المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى والمتطلبات الواجب توفرها لتقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة فيها

م.سمية يونس سعيد الخفاف*

تأريخ التقديم:٢٠١٢/١١/٢٧ تأريخ القبول:٢٠١٣/١/٢

١- تمهيد

قضية الإعاقة ليست قضية فردية بل هي قضية مجتمع بأكمله وتحتاج إلى استنفار تام من جميع المؤسسات والقطاعات العامة والخاصة للتقليل والحد من آثارها ، ولاشك أن نجاح أي مكتبه في أداء رسالتها مرهون بقدرتها على توفير المعلومات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب، ومن هنا تنبثق جميع الإجراءات والعمليات المناسبة التي تتم في المكتبات ومراكز المعلومات وتأكيداً على تزايد أهمية المكتبة العامة باعتبارها مؤسسة ثقافية واجتماعية لا غنى للمجتمع عنها، فهي مكتبة المجتمع كله تمتد خدماتها إلى جميع فئاته دون تمييز. تقوم المكتبات العامة بدورٍ هام في تطوير وتكوين فكر المجتمع وثقافته، فهي مرفق من المرافق الثقافية التي تنشأ لتخدم نطاقاً جغرافياً محدداً حيث تقاس رفعة الأمم وتحضرها بضيق المساحة الجغرافية التي تقوم على خدمتها المكتبات العامة . إذ تعدّ المكتبات العامة مؤسسات اجتماعية مسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات لجميع فئـــات المجـــتمع بشكل عام بغـــض النظر عن خصائص كل فئة، ومن ضمنها فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، لذا فإن من حقهم الاستفادة من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وذلك بتقديم خدمات تتلاءم مع قدراتهم.

ومع تزايد أعداد ذوي الاحتياجات الخاصة في العالم بشكل ملحوظ وكبير خاصة في الآونة الأخيرة من عصرنا الحديث وبعد حدوث الكثير من التغيرات الديموغرافية في الحياة وتفشي العوامل الصحية، برز الاهتمام الكبير بهذه الفئات على كافة المستويات

* قسم المعلومات والمكتبات / كلية الآداب / جامعة الموصل.

، وأكدت الإحصائيات أن حوالي ١٣,٥% من مجموع سكان العالم يعانون من إعاقة وارتفعت النسبة في القرن الحادي والعشرين إلى ١٥% معظمهم في الدول النامية.(١)

أما بالنسبة للعراق نجد أن من الأمور المحزنة جدا أن نسبة أعداد ذوي الاحتياجات الخاصة قد ارتفعت في العقدين الأخيرين من القرن الماضي نتيجة الظروف التي مرت، وما أعقب عام ٢٠٠٣ من أحداث، كل ذلك أدى إلى أن يصل عددهم وفق التقديرات الأولية إلى أكثر من مليوني معاق، ويصعب تحديد الأرقام التفصيلية لأنواع العوق وأسبابه لعدم توفير إحصائيات دقيقة في هذا المجال.(٢)

لذا فان الواجب العلمي والإنساني يدعونا للاهتمام بهذه الفئة من المجتمع لهذا قامت الباحثة بإعداد هذه الدراسة لتلقي الضوء على ما ينبغي أن تكون عليه المكتبات العامة كمؤسسات ثقافية عامة تعمل على تحضر الأمم وتهتم ببناء ثقافة الأجيال وتحضرها في خدمة المجتمع بكل فئاته من شباب وكبار وأطفال وفئات خاصة.

٢- مشكلة الدراسة:

تعاني المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى من عدم توفر خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة فيها، فالدراسة تتهم بهذا الجانب الحيوي والمهم لان فئة ذوي الاحتياجات الخاصة تحتاج إلى اهتمام كبير ليس فقط من جانب المكتبيين وحسب لكنها وفي الوقت نفسه تحتاج إلى دعم الحكومات ومنظمات المجتمع المدني لمساعدة هذه الفئة لتجاوز الصعوبات وانطلاقاً من أهمية الدور الذي تقوم به المكتبات العامة أصبح من الضروري الاهتمام بخدمات المعلومات التي ممكن أن تقدم في المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى وخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة ، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من التساؤلات الآتية:-

١- هل المبنى ملائم لتقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة؟

---

(١) تاريخ الاسترجاع ٢٠١٢/٩/١.مركز دراسات وأبحاث ورعاية المعوقين متوفر على الموقع http://www.caihand.org

(٢) تاريخ الاسترجاع ٢٠١٢/١٠/٢٢ http://www.iraqhurr.org/content/article/9504029.html

٢- هل الإمكانيات متوفرة في المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى لتقديم هذه الخدمات؟

٣- هل يوجد ملاك متخصص لمساعدة هذه الفئة في تقديم هذه الخدمات في المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى؟

٤- هل تتوفر تقنيات معلومات لمساعدة ذو الاحتياجات الخاصة في المكتبة؟

٥- ما هي المتطلبات اللازمة لتقديم هذه الخدمات في المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى في المستقبل؟

٣- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبة العامة المركزية بمحافظة نينوى. فضلا عن التعرف على المكتبة العامة من حيث الملاك والبناية والإمكانيات. ومن ثم التوصل إلى بعض الحلول ومنها على وجه الخصوص التعريف بالمتطلبات الواجب توفرها لتقديم هذا النوع من الخدمات في المستقبل فضلا عن وضع بعض المقترحات إلى تسهم في رفع مستوى الخدمات في المكتبة.

٤- أهمية الدراسة:

تطرقت الدراسة إلى موضوع خدمات المعلومات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة كونها فئة تستحق الاهتمام من قبل المكتبات والمجتمع ، ونظرا لوجود إعداد كبيرة من ذوي الاحتياجات الخاصة في العراق وفي محافظة نينوى تحديداً ، قامت الباحثة بإعداد هذه الدراسة لتلقي الضوء على ما ينبغي أن تكون عليه المكتبات العامة كمؤسسات ثقافية تعمل على تحضر الأمم وتهتم ببناء وثقافة أجيال وتحضرها في خدمة المجتمع المدني من حيث الخدمات والأنشطة التي تقدمها لأفراد هذا المجتمع والفئات ذوي الاحتياجات الخاصة كنوع من الخدمات الاجتماعية هذا من جانب أما الجانب الآخر هو لبيان حالة المكتبة العامة المركزية من حيث البناية والملاك والخدمات، بغرض الوصول إلى نتائج تكشف واقع الحال فضلا عن الوصول إلى المتطلبات اللازمة لتقديم خدمات معلومات في المستقبل لهذه الفئة من المجتمع.

٥- منهج الدراسة:

فرضت طبيعة الموضوع الراهن أن تتخذ الدراسة" المنهج المسحي" وذلك من استعراض ما قام به الباحثون من دراسات وبحوث ووضعها في أطر موضوعية في الجانب النظري فضلا عن استخدام منهج "دراسة الحالة" للمكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى، واعتمد في جمع البيانات على الملاحظة من القيام بالزيارات الميدانية ومتابعة الخدمات المقدمة بدءاً بدخول المستفيد إلى المكتبة ووصولاً إلى تلبيه احتياجاته. فضلا عن المقابلة مع مدير المكتبة ومسؤولة الأفراد في المكتبة (*)وبعض الموظفين في تخصص المكتبات والمعلومات بهدف رسم صورة واضحة لموضوع هذه الدراسة.

٦-الحدود الموضوعية :

الحدود الموضوعية: موضوع خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.

الحدود المكانية: المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى.

الحدود الزمانية : تم جمع المعلومات لعام ٢٠١٢.

٧-الدراسات السابقة :

٧-١ ماجد حموك رجب، أمير الرواس. دور المكتبة المركزية بجامعة الموصل في برنامج لخدمات المعلومات للمعوقين في محافظة نينوى(١)

هدفت الدراسة إلى التعرف على خدمات المعلومات المقدمة للمعوقين في المكتبة العامة في محافظة نينوى، وهل يمكن رسم خطوط عادية لبرنامج خدمات معلومات تتبناه المكتبة المركزية لجامعة الموصل بالتعاون مع المكتبات العامة في المحافظة بغرض خدمة المعوقين. استخدم الباحثان المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات عن طريق الاستبيان والمقابلة الشخصية فضلا عن الاستعانة بالأدبيات المنشورة. وتوصلت الدراسة إلى

*أجريت المقابلة مع السيد قصي حسين آل فرج مدير المكتبة والسيدة نادية (مسؤولة قسم الافراد) بتاريخ ٢٠١٢/١٠/٤

(١) ماجد حموك رجب، أمير محمد صادق الرواس .دور المكتبة المركزية بجامعة الموصل في برنامج لخدمات المعلومات للمعوقين في محافظة نينوى. في"مجلة المكتبات والمعلومات العربية ". ع ١، ١٩٨٨ . ص ص ٢٣ – ٤٩ .

مجموعة من النتائج كان أهمها: يشير واقع المكتبات العامة في محافظة نينوى إلى انعدام المواد السمعية والبصرية فيها مما يوحي بأن هذا النوع من المكتبات لم يأخذ شريحة المعوقين في الحسبان على الرغم من أهميتها وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها: أن شريحة المعوقين برغم كل الاهتمام الذي حظيت به في العراق لم تحظ بعد بخدمات معلومات مناسبة في المكتبات العامة.

٧-٢ سعد احمد إسماعيل. المعوقون: خدماتهم المعلوماتية والتعليمية والتأهيلية :دراسة ميدانية في معاهد التأهيل في محافظة نينوى.[١]

هدفت الدراسة إلى التعريف بواقع الخدمات المعلوماتية والتعليمية والتربوية والتأهيلية التي تقدمها معاهد الرعاية والتأهيل للمعوقين في محافظة نينوى سعيا وراء دمجهم في المجتمع كأفراد أسوياء. اعتمد المنهج المسحي الميداني والمنهج الوصفي التحليلي مع استخدام أدبيات الموضوع ، والمقابلة والملاحظة والاستبيان والسجلات الإحصائية كأدوات لجمع البيانات. تضمن مجتمع الدراسة معاهد الرعاية والتأهيل في محافظة نينوى ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها أن هذه المعاهد تقدم خدمات متواضعة ألا أنها تفتقر إلى الملاك البشري المؤهل والأجهزة التعليمية وغيرها من المستلزمات لتطوير خدماتها .

٧-٣ دراسة **لهند لبان**[٢] **" الخدمات المكتبية للمعوقين مع التركيز على واقعها والتخطيط لتطويرها في المملكة العربية السعودية ":**

هدفت الدراسة في التعرف على واقع الخدمات المكتبية في المملكة العربية السعودية، ومقارنتها بالعالم الصناعي، ومعرفة مستوى التعاون بين المكتبات التي تخدم المعوقين في مختلف أنحاء المملكة، ووضع المكتبات من حيث البناء وملائمة الأثاث المتوافر بالمكتبات، مع وضع خطة لتطوير هذه الخدمات اعتماداً على بعض المعايير

---

(١) سعد احمد اسماعيل. المعوقون: خدماتهم المعلوماتية والتعليمية والتأهيلية: دراسةميدانية في معاهد التأهيل في محافظة نينوى،"آداب الرافدين"،ع ٤٥،٢٠٠٦.ص ص٣٤١-٣٧٨.

(٢) لبان ،هند ،الخدمات المكتبية للمعوقين مع التركيز على واقعها والتخطيط لتطويرها في المملكة العربية السعودية "رسالة ماجستير" جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية .١٩٨٨.

الغربية، وبالشكل الذي يتناسب مع الوضع في المملكة . واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي وعلى الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، إضافة إلى الاتصالات الهاتفية والزيارات الميدانية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها : أن الخدمات المكتبية المعدة لذوي الاحتياجات الخاصة لا تزال متدنية قياساً ببقية الخدمات ، وما يتوافر حالياً من خدمات في المكتبات تعد بدائية تسير وفق اجتهادات شخصية نظراً لعدم وجود خطة تنظم هذا النوع من الخدمات. وان جميع مباني المكتبات الخاصة بالمعوقين في المملكة غير ملائمة لهم ، والأثاث المتوافر حالياً في مكتبات المعوقين يعد من النوع (العادي) الذي لا يناسب ظروفهم واحتياجاتهم وأخيراً افتقار المكتبات إلى مكتبيين متخصصين في خدمة المعوقين.

٧-٤ناريمان إسماعيل متولي. تطور خدمات المعلومات للمكفوفين وضعاف البصر – مع دراسة حالة عن مصر[١]:

قامت الباحثة بدراسة خدمات المكتبات والمعلومات للمكفوفين وضعاف البصر في مدينة الإسكندرية بجمهورية مصر العربية .وعرّفت المعوقين بصرياً بأنهم " أولئك المكفوفون المصابون بالعمى الكلي أو المكفوفون جزئياً ولهم بقية بصر، ولكن بصرهم ضعيف جداً ثم تحولوا إلى مكفوفين كلياً "استخدمت الباحثة المنهج المسحي واعتمدت على الملاحظة والمقابلة كأداتي لجمع المعلومات وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات المتاحة لهذه الفئة تؤدى في الوقت الراهن على مستويات ثلاثة، المستوى القاعدي والمستوى المتوسط المستوى الجامعي، وقامت بإجراء مقابلات مع الطلبة والطالبات في مدرستي النور للبنات والنور للبنين بغرض التعرف على الخدمات التي يحصلون عليها وطموحاتهم في هذا الصدد، والكشف عن المبنى والأثاث والمجموعات والتنظيم. وتبين عدم وجود جهاز لطبع أو نسخ الأشرطة المتعلقة بالمقررات والمناهج الدراسية للطلبة. وأخيراً : يقدم مركز الرعاية الاجتماعية والثقافية للمكفوفين الذي افتتح

(١) متولي، ناريمان إسماعيل. تطور خدمات المعلومات للمكفوفين وضعاف البصر: مع دراسة حالة عن مصر. عالم الكتب. مج ١٧، ع ٣ .١٩٩٦.ص ص ٢٢٠ – ٢٤٠ .

عام ١٩٧٦ خدماته لجميع الطلاب المكفوفين بكليات جامعة الإسكندرية، ويضم المكتبة المقروءة والمكتبة المسموعة.

٧-٥ والدراسة الأخيرة لسارة قشقري: تخطيط خدمات المكتبات للمكفوفين في المملكة العربية السعودية[١]:

هدفت الدراسة إلى التخطيط العلمي الصحيح لإنشاء مكتبة وطنية للمكفوفين وضعاف البصر. استخدمت الباحثة المنهج المسحي المعتمد على الاستبيان والمقابلة الشخصية لجمع البيانات الخاصة بخدمات المكتبات المشاركة في الدراسة. وكان أبرز ما انتهت إليه الدراسة هو وجود تقصير في خدمات المكتبات المقدمة للمكفوفين، وعدم وجود المستلزمات الضرورية للنهوض بتلك الخدمات مثل توافر الإحصاءات الدقيقة، والمطابع الخاصة بإنتاج أوعية المعلومات للمكفوفين، والأجهزة والمعدات المطورة لإنتاج هذه الأوعية. وقد أكدت الدراسة على ضرورة إنشاء مكتبة وطنية لخدمة المكفوفين وضعاف البصر، ترأسها هيئة وطنية يشترك فيها أعضاء ممثلون من جميع الجهات المعنية داخل المملكة، وناقشت بالتفصيل التخطيط لهذه المكتبة المقترحة، من حيث إدارتها وتجهيزاتها وطاقاتها البشرية ومجموعاتها وخدماتها.

٨- اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :تختلف الدراسة الحالية كونها تركز على خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى وما هي المتطلبات الواجب توفيرها لتقديم هذا النوع من الخدمات مستقبلا.

٩- مفهوم المكتبة العامة:

تعرف المكتبة العامة: بأنها مؤسسات فكرية وتثقيفية تنشئها الدولة وتمولها من الميزانية العامة لها .[٢] وفي تعريف آخر المكتبة العامة: هي المكتبة التي تقدم خدمات مكتبية عامة

(١) قشقري، سارة. خدمات للمكفوفين في المملكة العربية السعودية "رسالة ماجستير" جامعة الامام محمد الاسلامية .١٩٨٩.

(٢) زين عبد الهادي. المكتبات العامة تنظيمها .خدماتها ومقتنياتها في ضوء الانترنت. القاهرة .ايبس للنشر.٢٠٠٢.ص٢٤.

بدون رسوم لجميع المواطنين في حي معين أو منطقة معينة و تساندها مخططات مالية أو خاصة وهى توجه خدماتها ومجموعاتها للمجتمع الذي تخدمه في منطقة محددة.[١]

١٠- وظائف المكتبة العامة :

تهتم المكتبات العامة بجميع مجالات المعرفة ولها أربع وظائف أساسية وهي: الوظيفة التثقيفية والوظيفة والتعليمية والإعلامية والترويحية.[٢]

ولا تقتصر مهمة المكتبات العامة على الأنشطة القرائية وإنما تحرص بعض المكتبات الآن على تهيئة مقومات الأنشطة الثقافية الأخرى كالندوات والمحاضرات والعروض المسرحية والحفلات الموسيقية ...الخ وهناك بعض الأنشطة المرتبطة بأهداف ذوي الاحتياجات الخاصة التي تلبي احتياجات بعض الفئات كالمعاقين والأميين مثل خدمات الإرشاد الخاصة بالمعاقين وتوفير مجموعات خاصة للمكفوفين وستتطرق الباحثة إلى هذه الأنشطة والخدمات بالتفصيل في صفحات لاحقة .

١١- مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة:

المقصود بذوي الاحتياجات الخاصة في هذه الدراسة :هم المعوقون ، حيث يذكر أن هناك اتجاهات تربوية حديثة لاستخدام مسمى ذوي الاحتياجات الخاصة بدلاً من مصطلح (معوقين)، لأن المصطلح الثاني يعبر عن الوصف بالإعاقة ، ومالها من آثار نفسية سلبية على الفرد، لذا يتوجب علينا الحذر عند استخدام المصطلحات التي نلصقها بالأفراد الذين نريد مساعدتهم ويمكن حصر المصطلحات العربية الخاصة بهذه الفئات والتي تستخدم في هذا المجال وتعريفاتها:

١- ذوو الاحتياجات الخاصة : هم أولئك الأفراد الذين يتسمون بأنهم اقل من المتوسط في النواحي الأربع العقلية أو الجسمية أو الانفعالية أو الاجتماعية ويحتاجون إلى برامج

---

(١) المكتبات العامة. متوفر على الموقع http://www.alyaseer.net تاريخ الاسترجاع ٢٠١٢/١١/١٥

(٢) الحناوي ،منال صبحي محمد. " ايدلوجية المكتبة العامة نحو مجتمع مدني متطور في " المؤتمر القومي الثالث عشر لأخصائيي المكتبات والمعلومات في مصر" الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات ،جامعة سيناء٥-٧ تموز ،٢٠٠٩.

خاصة.يعني أن في المجتمع أفراداً لهم احتياجات خاصة تختلف عن احتياجات باقي أفراد المجتمع، وتتمثل هذه الاحتياجات في برامج أو خدمات أو أجهزة، وتحدد طبيعة هذه الاحتياجات الخصائص التي يتسم بها كل فرد منهم. وذلك يعني أنها تشمل المعوقين، الموهوبين المرضى، الحوامل، المسنين الخ... . (١)

أما فيما يتعلق بالمصطلحات الأجنبية نجد في قاموس أكسفورد (The Oxford English Dictionary) إشارة إلى أن مصطلح Crippled استخدم بمعنى يحرم جزئيا أو كليا من أحد أطرافه أو يعوق ، بمعنى يعيق للدلالة على الإصابة بالشلل(٢). أما مصطلح Those of special needsفهو المصطلح المقابل والأنسب للمصطلح (ذوي الاحتياجات الخاصة) في اللغة العربية والذي شاع استخدامه في الأدبيات العربية المتصلة بالموضوع في التسعينات من القرن العشرين:(٣)

ومهما كانت المسميات فان الباحثة ترى ان للإعاقة تعريف وهو كالآتي:-

المعوق بشكل عام : هو الشخص الذي يعاني من قصور فسيولوجي سواء كان وراثيا أو مكتسبا يحول دون قيامة بالعمل أو أن يتولى أموره بنفسه. (٤)

ويقصد بمفهوم العوق في هذه الدراسة كل ما يحول دون استفادة ذوي الاحتياجات الخاصة من الخدمات والبرامج التي تتوافر في المكتبات والتي يحظى بها الأشخاص الأسوياء ويدخل في نطاق هذا المفهوم جميع من يحتاج إلى خدمات معلوماتية. وقد

---

(١) خولة احمد يحيى، ارشاد أسر ذوي الاحتياجات الخاصة، دار الفكر للطباعة والنشر ،عمان ،٢٠٠٣،ص١١ ورد في حسن الشعباني،مصدر سابق.ص١٥.

(٢). The Oxford English Dictionary. – DP London: OxfordUniversity Press. 1999. Making the Web Accessible.

. متوفر على الموقع تاريخ الاسترجاع ٢٠١٢/١١/١٠. Computers in libraries, p 48–53. http://www.ibtesama.com

(٣) السليمي، نهلة بنت محمد. خدمات المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة في مجلة " المعلوماتية" ع١٠ ،٢٠٠٦.

(٤) احمد مصطفى خاطر،الخدمة الاجتماعية: نظرة تاريخية، المكتب الجامعي الحديث،الاسكندرية،١٩٨٤،ص٤٥٦.ورد في حسن الشعباني ص١٦.

حاولت الباحثة قدر الإمكان استخدام مصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة بدلا من كلمة معوقين لكن أدبيات الموضوع استخدمت كلمة معوق أو المعوقين بأكثر من مكان مما اضطر الباحثة إلى تغييرها في بعض الأماكن وإبقائها في أماكن أخرى.

وتستطيع الباحثة استنباط تعريف الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة: على انهم أشخاص بحاجة إلى مساعدة في تقديم خدمات خاصة لهم في المكتبات لتجاوز نقاط الضعف الموجودة لديهم سواء أكان هؤلاء الأشخاص يعانون من قصور في البصر او السمع أو الأطراف أو أنواع أخرى.

١٢- نبذة تاريخية :

إن الاهتمام بتوفير خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة يمتد إلى سنوات طويلة إلا أنه تبلور بشكل إيجابي في منتصف القرن العشرين حيث بدأت الخدمات تظهر بشكل منظم في الدول الصناعية المتقدمة وخاصة الولايات المتحدة الأمريكية التي أدركت أن تنمية ثقافة ذوي الاحتياجات الخاصة وتيسير حصولهم على المعلومات أمر ضروري لنجاحهم في الحياة [١]. أما ما يتعلــق بالتجربة العربية في القرن العشرين فتعود بدايات الاهتمام بتقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بصرياً في المنطقة العربية إلى سوريا حيث أسس فيها عام ١٩٤٧م أول معهد يهتم بتثقيف المكفوفين ، ومن ثم انتشرت الظاهرة وعمت معظم الدول العربية بما في ذلك الأردن والبحرين وتونس والجزائر والمملكة العربية السعودية والسودان والكويت ولبنان والمغرب ومصر واليمن. وأصبحت الخدمات تقدم عن طريق المؤسسات الحكومية والخاصة ، وفي السنوات الأخيرة بدأت تشهد تحسناً في خدمات المكتبات والمعلومات المتاحة للمكفوفين.[٢]

ويعود الاهتمام بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة في العراق إلى عام ١٨٨٣ عندما قامت كنيسة الباتريك للآباء الكرمليين بتأسيس مدرسة للناشئة لتعليم المكفوفين التي تقوم بالتدريس بطريقة برايل واتسمت بطابعها الأهلي غير المنظم ، وفي عام ١٩٥٣

(١) السالم،سالم بن محمد.مكتبات المكفوفين في المملكة العربية السعودية:دراسة للواقع وسبل التطوير مجلـــة مكتبــة الملك فهــد الــوطنيــة،مج٨،ع٢،٢٠٠٣.ص ١٠٦.

(٢) ناريمان متولي .مصدر سابق.ص٢٢٥.

أسست أول جمعية خيرية لتعليم المكفوفين. وتميزت الفترة من ١٩٦٨-١٩٧٩بمرحلة انعطاف كبير من الخدمات التي تقدم لذوي الاحتياجات الخاصة في العراق حيث ربطت الرعاية الاجتماعية بسياسة الدولة التنموية ووضع أسس تشريعية ومؤسسات تنفيذية تمثل ذلك بافتتاح مراكز خاصة للمكفوفين ، ومن ثم توالت الجمعيات والمؤسسات التي تدعم هذه الشريحة من المجتمع إلى وقتنا الحاضر.(١)

ولم تعثر الباحثة على أي مكتبة في العراق تقوم الآن بتقديم خدمات معلومات خاصة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة سواء أكانت عامة أو جامعية وهذا ما يوسف له خاصة وان هناك الكثير من المكتبات العالمية وحتى العربية تقدم هذا النوع من الخدمات.

١٣- أنماط خدمات المعلومات التي يجب توفرها لذوي الاحتياجات الخاصة:

تتمثل أبرز أنماط خدمات المعلومات التي توفرها المكتبات هي خدمات الاستعارة الداخلية والخارجية والخدمات المرجعية وخدمات التصوير، وفيما يتعلق بالإعارة لابد أن تكون هناك مرونة في العدد المسموح بإعارته للمستفيدين، حيث إن هؤلاء المستفيدين قد لا يفضلون البقاء في المكتبة طويلاً، وبعضهم الآخر قد لا يتاح له ارتياد المكتبة بسهولة . وبالنسبة للخدمات المرجعية فيمكن أن تتم بالاتصال المباشر أو عبر الهاتف، ولا يكفي في المكتبات توفير أوعية المعلومات بل لابد من توفير الأجهزة والمعدات التي تساعد على قراءة تلك الأوعية.(٢) أما فيما يتعلق بالإرشاد فينبغي توفير اللوحات الإرشادية البارزة والوسائل المرئية والتي تستخدم الصور والمناظر ، والأسهم الدالة على الأقسام ، وكيفية الوصول إلى المقتنيات حيث أنها تعدّ إلى جانب الكتب المواد الأساسية للحصول على المعلومة ، فضلا عن وجود موظف متخصص يتولى عملية الإرشاد والتوجيه. أو يتم استخدام الصور الفوتوغرافية المصحوبة بألواح مكتوبة ويمكن للمكتبة أيضا تصوير فيديو لأجزائها المختلفة وقاعاتها والأنشطة التي تقدمها مع ترجمتها إلى لغة الإشارة وتقوم المكتبة بعرض هذا الفيلم على شاشات عريضة كخدمة إرشادية

---

(١) الشعباني،حسن حمد عبد.مشكلات الادماج المجتمعي لذوي الاحتياجات الخاصة :دراسة ميدانية مقارنة في مدينة الموصل ." رسالة ماجستير "جامعة الموصل، ٢٠١٠.ص٩٤-١٠٢.

(٢) لبان، هند. مصدر سابق. ص ٢٣٠ – ٢٣٣.

لهذه الفئة وللتعريف بجميع خدمات المكتبة. وهذه الفئة لا يوجد لديها أي موانع من الاستفادة من الإحاطة الجارية والبث الانتقائي وعمل نشرات تتضمن أهم الموضوعات الحديثة والأوعية الجديدة التي وردت للمكتبة وتوزيعها على هذه الفئة في أماكنهم. أو وضع نشره على كل منضدة حتى يستطيع أي مستفيد من الحصول عليها.(١)

كما أن تقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة يتطلب وجود خدمات لكل مستفيد وفق نوع الإعاقة لهذا فان المكتبات توفر الكتب ومصادر المعلومات الملائمة لهم عن طريق معرفة نوع الإعاقة وتشمل ما يأتي:- (٢)

الإعاقة البصرية :وتشمل الإعاقة البصرية المكفوفين وضعاف البصر ومن أهم الخدمات التي تقدم لهم الكتب بطريقة برايل – الكتب الناطقة على أشرطة الكاسيت أو الاقراص الليزرية– المواد المطبوعة بحروف كبيرة – استخدام الدوائر التلفزيونية المغلقة .

الإعاقة اللغوية والسمعية :من أهم الخدمات التي تقدم لذوي الاحتياجات الخاصة لغوياً وسمعياً أجهزة الوسائل المرئية مثل أفلام الفيديو المصحوبة بشروح مكتوبة أو الصور الفوتوغرافية والدمى والشفافيات والاهتمام بلغة الإشارة وذلك عن طريق توظيف مترجمين للصم أو تعلم أمين المكتبة لهذه اللغة. ومن الخدمات التي تقدم تحويل الكتب أو القصص إلى لغة الإشارة ويتم التعبير عنها بواسطة المترجم. فضلا عن تطوير المرافق والأجهزة بما في ذلك الهاتف الخاص بالصم ونظم الإنذار المرئية لمواعيد الإقفال وأجراس الأبواب والحرائق.

الإعاقة اللفظية: ينبغي أن يكون المكتبي نموذجاً للنطق السليم ويمكن الاستفادة من الكتب الناطقة للمساعدة في تعلم القراءة وتوفير خلوات مكتبية تحتوي على تلفزيون.

---

(١) دور المكتبات في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة :موقع اليسير للمكتبات وتقنية المعلومات. متوفر على الرابط www.alyaseer.net تاريخ الاسترجاع ٢٠١٢/٨/١

(٢) Mates, Barbara T. Library Technology for Visually and Physically Impaired Patrons. West port , CT(1991) : Meckler

ورد في مجلة الابتسامة، مجلة ذوي الاحتياجات الخاصة المتوفرة على الموقع www.ibtesama.com تاريخ الاسترجاع ٢٠١٢/٩/٥

الإعاقة الجسدية :هناك مواصفات ومعايير للمباني حتى تلائم ذوي الاحتياجات الخاصة جسدياً منها : وجود المنحدرات ، خلو الممرات من العوائق . أيضاً هناك خصائص للخدمات المكتبية منها : ان لا يكون ارتفاع الأرفف أكثر من ٥ أقدام ، وان يكون من السهل مرور الكرسي المتحرك بين الأرفف . أن تكون قاعدة الفهرس المطبوع في حالة استخدامه بارتفاع ١٦ بوصة . أن تكون صفحات الفهارس والأدوات المرجعية قوية وأن لا تكون المناضد مرتفعة حتى لا تعوق الكراسي المتحركة وتكون الهواتف وآلات التصوير ولوحة الإعلانات منخفضة حتى يتمكنوا من قرائتها .

استخدام الحواسيب فقد تطورات الحواسيب الشخصية والطرفيات والأقراص الليزرية أيضاً وعلى الرغم من أن هذه التطورات في الأساس لم تتم لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة إلا أنها مع بعض التطويع مكنت ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى المعلومات .

ويمكن استيعاب ذوي الاحتياجات الخاصة في خدمات المكتبات باستخدام الحواسيب كلاً وفق إعاقته وكما يأتي :

المعوقين بصرياً: أقل ما يمكن اعتباره تطويع لوحة المفاتيح ، وهو وضع أوراق لاصقة محفور عليها الأحرف بطريقة برايل للمعوقين بصرياً ، وهناك تكبير الأحرف لضعاف البصر في الحاسوب ويكون كالآتي: (١)

- تكبير الأحرف على شاشة الحاسوب . عن طريق الويندوز Windows " لتيسير قراءة المكتوب على شاشة الحاسوب ، فضلا عن تكبير جزئي أو كلي للشاشة أو تكبير دوائر المعارف أو الطباعة بالأحرف المكبرة ولوحة المفاتيح ذات أحرف مكبرة فضلا عن وجود برنامج تقريب النص *Zoom Text و هو يقوم بتكبير حجم الأحرف حسب طلب المستفيد وكأنه يمسك بعدسة مكبرة يسمى برنامج عدسة الحاسوب الشخصي.

(١) Mates, Barbara T .op.cit:

- بالنسبة للفأرة Mouse تم تطوير فأرة تعمل بنظام برايل حيث يتم تحريك الفأرة على سطح منبسط يميناً ويساراً فتتحرك الإشارة على الشاشة من حرف إلى حرف محولة إياه إلى حرف برايل و على الفأرة نقاط ترتفع وتنخفض تحت أصابع القارئ المعوق بصرياً فيقرأ بأصابعه ما هو مكتوب على شاشة الحاسوب. وتسمح للمستفيدين قراءة المكتوب على الشاشة بنظام برايل، يوجد بين المستخدم ولوحة المفاتيح جهاز يقبل المدخلات من لوحة المفاتيح (المعدلة) ويترجمه إلى الكتابة بنظام برايل ، ويمكن استخدام طابعات خاصة لطباعة أوراق بطريقة برايل.
- ويعتبر قارئ اركنستون ARKENSTONE READER حجر الزاوية في تطويع تقنيات المعلومات في المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة. إذ يتكون من ماسح ضوئي ومعدات ترجمة الرموز والأحرف البصرية فضلا عن البرامج . ويعمل هذا القارئ مع قارئ صوتي رقمي وبرامج لقراءة الشاشة .
- فضلا عن استخدام لغة " بلس موبيلكس BLISSYMBOLICS "وهي لغة بصرية (تعتمد على رموز وأشكال مصورة) لذوي الاحتياجات الخاصة، وتحتوي هذه اللغة على مفردات محورية عددها ٢٤٠٠ رمزاً وبعضها يأتي بشكل مصور للموضوع الذي يمثله والبعض الأخر يعتمد على أشكال مصورة رئيسية ، ولكل منها معنى محدداً مرتبطاً بها ويمكن تعديل الرموز الحالية أو إضافة رموز جديدة بتطبيق استراتيجيات منطقية وقواعد لغوية مبسطة. وأيضا نظام " هيبربلس HYPERBLISS " الذي طور لنظام أبل ماكنتوش حيث يقوم المستخدم بتطبيق المعلومات التي يكتسبها من رموز نظام بلس لبناء جمل وعبارات من عنده.(١)

Zoom Text*يستخدم هذا البرنامج للذين يواجهون صعوبة في قراءة الحروف بالاحجام العادية ، خصوصا بالنسبة لذوي الرؤية المحدودة أو المكفوفين.المستخدم بمكتبة الجامعة الأمريكية ومكتبة سوزان مبارك التابعة لجمعية الرعاية المتكاملة في مصر وهو برنامج يدعم اللغة العربية.

(١)Glinert, Ephraim P; York, Bryant W. Computers and People with Disabilities. Communications of the ACMmht [ACM] .1992 , 35 (5) تاريخ الاسترجاع ٢٠١٢/١٠/٢٢http://alyaseer.netمتوفر على الموقع 35-32

- وهناك برامج أخرى مثل برنامج Kurzweil المستخدم في مركز المكفوفين بصريا بكلية الحاسبات والمعلومات بجامعة القاهرة وهو برنامج قارئ شاشة باللغة الإنكليزية كانت بداية البرنامج عام ١٩٧٦ 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 وإيجاد الكتب والمراجع الإلكترونية.(١)

فضلا عن إمكانيات أخرى وفرتها تكنولوجيا المعلومات ومنها برامج تدعم اللغة العربية مثل: قارئ المستندات كبرنامج إبصار*أو JWAS *.

الطباعة بطريقة برايل:

وفرت التقنية أيضاً طباعة أي نص بطريقة برايل حيث يتم طباعة أي نص مكتوب على الحاسوب بطريقة .txt أو.doc ولكن من طابعات خاصة تتعامل مع البرامج التي تقوم بتحويل النص من اللغة العادية إلى طريقة برايل وتقتني العديد من المكتبات تلك

---

(١) فاطمة الزهراء محمد عبده. برمجيات المعاقين بصريا واستخدامها في المكتبات .– في مجلة " cybrarians journal "، ع ٩ ، ٢٠٠٦.

* برنامج ابصار:هو اول برنامج متكامل ناطق باللغة العربية والإنكليزية يمكن المكفوفين من استخدام الحاسوب الآلي باحتراف ومهارة، فهو يقوم بتحويل كل ما يظهر على الشاشة إلى صوت يسمعه المستخدم، يتعامل مع النصوص سواء كانت المكتوبة على الحاسوب من لوحة المفاتيح أو من النصوص التي تم سحبها ضوئياً كما يمكن تحويل أي ملفات إلكترونية إلى ملفات صوتية يمكن للمعاق سماعها في أي وقت كملف صوتي عادي، ومن هنا يتمكن المكفوف من سماع ما يريده من كتب عادية بعد سحبها ضوئياً، وهذه التقنية متواجدة في معظم البرمجيات الخاصة بالمعاقين بصرياً بما في ذلك محتويات سطح المكتب والأيقونات وأوامر القوائم ومربعات الحوار ونوافذ التطبيقات المفتوحة. وبمساعدة إبصار يستطيع المستخدم استعراض شبكة الإنترنت وتحميل المواقع وتصفحها باستخدام المتصفح Microsoft Explorerويتيح هذا البرنامج ميزة إرسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني عن طريق برنامج Microsoft Outlook .

JWAS* يمكن استخدام هذا البرنامج لتيسير العمل بالنطق للكتب في مجموعة الخدمات المرجعية خاصة ان هذا البرنامج له القدرة على المسح الضوئي وقرائتها بصوت واضح.

الطابعات ويتم تقديم تلك الخدمة للمعاقين بصريا. وهذه التقنية توفر للمعوق المادة العلمية مطبوعة بعد سماعها بشكل يمكنه الاحتفاظ بها ومراجعتها كما يشاء.

ويمكن الاستفادة من ما يقدمه Windows من السماح للمستخدمين من ضعاف البصر بتعديل بيئة العمل كي تناسب احتياجاتهم من تغيير الموقع وحجم النوافذ ولون الخلفية فضلا عن خيارات أخرى كالقدرة على عكس الشاشة بحيث تصبح الأحرف بيضاء على خلفية سوداء مثلاً ويمكن تحويل النص المكتوب إلى نص منطوق وذلك بإضافة قارئ الشاشات وآلات ناطقة للوصول إلى فهرس المكتبة بالبث المباشر أو عن طريق الإنترنت.

المعوقين سمعياً ولغوياً:

كما يوجد قفازات للصم يمكن أن تترجم لغة الإشارة إلى لغة مكتوبة وذلك بتوصيلها بحاسوب يقوم بتحويل الإشارات إلى نصوص على الشاشة . (١)

من أهم الأجهزة للمعوقين سمعياً الطابعة الهاتفية TTY TELECOMMUNICATIONS DEVICES FOR THE DEAF حيث يمكن للمعوقين سمعياً استخدامها من منازلهم للاتصال بالمكتبة لطلب الكتب أو تقديم أسئلة مرجعية . فضلا عن استخدام برنامج حاسب خاص يترجم الكلام على الشاشة ، أما بالنسبة لصعوبات السمع فيمكن استخدام " نظام المجال الصوتي (٢).

المعوقين جسدياً:

هناك عدة تعديلات لتيسير استخدام الحاسوب كالتعديل الذي حدث على لوحة المفاتيح حيث أن هناك إعاقات تمنع المعوقين من استخدام لوحة المفاتيح كعدم قدرتهم على الضغط على أكثر من حرف في آن واحد. وقد تم التغلب على هذه المشكلة باستخدام برامج حاسوبية جديدة وأيضاً هناك من لا يستطيع استخدام لوحة المفاتيح نهائياً وقد تم

---

(١)Lisiecki, Christine. Adaptive Technology Equipment for the Library. Computers in Libraries. 1999, No.19.vol (6), p18.

ورد في مجلة الابتسامة ، مجلة ذوي الاحتياجات الخاصة المتوفرة على الموقع www.ibtesama.com تاريخ الاسترجاع ٢٠١٢/٩/٥

(٢) Mates, Barbara T. op.cit.

التغلب على ذلك باستخدام برامج إدراك الأصوات بحيث يستطيع المستخدم إعطاء الأوامر الصوتية بدلاً من استخدام لوحة المفاتيح . أيضاً بالنسبة للمعوقين جسدياً الذين لا يستطيعون استخدام لوحة المفاتيح أو إدخال المعلومات و إصدار الأوامر للحاسوب هناك أدوات تسمح لهم باستخدام الحاسوب منها أداة التحكم JOYCE STICK . وإمكانية لمس الشاشة لإعطاء أوامر للحاسب مباشرة وذلك بتحويل شاشة الحاسوب إلى لوحة مفاتيح منظورة وهناك لوحة مفاتيح مصغرة للذين لا يستطيعون مد أيديهم لمسافات طويلة أو لوحة مفاتيح كبيرة لمن ليست لديهم الدقة الكافية لاستعمال المفاتيح المتجاورة.

أما الفأرة MOUSE وعدم إمكانية استخدامها بالنسبة للمعوقين جسدياً فاستخدامها يتطلب مهارة تحكم في حركة الفأرة والضغط على أزرارها فإن هناك أدوات إشارة بديلة تمسك بالفم أو تثبت بالرأس مع عصيات تحكم ، أو استخدام القدم في إدخال البيانات وإعطاء الأوامر للحاسوب. أنه يمكن للمعوقين إعاقة جسدية شديدة استخدام الحاسوب عن طريق رمشة العين EYE GAZE ويسمح هذا الجهاز للشخص الذي يستطيع التحكم في حركة عينه أو رمشه من تشغيل الحاسوب(١).

وهناك بعض الأجهزة الخاصة بالمعوقين جسدياً مثل أجهزة تقليب الصفحات PAGE TURNERS التي تساعد الذين لا يقدرون على تحريك أيديهم كلياً أو جزئياً على تقليب صفحات المادة المطبوعة . (٢)

ومن بين التطورات الجديدة قدرة الحاسوب على التنبؤ بالكلمة فبمجرد أن يطبع أو ينطق حرفاً أو حرفين من الكلمة يقوم الحاسوب باستخدام قاموس فيه ، وتظهر نافذة على الشاشة بها عدة اختيارات وإذا وجد المستفيد الكلمة التي يرغب بها فيمكنه التعبير عن ذلك بإشارة واحدة أو بالضغط على مفتاح واحد ويمكن للمعوقين حركياً الاستفادة من هذه التقنية.

---

(١) Mates, Barbara T :op.cit

(٢) الهادي، محمد محمد.خدمات المعلومات للمعاقين بصريا .متوفر على الرابط http://www.abegs.org تاريخ الاسترجاع ٢٠١٢/١١/٢٥

١٤- تطويع استخدام الانترنت لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبات:

تشير كلمة "تكنولوجيا " بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شئون الحياة. أما " تكنولوجيا المعلومات " Information Technology فهي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية. وقد أسفرت تكنولوجيا المعلومات في السنوات الماضية عن العديد من البرمجيات والأجهزة التي تسهل تقديم خدمات المعلومات للمعاقين بصريا لتواصل التكنولوجيا بالركب المعلوماتي. ومنها (برنامج هال) يقوم بمساعدة المعاق بصريا على تصفح مواقع الويب وقراءة البريد الإلكتروني وأيضا ممارسة خدمات الدردشة ومجموعات الاهتمام، وتعمل تلك التقنية كالآتي: عند فتح نافذة الموقع يبدأ البرنامج في قراءة عنوان الصفحة وتسمع الرسالة الصوتية هذه صفحة تحتوي على الرابطة X ثم يقوم بقراءة تفاصيل محتويات الصفحة من روابط وصور وعلاوة على علامات الترقيم، وتتميز البرامج التي تقدم تلك الخدمة بإمكانية تحريك الصفحة تلقائيا أثناء التصفح.وعند الرغبة في فتح رابطة ما، يمكنك الضغط على مفتاح الإدخال عند سماع اسم الرابطة، وتسمع رسالة صوتية " جاري التحميل" وسماع النسبة المتبقية لتحميل الصفحة ويبدأ البرنامج في قراءة تفاصيل محتويات الصفحة كما ذكر سابقاً. كما يقوم المرشد الصوتي بنطق كل حرف يتم كتابته أثناء كتابة اسم الموقع المراد الدخول عليه وتصفحه، كما يقوم بقراءة كل المواقع التي يتم زيارتها من قبل واختيار الموقع المراد الدخول عليه إذا تم زيارته سابقا بدلاً من إعادة كتابته مره أخرى.(١)

ترى الباحثة انه يمكن للمكتبات من هذه البرامج مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة في تقديم المعلومات لهم عن طريق تدريب أخصائيي معلومات متدربين على هذا النوع من البرامج .

(١) الهادي ،محمد محمد . مصدر سابق.http://www.abegs.org

١٥- دور المكتبات في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة:

للمكتبات دور كبير وبارز في تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة ويتمثل هذا الدور في الآتي :- (١)

١- توفير مجموعات من المواد المكتبية والتعليمية والترفيهية والتثقيفية والمهنية لتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتعميق الثقة بأنفسهم.

٢- توفير مواد مكتبية سهلة وبسيطة وصفحاتها قليلة وسطورها متباعدة وكبيرة وطباعتها واضحة.

٣- توفير المواد السمعية والبصرية من أجل مساعدتهم بإيصال المعلومات لهم بطريقة سهلة.

٤- تصميم مداخل خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة جسدياً لتسهيل دخولهم وخروجهم وكذلك توفير أماكن خاصة لسياراتهم.

٥- يجب أن يكون الأثاث المكتبي ملائم ومناسب لطبيعة هذه الفئة وخاصة المعوقين جسدياً. وتعدّ هذه الفئة من الفئات التي يوجد عائق كبير لاستفادتها من خدمات المكتبة إلا أن على المكتبة توفير الأثاث اللازم وإعداد الممرات الخاصة وتوفير المصاعد حتى يتمكنوا من التنقل بين أنحاء المكتبة بسهولة ويسر أما الرفوف فيفضل أن تكون في متناول أيدي هذه الفئة أو توفير أجهزة خاصة للبحث عن الأوعية ويقوم اختصاصي المعلومات بتوفيرها لهم.

وقد برز دور المكتبات في تقديم خدماتها لهذه الفئة عن طريق اقتناء مجموعات خاصة من المطبوعات سواء أكانت كتب أو دوريات ومن أهم الوسائل التي لابد للمكتبة أن تقتنيها:- (٢)

---

(١) دور المكتبات في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة .مصدر سابق .متوفر على الموقع www.alyaseer.net تاريخ الاسترجاع ٢٠١٢/٨/١.

(٢) نفس المصدر السابق.www.alyaseer.net

أ- الكتب النافرة : وهي الكتب المطبوعة بطريقة برايل ويتداولها المكفوفون في العالم وتعتمد على النقط حيث يتكون من هذه النقط جميع الحروف والأرقام ، وميزاتها أنها سهلة يستطيع الكفيف أن يتعلمها بسهولة ويسر.

ب- طريقة جون: وهي نوع من الخط يعتمد على الأبجدية العادية (وتعتمد على رسم الحروف بشكل بارز) وهي مفيدة للمكفوفين الذين كف بصرهم وهم في سن متأخرة لتعلم برايل ولا يزالون يتذكرون شكل الحروف.

ج- المطبوعات ذات الخط الكبير: وهي مطبوعات ذات صفحات كبيرة وواضحة وحروف كبيرة ومكتوبة بحبر غامق والمسافات بين الأسطر كبيرة وهي مفيدة لضعاف البصر.

د- الكتب الناطقة: Talking Bookوهي كتب ولكن على وسائط أخرى مثل الشرائط الممغنطة أو شرائط الكاسيت أو الأقراص الليزرية.

ه- توفير آلات القراءة الأبتكون : Optacon وهي آلة تتكون من كاميرا صغيرة وشاشة صغيرة وجهاز بحجم آلة التسجيل الصغيرة به فتحة تسمح بدخول إصبع السبابه فيه ومهمة هذا الجهاز مساعدة الكفيف على قراءة المواد المطبوعة والكتب والمجلات والجرائد وذلك بواسطة تحويل الرموز المكتوبة والمحسوسة تحت إصبع السبابة.

وترى الباحثة ضرورة إشراك المستفيدين من المكفوفين في التخطيط للخدمات حيث أن معظم أخصائيي المكتبات ليس لديهم خبرة التعامل مع المكفوفين لذا فإنهم يجهلون الخدمات التي يحتاجها المكفوفين وكيفية التعامل مع المرافق والأجهزة والخدمات الموجودة في المكتبة.

١٦- الدراسة الميدانية:

تكونت الدراسة الميدانية من ثلاثة أقسام:

القسم الأول :- كان عن تاريخ المكتبة العامة المركزية منذ تأسيسها واهم التطورات التي حدثت فيها وأقسامها الحالية.

القسم الثاني :- اختص بتحليل أسئلة المقابلة فضلا عن بعض المعلومات التي لاحظتها الباحثة أثناء زياراتها للمكتبة.

القسم الثالث :- المتطلبات الواجب توفرها في المكتبة العامة المركزية لتقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة حيث قدمت الباحثة بعض المتطلبات التي يجب ان توفرها المكتبة لتقديم هذا النوع من الخدمات في المستقبل.

١٦-١ القسم الأول:

المكتبة العامة المركزية(مقدمة):

تعدّ المكتبة العامة المركزية امتدادا طبيعيا لمكتبة الموصل العمومية التي تأسست عام ١٩٢١ إذ قامت مديرية بلدية الموصل بإنشاء بناية فوق دائرة هندسة البلدية سابقا قرب جسر الموصل الحديدي وافتتحت في ٩ أيار عام ١٩٣٠ وتمت إدارتها بأسلوب بدائي في التنظيم والفهرسة وكان عدد الكتب ٣٠٠ كتاباً تزود عن طريق الإهداء والتبرع من قبل المواطنين. وفي عام ١٩٤٦ أعلن في الصحف المحلية عن تشكيل خزانات شخصية فتبرع أهل المدينة بكتبهم الشخصية وبلغ عددها ٨٢ خزانة. انتقلت بعدها بناية المكتبة إلى بناية قرب متحف الموصل حاليا في١٩٥٢ للازدياد المطرد لعدد الكتب ، كانت المكتبة تابعة في حينها لوزارة المعارف وقد عملت الوزارة على تأسيس مكتبات فرعية بحدود ١٣ مكتبة. ومرت المكتبة بمراحل تطوير عديدة منها المرحلة الأولى التي تمثلت في استخدام تصنيف ديوي العشري في عام ١٩٦٣ . وتغير اسمها لتصبح المكتبة العامة المركزية في عام ١٩٧٤ ثم انتقلت المكتبة إلى بنايتها الحالية في الساحل الأيسر سنة١٩٧٨ لتبدأ مرحلة التطوير الثانية لغاية ١٩٩٣ باستحداث قسم النوادر وإضافة خزانات شخصية أخرى وصيانة الصحف العربية والعراقية. ولو أردنا استعراض ما تحويه هذه المكتبة من مصادر ومراجع لوجدنا أنها تضم أندر ما حوى القطر العراقي من مجلدات الدوريات والصحف والمطبوعات اذ ربطت المكتبة سابقا بمؤسسات عن طريق التبادل منها منظمة اليونسكو والمعهد الثقافي البريطاني والمكتبة الخالدية في القدس والظاهرية في دمشق والأهلية في بيروت ودار الكتب في القاهرة والكثير من المؤسسات الأخرى وقد بلغ عدد مصادر المعلومات قبل الاحتلال الأمريكي ١٠٣،٠٣٦ (من كتب ودوريات (عربية وأجنبية) وصحف وخزانات شخصية) وأصابها التدمير نتيجة الأحداث

الأخيرة عام ٢٠٠٣وفقد ٢٧ ألف كتاب استعيد منها ٢١ ألف كتاب وبقى ٦ الآلف كتاب مفقوداً لحد الآن. [١] وتتكون المكتبة حاليا من عدة أقسام منها القسم العام وقسم المراجع العربية والأجنبية وقسم النوادر وقسم الدوريات (المجلات)، قسم الفهرسة، وللمكتبة فروع منها مكتبة تلكيف وتلعفر والحمدانية وسنجار والشيخان وحمام العليل وبرطلة.

١٦-٢ القسم الثاني :

تحليل أسئلة المقابلة والملاحظة:

من الزيارة الميدانية وملاحظة الباحثة للخدمات والمبنى والأثاث فضلا عن أجراء المقابلة مع مدير المكتبة ومسؤولة الأفراد في المكتبة وبعض الموظفين يمكن للباحثة تحليل أسئلة المقابلة وإدراج المعلومات التي لاحظتها من الآتي :-[*]

١- الخدمات:

المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى تقدم خدمات معلومات مثل الخدمة المرجعية والإعارة للأشخاص الأسوياء. لكنها لا تقدم أي نوع من أنواع خدمات المعلومات للمستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة من مجتمع المحافظة. علما بان المكتبة تقدم خدماتها كما أكدت المسؤولة مجانا والأسباب التي تحول دون تقديم هذه الخدمات هو عدم توفر الإمكانيات المادية والخدمية والملاك والمجموعة والأدوات اللازمة من كتب وتقنيات معلومات وغيرها لتقديم هذا النوع من الخدمات.

٢- الملاك:

عدد الموظفون الموجودون حاليا في المكتبة ٦٣ موظفاً في مختلف التخصصات(لغة عربية، إدارة واقتصاد، تاريخ، حاسبات،... الخ)(٤ منهم تخصص معلومات ومكتبات) فقط ، وترى الباحثة أن قلة الأعداد من الملاك المتخصص الموجود في المكتبة يعتبر من احد الأسباب المهمة في تقديم وتطوير ووجود خدمات معلومات تقدم لذوي الاحتياجات الخاصة للمستفيدين.

---

(١) ال فرج، قصي حسين .المكتبات العامة الموصلية منذ القرن الثامن عشر وحتى القرن العشرين .الموصل، مطبعة جامعة الموصل،٢٠١٢،ص٨٩-١٠٢.

*انظر الملحق (١)

٣-التدريب:

لاحظت الباحثة أن المكتبة تسعى لتدريب الملاك الموجود من المشاركة في دورات تنظم في المعهد التقني في الموصل ولكن بفترات متباعدة (لكنها دورات عامة تخص الفهرسة والتصنيف وليس لها أي علاقة بالتعامل وتقديم المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة).

٤-المجموعة:

إن المجموعة الموجودة في المكتبة عبارة عن (كتب وصحف ومجلات ومراجع) وليس لديها كتب خاصة بالمكفوفين (كتب مطبوعة بطريقة برايل) ماعدا مطبوع واحد وغير مستخدم لحد الآن. ولا يوجد بالمجموعة أي نوع من مصادر المعلومات التي تساعد ذوي الاحتياجات الخاصة بالحصول على المعلومات في المكتبة. فضلا عن عدم وجود خطة سنوية(للتزويد وشراء مصادر المعلومات) ولكن كل الأمور تكون ارتجالية حتى بالنسبة لشراء الكتب وان المكتبة ليس لها ميزانية مخصصة (مستقلة) ولكن تعتمد على الأموال التي تخصص لها من المحافظة.

المشكلات التي تواجهها المكتبة:

١- المبنى: بعد الملاحظة والزيارة الميدانية التي قامت بها الباحثة وجدت أن المبنى يفتقر إلى وجود المنحدرات بذوي الاحتياجات الخاصة والمصاعد الكهربائية للوصول إلى القاعات والأقسام الموجودة في المكتبة فضلا عن عدم وجود إنارة كافية (المكتبة تعاني من قلة الإنارة) خاصة لضعاف البصر. وسوف تقوم الباحثة بتقديم بعض المقترحات لإنشاء قسم خاص يناسب احتياجات هذه الفئة من المجتمع.

٢- تقنيات المعلومات المتوفرة في المكتبة: المكتبة لا تستخدم أي نوع من أنواع تقنيات المعلومات التي تساعد ذوي الاحتياجات الخاصة للوصول إلى المعلومات خاصة وان الفترة الأخيرة قد شهدت تطورات كبيرة في مجال استخدام الانترنت للحصول على المعلومات من مساعدة اختصاصي المعلومات المفترض وجودهم في المكتبة فضلا عن أن المكتبة تفتقر لوجود مواد سمعية وبصرية خاصة تناسب ذوي الاحتياجات الخاصة

حيث لا يوجد مختبرات خاصة للصوت أو أشرطة أو سلايدات أو صور أو أفلام أو كتب ناطقة... الخ.

٣- الأثاث:

الأثاث الموجود داخل المكتبة غير مناسب لا من حيث الكراسي ولا المناضد فضلا عن أن الفهارس عالية بالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة وعدم وجود رفوف تناسب احتياجاتهم.

٤-اللوحات الإرشادية:

كما تفتقر المكتبة إلى اللوحات الإرشادية لتعريف المستفيد بأهم أقسام المكتبة إذ تعدّ خدمات الإرشاد من أهم خدمات المعلومات التي تقدم في المكتبات وخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة حيث يمكن أن تساهم هذه الخدمة في تعريف المستفيد بوجود مصادر المعلومات أو التعريف بأقسام المكتبة والإعلان عن الندوات والمؤتمرات .... الخ.

٥- عدد المستفيدين:

عدد المستفيدين من المكتبة لا يتجاوز (١٠) مستفيدين في اليوم الواحد وبعد اطلاع الباحثة على آخر الدراسات في هذا المجال تبين أن عدد المستفيدين لا يتجاوز ٥٠ مستفيداً في الشهر*. وهذا عدد قليل بالنسبة لمكتبة عامة مركزية تخدم مجتمع واسع مثل محافظة نينوى.

الخدمات المخطط إنشائها في المكتبة:

أ. تخطط المكتبة حالياً لإنشاء قسم خاص بالأطفال.

ب. تحويل الفهرس البطاقي إلى فهرس آلي.

ج. إنشاء مكتبة الكترونية داخل المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى.

* مرح مؤيد حسن.الخدمات المكتبية في مكتبات مدينة الموصل :دراسة مقارنة.في مجلة "دراسات موصلية" ع٢٧،٢٠١٢.ص١٠١.

ولكن ليس لدى المكتبة إي مقترحات لتطوير خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة وسوف تقوم الباحثة بإعطاء فكرة عن بعض المتطلبات اللازمة لتقديم هذا النوع من الخدمات في المكتبة من القسم الثالث .

١٦-٣ القسم الثالث:

المتطلبات الواجب توفرها في المكتبة العامة المركزية لتقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: بعد التعرف على واقع المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى سوف تقوم الباحثة بتقديم بعض المتطلبات اللازمة لتقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة والانتقال من مرحلة عدم تقديم خدمات إلى مرحلة تقديم خدمات معلومات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى من الآتي :-

١- إنشاء قسم خاص لذوي الاحتياجات الخاصة ويجب أن يكون هذا القسم في الطابق الأرضي وبعد زيارة الباحثة المكتبة علمت بوجود نية لبناء قاعة في حديقة المكتبة فترى الباحثة أن هذه القاعة يمكن أن تكون مناسبة بشكل مبدئي لذوي الاحتياجات الخاصة .

٢- توفير مصادر معلومات تناسب احتياجات المكفوفين وضعاف البصر تكون مطبوعة بطريقة برايل في تخصصات مختلفة للمساعدة في تقديم المعلومات لهم، فضلا عن توفير كتب ناطقة وإتاحتها للمستفيدين وتزويد المكتبة بمعينات قرائية من أجل استخدامها لضعاف السمع.

٣- الاستفادة من تقنية المعلومات في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث يمكن للتقنية أن تزيل الحواجز بينهم وبين المعلومات وتجعل وصولهم إليها عملية ميسرة. وتوفير مواد سمعية وبصرية تناسب هذه الفئة وقد ظهرت في الفترة الأخيرة إمكانيات كبيرة سواء أكانت على شكل مواقع انترنت أو حتى على شكل أقراص CD ، لعرض الأفلام التعليمية وتوفير أجهزة مثل الداتا شو (جهاز عرض البيانات) فضلا عن إنشاء مكتبة صوتية ومختبرات خاصة لضعاف السمع حيث تتوفر برامج خاصة تساعد للوصول إلى المعلومات مع التركيز والحرص على توفير الوسائل الحديثة التي تراعي سهولة الاستخدام وفعالية الأداء. وأصبح لاستخدامات الانترنت دورا أساسيا في مجال دعم ذوي

الاحتياجات الخاصة. إذ لا معنى لأي برنامج لخدمات المعلومات إذا لم تتوافر المواقف الصحيحة من قبل المكتبيين تجاه هذه الفئة ولاشك أن أوعية المعلومات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة من مكفوفين وغيرهم والتي تتطلب معالجة خاصة من الناحية الفنية والإجرائية، وما لم تتبع المكتبة الأسلوب المناسب في معالجتها فإن من الصعوبة بمكان الإفادة منها، واسترجاع ما تحويه من معلومات بسهولة ويسر.

٤- تعيين اختصاصيي معلومات ومكتبات متخصصين في تطبيقات تقنية المعلومات الخاصة بتلك الفئات مؤهلين وقادرين على العمل بكفاءة مع هذه الفئة من فئات المجتمع ، وتنظيم برامج ودورات تدريبية للاختصاصيين الحاليين. مع ضرورة وجود اختصاصي تكنولوجيا التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبة يفهمون لغة الإشارة لمساعدة الأشخاص الذين لديهم مشاكل في النطق.

٥- يجب أن يراعى في تصميم المكتبة العامة اعتبارات الأمان وسهولة الوصول إليها من قبل الذين يستخدمون المقاعد المتحركة وتوفير المصاعد الكهربائية فضلا عن وجود المنحدرات وتزويد المكتبة بالأثاث الذي يتناسب مع ظروف واحتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة.

٦- وجود فهارس خاصة ويكون شكل الفهرس آلي أو فهرس مطبوع بطريقة برايل للمكفوفين بمساعدة الاختصاصيين في مجال المكتبات والمعلومات،وذلك وفقاً لقواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية ، أو التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي.

٧- تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة حتى تتمكن من تطوير خدماتها وتوفير المجموعات الخاصة مع إمكانية تحسين تقنيات المعلومات والمواد السمعية والبصرية فيها.

٨- ويمكن للمكتبة العامة بالتعاون مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني أن تقوم بالدور التالي تجاه ذوي الاحتياجات الخاصة:

أ- تعاون المكتبة العامة مع مؤسسات المجتمع المدني داخل العراق وعلى الصعيد العربي والدولي بغرض توفير المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة وتيسير الإجراءات الخاصة بهم وتسهيل تبادل الخدمات المقدمة لهم.

ب- تعاون المكتبة مع المعاهد المتخصصة برعاية المعوقين ومعرفة احتياجاتهم من المعلومات حتى تتمكن في المستقبل من تقديم المعلومات المناسبة لهم.

١٧- نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:-

١- أثبتت الدراسة أن المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى لا تقدم أي نوع من أنواع خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.

٢- إن الإمكانيات في المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى محدودة جدا لتقديم هذا النوع من الخدمات من حيث تخصيص ميزانية وافتقار المبنى للأثاث المناسب.

٣- أكدت الدراسة أن قلة الملاك المتخصص سواء من المكتبيين العاديين أو من اختصاصيي المعلومات المتدربين على العمل مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة له دور كبير في تقديم الخدمة لهم.

٤- إن المبنى التابع للمكتبة غير ملائم لتقديم خدمات لهذه الفئة من المجتمع لعدم توفر المنحدرات والمصاعد الكهربائية وخلو الممرات من العوائق والإنارة.

٥- إن المكتبة المركزية في محافظة نينوى لا تستخدم أي نوع من أنواع تقنيات المعلومات في المكتبة مما انعكس سلبا على الخدمات التي تقدم للمستفيدين إذ يعتبر هذا احد الأسباب التي يمكن أن تساعد في تقديم خدمات معلومات في المستقبل.

٦- غياب الخطة أو السياسة للمكتبة بشكل عام حال دون وجود خدمات معلومات أو الالتفات إلى هذه الشريحة المهمة من المجتمع.

٧- التدريب: إذ تفتقر المكتبة إلى برامج تدريب الملاك الموجود لتقديم المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة للوصول إلى المعلومات ويعد التدريب مطلبًا ملحاً لنجاح أية برامج تطويرية مما حال دون تقديم هذا النوع من الخدمات .

٨- انه بالإمكان تقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة إذا توفرت المتطلبات اللازمة للمكتبة من اجل تقديم هذه الخدمات من حيث المجموعة الخاصة بالمكفوفين والبناية والملاك المتخصص والميزانية وتقنيات المعلومات.

أما عن مقترحات الدراسة:

هناك بعض المقترحات التي يمكن أن تسهم في تقديم خدمات معلومات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبة العامة المركزية ومنها:-

١- على المكتبة أن تهتم بفئة الاحتياجات الخاصة في المدينة وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية.

٢- لابد للمكتبة من اقتناء وتوفير كتب خاصة للمكفوفين للمساعدة في القراءة.

٣- من الضروري أن تغني المكتبة العامة المركزية في محافظة نينوى كادرها الوظيفي بالمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات. مع ضرورة تدريب المهنيين الموجودين في المكتبة على استخدام تقنيات المعلومات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة بغرض تطوير مهاراتهم واطلاعهم على المستجدات الحديثة في المجال ، وإتاحة الفرصة للعاملين في مجال المكتبات للالتحاق ببرامج التطوير المهني والتعليم المستمر على المستوى المحلي والخارجي.

٤- لقد فتحت تكنولوجيا المعلومات آفاقاً واسعة فينبغي ضرورة الاستفادة من تقنية المعلومات في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة ، حيث يمكن للتقنية أن تزيل الحواجز بين ذوي الاحتياجات الخاصة والمعلومات وتجعل وصولهم إليها عملية ميسرة .

٥- الاهتمام ببناء وتصميم قسم خاص لهذه الفئة وتجهيز هذا القسم بأهم الأدوات والمعلومات اللازمة لتتمكن المكتبة من مواكبة تطورات العصر وبمساعدة ومساندة فئات المجتمع المدني للارتقاء والتقدم في هذا المجال . ومن هنا لابد من الاهتمام بتصميم المبنى والأثاث والتجهيزات المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة ، كما ينبغي أن يشترك اختصاصيي المعلومات والمكتبات والإدارة والمهندسين المعماريين في تصميم مبنى المكتبة .

٦- تشجيع فكرة جماعة أصدقاء المكتبة وترجمتها إلى واقع ملموس نظراً لأهميتها في العمل كحلقة وصل بين المكتبة والفئات المستهدفة لكونها تساعد المكتبة على أداء رسالتها من قيامها بالعديد من النشاطات التي تتمثل في نسخ الكتب التي تلقى اهتماماً من جانب

القراء المكفوفين بطريقة برايل وتوفير المطابع الخاصة بإنتاج أوعيـــة المعلومـــات لهـــم، والأجهزة والمعدات المتطورة لإنتاج هذه الأوعية .

الملحق(١)

أسئلة المقابلة التي أجريت بتاريخ ٢٠١٢/١٠/٤

١.هل يوجد خدمات معلومات في المكتبة المركزية العامة في محافظة نينوى؟

٢. هل توجد خدمات معلومات تقدم لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبة المركزية العامة في محافظة نينوى؟

٣.ما هي الأسباب التي تحول دون تقديم هذه الخدمات ؟

٤. هل الخدمات بالمكتبة تقدم مجانا أم مقابل ثمن؟

٥.ما هو عدد الملاك الموجود حاليا في المكتبة المركزية العامة في محافظة نينوى؟

٦. كم عدد الموظفين في تخصص المعلومات والمكتبات؟

٧. هل تنظم المكتبة دورات للملاك الموجود في المكتبة؟

٨. ما هو عدد المستفيدين من المكتبة يوميا؟

٩. هل توجد مجموعة خاصة بالمكفوفين (كتب برايل) في المكتبة المركزية العامة في محافظة نينوى تقدم لذوي الاحتياجات الخاصة؟

١٠.هل المبنى ملائم لتقديم خدمات معلومات تلاءم ذوي الاحتياجات الخاصة؟

١١.هل تستخدم المكتبة تقنيات معلومات لمساعدة هذه الفئة في تقديم المعلومات؟

١٢.هل توجد مواد سمعية وبصرية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة؟

١٣.هل الأثاث بالمكتبة ملائم لذوي الاحتياجات الخاصة؟

١٤هل تتوفر في المكتبة لوحات إرشادية ؟

١٥.هل يوجد خطة للمكتبة (للشراء، للخدمات، لتغيير الأثاث، لتطوير الخدمات)؟

١٦.ما هي المقترحات الجديدة والخدمات المخطط إنشائها لتطوير العمل في المكتبة؟

The Central Public library in Nineveh Province and its requirements to offer information for special needs users

Lect.SumayaY.Saeed al-kafaf

Abstract

The study aims at defining the public central library in Nineveh province concerning site ، personnel، building ، furniture's and Information technology . The researcher concentrated on information needs for patrons of special needs(The handicaps) and the requirements needed by the public library to offer such a service. The survey and case study methods were used in this study and depended on interview and observation in collecting data. The study concluded with some results. The most important of which are that Nineveh public library doesn't offer any services for this category of users ، the unavailability of qualified librarians trained on such services ،and building is unsuitable for offering such services unless it undergo substantial modifications and supplied with suitable furniture's and lighting.