جامعة دمشق
كلية الآداب والعلوم الانسانية
قسم المكتبات والمعلومات
نظم تخزين واسترجاع المعلومات

خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية في جامعة دمشق: دراسة ميدانية

Libraries and Information Services for Disabilities at the Faculty of Arts and Humanities in Damascus University: A Field Study

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات بتخصّص نظم تخزين واسترجاع المعلومات

إعداد الطالبة
سهير ياسين عيسى

إشراف
د. نبيل الحداد

2019- 2018

كلمة شكر

وها أنا أعود لأخطو خطوة جديدة في درب العلم، بفضلكم ومساعدتكم استطعت اجتيازها، فشكراً لكلّ أعضاء الهيئة التدريسيّة في قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق، لأنّكم بفكركم وعلمكم كنتم المنارة التي أضاءت لنا طريق المعرفة، وبفضل وجودكم وإرشادكم ودعمكم تقدّمنا .

فلكم جميعاً أنحني احتراماً . . ومن القلب لكم كلّ التقدير.

المستخلص

تعتبر فئة ذوي الاحتياجات الخاصّة بمختلف أنواعهم من أهم الفئات التي يجب على المكتبات مراعاتها والنظر في تطلعاتها المعرفيّة، وتلبية حاجاتها من المعلومات والمصادر العلميّة بطريقة تتناسب مع قدراتهم المحدودة.

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع خدمات المكتبات والمعلومات للمستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصّة في كليّة الآداب والعلوم الإنسانيّة في جامعة دمشق، والوقوف على آرائهم ووجهة نظرهم في مدى الاستفادة من المكتبة ومعرفة المشاكل والعقبات التي تحول دون تقديم خدمات مميزة لهم، والتعرّف على اقتراحاتهم لتوفير أساليب حديثة وتقنيات متطوّرة تحقّق رغباتهم لتزويد المكتبة بها.

اتّبعت الدراسة المنهج الميدانيّ الذي يُعتبر مناسباً لطبيعة هذه الدراسة التي تهتمّ بتقصّي الآراء، ومن الأدوات التي استُخْدِمت في الحصول على البيانات والمعلومات (الاستبيان والملاحظة والمقابلة الشخصيّة) إذ يمثل المجتمع الأصليّ لهذه الدراسة ذوو الاحتياجات الخاصّة بفئاتهم الثلاثة (البصريّة والسمعيّة والجسديّة) والبالغ عددهم (86) طالباً وطالبة يمثلون المرحلتين الجامعية والدراسات العليا، وتمّ استخدام اسلوب العيّنة القصديّة لأنّه اقتصر على فئة معيّنة من المجتمع، حيث بلغ عدد الاستجابة (75) طالباً وطالبة بنسبة 87.2%.

أسفرت الدراسة عن نتائج أهمّها عدم مراعاة مكتبة كليّة الآداب الجانب الإنشائيّ والتقنيّ لذوي الاحتياجات الخاصة، وغياب سياسة متابعة للتطوّرات الحاصلة في مجال المكتبات لخدمة هذه الفئة.

توصي الدراسة بضرورة مراعاة المواصفات الهندسيّة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة والبصريّة عند انشاء وتصميم مكتبة ما، وإقامة دورات تدريبيّة في تأهيل أمين المكتبة لإتقان لغة التواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة، بالإضافة إلى تخصيص ميزانيّة المكتبة لشراء أجهزة الحواسيب والتقنيات المناسبة لخدمة كل فئة من ذوي الاحتياجات الخاصة.

المحتويات

مقدمة: 1
منهجية الدراسة 3
الفصل الأول:خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة.....16
أولاً: ذوو الاحتياجات الخاصّة بين التجنب والرّعاية (نبذة تاريخية):.....16
ثانياً: مفهوم وحقوق ذوي الاحتياجات الخاصّة: 18
1.2_ مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصّة 18
2.2_ حقوق ذوي الاحتياجات الخاصّة 21
ثالثاً: مفهوم وأنواع خدمات المكتبات والمعلومات:.....24
1.3- مفهوم خدمات المكتبات والمعلومات:.....24
2.3- أنواع خدمات المكتبات والمعلومات 25
أولاً: خدمات مباشرة 26
ثانياً: خدمات غير مباشرة.....29
رابعاً: العاملون في مجال خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة.....32
الفصل الثاني:خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة.....37
أولاً: مفهوم المكفوف ومشكلاته 37
1.1_ مفهوم المكفوف.....38
2.1_ مشكلات المكفوف.....39
ثانياً: نبذة تاريخيّة لخدمات المكتبات للمكفوفين:.....39
ثالثاً: الخدمات المكتبيّة والتقنيّة المساعدة التي تطرحها المكتبات لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة:.....41
1.3- الخدمات المكتبيّة التقليديّة.....41
2.3- الخدمات المعلوماتيّة والتقنيّات المساعدة الحديثة.....46
رابعاً: مبادئ توجيهيّة لتحسين خدمات المكتبات والمعلومات للمكفوفين 51

خامساً: نماذج عمليّة عن خدمات المكتبات والمعلومات للمكفوفين وضعاف البصر ...56
1.5- مكتبة طه حسين لضعاف البصر في مكتبة الاسكندريّة 56
2.5- المكتبة الوطنيّة للمكفوفين في الجزائر.....58
3.5- مكتبة المعهد الوطنيّ الكنديّ للمكفوفين.....59
4.5- المكتبة الوطنيّة للمكفوفين والمعوقين جسديّاً في الولايات المتحدة الأمريكيّة.....60
5.5- مكتبة الدولة الروسيّة للمكفوفين.....61
الفصل الثالث: خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة.....65
أولاً: المعوق سمعيّاً من حيث المفهوم والواقع:.....65
1.1- تعريف الإعاقة السمعيّة.....66
2.1- أسباب الإعاقة السمعيّة 67
ثانياً: لغة الإشارة 67
1.2- مفهوم لغة الإشارة 67
2.2- كتابة لغة الإشارة.....69
3.2- أهميّة كتابة لغة الإشارة.....70
4.2- مترجم لغة الإشارة.....70
5.2- محاولات تطوير لغة الإشارة.....72
ثالثاً: معايير العاملين وخدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة:
.....73
1.3- معايير العاملين.....73
2.3- معايير الخدمات المكتبيّة.....75
3.3- معايير تسويق برامج وخدمات المكتبة 77
رابعاً: الخدمات المكتبيّة والتقنية المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة:.....78
1.4- الحواسيب الشخصيّة والأقراص المدمجة.....78
2.4- الهاتف النصّيّ 79
3.4- جهاز الاتصال للصم 79

4.4- أجهزة هواتف الفيديو.....79
5.4- الكمبيوتر/ كاميرا الويب 80
6.4- تدوين الملاحظات الإلكترونيّة.....80
7.4- أجهزة الإرسال بالذبذبات المعدّلة.....80
8.4- الدوائر السمعيّة.....81
خامساً: نماذج عمليّة عن خدمات المكتبات والمعلومات للصّمّ وذوي السمع الضعيف: 82
1.5- مكتبة جامعة جالوديت للصم وضعاف السمع في أمريكا:.....82
2.5- المعهد الوطنيّ التقنيّ للصم في الولايات المتحدة (نيويورك): 84
3.5- مكتبة ميرلاند للصُّمّ والثقافة الرقميّة.....86
الفصل الرابع:خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة.....89
أولاً: المعوق جسديّاً من حيث المفهوم والواقع.....90
1.1- مفهوم الإعاقة الجسديّة.....90
2.1- أسباب الإعاقة الجسديّة 91
3.1- تصنيفات المعوقين جسديّاً.....92
ثانياً: الخدمات المكتبيّة والتقنيّة للمعوقين جسديّاً: 93
1.2- التحديّات التي تواجهها المكتبة في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة ...93
2.2-استراتيجيّات ولوج ذوي الاحتياجات الخاصة الجسديّة إلى المكتبة.....94
3.2- التقنيات التكنولوجية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 96
ثالثاً: نماذج عمليّة عن خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة:
.....100
1.3- مكتبة ولاية كارولينا الشمالية للمكفوفين والمعوقين جسدياً.....100
2.3- مكتبة ولاية ميرلاند للمكفوفين والمعوقين جسدياً 101
3.3- مكتبة مقاطعة كينت للمكفوفين والمعوقين جسدياً 102

الفصل الرابع: خدمات المعلومات والمكتبات بكليّة الآداب والعلوم الإنسانيّة في جامعة دمشق لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة ميدانية 107
أولاً: نشأة مكتبة كليّة الآداب والعلوم الإنسانية: 107
ثانياً: تحليل استبانة الدراسة والبيانات الإحصائيّة 108
القسم الأول: ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّـة 111
القسم الثاني : ذوو الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 129
القسم الثالث: ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّـة 147
ثالثاً: النتائج والتوصيات 167
1- النتائج: 167
1.1- نتائج ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة: 167
2.1- نتائج ذوو الاحتياجات الخاصّة السمعيّة: 169
3.1- نتائج ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة: 170
2- التوصيات: 173
2.2- التوصيات المقترحة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة: 174
3.2- التوصيات المقترحة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة: 175
المصادر والمراجع 178
أولاً: المصادر العربية: 178
ثانياً: المصار الأجنبية: 187
ثالثاً: قائمة المواقع الالكترونية 192
ملحق1 استبانة ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية 196
ملحق2 استبانة ذوي الاحتياجات الخاصة السمعية 199
ملحق3 استبانة ذوي الاحتياجات الخاصة الجسدية 203

قائمة الجداول

جدول 1 عدد فئات ذوو الاحتياجات الخاصّة 109
جدول 2 عدد طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة في المراحل الجامعية 110
جدول 3 توزيع أفراد عيّنة الدراسة بحسب جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة 112
جدول 4 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة على مكتبة كليّة الآداب 113
جدول 5 نوع المكتبة التي يتردّد عليها الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة 114
جدول 6 مدى مناسبة موقع المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة 115
جدول 7 أسباب عدم الرّضا عن موقع المكتبة 116
جدول 8 مدى سهولة الحركة داخل المكتبة 117
جدول 9 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة 119
جدول 10 التقنيات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة 120
جدول 11 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في المكتبة 122
جدول 12 مدى مساعدة أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة 124
جدول 13 مدى استفادة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة من الخدمات المكتبية 125
جدول 14 اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة لتحسين خدمة المكتبة 127
جدول 15 توزيع أفراد عيّنة الدراسة بحسب جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 130
جدول 16 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة على المكتبة في كليّة الآداب 131
جدول 17 نوع المكتبة التي يتردّد عليها طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 132
جدول 18 الصعوبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة عند التواصل 133
جدول 19 كيفية التواصل مع أمين المكتبة في حال عدم إتقانه لغة التواصل مع الصّمّ والبكم 135
جدول 20 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة 136
جدول 21 التقنيات المساعدة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 137
جدول 22 تفضيلات البرامج الإشاريّة في الحواسيب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 139
جدول 23 صعوبات الفهم لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة خلال أنشطة المكتبة 141
جدول 24 اقتراح فكرة تدوين الملاحظات الالكترونية لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 142
جدول 25 اقتراح فكرة توفير أجهزة الإرسال بالذبذبات المعدّلة FM لدى ذوي السمع الضعيف 143
جدول 26 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة في المكتبة 144
جدول 27 المقترحات لتحسين خدمة المكتبة من وجهة نظر ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 146
جدول 28 توزيع أفراد عيّنة الدراسة بحسب جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 147
جدول 29 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة على مكتبة كلية الآداب 148
جدول 30 نوع المكتبة التي يتردّد عليها طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في كليّة الآداب 149
جدول 31 مدى مناسبة موقع المكتبة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 150
جدول 32 أسباب عدم الرّضا عن موقع المكتبة لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 151
جدول 33 مدى حريّة التجوّل داخل المكتبة لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 153

جدول 34 أسباب معاناة طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة أثناء التجوّل داخل المكتبة 154
جدول 35 مدى صعوبة استخدام الكتاب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 155
جدول 36 صعوبات استخدام الكتاب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 156
جدول 37 مدى قدرة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة على استخدام أدراج الفهارس 158
جدول 38 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة 159
جدول 39 التقنيات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 161
جدول 40 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 163
جدول 41 مدى مساعدة أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 164
جدول 42 اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة لتحسين خدمة المكتبة 166

قائمة الأشكال البيانية

الشكل البياني 1 عدد فئات ذوو الاحتياجات الخاصّة 109
الشكل البياني 2 عدد طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة في المرحلة الجامعية 110
الشكل البياني 3 جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة 112
الشكل البياني 4 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة على مكتبة كليّة الآداب 113
الشكل البياني 5 نوع المكتبة التي يتردّد عليها الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة 114
الشكل البياني 6 مدى مناسبة موقع المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة 115
الشكل البياني 7 أسباب عدم الرّضا عن موقع المكتبة 116
الشكل البياني 8 مدى سهولة الحركة داخل المكتبة 117
الشكل البياني 9 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة 119
الشكل البياني 10 التقنيات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة 121
الشكل البياني 11 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في المكتبة 122
الشكل البياني 12 مدى مساعدة أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة 124
الشكل البياني 13 مدى استفادة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة من الخدمات المكتبية 125
الشكل البياني 14 اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة لتحسين خدمة المكتبة 127
الشكل البياني 15 توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 130
الشكل البياني 16 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة على مكتبة كليّة الآداب 131
الشكل البياني 17 نوع المكتبة التي تردّد عليها طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 132
الشكل البياني 18 الصعوبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة عند التواصل 133
الشكل البياني 19 كيفية التواصل مع أمين المكتبة في حال عدم إتقانه لغة التواصل مع الصّمّ 135
الشكل البياني 20 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة 136
الشكل البياني 21 التقنيات المساعدة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 138
الشكل البياني 22 تفضيلات البرامج الإشاريّة في الحواسيب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة 140
الشكل البياني 23 صعوبات الفهم لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة خلال أنشطة المكتبة 141
الشكل البياني 24 اقتراح فكرة تدوين الملاحظات الالكترونية لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة 142
الشكل البياني 25 اقتراح فكرة توفير أجهزة الارسال بالذبذبات المعدّلة FM لدى ذوي السمع الضعيف 143
الشكل البياني 26 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة في المكتبة 144
الشكل البياني 27 المقترحات لتحسين خدمة المكتبة من وجهة نظر ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 146
الشكل البياني 28 توزيع أفراد عيّنة الدراسة بحسب جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 147
الشكل البياني 29 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة على مكتبة كليّة الآداب 148
الشكل البياني 30 نوع المكتبة التي يتردّد عليها طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في كلية الآداب 149
الشكل البياني 31 مدى مناسبة موقع المكتبة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 150
الشكل البياني 32 أسباب عدم الرّضا عن موقع المكتبة لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 151

الشكل البياني 33 مدى حريّة التجوّل داخل المكتبة لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 153
الشكل البياني 34 أسباب معاناة طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة أثناء التجوّل داخل 154
الشكل البياني 35 مدى صعوبة استخدام الكتاب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 155
الشكل البياني 36 صعوبات استخدام الكتاب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 156
الشكل البياني 37 مدى قدرة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة على استخدام أدراج الفهارس 158
الشكل البياني 38 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في توفير أجهزة الحواسيب في 159
الشكل البياني 39 التقنيات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة 161
الشكل البياني 40 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في المكتبة 163
الشكل البياني 41 مدى مساعدة أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة..... 164
الشكل البياني 42 اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة لتحسين خدمة المكتبة 166

مقدمة:

تعتبر المكتبات بمختلف أنواعها المؤسّسة المعنيّة بتقديم خدمات المعلومات وتوفر المعرفة بمختلف موضوعاتها وتسهّل الوصول إليها لجميع فئات المجتمع، فالمعلومات في هذا العصر التكنولوجي تحتّل مركزاً مرموقاً من حيث الاهتمام بها من قبل المجتمع عموماً وفي المكتبات والمعلومات خصوصاً، فالدور الأساسي الذي تقوم به أيّ مكتبة هو تقديم خدمات المكتبات والمعلومات لجميع فئات المجتمع بغضّ النظر عن خصائص كلّ فئة ومن ضمنها فئة ذوي الاحتياجات الخاصّة، لذا فإنّ من حقّهم الاستفادة من مقتنيات وخدمات هذه المكتبات والمعلومات والحصول على المعرفة منها.

إنّ قضيّة ذوي الاحتياجات الخاصة ليست قضيّة فرديّة بل قضيّة مجتمع بأكمله، وتحتاج إلى استنفارٍ تامّ من جميع المؤسسات والقطاعات العامّة والخاصّة للتقليل والحدّ من آثارها، ولاشكَّ في أنّ نجاح أيّ مكتبة في أداء رسالتها مرهون بقدرتها على توفير المعلومات المناسبة للشخص المناسب وفي الوقت المناسب، ومن هنا تنبثق جميع الاجراءات والعمليّات المناسبة التي تتمّ في المكتبات والمعلومات، وتأكيداً على تزايد أهمية المكتبة الجامعيّة باعتبارها مركز مصادر التعلّم والتعليم والبحث وغيرها من الأنشطة المتعلّقة بتشغيل وإدارة الجامعة، وتكمن مهمّة المكتبة الجامعيّة في توفير الوصول إلى مصادر المعلومات ونشرها والمشاركة في عمليّة خلق المعرفة، وينبغي على المكتبات الجامعيّة بذل قصارى جهدها لإزالة الحواجز التي تُعيق الوصول إلى مجموعات المكتبات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وهذا بدوره سيعزز التطوير الوظيفي لهم والمشاركة في أنشطة الحياة الأساسيّة بما في ذلك الاستفادة من الخدمات.

يمثل ذوو الاحتياجات الخاصة شريحة مهمة في المجتمع، ومن أبسط حقوقهم الاستفادة من مصادر المعلومات في المكتبات للحصول على المعلومات والمعرفة ولابدّ للمكتبة من تقديم خدمات تتلاءم مع قدراتهم، وبالتالي من الأهمية دراسة أهم الخدمات والتسهيلات المكتبية التي يمكن تقديمها لهم في مكتبات كلية الآداب في جامعة دمشق، وقسمت الدراسة إلى خمسة فصول وهي:

الفصل الأول وفيه تستعرض الوضع التاريخيّ للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، ومفهوم المعوقين وحقوقهم، بالإضافة إلى الاطّلاع على مفهوم وأنواع خدمات المكتبات والمعلومات بشكل عام دون تفصيل.

يناقش **الفصل الثاني** مفهوم المكفوف والتنوُّع الواسع للأشكال والأدوات والأساليب المستخدمة من قبل الأشخاص المعوقين بصريّاً لمعالجة المعلومات المطبوعة والالكترونيّة كما يتناول تطوّر الخدمات المكتبيّة لهم، يلي ذلك مناقشة بعض المبادئ التوجيهيّة الخاصّة بدور المكتبات المحليّة بالنسبة للمعوقين بصريّاً، وينتهي هذا الفصل بذكر بعض نماذج خدمات المكتبات والمعلومات للمكفوفين في بعض دول العالم.

وفي **الفصل الثالث** يتحدث عن مفهوم المعوق سمعيّاً ولغة الإشارة، والخدمات المكتبيّة والتقنيّة التي ينبغي على المكتبات والمعلومات تقديمُها للأشخاص ذوي الإعاقة السمعيّة (الصّمّ وضعاف السمع)، بالإضافة إلى معايير العاملين وخدمات المكتبات لهؤلاء الأشخاص، كما اكتفت الباحثة بذكر بعض نماذج خدمات المكتبات للصّمّ في بعض دول العالم.

أمّا **الفصل الرابع** فيتناول التحدّيات التي يواجهها أمناء المكتبات من أجل توفير الخدمات اللازمة لهذه الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة أو الحركيّة، واستراتيجيات ولوج هؤلاء الأشخاص إلى المكتبة والتجوّل فيها، بالإضافة إلى التقنيات والبرامج التي تساعدهم في الوصول إلى المعلومات عند استخدامهم أجهزة الحواسيب، كما ذكرت الباحثة بعض الخدمات المتوفرة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في بعض مكتبات دول العالم التي تقدم خدماتها لهم بشكل عام.

وضم **الفصل الخامس** الدراسة الميدانية في مجال خدمات المعلومات والمكتبات بكليّة الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة دمشق لذوي الاحتياجات الخاصّة، حيث قامت الباحثة بالتحليل والمعالجة الإحصائيّة لاستبانة الدراسة التي وجّهت لطلبة الكلية بفئاتهم الثلاثة البصريّة والسمعيّة والجسديّة، خرجت من خلال ذلك بمجموعة من النتائج والتوصيات.

منهجية الدراسة

1-أهمّية الدراسة:

تأتي أهمّية الدراسة في أنه لا يوجد مجتمع يخلو من أشخاص مصابين بإعاقات مختلفة وخصوصاً طلبة الجامعة، فلهذا السبب كان لموضوع الدراسة أهمّية كبيرة لاتصاله بفئة مهمّة من فئات المجتمع، فالباحثة اختارت في مجال هذه الدراسة الفئات الثلاثة وهم ذوو الاحتياجات الخاصة البصرية والسمعية والجسدية لأنهم الأكثر وجوداً في الجامعة على عكس باقي الفئات غير السليمين مثل ذوي الإعاقات الذهنيّة، وبالتالي تكمن الأهمّية الرئيسة للدراسة في معرفة الخدمات المكتبيّة التي تقدّمها المكتبات في كليّة الآداب والعلوم الإنسانيّة بجامعة دمشق لهذه الفئة، فهم بحاجة دوماً للوقوف على مصادر المعلومات التي تساعدهم في العمليّة التعليميّة، والإحاطة بما يستجدّ من تطوّرات وإنجاز البحوث والدراسات الأكاديميّة، كما تُسهم هذه الدراسة وما ستخرج به من نتائج وتوصيات في تحسين جودة الخدمة المكتبية المقدمة لهم، كما أنّه يمكن الاستفادة منها في مجال مراعاة الجوانب الإنشائيّة عند تصميم مكتبات جديدة وإنشائها.

2-أهداف الدراسة:

هدف البحث هو التعرّف على خدمات المعلومات في مكتبات كليّة الآداب والعلوم الإنسانيّة في جامعة دمشق، وما تقدّمه لذوي الاحتياجات الخاصّة المختلفة (البصريّة، السمعيّة، الجسديّة) ومن هذا الهدف تنبثق مجموعة أهداف فرعية وهي:

1.2- التعرّف على واقع خدمات المعلومات في مكتبات كليّة الآداب بجامعة دمشق المقدمة لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة.

2.2- الوقوف على آراء المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصّة (البصريّة، السمعيّة، الجسديّة) ومدى الاستفادة من خدمات المعلومات في مكتبات كلية الآداب بجامعة دمشق، والتعرّف على الاقتراحات لتوفير الأساليب الحديثة لتقديم أفضل الخدمات وتحقيق رغباتهم.

3.2- مدى تعاون أمناء المكتبات مع ذوي الاحتياجات الخاصّة في المكتبة الجامعيّة.

3-مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تمكّن خدمات المعلومات في المكتبات لذوي الاحتياجات الخاصّة في الوصول إلى المعلومات واستخدامها والإفادة منها وذلك بما يتناسب مع طبيعة كلّ فئة من فئات الإعاقة، ومن هنا تكمن المشكلة الأساسيّة في ضعف الاهتمام والتركيز الفعليّ على واقع خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة في كليّة الآداب والعلوم الإنسانيّة في جامعة دمشق، ومن أبرز الأسئلة التي تطمح الدراسة للإجابة عنها ما يأتي:

1.3- ما الوضع الراهن لخدمات المكتبات المقدّمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في كلية الآداب بجامعة دمشق؟

2.3- ما مدى تلبية المكتبات في كلية الآداب بجامعة دمشق للاحتياجات الحقيقيّة للفئات المستهدفة في الدراسة؟

3.3- ما أبرز المشكلات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصّة عند استخدام المكتبة في الكليّة؟

4.3- كيفيّة تطوير المكتبة الجامعيّة في الكليّة لتقديم خدمات معلومات أفضل لذوي الاحتياجات الخاصّة؟

4-فروض الدراسة:

تكمن الفرضيّة الرئيسة في الإهمال وضعف الاهتمام بخدمات المعلومات التي تقدّمها المكتبات في كليّة الآداب والعلوم الإنسانيّة بجامعة دمشق لطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة بمختلف فئاتهم (البصريّة، السمعيّة، الجسديّة) ممّا أدّى إلى كثرة الصعوبات الأكاديميّة التي تواجههم خلال المرحلة الجامعية وتندرج تحت هذه الفرضيّة عدّة فرضيّات وهي:

1.4- عدم توافد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة إلى المكتبة، بسبب موقعها غير المناسب.

2.4- لا تلبّي المكتبة رغباتهم وميولهم، بسبب عدم توفّر الخدمات المعلوماتيّة والمكتبيّة المناسبة التي تخدم احتياجاتهم التعليميّة.

3.4- لا يجد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة في المكتبة التقنيات المساعدة الحديثة والمتطوّرة التي أصبحت المصادر الأساسيّة في تلبية متطلّباتهم، بسبب عدم مواكبة المكتبة في الكليّة للتطوّرات والتقنيات الجارية.

4.4- عدم توافر الإمكانات البشريّة المؤهّلة تأهيلاً يتلاءم مع طبيعة الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، أدّى إلى عدم قدرة المستفيدين على الوصول إلى المكتبة واستخدام محتوياتها.

5-منهج البحث وأدواته:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الميدانيّ كونه المنهج الملائم مع طبيعة الموضوع الذي يدرس من أجل الكشف عن الأوضاع المتعلّقة بواقع خدمات المعلومات المقدّمة لذوي الاحتياجات الخاصّة في كليّة الآداب في الوقت الحاضر، للوقوف عند السلبيّات ومعالجتها ووضع الخطط لتقويمها والخروج بخدمات فعّالة.

ومن الأدوات التي استخدمتها الباحثة في الجانب الميدانيّ الاستبانة في جمع المعلومات إلى جانب الزيارات الميدانيّة، تكوّنت الاستبانة من ثلاثة أقسام وهي: القسم الأول خاص بذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة، والقسم الثاني خاص بذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة، والقسم الثالث خاص بذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة وذلك لأن الخدمة المكتبيّة والتقنيات المساعدة لكلّ فئة تختلف عن الأخرى بحسب نوع ومتطلبات الإعاقة، تنوّعت أسئلة الاستبانات الثلاث ما بين مغلقة ومفتوحة.

تمّ عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة المُحَكِّمين وهم:

د. عالية الرفاعي أستاذة في كليّة التربيّة قسم التربيّة الخاصّة في جامعة دمشق.

أ.د. فواز العبد الله أستاذ في كليّة التربيّة في جامعة دمشق.

د. قيس صالح أستاذ في كليّة الآداب قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق.

أمّا في الجانب النظريّ فقد اطلعت الباحثة على النتاج الفكري في هذه الدراسة من المراجع والمصادر والرسائل الجامعية والدوريّات العربيّة والأجنبيّة في فهارس وقواعد البيانات والمواقع المتخصّصة وغيرها من المصادر ذات الصلة بموضوع الدراسة.

6- مجتمع الدراسة وعيّنتها:

تألّف مجتمع الدراسة من طلاب المرحلة الجامعية الأولى ومرحلة الدراسات العليا من ذوي الاحتياجات الخاصّة في كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة دمشق والمتمثّلة بالإعاقات البصريّة والسمعيّة والجسديّة، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة الأصليّ 86 طالباً وطالبةً من ذوي الاحتياجات الخاصّة بمختلف فئاتهم الثلاثة ، ولكن لم يحدد مكتب الإحصاء في الكليّة عدد كل فئة منهم، وبالتالي نظراً لصغر مجتمع الدراسة فقد أخذت الباحثة كامل العدد لتوزيع الاستبيان عليهم من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة وواضحة، واستخدمت أسلوب العيّنة القصديّة لكونهم فئةً محددةً ومعيّنةً من الطلبة، وبلغ عدد الاستجابات لاستبانة البحث 75 طالباً وطالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 87.2% لأنّ بعضاً منهم رفض الإجابة، حيث تمّ فرز البيانات وتحليلها ومعالجتها احصائياً.

7-**حدود الدراسة:** تتناول هذه الدراسة الحدود التالية:

الحدود الموضوعيّة: والمتمثّلة بخدمات المكتبات والمعلومات لطلاب المرحلة الجامعيّة الأولى ومرحلة الدراسات العليا من ذوي الاحتياجات الخاصّة في كلية الآداب والعلوم الإنسانيّة بجامعة دمشق المقتصرة على الإعاقات البصريّة والسمعيّة والجسديّة.

الحدود الزمانيّة: امتدت الحدود الزمانيّة التي تمّ فيها إجراء الدراسة الميدانية وتوزيع الاستبانة في كلية الآداب خلال الفترة الزمنية ما بين 2018 وبداية 2019.

الحدود المكانيّة: مكتبة كليّة الآداب والعلوم الإنسانيّة في جامعة دمشق بالإضافة إلى مكتبة الدراسات العليا في الكلية.

8- مصطلحات الدراسة:

ذوو الاحتياجات الخاصّة: أولئك الأفراد الذين هم أدنى من المستوى العادي أو المتوسط في خاصيّة ما من الخصائص، إلى الدرجة التي تحتّم احتياجاتهم إلى خدمات خاصّة تختلف عمّا يقدم إلى أقرانهم العاديّين، وذلك لمساعدتهم على تحقيق أقصى ما يمكن بلوغه من النموّ والتوافق **(منصور وعوادة، 2012، ص306)**.

ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة: هم الأشخاصُ المكفوفون وضعاف البصر الذين ليس لديهم القدرة على قراءة أوعية المعلومات مثل قراءة الكتب المطبوعة، وبالتالي فإنهم يحتاجون إلى أجهزة التكبير وكتب برايل والتسجيلات السمعيّة وغيرها من التقنيات المساعدة لهم **(السلاع، 2017، ص10).**

ذوو الاحتياجات الخاصّة السمعيّة: هم الأشخاص الذين لا يقدرون على استخدام سمعهم كوسيلة أساسيّة للاتصالات وتلقّي المعلومات من الصّمّ وضعاف السمع.

ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة: هم الأشخاص الذين فقدوا أعضاءً من جسمهم أو أصيبوا بضعف في أي جزء من الجسم تُعيقهم عن الحركة، وتشمل هذه الفئة أولئك الذين يعانون من أمراض مُزمنة تضعف حركاتهم الجسدية **(المخلافي وآخرون، 2016، ص288).**

خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة: هي كلّ التسهيلات والخدمات التي تقدّمها المكتبات بأنواعها، لتمكينهم من الوصول إلى المعلومات واستخدامها والإفادة منها وذلك بما يتناسب مع طبيعة كلّ فئة من فئات الإعاقة **(جوهري، [د.ت]، ص7).**

التقنيات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة: تعدّ التقنيات المساعدة سمة العصر الحاليّ فهي تكفل للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة مراعاة احتياجاتهم وتلبيتها، والتقليص من أثر إعاقاتهم في حياتهم اليوميّة بما يؤهّلهم للاندماج في المجتمع، وتشمل كافّة أنواع الوسائل والتقنيات والبرامج المعلوماتيّة التي تخدمهم وغيرها من أنواع الاعاقات **(عيد، 2015، ص69).**

9-الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1. بشير عطا الحواش. (2018). مكتبات دور الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة [المعوقين] في مدينة دمشق: دراسة ميدانية. (رسالة ماجستير). اشراف: أ.د.هيثم محمود. دمشق: جامعة دمشق، كلية الآداب، 137ص.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على واقع الخدمات المكتبيّة في دور الرعاية لذوي الاحتياجات الخاصّة من وجهة نظر القائمين عليهم بمدينة دمشق، والتعرّف على مستوى جودة الخدمات المكتبيّة المتوفّرة في مكتبات دور الرعاية من خلال خمسة أبعاد هي (المبنى

والتجهيزات، الموارد البشرية، المعدات، مصادر المعلومات، والعلاقات العامة) وتقييمها في ضوء المعايير الدولية.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة اعتمد الباحث المنهج الوصفيّ التحليليّ، واستخدم الاستبانة لقياس حالة تقديم الخدمات المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة، تضمّنت الأبعاد الخمسة مع الأخذ بعين الاعتبار نوع الإعاقة إلى جانب الزيارات الميدانيّة والمقابلات الشخصيّة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى ضرورة تبني المسؤولين عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة المعايير الدوليّة من حيث المعدات ومصادر المعلومات والعلاقات العامة لتكييف مكتبات دور الرعاية في دمشق أو لإنشاء مكتبة عامّة، بالإضافة إلى التوجّه نحو تخصيص مُقرّرات خاصّة بالخدمات المعلوماتيّة لهذه الفئات ضمن لوائح برامج علوم المكتبات والمعلومات.

2. **شيماء أسامة مسعد صادق. (2016). تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الموجهة لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة للاتجاهات العالمية ومقترح للتطبيق في الجامعات المصرية. (رسالة ماجستير). اشراف: أ.د. شعبان خليفة. بنها: جامعة بنها، كلية الآداب._ 351ص.**

تشير الدراسة إلى أنّ فئة ذوي الاحتياجات الخاصة تعدّ من أهم الفئات التي ينبغي على الجامعات المصريّة تقديم الخدمات التكنولوجيّة لهم في المكتبات ومراكز المعلومات التي تخدمهم لتيسير حصولهم على المعلومات.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع خدمات المكتبات ومراكز المعلومات الموجّهة إليهم في الجامعات المصريّة ومدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاستفادة من تلك الخدمات بالإضافة إلى التعرّف على طرق تهيئة البيئة المحيطة لتيسير استخدام المكتبات والمعلومات على أكمل وجه من خلال مركز الاسكندرية ومركز طنطا ومركز المنصورة، إذ اعتمدت الباحثة على المنهج المسحيّ الميدانيّ واستخدمت أدوات جمع البيانات وهي قائمة المراجعة والاستبيان وإجراء المقابلات مع أمناء المكتبات والمستفيدين منها والملاحظة للتأكّد من صحة البيانات التي تمّ جمعُها، وتوصّلت إلى عدّة نتائج من أهمّها وجود علاقة طرديّة بين تطبيق معايير التصميم الشامل الخاصّة بالمبنى والموقع والمساحة والأثاث على المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة.

3. زينب علي الحاج بكر. (2015). دور المكتبات الجامعية في تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة حالة مكتبات جامعة الجزيرة- السودان. (رسالة ماجستير). اشراف: د. البصير محمد زين أحمد. ود مدني: جامعة الجزيرة، كلية التربية.

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على آراء المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصّة ومدى الاستفادة من المكتبات الجامعيّة، نحو استخدام أساليب حديثة وتقنيات متطوّرة في تقديم خدماتها بغرض تحقيق رغباتهم والتعرّف على التطبيقات والمفاهيم المتعلّقة بالخدمات المكتبيّة في المكتبات الجامعيّة، والاستفادة من هذه المفاهيم للارتقاء بها ومعرفة المشكلات التي تحول دون تقديم خدمات مميزة لهذه الفئة.

وقد اتّبعت هذه الدراسة المنهج الوصفيّ بشقَّيْه المسح ودراسة الحالة على أدوات الاستبيان والمقابلة الشخصية والملاحظة المباشرة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمّها عدم مراعاة مكتبات جامعة الجزيرة في الجانب الإنشائيّ والفنيّ لذوي الاحتياجات الخاصة، وعدم توفّر التجهيزات والمعينات في جميع مكتبات الجامعة، بالإضافة إلى غياب التصوّر الواضح لسياسة الدمج الشامل لهذه الفئة.

توصي هذه الدراسة بضرورة مراعاة المواصفات الهندسيّة لذوي الاحتياجات الخاصّة وإقامة دورات تدريبية لأمناء المكتبات في آلية تقديم خدمة مكتبيّة متقدمة لهم، وحثّ كافّة الجامعات على تطوير مكتباتها لتصبح مؤهّلة لتقديم الخدمات المعلوماتيّة لهم.

4. ابتهال بنت علي الجعيد. (2013). الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الاعاقات بمنطقة مكة المكرمة. (رسالة ماجستير). اشراف: أ.د محمد بن معيض الوذيناني. مكة: جامعة أم القرى، كلية التربية.- 135ص.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكّة المكرّمة وذلك في الجوانب التالية (التربوي، خدمات المعلومات، والتقني).

في هذه الدراسة استُخْدَم المنهج الوصفيّ المسحيّ، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع أمناء وأمينات مكتبات مراكز رعاية المعوقين التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية، ومكتبات معاهد المعوقين والمدارس التي تضمّ برامج التربية الخاصّة التابعة لوازرة التربية والتعليم بمنطقة مكّة المكرّمة والبالغ عددهم ثلاثةً وخمسين أمين وأمينة مكتبة، وكانت الاستبانة أداة لجمع البيانات المتعلّقة بالدراسة وتمّ تحليلها عبر الطرق الإحصائيّة المتّبعة.

وأفادت النتائج بأنّ مستوى الاحتياجات التدريبيّة التربويّة والاحتياجات التدريبيّة المتعلّقة بخدمات المعلومات والتقنيات لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين من ذوي الإعاقات بمنطقة مكّة المكرّمة عالية، لذلك أوصت هذه الدراسة بتصميم البرامج لتدريبهم على الكفايات اللازمة لخدمة المستفيدين بمنطقة مكّة المكرّمة وذلك في المجالات التالية: في المجال التربوي، ومجال خدمات المعلومات وفي المجال التقنيّ.

5. هند بنت علي بن محمد لبان. (1987). الخدمات المكتبية للمعوقين مع التركيز على واقعها والتخطيط لتطويرها في المملكة العربية السعودية. (رسالة ماجستير). اشراف: د. أحمد أنور عمر الرياض: جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم المكتبات. 252ص.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرّف على واقع الخدمات في المكتبة ومستوى التعاون بين المكتبات التي تخدّم المعوقين، ومعرفة وضع المكتبات من حيث البناء وملاءمته للمعوق في المملكة العربيّة السعوديّة مع وضع خطة لتطوير الخدمات المعتمدة على بعض المعايير الغربيّة، وخلصت نتائج الدراسة التي أجريت على عيّنة مكونة من 20 مكتبة إلى أنّ الخدمات المكتبيّة ما تزال متدنيّة قياساً ببقيّة الخدمات، كما أنّ جميع مباني المكتبات الخاصّة بالمعوقين في المملكة غير ملائمة لهم ولم يراعَ عند إنشائها حاجات هذه الفئة، فضلاً على أنّ الأثاث المتوفّر في المكتبات لا يناسب ظروف الأشخاص المُعاقين واحتياجاتهم حيث لم يتمّ اختياره بناءً على معايير خاصّة بهم، وتفتقر المكتبات إلى أمناء مكتبات متخصّصين أو حاصلين على تدريب بسيط في خدمة المعوقين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- Anna Khachatryan. (2014). **Digital Services to patrons with disabilities offered at the National Library of Armenia: challenges and measures taken**. (Master's thesis). Supervisor: Dr. Anders Frenander. Swedish School of library and information science: Swedish school. 79p.

رسالة ماجستير بعنوان "الخدمات الرقميّة للمستفيدين ذوي الإعاقة المقدّمة في المكتبة الوطنيّة لأرمينيا: التحدّيات والتدابير المتخذة".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرّف على خدمات المكتبة الرقميّة وتسويقها إلى المستفيدين ذوي الإعاقة في أرمينيا، لدراسة وتحليل التحدّيات التي تواجهها والتدابير والمبادرات التسويقية التي اتخذتها من قبل أمناء المكتبات، واكتشاف آراء المستفيدين ذوي الإعاقة عن الخدمات المكتبيّة الرقميّة للمكتبة.

استخدمت هذه الدراسة المقابلة النوعيّة مع المستفيدين ذوي الإعاقة ومع أمناء المكتبات، حيث استخدمت الباحثة تحليل المحتوى النوعيّ كوسيلة لتحليل بيانات الدراسة، وقد توصّلت إلى أنّ الخدمات المكتبية الرقمية لا تتوفر على قدم المساواة لذوي الإعاقة، بسبب الافتقار إلى التمويل المستمر والدعم من الدولة، والافتقار إلى المرافق والتكنولوجيات المناسبة ونقص الموظفين المؤهّلين، وتقترح هذه الدراسة توفير خدمات المكتبة الرقميّة والتسويق لذوي الإعاقة البصريّة وضعاف السمع في المكتبات الارمينيّة.

2- Rebecca Mgunda Maginge. (2014). **Library Services' Provision for People with Visuall Impairments and in Wheel Chairs in Academic Libraries in Tanzania.** (Doctorat Theisis). Supervisor: Dr. Christine Stilwell. University of Kwazulu-Natal: College of Social Sciences and Humanity. 316 page.

رسالة دكتوراه بعنوان "توفير خدمات المكتبات للأشخاص ذوي الإعاقة البصريّة والمقعدين في المكتبات الأكاديميّة في تنزانيا".

نظرت هذه الدراسة في أهمّية الوصول إلى مصادر المعلومات المتاحة وتخطيط مبنى المكتبة في المكتبات الأكاديميّة في تنزانيا في خمس جامعات، من أجل معرفة ما هي

الخدمات ومصادر المعلومات التي توفّرها المكتبات الأكاديميّة للأشخاص الذين يعانون من إعاقات بصريّة وجسديّة (المقعدين)، وما هو التخطيط الماديّ للمكتبات الأكاديميّة في تنزانيا، والتعرّف على التحدّيات التي تواجه هؤلاء الأشخاص في الوصول إلى خدمات المكتبة واستخدامها، بالإضافة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تسهيل توفير مصادر المعلومات لهم، وإلقاء نظرة على التحدّيات التي تواجهها المكتبة في السعي إلى توفير الخدمات لهم.

اعتمدت الدراسة المنهج المسحيّ على عدد من مديريّ المكتبات وموظفيها والأشخاص ذوي الإعاقة البصريّة والجسديّة، وتمّ استخدام عيّنة كرة الثلج بلغ عددها 113 واستخدمت ثلاث طرق لجمع البيانات وهي الاستبيان والمقابلة وقائمة المراجعة، وقد أكّدت النتائج أنّ المكتبات لا تقدّم خدمات شاملة وعالميّة للأشخاص ذوي الإعاقة البصريّة والجسديّة، وبالتالي عرضت المبادئ التوجيهيّة للمكتبات الأكاديمية في تقديم خدمات شاملة وتوجيهيّة لهؤلاء الأشخاص تشمل تخطيط مبنى المكتبة وإقامة المصاعد حتى يتمكنوا من الوصول إلى المكتبة بسهولة، بالإضافة إلى ضرورة توفير مصادر معلومات بطريقة برايل للأشخاص ذوي الإعاقة البصريّة، وكذلك توفير التقنيات المساعدة لمساعدتهم في قراءة مصادر المعلومات المتاحة.

3- Anna J Nierman. (2012). **The Impact of Library Services on students in Special Education Programs**. (Master's thesis). Supervisor: Dr. Jenny Robins. Warrensburg: University of Central Missouri, Libraries and Information Science. 35p.

رسالة ماجستير بعنوان "أثر خدمات المكتبة على الطلاب في برامج التعليم الخاصّة".

تبحث هذه الدراسة في تأثير خدمات المكتبة على الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصّة بما في ذلك الطلاب في برامج التعليم الخاص، فالغرض من هذه الدراسة هو إظهار التأثير الذي يمكن أن يحدثه المركز الإعلامي للمكتبة وأخصائيّ المعلومات المكتبيّة على الطلاب المعاقين، كما تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيف يمكن لأخصائي المعلومات والمكتبات من التأثير بشكل إيجابي على الطلاب ، والتعرّف على التقنيات المساعدة لهم التي يمكن استخدامها في المركز الاعلاميّ للمكتبة، بالإضافة إلى كيفيّة التعاون بين اختصاصيّ المعلومات والمكتبات والمعلمين الآخرين في المدرسة.

توصّلت نتائج الدراسة إلى أنّ المركز الإعلاميّ للمكتبة له تأثير إيجابي على الطلاب، ولديه إمكانات متنوّعة لتقديم معلومات تخدمهم، كما يستطيع أمناء المكتبات الاستفادة من فوائد خطط الدروس البديلة من خلال التعاون مع المعلمين، وتبيّن الدراسة أنّ دمج الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في الحياة اليوميّة له تأثير ايجابي على النجاح.

4- Jane.M Poulson. (1994**). Library Programs for children with disabilities: A Survey of Missory Public Libraries**. (Master's thesis). Supervisor: Dr. Fiorenza Bernardi. Kent State University: Universit. 48p.

رسالة ماجستير بعنوان "برامج المكتبة الخاصّة بالأطفال المعوقين: دراسة مسحيّة للمكتبات العامة في ميسوري".

الغرض من هذه الدراسة وصف تلبية المكتبات العامّة في ميسوري الاحتياجات الخاصّة للأطفال المعاقين من خلال برامج المكتبة كما تصف هذه الدراسة كيف يخطّط أمناء المكتبات في الخدمات الشبابية ولتقديم برامج للأطفال المعوقين.

اعتمدت هذه الدراسة المنهج المسحي الوصفي حيث تمّ إرسال الاستبيان عن طريق البريد الالكتروني إلى أمناء مكتبات وخدمات الشباب في المكتبات العامّة في ميسوري، وقد أجري المسح الاستكشافي من أجل وصف برامج المكتبات المقدّمة للأطفال المعوقين في ميسوري بشكل عام.

تمّ اختيار 130 مكتبة عن طريق العيّنة العشوائية البسيطة باستخدام جدول موحّد للأرقام العشوائية، وتكشف البيانات أنّ العديد من المكتبات بعيدة عن التخطيط والدعم، كما أنّ بعض المكتبات لم تبذل جهودها لتحديد احتياجات الأطفال المعاقين في المجتمع الذين يمكن أن تقدم لهم خدمات خاصة أو برامج خاصّة، كما أنّ قلةً من المكتبات تلتزم بالميزانية لتقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

ترى الباحثة من خلال عرضها للدراسات السابقة العربيّة والأجنبيّة التي تناولت موضوع خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة، أنّ هذه الدراسات تركّزت في التعرّف على آرائهم في تقديم الخدمات المكتبيّة والتخطيط لمبنى المكتبة ومعرفة التقنيات المساعدة التي يرغبون باستخدامها، بالإضافة إلى ذلك ناقشت أهمّية إقامة دورات تدريبيّة لأمناء المكتبات للتعامل مع هذه الفئة، كما استخدمت أدوات الاستبيان والمقابلة كأسلوب جمع المعلومات.

وبناءً على ما سبق فإنّ الدراسات السابقة تتّفق مع هذه الدراسة الحالية في أهم الجوانب وهي مراعاة تصميم مبنى مناسب للمكتبة يسهل الوصول إليها من قبل ذوي الاحتياجات الخاصّة، وتوفير تقنيات مساعدة، التي أصبحت من أهمّ مقتنيات هذا العصر لما لها من دور كبير في الوصول إلى مصادر المعلومات بسهولة واستخدامها.

الفصل الأول

خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة

أولاً: ذوو الاحتياجات الخاصّة بين التجنُّب والرّعاية (نبذة تاريخيّة).

ثانياً: مفهوم وحقوق ذوي الاحتياجات الخاصّة.

1.2_ مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصّة.

2.2_ حقوق ذوي الاحتياجات الخاصّة.

ثالثاً: مفهوم وأنواع خدمات المكتبات والمعلومات.

1.3- الخدمة المكتبيّة.

2.3 - أنواع الخدمات المكتبيّة.

رابعاً: العاملون في مجال خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة.

خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة

Libraries and Information Services for Disabilities

مقدمة:

لا يزال المجتمع مستغرقاً في الحديث عن خدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة في كافة المؤسسات والقطاعات من بينها المكتبات وإيجاد الفرص المتكافئة للجميع، وتقول **كيث رايت** في كتابها **خدمات المكتبات والمعلومات للمعوقين:** " يمكن أن تكون المكتبات مصدراً عظيماً للمعلومات الأساسيّة حول ظروف الإعاقة، وأساليب التغلُّب على المشكلات والمصاعب فضلاً عن مصادر المعلومات الأخرى، وينبغي أن تكون المكتبات على دراية تامة بكافّة الهيئات الصحيّة الوطنيّة التطوعيّة، وكذلك الفروع المحليّة لتلك الهيئات والتي يمكن أن تقدّم موارد وفيرة، كما يمكن أن تخدم كعامل ربط للأشخاص المعوقين"

(رايت وديفي،1997، ص25).

أولاً: ذوو الاحتياجات الخاصّة بين التجنب والرّعاية (نبذة تاريخية):

Special Needs between Avoidance and Care A Brief History

لقد اختلفت نظرة المجتمعات لذوي الاحتياجات الخاصة من عصر إلى آخر، فعندما نتحدث عنهم بشكل عام، فإننا نتجّه إلى التركيز على الإعاقة بشكلّ خاصّ مع الأسف بدلاً من الاهتمام بالفرد ذاته وما لديه من ميزات وقدرات خاصة، لذا جاءت النظرة السلبيّة إليهم في حالة يرثى لها على أنّهم غير قادرين على مساعدة أنفسهم، لذلك فإنّهم يعتمدون على عطف الآخرين وإحسانهم، فهم باختصار متسولوّن مُعوزون، وهذه الوصمة تجعل هؤلاء الأفراد كأنّهم دون البشر فهم أشخاص يحتاجون للرعاية أو المساعدة.

وهناك العديد من الأفكار التي تبنّت وجهات نظر مختلفة وفيما يلي تعرض الباحثة بعض هذه الأفكار:

قديماً أرجع الناس الإعاقة إلى قوى غيبيّة أو تصوّرات غير منطقيّة، ومنهم من اعتبرها نذير شؤم أو هي دلالة على غضب الآلهة، وكانت الكنيسة في أوروبا تقول: إنّ المرض بجميع أنواعه قصاص على ما اقترفه الإنسان من ذنوب.

وشهد العصر الإغريقي التخلُّص من الأطفال المعوقين عن طريق قتلهم للمحافظة على نقاء العنصر البشري، أمّا في العصر الروماني فقد بقي مصير المعوقين بين شيخ القبيلة الذي كان بيده وحده تقرير مصائرهم اعتماداً على درجة تقدير الإعاقة، وكان يتمّ التخلّص منهم عن طريق إلقائهم في الأنهار أو تركهم على قمم الجبال ليموتوا بفعل الظروف المناخيّة **(القصاص، [د.ت] ، ص7)**.

أمّا في القرون الوسطى حيث التعصُّب والجهل فكانوا يوصّفون المعوقين بأنّهم غير مهذّبين ومسعورون ويقتلونهم تحت ستار العلوم الطبيّة في أوروبا، كما كان ينظر إلى أمهات الأطفال المعوقين على أنهنّ علامة الشّر ويلاقون حتفهنّ مُتّهمات بالسحر، وأيضاً كانت تعزى الأعراض المختلفة للمرض العقلي إلى السحر لذلك كان الأطباء يثقبون جماجم مرضاهم لطرد الشياطين **(OBE، 2013، ص ص6-7)**.

وعندما جاء الدين الإسلامي بنوره أضاء درب البشريّة وأدركوا ضرورة تصحيح الأفكار الخاطئة، ونادى بعدم التفرقة بين البشر وإقامة المساواة، كما أكّد على وجوب النظر إلى الإنسان على أساس عمله وقلبه وليس على أساس شكله أو مظهره، وطلب كفّ الأذى المعنويّ المتمثّل في النظرة والكلمة والإشارة وغيرها من وسائل التحقير والاستهزاء **(القصاص، [د.ت]، ص8)**.

ويشير كتاب "**تاريخ البيمارستانات في الإسلام**" لمؤلفه **أحمد عيسى بك** إلى النظرة الإيجابيّة التي كان ينظر بها أفراد المجتمع الإسلاميّ للمعوقين ومساواتهم بغيرهم، إذ يرى أن الوليد بن عبد الملك أجرى الصدقات على المقعدين والعميان والمساكين واستخدم لهم الخدّام وأعطى لكلّ مُقعَد خادماً ولكلّ ضرير قائداً، وجعل الأطباء في البيمارستان الذي أنشأه أن يجروا الأرزاق على المجذومين والعميان **(عيسى بك، 1981، ص203)**.

وفي أواخر القرن التاسع عشر بدأ ظهور خدمات المعوقين في بعض الدول الأوروبيّة وأمريكا، حيث تمّ إنشاء مؤسسات تقدّم خدمات المأوى والغذاء والرعاية الصحيّة بالإضافة

إلى تقديم خدمات تعليميّة بسيطة للصّمّ والمكفوفين، وكان الطّفل يقضي حياته كاملةً داخلَ المؤسّسة بعيداً عن الأسرة والمجتمع **(عوادة، 2006، ص5)**.

وفي العصر الحديث بدأ الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصّة، وخاصةً في البلدان الأوروبيّة، والدليل على ذلك هو أنها أصبحت تدرّس في الجامعات والمعاهد والتخصّصات التي تهتمّ بالإنسان، لأنّها أدركت مدى أهميّة العناية بالإنسان فهو الأساس وبدونه لا نستطيع فعل شيء، وقد كَثُرتْ حالات الإصابات في العصر الحديث نتيجة تلك الحروب التي عانت منها الشعوب والمجتمعات وبالأخص الحرب العالميّة الأولى والثانيّة وغيرها من الحروب، والتي كانت العامل الأساسي للبحث عن وسائل جديدة لمعالجة تلك الإصابات، حيث ظهرت التطوّرات في مجال الجراحة المتزامنة مع التطوّرات التكنولوجيّة بتقديم العلاج للمصابين في الحرب، وهذا ما جاء بأفكار نافعة منها صناعة الأجهزة التعويضيّة بدلاً من الأجهزة الطّبيعية التي فقدت في الحرب، وكذلك جاء إعلان حقوق الإنسان الصادر عن هيئة الأمم المتحدة كنقطة تحوّل هامّة في اتجاهات المجتمعات نحو ذوي الاحتياجات الخاصّة والاهتمام بهم ليعودوا أفراداً منتجين **(هادف، 2014، ص190)**.

ثانياً: مفهوم وحقوق ذوي الاحتياجات الخاصّة:

The Concept and Right of People with Special Needs

1.2_ مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصّة The Concept of People with Special Needs:

كثيراً ما يختلط المصطلحان (ذوو الاحتياجات الخاصّة وذوو الإعاقة) فكلاهما يعبّر عن معنى واحد، ولكن المصطلح الأصح للتعبير عنه هو (ذوو الاحتياجات الخاصّة) لكن الكثير من المنظّمات والمؤسسات لاتزال تستخدم بعض الأحيان المصطلح القديم (ذوو الإعاقة) فمثلاً ذكر في المادة 1 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الأمم المتحدة: "يشمل مصطلح الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة أو الأشخاص ذوي الإعاقة كلّ من يعانون من عاهات طويلة الأجل بدنيّة أو عقليّة أو ذهنيّة أو حسيّة، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعّالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين" **(الأمم المتحدة، [د.ت]، ص7)**.

ويقصد بمفهوم **ذوي الاحتياجات الخاصّة people with special needs** بأنّها فئة من فئات المجتمع تعاني من نوع واحد أو أكثر من الإعاقة، كالإعاقة البصريّة، الإعاقة السمعيّة، الإعاقة النطقيّة، الإعاقة الجسديّة، الإعاقة العقليّة، وتؤثر عليها سلبيّاً بحيث جعلت هذه الفئة في حاجة إلى برامج وخدمات تعليميّة، تدريبيّة، وطبيّة خاصّة

(جوهري، [د.ت]، ص7).

وهنا ستتناول الباحثة مفهوم الإعاقة وتصنيفاتها بالإضافة إلى مفهوم المعوق.

1.1.2_ مفهوم الإعاقة Concept Disability:

يَقصُد **Thomas Molden** بالإعاقة المعاناة من مشاكل صحيّة بدنيّة أو عقليّة دائمة قد تفرض قيوداً على الحياة اليوميَّة، ويمكن أن تكون مشاكل متعلّقة بالبصر أو السمع، الديسلكسيا، الإعاقة الجسديّة، مشاكل القلب أو الرئة والإعاقة العقليّة أو أيّ إعاقة أخرى، وهذه الإعاقات تؤثر على حياته اليوميّة **(Molden، [د.ت]، ص6).**

وثمّة تعريف للإعاقة لدى **منظمة الصحّة العالميّة** وهو: " الإعاقة هي حالة من القصور أو الضعف المفروض على الأشخاص، كي يوظّفوا قدراتهم في المستويات الطبيعيّة أو المتوقّعة من الأنشطة العقليّة والبدنيّة " **(افلا، 2013، ص96).**

وتعرّف **عوادة** الإعاقة بأنّها حالة عدم القدرة على تلبية الفرد لمتطلّبات أداء دوره الطبيعيّ في الحياة، المرتبط بعمره وجنسه وخصائصه الاجتماعيّة والثقافيّة، وذلك نتيجةَ الإصابة أو العجز في أداء الوظائف الفيسيولوجيّة **(عوادة، 2006، ص5).**

وعلى الرغم من صعوبة وضع تعريف واحد يجمع كل الإعاقات، إلا أنّ هناك مجموعة من الخصائص والسمات العامّة التي من الممكن أن يشترك فيها معظم المعوقين بغض النظر عن نوع الإعاقة، وهذه **الخصائص والسمات** هي:

1. أنّ الإعاقة التي تصيب الإنسان أيّاً كان نوعها، قد تحدّ من قدرته على ممارسة وظيفة أو أكثر من وظائف الحياة اليوميّة بصورة طبيعيّة وهي التعليم، العمل، الرياضة وغيرها من الوظائف.
2. أنّ الفرد المعوق له حاجاته الخاصّة التي تنشأ عن إعاقته والتي يستلزم إشباعها أو الوفاء بها إجراءات خاصّة، تختلف عن الإجراءات التي تُتّبع في تلبية حاجات

الأفراد الأسوياء، وهذه الحاجات والإجراءات الخاصّة قد تختلف من معوق إلى آخر.

3. أنّ المعوقين مهما اختلفوا في نوع الإعاقة وحدّتها لديهم القابليّة والرغبة في العمل وممارسة الوظيفة المناسبة لهم، ولكن هذا يفرض على المجتمع العمل على دمجهم ومساعدتهم ورعايتهم.

2.1.2_ مفهوم المعوق Concept of Disabled:

ينظر بعض الناس إلى المعوق على أنّه شخصٌ مثيرٌ للشفقة أو العطف، فبدا ضحيّةً لا حول ولا قوّة له، أعدى أعداء نفسه، عالةً على غيره منعزلاً وعاجزاً عن المشاركة الكاملة في المجتمع، وكانت المعلومات غير السليمة والأخطاء الناتجة عن الإعاقات واضحةً جليّةً، والنمط الوحيد الذي بدأ يتوارى هو العاجز باعتباره مثيراً للضحك

(رايت وديفي، 1997، ص29).

المعوق هو فرد لديه قصور في القدرة سواء الجسميّة أم العقليّة أم الحسيّة أم النفسيّة، ناتجة عن حدث خَلْقي أو غير خَلْقي فيكون غير قادر على إعالة نفسه في ممارسة عدّة أنشطة في الحياة، ممّا يتطّلب مساعدتَه وتأهيله لتوفير الاستقرار لهذا الفرد اجتماعيّاً ونفسيّاً واقتصاديّاً **(أبو الكاس، 2008، ص ص31-32).**

في المجتمعات الحضاريّة هناك فرق بين التعامل مع الإعاقة وبين التعامل مع المعوق: فالتعامل مع الإعاقة يتمّ عن طريق المراكز المتخصّصة والمستشفيات ومعاهد الأبحاث، أمّا التعامل مع المعوق فيتمّ عن طريق إتاحة الفرص وتهيئة السبل أمامه لتحقيق غاياته وأحقيّته في الوصول إلى أقصى ما يمكن أن يصل إليه أي فرد في المجتمع

(مرزوق،2012، ص9).

لتوضيح الفرق بين مصطلحَي العاجز والمعوق:

العاجز أو العجز Disability هي حالة من الضعف الجسديّ أو العقليّ لها جانب ملموس يمكن أن يصفه الطبيب، أمّا المعوق أو الإعاقة Handicap فهي النتيجة التراكميّة للمعوّقات التي يفرضها العجز لتحول بين الفرد وبلوغ الحدّ الأقصى لمستوى أدائه الوظيفيّ

(رايت وديفي،1997، ص28).

3.1.2_ تصنيفات الإعاقة Disability Classification:

يمكن تصنيف ذوي الاحتياجات الخاصّة وفقاً لإعاقاتهم على النحو التالي:

أ_ الإعاقة البصريّة Visual Disability: وهي الحالة التي تتروح ما بين العمى الكامل، ضعف النظر، وحالات أخرى قريبة من ذلك، والأشخاص ذوو الإعاقة البصريّة يستطيعون أن يلتحقوا بالصفوف العاديّة في المدرسة مع توفير الاحتياجات التقنيّة المساعدة.

ب _ الإعاقة السمعيّة واللفظيّة Hearing and Verbal Disability: تتمثّل هذه الإعاقة بوجود عطل في إيصال المثيرات الصوتيّة إلى أعصاب السمع، أو أي أعضاء أخرى متعلّقة بإدراك الأصوات وتمييزها، وبالتالي فإنّ التواصل اللفظيّ مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعيّة أو اللفظيّة يصبح صعباً.

ج_ الإعاقة العقليّة Mental Handicap: وفيها يعاني الشخص من نقص أو تخلّف، أو بطء في النموّ العقليّ ويؤدي هذا إلى تدنيّ في مستوى الذكاء، ومستوى تكيّفه الاجتماعيّ، فلا تتناسب قدراته العقليّة مع مستوياته العمريّة.

د _ الإعاقة الحركيّة أو الجسديّة Physical Disability: وفيها يجد الشخص صعوبةً في استخدام عضو أو أكثر من أعضائه بسبب عطل في الجهاز العصبيّ، أو ضرر أصاب العضلات، أو عيب وراثيّ في أحد الأعضاء، أو بتر لأحد الأعضاء

(غنيم،2007، ص ص 16-17).

هـ_ الإعاقات الاجتماعيّة والانفعاليّة Social Emotional Disability: ويكون نتيجة الاضطرابات الانفعاليّة السلوكيّة وتشمل المصابين بأمراض الكلام وعيوب النطق مثل التلعثم، الخوف، احتباس الكلام، واختلاف في عمق الصوت وارتفاعه

(أبو موسى، 2008، ص95).

2.2_ حقوق ذوي الاحتياجات الخاصّة

:Right of People with Special needs

تتغير مواقف المجتمع واتجاهاته نحو ذوي الاحتياجات الخاصّة كما تتغير مواقفهم بأنفسهم، ولقد واجهوا صراعات طويلة من أجل تعديل القوانين المتعلّقة بالمعوقين، والاتجاه نحو العيش المستقل والإصرار على هويّة ذاتيّة إيجابيّة من جانب الأشخاص ذوي الاحتياجات

الخاصّة، وقد اعتمد المجتمع الدوليّ منذ الإعلان العالميّ لحقوق الإنسان سنة 1948م سلسلة من الصكوك الاتفاقيّة، التي تهتمّ بحمايتهم بصفة عامة أو بفئات معيّنة من الأشخاص كالمرأة والأطفال والمهاجرين والأسرى، إلاّ أنّ الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة ظلّوا يعانون من التمييز في شتّى أنحاء العالم، وهذا ما دفع المجتمع الدوليّ إلى تبنيّ الاتفاقيّة الدوليّة لحقوقهم، والتي تنصّ بشكل واضح على أن حقوق المعوقين تعدّ جزءاً لا يتجزأ من حقوق الإنسان، كما تدعو إلى احترام المبادئ الأساسية المتمثّلة في الكرامة والاستقلاليّة الفرديّة، وعدم التمييز والمشاركة التامّة واحترام مبدأ الاختلاف

(مرزوق، 2012، ص9).

وهنا ستكتفي الباحثة في الحديث عن حقوقهم في مجال المكتبات والمعلومات.

1.2.2- في المكتبات والمعلومات In Libraries and Information:

لاحظت اتفاقية منظمة الأمم المتحدة في جمهوريّة الكونغو الديمقراطيّة بشأن حقوق ذوي الاحتياجات الخاصّة في المادة 2 أنه يجب على مؤسسات التعليم العالي أن توفّر للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة المساعدة، حيث تدرك المكتبات الجامعيّة صعوبات الوصول والاستخدام التي يواجهها المستخدمون المعوقون، وفي هذه الحالة يجب إتاحة إمكانيّة الوصول إلى المكتبات وبعض موادها الأساسيّة لهم ، كما يجب أن يكون المؤشّر الأساسيّ للمكتبة من المقتنيات (سواء المنسّقة على الإنترنت أو على بطاقات الفهرس يمكن الوصول إليه) **(Ekwelem، 2013، ص8).**

فالمكتبات تلعب دوراً حافزاً في حياتهم من خلال تسهيل مشاركتهم الكاملة في المجتمع، وينبغي أن تستخدم المكتبات استراتيجيات أساسيّة تستند إلى مبادئ التصميم العام لضمان تلبيّة سياسة المكتبة والمصادر والخدمات باحتياجات جميع الناس، ولأغراض هذه السياسة أوصت جمعيّة المكتبات الأمريكيّة بأن تبذل المكتبات كلّ جهد ممكن من خلال أقسامها ووحداتها، ومن خلال التعاون مع الجمعيّات والوكالات الخارجية بغية القضاء على أوجه الإجحاف (عدم المساواة)، وتحسين المواقف تجاه الخدمات والفرص المتاحة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة، وهذه السياسة هي:

أ- **خدمات المكتبة Library Services**: لا يجوز للمكتبات التمييز بين الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة وإنما يجب أن تكفل حصولهم على مصادر المكتبة وعلى قدم المساواة

، ولضمان الحصول على مثل هذه الخدمات يمكن للمكتبات أن تقدّم لهم بعض الخدمات، مثل التخلي عن الغرامات المتأخرة ، الكتب عن طريق البريد، الخدمات المرجعيّة عن طريق الفاكس أو البريد الالكتروني، خدمة التوصيل إلى المنازل، الوصول عن بعد إلى مصادر المكتبة، القرّاء المتطوعين في المكتبة، مساعدي التكنولوجيا المتطوعين في المكتبة، مترجميّ لغة الإشارة، وخدمات قراءة الراديو.

ب _ المجموعات Collections: يجب أن تكون مواد المكتبة متاحة لهم في أشكال مختلفة مع التسهيلات، ومن هذه التسهيلات على سبيل المثال التكنولوجيا المساعدة، الأجهزة المساعدة، والمساعدات الماديّة.

وفي إطار سياسة المكتبة ومجموعاتها ينبغي أن تتضمّن المكتبات العامّة والمدرسيّة والأكاديميّة، مواداً تحتوي على معلومات دقيقة وحديثة عن قضايا الإعاقة والخدمات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة وعائلاتهم، ومعلومات تتعلّق بالحقوق القانونيّة، كما ينبغي أن تتضمّن معلومات صحيّة ذات صلة بالمعوقين **(ALA، 2001، ص9-10)**.

ج_ التكنولوجيا المساعدة Assistive Technology: تتطلب أنواع معيّنة من الإعاقات استخدام التكنولوجيات المساعدة، لتسهيل تفاعل المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصّة مع أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل أجهزة الكمبيوتر والهواتف الخليويّة وأجهزة الشبكة والبرمجيّات والخدمات المرتبطة بها، وقد يشمل ذلك أجهزة إدخال بديلة للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة، وقراءة الشاشة للأشخاص المعوقين بصريّاً، وإيجاد اتصالات بديلة للأشخاص الذين يعانون من ضعف في النطق أو الكتابة، وبالتالي فإنّ توفير التكنولوجيا المساعدة يتطلّب قدراً كبيراً من الخدمات والمهنيّين المؤهّلين بما في ذلك تقويم المستخدم واختيار الحلول والتدريب والدعم والصيانة، ويتمّ تعزيز التكنولوجيات المساعدة في المقام الأول في المدارس والجامعات والمكتبات ومراكز إعادة التأهيل، ويحصل الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصّة على هذه التكنولوجيات أثناء وجودهم ضمن هذه المرافق **(United Nation، [د.ت]، ص ص 5-8)**.

أمّا بالنسبة لسياسة خدمات المكتبة والتدريب والتطوير المهنيّ فإنّه ينبغي مراعاة ما يلي:

أ- يجب على جميع برامج الدراسات العليا في دراسات المكتبات والمعلومات، أن تطلب إلى الطلاب التعرّف على قضايا إمكانيّة الوصول والتكنولوجيا المساعدة

واحتياجات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة سواءً أكانوا مستخدمين أم موظفين، والقوانين المنطبقة على حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة لأنها تؤثر على خدمات المكتبة.

ب- ينبغي على المكتبات توفير فرص التدريب لجميع موظفي المكتبة والمتطوعين من أجل توعيتهم بالقضايا التي تؤثر على الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة، ولتعليم التقنيات الفعّالة من أجل تقديم الخدمات للمستخدمين منهم

(ALA، 2001، ص11).

ثالثاً: مفهوم وأنواع خدمات المكتبات والمعلومات:

Library and Information Services

1.3- مفهوم خدمات المكتبات والمعلومات:

Concept of Library and Information Services

يعدّ الهدف الأساسي من وجود المكتبات والمعلومات هو خدمة المستفيدين بكلّ فئاتهم من تلك الخدمات وتلبية احتياجاتهم المعلوماتيّة، ولا شكّ في أن نجاح أي مكتبة في أداء رسالتها مرهون بقدرتها على توفير المعلومات المناسبة للشخص المناسب وفي الوقت المناسب، ويعدّ التعرّف على مجتمع المستفيدين بمختلف شرائح المجتمع وتحليل حاجاتهم المعلوماتيّة عنصراً أساسيّاً في تنظيم خدمات المعلومات وإدارتها، لأن المستفيد هو المحور الذي تبدأ به دورة المعلومات وإليه تنتهي وهو الحكم على جودة الخدمات والمعلومات أو عدمه.

بعض من كتّاب ومؤلفي كتب في مجال المكتبات والمعلومات ينظرون إلى مصطلح خدمات المعلومات بأن له مرادفات متعدّدة مثل الخدمات المكتبيّة وخدمات القرّاء وخدمات المستفيدين، إلاّ أنّ مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل والأحدث لأنه يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة والإفادة منها ولأنه يعكس تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات، ولكن تبقى الخدمة المكتبيّة جنباً إلى جنب الخدمة المعلوماتيّة فهما يُكملّان بعضهما بعضاً **(عليان، 2010، ص35).**

حيث أنّ كثيراً ما يتردّد بين المكتبيّين العديد من المصطلحات المتعلّقة بالخدمة المكتبيّة والمعلوماتيّة المقدّمة في المكتبات ومراكز المعلومات، ويختلف فهم المكتبيّين لهذه المصطلحات تبعاً لثقافة المكتبيّ وطبيعة المحيطين به، فمصطلح **الخدمة المكتبيّة** كما ورد

في **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات** "هو مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة والبرامج التي تقدّمها المكتبات لسدّ الحاجة إلى المعلومات، وهي تشمل كمّاً كبيراً من الخدمات مثل الخدمات العامّة وخدمات المعلومات وخدمات الإعارة، التي تقوم بها المكتبة بالذات طبقاً لأهدافها" **(الشامي وحسب الله، 1988، ص663)**.

أمّا مصطلح **خدمات المعلومات أو المعلوماتيّة** يشير **حشمت قاسم** في كتابه **(خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها)** إلى أنّ خدمات المعلومات قد يطلق عليها اسم الخدمة المكتبيّة، ويقصد بخدمات المعلومات أنّها الناتج النهائيّ الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات نتيجةً للتفاعل بين ما يتوفّر لأجهزة المعلومات من موارد بشريّة وماديّة فضلاً عن تنفيذ بعض العمليّات والإجراءات الفنيّة، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات **(قاسم، 1984، ص65)**.

أمّا **المعجم الموسوعي لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات** فيعرّفها بأنّها: "خدمة تهيّئُها مكتبة متخصّصة هدفها جذب الانتباه إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مركز المعلومات وذلك توقّعاً لطلبها" **(الشامي وحسب الله، 1988، ص573)**.

وتجد الباحثة أنّ التعريف الأنسب لخدمات المعلومات هو التعريف الذي أشار إليه **ربحي عليان** في كتابه **(خدمات المعلومات)** أنّ خدمات المعلومات هي عملية شاملة متكاملة لكلّ الأنشطة المختلفة في المكتبة الهادفة إلى توفير المعلومات للروّاد، في حين يجد أنّ الكثير من المكتبيّين يرى أن الخدمة المكتبيّة هي الخدمة المرجعيّة الإرشاديّة

(عليان، 2010، ص138).

2.3- أنواع خدمات المكتبات والمعلومات:

: Types of Libraries and Information Services

تحقّق خدمات المعلومات التي تقدّمها المكتبات والمعلومات العديد من الوظائف وهي:

أ- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين.

ب- إدراك الاحتياجات المتغيّرة للمستفيدين تبعاً لتغيّر ظروف الحاجة إلى المعلومات وضمان تلبية هذه الاحتياجات.

ج- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة.

د- مراعاة الدقة فيما يقدّم من معلومات.

هـ- تلافي النقص في المعلومات الناجم عن تشتت النتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة.

و- مساعدة المستفيد على تخطيّ الحواجز اللغويّة وتقديم معلومات ملائمة له.

يرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات أنّ خدمات المعلومات تنقسم بشكل عام إلى: الخدمات المباشرة والخدمات المباشرة **(جرجيس وكلو، [د.ت]، ص33).**

أولاً: خدمات مباشرة Direct services :

وهي ما تسمى بخدمات المستفيدين التي تشمل كافّة الأعمال التي تقدّمها أو تتعامل المكتبات والمعلومات مع المستفيدين بشكل مباشر وتشمل هذه الخدمات عدّة أنواع التي ينبغي أن تقدّمها المكتبات والمعلومات للباحثين، نستطيع أن نحصر بعضها في الآتي:

1.1- الخدمة المرجعيّة Reference Service: تقدّم هذه الخدمة الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعيّة التي يتلقّاها قسم المراجع من الرّواد والباحثين، حيث يقوم أخصائيّ المراجع باختيار الأعمال المرجعيّة وتنظيمها، إعداد الكشّافات والأدلّة والبيبليوغرافيات، مساعدة رّواد المكتبة والباحثين في التعرّف على بعض المراجع الأساسيّة في موضوع معيّن وتعريفهم بكيفيّة استخدام مرجع معيّن للإجابة عن السؤال بالذات.

2.1- خدمة الإحاطة الجارية Current Awareness Service: تعرّف بأنّها نُظُم استرجاع الوثائق الموجودة حديثاً من أجل اختيار المواد الوثيقة الصلة باحتياجات المستفيد، وتسجيل هذه المواد لإشعارهم بها وترتبط باحتياجاتهم؛ حيث تهدف هذه الخدمة إلى الإعلان الدوريّ للباحثين أو المستفيدين بكلّ المعلومات الهامّة ذات الصلة باهتماماتهم.

3.1- خدمة البث الانتقائيّ للمعلومات Selective Broadcast Service :

تعدّ خدمة البث الانتقائيّ للمعلومات جزءاً لا يتجزأ من خدمة الإحاطة الجارية حيث يُحيط بعض المستفيدين بجانب واحد من جوانب اهتماماتهم، وبناءً على ذلك فإنه يختص بجزء معيّن من المعلومات لعدد معيّن من المستفيدين، وبالتالي فهو الوجه المتطوّر من خدمة الإحاطة الجارية **(سلامة، 1997، ص44).**

4.1- خدمة الإعارة Circulation Service: يقصد بخدمة الإعارة بأنّها مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيد، لاستخدام مصادرها داخل وخارج مبنى المكتبة وفق ضوابط معيّنة تكفل المحافظة على المصادر وإعادتها في الوقت المحدد **(الحزيمي، 1994، ص15)**.

ويمكن تقسيم الإعارة إلى نوعين رئيسين في جميع المكتبات وهي:

الإعارة بحسب الرفوف Lending through the Shelves: ويقسم هذا النوع من الإعارة إلى نظام الرفوف المفتوحة، ونظام الرفوف المغلقة.

الإعارة بحسب الاستخدام Lending by Use: ويقسم إلى نوعين هما الإعارة الداخليّة والإعارة الخارجيّة **(علي، 2008، ص98)**.

5.1- خدمة تدريب المستفيدين User Training: تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بإعداد برامج تهدف إلى تدريب المستفيدين وتنمية مهاراتهم الأساسيّة، من أجل التعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وإكسابهم القدرة على تحقيق الإفادة الفعّالة من مصادر المعلومات، والاستفادة من الخدمات المكتبيّة والمعلوماتيّة والقيام بكافة خدمات البحث العلميّ، وتُوفِّر عليهم الكثير من الوقت والجهد **(النوايسة، 2000، ص ص67،113)**.

6.1- خدمة استرجاع المعلومات Information Retrieval Service: يقصد باسترجاع المعلومات Information Retrieval (IR) استدعاء الرموز أو الأوعية الحاملة للمعلومات من أماكن اختزانها، استجابةً للاستفسارات التي يتقدّم بها المستفيدون المحتملون من هذه المعلومات **(غنيم، 2008، ص90)**.

7.1- خدمة الترجمة Translation Service: مع زيادة حجم ما ينشر من نتاج فكريّ في العالم يرافقه تزايد في عدد اللغات التي ينشر بها النتاج الفكريّ، وتلك مشكلة الباحث فإذا كان يريد الإلمامَ بالمعلومات الجديدة فإنّ عليه أن يجيد لغات أجنبيّة وهذا صعبٌ عليه لذلك تلجأُ المكتبات ومراكز المعلومات إلى تقديم الترجمة، فالترجمة بالمفهوم التقليديّ هي عمليّة ترجمة البحوث أو الوثائق العلميّة من لغة إلى أخرى مع الاهتمام بالمادة العلميّة التي تحتويها هذه الوثائق المترجَمَة، وتهدف هذه الخدمة إلى تخطّي الحواجز اللغويّة

واجتيازها للنتاج الفكريّ والذي يصدر في لغات متعدّدة للاستفادة من هذا النتاج الفكريّ الهائل **(علي، 2008، ص100)**.

أمّا الترجمة بالمفهوم الآلي فيُطْلَق عليها الترجمة الآلية Automatic Translation وهي ترجمة النصوص من لغةٍ طبيعيّة إلى لغةٍ أخرى (لغة النظام) باستخدام الحاسب الإلكترونيّ، وتوفّر هذه الخدمة إمكانات ومميزات تُمكّن مجتمع المستفيدين منها من ترجمة النصوص، وترجمة الملفّات ومواقع الويب وصفحاتها، ورسائل البريد الإلكترونيّ والمحادثات من خلال برنامج الترجمة المُعْتَمَد عليه في عمليّة الترجمة **(أبو طالب، 2014، ص3)**.

8.1- خدمة التصوير والاستنساخ Photocopying in Service: تعتبر خدمة تصوير واستنساخ الوثائق من الخدمات الأساسيّة التي تقدّمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين، والتي يمكن بوساطتها الاستفادة من المجموعات المكتبيّة المختلفة عن طرق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دوريّة، أو استرجاع معلومة معيّنة عن طريق المصغّرات الفيلميّة.

9.1- الخدمة الإعلاميّة Informative Service: يقصد بالخدمة الإعلاميّة أنها مجموعة من الأنشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، بغيةَ جذب المستفيدين وتعريفهم بسياسة المكتبة وأنشطتها المختلفة، وتأتي أهميّة الخدمة الإعلاميّة في المكتبات من أجل تحقيق الأهداف التالية:

أ- جذب أكبر عدد من المستفيدين والقرّاء من الخدمات المكتبيّة على نطاق واسع.

ب- خلق جو من الصداقة والتعاون بين المكتبة والمجتمع المحيط بها.

ج- تعزيز الدور الاجتماعيّ للمكتبة.

10.1- خدمة الدوريّات Periodical Service: عَرَّفَتْ **منظمة اليونسكو** الدوريات (التقليديّة أو الإلكترونيّة) بأنّها مطبوعات تصدر على فترات منتظمة أو غير منتظمة، ولها عنوان واحد ينتظم جميع أعدادها ويشترك في تحريرها العديد من الكتّاب ويقصد بها أن تصدر إلى ما لانهاية، وقد تكون الدوريّة يوميّة كالصحف أو أسبوعيّة أو نصف شهريّة أو فصليّة أو نصف سنويّة **(خليفة، [د.ت]، ص5)**.

ثانياً: خدمات غير مباشرة Indirect services:

ويقصد بها الخدمات المتعلّقة بالإجراءات والعمليات الفنيّة، التي يقوم بها العاملون في المكتبة دون أن يراهم المستفيد مباشرة، ولكنّه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات، وتشمل:

1.2- خدمة تنمية المقتنيات Collection Development Service:

يقصد بها عمليّة التعرّف على جوانب القوّة ومكامن الضعف في مجموعات المكتبة، على ضوء احتياجات المستفيدين والمصادر المتاحة لمجتمع المكتبة، والعمل على معالجة مواطن الضعف إن وجدت.

ويقصد بسياسة تنمية المقتنيات هي بيان تحريري لخطة المكتبة في المحافظة على مظاهر القوّة وعلاج مواطن الضعف في مقتنياتها، ويشمل هذا البيان على المعلومات التي يسترشد بها العاملون بالمكتبة في اتخاذ قراراتهم الخاصّة، باختيار مقتنيات المكتبة من مصادر وأوعية المعلومات ومن ثمّ تقييمها واستبعادها **(جرجيس وكلو، (د.ت)، ص 47-49)**.

ومن عمليات تنمية المقتنيات المكتبية هي:

أ- **الاختيار:** هو عملية تقرير أيّ المواد التي يجب توفيرها للمكتبة، وهذا يعني إمكانية المقارنة والموازنة بين مادتين مكتبيتين أو أكثر، لتقرير أيّ منهما يجب الحصول عليه وتوفيره للمكتبة، ومن أدوات الاختيار: زيارة معارض الكتب، مقترحات المستفيدين من المكتبة لشراء مادة معيّنة، طلبات الإعارة المتبادلة بين المستفيدين، القوائم التجارية وفهارس الناشرين.

ب- **التزويد:** يقصد به بأنّه العمليّة التي تقوم بها المكتبة لتوفير المواد المكتبيّة للمكتبة، والتي اعتمدتها سياسة الاختيار لأضافتها لمقتنيات المكتبة، عن طريق المصادر المختلفة للتزويد وهي الشراء، الاهداء، التبادل، الإيداع والبرامج التعاونيّة **(طهاري وهاشمي، 2016، ص ص 56-60)**

ج- **التقييم:** تعرّف بأنها عمليّة تقدير لكميّة ونوعيّة مجموعات المكتبة أو مركز المعلومات، إذ يعتبر أحد جوانب تنمية المقتنيات ويرتبط بأعمال التخطيط وأساليب

انتقاء وتنقية المقتنيات، وذلك بغرض التأكد من مدى تحقيق المكتبة لأهدافها وارضاء المستفيدين من خدماتها.

د- **تنقية المقتنيات:** ويقصد بها العملية التي تقوم بها المكتبة لتحديد الأوعية التي ينبغي استبعادها، لكي تفسح المجال للأوعية الجديدة التي تستلزم إضافتها إلى مقتنيات المكتبة، ومن مبررات التنقية: تقادم الوعاء المعلوماتي أو تلفه وتمزّقه، توافر طبعات أفضل من نفس الوعاء، تعيّر احتياجات المستفيدين، ارتفاع تكاليف الاختزان حيث تؤدي الزيادة المستمرة في مقتنيات المكتبة إلى تفاقم مشكلات الحفظ والاختزان والإفادة **(جرجيس وكلو، (د.ت)، ص ص 64-67).**

2.2- خدمة الفهرسة Cataloguing Service : يقصد بالفهرسة بأنّها عمليّة اعداد الكتب وغيرها من أوعية المعلومات إعداداً فنيّاً، بحيث تكون في متناول القرّاء في أسرع وقت وبأيسر الطّرق، ويقصد بالفهرس بأنّه عبارة عن قائمة بما تشمل عليه المكتبة من مجموعات توضع لخدمة روّاد المكتبة، وتنقسم الفهرسة إلى قسمين:

أ- الفهرسة الوصفية: وهي التي تهتمّ بوصف الكتب وغيرها من أوعية المعلومات وصفاً ماديّاً، بحيث تتيح التعرّف على مصدر المعلومات بسهولة وتكوّين صورة واضحة عنه قبل الاطلاع عليه.

ب- الفهرسة الموضوعية: وهي التي تهتمّ بوصف الكتب وغيرها من أوعية المعلومات وصفاً موضوعيّاً، بحيث تجمع المصادر ذات الموضوعات المتشابهة إلى جانب بعضها البعض **(خليفة و العايدي، 1995، ص17).**

3.2- خدمة التصنيف Classification service: يقصد بالتصنيف بصفة عامّة بأنّه عملية جمع المواد المتشابهة مع بعضها البعض، وفصل المواد غير المتشابهة عن بعضها البعض في أقسام تبعاً للصفات المتشابهة، ويقصد بالتصنيف المكتبيّ بأنّه خطّة لترتيب الكتب وغيرها من أوعيّة المعلومات وفقاً لرموز خطّة التصنيف مثل خطّة تصنيف ديوي العشريّ، ويعني ذلك تجميع الكتب طبقاً لموضوعاتها لتيسير وصول المستفيدين إليها في سهولة ويسر، ويعتبر التصنيف أساس الخدمات المكتبيّة الناجحة

(بدر وعبد الهادي، 1995، ص20).

وتأتي أهميّة التصنيف في أنّه يؤدّي عدّة وظائف للمكتبات ومراكز المعلومات أهمها:

يعدّ التصنيف بأنّه الأساس في عمليّة تنظيم مواد المكتبة بشكل منطقي، يساعد الباحثين عن المعلومات في الوصول إلى ما يحتاجونه من مصادر المعلومات بسهولة ويسر، يسهم التصنيف في التعرّف على مواطن القوّة والضعف في مجموعات المكتبة ممّا يساهم في حفظ التوازن بين مجموعات المكتبة، كما يسهم التصنيف في ارشاد القرّاء إلى مصادر الموضوع الواحد **(عليان، 1999، ص184)**.

4.2- الخدمة البيبليوغرافيّة Bibliographic Service: يقصد بالبيبليوغرافيا أنّها قائمة بمواد منشورة أو غير منشورة تعطي بيانات عنها وتكون مرتّبة وفقاً لنظام معيّن، وقد تكون مجموعة حول شخص أو موضوع أو زمان، وهو عبارة عن صناعة الكتب وفنّ سرد النتاج الفكري ووصفه وتسجيله.

5.2- خدمة التكشيف Indexing Service: قبل الدخول في مفهوم خدمة التكشيف سوف تعطي الباحثة موجزاً عن الكشاف scouts، عرّفت **المواصفة القياسيّة المصريّة** الخاصّة بفحص الوثائق الكشاف بأنه " قائمة حصريّة بموضوعات مرتّبة هجائيّاً أو تصنيفيّاً، وتشير إلى مكان كلّ موضوع في الوثيقة أو مجموعة الوثائق "، وهناك عدّة أهداف تسعى الكشافات إلى تحقيقها ومن أهمّها:

تدلّ الكشافات الباحث أو الدارس على المصادر أو المعلومات التي يحتاجها عبر كلّ الامتدادات الزمنيّة أو المكانيّة أو اللغويّة أو الموضوعيّة، وهي بذلك تُحيطُهُ علماً بما يُنْشَرُ من نتاج فكريّ يتعلّق باهتماماته.

كما تساعد الكشافات الباحثَ أو الدارسُ على اختيارِ المصادرِ والمعلومات أو انتقائِها، التي يرغبها أكثر من غيرها وترشده إلى مصادر معلومات مفيدة لم تكن تخطر على باله

(عبد الهادي وزايد، 2000، ص ص 20-25).

أمّا التكشيف Indexing فهو إعداد مداخل تؤدّي إلى معلومات معيّنة في مصادرها من أجل استرجاعها، ويكون التكشيف بإجراءات يدويّة أو آليّة لتنظيم مُحتوى المعلومات لاسترجاعها بشكل منظّم **(علي، 2008، ص82)**.

6.2- خدمة المستخلصات Abstract Service: يقصد بالمستخلص Abstract تحليل وتلخيص محتويات المطبوعات والوثائق بأسلوب علميّ، لتقديم أهمّ ما تشمل من معلومات وأفكار مصحوبة بالوصف البيبليوغرافيّ تمكّن المستفيد من الوصول إلى المواد المطبوعة أو الوثيقة الأصليّة، وبالتالي تهدف هذه العمليّة إلى توفير الوقت والجهد الذي سيُبْذَل في قراءة المقالة أو الوثيقة بأكملها، حيث يسمح المستخلص للمستفيدين باختيار المقالات أو الوثائق التي تتعلّق بمجال اختصاصهم **(الميموني، 1993، ص36)**.

يختلف مصطلح المستخلص Abstract عن مصطلح الاستخلاص Extraction في أنّ الاستخلاص هو فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات، والاستخلاص ليس مجرد تلخيص لمحتويات الوثيقة الأصليّة فقط، وإنما هو فن يتطلّب استثمار لقدرات كاتب المستخلص من أجل تقديم نتاج أصيل يصلح لتلبية الغرض منه، وهو تقديم ما يلبّي احتياجات المستفيد من المعلومات بشكل واضح **(عبد الهادي وزايد، 2000، ص133)**.

رابعاً: العاملون في مجال خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة

Employees in the field of information services for people with special needs:

لقي الإعداد المهنيّ لأخصائيّ المكتبات والمعلومات في مجال الخدمات المعلوماتيّة لذوي الاحتياجات الخاصّة منذ بداية السبعينات، اهتماماً خاصّاً ضمن برامج تعليم المكتبات والمعلومات في مدارس المكتبات وأقسامها في الجامعات الأميركيّة، كما دعم أيضاً من خلال برامج التدريب المهنيّ المستمر للعاملين في مجال تقديم الخدمات لهذه الفئات، والتي كانت استجابةً للإنجازات والتطوّرات التقنيّة المُستمِرَّة في مجال الخدمات المعلوماتيّة لذوي الاحتياجات الخاصّة، وأدت إلى تحسين فرص الوصول إلى المعلومات بتقديم خدمات فعّالة، وتُعدّ قضايا التدريب والتنمية المهنيّة للعاملين في خدمات المعلومات للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصّة نتيجة حتميّة للتطوّرات التكنولوجية الحديثة والتي مثّلتْ أبعاداً جديدةً وتحدّياً لأخصائي المعلومات في مجال تقديم الخدمات لهذه الفئة من المستفيدين في ضوء ما يُعرَفُ بالتكنولوجيا المساعدة Assistive technology **(جوهري، [د.ت]، ص9)**.

عندما يتعامل الكادر التخصصيّ في المكتبة مع أناس ممّن لديهم بعض الإعاقات والعجز، ربما يشعرون بالحرج وقلة الراحة معاً، هؤلاء قد يكون لديهم تصوّر مسبق ومفهوم خاطئ حول عقلية أو ماهية الأشخاص ذوي إعاقات معيّنة، كما لا يدركون أن بعض أنواع الإعاقات غير مرئية ولا تظهر مباشرة للآخرين، فقط بالتدريب الكافي ومن خلال المساعدة والتفاعل بين الطرفين يصبح هؤلاء المتخصصون أكثر وعياً وإلماماً بطبيعة الإنسان العاجز وهذا ينعكس على شعوره بالراحة **(Carter، 2004، ص16)**.

بالإضافة إلى التدريب على المساواة في مجال الإعاقة مع التركيز على كسر الحواجز المواقفيّة والنظر في قضايا حقوق الإنسان، يجب على كادر المكتبة التخصصيّ أن يكون لديه فهم واضح وإلمام بالحواجز والعقبات التي ستواجهه مع طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، يمكن أن تزود المكتبة بشكل جيّد بحيث يكون لديها معدّات وبرامج متنوّعة، لكن بالرغم من ذلك قد تظهر حواجز أخرى لها علاقة بالمزاج وردّات الفعل، مثال على ذلك أحد الطّلاب ممّن عنده إعاقة خفيّة غير مرئية وطلب منه إيضاحها ، ويوصي دليل الممارسات الجيّدة لتطوير الموظفين الذي نشرته لجنة حقوق الإعاقة بأن تشمل مختلف فئات الموظفين؛ مختلف جوانب قانون التمييز ضدّ الإعاقة على النحو التالي:

1) إنّ الموظفين الذين يتواصلون مباشرة مع المستفيدين المعوقين يحتاجون إلى معرفة كيفية الردّ على المستفيد الذي يفصح عن إعاقته.
2) يتعيّن على جميع الموظفين الذين يتواصلون بشكل مباشر مع المستفيدين المعوقين معرفة كيف يمكنهم إجراء التكيّفات المناسبة لهم.
3) يجب على جميع الموظفين أن يعلموا أنّ لديهم مسؤوليّة شخصيّة تجاه المستفيدين المعوقين.
4) قد يحتاج موظفون معيّنون إلى دورات تدريبية عليا على سبيل المثال في كيفيّة دعم المستفيد المصاب بالصرع، أو كيفيّة التواصل مع شخص فاقد السمع

(Roberston، [د.ت]، ص ص 64-69).

الخلاصة:

في الماضي كان يُطْلَق على الشخص الذي لديه إعاقة (شخص معوق)، ولكن مع مرور الزمن استُبْدِلَ هذا المصطلح بمصطلح (شخص من ذوي الاحتياجات الخاصّة) تقديراً لمشاعرهم النفسيّة، لكن رغم ذلك يُطْلَقُ عليه معوق كما وردت في اللغة العربيّة وبالتالي كلاهما مصطلح صحيح.

ترى الباحثة أنه ينبغي العمل على السياسة الخاصّة بذوي الاحتياجات الخاصّة في المكتبات التي وضعتها جمعيّة المكتبات الأمريكيّة، سواءً أكان في المكتبات الجامعيّة أم المدرسيّة أو العامّة وغير ذلك من المكتبات الموجودة في سوريّة.

وقد لاحظت أنّ خدمات ذوي الاحتياجات الخاصّة التي وردت في فقرة الحقوق الواجب توفُّرُها في المكتبات والمعلومات لهؤلاء الأشخاص، تختلف عن الخدمات الأساسيّة للمكتبات والمعلومات المتمثّلة في الخدمات المكتبيّة التقليديّة وخدمات المعلومات، وبالتالي فالبحث يقتصر على الخدمات والتقنيات المساعدة الموجّهة لذوي الاحتياجات الخاصّة فقط والتي ستتناولها في الفصول القادمة.

الفصل الثاني

خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

أولاً: مفهوم المكفوف ومشكلاته.

1.1- مفهوم المكفوف.

2.1- مشكلات المكفوف

ثانياً: نبذة تاريخية لخدمات المكتبات للمكفوفين.

ثالثاً: الخدمات المكتبيّة والتقنيّة المساعدة التي تطرحها المكتبات لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة.

1.3- الخدمات المكتبية التقليدية.

2.3- الخدمات المعلوماتية والتقنيات المساعدة الحديثة.

3.3- الانترنت وذوو الإعاقة البصرية.

رابعاً: مبادئ توجيهيّة لتحسين خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة.

خامساً: نماذج عمليّة عن خدمات المكتبات والمعلومات للمكفوفين وضعاف البصر.

1.5- مكتبة طه حسين لضعاف البصر في مكتبة الاسكندريّة.

2.5- المكتبة الوطنيّة للمكفوفين في الجزائر.

3.5- مكتبة المعهد الوطنيّ الكنديّ للمكفوفين.

4.5- المكتبة الوطنيّة للمكفوفين والمعوقين جسديّاً في الولايات المتحدة الأمريكيّة.

5.5- مكتبة الدولة الروسيّة للمكفوفين.

خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

Library and Information Services for People Visually Needs

مقدمة:

انطلاقاً من مبدأ حقّ الوصول إلى المعلومات لجميع أفراد المجتمع الأسوياء أو من ذوي الاحتياجات الخاصة، وجب على المكتبات توفير موارد المعلومات لمختلف المستفيدين لتلبية احتياجاتهم المعرفيّة والعلميّة حيث نجد فئةً من ذوي الإعاقة البصريّة في مقدّمتهم، وقد تزايد مُؤَخَّراً الاهتمام بقضيّة الخدمات المكتبيّة والمعلوماتيّة المتوفّرة لهؤلاء الأفراد نتيجة تزايد أعداد المُلتحقين منهم في الكليّات والجامعات، ونتيجة للحركات الداعمة لدمجهم وتمكينهم وإعطائهم حقوقهم **(الحديدي والزبون، 2013، ص377)**.

لذلك من الضروري توفير مصادر المعلومات سواءً أكانت تقليديّة كمطبوعات برايل أم حديثة كالكتب الناطقة وغيرها من التقنيات الحديثة المساعِدَة والتي لها آثار إيجابيّة في تطويع خدمات المعلومات للمكفوفين، فنجدُ الكفيفَ الجامعيَّ يعاني من تلك المشكلات أكثر من غيره خاصّةً مع عدم توفّر مكتبة متخصّصة، وإن توفَّرَتْ فهناك عدّة صعوبات في تلبية احتياجاته، نظراً لكون أيّ طالب جامعيّ مطالب بإعداد بحوث ودراسات في إطار دراسته سواءً بالنسبة لما يعاني في استيعاب المحاضرات المقروءة أم إعداد بحوث أو مشاريع تَخَرُّج **(بن شعيرة وبودربان، 2013، ص229)**.

أولاً: مفهوم المكفوف ومشكلاته The Concept of the Blind and Problems :

يقصد بالإعاقة البصريّة جميع الفئات التي تحتاج إلى برامج وخدمات التربية الخاصّة بسبب وجود نقص في القدرات البصريّة، والتصنيفات الرئيسة لهذه الفئات هي الكفيف The Blind وضعيف البصر Visually Impaired **(الشويعر،2015، ص161)**.

1.1_ مفهوم المكفوف The Concept of the Blind :

لقد تعددت المفردات والألفاظ في اللغة العربيّة التي تطلق على المعوق بصريّاً حيث يرى **أحمد الشرباصي** في كتابه **(عالم المكفوفين)** أنّ هناك ألفاظاً كثيرةً مُستعمَلَةً للتعريف بالشخص الذي فقد بصره، وهذه الألفاظ هي: الأعمى، الضرير، العاجز، المكفوف أو الكفيف فهو يقول: إنّ هذه الألفاظ لا يَحْسُنُ منها لفظ لإطلاقه بصفةٍ مُسْتَمَرَّة على الشخص الذي فقد بصره، إلاّ اللفظ الأخير منها وهو لفظ (المكفوف أو الكفيف) فهي الكلمة الجميلة التي يُسْتَحْسَنُ استخدامُها لأنَّها لا تذكّر بما يُسيءُ أو يُؤْلِمُ **(الشرباصي، 1956، ص18).**

المفهوم من الناحية القانونيّة أو الطبيّة:

ينصّ هذا المفهوم على أنّ الشخص الكفيف " هو ذلك الشخص الذي لديه حدّة إبصار لا تزيد على 200/20 قدماً، أو 60/6 متراً في أفضل العينين حتّى بعد التصحيح، أو أنّه ذلك الشخص الذي لديه مجال بصر ضيّق لا يزيد عن 20 درجة ".

أمّا ضعيف البصر visually impaired فإنّه "ذلك الشخص الذي تتراوح لديه حدّة الإبصار ما بين 70/20 قدماً، أو 18/6 متراً في العين الأفضل بعد التصحيح"

(أبو زيتون ومقدادي، 2012، ص249).

المفهوم الاصطلاحي في مجال المكتبات والمعلومات:

يُعرّف المكفوف أو ضعيف البصر من وجهة نظر اختصاصيّ المكتبات والمعلومات بأنّه الشخص الذي ليس لديه القدرة على قراءة أوعية المعلومات التقليديّة المطبوعة، وبالتالي فإنّه من المستفيدين المُحتمَلين من أوعية المعلومات والوسائل الخاصّة مثل الكتب المطبوعة بحروف كبيرة، وأجهزة التكبير، وكتب برايل، والتسجيلات السمعيّة وغيرها

(رايت وديفي،1997، ص73).

2.1_ مشكلات المكفوف Problems of Blind:

ويمكن حصر أهم المشكلات التي يواجهها المكفوف بما يلي:

أ- مشكلات نفسيّةPsychological Problems: تتجلَّى في عدم الاستقرار النفسيّ الناجم عن القلق والخوف الذي يُؤثّر على قدرة الكفيف على الاستشارة والتفاعل الوجدانيّ وكذلك على اتجاهه نحو ذاته والآخرين.

ب- مشكلات اجتماعيّة Social Problems: وتتمثّل في اضطراب العلاقات مع الأسرة أو الجماعة، الأمر الذي يعوق الأداء الاجتماعيّ السليم ويؤدّي إلى سوء التوافُق مع البيئة الاجتماعية.

ج- مشكلات تعليميّةEducational Problems: وتبرز في عدم القدرة على مسايرة البرامج والمناهج التي صيغت وفقَ مواصفات المبصرين بالدرجة الأولى.

د- مشكلات اقتصاديّةEconomic Problems: وتتّضِح في عدم القدرة على العمل

(فرغلي، 2004، ص ص8،22).

ثانياً: نبذة تاريخيّة لخدمات المكتبات للمكفوفين:

History of Library Services for the Blind

في منتصف القرن التاسع عشر بدأت النساء الخرّيجات في أوروبا والولايات المُتَحِدَة القيام بأعمال خيريّة للمعوقين كما أسَّسَتْ بعض من هؤلاء النساء خدماتِ المكتبة للمكفوفين والتي بدأت بتوزيع الأناجيل في أشكال يَسْهُلُ الوصولُ إليها، فكانت في المقام الأوّل مسؤولة عن إنشاء مكتبات المكفوفين في آسيا وأفريقيا، وأنشأت العديدَ من مكتبات المكفوفين في وكالات إعادة التأهيل التي تخدم المكفوفين وضعاف البصر

(Kavanagh and Skold، 2005، ص12).

ففي 1858م منحت ولاية كنتاكي ترخيصاً لإنشاء دار الطباعة الامريكيّة للمكفوفين American Printing House for the Blind وكان على هذه المُؤَسَّسَة توفيرُ الكتب بالحروف النافرة أو البارزة وبسعر التكلفة لخدمة احتياجات المدارس والمعاهد، ومع بداية عام 1878م خصّصَ الكونغرس المبالغ اللازمة للمساعدة في توفير المواد التي تخدم المكفوفين وقد تلقّت مكتبة بوسطن العامّة عام 1868م ثمانية مجلّدات بحروف نافرة وأنشأت

قسماً لخدمات المكفوفين، وخلال الجزء الأخير من القرن التاسع عشر وفّرت المكتبات العامّة في فيلادلفيا وشيكاغو خدماتٍ للمكفوفين، وأنشأت مكتبة الكونغرس عام 1897م قاعة مطالعة لهم، وكانت تحتوي على حوالي 500 كتابٍ فضلاً عن بعض المواد الموسيقيّة بحروف نافرة **(رايت وديفي، 1997، ص84)**.

وتُعدُّ إنكلترا من أوائل الدول الأوروبيّة التي عمِلت على توفير خدمات مكتبيّة متطوّرة للأشخاص ذوي الإعاقة إذ وفّر أحد فروع مكتبة مانشستر العامّة عام 1862م بعض الكتب المطبوعة بطريقة مون، وبعد ذلك بدأ المعهد القوميّ الملكيّ للمكفوفين بنشر الكتب المطبوعة بطريقة برايل **(الحديدي والزبون، 2013، ص378)**.

وقد عرفت طريقة برايل في العالم العربي عام 1897م حيث وُضِعَتْ لها رموز خاصة في مدينة القدس في فلسطين ثم انتشرت بعدها إلى كافة الأقطار العربية

(جوهري، [د.ت]، ص8).

تعود بدايات الاهتمام بتقديم خدمات المعلومات للمعوقين بصريّاً إلى سوريّة، حيث أُسِّسَ فيها عام 1947م أول معهد يهتم بتثقيف المكفوفين ومن ثمّ انتشرت الظاهرة وعمّت معظم الدول العربيّة، وأصبحت الخدمات تُقدَّم عن طريق المؤسسات الحكوميّة والخاصّة ومن المؤسسات المعنيّة بإنتاج المواد الاتحاد القومي للمكفوفين في تونس الذي يُصْدِرُ مطبوعاتهِ بطريقة برايل باللغات العربيّة والإنكليزيّة والفرنسيّة، وتحتوي المُؤسَّسة النموذجية لتأهيل المكفوفين في دمشق على مطبعة خاصّة بطريقة برايل إضافةً إلى مكتبةٍ ناطقةٍ.

وعلى مستوى الدول العربيّة فإنّ السنوات الأخيرة بدأت تشهد تحسُّناً في خدمات المكتبات والمعلومات المُتاحة للمعوقين بصريّاً، وتوجد حاليّاً في مكتبة القاهرة الكبرى مكتبة سمعيّة على أحدث طراز فنّيّ وتقنيّ تُقدِّمُ خدماتِها للمكفوفين وضعافِ البصرِ

(السالم،2001، ص56).

ثالثاً: الخدمات المكتبيّة والتقنيّة المساعدة التي تطرحها المكتبات لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة:

Libraries and Technical Assistance offered by Libraries for People Visually Needs:

ذكرت الباحثة في الفصل الأول أنّ خدمات ذوي الاحتياجات الخاصّة تختلف عن خدمات المكتبات والمعلومات الأساسيّة ولكنّها تُعْتَبَرُ جزءاً منها، إذ تخدم مكتبات المكفوفين الناس سواءً مِمَّنْ وُلِدوا مكفوفين أم فَقَدَوا بصرَهم في سنٍّ مُتَقَدِّمَةٍ نتيجةَ عوامل خارجيّة، ولا يستطيع معظمُهم الاعتماد على قراءة طريقة برايل وإنّما الاعتماد على المواد السمعيّة

(Bodengraven، 2003، www.wipo.int).

وبالتالي ما زالت بعض الخدمات الأساسيّة تستخدم حتى الآن مثل كتب برايل وكتب بطريقة جون والتسجيلات الصوتيّة وطباعة المواد بأحرف كبيرة والصور والرسومات والكتب الناطقة وغيرها، ثمّ مع تطوّر التكنولوجيا تمّ إدخال بعض الأجهزة التقنيّة المساعدة إلى المكتبة لما لها من أثر كبير في خدمة المكفوفين وضعيفي البصر ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات بكلّ سهولة ويسر واختصاراً للوقت، كما ساعدتهم على زيادة فرص التعلُّم واكتساب الاستقلاليّة والحركة والتواصُل والسيطرة على البيئة المحيطة بهم واستثمار إمكاناتها.

وسوف تتحدّث الباحثة في تقديم الخدمات بدءاً من أقدم خدمة وصولاً إلى الخدمات التقنيّة الحديثة التي ينبغي على المكتبات اقتناؤها.

1.3- الخدمات المكتبيّة التقليديّة: Traditional Office Services

برز دور المكتبة في تقديم خدماتها لهذه الفئة عن طريق تقديم الأدوات والوسائل الملائمة حيث تتضمّن المواد المخصّصة للمكفوفين الكتب والمجلات المطبوعة بطريقة برايل والكتب الناطقة على الأسطوانات والأشرطة، وفيما يلي أهم الوسائل التعليميّة التي يمكن للمكتبات والمعلومات أن تقدّمها للمكفوفين:

1.1.3- طريقة برايل Braille Method:

هو نظام للقراءة والكتابة للمكفوفين تُشكّل فيه الحروف عن طريق نقط بارزة Raised Dots على الورق في مجموعات سُميّت باسم مبتكرها (Louis Braille 1809–1852)

(جوهري، [د.ت]، ص ص7–11).

فقبل ظهور أجهزة الكمبيوتر كان إنتاج برايل يدويّاً باستخدام أطر يدويّة أو قلم دقيق الطرف Styluses أو آلات كاتبة برايلTypewriters وكانت هذه العمليّات مُرْهِقَةً فقد كان يستغرق إصدار كتاب مطبوع بلغة برايل عدّة سنوات، وبالتالي تمّ إدخال الحواسيب وآلات النقش الإلكترونيّة في السبعينات ممّا جعلها أكثرَ سُرعَةً في إنتاج كتب برايل وإنشاء نسخ متعدّدة من المادة الواحدة **(Rayini، 2017، http://digitalcommons.unl.edu)**.

نرى أنّ الكثير من المكفوفين يستخدمون طريقة برايل كأسلوب فعّال للكتابة والقراءة، وبالتالي تُعْتَبَرُ مصادرُ المعلومات بطريقة برايل جزءاً من خدمات المكتبة للمكفوفين إلاّ أنّ هناك حتّى الآن عدداً كبيراً من ضعاف البصر الذين لا يستخدمون طريقة برايل، وذلك بسبب تفضيلهم لوسائل أخرى من المعلومات المُسجَّلَة صوتيّاً أو لأنَّهم أُصيبوا بضعف البصر في أواخر حياتهم، فهؤلاء الأفراد يجدون في الوسائل المساعدة للقراءة والتسجيلات الصوتيّة والمجسّمات مصادرَ جيّدةً للمعلومات **(رايت وديفي، 1997، ص75)**.

2.1.3- طريقة جونJohn Method:

يَعْتَمِدُ الخط فيها على الأبجديّة الاعتياديّة، كما يعتمد على رسم الحروف بشكل بارز وهي طريقة مفيدة للمكفوفين الذين كُفَّ بصرُهم وهم في سن متأخّرة لتعلّم برايل ولا يزالون يتذكّرون شكل الحروف **(النوايسة، 2000، ص272)**.

3.1.3- المواد المطبوعة بحروف كبيرة :Materials printed in capital letters

إنّ الخطوة الأولى لمساعدة ضعاف البصر هي توفير الكتب المطبوعة بحروف كبيرة وغير ذلك من المواد، فالحدّ الأدنى لوحدات القياس الطّباعية هو 16 بنط كما هو مُحَدَّد في مواصفات إنتاج المواد القرائيّة للمكفوفين وضعاف البصر، ويكون استخدام المطبوعات ذات الحروف الكبيرة إمّا باستخدام حروف كبيرة أثناء الطباعة أو بالتكبير الفوتوغرافيّ أو بالطباعة على آلة كاتبة ذات حروف كبيرة **(رايت وديفي، 1997، ص76)**.

وأسهل طريقة لتكبير الطباعة هي استخدام آلة تصوير عاديّة، لكن مع هذه الطريقة ليس من السهل نسخ كمّيات كبيرة من النّص مثل كتب بأكملها، أمّا بالنسبة للنّص الإلكتروني فإنّ طريقة واحدة لإنتاج النّص المُكبَّر هي استخدام المِلَفّات الإلكترونيّة ومن ثمّ طباعة النّصوص في أسلوب الطباعة المطلوبة، ويجب إزالة حقوق الطبع والنشر إذا كانت نصّاً محميّاً، وثمَّةَ طريقة أفضلُ للطباعة هي الطبع عند الطلب وهي تناسب احتياجات القارئ مع الطباعة الصحيحة بدقَّة، كما في بلجيكا تقوم ورشة هيلين كيلر بطباعة نصوص الكتب بشكل كبير عند الطلب **(Kavanagh and Skold، 2005، ص57)**.

تتميّز هذه المطبوعات بعدّة مزايا منها:

أ- كتب ذات صفحات كبيرة وواضحة وكذلك بالنسبة للحروف.

ب- المسافات التي تترك بين الأسطر والكلمات كافية.

ج- الكلمات مكتوبة على ورق ومن النوع الجيد وذي سطح لامع.

د- أن يكون لون الحبر يتناقض مع لون الورق المكتوب حتّى تتّضح الحروف وهذا يساعد ضعيفي البصر على قراءته **(النوايسة، 2000، ص 273)**.

4.1.3- الكتب الناطقة: Talking Books

منذ قرون مضت قبل ظهور نظام القراءة عن طريق اللمس للأشخاص المكفوفين كانت تُقرأ المعلومات بصوتٍ عالٍ، ولسنواتٍ عديدةٍ كان إنتاج الصوت من الكتب الطريقة الوحيدة للوصول إلى المعلومات لكثير من المكفوفين الذين لم تُتَحْ لهم الفرصةُ لِتَعَلُّمِ برايل

(Kavanagh and Skold، 2005، ص48).

تُسمَّى الكتب الناطقة بالتسجيلات الصوتيّة وهي الوسيلةُ الأكثرُ شعبيَّةً التي يستخدمها الأشخاص المكفوفون وضعاف البصر للقراءة، وهذه التسجيلات معروفةٌ في جميع أنحاء العالم بإسم الكتب الناطقة **(Rayini، 2017، http://digitalcommons.unl.edu)**.

يعود تاريخ هذه الكتب إلى عام 1933م حيث قامت بريطانيا والولايات المتحدة بإنتاج الكتب الناطقة على اسطوانات Long Playing وقد تُسْتَعْمَلُ بدلَ الشريط المُمَغْنَط والكاسيت

(النوايسة، 2000، ص274).

فالكتب الناطقة هي إصدارات صوتيّة من الكتب التي يمكن تسجيلُها على أشرطةِ الكاسيت، قرص مدمج CD-ROM، قرص ممغنط DVD، وعلى شبكة الإنترنت ككتب إلكترونيّة وهذه الكتب الناطقة هي المُفَضَّلَة في معظمها لدى المكفوفين وضعاف البصر

(Rayini، 2017، http://digitalcommons.unl.edu).

تهتمّ الكتب الناطقة بتسجيل الكتب أو الدوريّات أو غيرها من المعلومات على أشرطة تسجيل خاصّة تمثّل أحد البدائل التي يستخدمها المكفوفون، حيث يسمعون المادة المُسَجَّلَة بدلاً من الاستعانة بالمبصرين ليقرؤوا لهم، وتُعْتَبَرُ هذه الكتب ذات أهميّة كبيرة للمكفوفين نظراً لمزاياها العديدة ومنها:

سرعة نقل المعلومات بالطريقة المناسبة للكفيف في حال تعذُّر طباعتها بالبرايل، ولا تشغل حيّزاً كبيراً في الحفظ؛ كما أنّ تكلفتها قليلة.

وتصدر الكتب الناطقة أو ما تسمى بالكتب السمعيّة أو الصوتيّة في عدّة أشكال وهي:

أ- شرائط الكاسيتCassette Tapes : بالرغم من تخلّي بعض الناشرين عنها تدريجيّاً إلاّ أنّها أظهرت قدرتها على مدّ السوق الاستهلاكيّة والسوق المكتبيّة باستمرار، وذلك لسهولة استخدامها.

ب- الأقراص المدمجة CDs: بما في ذلك أقراص MP3 والتي نالت حصةً أكبر في الاستخدام نظراً للميزات التي تمنحها للمستهلك وملاءَمتها لاحتياجاته خاصّةً ما يتعلّق بسهولة الاستخدام.

ج- الصيغ الرقميّة للتحميل Digital Formats for Download: وهي الملفّات الأكثر نموّاً في السوق والتي تباع من طرف تجّار التجزئة على الإنترنت.

د- الصيغ الرقميّة المسبقة Digital Formulas: وهي الكتب التي تَمَّ تحميلُها مسبقاً على جهاز قارئ محمول.

هـ- وقد تطوّر إنتاج الكتب الناطقة عبر مرور الزمن إلى أن وصلت أحدث التقنيات لاستخدام نظام ديزي الرقميّ الذي يتَمتَّع بالسهولة والمرونة في التسجيل والاستخدام، وسوف تتحدث الباحثة عنه في الصفحات القادمة بشيء من التفصيل

(بن شعيرة وبودربان، 2013، ص242).

5.1.3- الصور والرسومات: Pictures and Graphics

الكتب المطبوعة وخاصّة الكتب الدراسيّة وأدلّة المستخدم تميل إلى الاعتماد على الصور والرسوم التوضيحيّة والبيانيّة والرسومات، وتُعْتَبَرُ هذه الرسوم التوضيحيّة جزءاً هاماً من عمليّة التعلُّم والقراءة ولذلك فمن المهمّ تحويل الصور والرسومات إلى شكل يسهل الوصول إليه من قبل القرّاء المكفوفين الذين يعانون من عجز في قراءة المطبوعات، وأحد هذه الأشكال هو الرسم اللمسيّ.

وهناك العديد من التقنيات لجعل الرسومات اللمسيّة في معظم مكتبات المكفوفين، حيث يتمّ استخدام واحد أو أكثر من الطرق التالية:

أ- الورق النافر أو المتضخّم Swell paper: لإيصال المعلومة إلى شخص فقد نعمة البصر، تمّ استخدام بعض الخصائص لنوع بسيط من الورق النافر أو المتضخّم، كان من السهل رسم أشكال وصور نافرة على سطح هذا النوع من الورق، وهي وسيلة غير مكلفة لإنتاجها، حيث يتمّ إنتاج الأشكال المختلفة يدوياً أو باستخدام برامج حاسوب مثل (Corel Draw)، المصور، أو برامج (CAD_CAM)، هذا الورق مغلّف أو مغطى بطبقة تتأثر بحرارة الأشعة تحت الحمراء **(Kavanagh and Skold، 2005، ص54)**.

ب- فراغ تشكيل Vacuum Formed Graphics (Thermoform): يسمى Thermoforming التشكيل الحراري أو فراغ تشكيل وهي عمليّة صناعيّة تستخدم لتصنيع جزء كبير من الأشياء التي نستخدمها يوميّاً، مثل تغليف المواد الغذائيّة والألعاب البلاستيكية والطلاء الداخلي، كما يُستخدم هذا الأسلوب لصنع صور ثنائيّة الأبعاد مثل الخرائط **(Schuller، 2016، https://cs.nyu.edu/)**.

ج- الرسومات المنقوشة Embossed Graphics: تُنْقَشُ الرسومات كما تُنْقَشُ رسومات برايل، وتتكوّن هذه الصور من النقاط وعادةً ما تُنْتَجُ باستخدام منقوشات برايل، وهناك أيضاً المنقوشات المخصَّصة لإنتاج الرسومات التي تعطي نتائج أفضل.

د- الصور المُلْصَقَةَ Collage Images: يمكن أن تكون الصور مصنوعةً يدويّاً مثل المنسوجات والخشب أو قطع مع الليزر بعد أن يتمَّ صنعُها في قالب، ويمكن أن تكون الصورُ ثابتةً على الورق المُقَوَّى، ويمكن إضافة صفحات مع برايل وأحرف طباعة

كبيرة وهذه الطّريقة تساعد المكفوفين وضعيفي البصر على التمييز بين العناصر المختلفة **(Kavanagh and Skold، 2005، ص55)**.

6.1.3- أجهزة القراءة Reading Device :

هناك نوعان من أجهزة القراءة وهما آلة أوبتاكون Optacon وآلة كورزويلر Kurtzweiler وهما يحوّلان المطبوعات العاديّة إلى وسائل أخرى مختلفة.

آلة القراءة أوبتاكون Optacon Reading Machine: ظهر هذا الجهاز عام 1970م ويقوم بتحويل الصورة المرئيّة إلى مواد مجسمة يمكن الإحساس بها والتحقّق منها بالإصبع **(رايت وديفي، 1997، ص80)**.

تتكوّن هذه الآلة من كاميرا صغيرة وشاشة صغيرة وجهاز بحجم آلة التسجيل الصغيرة به فتحة تسمح بدخول إصبع السبابة فيه، فالقارئ المكفوف يقوم بتحريك كاميرا صغيرة على السطر بينما يضع سبابة اليد الأخرى على الشاشة الصغيرة المجسّمة وعندما تتحرك الكاميرا فإنّه يتمّ تحويل الرموز المكتوبة إلى محسوسة تحت إصبع السبابة بحيث يحسّ الكفيف شكل الحرف المقروء بوساطة الكاميرا، يساعد هذا الجهاز الكفيف على قراءة المواد المطبوعة والكتب والمجلات والجرائد **(النوايسة،2000، ص273)**.

آلة القراءة كورزويل Kurzweil Reading Machine: تحوّل هذه الآلة النّص إلى صوت مع إمكانيّة الحصول على مخرجات صوتيّة يستطيع المستفيد التحكّم بمعدل سرعة القراءة، وهناك آلة القراءة كورزويل 3000 تقوم بمسح الوثائق المطبوعة ضوئياً وتعرض الصفحة بنفس طريقة ظهورها في الوثيقة الأصليّة مثل كتاب أو مجلة مصحوبة بالرسوم الملوّنة أو الصور المرفقة ثم تقوم الآلة بقراءة الوثيقة بصوت مرتفع وأثناء ذلك يظلل الجزء المقروء في الصور المعروضة بالتوازي مع عمليّة القراءة **(افلا، 2013، ص105)**.

2.3- الخدمات المعلوماتيّة والتقنيّات المساعدة الحديثة:

Information Services and Modern Assistive Technology

الحاجة أم الاختراع وكلّ مشكلة لها حلّ، هذه المقولة طبقها الإنسان مستخدماً عبقريته في حلّ المشاكل التي تواجهه، لذلك راح يفتش عن طرق ووسائل تخفف من معاناته، ولا شك أنّ المكتبات تستفيد من التقدّم المحرز في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة

وصول المكفوفين وضعاف البصر إلى المعلومات، وهناك مجموعة واسعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمى تكنولوجيات تكيّفيّة أو مساعدة متاحة لتوفير الوصول إلى المعلومات في قواعد البيانات الإلكترونيّة وعلى شبكة الإنترنت ممّا يتيح للمستخدّمين المكفوفين وضعاف البصر الوصول إلى المعلومات والخدمات المكتبيّة

(Rayini، 2017، http://digitalcommons.unl.edu).

تتمثّل التقنيّات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة البصريّة من خلال البرمجيات مثل:

1.2.3- برنامج قارئ الشاشة: Screen Reader Software

هو برنامج يقرأ محتوى الوثيقة للقارئ أو المستفيد، والتي يمكن بوساطتها تحويل ما هو مكتوب أو مرسوم إلى عرض ناطق باستخدام برنامج Omni 1000 الذي يمتلك القدرة على المسح الضوئيّ من الكتب والصحف والمجلات وقراءتها بصوت واضح

(الحديدي والزبون، 2013، ص380).

ومن برامج قارئ الشاشة **برنامج NVDA** (Non Visual Desktop Access) هو قارئ شاشة مجانيّ مفتوح المصدر يتيح للمكفوفين وضعاف البصر النفاذ واستخدام أجهزة الحواسيب المزوّدة بنظام windows تحويل ما يظهر على الشاشة إلى نصّ مقروء بالصوت عبر نظام آلات النطق، بحيث يسمع المستخدم كلّ ما يمرّ تحت المؤشّر من محتويات الشاشة، ويمكن للمستخدم التنقّل عبر محتويات الشاشة باستخدام لوحة المفاتيح الاعتياديّة، كما يتيح NVDA قراءة محتويات الشاشة بطريقة برايل على أجهزة تُعرَف بعارضات برايل الإلكترونية.

ومن السمات العامة لبرنامج NVDA:

1) يتميز بآلة نطق مدمجة داخل البرنامج تدعم ما يزيد عن 43 لغة.
2) الإعلان عن تنسيق النصوص كالإعلان عن اسم الخط وحجمه والأسلوب والأخطاء الهجائية.
3) قراءة تلقائيّة للفأرة مع إتاحة خيار صوتيّ لتوضيح موضع الفأرة.
4) دعم العديد من الأسطر الإلكترونية فضلاً عن إظهار ما يكتب على الأسطر الإلكترونية التي تحتوي مفاتيح.

يمكن تثبيت البرنامج على الحاسوب كأيّ برنامج آخر، إضافة لإمكانيّة تشغيله عبر وسيط تخزين محمول مثل ذاكرة USB **(زيدان، 2016، ص38)**.

ويمكن استخدام **برنامج Jaws** وهو اختصار لـ (Job Access With Speech) الذي لديه القدرة على قراءة النصوص والصور والرسوم، ويمكّن هذا البرنامج الكفيف من التعامل مع برامج التطبيقات Access, Word, Excel وقد صدرت منه الإصدارة 6.0 التي تدعم اللغة العربيّة.

2.2.3- برنامج هال: Hull software

تمّ تطوير هال ليعمل قارئاً سواء باستخدام آلية نطق النّص أم بتحويل النّص إلى برايل مقروء على السطر الإلكتروني لمساعدة المكفوفين وغيرهم من ضعاف البصر على متابعة مسيرتهم التعليميّة، ويتميّز هال بسهولة استخدامه، القراءة الدقيقة والنطق الواضح، الأداء الشامل والمتميّز، والتطوير الدائم، وهذه كلُّها أمور يتسم بها برنامج هال فهو يساعد الشخص الكفيف أو ضعيف البصر على استخدام جهاز الحاسوب بسهولة منقطعة النظير، كما يقدّم له قراءة وافية لكل ما يظهر على الشاشة في أثناء العمل على أي مجال تطبيقيّ أو في الإنترنت، ممّا يمكّنه من التفاعل مع البرامج والحاسوب وإنجاز مهماته بنفسه

(الشويعر،2015، ص161).

3.2.3- برنامج إبصار: Program of Sight

هو من أبرز التقنيّات المنطوقة للنّص المكتوب والتي تستخدم في المكتبات ومراكز المعلومات، ويقوم هذا البرنامج بالعديد من المهام مثل قراءة النصوص ومعالجتها باستخدام معالج النطق ويمكن أيضاً تحويل برايل إلى نصوص وبالعكس وذلك من خلال محوّل برايل، كما أنّه يمكن اختيار لغة النطق العربيّة أو الإنكليزيّة

(عبدة،2006، www.journal.cybrarians.info/).

4.2.3- برنامج التعرّف على الصوت: Voice Recognition Software

هو برنامج ناطق يقوم بتحويل الكمبيوتر إلى كمبيوتر ناطق، كما يسمح للمستخدم بإدخال البيانات في الكمبيوتر عن طريق الصوت مثل برنامج jaws

(Rayini، 2017، http://digitalcommons.unl.edu).

5.2.3- تكبير النّص على الشاشة: Maximize the Text on the Screen

تقدّم بعض المكتبات تلك الخدمة لضعاف البصر من خلال برمجيّات خاصّة مثل برنامج Zoom textوبرنامج Supernova، Lunar، Big shot، MAGIC Microsoft Magnifier وهي برامج تقوم بتكبير شاشة العرض أكثر من الحجم الطبيعي بـ 16مرة، حيث تعمل على تكبير الرسوم والصور والخطوط حتّى يقلّل من الجهد البصري المبذول للحصول على المعلومات **(جوهري، [د.ت]، ص12)**.

وتقوم تلك البرمجيّات السابقة بتقديم تقنيات حديثة متعدّدة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة البصريّة وتتمثَّل بـ (جهاز السطر الإلكتروني، الطباعة بطريقة برايل، النصوص الإلكترونية، الكتاب الرقمي الناطق) وستتحدّث عنها الباحثة بالتفصيل.

6.2.3- جهاز السطر الالكتروني: The electronic Line Device

يمكّن المكفوف من قراءة محتويات الكمبيوتر بطريقة برايل، أو هي مفكّرة محمولة مع السطر الإلكتروني، يعتبر الجهاز بمثابة كمبيوتر محمول للمكفوفين وضعاف البصر، حيث تمكّنهم من إنجاز مهمات متنوّعة مثل الكتابة والحفظ والاتصال بالإنترنت وتصفُّحه لمواكبة احتياجاتهم المختلفة في بيئات العمل أو الدراسة أو المطالعة، حيث يوفّر خيارات استقاء المعلومات من خلال قراءتها بطريقة برايل أو الاستماع إليها من خلال مكبر الصوت ومن ثمّ يستطيع ذوو الإعاقة البصريّة استرجاع وحفظ ما يشاؤون من ملفّات الدراسة.

7.2.3- الطباعة بطريقة برايل Braille Printing:

يتمّ طباعة أي نصّ مكتوب على الحاسب بطريقة text، أو doc من خلال طابعات خاصة تتعامل مع البرامج التي تقوم بتحويل النّص من اللغة العاديّة إلى طريقة برايل، وتقتني العديد من المكتبات تلك الطابعات وتقديم تلك الخدمة للمعوقين بصريّاً، حيث توفّر لهم هذه التقنيّة المادة العلميّة مطبوعة بعد سماعها بشكل يمكنه الاحتفاظ بها ومراجعتها كما يشاء **(الشويعر،2015، ص162)**.

8.2.3- النّصوص الإلكترونية Electronic Texts:

هي ملفّات نصّ الكمبيوتر يمكن للمستخدمين ضعاف البصر تحميل النّص الإلكتروني في الكمبيوتر وقراءته باستخدام برنامج مكبر الشاشة ويمكن طباعة النّص بأحرف كبيرة من

الورق وقراءتها ، وبالنسبة للمكفوفين يمكن قراءة النّص باستخدام شريط برايل الذي يعلّق على الكمبيوتر ويقرأ النّص بصوتٍ عالٍ من قبل الكمبيوتر وذلك باستخدام قارئ الشاشة

(Rayini، 2017، http://digitalcommons.unl.edu).

9.2.3- الكتاب الرقميّ الناطق DAYSI Books:

تقنية الديزي DAISY هو اختصار لـ (Digital Accessible Information System) نظام المعلومات الرقميّة يمكن الوصول إليها، وتعود نشأة هذه التقنية إلى بداية التسعينات

(الحديدي والزبون، 2013، ص379).

هي تقنية الكتب الرقميّة الصوتيّة التي تساعد المكفوفين وضعاف البصر على قراءة الكتب عن طريق الصوت، يتيح نظام ديزي إصدار كتب ناطقة من السهل تشغيلها على أجهزة خاصة وهذا النظام يعتبر من بين الأنظمة القياسيّة العالميّة الموحدة لإنتاج النسخ الرقميّة من الكتب ومختلف الوثائق بشكل يمكن للمكفوف قراءتها والتنقل بين أجزائها بسهولة ويسر، إمّا كنصوص صوتيّة مقروءة أو كملفّات نصيّة إلكترونيّة

(بن شعيرة وبودربان، 2013، ص243).

ما يميّز هذه التقنية إمكانية التنقل بسهولة بين محتويات الكتاب المنطوق، حيث تتمكّن من التنقّل بين علامات معيّنة كالصفحات أو الفصول والأبواب بالاعتماد على فهرس تسلسلي هرمي، وهذا يستحيل عمله في الكتب الصوتيّة العاديّة التي يجب الاستماع إليها بشكل خطّي، كما تتميّز بالسهولة والسلاسة في التشغيل إذ يتمكّن المستخدم من إيقاف الكتاب والرجوع إليه لاحقا للاستماع له، كما يمكنه وضع علامات مرجعيّة باستطاعته العودة إليها في أيّ وقت، بالإضافة إلى التحكّم في سرعة القراءة من خلال تسريع أو إبطاء معدّل الصوت **(العمري، 2010، www.blindec.org/)**.

والميزة التي تنفرد بها كتب ديزي عن الكتب المسموعة وحتّى الأقراص المضغوطة هي الملاحة المثالية، والملاحة هي المصطلح المستخدم في معظم الأحيان في التواصل مع كتب DAISY وهذا يعني أنّ القرّاء يستطيعون بسهولة تحديد مواقع الفصول والصفحات ووضع الإشارات المرجعيّة واستخدام الفهرس، وعادةً ما يكون السرد في كتب DAISY بصوت بشري ويمكن أن تحتوي هذه الكتب أيضاً على النّص الكامل للكتاب الجاري تسجيله

وكذلك الصور أو غيرها من محتوى الوسائط المتعدّدة، بحيث يمكن مزامنة كلّ شيء والتمتع بها لمجموعة واسعة من ذوي الاحتياجات (من المكفوفين وضعاف البصر)

(Rayini، 2017، http://digitalcommons.unl.edu).

ينبغي على المكتبات الحصول على كلّ هذه الأجهزة مع توخّي الحذر والعناية ليس فقط لأنّها مرتفعة الثمن، وإنّما لأنّها تتطلّب تدريباً متخصّصاً وبرنامجاً إرشاديّاً، ومن الضروري أن يستشير أمناء المكتبات المستفيدين المكفوفين وهيئات المجتمع الأخرى حول الأجهزة، فغالباً ما يكون لدى هيئات التأهيل الخبرة بهذه الأجهزة ويستطيعون المساهمة بمعرفتهم لتوقّعات المستفيدين واحتياجات التدريب والعقبات التي تعترض الاستخدام الفعّال

(رايت وديفي،1997، ص81).

رابعاً: مبادئ توجيهيّة لتحسين خدمات المكتبات والمعلومات للمكفوفين

Suggestive Guidelines for Improving Library and Information Services to the Visually Impaired

يحتاج الأشخاص الذين يعانون من إعاقة بصريّة إلى نفس المعلومات التي يحتاج إليها الأشخاص الأسوياء، فمثلما يمكن للأشخاص الأسوياء قراءة صحيفة والاستماع إلى قرص مضغوط أو تحميل المعلومات الإلكترونية من الإنترنت، فإنّ الأشخاص المكفوفين وضعاف البصر يحتاجون أيضاً إلى الوصول إلى المعلومات ذات الصّلة في شكل يسهل اختياره، لذلك من المهم تطوير خدمات خاصة وبناء مجموعات في أشكال بديلة وإتاحتها للقرّاء ذوي الاحتياجات الخاصة البصريّة في المكتبات، نظراً لوجود عدد قليل من الكتب المتاحة تجارياً بأشكال ميّسرة مقارنة بما ينشر من المطبوعات لعامّة الناس

(Kavanagh and Skold، 2005، ص6).

الغرض من المبادئ التوجيهية المقترحة التي وضعتها **منظمة الأفلا** هي تزويد المكتبات والمعلومات والحكومات بإطار لتطوير خدمات المكتبة للأشخاص المعوقين بصريّاً، ومن هذه المبادئ هي:

1.4- المهمّة Mission:

كخطوة أولى يجب على الحكومات أو الوكالات إنشاء مهمّة خدمة المكتبة الخاصّة بهم للمكفوفين وضعاف البصر، ولا تختلف مهمّتهم ودورهم عن تلك المحدّدة للمكتبات العامّة في **بيان** المكتبات العامّة **الافلا اليونسكو:** " توفّر المكتبة العامّة وهي البوّابة المحليّة للمعرفة شرط أساسيّ للتعلُّم مدى الحياة، واتخاذ القرارات المستقلَّة والتنمية الثقافيّة للفئات الفرديّة والاجتماعيّة، وتدعم التعليم الفرديّ والنفسيّ وكذلك التعليم النظاميّ على جميع المستويات"

(Rayini،2017، http://digitalcommons.unl.edu).

2.4- حقوق النشر والتراخيص الخاصّة Copyright Special Licenses:

معظم قوانين حقوق الطبع والنشر تحمي أعمال المؤلفين والمترجمين والناشرين من نسخها بشكل غير قانونيّ، ولكن هناك عدد من البلدان تتمتع قوانين حقّ المؤلف بإعفاءات لنسخ المصنّفات (الأعمال) الأدبيّة في شكل برايل والنّص الإلكترونيّ والكتب الناطقة لكي يستخدمها الأشخاص المكفوفون، أمّا في البلدان التي تفتقر إلى هذه الأحكام فيجب على منتجي المواد البديلة أن يُنْشِئُوا اتفاقات مباشرة مع أصحاب حقّ المؤلف، حيث توفّر التراخيص الخاصّة فرصاً لبناء ترتيبات فريدة مع الناشرين أو أصحاب حقّ المؤلّف كما توفّر المزيد من الفرص للعلاقات الفريدة والضروريّة في توفير المحتوى

(Kavanagh and Skold، 2005، ص18).

3.4- الاستراتيجيّة الوطنيّة National Strategy:

يوصى بأن ينشئ كلّ بلد وكلّ وكالة وطنيّة تتولى مهمّة وضع معايير وتحديد وتطوير وتنسيق استراتيجيّة وطنيّة، لخدمات المكتبة للأشخاص المكفوفين وضعاف البصر العاجزين عن قراءة المطبوعات، وينبغي أن تشتمل الاستراتيجيّة شبكة وطنيّة تضمّ جميع المكتبات والوكالات الخاصّة ذات الخبرة في مجال الخدمات لهؤلاء الأشخاص، كما يجب أن تشتمل التكنولوجيا التي يمكن أن توفّر الوصول إلى خدمات المكتبة بما في ذلك التقنيّات المساعدة

(Rayini،2017، http://digitalcommons.unl.edu).

فالتنسيق الوطنيّ ووضع المعايير هي المسؤوليّة الرئيسة لعدّة مكتبات خيريّة أو مُمَوَّلة من القطاع العام في العالم، وتوجد أمثلة على المكتبات الخاصّة والمُمَوَّلة من القطاع العام في

الولايات المتحدة، السويد، هولندا، الدانمارك، النرويج، وكينيا حيث تتلقّى مكتبات هذه الدول تمويلَها من حكوماتها، ففي بعض البلدان المتقدمة تعتبر المؤسسات الخيريّة غير الربحيّة مثل المعهد الوطنيّ الكنديّ للمكفوفين والمعهد الوطنيّ الملكيّ للمكفوفين من أكبر مقدميّ المكتبة الوطنيّة وقد تتلقى هذه المنظّمات تمويلها من التبرُّعات الخيريّة

(Kavanagh and Skold، 2005، ص20).

5.4- تقييم الاحتياجات Needs Assessment:

ينبغي على المكتبة أن تجري تقييماً للاحتياجات بالتعاون مع المجتمع من ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة، وسيؤثر ذلك على تصميم وتخطيط المباني واللافتات ومستويات المخزون وخطة التنمية للأشكال البديلة، وتوفير المعدّات التكيُّفيَّة وبرامج تطوير البرامج الترويجيّة والقارئات.

6.4- التعاون والشبكات Cooperation and Networking:

بما إنّ المعلومات والوثائق موجودة في أنحاء العالم فإنّ المكتبات الجيّدة تعمل دائماً كجزء من الشبكات الوطنيّة والدوليّة، وبالتالي يجب على جميع المكتبات أن تكون على دراية بالمجموعات الموجودة في المكتبات الأخرى وأن تستعير منها بعض من مصادر المعلومات، ويحتاج أمناء المكتبات إلى الحفاظ على الوعي بمتطلّبات حقوق النشر والبروتوكولات الخاصّة باستعارة المواد أو إعارتها للمكتبات الأخرى للمكفوفين، كما ينبغي لمكتبات المكفوفين أن تدعم عملهم بصلات مباشرة مع الوكالات المتخصّصة (مثل وكالات إعادة التأهيل) التي تخدم الأشخاص العاجزين عن قراءة المطبوعات.

7.4- تطوير المجموعات Collection Development:

مجموعة المكتبة هي قلب خدمتها وتعكس مهمّتها، وذلك فإنّ بناء مجموعة لتلبية احتياجات المجتمع من ذوي الإعاقة البصريّة العاجزين عن قراءة المطبوعات تتطلّب مجموعات تشمل مواد شعبيّة ومعلومات لدعم التعلُّم مدى الحياة أو العمل، والكتب لجميع الأعمار بما في ذلك الأطفال والشباب، وقد كتب **جان ل. برير:** " أيّ مجموعة هي كائن حيويّ يتغيّر باستمرار وينمو، فهو عنصر تمّ اختياره جيّداً إضافةً إلى مجموعة تعزز العناصر الأخرى في تلك المجموعة، وهذا العنصر ليس عملاً معزولاً فهو مرتبط بالآخرين ".

ينبغي لكلّ مكتبة أن تضع معايير لاختيار المواد تعكس احتياجات المكفوفين وضعاف البصر، وأن تكون متوازنة للنظر في أشياء مثل طائفة واسعة من الموضوعات والاحتياجات الترفيهيّة والإعلاميّة والكتب الشعبيّة والكلاسيكيّة الأدبيّة وغير ذلك، ويذكر بيان المكتبات العامّة لليونسكو أنّ المجموعات والخدمات لا ينبغي أن تخضع لأيّ رقابة إيديولوجيّة أو سياسيّة أو دينيّة أو ضغوط تجاريّة (**Schuller، 2016، https://cs.nyu.edu/**).

إنّ ظهور الإنترنت والنشر الإلكتروني في عصر المعلومات يغيّر الطريقة التي يتمّ بها إنشاء المجموعات وإدارتها والوصول إليها، فليس من الضروري أن تكون جميع المواد متوفّرة على الرفوف، إذ يمكن الوصول إليها عن بعد على مواقع الإنترنت والمكتبات الرقميّة.

8.4- الوصول إلى الخدمة والمجموعات Access to Service and Collections:

تحتاج مكتبات المكفوفين إلى وضع سياسات وإجراءات قويّة، لضمان حصول المستفيدين على المعلومات ومواد القراءة الترفيهيّة في الأشكال التي يختارونها واختيار أفضل أساليب التنفيذ، وينبغي أن تحدّد هذه السياسات بوضوح شروط الخدمة بالنسبة إلى متى وكيف ستعاد المواد المعارة إلى المكتبة؟ وينبغي أن تكون المكتبات على بيّنة من مجموعة متنوّعة من الحلول البرمجيّة والأجهزة التي يستخدمها الأشخاص العاجزون عن قراءة المطبوعات أثناء قيامهم بإنشاء مجموعات رقميّة وتوسيعها، ومن أمثلة هذه الحلول برامج قراءة الشاشة وبرامج تكبير الشاشة وشاشات برايل، ومفاتيح تدوين برايل، وهذا أمر ضروري لتصميم الشبكات وآليات التسليم الإلكتروني، ويجب على الموظفين أن يكونوا متخصّصين في مساعدة المستفيدين على حلّ المشاكل التقنيّة

(Rayini،2017، http://digitalcommons.unl.edu).

9.4- توعية وتدريب القارئ Reader Training and Awareness:

لتدريب القرّاء من المكفوفين وضعاف البصر وتوعيتهم على استخدام المجموعات، تحتاج العديد من المكتبات إلى وضع استراتيجيّة لإشراك القرّاء وتزويدهم بالتدريب، حيث من الضروري تدريبهم على استخدام الخدمات والتقنيّات المساعدة التي تدعم تلك الخدمات، وينبغي على المكتبات أن تجعل المستخدمين على علم بالخدمات الجديدة، حيث يتمّ تحقيقه من خلال النشرات الإخباريّة في شكل بديل (برايل أو نشرات ناطقة أو تسجيلات صوتيّة)

أو من خلال دورات تدريبيّة خاصة، ويمكن أن يكون للإنترنت دور فعّال في إدخال المستخدمين المكفوفين وضعاف البصر إلى خدمة جديدة وتوجيههم من خلال ذلك، وهذا يتطلّب من موظفي المكتبات أن يكونوا مُدرّبين وعلى دراية بمجموعاتها ومصادرها، ودعم احتياجات القراءة لدى المستفيدين المعوقين ومساعدتهم في اختيار المواد

(Kavanagh and Skold، 2005، ص ص 44- 45).

10.4- إنتاج أشكال بديلة Production of Alternative Formats:

المكتبات المكرّسة خصّيصاً للمكفوفين هي المنتج الرئيس للكتب والوثائق والمحتويات الأخرى في أشكال يمكن قراءتها من قبل الأشخاص العاجزين عن قراءة المواد المطبوعة، ففي الماضي كانت التسجيلات الصوتيّة والمواد المكتوبة بلغة برايل هي الأشكال الرئيسة للكتب والمجلات، واليوم تتيح التكنولوجيّات الرقميّة وبرامج الترجمة أشكالاً متعدّدةً يمكن الوصولُ إليها بما في ذلك طريقة برايل والتسجيلات الصوتيّة والنّصوص الإلكترونية والطباعة الكبيرة للحروف والأشكال.

11.4- الأخلاق، القيم والتوعية Ethics, Values, and Awareness:

من الأهمّية أن تقوم المكتبات بتطوير معايير وقيم أخلاقيّة للتعامل مع المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة البصريّة وجعل جميع الموظفين على علم بهذه المعايير، والإدراك بأنّ الأشخاص العاجزين عن قراءة المواد المطبوعة قد قلّصوا بشكل كبير امكانيّة الحصول على المعلومات مقارنة بالأشخاص المبصرين.

12.4- سياسة التسويق والترويج Marketing and Promotion Policy:

يفترض بكل مكتبة أن يكون لديها خطّة للاتصال بالخارج والتسويق والدعاية، من أجل تحديد كيفية نشر وتعريف العامّة بخدمات ومؤهلات المكتبة، هذه الخطّة يجب أن تحتوي على طرق ووسائل تقويم برامج الترويج، فعند إنشاء أو تبنيّ مثل هذه الخطّة (اتصال وترويج) يجب أن تهتم بنقاط معيّنة مثل: استراتيجيات من شأنها تلبية طموح وأهداف الجماهير من خلال برامج مناسبة، تسويق عبر وكالات تابعة لها، وكلاء أو شركاء وطرق نشر، إشراك أناس مشجعين عندهم إعاقات لكنّهم متميّزون بنشاطهم وابداعاتهم، أدوات خاصة تؤمن اتصالات دوريّة مع المشجعين، مثال على ذلك طريقة برايل المعرفة للتعامل

مع المكفوفين، نصوص الكترونيّة، رسائل إخباريّة للجمهور، كلّ هذه الأشياء تساعد في تعريف العامّة بالمكتبة وتجعلها أكثر شهرة

(Rayini،2017، http://digitalcommons.unl.edu).

خامساً: نماذج عمليّة عن خدمات المكتبات والمعلومات للمكفوفين وضعاف البصر:

Practical Examples of Library and Information Services for the Blind and Visually Impaired

حظيت هذه الفئة من أفراد المجتمع في جميع أنحاء العالم في الدول المتقدمة على نحو ملحوظ وفي بعض الدول العربيّة، بخدمات خاصّة عن طريق المؤسسات والمعاهد والهيئات التي تمنح خدمات التعليم والتدريب والتأهيل حتّى يتكيَّفوا مع البيئة المحيطة بهم، فإلى جانب هذه المؤسسات برزت المكتبات بكافّة أنواعها كأداة ثقافيَّة وتعليميَّة تُسهم في خدمة المكفوفين وضعاف البصر **(جوهري، [د.ت]، ص1)**.

وهنا ستذكر الباحثة نماذج بعض المكتبات والمعلومات المتخصّصة بخدمة المكفوفين وضعاف البصر الموجودة في دول العالم، ومدى ما تُقدِّمه من خدمات تعليميّة وترفيهيّة لذوي الإعاقة البصريّة، حيث ستطرح الخدمات المكتبيّة والمعلوماتيّة للمكفوفين وضعاف البصر بدءاً من الدول العربيّة وصولاً إلى الدول الأجنبيّة على النحو التالي:

1.5- مكتبة طه حسين لضعاف البصر في مكتبة الاسكندريّة:

Library of Taha Hussein for the Visually Impaired in the Library of Alexandria

يقول **طه حسين** " التعليم كالماء والهواء".

من الأهداف الرئيسة لمكتبة الاسكندريّة إتاحة المعلومات بشكل متساوٍ لكل مستخدميها بغضّ النظر عن نوع الإعاقة التي يعانون منها، وتطرح مكتبة طه حسين لضعاف البصر مفهوماً جديداً للاهتمام باحتياجات المعاقين بصريّاً ممّا يمكّنهم من الاستفادة من كلّ موارد المكتبة وبعض مواقع الإنترنت باستخدام أحدث الأساليب التكنولوجية، وتعتمد مكتبة طه حسين على أحدث الابتكارات في مجال تكنولوجيا المعلومات لتمكين المعاقين بصريّاً من

القراءة والكتابة واستخدام شبكة الإنترنت، ممّا يضاعف من شعورهم بالاستقلاليّة والقدرة على إدارة حياتهم.

وتمكّن المكتبة المعوقين بصرياً من الاطلاع على الكتب المطبوعة بطريقة برايل، وتتيح تصفّح المواقع الإلكترونيّة المختلفة على شبكة الإنترنت من خلال برنامج (ابصار الناطق) وهو البرنامج الوحيد باللغة العربيّة الذي يتيح للكفيف الاطلاع سمعيّاً على المحتوى المكتوب للمواقع الالكترونية، كما توفّر إمكانيّة التعرّف على محتويات الكتب عن طريق خدمات الكتاب المسموع.

يقام في هذه المكتبة فعاليات مثل إقامة البرامج التدريبيّة الشهريّة للمكفوفين وضعاف البصر، وكيفيّة تصفّح وقراءة الكتب الرقميّة الناطقة بطريقة الديزي، كما تقام دورات للكتب الرقمية الناطقة لتمكين ضعاف البصر من استخدام هذه الكتب بطريقة سهلة وفعّالة عن طريق المعايير الدولية للنظام المعلوماتي الرقميّ (DAISY) حيث تمكّن هذه الكتب الرقميّة الناطقة ضعاف البصر والمكفوفين من البحث عن أو وضع علامة على بعض الكلمات أو الجمل المعيّنة، تحتوي هذه المكتبة على كتب ودوريّات بلغة برايل.

كما تقوم بإحداث دورات برايل للكبار والتي تهدف إلى تعريف المبصرين بنظام برايل للقراءة والكتابة وتسعى الدورات إلى دمج المبصرين والمكفوفين ونشر الوعي بحياة المكفوفين، وتقدّم تلك المكتبة دورات كمبيوتر باستخدام أحدث البرمجيات مثل قارئ الشاشة والتعرّف الضوئي على المحارف، ودورات للحصول على الرخصة الدوليّة لقيادة الحاسب الآلي (ICDL) بالإضافة إلى دورات متقدمة في البرمجة وتصميم المواقع الإلكترونيّة بغيةَ تمكين المكفوفين من تلبية احتياجات سوق العمل، ولدى مكتبة طه حسين للمكفوفين وضعاف البصر بريد إلكتروني يمكن من خلاله معرفة النشاطات والدورات التدريبية التي يقدّمها المركز (**مكتبة الإسكندرية**،**http://www.bibalex.org/**).

وفي المكتبة المركزية بجامعة القاهرة تمّ تجهيز قاعة مكتبة طه حسين والتي تقع في الطابق الأوّل بـ (64) جهاز حاسب آلي مزود ببرنامج إبصار وكذلك برنامج Jaws العالميّ لخدمة الطلاب المكفوفين وضعاف البصر، كما يوجد طابعتا برايل وثلاث طابعات ليزر وجهازا ماسح ضوئيّ A3 –A4 بالإضافة إلى أربعة أجهزة كاسيت، وتقدّم هذه القاعة خدمات مكتبيّة مختلفة للمكفوفين وضعاف البصر بجامعة القاهرة التي تساعدهم على

الاستفادة من التجهيزات العصرية المتاحة بالقاعة، وتوفّر مصادر المعرفة العربيّة والأجنبيّة في أكثر من شكل منها الشكل المطبوع بطريقة برايل والشكل المسموع، تتيح القاعة خدمة الإنترنت للطلاب المكفوفين وضعاف البصر وتقوم بتدريبهم على كيفية الإفادة من هذه الخدمة في التثقيف الذاتي وإعداد البحوث بالإضافة إلى تدريبهم على استخدام الحاسب للقراءة وكتابة أيّ نصّ عليه، وطباعة الملفّات بطريقة برايل

(جامعة القاهرة. المكتبة المركزية،www.cl.cu.edu.eg/).

2.5- المكتبة الوطنيّة للمكفوفين في الجزائر:

National Library of the Blind in Algeria

أُنْشِئَتْ أول مكتبة سمعيّة بمقر المنظّمة الوطنيّة للمكفوفين الجزائريين زُوِّدت بشرائط الكاسيت التي وصلتها هبةً من المنظّمات والجمعيّات الأجنبيّة، كما أنّه اتخذت سياسة تسجيل الكتب من خلال تطوّع أشخاص ذوي أصوات واضحة ومفهومة مع مراعاة الفصاحة وسلامة اللغة إلاّ أن هذه المبادرة قلّت مع مرور الزمن، وقد أنشئ أول نادي للمكفوفين بالمكتبة المركزيّة لجامعة منتوري بقسنطينية وعكف هذا النادي على إنشاء قاعة ومخبر برايل في المكتبة اعتماداً على مساعٍ وجهود فردية كُلِّلَتْ بمباركة إدارة الجامعة التي منحتهم مقراً لذلك ، كما وفّرت لهم بعض المعدّات من أجهزة التسجيل لمساعدتهم في تسجيل دروسهم ومحاضراتهم وتمّ مؤخّراً إمدادُهم بجهاز حاسوب مزوّد بطابعة برايل، تصدر هذه المكتبة مجلّة تطبع بالطريقة العاديّة وبطريقة برايل تضمّ مقالات حول موضوعات عامّة.

أمّا على المستوى الوطني فقد تمّ إنشاء قسم خاص بالمكفوفين في المكتبة الوطنيّة الجزائريّة بتاريخ 16 أبريل عام 1998م توجد في الطابق الأول يتولى مسؤوليته شخص مكفوف حاصل على شهادة الليسانس في الاقتصاد لكنه استطاع أن يثبت قدرته على إدارة هذا القسم من خلال تعلّمه خدمات المكتبات والمعلومات سواءً المباشرة منها وحتّى غير المباشرة، فعلى سبيل المثال صنّف الكتب المطبوعة بطريقة برايل بحسب تصنيف ديوي العشري، كما قام بإعداد فهرس بطاقيّ بالعناوين إضافةً إلى القيام بخدمة الإحاطة الجارية ومختلف الخدمات الأخرى، خاصّة بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات للقسم إذ يعكف على تدريب المستفيدين من استخدام التكنولوجيا والولوج لعالم الإنترنت.

وتطرّقت الباحثة للخدمات التي يُقدّمها هذا القسم وتتمثّل في النقاط التالية:

مجانية الاشتراك، الاستقبال والتوجيه، الإعارة الداخليّة وفق نظام الرفوف المفتوحة، الإعارة الخارجيّة، البحث في فهرس المؤلّفين والعناوين بخط برايل، الارتباط بشبكة الإنترنت، استعمال الأوعية الإلكترونيّة والأقراص المضغوطة، مسح الوثائق المطبوعة والتمكّن من قراءتها، الطباعة بخط برايل والطباعة العاديّة

(بن شعيرة وبودربان، 2013، ص ص 238-240).

3.5- مكتبة المعهد الوطنيّ الكنديّ للمكفوفين:

The Canadian National Institute for Blind (CNIB) Library

تعتبر مكتبة المعهد الوطني الكندي للمكفوفين (CNIB) مقرّها أونتاريو شركة رائدة عالمياً في مجال المكتبات ذات الشكل البديل، فهي المنتج الرئيس في كندا للأدب في شكل يسهل الوصول إليه للأشخاص المكفوفين والعاجزين عن قراءة المطبوعات

(CNIB، [n.d]، www.cnib.ca/).

تقدّم هذه المكتبة أكبر مجموعات يمكن الوصول إليها في المكتبة العامّة في كندا وتوفّر خدمات شاملة وامكانية الوصول المنصف إلى المعلومات للأشخاص المكفوفين العاجزين عن قراءة المطبوعات، وتشمل مجموعات هذه المكتبة:

80.000 كتاب بصيغة (برايل المطبوعة والإلكترونية، النّص الالكتروني، DAISY، والتسجيلات الصوتية على الإنترنت)، مجلّات الصوت الشعبيّة، أدوات البحث مثل موسوعة Britannica على الخط المباشر وقاموس اكسفورد الانكليزيّ، كما تقدّم هذه المكتبة خدماتها لخدمة القرّاء المكفوفين وضعاف البصر عن طريق البريد الالكتروني

(Nobel and Mcyrory، [n.d]، ص4).

تقدّم المكتبة باستخدام شبكة الإنترنت ثلاثة أنماط من الخدمات فيما يعرف باسم VISUNET حيث تتضمن خدمة Visu CAT وتمثّل الفهرس المباشر لمكتبة المعهد الوطنيّ الكندي للمكفوفين والذي يقدّم تفاصيل عن الكتب وتسهيلات طلبها، وخدمة Visu TEXT التي تقدّم وصولاً للنصوصّ الإلكترونية، وخدمة Visu NEWS التي توفّر وصول شبكي للصحف الكنديّة **(أصيل، 2006، ص67).**

يوفّر مركز مصادر المعلومات التابع لمكتبة المعهد الوطني الكنديّ للمكفوفين (IRC) وخدمة البحث الوثائقي (SRD) خدمات مرجعيّة ومعلوماتيّة لجميع المكفوفين وضعاف البصر الكنديين باللغتين الفرنسيّة والانكليزيّة، ويعمل أمناء المكتبات المرجعيّة بشكل وثيق مع المكتبات الأكاديميّة والعامّة الأخرى لدعم الاحتياجات المعلوماتيّة والمرجعيّة للأطفال والطلاب البالغين وكبار السن **(Kavanagh and Skold، 2006، ص ص 21،28)**.

4.5- المكتبة الوطنيّة للمكفوفين والمعوقين جسديّاً في الولايات المتحدة الأمريكيّة:

The National Library Services for The Blind and Physically handicapped in United States of America (NLS)

تشكل المكتبة الوطنيّة للمكفوفين (NLS) جزءاً من مكتبة الكونغرس وتوفّر هذه المكتبة موارد القراءة مجاناً للمكفوفين وضعاف البصر الذين يقيمون في الولايات المتحدة أو في الخارج ، وتقوم هذه المكتبة باختيار الكتب والمجلات وإنتاجها وتوزيعها بطريقة برايل وبأشكال سمعيّة ، كما تصمّم معدّات التشغيل المتخصّصة لاستخدام المواد السمعيّة وتصنعها ، وقد أصدرت جمعيّة المكتبات الأمريكيّة معايير تتعلّق بخدمة المكتبة للأفراد المكفوفين، وقد تحوّلت المكتبة في تقديم خدماتها من الكتب بطريقة برايل إلى الكتب الناطقة الرقميّة وأزيلت مشغّلات وأقراص الكاسيت نهائيّاً، وتقدّم NLS في الولايات المتحدة الأمريكيّة ملفّات برايل على شبكة الإنترنت من الكتب والمجلات والموسيقا، التي يمكن قراءتها على الإنترنت أو تحميلها للاستخدام **(IFLA، 2007، www.dnif.net.jp/)**.

توفّر NLS للقرّاء ما يقرب 198 ألف من الكتب الصوتيّة في 55 لغة، وهناك ما يقرب 800 ألف قارئ من الذين يستوفون متطلبات خدمات NLS يستطيعون الوصول إلى هذه المواد من خلال شبكة المكتبات المشاركة في جميع الولايات المتحدة بلغ عددها 50 ولاية، كما تقوم أجهزة NLS بتشغيل ونسخ الكتب الصوتيّة إلى مكتبات الشبكة وتوفّر المكتبات المشاركة خدمات المراجع والقراءة للمكفوفين

(Marcum، 2009، https://www.copyright.gov/).

ومن خدمات NLS:

أ- خدمة BARD: وهي خدمة تحميل برايل وقراءة الصوت BARD (Braille & Audio Reading Download) تعلّم كيفيّة تحميل برايل والكتب السمعيّة على BARD وقراءتها

على شاشة برايل والاستماع إليها وتكون متاحة بشكل حرّ أو تجاريّاً لمشغليّ الكتب الناطقة، وهذه الخدمات تكون متوفّرة على شبكة الانترنت Web من خلال موقعها التالي https://www.loc.gov/nls/ كما تتوفّر إمكانية الوصول إلى آلاف الكتب الصوتيّة والمجلات وعروض الموسيقا على أجهزة الهواتف النقّالة.

ب- خدمة الموسيقا، المواد التعليميّة والسجّلات Music, Instructional Mate rials، Scores &: وهي تعلّم المستفيدين كيفيّة الوصول إلى مجموعة برايل والطباعة الكبيرة وتسجيل المواد التعليميّة التي تتعلّق بالموسيقا والموسيقيين، كما يمكنهم الحصول على اشتراكات مجانيّة في المجلات التي يتمّ إنتاجها سواءً بطريقة برايل أم سمعيّاً أو بالأحرف الكبيرة، ويتمّ توزيع جميع المواد مجاناً بالبريد وهناك بعض المواد الصوتيّة وبرايل الرقميّة متاحة للتحميل عبر الإنترنت من خلال برايل _ ويب، ولكن التسجيلات الموسيقيّة مخصّصة فقط للاستماع ليست مُدْرجَة في مجموعة الموسيقا لأنها متاحة تجاريّاً

.(Library of Congress .NLS, http://www.log.gov/)

5.5- مكتبة الدولة الروسيّة للمكفوفين:

Russian State Library for the Blind (RGBS)

مكتبة الدولة الروسيّة للمكفوفين (RGBS) أكبر مكتبة متخصّصة للمعوقين بصريّاً في روسيا، تحتوي هذه المكتبة على أكثر من مليون وحدة متضمّنة كتب برايل والكتب الناطقة والمجلات على أشرطة الكاسيت وبكرات مفتوحة في شكل إلكتروني بالإضافة إلى الكتب والمجلات في طباعتها العاديّة والمكبّرة، ولدى المكتبة مخزون فريد من الأدب، وتنشر فهارس تيبلو _ بيبليوغرافية مجموعات ملخّصة ومقالات علميّة.

تقدّم مكتبة الدولة الروسيّة (RGBS) خدمة المعلومات على قاعدة من التكنولوجيات الحديثة وقواعد البيانات الإلكترونيّة من جميع أنواع الوثائق وبالتالي تعدّ من أكبر المكتبات في العالم، ويسجل استديو المكتبة الكتب الناطقة باستخدام التقنيات الحديثة لرقمنة المعلومات، حيث يتمّ تزويد القرّاء المكفوفين العاجزين عن قراءة المطبوعات بمساعدات تقنيّة ملحقة مثل آلات القراءة، طابعات وشاشات برايل كما يتمتّع ذوو الإعاقة البصريّة بإمكانيّة الوصول بحرّيّة إلى مصادر المعلومات عن طريق أماكن عمل مجهّزة تجهيزاً خاصاً بتقنيات مساعدة.

يقام في المكتبة نادي Preodolenie (التغلّب) لمساعدة الشباب ضعاف البصر والمكفوفين في التوجّه المهنيّ والتأكيد على الذات والخدمة الذاتيّة لتوفير الحماية النفسيّة وظروف التعليم المستقلّ والأنشطة الترفيهيّة، كما نظّمت المكتبة مركزاً للمعلومات القانونيّة يتيح للمكفوفين وضعيفي البصر الوصول إليها بحرّيّة ، كما يوفّر المركز كامل المعلومات وكفاءة الخدمة وإمكانيّة الوصول إلى قواعد البيانات للمعوقين بصريّاً، وقد تمّ تنظيم مركز التنمية الجماليّة الفنيّة في المكتبة وتتمثّل مهمّتها في تزويدهم إمكانيّة الوصول إلى خصائص الثقافة الوطنيّة والعالميّة.

RGBS مكتبة الدولة الروسيّة هي مركز علميّ منهجيّ لـِ 72 مكتبة متخصّصة في الاتحاد الروسيّ، والمكتبة عضو في جمعيّات المكتبة الروسيّة تموّلها الجمعيّات الخيريّة ومنظمة الإفلا وجمعيّة المكتبة الآسيويّة الأوروبيّة (**РГБС, www.rgbs.ru/en/**).

الخلاصة:

تجد الباحثة في هذا الفصل أنّ التقنيات المساعدة متنوّعة الاستخدام لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة لها دور كبير في تعليم هؤلاء الأشخاص وتثقيفهم ، لذلك ينبغي على المكتبات والمعلومات اقتناؤها وإعطاؤها أهميّة كبيرة، وذلك بسبب ما رأته الباحثة في النماذج التي ذكرتها بأنّ المعوقين بصريّاً يعيشون في وضع يحسدون عليه في العالم المتقدّم، حيث سُخّرت لهم الإمكانات التقنيّة التي تساعدهم في التعامل مع مختلف مصادر المعلومات في حين أنّ نظراءهم في الدول التي لا تزال في طريقها نحو التقدّم تنقصهم الكثير من الاحتياجات، على الرغم من أنّ بعض الدول كمصر بدأت بالاهتمام في إنتاج عدد محدود من المواد بطريقة برايل أو بطريقة التسجيل على الأشرطة، وقليل منها أنشأت استديوهات التسجيل الخاصة بإنتاج الكتب الناطقة لكنّها لم تصل بعد إلى مرحلة تقديم خدمات مكتبات ومعلومات منظّمة تحكمها معايير وأسس علميّة وفنيّة ممّا يدلّ على أنها لا تزال في بداية الطّريق.

الفصل الثالث

خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

أولاً: المعوق سمعيّاً من حيث المفهوم والواقع.

1.1- تعريف الإعاقة السمعية.

2.1- أسباب الإعاقة السمعية.

ثانياً: لغة الإشارة.

1.2- مفهوم لغة الإشارة.

2.2- كتابة لغة الإشارة.

3.2- أهميّة كتابة لغة الإشارة.

4.2- مترجم لغة الإشارة.

5.2- محاولات تطوير لغة الإشارة.

ثالثاً: معايير العاملين وخدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة.

1.3- معايير العاملين.

2.3- معايير الخدمات المكتبيّة.

3.3- معايير تسويق برامج وخدمات المكتبة.

رابعاً: الخدمات المكتبيّة والتقنية المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة.

1.4- الحواسيب الشخصيّة والأقراص المدمجة.

2.4- الهاتف النصيّ.

3.4- جهاز الاتصال للصّمّ.

4.4- أجهزة هواتف الفيديو.

5.4- الكمبيوتر/ كاميرا الويب.

6.4- تدوين الملاحظات الإلكترونية.

7.4- الدوائر السمعية.

خامساً: نماذج عمليّة عن خدمات المكتبات والمعلومات للصُّمّ وذوي السمع الضعيف.

1.5- مكتبة جامعة جالوديت للصّمّ وضعاف السمع في أمريكا.

2.5- المعهد الوطنيّ التقنيّ للصم في الولايات المتحدة (نيويورك).

3.5- مكتبة ميرلاند للصُّمّ والثقافة الرقميّة.

خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

Library and Information Services for People with Hearing Disabilities:

مقدمة:

سُئِلت هيلين كيلر Helen Keller مرّةً فيما إذا كانت تتمنّى أن يكون لديها إمّا بصرها أو سمعها ولكن ليس على حدّ سواء، فأيّاً منهما سوف تختارين؟ فأجابت دون تردّد "سمعي" وعندما سُئِلت لماذا، أجابت " العمى يفصل الشخص عن الأشياء، لكن الصمم يفصله عن الناس " **(Kashyap، 2017، ص241)**.

أغفلت معظم المكتبات التركيز على تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة لعدّة أسباب، والسبب الوجيه منها كان يطلق على الصمم في السابق الإعاقة غير المرئيّة لأنّ الصُّمّ وضعاف السمع لا يمكن التعرّف عليهم من خلال الملاحظة العَرَضيّة ولا يميلون للاندماج في المجتمع، وبالتالي فهؤلاء الأشخاص غالباً ما يجدون صعوبةً في القراءة ولا يميلون لاستخدام المكتبات، ونتيجةً لذلك فإنّ المكتبات والمعوق سمعيّاً لا يدرك أيّ منهما الآخر، فإذاً يقع على عاتق المكتبات عدم الاستهانة بهذه الفئة من الأشخاص وضمان توفير مجموعات وخدمات مناسبة لهم وتوعيتهم بالخدمات التي يمكن للمكتبات أن تقدّمها لهم **(افلا، 2000، ص10)**.

أولاً: المعوق سمعيّاً من حيث المفهوم والواقع:

The Handicapped in terms of Concept and Reality

المعوق سمعيّاً هو الشخص الذي يعاني من إعاقة سمعيّة، وهنا ستعرض الباحثة تعريفات الإعاقة السمعيّة وتصنيفاتها وأسبابها.

1.1- تعريف الإعاقة السمعيّة Definition of Hearing Disability:

الإعاقة السمعيّة أو القصور السمعيّ Hearing Impairment هو مصطلح عام يغطّي مدىً واسعاً من درجات فقدان السمع Hearing Loss يتراوح بين الصمم أو الفقدان الشديدProfound الذي يعوق عمليّة تعلُّم الكلام واللغة، والفقدان الخفيفMild الذي لا يعوق استخدام الأذن في السمع وتعلُّم الكلام واللغة **(الهذيلي، 2005، ص17)**.

ويمكن التمييز بين طائفتين من المعوقين سمعيّاً وهما: الأشخاص الصُّمّ Deaf وضعاف السمع Heard of Hearing، حيث يقول **Stacie Heckendrof**: إنّ مصطلح (الصّمّ) لا يصف درجة ضعف السمع بل هو ينتمي إلى مجتمع من الناس الذين يعانون من الصمم ويستخدمون لغة الإشارة للتواصل، أمّا مصطلح (ضعف السمع) فإنّه يصف الدرجة من فقدان السمع الذي يسمح للشخص بمعالجة المعلومات الصوتيّة اللازمة للاتصال السمعي اللفظيّ بمساعدة الأجهزة السمعيّة المساعدة عند الحاجة **(Heckendrof، 2009، ص2)**.

وهناك بعض الناس قد يدمجون مصطلح الصّم مع البكم رغم اختلاف المفهومين بشكل كبير، وبالتالي سنرى الفرق بين الأصم والأبكم وضعيف السمع:

يعاني الأصم The Deaf من عجز يمنعه من الاستفادة من حاسة السمع لديه لأنها معطّلة، ويتعذّر عليه أن يستجيب استجابةً تدلّ على فهم الكلام المسموع ومن ثمّ فهو يعجز عن اكتساب اللغة بالطريقة العاديّة، أمّا ضعيف السمع Hearing Impaired فبإمكانه أن يستجيب للكلام المسموع استجابةً تدلُّ على إدراكه لما يدور حوله شريطة أن يقع مصدر الصوت في حدود مقدرته السمعيّة **(الهذيلي، 2005، ص24)**.

أمّا الأبكم The Dumbest هو الشخص الذي لديه سمع سليم وبإمكانه أن يستجيب للكلام المسموع استجابة تدلّ فهمه للكلام، لكنه فقد القدرة على النطق بكلام يفهم عليه إذ تكون أجهزة النطق معطّلة لديه، وهؤلاء يتواصلون بلغة الإشارة وقد يكون الأصمَّ أبكم بنفس الوقت لعدم قدرته على كيفية نطق الأحرف والكلمات **(قطايف، 2008، ص18)**.

2.1- أسباب الإعاقة السمعيّة Causes of Hearing Disabilities:

هناك مجموعة من الأسباب التي تؤدّي إلى الصمَم وضعف السمع لدى الأفراد ومنها:

العوامل الوراثيّة وتكون بسبب خلل في الكروموسومات أو وجود جين عند أحد الأبوين مسؤول عن الصمم، إصابة الأم الحامل بالحصبة الألمانيّة أو التهاب السحايا، زيادة الإفرازات السمعيّة في الأذن ممّا يؤدّي إلى إغلاق القناة السمعيّة، تعرّض طبلة الأذن لثقب نتيجة إدخال أدوات حادة أو التعرّض لأصوات عالية **(الوهيب،2009، ص29)**.

التشوهات الخَلْقيَّة سواءً في طبلة الأذن أم العظيمات السمعيّة الثلاثة أو صيوان الأذن أو بالعصب السمعي، الولادة قبل الأوان والمضاعفات الناتجة عن بعض الولادات العسرة والتعقيدات التي قد تحدث أثناء عمليّة الولادة، إصابة المولود باليرقان وخاصّةً إذا كان في الساعات الأولى بعد الولادة أو في الأيام الثلاثة الأولى، الحوادث والصفعات واللكَمات على الأذن، وإصابة الطّفل ببعض الأمراض المُعدية مثل التهاب الأذن الوسطى الحاد والمزمن **(الملاح، 2016، ص4)**.

ثانياً: لغة الإشارة Sign Language:

لا يستطيع الأفراد الصّمّ التواصل والتعبير عن أنفسهم باللغة المنطوقة فإنّ الحاجة تدعو لوجود لغة الإشارة، بالإضافة إلى مترجمين لتسهيل التواصل بين الصّم والسامعين في مجالات الحياة المختلفة كالتعليم والصحّة والمكتبات والإعلام والقانون وغيرها، إنّ إضفاء الصفة المهنيّة على ترجمة لغة الإشارة أدّى إلى تأسيس جمعيّات تعنى بالترجمة والمترجمين ووضع القوانين وتحديد الكفايات اللازمة وأخلاقيّات المهنة

(العمري،2014، www.gulfdisability.org).

1.2- مفهوم لغة الإشارة The Concept of Sign Language:

يعدّ مصطلح لغة الإشارة بأنّها مجموعة من الإشارات الوصفيّة والتعابير الوجهيّة وايماءات الجسم، فهي وسيلة التواصل والتعلُّم الأساسيّة التي يستخدمها الأصّم

(أبو شعيرة، 2007، ص37).

تُعْتَبَر لغة الإشارة من أعظم اللغات العالميّة المتكاملة والشيّقة فالاهتمام بها يجعلها تنمو وتزدهر، حيث يعود تاريخ نشأتها وتطوّرها إلى القرن السادس عشر على يد الإسباني (بيدور دي بونسي) والذي بدأ بتعليم أطفال العائلات النبيلة، ثمّ تلاه إسباني آخر يدعى (جوان بابلودي بونيت) عام 1620م حيث وضع أول قاموس في لغة الإشارة، وفي عام 1755م أنشأ القس الفرنسي (ليبي شارلز) أول مدرسة لتعليم الصّم في باريس وكانت تأخذ التلاميذ من كل أنحاء فرنسا ودرّب المعلمين على طرائقه جيداً، وهناك من اهتمّ بطرق أخرى لتعليم الصم، إذ ركّز الضابط الألماني (صمؤيل هينيك) على التواصل من خلال تتبُّع حركات الوجه والشفاه أثناء الحديث، وقد عرفت هذه الطريقة فيما بعد بطريقة قراءة الشفاه والتي هي محاولة لتعليم الأشخاص الصّم من خلال التحدّث بدون الاستخدام للغة الإشارة

(كامل ج1، 2004، ص ص 21-22).

1.1.2- طرق تعليم ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة Methods of Teaching People with Hearing Disabilities:

هناك طرق لتعليم الصّم وضعاف السمع من أجل التواصل مع المحيطين بهم على النحو التالي:

أ- طريقة الإشارة The signal method: تعتمد هذه الطريقة على مجموعة من الإشارات والإيماءات وحركات الجسم التي نعبّر بها عن الأفكار، التي تساعد على التواصل بين الأفراد المعوقين سمعيّاً بدل اللغة المنطوقة **(كامل ج2004،1، ص ص21-23).**

وفي لغة الإشارة يتمّ استخدام الجسم والرأس واليد للتعبير والاستقبال اللغوي ويكون لها مفرداتها الخاصّة التي توازي اللغة المنطوقة، ولكنّها تختلف عنها في الشكل والمكانة كلغة، إذ إنّه لم يتمّ الاعتراف بها كلغة رسميّة للصّم إلاّ مؤخراً، فعند استخدام لغة الإشارة يجب أن نأخذ بعين الاعتبار ما يلي: أنّ لغة الإشارة ليست عالميّة بالإضافة إلى أنّه ليس في كلّ الدول لغة إشارة خاصة بهم، كما إنّ لغة الإشارة لها قواعدها الخاصة **(أبو شعيرة، 2007، ص19).**

ب- الطريقة الشفويّة Oral method: وتسمى بطريقة قراءة الشفاه فمعظم الناس الذين يقرؤون الشفاه ليس لديهم صمم عميق ولكن لديهم بعض البقايا السمعيّة، فالشخص ضعيف السمع يقرأ الشفاه مع سماع الصوت وكلاهما يكملان بعضهما بعضاً، فإذا لم

يتوفر أحدهما، وبالتالي يعدّ من الصعب جداً قراءة الشفاه وفهم ما يقوله مع غياب كامل للصوت (**Hersh and Johnson، 2003، ص208**).

ج- الطريقة الكليّة The overall method: في هذه الطريقة يتمّ التركيز على الاتصال الشفوي والإشاريّ ويسمح للأصم التواصل بأيّ طريقة تؤدي إلى الوصول إلى المعنى أو المعلومة المطلوبة بشكل فعّال وسهل (**الصمادي، 2007، ص ص 15-17**).

ومن إيجابيات هذه الطريقة ما يلي: أنها تفتح كلّ الطرق الممكنة للتواصل، زيادة مدى الانتباه، زيادة مدى التواصل الكلامي، ومدى وضوحه، ممّا يعزز القدرة على تعلّم القراءة والكتابة والذي بدوره يحسّن التحصيل العلميّ (**أبو شعيرة،2007،ص ص 20-23**).

2.1.2- استخدام الأحرف الأبجديّة Use alphabetic characters:

تستخدم الأحرف الأبجديّة في طريقة التواصل الإشاريّ حيث إنّ رسم الأحرف الأبجديّة بالأصابع يستخدم في كتابة أحرف كلمة معيّنة، وتجدر الإشارة هنا إلى أهميّة تعليم الأحرف الأبجديّة اليدويّة الشكل لأنها تلعب دوراً كبيراً في الاتصال بالصّم كما تتميز بسهولة تعلُّمها وتذكُّرها بسرعة، ويؤكّد **محمد علي كامل** في كتابه **(قاموس لغة الإشارة للمراهقين والبالغين)** على أنّ السرعة والتلقائية في تأدية الحركات الدالّة على الإشارات المناسبة أو المراد التعبير عنها سوف تأتي مع التدريب (**كامل ج2، 2004، ص13**).

2.2- كتابة لغة الإشارة Sign language writing:

من بين الطرق الحديثة في تعليم الصّم ما يعرف الآن بطريقة كتابة لغة الإشارة Sign Writing وهي عمليّة يتمّ فيها تحويل لغة الإشارة الوصفيّة وتعابير الوجه وإيماءات الجسم إلى رموز بصريّة يمكن كتابتها وقراءتها، إذ **تعرّف** بأنها نظام كتابة لغة الإشارة تستخدم رموزاً بصريّة لعرض شكل اليد وحركتها والتعبيرات الوجهيّة للغة الإشارة، حيث يوجد تشكيل مرتّب ومتسلسل للرموز المستخدمة في الكتابة (**الصمادي، 2007، ص22**).

ظهرت فكرة كتابة لغة الإشارة لأول مرّة على يد وليم ستوكو William Stokoe عام 1960م وسمّي حينها Stokoe Nation.

إنّ نظام كتابة لغة الإشارة ليس لغة إشارة جديدة بحد ذاته بل هو كتابة للغة الإشارة المعروفة والمستخدمة عند الصّم، حيث تُسْقَطْ (تُرسَم) الإشارة على وسيلة القراءة المستخدمة من

الورق أو اللوحات أو حتّى الحاسوب فيستطيع الأصم قراءتها، وقد تمّ كتابة العديد من النّصوص بلغة الإشارة للتعليم وقصص الأطفال والروايات والقصائد الشعرية

(أبو شعيرة، 2007، ص ص 26-32).

3.2- أهميّة كتابة لغة الإشارة Sign Language Significance:

تبدو أهميّة كتابة لغة الإشارة كما يلي:

أ. يعود ضعف المستوى الأكاديميّ للطلاب الصّم إلى طرق التعليم التقليديّة المستخدمة معهم وليس لخلل في قدراتهم العقليّة، فالطالب الأصم يحتاج إلى طريقة تعلُّم تتلاءم مع خصائصه كأصم مثل فقدان القدرة على السمع والنطق، ومن هنا جاءت الطريقة (كتابة لغة الإشارة) التي تعتمد على تعليم الأصمّ بلغة الإشارة الأم من غير أن تجبره على التعامل مع مشكلة اللغة المنطوقة التي لا يفهمها عادةً.

ب. إنّ كتابة لغة الإشارة ستضع الأصمّ على قدم المساواة مع السامعين الذين يكتبون لغتهم الخاصّة ويرون أنفسهم بإيجابيّة أكثر، كما أنّها ستزيد ثقة الأصم بنفسه وترفع مفهومه وتصوّره لذاته.

ج. كتابة لغة الإشارة ستعمل على تقليل المعاني الضائعة في الترجمة من اللغة المنطوقة إلى لغة الإشارة أو بالعكس، كما أنّه من خلال كتابة لغة الإشارة نستطيع مقارنة لغات الإشارة المختلفة في العالم حيث سنستطيع ترجمة لغة الإشارة الإنكليزيّة إلى لغة الإشارة العربيّة **(أبو شعيرة، 2008، ص ص 2-3).**

4.2- مترجم لغة الإشارة Sign Language Interpreter:

مع مرور الوقت أصبح هناك المزيد من الإدراك للطبيعة المهنيّة للترجمة ودور المترجم الذي يتضمّن حاجته إلى أن يأخذ في الحسبان الفروق بين الصّم والخلفيات الثقافيّة لهم ومعايير الحوار وبروتوكولات الاتصال، بالإضافة إلى قواعد وأسس لغة الإشارة وبالتالي فإنّ الترجمة تعتبر عمليّة الحوار في وجود المترجم وكونه أحد المشاركين في التفاعل وليس مجرد قناة تقوم بتوصيل المعلومات **(العمري،2014، www.gulfdisability.org).**

تُعَرَّف الترجمة الإشاريّة Indicative translation بأنّها عمليّة الانتقال من اللغة الإشاريّة المرئيّة إلى المنطوقة وبالعكس **(سمرين، 2013، ص33).**

أمّا مترجم لغة الإشارة فهو مترجم مهنيّ تتمثّل مهمّته في ترجمة اللغة المنطوقة إلى لغة يدويّة مثل لغة الإشارة وهي اللغة الأصليّة للصم، إذ يستمع المترجم إلى الرسالة المنطوقة ويفسّرها إلى لغة الإشارة للشخص الأصم **(RID، [د.ت]، www.mdaap.org)**.

1.4.2- المواصفات الوظيفيّة لمترجميّ لغة الإشارة الواجب توفُّرُها عند أخصائي المكتبة:

يجب أن يتمتّع مترجم الإشارة بمؤهّلات تجعله قادراً على التعامل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة في جميع المجالات الخدميّة كالمشافي والمراكز الثقافيّة والإعلام وغيرها إضافةً إلى المكتبات والمعلومات، ومن هذه المؤهّلات الواجب توفّرُها لدى مترجم الإشارة:

أولاً: مؤهّلات ثقافيّة وميدانيّة Cultural and field qualifications:

1.1- المؤهّل الأكثر أهمّية هو المهارات اللغويّة، إذ يجب أن يكون المترجم كفؤاً ومقتدراً في لغة الإشارة ومعرفته التامة بقواعدها وأسسها وأساليبها.

2.1- يجب أن يتمتع بحضور جيّد عند الصّمّ ويلقى قبولاً وارتياحاً لديهم.

3.1- أن يكون على درجة من الوعي والثقافة العامّة.

4.1- القدرة على التواصل مع الأصم تواصلاً كليّاً باستخدام العناصر التالية (الشفاه، الكتابة، الإشارة، تعابير الوجه والجسم).

5.1- القدرة على سرعة استخلاص العبارات والأهداف المفيدة للأصَمّ من الحوارات خلال أنشطة المكتبة **(سمرين، 2013، ص53)**.

ثانياً: أخلاقيّات المهنة Professional Ethics:

من المسؤوليّات التي يقوم بها مترجم لغة الإشارة الاتّصاف بالأخلاق في مهنته وأن يفسّر اللغة المنطوقة ولغة الإشارة بدقة وبلغة يفهمها المُتلقّي على أفضل وجه، كما ينبغي ألّا يعبّر عن آرائه أو أفكاره الخاصّة عند التواصل مع الأشخاص الصّم والسامعين، ويجب عليه نقل الرسالة بكلِّ أمانةٍ وإخلاص وأن ينقل محتوى النّص وروحه بدقة وأن يكون بارعاً في أداء مهمّتَه، كما عليه أن يحترم حقوق الصُمّ في استقلاليّة اتّخاذ القرار

(RID، [د.ت]، www.mdaap.org).

5.2- محاولات تطوير لغة الإشارة Attempts to Develop Sign Language:

هنالك الكثير ممّن يقومون بالعديد من المحاولات لتطوير لغة الإشارة الخاصّة بذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة، وبالفعل كانت هناك محاولات عديدة لدخول هذا العالم عن طريق تطبيقات بسيطة تساعد على تعلُّم لغة الإشارة، ومنها:

1.5.2- قُفّاز لغة الإشارة الذكيّ Sign Language Glove: لغة الإشارة هي الطريقة الوحيدة للتواصل من أجل الاستماع والتحدُّث مع الأشخاص الصّم والبكم، لذلك فإنّ تصميم قُفّاز اليد Hand Glove من شأنه أن يجعل لغةَ الإشارة مفهومةً

(Mamun وآخرون،2017، ص38).

يستند جهاز القُفّاز الذكيّ إلى التكنولوجيا القابلة للارتداء، فهذا الجهاز المبتكر يتكوّن من قُفّازات رياضيّة مزوّدة بحسّاسات أو مستشعرات على مفاصل الأصابع في الجزء السفليّ للقُفّاز الذي يقيس حركة الأصابع وتوجُّهات اليد من خلال أيّ إيماءة معيّنة

(Kashyap and etc، 2017، ص422).

يستخدم تطبيق الهاتف المحمول أو الجهاز اللوحي لتلقّي الصوت الذي سيتمّ تحويله إلى كلام وإرساله إلى قُفّاز اليد من خلال نظام الاتصالات
اللاسلكية (البلوتوث Bluetooth) إذ تقوم المستشعرات
الموجودة على مفاصل الأصابع بتحويل الكلام إلى نصوص وتظهر النتيجة على الشاشة الموجودة على القُفّاز، وعندما تتحرّك اليد فإنّ الكلمات والحروف ستظهر وفقاً لحركة الأصابع ونتيجة لذلك سيتمّ عرض الإخراج على الهاتف المحمول أو الكمبيوتر

(Mamun وآخرون، 2017، ص38).

2.5.2- برنامج وسيط Program Broker: برنامج وسيط هو مترجم لغة الإشارة العربيّة على الهواتف المحمولة، إذ ظهرت فكرة مشروع وسيط الذي يستهدف شريحةَ الصُمّ من أجل التواصل بينهم وبين الأشخاص السامعين، وذلك بتوفير مترجم سهل الحمل يترجم بين اللغة العربيّة ولغة الإشارة الموحّدة، ويساعدهم أيضاً في ترجمة اللغة المكتوبة التي يصعب فهمها إلى لغة الإشارة المألوفة بالنسبة لهم.

أمّا عن طريقة عمله فالنظام مكوّن من جزأين رئيسين: تحليل وترجمة النّص، تمثيل لغة الإشارة.

ففي مرحلة تحليل وترجمة النّص Text Analysis and Translation يقوم النظام بتجزئة النّص وتحليله إلى لغة الإشارة العربيّة، ثمّ يقوم بربط كلّ كلمة مع الرمز المميّز لها والذي يمثّل حركتها.

ثمّ في مرحلة تمثيل لغة الإشارة Representing Sign Language يقوم النظام بتحريك الشخصيّة ثلاثيّة الأبعاد وفقاً للحركات المخصّصة لكل كلمة والتي تمثّل طريقة ترجمتها في لغة الإشارة العربيّة الموحدة **(الملاح،2016، ص31-32)**.

وهناك أيضاً برنامج تواصل (المترجم الإشاري العربي) The Program Continues هدفُهُ المساهمة في تقديم أفضل الإمكانات لمساعدة الأصمّ وذويه والمساهمة في تعزيز التواصل فيما بينهم، فمن خلاله يمكن للأصمّ ترجمة النّص إلى لغة الإشارة العربيّة كما يمكن تعلّم إشارات الكلمات وكذلك كتابة نصّ بحروف الإشارة، وطريقة عمله تشبه عمل برنامج وسيط **(الملاح، 2015، ص ص21-22)**.

ثالثاً: معايير العاملين وخدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة:

Standards for workers and library and information services for people with hearing disabilities

تهدف المعايير والإرشادات إلى إعلام أمناء المكتبات باحتياجات ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة فهي وثيقة الصلة بجميع المكتبات التي لديها صمٌّ وضعيفو سمع ضمن شرائح المستفيدين منها، لذلك يفترض بالإرشادات أن تشجع على إنشاء خدمات للصُمّ وكذلك أن تكون أداة لتقدير اكتمال تلك الخدمات وجودتها **(افلا، 2000، ص12)**.

1.3- معايير العاملين Staff Standards:

كثيراً ما لا يدرك موظفو المكتبة أن الأشخاص الذين يقتربون منهم للحصول على المساعدة هم صمٌّ أو يعانون من صعوبة في السمع حتّى يبدأ الشخص بالتواصل، فالأصمّ يتواصل

بطرق متنوّعة: التحدّث غير السليم، الكتابة، الإيماء أو مزيج من كل هذه الطرق، وغالباً ما يفترض الناس أنّ الصمَّ يستخدمون لغة الإشارة أو يقرؤون الشفاه ولكن في الواقع فإنّ عدداً قليلاً منهم يعرفون لغة الإشارة، كما أنّ عدداً قليلاً من الناس يقرؤون الشفاه بمهارة (**ASCLA، 2010، www.ala.org/**).

ومن هذه **المعايير** كما ذكرتها **الإفلا** في (الدليل الارشاديّ لخدمات المكتبات الصّم):

أ. يجب أن توكَل مسؤوليّة تطوير خدمات المكتبة وتطبيقها وإدارتها لمجتمع الصّم إلى أمين مكتبة محترف يحمل درجةً علميّةً أو تدريباً يتعلّق بتلك المرتبة الاحترافيّة، كما يجب على المكتبات توظيف الأشخاص الذين لديهم القدرة على كسب ثقة مجتمع ذوي الإعاقة السمعيّة، إذ يُفَضَّل تعيين العاملين الصّم أو ضعاف السمع للقيام بمسؤوليات خدمات مجتمع المستفيدين من الصّم وضعاف السمع وكسب الكثير من ثقتهم.

ب. يجب أن يتلقّى العاملون في المكتبة تدريباً يتركّز على المسائل المتعلّقة بتوفير خدمات لمجتمع ذوي الإعاقة السمعيّة من أجل تقديم خدمات لائقة ومناسبة لهم، بما في ذلك الاحتياجات المتعلّقة بتعريف احتياجات التواصل، ثقافة الصّم، مجموعات خاصة من المواد، أجهزة المعينات السمعيّة، أجهزة تنبيه مخصّصة، أدوات اتصالات تكنولوجيَّة، مستويات قراءة ... إلخ.

ج. يجب أن تقدّم مدارس المكتبات التدريب على تقديم الخدمات لمجتمع الصُمّ كجزء من المناهج الاعتياديّة، لتهيئة أمناء المكتبات للمهارات المهنيّة وكجزء من برامج التعليم المستمر لجميع مستويات العاملين بالمكتبات.

د. يجب على كلّ جمعيّة مكتبات أن تقوم بإنشاء جماعة ضمن هيكلها بحيث يعمل شريحة من الأعضاء على تقديم الخدمات لمجتمع الصُمّ، فالمكتبات التي تهتمّ بتقديم خدمات للصُمّ تجني الكثير من خلال تجمّعاتها منها (مناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك، تبادل المعلومات)، إضافةً إلى أنّ هذه التجمّعات سوف يكون لها دورٌ فاعلٌ مؤيّد ومُدافع عن خدمات المكتبات لمجتمع الصُمّ (**افلا، 2000، ص ص 13-15**).

وهنا ستعرض الباحثة بعض **النصائح** التي ينبغي على موظف المكتبة إدراكها في التعامل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة وتلبية احتياجاتهم من أجل التمتُّع بالمشاركة في برامج المكتبة:

1) لإثارة انتباه شخص أصمّ يلمس كتفه بلطف ويتكلّم معه وجهاً لوجه بحيث يضع نفسه في منطقة مُضاءة لكي يقرأ لغةَ الإشارة والشفاه، ويُفَضَّل استخدام الموظفين الطريقة التي يشعر الأصمّ فيها بالراحة.
2) الحفاظ على اتصال العين في جميع الأوقات خلال المحادثة، فلا ينظر بعيداً على شاشة الكمبيوتر أو لأسفل على سطح المكتب، ولا يتكلّم وهو يستدير لاسترداد بعض المواد.
3) التحدّث بشكل طبيعيّ فلا يبالغ ويصرخ أو يتكلّم بشكل بطيء، بالإضافة إلى استخدام جمل قصيرة وتكرارها أو إعادة صياغة الكلمات أو تهجئتها إذا لم يفهمها المستفيد أو كتابتها له.
4) تدريب الموظفين الذين يقدّمون خدمات الهاتف لاستقبال وإجراء المكالمات باستخدام خدمات الهاتف النصّيّ TTY أو الفيديو.
5) ينبغي على أمين المكتبة أن يضع المواد المطبوعة التي تعلن عن التقنيات والخدمات التي توفّرها المكتبة للمستفيدين الصّم وضعاف السمع، في أماكن مناسبة لكي يمكن رؤيتها بسهولة (**ASCLA**، **2010**، **www.ala.org/**).

2.3- معايير الخدمات المكتبيّة Standards of Library Services:

ومن المعايير المتعلّقة بالخدمات الواجب تقديمها لذوي الاحتياجات الخاصة السمعيّة في المكتبات والمعلومات:

1.2.3- يجب إتاحة جميع مجموعات المكتبة وخدماتها لمجتمع الصمّ:

يجب على المكتبات تصميم وتنفيذ البرامج الخاصة التي تنشئها خصّيصاً كجزء من برامجها لمساندة مجتمع الصمّ، في ضوء الفهم الراسخ بأنّ هذه البرامج جزءٌ من الهدف الأساسيّ الذي يُفْضي إلى إتاحة كافة مجموعات المكتبة وخدماتها وبرامجها للصم كما هي متاحةٌ للسليم، مثال على ذلك عندما تقدّم المكتبات تدريباً على استخدام التكنولوجيا مثل التدريب على استخدام الشبكة العالميّة العنكبوتيّة في البحث يجب عرض خدمة الترجمة بلغة الإشارة والاعلان عنها.

2.2.3- يجب إشراك أفراد من مجتمع الصم في تصميم خدمات المكتبة المخصّصة لهم وتطويرها:

يعتمد نجاح أيّ خدمة على محتواها وجودتها ومدى قبولها من العملاء الذين صُمِّمتْ من أجلهم، وبالتالي لابدّ على الفرد المسؤول عن تصميم برامج خدمات خاصّة بهم أن يخرج إلى المجتمع ويلمس اهتمام الصمّ ومعاناتهم، وبعد أن تنشأ هذه العلاقة سوف يعتمد استمرار الخدمة على نجاح هذه العلاقة بين المكتبة ومجتمع الصمّ.

3.2.3- يجب أن تقدّم المكتبات برامج يتمّ تنظيمها بلغة الإشارة:

عادةً ما تقدّم المكتبات برامج ثقافيّة واجتماعيّة في مجتمعاتها، لذلك من الضروري أن يتوفّر فيها مترجمو لغة الإشارة ومترجمو قراءة الشفاه، وإضافة الوصف والتعليق المكتوب الآلي أو تدوين الملاحظات بمساعدة الحاسوب، وتقديم البرامج بلغة الإشارة مثل رواية القصة والبرامج المتعلّقة بثقافة الصمّ كالمسرح وستتحدث عنه الباحثة بشكل موجز في الصفحات التالية **(افلا، 2000، ص ص 24-25)**.

ومن البرامج والخدمات التي تقدّمها المكتبة هي القيام بعرض تقديمي مع إيقاف الأضواء وهذا ما يستبعد الصمّ وضعاف السمع الذين يعتمدون على لغة الإشارة وقراءة الشفاه، لذلك يُنْصَح عند وجود هذه الفئة من ذوي الإعاقة السمعيّة بتشغيل الأضواء

(Eisner، 2012، ص41).

4.2.3- مع ظهور الشبكة العنكبوتيّة العالميّة www أنشأت العديد من المكتبات معلومات المجتمع على الخط المباشر وقواعد بيانات الإحالة من أجل توفير نقطة مرجعّية مركزيّة خاصة بمعلومات المجتمع المحليّ، لذلك ينبغي على المكتبات أن تضمّ المعلومات المحليّة المتّصلة بالصم إلى معلومات المجتمع على الخط المباشر وقاعدة بياناتها التي تحيل إليها.

5.2.3- يجب أن تحتوي المكتبات في قواعد بياناتها على الخط المباشر مجموعة متنوّعة من الروابط الإلكترونية المحايدة ذات صلة بالصم:

تستخدم المنظّمات ذات الصلة بالصمّ على مستوى العالم الشبكة العنكبوتيّة العالميّة بطريقة استثنائيّة في توفير معلومات تهمّ الصمّ، وهنا تكمن مسؤوليّة المكتبات التي لديها إمكانيّة

الوصول إلى الشبكة العنكبوتيّة العالميّة بإتاحة الوصول إليها، فهذه الروابط شاملة لتشكيلةٍ واسعةٍ متنوعةٍ من وجهات النظر الفلسفيّة والثقافيّة التي تتعلّق بالصم وثقافة الصم

(افلا، 2000، ص26).

6.2.3- ينبغي على المكتبات والمعلومات تقديم خدمة مسرح الصم Deaf Theater Service لما له من دور في ثقافة الصم وذوي السمع الضعيف:

تعدّ ثقافة الصم جانباً مهماً من هوية الشخص الأصم لأنّها توفّر له المجتمع الذي يتفاعل فيه مع الأشخاص الآخرين، ولغة التواصل، والقيَم لتطوير أخلاقهم الخاصة ويصبحون أفراداً مستقلين كشخص مستمع كما في ثقافة الأشخاص العاديين، فالمسرح هو أحد مُكوّنات ثقافة الصم **(Fisher، 2015، ص15).**

يعتبر العمل المسرحي بمثابة لغة تجعله قادراً من خلالها على التعبير عن نفسه وتوصيل مشاعره وزيادة فاعليّته الاجتماعيّة وتوافقه النفسيّ ممّا يشعر بالأمان، فالعلاج بالتمثيل المسرحيّ الميمي (الصامت) نوع من أنواع العلاج بالفنّ والذي يعدّ أهم طرق التنفيس والتشخّيص للفرد الأصم والحفاظ على صحّته النفسيّة **(رقاقدة وبن زاهي، 2014، ص64).**

فمثلاً تقدم جامعة جالوديت في أمريكا فنوناً مسرحيّةً للصم ترتكّز على كلّ من لغة الإشارة الأمريكيّة والإنكليزيّة، يشارك فيها الطّلاب الصمّ الذين يتقنون التمثيل والتوجيه والتفسير والمهارات البنّاءة **(Gallaudet University, www.gallaudet.ed/).**

3.3- معايير تسويق برامج وخدمات المكتبة:

Standards for marketing library programs and services

تعتبر إتاحة المعلومات وتشجيع المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة على استخدامها من بين أهم ما على المكتبة أن تؤدّيه، من خلال تقديم وتسويق مختلف الخدمات والبرامج المتعلّقة بالمعلومات والتي تلبيّ احتياجات هذه الفئة **(نورية، 2012، ص48).**

ومن بين هذه **المعايير والارشادات** التي وضعتها الإفلا في التسويق:

أ- يجب أن تناضل المكتبات لتسويق برامجها وخدماتها لمجتمع الصم: فالأشخاص المصابون بالصمم أو ضعف السمع منذ الولادة أو في سن مبكرة لديهم صعوبة في القراءة لذلك يميلون بشكل عام إلى عدم استخدام المكتبات، وبالتالي فمن الضروري

للمكتبات أن تستهدف مستفيديها الصم بجهود تسويقيّة خاصة وإلاّ سوف تكون الجهود لتوفير الخدمات ذات قيمة أدنى، ولهذا السبب يجب أن يتمّ التخطيط بحرص لهذه الجهود بالذات.

ب- ينبغي أن تُسخِّر المكتبة كافة وسائلها ودعاياتها للوصول إلى مجتمع الصم بالمكتبة: إذ يجب أن تحرص المكتبات على الاستفادة من وسائل المعلومات لإعلام مجتمعاتها بكيفية الوصول إلى الصم، كما يجب أن تضيف رقم الهاتف النّصيّ إلى جميع المواد الكتابيّة، الإعلانات، الكتيّبات، المنشورات...إلخ، وأيضاً يجب أن تكون جميع الإصدارات العامّة للمكتبة تشتمل على برامج وخدمات الصم **(افلا، 2000، ص27)**.

رابعاً: الخدمات المكتبيّة والتقنية المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة:

Library Services and Assistive Technology for people with hearing disabilities

الهدف الأساسي من أي برنامج تقنيّ يقدّم خدمات للصم يكون في دمج ذوي الاحتياجات الخاصة السمعيّة مع الناس الأسوياء في الاستفادة من مجموعات المكتبة وبرامجها وخدماتها، كما عملت التقنيات الحديثة المستخدمة في مجال المعلومات على مساعدتهم في حلّ الكثير من الصعوبات التي كانت تواجههم في الاستفادة من خدمات المعلومات التي تُقدِّمُها المكتبات **(الشويعر، 2015، ص163)**.

ومن هذه التقنيات الحديثة:

1.4- الحواسيب الشخصيّة والأقراص المدمجة:

من بين التطوّرات الجديدة قدرة الحاسوب على التنبُّؤ بالكلمة فبمجرد أن يكتب أو ينطق حرفاً أو حرفين من الكلمة يقوم الحاسوب باستخدام قاموس فيه، وتظهر نافذة على الشاشة فيها عدّة خيارات فإذا وجد المستفيد الكلمة التي يرغب بها فيمكنه التعبير عن ذلك بإشارة واحدة أو بالضغط على مفتاح واحد.

ويعدّ القرص البصري (CD-ROM) من التقنيات المُهمّة في خدمة الصمّ، وتمكّن هذه التقنية عرض الصورة مع الكتابة بمستويين مختلفين من اللغة، كما يمكن توقيفُهُ أو استعادةُ أيّة صورة عند الحاجة **(المخلافي وآخرون، 2016، ص299)**.

2.4- الهاتف النصّيّ TTY (Text Telephone) :

الهاتف النصيّ هو الطريقة التي تمكّن الصمّ وضعيفي السمع من استخدام الهاتف، وبما أنّ المكتبة توفّر أجهزة الهاتف لاستخدام عملائها السامعين في إجراء المكالمات من المكتبة للحصول على المعلومات المرجعيّة، كما يجب عليها كذلك توفير أدوات خاصة مثل أجهزة الهاتف النصيّ TTY للصمّ للوصول إلى نفس الخدمات، كما يجب أن يتلقّى جميع العاملين في المكتبات التدريب على استخدام أجهزة الهاتف النصيّ **(افلا، 2000، ص16)**.

جهاز TTY يحتوي على شاشة نصيّة إلكترونية ولوحة مفاتيح تتيح للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية إجراء محادثة هاتفيّة مرئيّة ثنائيّة الاتجاه تكون في نصّ مكتوب بدلاً من الكلام **(أصيل، 2006، ص57)**.

كما ينبغي على المكتبة تزويد أجهزة الهاتف بمكبّرات صوتيّة تساعد الأشخاص الذين لديهم درجة سمع ضعيفة لاستخدام الهاتف دون الحاجة لاستخدام الهاتف النصيّ

3.4- جهاز الاتصال للصم TDD(Telecommunication Devices for the Deaf):

جهاز الاتصالات للصم المعروف سابقاً باسم الآلة الكاتبة (TTY) يسمح للمستخدم بإجراء مكالمات هاتفيّة باستخدام نصّ من خلال هاتف عادي، يتكوّن TDD من لوحة مفاتيح مع شاشة نصّيّة يحتاج المستخدم للاتصال مع شخص آخر لديه TDD ويختلف هذا عن الهاتف النصّيّ TTY في أنّه يسمح بالاتصال مع الشخص السامع حيث يستخدم خدمة الترحيل التي تحوّل النّص إلى صوت لتلقّي المكالمة من قبل المستمع، فمع التحسينات التكنولوجية للهواتف وأجهزة الاستدعاء والنص وخدمات الكمبيوتر فإنّ استخدام TDD سوف يتناقص **(افلا، 2000، ص17)**.

4.4- أجهزة هواتف الفيديو Video Phones Devices:

هي أحد أجهزة الاتصالات المتاحة للمتصلين الصّمّ وضعاف السمع الذين يتواصلون من خلال لغة الإشارة، فهم يستطيعون بوساطة هذا الجهاز تبادل الحوار في اتصال مباشر مع مستخدميّ هاتف الفيديو الآخرين، وذلك باستخدام كاميرا صغيرة وشاشة مزوّد بها الهاتف فضلاً عن خدمة الإنترنت ولكن على أمين المكتبة إتقان لغة الإشارة للتواصل معهم.

5.4- الكمبيوتر/ كاميرا الويب Computer / Web Camera:

يستخدم العديد من الأفراد كاميرا الويب المدمجة مع خدمة الإنترنت عالية السرعة ليكونوا قادرين على الاتصال بصريّاً مع الآخرين، وقد تمّ استخدام هذه التكنولوجيا المتاحة بسهولة بشكل متزايد من قبل الأفراد الصم وضعاف السمع لتوسيع خيارات الاتصال الخاصة بهم، ويمكن استخدام الطريقة للوصول إلى خدمة ترحيل بروتوكول الإنترنت باستخدام لغة الإشارة بدلاً من النّص.

فمثلاً عندما لا يتوفّر مترجم لحضور وظيفة شخصيّة فإنّ المترجم الفوري عن بعد يستخدم أجهزة هاتف فيديو أو كمبيوتر/ كاميرا ويب أو برامج أخرى، تمكّنه من الاستماع إلى عرض تقديميّ واستخدام لغة الإشارة لترجمة المعلومات المقدّمة من خلال كاميرا ويب أو هاتف الفيديو، وهذا يتطلّب توفّر خدمة إنترنت عالية السرعة للوصول إلى هذا النوع من الترجمة عن بعد **(Heckendrof، 2009، ص12)**.

6.4- تدوين الملاحظات الإلكترونيّة Electronic Note Taking:

سَهَّلت التقنيات المساعدة Assistive technology توصيل المعلومات للأشخاص المعوقين سمعيّاً، ومن هذه التقنيات (نظام تدوين الملاحظات) بمساعدة الحاسب الآلي Computer Assisted Note taking (CAN) وهو نظام يقوم من خلاله الفرد مدوّن المذكّرات بعد تدريبه بتدوين ما يقال خلال الاجتماع على لوحة مفاتيح الحاسب الآلي لتوفير ملخّص مكتوب عن المحاضرات والاجتماعات والمناقشات، وبعد فترة قصيرة من الوقت تُعرض المذكّرات المدونة على شاشة اسقاط Projector Screen أو شاشة عاديّة **(أصيل، 2006، ص56)**.

7.4- أجهزة الإرسال بالذبذبات المعدّلة Frequency – Modulated (FM):

أثناء جلسات الحوار والمناقشات والنوادي وغيرها التي تجري في بيئة المكتبة يحدث صخب، إذ تكون الأصوات مختلطة فلا يستطيع الصّمّ وضعاف السمع التمييز بينها وفهمها بشكل صحيح، وقد ساعدت الوسائل السمعية الرقميّة وزراعة الحلزون على تحسين هذه القدرة فالعديد من أمناء المكتبات يرتدون أنظمة FM تضخّم صوتهم بشكل مباشر لهذه الفئة، لكن عند ترتيب الأماكن داخل المكتبة أثناء إجراء الحوار أو أيّ نشاط مكتبيّ فإنّ الأفراد الصّمّ

وضعاف السمع القريبين من مكان وجود أمين المكتبة ربما يسمعونه، ولكن سيواجهون صعوبةً في سماع أقرانهم الذين يجلسون في الخلف **(Eisner، 2012، ص ص 39-40)**.

8.4- الدوائر السمعيّة Audio Loops:

الدوائر السمعية أو ما يطلق عليها الدوائر التعريفيّة Induction Loops هي عبارة عن أداة تنقل الصوت مباشرةً من المصدر إلى أذن المستمع عبر سمّاعة طبيّة مصمّمة خصّيصاً لهذا الغرض حيث تساعد على السمع بوضوح، وقد تنقل الأصوات من خلال أسلاك وصل أو عبر ترددات موجات الراديو FM الإذاعيّة، كما أنّها وسيلة غير مُكْلِفة وسهلة الوضع في قاعات الدراسة **(الشويعر، 2015، ص163)**.

إنّ هذا النظام يمكنه أن يغطي مساحةً صغيرةً حيث تثبت داخل الجدران في الأماكن الكبيرة مثل المسارح أو القاعات أو المكتبات وغيرها، ولكي يصل الأفراد إلى هذا النوع من التكنولوجيا يجب أن يكون لديهم جهاز تيليسويل (t-coil) ضمن أجهزتهم السمعيّة الطبيّة **(Heckendorf، 2009، ص10)**.

بعد ما ذكرت الباحثة أنواع الخدمات والتكنولوجيات الواجب على المكتبات والمعلومات اقتناؤها، ستذكر بعض العوائقّ والمواقف التي قد يتعرّض لها الأشخاص الذين يعانون من الصمم أو صعوبة في السمع في الوصول إلى بيئة المكتبة، إذ لا ينظر تقليديّاً إلى المكتبات على أنّها أماكن الترحيب الصديقة بهؤلاء الأشخاص ومن هذه **العوائقّ** التي تحول دون الوصول إلى بيئة المكتبة:

أ. الارتباك، الحرج، الإحباط: قد لا يدرك موظفو المكتبة بحواجز الاتصال التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة السمعيّة، فإذا لم يتمّ فهم الشخص المعوق سمعيّاً فإنّه يمكن أن يشعر بالإحباط وربما يجد الصعوبة في الحصول على طلبه.

ب. الخوف وعدم الأمان: قد يخاف الشخص الأصم أو ضعيف السمع إذا لم يتمكّن من رؤية ما يحدث في غرفة جلوسه مثل قاعة مطالعة أو خارجها، حيث إنّه لا يستطيع الاعتماد بشكل كامل على الإشارات الصوتيّة لعدم فهمه إياها ممّا يشكّل لديه قلقاً.

ج. التعب: مثل الجهد الإضافيّ المطلوب للقراءة من قبل الأشخاص الصم وضعاف السمع وخاصة مستخدمي لغة الإشارة، فهؤلاء الأشخاص يعملون بجهد إضافيّ للحصول على ما يقال وهذا يجعل التواصل أكثر صعوبةً وإجهاداً.

د. وحيد ومعزول: قد يشعر الأشخاص الصم بالعزلة بسبب صممهم، وقد يتفاقم ذلك بسبب الحواجز التي تعرقل التواصل وبسبب نقص الوعي بثقافة الصم.

هـ. انعدام الثقة: وذلك بسبب الصعوبات المحتملة في القراءة والفهم وغير ذلك **(Roberston، [د.ت]، ص ص 28-29)**.

خامساً: نماذج عمليّة عن خدمات المكتبات والمعلومات للصّمّ وذوي السمع الضعيف:

Practical models for library and information services for the deaf and the hearing impaired

ليس في العديد من بلدان العالم حتّى اليوم اهتمام حقيقيّ بتردّد المستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة السمعيّة على المكتبات، أمّا في الدول العربيّة فلا يوجد اهتمام شامل إذ ليس هناك ما يدلّ على تغيّر الوضع حتى الآن على الرغم من المعايير والإرشادات الخاصّة بالصمّ التي وضعتها الإفلا **(مجاهد، 2017، www.journal.cybrarian.org)**.

فقد وجدت الباحثة عدداً من المكتبات وبعض الجمعيّات في الدول الغربيّة تقدّم لهم الخدمات المتطوّرة، وتوجّه كلّ طاقاتِها وعنايتِها بخدمتهم، وهنا تذكر بعضاً منها وهي:

1.5- مكتبة جامعة جالوديت للصم وضعاف السمع في أمريكا:

Gallaudet University Library for the Deaf and Hard of Hearing in America

قبل الخوض في الحديث عن مكتبة جامعة جالوديت سوف تطلعنا الباحثة على الجامعة.

جامعة جالوديت Gallaudet University هي المؤسسة الرائدة للتعليم والتعلُّم والبحث للطلاب الصمّ وضعاف السمع لأكثر من 150 عاماً وهي الجامعة الوحيدة في العالم التي تقدّم خدماتها لهم، وصَمّمتْ كافة البرامج الدراسيّة والخدمات التعليميّة في هذه الجامعة منذ تأسيسها عام 1864م لهذه الفئة من الطلاب، تقع الجامعة في العاصمة واشنطن، تشتمل على درجات البكالوريوس والماجستير الأدبيّ والعلميّ، ودرجة الأخصائيّ وشهادة الاعتماد

ودرجات الدكتوراه في مجالات متعدّدة ، وتعلّم الجامعة طلابها بلغة الإشارة الأمريكيّة والإنكليزيّة وهي منهج ثنائيّ اللغة إذ توفّر لطلابها 40 تخصّصاً وتُمكّنهم من المشاركة في كلّ عنصر من عناصر الحياة الجامعيّة وفرص العمل

تتمثّل مهمّة مكتبة جامعة جالوديت Gallaudet University Library في خدمة الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة السمعيّة وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الباحثين من جميع أنحاء العالم، من خلال توفير الوصول إلى المواد البحثيّة ، ومهارات معرفة المعلومات التي يحتاجونها طيلة حياتهم

.(Gallaudet University. Library, www.gallaudet.edu/library)

كانت تحتوي منذ بدايتها عام 1864م على 1021 كتاباً ثمّ نمت مجموعات المكتبة إلى أن أصبح عددها الآن حوالي 234000 كتاب وهذه الكتب عبارة عن مجموعة من الكتب الخاصّة تمّ إعدادها بلغةٍ خاصةٍ بالصمّ، بالإضافة إلى الآلاف من أشرطة الفيديو والميكروفورم Microforms ووسائل الإعلام الأخرى.

حاليّاً تحاول المكتبة أن تكون مجموعاتُها شاملةً، لذلك تبني مجموعةً من الكتب العامّة المطبوعة على الإنترنت والمجلات وقواعد البيانات ومقاطع الفيديو وغيرها من المواد لدعم البرامج الأكاديميّة، حيث يتمّ الحصول على نسخ من هذه المجموعات المتعلّقة بالصّمّ من أي مكان في العالم بأيّ لغة وبأيّ تنسيق مادّيّ.

جميع هذه المجموعات التي تحتوي عليها المكتبة مفهرسةٌ حيث يتمّ إدخال آلاف السجلّات إلى شبكة OCLC وتتّبع الفهرسة قواعد AACR2 القياسيّة، كما تتّبع نظام تصنيف ديوي العشريّ **(Harrington، 1998، ص ص 6-9)**.

ويقوم أمناء المكتبات بإنشاء أدوات تعليميّة وأدوات مساعدة لجعل هذه المجموعات سهلةَ الوصول إليها، وتعليم الصفوف ومساعدة الطّلاب والباحثين على استخدامها.

تعدّ أرشيفات جامعة جالوديت Archives of Gallaudet University أكبرَ مستودعٍ في العالم من المواد عن تاريخ الصمم وثقافة الصم، كما يقوم بجمع السجلّات المؤسسيّة لجامعة جالوديت التي تتضمن مجموعة من المخطوطات، خطابات وكتابات أخرى، كما يعدّ

الأرشيف أيضاً موطنَ مجموعةٍ من الكتب النادرة في الجامعة والتي تحتوي كتباً عن لغة الإشارة وتعليم الصم وثقافتهم، ويعود تاريخُها إلى القرن السادس عشر.

يمكن لأعضاء المجتمع الوصول إلى فهرس المكتبة والمجلات وقواعد البيانات والمواد الأخرى من موقع المكتبة وهو library.gallaudet.edu كما يقدّم موقع المكتبة الإلكتروني العديد من الأدلّة على الإنترنت لمساعدة الطلاب والزوار على البحث في مجال الصم والتخصّصات الأخرى، كما يتاح لأمناء المكتبات الإجابة عن الأسئلة ومساعدة الطلاب في إجراء الأبحاث الشخصيّة من خلال الهاتف المرئيّ والبريد الإلكترونيّ والدردشة في الوقت الحقيقيّ التي يمكن الوصول إليها على موقع المكتبة.

تتوفّر غرف دراسيّة جماعيّة في المكتبة تحتوي على شاشات عرض واسعة المساحة، كما يوجد غرفة دراسة هادئة للطلاب الذين يفضّلون الدراسة دون تشتيت البصر

.(Gallaudet University. Library, www.gallaudet.edu/academic catalog/)

وأخيراً تجد الباحثة أنّ مجموعات ومقتنيات الصم الخاصة بمكتبة جالوديت تعدّ مورداً دوليّاً فريداً، وهو أكبر مجموعة أبحاث في العالم في مجال الصمم والمجالات ذات الصّلة بهم، كما يساهم أرشيفُها بشكلٍ كبيرٍ في اكتساب المواد الأصليّة والمنشورات النادرة وفهرستها وحفظها، وأنّ مجموعات الصمّ مفتوحة للبحث لكلّ المستويات من خلال كتالوج على الإنترنت **(Harrington، 1998، ص 12)**.

2.5- المعهد الوطنيّ التقنيّ للصم في الولايات المتحدة (نيويورك):

National Technical Institute for the Deaf in USA (NewYourk)

تأسس المعهد التقنيّ للصم NTID في عام 1965م وهو رائد دوليّاً في توفير التعليم ما بعد الثانويّ للأفراد الصّمّ الذين يعانون من ضعف السمع، ويقع في روتشستر في نيويورك في أمريكا.

NTID هو واحد من الكليات التسعة التابعة لمعهد روتشستر للتكنولوجيا RIT (Rochester Institute of Technology) وهي جامعة رائدة ذات توجُّه وظيفيّ وتقنيّ مُعترَف بها كواحدة من أفضّل الكليّات في أمريكا، وتتمثّل مهمَّتُها في تزويد الطلاب ببرامج تعليميّة فنيّة متطوّرة، وبالمهارات اللازمة للتميّز في مجموعة متنوعة من المجالات المهنية

بما في ذلك الأعمال والهندسة والعلوم والتكنولوجيا والتعليم، وإعدادهم للعيش والعمل في التيّار الرئيس للمجتمع العالميّ المتغيّر بسرعة وتعزيز قدراتهم على التعلّم مدى الحياة

(NTID، 2006، www.ntid.rit.ed).

وكما قلنا سابقاً فإنّ المعهد التقني الوطني للصم NTID تابع لمعهد RIT معهد روتشستر للتكنولوجيا، وبالتالي فإنّ المقتنيات تكون موجودة في مكتبة واحدة وهي مكتبة RIT أو ما يطلق عليه أرشيف RIT وهذا الأرشيف يتضمن سجلّات NTID ومجموعات تتعلّق بتعليم الصمّ وثقافتهم ومسرحهم، والتقنيات المتعلّقة بهم والأعمال الفنيّة للفنانين الصم

(RIT Libraries, https://library.rit.edu/depts/archives/about).

كما يقوم هذا المعهد RIT بنشر مسرحيات لهم مع أخذ الإذن والموافقة من المؤلّف المسرحيّ أو العائلة لنشرها على الإنترنت بالإضافة إلى مقاطع الفيديو، كما صمّمت موقعاً لها على الإنترنت لرؤية قائمة المسارح المخصّصة لهم

(Deaf Theater, http://www.rit.edu/ntid/deaftheater/).

وهنا ستذكر الباحثة أهمّ المصادر الموجودة في المعهد الوطني التقني للصم NTID ومنها:

تمّ إنشاء فهرس NTID للصم يساعدهم في تحديد المقالات والمعلومات حول الترجمة ولغة الإشارة ودراسات الصم وتاريخهم والمواد الأخرى ذات الصلة، ويحتوي على أكثر من 15 ألف سجل في هذا الفهرس.

تحتفظ NTID بموقع على الإنترنت لمتخصّصي الكلام واللغة، كما يمكن للصم وذوي السمع الضعيف الاستفادة من هذا الموقع وهو www.ntid.edu/.

يتوفر في هذا المعهد نظام (C-Print) وهو عبارة عن تقنية وخدمة تحويل الكلام إلى نصّ تمّ تطويره في RIT/NTID **(RIT, www.ntid.edu/resources)**.

يتمّ استخدام نظام (C-Print) بنجاح لتوفير خدمة التواصل للطلاب والأشخاص الصّمّ وضعاف السمع في البيئات التعليميّة وغير التعليميّة في جميع أنحاء أمريكا

(RIT.Print, https://www.rit.edu/ntid/cprint/).

3.5- مكتبة ميرلاند للصُّمّ والثقافة الرقميّة

Maryland' Deaf Culture Digital Library:

اختارت شعبة تطوير المكتبات والخدمات في وزارة التعليم بولاية ميرلاند مكتبات مقاطعة مونتغمري العامّة (MCPL) في أمريكا لإدارة المكتبة الرقميّة للصم (DCDL) في ولاية ميرلاند.

يشمل تزويد الدولة مكتبة ميرلاند للصم والثقافة الرقميّة DCDL بالموظفين والموارد الأخرى، حيث تقوم بتعيين اثنين من موظفيّ المكتبة بدوام كامل للمساعدة في تنسيق البرنامج وتنظيمه ومراقبته، ويشترط في أمين المكتبة أن يكون شخصاً أصمَّ أو ضعيف السمع مُؤهّلاً حاصلاً على شهادة أمين مكتبة عامّة مهنيّة صادرة عن المشرف العام على المدارس، ويُتقنُ لغةَ الإشارة الأمريكيّة ويطّلع على القضايا المتعلّقة بالمكتبة والقراءة والكتابة والقابليّة للوصول إلى الأفراد الصمّ وضعاف السمع، كما يقوم الموظفون بالمساعدة في تخطيط البرامج الثقافيّة للصمّ وتطويرها، وتقديم العروض حول DCDL إلى سكان ولاية ميرلاند وموظفيّ المكتبة، وعرض خدمات المكتبة في مؤتمرات الصم، والتطوير والحفاظ على موقع DCDL وتنسيق دورات تدريبية لموظفي المكتبة على مستوى الولاية

.(**https://montgomerycountymd.libguides.com/**،**2016**،**MCPL**)

من الخدمات التي تقدّمها المكتبة للمستفيدين الخدمة المرجعيّة Reference Services تمكّنهم بالاتصال بالمكتبة من خلال خدمة الدردشة المرجعيّة Chat Reference Service، وتقدّم المكتبة نشاطاتها للمستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة السمعيّة منها: التعاون البرمجيّ مع المنظّمات والمستفيدين من المجتمع، الاحتفال السنوي للصمم، رواية القصص بلغة الإشارة الأمريكيّة، وللمكتبة موقع على الإنترنت تقدّم من خلاله الخدمات المكتبيّة والمعلوماتيّة وهو: .www.montgomerycountymd.gov/library

كما لديها بريد الكتروني تمكّن المستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة السمعيّة من التواصل مع المكتبة.

أمّا بالنسبة للخدمات التكنولوجيّة التي تقدّمها المكتبة وهي خدمة بث الفيديو تسمح للمستفيدين الصم أن يتصلوا بالمترجمين بشكل مباشر بلغة الإشارة الأمريكيّة (ASL) بالإضافة إلى خدمة الحلقات الصوتيّةAudio Loops .

تضمّ المكتبة مجموعات مكتبيّة ومعلوماتيّة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة السمعيّة وهي: أقراص فيديو رقميّة ترفيهيّة، DVD لتعليم لغة الإشارة الأمريكيّة، الكتب المطبوعة أو أقراص الفيديو الرقميّة تتحدّث عن تاريخ الصم وثقافتهم بلغة الإشارة الأمريكيّة

.(**https://www.ifla.org** ،**2017** ،**Cohen**)

الخلاصة:

بعد الاطلاع على هذا الفصل تجد الباحثة أنَّ العاملَ الأساسيَّ والأهمّ الواجب على المكتبات توفيرُهُ هو إتقان أمين المكتبة فنّ التواصل مع الصّمّ بلغة الإشارة، سواءً بشكل مباشر وجهاً لوجه أم عن طريق أجهزة التواصل كالفيديو وكاميرا الويب/الكمبيوتر، بالإضافة إلى التحلّي بالصبر والتحدُّث بشكل واضح لإيصال الفكرة للأشخاص ضعيفي السمع، أمّا بالنسبة للعوامل الثانويّة والمُتَمَثِّلَة بالتقنيات المساعدة ترى الباحثة أنَّ خدمةَ تدوين الملاحظات الإلكترونيّة ضروريّةٌ جداً سواءً في المكتبة أم الجامعة ولا تتطلّب شيئاً سوى مجهودٍ بسيطٍ ، وتجد أيضاً أنّه من المُفيد توفير أقراص CD-ROM المدعومة بشخصيّة ثلاثيّة الأبعاد في شرح المضمون بلغة الإشارة، كما لفت نظر الباحثة الاهتمام الكبير بالصّمّ والبكم في الولايات المتحدة الأمريكيّة فهي الرائدة في هذا المجال على مستوى العالم.

الفصل الرابع

خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

أولاً: المعوق جسديّاً من حيث المفهوم والواقع.

1.1- مفهوم الإعاقة الجسديّة.

2.1- أسباب الإعاقة الجسديّة.

3.1- تصنيفات المعوقين جسديّاً.

ثانياً: الخدمات المكتبيّة والتقنيّة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة.

1.2- التحديّات التي تواجهها المكتبة في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة.

2.2-استراتيجيّات ولوج ذوي الاحتياجات الخاصة الجسديّة إلى المكتبة.

3.2- التقنيات التكنولوجية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة.

ثالثاً: نماذج عمليّة عن خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة.

1.3- مكتبة ولاية كارولينا الشمالية للمكفوفين والمعوقين جسدياً.

2.3- مكتبة ولاية ميرلاند للمكفوفين والمعوقين جسدياً.

3.3- مكتبة مقاطعة كينت للمكفوفين والمعوقين جسدياً.

خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

Library and information services for people with physical disabled:

مقدمة:

يعتبر تقسيم ذوي الاحتياجات الخاصة البصريّة والسمعيّة ضمن فئات ذوي الاحتياجات الخاصة الجسديّة، غير أنّ هاتين الفئتين تدخلان ضمن فئات الإعاقة الحسيّة إذ يمكن لهاتين الفئتين التفاعل مع العالم الخارجي ضمن إطار توفير الأجهزة الخاصة لكلّ إعاقة حسيّة **(هادف، 2014، ص206)**.

لكنَّ الإعاقة الجسدية تُعَدُّ مشكلةً جسميّةً وصحيّةً نتيجةَ أسبابٍ خَلْقيّةٍ أو مُكْتسَبَةٍ، وينجمُ عنها العديد من المشكلات النفسيّةَ والاجتماعيّةَ ممّا يتطلّب عمليات تدخُّل وتكفُّل من الناحية النفسيّة والاجتماعيّة، والتأهيل من الناحية الجسميّة تجعل المعوق يتقبَّل إعاقتَه ويتوافق معها، كذلك تلعب المكتبات والمعلومات دوراً كبيراً في ثقافة المعوق جسديّاً بإمداده بالمعلومات التي يحتاجُها أو دعمه نفسيّاً في تقبُّل حالته **(بدرة و عبيد، 2011، ص 26)**.

يقول **ستيفن هوكينغ** عن إعاقته " يجب ألّا تكون الإعاقة عقبةً في طريق النجاح، فلقد أُصِبْتُ بأمراضٍ عصبيّةٍ حركيّةٍ طيلةَ حياتي تقريباً، ومع ذلك لم يمنعْني من الحصول على مهنةٍ بارزةٍ في الفيزياء الفلكيّة، ففي الواقع لدينا واجبٌ أخلاقيٌّ لإزالة الحواجز التي تحول دون المشاركة واستثمار ما يكفي من التمويل والخبرة لإطلاق العِنان للطاقات الهائلة للأشخاص ذوي الإعاقة، فلم تعد الحكومات في جميع أنحاء العالم تتغاضى عن خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يُحرَمون من الوصول إلى الصحّة والتعليم والثقافة والعمل "

(World Health Organization، 2011، صix).

أولاً: المعوق جسديّاً من حيث المفهوم والواقع

Physically disabled in terms of concept and reality:

قبل الخوض في الحديث عن المعوق جسديّاً هناك في بعض الدراسات من يُطلق على الإعاقة الجسديّة مصطلح الإعاقة الحركيّة أو الجسميّة أو البدنيّة وكلُّها تحمل المعنى نفسَه، وهنا ستتحدث الباحثة عن مفهوم الإعاقة الجسديّة ومفهوم المعوق جسديّاً وأسباب الإعاقة وخصائص المعوقين جسديّاً.

1.1- مفهوم الإعاقة الجسديّة Concept of physical disability:

تعرّف الإعاقة الجسدية بأنّها حالة عجز في مجال العظام والعضلات والأعصاب، تحدُّ من قدرةِ المصابين على استخدام أجسامهم بشكل طبيعيّ ومرن كالأسوياء، الأمر الذي يؤثّر سلباً في مشاركتهم في واحدة من نشاطاتهم الحياتيّة أو أكثر**(أبو الكاس، 2008، ص 37)**.

كما تعرّف بأنّها عجز عن أداء كلّ واجبات الحياة اليوميّة أو بعضها، وهي حالة مشخّصة طبيّاً تجعل من الصعب المشاركة في أنشطة الحياة اليوميّة

(Lawal-solarin، 2012، https://digitalcommons.unl.edu/).

وهناك مفهوم آخر بأنها تلك الإعاقة التي تنتج عن قصور أو عجز في الجهاز الحركيّ، وتحدث نتيجةً لحالات الشلل الدماغي أو شلل الأطفال أو بتر طرف من أطراف الجسم نتيجة مرض أو حادث يؤدّي إلى تشوّه في العظام أو المفاصل أو ضمور في عضلات الجسم، وربّما تكون العوامل المسبّبة لهذه الإعاقات عوامل وراثيّة أو مُكتسَبَة

(الرنتيسي، 2008، ص28).

ومفهوم المعوق جسدياً Physically disabled هو الشخص الذي أصيب بخلل أو عجز في أحد أطرافه العلوية أو السفلية أو كليهما، وتمنعه من المشاركة مع الآخرين بسبب فقده وظائفها الحركيّة سواءً بشكل جزئي أم كلّي **(نتيل وآخرون، 2007، ص881)**.

يقول **S Jagannathan** وآخرون: إنّ الأشخاص المعوقين حركيّاً لديهم ضعف جسدي يحدّ بشكل كبير من الحركة والضوابط الحركية الدقيقة مثل الرفع والمشي والكتابة، وهؤلاء

يواجهون صعوبات في استخدام أجهزة الإدخال الخاصة بالكمبيوتر ومعالجة وسائط التخزين، كما يحتاجون إلى أجهزة للتنقُّل والتحكُّم وأجهزة الإدخال البديلة على الكمبيوتر

(Jagannathan and etc ، 2008، ص120).

وتقصد الباحثة بمفهوم الإعاقة الجسديّة أو المعوق جسديّاً بأنّه كلّ فرد معوق جسديّاً أو حركيّاً المصاب بإصابات جسديّة كالتشوّه الجسديّ بتر أو شلل في الأطراف العلويّة أو السفليّة، أو يعاني من حالة عجز عظميّة أو عضليّة أو عصبيّة، نتيجة عوامل خارجيّة أو خَلْقيّة ممّا تحدّ من قدرته على استخدام جسمه بشكل طبيعيّ ممّا يؤثّر على أداء وظائفه ونشاطاته الحياتيّة اليوميّة.

هناك فرق بين مصطلح الإعاقة الحركيّة ومصطلح المعوقون جسميّاً وصحيّاً:

سميّت الإعاقة الحركيّة بالعديد من المسميّات منها الضعف الصحيّ والإعاقات الجسديّة والإعاقات الجسميّة والصحيّة.

فالإعاقة الحركيّة Motor disability يقصد بها بصورة عامّة هي حالات الأفراد الذين يعانون من خلل ما في قدرتهم الحركيّة أو نشاطهم الحركيّ، بحيث يُؤثِّر ذلك الخلل على مظاهر نموّهم العقليّ والاجتماعيّ والانفعاليّ والنفسيّ ويستدعي إلى التربيّة الخاصّة.

أمّا المعوقون جسميّاً وصحيّاً Physically handicapped and healthy هم من لديهم عجز في الجهاز الحركيّ أو البدنيّ بصفة عامة كالكسور والبتر وأصحاب الأمراض المزمنة مثل شلل الأطفال والقلب والمقعَدين وغيرهم **(إبراهيم، 2017، ص ص81-82)**.

2.1- أسباب الإعاقة الجسديّة Causes of physical disability:

هناك العديد من الأسباب المؤدّيّة إلى الإعاقة الجسديّة سواء أكانت هذه الأسباب خَلْقيّة أم وراثيّة أو مُكتسَبَة (أيّ مُستَمَدَّة من البيئة)، ومن هذه **الأسباب:**

1.2.1- أسباب خَلْقيّة Congenital causes: وتتمثّل في ولادة الطّفل بنقص أو زيادة عضو في جسده وتسبّبُ له في حدوث الإعاقة، كما تتمثّل في نقص الأوكسجين في دماغ الطّفل سواء في مرحلة ما قبل الولادة أم أثناءَها أو بعدها، الأمر الذي يسبّبُ تَلَفاً في دماغ الطّفل بحيث يؤثّر على المراكز العصبيّة الخاصّة بالحركة **(هادف، 2014، ص214)**.

2.2.1- أسباب وراثيّة Genetic causes: أيّ خلل في الكروموسومات تنتقل من الآباء إلى الأبناء حيث يُحْدِثُ هذا الخلل إعاقةً جسديّةً لدى الطّفل حديث الولادة

(بدرة وعبيد، 2011، ص 27).

3.2.1- أسباب مكتسبة Reasons gained: مثل صعوبات الولادة وما ينتج عنها مشكلات إصابة الطّفل برضوض، أو ولادة أطفال الخُداج والتي تعني عدم اكتمال نمو الطّفل قبل ولادته **(هادف، 2014، ص215).**

والأمراض المختلفة التي تصيب الشخص بعد الولادة كتعرض الطّفل لالتهاب السحايا وغيرها من الالتهابات أو خلال حياته، أو بسبب الحوادث بأنواعها كحوادث المرور والصناعة والحروب والكوارث الطبيعيّة كالزلازل والبراكين والفيضانات التي ينتج عنها الشلل أو البتر

(إبراهيم، 2017، ص 84).

4.2.1- أسباب بيئيّة Environmental causes**:** كتعرُّض الأمّ الحامل للإصابة بالأمراض المُعدية كالحصبة الألمانية وغيرها من الأمراض التي تؤثّر على صحّة الأمّ، بالإضافة إلى استنشاقها الهواء المُلَوَّث بالأدخنة والغازات السامة وأيضاً تناول الأمّ الأدوية المتنوّعة أثناء الحمل، وهذا كلّه يسبب تشوّهاتٍ خَلْقيّةً وجسميّةً **(هادف، 2014، ص215).**

3.1- تصنيفات المعوقين جسديّاً Physically Disabled Classifications:

يشير الباحث **محمود محمد قطب إبراهيم** إلى أنّ ذوي الإعاقة الجسميّة والصحيّة يختلفون عن غيرهم من ذوي الإعاقات الأخرى، وذلك بسبب التنوّع الكبير في طبيعة الإعاقة ومستواها، ولدرجات مختلفة حيث إنّها فئات غير متجانسة والعوامل المُؤثّرة على الإعاقة مُتعدّدة، ولذا فإنّه يصعب حصرُها بالكامل أو تصنيفُها بطريقةٍ محددةٍ وبشكلٍ واضحٍ، حيث إنّ لكلّ فرد معوق حالته الخاصة به وكانت سبباً لوجود الإعاقة في حياته سواء أكانت الإعاقة خَلْقيّة أم مكتسبة.

و**يُصَنّفُ** المعوقون جسدياً **ثلاثةَ أصنافٍ** كالتالي:

أ- المصابون باضطرابات الجهاز العصبيّ: وهذا أدى إلى شلل بأحد طرفي الجسم العُلْويّ أو السفليّ وقد يكون جزئيّاً أو كليّاً.

ب- المصابون باضطرابات الجهاز العضليّ: ويقصد بهم من لديهم ضمور في العضلات أو الأنسجة أو خلل في نموّهم، أدى ذلك إلى ضعف في الوظائف والقدرات الحركيّة.

ت- المصابون باضطرابات الجهاز العظمي أو الصحيّ: وأدّى ذلك إلى خللٍ أو هشاشةٍ أو تشوّهٍ في العظام أو بتر كليّ أو جزئيّ أو حدوث خلل في عضو من أعضاء الجسم بسبب مرض صحيّ **(إبراهيم، 2017، ص ص82-83)**.

ثانياً: الخدمات المكتبيّة والتقنيّة للمعوقين جسديّاً:

Library and Technical Services for the Physically Disabled

لا يمكن المبالغة في أهمّيّة خدمات المكتبات والمعلومات للمعوقين جسديّاً، فالأشخاص الذين يواجهون تحدّيّات جسديّة لديهم نفس الاحتياجات من المعلومات مثل أي شخص آخر في المجتمع، لكنّهم يحتاجون إلى استراتيجيّة أكثر ملاءمةً للوصول إلى تلك المعلومات والمتمثّـلة في تحسين موقع ومساحة المكتبة، بالإضافة إلى تحسين التجهيزات المكتبية وتوفير مجموعات تناسب قدراتهم، وبالتالي فإنّ التحديّات في توفير الخدمة الممتازة لجميع مستخدمي المكتبة أمر حتميّ وأولويّ إذا أريد تحقيق ذلك مهمّة المكتبات وأغراضها **(Echezona، 2011، ص15)**.

فمع وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإنّها تدعم الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الجسدية من خلال تمكينهم من الوصول إلى المعلومات كالآخرين، وذلك بتوفير التقنيات الحديثة المساعدة والتي سنتحدّث عنها في الصفحات القادمة

(Jagannathan and etc ، 2008، ص119).

1.2- التحديّات التي تواجهها المكتبة في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة:

Challenges Faced by Library in Serving the Physically Challenged

التحديّات التي تواجهها المكتبة كبيرة في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة ولكنّها غير مستعصية على الحلّ، لذلك يجب أن تكون النتيجة النهائيّة لتوفير بيئة ممكنة لهم للاستفادة من المكتبة، ومن مشكلات خدمة المكتبة ما يلي:

أ- نقص القوى العاملة لإنتاج المواد التي يحتاجها المعوق جسدياً وستتحدث عنها الباحثة في الصفحات القادمة، وهذا يؤثّر أيضاً على تشغيل المعدّات وصيانتها اللازمة لخدمة المكتبة، حيث نشأت هذه المشكلة من مدارس المكتبات إذ توجّه المناهج الدراسية في معظم مدارس المكتبات نحو دراسة علم المكتبات التقليديّة والتي تتمثّل بـِ تصنيف الكتب وفهرستها وخدمات الإعارة والخدمات المرجعية وغيرها، وبالتالي لا يتمكّن موظفو المكتبات من تلبية احتياجات المستفيدين ذوي الإعاقة الجسديّة.

ب- مشكلة الحواجز المعماريّة، معظم المكتبات القديمة وخاصة المكتبات الجامعيّة بُنيَتْ قبل عصر التعليم الشامل ومن مثل هذه الحواجز: الطرق، رفوف الكتب العالية، المداخل الضيّقة، ونقص المصاعد التي لا تزال سائدة في بعض المكتبات، هذه العقبات يمكن أن تكون مُحْبِطَةً للغاية إن لم تكن مستحيلة بالنسبة للمعوقين للتعامل معها.

ج- تمثّل الموارد المالية مشكلةً أخرى وتكون عائقاً في تقديم خدمة مكتبيّة فعّالة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة، فالمواد والمعدّات اللازمة لخدمات فعّالة للمعوقين مكلفة جداً لشرائها **(Echezona، 2011، ص ص16-17)**.

2.2-استراتيجيّات ولوج ذوي الاحتياجات الخاصة الجسديّة إلى المكتبة:

Strategies for People with Special Physical Needs to the Library

تعدّ الإعاقة الجسديّة أو الحركيّة من أشدّ الإعاقات احتياجاً إلى المرافق المتنوّعة في تقويم أصناف الإعاقات الأخرى والأكثر تعقيداً، حيث يحتاج إلى تخطيط عمراني يتلاءم مع طبيعة العوق الجسدي ومن بينها مباني المكتبات **(إسماعيل، 2007، ص 359)**.

ففي الماضي لم يكن يتردّد ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة على المكتبات، بسبب نقص وسائل النقل وفرص التعليم والحواجز السابق ذكرها، واليوم يتغيّر هذا الوضع لأنّ التقدّم التكنولوجي يخلق فرصاً جديدة للمعوقين، فالأشخاص ذوو الإعاقة الجسديّة يحضرون المدارس العامّة العاديّة بشكل كبير، لذا فإنّ العبء يقع على المكتبات لإتاحة الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها للمشاركة بأنشطة المجتمع، وهذا لا يتسبب في الكثير بل تعديل

طفيف على الطريقة التي تتمّ بها الأشياء في مجال هياكل بناء المكتبات والبيئة المحيطة بها **(Echezona، 2011، ص17)**.

وهنا ستسلط الباحثة الضوء على الجوانب التي يجب وضعها في الاعتبار لتكون المكتبة سهلة الاستخدام لهؤلاء الأشخاص من الداخل والخارج وهذه تشمل:

1.2.2 – مدخل المكتبة Library Entrance:

يجب تصميم مداخل خاصة للمعوقين جسدياً خاليةً من العوائق لتسهيل دخولهم وخروجهم وتوفير أماكن خاصة لسيّاراتهم وعرباتهم **(الشويعر، 2015، ص159)**.

فالشخص الذي يستعمل العكازات أو الكرسيّ المتحرّك أو آلة المشي يجب أن يدخل عبر الباب، بحيث يكون باب المدخل عريضاً بشكلٍ كافٍ يسمح للكرسي المتحرّك بأن يسير، وعدم وجود عتبات لتسهيل ولوجه، بالإضافة إلى وجود أزرار مصعد سهلة التناول من على الكرسي المتحرّك وعدم وجود منحدرات **(ايرفال ونيلسن، 2005، ص6)**.

2.2.2 – مساحة المكتبة Library Space:

يجب أن تكون المساحةُ داخل المكتبة واسعةً بما فيه الكفاية وخاليةً من العوائق والعتبات، بحيث تسمح للأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة بسهولة الحركة والالتفاف بين مقتنياتها المكتبيّة والمعلوماتيّة، كما يجب أن يكون تصميم المكتبة بسيطاً حول مسار الالتفاف والدوران بحيث يكون من السهل الوصول إلى جميع الأقسام

(Majinge، 2014، ص86).

3.2.2 – أثاث المكتبة Library Furniture:

يجب أن يكون الأثاث المكتبي متلائماً ومناسباً لطبيعة هذه الفئة، إذ لا ينبغي أن يكون ارتفاع الرفوف أكثر من خمسة أقدام وأن يكون من السهل مرور الكرسي المتحرّك بين تلك الرفوف والالتفاف وأخذ الكتب التي يريدونها والخروج بسهولة، ويجب أن تكون الهواتف ولوحة الإعلانات والحواسيب منخفضة حتى يتمكّنوا من قراءتها واستخدامها

(إسماعيل، 2007، ص359).

كما ينبغي أن تكون الطاولات سهلة الاستخدام وربّما يكون من المفيد وجود كراسي ذات تصميمات ومرتفعات جلوس مناسبة، مع وجود بعض مساند الذراع وبعضها من دون المساند لتسهيلها على الأشخاص الذين لديهم مشاكل الوقوف من وضعيات الجلوس.

4.2.2 – مكاتب التداول والمعلومات Trading and Information Offices:

يجب أن تكون جميع مكاتب الموظفين ذات ارتفاع قابل للتعديل أو على مستويات منفصلة، لتمكين الموظفين من التعامل مع الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحرّكة.

6.2.2 – أدراج الفهارس Catalogs Draws :

يجب أن تكون أدراج الفهارس على مستوى منخفض بشكل كبير وواضح لبطاقات الفهارس، لأنّ ارتفاع قاعدة أدراج الفهارس تؤدّي إلى صعوبة استخدامها من قبل الأشخاص ذوي الكراسي المتحرّكة **(Majinge، 2014، ص ص86-87)**.

7.2.2 – مجموعات المكتبة Library Collections:

ينبغي على المكتبة توفير مجموعة من المواد المكتبيّة والتعليميّة والتّثقيفيّة والترفيهيّة والمهنيّة لتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتعميق الثقة بالنفس لديهم **(النوايسة، 2000، ص270)**.

ومن المعلومات التي يجب تزويد المعوقين جسدياً بها هي: معلومات على أشرطة سمعيّة أو فيديو أو بشكل سمعيّ رقميّ وشريط Daisy وقرص مضغوط وأسطوانة فيديو رقميّة، ومعلومات على موقع الويب المتوفّر **(ايرفال ونيلسن، 2005، ص14)**.

8.2.2 – التعاون Collaborate:

ينبغي على المكتبات التعاون مع المراكز والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة مع ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة **(الشويعر، 2015، ص159)**.

3.2– التقنيات التكنولوجية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة:

Technological Technologies to service People with Special Physical Needs

التحديّات التي تواجه الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الجسدية تقيُّدهم في عمليّة التعلّم والفهم والحدّ من إمكانية الوصول، وبالتالي يصعب على هؤلاء الأشخاص أن يكونوا على قدم المساواة مع الأشخاص الأسوياء، إذ يصبح نشاط التعلّم مثل متابعة المحاضرة، قراءة

كتاب، الوصول إلى الموارد، مواقع الويب وغيرها من الخدمات مهمّة شاقة للأشخاص الذين يواجهون صعوبات جسدية لذلك تتوفر الآن مجموعة واسعة من البرامج والأجهزة الطرفية كبدائل لاستخدام لوحة المفاتيح والماوس التقليديّة، والتي يمكن أن تتناسب مع المتعلّمين ذوي الإعاقات الجسدية المختلفة، يمكن لأي شخص أن يختار تقنية مبنيّة على قدرته وسهولة استخدامه في استخدام التكنولوجيا **(Jagannathan and etc، 2008، ص119)**.

وهناك مجموعة واسعة من التقنيات المساعدة المتاحة أو ما تسمى طرق الإدخال البديلة Alternative Input Method لمساعدة المعوقين جسديّاً، وفيما يلي بعض أكثر التقنيات شعبيّةً وهي كالتالي:

1.3.2- برنامج التعرّف على الصوت Voice Recognition Software:

هو برنامج يقوم المعوق جسديّاً أو حركيّاً بإعطاء الأوامر الصوتيّة للكمبيوتر بدلاً من استخدام لوحة المفاتيح **(المخلافي وآخرون، 2016، ص301)**.

وُجِدَ هذا البرنامج نظراً لعدم قدرة المعوق على استخدام لوحة المفاتيح نهائيّاً، فقد جرت على الحاسوب تعديلات باستخدام برامج حاسوبيّة وبرامج إدراك الأصوات

(إسماعيل، 2007، ص360).

تتيح برامج التعرّف على الصوت للمستخدم إمكانية إدخال النصّ وفي بعض الحالات يتمّ تنفيذ مهام الكمبيوتر الشائعة بمجرد التحدّث إلى الميكروفون دون الحاجة لاستخدام لوحة المفاتيح أو الماوس، ففي حالة إدخال النصّ يقوم الكمبيوتر بتحليل صوت المستخدم ويحاول التعرُّف على الكلمات ويكتبها بدلاً منه كما يقولها المستخدم.

2.3.2- مفاتيح بطيئة Slow keys:

ميزة لوحة المفاتيح البطيئة تمنع ضغطات المفاتيح من التسجيل حيث يتمّ تعليق مفتاح لفترة معيّنة من الوقت، وهذا مفيد بشكل كبير للأشخاص الذين يعانون من إعاقات حركيّة في اليد تجعل من الصعب استهداف المفاتيح بدقّة أو تسبّب حركةً غير متوقّعة

(GMC، [د.ت]، https://www.gmc-uk.org/).

3.3.2- محاكي لوحة المفاتيح Keyboard Emulator:

هو برنامج يضع لوحة مفاتيح افتراضيّة على الشاشة توضع فوق التطبيقات الأخرى، تلك التي تؤمن مجال كامل لمستخدم نظامي للوحة المفاتيح أن يرى ما يكتب، ويتمّ السيطرة أحياناً باستخدام ما يعرف بالفأرة، توفر البرامج المميزة مخارج مختلفة بحيث ترفع من مردودها زمنياً (توفير الوقت والجهد)، ومن أجل إدخال النصوص يأتي برنامج وورد word بالمقدمة **(Henderson، [د.ت]، ص 32)**.

4.3.2- أداة التحكّم Joystick:

يتمّ استخدام أداة أو عصا التحكّم للأشخاص ذوي الوظائف اليدوية المحدودة، حيث يمكنهم العثور على أسهل طريقة للاستخدام بدلاً من الماوس**(GMIT، [د،ت]، ص 7)**.

5.3.2- عصا الفم Mouth Stick:

هي عبارة عن جهاز يمكّن المستخدمين المعوقين الذين لا يستطيعون تحريك أيديهم من التحكّم في الإدخال من خلال عصا يتلاعبون بها بفمهم.

6.3.2- عصا الرأس Head Wand:

يتشابه عصا الرأس بشكل كبير في وظيفة العصيّ الفمويّة، وفي غير هذه الحالة يتمّ ربط العصا بالرأس لتحريكها في عملية الإدخال إلى الكمبيوتر

(GMC، [د.ت]، https://www.gmc-uk.org/).

تمكّن هذه الأنظمة المؤشّرَ من التحكّم بحركة الرأس مع البرامج التي تسمح للمستخدم بالوصول إلى جميع وظائف الماوس العامّة باستخدام محاكي لوحة المفاتيح، كما يستطيع العمل بشكل مستقلّ طالما لديه تحكُّم دقيق بالرأس **(Henderson، [د.ت]، ص31)**.

7.3.2- تتبُّع العين Eye Tracking :

يُسهِّل هذا الجهاز للمعوق جسديّاً التحكّم في حركة عينه أو رمشه في تشغيل الحاسوب، كما يوجد جهاز تقليب الصفحات لمساعدة من لا يستطيع تحريك يديه جزئيّاً أو كليّاً على تقليب صفحات المادة المطبوعة كما تساعده على البحث عن كلمة في قاموس أو تقليب البطاقات **(إسماعيل، 2007، ص360)**.

كما تسمح للشخص بالتنقّل عبر الويب وبالتالي يمكن أن تكون أجهزة تَتَبُّع العين بديلاً قوياً لهؤلاء الأفراد الذين لا يتحكّمون أبداً أو لديهم تحكُّم محدود جداً بحركات يدهم

(GMC، [د.ت]، https://www.gmc-uk.org/).

8.3.2- خيارات التحويل Switches Options:

تعمل مع برامج لتمكين المعوق من الاستفادة من التقنيات المتاحة لإنجاز وظائف معيّنة بما يستطيع من قدرات، فمثلاً يستطيع المعوق من خلال النفث والرشف بوساطة أنبوب تقليب صفحات الكتب.

9.3.2- حامل الكتب Book Holder:

هو من الأدوات التي تساعد ذوي الاحتياجات الخاصة حركيّاً سواء أكانت لديهم إعاقة في اليد أم في اليدين معاً ولا يستطيعون حمل الكتاب من المقعدين، إذ يساعد على حمل الكتب مع ارتداء عصا الرأس تساعد في تقليب الصفحات للذين يعانون من صعوبة حمله وتقليب صفحاته.

10.3.2- فأرة الكاميرا Camera Mouse:

برنامج يسمح للمستخدم أن يسيطر على مؤشّر الفأرة على شاشة الحاسوب باستخدام حركة الرأس، وهي مُصَمَّمَة لمساعدة الأشخاص الذين لا يستطيعون تحريك أيديهم ولكن يستطيعون تحريك رأسهم **(المخلافي وآخرون، 2016، ص302)**.

11.3.2- سماعات الرأس الأذنية Earpiece Headset:

هي مفيدة للأشخاص الذين يعانون من الاستخدام المقيّد لليدين والذراع، كما تتوفّر مع الميكروفونات ومكبّرات الصوت حتى يتمكّن هؤلاء الأشخاص من التحدُّث والاستماع، وتستخدم هذه السماعات برنامج التعرّف على الصوت للتحكّم في الكمبيوتر

(GMIT، [د.ت]، ص 8).

ثالثاً: نماذج عمليّة عن خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة:

Practical Models for Library and Information Services for People with Special Physical Needs:

هناك العديد من الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الجسدية تمكّنهم من الوصول إلى المعلومات في أشكال متنوّعة، وتجعلهم قادرين على استخدام هذه المعرفة في تشكيل آرائهم الخاصة والمشاركة في تطوير المجتمع **(Echezona، 2011، ص15)**.

جميع نماذج المكتبات والمعلومات التي ستذكرها الباحثة تقدّم خدماتها لجميع فئات ذوي الاحتياجات الخاصّة، ولكنَّها ستكتفي بذكر الخدمات المقدّمة لذوي الاحتياجات الخاصة الجسدية فقط، إذ لم تجد مكتبة متخصّصة بهم على عكس باقي مكتبات الفئات من المكفوفين والصُمّ، ومن هذه المكتبات:

1.3- مكتبة ولاية كارولينا الشمالية للمكفوفين والمعوقين جسدياً:

North Carolina Library for the Blind and Physically Handicapped

مكتبة NC للمكفوفين والمعوقين جسدياً (NCLBPH) هي مكتبة عامّة تُوزّع الكتب والمجلات التي تُصْنَعُ خصّيصاً للأشخاص الذين لا يمكنهم استخدام المواد المطبوعة العاديّة بسبب الإعاقة الجسديّة، تقع المكتبة في رالي Raleigh شمال كارولينا

(North Carolina, https://www.nc.gov/agency/library_blind_physically_handicapped).

مكتبة المكفوفين والمعوقين جسدياً (LBPH) هي جزء من مكتبة ولاية كارولينا الشمالية وأيضاً جزء من خدمة المكتبة الوطنيّة للمكفوفين والمعوقين جسدياً من المكتبات الإقليميّة.

هي خدمة مكتبيّة مجانيّة مُعفاة من الضرائب كما تقدّم خدمة الإعارة والمجلات بصيغة خاصة لأي شخص لا يستطيع قراءة الكتب العاديّة أو الاحتفاظ بكتاب لتقليب صفحاته. تضمّن المكتبة مجموعات ومواد ترفيهيّة وتعليميّة مثل الكتب والمجلات بصيغة سمعيّة رقميّة تعمل على أجهزة تشغيل خاصة، تقوم المكتبة بتقديمها للمستفيدين النشطين، حيث تجري إعارة الكتب الرقميّة عن طريق البريد ومدتها أسبوعان، وذلك عند قيام LBPH بإرسال الكتب إلى المستعير المعوق جسديّاً على أساس استبدال كتاب مقابل كتاب واحد وإرسالها

إلى المكتبة عند الانتهاء منها، ويمكن للمستعير إنشاء تدفقّ دائري من وإلى المكتبة بدلاً من إرسال المواد بكميّات كبيرة وبفترات انتظار طويلة بين الرسائل البريديّة، ولكي يحصل المستفيد على كتب ومجلات سواءً رقميّة أم ورقيّة يرغب في قراءتها فإنّه يطلبها من فهرس متوفّر بشكلٍ رقميٍّ من خلال كتالوج الوصول العام عبر الانترنت OPAC من موقع https://webopac.klas.com/nc1aopac/ أو بالانتقال إلى موقع المكتبة http://statelibrary.ncdcr.gov/lbph والنقر على "Search the Catalog" في منطقة البحث في الفهرس، الذي يسرد العديد من العناوين المُتاحَة من LBPH ثمّ يقوم بطلبها من المكتبة من خلال الاتصال بها لطلب عناوين مُحدَّدة والاستفسار عنها، كما يمكن للمستفيدين الوصول إلى فهرس الاتحاد NLS عَبْرَ عنوان الويب الخاص بها والنقر على رابط البحث في الفهرس.

تقدّم هذه المكتبة أجهزة التحكّم عن بعد للأشخاص ذوي الحركة المحدودة ، كما تقدّم أجهزة Breath Switch مفتاح التحكُّم عن طريق التنفُّس الذي يستخدمه الأشخاص الذين ليس لديهم القدرة على تحريك أطرافهم أو القدرة المحدودة جداً، حيث تستخدم مع جهاز التحكّم عن بعد، وجهاز متحدّث الوسادة Pillow Speakers مُتاح للأشخاص الذين يقتصرون على السرير، إذ توضع الكتب الرقميّة تحت وسادة القارئ ويستمع إليها بشكل طبيعي

.(NC.LBPH, https://files.nc.gov/dncr-statelibrary/LBPH/.../)

2.3- مكتبة ولاية ميرلاند للمكفوفين والمعوقين جسدياً:

Maryland State for the Blind and Physical Handicapped (LBPH)

مكتبة ولاية ميرلاند للمكفوفين والمعوقين جسدياً (LBPH) هي جزء من مكتبة ميرلاند الإقليميّة وتعمل تحت خدمة المكتبة الوطنية للمكفوفين والمعوقين جسدياً من مكتبة الكونغرس، بدأت المكتبة بتقديم خدماتها للمستفيدين عام 1968م، تخدّم ما يقرب من 8000 مستفيد نشط من المعوقين بمختلف فئاتهم ومنهم المعوقون جسديّاً.

تتمثّل مهمّة مكتبة ولاية ميرلاند للمكفوفين والمعوقين جسدياً في توفير خدمات مكتبة شاملة للمقيمين المعوقين جسديّاً في الولاية ، كما تتمثّل مهمّتها في توفير خدمات مبتكرة وذات جودة عالية لتلبية احتياجات مستفيديها وتوقّعاتهم، ولها موقع على شبكة الإنترنت وهو https://www.marylandlibraries.org/.

تقدم LBPH مجموعة كاملة من مواد القراءة في كتاب صوتي رقميّ، والفيديو الوصفيّ والصحف والمجلات عن طريق الهاتف والكاسيت السمعيّ، كما يتوفّر أيضاً العديد من الكتب والمجلات لتحميلها بما في ذلك مصلحة ميرلاند المسجّلة في الاستديو الخاص بالمكتبة، كما يتمتّع المستفيدون المعوقون جسدياً بالمشاركة في نوادي الكتاب والبرامج الثقافيّة والتعليميّة.

تقدم LBPH التدريب التكنولوجي المساعد لرعاتها وأمناء المكتبات في جميع أنحاء الدولة، كما يوفّر برنامج ميرلاند الوصول إلى الكتب الدراسيّة (MAT) للطلاب في برامج التعليم العالي الذين يعانون من صعوبات استخدام الكتب المدرسية

(Maryland State Library, https://www.marylandlibraries.org/pages/DLDS-Organization.aspx).

لدى المكتبة فهرس ولاية ميرلاند للمكفوفين والمعوقين جسدياً عبر الإنترنت على الموقع التالي https://webopac.klas.com/ لتصفُّح الكتب والموضوعات الجديدة ، كما تسمح لهم بالاتصال بالمكتب المرجعيّ أو من خلال بريدها الإلكترونيّ

(Maryland State Library. LBPH, https://webopac.klas.com/md1aopac/idex.jsf).

3.3- مكتبة مقاطعة كينت للمكفوفين والمعوقين جسدياً:

Kent District Library for the Blind and Physically Handicapped

أنشأ الكونغرس في عام 1931م مكتبة مقاطعة كينت للمكفوفين والمعوقين جسدياً (LBPH) لتوفير مواد القراءة المجانيّة للمواطنين الأمريكيين المعوقين بصرياً في جميع أنحاء العالم، وتمّ تمديد خدمة LBPH في وقت لاحق إلى الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية بما في ذلك صعوبات التعلُّم عند الأطفال، هذه الخدمة مجانيّة لجميع الأشخاص المؤهّلين الذين لا يستطيعون قراءة المطبوعات العاديّة بسبب الإعاقة البصريّة أو الجسديّة سواءً أكانت مؤقتة أم دائمة.

تُعْتَبَرُ مكتبةُ مقاطعةِ كينت للمكفوفين والمعوقين جسديّاً (LBPH) واحدةً من مراكز الاستشارات والتوعية التسع في ميتشغان وهي جزء من شبكة خدمات المكتبة الوطنيّة

(KDL, https://www.kdl.org/services/lbph).

ومن المواد والمعدّات المتاحة في المكتبة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة الجسدية:

تعدّ المواد في المكتبة متاحة للاستخدام المجانيّ من قبل مستفيدي LBPH المؤهّلين، فالمستفيد المعوق جسديّاً يتصفّح موقع المكتبة https://www.kdl.org/services/lbph ويطّلع على مجموعاتها، ثمّ يتصل بها عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو شخصيّاً لطلب أيّ من المواد المتوفّرة وهي:

كتب ورقيّة ورقميّة بالإضافة إلى كتب على خرطوشة رقميّة (Books on Digital Cartridge) تنتجها المكتبة الوطنيّة للمكفوفين والمعوقين جسدياً (NLS) بحوالي أكثر من 70.000 كتاب سمعيّ في شكل رقميّ مع مجموعةٍ تتزايد باستمرار، وهي مُصمَّمَة خصّيصاً للّعب على الآلات المتخصّصة التي يتمّ توفيرُها عند التسجيل مع برنامج LBPH، تدور خرطوشات الكتاب الرقميّ الحديث حول حجم الكاسيت حيث في معظم الحالات تحفظ خرطوشة واحدة كتاباً كاملاً دون الحاجة إلى تشغيله أو إرجاعه أو قلبه، بالإضافة إلى مواد قابلة للتحميل في صيغةٍ إلكترونيةٍ، يتمُّ شحن هذه المواد مجاناً إلى منزل المستفيد المعوق جسدياً كما تتمُّ إعادتُها إلى مكتبة كينت LBPH.

كما تتوفّر المعدّات التكيفيّة بما في ذلك سماعات الرأس Headphones ومتحدّث الوسادة Pillow Speaker المتاحة للأشخاص الذين يقتصرون على السرير، كما تتوفّر أقراص DVD الوصفيّة بحسب الطلب بالإضافة إلى المجلّات

.(KDL, https://www.kdl.org/services/lbph/available_materials-and-equipment).

الخلاصة:

بعد دراسة الفصل الرابع الخاص بذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة ، لدى الباحثة وجهة نظر بتوفير شرطين، الشرط الأول: يتعيّن على المكتبات الأخذ بعين الاعتبار تصميم مبنى المكتبة وجعلها في مكان مستوٍ على سطح الأرض، ممّا يسمح للكراسي المتحرّكة سهولة الدخول وأيضاً تُسهّل حركة الأشخاص ذوي العكّازات، وإذا لم تستطع المكتبة تلبيّة هذا الشرط فمن الأفضل توفير السبُّل الملائمة لهم كجعل المكتبة في الطابق الأرضي وإزالة العتبات، أمّا الشرط الثّاني: فهو توفير الخدمات المعلوماتيّة والتقنيّة التي ذُكرت في هذا الفصل والتي تساعد في الوصول إلى المعلومات واستخدامها، بالإضافة إلى ذلك أخذ فكرة عن نماذج المكتبات الأجنبيّة والعمل على تطبيقها بقدر المُستطاع، وتلبية متطلّبات هذه الفئة من ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة.

الفصل الخامس

خدمات المعلومات والمكتبات بكليّة الآداب والعلوم الإنسانيّة في جامعة دمشق لذوي الاحتياجات الخاصّة: دراسة ميدانية

أولاً: نشأة مكتبة كليّة الآداب والعلوم الإنسانيّة.

ثانياً: التحليل الإحصائيّ والمعالجة الإحصائيّة.

القسم الأول: ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة.

القسم الثاني: ذوو الاحتياجات الخاصّة السمعيّة.

القسم الثالث: ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة.

ثالثاً: النتائج والتوصيات.

1- النتائج

1.1- نتائج ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة.

2.1- نتائج ذوو الاحتياجات الخاصّة السمعيّة.

3.1- نتائج ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة.

2- التوصيات:

1.2- التوصيات الخاصّة بخدمة ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة.

2.2- التوصيات الخاصّة بخدمة نتائج ذوو الاحتياجات الخاصّة السمعيّة.

3.2- التوصيات الخاصّة بخدمة ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة.

خدمات المعلومات والمكتبات بكليّة الآداب والعلوم الإنسانيّة في جامعة دمشق لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة ميدانية

Information Services and Libraries at the Faculty of Arts and Humanities at Damascus University for Special Needs: Field study

مقدمة:

بغية التعرّف على واقع خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة في كليّة الآداب في جامعة دمشق، قامت الباحثة بزيارات ميدانية لمكتبة الكليّة ومكتبة الدراسات العليا للاطلاع على واقع الخدمة فيها وما تقدِّمه لهم من خدمات، كما قامت بتوزيع الاستبيان في كليّة الآداب عليهم بفئاتهم الثلاثة البصريّة والسمعيّة والجسديّة ومقابلتهم في حال لم يكن لديهم مرافق فقد أملو إجاباتهم عليها وتعاونوا معها وأخذت فكرة عن كلّ إعاقة وصعوباتها، ولكنّها واجهت صعوبةً كبيرةً في إيجادهم فهم غالباً لا يحضرون في الكليّة إلّا في أيام الامتحانات، وبلغ عددهم (86) طالباً وطالبة وقد تمّ أخذ عيّنة مسحيّة منهم بلغت (75) طالباً وطالبةً.

يعرض هذا الفصل لمحةً عن مكتبة الكليّة ومكتبة الدراسات العليا ومن ثمّ قامت الباحثة بتحليل الاستبيان إذ قسمته إلى ثلاثة أقسام: القسم الأول خاص بالبصريّة والثاني خاص بالسمعيّة والثالث خاص بالجسديّة، ومن ثمّ النتائج والتوصيات.

أولاً: نشأة مكتبة كليّة الآداب والعلوم الإنسانية:

Creation of the Library of Faculty of Arts and Humanities

يعود تاريخ إنشاء مكتبة كليّة الآداب إلى عام 1946م إلاّ أنّ مقتنياتها بقيت محفوظةً في المكتبة المركزيّة في جامعة دمشق، وبعد انتقال كليّة الآداب إلى مكانها الحالي عام 1972 م جعلوا لها مبنى خاصاً، بالإضافة إلى مكتبات الأقسام في قسمها الخاص، حتى عام 2018 م تمّ دمج بعض الأقسام في مبنى المكتبة الرئيس وهي مكتبة قسم المكتبات

والمعلومات والأدب العربيّ والتاريخ أمّا مكتبة قسم الفلسفة فتقع في قاعة المطالعة ومكتبة اللغة الانكليزيّة فوق مكتبة الكليّة.

تقع مكتبة الكليةّ في الطّابق الأول فوق مركز المعلوماتيّة للمكفوفين، ولكن يوجد عتبات للوصول إليها، وتضمّ ثلاثة مستودعات للكتب وقاعة مطالعة وقسم الدوريّات وقسم التصنيف، كما تفرّعت عن مكتبة الكلية مكتبة خاصّة بالدراسات العليا من أجل تخفيف العبء عن المكتبة الرئيسة.

لا تحتوي مكتبة كليّة الآداب ومكتبات الأقسام على كتب برايل أو مواد سمعيّة CD أو غيرها من التقنيات المساعدة، ولكن يوجد فيها خدمة جديدة وهي خدمة (اطلب كتابك) لذوي الاحتياجات – الإعاقة الحركيّة– (وهي خدمة الإعارة الخارجية) حيث يقوم المستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة الجسدية بطلب الكتاب عن طريق الهاتف الموجود في أسفل المكتبة، ثمّ يقوم أمين المكتبة بتسليمه الكتاب.

أمّا مكتبة الدراسات العليا فتوجد في الطابق الأول في المبنى الجنوبي لكليّة الآداب، وطريق الوصول إليها سهل وهي مكتبة مكوّنة من غرفة واحدة (مستودع وقاعة مطالعة)، تحتوي على 500 رسالة جامعية ولكنها لا تتضمّن أيّ خدمة لذوي الاحتياجات الخاصّة.

ثانياً: تحليل استبانة الدراسة والبيانات الإحصائيّة

قسمت الباحثة الدراسة إلى ثلاثة أقسام حسب الإعاقة وهي: (البصريّة، السمعيّة، الجسديّة) وذلك لأن كلّ فئة تتطلب احتياجات وخدمات تختلف عن سواها، ولتحقيق أهداف الدراسة عمدت الباحثة إلى استخدام استبانة أدرجتها في الملاحق، وزّعتها على الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية والسمعية والجسدية والبالغ عددهم (86) كما حدّدها مكتب الإحصاء في كلية الآداب، وبالتالي شمل البحث جميع الطلبة وبلغ عدد الاستبانات المستجيبة (75) استبانة بنسبة 87.2%، ما عدا أحد عشر لأنّهم رفضوا الاستجابة والتعاون مع الباحثة، ثمّ قامت بفرز البيانات ومعالجتها إحصائيّاً وتوصّلت إلى نتائج وضَّحتها في جداول وأشكال بيانيّة.

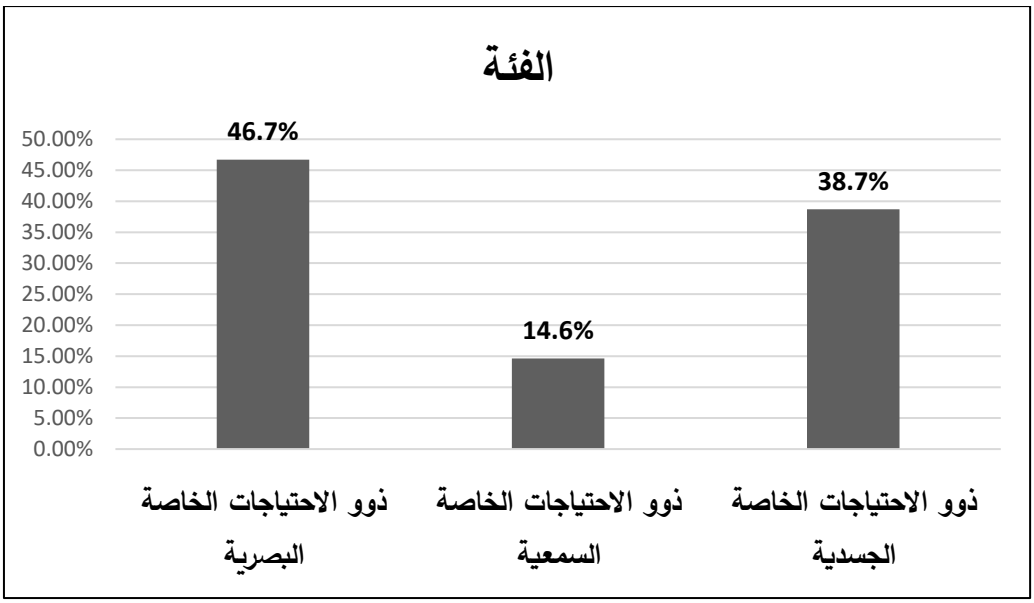
1- عدد فئات ذوو الاحتياجات الخاصّة:

والجدول التالي رقم (1) يوضح عدد كل فئة من ذوي الاحتياجات الخاصّة (البصرية، السمعيّة، الجسديّة):

الفئة	العدد	النسبة المئويّة
ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة	35	%46.7
ذوو الاحتياجات الخاصّة السمعيّة	11	%14.6
ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة	29	%38.7
المجموع	75	%100

جدول 1 عدد فئات ذوو الاحتياجات الخاصّة

والشكل البياني رقم (1) يوضّح الجدول:



الشكل البياني 1 عدد فئات ذوو الاحتياجات الخاصّة

من خلال الجدول وجدت الباحثة عدد كلّ فئة من ذوي الاحتياجات الخاصّة، حيث بلغت نسبة ذوو الاحتياجات الخاصّة البصرية 46.7% ، ونسبة ذوو الاحتياجات الخاصّة السمعيّة 14.6% ، ونسبة ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسدية 38.7%، وهذا يبيّن مدى

قدرة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة والجسديّة على التعلّم أمّا ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة فجاء عددهم قليل لعدم قدرتهم على التعلّم والاختلاط بالمجتمع التعليمي.

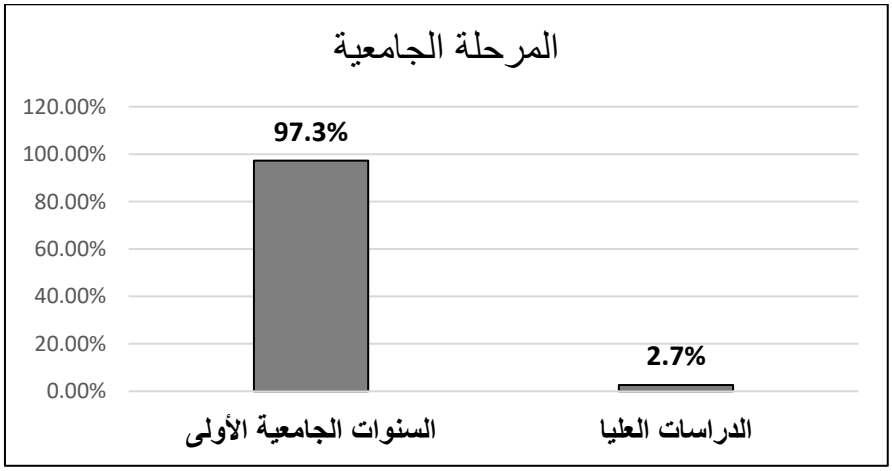
2- عدد الطّلاب ذوي الاحتياجات الخاصّة خلال المرحلة الجامعيّة:

لم يحدد المكتب الاحصائي عدد طلبة كلّ فئة من ذوي الاحتياجات الخاصّة (البصريّ، السمعيّة، الجسديّة)، كما لم يحدد فيما إذا هم طلاب السنوات الجامعية الأولى أم طلاب الدراسات العليا، وبالتالي أثناء توزيع الاستبانة توصلت الباحثة إلى النتائج التالية كما في الجدول (2):

المرحلة	العدد	النسبة المئوية
السنوات الجامعية الأولى	73	%97.3
الدراسات العليا	2	%2.7
المجموع	75	%100

جدول 2 عدد طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة في المراحل الجامعية

والشكل البياني التالي يوضّح الجدول:



الشكل البياني 2 عدد طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة في المرحلة الجامعية

وجدت الباحثة من الجدول أعلاه أنّ نسبة طلبة مرحلة السنوات الجامعية الأولى بلغت 97.3% ، ونسبة طلبة الدراسات العليا 2.7%، وهذا يبيّن مدى صعوبة الطلبة في متابعة تحصيلهم العلمي لعدم توفّر الاهتمام الكافي بهم.

القسم الأول: ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة

يحتوي هذا القسم على نتائج تتمّحور حول خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة البصريّة (المكفوفين وضعاف البصر)، حيث قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة عليهم وطرح مجموعة من الأسئلة عليهم وتوصلت إلى نتائج موضحة من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: معلومات عامّة

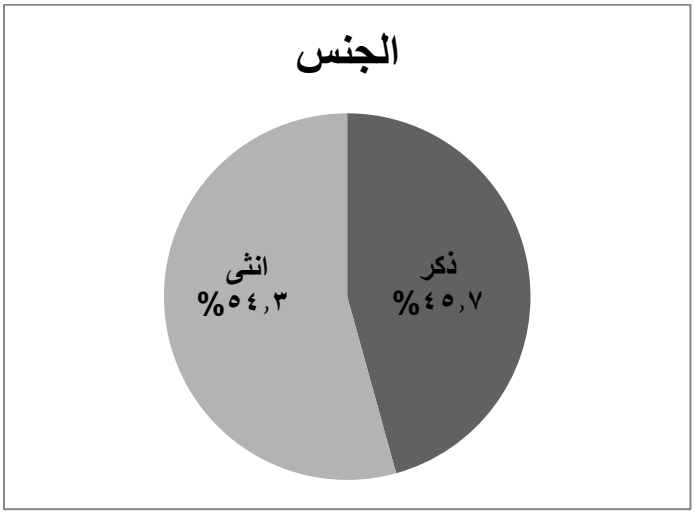
السؤال الأول: توزيع أفراد عيّنة الدراسة بحسب الجنس

تمّ توزيع الاستبانات على عدد من الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة (الذكور والإناث) كما هو موضَّح في الجدول التالي:

الجنس	العدد	النسبة المئويّة
ذكر	16	%45.7
أنثى	19	%54.3
المجموع	35	%100

جدول 3 توزيع أفراد عيّنة الدراسة بحسب جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

وهذه النتائج تمّ تمثيلُها بالشكل البياني التالي:



الشكل البياني 3 جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

نجد من خلال الجدول رقم (3) أن العدد الكلّي من ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية بلغ (35) طالباً وطالبةً، (19) منهم إناث بنسبة 54.3% و (16) ذكور بنسبة 45.7%.

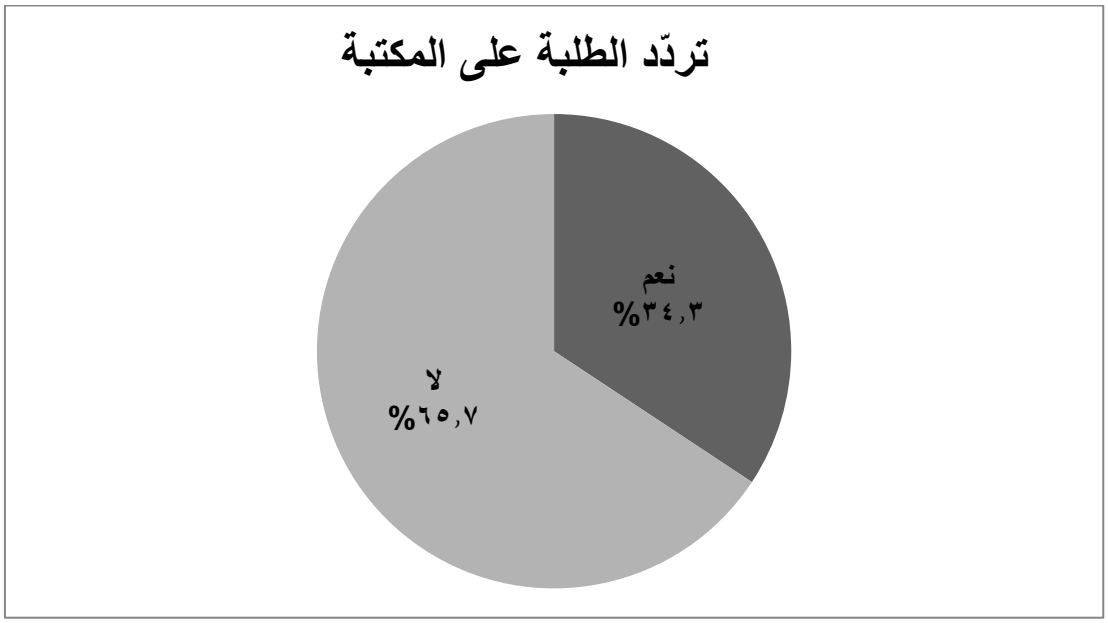
السؤال الثاني: تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة البصريّة على مكتبة كليّة الآداب

يوضح الجدول التالي رقم (4) حول تردّد الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصّة البصرية على المكتبة، فجاءت النتائج كما في الجدول:

تردّد الطلبة على المكتبة	العدد	النسبة المئوية
نعم	12	%34.3
لا	23	%65.7
المجموع	35	%100

جدول 4 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة على مكتبة كليّة الآداب

والشكل البياني رقم (4) يوضّح ذلك:



الشكل البياني 4 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة على مكتبة كليّة الآداب

وجدت الباحثة من خلال الجدول رقم (4) أنّ نسبةً الذين لا يتردّدون على المكتبة 65.7% بينما الذين يتردّدون 34.3% ، ويعزز ذلك إلى صعوبة وصول المكفوفين إلى المكتبة، في حين أنّ ضعيفي البصر قليلاً ما يجدون صعوبة الوصول إليها.

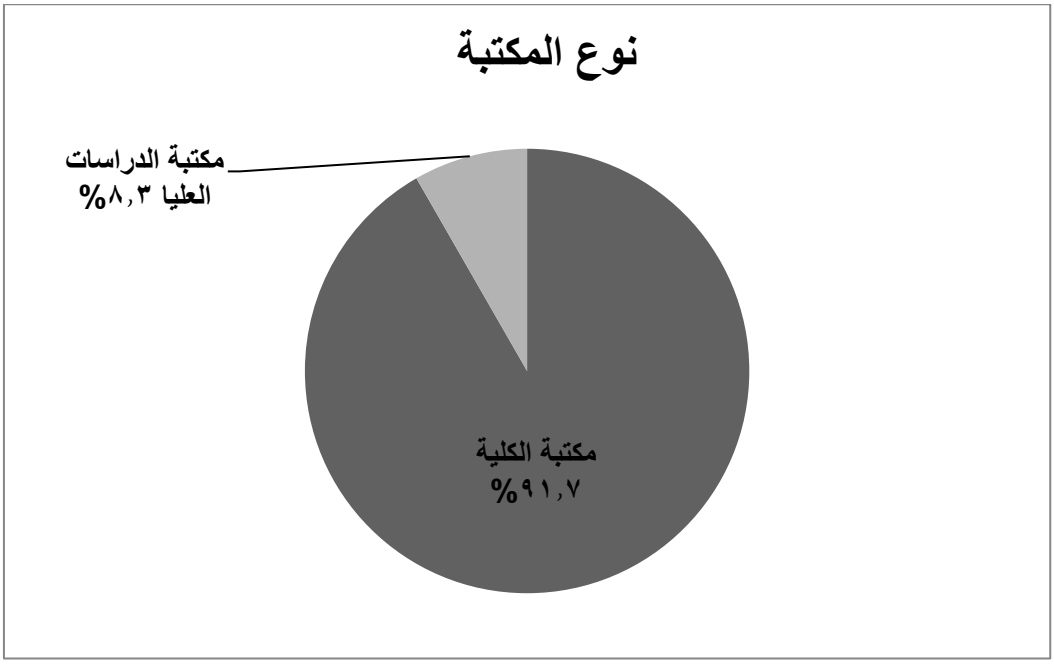
السؤال الثالث: نوع المكتبة التي يتردّد عليها الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة

هدف السؤال إلى التعرّف على نوع المكتبة التي يتردّد عليها الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة، فجاءت الإجابات كما في الجدول رقم (5):

المكتبة	العدد	النسبة المئوية
مكتبة الكلية	11	%91.7
مكتبة الدراسات العليا	1	%8.3
المجموع	12	%100

جدول 5 نوع المكتبة التي يتردّد عليها الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة

ويوضّح الشكل البيانيّ رقم (5) النتيجة:



الشكل البياني 5 نوع المكتبة التي يتردّد عليها الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة

وجدت الباحثة أنّ إجابات الطلبة بـ (نعم) اقتصرت على مكتبة الكليّة فأغلبهم طلبة السنوات الجامعيّة الأولى بنسبة 91.7% بينما بلغت نسبة طلبة الدراسات العليا 8.3% وأنّ تدنيّ هذه النسبة لديهم كان بسبب الصعوبات التي تواجههم أثناء الدراسة الجامعيّة، وعدم توفر تقنيات مساعدة.

المحور الثاني: موقع ومبنى المكتبة

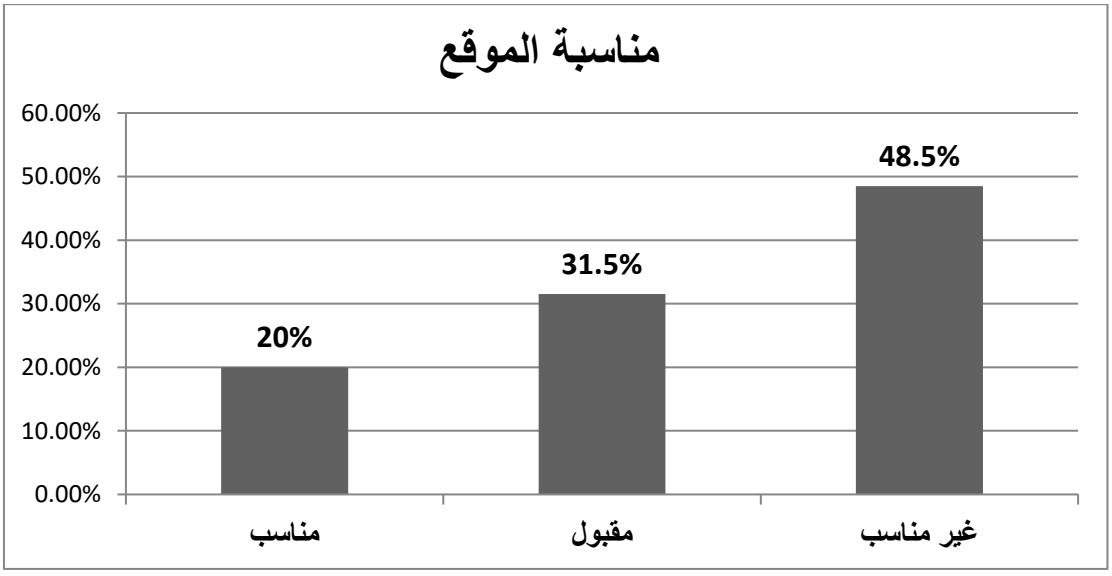
السؤال الرابع: مدى مناسبة موقع المكتبة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

هدفت الباحثة من هذا السؤال التعرّف على أراء ووجهة نظر ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة بمدى مناسبة موقع المكتبة لهم، فجاءت النتائج على الشكل التالي في الجدول رقم (6):

موقع المكتبة	العدد	النسبة المئوية
مناسب	7	%20
مقبول	11	%31.5
غير مناسب	17	%48.5
المجموع	35	%100

جدول 6 مدى مناسبة موقع المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

ويوضّح الشكل البياني التالي رقم (4) النتائج في الجدول أعلاه:



الشكل البياني 6 مدى مناسبة موقع المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

في الجدول رقم (4) أجاب الطّلاب برأيهم حول مدى مناسبة موقع المكتبة لهم، فكانت إجاباتهم كالتالي: بلغت نسبة ممّن يجدون موقع المكتبة (غير مناسب) 48.5% ، بينما وجد بعضهم أن الموقع (مقبول) بنسبة 31.5 % ، أمّا الذين أجابوا بـ (مناسب) فقد بلغت

نسبتهم 20% ، وهؤلاء الطلبة الذين أجابوا بـ (مناسب ومقبول) كانوا من ضعاف البصر، لأنّ المكفوفين لا يقدرون الصعود إلى المكتبة دون مرافق وهؤلاء أجابوا بـِ (غير مناسب)، وهنا أثناء مقابلة الباحثة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة الذين لم يكن لديهم مرافق وأملَو عليها إجاباتهم، قالوا أنّهم ترددوا مرّةً واحدةً على المكتبة، ولم يجدوا غايتهم فيها وبالتالي أصبحوا لا يترددون عليها.

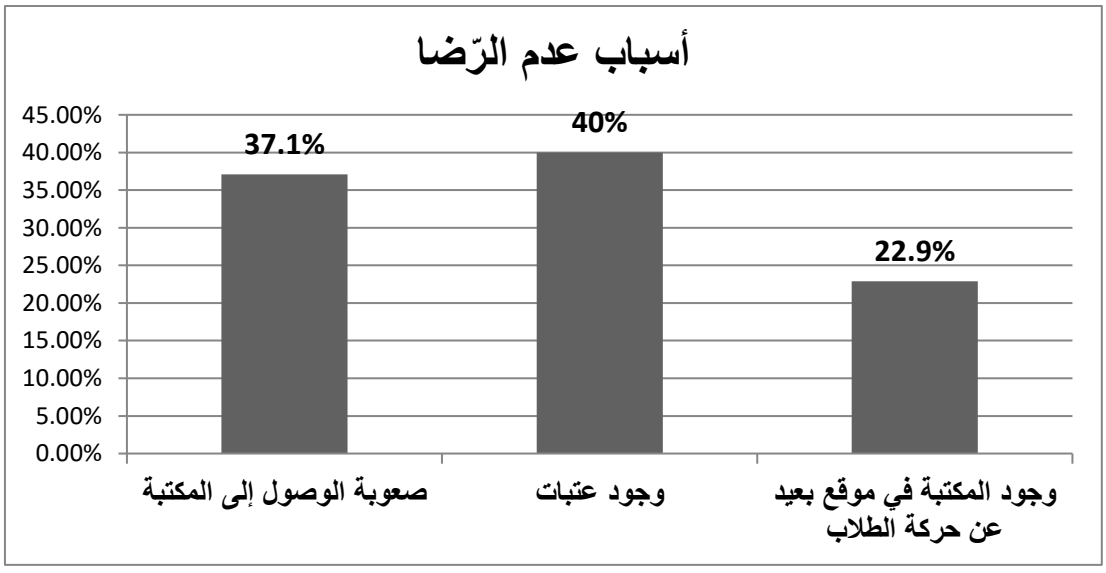
السؤال الخامس: أسباب عدم الرّضا عن موقع المكتبة

هدف هذا السؤال إلى التعرّف على أسباب عدم رضا ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة بموقع المكتبة، فجاءت الإجابات كما في الجدول (7) باختيار من متعدّد فبعضهم اختار إجابة واحدة على الأقل.

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
صعوبة الوصول إلى المكتبة	13	%37.1
وجود عتبات	14	%40
وجود المكتبة في موقع بعيد عن حركة الطلاب	8	%22.9
المجموع	35	%100

جدول 7 أسباب عدم الرّضا عن موقع المكتبة

والشكل البياني التالي يوضّح ذلك:



لشكل البياني 7 أسباب عدم الرّضا عن موقع المكتبة

تعود أسباب عدم رضا طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية إلى سببين رئيسين بنسبة متقاربة وهما وجود عتبات داخل المكتبة بنسبة 40% وصعوبة الوصول إلى المكتبة لوجود أدراج بنسبة 37.1% فالمكفوفون لا يستطيعون الوصول إليها دون مساعدة وإرشاد من المبصرين، أمّا السبب الثالث فهو وجود المكتبة في موقع بعيد عن حركة الطلاب جاء بنسبة 22.9% وهي نسبة ضعيفة، وبالتالي أدى إلى الانعزال عن الدخول إلى المكتبة، لذلك ينبغي نقل المكتبة إلى الطّابق الأرضي.

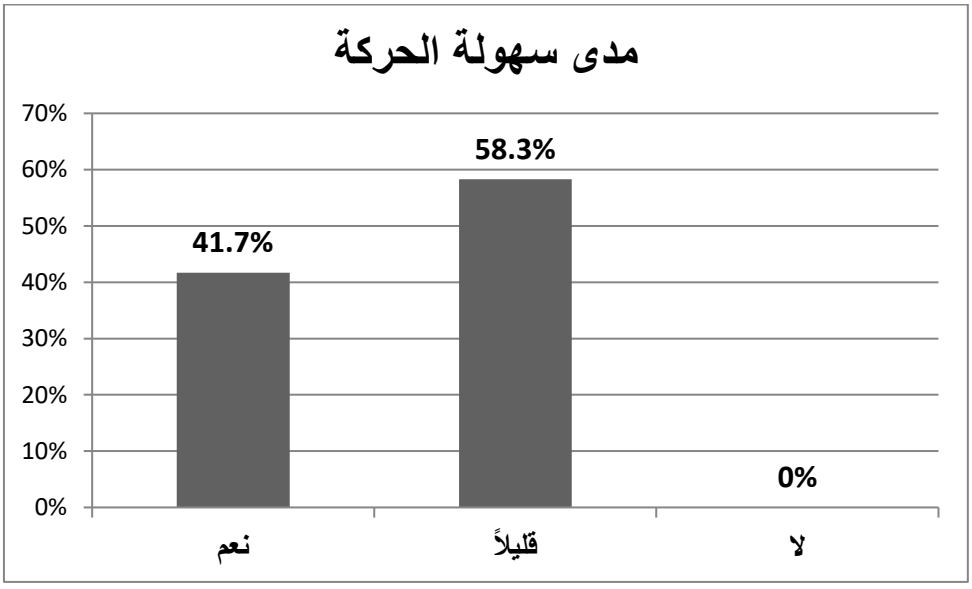
السؤال السادس: مدى سهولة الحركة داخل المكتبة

يهدف هذا السؤال إلى معرفة فيما إذا كانت التجهيزات المكتبية تعيق حركة ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة داخلها أم لا، فجاءت النتائج كما في الجدول رقم (8).

مدى سهولة الحركة داخل المكتبة	العدد	النسبة المئوية
نعم	5	%41.7
قليلاً	7	%58.3
لا	0	%0
المجموع	12	%100

جدول 8 مدى سهولة الحركة داخل المكتبة

والشكل البياني رقم (8) التالي يوضح ذلك:



الشكل البياني 8 مدى سهولة الحركة داخل المكتبة

لاحظت الباحثة أنّ عدداً من ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة ممّن أجابوا بـ (نعم) يجدون سهولة الحركة داخل المكتبة إذ بلغت نسبتهم 41.7% ، أمّا الذين لا يجدون سهولة الحركة داخل المكتبة فقد بلغت 0%، بينما الذين أجابوا بـِ (قليلاً) بلغت 58.3% ممّا يعزز إلى أنّ التجهيزات المكتبية مثل الطاولات والكراسي ورفوف المكتبة وغيرها تعيقهم من الحركة فهم كثيراً ما يصطدمون بها، لذلك ينبغي توسيع مساحة المكتبة وتصميمها بشكل يساعدهم على سهولة الحركة داخلها.

المحور الثالث: الخدمات المكتبيّة والتقنيّة المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

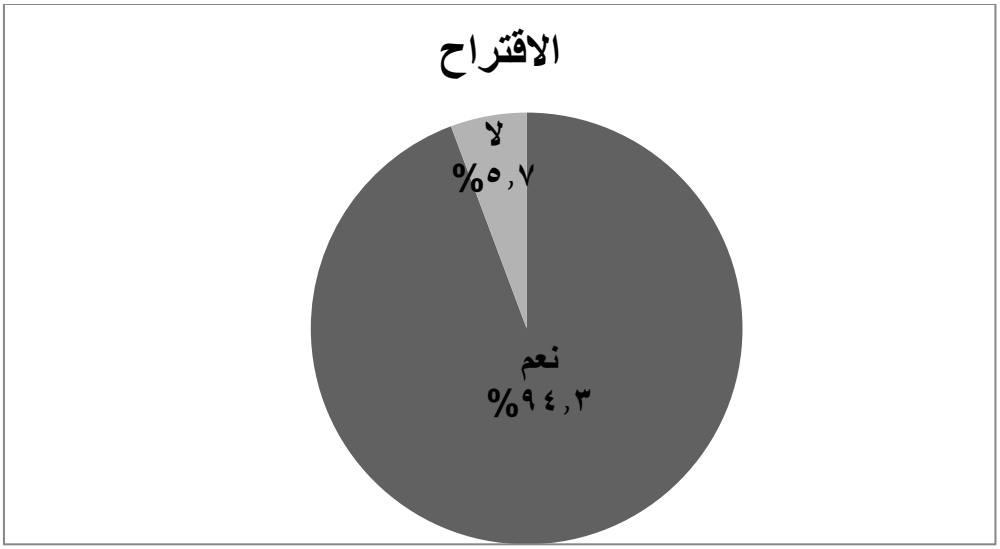
السؤال السابع: اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة

لا تتضمّن مكتبة الكلية ومكتبة الدراسات العليا أجهزة الحواسيب وتقنيات مساعدة لخدمة طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة، وبالتالي كان هدف الباحثة من هذا المحور معرفة الخدمات والتقنيات المساعدة التي يستخدمونها في حياتهم اليوميّة للحصول على مصادر المعرفة، والتي يجدونها مناسبة لهم لإدراجها في المكتبة، بالإضافة إلى معرفة مدى رغبتهم في استخدام الحواسيب في تنمية معرفتهم، فجاءت النتائج كما في الجدول رقم (9):

الاقتراح	العدد	النسبة المئوية
نعم أقترح	33	%94.3
لا أقترح	2	%5.7
المجموع	35	%100

جدول 9 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة

والشكل البياني يوضّح ذلك:



الشكل البياني 9 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة

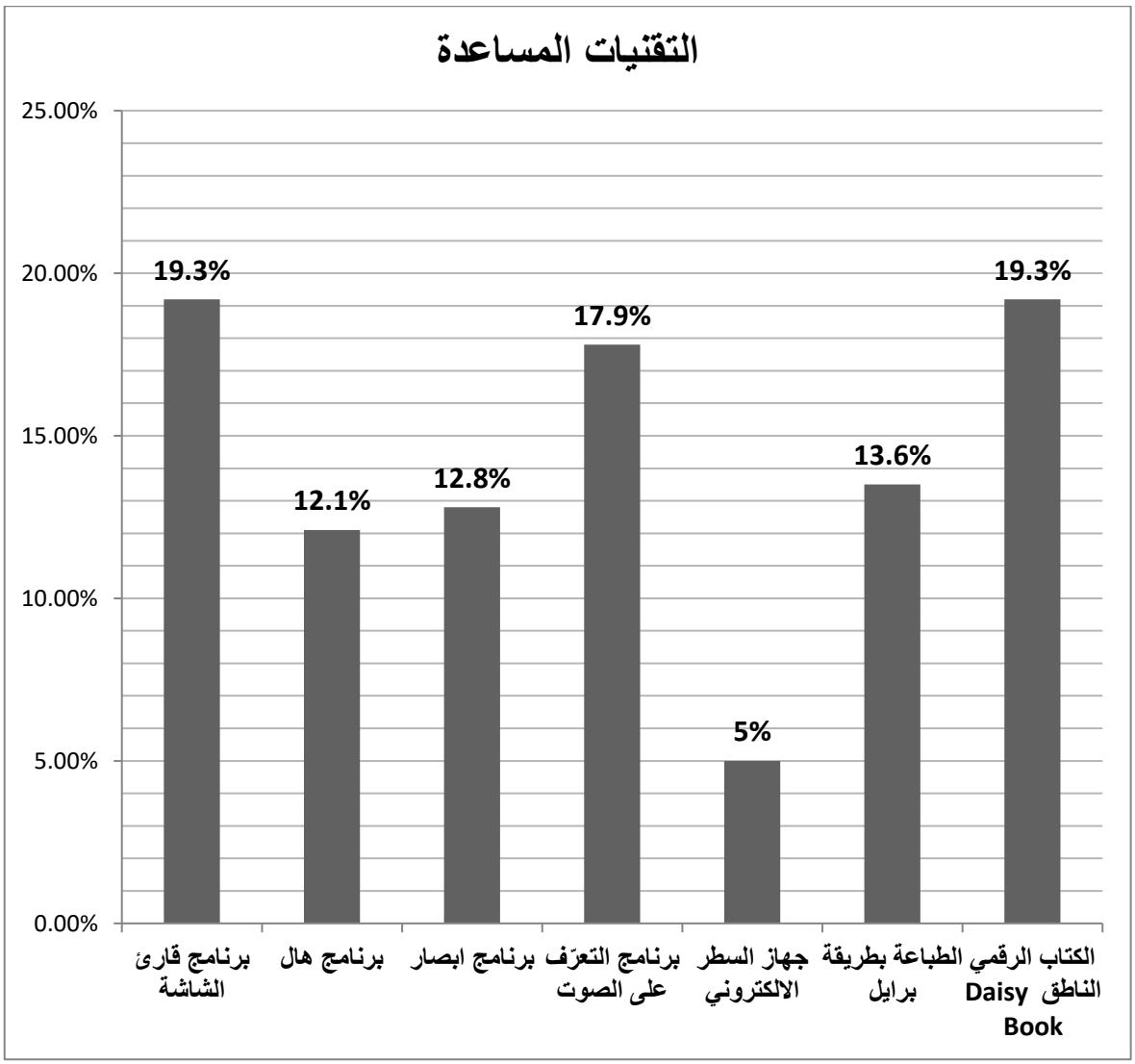
لاحظت الباحثة من الجدول أعلاه أنّ نسبةً كبيرةً من طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة البصريّة يقترحون توفّر أجهزة الحواسيب لأنه عصب الحياة لديهم، فهم يعتمدون بشكل كامل عليه لما يحمل من ميزات تقنيّة تساعدهم في التعلُّم والبحث، إذ بلغت نسبة الاقتراح بـ **نعم** 94.3% ، أمّا الذين أجابوا بـِ **لا** بلغت نسبتها 5.7% لصعوبة استخدامه.

ومن البرمجيات والخدمات التقنية التي يجدونها مناسبة للاستخدام، وإدراجها ضمن أجهزة الحواسيب وتساعدهم في حياتهم التعليمية، فكانت الإجابات باختيار من متعدد كما هي مبيّنة في الجدول رقم (10):

التقنية المساعدة	التكرار	النسبة المئوية
برنامج قارئ الشاشة (هو برنامج يقرأ محتوى الوثيقة أو الكتاب للقارئ)	27	%19.3
برنامج هال (هو برنامج يقوم بقراءة النص أو تحويله إلى برايل مقروء)	17	%12.1
برنامج ابصار (هو برنامج يقوم بقراءة النص كما يقوم بتحويل برايل إلى نصوص وبالعكس)	18	%12.8
برنامج التعرف على الصوت (هو برنامج يقوم بتحويل الصوت إلى كمبيوتر ناطق)	25	%17.9
جهاز السطر الالكتروني (هو جهاز يقوم بقراءة محتويات الكمبيوتر بطريقة برايل وهو يعتبر بمثابة كمبيوتر محمول)	7	%5
الطباعة بطريقة برايل (طابعة تتعامل مع البرامج التي تقوم بتحويل النص إلى طريقة برايل وطباعته)	19	%13.6
الكتاب الرقمي الناطق **Daisy Book** (يساعد على قراءة الكتب عن طريق الصوت)	27	%19.3
المجموع	140	%100

جدول 10 التقنيات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

والشكل البياني التالي رقم (10) يوضّح الجدول أعلاه:



الشكل البياني 10 التقنيات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

لاحظت الباحثة في الشكل البياني أعلاه أنّ هناك تقنيتين مساعدتين حازتا على رغبة عدد أكبر من الطلبة المكفوفين وضعاف البصر وهما برنامج قارئ الشاشة والكتاب الرقميّ الناطق Daisy Book بنسبة 19.3% وذلك لأنّ أغلبهم يعتمدون على تلقّي المعلومات السمعيّة بشكل أسهل ، ثمّ يليهما برنامج التعرّف على الصوت بنسبة 17.9% ، ثمّ تقنية الطباعة بطريقة برايل بنسبة 13.6% فبعضهم يستخدم طريقة برايل في القراءة، يليه برنامج إبصار بنسبة 12.8% ، وبرنامج هال بنسبة 12.1% ؛ حيث إنّ بعض المكفوفين يقولون: إنّ هذين البرنامجين (إبصار وهال) تكاليفهما مرتفعة لذلك لا يستخدمونهما، بينما تقنية جهاز السطر الإلكتروني بلغت نسبتها 5% فهو حديث وليس لديهم أيّ فكرة عنه.

وهناك أيضاً مكفوف اقترح إدراج برنامج NVDA هو برنامج قارئ الشاشة مجانيّ مفتوح المصدر.

المحور الرابع: العقبات وسبل التطوير

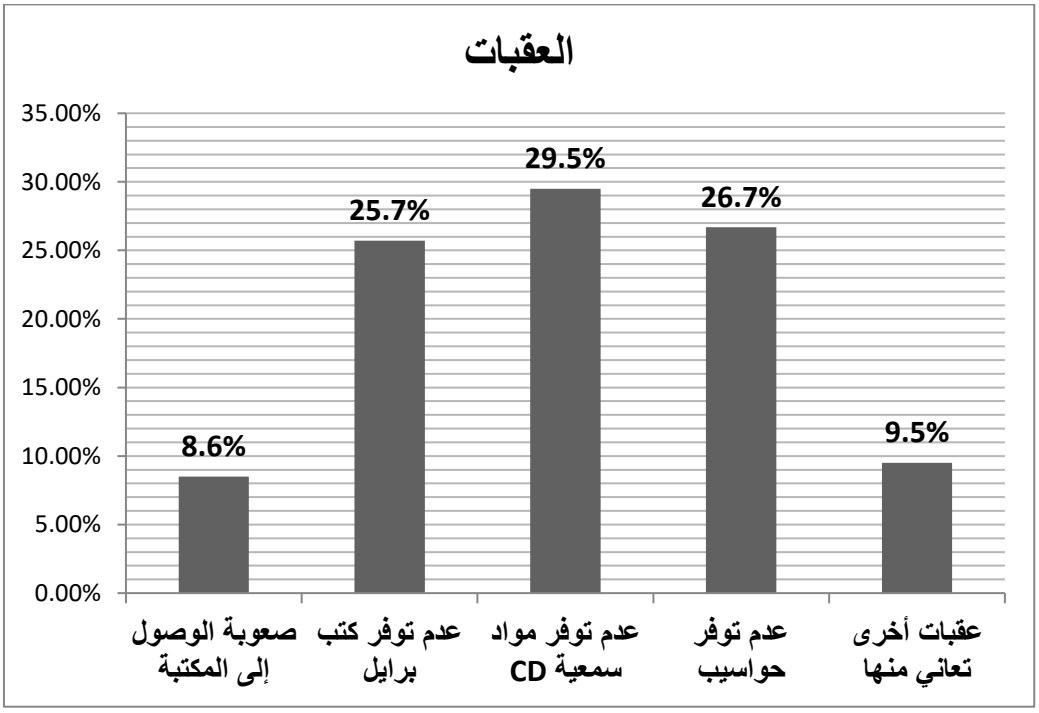
السؤال الثامن: العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في المكتبة

يهدف هذا السؤال إلى الاطلاع على أهم العقبات التي تعترض وتواجه غير المتردّدين على المكتبة، بالإضافة إلى الاطلاع على المعاناة التي تواجه المتردّدين على المكتبة لاستخدامها، والجدول التالي رقم (11) يوضّح النتائج:

العقبات	التكرار	النسبة المئوية
صعوبة الوصول إلى المكتبة	9	%8.6
عدم توفر كتب برايل	27	%25.7
عدم توفر مواد سمعية CD	31	%29.5
عدم توفر حواسيب	28	%26.7
عقبات أخرى تعاني منها	10	%9.5
المجموع	105	%100

جدول 11 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في المكتبة

والتمثيل البياني التالي يوضّح ذلك:



الشكل البياني 11 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في المكتبة

وجدت الباحثة من أن أصعب عقبة لاستخدام المكتبة والاستفادة منها هي عدم توفّر مواد سمعية CD كما هو مبيّن في السؤال الفرعي للسؤال السابع إذ إنّ أغلب الطلبة يعتمدون بشكل أكبر على المواد السمعية في اكتساب المعلومات حيث بلغت النسبة 29.5% ، يليها عدم توفّر حواسيب بنسبة 26.7% فتلك الخدمتين تعدّ عصب الحياة لديهم، تلتها عدم توفّر كتب برايل بنسبة 25.7% ، وبالتالي فإنّ إزالة تلك العقبات الثلاثة ضروريّة لخدمة الطلبة المكفوفين وضعاف البصر.

أمّا بالنسبة للعقبات الأخرى التي يعانون منها وهي عدم توفّر أجهزة تقوم بطباعة الكتب بأحرف كبيرة لذوي البصر الضعيف فكانت بنسبة 9.5% ، أمّا صعوبة الوصول إلى المكتبة فجاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة 8.6% وذلك لأنّهم يهتدون في الوصول إليها بمساعدة الأشخاص المبصرين أو بوساطة عصاهم البيضاء، فهؤلاء يجدون صعوبة في الصعود إلى المكتبة ممّا أدى إلى عدم التردد عليها، وبالتالي ترى الباحثة أنّ المكتبة تبدو في وجهة نظر الطلبة المكفوفين وضعاف البصر عبارة عن مكتبة تقليدية (مستودع كتب).

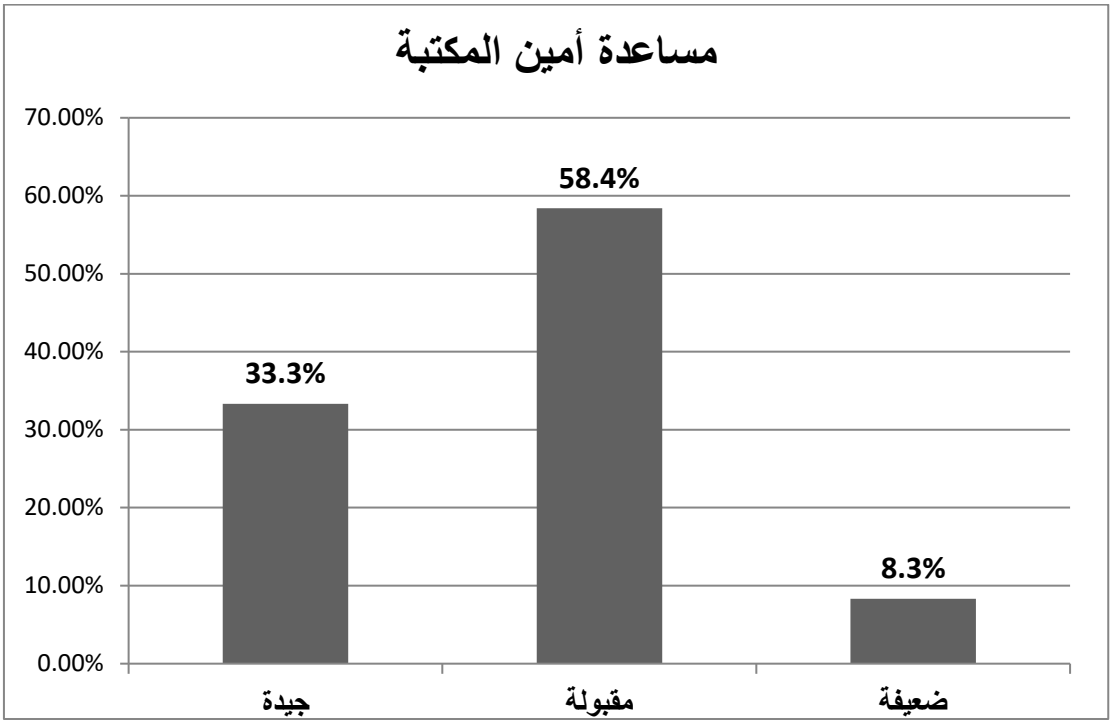
السؤال التاسع: مدى مساعدة أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

يهدف هذا السؤال إلى التعرّف حول حول مدى مساعدة وتعاون أمين المكتبة في تقديم الخدمات المكتبية للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة المتردّدين، والمتمثلة في خدمة قراءة أو تسجيل محتويات أو فقرات محددة من مرجع معيّن يختاره الطالب بصوت أمين المكتبة، أو خدمة إعارة مرجع لقراءته أو تسجيله عن طريق مرافق له، فجاءت النتائج كالتالي في الجدول رقم (12):

مدى مساعدة أمين المكتبة	العدد	النسبة المئوية
جيدة	4	%33.3
مقبولة	7	%58.4
ضعيفة	1	%8.3
المجموع	12	%100

جدول 12 مدى مساعدة أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

والشكل البياني رقم (12) يوضح الجدول:



الشكل البياني 12 مدى مساعدة أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة

جاءت النتائج بأنّ مساعدة وتعاون أمين المكتبة لهم (مقبولة) بنسبة 58.4% لعدم قدرة أمين المكتبة على قراءة وتسجيل محتويات الكتاب أو بعضاً منه بشكل كاف فخدمته تكاد تكون بسيطة لهم، بينما وجد آخرون أنّ المساعدة (جيّدة) بنسبة 33.3% ، أمّا النسبة 8.3% فتقول: إنّ المساعدة (ضعيفة) وبالتالي تعدّ النتيجة إيجابية فأمين المكتبة اختصاص مكتبات ومعلومات ملّم بهذا المجال.

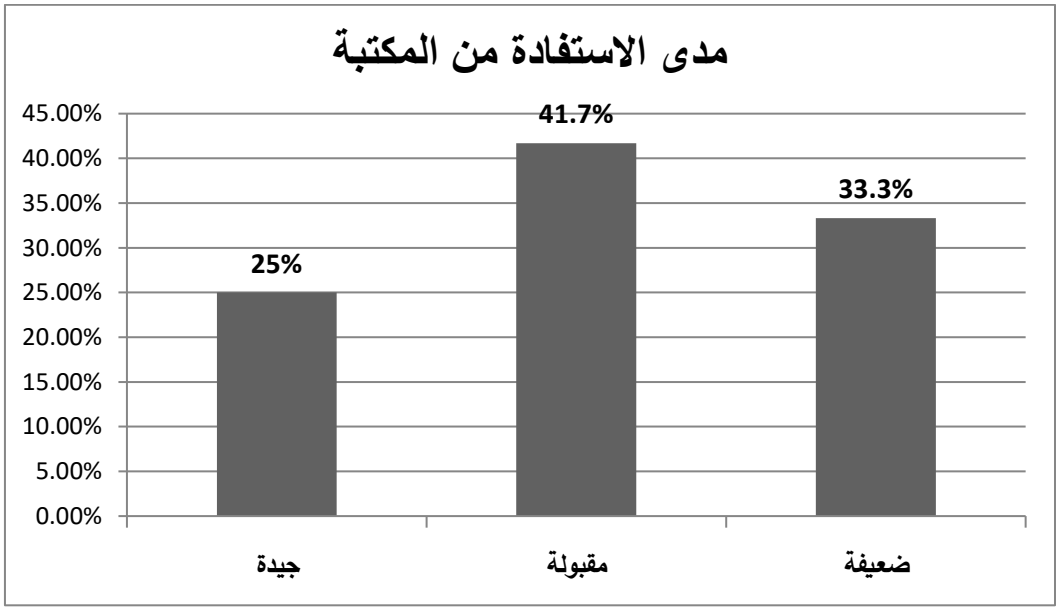
السؤال العاشر: مدى استفادة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة من الخدمات المكتبية

هدف السؤال التعرّف على مدى استفادة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة المتردّدين على المكتبة، من الخدمات المكتبية والمتمثلة في (خدمة قراءة المرجع، خدمة الإعارة الداخليّة والخارجيّة، خدمة تسجيل مرجع تحتاجه بصيغة سمعيّة بصوت بشريّ) ؟ ، فجاءت النتائج كما هو مبيّن في الجدول التالي رقم (13) ما يلي:

مدى الاستفادة	التكرار	النسبة المئوية
جيّدة	3	%25
مقبولة	5	%41.7
ضعيفة	4	%33.3
المجموع	12	%100

جدول 13 مدى استفادة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة من الخدمات المكتبية

والشكل البياني التالي رقم (13) يوضّح الجدول أعلاه:



الشكل البياني 13 مدى استفادة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة من الخدمات المكتبية

وجدت الباحثة من الشكل البياني (13) أنّ نتيجة استفادة الطلبة المترددين على المكتبة (مقبولة) بلغت نسبتها 41.7% ، ثمّ تلتها نتيجة (ضعيفة) بنسبة 33.3% ، ثمّ نتيجة

(جيّدة) بنسبة 25% وهي نتيجة سلبيّة، وبالتالي يجب اتّخاذ إجراءات والتعرّف على اقتراحات الطلبة في تحسين خدمة المكتبة لهم.

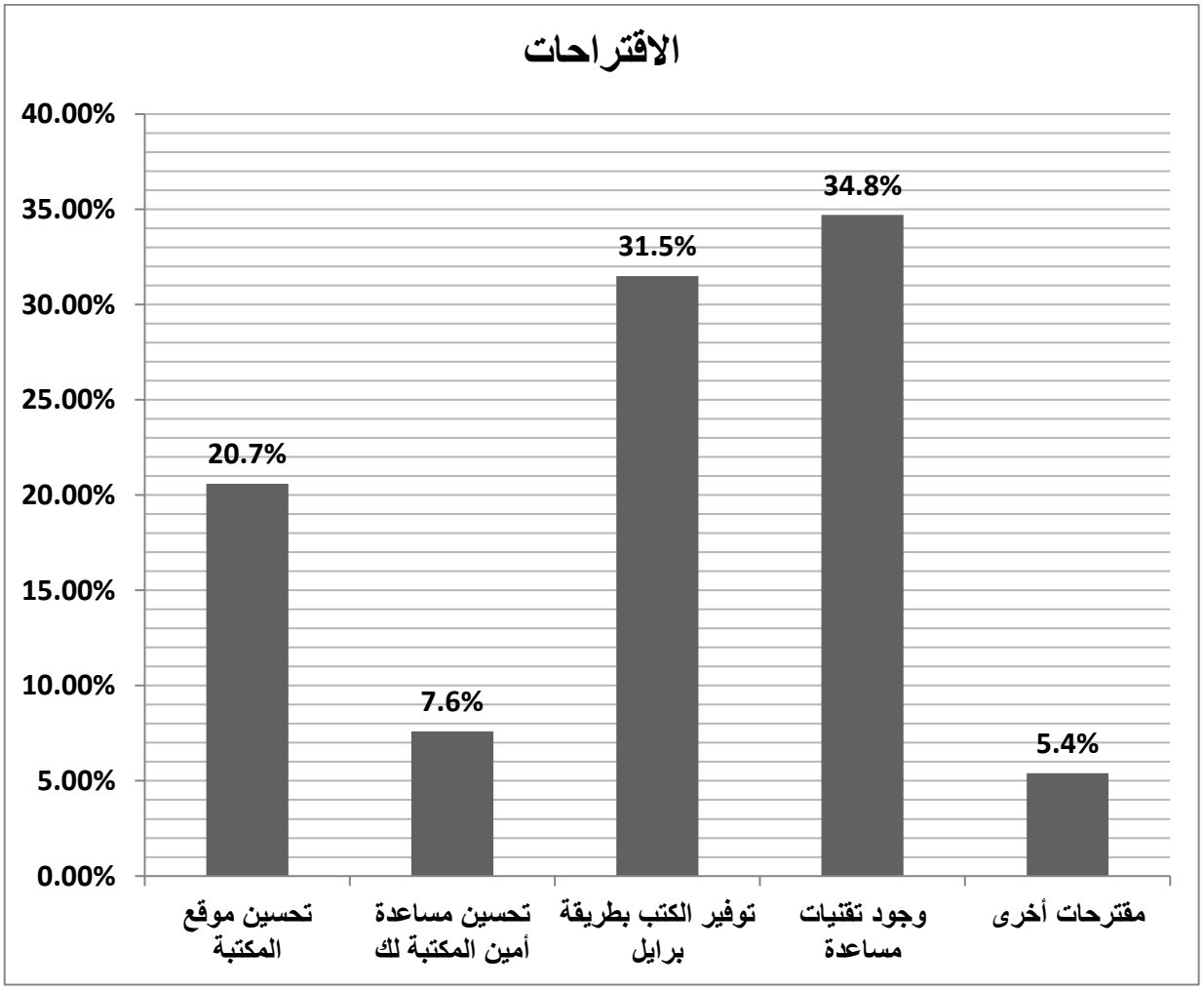
السؤال الحادي عشر: اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة لتحسين خدمة المكتبة

يهدف هذا السؤال إلى معرفة أهم اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة التي تناسبهم، لتطوير المكتبة والارتقاء نحو خدمة مكتبية أفضل، فكانت الاقتراحات كما هو مبيّن في الجدول التالي رقم (14):

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
تحسين موقع المكتبة	19	%20.7
تحسين مساعدة أمين المكتبة	7	%7.6
توفير كتب بطريقة برايل	29	%31.5
وجود تقنيات مساعدة	32	%34.8
مقترحات أخرى	5	%5.4
المجموع	92	%100

جدول 14 اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة لتحسين خدمة المكتبة

والشكل البياني التالي رقم (14) يوضّح الجدول:



الشكل البياني 14 اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة لتحسين خدمة المكتبة

توضّح النتائج أعلاه أنّ أغلب طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة يقترحون وجود تقنيات مساعدة بنسبة 34.8% ، ثمّ تلاها بعد ذلك توفير كتب بطريقة برايل بنسبة 31.5% ثمّ تحسين موقع المكتبة بنسبة 20.7% وتلاها تحسين مساعدة أمين المكتبة في إتقان البرمجيات ومعرفة أحدث البرامج التي تساعدهم باكتساب المعلومات بنسبة 7.6% ، وبعدها تأتي مقترحات أخرى بنسبة 5.4% تتمثّل في توفير أجهزة تقوم بطباعة الكتب بأحرف كبيرة لذوي البصر الضعيف.

تستنتج الباحثة أنّ أغلب الطلبة اقترحوا توفير تقنيات مساعدة تساعدهم في الحصول على مصادر المعرفة فهي عصب الحياة لديهم، ثمّ أتت مقترح توفير كتب بطريقة برايل لأنّهم يفضلون الحصول عليها واستخدامها متى شاءوا، فهما من أكبر المقترحات لذلك ينبغي على المكتبة الأخذ بتلك الاقتراحات.

القسم الثاني : ذوو الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

يحتوي هذا القسم على أسئلة تتمّحور حول خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة (الصّمّ والبكم).

لاحظت الباحثة أثناء توزيع الاستبيان على هذه الفئة ومقابلتهم أنّ بعضَ الصّمّ ينطِق ولكن بشكل بسيط جداً ، وبعضهم صمٌّ بكمٌ لا ينطقون أبداً فكلّ اعتمادهم على لغة الإشارة للتواصل والتخاطب، وقد تواصلتْ معهم بلغة الكتابة لأنهم وجدوا صعوبةً في الإجابة عن أسئلة الاستبانة، وذلك لأنّ مفردات اللغة قليلة لديهم لا تمكّنهم من فهم معاني اللغة العربيّة الغنيّة بمفرداتها.

<u>المحور الأول: معلومات عامّة</u>

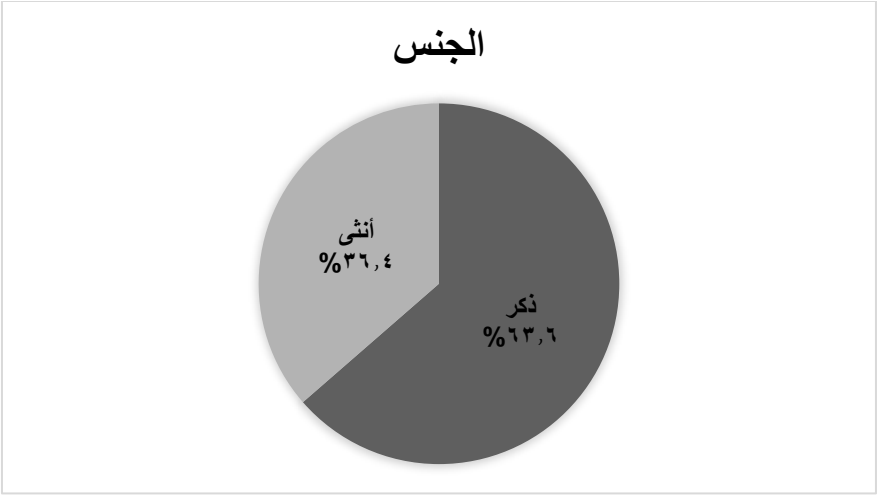
السؤال الأول: توزيع أفراد عيّنة الدراسة بحسب الجنس

تمّ توزيع الاستبانات على عددٍ من الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة السمعية (الذكور والإناث) كما هو في الجدول التالي:

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	7	%63.6
أنثى	4	%36.4
المجموع	11	%100

جدول 15 توزيع أفراد عيّنة الدراسة بحسب جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

والشكل البياني التالي رقم (13) يمثل الجدول أعلاه :



الشكل البياني 15 توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

نجد من خلال الجدول أنّ العدد الكليّ منهم بلغ (11) طالباً وطالبةً، (7) منهم ذكور بنسبة 63.6% ، و (4) إناث بنسبة 36.4%.

لاحظت الباحثة أنّ هذه الفئة أقلُّ من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة البصريّة، لأنَّهم لا يتكلّمون ولا يتواصلون إلّا بلغة الإشارة المتداولة بينهم وبالتالي يجدون صعوبةً بالغةً في متابعةِ تحصيلهم الجامعيّ بدون لغة الإشارة، ولكنّ لديهم إصراراً على تحدّي الواقع والتخاطب بلغة الكتابة والاعتماد على لغة الشفاه في فهم الكلام.

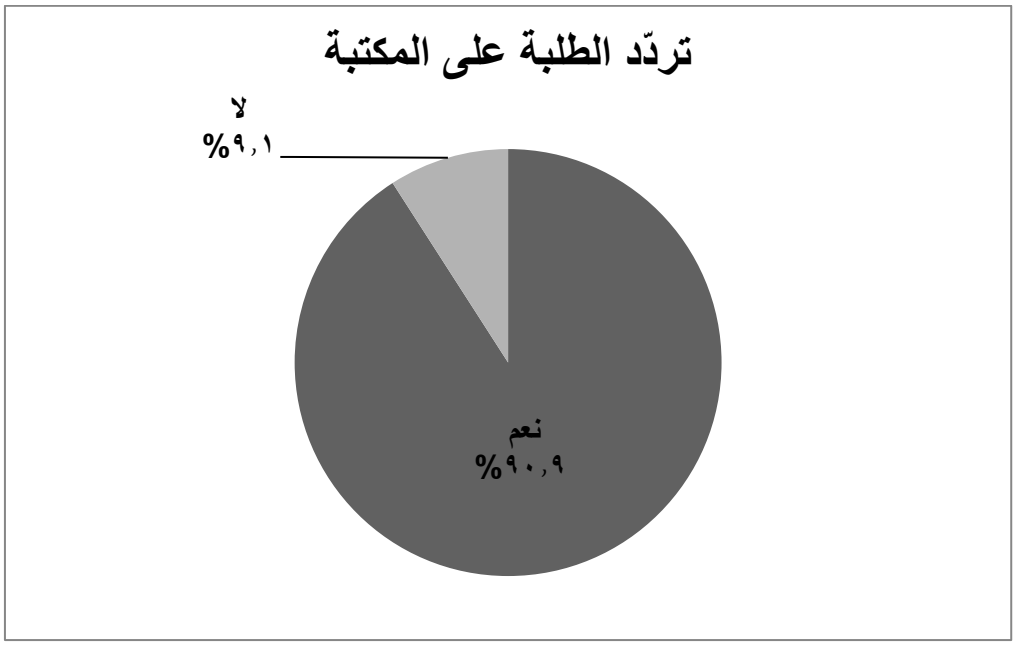
السؤال الثاني: تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة على مكتبة كليّة الآداب

هدف السؤال معرفة فيما إذا كان الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة يتردّون على المكتبة أم لا، فجاءت النتائج كما في الجدول رقم (16):

تردّد الطلبة على المكتبة	العدد	النسبة المئوية
نعم	10	%90.9
لا	1	%9.1
المجموع	11	%100

جدول 16 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة على المكتبة في كليّة الآداب

والشكل البياني رقم (16) يوضّح ذلك:



الشكل البياني 16 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعّية على مكتبة كليّة الآداب

وجدت الباحثة في الجدول أعلاه رقم (16) أنّ نسبةً كبيرةً منهم يتردّدون على مكتبة الكلية بلغت 90.9% ، بينما نسبة الذين لا يتردّدون فقد بلغت 9.1% ، وهذا مؤشّر جيّد يدل على مدى رغبتهم بالتعلُّم وإعداد حلقات البحث.

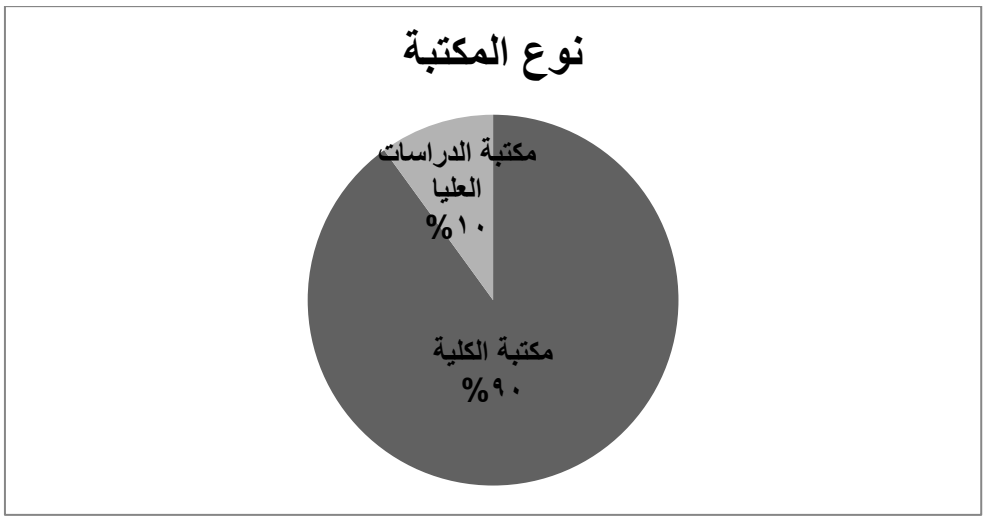
السؤال الثالث: نوع المكتبة التي يتردّد عليها طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

هدف السؤال التعرّف على نوع المكتبة التي يتردّد إليها ذوي الاحتياجات الخاصة السمعية، والجدول رقم (17) يوضّح النتائج:

المكتبة	العدد	النسبة المئوية
مكتبة الكلية	9	%90
مكتبة الدراسات العليا	1	%10
المجموع	10	%100

جدول 17 نوع المكتبة التي يتردّد عليها طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

والشكل البياني التالي يوضّح النتيجة:



الشكل البياني 17 نوع المكتبة التي تردّد عليها طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

وجدت الباحثة أنّ إجابات الطلبة بـ (نعم) ، اقتصرت على مكتبة الكليّة ، فأغلبهم طلبة السنوات الجامعيّة الأولى بنسبة 90% ، بينما مكتبة الدراسات العليا فجاءت النسبة بـ 10% وهذا يعزز إلى الصعوبة في متابعة تحصيلهم العلميّ، لعدم توفّر الإمكانات المناسبة لهم سواء أكان في التعليم أم المكتبة.

المحور الثاني: لغة الإشارة

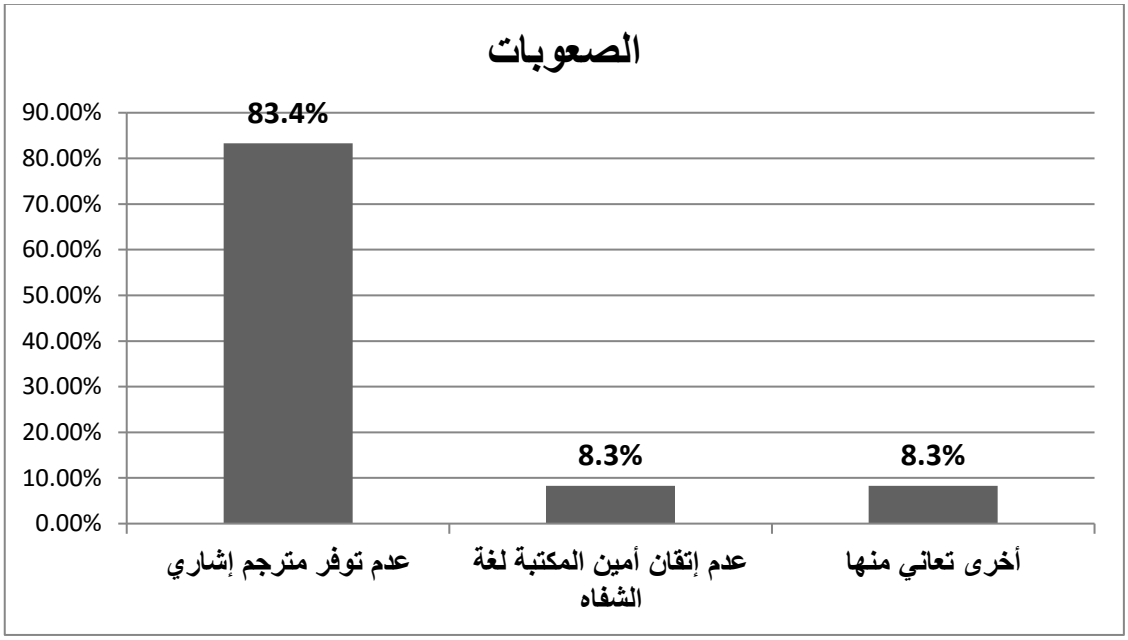
السؤال الرابع: الصعوبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة عند التواصل مع أمين المكتبة

يهدف السؤال إلى معرفة أهمّ الصعوبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة، أثناء التواصل مع أمين المكتبة حول متطلباتهم واحتياجاتهم المكتبيّة، والجدول التالي رقم (18) يوضّح هذه الصعوبات:

الصعوبات	التكرار	النسبة المئوية
عدم وجود مترجم إشاريّ	10	%83.4
عدم إتقان أمين المكتبة لغة الشفاه	1	%8.3
مشكلات أخرى تعاني منها	1	%8.3
المجموع	12	%100

جدول 18 الصعوبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة عند التواصل مع أمين المكتبة

والشكل البياني التالي يوضّح ذلك:



الشكل البياني 18 الصعوبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة عند التواصل مع أمين المكتبة

في الجدول رقم (18) وجدت الباحثة أنّ أهمّ صعوبة تواجه الطلبة عند التواصل مع أمين المكتبة هي عدم إتقان أمين المكتبة للغة الإشارة بنسبة 83.4% ، فهي اللغة الأساسيّة لديهم في التواصل والتخاطب، بينما بلغت نسبة عدم إتقان أمين المكتبة لغة الشفاه 8.3% حيث إنّ بعضهم يقرؤون لغة الشفاه ، وهم من ذوي السمع الضعيف، أمّا بالنسبة للصعوبات الأخرى التي يعانون منها فقد تمثّلت في أنّ أمين المكتبة يتكلّم بسرعة ولا يلفظ الحروف بشكل واضح بلغت نسبتها 8.3%.

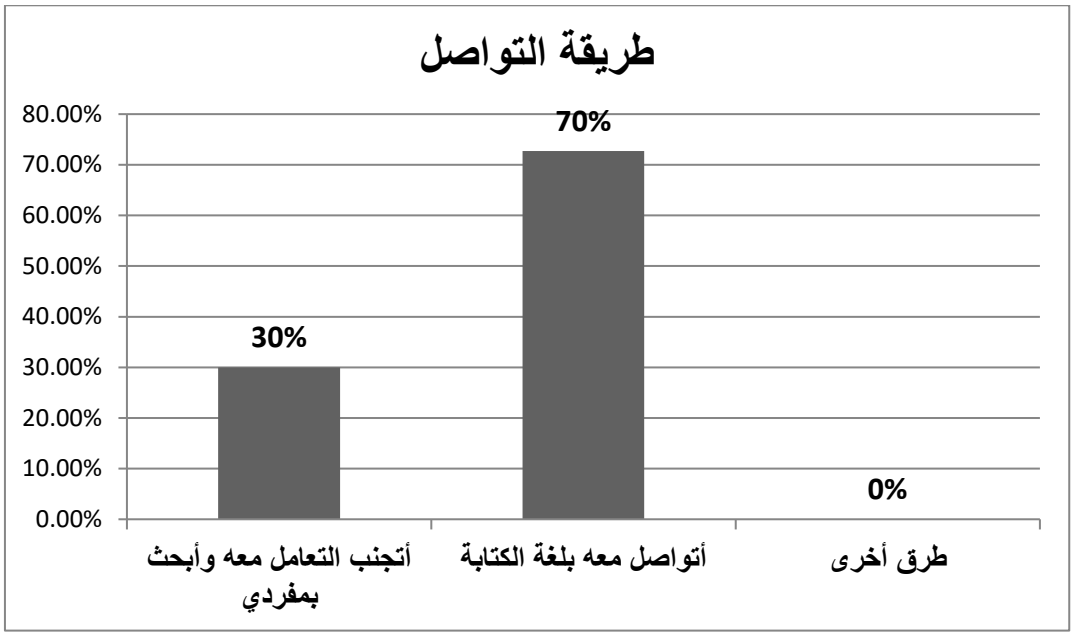
السؤال الخامس: كيفية التواصل مع أمين المكتبة في حال عدم إتقانه لغة التواصل مع الصّمّ والبكم

يهدف السؤال إلى التعرّف فيما إذا كان الطلبة الصّمّ و البكم المتردّدين على المكتبة، يجدون بدائل للتواصل مع أمين المكتبة أم العكس، وذلك في حال عدم قدرة الطلبة الصّمّ والبكم من التواصل معه، فجاءت النتائج كما في الجدول (19):

طريقة التواصل	العدد	النسبة المئوية
أتجنب التعامل معه وأبحث بمفردي	3	%30
أتواصل معه بلغة الكتابة	7	%70
طرق أخرى	0	%0
المجموع	10	%100

جدول 19 كيفية التواصل مع أمين المكتبة في حال عدم إتقانه لغة التواصل مع الصّمّ والبكم

جاءت الإجابات كما هو مبيّن في الشكل البياني التالي رقم (19):



الشكل البياني 19 كيفية التواصل مع أمين المكتبة في حال عدم إتقانه لغة التواصل مع الصّمّ والبكم

وجدت الباحثة من تحليل النتائج أنّ الطلبة يتواصلون مع أمين المكتبة بلغة الكتابة بنسبة 70% ، وبالتالي فهم يستفيدون من مقتنياتها ، وهذا مُؤشّر إيجابي، أمّا بالنسبة للخيار الثاني أتجنب التعامل معه وأبحث بمفردي فقد بلغت نسبتهم 30% ولهذا فمن المستحسن إتقان أمين المكتبة لغة الإشارة، لأنهم يفضّلون التواصل بلغتهم فهي اللغة الأمّ لديهم.

المحور الثّالث: الخدمات المكتبيّة والتقنيّة المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

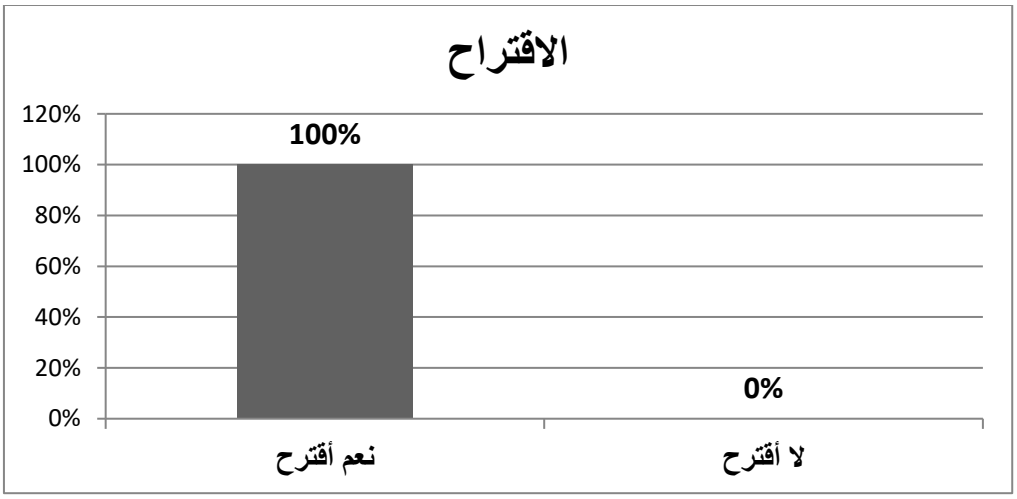
السؤال السادس: اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة في توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة

لا تحتوي مكتبتا الكليّة والدراسات العليا على أجهزة حواسيب وتقنيات مساعدة لخدمة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة، وبالتالي كان هدف الباحثة من هذا المحور معرفة الخدمات والتقنيات المساعدة التي يستخدمونها في حياتهم اليومية، للحصول على مصادر المعرفة والتي يجدونها مناسبة لهم لإدراجها في المكتبة، بالإضافة إلى معرفة مدى اعتمادهم على الحواسيب في أبحاثهم ودراساتهم وتنمية معارفهم فكانت النتائج كما في الجدول (20):

الاقتراح	العدد	النسبة المئوية
نعم أقترح	11	%100
لا أقترح	0	0
المجموع	11	%100

جدول 20 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة

والشكل البياني التالي يوضّح ذلك:



الشكل البياني 20 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة

لاحظت من الجدول أنّ نسبة 100% تقترح توفر حواسيب فهم يعتمدون عليها وعلى شبكة الإنترنت، في حياتهم للاطلاع على المعارف، والبحث عن معاني الكلمات الغريبة عليهم، وإعداد الأبحاث الأكاديمية.

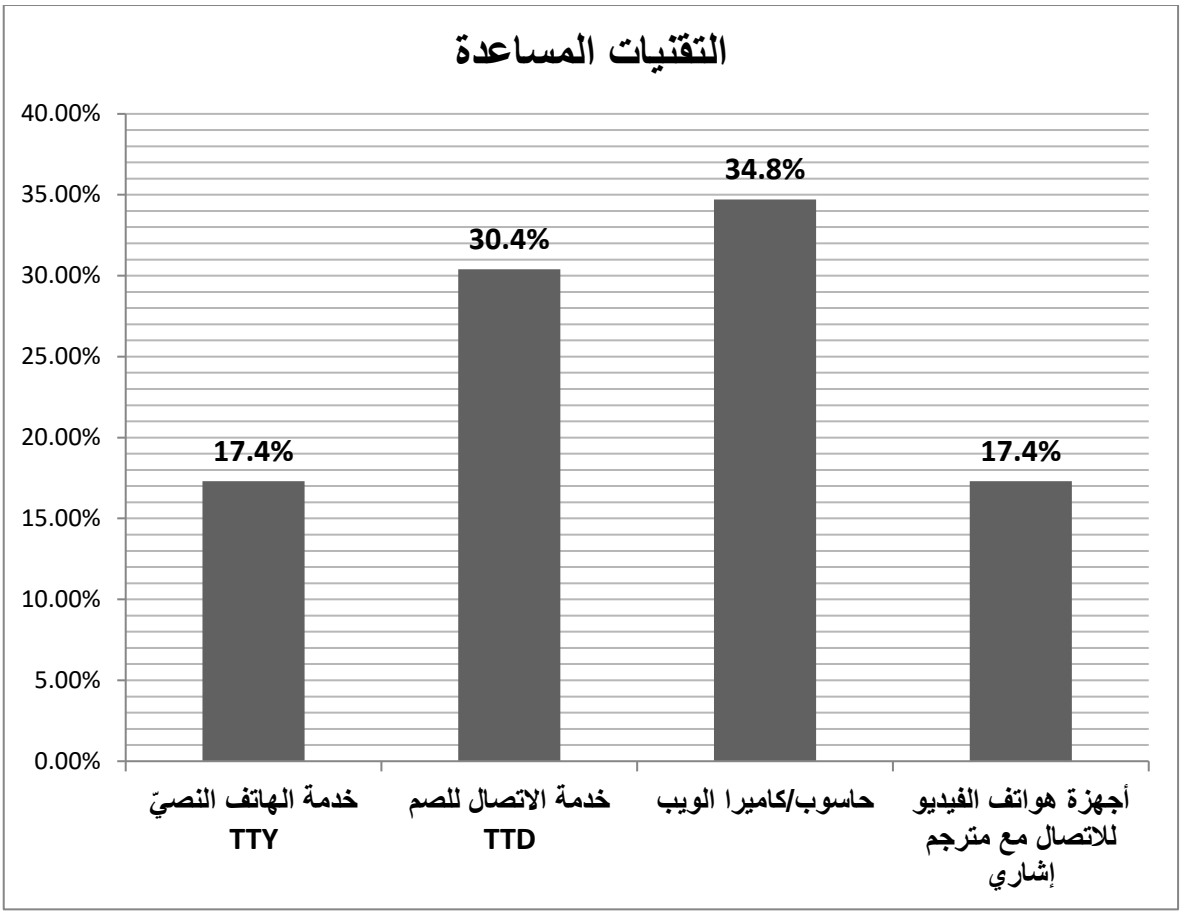
السؤال السابع: توفير الخدمات التقنية المساعدة في المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

يهدف السؤال إلى إلقاء نظرة فيما إذا كانت الخدمات التقنية المساعدة التي تخدمهم مُفضّلة لديهم، والتي تلبّي احتياجاتهم من أجل تأمينها في المكتبة فكانت الإجابات كما في الجدول رقم (21):

التقنيات المساعدة	التكرار	النسبة المئوية
خدمة الهاتف النصيّ TTY (هو جهاز يحتوي على شاشة نصيّة إلكترونية ولوحة مفاتيح تتيح إجراء محادثة هاتفيّة في نصّ مكتوب بدلاً من الكلام)	4	%17.4
خدمة الاتصال للصم TTD (هو جهاز يتكوّن من لوحة مفاتيح مع شاشة نصيّة تسمح بالاتصال بين الأصم والسامع بحيث يقوم بتحويل النصوص إلى كلمات يتلقاها السامع)	7	%30.4
حاسوب/ كاميرا الويب (تسمح بالاتصال بصرياً مع الآخرين باستخدام لغة الإشارة)	8	%34.8
أجهزة هواتف الفيديو للاتصال مع مترجم إشاري	4	%17.4
المجموع	23	%100

جدول 21 التقنيات المساعدة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

الجدول أعلاه يوضّحه الشكل البياني التالي رقم (21):



الشكل البياني 21 التقنيات المساعدة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

وجدت أنّ أكبر خيار هو توفير حاسوب/كاميرا الويب بنسبة 34.8% ، وجاءت بالمرتبة الثانية خدمة الاتصال للصمّ TTD بنسبة 30.4% ، ثمّ جاءت في المرتبة الثالثة تقنيتان بنفس النسبة 17.4% وهما خدمة الهاتف النصيّ TTY وأجهزة هواتف الفيديو للاتصال مع مترجم إشاري.

وجدت الباحثة من خلال هذا التحليل البياني أنّ أكبر خيار هو توفير حاسوب/ كاميرا الويب وترى أنّ إمكانية الحصول عليه مُمكِنة لكلٍّ من الصمّ والمكتبة، بينما بقيّة التقنيات قد يكون من الصعب عليهم اقتناؤها، والاقتراح في السؤال السادس بتوفير أجهزة الحواسيب يعدّ أكبر دليل على ضرورة توفير هذا الخيار (حاسوب/ كاميرا الويب) فهو سهل الاستخدام أكثر من التقنيات الأخرى التي بدتْ غريبةً عليهم عند سؤالهم هذا السؤال.

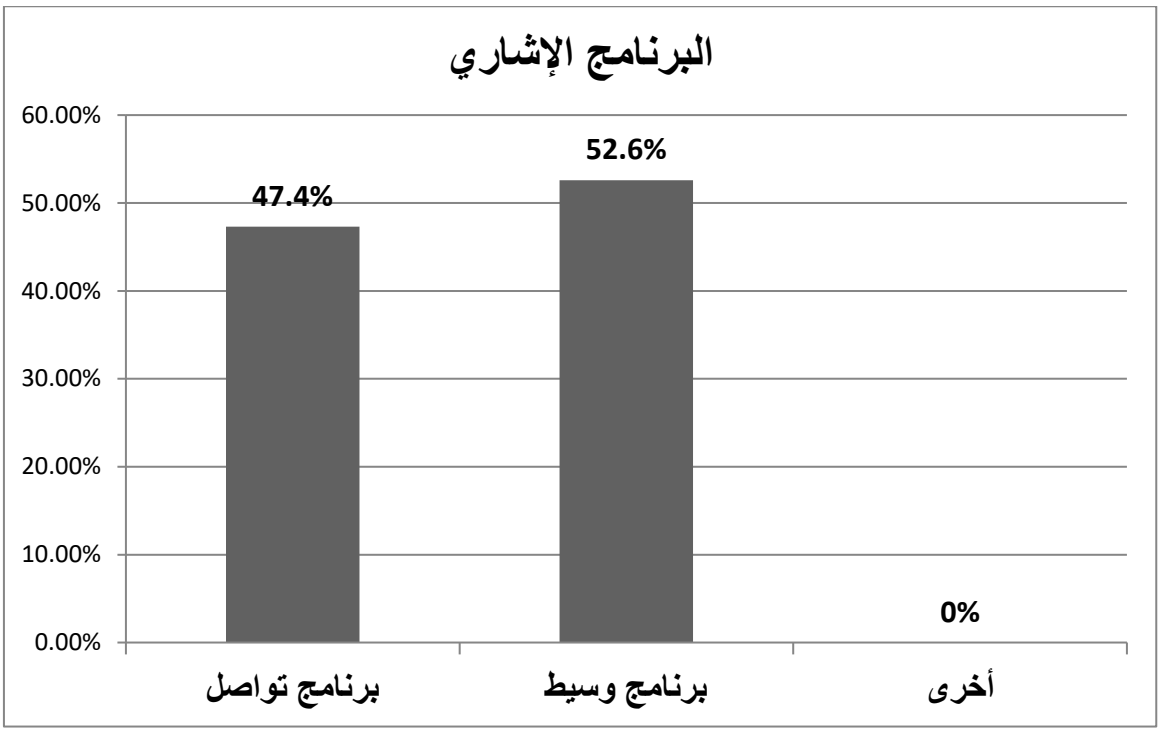
السؤال الثامن: تفضيلات البرامج الإشارية في الحواسيب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

يهدف السؤال إلى التعرّف على البرامج الإشاريّة ، التي تعمل بصيغة لغة الإشارة عن طريق شخصيّة ثلاثيّة الأبعاد، والتي يفضلها الصم والبكم لما لها من مميّزات إيجابيّة في خدمتهم، فجاءت النتائج كما في الجول (22):

البرنامج الإشاريّ	التكرار	النسبة المئوية
برنامج تواصل (هو برنامج المترجم الإشاري العربيّ يقوم بترجمة النصّ إلى لغة الإشارة العربيّة وكتابة النصّ بحروف الإشارة)	9	%47.4
برنامج وسيط (يقوم بترجمة النصوص إلى لغة الإشارة للذين يعانون من عدم فهم اللغة المكتوبة وتتوفر على الهواتف المحمولة للتواصل بينهم وبين السامعين)	10	%52.6
برامج أخرى	0	0
المجموع	19	%100

جدول 22 تفضيلات البرامج الإشاريّة في الحواسيب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

والشكل البياني التالي رقم (22) يمثّل الجدول أعلاه:



الشكل البياني 22 تفضيلات البرامج الإشاريّة في الحواسيب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

حاز برنامج وسيط على نسبة أعلى وهي 52.6% ، أمّا برنامج تواصل فقد حاز على نسبة 47.4% ، وبالتالي يعدّ برنامج وسيط البرنامج الأهمّ لما له من أهميّة في ترجمة الكلمات الجديدة، غير المفهومة والنصوص المترابطة الصعبة الفهم لدى الصمّ إلى لغة الإشارة، عن طريق شخصيّة ثلاثيّة الأبعاد تقوم بحركات الإشارة، بينما برنامج تواصل يقوم بكتابة النصوص بحروف الإشارة أيّ ترجمة النصوص إلى لغة الإشارة المكتوبة، وهذه التقنية مميزة جداً يجب توفيرها لخدمتهم.

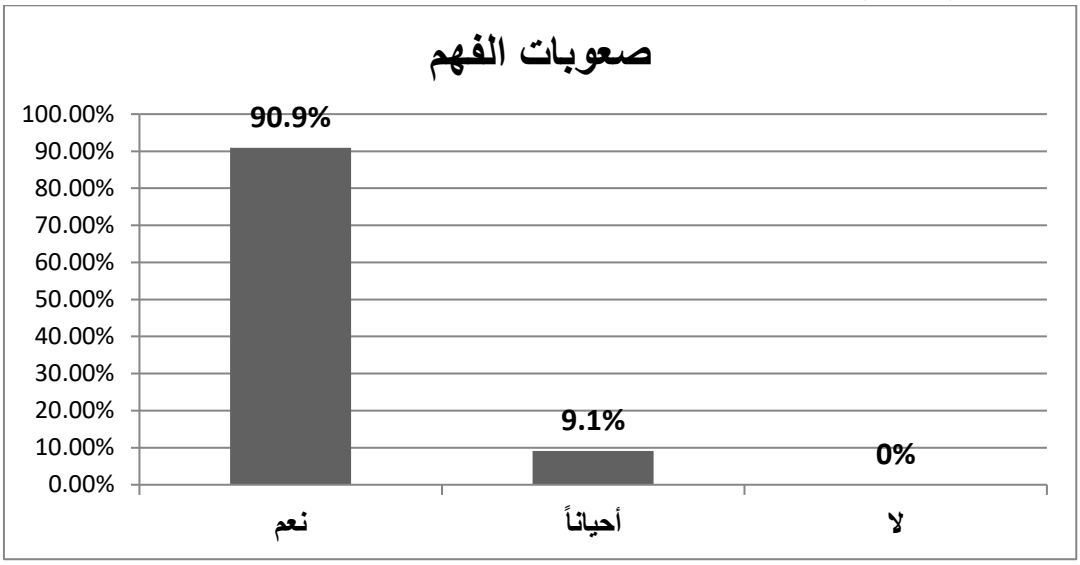
السؤال التاسع: صعوبات الفهم لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة خلال أنشطة المكتبة

في هذا الخصوص يجد بعض من ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة صعوبات الفهم أثناء المحاضرات والاجتماعات والندوات في حياتهم العادية، لذلك هدف السؤال التعرّف على صعوبات الفهم لديهم في حال أقامت المكتبة محاضرةً ما، والجدول التالي يوضّح ذلك:

صعوبات الفهم	العدد	النسبة المئوية
نعم	10	%90.9
أحياناً	1	%9.1
لا	0	0
المجموع	11	%100

جدول 23 صعوبات الفهم لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة خلال أنشطة المكتبة

والشكل البياني التالي يوضح ذلك:



الشكل البياني 23 صعوبات الفهم لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة خلال أنشطة المكتبة

يوضّح الجدول أعلاه أنّ نسبة الصمّ والبكم الذين يعانون من عدم الفهم بلغت 90.9% و9.1% يعانون أحياناً ، وهؤلاء من ذوي السمع الضعيف.

تبيّن من خلال هذا التحليل البياني أنّ الأكثرية منهم يعانون من عدم القدرة على فهم ما يقال ومتابعته أثناء الاجتماعات والندوات والمناقشات التي تقام قد في المكتبة بسبب السرعة الكبيرة ، لذلك رأت ضرورة معالجة معاناتهم والتوصل إلى الحلول المناسبة.

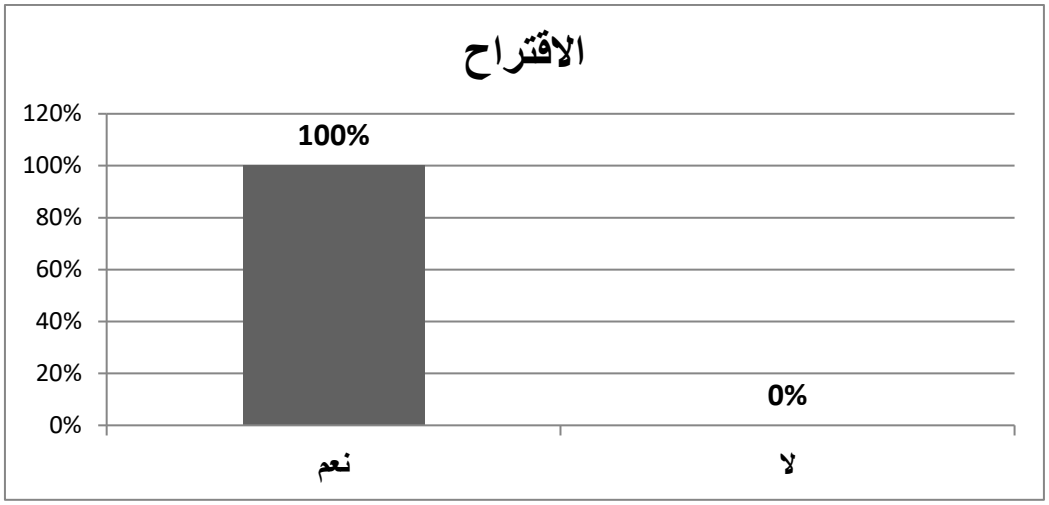
السؤال العاشر: اقتراح فكرة "تدوين الملاحظات الإلكترونية"

يهدف السؤال إلى التعرّف على رأي الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة، في مقترح توفير " تدوين الملاحظات الإلكترونية " التي يقوم بها مدوّن المذكّرات بعد تدريبه بتدوين ما يقال في الاجتماعات والمحاضرات والمناقشات على لوحة مفاتيح الحاسب الآلي لتوفير ملّخص عنها وعرضها على شاشة الإسقاط، بغية التوصُّل إلى حل لمعاناتهم، فجاءت الاقتراحات كما في الجدول التالي:

الاقتراح	العدد	النسبة المئوية
نعم	11	%100
لا	0	0
المجموع	11	%100

جدول 24 اقتراح فكرة تدوين الملاحظات الالكترونية لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

يوضّح الشكل البياني التالي رقم (24) الجدول أعلاه:



الشكل البياني 24 اقتراح فكرة تدوين الملاحظات الالكترونية لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

وجدت الباحثة أنّ أغلب طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة يقترحون فكرة تدوين الملاحظات الإلكترونية بنسبة 100% والتي تُسجِّلُ كلَّ ما يقال خلال المناقشات والاجتماعات التي تجري في المكتبة ممّا يساعدهم على متابعة الأحداث والمشاركة فيها.

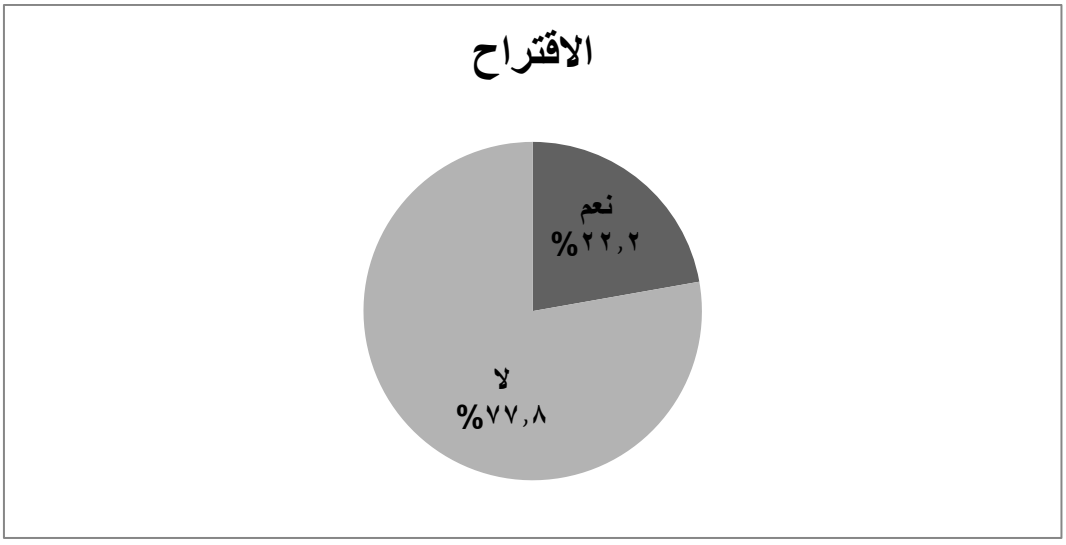
السؤال الحادي عشر: اقتراح فكرة توفّر "أجهزة الإرسال بالذبذبات المعدّلة FM" لدى ذوي السمع الضعيف

يهدف هذا السؤال إلى التعرّف على آراء طلبة ذوي السمع الضعيف، في مقترح توفير "أجهزة الإرسال بالذبذبات المعدّلة FM " التي تُستخدمُ في المناقشات والاجتماعات والنوادي والمحاضرات لتضخيمِ صوتِ المتكلّمِ وجعلِه واضحاً في بيئةٍ صاخبةٍ ، فجاءت النتائج كما في الجدول التالي رقم (25):

الاقتراح	العدد	النسبة المئوية
نعم	2	%22.2
لا	7	%77.8
المجموع	9	%100

جدول 25 اقتراح فكرة توفير أجهزة الإرسال بالذبذبات المعدّلة FM لدى ذوي السمع الضعيف

والجدول المبيّن أعلاه تمّ تمثيله بالشكل البياني رقم (25):



الشكل البياني 25 اقتراح فكرة توفير أجهزة الارسال بالذبذبات المعدّلة FM لدى ذوي السمع الضعيف

وجدت أنّ نسبة الذين لا يرغبون في توفير أجهزة FM 77.8% ، أمّا نسبة الذين يرغبون فيها فقد بلغت 22.2% ، والسبب في ذلك أنّ ذوي السمع الضعيف تعجز أعصابهم السمعيّة عن توصيل الكلام إلى المخ بشكل سليم رغم تقوية الصوت، وبالتالي فالفكرة مستبعدة.

المحور الرابع: العقبات وسبل التطوير

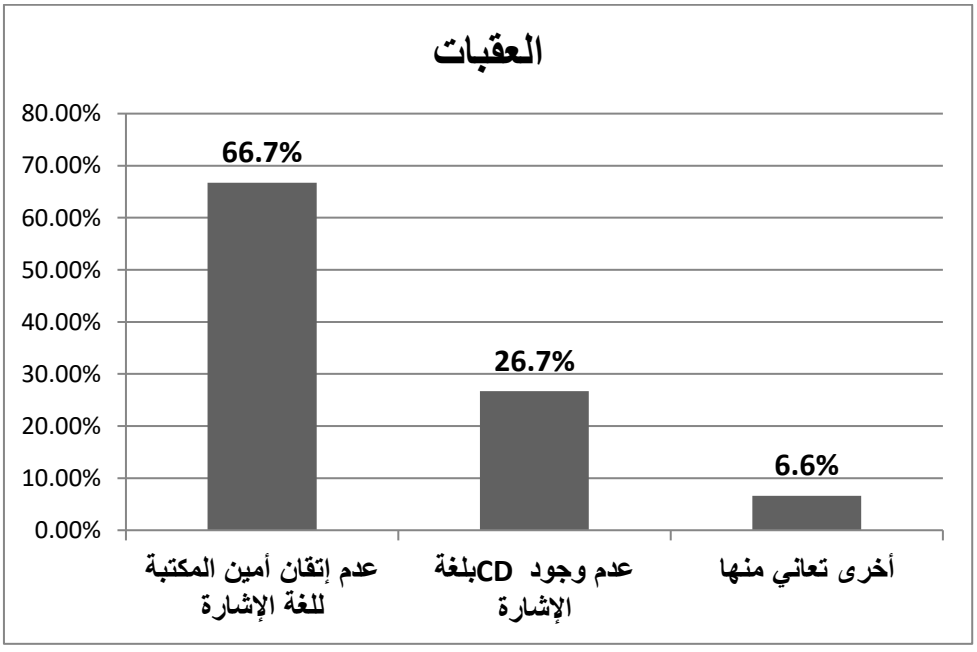
السؤال الثاني عشر: حول العقبات التي تواجه طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة في المكتبة

هدف السؤال إلى إلقاء الضوء على الصعوبات والعقبات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة، والتي تحول دون الاستفادة الكاملة من المكتبة، والجدول التالي رقم (26) يوضّح نتائج الإجابات:

العقبات	التكرار	النسبة المئوية
عدم إتقان أمين المكتبة للغة الإشارة	10	%66.7
عدم وجود CD بلغة الإشارة (يقوم بشرح النّص المكتوب إلى لغة الإشارة عن طريق شخصيّة ثلاثيّة الأبعاد)	4	%26.7
عقبات أخرى تعاني منها	1	%6.6
المجموع	15	%100

جدول 26 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة في المكتبة

والشكل البياني التالي يوضّح ذلك:



الشكل البياني 26 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة في المكتبة

يوضّح الجدول رقم (26) أنّ أهمّ عقبة ينبغي إيجاد حلّ لها هي: عدم إتقان أمين المكتبة للغة الإشارة بنسبة 66.7% ، فهي المصدر الأساسي للاستفسار والاستفادة من المكتبة، ثمّ جاءت عقبة عدم وجود CD بلغة الإشارة بنسبة 26.7% لحداثتها وعدم معرفتهم ميزاتها، أمّا بالنسبة (للعقبات الأخرى) التي يعانون منها فتتمثّل في عدم إتقان أمين المكتبة لغة الشفاه وكيفية التكلّم بشكل واضح مع هذه الفئة بنسبة 6.6%.

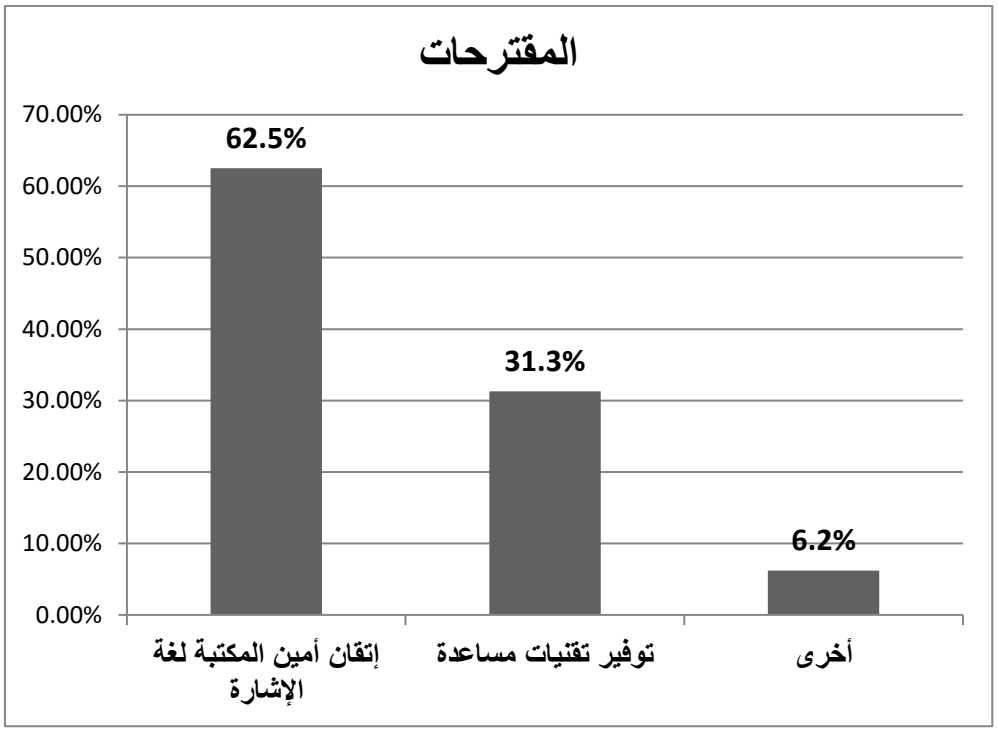
السؤال الثالث عشر: المقترحات لتحسين خدمة المكتبة من وجهة نظر ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

يهدف السؤال التعرّف على مقترحات وآراء ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة، في تحسين خدمة المكتبة لهم للارتقاء نحو خدمة مكتبية أفضل، فجاءت الاقتراحات كما في الجدول (27):

المقترحات	التكرار	النسبة المئوية
إتقان أمين المكتبة لغة الإشارة	10	%62.5
توفير تقنيات مساعدة	5	%31.3
مقترحات أخرى	1	%6.2
المجموع	16	%100

جدول 27 المقترحات لتحسين خدمة المكتبة من وجهة نظر ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

والشكل البياني التالي رقم (27) يوضح الجدول:



الشكل البياني 27 المقترحات لتحسين خدمة المكتبة من وجهة نظر ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة

جاءت نسبة مقترحي إتقان أمين المكتبة لغة الإشارة 62.5% ، وكما ذكرت الباحثة سابقاً أن لغة الإشارة هي المصدر الأساسي في الاستفسار، ثمّ جاءت نسبة مقترحي : توفير تقنيات مساعدة 31.3% ، أمّا نسبة مقترحي (مقترحات أخرى) فكانت 6.2% ، تمثّلت برغبتهم في أن يتّصف أمين المكتبة بأخلاقيّات عالية أثناء تعامله معهم ، وبالتالي تقترح الباحثة اتصاف أمين المكتبة بمؤهّلات ثقافيّة ومهنيّة تجعله قادراً على التعامل مع هذه الفئة.

القسم الثالث: ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

يحتوي هذا القسم على أسئلة تتمّحور حول خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسدية.

لاحظت الباحثة أثناء توزيع الاستبيان أنّ إعاقات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة مختلفة فمنهم المقعَد ، وبعضهم يعتمد على عكّازات ، وأخرون مبتورو الأيدي، أو لديهم إعاقات حركيّة تجعل توازنهم مختلّاً ، كما وجدت أنّ بعضهم لا يستطيعون مسك الورقة والقلم.

المحور الأول: معلومات عامّة

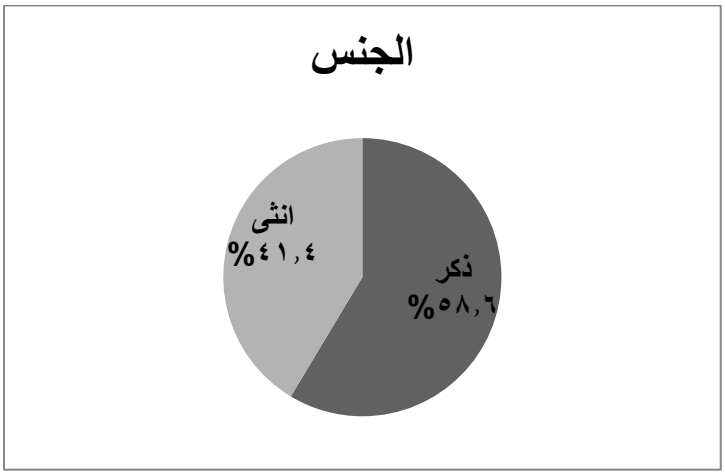
السؤال الأول: توزيع أفراد عيّنة الدراسة بحسب الجنس

وزّعتْ الباحثة الاستبانات على عدد من الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة الجسديّة (الذكور والإناث) كما هو موضّح في الجدول التالي:

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	17	%58.6
أنثى	12	%41.4
المجموع	29	%100

جدول 28 توزيع أفراد عيّنة الدراسة بحسب جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

الشكل البياني التالي رقم (28) يمثّل الجدول أعلاه:



الشكل البياني 28 توزيع أفراد عيّنة الدراسة بحسب جنس ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

وجدت الباحثة من خلال الجدول (28) أنّ العدد الكليّ من ذوي الاحتياجات الخاصة الجسديّة بلغ (29) طالباً وطالبة، (17) منهم ذكور بنسبة 58.6% ، و(12) إناث بنسبة 41.4%.

ولاحظت أنّ هذه الفئة أقل عدداً من ذوي الاحتياجات الخاصة البصريّة وذلك بسبب معاناتهم المتمثّلة في وجود عتبات وأدراج في كليّة الآداب تُعيقهم عن الحركة ، إضافةً إلى قلة المصاعد.

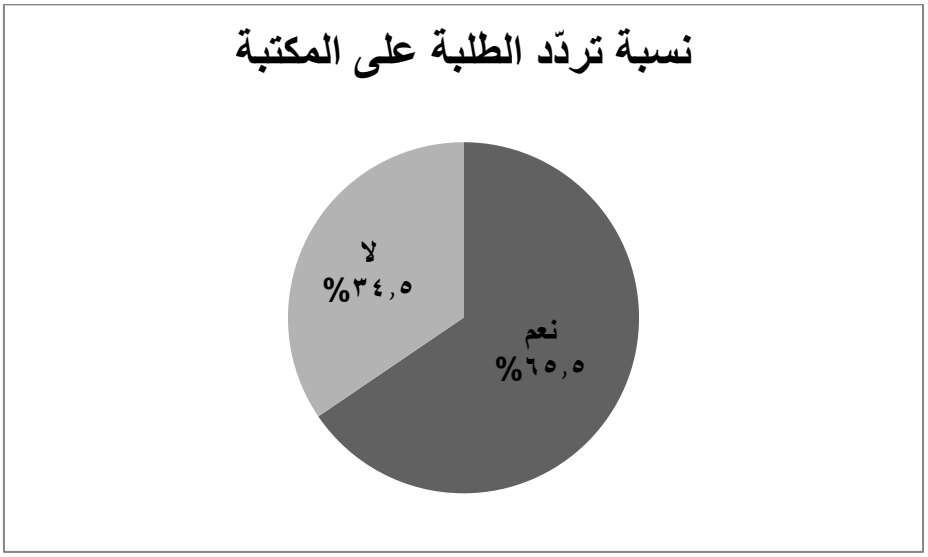
السؤال الثاني: تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة على مكتبة كليّة الآداب

يهدف السؤال إلى معرفة فيما إذا كان الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة يتردّدون إلى المكتبة أم، والجدول التالي يوضّح النتائج:

ارتياد الطلبة المكتبة	العدد	النسبة المئوية
نعم	19	%65.5
لا	10	%34.5
المجموع	29	%100

جدول 29 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة على مكتبة كلية الآداب

والشكل البياني يوضّح ذلك:



الشكل البياني 29 تردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة على مكتبة كليّة الآداب

وجدت الباحثة في الجدول رقم(29) أنّ نسبة الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة الجسديّة يتردّدون على المكتبة بلغت 65.5% ، وأثناء توزيع الاستبانة على المقعَدين (ذوي الكرسيّ المتحرّك) سألتهم الباحثة كيف يصعدون إلى المكتبة؟ فأجابوا: نصعد بمساعدة الأصدقاء، أمّا الذين لا يتردّدون عليها فبلغت نسبتهم 34.5%.

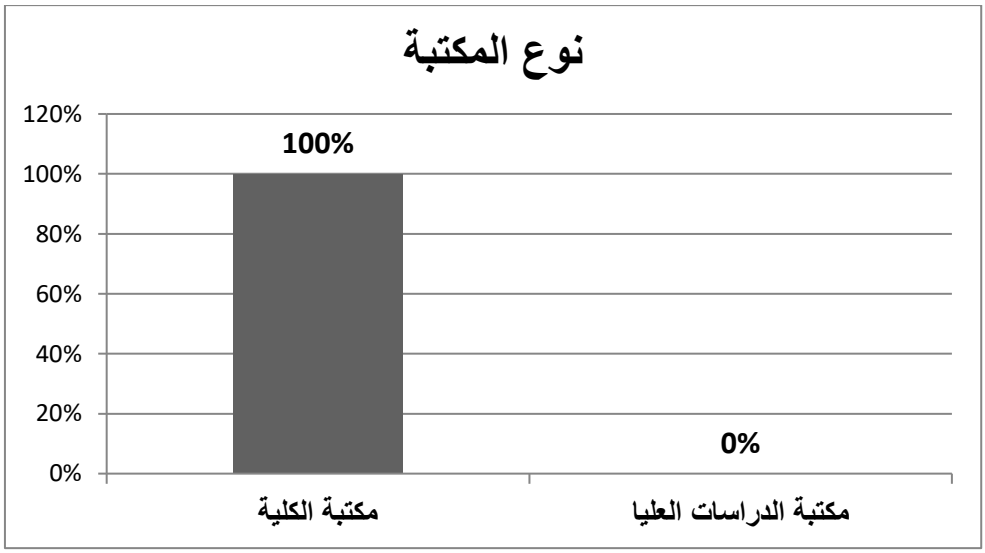
السؤال الثالث: نوع المكتبة التي يتردّد عليها الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في كليّة الآداب

يهدف السؤال إلى معرفة نوع المكتبة التي يتردّد عليها الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة، فجاءت الإجابات كما في الجدول رقم (30):

نوع المكتبة	العدد	النسبة المئوية
مكتبة الكليّة	19	%100
مكتبة الدراسات العليا	0	0
المجموع	19	%100

جدول 30 نوع المكتبة التي يتردّد عليها طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في كليّة الآداب

والشكل البياني التالي يمثّل ذلك:



الشكل البياني 30 نوع المكتبة التي يتردّد عليها طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في كلية الآداب

وجدت الباحثة من الجدول السابق رقم (30) أنّ الذين أجابوا بـ (نعم) يرتادون مكتبة الكليّة كما في الجدول (28) بنسبة 100% ، ولم تصادف أي طالب يتردّد على مكتبة الدراسات العليا ، وهذا يدلّ على مدى تفوّق الصعوبات التي تواجههم في الكليّة والمكتبة ، وعلى اكتفائهم بالتعليم الجامعي.

المحور الثاني: الموقع والمبنى والتجهيزات

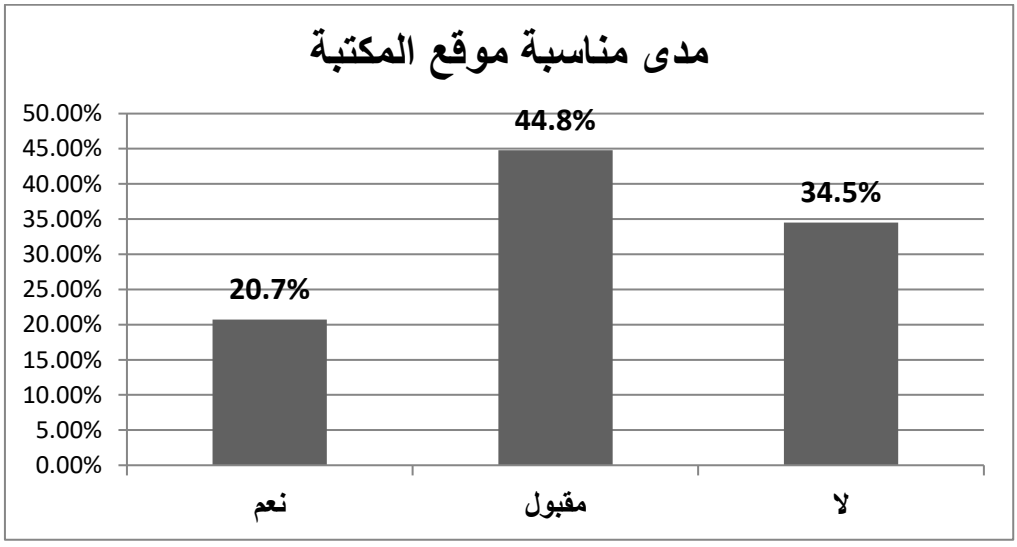
السؤال الرابع: مدى مناسبة موقع المكتبة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

هدف السؤال إلى التعرّف على آراء ووجهة نظر المتردّدين من ذوي الاحتياجات الخاصّة، بمدى مناسبة موقع المكتبة لإعاقاتهم الجسديّة بغية تحسين موقعها، فجاءت الإجابات كما في الجدول (31):

مدى مناسبة موقع المكتبة	العدد	النسبة المئوية
نعم	6	%20.7
مقبول	13	%44.8
لا	10	%34.5
المجموع	29	%100

جدول 31 مدى مناسبة موقع المكتبة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

يوضّح الشكل البياني التالي رقم (31) الجدول أعلاه:



الشكل البياني 31 مدى مناسبة موقع المكتبة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

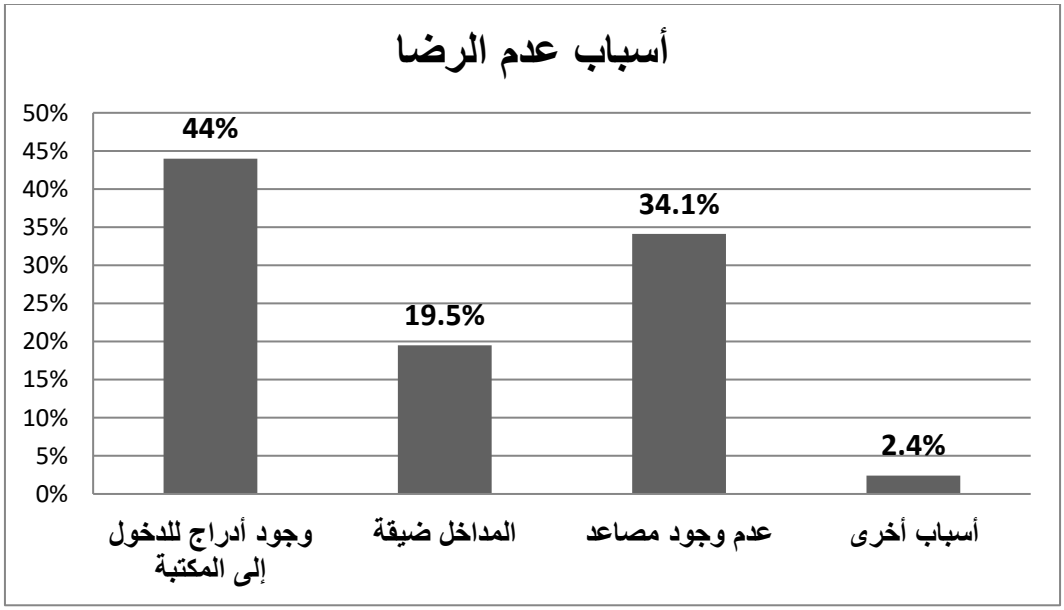
يوضح الجدول أنّ نسبة الطلبة الذين أجابوا بـ (مقبول) بلغت 44.8% ومن أجابوا بـ (لا) بلغت 34.5% ممّا يدلّ على أنّهم يجدون أنّ الأدراج تجعل من الصعب الوصول إلى المكتبة وبالتالي فالموقع غير مناسب، أمّا الذين أجابوا بـ (نعم) بلغت 20.7% فهؤلاء إعاقاتهم بسيطة.

ترى الباحثة أنّ هذه الاختلافات جاءت بحسب نوع الإعاقة الجسديّة سواءً أكانت معقّدة أم بسيطة، لذلك ينبغي التعرّف على المعاناة والعقبات التي تعترض طريقهم وإيجاد الحلول المناسبة لتفاديها من خلال وجهة نظر الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسدية، والجدول الآتي يوضّح العقبات:

أسباب عدم الرضا	التكرار	النسبة المئوية
وجود أدراج للدخول إلى المكتبة	18	%44
المداخل ضيقة	8	%19.5
عدم وجود مصاعد	14	%34.1
أسباب أخرى	1	%2.4
المجموع	40	%100

جدول 32 أسباب عدم الرّضا عن موقع المكتبة لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

والشكل البياني يوضح الجدول:



الشكل البياني 32 أسباب عدم الرّضا عن موقع المكتبة لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

بعد تحليل الاجابات في الجدول رقم (32) وجدت الباحثة أنّ من أكبر العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة الجسدية هي وجود أدراج للدخول إلى المكتبة بنسبة 44% ، ثمّ تلتها عقبة عدم وجود مصاعد بنسبة 34.1% ، ثمّ عقبة المداخل الضّيقة بنسبة 19.1% ، أمّا بالنسبة لأسباب أخرى تمثّلت في أنّ الأدراج ارتفاعها مرتفع يجدون صعوبة في رفع أرجلهم بشكل كاف بلغت نسبتها 2.4%، وبالتالي ينبغي نقل مبنى المكتبة إلى الطابق الأرضي مع مراعاة جعل المداخل واسعة للمقعدين وأصحاب العكازات.

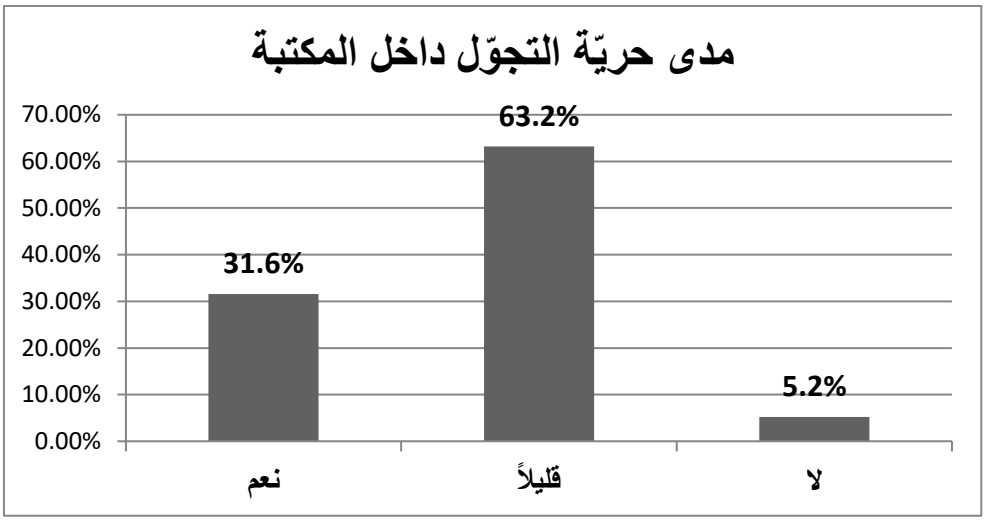
السؤال الخامس: حرّية التجوّل داخل المكتبة

من المعلوم أنّ المكتبة وقاعة المطالعة تحتويان على الكثير من التجهيزات: (طاولات، كراسي، رفوف...) لذلك هدف السؤال إلى هدف معرفة مدى معاناة طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة الجسديّة المتردّدين في مدى حريّة التجوّل والحركة داخل المكتبة ، فجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول (33):

مدى حريّة التجوّل داخل المكتبة	العدد	النسبة المئوية
نعم	6	%31.6
قليلاً	12	%63.2
لا	1	%5.2
المجموع	19	%100

جدول 33 مدى حريّة التجوّل داخل المكتبة لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

ويمثل الجدول بالشكل البياني التالي:



الشكل البياني 33 مدى حريّة التجوّل داخل المكتبة لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

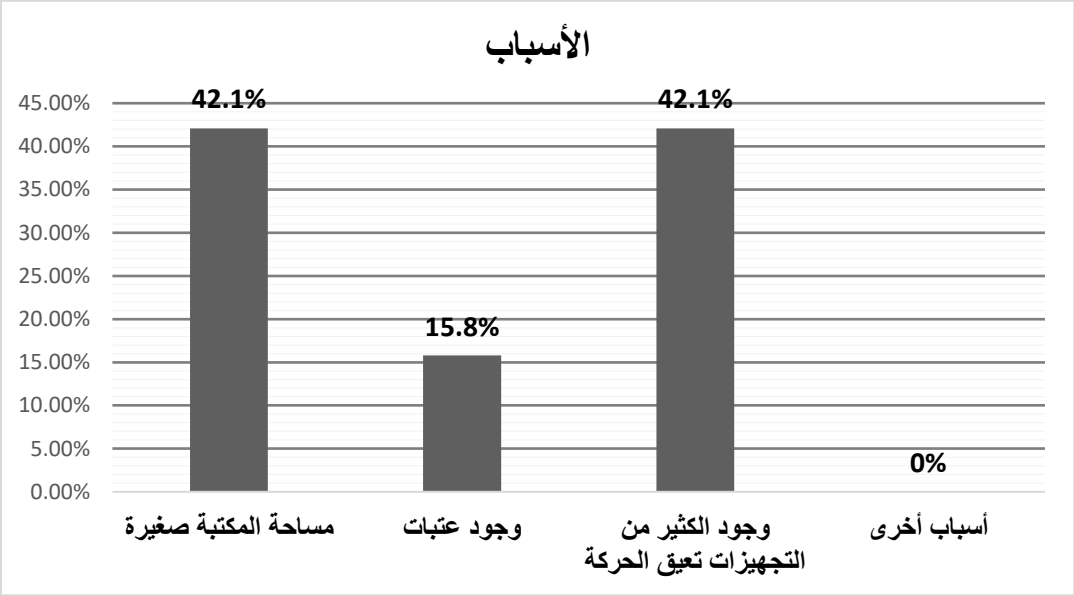
في تحليل السؤال الرابع وجدت الباحثة أنّ الاختلافات حول مدى مناسبة موقع المكتبة جاءت حسب نوع الإعاقة، وبالتالي وجدت هنا في الجدول (33) بأنّ نسبة الطلبة الذين أجابوا بـ (قليلاً) بلغت 63.2% تلتها النسبة التي أجابت بـِ (نعم) بلغت 31.6%، والنسبة التي أجابت بـ (لا) بلغت 5.2% ، ممّا يدلّ على أنّهم ليسوا مُقعَدين وإنما لديهم إعاقات بالأطراف العلوية أو لديهم اختلال في التوازن أثناء المشي وغير ذلك من الإعاقات شبه البسيطة، وفي السؤال الآتي ستتعرّف على صعوبات التجوّل داخل المكتبة.

كما هدف **السؤال الفرعي** التابع للسؤال الخامس إلى معرفة الصعوبات والأسباب التي تؤدّي إلى صعوبة التجوّل داخل المكتبة لإيجاد الحلول ومعالجتها بما يتناسب مع وضع كلّ نوع من الإعاقة، فجاءت الإجابات كما في الجدول التالي (34):

الأسباب	التكرار	النسبة المئوية
مساحة المكتبة صغيرة	8	%42.1
وجود عتبات	3	%15.8
وجود الكثير من التجهيزات تعيق الحركة	8	%42.1
أسباب أخرى	0	%0
المجموع	19	%100

جدول 34 أسباب معاناة طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة أثناء التجوّل داخل المكتبة

والشكل البياني التالي يمثل الجدول رقم (34):



الشكل البياني 34 أسباب معاناة طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة أثناء التجوّل داخل المكتبة

توصلت الباحثة في تحليل النتائج إلى أنّ هناك سببين يعاني منها الطلبة أثناء التجوّل داخل المكتبة بلغت بنفس النسبة 42.1% في وهما مساحة المكتبة صغيرة ووجود الكثير من التجهيزات التي تعيق الحركة، يليها وجود عتبات بنسبة 15.8% أمّا بالنسبة لأسباب أخرى فلا أحد ذكر أيّ سبب، وبالتالي تقترح تنظيم المكتبة بما يتناسب مع كلّ نوع من إعاقات هذه الفئة كإفساح المجال للحركة داخل قاعة المطالعة وتنظيم الرفوف فيها ، بما يسهّل حركتهم أثناء بحثهم عن كتاب ما.

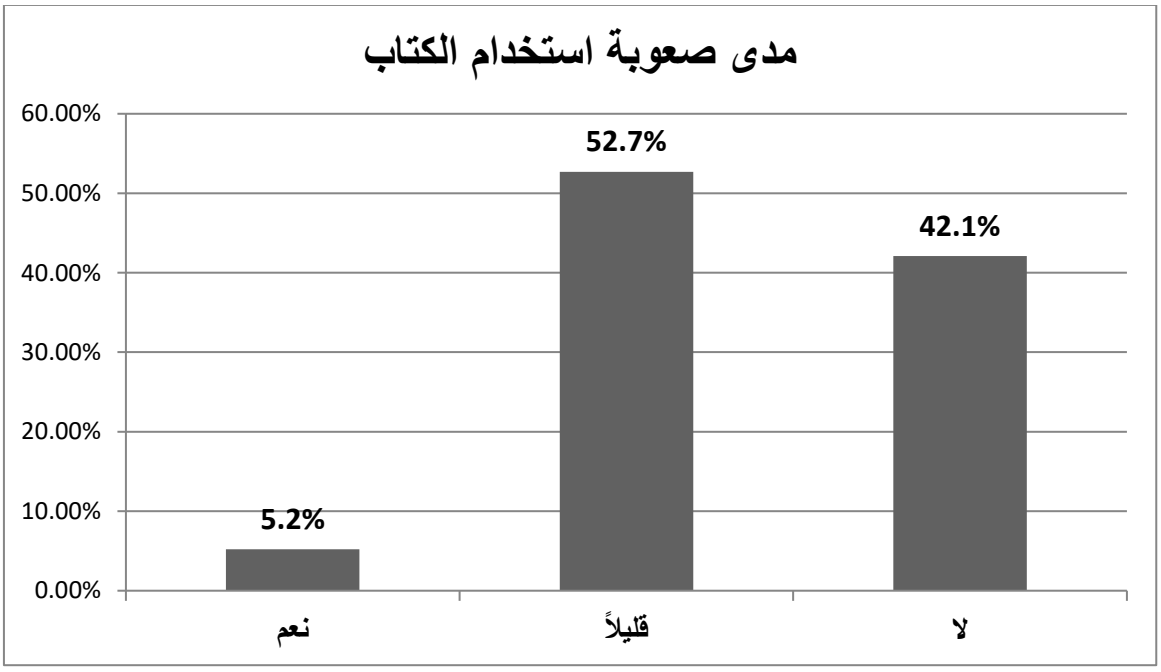
السؤال السادس: حول صعوبة استخدام الكتاب مرجع معيّن لإجراء بحث أكاديمي أو قراءته لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

وجدت الباحثة بعضاً من ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة المترددين على المكتبة وبالأخص (الحركيّة) لا يستطيعون تحريك أيديهم، وبالتالي هدف السؤال إلى معرفة مدى معاناتهم عندما يرغبون في استخدام كتاب ما أو مرجع معيّن، لإجراء بحث أكاديمي أو قراءته بقصد إيجاد حلول لها، فكانت النتائج كما هي في الجدول التالي:

مدى صعوبة استخدام الكتاب	العدد	النسبة المئوية
نعم	1	%5.2
قليلاً	10	%52.7
لا	8	%42.1
المجموع	19	%100

جدول 35 مدى صعوبة استخدام الكتاب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

والجدول رقم (35) يمثله الشكل البياني التالي:



الشكل البياني 35 مدى صعوبة استخدام الكتاب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

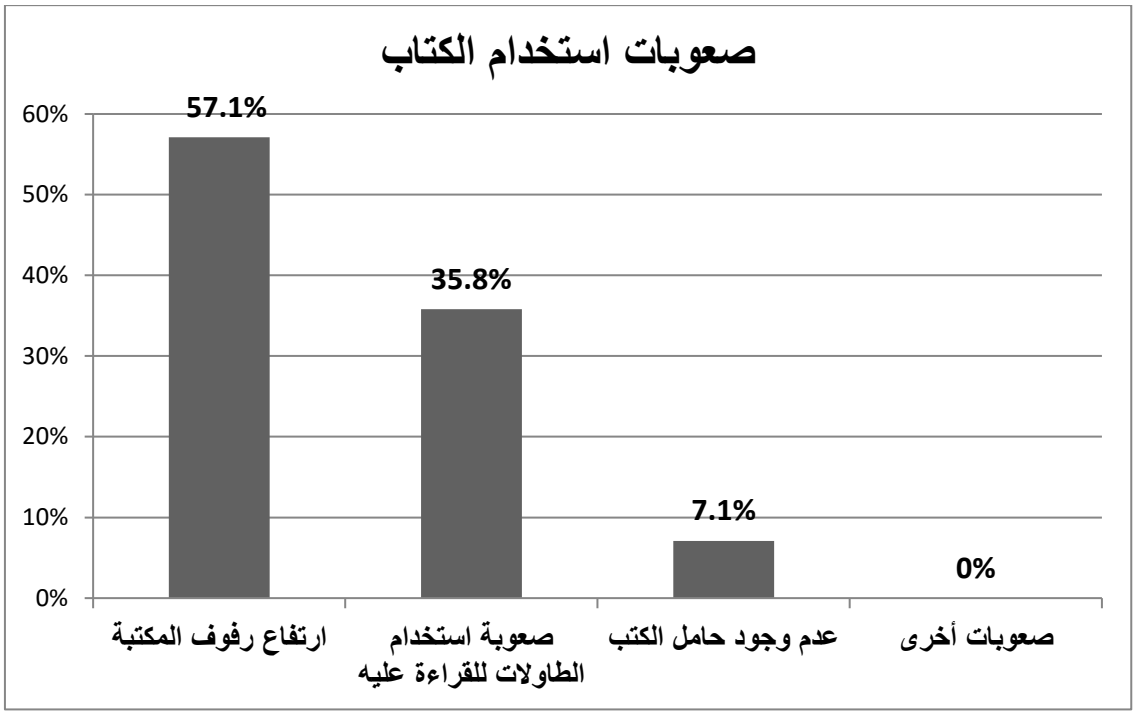
وجدت الباحثة أنّ نسبة الطلبة الذين أجابوا بـ (قليلاً) بلغت 52.7% ، تليها النسبة التي أجابت بـ (لا) 42.1% ، أمّا النسبة التي أجابت بـ (نعم) فقد بلغت 5.2%.

وهنا في هذا **السـؤال الفرعي** المتفرع عن السـؤال السـابق تهدف الباحثة إلى التعرّف على الصعوبات التي تعيقهم من استخدام الكتاب فجاءت النتائج كما في الجدول (37):

صعوبات استخدام الكتاب	التكرار	النسبة المئوية
ارتفاع رفوف المكتبة	8	%57.1
صعوبة استخدام الطاولات للقراءة عليها	5	%35.8
عدم وجود حامل الكتب	1	%7.1
صعوبات أخرى	0	%0
المجموع	14	%100

جدول 36 صعوبات استخدام الكتاب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

ويمكن تمثيل الجدول بالشكل البياني التالي:



الشكل البياني 36 صعوبات استخدام الكتاب لدى ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

وجدت الباحثة أنّ أكبر صعوبة تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة هي ارتفاع رفوف المكتبة بنسبة 57.1% ، وتلتها صعوبة استخدام الطاولات للقراءة عليها بنسبة 35.8%

وتلتها عدم وجود حامل الكتب الذي يساعد على حمل الكتب مع ارتداء عصا الرأس تساعد في تقليب الصفحات للذين يعانون من صعوبة حمله وتقليب صفحاته بنسبة 7.1% ولا أحد ذكر أيّ صعوبات أخرى.

هنا تقترح بجعل رفوف المكتبة منخفضة وأن يكون من السهل مرور الكرسيّ المتحرّك بين الرفوف والالتفاف، وأن تكون الطاولات سهلة الاستخدام، وغير ذلك من التسهيلات التي ذكرتها في الفصل الرابع من الصفحة 95، أمّا الخيار حامل الكتب يبدو بنظر الباحثة أنّه بدا خياراً جديداً على الطلبة.

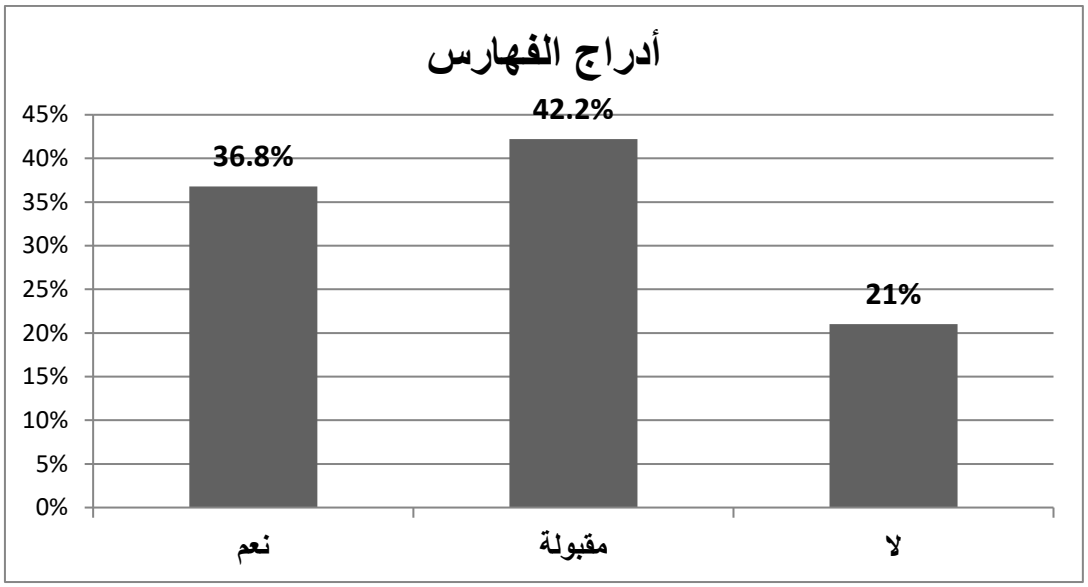
السؤال السابع: مدى قدرة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة على استخدام الفهارس

يهدف من هذا السؤال إلقاء نظرة على مدى قدرة ذوي الاحتياجات الخاصة في استخدام الفهارس لإيجاد أفضل الحلول المناسبة لهم، فجاءت الإجابات كما في الجدول (38):

مدى قدرة استخدام أدراج الفهارس	العدد	النسبة المئوية
نعم	7	%36.8
مقبولة	8	%42.2
لا	4	%21
المجموع	19	%100

جدول 37 مدى قدرة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة على استخدام أدراج الفهارس

والجدول أعلاه يوضّحه الشكل البياني رقم:



الشكل البياني 37 مدى قدرة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة على استخدام أدراج الفهارس

توصلت الباحثة إلى نتائج مفادها أنّ النسبة التي أجابت بـ (مقبولة) تجد أدراج الفهارس مصمّمة بطريقة تجعلهم قادرين على استخدامها بلغت 42.2% ، أمّا النسبة التي أجابت بـ (نعم) بلغت 36.8% ، وهم ذوو الإعاقات الجسدية البسيطة، بينما النسبة التي أجابت بـ (لا) فقد بلغت 21% وهؤلاء هم ذوو الإعاقات الجسديّة المعَقَّدة.

وهنا تقترح وجود أدراج فهارس على مستوى منخفض تُناسب قدرة الأشخاص ذوي الإعاقات المعقدة وذوي الكراسي المتحركة على استخدامها.

المحور الثالث: الخدمات المكتبيّة والتقنية المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

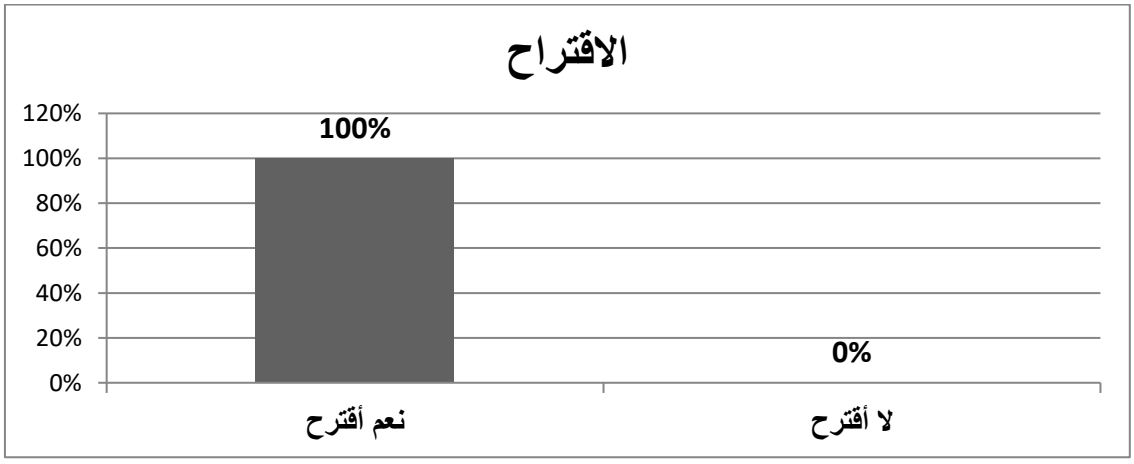
السؤال الثامن: اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة

كما قلنا في الفصل الأول والثاني : إنّ المكتبة لا تحتوي أجهزة حواسيب أو تقنيات مساعدة لخدمة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة والسمعيّة، وبالتالي كان هدف الباحثة من هذا المحور معرفة الخدمات والتقنيات المساعدة التي يستخدمها الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في حياتهم اليوميّة أو يجدونها مناسبة لإدراجها في المكتبة، وغير متوفّرة لديهم بغية الحصول على مصادر المعلومات، بالإضافة إلى معرفة مدى أهمّية الحواسيب في حياتهم التعليميّة من أجل توفيرها بالمكتبة والارتقاء بها نحو خدمة مكتبية تخدمهم بشكل جيّد، والجدول التالي يبيّن النتائج:

الاقتراح	العدد	النسبة المئوية
نعم أقترح	29	%100
لا أقترح	0	0
المجموع	29	%100

جدول 38 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة

والجدول أعلاه الشكل البياني التالي رقم (38):



الشكل البياني 38 اقتراح ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في توفير أجهزة الحواسيب في المكتبة

وجدت الباحثة أنّ جميع ذوي الاحتياجات الخاصة أجابوا بـ (نعم) 100% وهذا مُؤشّر كبير على مدى أهمّية الحواسيب في حياتهم ، فهو أساس التعلُّم والبحث والتطوّر لديهم.

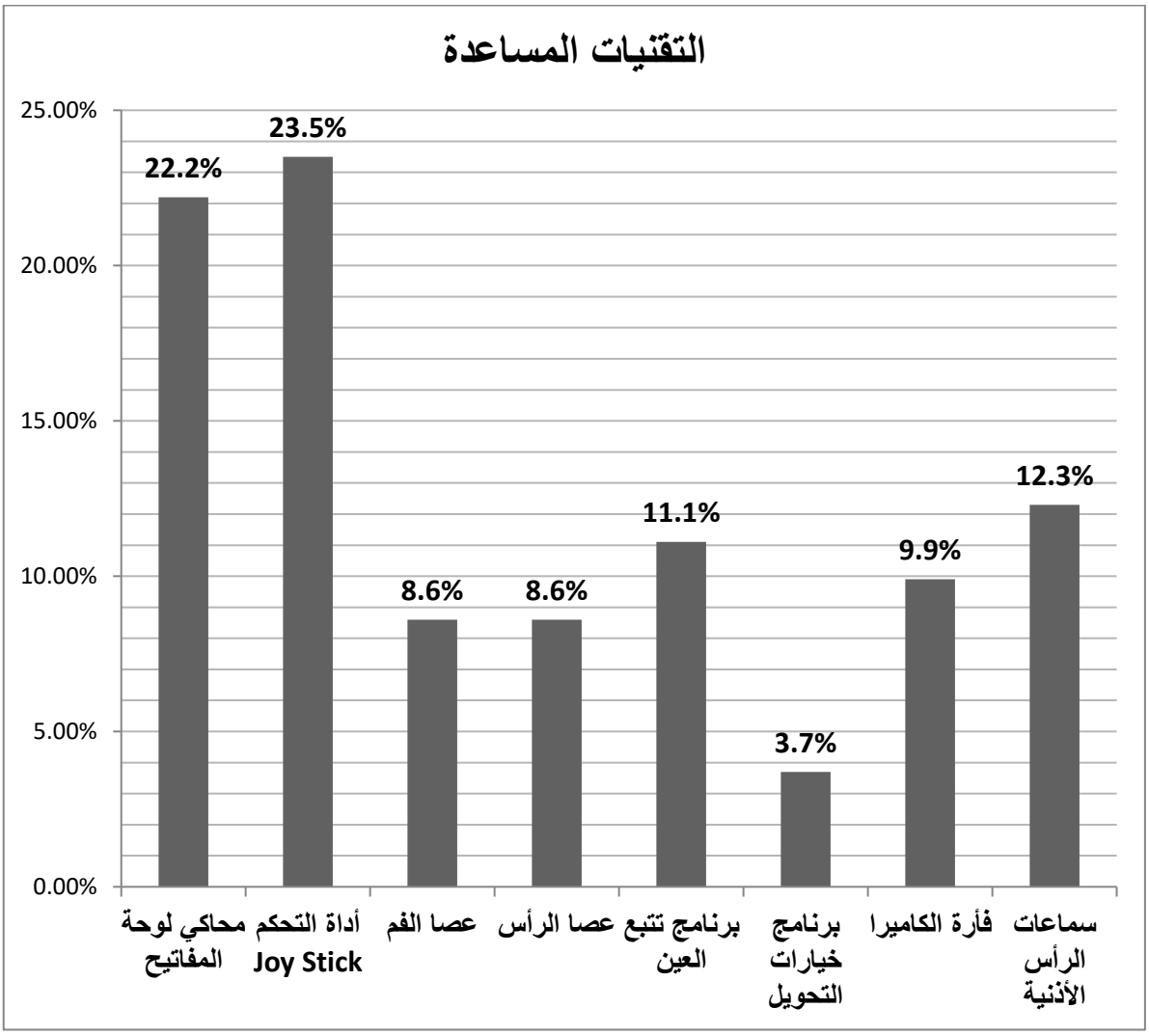
وهنا قامت الباحثة بالتعرّف على التقنيات المساعدة التي تساعدهم على استخدام الحاسوب بكل سهولة ويسر من أجل تزويد المكتبة بها، فجاءت الإجابات كما في الجدول رقم (39):

التقنيات المساعدة	التكرار	النسبة المئوية
محاكي لوحة المفاتيح هو برنامج يضع لوحة مفاتيح افتراضية على الشاشة توضع فوق التطبيقات الأخرى	18	%22.2
أداة التحكم Joy Stick تستخدم بدلاً من الماوس	19	%23.5
عصا الفم تستخدم من قبل الأشخاص الذين لا يستطيعون تحريك أيديهم للتحكم بالإدخال إلى الكمبيوتر بدلاً من الماوس	7	%8.6
عصا الرأس يتم ربطها إلى الرأس لتحريكها في عملية الادخال إلى الكمبيوتر بدلاً من الماوس	7	%8.6
برنامج تتبع العين هو برنامج يسمح بالتحكّم في حركة العين أو الرمش من تشغيل الحاسوب واستخدامه	9	%11.1
برنامج خيارات التحويل يسمح باستخدام الكمبيوتر من خلال النفث أو الرفث بوساطة أنبوب تقليب الصفحات	3	%3.7

فأرة الكاميرا هو برنامج يسمح للمستخدم بالسيطرة على مؤشر الفأرة على شاشة الحاسوب باستخدام حركة الرأس	8	%9.9
سماعات الرأس الأذنية تستخدم لدى الأشخاص الذين يعانون من صعوبة استخدام اليدين والذراع تمكنهم من التحدّث والاستماع	10	%12.3
المجموع	81	%100

جدول 39 التقنيات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

والشكل البياني التالي يوضح الجدول رقم:



الشكل البياني 39 التقنيات المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

وجدت الباحثة أنّ التقنية المساعدة (أداة التحكُّم Joy Stick) أتت بالمرتبة الأولى إذ بلغت نسبتها 23.5% ، ممّا يدلّ على أنّ أغلب ذوي الاحتياجات الخاصة الجسديّة يعانون من صعوبة استخدام الماوس والتحكُّم به لإدخال البيانات إلى الحاسب، فأداة التحكُّم تُعَدّ أفضل حلّاً بدلاً من الماوس، ثمّ يليها بالمرتبة الثانية تقنية (محاكي لوحة المفاتيح) بنسبة 22.2% ، التي تساعد على إدخال البيانات إلى الحاسب بدلاً من لوحة المفاتيح العادية التي تتطلّب جهداً كبيراً، يتمّ التحكم بها عن طريق الماوس أو أداة التحكّم، ثمّ جاءت بالمرتبة الثالثة (سمّاعات الرأس الأذنية) بنسبة 12.3%، وبالمرتبة الرابعة تقنية (برنامج تتبّع العين) بنسبة 11.1% ، وبالمرتبة الخامسة تقنية (فأرة الكاميرا) بنسبة 9.9% ، وبالمرتبة السادسة (تقنية عصا الفم والرأس) بنسبة 8.6%، وجاء بالمرتبة الأخيرة (برنامج خيارات التحويل) بنسبة 3.7%.

هنا تقترح الباحثة أنّ أهمّ التقنيات التي ينبغي على المكتبة اقتناؤها وإدراجها ضمن أجهزة الحواسيب هي أداة التحكُّم Joy Stick ومحاكي لوحة المفاتيح وسماعات الرأس الأذنية، فتلك التقنيات تُعدّ أساسيّة للاستخدام من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة الجسديّة.

المحور الرابع: العقبات وسبل التطوير

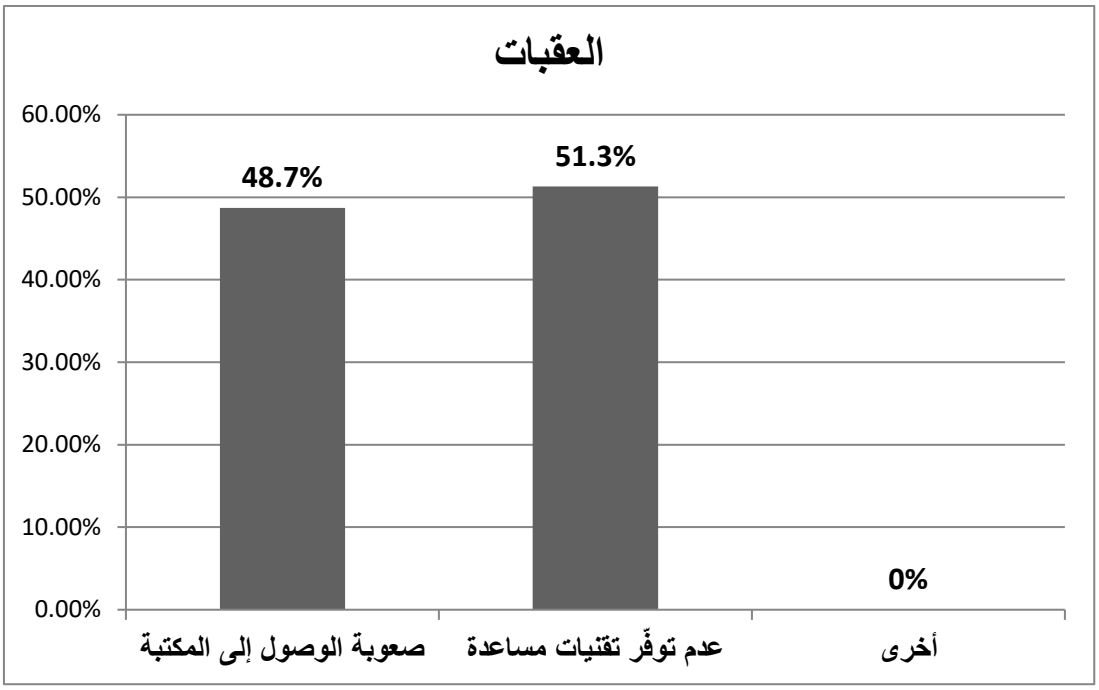
السؤال التاسع: العقبات التي تواجه طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في المكتبة

هدف السؤال إلى الاطلاع على أهم العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة المتردّدين وغير المتردّدين على المكتبة، والتي تحول دون الصعود إلى المكتبة، كما هدفت إلى التعرّف على الصعوبات والمعاناة التي تعترض الطلبة المترددين على المكتبة، من أجل معالجتها وإيجاد السبل التي تناسبهم ، والجدول التالي رقم (41) يوضّح العقبات:

العقبات	التكرار	النسبة المئوية
صعوبة الوصول إلى المكتبة	19	%48.7
عدم توفّر تقنيات مساعدة	20	%51.3
صعوبات أخرى	0	0
المجموع	39	%100

جدول 40 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

الجدول أعلاه يوضحه الشكل البياني التالي:



الشكل البياني 40 العقبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة في المكتبة

لاحظت الباحثة أن العقبتين متقاربتان في النسبة، حيث بلغت عقبة عدم توفّر تقنيات مساعدة لاستخدام الحاسوب 51.3% ، وبلغت نسبة صعوبة الوصول إلى المكتبة 48.7%، ممّا يدلّ على افتقار المكتبة الكبير إلى تلبية الخدمات لهم، أمّا بالنسبة لصعوبات أخرى فلا أحد ذكر أيّ صعوبة.

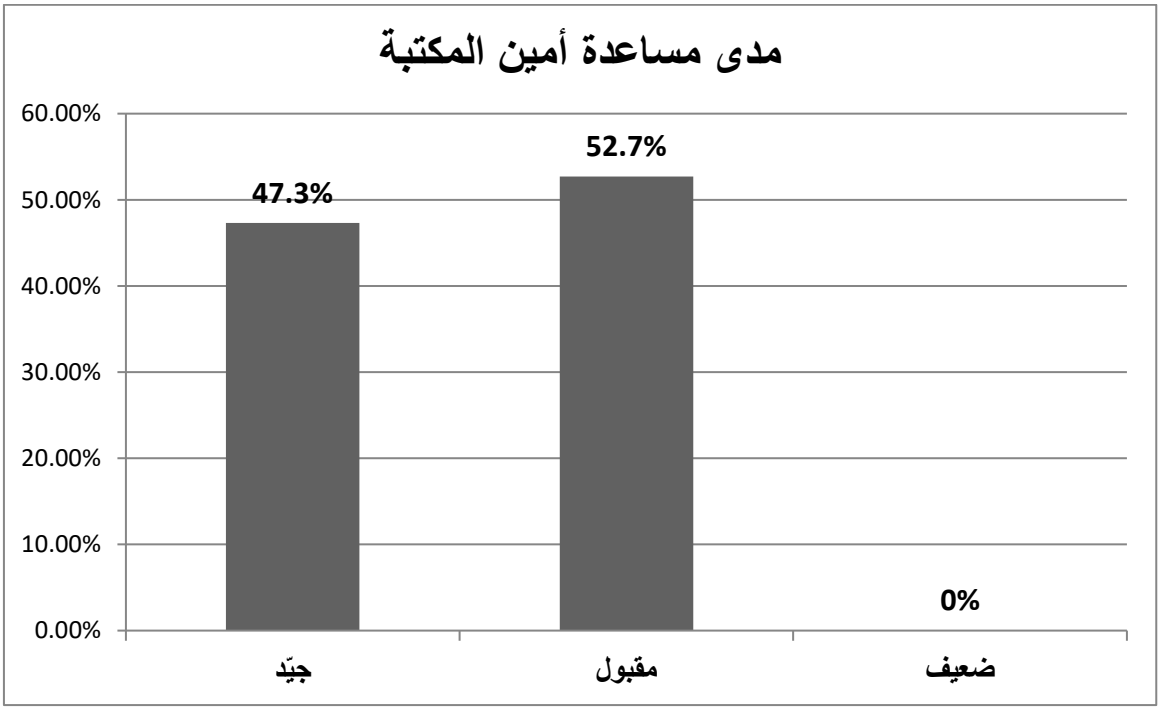
السؤال العاشر: مدى مساعدة وتعاون أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

يهدف السؤال إلى التعرّف حول مدى مساعدة وتعاون أمين المكتبة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة المترددين على المكتبة، في تقديم الخدمات المكتبية المتمثّلة في خدمة الإعارة (الداخليّة والخارجيّة)، والخدمة المرجعيّة وغيرها من الخدمات المكتبية التي تقوم بها المكتبة، بالإضافة إلى مدى مساعدته لهم في تلبية احتياجات الطلبة الخاصّة كالوصول إلى كتاب أو مرجع معيّن يحتاجه وغير ذلك من متطلّبات خاصّة تحتاج إلى مساعدة أمين المكتبة، فجاءت الإجابات كما في الجدول:

مدى مساعدة أمين المكتبة	العدد	النسبة المئوية
جيّد	9	%47.3
مقبول	10	%52.7
ضعيف	0	0
المجموع	19	%100

جدول 41 مدى مساعدة أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

والشكل البياني التالي يوضح الجدول رقم (41):



الشكل البياني 41 مدى مساعدة أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة

جاءت النتائج بأنّ مساعدة أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة (مقبول) بنسبة 52.7% ، و (جيّد) بنسبة 47.3% ، أمّا بالنسبة لـ (ضعيف) فكانت سلبية 0% وهذا يشير إلى نتيجة إيجابية، فكما قلنا سابقاً : إنّ أمين المكتبة اختصاص مكتبات ومعلومات، ولكن تشير النسبة (مقبول) إلى أنّه لا يقدر على مساعدتهم بشكل كاف وهذا يقع على إدارة المكتبة في توفير التسهيلات لكي تساعد أمين المكتبة في تقديم التعاون والمساعدة للطلبة وتلبية مختلف احتياجاتهم.

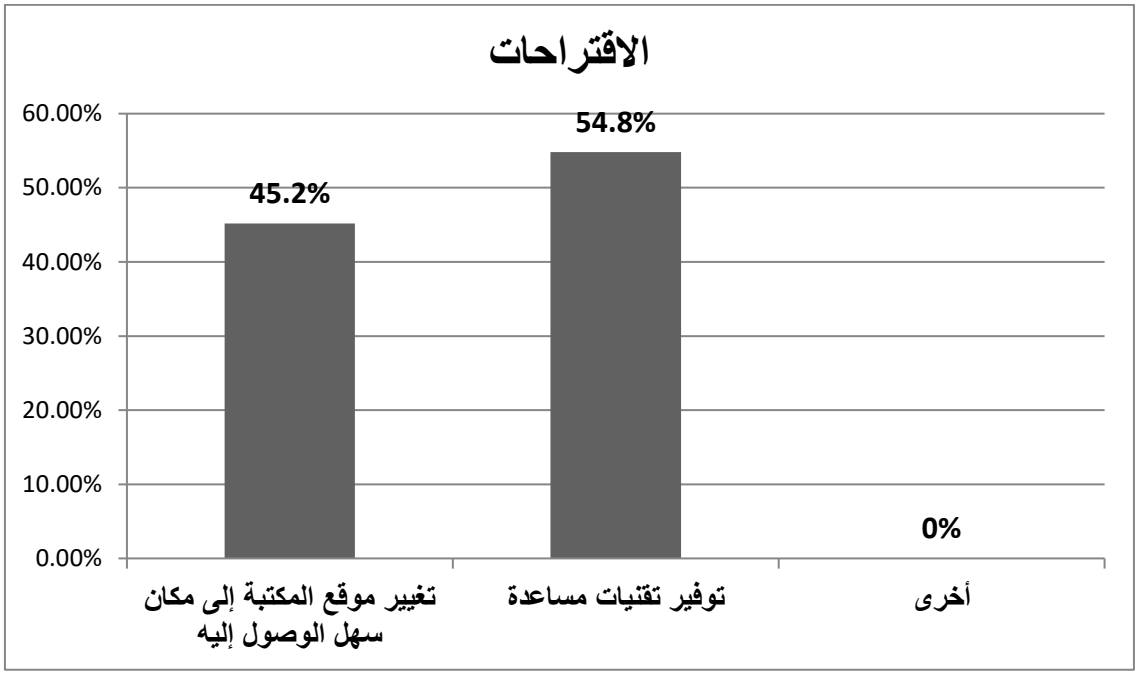
السؤال الحادي عشر: اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة لتحسين خدمة المكتبة

هدف السؤال إلى التعرّف على اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة، في تحسين المكتبة لهم والارتقاء بها وتطويرها على نحو يخدم متطلباتهم واحتياجاتهم، ويوضّح الجدول التالي الاقتراحات:

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
تغيير موقع المكتبة إلى مكان سهل الوصول إليه	19	%45.2
توفير تقنيات مساعدة	23	%54.8
أخرى	0	0
المجموع	42	%100

جدول 42 اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة لتحسين خدمة المكتبة

والشكل البياني رقم (42) يوضّح الجدول أعلاه:



الشكل البياني 42 اقتراحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة لتحسين خدمة المكتبة

لاحظت الباحثة أنّ أغلب الطلبة اختاروا الإجابتين معاً، إذ بلغت نسبة توفير تقنيات مساعدة 54.8% ، وبالتالي فمن الأهميّة توفير تقنيات مناسبة لهم تساعدهم على استخدام الحاسوب والحصول على المعلومات، ثمّ جاءت في المرتبة الثانية تغيير موقع المكتبة إلى مكان سهل الوصول إليه (الطابق الأرضي) إذ بلغت نسبتها 45.2%.

ثالثاً: النتائج والتوصيات

1- النتائج:

بعد دراسة الجانب الميداني وتحليله جاءت النتائج سلبيّةً جداً من جميع النواحي، سواءً من حيث موقع المكتبة أم مدى تلبية متطلبات هذه الفئة من ذوي الاحتياجات الخاصّة، وعدم توفّر التقنيات المساعدة التي تُعدّ العامل الأساسي في الحصول على المعرفة، وهنا ستتناول الباحثة كلّ نتيجة على حدة لكل فئة:

1.1- نتائج ذوو الاحتياجات الخاصّة البصريّة:

1. لا يتردّد الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة إلى المكتبة إذ بلغت النسبة 65.7% ، أمّا النسبة 34.3% تتردّد إلى المكتبة، وهذا يدلّ على أنّ نسبة قليلة من الطلبة يترددون على المكتبة وهؤلاء من ضعاف البصر، بينما المكفوفين يجدون صعوبة الوصول إليها.
   والنسبة الأكبر من الطلبة المتردّدة على المكتبة هم طلبة السنوات الجامعيّة الأولى بنسبة 91.7% ، أمّا نسبة طلبة الدراسات العليا 8.3% وهذا يعزز إلى الصعوبات التي تواجههم وعدم توفر تقنيات مساعدة لهم.
2. يعدّ موقع مكتبة الكليّة غير مناسب بنسبة 48.5% ومقبول بنسبة 31.5% ، أمّا النسبة التي تجد الموقع مناسب 20% وهي نسبة قليلة، بالتالي الموقع غير مناسب ويجب تحسينه، كما وجدت الباحثة أنّ أسباب عدم الرضا عن موقع المكتبة يعود لوجود أدراج فالمكفوفين لا يستطيعون الوصول إليها دون مساعدة من المبصرين.
3. وجدت الباحثة بأنّ ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة يجدون صعوبة الحركة والتجوّل داخل المكتبة، وهذا يعود إلى كثرة التجهيزات المكتبية التي يصطدمون بها، إذ بلغت النسبة التي أجابت بـ (قليلاً) 58.3% والنسبة التي أجابت بـ (نعم) 41.7%.
4. لا تقتني مكتبة كليّة الآداب أجهزة حواسيب لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة، لذلك تقترح هذه الفئة ضرورة توفير حواسيب بنسبة 94.3% فهو أساس

التعلّم لديهم، أمّا النسبة التي لا تقترح توفر حواسيب 5.7% يعود إلى عدم توفّر دورات تدريبية على الحواسيب.

5. كما لا تقتني المكتبة التقنيات المساعدة التي تساعدهم في حياتهم اليوميّة وفي عمليّة التعلّم، لذلك وجدت الباحثة أنّ أهم التقنيات المساعدة التي يقترحها ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة والتي تساهم في تنميتهم المعرفيّة والتعليميّة هي: برنامج قارئ الشاشة والكتاب الرقمي الناطق بنسبة 19.3% فهم يعتمدون على تلقّي المعلومات السمعيّة، وتقنية الطباعة بطريقة برايل بنسبة 13.6% والتي تقوم بطباعة النّصوص المكتوبة على الحاسوب وتحويلها إلى برايل، فطريقة برايل هي الطّريقة الأساسيّة لديهم في القراءة والتعلّم.
6. نتيجة تحليل الاستبيان وجدت الباحثة أن استفادة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة المترددين على المكتبة من خدماتها والمتمثّلة في (خدمة قراءة المرجع، خدمة الإعارة، خدمة تسجيل مرجع بصيغة سمعيّة بصوت بشريّ) مقبولة بنسبة 41.7% وضعيفة بنسبة 33.3%، بينما جيّدة بلغت نسبتها 25% ، وبالتالي نستنتج أنّ الاستفادة من المكتبة ليست كافية لهم.
7. بلغت نسبة مدى مساعدة أمين المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في تقديم خدمات مكتبية مثل خدمة الإعارة والخدمة المرجعية، خدمة قراءة أو تسجيل محتويات أو فقرات محدّدة من مرجع معيّن مقبولة بنسبة 58.4% أمّا جيّدة فبلغت نسبتها 33.3% وذلك لأن أمين المكتبة اختصاص مكتبات ومعلومات، أمّا النسبة التي أجابت بـِ ضعيفة بلغت 6.3% لعدم قدرته على مساعدتهم بشكل كاف.
8. بعد تحليل الاستبيان والتعرّف على العقبات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة، وجدت الباحثة أنّ أكبر عقبة هي عدم توفّر مواد سمعيّة CD بنسبة 29.5% فهي المصدر الأساسي لاكتساب المعلومات لأنّهم يعتمدون على حاسة السمع بشكل كبير، تلتها عقبة عدم توفّر حواسيب بنسبة 26.7% ثمّ تلتها عدم توفّر كتب برايل بنسبة 25.7%، أمّا بالنسبة للصعوبات الأخرى تمثّلت في عدم وجود أجهزة تقوم بطباعة الكتب بأحرف كبيرة لضعيفي البصر بنسبة 9.5%، وأخيراً عقبة الوصول إلى المكتبة بنسبة 8.6%.

9. توصلت النتائج إلى مقترحات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة في تحسين خدمة المكتبة وهي وجود تقنيات مساعدة بنسبة 34.8% وهي أكبر نسبة لمدى أهميتها على مساعدتهم في حياتهم اليوميّة، تلتها مقترح توفير كتب برايل بنسبة 31.5% لأنّ طريقة برايل هي الطّريقة العالمية للقراءة عند المكفوفين، بالإضافة إلى مقترح توفير أجهزة تقوم بطباعة الكتب بأحرف كبيرة لذوي البصر الضعيف.

2.1- نتائج ذوو الاحتياجات الخاصّة السمعيّة:

1. يتردّد أغلب الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة مكتبة الكليّة بنسبة 90.9% بينما الذين لا يتردّدون المكتبة بلغت نسبتهم 9.1% وهذا مؤشر جيّد على مدى رغبتهم بالتعلّم، فالنسبة الكبيرة من متردّدي المكتبة هم طلبة السنوات الجامعيّة الأولى بلغت نسبتهم 90% ، بينما نسبة الدراسات العليا 10% وهذا يعزز إلى مدى الصعوبة في عمليّة التعلّم والاختلاط مع المجتمع وعدم توفّر التقنيات المساعدة، وبالتالي أدّى إلى عدم القدرة على متابعة التعليم.
2. وجدت الباحثة أنّ الطلبة المتردّدين يجدون صعوبة في التعامل مع أمين المكتبة ومنها عدم اتقانه لغة الإشارة بنسبة 83.4%، وعدم اتقانه لغة الشفاه بنسبة 8.3%، بالإضافة إلى مشكلة أخرى وهي التحدّث بسرعة وعدم لفظ الحروف بشكل واضح بنسبة 8.3% ، ولكن هؤلاء الطلبة يجدون بدائل للتواصل مع أمين المكتبة وهي: التواصل بلغة الكتابة بنسبة 70% وهذا مؤشر إيجابي يدلّ على مدى تعاون أمين المكتبة معهم وارشادهم إلى مصادر المعلومات، وبعضهم يبحث بمفرده ولا يتحدّث مع أمين المكتبة بنسبة 30% ، وبالتالي ينبغي اتقانه لغة الإشارة اللغة الأمّ لديهم.
3. لا تقتني مكتبة الكلية أجهزة الحواسيب، وبالتالي يقترح معظم الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة أجهزة الحواسيب بنسبة 100% ، فهم يعتمدون عليها وعلى شبكة الانترنت في حياتهم للاطلاع والتعلّم.
4. كما لا تقتني المكتبة تقنيات مساعدة لذلك وجدت الباحثة أنّ الطلبة يفضلون بعض من التقنيات المساعدة وأهمّها: حاسوب/كاميرا الويب بنسبة 34.8% للقيام بعمليّة التخاطب عن بعد بلغة الإشارة مع أمين المكتبة، تلتها خدمة الاتصال للصم TTD

بنسبة 30.4%، بالإضافة إلى أهمّ تقنيّة مساعدة هي تقنية تدوين الملاحظات الالكترونية بنسبة 100% ، فهي تفيد ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة عند قيام المكتبة بالندوات والاجتماعات والمحاضرات، حيث بلغت نسبة اقتراحهم لتوفيرها في المكتبة 100%.

5. يفضّل ذوو الاحتياجات الخاصّة السمعيّة توفير برنامج وسيط بنسبة 52.6% لما لها من أهمّية كبيرة في ترجمة النصوص عن طريق شخصيّة ثلاثيّة الأبعاد بلغة الإشارة، أمّا برنامج تواصل فبلغت نسبتها 47.4% فهو برنامج حديث يقوم بترجمة النصوص إلى لغة الإشارة المكتوبة.
6. وجدت الباحثة من مقترح توفير تقنية أجهزة الارسال بالذبذبات المعدّلة FM بأنّها مستبعدة لدى ضعاف السمع بنسبة 77.8%، بينما بلغت نسبة مؤيدي الفكرة 22.2% ، وبالتالي تستنتج بأنّ الفكرة غير ضرورية لتوفيرها في المكتبة لأنّ ضعاف السمع ليس لديهم القدرة على فهم الكلام بشكل سليم رغم ارتفاع مستوى الصوت.
7. من أهم العقبات التي تواجه الصّمّ وضعاف السمع في المكتبة هي عدم اتقان أمين المكتبة لغة الإشارة بنسبة 66.7%، وعدم اتقانه لغة الشفاه بنسبة 6.6%، وعدم توفّر CD بلغة الإشارة بنسبة 26.7% والتي تتكوّن من نصّوص مكتوبة وشخصيّة ثلاثيّة الأبعاد تقوم بترجمة ما هو مكتوب.
8. وجدت الباحثة أهمّ الاقتراحات التي يقترحها الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة هي: اتقان أمين المكتبة لغة الإشارة بنسبة 62.5%، تلتها توفير تقنيات مساعدة بنسبة 31.3%، بالإضافة إلى مقترحات أخرى منها اتصاف أمين المكتبة بمؤهلات التعامل مع الطلبة بنسبة 6.2%.

3.1- نتائج ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة:

1. بعد تحليل الاستبيان وجدت الباحثة أنّ نسبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة المتردّدين على المكتبة بلغت 65.5% ، ونسبة غير المتردّدين على المكتبة بلغت 34.5%، ويعود التباين في القدرة على التردّد على المكتبة إلى الاختلاف في درجات الإعاقة لدى الشخص، فالنسبة الكبيرة من المتردّدين على المكتبة هم طلاب السنوات

الجامعيّة الأولى 100%، بينما نسبة طلبة الدراسات العليا بلغت 0% وهذا يعزز إلى عدم قدرة الطلبة على متابعة تحصيلهم العلمي لوجود العديد من الحواجز التي تعيق طريقهم.

2. وجدت الباحثة أنّ موقع المكتبة مقبول بنسبة 44.8% وغير مناسب بنسبة 34.5%، لوجود أدراج تجعل من الصعب الصعود عليه لدى المقعدين وبعض ممّن لديهم صعوبات في تحريك الأطراف السفلية، أمّا النسبة التي أجابت بأنّه مناسب بلغت 20.7% وهؤلاء إعاقاتهم بسيطة كالأطراف العلوية، وهنا وجدت الباحثة أسباب عدم الرّضا عن موقع المكتبة هي: وجود أدراج للدخول إلى المكتبة بنسبة 44%، تلتها عدم وجود مصاعد كهربائية بنسبة 34.1% والمداخل ضيقة بنسبة 19.5%.
3. بعض من طلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة يجدون صعوبةً قليلةً في حريّة التجوّل داخل المكتبة بنسبة 63.2%، والبعض منهم لا يجد حريّة التجوّل في المكتبة بنسبة 5.2% وهذا يعود إلى الاختلاف في نوع الإعاقات مثل المقعد وذوي العكازات (بمعنى ذوي الاعاقات الحركيّة المعقّدة) وهناك البعض ممّن يجدون الحريّة في التجوّل داخل المكتبة بنسبة 31.6% وهؤلاء اعاقاتهم بسيطة، وقد وجدت الباحثة أسباب معاناة الحركة والتجوّل داخل المكتبة وهي: مساحة المكتبة صغيرة ووجود الكثير من التجهيزات المكتبية التي تعيق الحركة بنسبة 42.1%.
4. هناك بعض من ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة يجدون صعوبةً في حمل الكتاب لقراءته، لما لديهم من إعاقات في الأطراف العلوية، وبالتالي وجدت الباحثة مدى الصعوبة في حمله بنسبة قليلة بلغت 52.7%، وهناك نسبة 5.2% تجد صعوبة كبيرة في حمله، بينما النسبة 42.1% لا تجد الصعوبة في حمله، وهنا تعرّفت الباحثة على صعوبات استخدام الكتاب منها ارتفاع رفوف المكتبة بنسبة 57.1%، وصعوبة استخدام الطاولات للقراءة عليها بنسبة 35.8%.
5. توصلت الباحثة إلى نتيجة أنّ بعض من ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة يجدون القدرة على استخدام أدراج الفهارس بشكل مقبول بنسبة 42.2% ، أمّا النسبة التي تقول بأنه مناسب بلغت 36.8% وهؤلاء ذوي الإعاقات البسيطة، والعكس عند ذوي الإعاقات المعقّدة التي تجد أن استخدام أدراج الفهارس غير مناسب بنسبة 21%،

وبالتالي تستنتج الباحثة أنّ أدراج الفهارس غير مصممة للقدرة على استخدامها من قبل ذوي الإعاقات الجسديّة.

6. لا تقتني المكتبة أجهزة الحواسيب، وبالتالي وجدت الباحثة أنّ معظم ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة يقترحون توفير أجهزة الحواسيب بنسبة 100% وإقامة دورات تدريبية لاستخدامها.
7. كما لا تقتني المكتبة تقنيات مساعدة، لذلك يقترح ذوو الاحتياجات الخاصّة الجسديّة أهمّ التقنيات المساعدة التي يجدونها مناسبة لهم لتزويد المكتبة بها وهي: أداة التحكم Joy Stick بنسبة 23.5% بدلاً من الماوس، تلتها تقنية محاكي لوحة المفاتيح الافتراضية بنسبة 22.2% بدلاً من لوحة المفاتيح العادية، وسمّاعات الرأس الأذنيّة بنسبة 12.3% ، فهذه التقنيات الثلاث أتت بالمرتبة الأولى بنسب كبيرة فهي الأكثر طلباً واحتياجاً من قبل هذه الفئة
8. تكمن مساعدة أمين المكتبة لهذه الفئة في الوصول إلى مرجع معيّن يحتاجونه وغيرها من خدمات تتطلّب مساعدة خاصّة لهم، بالإضافة إلى خدمة الإعارة والخدمة المرجعيّة، إذ جاءت النتيجة إيجابية بنسبة 52.7% ، ومقبولة بنسبة 47.3% ، وهذا يعزز إلى أنّ أمين المكتبة مختصّ بعلم المكتبات والمعلومات.
9. هنا توضّح الباحثة أهمّ العقبات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة وهي: عدم توفّر تقنيات مساعدة بنسبة 51.3%، وصعوبة الوصول إلى المكتبة بنسبة 48.7%، وبالتالي تعرّفت البحثة على أهمّ الاقتراحات التي يفضلونها لتزويد المكتبة بها وهي: توفير تقنيات مساعدة بنسبة 54.8%، وتغيير موقع المكتبة إلى مكان سهل الوصول إليه بنسبة 45.2% فهذان الاقتراحان ضروريان لتحسين خدمة المكتبة لهم.

2- التوصيات:

استخلصت الباحثة من النتائج التي نوقشت سابقاً أهمّ التوصيات والمقترحات التي ينبغي على المكتبة توفيرها، وعدم التقصير في أدائها لتعمّ الفائدة على الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصّة بفئاتهم الثلاثة (البصريّة والسمعيّة والجسديّة) وهي:

1.2- التوصيات المقترحة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة:

1. ينبغي تحسين موقع مكتبة كليّة الآداب في جامعة دمشق، وإزالة كلّ الحواجز التي تعيق وصول ذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة من الوصول إليها بكل سهولة ودون مساعدة أحد، وتوسيع مساحة المكتبة والتقليل من التجهيزات المكتبية التي تعيقهم من الحركة والتجوّل داخلها.
2. ينبغي على المكتبة توفير أجهزة الحاسوب، بالإضافة إلى شبكة الإنترنت التي تعدّ العامل الأساسي في الحصول على المعلومة في عصر تفجّر المعارف.
3. من التقنيات المساعدة الواجب على المكتبة توفيرها هي برنامج قارئ الشاشة وبرنامج NVDA وهما يقومان بتحويل ما يظهر على الشاشة إلى نصّ مقروء بالصوت عبر نظام آلات النطق، بالإضافة إلى توفير برنامج هال وابصار لما لهما من مميّزات كبيرة تتمثّل بقراءة النّصوص وتحويل برايل إلى نصوص وبالعكس وغيرها من المزايا، وتوفير الكتاب الرقمي الناطق Daisy Book لذوي الاحتياجات الخاصّة البصريّة، بالإضافة إلى أجهزة تقوم بطباعة الكتب بأحرف كبيرة لضعيفي البصر، يضاف إلى ذلك توفير طابعات خاصّة تقوم بطباعة أيّ نصّ مكتوب على الحاسوب إلى طريقة برايل حيث توفّر هذه التقنية للمكفوف المادة العلميّة بشكل يمكنه الاحتفاظ بها ومراجعتها كما يشاء، بالإضافة إلى برنامج التعرّف على الصوت الذي يقوم بتحويل الكمبيوتر إلى كمبيوتر ناطق.
4. ينبغي على المكتبة اقتناء مصادر معلومات بطريقة برايل للمكفوفين فهي المصدر الأساسي للقراءة، بالإضافة إلى مصادر المعلومات السمعية لأنّ أغلبهم يعتمدون على تلقيّ المعلومات السمعية فهي الطّريقة الأسهل في العمليّة التعليميّة، وأيضاً من مصادر المعلومات التي ينبغي توفيرها هي الصور والرسومات اللمسيّة النافرة، أو ثنائية الأبعاد مثل الخرائط أو رسومات منقوشة مثل منقوشات برايل.

5. تقترح الباحثة تزويد مكتبة الكلية بكلّ التقنيات المساعدة التي ذكرت سابقاً، من أجل الاستفادة منها من قبل المكفوفين وضعاف البصر والنهوض بخدمة مكتبية متطورة، وأكبر مثال أو نموذج يحتذى به لتطوير مكتبة الكلية هو (المكتبة الوطنية للمكفوفين والمعوقين جسدياً في الولايات المتحدة الأمريكية ومكتبة الدولة الروسيّة) فهما يقدّمان خدمات مكتبية وتقنية مساعدة تجعل هذه الفئة أسوةً بالمبصرين عند استخدام مصادر المعلومات.

2.2- التوصيات المقترحة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة:

1. تقترح الباحثة بالدرجة الأولى اتقان أمين المكتبة لغة الإشارة فهي اللغة الأمّ عند الصّمّ والبكم، ولغة الشفاه عند ضعاف السمع، والتحلّي بالصبر أثناء التحدّث معهم.
2. من أفضل الطّرق لتعليم الصّمّ والبكم هي الطّريقة الكليّة التي تتضمّن طريقتي لغة الإشارة ولغة الشفاه، والتي تفتح الطّرق لزيادة التواصل والتعلّم وبالتالي تحسين التحصيل العلمي.
3. ينبغي على المكتبة توفير أجهزة الحواسيب، بالإضافة إلى شبكة الانترنت التي تعدّ العامل الأساسي في الحصول على المعلومة في عصر تفجّر المعارف.
4. من أهم التقنيات المساعدة التي ينبغي توفيرها في المكتبة هي: حاسوب/كاميرا الويب للاتصال بين الصّمّ وأمين المكتبة بلغة الإشارة للاستفسار عن شيء ما، بالإضافة إلى تقنية تدوين الملاحظات الالكترونية لما لها من أهميّة كبيرة للصّمّ وضعاف السمع على متابعة الأحداث أثناء المحاضرات والندوات التي قد تقام في المكتبة، حيث تقوم هذه التقنية بطريقة تدوين ملخّص عن كل ما يقال في المحاضرة على شاشة الإسقاط.
5. ينبغي تزويد الحاسوب ببرنامج وسيط لما له من أهمّية في ترجمة النصوص إلى لغة الإشارة عن طريق شخصيّة ثلاثيّة الأبعاد، وترى الباحثة من الضروري تزويد الحواسيب ببرنامج تواصل الذي يقوم بترجمة النصوص إلى لغة الإشارة المكتوبة،

وبالتالي ينبغي ادراج طريقة الكتابة بحروف الإشارة في عمليّة التعليم والتعلّم في سوريّة لأنّها تضع الصّمّ على قدم المساواة مع الأسوياء.

6. كما ينبغي تزويد المكتبة بمصادر المعلومات المتوفّرة على شكل CD التي تتضمّن نصوص وشخصيّة ثلاثيّة الأبعاد، وتمكن وظيفة هذه الشخصيّة في ترجمة النصّ المكتوب إلى لغة الإشارة، وبالتالي تساهم في التنمية الثقافية لدى الصّمّ والبكم.
7. تقترح الباحثة تزويد المكتبة بكلّ التقنيات المساعدة المذكورة سابقاً، إذ يمكن أخذ فكرة عن خدمات المكتبات والمعلومات المقدّمة لذوي الاحتياجات الخاصّة السمعيّة في أمريكا فهي الرّائدة دولياً في هذا المجال مثل: مكتبة جامعة جالوديت للصّمّ وضعاف السمع في واشنطن، ومكتبة ولاية ميرلاند للصّمّ والثقافة الرقمية، ومكتبة المعهد الوطنيّ التقنيّ للصّمّ في نيويورك.

3.2- التوصيات المقترحة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة:

1. ينبغي بالدرجة الأولى تحسين موقع مكتبة كليّة الآداب في جامعة دمشق، بنقله إلى الطابق الأرضي وإزالة كلّ الحواجز التي تعيق وصول ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة إليها، بالإضافة إلى توسيع مساحة المكتبة للسماح للأشخاص ذوي الكراسي المتحرّكة والعكازات بالتحرّك بسهولة بين مقتنيات المكتبة.
2. ينبغي أن تكون الطاولات سهلة الاستخدام، ومن المفيد إيجاد كراسي ذات تصميمات ومرتفعات جلوس مناسبة، يسهل استخدامها على الأشخاص الذين لديهم مشاكل في وضعيات الجلوس.
3. ينبغي ألّا يكون ارتفاع الرفوف أكثر من خمسة أقدام، وأن يكون من السهل مرور الكرسيّ المتحرّك بين الرفوف وأخذ الكتاب، أمّا بالنسبة لأدراج الفهارس فينبغي أن تكون على مستوى منخفض تتيح لذوي الكراسي المتحرّكة استخدامها.
4. كما ينبغي على المكتبة توفير أجهزة الحاسوب، بالإضافة إلى شبكة الإنترنت التي تعدّ العامل الأساسي في الحصول على المعلومة في عصر تفجّر المعارف.

5. من التقنيات المساعدة التي يجب توفيرها في المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة الذين يعانون من صعوبة في تحريك الماوس: (أداة التحكّم Joy Stick ومحاكي لوحة المفاتيح افتراضية) لاستخدمهما بدلاً منها لتوفير الوقت والجهد، بالإضافة إلى وجود لوحة مفاتيح بطيئة تقوم بتعليق مفتاح لفترة من الوقت للأشخاص الذين يعانون من اعاقات حركيّة تنتج عنهم حركات غير متوّقعة ،يضاف إلى ذلك تقنية سمّاعات الرأس الأذنية لأولئك الذين يعانون من صعوبة استخدام اليدين والذراع، إذ تمكّنهم من التحدّث والاستماع والتحكم بالكمبيوتر عن طريق برنامج التعرّف على الصوت، بالإضافة إلى توفير حامل الكتب للأشخاص الذين لديهم إعاقات في الأطراف العلوية ولا يستطيعون حمل الكتاب.
6. تقترح الباحثة الاطلاع على نماذج خدمات المكتبات والمعلومات المقدّمة في مكتبات دول العالم وأخذ فكرة عنها، وتطبيقه في مكتبة كلية الآداب بشكل تخدم هذه الفئة من ذوي الاحتياجات الخاصّة الجسديّة، ومن نماذج المكتبات العالميّة هي: مكتبة ولاية كارولينا الشمالية للمكفوفين والمعوقين جسدياً، مكتبة ولاية ميرلاند للمكفوفين والمعوقين جسدياً، مكتبة مقاطعة كينت للمكفوفين والمعوقين جسدياً.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر العربية:

1. إبراهيم، محمود محمد قطب. (2017). **الصلابة النفسية وعلاقتها بالرضا عن صورة الجسم لدى عينة من المراهقين المعاقين حركياً**. (رسالة ماجستير). جامعة حلوان: كلية التربية. 252ص.
2. أبو زيتون، جمال و مقدادي، يوسف. (2012). الأمن النفسي لدى طلبة المعاقين بصرياً في ضوء بعض المتغيرات. **مجلة جامعة دمشق**. 28(3). ص ص 243-287.
3. أبو شعيرة، محمد إسماعيل محمود. (2007). **أثر طريقة كتابة لغة الإشارة على التحصيل الأكاديمي والمفردات اللغوية عند الطلبة الصم في مدرسة الأمل للصم في مدينة عمان**. (رسالة دكتوراه). عمان: الجامعة الأردنية. 160ص.
4. أبو شعيرة، محمد إسماعيل محمود. (26،2008 فبراير). كتابة لغة الإشارة وآمال الصم. **صحيفة الجزيرة**، 255. استرجعت في تاريخ 5 شباط، 2018 من www.signwriting.org/archive/docs6_ArabicSWRriticle_Aljazirah2008.pdf.
5. أبو طالب، تغريد أبو الحسن راضي. (2014، تموز). خدمات الترجمة الآلية المجانية الداعمة للغة العربية على شبكة الوب: دراسة وصفية تحليلية. **المجلة الدولية لعلم المكتبات والمعلومات**. 1(1)،ص ص 5-116.
6. أبو الكاس، رائد محمد. (2008). **رعاية المعوقين في الفكر التربوي الاسلامي في ضوء المشكلات التي يواجهونها**. (رسالة ماجستير). غزة: الجامعة الإسلامية. 143ص.
7. أبو موسى، سمية محمد جمعة. (2008). **التوافق الزواجي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى المعاقين**. (رسالة ماجستير). غزة: الجامعة الاسلامية. 305ص.

8. إسماعيل، سعد أحمد. (2007). المعوقون: خدماتهم المعلوماتيّة والتعليميّة والتأهيليّة: دراسة ميدانيّة تقويميّة عن معاهد الرعاية والتأهيل في محافظة نينوى. **مجلة آداب الرافدين**. (45). ص ص342-379.

9. أصيل، غادة عبد الوهاب. (2006، يناير). خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: مراجعة أدب الموضوع للفترة الزمنية من 1991م إلى2003م (2). **مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**. 13(25). ص ص 41-70.

10. افلا: الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات. (2000). **الدليل الارشاديّ لخدمات المكتبات للصّمّ**. (سهام الاستاذ؛ مترجم). الاتحاد العربيّ للمكتبات والمعلومات (اعلم): الاتحاد. (سلسلة ترجمة معايير الافلا، 23). 29ص.

11. افلا: الاتحاد الدوليّ لجمعيّات ومؤسسات المكتبات. (2013). **الخدمات المكتبيّة المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصّة: قائمة مصطلحات وتعريفات**. (محمد سعيد سالم، محمود شريف زكريا؛ مترجم). الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم): الاتحاد. 120ص.

12. الأمم المتحدة. (د.ت). **اتفاقيّة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياريّ**. تم استرجاعه بتاريخ 21 أيلول 2017 من www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot_.a.pdf.

13. ايرفال، بيرجيتا و نيلسن، غيدا سكات. (2005). **الولوج لمكتبات الأشخاص ذوي العاهات: قائمة مراجعة**. (عز الدين بودربان؛ مترجم). الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات افلا: الاتحاد. 18ص.

14. بدر، أحمد أنور وعبد الهادي، محمد فتحي. **التصنيف: فلسفته وتاريخه، نظريته ونظمه وتطبيقاته العملية**. الرياض: دار المريخ، 1995، ص277.

15. بدرة، بهية و عبيد، لطيفة. (2011). **التوافق النفسيّ لدى الراشد المصاب بإعاقة حركيّة مكتسبة: دراسة ميدانيّة في مركز إعادة التأهيل الحركيّ والوظيفيّ _ بسكرة**. (رسالة ماجستير). جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية العلوم الاجتماعيّة والإنسانيّة. 94ص.

16. بن شعيرة، سعاد وبودربان، عز الدّين. (2013، ابريل). الطالب الكفيف بالمكتبة الجامعية الجزائرية وتحديّات الرقمنة. **مجلة اعلم**. ع12. ص ص 228- 248.

17. الجعيد، ابتهال بنت علي. (2013). **الاحتياجات التدريبيّة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكّة المكرّمة.**(رسالة ماجستير).- مكة: جامعة أم القرى، كلية التربية.- 135ص.

18. جرجيس، جاسم محمو و كلو، صباح محمد. (د.ت). **مقدمة في علم المكتبات والمعلومات**. صنعاء: جامعة صنعاء. 248ص.

19. جوهري،عزة فاروق. (د.ت). **خدمات المعلومات لذوات الاحتياجات الخاصة (الإعاقة البصريّة) بجامعة الملك عبد العزيز، شطر الطالبات: دراسة حالة في مدى الإتاحة والجودة.** 33ص. تم استرجاعه بتاريخ 19 تموز 2017 من http://www.kau.edu.sa/files.

20. الحاج بكر، زينب علي. (2015). **دور المكتبات الجامعيّة في تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة حالة مكتبات جامعة الجزيرة- السودان.** (رسالة ماجستير). ود مدني: جامعة الجزيرة، كلية التربية.

21. الحديدي، منى والزبون، ايمان. (2013، كانون الأول). تقييم الخدمات المكتبيّة المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصريّة في الأردن في ضوء المعايير الدوليّة. **المجلة الأردنية في العلوم التربوية**. 9(4). ص ص 377- 388.

22. الحزيمي، سعود بن عبد الله. (1994). **خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة.** الرياض: مكتبة الملك فهد. (السلسلة الأولى؛ 15). 129ص.

23. الحوش، بشير عطا. (2018). **مكتبات دور الرعايّة لذوي الاحتياجات الخاصّة [المعوقين] في مدينة دمشق: دراسة ميدانية.** (رسالة ماجستير). دمشق: جامعة دمشق، كلية الآداب، 137ص.

24. خليفة، شعبان عبد العزيز. (د.ت). **الدوريّات في المكتبات ومراكز المعلومات.** القاهرة: العربي. 64 ص.

25. خليفة، شعبان بد العزيز والعايدي، محمد عوض. (1995). **الفهرسة الوصفية للمكتبات المدرسية.** القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ص788.

26. رايت، كيث و ديفي، جوديث. (1997). **خدمات المكتبات والمعلومات للمعوقين.** (أحمد علي تمراز؛ مترجم). الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية. 284ص.

27. رقاقدة، مسعودة وبن زاهي، منصور. (2014، جوان). برنامج مسرح ميمي مقترح لتعديل السلوك العدواني لدى الطفل الأصم (ضعيف السمع). **مجلة العلوم الإنسانيّة والاجتماعيّة.** (15). ص ص63-74

28. الرنتيسي، أحمد محمد. (2008). **منظور للممارسة العامّة في الخدمة الاجتماعيّة للتغلّب على المشكلات التي تحدّ من التحاق المعاقين حركياً بفرص العمل: دراسة مطبّقة على جمعيّة المعاقين حركيّاً بغزة _ فلسطين.** (رسالة ماجستير). جامعة حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية. 306ص.

29. زيدان، ايمان ابراهيم عبد الله. (2016). **أثر استخدام برنامجي NVDA و JAWS على تنمية التحصيل والاتجاه لدى الطالبات ذوات الإعاقة البصريّة في الجامعة الاسلاميّة بقطاع غزة.** (رسالة ماجستير). غزة: جامعة الأزهر، كليّة التربية. 127ص.

30. السالم، سالم بن محمد. (2001، يناير). واقع خدمات مكتبات المكفوفين في المملكة العربية السعودية وسبل تطويرها. **مجلة المكتبات والمعلومات والنشر.** 2(2). ص ص 48-84.

31. السلاع، مفتاح عبد الوهاب. (2017- يناير). الوعي المعلوماتي لذوي الاحتياجات الخاصّة دراسة ميدانيّة لمكتبات المراكز والجمعيّات الليبيّة. **مجلة العلوم والدراسات الانسانيّة- المرج.** تمّ استرجاعها بتاريخ 24 أيلول، 2018 من http://artsc.uob.edu.ly

32. سلامة، عبد الحافظ محمد. (1997). **خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبيّة.** .ط2 . عمان: دار الفكر. (سلسلة المصادر التعليمية؛7). 376ص.

33. سمرين، سمير محمد. (2013). **الدليل المهنيّ للترجمة والمترجم بلغة الإشارة.** عمان: المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين. 154ص.

34. الشامي، أحمد محمد و حسب الله، سيد. (1988). **المعجم الموسوعيّ لمصطلحات المكتبات والمعلومات= Encyclopaedic Dictionary of Library and Information Science terms** . الرياض: دار المريخ.1203ص.

35. الشرباصي، أحمد. (1956). **في عالم المكفوفين.** ط. القاهرة: مطبعة نهضة مصر. 400ص.

36. الشويعر، خولة بنت محمد. (2014، نوفمبر–2015، ابريل). خدمات المعلومات المتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبات الجامعيّة بالمملكة العربيّة السعوديّة: مكتبة الأمير سلمان المركزيّة بجامعة الملك سعود بمدينة الرياض أنموذجاً. **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنيّة.** 21(1). ص ص 140–192.

37. صادق، شيماء أسامة مسعد. (2016). **تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الموجّهة لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة للاتجاهات العالميّة ومقترح للتطبيق في الجامعات المصريّة.** (رسالة ماجستير)._ بنها: جامعة بنها، كلية الآداب._ 351ص.

38. الصمادي، أسامة يوسف. (2007). **فاعليّة برنامج تدريبيّ لمعلميّ الطلبة الصّمّ وضعاف السمع أثناء الخدمة في ضوء احتياجاتهم التدريبيّة في الأردن.** (رسالة دكتوراه). عمان: جامعة عمان، كلية الدراسات التربوية. 280ص.

39. طهاري، فوزية و هاشمي، ايمان. **تنمية المجموعات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية. (رسالة ماجستير).** مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات. ص120.

40. عبد الهادي، محمد فتحي و زايد، يسرية محمد عبد الحليم. (2000). **التكشيف والاستخلاص: المفاهيم والأسس والتطبيقات.** القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 244ص.

41. عبده، فاطمة الزهراء. (2006، يونيو). برمجة المعاقين بصرياً واستخدامها في المكتبات. **Cybrarian Journal**. ع9. تمّ استرجاعه بتاريخ 22 كانون الأول، 2017 من www.journal.cybrarians.info/index.php.

42. علي، ميساء عبد الله. (2008). **دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعيّة: دراسة حالة مكتبات جامعة الخرطوم**. (رسالة ماجستير). جامعة الخرطوم: الجامعة.183ص.

43. عليان، ربحي مصطفى. (2010). **خدمات المعلومات= Information Services**. عمان: دار صفاء. 527ص.

44. عليان، ربحي مصطفى. (1999). **أسس الفهرسة والتصنيف**. عمان: دار صفاء. ص304.

45. العمري، علي عبد الله. (2010، نوفمبر). **تقنية الكتب الرقميّة DAISY**. تمّ استرجاعه بتاريخ 22 كانون الأول، 2017 من www.blindec.org/p9634.

46. العمري، عبد الهادي بن عبد الله. (2014). **الترجمة بلغة الإشارة**. الجمعيّة الخليجيّة للإعاقة: الجمعية. استرجعت في تاريخ 8 شباط، 2018 من www.gulfdisability.org/articles.php?action=view&id=13.

47. عوادة، رنا محمد. (2006). **الإعاقة والتأهيل المجتمعيّ**. قدم إلى المؤتمر الفلسطينيّ للتنمية وإعادة الإعمار في الضفّة الغربيّة، [د.م]. 24ص. تم استرجاعه بتاريخ 15 أيلول، 2017 من http://scholar.najah.edu/sites/default/.../disability_and_community_rehabilitation.pdf.

48. عيد، نبيل. (2015). التعليم المعزز بالتكنولوجيا للأشخاص ذوي الاعاقة. **المجلّة العربيّة للمعلومات**. مج25. ص ص 66-84.

49. عيسى بك، أحمد. (1981). **تاريخ البيمارستانات في الإسلام**. ط2 . بيروت: دار الرائد العربي. 319ص.

50. غنيم، رأفت. (2007). **اسخدامات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لخدمة المعاقين**. القاهرة: جامعة الدول العربية. 23ص.

51. غنيم، محمد سالم. (2008). **نظم استرجاع المعلومات العربيّة: مظاهر الغموض وآفاق الحلول.** الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. (السلسلة الثانية؛57). 370ص.

52. فرغلي، فوزي محمود. (2004). **الكفيف.** القاهرة: المنظّمة الكشفيّة العربيّة الأمانة العامة. 68ص.

53. قاسم، حشمت. (1984). **خدمات المعلومات مقوّماتها وأشكالها.** القاهرة: مكتبة غريب. 525ص.

54. القصاص، محمد مهدي. (د.ت). **التمكين الاجتماعيّ لذوي الاحتياجات الخاصّة: دراسة ميدانيّة.** قدم إلى المؤتمر العربي الثاني في "الإعاقة الذهنيّة بين التجنّب والرعاية"، [د.م]. تم استرجاعه بتاريخ 18أيلول، 2017 من www.medadcenter.com/readings/106.

55. قطايف، أسماء جمال محمد. (2008). **أحكام الصّمّ والبكم والعمي في العبادات: دراسة فقهيّة مقارنة.** (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلاميّة: الجامعة، كلية الشريعة والقانون. 134ص.

56. كامل، محمد علي. (2004). **قاموس لغة الإشارة للأطفال الصّمّ.** ج1. القاهرة: دار الطلائع. 175ص.

57. كامل، محمد علي. (2004). **قاموس لغة الإشارة للمراهقين والبالغين الصّمّ.** ج2. القاهرة: دار الطلائع. 255ص.

58. لبان، هند بنت علي بن محمد. (1987). **الخدمات المكتبيّة للمعوقين مع التركيز على واقعها والتخطيط لتطويرها في المملكة العربيّة السعوديّة.** (رسالة ماجستير). الرياض: جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم المكتبات. 252ص

59. مجاهد، ولاء محمد مصطفى. (2017، مارس). خدمات المكتبات والمعلومات في مكتبات الصّمّ والبكم في مصر: دراسة تقييمية مع بناء نموذج مقترح. **مجلّة Cybrarians**. ع45. متاح على www.journal.cybrarians.org.

60. المخلافي، عبده محمد والفقيه، عبد الباسط سعيد والحداء، سوسن علي. (2016، ديسمبر). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكتبات ذوي الاحتياجات الخاصة بمدينة صنعاء. **المجلّة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات.** س20(39-40). ص ص 283-329.

61. مرزوق، ياسر. (2012، تموز). القانون الخاص بالمعوقين في سورية. **جريدة سوريتنا**. س[1](42). ص9.

62. الملّاح، تامر المغاوري محمد. (2015). **الإعاقة السمعيّة بين التأهيل والتكنولوجيا**. جامعة الإسكندرية: الجامعة. 28ص.

63. الملّاح، تامر المغاوري محمد. (2016). **تكنولوجيا التعليم وذوي الاحتياجات الخاصة "الأجهزة التعليميّة وصيانتها"**. جامعة الإسكندرية: الجامعة. 43ص.

64. منصور، سمية وعواد، رجاء. (2012). تصوّر مقترح لتطوير نظام دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصّة بمرحلة رياض الأطفال في سوريّة في ضوء خبرة بعض الدول: دراسة مقارنة. **مجلّة جامعة دمشق**. 1(28). ص ص 301-356.

65. الميموني، محمد خلف. (1993). **خدمات المعلومات المرسمة**. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. (السلسلة الثانية؛17). 65ص.

66. نتيل، رامي أسعد إبراهيم و وفائي، محمد والحلو، علاوي. (2007، يونيه). السمات المميزة لشخصيات المعوقين سمعياً وبصرياً وحركياً في ضوء بعض المتغيرات. **مجلّة الجامعة الإسلامية**. 15(2). ص ص875-924.

67. النوايسة، غالب عوض. (2000). **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات**. عمان: دار صفاء. 312ص.

68. نورية، سعيود. (2012). **تفعيل وتسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة: دراسة ميدانيّة بالمكتبة المركزيّة بجامعة جيجل**. (رسالة ماجستير). جامعة منتوري: الجامعة. 235ص.

69. الوهيب، عادل بن سليمان. (2009). **خدمات التدخل المبكر للأطفال الصّمّ وضعاف السمع: أهميتها ومدى توفرها من وجهة نظر الاختصاصيين بمدينة الرياض.** (رسالة ماجستير). الرياض: جامعة الملك سعود، كلية التربية. 185ص.

70. هادف، نجاة ساسي. (2014). **دور التكوين المهنيّ في تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصّة من وجهة نظر الإداريين والأساتذة: دراسة ميدانيّة.** (رسالة دكتوراه). الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة. 486ص.

71. الهذيلي، نهاد صالح. (2005، تموز). **فاعلية برنامج تدريبيّ مستند إلى اللّعب في تنمية التفكير الابتكاريّ لدى الأطفال المعاقين سمعيّاً في مرحلة ما قبل المدرسة في عيّنة أردنيّة.** (أطروحة دكتوراه). عمان: الجامعة الأردنيّة. 138ص.

ثانياً: المصار الأجنبية:

72. ALA: American Library Association. (2001). **Library Services for People with Disabilities Policy**. Chicago: ALA. Retrieved 15spt.2017. from www.ala.org/aboutala/sites/.../ocrpdf ofprm/54_3_2libraryervi.pdf.

73.ASCLA: Association of Specialized and Cooperative Library Agencies. (2010). **Patrons who Are Deaf or Hard of Hearing: What you Need to Know Library Accessibility Tip Sheet10.** Retrieved 10 Feb,2018 from www.ala.org/ascla/sites/.../accessibilitytipsheets/tipsheets/10-Deaf.pdf.

74. Bodengraven, Marijka Van. (2003, November). **Outline IFLA/ Libraries for the Blind Section Presentation with WIPO, November 3rd,Geneva.** Retrieved 7 Dec, 2017 from www.wipo.int/.../digiv_im_o3_Marijka_van_bodengraven_part2.pdf.

75. Carter,Catherine J. (2004,winter). Providing Services for students with Disabilities in an Academic Library. **Education Libraries.** 27(2). Chicago: Devry University.

76. Cnib. (n.d). **CNIB Literacy and Accessible Publishing.** Retrieved 26Dec, 2017 from www.cnib.ca/en/services/CLAP/pages/default.aspx.

77. Cohen, Susan F. (2017, March). **Serving the Deaf & Heard of Hearing Community at Montgomery County Public Libraries.** Germantown: MCPL. Retrieve 13Apr, 2018 from https://www.ifla.org/files/assets/lsn/projects/Deaf/washington-2017-susan_cohen.pdf

78. Echezona,R.I and Osadebe,N and Asogwa,B.E. (2011). Library Services to the Physically Challenged: Nature, Challenges and Strategies. **Journal of Applied Information Science and Technology. 1(5). Pp13-18.**

79. Eisner,Nadene. (2012). **Engaging Deaf and Hard of Hearing Students in the School Library : A Handbook for Teacher Librarians.** Illinois University: University**.** 90page.

80. Ekwelem,Vincent Onyeacholan. (2013). **Library Services to Disabled Students in the Digital Era: challenges for outcome assessment.** University Nebraska_Licoln: university. 29p.

81.FCC: Federal Communications Commission. (2015). **Closed Captioning for Digital Television (DTV).** Retrieved 12Feb, 2018 from https://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/dtvcaptions.pdf.

82. Fisher,Bronwy E. (2015, Dec). **Deaf Theater: A New Style.** (Master Thesis). University of Central Missourri: University. 26page.

83.GMC: General Medical Council. (n.d). **Assistive Technologies for People with Physical Impairments.** Retrieved 3Apr, 2018 from https://www.gmc_uk.org/assessibility/assistive_technologies/physicall_impairments.app.

84.GMIT: Galway_ Mayo_ Institute of Technology. (n.d). **Library Services for Students with Disabilities.** Dublin: GMIT. 15 page.

85. Golub, Koraljka. (n.d). **Digital Libraries and the Blind and Visually Impaired.** Retrieved 18 Dec, 2017 from www.eprints.rclis.org/4391/1/h2.pdf.

86. Harrington, Thomas R.(1998). The Deaf Collection At The Gallaudet University Library. **Education Libraries Journal**. 22(3). P P 5-12.

87. Heckendrof, Stacie. (2009). **Assistive Technology For Individuals Who Are Deaf or Hard of Hearing**. 20 page. Retrieved 19 Feb,2018 from www.ucdenver.edu/.../ATforIndividualsWhoAreHearingImpaired.pdf.

88. Henderson, Philip. (n.d). **Access All Areas: Disability, Technology and Learning.** (n.l): TechDis and The Association for Learning. 86page.

89. Herch, Marion A and Johnson, Michael A. (2003). **Assistive Technology for the Hearing – impaired Deaf and Deaf blind.** London: Spriger. 319page.

90.IFLA. (2007). **Funding and Governance of Library and Information Services for Visually Impaired People: International Case Studies part2: Country Studies.** 282page. Retrieved 29 Dec, 2017 from www.dinf.net.jp/doc/english/access/0705_IFLA_rightscom/index.html.

91. Jaganathan,S and Govind, Raj and Gobta, Poonam Rani. (2008). **ICT For Physically Challenged Persons.** Retrieved 2Apr, 2018 from https://www.semanticscholar.org/paper/ICT_for_Physically_challenged_Persons_Gaganathan_Raj/b410. Pp119-127.

92. Kashyap,Khushoo and etc. (2017, May). Digital Text and Speech Synthesizer Using Smart Glove for Deaf and Dumb. **International Journal of Advanced Research in Electronic and Communication Engineering (IJARECE).** 6(5). P P 421- 428.

93. Kavanagh, Rosemary and Skold, Bwatrice Christensen. (2005). **Libraries for the Blind in the Information Age: Guidelines for Development.** The Huge: IFLA_Headquarters. 87page.

94. Khachatryan,Anna. (2014). **Digital Services to patrons with disabilities offered at the National Library of Armenia: challenges and measures taken**. (Master's thesis).- Swedish School of library and information science: Swedish school. 79p.

95. Lawal-Solarin, Esther Opeola. (2012). A Survey of Library and Information Services to Physically_Challenged Students in Academic Libraries in O gun State, Nigeria.**Library Philosophy and Practice (e-jornal).** Retrieved 2Apr, 2018 from https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1773.

96. Maginge, Rebecca Mgunda. (2014). **Library Services' Provision for People with Visuall Impairments and in Wheel Chairs in Academic Libraries in Tanzania.** (Doctorat Theisis). University of Kwazulu-Natal: College of Social Sciences and Humanity. 316 page.

97. Mamun,Abdullah and etc. (2017, Feb). Flex Sensor Based Hand Glove for Deaf and Mute People. **International Journal of Computer Networks and Communication Security**. 5(2) . Pp 38-48.

98. Marcum, Deanna B. (2009, 11May). **Facilitating Access to copyrighted works for the Blind or Persons with other Disabilities.** Submission to the United States Copyright office and the United States patent and Trademark office**,** Washington.

99. MCPL: Montgomery County Public Libraries. (2016, Feb). **Maryland Deaf Cultural Digital Library.** Retrieved 13 Apr, 2018 from https://montgomerycountymd.libguides.com/ld.php?content_id=23276308

100. Molden, Thomas Hugaas and Tossebro, Jan. (n.d). **Different definitions of disability and the impact an research results. Submitted to NTNU**. 24P. Retrieved 5 oct. 2017 from www.nova.no/asset/3675/1/3675_1pdf.

101. Nierman, Anna J. (2012). **The Impact of Library Services on students in Special Education Programs**. (Master's thesis). Warrensburg: University of Central Missouri, Libraries and Information Science. 35p

102. Nobel, Betty and Mcgrory, Margaret. (n.d). **A Library for the Future: CNIB Library Year in Review 2011-2012.** 10page. Retrieved 26 Dec, 2017 from www.cnib.ca/en/services/library/Documents/CNIBLibraryYearinReview_2011-2012_EN.pdf.

103. NTID: National Technical Institute for the Deaf. (2006, April). **Center on Access Technology in Deaf Education: For Student Who Are Deaf or Hard-of-Hearing.** 4pages. Retrieved 15 March, 2017 from https://www.ntid.rit.edu/sites/default/files/concept-paper.pdf.

104. OBE, Shahnaz Ali. (2013**). A Disability History Time line: The struggle for equal rights through the ages**. 48p. Retrieved 27 spt. 2017 from www.mersey.car.nhs.uk/media/1749/disability_timeline_20/3.pdf.

105. Poulson,Jane.M. (1994**).Library Programs for children with disabilities: A Survey of Missory Public Libraries**.(Master's thesis).-Kent State University: Universit. 48p.

106. Rayini, Junaid. (2017, June). **Library and Information Services to the Visually Impaired Persons.** University of Nebraska_Lincoln: University. Retrieved 1 Nov,2017 from http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4313context=liphilprac.

107. RID: Registry of Interpreters for the Deaf. (n.d). **Sign Language Interpreting.** Retrieved 8 Feb, 2018 from www.mdaap.org/SignLanguageInterpreters.pdf.

108. Roberston, Linda. (n.d). **Access for Library users with disabilities**. UK: SCONUL. 94p. Retrieved 2oct. 2017 from http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/.../access_disabilities_o.pdf.

109. Schuller, Christian and Others. (2016). **Computational Theromoforming.** Anaheim, CA: ACM. 9pages. Retrieved 21 Dec, 2017fromhttps://cs.nyu.edu/~panozzo/papers/comutational_thermoforming_2016_pdf.

110. United Nation. (n.d). **Disability of Arica: Information and Communication Technology (ICT) and Disability**. Tokyo: United Nation. 30p.

111. World Health Organization. (2011). **World Report on Disability.** World Health Organization: Organization. 325page.

ثالثاً: قائمة المواقع الالكترونية:

112. مكتبة الإسكندرية. **مكتبة طه حسين للمكفوفين وضعاف البصر**. استرجع بتاريخ 17 كانون الأول، 2017. من

http://www.bibalex.org/ar/center/details/tahahussinlibrary

113. جامعة القاهرة، المكتبة المركزية، **قاعة طه حسين.** استرجع بتاريخ 17 كانون الأول، 2017. من www.cl.cu.edu.eg/?page_id=133

114. Deaf Theatre. استرجع بتاريخ 15 آذار، 2018 من

https://www.rit.edu/ntid/deaftheater/

115. Gallaudet University, Library. **About the Library**

استرجع بتاريخ 12آذار، 2018 منwww.gallaudet.edu/library

116. Gallaudet University, Library. **Academic catalog**

استرجع بتاريخ12 آذار، 2018 من

www.gallaudet.edu/academic_catalog/services_and.../library

117. KDL (Kent District Library). 2018 ،استرجع بتاريخ 16 نيسان. من https://www.kdl.org/services/lbph

118. KDL (Kent District Library). **Services.** استرجع بتاريخ 16 نيسان،2018 من

https://www.kdl.org/services/lbph/available-materials-and-equipment

119. Library of Congress, NLS. **The National Library Service for the Blind and Physically Handicapped: Services.**

https://www.loc.gov/nlsaboutservices/ استرجع بتاريخ 30 كانون الأول،2017 من

120. Maryland State Library. **Organization.** 2018،نيسان12 استرجع بتاريخ https://www.marylandlibraries.org/Pages/DLDS-Organization.aspx .من

121. Maryland State Library, LBPH. **Welcome to the online catalog of the Maryland State Library for the Blind and Physically Handicapped.** استرجع بتاريخ 12نيسان، 2018 من

https://webopac.klas.com/md1aopac/idex.jsf.

122. NC,LBPH. **Patron Handbook:An Introduction to the services of the Department of Natural & Caltural Resources.** استرجع بتاريخ7نيسان، 2018 من

https://files.nc.gov/dncr-statelibrary/LBPH/.../nclb-pat-handbook.rt

123. North Carolina. **Library Blind/ Physically Handicapped.** استرجع بتاريخ8 نيسان، 2018 من https://www.nc.gov/agency/library_blind_physically_handicapped

124. RIT Libraries. **RIT Archive Colletion**.من 2018 ، آذار 15 استرجع بتاريخ

https://library.rit.edu/depts/archives/about.

125. RIT. **Deafness- Related Resources and Links.** www.ntid.edu/resources. استرجع بتاريخ 15 آذار، 2018 من .

126. RIT, Print. **C-Print?.** استرجع بتاريخ15آذار ،2018 من

https://www.rit.edu/ntid/cprint/.

127. РГБС: Российская Госдарственная Библиотека Для Слепых. **The Russian State Library for the Blind.**

استرجع بتاريخ 26 كانون الأول، 2017 من www.rgbs.ru/en/

الملاحق

ملحق1 استبانة ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية

استبانة رسالة ماجستير بعنوان

"خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية في جامعة دمشق"

من إعداد الباحثة سهير عيسى (ماجستير مكتبات ومعلومات) وإشراف الدكتور نبيل الحداد

وفيها تقوم الباحثة بدراسة مشكلة ضعف الاهتمام بواقع خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في مكتبات كلية الآداب في جامعة دمشق ومدى تلبية احتياجاتهم، وذلك بهدف استطلاع آراء المستفيدين **من ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية** حيث تستخدم معلوماتكم لأغراض البحث فقط وذلك لمعرفة مدى استفادتكم من الخدمات المكتبية لتحسين وتطوير الخدمات وتسهيل الوصول إليها.

وبالتالي أرجو الإجابة على الاستبانة التالية بوضع علامة ☒ أمام كل خيار.

المحور الأول: معلومات عامة:

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2. هل تتردد على المكتبة في كلية الآداب:

☐ نعم ☐ لا

3. إذا كانت إجابتك بـ نعم فما هي المكتبة التي تتردد عليها:

☐ مكتبة الكلية ☐ مكتبة الدراسات العليا

المحور الثاني: موقع ومبنى المكتبة:

4. في حال كنت تتردد على المكتبة أم لا، من وجهة نظرك أو برأيك هل تجد موقع المكتبة مناسب لك؟

☐ مناسب ☐ مقبول ☐ غير مناسب

5. من وجهة نظرك إذا كان الموقع غير مناسب أو مقبول فما هي أسباب عدم رضاك؟

(يمكنك اختيار كثر من إجابة واحدة)

- ☐ صعوبة الوصول إلى المكتبة
- ☐ وجود عتبات
- ☐ وجود المكتبة في موقع بعيد عن حركة الطلاب

6. إذا كنت تتردد على المكتبة هل تجد سهولة في الحركة داخلها ؟

☐ نعم ☐ قليلاً ☐ لا

<u>المحور الثالث:</u> الخدمات المكتبية والتقنية المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية:

ما هي الخدمات التي تستخدمها في حياتك والتي تجدها مناسبة لك لإدراجها في المكتبة، يرجى الإجابة على الأسئلة التالية:

7. هل تقترح توفر أجهزة الحواسيب في المكتبة لكي تستخدمها في البحث والدراسة؟

☐ نعم أقترح ☐ لا أقترح

- **إذا كانت الإجابة بـ نعم فما هي البرمجيات والخدمات التقنية المساعدة التي تجدها مناسبة للاستخدام وادراجها ضمن أجهزة الحواسيب؟**

(يمكنك اختيار أكثر من إجابة واحدة)

- ☐ **برنامج قارئ الشاشة** (هو برنامج يقرأ محتوى الوثيقة أو الكتاب للقارئ)
- ☐ **برنامج هال** (هو برنامج يقوم بقراءة النص أو تحويله إلى برايل مقروء)
- ☐ **برنامج ابصار** (هو برنامج يقوم بقراءة النص كما يقوم بتحويل برايل إلى نصوص وبالعكس)
- ☐ **برنامج التعرف على الصوت** (هو برنامج يقوم بتحويل الصوت إلى كمبيوتر ناطق)
- ☐ **جهاز السطر الالكتروني** (هو جهاز يقوم بقراءة محتويات الكمبيوتر بطريقة برايل وهو يعتبر بمثابة كمبيوتر محمول)
- ☐ **الطباعة بطريقة برايل** (طابعة تتعامل مع البرامج التي تقوم بتحويل النص إلى طريقة برايل وطباعته)
- ☐ **الكتاب الرقمي الناطق Daisy Book** (يساعد على قراءة الكتب عن طريق الصوت)

المحور الرابع: العقبات وسبل التطوير:

8. من وجهة نظرك ما هي الأسباب والعقبات التي أدّت إلى عدم ترددك إلى المكتبة، أو تواجهك فيها في حال كنت تتردد عليها؟ (يمكنك اختيار أكثر من إجابة واحدة)

- ☐ صعوبة الوصول إلى المكتبة
- ☐ عدم توفر كتب برايل
- ☐ عدم توفر مواد سمعية CD
- ☐ عدم توفر حواسيب

أخرى تعاني منها.....

9. ما مدى تعاون ومساعدة أمين المكتبة في تقديم الخدمات المكتبية لك مثل (خدمة إعارة الكتب، البحث عن مرجع معيّن، أو قراءة أمين المكتبة لكتاب ما تحتاجه؟

☐ جيّدة ☐ مقبولة ☐ ضعيفة

10. ما مدى استفادتك من الخدمات المكتبية والمتمثلة في (خدمة قراءة الكتاب، خدمة الإعارة الداخلية والخارجية، خدمة تسجيل مرجع تحتاجه بصيغة سمعيّة بصوت بشري؟

☐ جيّدة ☐ مقبولة ☐ ضعيفة

11. سواءً أكنت تتردد على المكتبة أم لا، من وجهة نظرك ماذا تقترح لتحسين خدمة المكتبة لك؟ يرجى الإجابة للارتقاء نحو خدمة مكتبية أفضل لك.

(يمكنك اختيار أكثر من إجابة واحدة)

- ☐ تحسين موقع المكتبة
- ☐ تحسين مساعدة أمين المكتبة لك
- ☐ توفير كتب بطريقة برايل
- ☐ وجود تقنيات مساعدة

أخرى تحب ذكرها.....

ملحق2 استبانة ذوي الاحتياجات الخاصة السمعية

استبانة رسالة ماجستير بعنوان

"خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية في جامعة دمشق"

من إعداد الباحثة سهير عيسى (ماجستير مكتبات ومعلومات) وإشراف الدكتور نبيل الحداد

وفيها تقوم الباحثة بدراسة مشكلة ضعف الاهتمام بواقع خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في مكتبات كلية الآداب في جامعة دمشق ومدى تلبية احتياجاتهم، وذلك بهدف استطلاع آراء المستفيدين **من ذوي الاحتياجات الخاصة السمعية** حيث تستخدم معلوماتكم لأغراض البحث فقط وذلك لمعرفة مدى استفادتكم من الخدمات المكتبية لتحسين وتطوير الخدمات وتسهيل الوصول إليها.

وبالتالي أرجو الإجابة على الاستبانة التالية بوضع علامة ☒ أمام كل خيار.

المحور الأول: معلومات عامة:

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2. هل تتردد عل المكتبة في كلية الآداب:

☐ نعم ☐ لا

3. إذا كانت إجابتك بـ نعم فما هي المكتبة التي تتردد عليها:

☐ مكتبة الكلية ☐ مكتبة الدراسات العليا

المحور الثاني: لغة الإشارة:

4. ما هي الصعوبات التي تواجهك عند التواصل مع أمين المكتبة، أو التي أدت إلى عدم ترددك إلى المكتبة؟

(اختيار إجابة واحدة على الأقل)

☐ عدم توفر مترجم اشاري

☐ عدم اتقان أمين المكتبة لغة الشفاه

أخرى تعاني منها.....

5. إذا كنت تتردد على المكتبة وكان أمين المكتبة لا يتقن لغة التواصل معك (لغة الإشارة)، ماذا تفعل؟

- ☐ اتجنب التعامل معه وأبحث بمفردي
- ☐ اتواصل معه بلغة الكتابة
- ☐ اخرج من المكتبة

أخرى اذكرها.....

<u>المحور الثالث:</u> الخدمات المكتبية والتقنية المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة السمعية:

ما هي الخدمات والتقنيات المساعدة التي تستخدمها في حياتك والتي تجدها مناسبة لك لإدراجها في المكتبة؟ يرجى الإجابة على الأسئلة التالية:

6. سواءً أكنت تتردد على المكتبة أم لا هل تقترح توفّر أجهزة الحواسيب فيها لكي تستخدمها في البحث والدراسة؟

☐ نعم أقترح ☐ لا أقترح

7. أي من الخدمات التقنية المساعدة التالية تفضل توفرها في المكتبة لإجراء الاتصال بخدمة المكتبة لطلب كتاب ما أو لاستفسار معين؟

(يمكنك اختيار أكثر من إجابة واحدة)

- ☐ **خدمة الهاتف النصيّ TTY** (هو جهاز يحتوي على شاشة نصية الكترونية ولوحة مفاتيح تتيح بإجراء محادثة هاتفية في نص مكتوب بدلاً من الكلام)
- ☐ **خدمة الاتصال للصم TTD** (هو جهاز يتكون من لوحة مفاتيح مع شاشة نصية تسمح بالاتصال بين الأصم والسامع حيث يقوم بتحويل النصوص إلى كلمات يتلقاها السامع)
- ☐ **حاسوب/ كاميرا الويب** (تسمح بالاتصال بصرياً مع الآخرين باستخدام لغة الإشارة)
- ☐ **أجهزة هواتف الفيديو للاتصال مع مترجم إشاري** (تسمح بالاتصال بصرياً مع الآخرين باستخدام لغة الإشارة)

8. أيّ من البرامج الإشارية التالية تفضل ادراجها في الحاسوب؟

☐ **برنامج تواصل** (هو برنامج المترجم الاشاري العربي يقوم بترجمة النص إلى لغة الإشارة العربية وكتابة النص بحروف الإشارة)

☐ **برنامج وسيط** (يقوم بترجمة النصوص إلى لغة الإشارة للذين يعانون من عدم فهم اللغة المكتوبة ويتوفر على الهواتف المحمولة للتواصل بينهم وبين السامعين)

أخرى تحب ذكرها.....

9. فرضاً إذا أقامت المكتبة ندوات أو مناقشات وغير ذلك هل تجد صعوبة في الفهم خلالها، كما يحصل في حياتك العاديّة من اجتماعات ومحاضرات؟

☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا

10. هل تقترح فكرة " <u>تدوين الملاحظات الالكترونية</u> " والتي يقوم فيها الشخص مدون المذكرات بتدوين كل ما يقال في الاجتماعات والمحاضرات والمناقشات وعرضها على شاشة الاسقاط؟

☐ نعم أقترح ☐ لا أقترح

11. إذا كنت ذات سمع ضعيف فهل تقترح فكرة توفر "<u>أجهزة الارسال بالذبذبات المعدلة FM</u>" والتي يتم استخدامها في المناقشات والاجتماعات والنوادي والمحاضرات لتضخيم صوت المتكلم وجعله واضحاً في بيئة صاخبة؟

☐ نعم أقترح ☐ لا أقترح

<u>المحور الرابع</u>: العقبات وسبل التطوير:

1. ما هي العقبات التي تواجهك في المكتبة سواءً أكنت من المترددين على المكتبة أم لا ؟

(يمكنك اختيار أكثر من إجابة واحدة)

☐ عدم اتقان أمين المكتبة للغة الإشارة

☐ عدم وجود CD بلغة الإشارة (يقوم بشرح النّص إلى لغة الإشارة عن طريق شخصية الأبعاد)

عقبات أخرى تعاني منها.....

12. سواءً أكنت تتردد على المكتبة أم لا ، من وجهة نظرك ماذا تقترح لتحسين خدمة المكتبة لك؟ يرجى الإجابة للارتقاء نحو خدمة مكتبية أفضل لك.

(يمكنك اختيار أكثر من إجابة واحدة)

- ☐ اتقان أمين المكتبة للغة الإشارة
- ☐ توفير تقنيات مساعدة

مقترحات أخرى تحب ذكرها.....

ملحق3 استبانة ذوي الاحتياجات الخاصة الجسدية

استبانة رسالة ماجستير بعنوان

"خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية في جامعة دمشق"

من إعداد الباحثة سهير عيسى (ماجستير مكتبات ومعلومات) وإشراف الدكتور نبيل الحداد

وفيها تقوم الباحثة بدراسة مشكلة ضعف الاهتمام بواقع خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في مكتبات كلية الآداب في جامعة دمشق ومدى تلبية احتياجاتهم، وذلك بهدف استطلاع آراء المستفيدين من **ذوي الاحتياجات الخاصة الجسدية** حيث تستخدم معلوماتكم لأغراض البحث فقط وذلك لمعرفة مدى استفادتكم من الخدمات المكتبية لتحسين وتطوير الخدمات وتسهيل الوصول إليها.

وبالتالي أرجو الإجابة على الاستبانة التالية بوضع علامة ☒ أمام كل خيار.

المحور الأول: معلومات عامة:

1. **الجنس:** ☐ ذكر ☐ أنثى
2. **هل تتردد على المكتبة في كلية الآداب:**

☐ نعم ☐ لا

3. **إذا كانت إجابتك بـــ نعم فما هي المكتبة التي تتردد عليها:**

☐ مكتبة الكلية ☐ مكتبة الدراسات العليا

المحور الثاني: الموقع والمبنى والتجهيزات:

4. **في حال كنت تتردد على المكتبة أم لا، من وجهة نظرك أو برأيك، هل موقع المكتبة مناسب لك، أو هل ترى أنّ الأدراج الموجودة تجعل من الصعب الصعود إليها؟**

☐ نعم ☐ مقبول ☐ لا

ـ إذا كان الموقع غير مناسب أو مقبول فما هي أسباب عدم رضاك؟

☐ وجود أدراج للدخول إلى المكتبة

☐ المداخل ضيقة

☐ عدم وجود مصاعد

أسباب أخرى اذكرها.....

5. هل تجد حريّة التجوّل داخل المكتبة؟

☐ نعم ☐ قليلاً ☐ لا

ـ إذا كنت تعاني من صعوبة التجوّل داخل المكتبة فما هي الأسباب؟

(يمكنك اختيار أكثر من إجابة واحدة)

☐ مساحة المكتبة صغيرة

☐ وجود عتبات

☐ وجود الكثير من التجهيزات تعيق الحركة

أخرى اذكرها.....

6. إذا كنت تتردد على المكتبة وتريد استخدام كتاب ما أو مرجع معيّن لإجراء بحث أكاديمي أو قراءته، هل تجد صعوبة في الحصول عليه ؟

☐ نعم ☐ قليلاً ☐ لا

ـ إذا كانت الإجابة بـ نعم أو قليلاً ماهي الصعوبات؟

☐ ارتفاع رفوف المكتبة

☐ صعوبة استخدام الطاولات للقراءة عليها

☐ عدم وجود حامل الكتب (تساعد في حمل الكتب مع ارتداء عصا الرأس تساعد في تقليب الصفحات للذين يعانون صعوبة في حمل الكتاب وتقليبه)

صعوبات أخرى اذكرها.....

7. للمتردد على المكتبة هل تجد أدراج الفهارس مصمّمة بطريقة تجعل استخدامها سهلاً عليك؟

☐ نعم ☐ مقبولة ☐ لا

المحور الثالث: الخدمات المكتبية والتقنية المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة الجسدية:

ما هي الخدمات والتقنيات المساعدة التي تستخدمها في حياتك أو تجدها مناسبة لك لإدراجها في المكتبة؟ يرجى الإجابة على الأسئلة التالية:

8. سواءً أكنت تتردد على المكتبة أم لا هل تقترح توفر أجهزة الحواسيب في المكتبة لكي تستخدمها في البحث والدراسة؟

☐ نعم أقترح ☐ لا أقترح

- **إذا كانت الإجابة بـــ نعم أي من التقنيات المساعدة التالية تقترح ادراجها ضمن أجهزة الحواسيب لتساعدك في البحث والدراسة؟**

(يمكنك اختيار أكثر من إجابة واحدة)

☐ **محاكي لوحة المفاتيح** (هو برنامج يضع لوحة مفاتيح افتراضية على الشاشة توضع فوق التطبيقات الأخرى)

☐ **أداة التحكم Joy Stick** (تستخدم بدلاً من الماوس)

☐ **عصا الفم** (تستخدم من قبل الأشخاص الذين لا يستطيعون تحريك أيديهم للتحكم بالإدخال إلى الكمبيوتر بدلاً من الماوس)

☐ **عصا الرأس** (يتم ربطها إلى الرأس لتحريكها في عملية الادخال إلى الكمبيوتر بدلاً من الماوس)

☐ **برنامج تتبع العين** (هو برنامج يسمح بالتحكم في حركة العين أو الرمش من تشغيل الحاسوب واستخدامه)

☐ **برنامج خيارات التحويل** (يسمح باستخدام الكمبيوتر من خلال النفث أو الرفث بواسطة أنبوب تقليب الصفحات)

☐ **فأرة الكاميرا** (هو برنامج يسمح للمستخدم بالسيطرة على مؤشر الفأرة على شاشة الحاسوب باستخدام حركة الرأس)

☐ **سماعات الرأس الأذنية** (تستخدم لدى الأشخاص الذين يعانون من صعوبة استخدام اليدين والذراع تمكنهم من التحدث والاستماع)

المحور الرابع: العقبات وسبل التطوير:

9. من وجهة نظرك أو برأيك ما هي الأسباب والعقبات التي أدّت إلى عدم ترددك إلى المكتبة، أو تواجهك فيها في حال كنت تتردد عليها ؟ (يمكنك اختيار أكثر من إجابة واحدة)

☐ صعوبة الوصول إلى المكتبة

☐ عدم توفر تقنيات مساعدة (أجهزة حواسيب وكل ما ذكر سابقاً)

أخرى تعاني منها.....

10. للمترددين على المكتبة كيف تجد أسلوب أمين المكتبة في تعامله معك ومساعدتك في خدمات المكتبة كخدمة الإعارة الخارجية أو الداخلية، الخدمة المرجعية (السؤل عن استفسار معيّن)، وتلبية احتياجاتك الخاصة كالوصول إلى كتاب أو مرجع تحتاجه وغير ذلك من المتطلبات الخاصة التي تحتاج مساعدة؟

☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف

11. سواءً أكنت تتردد على المكتبة أم لا، من وجهة نظرك ماذا تقترح لتحسين خدمة المكتبة لك؟ يرجى الإجابة للارتقاء نحو خدمة مكتبية أفضل لك.

(يمكنك اختيار أكثر من إجابة واحدة)

☐ تغيير موقع المكتبة إلى مكان سهل الوصول اليه

☐ توفير تقنيات مساعدة

أخرى تحب ذكرها.....

Abstract

The category of people with special needs of different types in one of the most important categories that libraries must consider and consider their cognitive aspirations, and meet their needs of information and scientific sources in a manner commensurate with their limited abilities.

The study aimed to shed light on the reality of library and information services for the beneficiaries of special needs in the Faculty of Arts and Humanities at Damascus University, and stand up for their views and how well to benefit from the library, and to identify the problems and obstacles that prevent the provision of distinctive services to them, and to learn about the suggestions in providing modern methods and desires to provide the library with it.

The study followed by the field curriculum, which is suitable for the nature of this study, which is interested in check of opinions, and the tools used in obtaining data and information are the questionnaire, observation and personal interview, The original community of this study represents the special needs of their three categories (Visual, Hearing, and Physical), The survey sample method was used because included the entire number, where the number of response was (75) students by 87.2% .

The study resulted in the results of the most important are non- observance the library of the Faculty of Arts in the Structural and technical aspects of people with special needs, and the absence of a policy to follow developments in the field of libraries to serve this category.

The study recommends the need to take into consideration the engineering specifications for people with special physical and visual needs, and to organize training courses in the rehabilitation of the librarian to master the language of communication with people with hearing disabilities, in addition to allocating the budget of the library to purchase computer and technologies suitable for each category of people with special needs.

Damascus University

Faculty of Arts and Humanities

Library and Information Section

Libraries and Information Services for Disabilities at the Faculty of Arts and Humanities in Damascus University: A Field Study

Master of Science in Library and Information Science, specializing in storage and retrieval systems

Preparation of the student
Suheer Yassin Issa

Supervision
Dr. Nabil El Haddad

2018 - 2019