



خدمات المعلومات للفئات الخاصة

٣٢٥ مك

إهداء

د. مروة محمد حسن د. دعاء عبد الراضى عبد اللطيف

قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب

٢٠٢٣-٢٠٢٢

محاضرات في :

خدمات المعلومات للفئات الخاصة

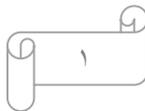
إعداد

د.مروة محمد حسن

مدرس علم المكتبات والمعلومات

د. دعاء عبد الراضى عبد اللطيف

مدرس علم المكتبات والمعلومات





بيانات الكتاب

الكلية : الآاب

الفرقة: الثالثة

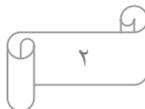
التخصص: المكتبات والمعلومات

تاريخ النشر: ٢٠٢٣

عدد الصفحات: ١٨٨

إعداد: د. مروة محمد حسن

د. دعاء عبد الراضى عبد اللطيف



قائمة المحتويات

المقدمة	٧
الفصل الأول :	٩
خدمات المعلومات للفئات الخاصة	٩
٠/١ تمهيد :	١٠
١/١ مفهوم خدمات المعلومات :	١٠
٢/١ عوامل ظهور خدمات المعلومات :	١٣
٣/١ أهداف خدمات المعلومات :	١٣
٤/١ أسس تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات :	١٥
٥/١ متطلبات خدمات المعلومات:	١٩
٦/١ العوامل المؤثرة في مستوي خدمات المعلومات :	٢٢
٧/١ الفئات الخاصة :	٢٣

الفصل الثانى: ٤٥

خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين من مؤسسات المعلومات

..... ٤٥

٠/٢ تمهيد: ٤٦

١/٢ خدمات لتزويد المستخدمين بالمعلومات: ٤٧

١/١/٢ الخدمة المرجعية: ٤٧

٢/١/٢ خدمات الإعارة لمصادر المعلومات ٥٥

٣/١/٢ خدمة الإمداد بالوثائق: ٦٤

٢/٢ خدمات لتيسير وصول المستخدمين للمعلومات وإفادتهم منها: ٦٧

١/٢/٢ خدمة التكشيف: ٦٧

٢/٢/٢ خدمة الاستخلاص: ٧٣

٣/٢ خدمات لإعلام المستخدمين وإحاطتهم بالمواد والموضوعات التى

تتهمهم. ٨٧

٩٣ الفصل الثالث:

٩٣ خدمات الفئات الخاصة من المستفيدين وتقنياتها

٩٤ ٠/٣ تمهيد:

٩٤ ١/٣ خدمات المعلومات للفئات الخاصة:

٢/٣ العاملون في مجال خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:

١٠١

١٠٥ ٣/٣ توفير مصادر المعلومات الملانمة لكل فئة من فئات المعاقين: ..

١١٠ ٤/٣ تقنيات إيصال المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:

١٢١ ٥/٣ برمجيات قراءة النصوص والاستماع إليها:

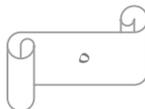
١٢٧ ٦/٣ تهيئة المكان الملانم لتقديم الخدمات المعلوماتية:

١٣٣ الفصل الرابع:

١٣٣ تكنولوجيا المعلومات وذوي الفئات الخاصة

١٣٤ ٠/٤ تمهيد:

١٣٥ ١/٤ التكنولوجيا الحديثة وخدمات المعلومات لذوي الفئات الخاصة: ..



٢/٤ استفادة ذوي الاحتياجات الخاصة من تطبيقات الويب ٢ فى المكتبات:
١٣٨

٣/٤: الإتاحة الرقمية : ١٤٦

١/٣/٤ تعريف الإتاحة الرقمية لذوي الاحتياجات الخاصة : ١٤٦

٢/٣/٤ طرق تيسير استعمال الوسائل الإلكترونية لذوي الاحتياجات
الخاصة : ١٤٨

٣/٣/٤ مواصفات الإتاحة ونفاذية الوصول للمحتوى الرقمي للمعاقين:
١٤٩

٤/٣/٤ تطويع استخدام الانترنت لذوي الاحتياجات الخاصة: ١٥٤

٤/٤ خدمات المعلومات المقدمة للأطفال: ١٥٥

١٧٧ تدريبات

١٧٨ تدريبات

١٨٢ قائمة المصادر والمراجع

١٨٣ قائمة المراجع

المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الانبياء والمرسلين ، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ، وبعد لقد خلق الله تعالى البشر على مستويات مختلفة من الصحة والقدرات، وجعل كلاً منهم يحتاج الآخر.

ويهدف هذه الكتاب إلى عرض عام وشامل وحديث لخدمات المعلومات للفئات الخاصة ؛ لذلك يتناول الفصل الأول مفهوم خدمات المعلومات وأهدافها وعوامل ظهورها وأسس تقديم خدمات المعلومات والعوامل المؤثرة بالإضافة إلي تعريف الفئات الخاصة وتصنيفهم وخصائص كل فئة وأنواع الاحتياجات الخاصة ومظاهر الصعوبات وابرز المشكلات التي يعاني منها الفئات الخاصة .

ويتناول الفصل الثاني خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين من مؤسسات المعلومات ، أما الفصل الثالث يتناول خدمات الفئات الخاصة من المستفيدين وتقنياتها .

ويعرض الفصل الرابع تكنولوجيا المعلومات وذوي الاحتياجات الخاصة ويتناول دور التكنولوجيا في تقديم الخدمات للفئات الخاصة واستفادة ذوي الاحتياجات الخاصة من تطبيقات الويب ٢ في المكتبات ، كما يتناول الفصل مفهوم الاتاحة

الرقمية ومواصفاتها وطرق تيسير استعمال الوسائل الالكترونية
لذوي الاحتياجات الخاصة، وكيفية تطويع استخدام الانترنت
لذوي الاحتياجات الخاصة . ويختتم الفصل بخدمات المعلومات
المقدمة للأطفال ومتطلبات تقديم هذه الخدمات .

والله ولي التوفيق

الفصل الأول:

خدمات المعلومات للفئات الخاصة

- ١/١ مفهوم خدمات المعلومات .
- ٢/١ عوامل ظهور خدمات المعلومات .
- ٣/١ أهداف خدمات المعلومات .
- ٤/١ أسس تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات .
- ٥/١ متطلبات خدمات المعلومات .
- ٦/١ العوامل المؤثرة في مستوى خدمات المعلومات .
- ٧/١ الفئات الخاصة .

١/٠ تمهيد :

إذا كان هذا العصر يسمى بعصر المعلومات فالأجدر به أن يسمى عصر الاستفادة من المعلومات ، حيث إن المعلومات كانت دائماً موجودة ولكن الاستفادة منها هو الهدف ، والاستفادة من المعلومات من أجل البحث العلمي ومن أجل التنمية البشرية ومن أجل التطوير.

تعتبر المكتبات مؤسسات اجتماعية مسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات لجميع فئات المجتمع بشكل عام بغض النظر عن خصائص كل فئة ، ومن ضمنها هذه الفئات ذوي الاحتياجات الخاصة ، لذا فإن من حقهم الاستفادة من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وذلك بتقديم خدمات تتلاءم مع قدراتهم .

١/١ مفهوم خدمات المعلومات :

تعد خدمات المعلومات هي الغرض الرئيس لوجود المكتبات فمن خلالها يتسنى إتاحة المعلومات والأفكار للمستفيدين، وبدون إتاحة تلك المعلومات لن يكون هناك أي مبرر لما تقوم به المكتبة من نشاطات أخرى تتمثل في توفير مصادر المعلومات سواء باقتنائها وإتاحتها داخل المكتبة أم بإتاحة الوصول إليها من مصادر أخرى عن بعد، كما لن يكون هناك أي مبرر للجهود المبذولة في تنظيم تلك المصادر فتكاليف توفير المواد وتنظيمها لن تكون ذات جدوى إذ لم تصل تلك المصادر

إلى المستخدمين منها ، ولن تحقق تلك المواد الغاية من وجودها بالمكتبة بمفردها، بل لابد من توظيف تلك المواد المنظمة بالطرق الملائمة التي تحقق إتاحة الاستفادة منها من قبل المستخدمين من داخل المكتبة أو خارجها، ولن يتم ذلك إلا من خلال الخدمات .

تعرف خدمات المعلومات بأنها : ذلك النوع من الخدمات التي تهتم اهتماماً مباشراً بمساعدة المستخدم في الحصول على المعلومات، فمعاونة المستخدم على التعرف على أماكن أو عية المعلومات التي يريدها هي خدمة معلومات، وتعريف المستخدم كيفية استخدام الفهارس والكشافات والبيبيوجرافيات هي خدمة معلومات تسمى بخدمة الإرشاد والتوجيه، وتقديم الإجابات الصحيحة للمستخدم الذي يحتاج إلى حل مشكلة أو سؤال في الحال هي خدمة معلومات، ومساعدة المستخدمين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع ما أو تعريفه بوسيلة استخدام مرجع بالذات للوصول إلى إجابة استفسار أو حلاً لمشكلة بحث أو استكمالها هي خدمة معلومات.

ويعرف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات خدمات المعلومات بأنها " التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبتث المعلومات " .

ويعرف ياسر يوسف عبد المعطي خدمات المعلومات بأنها:
"الخدمات التي تتوافر من خلالها المعلومات اللازمة لتلبية
احتياجات المستخدمين بشكل يعينهم على اتخاذ القرارات
المناسبة في الوقت المناسب بالنسبة لهم أو الوصول إلى نتائج
يسعون إلى تحقيقها، و إلى تطوير الأعمال و الأنشطة التي
يقومون بها".

ويقصد بالخدمة في مجال المكتبات والمعلومات بأنها :
الخدمات التي تحرص المكتبات بمختلف أنواعها على تقديمها
للمستخدمين حيث تتضمن في مفهومها الواسع الإمكانيات
والتسهيلات و الإجراءات و الأنشطة كافة التي تقدم للرواد
بهدف تحقيق الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات. حيث
نجد أن مصطلح خدمات المعلومات يشمل جميع العمليات التي
تهدف الى تجميع مصادر المعلومات ومعالجتها فنياً، ومن ثم
إتاحتها لمن يحتاج إليها. أو هي كافة التسهيلات التي تقدمها
المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من
مقتنياتها وبأقل التكاليف.

وطبقاً لما تقدم يمكننا القول أن خدمات المعلومات تعنى
الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي
تقوم بها المؤسسات المعلوماتية ممثلة في العاملين لديها من
أجل خلق الظروف المناسبة للباحث أو المستخدم إلى مصادر

المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق أيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات .

٢/١ عوامل ظهور خدمات المعلومات :

- ١ . ثورة المعلومات بأعدادها المختلفة .
- ٢ . ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري وتضاعفها .
- ٣ . تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث أن يتعرف منها علة الانتاج الفكري الحديث في مجاله .
- ٤ . نقص الوسائل والإمكانيات الفعالية التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات .
- ٥ . عدم إمكانية الحصول علي المطبوعات والنشرات التي تعتبر سرية أو محدودة النشر أو صادرة بالشكل الإلكتروني وحدة .
- ٦ . صعوبة البحث في الأعمال الببليوجرافية التي تتبع أساليب مختلفة في تحليلها للمعلومات وطريقة استخدامها .

٣/١ أهداف خدمات المعلومات :

لاشك أن نجاح أي مكتبة في أداء رسالتها مرهون بقدرتها على توفير المعلومات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب، ومن ذلك تنبثق جميع الإجراءات والعمليات المناسبة التي تتم في المكتبات ومراكز المعلومات . إذ أن الهدف المستهدف من اقتناء المجموعات وتنظيمها هو تقديم خدماتها

للمستفيدين منها ، تعتبر المكتبة في نظر القارئ العادي وفي نظر الباحث المتخصص أنها المكان المناسب الذي يمكن فيه الاطلاع على الكتب، بل يمكنه أن يحصل فيه على خدمات المكتبات والمعلومات بكافة أشكالها.

وتتلخص أهداف خدمات المعلومات في النقاط التالية :

١- توفير بدائل و أساليب حديثة لحل المشكلات الفنية واختيارات تكفل الحد من هذه المشكلات في المستقبل.

٢- الإجابة على الأسئلة أو الاستفسارات التي توجه بها المستفيد طلباً للحصول على معلومات معينة .

٣- رفع مستوى فاعلية وكفاءة الانشطة الفنية في قطاعات الإنتاج والخدمات .

٤- الإرشاد إلى مصادر المعلومات التي تحتوي على المعلومات التي تتصل بمشكلة من مشكلات البحث أو الدراسة .

٥- تدريب المستفيدين على كيفية استخدام الأوعية المرجعية ومصادر المكتبة بصفة عامة للحصول على المعلومات واستخدامها في عمليات البحث والدراسة.

٦- إتاحة المساعدة والمساندة في الوصول إلى المعلومات التي تلبي الاحتياج المعلوماتي لدى المستفيد .

٧- توفير المعلومات المناسبة للمستفيد المناسب في الوقت المناسب بالشكل المناسب .

تعتبر خدمات المعلومات المحك الرئيسي لمدى نجاح أي مكتبة، وبعبارة أخرى لمدى قدرتها على توفير المعلومات المناسبة لروادها وفي الوقت المناسب ، لأن تقييم فاعلية المكتبة لم يعد يعتمد فقط على بنائها، وتنظيمها ومقتنياتها، وموظفيها بل أصبحت المكتبة تقيم بمدى استخداماتها، ومدى ما تقدمه من خدمات لمرتاديهـا. وحتى تتمكن أي مكتبة من تحقيق أهدافها والقيام بوظائفها على خير وجه لابد من القيام بثلاثة أعمال اساسية:

- أ- أن توفر ما يحتاجه روادها من مواد مكتبية .
- ب- أن تنظم هذه المواد بشكل يساعد على استخدامها أفضل استخدام .
- ت- أن تقدم لمرتاديهـا كل ما يلزمهم من خدمات معلوماتية .

٤/١ أسس تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات :

دعي (king) إلى إتباع فلسفة خدمات العملاء المتبعة في الشركات عند تقديم الخدمات للمستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك في سبيل تقديم أفضل مستوى من الخدمات للمستفيدين و تحقيق أكبر قدر من رضائهم لضمان استمرار

ترددهم مضمون على المكتبة، وحث king في سبيل ذلك إلى مراعاة أربع عناصر رئيسة لتطبيق تلك الفلسفة وهي :

١. معاملة مواد المكتبة باعتبارهم اشخاصا لهم قيمتهم :
يقتضي ذلك استقبال المستفيد بابتسامة ومنحه الوقت الكافي والاهتمام بصورة فردية، وعدم الانشغال عنه بأمر أخرى، بل أن الامر قد يستدعي توجه أخصائي المكتبة مع المستفيد إلى مكان توافر المعلومات التي يرغب في الحصول عليها بدلا من الإشارة إلى أماكن تواجدها في المكتبة .
٢. الاستثمار في المكتبة :

تقوم بعض الشركات بتشجيع الموظفين على حسن التعامل مع العملاء باتباع سياسة تقتضى امتلاك الموظف اسهما في الشركة، وهذا لا يمكن تطبيقه بهذه الصورة في المكتبة، ولكن من الممكن إشراك المكتبي في التخطيط لوضع برامج المكتبة، ومتابعتها للتعرف على مدى رضا المستفيدين منها، ومن ثم تطوير تلك البرامج بما يحقق أكبر فائدة.

٣. معرفة المكتبي بالخدمات :

يتحقق ذلك بعدة أساليب من بينها قراءة المجلات العلمية ذات الصلة، والمشاركة في اجراء بحوث المكتبات، والاسهام

بالكتابة فيها، كذلك بالالتحاق ببرامج التعليم المستمر، و التجول بين مجموعات المكتبة للتعرف عليها، و التآلف مع المكتبة بدرجة أكبر مما يساعده على توجيه المستفيدين إلى مكان تواجد مصادر المعلومات بدقة أكبر.

٤. التأكد من حصول المستفيد على ما يريد :

ينبغي توجيه أسئلة للمستفيد قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة، فقبل أن يقدم المكتبي الخدمة لابد أن يوجه مجموعه من الأسئلة للمستفيد لاستيضاح المطلوب وتحديدده بدقة، وعليه تكون مساعدة المستفيد في الحصول على ما يحتاج إليه بدقة، وفي أثناء تقديم الخدمة ينبغي أن يحرص المكتبي على التوجه إلى المستفيد وسؤاله عن سير عملية البحث، وما إذا كان هناك تقدم فيها مما يشعر المستفيد باهتمام المكتبي بتلبية احتياجاته، أما بعد تقديم الخدمة فلا بد أن يحرص المكتبي على الاستفسار عن رضا المستفيد عند تقديم الخدمة، وقد يتم اجراء مسح لقياس رضا المستفيدين بصوره جماعية.

ولا شك أن تطبيق العناصر السابقة من شأنه أن يجعل المستفيد يستمر في دعم المكتبة و التردد عليها للحصول على المعلومات بدلا من اللجوء إلى مصادر أخرى مثل محلات بيع الكتب على سبيل المثال .

قد وضعت جمعية المكتبات الامريكية (ALA) مجموعة من السياسات الأساسية التي يمكن أن تسترشد بها المكتبات عند تقديم خدماتها، وتركز بعض تلك السياسات على الجوانب التي تتضمن حماية حقوق المستفيدين في الاستفادة من المعلومات، في حين يراعى البعض الآخر بعض الجوانب الأخلاقية التي ينبغي التقيد بها عند تقديم الخدمات ومن بين تلك السياسات نذكر الآتي :

١- أن تضم المكتبات مجموعات تخدم الأهداف الترفيهية والإعلامية والتوعوية لكل أفراد المجتمع الذي تقدمه له المكتبة ضمن خدماتها، دون أن تستثني مواد معينة لأسباب متعلقة بمصدرها أو وجهات نظر المشاركين في تأليفها .

٢- يراعى عدم منع أو إعاقة استخدام بعض الأشخاص من المكتبة لاعتبارات متعلقة بالأصل أو العمر أو الاتجاه.

٣- أن تحرص المكتبات على تخصيص مساحات لإقامة المعارض، أو قاعات للاجتماعات، على أن تتيح تلك التسهيلات بدرجة متكافئة لكل المستفيدين من خدمات المكتبة، دون النظر إلى معتقداتهم أو الأفكار التي يتبناها الفرد أو الجماعة الراغبة في الاستخدام .

٤- أن تراعي المكتبات تقديم جميع جهات النظر في القضايا المعاصرة و التاريخية، و ينبغي ألا تستبعد بعض المواد لعدم توافقها مع مذهب معين أو عقيدة ما .

٥- أن يراعى المكتبيون حقوق جميع المستفيدين في حماية خصوصياتهم عند استرجاعهم للمعلومات، أو استشارة بعض المواد، أو استعارتها أو طلبها.

٦- أن يتجنب المكتبيون خدمة مصالحهم الشخصية التي قد تتحقق لهم من خلال مستخدمي المكتبة أو الزملاء أو مؤسسات معينة .

٧- أن يحرص المكتبيون على تقديم أعلى مستوى من الخدمات من خلال مجموعات ملائمة ومنظمه، وسياسات إعاره وخدمات عادلة و تحقيق التكافؤ في الإتاحة. و أن يتحلى المكتبيون بالتجاوب وحسن الخلق وعدم التحيز عند تقديم المساعدة لكل من يطلبها .

٥/١ : متطلبات خدمات المعلومات:

١- مصادر المعلومات :

تعتبر مصادر المعلومات التي تفتنيها المكتبة الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية، ويجب أن تكون مصادر

المعلومات غنية بمختلف موضوعاتها وأشكالها . ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو تطورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة في المكتبات أو ضعفها وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية، ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير المكتبية المتعارف عليها كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها .

ومصادر المعلومات هي كل ما تفتنيه وتشمله المكتبات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة والمصادر الإلكترونية، وتكون هذه المصادر منظمة ومعدة بطريقة تسهل وتيسر استخدامها من قبل المستفيدين .

٢- الكادر البشري المؤهل :

يعد مستوى وكفاءة العاملين في المكتبة أو مركز المعلومات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي أحد العوامل الأساسية لنجاح خدمات المعلومات، ذلك أن المكتبي يعمل على تأمين، وجمع، وتيسير وبث المعلومة المهمة بالنسبة لمؤسسة ما أو مصلحة ما، كما أنه يتولى مهمة البحث وتحديد وتأمين المصادر الأولية المطبوعة منها، وحفظها وتكثيفها و وضعها

في نظام تقليدي أو آلي ، كما أن عدد وطبيعة العاملين بالمكتبة يتأثر بعوامل عدة منها :

- ١ . حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.
 - ٢ . نوعية إعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة.
 - ٣ . طبيعة وحجم المجموعات المكتبية.
 - ٤ . البرامج والنشاطات التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات وغيرها.
- ٣- التسهيلات اللازمة للمستفيدين " للقراءة والمطالعة والبحث والمتطلبات التكنولوجية :

يجب على المكتبة أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية، وتوفير أجواء البحث العلمي مثل الأجهزة والتقنيات والبرمجيات وقاعات الاطلاع ووسائل الاتصال والفاكس وخدمات التصوير والإنترنت والبريد الإلكتروني والمواد السمعية والبصرية والإضاءة والتهوية والتبريد وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستفيدين للوصول إلى غاياتهم من المعلومات .

٤- المقومات والمتطلبات المالية :

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات إلى متطلبات مالية متعددة و كثيرة لكي تؤدي دورها الفاعل في خدمة المستخدمين، فإنها تحتاج إلى متطلبات مالية تتمثل في : (النفقات لتنمية وبناء مصادر المعلومات المختلفة - نفقات مالية خاصة لشراء الحواسيب والآت التصوير وأجهزة المواد السمعية والبصرية - نفقات أخرى لصيانة الأجهزة وتطويرها - نفقات خاصة بالاشتراك في قواعد المعلومات العالمية) .

- ٦/١ العوامل المؤثرة في مستوى خدمات المعلومات :
- طبيعة المستخدمين واهتماماتهم وحاجتهم حيث يختلف مجتمع المستخدمين من مكتبة لأخرى من حيث مستوياتهم العمرية والعلمية والثقافية وحاجتهم المعلوماتية.
 - نوع المكتبة وأهدافها، حيث تختلف خدمات المعلومات في مكتبات الأطفال والمكتبات المدرسية والمكتبات الجامعية والمكتبات العامة والمتخصصة.
 - الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية .
 - مجتمع المستخدمين.
 - عدد ساعات إتاحة الخدمات .

٧/١ الفئات الخاصة :

يعاني بعض الأفراد في المجتمع من أمراض تحد من قدراتهم العقلية، والجسدية، والنفسية، والتي تؤثر بشكل كامل على حياتهم، لذا فهم يحتاجون إلى عناية خاصة تتناسب مع متطلباتهم واحتياجاتهم، ويطلق على هذه الفئة من الأفراد مسمى ذوي الاحتياجات الخاصة، ويختلف حجم مشكلاتهم، والطبيعة الخاصة بها من مجتمع إلى آخر؛ من خلال الاعتماد على توفير الوسائل والطرق للتعامل معهم بطريقة صحيحة ومناسبة لحالتهم الخاصة.

١/٧/١ مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة :

يعتبر مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة من أحدث المفاهيم ذات البعد الإنساني والمستخدم في وصف الأفراد الذين يحتاجون إلى رعاية خاصة سواء كانت: صحية وتربوية وتعليمية واجتماعية، من المتوقع أن يقوم بها متخصصون مؤهلون علميا و عمليا.

ويقصد بذوي الاحتياجات الخاصة هو : عدم الكفاية في خاصية أو قدرة معينة تتأرجح بين الخصوصية الجسمية والمعرفية، وما يمكن أن ينجم عن القصور لما يتعلق الأمر بالأداء والإنجاز كمقومين أساسيين للتعبير عن تجسد التعلم أو

إحدى معانيه، بمعنى المدى الذي يستطيع فيه الفرد التعبير عن ذاته بشكل موضوعي.

ويعرف ذوي الاحتياجات الخاصة أيضاً : مجموعة الأشخاص الذين لا يستطيعون ممارسة حياتهم بشكل طبيعي دون تقديم رعاية خاصة لهم نتيجة وجود قصور فكري أو عصبي أو حسي او مزيج من هذه الحالات كلها بشكل دائم بالإضافة الي حاجتهم لخدمة تفوق الخدمة المقدمة لأقرانهم من نفس العمر .

ويرى السريحي أن تسمية ذوي الاحتياجات الخاصة تضم الفئات التالية: الإعاقة العقلية، والإعاقة السمعية، والإعاقة البصرية، والإعاقة الجسمية والصحية، واضطرابات السلوك، والتوحد، واضطرابات التواصل، الموهبة والتفوق (والمعاق بشكل عام: " هو كل شخص لا يستطيع أن يكفل لنفسه - كلياً أو جزئياً - ضرورات الحياة الفردية والاجتماعية نتيجة لنقص فطري أو غير فطري في قواه الجسمية أو العقلية) .

وعرفت منظمة الصحة العالمية الإعاقة على أنها " : حالة من القصور أو الخلل في القدرات الجسدية أو الذهنية ترجع إلى عوامل وراثية أو بينية تعيق الفرد عن تعلّم بعض الأنشطة التي يقوم بها الفرد السليم المشابه في السن .

كما يشير مصطلح " الاحتياجات الخاصة Special Needs " إلى وجود اختلاف جوهري عن المتوسط أو العادي ، وعلى وجه التحديد ، أنه الفرد الذي يختلف عن الأفراد العاديين من حيث القدرات العقلية ، أو الجسمية ، أو الحسية ، أو من حيث الخصائص السلوكية ، أو اللغوية أو التعليمية إلى درجة يصبح ضرورياً معها تقديم خدمات التربية الخاصة والخدمات المساندة لتلبية الحاجات الفريدة لديه.

وعليه نستنتج أن مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة أصبح أشمل ويضم كل فئات ذوي الاحتياجات الخاصة سواء التي تنحرف عن المتوسط في الاتجاه الإيجابي كفئة الموهوبين أو نظائرهم في الاتجاه السالب من فئة المعوقين ذهنياً.

٢/٧/١ تصنيف الفئات الخاصة :

تقسم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة إلى قسمين رئيسيين هما :

- الأول: ذوي الاحتياجات الخاصة الايجابية: وتشمل فئة الموهوبين والمتفوقين عقلياً.

- ثانياً: ذوي الاحتياجات الخاصة السلبية: وتتضمن ذوي الإعاقة البصرية، والإعاقة العقلية، والإعاقة السمعية، وذوي الاضطرابات والمهارات الحركية.

- الأول: ذوي الاحتياجات الخاصة الايجابية :

الاطفال الموهبين :

أ- الطفل الموهوب منخفض التحصيل.

ب- الطفل عالي الموهبة.

ت- الطفل الموهوب المصاب بإعاقة.

١. الطفل الموهوب المنخفض التحصيل :

يوجد بين الأطفال الذين يتمتعون بقدرة عقلية متفوقة حالات يعاني أصحابها من انخفاض مستوى التحصيل الدراسي ، وربما أكثر من ذلك أننا قد نجد حالات من بين هؤلاء الأطفال يفشلون في الدراسة تماما.

لقد اجريت مجموعة كبيرة من الدراسات على الأطفال الموهبين منخفض التحصيل وقام جوان ١٩٥٧ Gowon ف بتلخيصها وخرج من نتائج هذه الدراسات يقول : أن الطفل من هذا النوع يميل الى الانسحاب عن تحقيق الأهداف والانتشطة والمشاركة الايجابية في الحياة الاجتماعية بوجه عام.

٢. الطفل عالي الموهبة :

أن نسبة الأطفال الذين يحصلون على نسبة ذكاء ١٧٠ فأكثر تعتبر نسبة منخفضة للغاية ، يقدر دهان Dehaan وهافج هرست ١٩٥٧ Havighurst أنه يوجد بين كل ألف طفل طفل واحد يحصل على نسبة ذكاء ١٦٠ فأكثر ويقدر هولن جورت Hollingworh أن واحداً من بين كل مليون طفل يحصل على نسبة ذكاء تزيد عن ١٨٠ .

٣. الطفل الموهوب المصاب بإعاقة :

قد نجد أحياناً أطفالاً موهوبين فيما بين الأطفال المعوقين ، فكانت هيلين كلير على سبيل المثال - صماء- عمياء ، لولا تفوقها العقلي لما كانت قد نجحت في نشاطها الدراسي ، وكان فرانكلين روزفلت الرئيس الأمريكي الأسبق - مصاباً بشلل الأطفال ، وكان عالم الفيزياء المشهور ستي نمتز مصاباً بتشوه القوام ، وقام بيتهوفن الموسيقي المعروف - بتأليف موسيقاه حتى بعد أن فقد السمع . تضم مؤسسات ومعاهد الأطفال المعوقين بدنياً، وفصول المضطربين إنفعالياً والجانحين أطفالاً يحصلون على درجات عالية من الذكاء . بوجه عام يمثل ذكاء هؤلاء الأطفال ميزة كبرى في التغلب على إعاقاتهم.

- ثانياً: ذوي الاحتياجات الخاصة السلبية :

أدت التغيرات الحديثة في نظم إعادة تصنيف حالات التخلف العقلي إلى تغيرات في المفاهيم التي يجب توافرها في حالة التخلف . كان ينظر إلى التخلف العقلي في السابق على أنه حالة دائمة ومستمرة على نحو أو آخر، إلا أن النظرة الحالية تميل إلى اعتبار التخلف العقلي نوعاً من التصنيف يمكن أن ينطبق على فترة من الفترات حياة الفرد وقد لا يكون كذلك في فترة أخرى . وتضم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة السلبية :

أولاً : الإعاقة البصرية :

يقصد بالإعاقة البصرية وجود مشكلات في حاسة الإبصار تمنعها من تحقيق وظائفها أو تحقيقها بصورة ضعيفة وتختلف درجاتها بين الشدة والحدة الشديدة التي ينتج عنها فقدان الإبصار أو الكف عنه، وهناك كثير من التعريفات التي تمت في تشخيص الإعاقة البصرية، فحسب معيار منظمة الصحة العالمية، الكفيف هو من تقل حدة إصاره عن (٠٦/٣) ، كما تعرف ناريمان متولي المكفوفين بأنهم المصابون بالعمى الكلي أو المكفوفون جزئياً، ولهم بقية بصر، ولكن بصرهم ضعيف جداً، ويقع ضمن المعوقين بصرياً أيضاً المصابون بالعمش،

وأولئك الذين كان بصرهم ضعيفاً أو عادياً، ثم تحولوا إلى مكفوفين كلياً.

ويصنف المعاقون بصريا ضمن مجموعتين رئيسيتين :

١. المجموعة الاولى : مجموعة المعاقون بصريا كليا والذي عرفه التعريف التربوي بأنه الشخص الكفيف الذي لا يستطيع أن يقرأ او يكتب الا بطريقة برايل .

٢. المجموعة الثانية : (مجموعة المعاقون بصريا جزئيا) : هي تلك المجموعة التي تستطيع أن تقرأ الكلمات المكتوبة بحروف مكبرة او باستخدام النظارة الطبية أو أية وسيلة تكبير وتتراوح حدة إبصار هذه المجموعة ما بين ٢٠ / ٧٠ الى ٢٠ / ٢٠٠ قدم في احسن العينين او حتى باستعمال النظارة الطبية.

التعريف القانوني للشخص المعاق بصرياً : هو ذلك الشخص الذي لا تزيد حدة الأبصار عنده عن ٠٦/٦ قدم في أحسن العينين، أو حتى باستعمال النظارة الطبية، وتفسير ذلك أن الجسم الذي يراه الشخص العادي في إبصاره على مسافة ٢٠٠ قدم، يجب أن يقرب إلى مسافة ٢٠ قدماً حتى يراه الشخص الذي يعتبر معاقاً بصرياً، حسب هذا التعريف. مع العلم أن هذا التعريف هو المعتمد قانونياً في الولايات المتحدة ومعظم الدول الأوروبية. وتعرف منظمة الصحة العالمية الكفيف بأنه كل "من تقل حدة إبصاره عن ٠٦/٣ ولو حاولنا ترجمة ذلك وظيفياً، فإنه

يعني أن ذلك الشخص لا يستطيع رؤية ما يراه الإنسان سليم البصر عن مسافة ٦٠ متراً، إلا إذا قرب له إلى مسافة ٣ أمتار. ويشيع استخدام تعريف منظمة الصحة العالمية في الدول الأقل نمواً.

التعريف التربوي للشخص المعاق بصرياً : هو ذلك الشخص الذي لا يستطيع أن يقرأ أو يكتب إلا بطريقة برايل، أما ضعاف البصر فهم الأفراد الذين يستطيعون قراءة المادة المطبوعة، على الرغم مما قد تتطلبه هذه المادة أحياناً من بعض أشكال التعديل (على سبيل المثال، تكبير حجم المادة ذاتها أو استخدام عدسات مكبرة كالكتب ذات الأحرف الكبيرة، وينتمي المعاقون بصرياً إلى فئة القراء الذين ليس بإمكانهم الوصول إلى المعلومات الحق الأساسي لكل فرد مهما كان وضعه.

ثانياً : الإعاقة السمعية :

هي حرمان الشخص من حالة السمع إلي درجة تجعل الكلام المنطوق ثقيل السمع ، مع أو بدون استخدام المعينات ، وتشمل الإعاقة الأشخاص الصم وضعاف السمع ، يعتبر الطفل الاصم كلياً هو ذلك الطفل الذى فقد قدرته السمعية في السنوات الثلاث الاولى من عمره ، وبذلك لم يستطع اكتساب اللغة . والذى يطلق على هذا النوع مصطلح الطفل الاصم الابكم ، اما الطفل

الاصم جزئيا فهو ذلك الطفل الذى فقد جزءا من قدرته السمعية وينطق وفق مستوى معين، وهناك بعدين رئيسيين في تصنيف الإعاقة السمعية هما:

١. العمر الذى حدثت فيه الإعاقة السمعية : وتصنف الإعاقة السمعية وفق هذا البعد إلى:

▪ صم ما قبل تعلم اللغة : ويطلق التصنيف على المعاقين سمعيا وتتميز هذه الفئة بعدم قدرتها على الكلام لأنها لم تسمع اللغة.

▪ صم ما بعد تعلم اللغة: ويطلق على المعاقين سمعيا الذين فقدوا قدرتهم السمعية بعد اكتساب اللغة.

٢. مدى الخسارة السمعية : وتصنيف إلي فئات حسب درجة الخسارة السمعية والتي تقاس بوحدات تسمى ديسبل :

▪ الإعاقة السمعية البسيطة وتتراوح قيمة الخسارة السمعية بها ما بين ٢٠ - ٤٠ وحدة ديسبل .

▪ فئة الإعاقة السمعية المتوسطة : وتتراوح قيمة الخسارة السمعية ما بين ٤٠ - ٧٠ وحدة ديسبل .

▪ فئة الإعاقة السمعية الشديدة : وتتراوح قيمة ما بين ٧٠ - ٩٠ .

▪ فئة للإعاقة السمعية الشديدة جدا : وتصل قيمة الخسارة السمعية إلى ٩٢ .

ثالثاً : صعوبات التعلم :

▪ التعريف الطبي لصعوبات التعلم هو : (الخلل العصبي او تلف الدماغ) .

▪ اما التعريف التربوي : هو عجز في تعلم اللغة والقراءة والكتابة والتهجية ، والتي لا تعود لأسباب عقلية او حسية ، ولقد اطلقت تسميات مختلفة على هذه الفئة من الأطفال التي تعاني من ظاهرة صعوبات التعلم في سنة ١٩٧٣ مثل :

○ الأطفال ذوى الاصابات الدفاعية .

○ الأطفال ذوى المشكلات الادراكية .

○ الأطفال ذوى الخلل الدماغي البسيط .

رابعاً: الاضطرابات الانفعالية : هي ذلك السلوك الانفعالي المتطرف والمزمن الذي يبتعد عن توقعات المجتمع وثقافته ومعاييره وتراوح هذه المظاهر ما بين مظاهر الاعاقة الانفعالية البسيطة الى مظاهر الاعاقة الانفعالية الشديدة.

خامساً : الاضطرابات اللغوية : تتعدد مظاهر الاضطرابات اللغوية وذلك تبعاً لتعدد الاسباب المؤدية اليها حيث تشمل التالي :

• اضطرابات النطق منها : (الحذف - الابدال) .

• اضطرابات الصوت : (التأتأة في الكلام - السرعة الزائدة في

الكلام - الوقوف أثناء الكلام) .

• اضطرابات اللغة : من حيث زمن ظهورها أو تأخيرها أو تركيبها أو صعوبة قراءتها أو كتابتها.

سادسًا : الإعاقة الحركية : هو الشخص الذي لديه عائق جسدي يمنعه من القيام بوظائفه الحركية بشكل طبيعي نتيجة مرض، أو إصابة أدت إلي ضمور العضلات ، أو فقدان في القدرة الحركية أو الحسية أو كليهما معاً، وتضم : حالات الشلل الدماغي واضطرابات العمودي الفقري ووهن أو ضمور العضلات والتصلب المتعدد والصرع.

سابعًا : الإعاقة العقلية: هي فئة الأشخاص غير القادرين على تعلم المهارات الأساسية الأكاديمية مثل: القراءة والكتابة ، وب قدرات عقلية تحت مستوى الذكاء الطبيعي فتمنعهم من أداء الوظائف الطبيعية .

ثامنًا : التوحد: هم الفئة المصابة بمشاكل في النمو تستمر طيلة الحياة، تؤثر على طريقة كلامهم، وإقامتهم للعلاقات الاجتماعية، ولا تزال مشكلة غير معروفة الأسباب نسبيًا.

تاسعًا : الإعاقة الصحية: هم الفئة المصابة بخلل في الجسم يؤثر عليهم صحيًا.

عاشراً : الإعاقة الحسية المزدوجة: هم الفئة المصابة بمشاكل في السمع والبصر.

الحادي عشر : ذوي الإعاقات المتعددة : وهم من يعانون ليس من إعاقة واحدة بل أكثر من ذلك؛ إذ أحياناً ما يحدث أن يجمع لدى الشخص الإعاقة السمعية، البصرية، الذهنية وغيرها من الإعاقات، يكونوا في حاجة للمزيد من الاهتمام والرعاية ومختلف الأساليب التعليمية لمساعدتهم قدر المستطاع على التأقلم مع تلك الإعاقات.

٣/٧/١ أنواع الاحتياجات الخاصة :

تصنف الاحتياجات الخاصة الى أربع فئات رئيسية، وهي:

أ - الاحتياجات الخاصة الاجتماعية والسلوكية، والعاطفية:

ومن أهمها: مرض التوحد، الاضطراب السلوكي العاطفي، اضطراب فرط النشاط والحركة، نوبات الغضب، اضطراب الوسواس القهري.

ب - الاحتياجات الخاصة التعليمية والادراكية:

ومن أهمها: صعوبات التعلم المحدودة، مثل: صعوبة القراءة، والكتابة أو عدم القدرة على فهم العمليات الحسابية البسيطة.

١. صعوبات التعلم المعتدلة (المتوسطة)، مثل: التأخر في معرفة اللغة، والتي تشمل على عدم القدرة على القراءة، أو الكتابة، أو الكلام.

٢. صعوبات التعلم الشديدة، مثل: الاضطرابات الخاصة الفكرية، أو النفسية، والتي ينتج عنها صعوبة في التواصل مع الآخرين، وتشتت في الانتباه.

٣. صعوبات التعلم الجسدية، مثل: الإعاقات الجسدية والتي يصعب علاجها.

ج - الاحتياجات الخاصة التواصلية و التفاعلية: ومن أهمها "الصعوبة المطلقة في النطق أو الاستماع. اضطراب طيف التوحد".

د - الاحتياجات الخاصة الجسدية : ومن أهمها " انعدام البصر، ضعف أو غياب السمع، الإعاقة الجسمية الكلية، مثل: شلل الأطفال".

٤/٧/١ مظاهر الصعوبات لذوي الاحتياجات الخاصة:

أ- المظاهر السلوكية :

تنقسم إلي :

▪ صعوبة الإدراك والتمييز بين الأشياء: فبعض الأشخاص (ذوي الاحتياجات الخاصة) الذين يعانون من مشكلات في الإدراك

يصعب عليهم ترجمة ما يرونه وقد لا يميزون العلاقة بين الأشياء.

- اضطراب المفاهيم: وهو عدم تمييز الفرد بين المفاهيم المتقاربة مثل: (الأطوال والأحجام والألوان).
- اضطراب السلوك الحركي: يكون الفرد فيه مختل التوازن يعاني صعوبات في الحركة مما يجعله يتصف بالنشاط الزائد أول العدوانية.

ب. المظاهر العصبية البيولوجية:

١. الإشارات العصبية الحقيقية.

٢. الإشارات العصبية المزمنة.

٣. خلو العائلة من الإعاقة العقلية.

ج . المظاهر اللغوية:

تنقسم إلى :

- صعوبة في القدرة على القراءة : وهو قصور في التعامل مع ما هو مكتوب.
- الصعوبات الخاصة بالكتابة: وهي خطأ في ترتيب الحروف، وعدم قدرة المتعلم على كتابة شيء تلقائيا كأقرانه الآخرين، وهكذا نستطيع القول بأن هناك علاقة بين الخلل المخي وصعوبات الكتابة والقراءة.

- الصعوبات الخاصة بالحساب: لا يستطيع المتعلم إنهاء العمليات الحسابية، ويقوم بالخلط بين مراتب الأرقام.
- تأخر ظهور الكلام: يمكن أن يكون بسبب الإعاقة.
- د. مظاهر الإدراك البصري: يصعب على هذه الفئة التعامل مع مفاهيم الشكل و الحجم والمسافة.

كما تتضح مشكلات ذوي الاحتياجات الخاصة في النقاط التالية: الاعتمادية والدافعية، الخجل، الإحباط، والغضب، الاتصال، النظرة السائدة بين الناس نحوهم، السلوك النمطي.

٥/٧/١ خصائص الفئات الخاصة :

تنقسم خصائص الفئات الخاصة إلى أربعة خصائص رئيسية وهي (الخصائص العقلية أو المعرفية، الخصائص الجسمية، الخصائص اللغوية، الخصائص الانفعالية والاجتماعية)، ولكل منها وصفه وصفاته المتمثلة فيما يلي:

الخصائص العقلية والمعرفية

- يكون الشخص بها مصاب إما بخلل أو ضعف في تكوين العقل يتواجد لديه منذ مولده ويترتب عليه الكثير من الصعوبات الحياتية حيث تفقده المقدرة على التعلم والتواصل مع من حوله.

- والتي كثيراً ما تبدو على شكله ومظهره ويكون في حاجة دائمة إلى المساعدة لكي يتمكن من التغلب على الصعوبات المترتبة على تلك الإعاقة.

الخصائص الجسمية :

يقصد بها التأخر بالنمو الجسمي البالغ حد الإعاقة، ومنها الإصابة بالتشوهات الجسمية في منطقة أو أكثر من الجسم ومن أبرزها الوجه والرأس، والتي أحياناً كما تنتشر بأطراف الجسم السفلي أو العلوي.

وتنقسم تلك الحالة إلى : الإعاقة المتوسطة أو الشديدة مثل الشعور السريع بالإرهاق والإجهاد، وضعف المقدرة على الاعتناء بالنفس، ضعف المناعة والمقدرة على مقاومة الأمراض، المعاناة من البطيء في الحركة وإتقان السير، ضعف الاتزان الحركي نتيجة عدم القدرة على التحكم في الجهاز العضلي مثل عضلات الأصابع، اليد والقدم.

الخصائص اللغوية:

يقصد بها ضعف المقدرة على التعلم، ضعف الانتباه والتركيز، والنسيان السريع وهما أهم العوامل التي تساعد الإنسان على التعلم والاستدكار، كذلك يتعذر على الفئات الخاصة التمييز بين الألوان،

الأوزان والأحجام المختلفة، المعاناة من التأتأة، والمفردات اللغوية القليلة المفترقة للجودة.

الخصائص الانفعالية والاجتماعية

تتواجد تلك الخصائص لدى ذوي الاحتياجات العقلية فهم أكثر من يعاني من عدم التكيف مع الأشخاص والمجتمع كما لا يملكون المقدرة على التمييز فيما بين الانفعالات المختلفة فيما يمرون به من مواقف بالحياة، كما أن من بينهم من يتصف ببعض الصفات مثل العدائية، التردد، فرط الحركة والنشاط، الانسحاب الاجتماعي وغيرها، ومنها الإعاقة النفسية التي تنتج عن إصابة الشخص بأثر ناتج عن اضطراب أو حادثة أو ظاهرة جعلته غير قادر بالانسجام مع المجتمع.

٦/٧/١ طريقة التعامل الصحيحة مع ذوي الاحتياجات الخاصة :

توجد عدة طرق يمكن اتباعها للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بطريقة صحيحة، ومنها ما يلي :

١. احترام الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ورؤيته بعيدًا عن الإعاقة.

٢. استخدام مصطلحات مقبولة عند التعامل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات، وتجنّب استعمال المصطلحات المُسيئة أو الجارحة.

٣. سؤال الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة قبل مساعدتهم؛ إذ يجب الاستفسار فيما إذا كانوا يحتاجون للمساعدة.

٤. تجنّب وضع افتراضات حول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة؛ أي لا يجب افتراض معرفة ما يريدونه أو ما يشعرون به أو ما هو الأفضل بالنسبة لهم.

٥. التحدّث مباشرةً إلى الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وليس إلى المُترجم الذي معهم.

٧/٧/١ حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة :

من حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة ما يلي :

- الرعاية الصحية والخدمات العلاجية والتأهيلية: لا تعني الإعاقة أن الشخص ليس بصحة جيدة أو أنه لا يمكن أن يكون بصحة جيدة، لذا يجب توفير الرعاية الصحية المناسبة له ليتمكن من تخطي المشاكل التي يعاني منها.
- وجود البيئة المؤهلة: توفير البيئة المناسبة ليحصل على الحقوق والخدمات، ومنها توفير الأمن له.

▪ التعليم في جميع مراحلہ: من خلال توفير المناهج الدراسية بلغة بریل، أو أي طريقة حسب الحالة، وتوفير التقنيات المناسبة لتعليمهم.

▪ استخدام الطرق ووسائل المواصلات: من خلال تهيئة الطرق ووسائل المواصلات لهم.

▪ الوظائف وفرص العمل: حق العمل من الحقوق الأساسية لذوي الاحتياجات الخاصة، لذا فلهم الخيار كالأخرين في اختيار طبيعة العمل.

٨/٧/١ أبرز المشاكل التي يعاني منها ذوي الاحتياجات الخاصة :

يوجد العديد من المشاكل التي يعاني منها ذوي الاحتياجات الخاصة، ومنها ما يلي:

١. إمكانية التنقل: يعاني الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من مشاكل كثيرة بسبب إمكانية الوصول؛ إذ أنهم ينتقلون على الكراسي المتحركة أو العكازات، كما أن نادرًا ما تُصمم الأماكن العامة لمراعاة راحة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، فمثلًا لا يُوجد منحدرات أو ممرات ضيقة لذلك من الصعب نقل الأشخاص ذوي الإعاقة، لكن حاليًا أصبحت الكراسي المتحركة رائعة للغاية وسهلة التحرك، كما أن بعض المباني صُممت مصعدًا خاصًا لذوي الاحتياجات الخاصة لتسهيل التنقل.

٢. صعوبة حصولهم على حقهم في التعليم: إنَّ التعليم حق أساس للجميع ويجب أن يكون التعليم مجانيًا للجميع، لكن في الواقع هناك الكثير من ذوي الاحتياجات الخاصة موجودين خارج المدرسة ومحرومين من التعليم الذي هو حق لهم، إلا أنه في الوقت الحاضر أفتتحت العديد من المؤسسات التي تُركّز على تعليم هذه الفئة.

٣. الشعور بالتجاهل: عند التعامل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لا يُعني ذلك بأنهم يُعانون من ضعف السمع أو البصر، لذلك يجب إزالة الحواجز وزيادة الوعي لدى الناس في التعامل مع هؤلاء الأشخاص والتفاعل معهم.

٤. قلّة فرص العمل: عند حرمان الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من التعليم، فقد يُحرّموا أيضًا من العمل، لأنّ التوظيف لأي مواطن يعتمد على تعلّمه ومهاراته، لذلك فإنّ هؤلاء الأشخاص يصعب التوظيف.

٥. الشعور بعدم الكفاءة: إنّ الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة يحتاجون وقت أكثر عند القيام بعمل معين أكثر من الأشخاص العاديين؛ إذ إنّ الإعاقة تمنع القيام بالعمل بسهولة، وبالتالي هذا يُسبب حزن وغضب للشخص المعاق.

٦. المضايقة وسوء المعاملة: بعض الأشخاص متفوقون في التمر وإهانة الضعفاء، كما أن غالبًا ما يتعرض ذوي الاحتياجات الخاصة من سوء المعاملة.

٧. الحصول على الرعاية الصحيحة: غالبًا ما يسمع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة جمل معينة، مثل أنا أعرف ما تمر به وأنت في هذه الحالة، أو أنا أعلم أن هذه الحالة صعبة عليك، لكن هذه الأنواع من الكلمات لا يمكنها أن تحل المشاكل والعقبات التي يواجهها ذوي الاحتياجات الخاصة، لأنه لا يستطيع أي شخص أن يعرف ما يشعر به هؤلاء الأشخاص.

٨. تكوين العلاقات: إن بعض الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة غير مرغوب فيهم في العلاقات أو كشركاء في الحياة، وهذا يُسبب لهم الكثير من الحزن والوحدة.

٩/٧/١ واجبنا اتجاه ذوي الاحتياجات الخاصة :

لا يعتبر الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة من العاجزين الذين لا يقدمون الخدمات للمجتمع، وإنما يمتاز الكثير منهم بصفات ومواهب جعلتهم يتفوقون على بعض الأصحاء، مثل توماس أديسون الذي افتقد إلى سمعه وهو طفلٌ صغير ولكنه استطاع أن يقدم للبشرية الاختراعات الكثيرة مثل المصباح الكهربائي والتلغراف والكاميرا وغيرها؛ لذلك لا بدّ من

المجتمع أن يحتضن هذه الفئة ويقدم لها كل ما تحتاج إليه واستغلال المواهب التي قد يتمتعون بها، كما أن الإسلام اهتم لأمرهم وأوجب رعايتهم وعدم تحقيرهم؛ فقد عاتب الله تعالى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم في سورة عبس لأنه تجاهل الأعمى عبد الله بن مكتوم وإعطاء كامل انتباهه إلى كبار المشركين الذين كانوا موجودين، فلا فرق عند الله تعالى بين الناس إلا بالتقوى ولعل شخصاً من ذوي الاحتياجات الخاصة مؤمناً بالله تعالى حق الإيمان أقرب إلى الله تعالى من شخص سليم مقصر في حق الله تعالى.

الفصل الثاني:

خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين من مؤسسات المعلومات

١/٢ خدمات لتزويد المستخدمين بالمعلومات.

٢/٢ خدمات لتيسير وصول المستخدمين للمعلومات.

٣/٢ خدمات لإعلام المستخدمين وإحاطتهم بالمواد
والموضوعات التي تهمهم.

تعتبر المكتبات مؤسسات اجتماعية مسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات لجميع فئات المجتمع بشكل عام بغض النظر عن خصائص كل فئة ، ومن ضمن هذه الفئات ذوي الاحتياجات الخاصة ، الذين يجب أن تتوفر لهم خدمات تلائم مقدراتهم وتلبي حاجاتهم من المعلومات ، وتشمل الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين منها كل من:

- ١- الخدمات المرجعية: (References' services)
- ٢- خدمة الإعارة: (Circulation)
- ٣- خدمة الإحاطة الجارية: (Current Awareness)
- ٤- خدمة البث الانتقائي للمعلومات: (Selective Dissemination Of information)
- ٥- خدمة التشفيف: (Indexing)
- ٦- خدمة الاستخلاص: (Abstracting)
- ٧- خدمة الببليوجرافيا: (Bibliography)
- ٨- خدمة التصوير والاستنساخ: (Photo Duplication)

ويستفيد من هذه الخدمات فئة ذوي الاحتياجات الخاصة وخاصة المكفوفين والصم وذوي الإعاقات الحركية الذين يمثلون ١٠% من سكان العالم ، وترتفع النسبة في العالم العربي إلى ١٢٪ بناء على الإحصاءات الصادرة عن الأمم المتحدة و المنظمة العربية للتربية و الثقافة والعلوم.

١/٢ خدمات لتزويد المستفيدين بالمعلومات:

١/١/٢ الخدمة المرجعية:

١/١/١/٢ الخدمة المرجعية التقليدية:

الخدمة المرجعية إحدى الخدمات الإرشادية التي تقدمها المكتبة وهدفها توفير الإمكانات المتاحة والأدوات التي من شأنها أن ترتفع بمستوى فاعلية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت بالمكتبة وتتم عن طريق الإرشاد والتوضيح والإعلام.

وتعد أحد الأهداف الهامة لكافة المكتبات ومن الخدمات الأساسية التي يتوجب على مختلف أنواع المكتبات توفيرها لروادها بأيسر الطرق وأسرعها، ومن ثم فهي تستحق كل ما يوجه إليها من اهتمام وما يحاط بها من أهمية وما تتكلفه المكتبة في سبيل إدارة مجموعة المراجع بها وتنظيمها وإبراز مكانتها وكيانها.

كما تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات المعلوماتية التي تقدم فى إطار المكتبات التعليمية والتي تؤدى من خلال الإجابة على أسئلة واستفسارات المستفيدين من خلال مجموعة متوازنة وكافية من كتب المراجع الأساسية وتنميتها عن طريق الاستبعاد والإحلال والإضافة للإبقاء على حداثة المعلومات ودقتها وشمولها، وتقدم الخدمة المرجعية بصورة مباشرة من خلال الإجابة على الأسئلة المرجعية أو بصورة غير مباشرة عن طريق اختيار المراجع المناسبة وتوفيرها للمستفيد.

وتهدف الخدمة المرجعية بمفهومها الواسع إلى مساعدة المستفيدين فى إيجاد الأجوبة عن أسئلتهم والتعرف على مصادر المعلومات، وتطوير استراتيجيات البحث.

وتعرف الخدمة المرجعية فى القاموس الذى وضعته الجمعية الأمريكية للمكتبات بأنها "ذلك النوع من عمل المكتبة، الذى يهتم اهتمام مباشر بمساعدة القارئ فى الحصول على المعلومات وفى استخدام مقتنيات المكتبة، سواء للدراسة أو البحث" و "خدمة المراجع" فى صورتها المادية تتمثل فى قسم مستقل من المكتبة، يسمى "قسم المراجع" له موظفوه الفنيون المدربون على عملهم تدريباً خاصاً، وله حجراته الخاصة، وله برامج وخططه التى يقوم بتنفيذها متعاوناً مع الأقسام الأخرى بالمكتبة.

٢/١/١/٢ مستويات الخدمة المرجعية:

- تقديم الإجابات الصحيحة لمن يحتاج إلى حل مشكلته أو إجابة عن سؤاله في الحال.

- مساعدة رواد المكتبة في التعرف على بعض المراجع الأساسية في مادة من المواد، أو تعريفهم بوسيلة استخدام مرجع بالذات للوصول إلى إجابة عن سؤال البحث.

- إعداد دروس عملية لتدريب المستفيدين تدريباً منظماً على استخدام المكتبة ومحتوياتها.

- تستوجب خدمة المراجع وضوح مطالب الباحث عن المعلومات حين يطرح مشكلته أو سؤاله على المختصين بإجاباتها أو البحث عن إجاباتها داخل المكتبة، فأخصائي المراجع يتعين عليه مساعدة المستعلم على صياغة سؤاله.

<https://www.youtube.com/watch?v=١JrquyfxN٩g>

٣/١/١/٢ الخدمة المرجعية الرقمية:

لقد تغيرت بنية مصادر المعلومات المرجعية في السنوات العشر الأخيرة، ويرجع جزء كبير من هذا التغيير إلى تقنيات المعلومات، وبصورة أكثر تحديداً مع ظهور شبكة الإنترنت والتطبيقات المرتبطة به، وقد أدى ذلك إلى وجود مصادر

معلومات مرجعية جديدة متاحة على الإنترنت تختلف عن مصادر المعلومات المرجعية التقليدية.

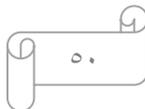
ولم تكن الخدمة المرجعية بمعزل عن التأثير بالتطورات التكنولوجية التي طالت كافة أنشطة المكتبات، فكما دخلت الميكنة إلى فهارس المكتبات وأتيح على الإنترنت، تأثرت الخدمة المرجعية بالتطورات التكنولوجية الحديثة وظهر ما يعرف بالخدمة المرجعية الرقمية وهو شكل جديد للخدمة المرجعية يقدم عبر شبكة الإنترنت.

وتعرف الخدمة المرجعية الرقمية على أنها: " الخدمة التي تطلب عن طريق الإنترنت، وغالباً ما تقدم عن طريق البريد الإلكتروني أو المحادثة الفورية أو الإستمارة الإلكترونية ويتم الإجابة على الاستفسارات عن طريق أخصائيو المكتبات في أقسام المراجع بالمكتبات وفي بعض الأحيان التعاون في بمشاركة أكثر من مكتبة في الإجابة على الاستفسارات"

١/٣/١/١/٢ أسباب ظهور الخدمة المرجعية الرقمية:

ظهرت الخدمة المرجعية الرقمية نتيجة لعدة أسباب:

- اتساع استخدام الإنترنت.



- تطور البرامج القادرة على تقديم الخدمة المرجعية بشكل
تزامنى أو لا تزامنى

إن الخدمة المرجعية الرقمية أو الافتراضية رغم أنها جديدة
فى ظهورها إلا أنها شاعت وانتشرت بسرعة بسبب حاجة
المستفيدين للحصول على المعلومات فى أى وقت وفى أى مكان
كما أن الخدمة المرجعية الرقمية تجعل الإخصائى قادراً على
مساعدة المستفيدين للوصول إلى المعلومات أو الحصول عليها
فى بيئة افتراضية باستخدام طرق متعددة مثل البريد الإلكتروني
والدردشة.

ولكل شكل من أشكال الخدمة المرجعية إيجابياته وسلبياته،
فالخدمة المرجعية الرقمية تفتقد لميزة الاتصال الشخصى وجهاً
لوجه مع المستفيد وهو الأمر الذى يعتبر مهماً فى الخدمة
المرجعية، وإن كان من الممكن تطوير الأساليب المستخدمة
وتطوير مهارات الأخصائيين للتغلب على هذا.

٤/١/١/٢ تقديم الخدمة:

١- الجمهور المستهدف:

- يجب على المكتبة أن تحدد فئات المستفيدين وأن تعلن ذلك في موقع الخدمة على الويب أو في أي أماكن أخرى يصل إليها المستفيدين.

- المسائل الفنية المتعلقة بإثبات صحة بيانات المستفيدين والسماح بالدخول إلى الخادم يجب أن تكون واضحة.

- إذا كان هناك أشخاص أو فئات مستبعدون من الحصول على هذه الخدمة فإن تنفيذ هذه السياسة يجب أن تكون موحدة على الجميع.

- يجب أن يتاح للمستفيدين إرشادات السلوك المناسب أثناء استخدام الخدمة.

- عند تسويق الخدمة يجب تحديد الجمهور المستهدف بوضوح.

٢- حدود الخدمة:

- إن مستوى الخدمة التي سيتم تقديمها يجب أن يحدد وأن يعلن، فهذا سوف يساعد الأخصائيين والمستفيدين على فهم رسالة الخدمة وهدفها ويتضمن مستوى الخدمة أنواع الأسئلة التي يمكن أن تجيب عليها الخدمة.
- يجب وضع الإرشادات أو المعايير التي تساعد في تحديد الأسئلة التي تقع خارج حدود الخدمة.
- من الضروري تحديد الوقت اللازم لكل من الأخصائي والمستفيد وأن يعلن هذا الزمن المحدد.
- الروابط الداخلية والخارجية للخدمة يجب أن يتم تصميمها بحيث تلفت انتباه المستفيدين.

٣- سلوكيات الخدمة:

- تحتاج الخدمة من الأخصائيين العديد من المهارات الاتصالية والشخصية وهي نفس المهارات اللازمة للخدمة المرجعية التقليدية.
- يجب أن يمثل الأخصائيون مهنتهم أمام مجتمع المستفيدين بكفاءة واقتدار.

- يجب أن تتوفر إرشادات للخدمة مثل المقابلة المرجعية وتبادل الأسئلة.

- يجب أن يتبع الأخصائيون الطابع الشخصي الودى فى اتصاتهم مع المستفيدين من أجل تقديم خدمة فعالة.

- مطلوب من الأخصائيين أن يظهروا مهاراتهم فى الاستخدام الفعال للاتصال على الخط المباشر وأن يثبتوا ويوضحوا درايتهم بالمشكلات المحتملة عند إجراء المقابلة على الخط.

- يجب أن يتم توفير التدريب الأساسى والمستمر للأخصائيين لمساعدتهم على التعلم، والحفاظ على مستوى عال من الأداء على الخط المباشر.

- يجب أن يتعامل الأخصائيين مع المستفيدين ومع زملائهم بالشكل الذى يضمن الخصوصية والسرية التامة.

٢/١/٢ خدمات الإعارة لمصادر المعلومات

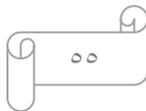
١/٢/١/٢ مفهوم الإعارة:

استعار الشيء منه: أى طلب أن يعطيه إياه لفترة محددة... والاستعارة: صك يطلب به القارئ كتباً من المكتبات يذيله بتوقيعه فيكون سنداً عليه. وقد اطلقت كلمة إعارة من قبل معظم المتخصصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات في العقود الأربعة الماضية على إحدى الوظائف المهمة في المكتبة الحديثة، وهى عملية إتاحة مصادر المعلومات لاستخدامها خارج المكتبة، كما استخدمت كلمة (تداول) للتعبير عن المعنى نفسه ولكن على نحو محدود.

٢/٢/١/٢ تاريخ الإعارة:

كانت المكتبات قديماً خزائن منيعة تركز على حفظ الكتب أكثر من التشجيع على استخدامها. ففي القرن الرابع عشر كانت الكتب في مكتبة جامعة السوربون تعار داخل مبنى المكتبة فقط. وإذا تم اخراج الكتاب؛ فإن على القارئ إعادةه في اليوم نفسه. كما كان على المستفيد باستثناء المدرسين والطلاب إيداع مبلغ مالى مساو لقيمة الكتاب قبل استعارته.

وفى القرن الثامن عشر تم انشاء مكتبات الاشتراكات بمبادرة من قبل تجار الكتب، حيث كان أول من قدم خدمة الإعارة



لجمهور الناس. كما مان لتأسيس "نوادى الكتب" دور في نشر الكتب وإتاحة استخدامها للعامّة. ومن الأمثلة على ذلك مكتبة أصدقاء المكتبة والتي أسسها بنجامين فرانكلين سنة ١٧٣١م بمدينة فيلادلفيا الأمريكية. ومع بداية المكتبات العامة في العصر الحديث بدأت تلك المكتبات بإعارة مجموعاتهما مجاناً، وازداد عدد المستعيرين يوماً بعد يوم حتى أصبحت خدمة الإعارة من أهم نشاطات المكتبة.

وفي القرن العشرين ظهر في البلاد المتقدمة مبدأ المشاركة في المصادر الذي يقوم على تعاون المكتبات في الاستفادة من مصادر المعلومات وبناء المجموعات على أساس التكامل، خاصة للمكتبات الواقعة في إطار جغرافي معين. وقد تم تطبيق هذه الفكرة وفقاً للاتفاقيات التعاونية التي تم الوصول إليها بين المكتبات المشاركة من خلال المؤتمرات والندوات التي عقدت لتحقيق هذا الغرض.

٣/٢/١/٢ أنواع الإعارة:

١- الإعارة حسب مكان الاستخدام للمصادر:

هناك نوعان من الإعارة حسب مكان الاستخدام هما:

١) الإعارة الداخلية لمصادر المعلومات:

فالإعارة الداخلية نتيجة طبيعية لسياسة الأرفف المفتوحة وتعنى: عدم السماح بخروج بعض المواد المكتبية من المكتبة بحيث تستخدم فقط داخل القاعات المتخصصة لها

٢) الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات:

وهى من حق القارئ مع ضرورة توفير شروط أوفر لبعض الرواد كالمدرسين أو الباحثين في المكتبات الأكاديمية وفى هذه الحالة لا يخرج الكتاب من المكتبة إلا بعد تسجيله وتحديد مدة الإعارة وهذا النوع من الإعارة يتأثر بعوامل أساسية هامة منها:

أ- عدد أفراد مجتمع المستفيدين من المكتبة.

ب- حجم مجموعات المكتبة.

ج- عدد موظفى قسم الإعارة.

٢- الإعارة حسب الرفوف:

أولاً: نظام الرفوف المفتوحة:

ويسمح هذا النظام لجميع المستفيدين بالدخول إلى المكتبة والتجول بين الرفوف لاختيار المواد المكتبية التي يرغبون في قراءتها أو استعارتها بعد تصفحها والاطلاع عليها مباشرة. ويحتاج هذا النظام إلى متطلبات عدة منها:

- أ- ضرورة تدريب المستفيدين على كيفية الوصول إلى الرفوف وإخراج الكتب المطلوبة منها وإعادة ترتيبها بشكل دقيق.
- ب- توفر مساحات واسعة بين الرفوف لإعطاء المستفيدين فرصة للتجول بينها بسهولة.

ثانياً: نظام الرفوف المغلقة:

لا يسمح للمستفيد بالوصول إلى الرفوف والتجول بينها للبحث أو المطالعة إطلافاً عند اتباع نظام الرفوف المغلقة في المكتبة، بل يقوم المستفيد عادة بتعبئة نموذج خاص للإعارة يضم معلومات ببليوغرافية كافية عن الكتب ومعلومات عن المستعير ويسلمه لموظف الإعارة المختص، الذي يقوم بدوره بالبحث عن الكتاب وإحضاره من على الرفوف

٤/٢/١/٢ دوافع الإعارة لمصادر المعلومات:

الإعارة خدمة لا غنى عنها لفئات المستفيدين كافة، ولكنها قد تكون الوسيلة الوحيدة المتاحة أمام فئة منهم بسبب الظروف العملية والشخصية التي قد تحول بينهم وبين الوصول إلى المكتبة. أو البقاء فيها لوقت طويل، ورغم ما تتطلبه خدمة الإعارة من تكاليف مادية وبشرية، وما يصاحبها من سلوكيات سلبية من قبل بعض المستعيرين، إلا أن معظم المكتبات تحرص على إتاحة هذه الخدمة لعوامل عديدة منها:

أ- تحقيق الأهداف العامة والاجتماعية والثقافية لإنشاء المكتبة ونشر الوعي الفكرى والثقافى.

ب- تنشيط استخدام المصادر بما يوازى الموارد المادية والبشرية لاقتنائها.

ج- الحد من بعض الممارسات السلبية مثل: سرقة وتمزيق الكتب.

د- التقليل من تصوير المصادر، وهو ما يوفر كثيراً على المستفيدين، ويتوافق أيضاً مع قوانين وأنظمة حقوق التأليف.

هـ- مراعاة الظروف العلمية والخاصة لبعض المستفيدين مثل: الباحثين والموظفين والطلاب وكبار السن والعاقين

والنساء وغيرهم، الذين قد تحول بعض الصعوبات والعقبات بينهم وبين استخدام المصادر داخل مبنى المكتبة أحياناً أو بشكل دائم.

و- تعد الإعارة في كثير من المكتبات - وبخاصة في الدول المتقدمة- إحدى القنوات المهمة للتعاون مع المكتبات الأخرى ضمن ما يسمى بالمشاركة في استخدام المصادر.

٥/٢/١/٢ وظائف قسم الإعارة

يؤدى قسم الإعارة في المكتبات مهام كثيرة ومتعددة من أبرزها:

١- تأمين وتوفير الكتب والمواد المكتبية الأخرى للمستخدمين بأسرع وقت ممكن وأقل جهد وبأيسر الطرق.

٢- القيام بإعداد الهويات الخاصة بالمستخدمين وتنظيمها وتثبيت أسمائهم والمعلومات الضرورية عنهم.

٣- القيام بعملية تنظيم سجلات الإعارة المطلوبة.

٦/٢/١/٢ خدمة الحجز لمصادر المعلومات:

تجرى عمليات الحجز بواسطة ملفات الحجز الموجودة في أنظمة الإعارة المحوسبة بالمكتبة. أما إجراءات الحجز اليدوية

التقليدية، فتتم في الجامعات والمعاهد العلمية المتخصصة وفقاً لخطوات متشابهة يمكن إيجازها في الآتي:

١- تقوم المكتبة بإرسال خطابات إلى كافة الأقسام العلمية بالجامعة لإشعار أعضاء هيئة التدريس بحجز المواد اللازمة لبرامجهم الدراسية قبل بداية الفصل الدراسي بوقت كافٍ.

٢- يقوم أعضاء هيئة التدريس بتعبئة نموذج الحجز (انظر: الشكل) بأسماء المواد التي يرغبون حجزها، حيث يتم إعادة النماذج إلى المكتبة من قبل الكليات والأقسام العلمية بالجامعة.

٣- يقوم الموظف المختص بسحب نسخ المواد المراد حجزها من رفوف المكتبة، وتوضع على رفوف المواد المحجوزة مرتبة حسب أرقام الطلب.

٤- تحفظ نماذج الحجز وسجلاته في ملفات خاصة حتى انتهاء مدة الحجز.

٥- عندما يرغب أحد المستفيدين في استخدام النسخة المحجوزة يتم عمل الآتي:

أ- يقوم الموظف بالإطلاع على هوية المستعير، وإدخال المعلومات في الحاسوب أو تعبئة نموذج إعاره كتاب محجوز (انظر: الشكل).

ويحتوى النموذج على معلومات عن المستعير والمادة المحجوزة وقت إعارتها وإرجاعها.

ب- يقوم الموظف حينئذ بسحب المادة المحجوزة من أرفف الحجز ويسلمها إلى المستعير.

ج- يتم الاحتفاظ ببيانات الحجز وبنموذج إعاره المادة المحجوزة في سجل خاص حتى إعادتها.

د- عند إعادة المادة المحجوزة في الوقت المحدد، يتم إعادة المادة إلى أرفف الكتب المحجوزة مرة أخرى، كما يتم إلغاء البيانات أو إتلاف نموذج الحجز.

هـ- في حالة تأخير إعادة المادة المحجوزة، يتم إيقاع العقوبات العقوبات والغرامات المناسبة وفقاً لما تنص عليه قواعد الحجز.

نموذج حجز كتب

الرقم المتسلسل	عنوان الكتاب	رقم النسخة	رقم التصنيف	تاريخ نهاية الحجز

نموذج حجز كتاب يعبأ بواسطة عضو هيئة التدريس

مكتبة جامعة

بطاقة حجز كتاب

عنوان الكتاب:

اسم المؤلف:

رمز التصنيف:

اسم طالب الحجز: الكلية:

اسم المساق ورقمه:

تاريخ حجز الكتاب: التوقيع:

٣/١/٢ خدمة الإمداد بالوثائق:

يطلق عليها أيضاً إيصال أو تسليم الوثائق ويعرفها معجم ODLIS بأنها تقديم الوثائق المنشورة وغير المنشورة للمستفيدين في شكل مطبوع، أو على أشكال مصغرة، أو في شكل رقمي. وهي خدمة تقدم عادة عند طلبها في مقابل رسوم ثابتة. وفي معظم المكتبات يتم تقديم الخدمة من مكتب الإعارة التبادلية **Interlibrary Loan**، ويطلب من المستفيدين عادة استلام الوثائق الورقية من المكتبية، أما الوثائق الإلكترونية فيمكن إرسالها إليهم عبر البريد الإلكتروني.

وهناك أكثر من مصدر يمكن إمداد المستفيد بالوثائق من خلاله؛
ومن ذلك:

- مجموعات المكتبات العامة والأكاديمية.
- موردو الوثائق المتخصصون؛ سواء أكانوا تجاربيين أو حكوميين أم غير ذلك.
- الجمعيات.
- الناشرون .
- المؤلفون.
- الاتحادات الإلكترونية.

ومن خلال تلك المصادر المختلفة يمكن الحصول على النصوص الكاملة للوثائق بمختلف أشكالها، بما في ذلك: مقالات الدوريات، وأعمال المؤتمرات، ومقتطفات من الكتب، وبراءات الاختراع، وغير ذلك من مواد.

ويذكر أن بدايات تقديم خدمة الإمداد بالوثائق بشكل تجارى كان في مطلع الثمانينات من القرن العشرين، عن طريق شركات صغيرة تابعة لأفراد، ثم انتقلت ملكيتها في التسعينيات إلى شركات كبيرة، وعلى الرغم من أن بدايات هذه الخدمة كانت من خلال مؤسسات تجارية، إلا أن المكتبات الأكاديمية والعامّة دخلت أيضاً في هذا الإطار لتصبح من بين المؤسسات التي تقدم خدمة الإمداد بالوثائق من خلال مجموعاتها التي تضمها وبذلك فإن المكتبات لم تعد فقط في موضع الوسيط الذي يقوم بطلب الوثائق واستلامها وتسليمها للمستفيدين، ولكنها تجاوزت ذلك؛ لتصبح أحد مصادر الإمداد بالوثائق أيضاً.

- خدمة الإمداد بالوثائق في ظل التقنية الحديثة:-

أحدثت التقنية الحديثة تغييرات على كل من أساليب تقديم خدمة الإمداد بالوثائق، وكذلك على أشكال الوثائق التي تتعامل معها الخدمة، فضلاً عن مستوى أدائها، وذلك على النحو الآتي:

- كان تقديم الخدمة في بداياتها يتم اعتماداً على الوثائق الورقية، والمواد المتاحة على ميكروفيلم وميكروفيش، ثم تطورت في ظل التقنية الحديثة لتعتمد على المواد الإلكترونية أكثر من غيرها، فأصبح الموردون يعملون على البرامج المحلية والمصادر الإلكترونية المتاحة على الخط المباشر، أو المتاحة على الويب أو عبر بروتوكول نقل الملفات FTP .

- تطور مستوى أداء الخدمة؛ حيث أصبحت الوثائق تصل إلى المستفيدين بسرعة أكبر وبدقة أكثر، كذلك فإن تكلفة تقديم الخدمة أصبحت أقل بالاعتماد على الوسائط الإلكترونية.

- أتاحت التقنية إمكانية التعرف بسهولة وبدقة على كيفية استخدام المعلومات، وأوقات استخدامها، وفئات المستفيدين الذين يقبلون على الخدمة، وما يفضلونه من أشكال، والتعرف على المقالات التي يزيد الاهتمام بها، وعليه يكون تحديد القيمة الحقيقية لكل مقالة.

٢/٢ خدمات لتيسير وصول المستفيدين للمعلومات

وإفادتهم منها:

يقصد بها تلك الخدمات التي تسهل على المستفيد الوصول إلى احتياجاته من مصادر المعلومات المختلفة من بين الكم الضخم من الانتاج الفكرى الصادر من دول مختلفة، وبلغات متعددة، كما تيسر للمستفيد الاستفادة من مصادر المعلومات الصادرة بلغات أخرى غير التي يجيدها، فضلاً عن الخدمات التي تتيح للمستفيد الحصول على أجزاء من الوثائق غير المصرح بإعارتها، أو التي يرغب في الاحتفاظ بها؛ وبذلك فإن هذه الفئة تشمل الخدمات الببليوجرافية بما في ذلك: خدمة التكشيف، وخدمة الاستخلاص، كما تشمل خدمة الترجمة، وكذلك خدمة الاستنساخ، وخدمة الطباعة. وفيما يلي نتناول كل خدمة من تلك الخدمات:

١/٢/٢ خدمة التكشيف:

تتزايد الحاجة إلى خدمة التكشيف نظراً للتضخم المتزايد في حجم الانتاج الفكرى الصادر بلغات متعددة، من دول العالم في شتى التخصصات الموضوعية التي تتفرع بدورها وتتداخل على النحو الذى يجعل من الصعب على المستفيدين الوصول إلى هذا الانتاج الفكرى دون أدوات ضبط ببليوجرافى تساعدهم على التعرف على أماكن تواجد ذلك الانتاج.

وقد كانت الكشافات إحدى تلك الأدوات التي يستعين بها الباحثون للوصول إلى الانتاج الفكرى غير المستقل مثل مقالات الدوريات، وأعمال المؤتمرات والقوانين والتشريعات، ووثائق الهيئات، ومحتويات الكتب، وغيرها من المواد.

ويعرف الكشاف بأنه "دليل منهجى للوحدات items التي تتضمنها مجموعة ما، أو المفاهيم المشتقة من مجموعة ما، وتمثل هذه الوحدات أو المفاهيم المشتقة بواسطة مداخل ترتب وفقاً لترتيب معروف أو مقرر سلفاً، مثل الترتيب الهجائى أو الترتيب الزمنى أو الترتيب الرقمى" ويتكون الكشاف من جزأين رئيسيين هما :

الدوال: المداخل التي تعبر عن محتوى المواد التي يتم تحليلها. وقد تكون كلمات مفتاحية، أو رموزاً، أو ما سوى ذلك.

الروابط: تمثل مكان وجود المواد. وقد تأتى في شكل بيانات ببلبيوجرافية، أو أرقام صفحات، أو أرقام ملفات أو غير ذلك، والتكشيف ما هو إلا إعداد الكشافات لاستخدامها من قبل المستفيدين.

وتتطوى عملية الكشف على مرحلتين هما: مرحلة التخطيط،
ومرحلة التنفيذ.

١- مرحلة التخطيط:

يتم خلال هذه المرحلة الآتى:

(١) التعرف على احتياجات المستفيدين من الكشاف المراد إعداده.

(٢) وضع حدود تغطية الكشاف سواء من الناحية الموضوعية أم اللغوية أم الشكلية بما يتفق مع احتياجات المستفيدين.

(٣) تحديد القواعد والأدوات التى سيعتمد عليها المكشف لغرض التحليل الموضوعى، والوصف المادى للوحدات المراد تكشيفها.

(٤) تحديد المواد التى سيتم تكشيفها، والمواد التى ستستبعد من هذه العملية.

(٥) تحديد درجة التخصيص التى ستتبع عند تحليل المواد.

٢- مرحلة التنفيذ:

يتم فى هذه المرحلة إعداد الكشاف فعلياً باتباع عدد من الخطوات تتمثل فى الآتى:

(١) تحليل المحتوى: فحص الوثيقة عن طريق قراءتها كاملة أو قراءة أجزاء منها للتعرف على حدود تغطيتها الموضوعية، والمفاهيم التى تتناولها.

٢) تحديد مؤشرات المحتوى: التعبير عن المفاهيم التي تم تحديدها عند قراءة الوثيقة. وقد يعبر المكشف عن المفاهيم بعباراته، أو بعبارات مستعارة من المؤلف نفسه. ويحصر المكشف تلك المفاهيم في قائمة، ثم يقوم بتحويلها إلى مصطلحات كشفية اعتماداً على قائمة مقننة (لغة اصطناعية)، أو اعتماداً على نفس الكلمات والجمل الواردة في النص (لغة طبيعية).

٣) إضافة مؤشرات المكان: تعريف المستفيد بمكان تواجد المحتوى الذي تم تحليله. وقد يكون المؤشر بيانات بليوجرافية تصف الوثيقة، أو رقم صفحة في كتاب، أو رقم صفحة ورقم عمود في صفحة، أو رقم مسلسل يشير مثلاً إلى التسجيلات البليوجرافية داخل بليوجرافية.

٤) تجميع المداخل الناتجة: تسجيل ناتج عملية التكشيف على وسيط ورقي أو إلكتروني؛ ومن ذلك النماذج المطبوعة، أو البطاقات، أو الوثيقة نفسها، أو نماذج إلكترونية تظهر على شاشة الحاسب الآلي. على أن يخصص نموذج لكل مدخل من مداخل الكشاف، ومن ثم تتم مراجعة تلك المداخل وترتيبها، ثم تحريرها باستبعاد المداخل غير الضرورية، وضم بعض التسجيلات تحت رأس موضوع واحد، وتوزيع بعض

المدخل تحت رؤوس متعددة حسب الحاجة، كما تتم في هذه المرحلة إضافة الإحالات اللازمة للكشاف.

٥) اختيار الشكل المادى الذى سيعرض فيه الكشاف: يتم تجهيز الكشاف في شكله النهائى الذى سيعرض على المستخدمين، وقد يكون ذلك الشكل بطاقياً، أو في شكل كتاب، أو في شكل آلى.

*التكشيف الآلى:

يمكن الاستعانة بالحاسب الآلى في إعداد الكشافات أو أجزاء منها سواء أكان التكشيف للمفاهيم، أم للكلمات.

أ) تكشيف الكلمات : Word Indexing

يتم من خلاله إعداد المدخل الكشفية اعتماداً على الكلمات الواردة في الوثيقة الاصلية. ويمكن أن يتم استخراج تلك المدخل من النص الكامل للوثيقة فيما يطلق عليه تكشيف النصوص ، أو يتم استخراج المدخل من عناوين الوثائق من خلال ما يعرف بتكشيف الكلمات الدالة في السياق (KWIC) .
key word in context

ويمكن إعداد كشافات الكلمات بسهولة شديدة باستخدام الحاسب الآلى؛ حيث يتم تزويد الحاسب الآلى بقائمة الاستبعاد

التي تحصر الكلمات غير الدالة التي سيتم استبعادها من عملية التشفيف مثل أسماء الإشارة، وحروف الجر وما شابه ذلك؛ ومن ثم يقوم الحاسب بالتعامل مع كل كلمة واردة في النص أو العنوان ككلمة دالة بعد استبعاد الكلمات الواردة في قائمة الاستبعاد.

وقد يتم تحديد المصطلحات الكشفية اعتماداً على تكرار ورودها في نص الوثيقة وذلك بعد استبعاد الكلمات التي لا تحمل دلالة موضوعية والواردة في قائمة الاستبعاد.

ويتم ترتيب المصطلحات تنازلياً وفقاً لعدد مرات تكرارها؛ ومن ثم اعتماد عدد معين من المصطلحات الكشفية لكل وثيقة، أو الاكتفاء بالمصطلحات التي يزيد عدد مرات تكرارها عن حد معين في الوثيقة الواحدة. وقد يتم الاعتماد على برامج تعتمد فقط على جذور الكلمات دون الوضع في الاعتبار اشتقاقاتها المختلفة؛ وذلك في محاولة للتغلب على تعدد الأشكال النحوية للكلمة الواحدة.

ب) كشف المفاهيم Concept Indexing :

يتم من خلاله فحص الوثيقة وتحديد الأفكار التي تناولها؛ ومن ثم تحديد المصطلحات الملائمة للتعبير عن تلك الأفكار سواء تطابقت مع ما ورد في الوثيقة من مصطلحات، أم لم تتطابق

معه. ويطلق على هذا النوع من التكشيف "التكشيف المقيد"
لالتزامه بمعايير عند اختيار المصطلحات المعبرة عن المفاهيم.

ولاشك أن إجراء هذا النوع من التكشيف أصعب من سابقة
باستخدام الحاسب الآلى، وعادة يتم اعتماداً على العنصر
البشرى.

ومن الطرق التى يمكن أن تتبع إعداد كشاف المفاهيم آلياً،
إعداد مجموعة من السمات **profile** لكل مصطلح يمكن اتخاذه
مصطلحاً كشافياً. وتتكون مجموعة السمات من الكلمات أو
العبارات التى تتكرر في الوثيقة التى من الممكن أن يعين لها
المكشف البشرى ذلك المصطلح الكشفى؛ فعلى سبيل المثال، إذا
تبين لبرنامج الحاسب الآلى أن الوثيقة تجتمع فيها ثلاث كلمات
محددة فإنه من الممكن أن يخصص لها المصطلح الكشفى
الملائم وفقاً للسمات المحددة.

٢/٢/٢ خدمة الاستخلاص:

تعنى هذه الخدمة بإعداد المستخلصات؛ حيث يقصد
بالاستخلاص "عملية إنتاج المستخلصات" أو "فن استخراج
أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة، والتعبير عنها
بأقل عدد من الكلمات" وتعرف المستخلصات بأنها "تمثيل
مختصر ودقيق وموضوعى لمحتويات وثيقة ما، وعادة ما

يكون مصحوباً بوصف بـ"بليوجرافى" يتيح الوصول إلى الوثيقة الاصلية".

١/٢/٢/٢ أهمية المستخلصات:

تساعد المستخلصات في التغلب على مشكلة المعلومات المتمثلة في تضخم الإنتاج الفكرى، وتعدد لغاته وحاجة المستخدمين إلى التعامل مع الكم الهائل الصادر من المعلومات والتعرف على محتواها؛ فالمستخلصات يمكن أن تغنى المستخدم عن الرجوع للعمل الأسمى، إذا ما كانت كافية ومعدة بطريقة جيدة. وتستخدم المستخلصات لتحقيق أكبر قدر من الفائدة للباحثين والمستخدمين عموماً، وتتمثل في الآتى :

١- تقديم الإحاطة الجارية: تساعد في التغلب على الصعوبات التى يواجهها المستخدمون لملاحقة الانتاج الفكرى الصادر في مجالات تخصصهم.

٢- الاقتصاد فى وقت القراءة: تمكن المستخدم من مضاعفة نطاق قراءته بمعدل عشرة أضعاف؛ وذلك بتوفيرها ما يصل إلى تسعة أعشار الوقت الذى ينفقه في قراءة الوثائق الاصلية.

٣- الاقتصاد في تكلفة البحث: يؤدي الاقتصاد في وقت الباحث المستغرق في القراءة، إلى الاقتصاد في التكلفة، وكذلك فإن استخدام المستخلصات لغرض الإحاطة الجارية من شأنه أن يؤدي إلى تجنب تكرار البحوث، ويؤدي أيضاً إلى توفير التكاليف التي قد تبذل في إعداد بحوث مكررة.

٤- تيسير الانتقاء: تسهل المستخلصات على الباحث اختيار الوثائق الملائمة لاحتياجاته؛ لأن العناوين ربما لا تكون كافية لتحديد محتوى الوثائق بشكل واضح. أما المستخلصات فتعد مصدراً للحكم على مدى اتصال الوثيقة بموضوع اهتمام الباحث، وهو ما يساعده على اتخاذ قراره بقراءتها من عدمه.

٥- تخطي الحواجز اللغوية: تفيد المستخلصات في التغلب على مشكلة الحواجز اللغوية بطريقتين؛ هما: إعداد مستخلصات إعلامية تغني عن الرجوع للوثيقة الاصلية، أو إعداد مستخلصات كشفية لمساعدة الباحث على انتقاء الوثائق التي يحتاج إلى ترجمتها.

٦- تيسير البحث في الانتاج الفكري: لا تقتصر فائدة المستخلصات على تقديم الإحاطة الجارية للمستفيدين، بل تتجاوزها إلى البحث الراجع في الانتاج الفكري؛ فهي تيسر

للمستفيد التعرف على الانتاج الفكرى الصادر في مجال
موضوعى معين.

*المواد التى يتم استخلاصها:

لايتم عادة استخلاص الكتب، وهناك بعض الاستثناءات لهذه
القاعدة باستخلاص بعض الكتب التى تحمل نتائج أبحاث جديدة
في موضوعات معينة، أو الكتب التى تضم أعمالاً منفصلة مثل
أعمال المؤتمرات، ويمكن إعداد مستخلص لكل عمل منها
بصورة منفصلة.

أما فيما يتعلق بمقالات الدوريات فيراعى فيها الآتى:

- ١- أن تكون مهمة.
- ٢- أن تكون مرتبطة بمجال تخصص المستفيدين من الخدمة.
- ٣- أن يكون فيها مساهمة ابتكارية.
- ٤- أن تكون مقالات منشورة في دورية يتم استخلاصها كاملة.
- ٥- أن تمثل تقريراً فنياً لبحث أو مشروع تنمية.

*تقديم الخدمة في المكتبات:

يمكن للمكتبة أن تعد المستخلصات محلياً، كما يمكنها التعاون مع جهات خارجية لتوفير الخدمة.

١- إعداد المستخلصات محلياً:

ينبغي الحرص على التخطيط لتقديم خدمات الاستخلاص في المكتبات وغيرها من المؤسسات التي تقدم هذه الخدمة لمجتمع المستفيدين منها، ويتم ذلك من خلال الآتي:

(أ) تحديد سياسة خاصة بتقديم الخدمة.

(ب) اختيار الوثائق التي سيتم استخلاصها.

(ج) اختيار الأشخاص الذين سيتولون استخلاصها.

(د) إعداد المستخلصات وتكثيف المواد.

(هـ) اختزان المستخلصات وبنها للمستفيدين.

٢- التعاون مع جهات خارجية:

يمكن تشكيل لجان دائمة للاستخلاص على المستوى الوطني أو الإقليمي أو العالمي. وتتولى هذه اللجان مهمة دراسة مشكلات الاستخلاص، وتوفير مقومات استخلاص الوثائق والتعريف بتلك المستخلصات على مستوى العالم. وقد يتم

الاعتماد على مرصد البيانات لإنشاء تلك الخدمات وإتاحتها للمستفيدين.

*الاستخلاص الآلي:

إن عملية الاستخلاص الآلي ما هي إلا عملية اقتباس لعبارات معينة من الوثيقة لتعبر عن محتواها. ويتم تحديد العبارات المقتبسة بناء على معايير معينة، ومن ذلك على سبيل المثال:

(أ) برمجة الحاسب الآلي لقراءة الوثيقة وكتابة مستخلص لها؛ عن طريق برمجة الحاسب الآلي لاختيار جمل معينة من الوثيقة، ويمكن أن يتم ذلك اعتماداً على ترديد كلمات معينة في الجملة، وترتيبها وفقاً لتكرار ورود الكلمات.

(ب) برمجة الحاسب الآلي لالتقاط الجمل ذات الأهمية؛ مثل الجمل الأولى والأخيرة في الفقرة.

٣/٢/٢ خدمات التصوير والاستنساخ:

إن الحديث عن خدمات الإعارة يؤدي تلقائياً إلى الحديث عن خدمات التصوير، ذلك لأنها البديل الأنسب لبعض المواد التي لا يسمح بإعارتها خارجياً خاصة المراجع والدوريات. الأمر الذي يوحي أن التصوير خدمة مكملة للإعارة. من هنا يكتسب التصوير أهمية لكونه يعطى الباحثين الفرصة للإفادة من جميع

مقتنيات المكتبة. والحصول على نسخ خاصة بهم يمكنهم من الرجوع إليها في الوقت الذي يناسبهم.

فخدمة التصوير من الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبات للمستفيدين. وتسهم في حل الكثير من المشاكل التي تتعلق بالتزويد والخرن والمحافظة على المقتنيات وتيسير الاستفادة منها. وخدمات التصوير يمكن بواسطتها الاستفادة من المجموعات المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دورية أو من مرجع أو استرجاع معلومة معينة عن طريق المصغرات الفيديوية.

وعلى هذا هذا الأساس فإن تقديم هذه الخدمة إلزام تفرضه طبيعة البحث العلمي ومستلزماته. وترتبط خدمات التصوير بحجم المكتبة والخدمات التي تؤديها إلى المستفيدين منها. فكلما كانت المكتبة كبيرة وخدماتها متنوعة كلما كانت الحاجة إلى خدمات التصوير أكبر. وفي هذا نجد وحدات كبيرة للتصوير في المكتبات مع عدد كبير من العاملين المتخصصين بعمليات التصوير المختلفة كالتصوير الفوتوستاتي والذي يتم بواسطة أجهزة التصوير العادية، وتقدم هذه الخدمة للمستفيدين على مدار الساعة لدوام المكتبة. ويمكن للمستفيدين أن يقوموا بعملية التصوير بأنفسهم وفق بطاقات إلكترونية ففي ذلك توفيراً في استخدام القوى البشرية في المكتبة وهناك بعض المكتبات

تبيع قسائم خاصة بالتصوير للمستفيدين. والتصوير يخدم الجهاز الإدارى في المكتبات في تصوير المستندات والفواتير والمراسلات وغيرها، ومن حسن الطالع أنه تنتشر في الوقت الراهن آلات حديثة قادرة على انجاز كميات ضخمة من الصفحات بشكل سريع ومتقدم.

وهناك التصوير المصغر ويعنى تسجيل الوثائق الورقية على أفلام (Microfilm) أو شرائح فيلمية (Microfiche) خاصة بمساحات صغيرة جداً وحفظها في اماكن صغيرة واسترجاعها بسرعة عند الحاجة. والفكرة الاساسية للمصغرات الفيلمية تستند أساساً إلى إمكانية تصوير النسخ الأصلية من الوثائق على أفلام مصغرة وإرجاعها إلى حجمها الطبيعي أو تصغيرها أو تكبيرها عند الحاجة.

وخدمة التصوير من الخدمات الأساسية العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين والتي: بواسطتها يمكن الاستفادة من المجموعات المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دورية أو من مراجع ... إلخ، أو استرجاع معلومة معينة عن طريق المصغرات الفيلمية.

*أنواع التصوير:

أولاً: التصوير الفوتوستاتي:

هو تصوير صفحات من الكتب والدوريات أو الوثائق على آلات التصوير العادية وقد يكون هذا التصوير بنفس الحجم أو بتصغير أو تكبير بسيط، ويتطلب هذا التصوير وجود الآلات للتصوير وورق تصوير خاص وحبر خاص للآلات. والخدمات المقدمة من خلال التصوير الفوتوستاتي تقسم إلى قسمين هما:

أ- خدمات مقدمة إلى مجتمع المستفيدين من المكتبة على مدار ساعات الدوام حيث يسمح للمستفيدين بتصوير صفحات من الكتب أو الدوريات أو الوثائق مقابل ثمن رمزي، وقد يقوم بتقديم هذه الخدمة المسؤولين عن التصوير ويمكن أن يقوم بها المستفيد نفسه حيث يقوم بوضع قطعة نقدية داخل آلات التصوير مقابل تصوير المواد التي يرغب في تصويرها سواء كانت كتب أو مجلات أو وثائق... إلخ، وتكون الآلات مبرمجة هنا حسب القطع النقدية، وهناك بعض المكتبات الكبيرة تقوم ببيع قسائم خاصة في التصوير للمستفيدين بثمان رمزي يحتفظ بها وعندما يحتاج إلى تصوير صفحات من كتاب أو دورية يقدم أحد القسائم إلى موظف التصوير

الفوتوستاتي في أقسام المكتبة كقسم الإعارة، قسم المراجع، قسم الدوريات، إذا لم يكن هناك هناك قسماً خاصاً بالتصوير.

ب- خدمات مقدمة إلى الجهاز الإداري الرسمي المتعلقة بالعمل في المكتبة وهنا يتم تصوير الكثير من صفحات الكتب أو المراجع أو الدوريات وبعض الصفحات الممزقة من الكتب عدا عن المراسلات الرسمية والفواتير والمطالبات المالية والتقارير الشهرية واليومية والسنوية، هذا بالإضافة إلى مساعدة كثير من الأقسام الأخرى ذات العلاقة بالمؤسسة التي تتبعها المكتبة في مجال التصوير.

ثانياً: التصوير المصغر (الميكروفيلمي):

وهو عملية نقل الوثائق من حالتها العادية على الورق إلى أشرطة التصوير المصغر بنسب مختلفة. ويعرف التصوير المصغر بأنه: التصوير الذي ينتج عن تصوير المواد الثقافية والإعلامية والمطبوعات كالكتب والمجلات والصحف والوثائق والخرائط وغيرها من الأحجام الاعتيادية إلى أحجام صغيرة جداً يصعب قراءتها بالعين المجردة، وبعد ذلك يتم استرجاع المعلومات الموجودة منها وتكبيرها إلى أحجامها الاعتيادية عند الحاجة عن طريق إظهارها على شاشة جهاز خاص تشبه شاشة التلفزيون ويسمى هذا الجهاز بجهاز القراءة Reader

أو قراءتها وطبعها مرة ثانية على الورق الاعتيادى إذا تطلب الأمر- بواسطة جهاز القراءة والطبع.

وتعد خدمة التصوير من الخدمات الضرورية التى تقدمها أغلب المكتبات ومراكز المعلومات إلى المستخدمين وذلك بواسطة تزويدهم بما يحتاجونه من نسخ مصورة للبحوث او المقالات أو الدراسات المنشورة وأجزاء معينة من كتب مطبوعة أو مخطوطة. وكان للتطورات التقنية السريعة في أجهزة التصوير والنسخ الاثر الكبير في انتشار هذه الخدمة فقد أدى ذلك إلى تطوير العديد من عمليات الاستنساخ المختلفة. وغالباً ما تكون خدمة التصوير والاستنساخ مكملة لعملية الإعارة.

وهناك قواعد متعارف عليها في المكتبات بالنسبة لخدمة التصوير والاستنساخ وهى:

- ١- عدم السماح باستنساخ المجلدات الكاملة لأى مطبوع إلا إذا كانت هناك موافقة من الجهة المسئولة عن التأليف أو النشر، وأحياناً يكون الاستنساخ لصالح المكتبة نفسها للحاجة لتوفير نسخة من المطبوع لا يمكن الحصول عليه.
- ٢- مراعاة قانون حقوق الطبع.
- ٣- لا يجوز استنساخ مقال معين للباحث الواحد أكثر من مرة.

٤/٢/٢ خدمة الترجمة Translation Service :

تعد الترجمة وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها مسهلة بذلك له أمر الوصول إلى تلك المعلومات، والترجمة ظاهرة حضارية لها جذورها العميقة في تاريخ البشرية، وقد حرص العرب في أزهي عصورهم على الاستفادة من التراث العلمي للأمم الأخرى.

والترجمة العلمية: هي ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أياً كان مجالها، ويجب الاهتمام هنا بالمادة العلمية التي تشتمل عليها الوثائق المترجمة ومن ثم الاهتمام بالشكل أو الأسلوب. وقد جاءت خدمة الترجمة في مراكز المعلومات من أجل تخطي الحواجز اللغوية التي ينشر فيها الانتاج الفكرى حيث يصدر الانتاج الفكرى في أكثر من خمسين لغة من لغات العالم، والترجمة ليست هي السبيل الوحيد لتخطي الحواجز اللغوية وإنما تدخل ضمن مجموعة من السبل التي تعمل فيما بينها وبشكل متكامل على تيسير الانتفاع بالإنتاج الفكرى الصادر باللغات الاجنبية وتشتمل هذه السبل ما يلى:

١- تعليم اللغات الأجنبية.

٢- إصدار دوريات تشتمل على مستخلصات إعلامية باللغة القومية أو اللغة الساندة في النشاط العلمى.

٣- إعداد المستخلصات المحلية.

٤- توفير ترجمات مختارة للوثائق ذات الاهمية المتوقعة.

٥- توفير ترجمات كاملة لقطاعات معينة من الانتاج الفكرى الأجنبي.

وينطوى تنظيم خدمة الترجمة بمراكز المعلومات على ثلاثة عناصر اساسية هي:

أولاً: التعرف على الترجمات المتاحة:

تحرص الهيئات الوطنية والإقليمية والدولية الضالعة في نشاط الترجمة على التعرف بما يتوافر لديها أو ما تقوم بإعداده من ترجمات، ومن الوسائل التى تستخدمها الهيئات في التعرف بما لديها من ترجمات ما يلى:

أ- الدوريات المترجمة: حيث تقوم كثير من الهيئات والمكاتب باقتناء عدد كبير من الدوريات المترجمة في مختلف الموضوعات.

ب- مستودعات الترجمة: ومهام هذه المستودعات تتركز أساساً في تجميع الترجمات من مصادرها المختلفة والتعريف بها، بالإضافة إلى توفير مقومات الحصول على نسخ منها.

ج- المركز الدولي للترجمات : وهذا المركز عبارة عن شبكة تضم عدداً من المراكز الوطنية للترجمة والمكتبات الكبرى ومراكز التوثيق وقد أنشئ عام ١٩٦١ ، وتتركز مهامه في تقديم الترجمات والمعلومات حول الترجمات الخاصة بالمطبوعات العلمية والتكنولوجية التي تصدر في أوروبا الشرقية والشرق الاوسط والشرق الأقصى إلى لغات أوروبا الغربية، كما يقدم أيضاً المعلومات المتعلقة بالمتترجمين الراغبين في القيام بالترجمة

وهناك أربعة سبل أساسية يمكن لمراكز المعلومات أن تسلكها في تلبية احتياجات المستفيدين من الترجمات وهي:

١- الحصول على ترجمات جاهزة من مصادر خارجية سواء عن طريق الشراء أو التبادل أو الإعارة أو أية وسيلة أخرى.

٢- ترجمة المواد حسب الطلب.

٣- ترجمة ونشر مقالات مختارة يتم انتقاؤها على أساس مالها من أهمية في مجال تخصصها.

٤- نشر ترجمات كاملة للدوريات ذات الأهمية الخاصة.

ثانياً: التعريف بالترجمات التي تتم محلياً:

وهذا يعنى التعريف بالترجمات التي يقوم مركز المعلومات بإعدادها ومن الوسائل التي تتبعها مراكز المعلومات بالتعريف بالترجمات السجلات البطاقية المحلية ومراسد البيانات الالكترونية والقوائم والفهارس المطبوعة وتشتمل هذه الوسائل على البيانات الأساسية اللازمة للتحقق من الوثائق المترجمة وتشمل بيان التأليف والعنوان باللغة الأصلية، ثم العنوان باللغة المترجم إليها والمصدر الذي نشرت به ومكان وجود الترجمة.

ونتيجة للتطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات فقد استخدم الحاسب الآلى في نقل النصوص من لغة إلى أخرى وظهر ما يسمى بالترجمة الآلية **Machine Translation** وخصوصاً بعد الحرب العالمية الثانية.

٣/٢ خدمات لإعلام المستفيدين وإحاطتهم بالمواد والموضوعات التي تهمهم.

١/٣/٢ خدمة الإحاطة الجارية :

الإحاطة الجارية هي الإلمام بالتطورات الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم المستفيدين بهذه التطورات وهذا الاهتمام قد يكون نتيجة رغبة شخصية في التعرف علي أحد ما نشر عن موضوع معين من أجل الاطلاع عليه أو

استخدامه في البحث والتدريس، أو الاستفادة منه في كتابة مقالات أو تقارير أو كتب، أو الاستعانة به في إدارة قسم أو هيئة أو شركة أو التعرف علي اتجاهات المنافسين من شركات ومنظمات في مجالات معينة .

أما خدمة الإحاطة الجارية فهي نظام لاستعراض المواد الثقافية المتوفرة حديثا واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو مجموعة وتسجيل هذه المواد لغرض إشعار هؤلاء المستفيدين الذين ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم، وتشمل متطلبات الإحاطة الجارية علي مجموعة من العناصر وهي :-

١- مراجعة الوثائق أو تصفحها أو سجلات الوثائق في بعض الأحيان .

٢- اختيار المواد أو المحتويات وذلك بمقارنتها باحتياجات الأفراد الذين تمسهم هذه الخدمة.

٣- أعلام هؤلاء الأشخاص بالمواد أو معلومات عن المواد والوثائق التي لها صلة باختصاصاتهم .

وهناك العديد من الطرق والوسائل لتمكين المستفيدين من الاستفادة من خدمات الإحاطة الجارية وهي :-

- توزيع قوائم المقتنيات الحديثة التي تعرف ببعض المكتبات بقوائم الإحاطة الجارية .
- النشرة الإعلامية ونشرة الإحاطة الجارية .
- عرض المطبوعات الحديثة نفسها أو أغلفتها .
- الاتصالات الهاتفية بالمستفيدين .
- التعريف بالبحوث الجارية .
- استنساخ قوائم محتويات الدوريات .
- بث البيانات والمعلومات عبر قنوات الاتصال التلفزيونية والهاتفية .

٢/٣/٢ خدمة البث الانتقائي للمعلومات :

وهي خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة والتي تعني بتوجيه ما يرد حديثاً من المعلومات آياً كان مصادرها إلي تلك النقاط داخل المؤسسة، والتي يكون فيها احتمالية الاستفادة منها في الأعمال والمشاريع والاهتمامات الجارية بنسبة عالية، وتعني هذه الخدمة بأنها الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بمصادر

للمعلومات الحديثة والتي لها اتصال بموضوعات بحثه أو عمله وتضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله بناء علي معلومات جمعت من المستفيد من قبل بواسطة استبيان أو مقابلة شخصية حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية وموضوعات بحثه أو بحوثه الجارية واهتماماته العلمية .

كما تعرف بأنها خدمات متخصصة وموجهة، تقوم فيها المكتبات ومراكز المعلومات بعمليات انتقاء للمعلومات ومصادر المعلومات المناسبة لاهتمامات أفراد أو فئات معينة من فئات المستفيدين منها، ويتطلب تقديم هذه الخدمة القيام أولاً بدراسات دقيقة ومستمرة للمستفيدين بفئاتهم وأفرادهم من أجل التعرف علي اهتماماتهم واحتياجاتهم من المعلومات بصورة جارية. كما أن بعض المكتبات تقدم تلك الخدمات للمستفيدين إلكترونياً من خلال شبكة الإنترنت، مثل الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة بوردو، ومكتبة جامعة أركنساس .

وهي تختلف عن الإحاطة الجارية حيث يعتمد البث الانتقائي على إعداد قوائم باهتمامات كل مستفيد وإحاطته بالجديد في المجالات التي تهتمه فقط وقد أتاحت النظم الآلية سهولة القيام بهذا الأمر دون أدنى تدخل من أخصائي المعلومات (أمين المكتبة) فهي شيء يشبه قوائم المراسلات **Mail lists** .

*مميزات خدمة البث الانتقائي :

تعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات أهم خدمات الإحاطة الجارية ، وأكثر أساليبها فعالية . وتهدف إلى إبقاء الباحث أو المستفيد متمشياً مع آخر التطورات والإنجازات في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية التي يحددها بنفسه ويعدها بين الحين والآخر . أما ما يميز خدمة البث الانتقائي للمعلومات عن خدمة الإحاطة الجارية فهو ضرورة استخدام الحاسوب لتقدمها ، وذلك بسبب انفجار المعلومات وعدم إمكانية السيطرة عليها يدويا دون الاستفادة من إمكانيات الحاسوب في مجال تخزين واسترجاع وبث المعلومات .

وتتطلب خدمة البث الانتقائي للمعلومات المكونات الرئيسية التالية:

١- ملفات المستفيدين : أو الباحثين ، وتضم معلومات كافية عن المستفيد مثل الاسم الكامل والعنوان والدرجة العلمية والوظيفة والتخصص واللغة أو اللغات التي يجيدها والاهتمامات العلمية ومشاريع البحوث والدراسات التي يقوم بها ، ويمكن للمستفيد أن يقدم قائمة برؤوس الموضوعات أو الواصفات التي تقع ضمن اهتماماته .

٢- ملف الوثائق : ويحتوي على معلومات بليوجرافية كاملة عن الوثائق التي تدخل الى النظام ، بالإضافة إلى واصفات أو مصطلحات تعكس موضوعاتها وتستخدم في استرجاعها.

٣- المطابقة : وتتم بمقارنة المصطلحات أو الواصفات التي اختارها المستفيد وتهمه وتلك التي أخذت من الوثائق أو وجدت فيها . وهنا تتم عملية مطابقة ملف المستفيدين مع ملف الوثائق التي تهم ذلك المستفيد بعينه . وتجري هذه العملية آليا ليتم تحقيق عنصري الدقة والسرعة في العملية.

٤- الإعلام : ويعني إخبار المستفيد بوجود وثائق مطابقة لاحتياجاته وميوله واهتماماته وتخصه ، ويتم ذلك بالهاتف أو البريد . ويمكن أن ترسل الوثائق نفسها صور عنها أو بيانات بليوجرافية عنها.

٥- تحديث الملفات : وتعني إبقاء ملفات المستفيدين وملفات الوثائق محدثة عن طريق الإضافة أو التعديل أو الحذف . وهذه توفر ميزة المرونة للنظام وتسمح للمستفيد أن يعدل في ملف اهتماماته وحاجاته.

الفصل الثالث:

خدمات الفئات الخاصة من المستفيدين وتقنياتها

١/٣ خدمات المعلومات للفئات الخاصة.

٢/٣ العاملون في مجال خدمات المعلومات لذوي
الاحتياجات الخاصة.

٣/٣ توفير مصادر المعلومات الملائمة لكل فئة من
فئات المعاقين.

٤/٣ تقنيات إيصال المعلومات لذوي الاحتياجات
الخاصة.

٥/٣ برمجيات قراءة النصوص والاستماع إليها.

٦/٣ تهيئة المكان الملائم لتقديم الخدمات المعلوماتية.

٠/٣ تمهيد:

إن ذوى الفئات الخاصة من الفئات التى ينبغى أن توليها المجتمعات اهتماماً كبيراً، وأن تحرص على تقديم خدمات معلوماتية تتناسب مع احتياجاتها؛ فمن الخطأ أن يعتقد البعض أن تلك الفئة غير فاعلة في المجتمع، والصحيح أن هناك كثيراً من النشاطات التى يمارسها هؤلاء، وكثير منهم قادرون على أن يتعلموا سواء في المؤسسات التعليمية العامة، أم في مؤسسات تعليمية خاصة بهم تتلاءم مع طبيعة الإعاقة التى يعانونها، وكثيرون منهم يعملون في المؤسسات الخاصة والحكومية، بل إن قوانين بعض الدول تفرض على المؤسسات توظيف نسبة معينة من ذوى الاحتياجات الخاصة.

١/٣ خدمات المعلومات للفئات الخاصة :

ويقصد بها "كل التسهيلات والخدمات التى تقدمها المكتبات بأنواعها لتمكن الفئات من ذوى الاحتياجات الخاصة من الوصول للمعلومات واستخدامها والإفادة منها وذلك بما يتناسب مع طبيعة كل فئة من فئات الإعاقة"

وقد وضعت العديد من المكتبات وبخاصة المكتبات العامة في الآونة الأخيرة ضمن برامجها خدمة هذه الشرائح الاجتماعية بعد تبلور الاتجاهات الحديثة في التربية والتعليم ومناهج علم النفس والاجتماع والنظرة الديمقراطية للإنسان، فضلاً عن

التطورات الحديثة في تقنيات المعلومات والاتصالات فاصبح بإمكان هذه المؤسسات الثقافية الاجتماعية تزويد هذه الفئات بالخدمة المعلوماتية والمرجعية وتعليمها كيفية الاستفادة من المكتبة ومقتنياتها، كما يمكن لأمناء المراجع تقديم النصح والإرشاد والإجابة على الأسئلة المرجعية التي تلبى الاحتياجات الخاصة والمتنوعة لهذه الفئات المختلفة وتأمين زائها الفكرى والثقافى وحققها المشروع في تعزيز وجودها في المجتمع.

وتستطيع المكتبات التي تسعى لتقديم خدماتها لهذه الفئات أن تحقق تعاونها الوثيق مع المكتبات والمؤسسات ذات العلاقة من خلال شبكات تعاونية لتحقيق أفضل الخدمات والبرامج المكتبية.

وتقدم المكتبات عادة خدماتها المكتبية والمعلوماتية للأشخاص الأصحاء من الناحية العقلية والجسدية والانفعالية ومع ذلك حتى تكون خدماتها شاملة وتغطي احتياجات كافة شرائح المجتمع الذى توجد فيه، لابد لها أن تقدم جزءاً من خدماتها إلى فئات خاصة من القراء الذين لهم ظروف ومستويات واحتياجات خاصة.

كان هناك اهتمام مبكر بخدمات المعلومات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة على المستوى الأجنبي والعربي أيضاً، فقد شهدت فترة النصف الثاني من الستينات وفترة السبعينات ظهور

العديد من المؤلفات الأساسية في الإنتاج الفكري الأجنبي في مجال خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة ، ففي مجال الخدمة المكتبية لذوي الإعاقة البصرية يعد Robert S. Bray من أوائل من كتبوا في هذا المجال في الإنتاج الفكري الأمريكي حيث قدم في عام ١٩٦٦ م عملاً بعنوان " Library Services for the Blind " نشر في النشرة السنوية للجمعية الأمريكية للعاملين المكفوفين ثم توالى الدراسات بعد ذلك، وإذا تجاوزنا الإنتاج الفكري الأجنبي إلى الإنتاج الفكري العربي يعد حسين عبد الشافي من أوائل الباحثين العرب الذين كتبوا في الموضوع حيث قدم عملاً نشر في عام ١٩٧١ م بعنوان " الخدمة المكتبية للمكفوفين " تبع ذلك عدداً من إسهامات الدارسين والباحثين العرب تفاوتت ما بين ترجمات لأعمال أجنبية كتبت في المجال ودراسات نظرية ومنهجية.

إن المحور الرئيسي والمشارك الذي قامت عليه الدراسات العلمية في الإنتاج الفكري الأجنبي منه والعربي المنشور في مجال خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في فترة الستينات والسبعينات، مثلت استعراضاً وتناولاً لأنماط معينة من الخدمات المتعارف عليها لدى فئات المعاقين، وفي فترة التسعينات بدأ النشر العلمي في هذا المجال له توجهات

بحثية جديدة فرضها الاستخدام الفعال والمثمر لتكنولوجيا الحاسبات الآلية ، ووسائط التخزين الحديثة وأنظمة شبكات الاتصالات في إنتاج وحفظ وبث المعلومات وفي مقدمتها شبكة الإنترنت وكذلك مجال النصوص الإلكترونية واتها للأفراد ذوي الإعاقة .

١/١/٣ مبررات تقديم خدمات المعلومات لذوي

الاحتياجات الخاصة:

إن تقديم خدمات معلوماتية للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة هي جزء مكمل لتكوينهم العلمي والتعليمي والثقافي والإنساني، ومن ثم فإنها واحدة من الطرق والأساليب التي تعمل على سد فجوة الإعاقة وعدم القدرة ولذلك تقوم على المبررات التالية:

١- إن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لهم الحق في أن يعاملوا على نفس القدر من الدرجة والمنزلة التي يعامل بها المستفيدون الآخرون.

٢- تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص من خلال توفير وصول متكافئ لأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لجميع مصادر وخدمات المعلومات التي يستفيد منها المستفيدون الآخرون.

٣- تنمية وتطوير الموارد الإنسانية من أفراد ذوي

الاحتياجات الخاصة من خلال الرقي بقدراتهم الثقافية

والتعليمية والعقلية ومن ثم التخفيف من حدة الإعاقة.

٤- أن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لديهم احتياجات

معلوماتية وتعليمية شأنهم في ذلك شأن الأفراد غير

المعاقين .

٥- تحقيق مبدأ الدمج الكامل والكلي للأفراد ذوي الاحتياجات

الخاصة في المجتمع.

٢/١/٣ إنشاء وحدات خاصة لخدمات المعلومات لذوات

الاحتياجات الخاصة :

في ضوء ما كشفت عنه الكثير من الدراسات من قصور خدمات المكتبات والمعلومات المقدمة للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن خدمات المكتبات بكافة أنواعها، نظرا لكون فئة المعاقين فئة قليلة تتطلب إمكانات إعدادية خاصة مادية وبشرية وتجهيزية ، كانت المفاضلة بين أن تعد مراكز خاصة لتقديم الخدمات المعلوماتية لهذه الفئات أو إبقاء خدماتها مرتبطة بالمكتبات ذاتها، فأتجهت اليوم مؤسسات تعليمية كثيرة لإنشاء

وحدات أو مراكز مستقلة لتقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة كمركز الرعاية الاجتماعية والثقافية للمكفوفين بجامعة الإسكندرية الذي أنشأ منذ عام ١٩٧٦م ويقدم خدماته المعلوماتية لجميع الطالب المكفوفين بكليات جامعة الإسكندرية و الوافدين من الأقطار الشقيقة وذلك بكليات الآداب والحقوق والتجارة، ولا تقتصر خدمات المركز على طالب الليسانس فقط بل يتعداها إلى طالب الدراسات العليا وحتى نيل درجة الماجستير و الدكتوراه.

١/٢/١/٣ مزايا إنشاء مراكز خاصة للخدمات

المعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة.

- إعداد مركز يتوافر له مواصفات خاصة في الموقع والمبنى مع متطلبات الوصول والاستخدام السهل وفقا للاحتياجات الخاصة.
- توافر أخصائيين معلومات مؤهلين على التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة ومتطلباتهم الخدمية.
- توافر أجهزة وبرامج ومعدات وتجهيزات خاصة لهذه الفئة تلائم احتياجاتهم المعلوماتية .
- تعدد أنماط مصادر المعلومات وتجهيزاتها وفقا لنوع الإعاقة .

- تنوع أنماط الخدمات المعلوماتية التي تتخطى عمليات الإلتاحة فقط إلى خدمات معاونة أخرى .
- تحقيق مبدأ الجودة الشاملة في الأداء والخدمة ومدى الإفادة بمعرفة من المستهدف ومتطلباته .
- استثمار معطيات التكنولوجيا لخدمة فئات المعاقين وفقاً لنوع الإعاقة فقط .

٢/٢/١/٣ عيوب إنشاء مراكز خاصة للخدمات

المعلوماتية لذوى الاحتياجات الخاصة:

- نظرة الإدارات في ازدواجية الإنفاق لتوافر مباني المكتبات ومصادرهما والعاملين بها فيجب استثمارها.
- بعد المستفيدين عن الخدمات المعلوماتية المتوفرة بالمكتبات العادية لثراء مجموعات المكتبات بالطبع وشموليتها وتعدد أنماط الخدمات بها.
- قد يرى المسئولون عدم أهمية تعيين أخصائي معلومات في خدمة المكفوفين وضعاف البصر نظراً لرؤيتهم بأنها خدمة اجتماعية أكثر منها عملية ثقافية أو تعليمية.

مأخذ على ربط خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبات:

- صعوبة الاستفادة للفئات ذوي الاحتياجات الخاصة في مناخ المكتبات المعتادة بمبانيها متعددة الطوابق ومصادرهما وتجهيزاتها غير المؤهلة لمتطلبات إعاقتهم.
- العامل النفسي الذي يلحق بذوي الاحتياجات الخاصة في التفاعل مع عاملين لا يبدون لهم اهتماماً شخصياً وتفهماً لحاجاتهم بشكل محدد في بيئة العمل العادية.
- صعوبة أفراد جزء مخصص من الميزانية للتجهيزات والبرامج والأدوات الخاصة بتلبية الخدمات لهذه الفئة.
- عدم تحقيق مبدأ الجودة الشاملة في الأداء والخدمة ومدى الإفادة لصغر حجم الفئة المستهدفة ومراعاة متطلباتها في ضوء المجتمع الكلي المحتمل للإفادة.

٢/٣ العاملون في مجال خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:

منذ بداية السبعينات لقي الإعداد المهني لأخصائي المكتبات و المعلومات في مجال الخدمات المعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة اهتمام خاص ضمن برامج تعليم المكتبات والمعلومات في مدارس وأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الأمريكية وهذا التوجه نحو الإعداد المهني لأخصائي المكتبات

والمعلومات في مجال تقديم خدمات معلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة دعم أيضا من خلال برامج التدريب المهني المستمر للعاملين في مجال تقديم الخدمات لهذه الفئات، والتي كانت استجابة مباشرة للإنجازات والتطورات التقنية المستمرة في مجال الخدمات المعلوماتية للمعاقين و أدت إلى تحسين فرص الوصول إلى المعلومات بتقديم خدمات فعالة، وتعد قضايا التدريب والتنمية المهنية للعاملين في خدمات المعلومات للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة حتمية للتطورات التكنولوجية الحديثة المستمرة والتي مثلت أبعادا جديدة وتحدي لأخصائي المعلومات في مجال تقديم الخدمات لهذه الفئة من المستفيدين في ضوء ظهور ما يعرف بالتكنولوجيا المساعدة أو المهياة في هذا العصر الإلكتروني الذي يتطلب التطوير والتنمية الذاتية للعاملين ومن ثم إعادة تعيين وتحديد وظائفهم ومهاراتهم وإدارة هذا التغيير بجانب المحافظة على مهاراتهم التقليدية ، وتنظيم المعرفة ، وتأمين الجودة ومساندة المستفيد والتعليم المستمر تمثل الأهمية المركزية لجميع العاملين بقطاع خدمات المعلومات مع ضرورة تكيف هذه المهارات لتلائم الاحتياجات الخاصة، فعلى سبيل المثال ، فإن الاتصال الفعال سيبقى قضية كلية هامة ، ولكن سيحظى بتأكيد وتشديد عند العمل مع الأفراد المكفوفين ، كما أن تسويق الخدمة للمستفيدين المحتملين

يتطلب جهودات إضافية في هذا المجال، فضلا عن متطلبات تدريبية كاملة في استخدام التجهيزات الخاصة الملائمة لهذه الفئات، بالإضافة إلى تدريبات مناسبة في التفاهم مع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة وتدريبات مناسبة مع طبيعة البيئة التي يعملون فيها.

مواصفات أخصائي الفئات الخاصة

مواصفات أساسية:

- أن يكون لديه خلفية عميقة بمجال عمله.
- أن يكون ملماً بمهارات التخاطب والحديث مع الآخرين.
- الإصرار على تقديم المعلومة إلى المستفيد بشكل أو بآخر.
- الولاء والانتماء ويقتضة الضمير تجاه مسؤوليات العمل.
- الرد على استفسارات المستفيدين بأساليب مكتملة وواضحة وسهلة الفهم.

مواصفات شخصية:

- الصبر: وذلك خاصة لمن يعملون في مواجهة الجمهور مع احتمال وتقدير موقف المستفيد في استعجاله للنتائج.
- حسن الخلق والمعاملة.

- الصدق والأمانة: لتحقيق التقدم المهني.

*التواضع: وهو مطلوب في التعامل مع المستفيد والرغبة الدائمة في تقديم المزيد من الخدمات إليهم.

موصفات مهنية:

*الشفافية وامتلاك الأدوات التي تؤهله للتعامل مع هذه الفئة.

- أن يكون لديه مهارات الاتصال والتفاوض مع الفئة.

- القدرة على تلبية احتياجات هؤلاء الأفراد وحل مشاكلهم البحثية والمعلوماتية.

- احترام التخصص والمهنة فلا يجعل العوامل الاجتماعية أو غيرها من العوامل الأخرى؛ تؤثر على أخلاقه في تأدية عمله تجاه هذه الفئة.

- الحرص على تطوير الذات واكتساب الخبرة ليكون واسع الاطلاع والثقافة والإلمام بأهم التطورات التي جرت في مجال التخصص.

بالإضافة إلى ما سبق فإن هناك خدمات يجب على المكتبة أن تقدمها لمساعدة جميع فئات الإعاقة مثل توظيف المعوقين في المكتبة أو استشارتهم حيث أنهم الأقدر على معرفة ما يناسبهم.

كما أن من المهم أن توفر المكتبة المواد والكتب والمراجع التي تعطي معلومات عن الإعاقات والمعوقين وذلك لتثقيف المجتمع وتوعيتهم بالإضافة إلى إطلاع المعوقين والمهتمين على ما يستجد في هذا المجال .

كما تقع على عاتق المكتبة مهمة عقد الندوات والمحاضرات لتوعية المجتمع بحقوق المعوقين وكيفية التعامل معهم ، بالإضافة إلى قيامها بتدريب المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة على استخدام المكتبة والمواد والمرافق الموجودة بها.

٣/٣ توفير مصادر المعلومات الملانمة لكل فئة من فئات المعاقين:

حتى نستطيع تقديم خدمات معلومات لذوى الاحتياجات الخاصة، لا بد أن نعمل على توفير مصادر المعلومات المناسبة من حيث الشكل والنوع والمحتوى لكل فئة من تلك الفئات، ويتطلب الأمر في الغالب أن تكون مصادر المعلومات الموجهة إلى المعاق مركزة على الحواس الأخرى غير التى يعانى ضعفها

أو فقدانها؛ فالمعاقون بصرياً توجه إليهم في الغالب مصادر معلومات تعتمد على حواس أخرى غير البصر؛ كاللمس أو السمع، فضلاً عن مصادر المعلومات التي تعتمد على أساليب التكبير، التي تساعد ضعاف البصر على القراءة بشكل أوضح، أما للصم وضعاف السمع فيتم توفير مصادر معلومات تعتمد على غير حاسة السمع لتستفيد منها تلك الفئة.

وفيما يأتي نوضح المصادر الموجهة للمعاقين:

(أ) المواد المكتوبة بطريقة جون: يتم من خلالها كتابة حروف الأبجدية (الحروف الهجائية) العادية بشكل بارز يسمح للمكفوفين بالتعرف على المكتوب من خلال اللمس، وتتناسب هذه الطريقة مع الذين فقدوا أبصارهم في مرحلة متأخرة بعد تعلمهم الحروف الأبجدية.

(ب) المواد المكتوبة بطريقة برايل: وهي طريقة تعتمد على النقط البارزة للتعبير عن الرموز، ويفضلها كثير ممن فقدوا أبصارهم في مرحلة الطفولة، وقد تعلموا استخدام تلك اللغة، على عكس الذين فقدوا بصرهم في مراحل عمرية متأخرة ولا يرغبون في تعلم استخدام لغة جديدة، ويتم هنا طباعة أي نص مكتوب على الحاسب بطريقة txt. أو doc ولكن من خلال طابعات خاصة تتعامل مع البرامج التي تقوم

بتحويل النص من اللغة العادية إلى طريقة برايل وتقتني العديد من المكتبات تلك الطابعات ويتم تقديم تلك الخدمة للمعاقين بصريا، وهذه التقنية توفر للمعوق المادة العلمية مطبوعة بعد سماعها بشكل يمكنه الاحتفاظ بها ومراجعتها كما يشاء.

(ج) المواد المطبوعة بحروف كبيرة: إما عن طريق طباعتها ببنت كبير أصلاً، أو عن طريق نسخها مكبرة، وهناك دليل يصدره بوكر Bowker للكتب المطبوعة بحروف كبيرة . Large type books in print

(د) البرنامج التعليمي للحاسب :
تتواجد هذه التقنية في برنامج إبصار وهال وتهدف إلى التعرف على لوحة المفاتيح الخاصة بالحاسب بالإضافة إلى التدريب على كتابة الحروف والكلمات والجمل وإجراء عمليات الكتابة المختلفة ويعتمد البرنامج على الرسائل الصوتية المصاحبة للتدريب لتيسر على المستخدم عملية التعليم، كما يقدم النظام التعليمي مستويات للتدريب تتدرج من الأسهل إلى الأصعب وهذا التدرج يتيح للمستخدم إمكانية التعرف على كلمات وجمل جديدة ومتنوعة، ويتكون النظام التعليمي من:

أ) نظام تعليم الحروف والجمل والكلمات:

ويهدف النظام إلى تعليم المستخدم كيفية كتابة الحروف والكلمات والجمل ويكون أيضاً مصحوباً بالرسائل الصوتية.

ب) نظام تعليم العمليات:

أي العمليات التي يحتاج المستخدم إلى تنفيذها على الحاسب الآلي.

هـ) التسجيلات الصوتية: قد تتضمن خطباً ومحاضرات وندوات، وبهذا يمكن أن يستفيد منها المكفوفون للحصول على احتياجاتهم من المعلومات كما يستفيد منها غيرهم من فئات المستفيدين.

و) الكتب الناطقة: ويتم تسجيلها على أشرطة كاسيت أو أقراص مليزرية، وقد يكون من بينها كتب دراسية، ويمكن أن يتم تسجيلها بواسطة متطوعين. وقد تعمل مؤسسات المعلومات على إعارة تلك الكتب للمستفيدين أو إتاحتها للاستخدام الداخلي، ويمكن أن يستفيد من هذه الكتب المعاقون بصرياً، وكذلك المعاقون جسدياً إذا لم يكن بإمكانهم حمل الكتب المطبوعة.

ويذكر أن عديداً من الكتب الناطقة متاحة على شبكة الانترنت، ويمكن شراؤها أو الاطلاع عليها بشكل مباشر من خلال تلك المواقع، ومن بينها على سبيل المثال: <http://www.audiobooksonline.com> الذى يتيح حفظ الكتب السمعية على وسائط مختلفة من بينها الكاسيت والأقراص المدمجة و MP3 .

(ز) استخدام لغة الإشارة لتقديم المعلومات للضعاف والسمع: وذلك بتوفير مترجمين أو توفير أخصائى معلومات يجيدون استخدام اللغة. ويمكن بذلك تقديم ترجمة بلغة الإشارة لأى نشاطات او فعاليات تقدم في المكتبة كالمحاضرات أو الندوات أو خلافه، فضلاً عن امكانية الرد على استفسارات المستفيدين باستخدامها.

(ح) الأفلام الصامتة، والأفلام المشروحة بلغة الإشارة التى تسمح بإيصال المعلومات إلى الصم وضعاف السمع اعتماداً على حاسة البصر.

(ط) رواية القصص اعتماداً على الصور بدلاً من السرد الصوتى للأطفال المعاقين سمعياً.

(ى) كتب الصور، وكتب القراءة الميسرة، وكتب المستويات القرائية المبسطة، والكتب الخيالية المتضمنة إيضاحات

لذوى الإعاقات العقلية كالمتخلفين عقلياً، والذين يعانون صعوبات التعلم.

ك) ساعات القصة ومسرح العرائس للمتخلفين عقلياً.

ك) استخدام الألعاب والأحاجى puzzles للمتخلفين عقلياً والذين يواجهون صعوبات في التعلم.

٤/٣ تقنيات إيصال المعلومات لذوى الاحتياجات الخاصة:

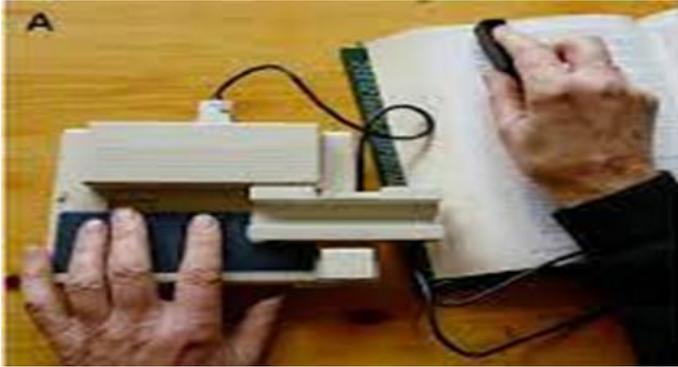
يتم العمل باستمرار على تطوير أدوات وتجهيزات لتسهيل استخدام المعاقين لمصادر المعلومات سواء التقليدية أم الإلكترونية، وفى ظل التقنيات الحديثة واستخدام شبكة الانترنت، أتاحت البرامج والأجهزة اللازمة لوصول المعاق إلى المعلومات باستخدام الحاسب الآلى وشبكة الانترنت، ومن بين الأجهزة والأدوات المتاحة للمعاقين الآتى:

أ - أجهزة للمكفوفين وضعاف البصر

١ - جهاز القارئ للمكفوفين (أوبتاكون) Optacon :

يتكون من كاميرا وشاشة، وجهاز صغير يسمح بدخول إصبع سبابة فيه. ويعمل الجهاز على تحويل الرموز

المطبوعة إلى رموزاً محسوسة يلمسها الكفيف من خلال
الجهاز.



٢- جهاز المفكرة المحمولة مع السطر الإلكتروني:

جهاز مفكرة مع سطر إلكتروني، ويعتبر الجهاز بمثابة
كمبيوتر محمول للمكفوفين وضعاف البصر، حيث تمكنهم مزاياه
العالية من إنجاز مهمات متنوعة لمواكبة إحتياجاتهم المختلفة

في بيانات العمل أو الدراسة أو المطالعة، ولعل أهم هذه المهمات الكتابة والحفظ والاتصال بالانترنت وتصفحه حيث يوفر خيارات استقاء المعلومات من خلال قرائتها بطريقة برايل أو الاستماع لها من خلال مكبر الصوت ومن ثم يستطيع ذوي الإعاقة البصرية استرجاع وحفظ ما يشاؤون من ملفات الدراسة.

ولقد لعبت التقنيات الحديثة دوراً ، وبخاصة في تفعيل التواصل مع المعوقين سمعياً على صعيد تطوير مهارات الاتصال الالكترونية من خلال استخدام الحاسب وبرمجياته، فلي سبيل المثال يعتمد المستخدم الأصم على طريقة التخاطب بواسطة لغة الحركات المعروفة **Cued Speech** والتي تم استخدامها باللغة الانجليزية ، ثم ترجمت إلي عدة لغات عالمية منها الفرنسية والعربية، وقد تم تطوير هذه اللغة في صورة برنامج يهدف إلي مساعدة الصم على التواصل من خلال هذه اللغة بواسطة حركات اليد التي تظهر على شاشة الحاسب الآلي، ولا يتطلب تعليم هذه اللغة من المعوق إتقان أية مهارات خاصة بالحاسب ويكفي أن يضغط على بعض المفاتيح لتظهر أمامه على الشاشة التي يمكن من خلالها تحويل النصوص المكتوبة سواء على المواقع الالكترونية أو الملفات المحفوظة على الجهاز في نسق **txt** أو **doc** إلى رسوم اليد مع الوجه بحيث تشكل مقاطع صوتية وكلمات وجمل، وعلى صعيد

استخدام تقنيات الوسائط المتعددة من خلال مواقع الويب فهناك مجموعة من الإرشادات الخاصة بتفعيل الوسائط المتعددة للمعاقين سمعياً مثل تفعيل لقطات الفيديو بلغة الإشارة وكتابة الشرح الصوتي بلغة المستخدم أسفل لقطة الفيديو، كذلك تفعيل الملفات الصوتية بنص مساعد يتضمن محتوى الملف الصوتي.

٣- أجهزة العرض Projectors : تساعد على تكبير المحتوى المعروض لضعاف البصر، وهذا يساعدهم على القراءة أو مشاهدة المحتوى المصور، وهناك نماذج عديدة لتلك الاجهزة من بينها ما يسمح بالعرض بشكل أفقى فوق المنضدة.



٤- أجهزة التكبير magnifier : تتوافر أنواع مختلفة من المكبرات من بينها البسيط الذى يمثل عدسات مكبرة يتم حملها باليد وتمريرها على الوثائق المراد قراءتها، ومن بينها الاكثر تعقيداً مثل جهاز Vertex الذى يسمح بعرض

الوثيقة على شاشة بعد وضعها في المكان المخصص لها على الجهاز، وتكبير الاجزاء المطلوب عرضها مكبرة. ويذكر أن الجهاز مزود بكاميرا تسمح بعرض مناظر خارجية - من الحجرة على سبيل المثال - وتكبيرها عبر الشاشة.



٦- خيارات التحويل Switches options:

تعمل مع برامج لتمكين المعاق من الاستفادة من التقنيات المتاحة لإنجاز وظائف معينة بما يستطيع من قدرات، فإذا كان المعاق يستطيع النفث – على سبيل المثال – فإنه من الممكن توظيف التقنية لتتيح له تقليب صفحات الكتاب عن طريق الرشف والنفث sip-and-puff بواسطة أنبوب دون الحاجة لاستخدام يديه، كما يمكنه استخدام انواع من المحولات كالرافعة single lever واستخدام مفتاح الفتح والإغلاق . switch on/off

ب- أجهزة الإعاقة السمعية:

١- أجهزة الإرسال بالذبذبات المعدلة:

يستخدم نظام الذبذبات المعدلة لمساعدة المستفيدين في المباني الداخلية ويعمل هذا النظام على توفير البيئة الصوتية الضرورية لفهم الكلام بشكل جيد فهو ينقل الكلام من المرسل إلى المستقبل عند المستفيد وفي هذا النظام يستطيع المرسل للبيانات أن يتواصل مع المستفيدين في أي من قاعات الدراسة فنظام الذبذبات المعدلة الموجود مع المرسل لا يرتبط بسلك مع الأجهزة الموجودة مع المستفيد، لذلك فإن المرسل يستطيع أن ينتقل بحرية داخل قاعات الدراسة.

٢- الدوائر السمعية :

هي عبارة عن أداة منقل الصوت مباشرة من المصدر إلى أذن المستمع عبر سماعة طبية مصممة خصيصاً لهذا الغرض، وقد تنقل الأصوات من خلال أسلاك وصل أو عبر ترددات موجات الراديو (FM) الإذاعية كما أنها سهلة وغير مكلفة وسهلة الوضع في قاعات الدراسة.

٣- نظام Infrared System :

يستخدم هذا النظام في الأماكن العامة التي يحتاج فيها المعاقين سمعياً إلى حرية في الحركة مثل المسارح والمكتبات . ويتكون هذا النظام من محول ومستقبل بدون أسلاك يرمديه الفرد ، حيث يأخذ المحول إشارته من مصدر الصوت إما من خلال وصلة أو ميكروفون ، يقوم بعدها المحول بتحويل الصوت إلى ضوء غير مرئي يلتقطه المستقبل الذي يحوله مرة أخرى إلى صوت.

٣- جهاز الاتصال للصم (TDD) Telecommunication

: Device for Deaf

يستخدم مع جهاز هاتف، ويعمل من خلال جهاز قارئ لتحويل الإشارات الصوتية التي تمر من خلال جهاز TDD إلى رسائل مطبوعة.



ج- الإعاقة البدنية:

الإعاقات البدنية مصطلح يشير إلى مدى واسع من الظروف أو الأوضاع التي قد تحد من الحركة والحيوية لدى الفرد في ممارسته لوظيفة واحدة أو أكثر من وظائف الحياة الرئيسية (كالمشي، والجلوس، والوقوف، والتحدث، والتنفس، والتعلم والعمل بالإضافة إلى الرعاية الذاتية وغيرها)، كما أنها قد تضعف لديه القوة والسرعة والتحمل والبراعة في أداء

الوظائف الحياتية الرئيسية السابقة ولذلك تمثل الحالات التالية
معظم الإعاقات البدنية:

Total or partial paralysis disabilities
-إعاقات الشلل الجزئي والكلي

Amputation -فقدان الأطراف

Severe injuries -الإصابات الشديدة

Muscular dystrophy -الضمور العضلي

Cerebral palsy -الشلل الدماغي

Multiple sclerosis -تصلب الأنسجة المتعددة

Spina bifida -فتق العمود الفقري

Temporary body injuries
-الإصابات الجسمية المؤقتة

وتتمثل التقنية المساعدة للإعاقات البدنية فى مجموعة من
الأجهزة ذات المواصفات الخاصة لمقابلة القصور العضوي لدى
المستخدم وتمثل فيما يلي:

- أجهزة الإدخال البديلة:-

توفير أجهزة الإدخال المناسبة والبديلة عن لوحة المفاتيح التي تستخدم مع العاديين أو الفأرة حيث يتم توصيلها إلي الحاسب لجعله أكثر ملائمة للتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة، وخاصة الذين يعانون من مشكلات في التناسق العضلي العصبي أو لا يستطيعون إمساك الفأرة والتحكم بها ومن أجهزة الإدخال البديلة:

- كرة المسار :-

عبارة عن فأرة **Mouse** مقلوبة وبدلاً من تحريك الفأرة يقوم المتعلم بتدوير الكرة مباشرة الأصابع، ويمكن أن تستخدم الكرة بأحجام أكبر مما يسهل إمكانية التحكم بها، إلا أن التحكم في المؤشر عن طريق تدوير الكرة لا يعطي إمكانية النقر عليها.

* حامل الكتب Book Holder :

هو من الادوات التي تساعد المعاقين حركياً، سواء أكانت لديهم إعاقة في اليد أم الذين لا يستطيعون حمل الكتب الثقيلة من المقعدين.



٥/٣ برمجيات قراءة النصوص والاستماع إليها:
على الرغم من أن البعض قد يعتقد أن المعاق لا يستطيع الاستفادة من الحاسبات الإلكترونية وشبكة الانترنت، إلا أن الواقع مغاير لذلك الاعتقاد؛ فهناك أنواع من الإعاقة لا تحول دون استخدام تلك التقنيات والاستفادة من خدمات المعلومات التي تقدمها؛ حيث يمكن استخدام بعض البرامج التي تتيح التسجيل الصوتي، والتعرف الصوتي على الكلام، والبرامج التي تقدم مخرجات صوتية، والبرامج التي تعمل على قراءة الشاشات، وفيما يأتي نشير إلى بعض الامثلة على تلك البرامج:

- أكسس دوس Access Dos :

برنامج من ميكروسوفت يجعل من السهل على المستخدمين الذين لديهم إعاقات طبيعية استخدام لوحة المفاتيح والفأرة ويعد أحد التطبيقات المفيدة للأشخاص الذين يعانون ضعفا في السمع، ويحتاجون إلى الحصول على تغذية راجعة مرئية بدلاً من الصوتية، ومن بين الخواص التي يتيحها البرنامج: المفاتيح اللزجة والمفاتيح البطيئة، ومفاتيح الإعادة، والمفاتيح المتسلسلة، وغير ذلك ويمكن استخدام تلك الخصائص منفردة أو مجتمعة لتلائم احتياجات وبيئة المستخدمين بشكل أفضل، وعندما يتم تحميل البرامج فإنه يمكن للفرد الوصول إلى أية خاصية دون الحاجة إلى مساعدة خاصة، وعندما يتم إغلاق

الخاصية فإن الفرد الذى لا يحتاجها لن يعرف أنه قد تم تحميل البرنامج.

- عدسات أخرى Another Lens : برنامج للتكبير؛ حيث يعمل على عرض منظر مكبر للمكان الموجود عليه مؤشر الفأرة على شاشة الحاسب الآلى.

- النافذة السوداء Black Window : برنامج يعزز الرؤية ويخفض معدل التشتت بين البرامج؛ حيث يعبىء بخلفية سوداء، وتظل تحت البرامج الأخرى. ويمكن تصغير أو إغلاق البرنامج لإعادة ظهور الشاشة الطبيعية.

- فأرة الكاميرا Camera Mouse : برنامج يسمح للمستخدم بالسيطرة على مؤشر الفأرة على شاشة الكمبيوتر باستخدام حركة الرأس، وهى مصممة لمساعدة الأشخاص الذين لا يستطيعون تحريك أيديهم، ولكنهم يستطيعون تحريك رأسهم.

- المتحدث الإلكتروني e-Speaking : من الحلول البرمجية السهلة التى تتيح للمستخدم إملء رسائل البريد الإلكتروني، والخطابات على الحاسب الآلى وجعله يقرأها.

- متصفح الويب الجنى المتحدث Genie Talking Web

:Browser

وهو متصفح الويب المتكلم؛ حيث يقرأ أى صفحة ويب ويتم فتحها، كما يمكن للمستخدم تظليل النص الذى يختاره ليتولى المتصفح قراءة محتواه، ويسمح البرنامج بالبحث في ١٢ محرك بحث كما يسمح بإجراء بحوث فردية مستقلة.

- مساعدة القراءة Help Read : برنامج طوره مشروع

هاواى لمحو الامية التربوية Hawaii Education Literacy Project (HELP) ، ويوزع مجاناً عبر شبكة الانترنت، ويعمل البرنامج على قراءة الملفات النصية مثل صفحات الويب، والكتب الإلكترونية، والنصوص. ويسمح بضبط الصورة والصوت والسرعة وتظليل كلمة معينة.

- مقرب الرؤية izoom : برنامج يعمل على تكبير الشاشة،

وبهذا يساعد الأشخاص الذين يعانون ضعف البصر على التعرف على محتوى الشاشة وقراءته.

- اقرأ من فضلك Read please : برنامج قارىء يعمل على

تحويل النصوص إلى صوت ؛ لجعل مواقع الويب والبريد

الإلكتروني قابلة للوصول إليها من قبل الأشخاص الذين لديهم صعوبات في القراءة.

- المكبر الاعظم Super Magnify : يكبر الشاشة حتى ١٥ مرة، مع بلية للمحافظة على التفاصيل الواردة في الصفحة كما هي دون تحريف.

- لوحة المفاتيح المتحدثة Talking Keyboard :

برنامج مجاني، يجعل لوحة المفاتيح حيوية ونشطة؛ بحيث تحدث المستخدم وتنطق له بأهمية المفتاح الذي ضغط عليه، وهذا يساعد الأشخاص الذين يعانون إعاقة بصرية.

- كاتب الإشارات Type Sign Writer : برنامج المتحدث بلغة الإشارة؛ حيث يعمل على عرض صورة للحرف على الشاشة عند الطباعة على المفتاح الخاص به.

- المتواصل بالرؤية icommunicator :

برنامج للتفاعل مع الصم وضعاف السمع؛ حيث يسمح بالترجمة الفورية للمواد المنطوقة إلى نصوص كما يسمح بتحويل النصوص والمواد المنطوقة إلى لغة إشارة تعرض على الشاشة.

- **إبصار Ibsar** : برنامج تنتجه وتوزعه شركة صخر، يسمح بالقراءة المنطوقة للنصوص المكتوبة، ويتيح تحويل الملفات المكتوبة بطريقة برايل إلى نصوص، والعكس باستخدام خاصية محول برايل. ويسمح البرنامج بالتفاعل مع تطبيقات الحاسب باللغتين العربية والإنجليزية.

- **جاوس JAWS** : برنامج قارئ للشاشة يسمح بالوصول إلى برامج ميكروسوفت بسهولة من قبل المعاقين بصرياً؛ حيث يعمل على تحويل النص المعروض على الشاشة إلى كلام منطوق، أو عرضه بطريقة برايل.

- **كروزويل Kurzuail** : برنامج قارئ للشاشة باللغة الإنجليزية، يسمح بتحويل النص إلى صوت، كما يسمح للمكفوفين بتلخيص النص، وإضافة حواش وهوامش أثناء الاستماع إلى النص، كما يتيح لهم تصفح الانترنت، وإيجاد المصادر الإلكترونية التي يحتاجون إليها.

- **مقرب النصوص Zoom text** : برنامج يسمح بتكبير الشاشة ١٧ مرة عن حجمها الطبيعي، كما يستخدم عدسة لتكبير أجزاء من الشاشة بعد ذلك إذا رغب المستخدم في تكبير أجزاء معينة. ويسمح البرنامج بقراءة الأجزاء التي تم تكبيرها من الشاشة.

والواقع ان الاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم خدمات المعلومات للمعاقين تجاوزت البرامج التي تسمح لهم باستخدام الحاسب الآلى وشبكة الإنترنت، إلى خدمات معلومات أخرى مهمة لتسهيل استفادة المعاقين من نظم الحكومة الإلكترونية، وبهذا توفر عليهم مشقة السفر والانتقال إلى الهيئات الحكومية لإنجاز معاملاتهم الرسمية؛ فعلى سبيل المثال: قامت بعض البلديات في سويسرا بدعم مواقع الحكومة الإلكترونية الخاصة بها بتقنيات تسمح للمعاقين باستخدامها؛ فالموقع الإلكتروني لبلدية BIBRIST يسمح لزواره بالاختيار ما بين الصيغة المصورة، والتي تعتمد على النص المكتوب، وبين المخصصة للمكفوفين.

ويذكر أنه يمكن للمعاقين الحصول على برامج تدريبية تتيح لهم استخدام البرامج التي يحتاجون إليها إذا دعت الحاجة إلى ذلك؛ حتى تتحقق لهم أكبر فائدة من التقنيات الحديثة.

وعلى الرغم من توافر عديد من البرامج المتاحة لمساعدة فئات المعاقين على استخدام الكمبيوتر والإنترنت، إلا أن كلارك Clark يؤكد أن فئة المعاقين الذين يعانون صعوبات التعلم، يمثلون أكثر الفئات صعوبة في تقديم خدمات معلومات في هذا الإطار؛ وذلك على اعتبار أن اللغة المكتوبة تشكل لهم صعوبة في فهمها، كما أن تقديم حواد مصورة أو صوتية قد يكون

مربكاً لهم أحياناً؛ ومن هنا ينبغي الحرص على أن تتضمن مواقع الويب الموجهة إليهم، أبسط وأوضح صياغة لغوية يمكنهم فهمها.

٦/٣ تهيئة المكان الملائم لتقديم الخدمات المعلوماتية: تحتاج بعض أنواع الإعاقة إلى توفير مواصفات معينة في المباني التي تقدم خدمات معلومات لذوى الاحتياجات الخاصة، والتي تساعدهم على التجول في المكان بدرجة كافية من الأمان والراحة.

والواقع أن كل إعاقة تتطلب تهيئة بشكل يتلاءم مع نوع تلك الإعاقة، فعلى سبيل المثال فإن المعاقين عقلياً كالذين يعانون صعوبات في التعلم، في حاجة إلى مكان يتوافر فيه الآتى:

- سهولة الحركة من منطقة إلى أخرى دون عوائق.
- أماكن للراحة منفصلة عن أماكن الأنشطة والعمل.
- خلوات فردية للراغبين في القيام بنشاطات تسلية بشكل مفرد.
- استخدام حواجز أو قواطع للغرفة للحد من الضجيج عند القيام بنشاطات لعب أو لهو.
- تخصيص أماكن لعروض الأفلام والأنشطة السمعية.

ويحتاج المعاقون سمعياً إلى تجهيز المكان بأجهزة إنذار
ضوئية بدلاً من الصوتية لحالات الطوارئ وتعزيز الوسائل
البصرية في المبنى، فضلاً عن تجهيزه بأجهزة اتصالات خاصة.

ولعل أكثر فئات المعاقين حاجة إلى تهيئة المبنى بمواصفات
خاصة هم فئة المعاقين حركياً؛ لأن معظمهم يتنقل باستخدام
الكراسي المتحركة التي تحتاج إلى مسارات ومواصفات معينة
في المبنى؛ لذا ينبغي مراعاة الآتي:

- عدم وجود المنحدرات وخلو الممرات من العوائق.
- توفير مسار منحدر كمقابل للسلالم الداخلية والخارجية.
- أن يكون السجاد أملس لا يعوق حركة الكراسي المتحركة.
- أن تكون الممرات باتساع يسمح بمرور الكراسي المتحركة.
- عدم تشابك الأسلاك الكهربائية على الأرضيات أو تدليها من
المناضد.
- توافر مواقف لسيارات المعاقين قريبة من المدخل.
- توافر ممرات مشاة على الأرصفة الموصلة للمبنى تتسع
للكراسي المتحركة.
- انخفاض مستوى برادات المياه والهواتف بدرجة تسمح
للمعاق باستخدامها.
- توافر مقابض للإمساك بها في دورات المياه.

- قابلية الأبواب للفتح والإغلاق أوتوماتيكياً وبأقل جهد من المعاق.

وهناك أيضاً خصائص للخدمات المكتبية منها:

- ألا يكون ارتفاع الأرفف أكثر من ٥ أقدام وأن يكون من السهل مرور الكرسي المتحرك بين الأرفف.
- أن تكون صفحات الفهارس والأدوات المرجعية قوية.
- أن تكون المناضد مرتفعة حتى لا تعوق الكراسي المتحركة.
- أن تكون الهواتف وآلات التصوير ولوحة الإعلانات منخفضة حتى يتمكنوا من قراءتها.

إن توافر هذه المواصفات في المبنى من شأنه أن تسهل على المعاق التغلب على الصعوبات التي قد تحول دون توجههم نحو المكتبات ومراكز المعلومات، والاستفادة من خدماتها التي تلبي احتياجاتهم من المعلومات.

الأسس والمعايير التصميمية لذوي الاحتياجات الخاصة في
المكتبات وضعتها الجمعية الأمريكية للمكتبات:

أصدرت الجمعية الأمريكية للمكتبات عام ١٩٦٣ م معايير
مكتبة الولاية التي تضمن معايير تنظم عملية تقديم خدمات
المعلومات لذوي الإعاقة في كل ولاية، وعملت لجنة اعتماد
وخدمات المكفوفين (The commission on
Standards and Accretion of comastac)
(كومستاك) .

علي إصدار مواصفات في مختلف المجالات الإدارية
والتنظيمية وأكدت علي أن هذه المواصفات ضرورة لتحقيق
الخدمات المكتبية للأفراد ذوي الإعاقة البصرية التي تحققها
للمبصرين. ومن المعايير الإنشائية والتصميمية في الأماكن
الخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبات، والتي من الأهمية
بمكان مراعاتها ما يلي:

- نوع الأرضية المستخدمة : توجد بعض الاشتراطات الخاصة
في اختيار نوع الأرضيات الخاصة بالرصيف أو مسارات الحركة
بشكل عام.

-المنحدرات : يفضل أن يكون المنحدر الذي يخدم محدودى الحركة مساويا أو أقل من ٥ % وتوجد بعض الحالات الاستثنائية التي قد يزيد فيها ميل المنحدر عن ٥ %.

- مواقف سيارات : تخصيص مواقف لسيارات لذوى الاحتياجات الخاصة ذات مواصفات ومقاييس محددة دوليا لتسهيل حركة المعاق في المواقف العامة، ويحظر استعمالها لغير المعاقين.

- دورات المياه : تخصيص دورة مياه على الأقل لذوى الاحتياجات الخاصة تكفي لدخول الكرسي المتحرك وعمل المناورة الخاصة به كي يتمكن من الانتقال من الكرسي إلى مقعد المرحاض.

- المصاعد : تجهيز مصعد واحد على الأقل بالتسهيلات اللازمة لاستعمال ذوى الاحتياجات الخاصة، تتوافر فيه جميع الاشتراطات والمواصفات المتبعة دوليا في هذا الشأن ومقعدان، على أن تتوفر المزالق المناسبة للوصول إلى المصعد.

- مقاعد خاصة.

- طاوولات مطالعة خاصة.

- أجهزة حاسوب خاصة.

- آلات تصوير خاصة
- جهاز إعارة خاص.
- لوائح إرشادية محفورة بطريقة برايل.
- لوحة مفاتيح ذات أحرف مكبرة.
- رفوف خاصة.
- كتب برايل للمكفوفين.
- برامج قراءة الشاشة في الحاسوب.
- مواد سمعية خاصة.
- مصادر علمية ناطقة.
- مصادر علمية ذات أحرف كبيرة.
- طابعات خاصة لطباعة أوراق بطريقة برايل.
- قارئ الشاشات وآلات ناطقة للوصول إلى فهرس المكتبة.
- ميزة الأوامر الصوتية بدلاً من استخدام لوحة المفاتيح بالنسبة للمعاقين حركياً.
- أجهزة تقليب الصفحات الورقية التي تساعد الذين لا يقدرّون على تحريك أيديهم كلياً أو جزئياً).

الفصل الرابع

تكنولوجيا المعلومات وذوى الفئات الخاصة

١/٤ التكنولوجيا الحديثة وخدمات المعلومات لذوى
الفئات الخاصة.

٢/٤ استفادة ذوى الاحتياجات الخاصة من تطبيقات
الويب ٢ فى المكتبات.

٣/٤ الإتاحة الرقمية .

٤/٤ خدمات المعلومات المقدمة للأطفال.

٤/٠ تمهيد :

لقد أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزءاً أساسياً من الحياة الاقتصادية والتعليمية والاجتماعية لكثير من الناس؛ لذلك لابد من إتاحة إمكانية استخدام المواقع الإلكترونية للجميع، وأن يتسنى للمعوقين الحصول، كغيرهم، على المعلومات.

والمقصود من تيسير استعمال الوسائل الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل الإنترنت، من قبل المعوقين: أنه يجب تصميم المواقع الإلكترونية بطريقة تمكن مستخدميها من الفئات الخاصة من الحصول على المعلومات الواردة فيها، واللاحق بالركب المعلوماتي وتسهيل عملية التعليم عن بعد ، فيساعده ذلك على زيادة فرص التقدم العلمي وساعده على اكتساب الاستقلالية والحركة ، وسرعة التواصل ، والسيطرة على البيئة التعليمية المحيطة بهم واستثمار إمكاناتها لتحسين ورفع مستوى أدائهم التعليمي وتحصيلهم الدراسي ، وزيادة ثقتهم بأنفسهم وتقديرهم لذاتهم من خلال تحقيق الاستقلالية في التعلم ، وتنمية مهارات حل المشكلات من جانبهم . إن تقديم خدمات معلوماتية للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة هي جزء مكمل لتكوينهم العلمي والتعليمي والثقافي والإنساني ومن ثم فإنها واحدة من الطرق والأساليب التي تعمل

على سد فجوة الإعاقة وعدم القدرة بتعويضهم من خلال إتاحة فرص التعليم عن بعد .

١/٤ التكنولوجيا الحديثة وخدمات المعلومات لذوي الفئات الخاصة:

دفعت الثورة التكنولوجية التي يعيشها العالم الى التطوير في استخدام الوسائل والوسائط المعرفية، وتبادل المعلومات والاتصالات بين مختلف الثقافات والمجتمعات، فقد أصبح من الضروري ادخال ذلك التطوير في مجال خدمة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، لتسهيل عملية المتابعة ومواكبة التطورات ولجعل هؤلاء الافراد أكثر قدرة على المشاركة الفعالة والعملية في رقي وتقدم المجتمع الذي يعيشون فيه، وبالتالي التأثير الإيجابي على جوانب متعددة من حياتهم لدمجهم مع باقي افراد المجتمع.

أجريت العديد من الدراسات وعقدت العديد من المؤتمرات والندوات والمبادرات ، حول احتياجات الفئات الخاصة، كان من أبرزها القمة العالمية لمجتمع المعلومات الأولى والثانية والتي عقدت في كل من جنيف ٢٠٠٣ وتونس ٢٠٠٥ ونظمها الاتحاد الدولي للاتصالات، وكذلك المؤتمر العالمي الثاني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة ذوي الإعاقات وصعوبات التعلم تحت شعار "التكنولوجيا آفاق وحلول" خلال

الفترة من ١٩-٢١ مايو ٢٠١٤ ونظمه المركز الإقليمي لتطوير البرمجيات التعليمية بالتعاون مع مركز تعليم وتقويم الطفل بدولة الكويت ، والمؤتمر الدولي السابع للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة ٢٠١٨ ، خلال يومي ٨،٩ مايو ٢٠١٧ تحت شعار " دمج ، تمكين ، مشاركة " المعلومات والذي يقام سنويا، كما خصصت منظمة اليونسكو جائزة باسم الأمير الراحل جابر الأحمد الجابر الصباح من اجل التمكين الرقمي للمعوقين.

أبرزت التكنولوجيا بأنها البديل الآمن الفاعل لبعض القصور في حواس ذوي الاحتياجات الخاصة ولذلك لابد من تدريب ذوي الاحتياجات الخاصة على الاستفادة من التكنولوجيا وتوظيفها في استخداماته ومساعدته في الحصول على وظائف وفرص عمل ووظائف جديدة من خلال تمكنه من استخدام التكنولوجيا.

١/١/٤ دور التكنولوجيا في تقديم الخدمات للفئات الخاصة:

فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واقعا جديدا على المكتبات التي أصبحت مطالبة بمواكبة التطورات الهائلة في إنتاج الخدمات وإتاحتها داخل المكتبة أو عن بعد و في المكان و الزمان الذي يحدده المستفيد لأن لها:

*القدرة على تخطي الحدود الزمنية و الجغرافية.

*القدرة التفاعلية بين مصدر المعلومات و متلقيها.

*المرونة في الاستخدام في المكان و الزمان الذي يحدده
المستفيد.

*السهولة في التداول في شكل آلي وعلى نطاق واسع.

*الحرية في الوصول إلى المعلومات دون وسيط.

*التشجيع على التعلم الذاتي بواسطة نظم التعليم الإلكتروني.

٢/١/٤ مزايا استخدام الوسائل التكنولوجية لذوى الفئات

الخاصة:

- تمكن المعاقين من استثمار المكونات التي تتضمنها بيئة التعلم، والاستفادة منها.
- يمكن من خلالها تحسين الأداء التعليمي لهذه الفئة وزيادة تحصيلهم الدراسي.
- تسهم في ارتفاع مستوى دافعتهم بشكل كبير، وتحسين اتجاهاتهم نحو التعليم ، وزيادة ثقتهم بأنفسهم وتقديرهم لذاتهم.
- تساعدهم على تحقيق الاستقلالية في التعلم.

- تعمل على تحسين مهاراتهم التنظيمية، ومهارات حل المشكلات من جانبهم.

٢/٤ استفادة ذوى الاحتياجات الخاصة من تطبيقات الويب ٢ فى المكتبات:

يوجد العديد من الخدمات المتوافرة عبر شبكة الانترنت التي تعرض فرصاً عديدة وإمكانيات متاحة دون حدود للمستخدمين للوصول إلي مصادر المعلومات والتعليم المتاحة على الانترنت فهي وسيلة اتصال في كافة مجالات الحياة بالإضافة إلي ذلك فهي مصدراً تعليمياً ومن أهم تطبيقات الويب ٢ و التي تقدم خدمات تتناسب واحتياجات ذوى الاحتياجات الخاصة وتتمثل في:

أ - البريد الإلكتروني:

وتتمثل أهمية استخدام البريد الإلكتروني لذوى الاحتياجات الخاصة فيما يلي:

*إيجاد علاقات إيجابية ودائمة بين المعلمين والطلاب مثال إيجاد فرصة للتحاور بين المعلم وطلابه وإرسال الطلاب لبحوثهم أو تقارير للمعلم.

* توفير سبل للاتصال الدائم والمستمر بين الإدارة المدرسية وأولياء أمور الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة مما ساعد في متابعة هؤلاء الطلاب والتوصل عن طريق هذا التعاون إلي مواجهة أية مشكلات تعوق تقدمهم في الدراسة.

* وسيلة اتصال بين الباحثين والكليات والمدارس للحصول على المعلومات وتبادل النتائج والمساعدة في حل المشكلات التعليمية التي تتعلق بالتعامل مع هؤلاء التلاميذ بما يتوافق مع طبيعة احتياجاتهم الخاصة وتعرف آرائهم ومقترحاتهم حول ممارساته مع طلابه داخل الفصل الدراسي.

* توفير حوار مفتوح بين الطلاب ومعلميهم لمناقشة الدروس التعليمية بعيداً عن قاعات الدراسة، مما يساعد على تنمية مهارات الحوار والمناقشة لدي الطلاب ، بالإضافة إلي ذلك إيجاد علاقة طيبة وازدياد الثقة بين المعلم وطلابه وخاصة أن معظم ذوي الاحتياجات الخاصة يميلون إلي الانطواء والشعور بافتقاد الثقة في النفس أمام الآخرين.

ب - مؤتمرات الفيديو:

جاءت مؤتمرات الفيديو كتطبيق عملي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتم في هذه التقنية استخدام كاميرات صغيرة توضع

على أجهزة الحاسوب أو بجانبها ، لتقوم بتصوير ونقل الصور الحية والصوت لعرضها بشكل متزامن في مكان آخر.

تتعدد فوائد هذه المؤتمرات التعليمية وتتمثل في:

١- سرعة عقد الاجتماعات التعليمية، فيستطيع أولياء الأمور والمعلمون والمسئولون عن تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة الاجتماع بذوي الخبرة في المجال والاسترشاد بأرائهم.

٢- استضافة الخبراء المتخصصين في مجال تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة من جميع أنحاء العالم لمناقشتهم في خبراتهم وأبحاثهم العلمية.

٣- توفير الوقت اللازم لنقل المعلومات والتعرف على الآراء والآفكار لمناقشتها عما إذا تم ذلك من خلال الوسائل التقليدية الأخرى .

٤- انخفاض تكاليفها مقارنة بحضور الخبراء والمتخصصين ورواد التربية إلي أماكن الاجتماعات والمؤتمرات العلمية.

ج- الملخص الوافى:

هي تقنية تتيح للمستخدمين فيها وصول آخر تحديث للموقع المراد متابعته دون الحاجة لزيارة الموقع وقد اتاحت هذه التقنية لذوى الاحتياجات الخاصة متابعة آخر المستجدات فى مجال اهتمامتهم.

د- تقنية البث الاذاعى الرقمى:

عبارة عن تقنية تتيح تسجيل ونشر مواد صوتية رقمية تحوي مادة علمية معينة ، فهو ملف وسائط رقمى مسموع او مرئى يتم بثه عبر شبكة الإنترنت من خلال خدمة الملخص الوافى و بمجرد إتاحتها على الخط المباشر يمكن تحميله باستخدام أجهزة الاستماع مثل مشغلات الاقراص المليزرة أو الهواتف المحمولة أو أجهزة الحاسب الآلى.

يتميز البث الاذاعى الرقمى بالنقاط الاتية:

١- غير مكلف حيث أن الإمكانيات المادية و البرمجية و البشرية اللازمة لانتاجه متوفرة ولا يحتاج الى تجهيزات مكلفة كما سبق الإشارة.

٢- سهوله نقله حيث يتم تسجيل الصوت و تحميله من شبكة الانترنت و نقله الى اى مشغل صوتى وفقا لظروف و احتياجات المستخدمين.

٣- التلقائية و المرونة لأنه بمجرد الاشتراك فى اى برامج قراءة ملفات البث الاذاعى الرقمى يتم تلقائيا البحث عن المحتوى الحديث و يتم تحميله مباشرة الى حيث يريد المستخدم سواء على الحاسب الآلى أو اى مشغل صوتى .MP٣

٤- يعتبر أداه مناسبة للتعلم عن بعد.

٥- سهوله استخدامه و إمكانية إعادة تشغيله وفقاً لرغبة المستخدم.

ويمكن استخدام البث الاذاعى الرقمى فى المكتبات لخدمة ذوى الاحتياجات الخاصة وانتشر استخدام هذه الخدمة فى الكثير من المجالات نتيجة ما تحمله الكلمة المسموعة من تأثير يفوق تأثير الكلمة المكتوبة بالإضافة الى ان المكتبات تستفيد من تلك الخدمة من خلال قدرتها على الحصول على احدث الاخبار والقضايا وتقديم المعلومات بشكل يسهل استيعابها بالإضافة الى الاستفادة من تلك الخدمة فى نقل المحاضرات و المؤتمرات و إنشاء قناة لكل قسم للمكتبة

تحتوي على مقاطع متعلقة بالقسم نفسة يمكن ان يكون موقع المكتبة حلقة وصل بين تقنية البث الاذاعي الرقمي والملخص الوافى وتعمل هذه الحلقة على إخبار الطالب بأى تحديث فى المحاضرات والدروس الصوتية أول بأول ويمكن للمستفيد انشاء قناة يعرض فيها ما أنتجه أو أعجبه من المقاطع المتعلقة بتخصصه ومجال اهتمامه مثل:

- التعريف بالمكتبة من خلال الجولات الارشادية.

- الاعلان عن اخبار المكتبة.

- تسجيل اللقاءات و الندوات و الدورات التى تتم بالمكتبة.

- الاعلان عن المقتيات الحديثة.

- تعليم كيفية استخدام المكتبة.

- برامج الاطفال حيث يقوم الاخصائى بقراءة الكتب للأطفال.

- تسجيل المحاضرات ليفيد الطلاب فى التعليم الالىكترونى.

ه- إنشاء قسم بموقع المكتبة مخصص لمصادر المعلومات لذوى

الاحتياجات الخاصة:

ويسعى هذا الموقع إلى توفير المادة السمعية للكتب من خلال قراءة الكتب في مختلف المجالات وعمل بعض المونتاج الصوتي لها ثم نشرها في موقع المكتبة، وقد يتطلب ذلك البحث عن أشخاص لديهم القدرة في التفاعل مع محتوى الكتاب ولديهم المعرفة الكافية بقواعد اللغة العربية، يمكن لتوفير ميزة الأوامر الصوتية لتصفح الموقع ولتصفح كل كتاب بالموقع، بحيث يستطيع المكفوف إعطاء أمر صوتي للموقع للتوجه إلى قسم معرفي معين أو لكتاب معين وكما يمكن للمكتبة أيضاً تحويل بعض المناهج الدراسية إلى ملفات صوتية كما يمكن أن يتوفر فيه بعض المميزات التي لا تتوفر في أي موقع آخر مثل التنقل بين أقسام المكتبة بالإشارات الصوتية، وإمكانية التصفح الرقمي للكتاب المسموع من خلال لغة الأرقام المتوفرة بلوحة المفاتيح في الحاسب، كما أن ميزة القراءة الليلية لضعاف البصر هي إحدى المميزات المهمة التي يقدمها الموقع إضافة إلى ميزة تكبير الموقع وتصغيره مراعاة لضعاف البصر، ومن المميزات التي يمكن أن ينفرد بها الموقع أيضاً هي المراسلة الصوتية، فيمكن للمكفوف التواصل من خلال وضع رسالة صوتية في

الموقع ويعود على ذوى الاحتياجات الخاصة من تعلم استخدام الحاسب الآلى و شبكة الإنترنت، العديد من المزايا من أهمها:

١- يستطيع ذوى الاحتياجات الخاصة أن يعمل في إحدى دور النشر المتخصصة في معالجة النصوص (النشر المكتبي) مثله مثل أي إنسان آخر.

٢- يمكن لذوى الاحتياجات الخاصة الذى يمتلك مهيئة واسعة من جعل الحاسب الآلى أداة يمكن من خلاله أن يعمل كمصمم للأشكال والرسومات المطلوبة في العديد من مجالات الطباعة والإعلان.

٣- يستطيع أن يصبح ذوى الاحتياجات الخاصة مدرساً لعلوم الحاسب الآلى والبرمجة في معاهد الصم والبكم أو في معاهد الشلل الدماغي أو في معاهد المكفوفين.

٤- التواصل الاجتماعي لذوى الاحتياجات الخاصة عن طريق الحاسب الآلى.

٥- يتميز الحاسب الآلى بطريقة جذابة وسريعة ومتحركة قادرة على جذب انتباه ذوى الاحتياجات الخاصة ولاسيما الأطفال منهم.

٦- يعتبر الحاسب الآلى مهنة راقية تلائم ذوى الاحتياجات الخاصة لمزيد من الثقافة والاطلاع عن طريق المكتبات والكتب

الإلكترونية التي اتاحتها تكنولوجيا المعلومات يضمن الحاسب الآلى لذوى الاحتياجات الخاصة التعليم المستمر طوال الحياة.

٣/٤ : الإتاحة الرقمية :

ولقد انتشر استخدام مصطلح الإتاحة في مجال تقديم الخدمات التعليمية للأشخاص من ذوى الإعاقة بهدف تحقيق سهولة وصولهم للمعلومات الإلكترونية والرقمية بكافة أشكالها. ويتم ذلك عن طريق التزام الناشرين والمطورين والتربويين وغيرهم ممن يصممون المحتوى التعليمي الرقمي للأشخاص من ذوى الإعاقة بمجموعة من معايير ومواصفات الوصول السهل والمرن التي يجب أن يراعونها عند تصميم برنامج أو عرض أو صفحة ويب أو مادة علمية نصية أو مرئية، أو أي شكل من أشكال المصادر الإلكترونية الرقمية بحيث تتناسب مع الخصائص الحسية لذوى الإعاقة حتى يتمكنوا من تصفح هذه المصادر والتعامل معها والتعلم منها.

١/٣/٤ تعريف الإتاحة الرقمية لذوى الاحتياجات الخاصة :

عرف الإتاحة بأنها وجود إمكانية وصول إلى المعلومات والخدمات عن طريق إزالة الحواجز التي تحول دون الوصول إليها، وتقليل تكلفة تلك العملية، وأن يكون استخدام هذه

المعلومات والخدمات متاحًا للناس جميعًا، بما في ذلك الأشخاص من ذوي الإعاقة.

ويرى بعض المتخصصين أن الإتاحة هي قدرة ذوي الإعاقة على استخدام شبكة الإنترنت، وفهم محتواها وتصفح مواقعها المختلفة والتفاعل معها، والمساهمة فيها بمدخلاتهم الخاصة. لذا يذهب العديد من الباحثين إلى إيجاد علاقة وثيقة بين الإتاحة واستخدام شبكة الإنترنت، ويطلقون على الإتاحة مصطلح "نفاذية الوصول للإنترنت". ويعرفونها بأنها الآلية التي توفر إمكانية الوصول المرن والسهل لخدمات الكمبيوتر والإنترنت ومصادرها وفق احتياجات كل مستخدم ولا سيما ذوي الإعاقة كالمكفوفين وضعاف البصر والصم وذوي الإعاقة الحركية.

ويعرف مفهوم إتاحة المحتوى الرقمي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة : بأنه عملية ملائمة المواد الرقمية لتناسب الطبيعة الخاصة لإعاقتهم بالكيفية التي تحسن سهولة استخدامهم لها وتقلل من وقت وتكلفة الاستخدام، بغض النظر عن نوع أو محتوى تلك المواد، وبغض النظر عن نوع أو طبيعة الإعاقة.

٢/٣/٤ طرق تيسير استعمال الوسائل الإلكترونية لذوي
الاحتياجات الخاصة :

تتعدد طرق تيسير استعمال الوسائل الإلكترونية لذوي
الاحتياجات الخاصة منها :

أ- لابد لتيسير الأمور على المكفوفين من إدراج برامج تمكن من
تفسير محتويات المواقع الإلكترونية، من خلال قراءة صوتية
للنصوص الواردة فيها، وشرح أية صور تتضمنها تلك
المواقع .

ب- ضرورة تيسير الأمور على من يعانون ضعف البصر من
إتاحة إمكانية تعديل حجم الحروف وتغيير الألوان إلى حد
كبير.

ت- لابد لتيسير الأمور على الصم أو من يعانون من ثقل السمع
من إرفاق المحتويات الصوتية بنسخ نصية. أو عن طريق بث
شريط فيديو بلغة الإشارة، المساعدة في تحسين إتاحة
المحتوى لتلك الفئة.

٣/٣/٤ مواصفات الإتاحة ونفاذية الوصول للمحتوى

الرقمي للمعاقين:

انتشر استخدام مصطلح مواصفات الاتاحة الرقمية في مجال تقديم الخدمات التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة بهدف الوصول السهل للمعلومات الإلكترونية والرقمية بكافة أشكالها لجميع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، ويقصد بها : المواصفات التي يجب أن يراعيها المطورون عند تصميم برنامج أو عرض أو صفحة ويب أو أي شكل من أشكال المصادر الإلكترونية لكي تتناسب مع الخصائص الحسية لذوي الاحتياجات الخاصة (المعاق بصرياً والمعاق سمعياً... وغيرهم) لكي يتمكنوا من تصفح هذه المصادر والتعلم منها.

وأطلق أبو دوش عام ٢٠١٦ على هذا المصطلح "نفاذية الإنترنت" وهي : توفير إمكانية الوصول المرن والسهل لخدمات الكمبيوتر والإنترنت ومصادرهما وفق احتياجات كل مستخدم ولاسيما ذوو الإعاقة كالمكفوفين وضعاف البصر والصم والمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية.

وفيما يلي نعرض أهم المواصفات والأسس العالمية في هذا المجال:

١. مواصفات رابطة الشبكة العالمية (WWC) لتصميم برامج الوسائط المتعددة وصفحات الإنترنت للمعاقين:

تعتبر من أهم المبادرات الأكثر شهرة حيث وضعتها رابطة الشبكة العالمية (World wide Web Consortium,

٢٠١٥) فقد وضعت هذه المؤسسة مواصفات إرشادية لإتاحة

الوصول إلى محتويات الويب، وهذه المواصفات الإرشادية هي

مجموعة أسس لتصميم محتوى الويب تسمى (Web

Content Accessibility Guidelines) وهذه

الأسس تحدد ماذا يجب فعله عند برمجة صفحات الويب لجعل

محتواها متاحاً للجميع بما يشمل الأشخاص المعاقين والمحتوى

هو المعلومات الموجودة في صفحة الويب بما فيها النصوص

والصور والأشكال والأصوات، وهذه الأسس تنقسم إلى ثلاثة

مستويات ويتطلب كل مستوى الالتزام بمجموعة من المواصفات

الإرشادية بحيث تتطابق صفحة الويب معها وهذه المواصفات

تتكون من (١٤) مبدأً إرشادياً و (٦٥)

للمعاقين التابع للكونجرس الأمريكي .

٢. مواصفات الكونجرس لتصميم صفحات الإنترنت للمعاقين :
في عام ١٩٩٨ عدل الكونجرس قانون إعادة التأهيل لإتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية لكي تكون سهلة الوصول إلى الأفراد المعاقين بسرعة ودقة حيث شرع الكود رقم (٥٠٨) لإزالة الحواجز في مصادر المعلومات لعمل فرص جديدة لإتاحتها للأفراد المعاقين، ولتشجيع تطوير التقنيات التي تساعد على تحقيق هذه الأهداف.

٣. مواصفات المركز القومي (NCAM) لتصميم برامج الوسائط المتعددة وصفحات الإنترنت للمعاقين:

إن المركز القومي لإتاحة الوسائط المتعددة التابع للمؤسسة العالمية المعروفة بـ (WGBH Educational Foundation) وهي تقدم خدماتها في جميع أنحاء العالم لتصل إلى الأفراد في البيت والعمل وفي الصفوف المدرسية وفي دور السينما، وحيثما يمكن الوصول إلى وسائل الإعلام على شاشات التلفاز والإذاعة والإنترنت، وهي رائدة في مجال التعليم ووسائل الإعلام المتعددة والتكنولوجيا المساعدة للأشخاص الذين يعانون من فقدان الرؤية أو السمع، وقد قام هذا المركز بعمل كثير من المشروعات والخدمات والأبحاث حول إتاحة وتطوير المصادر الإلكترونية عبر وسائل الإعلام والإنترنت والاستفادة منها في تعلم الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.

☒ إن هذه المواصفات التي أقرتها المؤسسات السابقة تشترك في كثير من النقاط بغرض توحيدها وتنسيقها دولياً، وفيما يلي ملخص لهذه الأسس والمواصفات الإرشادية الفنية:

١. توفير بدائل لتعادل مضمون العناصر السمعية والبصرية في الصفحة مثل إتاحة النصوص بكل الأشكال (نص مكتوب - نص مسموع) .

٢. إمكانية التحكم بالصوت من حيث (الشدة - السرعة - النوع).

٣. تقديم العناصر المرئية (الصور والرسومات) التي توضح النص.

٤. كتابة التعليقات النصية مصاحبة لمقاطع الصوت.

٥. استخدام لغة الترميز في برمجة المواقع مثل (Markup)-

(Cascading Style Sheets) لتنظيم الجداول

والمعادلات في الصفحات.

٦. استخدام اللغة استخداماً واضحاً وصياغتها بطريقة سليمة.

٧. التأكد من أن برامج قراءة الشاشة قادرة على قراءة الصفحات

المعروضة.

٨. ضمان تحكم المستخدم في وقت تفاعله مع المحتوى المعروض.

٩. تقديم واجهة تفاعل مناسبة للمستخدم ضعيف البصر (تجنب

الشاشة الغامقة أو اللامعة - تجنب المحتوى ذو التأثيرات

الحركية).

١٠. تجنب الصفحات ذو التوجه التلقائي أو المتجددة أوتوماتيكياً.

- ١١ . استخدام الميزات التي تمكن من تفعيل عناصر الصفحة عن طريق مجموعة متنوعة من وسائل الإدخال التي تناسب المستخدم المعاق (الفأرة - لوحة المفاتيح - الأوامر الصوتية).
- ١٢ . توفير تعليمات لمساعدة المستخدمين على فهم العناصر المعقدة والربط بين أجزاء الصفحة والتصفح.
- ١٣ . إتاحة صور عالية الجودة (دقة الألوان ووضوحها).
- ١٤ . إتاحة الصور والرسومات مع تقديم وصف صوتي (نص مسموع).
- ١٥ . إتاحة ملفات الفيديو مع تقديم وصف مرئي (نص مكتوب) أو لغة الإشارة.
- ١٦ . إمكانية تصغير أو تكبير الصفحة.
- ١٧ . إتاحة نص أو صوت تنبيه عند فتح نافذة جديدة.
- ١٨ . توفير آليات واضحة للإبحار في الإنترنت وتوفير أيقونات التنقل والتصفح.
- ١٩ . تحديد الهدف من كل رابط.
- ٢٠ . تقديم المعلومات الدلالية إلى الصفحات والمواقع (المسئول أو المؤلف - نوع المحتوى).
- ٢١ . تقديم معلومات عن الشكل العام للموقع مثل : خريطة الموقع أو فهرس المحتويات.

٢٢ . جميع الروابط ذات العلاقة، وتقديم المعلومات المميزة في بداية العناوين والفقرات والقوائم .

٤/٣/٤ تطويع استخدام الانترنت لذوي الاحتياجات الخاصة:

هناك عدد من البرامج التي يمكن استخدامها لتطويع استخدام الانترنت لذوي الاحتياجات الخاصة : على الإنترنت منها:

أ- خدمة (Bobby):

وهي خدمة عامة على الإنترنت يقدمها CAST ، وهي تحل صفحات المواقع على الشبكة لقياس مدى تطويعها لاستخدام المعوقين وكذلك مدى ملاءمتها لمتصفحات الشبكة المختلفة ، فعندما تقدم المكتبة موقعها لـ Bobby ، سوف يقيم هذا الموقع ويوضح نقاط الضعف التي تحتاج إلى تحسين . كما يشتمل موقع Bobby على نسخة أكثر تقدماً تسمح للمكتبة باختبار موقعها في حال الوصول إليها باستخدام متصفحات browsers مختلفة.

ب- نظام لينكست Lynxit :

لاختبار أبسط لموقع المكتبة يمكن تجريب نظام لينكست Lynxit وذلك بتقديم صفحتك إليهم وسوف يضعون شخصاً على الطرف الآخر يستخدم متصفح لينكست .

ت-نظام Access.Adobe.com :

أعدته شركة Adobe System ويسمح للمعوقين بصرياً بقراءة أي وثيقة بنظام Adobe ومثله مثل Bobby و Lynxit تقدم لهم الموقع فيجعله مبسط ويسير الاستخدام للمعوقين ويسهل تفسيره باستخدام أي متصفح .

٤/٤ خدمات المعلومات المقدمة للأطفال:

يمثل الاطفال شريحة من أهم فئات المجتمع التي ينبغي الحرص على تقديم خدمات معلومات متميزة لها؛ وذلك على اعتبار أن مراحل الطفولة هي التي تتشكل فيها عادات الفرد، وتتكون سلوكياته؛ لذا ينبغي تزويد الطفل في تلك المراحل بالمعلومات المفيدة والهادفة التي تسهم في بناء شخصية سوية، والسعى لإكسابه عادة القراءة حتى يشغل وقت فراغه في ممارستها؛ وبهذا نصل إلى بناء مجتمع قارىء، ونظراً لأهمية تقديم خدمات المعلومات للأطفال فقد تم تخصيص هذا القسم من الفصل لتناول خدمات المعلومات الموجهة إليهم سواء من داخل مؤسسات المعلومات أو عبر شبكة الإنترنت.

١/٤/٤ متطلبات تقديم خدمات المعلومات للأطفال:

إن تقديم خدمات معلومات جيدة للأطفال يتطلب مراعاة بعض الجوانب المهمة، ومن أبرزها الآتى:

١- توافر أخصائيي المعلومات القادرين على تقديم خدمات معلومات للأطفال.

٢- تجهيز البيئة المناسبة لتقديم الخدمات.

٣- توفير مصادر المعلومات المناسبة للأطفال.

٢/٤/٤ أخصائيو المعلومات:

لا بد أن تتوافر في أخصائى المعلومات الذين يتعاملون مع الأطفال بعض السمات الخاصة اللازمة لتشجيع الأطفال على القراءة وترغيبهم فيها، ورفع المستوى التعليمى للأطفال، وتعوديهم على الاستمتاع بقضاء وقت فراغهم في المكتبات سواء في هينتها التقليدية أم عن طريق شبكة الإنترنت.

وتؤكد الدول المتقدمة على ضرورة تأهيل المتخصصين الذين يتعاملون مع الأطفال ويقدمون لهم خدمات المعلومات وفقاً للمبادئ الآتية:

أ) ان يكون القائم على خدمة المعلومات للأطفال مؤهلاً لذلك من خلال تلقيه دراسات متخصصة في مجال أدب الأطفال، وعلم نفس الطفل وطرق التدريس، وغير ذلك من مجالات تؤهله لفهم سيكولوجية الطفل وقراءاته، فضلاً عن تخصصه في مجال المكتبات والمعلومات ليكون قادراً على تنظيم المعلومات وتقديم الخدمات.

ب) أن يستمر مقدم خدمات المعلومات للأطفال في تطوير مهاراته وخبراته ومعرفته بآداب الاطفال وسيكولوجية الطفل، بما في ذلك الفروق الفردية بين الأطفال وميولهم واتجاهاتهم، كما ينبغي أن يهتم بتطوير أساليبه في تقديم الخدمات وابتكار الجديد باستمرار.

ولابد ألا نغفل الجانب الشخصي في أخصائي المعلومات؛ حيث لابد أن يتحلى ببعض الصفات الشخصية التي تقربه من الأطفال، ومن ذلك:

- أن يكون على استعداد دائم لمساعدة الطفل.
- اللباقة واللطف والابتسام والبعد عن التجهم في وجه الاطفال أو زجرهم.
- ألا يُخضع الطفل لأوامره، بل يترك له حرية اختيار ما يناسبه.

- تحقيق مبدأ المساواة بين الاطفال وعدم التفريق بينهم في المعاملة، أو في مساحة الحرية التي يمنحها لهم في التنقل والاختيار.
- منح الاطفال الثقة للقيام بالبحث وقراءة وكتابة ما يرغبون فيه.
- مشاركة الاطفال في الآراء ومناقشتهم وتشجيعهم على إبداء الرأي والإصغاء إليهم.
- عدم إجبار الطفل على ممارسة نشاط لا يحبه، فإذا كان على سبيل المثال يفضل ساعة القصة على القراءة، فينبغى الاستجابة لرغبته.
- مراعاة الفروق الفردية بين الأطفال وفقاً لأعمارهم أو ميولهم أو قدراتهم أو غير ذلك.
- مراعاة الفروق بين الاطفال الموهوبين والمتأخرين، والاستجابة لكل فئة وفقاً لما يتلاءم معها، ومن ذلك على سبيل المثال: رغبة الموهوبين في قراءة الكتب التي تفوق مستواهم، والعكس بالنسبة للمتأخرين.

٣/٤/٤ البيئة المناسبة لتقديم الخدمة:-

ينبغي الحرص على تهيئة المكان المناسب لتقديم خدمات المعلومات للأطفال؛ بحيث يكون جذاباً ومريحاً ليشجع الطفل على ارتياده. ويشير محمد فتحي عبدالهادي إلى "أن مبنى المكتبة نفسه ينقل رسالة واضحة عن الخدمات المقدمة، فإن مظهره الخارجي يجب أن يعطى صورة إيجابية عن الخدمة، كما أن التصميم الداخلى الجذاب يساعد على ذلك أيضا".

وينبغي مراعاة بعض الجوانب المهمة في مباني المكتبات التي توجه خدماتها للأطفال، أو الأقسام المخصصة لتلك الفئة داخل المكتبات العامة أو غيرها من مؤسسات المعلومات، فلا بد أن يتميز المكان بالعوامل الشكلية التي تحقق جذب الطفل إلى المكان وجعله محبباً إليه، مما يعزز رغبته في التواجد بداخله وتكرار زيارته؛ فالتصميم الجذاب المناسب للأطفال والألوان الزاهية والمريحة في آن واحد، لاشك أن له دوراً في تحقيق ذلك.

وهناك مواصفات ينبغي مراعاتها في حجم الرفوف؛ حيث يجب ان يكون ارتفاعها مناسباً للأطفال، حتى يستطيعوا استعراض المجموعات الموجودة على الرفوف، ويمكنوا من الوصول إلى ما يرغبون في قراءته بأنفسهم.

وعادة تخصص مكاتب الأطفال في مبانيها الاماكن اللازمة لتقديم مختلف الخدمات والنشاطات للأطفال على مختلف مراحلهم العمرية، وتعمل على تجهيز تلك الاماكن بالأثاث المناسب.

ويذكر انه ينبغي أن يراعى في البيئة الإلكترونية أن تكون واجهات المستخدم للنظم التى تقدم خدمات معلومات للأطفال، متميزة أيضاً بالجاذبية والبساطة وسهولة الاستخدام؛ فهى بمثابة المكان المخصص لتقديم الخدمات، وعليه فإنها تحل محل المبانى في البيئة التقليدية. فمواقع الاطفال على الشبكة العنكبوتية ينبغي أن يكون تصميمها ملائماً للأطفال؛ وذلك من نواح متعددة من بينها: استخدام الالوان الجذابة، وتوافر الصور، وسهولة اللغة وأساليب البحث المتاحة.

٤/٤/٤ مصادر المعلومات المناسبة:

هناك جانبان مهمان ينبغي وضعهما في الاعتبار عند اختيار مصادر المعلومات الموجهة للأطفال، هما: الجنس، والعمر؛ فكلا المتغيرين لهما تأثير على طبيعة ومستوى المواد التى يمكن تقديمها للأطفال؛ فجنس الطفل يحدد ميوله القرانية التى تختلف حسب المراحل العمرية التى يمر بها الطفل، هذا إلى

جانب تأثير العمر على المهارات اللغوية والقدرة الاستيعابية للطفل، والتي تحدد ما ينبغي تقديمه له في كل مرحلة.

٥/٤/٤ خدمات المعلومات المباشرة وغير المباشرة:

من خلال مصادر المعلومات المتنوعة الموجهة للأطفال يمكن تقديم خدمات معلومات مختلفة لتلك الفئة، وبعض تلك الخدمات يماثل ما يقدم للكبار، ومن بينها: خدمات الاطلاع الداخلي، والإعارة، وخدمة المراجع، وخدمات التوجيه والإرشاد، ويطلق على هذا النوع "الخدمات المباشرة، وإلى جانب ذلك، هناك خدمات أخرى غير مباشرة وهي خاصة بفئة الأطفال، ونشير إلى أبرزها فيما يأتي:

- خدمة الإرشاد القرائي:

تعرف أيضاً بالتوجيه القرائي، وتهدف إلى تنمية عادة القراءة عند الاطفال، وترغيبهم فيها، وإقناعهم بأن القراءة ضرورية ليس فقط للتحصيل الادراسي، ولكن للمتعة واستثمار وقت الفراغ في كل مفيد، فضلاً عن تحصيل المعلومات في المعارف المتنوعة ولأغراض مختلفة.

ومن خلال خدمة الإرشاد القرائي يمكن إكساب الطفل المهارات اللازمة لاختيار مصادر المعلومات المختلفة والاستفادة منها، كما يمكن إكسابهم مهارات القراءة السليمة.

وقد تقدم خدمات الإرشاد القرائى بصورة فردية أو جماعية؛ وتعد القراءة الجهرية من بين النشاطات التى تندرج تحت التوجيه القرائى؛ حيث تساعد الاطفال على القراءة المستقلة والنطق السليم، ويمكن للأطفال قراءة الكتب بمفردهم فيما بعد.

- ساعة القصة:

تمثل إحدى النشاطات التى تتميز بها مكتبات الاطفال. وتعد رواية القصة فناً، ويعتمد نجاحها على شخصية مقدمها ومهاراته فى الرواية وجذب انتباه الأطفال.

ولا يقتصر دور هذا النشاط على الترفيه عن الأطفال بسرد قصة لهم خلال وقت محدد ولكنها تتجاوز ذلك إلى أنها تنمى عديداً من المهارات لدى الطفل، ومن بينها على القدرة على استخلاص الحقائق من القصة، والتعرف على ما ورد فيها من أسماء ومفردات لغوية جديدة، وبذلك يضيف الطفل إلى حصيلته المعرفية واللغوية. وإلى جانب ما سبق فإن ساعة القصة تفيد فى تنمية مهارات الحوار والنقاش لدى الطفل، وتدريبه على التعبير عن رأيه.

- مسرحة القصص:

يقصد بها تحويل القصص إلى مسرحيات يتم تمثيلها عن طريق الاطفال بمساعدة أخصائى المكتبة الذى يقوم بتوزيع

الادوار على الأطفال بما يتلاءم معهم، بعد قراءة القصة بشيء من التمعن لأحداثها المختلفة، ومناقشة تلك الأحداث لاختيار ما يتم تمثيله منها.

وحتى يتم تقديم هذا النشاط فإن هناك حاجة إلى توافر بعض الامور، نذكر من بينها:

- مسرح.
 - ديكور مناسب لأحداث القصة.
 - موسيقى مناسبة.
 - إضاءة تعكس جو الأحداث.
 - ملابس ملائمة للشخصيات.
 - جمهور من المشاهدين.
- وتحقق مسرحة القصص أكثر من فائدة للأطفال، من بينها على سبيل المثال: إضفاء جو من المرح والبهجة والترفيه، وكذلك إتاحة فرصة التعبير الفني للأطفال، وتنمية مواهبهم في هذا المجال، فضلاً عن إمكانية إيصال رسائل هادفة للطفل من خلال الرواية التي يتم تمثيلها من قبل البعض ومشاهدتها من البعض الآخر.

- مسرح العرائس:

في هذا النشاط تلعب العرائس المتحركة الادوار التمثيلية بدلاً من الاطفال، ويحتاج الأمر أيضاً إلى بناء مسرح للعرائس وتجهيزه بالإضاءة اللازمة والديكور والمناظر المناسبة، هذا إلى جانب صناعة العرائس التي ستقوم بالأدوار التمثيلية، والتي تصنع عادة من خامات مختلفة مثل: الورق المقوى او الخشب للرقبة والطين الصلصال للرأس. ولتركيبها في شكلها النهائى يتم استخدام الرأس مع رداء ذى كمين. وحتى تؤدى تلك العرائس أدوارها فإن الامر يتطلب قيام أشخاص بتحريكها بأيديهم عن طريق وضع الإصبع السبابة في رأس الدمية والإبهام والوسطى في أكمام الرداء.

وهناك أنواع أخرى من الدمى يتم تحريكها باستخدام الحبال، وهذه تتم صناعة جسمها من العصى او القماش المحشو، مع مراعاة أن تكون مفاصلها سهلة وموصولة ببعضها. ويتم إلباسها ثياباً ثم تربط بعد ذلك بخيوط في الرأس والأيدي والركب، وأخيراً يربط خيط الراس في عصا، والركب في عصا آخر، ويتم تحريكها بواسطة الخيوط عن طريق أشخاص لا يظهرون على المسرح عادة.

المسابقات :

هناك أشكال متعددة للمسابقات التي يمكن تنظيمها للأطفال، وتختلف باختلاف ميولهم وأعمارهم وقدراتهم ومهاراتهم ومواهبهم؛ ومن أمثلة تلك المسابقات نذكر الآتي:

- مسابقة في القراءة الحرة، وتقوم فكرتها على قراءة الكتب وتلخيصها ونقدها.

- مسابقات كتابة بحوث أو مقالات في أحد الموضوعات التي تدخل في إطار اهتمام الأطفال.

- مسابقات الألبومات أو أرشيفات المعلومات، ويجمع الأطفال من خلالها صوراً ورسوماً وتعليقات وخرائط عن موضوع معين.

وتحقق المسابقات فوائد عديدة للأطفال من بينها:

١- تشجيعهم على القراءة والاطلاع، وغرس عادة القراءة لديهم.

٢- ترشيد قراءاتهم وتوجيهها نحو القراءات الهادفة والواعية.

٣- إكسابهم مهارات البحث الفردي والاستخدام الفعال للمكتبات ومصادر وخدمات المعلومات.

٤- إكسابهم معلومات حول الموضوعات المطروحة في المسابقات بطريقة محببة إليهم.

٥- إثراء روح التنافس الشريف لدى الاطفال.

المحاضرات والندوات:

قد تقدم مؤسسات المعلومات محاضرات أو ندوات ثقافية لتوجيه الاهتمام نحو قضية مهمة متعلقة بالطفل، أو لنشر الثقافة حول موضوع معين، سواء دينياً أو اجتماعياً أو ثقافياً أو طبياً، أو متعلقاً بالأحداث الجارية. ومن الممكن أن يعمل القائمون على تنظيم المحاضرات والندوات على عرض كتب متعلقة بموضوع المحاضرات المطروحة؛ بحيث تشجع الاطفال على استعارة تلك الكتب أو الاطلاع عليها داخلياً.

وهذا النوع من النشاطات مهم جداً للتكوين الثقافي للأطفال في مراحل الطفولة المتقدمة، التي يستطيع فيها هؤلاء فهم ما يوجه لهم من خطاب من خلال تلك المحاضرات، وهي تنمي لديهم القدرة على الحوار والانصات والنقاش والنقد. ولا بد أن يحرص المحاضرون على أن تكون اللغة المستخدمة في تقديم محاضراتهم متناسبة مع الفئة العمرية التي تتم مخاطبتها، حتى يتحقق الهدف من تلك اللقاءات الثقافية.

نشاطات أخرى:

إلى جانب النشاطات السابق ذكرها، هناك نشاطات أخرى متفرعة يمكن تقديم خدمات معلومات للأطفال من خلالها، ونذكر من بينها الآتى:

أ) عروض الأفلام:

يمكن من خلال مصادر المعلومات الفيلمية المتوافرة تقديم عروض لأفلام كرتون أو أفلام علمية تهدف إلى تعليم وتثقيف الأطفال، وإكسابهم معلومات مختلفة بطريقة مشوقة.

ب) معارض الكتب:

يتم من خلالها عرض الكتب الجديدة في الموضوعات المختلفة التى تهتم الطفل، وجذب انتباهه إلى المتاح من مصادر المعلومات المختلفة، وتشجيعه على قراءة ما يلائمه منها. وقد تكون تلك المعارض مخصصة للاحتفال بمناسبة من المناسبات، فهى تهدف إلى تعزيز تلك المناسبة لدى الاطفال.

ج) الألعاب:

يمكن تقديم مجموعة متنوعة من الألعاب المسلية للأطفال، ومن بينها : ألعاب الفك والتركيب والمكعبات، فضلاً عن ألعاب

الذكاء، وكلها يمكن أن تستخدم كوسائل تعليمية تساعد على تنمية مهارات التفكير لدى الاطفال.

(د) الرسم والتلوين:

هى من النشاطات المحببة لدى كثير من الاطفال، وتنمى لديهم الحس والمهارات الفنية، وتكسيهم القدرة على الإبداع والابتكار.

ويمكن تقديم خدمات المعلومات للأطفال من خلال أكثر من مؤسسة، ومن ذلك:

(أ) المكتبات العامة التى قد يتم إنشاؤها للأطفال أو التى تخصص قسماً منها لهم.

(ب) المؤسسات التعليمية؛ حيث تقدم من خلال المكتبات المدرسية خدمات معلومات للاطفال في مراحل التعليم المختلفة.

(ج) المؤسسات الخاصة والجمعيات المهتمة بالأطفال.

وكل جهة من تلك الجهات يمكن أن تقدم خدمات المعلومات داخل مقر أو مبنى مخصص لذلك، او تقدمها افتراضياً عن طريق شبكة الانترنت. والواقع أن تقديم خدمات المعلومات عبر الشبكة العنكبوتية لم يقتصر على الجهات السابقة، بل تجاوزها

إلى أخرى تشمل الأشخاص والقنوان التليفزيونية، وغير ذلك من جهات تقدم مصادر وخدمات معلومات متنوعة، تحقق أهدافاً مختلفة للطفل، ونوضح ذلك فيما يلي:

٦/٤/٤ خدمات المعلومات للأطفال عبر شبكة الانترنت:

يسرت شبكة الانترنت حصول الأطفال - كغيرهم من فئات المستخدمين- على مصادر وخدمات المعلومات؛ فقد أصبح بإمكانهم الحصول على المعلومات من مصادرها المختلفة دون قيود جغرافية أو زمنية؛ فالأطفال لا يحتاجون للانتقال إلى مقر المؤسسات التي تقدم خدمات المعلومات للمستخدمين، كما أنهم غير مقيدين بأوقات فتح تلك المؤسسات أبوابها لاستقبال مرتاديهـا.

وفى ظل انتشار شبكة الانترنت قامت عديد من مكاتب الاطفال بإنشاء مواقع لها على الشبكة العنكبوتية تتيح من خلالها للطفل الحصول على خدمات المعلومات التي تقدمها، بل وتزيد عليها بعض الخصائص التي من شأنها جذب انتباه الطفل إلى موقع المكتبة على الويب وخدماتها، فكثير من المواقع تتميز بالتفاعلية، وقد تتيح روابط فائقة **Hyperlinks** إلى مواقع أخرى تقدم المزيد من الخدمات ومصادر المعلومات للطفل. ومن بين مكاتب الاطفال التي أنشأت مواقع على الشبكة العنكبوتية

نذكر موقع مكتبة الاسكندرية للأطفال، والذي يتيح للطفل التعرف على خدمات المعلومات المقدمة من داخل مبنى المكتبة، كما يتيح له الاستفادة من بعض الخدمات عبر شبكة الانترنت، ومن ذلك بعض المواد الثقافية التي تقدم له معلومات عن مصر، كما تحيله إلى مواقع مختلفة تقدم معلومات عن العالم، والمتاحف والعلوم والحاسب الآلى والرياضة والحيوانات، وتتيح له الوصول إلى أدلة وموسوعات، وألعاب فضلاً عن مواقع للقصص.

وبالإضافة إلى مواقع مكتبات الاطفال، فقد أتاحت شبكة الإنترنت نطاقاً واسعاً من مصادر وخدمات المعلومات للأطفال على نحو يخدم أهدافاً متعددة من بينها التعليمية، والترفيهية، والثقافية، والاجتماعية. وتقدم تلك الخدمات من خلال جهات مختلفة من مصادر وخدمات المعلومات المقدمة للأطفال، مع نماذج عليها :

(أ) تتيح الشبكة العنكبوتية للأطفال الاطلاع على مصادر المعلومات المختلفة، والتي تتلاءم مع مختلف الفئات العمرية؛ سواء من خلال مكتبات رقمية أم مواقع اخرى متنوعة تتيح المعلومات المكتوبة والمصورة والصوتية، ومن ذلك : مكتبة الاطفال الرقمية العالمية ، International Children's Digital Library

التي تقدم للأطفال القصص بنصها الكامل وبلغات متعددة من بينها العربية، وبطريقة مبسطة جداً للبحث والعرض. وقد انشأتها جامعة ميريلاند في عام ٢٠٠٢م بتمويل من المؤسسة الوطنية للعلوم (NSF) National Science Foundation ومعهد خدمات مكتبات المتاحف The Institute for Museum Library Services (IMLS)، بالتعاون مع أرشيف الإنترنت Internet Archive. ويذكر ان المكتبة موجهة للأطفال من عمر ٣ - ١٣ سنة. وتتيح واجهة باللغة العربية إلى جانب عدة لغات أخرى، وتتيح اختيار القصص وفقاً للأعمار، والموضوعات ... وهي متاحة على الرابط الآتي:

<http://www.childrenslibrary.org/icd/simpleSearchCategory>

ولا يقتصر الامر على المكتبات الرقمية، ولكن هناك عديداً من المواقع التي تتيح مصادر معلومات مختلفة للأطفال، ومن بين ذلك موقع "أدب الاطفال العربى" <http://www.adabatfal.com> الذى يشجع الطفل على القراءة، ويضم قصصاً وأساطير وأشعاراً وقائمة بالمصادر حول أدب الأطفال، كما يضم معلومات تعليمية مثل التعريف بالحاسب الآلى وحروف الهجاء.

كذلك هناك مواقع خاصة بمجلات أطفال من بينها موقع "مجلة الفاتح" التي تصدر مرتين في الشهر <http://www.al-fateh.net> ، وتضم أبواباً مختلفة من بينها المسابقة والابتسامات والألغاز والألعاب والكمبيوتر والأناشيد، ومشاركات الاصدقاء ورسائلهم. كما تضم المجلة قصصاً ومعلومات تعليمية وثقافية للطفل.

(ب) تقدم الشبكة العنكبوتية كثيراً من المواقع التي تضم معلومات تعليمية وثقافية مختلفة من بينها موقع <http://www.kids.jo/main> الذي يضم معلومات تعليمية وثقافية مختلفة كالمعلومات العامة حول الشخصيات الدينية والتاريخية وخلافه، ومعلومات في الرياضيات والعلوم، كما يعرض الموقع دروساً في المواد المختلفة

ومن بين المواقع أيضاً

<http://www.taachedlab.com/techkids/Te>

[ch-kids](http://www.ch-kids.com) وهو موقع تعليمي للأطفال يعلم الفنون والعلوم ويعرض معلومات عن العالم (جغرافية وتاريخية) كما يعلم الطفل الانتخاب وأهميته. وكذلك موقع

<http://www.teachrkids.com> الذي يتيح للطفل

تعلم العمليات الحسابية بشكل مبسط ويمكنه أيضاً من اختيار التمارين حسب السنين العمرية؛ فلكل سن التمارين الحسابية

الملائمة له. اما موقع <http://www.factmonster.com> فهو منوع يضم العلوم والألعاب والاختبار والرياضيات، ويتيح عملية البحث حسب الاعمار والجنس في آن واحد؛ حيث تظهر على واجهة الموقع بدائل تسمح بالاختيار بين الفئات الآتية :

- البنين ٦ - ١٠ و ١١ - ١٤

- البنات ٦ - ١٠ و ١١ - ١٤

(ج) تركز بعض المواقع على إكساب الاطفال بعض المهارات، ومن بين ذلك الرسم، والتلوين، والمهارات الفنية الاخرى، ومن بين تلك المواقع نذكر **New Boy** ([http://www.new-](http://www.new-boy.com/aindex1024.asp)

[boy.com/aindex1024.asp](http://www.new-boy.com/aindex1024.asp)) الذى يقدم خدمات متنوعة للطفل من بينها مهارات الرسم والتلوين والطبخ والمهارات الفنية. اما موقع <http://familycrafts.about.com> فيعلم الاطفال الاعمال اليدوية، ويزودهم بأفكار حولها. ويتيح اختيار المهارة المطلوب استعراضها وفقاً للعمر او الموضوع او غيره.

د) تقدم بعض المواقع ألعاباً للأطفال تحقق لهم الترفيه، فضلاً عن تنمية ذكاء الطفل وقوة ملاحظته، ومن بين تلك

المواقع وصلات <http://stuff.wslaat.com> .

ه) قامت بعض القنوات التلفزيونية المخصصة للأطفال بإنشاء مواقع لها على الشبكة العنكبوتية تقدم من خلالها خدمات متنوعة، وبرامج للأطفال سواء مجاناً أم مقابل رسوم، ومن بين تلك المواقع نذكر موقع قناة ديزنى، وهو موقع متنوع يتيح الاشتراك في قناة ديزنى ومتابعتها، كما يضم ألعاباً للأطفال، وغير ذلك. ويذكر أن الموقع يتيح واجهة باللغة العربية للمستخدمين من الشرق الاوسط عبر موقع ديزنى الدولى على الرابط:

<http://ww.disney/me.com/DisneyChennel/Arabic/index.html>

وهناك أيضاً قناة سبيس تون Spaceton التى تعرض للطفل أخباراً ومقالات وألعاباً ومواد تفاعلية

<http://www.spaceton.com/spaceton/home.html> ولا يقتصر الامر على القنوات التلفزيونية فقط،

ولكن هناك بعض البرامج التلفزيونية التى أطلقت مواقع لها

عبر الشبكة العنكبوتية، ومن ذلك برنامج الاطفال الشهير شارع السمسم، المتاح من خلال الرابط :

<http://www.sesameworkshop.org/sesames>

treet ويقدم الموقع خدمات متعددة تظهر لزائر الموقع على شكل لوحات إشارات في الشارع ، تحيل كل لوحة منها إلى خدمة مختلفة، فهناك الالعاب والقصص والفنون وغير ذلك. ويذكر ان الموقع يعرض رسوماً متحركة بالفلاش تتيح التفاعل بين الطفل والقصص المعروضة.

وهناك مواقع تتيح وسائط متعددة، فتستعرض أفلام كارتون للأطفال وفيديو كليب، ومن امثلة ذلك زاوية أفلام الكارتون في موقع أدب الاطفال العربى، المتاح على الرابط :

http://www.adabatfal.com/movie_kids/movie_main.htm

وكما تتيح المكتبات ادوات مساعدة على البحث كالفهارس والكشافات، فإن شبكة الإنترنت تتيح أدلة ومحركات بحث تساعد في التعرف على المواقع التى توجه خدمات معلومات للأطفال، ومن ذلك دليل مواقع الطفل

<http://www.geocities.com/dohmi3/child.ht>

m ، الذي يحصر روابط تمثل عناوين لمواقع مختلفة للأطفال بكل من اللغة العربية والإنجليزية.

ومن أمثلة محركات البحث الخاصة بالأطفال نشير إلى المتاح من خلال موقع **up to ten**

[http://www.uptoten.com/kids/uptoten-](http://www.uptoten.com/kids/uptoten-features-search-searchpage.html)

[features-search-searchpage.html](http://www.uptoten.com/kids/uptoten-features-search-searchpage.html) وهو يسمح

للطفل بالبحث بكتابة استفساره في صندوق البحث، أو التصفح باستخدام الفئات الموضوعية التي تظهر في شكل صور تعبر عن الموضوعات.

تدریبات

تدريبات

أولاً: وضع علامة صح أمام العبارات الصحيحة وعبارة خطأ أمام العبارة الخطأ :

١. الخدمات التي تتوافر من خلالها المعلومات اللازمة لتلبية احتياجات المستخدمين بشكل يعينهم على اتخاذ القرارات المناسبة .

٢. من عوامل ظهور خدمات المعلومات : نقص الوسائل والإمكانيات الفعالية التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات .

٣. يعد تدريب المستخدمين على كيفية استخدام الأوعية المرجعية من أهم أهداف خدمات المعلومات .

٤. من أسس تقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات : معرفة المكتبي بالخدمات.

٥. تعدد عدد ساعات إتاحة الخدمات : من أهم العوامل المؤثرة في مستوى خدمات المعلومات .

ثانياً : اختر الاجابة الصحيحة مما يلي :

١- كلاً مما يلي يعد من عوامل ظهور خدمات المعلومات ماعدا

.....

أ. ثورة المعلومات بأعاديها المختلفة .

ب. تأخر وصول الكشافات والمستخلصات .

ت. ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري .

ث. تناقص الإنتاج الفكري .

٢- كلاً مما يلي يعد من أسس تقديم خدمات المعلومات ماعدا

.....

أ. معاملة مواد المكتبة .

ب. معرفة المكتبي بالخدمات .

ت. الاستثمار في المكتبة .

ث. مصادر المعلومات .

٣- تصنف الفئات الخاصة إلي

أ. ذوي الاحتياجات الخاصة الايجابية .

ب. ذوي الاحتياجات الخاصة السلبية .

ت. الإعاقة الحركية .

ث. جميع ما سبق .

٤- من خصائص الفئات الخاصة

أ. الخصائص العقلية والمعرفية .

ب. الخصائص الجسمية .

ت. الخصائص اللغوية.

ث. كل ما سبق .

٥- من حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة

أ. الرعاية الصحية .

ب. التعليم في جميع مراحلہ .

ت. وجود البيئة المؤهلة .

ث. أ ، ب ، ج معا.

ثالثاً : أجب عن الأسئلة التالية :

س ١ : أذكر ثلاثة فقط من تعريفات خدمات المعلومات ؟

س ٢ : اذكر مع الشرح تصنيف الفئات الخاصة ؟

س ٣ : تكلم عن خصائص الفئات الخاصة بالمعلومات ؟

س ٤ : لخدمات المعلومات أهداف .. أذكرها ؟

س ٥ : اكتب نبذة مختصرة عن : العوامل المؤثرة في مستوى خدمات المعلومات ؟

س ٦ : أذكر باختصار مفهوم الإتاحة الرقمية وطرق تيسير الوسائل التكنولوجية لذوي الاحتياجات الخاصة ؟

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أحمرو، جمال عزات (٢٠١٧). خدمات المكتبات لذوي الاحتياجات الخاصة. رسالة المعلم، ٥٤ (١،٢)، ١٣٣-١٣٨. متاح على دار المنظومة رابط:

<http://search.mandumah.com/Record/٨٤٣٨>

٤٤

بومعرافي، بهجة مكي (٢٠١٣). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات العامة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة من المكفوفين وضعاف البصر. مجلة المكتبات والمعلومات، ٤ (٢)، ٣-١٣. متاح على دار المنظومة والرباط:

<http://search.mandumah.com/Record/٨٢٣٤٦>

٨

جوهرى، عزة فاروق. خدمات المعلومات لذوات الاحتياجات الخاصة (الإعاقة البصرية) بجامعة الملك عبد العزيز ، شطر الطالبات: دراسة في مدى الإتاحة والإفادة والجودة. متاح على:

[https://www.kau.edu.sa/Files/١٢٥١٠/Research](https://www.kau.edu.sa/Files/١٢٥١٠/Researches/٦٣٣٨٢٣٤٣٩٨.pdf)

[hes/٦٣٣٨٢٣٤٣٩٨.pdf](https://www.kau.edu.sa/Files/١٢٥١٠/Researches/٦٣٣٨٢٣٤٣٩٨.pdf)

حسن، مصعب محمد (٢٠١٦). خدمات المستفيدين ذوي الإحتياجات الخاصة بالمكتبات الجامعية بالسودان : دراسة حالة لبعض مكتبات جامعة الجزيرة. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، ٣(٦)، ٢٣٤ - ٢٥٩. متاح على دار المنظومة والرابط:

<http://search.mandumah.com/Recod/٧٥٩٩٦٩>

٣

حشمت، قاسم(١٩٩٠) . خدمات المعلومات.القاهرة . مكتبة غريب، ١٧ .
خليفة، محمود عبد الستار (٢٠١٢). نظم إدارة الخدمة المرجعية الرقمية فى المكتبات. *Cybrarians Journal*، ٣٠، ٢٢-٥٠.

الداهري، صالح حسن (٢٠٠٨) . سيكولوجية رعاية الكفيف والأصم. الأردن. دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٧ .
رجب، ماجد، والرواس، أمير (١٩٨٨) . دور المكتبة المركزية بجامعة الموصل في برنامج لخدمات المعلومات للمعوقين في محافظة نينوى .مجلة المكتبات والمعلومات العربية ٣ .
سعاد، بو عناقة جديدي، بادي، سوها(٢٠١٢). خدمات المعلومات لذوي الإحتياجات الخاصة بالمكتبات الجامعية الجزائرية : دراسة حالة بمكتبتي جامعة منتوري وجامعة الأمير عبد القادر

للعلوم الإسلامية بقسنطينة. اعلم، (٩،١٠)، ١٤٩-١٦٢. من دار
المنظومة والـــــــرابط:

<http://search.mandumah.com/Record/٤٥٣٩٠>

٣

سويقي، رحاب عبدالهادي عبدالقادر (٢٠١١). تطوير خدمات
المعلومات لذوى الاحتياجات الخاصة بجامعة الفيوم :دراسة
تحليلية. مجلة كلية الآداب، ٤، ٥٠٥-٥٢٧. متاح على دار
المنظومة والـــــــرابط:

<http://search.mandumah.com/Record/١٠٢١٣>

٤١

السيد، مصطفى عبدالرحمن (٢٠١١). أثر استخدام المصادر
المرجعية الالكترونية في إكساب مهارات الخدمة المرجعية لطلاب
تكنولوجيا التعليم واتجاهاتهم نحوها. مجلة كلية التربية، (٢)٣٥،
٧٣١-٧٤٨.

الشامي، أحمد محمد، سيد، حسب الله. المعجم الموسوعي
لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض. دار المريخ للنشر
والتوزيع، ٧١٠ .

عبده، فاطمة الزهراء محمد (٢٠٠٦). برمجيات المعاقين بصرياً
و استخدامها في المكتبات. Cybrarians Journal، ٩، ٩٠-

٩٧. متاح من دار المنظومة والرابط:

<http://search.mandumah.com/Record/٥٠٧٥١>

٢

على، مها محمد عقيل سيد، العجمي، محمد على (٢٠٢١).
خدمات المكتبات الأكاديمية لذوي الإعاقة الحركية بدولة الكويت.
مجلة كلية التربية، ٣٧(٧)، ٢٢-٦٠. متاح من قاعدة بيانات دار
المنظومة على الرابط:

<http://search.mandumah.com/Record/١١٦٨٨>

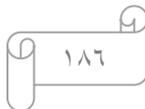
٣٣

عليان، ربحى مصطفى (٢٠١٠). خدمات المعلومات ط١. عمان:
دار صفاء للنشر. ٥٢٧.

عطاس، أميرة (١٩٨٤). الخدمات المكتبية للمعوقين : دراسة
للخدمات المكتبية التي تقدمها بعض مراكز خدمة المعوقين في
القاهرة الكبرى ومدى إمكانية النهوض بتلك الخدمات . رسالة
ماجستير غير منشورة . جامعة القاهرة .

الغبان، ثروت يوسف(٢٠٠٥). قواعد الخدمة المرجعية
الرقمية. المكتبات الآن، ٢(٤)، ١٨٧-١٩٨. من قاعدة بيانات دار
المنظومة على الرابط:

<http://search.mandumah.com/Record/٤٣٨٩٠>



فتوح، عمرو حسن (٢٠١٢). النظم الآلية لإدارة المكتبات : نحو نظام آلي لخدمة ذوي الإحتياجات الخاصة) ضعف الرؤية و المكفوفين. *المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية*، (١)، ١٠٩-٩٥. متاح على دار المنظومة والرابط:

<http://search.mandumah.com/Record/١٧٧٥٤>

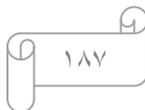
٣

قشقرى، سارة (١٩٨٩) . تخطيط خدمات المكتبات للمكفوفين في المملكة العربية السعودية .رسالة ماجستير غير منشورة.جامعة الملك عبد العزيز. المملكة العربية السعودية.
لبنان، هند (١٩٨٧) . الخدمات المكتبية للمعوقين مع التركيز على واقعها والتخطيط لتطويرها في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. المملكة العربية السعودية.

المالكي، مجبل لازم مسلم(١٩٨٩). الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. *مجلة كلية الآداب*، ٢٢ (٢١)، ٢٢٣-٢٥٠. من قاعدة بيانات دار المعرفة، متاح على الرابط:

<https://٠٨١٠.gr٣w٨-١١٠٤-y-https-search-mandumah->

<com.mplbci.ekb.eg/Record/١٥٨٨٠٨>



متولي، ناريمانز (١٩٩٥) .تطور خدمات المعلومات للمكفوفين
وضعاف البصر : دراسة حالة عن مصر . عالم الكتب
١٧(٣) ٢٢٠ - ٢٤٠ .

