): أفادت " ما في تحديات تقابلني لأنني أفهم بالكمبيوتر بس هي المشكلة الصوت أحتاج إلى أنظمة بالمواقع تدعم السماعات اللي ألبسها بحيث أقدر أسمع".

الطالب السادس (ف. ح): أفاد " التحدي الذي يقابلني أني لا أستطيع أن استخدم هذه المواقع إلا بمرفق، لأنني اللاب توب بطريقة برايل ثمنه غالي وأنا ما أقدر اشتريه يا ليت الجامعة توفره، وكمان توفر البرامج مصحوب بصوت، وأيضا في تطبيقات تساعدنا على القراءة يا ليت الجامعة تفتح المواقع لاستخدام هذه التطبيقات".

الطالبة السابعة (ر. ع): وأفادت "أنا تخصص عملي والحمد لله عمل مرة كويس في التخصص وبسهولة، ولكن المشكلة عندي أحتاج مرافقة في الوصول إلى الموقع الإلكترونية لأنها غير مدعومة صوتيا، ولا يوجد أجهزة بها طريقة برايل، وأحتاج إلى دورات تدريبية في المواقع على الجامعة حتى أستطيع الوصول بسهولة".

الطالب الثامن (س. م): أفاد "أن مشكلتي في التعامل مع الكمبيوتر، أنا استخدم الأيفون وهو عليه تطبيقات كثيرة تساعدني على الوصول إلى موقع الجامعة بس موقع الجامعة لا يدعم هذه التطبيقات، أحتاج إلى أني يكون الخدمات الموجودة على الموقع مصحوبة بصوت، كمان المصعد أحتاج أن يكون ازار الطوابق مصحوبة بصوت".

الطالبة التاسعة (ب. ح): أفادت "الحمد لله ليس لدي أي مشكلة ولا تحديات مع النواحي الإلكترونية ولكن فقط أحتاج إلى تدريبات مستمرة واطلع إلى ما هو جديد، وأن تكون للجامعة مواقع تواصل متعددة مثلا على الانستقرام والفييس بوك والسناپ شات".

الطالب العاشر (ف. س): أفاد "لا توجد لدي أي تحديات فقط نحتاج إلى التعلم أكثر على المنصات الإلكترونية". ومن خلال استجابات الطلبة على تحديات الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة والتي يوردها الباحث مع التكرارات في جدول (٣):

جدول ٣: تحديات الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة

التكرارات	التحديات
٤	الترجمة بلغة الإشارة للسمع وضعاف السمع
٢	الدعم الصوتي للمكفوفين، وطريقة برايل
١٠	الدورات التدريبية على المنصات الالكترونية للجامعة
٤	التوسع في مواقع التواصل للجامعة
١	المساعد الصوتية
٥	البنية التحتية " الانترنت بالجامعة"

ويوضح جدول (٣) تكرارات تحديات الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة، وكانت أبرز التحديات الدورات التدريبية للمنصات الالكترونية للجامعة، وأقل توفير دعم صوتي للمكفوفين بالمساعد.

مناقشة النتائج:

توصلت نتائج التساؤل الأول والثاني إلى أن الحوكمة الإلكترونية لها دور في الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة في الجانب الأكاديمي والإداري وتمثلت في الخدمات التي تقدمها الجامعة من خلال المنصات مثل منصة "البلاك بورد" في سهولة الوصول الشامل من الناحية الأكاديمية، حيث يستطيع الطالب ذوي الإعاقة الدخول إلى منصة البلاك بورد وهي منصة الكترونية تابعة للجامعة يستطيع كل طالب الدخول عليها باسم المستخدم والرقم السري الخاص بها، ويحضر من خلالها المحاضرات للمقررات عن بعد، كما يمكنه تسليم الواجبات، والاختبارات الدورية والنهائية من على هذه المنصة كما يمكنه المشاركة في المنتديات التعليمية من خلالها، وهذا يحقق مبدأ المشاركة وأيضاً في نفس الوقت مبدأ المساءلة للحوكمة حيث أنه يتم تسجيل الغياب تلقائياً من على هذه المنصة، والمشاركة بإعطاء الفرصة للجميع الطلاب من ذوي الإعاقة وأقرانهم بدون أي تمييز ولا حساسية شخصية بينهم، وكان لمنصة "خدمة تك" في سهولة الوصول الشامل الإداري والأكاديمي دور كبير مع طلاب ذوي الإعاقة، وخاصة في الخدمات المقدمة من خدمات إخلاء الطرف، ورفع طلبات الدعم الإلكتروني سواء لتغيير كلمات المرور، وخدمات الانسحاب من المقرر، والتواصل مع المرشد الأكاديمي، والعديد من الخدمات التي تقدمها هذه المنصة، وتعتبر هذا تحقيق لمبدأ الشفافية والوضوح، ودور البريد الإلكتروني الجامعي في سهولة الوصول لكل طالب سهل عليه العديد من الأمور بحيث تصل لطلاب جميع التعليمات والتعميمات والتعيينات الجديدة على البريد الإلكتروني وهذا نوع من أنواع تحقيق مبدأ الشفافية، كما يوجد دور لصفحة الطالب الشخصية في سهولة الوصول الأكاديمي والإداري حيث من خلالها يستطيع التعرف على نسب الغياب الخاص به، وجدوله الدراسي وأستاذ كل مقرر، والتعرف على كل البيانات الخاصة به، ودور المكتبة الرقمية في سهولة الوصول لجميع الكتب والأبحاث من على مواقع مختلفة، كما وفرت الجامعة البنية التحتية من الانترنت المفتوح لكل الطلاب، ومواقع الجامعة،

وإعلان نتائج القبول والتظلمات على مواقع التواصل، والرسائل على الهواتف المحمولة وهذا يحقق مبدأ الشفافية والوضوح وتطبيق القوانين والأنظمة، وهي من أهم مبادئ الحوكمة الإلكترونية، وتتفق هذه النتائج مع دراسة بيانشي وآخرون (2021) Bianhi et al، ودراسة الدهشان وجاد الله (٢٠٢٠) حيث أكدوا على أن للحوكمة الإلكترونية دور كبير مع الطلاب في النواحي الأكاديمية، ويرى الباحث من وجهة نظره أن توفر الخدمات الإلكترونية و الحوكمة الإلكترونية لها دور فعال مع ذوي الإعاقة بالجامعة مما يسهل في عملية التنمية المستدامة لهم بالعملية التعليمية داخل الجامعة، والجامعة توفر هذه الخدمات ولكن هناك بعض التحديات البسيطة التي يمكن التغلب عليها.

وأظهرت نتائج التساؤل الثالث الاستجابات على تحديات الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل للطلاب ذوي الإعاقة بالجامعة التي تواجه الطلاب ذوي الإعاقة مع المنصات وكان أبرزها عدم وجود فيديوهات مترجمة بلغة الإشارة للطلاب الصم وضعاف السمع مصحوبة بالتعليمات على المنصة لسهولة الوصول، ويتضح من ذلك عدم تحقق مبدأ الوضوح وهو من أهم المبادئ الحوكمة الإلكترونية كذلك عدم تحقيق مساواة الفرص للطلاب في التعلم، ومن التحديات عدم الدعم الصوتي المصاحب للأيقونات على المنصة مما شكل صعوبة كبيرة على الطلاب المكفوفين لسهولة الوصول، وعدم دعم المنصة للتطبيقات الإلكترونية التي تسهل الوصول للطلاب المكفوفين، كما كانت من أبرز التحديات لضعاف السمع الصوت وعدم على قدرتهم على سماع الصوت وعدم قدرتهم على سماع صوت المحاضر، وهذه أظهرت عدم تحقيق مبدأ المساواة بين الطلاب ذوي الإعاقة وغير ذوي الإعاقة في صعوبة الوصول إلى المنصات الإلكترونية، كمان كان من أبرز التحديات عدم وجود دورات تدريبية بصفة مستمرة على التحديثات وعلى مواقع الجامعة للطلاب وهذا يسبب لهم إشكالية في عدم معرفة دور كل منصة ويترك الطالب للاستكشاف بنفسه عن دورها مما قد يصعب على الطالب سهولة الوصول، وهذا لم يحقق مبدأ المساواة للمسؤولين عن التدريب وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الدهشان وجاد الله (٢٠٢٠)، صادوق وكادي (٢٠٢٢) من وجود تحديات تواجه الطلاب مع الحوكمة الإلكترونية، ويرى الباحث من وجهة نظره أن معظم التحديات هي تحديات بسيطة ممكن التغلب عليها بتوفير بعض الأنظمة للطلبة ذوي الإعاقة على المنصات المستهدفة وبالتالي تسهل من الوصول الشامل لهم.

توصيات الدراسة:

١. ضرورة دعم المنصات الإلكترونية للجامعات بفديوهات مترجمة بلغة الإشارة لسهولة الوصول للطلاب الصم وضعاف السمع لتحقيق مبدأ المساواة.

٢. ضرورة دعم المنصات الإلكترونية بالأصوات وبطريقة برايل لسهولة الوصول للطلاب المكفوفين لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص.
٣. ضرورة عمل دورات وورش عمل وندوات عن الحوكمة الإلكترونية للطلاب ذوي الإعاقة، وكيفية استخدام المنصات الإلكترونية للجامعة.
٤. ضرورة أن تكون المصاعد مزودة بأصوات لسهولة الوصول للطلاب المكفوفين.
٥. تعزيز تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية وهي الشفافية والمشاركة والوضوح والمساءلة وتطبيق الأنظمة والقوانين.
٦. ضرورة معامل للضعاف السمع تساعد على الوصول الشامل.

البحوث المقترحة:

١. دراسة تحليلية لمدى تأثير الحوكمة الإلكترونية في جودة تعليم ذوي الإعاقة.
٢. دور الحوكمة الإلكترونية في الوصول الشامل في الجامعات السعودية "دراسة مقارنة".
٣. دراسة تحليلية لمدى تأثير العوامل الاجتماعية والثقافية على الحوكمة الإلكترونية لسهولة الوصول لذوي الإعاقة.
٤. دراسة تحليلية للتحديات التي تواجه الجامعات في تطبيق الحوكمة الإلكترونية.

التحديات التي واجهتها الباحثة:

١. صعوبات المقابلات في أحيان كثيرة وذلك لاختلاف مواعيد محاضرات الطلاب وعدم حضورهم إلى الجامعة.
٢. صعوبة في إدراك الطلاب لبعض الأسئلة مما تسبب في إعادة المقابلة أكثر من مرة معهم.
٣. عدم الثقة في بداية الأمر من بعض الطلاب والتحفظ في الاستجابات حتى أظهر الباحث أن هذه النتائج فقط للبحث العلمي وان هناك موافقات من الجامعة على إجراء البحث.

المراجع

بن العاربية، حسين وبلبالي، عبد السلام. (٢٠١٨). حوكمة الجامعات مدخل لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

مجلة البشائر، ٤(١)، ٢٦ - ٥٦. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/49973>

بن طيبة، جميلة وتحانوت، خيرة. (٢٠٢٠). تجارب جامعات عالمية في تطبيق الحوكمة. مجلة علوم الإنسان

والمجتمع، ٩(١)، ٢٤٣ - ٢٦١. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/114391>

جامع، محمد. (٢٠١٩). البحوث النوعية ودراسة الحالة. مصر: دار العلم للنشر والتوزيع.

<https://files2.shewaya.com/files/44918.pdf>

الخياط، فاطمة. (٢٠٢١). الحوكمة الإلكترونية لمراكز التأهيل المهني لذوي الاحتياجات الخاصة. *المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة*، ٣ (٢)، ١٧٧ - ١٩١.

https://journals.ekb.eg/article_179098.html

الدهشان، جمال وجاد الله، باسم. (٢٠٢٠). تصور مقترح لمتطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية بجامعة أسيوط في ضوء الثورة الصناعية الرابعة. *المجلة التربوية بجامعة سوهاج*، ٧٩، ٢١٠٦ - ٢٢٠٤.

https://journals.ekb.eg/article_116656.html

الدهشان، جمال. (٢٠٢٠). تطبيق الحوكمة الإلكترونية بجامعةنا العربية: المبررات، المتطلبات، التحديات. *المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحة النفسية*، ٢ (٢)، ٢٠ - ٤٤.

<http://search.shamaa.org/FullRecord?ID=278181>

الشريف، مها. (٢٠٢٠). واقع الحوكمة بالجامعات في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. *مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية*، ١٢ (٢)، ٨٦ - ١٣٦.

<http://search.shamaa.org/FullRecord?ID=299228>

الشمري، عادل. (٢٠١٨). واقع حوكمة الجامعات السعودية ودورها في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠. *مجلة العلوم التربوية*، ٣٠ (٢)، ٣٦٩ - ٣٩٧.

صادوق، خضرة وكادي، زين الدين. (٢٠٢٢). دور الإدارة الإلكترونية في حوكمة مؤسسات التعليم العالي: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشلف نموذجاً. *مجلة الحوار المتوسطي*، ١ (١٣)، ٢١٢ - ٢٢٨.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/184668>

طيب، عزيزة. (٢٠١٨). دراسة تحليلية لمفهوم الحوكمة الرشيدة ومتطلبات تطبيقها في الجامعات السعودية. *مجلة العلوم التربوية بجامعة القاهرة*، ٢٦ (٢)، ١٨٤ - ٢٢٧.

<http://search.shamaa.org/FullRecord?ID=229674>

العبد الكريم، راشد بن حسين. (٢٠٢٠). *البحث النوعي في التربية (ط.٣)*. الرياض: مكتبة الرشد.

<https://2u.pw/YKfEHkyg>

العجمي، ناصر. (٢٠١٦). تجربة برنامج الوصول الشامل بجامعة الملك سعود رؤية جامعة وطموح وطن. *مجلة التربية الخاصة والتأهيل*، ٤ (١٥)، ١ - ١٠.

https://sero.journals.ekb.eg/article_91846.html

الفوزان، الجوهرة. (٢٠١٧). *إطار لتفعيل الحوكمة في الجامعات لتحقيق رؤية ٢٠٣٠ م*. مؤتمر الجامعة السعودية في تفعيل رؤية ٢٠٣٠ في الفترة ١١ - ١٢ يناير. فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية.

<https://search.mandumah.com/Record/869515>

القرشي، عبد الله والبرقعان، أحمد. (٢٠١٢). *حوكمة الجامعات ودورها في مواجهة التحديات*. دراسة مقدمة من المؤتمر العلمي الدولي بعنوان: *عولمة الإدارة في عصر المعرفة في الفترة ١٥ - ١٧ ديسمبر*، جامعة

<https://2u.pw/itokaWOF>، لبنان.

كروان، سمية. (٢٠١٦). *واقع تطبيق الحوكمة في الجامعات الجزائرية*. *مجلة أبحاث*، ١٠(١)، ١٠٣ - ١٤٠.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/14769>

مقيدهش، نزيهة. (٢٠١٨). *قياس الحوكمة في الجامعات الجزائرية - دراسة تحليلية على ضوء نتائج بطاقة قياس*

الحوكمة المعتمدة من طرف البنك الدولي. *مجلة دراسات اقتصادية*، ١٧ (٣٤)، ١٥٠ - ١٨٧.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/62977>

المراجع الانجليزية

- Al-Abdul Karim, R. (2020). *Qualitative research in education*. (3rd ed.). Riyadh: Al Rushd Library.
- Al-Ajami, N. (2016). The experience of the universal access program at King Saud University, the vision of a university and the ambition of a nation. *Journal of Special Education and Rehabilitation*. 4(15), 1- 10.
- Al-Dahshan, J. & Jadallah, B. (2020). A proposed vision for the requirements for implementing electronic governance at Assiut University in light of the Fourth Industrial Revolution. *Sohag University Educational Journal*, 79, 2106 – 2204.
- Al-Dahshan, J. (2020). Implementing electronic governance in our Arab League: justifications, requirements, challenges. *Scientific Journal of Educational Sciences and Mental Health*, 2(2), 20-44.
- Al-Fawzan, A. (2017). *A framework for activating governance in universities to achieve Vision 2030*. Saudi University Conference on Activating Vision 2030 in the period January 11-12. Cataloging of King Fahad National Library.
- Al-Khayyat, F. (2021). Electronic governance of vocational rehabilitation centers for people with special needs. *Scientific Journal of Technology and Disability Science*, 3(2), 177-191.
- Al-Qurashi, A.& Al-Burqan, A. (2012). *University governance and its role in facing challenges*. A study presented by the International Scientific Conference entitled: The Globalization of Management in the Age of Knowledge during the period 15-17 December, Jinan University, Lebanon.

- Al-Shammari, A. (2018). The reality of the governance of Saudi universities and its role in achieving the Kingdom's Vision 2030. *Journal of Educational Sciences*, 30(2), 369-397.
- Al-Sharif, M. (2020). The reality of governance in universities in light of the Kingdom of Saudi Arabia's Vision 2030. *Umm Al-Qura University Journal of Educational and Psychological Sciences*, 12 (2), 86 – 136.
- Ben Al-Aria, H. & Belbali, A. (2018). University governance is an introduction to total quality management in higher education. *Al-Bashaer Magazine*, 4(1), 26-56.
- Ben Taiba, J., & Tahanout, K. (2020). Experiences of international universities in implementing governance. *Journal of Human and Society Sciences*, 9(1), 243-261.
- Bianchi, I. et al. (2021). Information Technology Governance for Higher Education Institutions: A Multi-Country Study. *Informatics*, 8 (26), 1 – 28. <https://www.mdpi.com/2227-9709/8/2/26>
- Jami, M. (2019). *Qualitative research and case studies*. Egypt: Dar Al-Ilm for Publishing and Distribution.
- Karawan, S. (2016). The reality of applying governance in Algerian universities. *Research Journal*, 10(1), 103-140.
- Mqudish, N. (2018). Measuring governance in Algerian universities - an analytical study in light of the results of the governance score card approved by the World Bank. *Journal of Economic Studies*, 17 (34), 150-187.
- Schwab, K (2016) The fourth industrial Revolution, what it means how to respond. *the thinker*, 73 (3), 24- 37.
- Sharda,R & Vob,S.,(2017) : "Information technology governance in public organization .*springer international publishing AG*, 6(38) , 25- 35. <https://2u.pw/3lG47nCB>
- Shrivastava, K., Raizada, K., Saxena, N. (2014). Role of e-Governance to strengthen higher education system in India. *Journal of Research & Method in Education*, 4 (1), 57- 62. <https://2u.pw/XdNHDCga>
- Subba, R.(2016). Role of e-Governance in Higher Education. *Education Today*, 7(1), 31-35. https://www.academia.edu/31522813/Role_of_e_Governance_in_Higher_Education
- Taib, A. (2018). An analytical study of the concept of good governance and the requirements for its application in Saudi universities. *Journal of Educational Sciences at Cairo University*, 26(2), 184-227.
- Zadok, K. & Kadi, Z. (2022). The role of electronic administration in the governance of higher education institutions: The Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of Chlef as an example. *Mediterranean Dialogue Journal*, 1(13), 212-228.

The Role of Electronic Governance in Universal Access for Students with Disabilities at the University

Ahmed Said Abd Elaziz Ibrahim Salh
Associate Professor of Special Education

College of Education - Taibah University
asibrahim@taibahu.edu.sa

Abstract. the current study aimed to reveal the role of electronic governance in universal access for students with disabilities at the university. the study sample is (10) students with disabilities at Taibah University, (5) students from the qualifying year for the deaf and hard of hearing, (3) blind, (2) with motor Disability, the researcher relied on the qualitative approach through the use of interviews, The results showed that electronic governance helps students with disabilities in the academic and administrative aspects achieve Universal access, starting with the university providing the first registration for admission to the university through the university's website, and the admission results appearing with complete transparency on the university's reality, using distance educational platforms, and making electronic libraries available. Providing an email for every student, but some challenges have emerged for the deaf in the lack of translated videos to explain what is required on websites, as well as the lack of laboratories suitable for the hearing impaired and their lack of consideration in remote lectures, and the lack of audio instructions for the blind accompanying the university's website.

Key Words: Electronic Governance - Universal Access- Students with Disabilities