



# الخدمات المكتبية و المعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة

دراسة مقارنة بين مكتبة جامعة طيبة و مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز

إعداد : سارة يحيى خليل المزيد

شعبة : IN4

الرقم الجامعي : 3153627

إشراف : د. بدوية محمد البسيوني

أستاذ مشارك في علم المعلومات

1435هـ / 1436هـ

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
3	المستخلص
4	الإطار المنهجي:- اهداف الدراسة - تساؤلات الدراسة
5	- منهج الدراسة - ادوات الدراسة - حدود الدراسة - مصطلحات الدراسة

6	الدراسات سابقة
8	الإطار النظري: - مقدمة
9	- مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة
10	- الخدمات المكتبية والمعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة
15 - 14	- ايجابيات وسلبيات تقديم خدمات لهذه الفئة
15	- اتفاقية الامم المتحدة بشأن ذوي الإعاقة
21	الإطار التطبيقي: - تحليل نتائج دراسة المقارنة
	- المحور الاول: الاثاث المكتبي
22	- المحور الثاني: مصادر المعلومات
	- المحور الثالث: الادوات ومعدات التكنولوجيا الحديثة
23	- المحور الرابع: الموارد البشرية
	- المحور الخامس: الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة
25	النتائج
27	التوصيات
28	ملحق الدراسة
31	قائمة المراجع

## المستخلص

بدأت الدراسة بتعريف مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة , وتناولت الدراسة عرض لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية المقدمة لطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة .

وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبدالعزيز في تقديمهما خدمات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة , وعقد مقارنة ما بين المكتبتين والخروج بنتائج توضح اوجه التشابه والاختلاف بينهما , اهمها :

- عدم الاهتمام من قبل المكتبتين في التجهيزات المكتبية لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة .
- ضعف الامكانيات المادية لكلاً من المكتبتين في توفير اجهزة و برمجيات خاصة لطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .
- دعمت المكتبتين بشكل مساوٍ إمكانية توصيل الخدمات لطالبات فئة ذوي الاحتياجات الخاصة .
- قدمت المكتبتين كافة خدماتهما التقليدية والرقمية بشكل مجاني لتستفيد منها طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .

ومن اهم التوصيات المقترحة في الدراسة :

- تبني مشروع إنشاء مركز خاص لطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة يكون تابع للمكتبة المركزية وتحت إشرافها , تتوفر فيه كافة الخدمات والتجهيزات لخدمتهن .
- استثمار خدمات الانترنت في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة و إنشاء مكتبة رقمية خاصة تخدم فئات ذوي الاعاقة البصرية و السمعية .
- التعاون ما بين المكتبتين ومكتبات جامعات المملكة العربية السعودية وتبادل اوعية المعلومات والاجهزة التي تخدم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة .

## الإطار المنهجي للدراسة :

### تمهيد

تُعرف المكتبات بشتى أنواعها بتقديم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع و ذوي الإحتياجات الخاصة من أفراد هذا المجتمع الذين لهم كل الحق في الاستفادة من هذه الخدمات , وإذا كانت الجوانب الاجتماعية والنفسية والتربوية والصحية للمكفوفين قد لقيت عناية لا بأس بها من قبل الباحثين والدارسين فإن قضية المعلومات ما تزال مهمة أو شبه مهمة ، ويمثل جانب المكتبات أهمية لا تنكر في حياة هذه الفئة ، فهم بحاجة دوماً إلى الوقوف على مصادر المعرفة التي تساعدهم على التنمية الثقافية ، والإحاطة بما يستجد من تطورات، وإنجاز البحوث والدراسات، وحل ما يواجههم من مشكلات لذا كان لابد من المكتبات تلبية إحتياجاتهم و متطلباتهم وتسهيل تقديم خدماتهم لهم ، ومن هنا أتت فكرة هذه الدراسة.

### أهداف الدراسة :

- التعريف على فئات ذوي الإحتياجات الخاصة .
- أنواع الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي يتم تقديمها لهم .
- حصر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم هذه الخدمات .
- إجراء مقارنة بين الخدمات المقدمة لفئة ذوي الإحتياجات الخاصة بين مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبدالعزيز .
- الخروج بنتائج وتوصيات توضح الفرق بين المكتبتين وسبل لتطويرهما وتحسينهما .

### تساؤلات الدراسة :

- من هم فئة ذوي الإحتياجات الخاصة ؟
- ما أبرز الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي يجب تقديمها لهم ؟
- ماهي إيجابيات و سلبيات تقديم خدمات خاصة لهذه الفئة ؟
- هل تدعم مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبدالعزيز تقديم خدماتهما لذوي الإحتياجات الخاصة من الطلبة ؟
- إلى أي مدى تختلف فيه مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبدالعزيز في تقديم خدماتهم لذوي الإحتياجات الخاصة ؟

### منهج الدراسة :

المنهج المقارن - دراسة مقارنة بين مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبدالعزيز.

## أدوات الدراسة :

استخدمت الباحثة اداة الاستبيان الالكتروني إلى جانب زيارة ميدانية لمكتبة جامعة طيبة .

## حدود الدراسة :

**حدود موضوعية :** اقتصرت الدراسة على خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.

**حدود مكانية :** تناولت الدراسة الخدمات المقدمة من مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبدالعزيز.

**حدود نوعية :** ركزت الدراسة على ذوي الاحتياجات الخاصة والخدمات المكتبية والمعلوماتية.

**حدود زمنية :** تمت هذه الدراسة بين عام 1435هـ و 1436هـ في الفصل الأول .

## مصطلحات الدراسة :

### - خدمات المكتبات والمعلومات :

هي تسهيلات وأنماط من الخدمة تقدمها المكتبة لجمهور المستفيدين منها لغرض مساعدتهم في الحصول على المعلومات المحتاج إليها واستخدامها والإفادة منها , والنتائج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد (قاسم، 1984).

### - ذوي الاحتياجات الخاصة :

فئة من فئات المجتمع تعاني من نوع واحد أو أكثر من الإعاقة ، كالإعاقة البصرية ، الإعاقة السمعية ، الإعاقة النطقية ، الإعاقة الجسدية .

### - المكتبة الأكاديمية :

ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمع معين ، وهو مجتمع الأساتذة و الطلبة و الإدارات المختلفة في الجامعة، أو الكلية ، أو المعهد (سعيد، 1992). حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها من أجل خدمة أهداف و أغراض هذه الجامعة .

## الدراسات السابقة :

- هدفت دراسة أميرة الغطاس لدراسة الخدمات المكتبية التي تقدمها مراكز الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالقاهرة (الغطاس، 1984). وتعد أول دراسة ميدانية في هذا المجال , و خرجت بعدة نتائج كان منها أن معايير الخدمة المكتبية لا

تطبق في أي مكان من المكتبات التي تمت دراستها , وعدم وجود ميزانية كافية لشراء مصادر معلومات تلائم ذوي الاحتياجات الخاصة وتخدمهم .

● و ركزت دراسة د. ناريمان إسماعيل متولي على التعرف على خدمات المعلومات المقدمة لضعاف البصر بالإسكندرية (متولي، 1996) وتمت على ثلاث مستويات 1- مستوى قاعدي يتعلق بارتياح المكفوفين وضعاف البصر لمختلف مكتبات جامعة الإسكندرية يصاحبهم قارئون وكان استخدامهم للمكتبات للحصول الدراسي 2- المستوى المتوسط الذي يتم في بعض مدارس الحكومية التي تضم مراحل التعليم المختلفة من الحضانه إلى الثانوي 3- المستوى الجامعي وهو المستوى الذي تنهض به جامعة الإسكندرية فيما يسمى مركز الرعاية الاجتماعية والثقافية للمكفوفين , وكانت من أهم التوصيات التي خرجت بها د. ناريمان ضرورة توفر اخصائيين في مجال تكنولوجيا وتقنية المعلومات بالمركز.

● و أعدت هند لبان دراسة لخدمات المكتبية للمعوقين مع التركيز على واقعها والتخطيط لتطويرها في المملكة العربية السعودية (لبان، 1988) للحصول على درجة الماجستير بجامعة الامام محمد بن سعود ركزت على الاطار النظري في المعايير للخدمات , وأهم النتائج كانت تدني تقديم الخدمات المكتبية لهذه الفئة ولا يوجد أي نوع من التعاون بين مكتبات ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة .

● تتحدث دراسة Ann Atkins وهي دراسة تطبيقية في جامعة سيراكيوز في الولايات المتحدة (Atkins, 2009) عن الخدمات التي يجب توافرها في المكتبات الأكاديمية لذوي الاعاقات و صعوبات التعلم و ضرورة معرفة أمناء المكتبة لهذه الخدمات والمهارات التي يجب ان يتقنوها للتعامل مع هذه الفئة الخاصة , ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة أن الموظفين في جامعة سيراكيوز تعلموا عن تطوير وتحسين بعض الخدمات التي يمكن تقديمها في المستقبل .

● تكلمت دراسة Susan K. Burke في جامعة اوكلاهوما (Burke, 2009) عن الامكانيات التي يجب توفيرها من قبل المكتبات العامة لذوي الاعاقات من معدات إلكترونية مختلفة ومنها تدريب العاملين , و أظهرت النتائج أنه مع وجود أجهزة حديثة و جديدة لهؤلاء الفئة كان التكيف معها أقل إيجابية ما إذا كان قد استخدمها في المنزل سابقاً .

● و أعد Brophy & Carven اللذان توجهوا الى دراسة تحليل الخدمات المقدمة في الجامعات البريطانية للأفراد ذو الاعاقة البصرية (Brophy, 1999) و

مدى التوجه الى استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين من ذوي الاعاقة , و أسفر عن هذه الدراسة أن الخدمات المقدمة التقليدية فقط .

● استهدفت دراسة Hill تقييم خدمات المكتبية المتوفرة للطلبة ذوي الاعاقة (Hill, 2012) من خلال تقدير المكتبيين لمستوى امتلاكهم للمعلومات المتعلقة بخدمة الطلبة ذوي الاعاقة والمصادر التي توفرها المكتبة لخدمتهم , ومدى توافر التكاليف والتعديلات المناسبة لهم وبينت النتائج ان معظم افراد العينة اشاروا الى امتلاكهم مستوى مقبول من المعرفة مع الطلبة , كما ان معظم مصادر المعلومات غير ملائمة لذوي الاعاقة من الطلاب .

● تناولت دراسة صالح الزهيمي الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة في سلطنة عمان للمكتبات العامة دراسة حالة (الزهيمي، 2012) كان بحث مقدم للملتقى الثاني عشر للجمعية الخليجية للإعاقة , هدفت دراسته الى التعرف على واقع الخدمات المرجعية والتسهيلات الفنية التي تقدمها المكتبات العامة بسلطنة عمان للمعاقين واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة لجمع المعلومات .

● واعدت د. عزة فاروق جوهرى دراسة خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة (الاعاقة البصرية) بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة شطر الطالبات (جوهرى، 2009) دراسة في مدى الاتاحة والافادة و الجودة من خلال استعراض هذه الخدمات وتجهيزاتها بمركز ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك بهدف الوقوف على هذه الخدمات وامكاناتها ومدى الافادة منها و جودة ادائها ومن الادوات المستخدمة في البحث: المقابلة الشخصية , الزيارة الميدانية , والاستعانة بمقياس أداة servqual لقياس جودة الخدمة .

الاختلاف في هذه الدراسة والدراسات السابقة بأنها تناولت الخدمات المكتبية والمعلوماتية لجميع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة (البصرية-السمعية-الجسدية) الموجودة في مكتبتين جامعتين بالمملكة العربية السعودية , وإجراء مقارنة بين المكتبتين.

## الإطار النظري للدراسة :

### مقدمة

تقوم المكتبات بكافة أنواعها بمهام كبيرة في مجال تنظيم و إتاحتها المعرفة وفي ظل ظهور التقنيات الحديثة و التكنولوجيا المتطورة تعدى دور هذه المكتبات من مؤسسة تهتم بالتنظيم الكتب على الأرفف وتقديمها إلى مهمة تنظيم المعرفة وتقديمها عبر الوسائل الحديثة.

ويتعدد أنواع المستفيدين من هذه المكتبات وتختلف إحتياجاتهم , و فئة ذوي الإحتياجات الخاصة من هذه الفئات التي يجب على المكتبات مراعاتها و تلبية إحتياجاتها ومطالبها المعرفية فبناءً على إحصاءات صادرة عن الأمم المتحدة والمنظمة العربية للتربية والعلوم يمثل المعاقون 10% من سكان العالم و 12% بالنسبة للعالم العربي (الإحصاء، 2003) فمما لاشك فيه ان هذه الفئة تحتاج إلى اهتمام خاص لان ظروف اعاقته تفرض عليه قيود معينة .

لذلك من حقه كفرد من أفراد هذا المجتمع مساعدته في تحقيق أفضل استثمار لقدراته حتى يكون عضواً نافعاً وفعالاً ومنتجاً لنفسه و لوطنه .

ومن هنا برزت بعض المكتبات الأكاديمية و العامة على وجه الخصوص في إسهامها في خدمة ذوي الإحتياجات الخاصة بطرح خدمات مكتبية ومعلوماتية لهذه الشريحة بأسلوب وإمكانات خاصة تلبي إحتياجاتهم منها كجمهور مستفيد .



## مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة :

والمقصود بذوي الاحتياجات الخاصة في هذه الدراسة : هم المعوقون , حيث يذكر أن هناك اتجاهات تربوية حديثة لاستخدام مسمى ذوي الاحتياجات الخاصة بدلاً من مصطلح "معوقين" في العديد من المؤسسات والهيئات والأفراد والعاملين في مجالات الرعاية الصحية والتربوية والسلوكية والاجتماعية لذوي الحاجات الخاصة ؛ لأن المصطلح الآخر يعبر عن الوصم بالإعاقة , ومالها من آثار نفسية سلبية على الفرد (جميل القريوتي، 1416).

ذوي الاحتياجات الخاصة هم الذين يتسمون بأنهم أفراد من الناحية العمرية ، إما أن يكونوا أطفالاً أو شباباً أو متقدمين في أعمارهم ، ويُصنفون على أنهم غير عاديون ، أي شواذ أو غير طبيعيين عند مقارنتهم بمن هم في مثل أعمارهم الزمنية وجنسهم ، كما أنهم غير متوافقين أي يُعانون من سوء التكيف نتيجة لحالتهم الصحية أو النفسية أو العقلية أو الاجتماعية غير العادية وإنهم يعانون من قصور وظيفي يترتب عنه إعاقة جسمية عضوية حسية أو حركية أو إعاقة عقلية أو انفعالية أو اجتماعية (الحصان) .

ويمكن حصر المصطلحات العربية الخاصة بهذه الفئات والتي تستخدم في هذا المجال وتعريفاتها (الموسى، 1419) .

ذوو الاحتياجات الخاصة : وهو يعني أن في المجتمع أفراداً لهم احتياجات خاصة تختلف عن احتياجات باقي أفراد المجتمع , وتتمثل هذه الاحتياجات في برامج أو خدمات أو أجهزة أو تعديلات , وتحدد طبيعة هذه الاحتياجات الخصائص التي يتسم بها كل فرد منهم , وذلك يعني أنها تشمل المعوقين , الموهوبين , المرضى , الحوامل , المسنين . الفئات الخاصة : ويدل هذا المصطلح على أن المجتمع يتكون من عدة فئات , ومن بينها فئات تتفرد بخصوصية معينة .

الأفراد غير العاديين : غالباً ما يطلق هذا المصطلح على الأطفال الذين يختلفون عن أقرانهم , إما في قدراتهم (العقلية أو الحسية أو الجسمية أو التواصلية ... الخ) . وهذا الاختلاف يتطلب برامج لسد احتياجاتهم.

وهذا المصطلح مرادف للمصطلحين السابقين , إلا أنه يستخدم غالباً مع الأطفال. ذوو الاحتياجات التربوية الخاصة : ويطلق هذا المصطلح على الفئة العمرية لتلاميذ المدارس أو ما قبل مرحلة الدخول إلى المدرسة , كما أن طبيعة احتياجاتهم تربوية. المعوقون : وهم فئة من الفئات الخاصة أو من ذوي الاحتياجات الخاصة , وتندرج تحت هذا المصطلح جميع فئات ذوي العوق .

## الخدمات المكتبية والمعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة :

هناك نوعين من الخدمات المكتبية : الخدمات التقليدية و الخدمات التقنية

فبدائيةً نقسم فئات ذوي الاحتياجات الخاصة وفقاً لنوع الإعاقة إلى :

- أ- معاق جسدياً Dilatory .
- ب- معاق سمعياً Hearing Impairment .
- ج- معاق بصرياً Blind .

وعلى اساس هذا التقسيم نستعرض الخدمات لكل نوع إعاقاة على حدى ...

### أولاً : الخدمات التقليدية

#### أ) الإعاقة البصرية :

وتشمل المكفوفين وضعاف البصر ومن أهم الخدمات التي تقدم لهم :

- الكتب بطريقة برايل<sup>1</sup> .
- الكتب بطريقة جون<sup>2</sup> .
- المواد المطبوعة بحروف كبيرة .
- استخدام الدوائر التلفزيونية المغلقة .

#### ب) الإعاقة السمعية :

- أجهزة الوسائل المرئية مثل أفلام الفيديو المصحوبة بشروح مكتوبة أو الصور الفوتوغرافية والدمى والشفافيات .

- الاهتمام بلغة الإشارة عن طريق توظيف مترجمين للصم أو تعلم أمين المكتبة لهذه اللغة .

- تطوير المرافق والأجهزة بما في ذلك الهاتف الخاص بالصم ونظم الإنذار المرئية لمواعيد الإقفال وأجراس الأبواب والحرائق وغيرها .

#### ج) الإعاقة الجسدية :

<sup>1</sup> نظام للقراءة والكتابة للمكفوفين تشكل فيه الحروف عن طريق نقط بارزة على الورق في مجموعات سميت باسم مينكرها .  
<sup>2</sup> هي نوع من الخط يعتمد على الأبجدية العادية في رسم الحروف بشكل بارز، مفيدة للمكفوفين الذين كف بصرهم وهم في سن متأخرة لتعلم برايل ولا يزالون يتذكرون شكل الحروف.

توجد مواصفات ومعايير للمباني بشكل عام حتى تلائم المعوقين جسدياً منها :  
نوع الارضية المستخدمة , والمنحدرات , مواقف السيارات , و دورات المياه , و  
المصاعد ... إلخ .

ومن هذه المعايير تم وضع خصائص للخدمات المكتبية , منها :

- أن لا يكون ارتفاع الأرفف أكثر من 5 أقدام , وان يكون من السهل مرور الكرسي المتحرك بين الأرفف.
- أجهزة لتقليب الصفحات الورقية .
- أن تكون قاعدة الفهرس المطبوع في حالة استخدامه بارتفاع 16 بوصة.
- أن تكون صفحات الفهارس والأدوات المرجعية قوية .
- أن تكون الطاولات مرتفعة حتى لا تعوق الكراسي المتحركة.
- أن تكون الهواتف وآلات التصوير ولوحة الإعلانات منخفضة حتى يتمكنوا من قراتها.

كما توفر بعض المكتبات خدمات مكتبية لتوظيف الافراد ذوي الاعاقة و عقد دورات و ندوات لتدريبهم على العمل .

## ثانياً : الخدمات التقنية

### (أ) الإعاقة البصرية :

برز دور المكتبات في تقديم خدماتها لهذه الفئة عن طريق تقديم الأدوات والوسائل الملائمة للمكفوفين ومن أهم الوسائل التي لابد للمكتبة أن تفتنيها :  
- الكتب الناطقة<sup>3</sup> .

- آلات القراءة الأبتكون Optacon<sup>4</sup> مهمة هذا الجهاز مساعدة الكفيف على قراءة المواد المطبوعة والكتب والمجلات والجرائد وذلك بواسطة تحويل الرموز المكتوبة والمحسوسة تحت إصبع السبابة.

### برمجيات الإعاقة البصرية :

<sup>3</sup> كتب على وسائط أخرى مثل الشرائط الممغنطة أو شرائط الكاسيت أو أقراص الليزر .  
<sup>4</sup> آلة تتكون من كاميرا صغيرة وشاشة صغيرة وجهاز بحجم آلة التسجيل الصغيرة به فتحة تسمح بدخول إصبع سبابة فيه.

- نظام إيبصار : وهو برنامج كمبيوتر عربي ظهر في عام 2000 يساعد المكفوفين في استخدام الحاسب الآلي حيث يقوم بنطق الأوامر ومحتويات الشاشة بصوت آدمي , يقوم بالعديد من المهام مثل قراءة النصوص ومعالجتها باستخدام معالج النطق ويمكن أيضا تحويل ملفات برايل إلى نصوص والعكس وذلك من خلال محول برايل ، كما أنه يمكن اختيار لغة النطق العربية أو الإنجليزية (ابصار، 2004) .

- حواسيب نظام برايل بأنها تسمح للمستفيدين قراءة المكتوب على الشاشة بنظام برايل , وإذ يوجد بين المستخدم ولوحة المفاتيح جهاز يقبل المدخلات من لوحة المفاتيح المعدلة ويترجمه إلى كتابة بنظام برايل , ويمكن استخدام طابعات خاصة لطباعة أوراق بطريقة برايل (Rouse, 1999) .

- برنامج NVDA يتيح للمكفوفين وضعاف البصر استخدام نظام التشغيل ويندوز كما يتيح استخدام الكثير من التطبيقات العاملة في ظل هذا النظام من خلال تزويد المكفوفين بصوت ناطق عبر إحدى آلات النطق الآلية , تمت ترجمته إلى ما يزيد عن عشرون لغة كما يتيح إمكانية إصدار صفارة تنبيه عند تحرك الشريط التقدمي فكلما اقترب الشريط من نهايته كلما ارتفع صوت الصفارة التي تعلم المستخدم بمدى تقدم الشريط , فهو البرنامج الوحيد العامل مع ويندوز الذي يتبنى هذه الخاصية ضمن نواته البرمجية (عده).

- برنامج JAWS هذا المصطلح اختصار لـ " Job Access With Speech " ظهر مع ببرنامج التشغيل Windows 95 وبرنامج JAWS لديه القدرة على قراءة النصوص والصور والرسوم، ويمكن هذا البرنامج الكفيف من التعامل مع برامج التطبيقات 5 Word , Access , Excel وقد صدرت منه الإصدار 6.0 والتي تدعم اللغة العربية.

- برنامج Zoomtext وهو يقوم بتكبير حجم الأحرف حسب طلب المستفيد وكأنه يمسك بعدسة مكبرة وكذلك برنامج عدسة الحاسب الشخصي, مستخدم بمكتبة الجامعة الأمريكية يدعم اللغة العربية (Glinert & York, 1992).

- برنامج Kurzuail وهو برنامج قارئ شاشة باللغة الإنجليزية وهذا البرنامج بدايته كانت عام 1976 في صورة آلة لتحويل النص إلى صوت أشبه بالصوت الآدمي، ثم بعد ذلك تطور حتى وصل إلى القدرة على تلخيص النص وإضافة حواشي وهوامش أثناء استماع الكفيف إلى النص ويوجد به أيضا قاموس للمعاني ويساعد المستخدم في تصفح الإنترنت وإيجاد الكتب والمراجع الإلكترونية .  
**ب) الإعاقة السمعية :**

- استخدام برنامج حاسب خاص يترجم الكلام على الشاشة .

- لغة بلس موبليكس Blissymbolics وهي لغة بصرية وفعاليتها كأساس لنظم الاتصال البديلة للمعوقين , وتحتوي هذه اللغة على مفردات محورية عددها 2400 رمزاً وبعضها يأتي بشكل مصور للموضوع الذي يمثله والبعض الآخر يعتمد على أشكال مصورة رئيسية , ولكل منها معنى محدد مرتبط بها (Glinert & York, 1992).

- نظام هيبيرلس Hyperbliss الذي طور لنظام أبل ماكنتوش حيث يقوم المستخدم بتطبيق المعلومات التي يكتسبها من رموز نظام بلس لبناء جمل وعبارات من عنده (Glinert & York, 1992) .

- قفازات للصم يمكن أن تترجم لغة الإشارة إلى لغة مكتوبة وذلك بتوصيلها بحاسوب يقوم بتحويل الإشارات إلى نصوص على الشاشة.

- الطابعة الهاتفية TTY Telecommunications Devices for the Deaf حيث يمكن للمعوقين سماعاً استخدامها من منازلهم للاتصال بالمكتبة لطلب الكتب أو تقديم أسئلة مرجعية.

### ج) الإعاقة الجسدية :

- برامج إدراك الأصوات بحيث يستطيع المستخدم إعطاء الأوامر الصوتية بدلاً من استخدام لوحة المفاتيح (Mates, 1991) .

- أداة التحكم Joyce Stick للذين لا يستطيعون استخدام لوحة المفاتيح أو إدخال المعلومات و إصدار الأوامر للحاسوب .

- إمكانية لمس الشاشة لإعطاء أوامر للحاسب مباشرة وذلك بتحويل شاشة الحاسوب إلى لوحة مفاتيح منظورة (Mates, 1991) .

- جهاز Eye gaze ويسمح هذا الجهاز للشخص الذي يستطيع التحكم في حركة عينه أو رمشه من تشغيل الحاسوب .

- أجهزة تقليب الصفحات Page Turners التي تساعد الذين لا يقدررون على تحريك أيديهم كلياً أو جزئياً على تقليب صفحات المادة المطبوعة .

لماذا علينا تقديم خدمات معلومات لهذه الفئة (أصيل، 2005) ؟

- لان ذوي الاحتياجات الخاصة لهم الحق في أن يعاملوا على نفس القدر من الدرجة والمنزلة التي يعامل بها الآخرون .
- تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص من خلال توفير وصول متكافئ للأفراد ذوي الإعاقة لجميع مصادر وخدمات المعلومات التي يستفيد منها الاسوياء .
- تنمية وتطوير الموارد الانسانية من الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال الرقي بقدراتهم الثقافية والتعليمية والعقلية ومن ثم التخفيف من حدة الإعاقة.
- أن الأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة لديهم احتياجات معلوماتية وتعليمية شأنهم في ذلك شأن الأفراد غير المعاقين .
- تحقيق مبدأ الدمج الكامل والكلي للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع .

### إيجابيات تقديم خدمات مكتبية و معلوماتية لذوي الإحتياجات الخاصة :

- 1- الاستفادة من التقنيات و الأدوات الموجودة في المكتبة في البيئة التعليمية .
- 2- تحسين الأداء التعليمي لديهم و رفع مستوى التحصيلي الدراسي .
- 3- توافر وظائف في المكتبة لأخصائيين معلومات مؤهلين على التعامل مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة .
- 4- زيادة ثقتهم بأنفسهم و تقديرهم لذاتهم .
- 5- تعدد أنواع مصادر المعلومات وإتاحتها و تجهيزاتها وفقاً لنوع الإعاقة .
- 6- توافر مكان أو قاعة بمواصفات خاصة في الموقع والمبنى مع متطلبات الوصول والاستخدام وفقاً لذوي الاحتياجات الخاصة .
- 7- تساعد على تحقيق الإستقلالية في التعليم .
- 8- توفر أجهزة و برامج و معدات و تجهيزات خاصة لهذه الفئة .
- 9- تعمل على تحسين مهاراتهم التنظيمية و مهارات حل المشكلات لديهم .

### سلبيات تقديم خدمات مكتبية و معلوماتية لذوي الإحتياجات الخاصة :

- 1- عدم وجود هيئة متخصصة في الإشراف على تطوير هذه الخدمات .
- 2- العامل النفسي الذي يلحق بذوي الإعاقة في التفاعل مع العاملين الذين لا يبذلون اهتمام و تفهم إحتياجاتهم .
- 3- قلة الإمكانيات المادية والبشرية في المكتبة .
- 4- صعوبة الاندماج الاجتماعي بالنسبة لهم .
- 5- ضعف ميزانية المكتبة أو مركز المعلومات .
- 6- الجهل من قبل العاملين في المكتبات باحتياجات هذه الفئة و كيفية التعامل معهم .
- 7- توظيف غير المتخصصين للعمل في المكتبات .
- 8- صعوبة أفراد جزء من الميزانية للتجهيزات و البرامج و الادوات الخاصة لذوي الإعاقة .

### اتفاقية الأمم المتحدة بشأن الأشخاص ذوي الإعاقة :

لقد نصت المادة 9 في الاتفاقية بشأن إمكانية الوصول على :

1- تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش في استقلالية والمشاركة بشكل كامل في جميع جوانب الحياة ، تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة التي تكفل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة على قدم المساواة مع غيرهم إلى البيئة المادية المحيطة و وسائل النقل والمعلومات والاتصالات بما في ذلك تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والمرافق والخدمات الأخرى المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه في المناطق الحضرية والريفية على السواء.

وهذه التدابير التي يجب أن تشمل تحديد العقبات والمعوقات أمام إمكانية الوصول وإزالتها تنطبق بوجه خاص على ما يلي:

- المباني والطرق ووسائل النقل والمرافق الأخرى داخل البيوت وخارجها، بما في ذلك المدارس والمسكن والمرافق الطبية وأماكن العمل.
- المعلومات والاتصالات والخدمات الأخرى، بما في ذلك الخدمات الإلكترونية وخدمات الطوارئ.

## 2- تتخذ الدول الأطراف أيضاً التدابير المناسبة الرامية إلى:

- وضع معايير دنيا ومبادئ توجيهية لتهيئة إمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، ونشر هذه المعايير والمبادئ ورصد تنفيذها.
- كفالة أن تراعي الكيانات الخاصة التي تعرض مرافق وخدمات متاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه جميع جوانب إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها.
- توفير التدريب للجهات المعنية بشأن المسائل المتعلقة بإمكانية الوصول التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة .
- توفير لافتات بطريقة برايل وبأشكال يسهل قراءتها وفهمها في المباني العامة والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور.
- توفير أشكال من المساعدة البشرية والوسطاء ، بمن فيهم المرشدون والقراء والأخصائيون المفسرون للغة الإشارة ، لتيسير إمكانية الوصول إلى المباني والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور.
- تشجيع أشكال المساعدة والدعم الأخرى للأشخاص ذوي الإعاقة لضمان حصولهم على المعلومات.
- تشجيع إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصالات الجديدة ، بما في ذلك شبكة الإنترنت.
- تشجيع تصميم وتطوير وإنتاج وتوزيع تكنولوجيات ونظم معلومات واتصالات يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها ، في مرحلة مبكرة ، كي تكون هذه التكنولوجيات والنظم في المتناول بأقل تكلفة.

وكما نصت أيضاً المادة ٢١ في اتفاقية الأمم المتحدة  
بشأن الحصول على المعلومات :



تتخذ الدول الأطراف جميع التدابير المناسبة التي تكفل ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقهم في حرية التعبير والرأي بما في ذلك الحق في طلب معلومات وأفكار، وتلقيها والإفصاح عنها على قدم المساواة مع الآخرين وعن طريق جميع وسائل الاتصال التي يختارونها بأنفسهم على النحو المعرف في المادة ٢ من هذه الاتفاقية ، بما في ذلك ما يلي :

(أ) تزويد الأشخاص ذوي الإعاقة بالمعلومات الموجهة لعامة الناس باستعمال الأشكال والتكنولوجيات السهلة المنال والملائمة لمختلف أنواع الإعاقة في الوقت المناسب ودون تحميل الأشخاص ذوي الإعاقة تكلفة إضافية .

(ب) قبول وتيسير قيام الأشخاص ذوي الإعاقة في معاملتهم الرسمية باستعمال لغة الإشارة وطريقة برايل وطرق الاتصال المعززة البديلة وجميع وسائل وطرق وأشكال الاتصال الأخرى سهلة المنال التي يختارونها بأنفسهم .

(ج) حث الكيانات الخاصة التي تقدم خدمات إلى عامة الناس، بما في ذلك عن طريق شبكة الإنترنت على تقديم معلومات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة بأشكال سهلة المنال والاستعمال .

(د) تشجيع وسائل الإعلام الجماهيري بما في ذلك مقدم و المعلومات عن طريق شبكة الإنترنت على جعل خدماتها في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة .

(هـ) الاعتراف بلغات الإشارة وتشجيع استخدامها.

## الإطار التطبيقي للدراسة :

بدايةً .. تقدم المكتبات الأكاديمية خدماتها لجميع شرائح الطلاب والطالبات من بينهم طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة .

في هذه الدراسة سنلقي الضوء على مدى اختلاف وتشابه الخدمات المكتبية والمعلوماتية المقدمة لذوي الإعاقة في :

### ● مكتبة جامعة طيبة :

القائمة عليها عمادة شؤون المكتبات في جامعة طيبة بإشراف د. إنعام الطيب , انشئت عام 1424 هـ , تهتم بتقديم خدماتها لذوي الاحتياجات الخاصة من الطلبة وتسعى جاهدة لنيل رضاهم .

### ● مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز :

تم انشاء المكتبة رسمياً عام 1387 هـ , من اهدافها اتاحة وصول مصادر المعلومات لجميع الفئات , فنظراً لتزايد الطالبات وتطور الخدمات تم إنشاء مركز لذوات الاحتياجات الخاصة داخل المكتبة بتوصية من مدير الجامعة , ويتم الإشراف على المركز من قبل عمادة شؤون الطالبات لكون المركز هدفه نشاط خدمي للطالبات .

## مجتمع الدراسة :

### في جامعة طيبة

طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة :

من خلال مركز ذوي الاحتياجات الخاصة تم حصر عدد طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة وهو ( 22 ) طالبة بشكل عام , موزعين في كليات الآداب والعلوم الإنسانية ما بين تخصص الدراسات الإسلامية و اللغة العربية .

عدددهم وفقاً لنوع الإعاقة :

14 طالبة بإعاقة بصرية.

13 طالبة بإعاقة سمعية.

26 طالبة بإعاقة جسدية.

العاملون :

تضم مكتبة جامعة طيبة (14) موظفة يقسمن العمل فيما بينهن بالمشاركة تحت إدارة د. إنعام الطيب وتخصصها اقتصاد المعرفة , مؤهلاتهم متفاوتة منهن متخصصات بعلم المكتبات والمعلومات والحاسب الآلي .

في جامعة الملك عبدالعزيز

طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة :

حُصر عدد طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك عبدالعزيز من خلال مكتب ذوي الاحتياجات الخاصة وكان عدددهم بالإجمال 74 طالبة موزعين في كليات الآداب و العلوم التطبيقية و الإقتصاد .

عدددهم وفقاً لإعاقتهم :

23 إعاقة بصرية

17 إعاقة سمعية

35 إعاقة جسدية

العاملون :

تضم المكتبة (29) عاملة بمؤهلات جامعية مختلفة, تحت قيادة مديرة المركز وتخصصها علوم المعلومات والمكتبات , تم تدريب عاملتين على خدمات المكتبة المقدمة ذوي الاحتياجات الخاصة .

على ضوء ما ذكر سابقاً في اتفاقية الأمم المتحدة من معايير لتقديم خدمات مكتبية ومعلوماتية لذوي الإعاقة و الاجابة على اسئلة الاستبيان الإلكتروني و الزيارة الميدانية لمكتبة طيبة , نستطيع تحديد نقاط المقارنة بين الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي تقدمها كلاً من مكتبة جامعة طيبة و مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز لذوي الاحتياجات الخاصة, وهي :

● **التجهيزات المكتبية :**

- 1- مبنى المكتبة وموقعها .
- 2- المقاعد الخاصة وطاولات للمطالعة .
- 3- سلالم ومصاعد خاصة .
- 4- دورات مياه خاصة .

● **مصادر المعلومات :**

- 1- اوعية معلومات بطريقة برايل .
- 2- كتب ذات احرف كبيرة .
- 3- مواد سمعية وبصرية .
- 4- مصادر علمية ناطقة .
- 5- مصادر الكترونية .

● **الأدوات ومعدات التكنولوجيا الحديثة :**

- 1- طابعات للطباعة بطريقة برايل .
- 2- حاسب آلي خاص للمعاقين .
- 3- اجهزة تقليب الصفحات .
- 4- جهاز تسجيل .
- 5- نظارات او عدسات مكبرة .

● **الموارد البشرية (العاملون) :**

- 1- مهارات التعامل .
- 2- دورات تدريبية .

3- أداء تقديم الخدمات .

● الخدمات المعلوماتية :

1- الإتاحة .

2- إعارة المواد الخاصة .

3- توصيل الخدمات .

4- الوصول الى الانترنت .

تفريغ الاستبانة :

لضمان صحة الاستبيان تم تحكيمه من قبل 4 متخصصات بعلم المعلومات , وقد استجابت الباحثة لآراء المتخصصات و اجرت التغييرات والتعديلات على ما يلزم في اسئلة الاستبيان .

اولاً : 5

التجهيزات المكتبية	مكتبة جامعة طيبة	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز
مقاعد خاصة		
مصاعد	✓	✓
دورات مياه خاصة		✓

(جدول1)

يتبين من (جدول1) ان من كلاً من المكتبتين وفرت المصاعد لتسهيل تقديم خدماتها لذوي الاحتياجات الخاصة بينما تميزت مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز بتوفير دورات مياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة , و اشتركت كلاً منها في عدم توفير مقاعد خاصة للمعاقين حركياً .

ثانياً :

5 علامة ✓ تدل على وجود او توفر العنصر , المكان الفارغ يدل على عدم توفره

مكتبة جامعة طيبة	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مصادر المعلومات
	✓	أوعية معلومات مطبوعة بطريقة برايل
	✓	مواد سمعية وبصرية
	✓	كتب ذات احرف كبيرة
✓	✓	مصادر إلكترونية
✓		اخرى

(جدول2)

يتضح من (جدول2) ان جميع مصادر المعلومات المذكورة متاحة لخدمة طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز , بينما في مكتبة جامعة طيبة لم تتاح الا المصادر الإلكترونية فقط واخرى لم يتم ذكرها .

### ثالثاً :

مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة طيبة	الادوات ومعدات التكنولوجيا الحديثة	
		حاسب آلي	الاجهزة
✓	✓	ماسح ضوئي	
✓		جهاز تسجيل	
✓		طابعة برايل	
✓	✓	عدسات مكبرة	
		اجهزة تقليب الصفحات	
		برمجيات خاصة للإعاقة البصرية	البرمجيات

(جدول3)

يُلاحظ في (جدول3) تم ذكر العديد من الاجهزة والادوات الحديثة والتي تدعم تقديم خدمات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة, اشتركت كلاً من المكتبتين في توفير الماسح الضوئي والعدسات المكبرة , بينما تميزت مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز في

توفير المساح الضوئي وطابعة برايل جهاز التسجيل للمعاقين بصرياً , ولم يتم توفير في كلاً من المكتبتين حاسبات آلية خاصة لخدمة المعاقين جسدياً وبرمجيات خاصة للإعاقة البصرية .

#### رابعاً :

الموارد البشرية (العاملون)	مكتبة جامعة طيبة	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز
دورات تدريبية للموظفات		✓
دورات التي تقدمها المكتبة		✓
توظيف عاملات متخصصات		

#### (جدول4)

في (جدول4) تحت مسمى الموارد البشرية لم تحضر أي من موظفات مكتبة جامعة طيبة أي دورات تدريبية متخصصة في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بينما حضرت بعض موظفات مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز دورات في كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة , كما تقدم مكتبة الملك عبدالعزيز دورات تدريبية للطالبات على الخدمات, واشتركت كلاً من المكتبتين في عدم توظيف عاملة متخصصة في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة .

#### خامساً :

مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة طيبة	الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة
✓	✓	الخدمات مجانية
✓	✓	إرسالهم بالبريد الالكتروني
✓	✓	إرسالهم بالبريد العادي
✓	✓	إرسال المرافق الملازم لاستلام اوعية المعلومات
✓	✓	اتاحة الخدمات عبر الانترنت (جدول5)

تبين في (جدول5) ان كلاً من المكتبتين تُتيحان خدماتهما المقدمة لطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مجاني , وتدعمان امكانية توصيل الخدمات لهم عن

طريق البريد الالكتروني والبريد العادي وإرسال المرافق الخاص لاستلام الاوعية ,  
كما ان كلتا المكتبتين تقدمان خدماتهما عبر الانترنت .

معدل تردد الطالبات على	يوميًا	اسبوعياً	شهرياً	نادراً
مكتبة جامعة طيبة				✓
مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز			✓	

(جدول6)

في (جدول6) معدل تردد الطالبات على المكتب كما جاء بالاستبيان منخفض بل وبشكل نادر في مكتبة جامعة طيبة , و شهرياً في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز.

اما بالنسبة لأكثر الخدمات التي تردد عليها الطالبات في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز هي خدمات البحث و الطباعة , ولم يتم ذكر أي خدمة تتردد عليها الطالبات في مكتبة جامعة طيبة .



## النتائج

- 1- عدم الاهتمام بشكل عام في كلاً من المكتبتين التجهيزات المكتبية والإنشائية في المكتبة لطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .
- 2- لا تتوفر سوى المصاعد في التجهيزات المكتبية للمكتبتين لخدمة طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة , انفردت مكتبة الملك عبدالعزيز بتوفيرها دورات مياه خاصة .
- 3- ضمت مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز مصادر معلومات متنوعة ( أوعية معلومات بطريقة برايل - مواد سمعية وبصرية - كتب ذات احرف كبيرة - مصادر إلكترونية ) على عكس مكتبة جامعة طيبة وفرت المصادر الالكترونية فقط لخدمة طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .
- 4- لم تتوفر الكثير من الاجهزة التي تدعم تقديم خدمات لطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة في مكتبة جامعة طيبة على عكس مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز .
- 5- ضعف إمكانيات كلاً من المكتبتين في توفير اجهزة وبرمجيات حديثة يستطيع فيها ذوي الاحتياجات الخاصة الاستفادة منها و مواكبة الطلاب الآخرين .
- 6- دعمت المكتبتين بشكل متساوي إمكانية توصيل الخدمات لطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال عدة وسائل (البريد العادي - البريد الالكتروني - إرسال مرافق لاستلام الاوعية ) .
- 7- قدمت مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبدالعزيز كافة خدماتهما التقليدية والرقمية بشكل مجاني ومتاح لتستفيد منها طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .

8- ذكرت مكتبة جامعة طيبة بنسبة 100% عدم تردد طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة على المكتبة , بينما بنسبة 25% تتردد طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز بشكل شهري .

9- سُجّلت خدمات البحث و خدمات الطباعة كأكثر الخدمات التي تتردد عليها طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز .

10- ذكرت كلاً من المكتبتين بأن جميع فئات المواد مسموحة للإعارة لطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة في احتياجهم لها .

11- أهم مشكلة تواجهها مكتبة جامعة طيبة هي ان طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة لا يطلبون خدمات المكتبة المتاحة لهم .

## التوصيات

1- تبني مشروع إنشاء مركز خاص بطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة تتوافر فيه كافة الخدمات والتجهيزات لخدمتهن , يكون تابع للمكتبة المركزية وتحت إشرافها .

2- ضرورة تزويد المكتبتين بأثاث مكتبي مناسب بمعايير خاصة تناسب الطالبات من ذوي الاعاقة الحركية و البصرية .

3- توظيف اخصائيات معلومات متخصصات و مدربات على كيفية تقديم خدمات لطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .

4- إقامة دورات تدريبية لكلاً من الموظفات المكتبتين و طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة على كيفية الاستفادة من هذه الخدمات .

5- التعاون ما بين المكتبتين ومكتبات جامعات المملكة العربية السعودية وتبادل اوعية المعلومات والاجهزة التي تخدم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة .

6- استثمار إمكانيات خدمات الانترنت في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة وإنشاء مكتبة رقمية خاصة تخدم فئات الاعاقة البصرية و السمعية .

7- عقد ندوات و مؤتمرات علمية لمناقشة الخدمات المكتبية والمعلوماتية لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة .

## ملحق الدراسة : (استبانة)

الخدمات المكتبية والمعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة

<http://goo.gl/forms/DRGtAlbEM9>

نموذج استبيان الكتروني موجه لمكتبة الجامعة للتعرف على واقع تقديم خدمات المكتبات والمعلومات للطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة

### ملاحظات :

- البيانات التي سوف تدلون بها ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
  - لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وإنما الإجابة المطلوبة هي ما يعبر **بصدق** و**وضوح** عن واقع الخدمات لديكم .
- مع جزيل الشكر لتعاونكم .

### اولاً : الأثاث المكتبي

1- هل توفر المكتبة :

- |                 |                           |                          |
|-----------------|---------------------------|--------------------------|
| مقاعد خاصة      | <input type="radio"/> نعم | <input type="radio"/> لا |
| مصاعد           | <input type="radio"/> نعم | <input type="radio"/> لا |
| دورات مياه خاصة | <input type="radio"/> نعم | <input type="radio"/> لا |

### ثانياً : مصادر المعلومات

1- ماهي مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبة للطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة ؟

( يمكنك الاختيار اكثر من اجابة )

- اوعية معلومات بطريقة برايل
- مواد سمعية وبصرية
- مصادر علمية ناطقة
- كتب ذات احرف كبيرة
- مصادر إلكترونية
- اخرى ( يرجى ذكرها ) .....

### ثالثاً : الادوات ومعدات التكنولوجيا الحديثة

1- الاجهزة الموجودة بالمكتبة لدعم تقديم خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة :

(يمكنك الاختيار اكثر من اجابة)

- حاسب آلي خاص بالمعاقين
- ماسح ضوئي
- جهاز تسجيل
- طابعة برايل
- نظارات أو عدسات مكبرة
- اجهزة لتقليب الصفحات
- اخرى ( يرجى ذكرها ).....

2- هل توفر المكتبة برامج حاسوبية خاصة للمعاقين بصرياً؟

- نعم
- لا

#### رابعاً : الموارد البشرية (العاملون)

1- هل حضرت موظفات المكتبة دورات تدريبية متخصصة في أساليب التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟

- نعم
- لا

2- هل تقدم المكتبة دورات تدريبية لطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة على الخدمات؟

- نعم
- لا

3- ما معدل تردد طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة على المكتبة؟

- يومياً
- اسبوعياً
- شهرياً
- نادراً

4- هل يوجد بالمكتبة عاملة متخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة؟

- نعم
- لا

#### خامساً : الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة

1- هل تقدم كافة الخدمات مجانية للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة؟

○ نعم ○ لا

2- هل تدعم المكتبة امكانية توصيل الخدمات لمكان تواجد الطالبة؟

○ نعم ○ لا

(في حالة الاجابة بنعم )

3- ما الوسائل المستخدمة في توصيل الخدمة :

(يمكنك الاختيار اكثر من اجابة )

عن طريق البريد الالكتروني

إرسالهم بالبريد العادي

عن طريق إرسال المرافق الملازم لاستلام اوعية المعلومات

اخرى (يرجى ذكرها) .....

4- ما اكثر الخدمات التي تتردد عليها طالبة ذوي الاحتياجات الخاصة؟

.....

5- هل تقدم المكتبة خدماتها للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة عبر الانترنت ؟

○ نعم ○ لا

6- ما فئات المواد المسموح بإعارتها للطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة؟

.....

7- ما أهم المشكلات التي تواجهكم في تقديم الخدمات للطالبات من ذوي

الاحتياجات الخاصة ؟

.....

.....

## قائمة المراجع

## المراجع الأجنبية :

- Atkins, A. (2009). *Academic Library Services for Users with Developmental Disabilities*. NY: Syracuse University Library.
- Brophy, P. J. (1999). *Education For All* . UK.
- Burke, S. K. (2009). *Perceptions of Public Library Accessibility for People with Disabilities*. USA.
- Glinert, E., & York, B. (1992). *Computers and People with Disabilities*. NY.
- Hill, R. (2012). *Strengths and Opportunities*. New York State: School Library Research.
- Mates, B. (1991). *Library Technology for Visually and Physically Impaired Patrons*. West port , CT: Meckler.
- Rouse, V. (1999). *Making the Web Accessible* (Vol. 6).

## المراجع العربية :

- أحمد حسن سعيد. (1992). *المكتبة الجامعية*. عمان: دار عمار.
- الجهاز المركزي للتعبئة العامة و الإحصاء. (2003). *الكتاب الإحصائي السنوي 2002-1995*. القاهرة.
- أميرة الغطاس. (1984). *الخدمات المكتبية للمعوقين*. القاهرة: جامعة القاهرة.
- حشمت قاسم. (1984). *خدمات المعلومات*. القاهرة: مكتبة غريب.

- د. عزة فاروق جوهرى. (2009). خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك عبدالعزيز شطر الطالبات. جدة.
- دليل استخدام برنامج ابصار. (يونيو، 2004). برنامج ابصار 4.0. شركة صخر.
- صالح سليمان الزهيمي. (2012). الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة للمكتبات العامة بسلطنة عمان. مسقط: الجمعية الخليجية للاعاقه.
- غادة عبدالوهاب أصيل. (يناير، 2005). خدمات المكتبات و المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة. الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات، صفحة 60.
- فاطمة الزهراء محمد عبده. (بلا تاريخ). برمجيات الاعاقه البصرية و استخدامها في المكتبات.
- منى صالح الحصان. (بلا تاريخ). من هم ذوي الاحتياجات الخاصة ؟ المملكة العربية السعودية: دار إثراء للنشر و التوزيع.
- ناصر بن علي الموسى. (1419). مسيرة التربية الخاصة بوزارة المعارف . الرياض: وزارة المعارف.
- نريمان اسماعيل متولي. (مايو/ يونيو، 1996). تطوير خدمات المعلومات للمكفوفين وضعاف البصر. عالم الكتب، 3، صفحة 240.
- هند علي لبنان. (1988). الخدمات المكتبية للمعوقين. الرياض.
- يوسف الصمادي و عبدالعزيز السرطاوي جميل القريوتي. (1416). المدخل إلى التربية الخاصة. دبي: دار القلم.