جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية والاجتماعية
علوم إنسانية :علم مكتبات
تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

رقم: .....

إعداد الطالب:
معلم ريـــمـــة

يوم: 26/06/2018

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة

لجنة المناقشة:

ديخن نور الدين	أ. مس أ	جامعة محمد خيضر بسكرة	مقرر
الصيد كمال	أ. مح ب	جامعة محمد خيضر بسكرة	رئيس
حقاص صونيا	أ. مس أ	جامعة محمد خيضر بسكرة	مناقش

السنة الجامعية : 2017 - 2018

إهـــــداء

إهـــــداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وصلى الله على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم، وعلى آله وصحبه ومن تبعهم إلى يوم الدين وبعد:

إلى أصغر قطعة أرض في الكوكب لازالت تثبت أن لنا شرفا "غزة".

إلى من تشققت يداه في سبيل رعايتي –أبي الصبور–.

إلى من علمتني الصمود والثبات مهما عصفت بي الظروف – أمي الحنون–.

إلى من لم تنس أبدا تذكيرنا بطلب العلم قائلة:"اقرؤوا، اقرؤوا، اقرؤوا"– جدتي رحمها الله–.

إلى من شاركوني رحم أمي؛ إخوتي: أسمهان، مروى، مصطفى علي، فطيمة الزهرة.

إلى من ساعدوني على إتمام هذه الدراسة المتواضعة، وقدموا لي يد العون وزودوني بالمعلومات اللازمة، وأخص بالذكر: الأستاذة بلحاج باية، الأستاذ كمال مسعودي، الأستاذة طرشي حياة.

والشكر موصول كذلك إلى كل من السيد "خنتوش سليم" مسؤول فضاء براي بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر، و"عطا الله دلال" و"لبشاقي ريمة".

إلى من زرعوا في التفاؤل في دربي، وقدموا لي المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات، دون أن يشعروا بدورهم بذلك، فلهم مني أسمى آيات الشكر والتقدير والمحبة: ابن عمتي "بركان محمد لمين"، "بن عيشة علاء"، "مزعاشي بشير"، "بن بلعباس عبد العزيز"، "بوخالفة عبد العزيز".

إلى "ذوي الاحتياجات الخاصة" أينما وجدوا في هذا العالم الفسيح، و"أفراد عينة الدراسة" على وجه الخصوص.

إلى زميلاتي وزملائي من رافقوني وساندوني أثناء دراستي الجامعية كل باسمه(ها).

إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره، أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائليه، فأظهر بسماحته تواضع العلماء، وبرحابته سماحة العارفين.. إلى أولئك الذين ساهموا في تلقيني ولو بحرف خلال مشواري الدراسي من الابتدائي إلى الجامعة.

إلى من لم يذكرهم قلمي ولم ينسهم قلبي، إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي واجتهادي.

صاحبة التحدي والإرادة:

معلـــم ريـــمة

فهرس المحتويات

فهرس المحتويـات		
رقم العنصر	عنوان العنصر	الصفحة
	إهداء	
	فهرس المحتويات	
	قائمة الاختصارات والمصطلحات	
	كشاف الجدوال	
	كشاف الأشكال	
	مقدمة	02
الفصل الأول: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية		
1	ماهية المكتبات الجامعية	18
1.1	مفهوم المكتبات الجامعية	18
2.1	أهمية المكتبات الجامعية	20
3.1	أهداف المكتبات الجامعية	20
4.1	وظائف المكتبة الجامعية	21
5.1	متطلبات المكتبة الجامعية	23
6.1	أنواع المكتبة الجامعية	24
7.1	المشكلات التي تواجه المكتبات الجامعية	25
2	ماهية خدمات المعلومات	26
1.2	مفهوم خدمات المعلومات	26
2.2	عوامل ظهور خدمات المعلومات	27
3.2	أهمية وأهداف خدمات المعلومات	27
4.2	متطلبات تقديم خدمات المعلومات	28
5.2	العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات	28
6.2	أنواع خدمات المعلومات	29

الفصل الثاني: خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة		
1	ماهية ذوي الاحتياجات الخاصة	37
1.1	مفهوم الاحتياجات الخاصة	37
2.1	مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة	38
3.1	أنواع الاحتياجات الخاصة	40
2	ماهية خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة	47
1.2	مفهوم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة	47
2.2	أنواع خدمات المعومات لذوي الاحتياجات الخاصة	48
3.2	الجهود الدولية والوطنية المبذولة لتقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة	61
4.2	تقييم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة	66
الفصل الثالث:خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر – بسكرة –		
1	التعريف بمكان الدراسة	72
1.1	المكتبة المركزية الرئيسية أحمد ريقط –بسكرة–	72
2.1	المكتبة المركزية– قطب شتمة–	74
2	إجراءات الدراسة	77
1.2	منهج الدراسة	77
2.2	مجتمع البحث وعينة الدراسة	78
3.2	مجالات الدراسة	79
4.2	أدوات جمع بيانات الدراسة	80
3	تحليل وتفسير بيانات الدراسة	81
1.3	بيانات عن مفردات الدراسة	82
2.3	الإمكانيات المادية والبشرية التي توفرها المكتبة المركزية لذوي الاحتياجات الخاصة	87

3.3	الخدمات النوعية التي تتيحها المكتبة المركزية لذوي الاحتياجات الخاصة	94
4.3	النقائص المسجلة في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر– بسكرة – على مستوى خدمات المعلومات	102
5.3	العراقيل التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة حالة دون استفادتهم من خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية	105
4	النتائج العامة للدراسة	110
5	نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات	112
	خاتمـة	117
	بيبليوغرافية	121
	الملاحق	
	مستخلصات	

قائمة

الاختصارات

والمصطلحات

قائمة المصطلحات

المصطح باللغة العربية	مقابلة باللغة الفرنسية	مقابلة باللغة الإنجليزية
الاحتياجات الخاصة	Besoins Spéciaux	Special Needs
الاحتياجات الخاصة الجسدية	Besoins Spéciaux Physique	Phisique Special Needs
الاحتياجات الخاصة البصرية	Besoins Spéciaux Visuel	Visual Special Needs
الاحتياجات الخاصة السمعية	Besoins Spéciaux Auditif	Audio Special Needs
الاحتياجات الخاصة العقلية	Besoins Spéciaux Mental	Mental Special Needs
صعوبات التعلم	Difficultés d’Apprentissage	Learning Disabilities
خدمات المعلومات	Services d'Information	Information Services

قائمة الاختصــارات

اختصارا ت باللغة العربية	
الاختصار	**معنى الاختصار**
تر:	ترجمة
ج.	الجزء
ط.	الطبعة
ع.	العدد
مج.	مجلد
[د. ت]	دون تاريخ
[د. م]	دون مكان
ص.	الصفحة
ص. ص:	من الصفحة إلى الصفحة

قائمة الإختصارات باللغة الأجنبية		
الاختصار	**معنى الاختصار**	**مقابلة باللغة العربية**
AAMR	American Association for Mental Retardation	الجمعية الأمريكية للتخلف العقلي
NJCLD	National Commission for Learning Disabilities	الهيئة الوطنية المشتركة لصعوبات التعلم

كشاف

الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح العدد الإجمالي لرصيد المكتبة المركزية - قطب شتمة-	79
02	يوضح عدد الموظفين بالمكتبة المركزية - قطب شتمة-	80
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	86
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الأكاديمي	87
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي	89
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة احتياجاتكم الخاصة	90
07	يوضح رأي أفراد العينة حول تصميم بناية المكتبة وفقاً لطبيعة احتياجاتهم الخاصة	92
08	يوضح مدى كفاية وملائمة العتاد والتجهيزات والبرمجيات التي توفرها المكتبة المركزية لتلبية احتياجاتهم الخاصة	94
09	مدى كفاية الموارد البشرية من حيث العدد والكفاءة في المكتبة المركزية	96
10	يوضح رأي أفراد العينة حول مدى رضاهم عن الإمكانيات المادية والبشرية التي تسخرها المكتبة المركزية	98
11	يوضح رأي أفراد العينة حول الخدمات المتاحة من طرف المكتبة المركزية لذوي الاحتياجات الخاصة	100
12	يوضح إجابات أفراد العينة حول خدمات المعلومات التي تتيحها مكتبتهم	101
13	يوضح رأي أفراد العينة حول مدى تلبية خدمات المعلومات المتاحة من طرف المكتبة لاحتياجاتهم الفعلية	103
14	يوضح رأي أفراد العينة حول نسبة تلبية خدمات المعلومات لاحتياجاتهم الفعلية من المعلومات	104
15	يوضح رأي أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات المعلومات المقدمة لهم من طرف مكتبتهم	106
16	يوضح رأي أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات المعلومات المقدمة لهم من طرف مكتبتهم	111
17	يوضح إجابات أفراد العينة حول العراقيل التي تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات	112

كشاف الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.	62
02	يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية الرئيسية–أحمد ريقط–	76
03	يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية –قطب شتمة–	78
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	87
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الأكاديمي	88
06	يوضح توزيع أفراد العينية حسب التخصص العلمي	90
07	يوضح توزيع أفراد العينية حسب طبيعة إحتياجاتهم الخاصة	91
08	يوضح رأي أفراد العينة حول تصميم بناية المكتبة وفقاً لطبيعة احتياجاتهم الخاص	93
09	يوضح مدى كفاية وملائمة العتاد والتجهيزات والبرمجيات التي توفرها المكتبة المركزية لتلبية احتياجاتهم الخاصة	95
10	مدى كفاية الموارد البشرية من حيث العدد والكفاءة في المكتبة المركزية	97
11	يوضح رأي أفراد العينة حول مدى رضاهم عن الإمكانيات المادية والبشرية التي تسخرها المكتبة المركزية	99
12	يوضح رأي أفراد العينة حول الخدمات المتاحة من طرف المكتبة المركزية لذوي الاحتياجات الخاصة	100
13	يوضح إجابات أفراد العينة حول خدمات المعلومات التي تتيحها مكتبتهم	101
14	يوضح رأي أفراد العينة حول مدى تلبية خدمات المعلومات المتاحة من طرف المكتبة لاحتياجاتهم الفعلية	104
15	يوضح رأي أفراد العينة حول نسبة تلبية خدمات المعلومات لاحتياجاتهم الفعلية من المعلومات	105
16	يوضح رأي أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات المعلومات المقدمة لهم من طرف مكتبتهم	107
17	يوضح رأي أفراد العينة حول العراقيل التي تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات	112
18	يوضح إجابات أفراد العينة حول أهم العراقيل التي تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية	114

مقـــــدمـــة

مما لا شك فيه أن المكتبة الجامعية تعتبر الواجهة الرئيسية للجامعة، إذ أنها تهدف إلى دعم أهداف الجامعة، للنهوض بمستوى المنظومة التعليمية والبحث العلمي كما تسعى المكتبات الجامعية بدورها لتلبية احتياجات المستفيدين من أفراد المجتمع الأكاديمي، من خلال ما تتيحه من مصادر وخدمات معلومات.

نظرا للإحصائيات الأخيرة التي تشير إليها منظمة الصحة العالمية؛ فإن أعداد ذوي الاحتياجات الخاصة في تزايد مستمر سنويا. ففي خضم التطور الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال المعلومات والتقنية الحديثة وجدت المكتبات الجامعية نفسها اليوم أمام حتمية توفير خدمات المعلومات النوعية والتسهيلات والمنشآت وفق المعايير العالمية، والسعي لإيجاد طرق وأساليب علمية وعملية فعالة لتلبية الاحتياجات الفعلية لذوي الاحتياجات الخاصة قدر المستطاع.

فالعالم في الآونة الأخيرة قد دخل مراحل جديدة وحاسمة في تعامله بجدية مع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال إبرام الاتفاقيات وإعداد المواثيق وسن القوانين على الصعيدين الدولي والوطني، إذ تندد عبر بنودها على ضرورة حماية حقوق هذه الفئات، بتوفير مختلف التسهيلات المادية والخدمات، من خلال إتاحة الوصول إلى المعلومات والخدمات بحرية وبدون عوائق تحول دون استفادتهم منها.

❖ **<u>الإشكالية و تساؤلات الدراسة:</u>**

تعتبر فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من بين أهم وأبرز فئات المجتمع حيث حظيت باهتمام كبير وواسع من طرف جميع الهيئات والمؤسسات والمعاهد على المستوى الدولي عامة والوطني خاصة، من خلال سن العديد من القوانين والتشريعات التي تضمن حقوقهم في جميع مناحي الحياة اليومية، وإتاحة جملة من الخدمات الخاصة بالتعليم والتدريب والتأهيل؛ من أجل دمجهم ضمن البيئة المحيطة بهم، ومن بين المؤسسات التي تُعنى بتقديم

الخدمات برزت المكتبات بجميع أنواعها، باعتبار أنها وسيلة تعليمية وثقافية تساهم في ترقية وتحسين مستوى خدمات المعلومات من أجل إتاحتها لفئات لذوي الاحتياجات الخاصة وفق ما يتلاءم واحتياجاتهم الفعلية.

فالمكتبات الجامعية على غرار المكتبات الأخرى تسعى لتلبية احتياجات كافة شرائح المجتمع الأكاديمي عموما، والمستفيدين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة على وجه الخصوص، من خلال توفير مصادر المعلومات التي تلبي احتياجاتهم وفق طبيعة كل فئة من الفئات، وأهم المستجدات في مجال المعلومات والبحوث والدراسات العلمية الأكاديمية، إضافة إلى إتاحة مجموعة من الخدمات النوعية التي تساهم في حل المشاكل والعراقيل التي تواجههم.

ارتأينا إلى إجراء دراستنا الموسومة "خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية لذوي الاحتياجات الخاصة"، والتي جاءت للوقوف على واقع خدمات المعلومات المتاحة من طرف المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر – بســكرة –. من هذا المنطلق جاءت إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما هو واقع الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر –بسكرة–؟.

كما تثير الدراسة جملة من التساؤلات التي تتفرع منها، وهي كالآتي:

- ✓ ما هي الإمكانيات المادية والبشرية التي توفرها المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر لذوي الاحتياجات الخاصة؟.
- ✓ ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر لذوي الاحتياجات الخاصة؟.

✓ ما هي النقائص المسجلة في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر على مستوى خدمات المعلومات؟.

✓ ما هي العراقيل التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة تحول دون الاستفادة من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر؟.

❖ **فرضيات الدراسة:**

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وما تضمنها من تساؤلات فرعية استندنا على عدد من الفروض وهي كالآتي:

➢ توفر المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر مجموعة من الإمكانيات المادية والبشرية لفائدة ذوي الاحتياجات الخاصة.

➢ تقدم المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة خدمات نوعية لذوي الاحتياجات الخاصة.

➢ تقلُّ نوعية خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة كلما قلَّ عددهم.

➢ تواجه فئة ذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة المركزية في جامعة محمد خيضر عدة عراقيل تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات.

❖ **أهمية الدراسة:**

لهذه الدراسة أهمية بالغة، حيث تتناول موضوع "خدمات المعلومات المكتبات الجامعية لذوي الاحتياجات الخاصة"، وقد جاءت الدراسة لإلقاء الضوء على الخدمات المتاحة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، والوقوف على مدى استفادتهم منها، حيث تعتبر هذه الأخيرة جزء لا يتجزأ من المستفيدين العاديين إذ تسعى المكتبات بمختلف أنواعها، والمكتبات الجامعية على وجه الخصوص لإتاحة جملة من الخدمات النوعية التي تلاءم طبيعة واحتياجات كل فئة، إضافة إلى محاولة دمجهم ضمن المجتمع الأكاديمي، وذلك وفقاً لمجموعة من

التشريعات والقوانين التي تم سنُّها على الصعيد الدولي، الإقليمي والمحلي، لأجل حماية حقوق هذه الفئات من طرف المنظمات والهيئات الحقوقية والمؤسسات التي تُعنى بتقديم الخدمات، ووفقا للمعايير العالمية من خلال قوائم المراجعة الصادرة عن الإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (افلا).

❖ **أهـداف الدراســـة:**

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع إتاحة وتقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال التركيز على المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة، كون هذه الأخيرة محل الجانب الميداني الذي تتمحور حوله دراستنا. ويمكن إيجاز أهداف دراستنا في النقاط الآتية:

- التعرف على واقع احتياجات فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من خدمات المعلومات على مستوى المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر –بسـكرة–.
- الوقوف على مدى توافر الإمكانيات المادية في المكتبة الجامعية الجزائرية لذوي الاحتياجات الخاصة، ومدى تناسبها وطبيعة كل فئة من فئات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- التعرف على مدى توافر الإمكانيات البشرية المؤهلة لتقديم خدمات المعلومات بما يتوافق ويتلاءم مع طبيعة احتياجات فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- إبراز نقاط القوة والوقوف على مواطن الضعف فيما يخص متطلبات فئة ذوي الاحتياجات الخاصة والعمل على معالجتها.
- معرفة العراقيل والمشاكل التي تواجهها فئة ذوي الاحتياجات الخاصة في الاستفادة من خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر –بسكرة–.
- التأكد من صحة فرضيات الدراسة الموضوعة، والعمل على إلقاء الضوء على خصوصيات كل فئة من فئات ذوي الاحتياجات الخاصة.

• الخروج بجملة من التوصيات التي من شأنها يمكن تطوير خدمات المعلومات وجعلها ذات فاعلية أكبر من خلال تقديم الخدمات الفعلية واللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة.

❖ **أسبـــاب اختيار الموضـوع:**

لم تأتي فكرة اختيارنا ودراستنا لموضوع "خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لذوي الاحتياجات الخاصة"بمحض الصدفة أو مجرد دراسة فقط، بل يرجع اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب تنوعت بين الذاتية والموضوعية نوجزها فيما يلي:

✓ الارتباط الشخصي والوثيق بالموضوع كون الباحثة من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

✓ جلب الانتباه والتحسيس بأهمية فئة ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع.

✓قلة الدراسات والأبحاث المتعلقة بفئات ذوي الاحتياجات الخاصة في مجال تخصص علم المكتبات.

✓ الوقوف على النقائص التي تعاني منها المكتبات الجامعية أثناء إتاحتها لخدمات المعلومات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

✓ الرغبة في تقديم مساهمة من أجل الاستفادة منها في إطار البحث العلمي.

✓ الرغبة في توضيح مدى أهمية خدمات المعلومات المتاحة من قبل المكتبات الجامعية بالنسبة لهذه الفئات.

❖ **مجالات ا لدراســـــة:**

تتناول الدراسة موضوع "خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لذوي الاحتياجات الخاصة"، وهي كغيرها من الدراسات العلمية لا تستطيع الإلمام بجميع جوانب الموضوع، وقد رسمت الباحثة إطاراً لدراستها من خلال التطرق لمجالات الدراسة المتمثلة في ثلاث مجالات رئيسية، جاءت على النحو التالي:

المجال الجغرافي:

شملت الدراسة المكتبة المركزية بجامعة محمد –خيضر– بسكـرة، وقد أتى اختيارنا لهذه المكتبة دونا عن غيرها للأسباب الآتية:

- تعد المكتبة المركزية بمثابة الواجهة الحقيقية والرئيسية للمكتبات الجامعية كما تتكفل بمهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة على مستوى الجامعة [مكتبات الكليات، الأقسام والمعاهد]، إضافة إلى كافة الجوانب التنظيمية، الفنية، والعلمية، بالإضافة إلى إتاحة خدمات المعلومات على اختلافها، لمختلف فئات المستفيدين من الجامعة.
- اختيارنا للنطاق الجغرافي للمكتبة المركزية يتيح لنا إمكانية تقييم الوضع العام والراهن لمستوى تقديم خدمات المعلومات لجمهور المستفيدين عامة، وفئات ذوي الاحتياجات الخاصة على وجه الخصوص.

المجال البشري:

يتمثل المجال البشري للدراسة في فئات ذوي الاحتياجات الخاصة على مستوى المكتبة المركزية بجامعة – محمد خيضر بسكـرة–، والمتمثلة في ذوي الاحتياجات الخاصة الحركية والبصرية على حد سواء.

المجال الزمنـــي:

يشمل المدة المستغرقة للدراسة من بداية اختيارنا للموضوع ، وصياغة الإشكالية وتساؤلاتها، ثم تحديد مجالاتها واختيار العينة، وإجراء الدراسة الاستطلاعية وتصميم أدوات جمع البيانات المستخدمة، إضافة إلى وضع الصياغة النهائية للاستبيان ودليل المقابلة المقننة، من أجل إجرائها مع المبحوثين المتمثلين في فئة ذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة محل الدراسة وصولاً إلى مرحلة التحليل والتفسير للبيانات، ومن ثم استخلاص النتائج العامة

والنهائية للدراسة. استغرقت الدراسة فترة زمنية امتدت ما بين أكتوبر 2017 جوان 2018م؛ أي أنها دامت قرابة تسعة(09) أشهر.

المجال البشري: يقصد به أفراد العينة المدروسة التي تتكون منها الدراسة وقد وقع الاختيار في دراستنا هذه على العنصر البشري المتمثل في فئات ذوي الاحتياجات الخاصة على مستوى المكتبة المركزية الرئيسية، والمكتبة المركزية–قطب شتمة– بجامعة محمد خيضر –بسكرة–.

❖ ***لمحة تاريخية عن دراسة:***

تختلف المناهج باختلاف الدراسات، حيث أنّ لكل منهج علمي خصوصياته التي تميزه عن غيره من المناهج الأخرى، حيث يمكن تعريف المنهج بأنه:"الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته، حتى يصل إلى نتيجة معلومة."[1]

اعتمدنا في دراستنا على المنهج المسحي للتعرف على واقع خدمات المعلومات المقدمة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر –بسكرة–، حيث يعرف المنهج المسحي بأنه:"عبارة عن عملية تحليلية لجميع القضايا الحيوية، إذ بفضله يمكن الوقوف على الظروف المحيطة بالموضوع الذي نرغب في دراسته، والتعرف على الجوانب التي هي في حاجة إلى تغيير وتقييم شامل."[2]

❖ **أدوات جمع بيانات الدراسة:**

---

[1] **بدوي** عبد الرحمن.**مناهج البحث العلمي.[على الخط].** ط.3.الكويت: وكالة المطبوعات،1977. ص.5. متوفر على: http://www.archive.org/stream/waq30104/30104. (تاريخ الاطلاع: 2017/12/11).

[2] **بوحوش** عمار.**دليل الباحث في المنهجية وإعداد الرسائل الجامعية.[**على الخط].ط.2.الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، [د. ت]. ص.29. متوفر على: https://drive.google.com/file/d/0B-9IVtRuHX2IVDgxSXRPeTlmLVk/view. (تاريخ الاطلاع: 2018/06/11).

تعتبر عملية جمع المعلومات من أهم مراحل إعداد البحث العلمي خاصة في مجال العلوم الإنسانية، حيث تختلف أدوات جمع البيانات باختلاف موضوع الدراسة وطبيعتها.

بعد القيام بإجراء دراسة استطلاعية، وقبل البدء في جمع البيانات المناسبة لمثل هذا النوع من الدراسات، و قد اعتمدنا في دراستنا هذه على استمارة الاستبيان ودليل المقابلة المقننة دون إهمال الملاحظة البسيطة والمشاهدات المكملة.

يعرف الاستبيان بأنه:"أداة جمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث، عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها".[1]

كما تعرف المقابلة بأنها:"تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث، والتي تدور حول آرائه ومعتقداته".[2]

❖ **تقسيم الدراسة:** ارتأينا تقسيم دراستنا إلى ثلاث فصول، حاولنا من خلالها التدرج من العام إلى الخاص فالأخص، حيث باشرنا الدراسة بفصل كان بمثابة مدخل تمهيدي تناولنا فيه خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية قمنا بعد ذلك بالانتقال إلى فصل ثانٍ عالجنا فيه خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تطرقنا فيه وبالتدرج من ماهية ذوي الاحتياجات الخاصة، إلى ماهية خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة، ثم تعداد أهم خدمات المعلومات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، وأبرز الجهود المبذولة في تقديم خدمات المعلومات، من أجل حماية حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة.

---

[1] **الدليمي** عصام حسن؛ **صالح** علي عبد الرحيم.**البحث العلمي:أسسه ومناهجه**.عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2014.ص.92.

[2] **غرايبية** فوزي؛ وآخرون.**أساليب البحث العلمي في الاجتماعية والإنسانية**.الأردن: الجامعة الأردنية،1977. ص.43.

أما الفصل الثالث فقد تم تخصيصه للفصل الميداني، حيث تضمن التعريف بمكان الدراسة، ثم تطرقنا إلى إجراءات الدراسة، وتحليل وتفسير البيانات، وصولا إلى النتائج العامة والنتائج على ضوء الفرضيات، إضافة إلى استخلاص النتائج ووضع مقترحات للدراسة.

❖ **الدراسات التي تتعلق بـ:**

يعتبر موضوع إتاحة وتقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبات الجامعية من الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير وواسع في الدول المتقدمة، من خلال الدراسات العلمية الأكاديمية في مجال علم المكتبات أو غيره ، بينما لم تنل هذه الفئات نفس الاهتمام عربيا أو وطنيا. من بين الدراسات السابقة التي تناولت وعالجت هذا الموضوع ما يلي:

- **الدراسة الأولى:** دراسة خولة بنت محمد الشويعر، بعنوان:"خدمات المعلومات المتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية: مكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود بمدينة الرياض-أنموذجا-". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج21،ع1، 2014-2015، [1] هدفت الدراسة إلى:

✓ الإلمام بواقع خدمات المعلومات المقدمة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة والوقوف على الوضع الراهن للمكتبات الجامعية محل الدراسة.

✓ التعرف على الاحتياجات اللازمة في المكتبات الجامعية، لتقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.

[1] **الشويعر** خولة بنت محمد.« **خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية:مكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود بمدينة الرياض أنموذجا»** . مجلة الملك فهد الوطنية، مج.21، ع.1، 2015.

✓ الوقوف على التجهيزات المادية والإنشائية المطلوب توافرها في المكتبات الجامعية لذوي الاحتياجات الخاصة.

✓ الكشف على مدى توافر مصادر المعلومات، والمواد المكتبية والعلمية؛ لتقديم خدمات أفضل لذوي الاحتياجات الخاصة.

✓ مدى توافر الإمكانات البشرية المؤهلة تأهيلا يتلاءم مع طبيعة الخدمات والعمل المقدم لهذه الفئة.

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي؛ من أجل التعرف على واقع الخدمة المكتبية المقدمة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، أما المنهج التحليلي فقد تم استخدامه من أجل تحليل الاستبيان، والتعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبة محل الدراسة، واستخلاص النتائج. وخلصت هذه الدراسة بجملة من التوصيات، تلخصت في ما يلي:

✓ ضرورة الاستفادة من الخبرات العالمية المتبعة في إنشاء وتجهيز المكتبات الجامعية، وتطوير الأساليب المتبعة في تقديم الخدمات، من أجل توظيفها لتتناسب مع ظروف ذوي الاحتياجات الخاصة وإمكاناتهم.

✓ ضرورة إقامة دورات تدريبية للموظفين بالمكتبات، خاصة في مجال التقنية الحديثة لذوي الاحتياجات الخاصة.

✓ ضرورة تخصيص مقررات دراسية خاصة بخدمات المعلومات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، ضمن مناهج وبرامج أقسام المكتبات والمعلومات.

✓ تطوير مباني المكتبات الجامعية مع ما يتفق مع المواصفات والمعايير العالمية المتبعة.

✓ الحرص على توفير تقنيات المعلومات وشبكات الانترنت في المكتبات الجامعية، حتى تتاح لذوي الاحتياجات الخاصة خدمات المعلومات.

• **الدراسة الثانيــة:** دراسة بعنوان:"الخدمات المكتبية والمعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة مقارنة بين مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز"، من إعداد سارة يحيى خليل المزيد، والتي نوقشت في 2014/ 2015هـ[1]؛ حيث هدفت الدراسة إلى:

✓ التعرف على فئات ذوي الاحتياجات الخاصة.

✓ أنواع الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي يتم تقديمها لهم.

✓ حصر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم هذه الخدمات.

✓ إجراء مقارنة بين الخدمات المقدمة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة بين مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز.

قامت الباحثة بالاعتماد على المنهج المقارن، واستخدمت الاستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات، بالإضافة إلى القيام بزيارة ميدانية لمكتبة جامعة طيبة. خلصت هذه الدراسة بمجوعة من النتائج كان أبرزها وأهمها كالآتي:

✓ عدم الاهتمام بالتجهيزات المكتبية والإنشائية لطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة في كلا المكتبتين.

✓ ضعف إمكانيات كلا من المكتبتين في توفير أجهزة وبرمجيات حديثة يستطيع ذوي الاحتياجات الخاصة الاستفادة منها.

✓ دعمت المكتبتين بشكل متساوي إمكانية توصيل الخدمات لطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال عدة وسائل (البريد الالكتروني، البريد العادي،إرسال مرافق لاستلام الأوعية).

---

[1] **المزيد** يحيى خليل سارة.**الخدمات المكتبية والمعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة مقارنة بين مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز**. قسم المعلومات ومصادر التعلم، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة طيبة، 2014-2015.

✓ قدمت مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز كافة خدماتها التقليدية والرقمية بشكل مجاني ومتاح لتستفيد منها طالبات ذوي الاحتياجات الخاصة.

- **الدراسة الثالثة:** دراسة صالح بن سليمان الزهيمي، تحت عنوان"الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة في سلطنة عمان: المكتبات العامة والأكاديمية: دراسة حالة. بحث مقدم إلى الملتقى الثاني عشر للجمعية الخليجية للإعاقة سلطنة عمان–مسقط، خلال الفترة 6–8 ماي 2012 [1] ، وهدفت الدراسة إلى:

▪ مدى توفر مجموعات من المواد المكتبية والعلمية والترفيهية والتثقيفية والمهنية لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.

▪ مدى توفر المواد السمعية والبصرية من أجل مساعدتهم بإيصال المعلومات لهم بطريقة سهلة.

▪ مدى توفر التجهيزات المكتبية كالمداخل والمصاعد والأثاث المناسب لطبيعة هذه الفئة.

▪ مدى تعاون هذه المكتبات مع المراكز والمؤسسات ذات العلاقة مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي للتعرف على واقع الخدمة المكتبية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، وقد استخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات، إلى جانب الزيارات الميدانية، والمقابلات الشخصية. خرجت الدراسة ببعض النتائج من أهمها:

✓ عدم مراعاة جميع المكتبات العمانية الجانب الفني والإنشائي لذوي الاحتياجات الخاصة.

---

[1] **الزهيمي** بن سلمان صالح.**الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة في سلطنة عمان: المكتبات العامة و الأكاديمية: دراسة حالة.** بحث مقدم إلى الملتقى الثاني عشر للجمعية الخليجية للإعاقة سلطنة عمان–مسقط، خلال الفترة 6–8 ماي 2012.

✓ لا تتوفر لدى معظم المكتبات العمانية المصادر العلمية والأدوات المساعدة لتصفحها مثل: كتب برايل للمكفوفين، برامج قراءة الشاشة في الحاسوب...

✓ عدم توفر دورات تدريبية تعنى بتأهيل العاملين بالمكتبات في مجال التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

✓ ضعف في إكساب طلبة المكتبات مهارة الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة.

✓ قلة الخبرة الكافية لدى العاملين بالمكتبات في تقديم الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة.

- **الدراسة الرابعة:** دراسة ولاء محمد مصطفى مجاهد تحت عنوان"خدمات المكتبات والمعلومات في مكتبات الصم والبكم في مصر: دراسة تقييمية مع بناء نموذج مقترح. مجلة Cybrarians Journal ، ع.45، مارس2017. [1] جاءت هذه الدراسة بعدة أهداف أبرزها:

▪ تقييم المكتبات والخدمات والمباني الحالية لمدارس الصم وضعاف السمع بمحافظة القاهرة.

▪ التخطيط لوضع تصور لمكتبة مدرسية أكثر شمولا، وأكثر كفاءة في تلبية الاحتياجات المعلوماتية للصم وضعاف السمع.

▪ التعرف على الإعاقة السمعية وتأثيراتها المباشرة والغير مباشرة لإظهار أبعادها وتوجهاتها لتحقيق خدمات أفضل للمعاقين سمعيا.

---

[1] ولاء مجاهد محمد مصطفى.« **خدمات المكتبات والمعلومات في مكتبات الصم والبكم في مصر: دراسة تقييمية مع بناء نموذج مقترح** ». مجلة Cybrarians Journal ، ع.45، مارس2017.متوفر على:
.http://www.journal.cybrarians.info/. (تاريخ الاطلاع: 2018/02/22).

- الكشف عن المتطلبات اللازمة لتقديم الخدمات لتلك الفئة وخاصة المتعلقة بالتجهيزات المادية والبرمجية وكذا الموارد البشرية.

اتبعت الدراسة المنهج المسحي الميداني في جمع وتحليل البيانات ذات الصلة بالاعتماد على مجموعة من الأدوات والتي تنوعت ما بين قائمة المراجعة الصادرة عن الإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)، والتي تم ترجمتها إلى العربية عام 2013، الملاحظة المباشرة، والمقابلة المقننة.أما النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقد جاءت على النحو الآتي:

✓ وجود ثلاث مكتبات فقط مطابقة من حيث معيار المساحة مع معايير هيئة الأبنية التعليمية.

✓ تفتقر المكتبات محل الدراسة لأي وسائل تكنولوجية محدثة، أو وسائل رقمية أو أي أجهزة حاسب.

✓ جميع مكتبات المدارس محل الدراسة لا يوجد بها نظام آلي لإدارة العمليات والخدمات بالمكتبة.

✓ تتم خدمة المراجع والرد على الاستفسارات المرجعية، وتوفير المواد اللازمة لتلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات في جميع المكتبات محل الدراسة ولكن في إطار تدعيم المناهج.

❖ **مصطلحات الدراسة:**

تشكل مصطلحات الدراسة أحد أهم الركائز الأساسية التي تدعم البحث العلمي، حيث تساعد الباحث على تحديد الخطوط العريضة للبحث العلمي ووضع إطار مرجعي يستخدمه في التعامل مع مشكلة بحثه، كما تعمل على إزالة الغموض لدى القارئ حول المصطلحات التي تم إدراجها في خطة البحث، وقد تناولت الدراسة عدة مصطلحات نوجزها فيما يلي:

المكتبات الجامعية: هي تلك المكتبة التي تخدم المجتمع الأكاديمي بمختلف فئاته (طلبة، أساتذة باحثين،إداريين)، على مستوى الجامعات، والكليات والأقسام، والمعاهد، حيث تتولى مهمة جمع وتنظيم، وإتاحة مختلف مصادر المعلومات، وخدمات المعلومات لجمهور مستفيديها.

خدمات المعلومات:هي الخدمات المتاحة من قبل المكتبة لجمهور المستفيدين، بغرض مساعدتهم في الحصول على المعلومات، من أجل الإفادة منها واستخدامها في إطار البحث العلمي.

ذوو الاحتياجات الخاصة: فئة من فئات المجتمع تعاني إما نوع واحد من الاحتياجات الخاصة، أو احتياجات خاصة مزدوجة(جسدية، سمعية، بصرية وغيرها)، حيث يكون سبب الاحتياجات الخاصة نتيجة إما لعوامل وراثية أو مكتسبة، وتتطلب هذه الفئات كافة أشكال الرعاية سواء الطبية، أو التأهيل الاجتماعي، النفسي، والبيداغوجي، أو التدريب، من أجل ضمان حقوقهم.

خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: هي عبارة عن معلومات نوعية، وتسهيلات مادية، ووسائل تكنولوجية وتعليمية مساعدة ملائمة لطبيعة احتياجات كل فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تقوم المكتبات بتوفيرها وتسخيرها لهم، كما تسعى من خلالها تيسير سبل استخدامها دون معوقات، من أجل تحقيق التلبية الفعلية لاحتياجاتهم الخاصة من المعلومات.

الفصل الأول:

خدمات المعلومات

في المكتبات

الجامعية

لطالما كان الحديث عن تقدم وتطور وازدهار الحضارات مرهوناً ومقترناً بالمكتبات على اختلاف أنواعها، حيث تعتبر نافذة الأمم على العلم والرقي، فالباحث في مجال علم المكتبات يدرك ويستقي أهميتها من خلال الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها لخدمة المجتمعات، وكذا خدمات ومصادر المعلومات المتنوعة والمختلفة التي تتيحها للمستفيدين.

فالمكتبات الجامعية هي الأخرى على غرار باقي أنواع المكتبات، تسعى جاهدة إلى خدمة المجتمع الأكاديمي، وترقية البحث العلمي، من خلال سياستها المتبعة في تنمية مجموعاتها المكتبية، ومدى توفيرها لخدمات ومصادر المعلومات باختلاف أنواعها، وتعدد أشكالها المتاحة لجمهور المستفيدين منها، وكذا كفاءة أخصائيي المعلومات ومدى إلمامهم بها في ظل التطورات العلمية والتكنولوجية التي يشهدها مجال علم المكتبات في عصرنا الحالي.

ارتأينا تقسيم فصلنا هذا والذي تمت عنونته بـ "خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية" إلى مبحثين اثنين، باشرناه بمبحث تمهيدي حول المكتبات الجامعية، تدرجنا فيه من مفهوم المكتبة الجامعية وأهميتها فأهدافها ووظائفها، ثم متطلباتها وتعداد أنواعها، وصولاً إلى أبرز وأهم المشكلات التي تواجهها.

انتقلنا بعد ذلك إلى المبحث الثاني، حيث عالجنا فيه جزئية خدمات المعلومات، بحيث تناولنا فيه مفهوم خدمات المعلومات وعوامل ظهورها، وأهميتها وأهدافها ومتطلباتها والعوامل المؤثرة في تقديمها، لنصل في الأخير لنعدد أنواعها؛ سواء أكانت تقليدية أم رقمية.

1.ماهية المكتبات الجامعية:

1.1.مفهوم المكتبات الجامعية:

عرفت المكتبات الجامعية بتعريفات عديدة ومتعددة من قبل المتخصصين في مجال علوم المكتبات والمعلومات، كل حسب منظوره الخاص التي يراها منها، إلا أن مجمل هذه التعريفات على اتفاق واحد، ومن بين التعريفات نجد:

تعريف معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات المكتبات الجامعية **« Academic library »** بأن:"المكتبة الأكاديمية هي مكتبة تمثل المكتبة المركزية في الجامعات أو المعاهد أو الكليات التي تشكل جزءً من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي، وتحتوي على مقتنيات مختلفة من أشكال ورقية وإلكترونية وسمعية وبصرية في مجالات العلوم والمعرفة."[1]

في تعريف آخر للموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات هي:"مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات".[2]

كما جاء تعريفها حسب "جلفاند" بأنها:"مؤسسة تربوية ثقافية تهدف إلى تزويد الطالب بما يحتاجه من معلومات ومعارف، وتقدم لأعضاء هيئة التدريس ما يساعدهم على أداء مهامهم في التعليم وإجراء البحوث".[3]

---

[1] **قاري** عبد الغفور عبد الفتاح. **معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات:إنجليزي–عربي**.الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية،2000 . ص.14.

[2] **خطاب** السعيد مبروك. **لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي**.عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،2013 .ص.65.

[3] **ملحم** عصام توفيق أحمد.**مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية**.الرياض:جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2011.ص.22.

في تعريف آخر أيضا هي:"تلك المكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تنشئها وتديرها الجامعة أو الكلية، لتقديم الخدمات المكتبية للطلاب والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات، عن طريق توفير ما يلزم من معلومات تفيدهم في البحث والدراسة".[1]

على الرغم من تعدد التعريفات التي تناولت المكتبات الجامعية إلا أنها تتفق في مجملها أن المكتبة الجامعية صرح ثقافي وعلمي، تهدف إلى خدمة البحث العلمي بالجامعة، من خلال جمع مصادر المعلومات وتنميتها عن طريق التبادل، أو الإهداء، أو الشراء، الإيداع، وتنظيمها، واسترجاعها بأقصر وقت ممكن، وبثها وإتاحتها إلى جمهور المستفيدين على اختلافهم؛ الطلبة بمختلف تخصصاتهم العلمية، والباحثين، والأساتذة والموظفين، من خلال مجموعة من التسهيلات وخدمات المعلومات.

2.1.أهمية المكتبات الجامعية:

تتلخص أهمية المكتبات الجامعية في كونها العمود الفقري لمختلف مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، وهذا راجع إلى أن هذا النوع من المكتبات يسعى إلى تقديم خدماته لفئة الجامعيين، والمتمثلين في الباحثين والدارسين، ومن هنا تتجلى أهمية المكتبة الجامعية من خلال مدى مساهمتها الفعالة في مجال البحث العلمي والتقني.[2]

3.1.أهداف المكتبات الجامعية:

تسعى المكتبات بكافة أنواعها إلى تحقيق جملة من الأهداف، والمكتبة الجامعية على غرار تلك المكتبات تسعى جاهدة هي الأخرى لتحقيق مجموعة أهداف، وهذه الأخيرة تتلخص فيما يلي:

---

[1] **اللحام** مصطفى علي.**المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات**.عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع،2016 .ص.21.

[2] **المدادحة** أحمد نافع؛ **مطلق** حسن محمود.**المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات**.عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع،2014. ص.38.

- خدمة المناهج التعليمية بالجامعة أو الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية المرتبطة بها.
- مساعدة الطلاب والأساتذة والباحثين على القيام بأبحاثهم وكتابة رسائلهم العلمية.
- تنظيم مجموعات المكتبة، وذلك بإعداد الفهارس لها، ووضع اللافتات الإرشادية التي تعاون القراء في الحصول عليها.
- تقديم الخدمات المكتبية للقراء؛ كخدمات الإعارة بأنواعها، والخدمات المرجعية والبيبليوغرافية.
- إعداد برامج تدريب القراء على كيفية استخدام المكتبة.[1]
- توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.
- تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات.[2]
- تنظيم المعارض المختلفة والندوات والحلقات الدراسية في مجال المكتبات.
- تهيئة أفضل الشروط والوسائل المساعدة للقراءة والدراسة والبحث العلمي، من خلال توفير القاعات المؤثثة والمجهزة بالشروط الجيدة.[3]

4.1.وظائف المكتبات الجامعية:

تقوم المكتبة الجامعية بالعديد من الوظائف من أجل العمل على تشجيع البحث العلمي، وترقية التعليم الأكاديمي، وإعداد برامج تأهيل وتكوين وتدريب خاصة بأخصائيي المعلومات، كذا السعي إلى تلبية احتياجات المستفيدين منها من خلال ما تتيحه من خدمات

---

[1] **داعوب** آمنة.« **المكتبات الجامعية وتكنولوجيا المعلومات: الأهمية والاستخدام** » . مجلة المكتبات والمعلومات،ع.12، 2014.ص.86.

[2] **المدادحة** أحمد نافع؛ **مطلق** حسن محمود. المرجع السابق. ص.60.

[3] **عليان** ربحي مصطفى.**إدارة المكتبات: الأسس والعمليات**.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص.36.

للمعلومات، ومن خلال المعطيات السابقة الذكر، فإن للمكتبات الجامعية جملة من الوظائف التي تسعى للنهوض من خلالها، حيث يمكن حصرها وإيجازها في فئتين رئيسيتين وهما كالآتي:

1.4.1.الوظائف الإدارية: تتمثل الوظائف الإدارية فيما يلي:

- ✓ تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها تيسير العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذها.
- ✓ الاتصال بالمسئولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.
- ✓ اختيار العاملين في المكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.[1]
- ✓ التعاون والتنسيق مع المكتبات الأخرى داخل القطر الواحد وخارجه للوصول إلى مصادر المعلومات الضرورية لروادها، والمشاركة في شبكات المعلومات المحلية والوطنية والإقليمية والدولية.
- ✓ تطوير العمل المكتبي، وتحسين الأداء الوظيفي والإعلامي والتوثيقي.[2]

2.4.1.الوظائف الفنية: يتلخص هذا النوع من الوظائف في:

- ✓ دراسة المستفيدين من الخدمات المكتبية، ومعرفة اتجاهاتهم القرائية، بهدف تلبية طلباتهم وحاجاتهم المعرفية والمعلوماتية على أفضل وجه.
- ✓ تزويد الطلاب والدارسين بالثقافة المكتبية الأساسية لتمكينهم من الوصول إلى الاستفادة المثلى من مقتنيات المكتبة وأوعية معلوماتها.[3]

---

[1] **خطاب** السعيد مبروك. المرجع السابق. ص.25.

[2] **رشيد** أمينة.**المكتبات الجامعية موقعها ودورها في العملية التعليمية وأهدافها المتنوعة في عصر المعلومات**.الجماهير، 12953،2009. متاح على الرابط التالي: [http://jamahir.alwehda.gov.sy/node/349445] ، (تاريخ الإطلاع :2018/02/17).

[3] **رشيد** أمينة.المرجع نفسه.

✓ القيام بالإجراءات الفنية للأوعية المكتبية من تسجيل وتصنيف وتحليل وتكشيف وفهرسة.

✓ شرح طرق التعامل مع التقنيات التكنولوجية المستخدمة في المكتبة قبل استغلالها.[1]

✓ إعداد قوائم منظمة بمحتويات المكتبة وبأشكال مختلفة ولكل الأوعية لتسهيل عملية الإعارة.

✓ بناء وتنمية المجموعات، عن طريق الاختيار والتزويد والتسجيل وغيرها، وهذا من أجل قيام الجامعة بمهامها في العليم والبحث.[2]

5.1.متطلبات المكتبات الجامعية: تحتاج المكتبة الجامعية من أجل تحقيق أهدافها المنوطة بها على العديد من المتطلبات الأساسية، وتتمثل هذه الأخيرة في ما يلي:

✓ أن تكون المكتبة في مكان يتيح للطلاب وأعضاء هيئة التدريس الوصول إليه بسهولة.

✓ أن يكون مبنى المكتبة الجامعية فسيح ويتيح لها تأدية دورها داخل الجامعة.

✓ أن يتميز المبنى بالمرونة في التصميم تحسبا للتوسع المستقبلي.[3]

✓ ضرورة توفر العديد من التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمات المكتبية، وتشمل الحاسوب، الطابعة، الماسحات الضوئية، مستلزمات البحث الآلي.

✓ يجب أن يتوافر لدى المكتبة الجامعية عناصر بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا.

---

[1] **المدادحة** أحمد نافع؛ **مطلق** حسن محمود.المرجع السابق. ص.62.

[2] **موسى** غادة عبد المنعم.**المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها**.مصر: دار المعرفة الجامعية، 2012.ص.155.

[3] **بوعافية** السعيد.**إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية:بين النظرية والتطبيق**.الجزائر:دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2015. ص.75.

✓ضرورة توفر ميزانية معتبرة ومستقرة، حتى تؤدي المكتبة الجامعية وظائفها وتقدم خدماتها على أكمل وجه.[1]

✓ضرورة تكوين مجموعة متوازنة وشاملة وحديثة من مصادر المعلومات المختلفة.[2]

6.1. أنواع المكتبات الجامعية:

1.6.1.المكتبة المركزية: "هي بمثابة الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، وهمزة الوصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة من جهة".[3]

2.6.1.مكتبات الكليات: هي تلك"المكتبات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرَّس بالكلية، حيث تقوم باختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي، وتسهيل حركة الإعارة، وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع وإعداد البحوث".[4]

3.6.1. مكتبات الأقسام: "تقوم بخدمة الهيئة التدريسية والطلبة الدارسين في قسم أو معهد وتنمي مجموعاتها وخدماتها في خدمة تخصصات هذه الأقسام والمعاهد".[5]

---

[1] **الزاحي** سمية.**مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر : دراسة ميدانية بجامعات منتوري قسنطينة، عنابة وسكيكدة**.(دكتوراه علوم).جامعة قسنطينة 2، 2014/2013. ص.ص:148، 149.

[2] **همشري** عمر أحمد.**مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات**.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008. ص.92.

[3] نجلاء عبد الفتاح طه **عشرى**.**المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع**.الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،2014. ص.474.

[4] وائل مختار **اسماعيل**.**إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات**.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.ص.250.

[5] **عميمور** سهام.**المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل**.(ماجستير).جامعة منتوري، تخصص المعلومات الإلكترونية الافتراضية وإستراتيجية البحث عن المعلومات، 2011-2012. ص.24.

4.6.1. مكتبات المخابر: "ينشأ هذا النوع من المكتبات على مستوى الأقسام المجهزة بالمختبرات، لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية، والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة".[1]

7.1. المشكلات التي تواجه المكتبات الجامعية:

تواجه المكتبات الجامعية مشكلات عديدة أثناء تقديم خدماتها لجمهور المستفيدين على مستوى الجامعة، تعيق سير عمل المكتبة، وعدم تحقيق أهدافها المرجوة، والمكتبات الجامعية اليوم أمام تتحدٍّ كبير للوقوف على هذه المشكلات ومحاولة السعي إلى الحد منها وتطوير مستوى خدماتها وجعلها أكثر فاعلية وذو كفاءة؛ وتتمثل جملة المشاكل التي تواجه المكتبات الجامعية في ما يلي:

- عدم وضوح الأهداف والعلاقات بين المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات والمعاهد العليا التي تتبع الجامعة.
- لابد من وجود تنظيم إداري للمكتبات الجامعية يوضح المسؤوليات منعا لازدواج القرارات وتضاربها.
- قلة الميزانيات المتاحة للمكتبات، لمواجهة الارتفاع المستمر في أسعار المطبوعات وازدياد حجم وكثرة الأوعية.
- ضيق مباني معظم المكتبات الجامعية وقلة الأثاث فيها.
- معظم العاملين في المكتبات الجامعية غير متخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات.

[1] **الترتوري** محمد عوض؛ **الرقب** محمد زايد، **الناصر** بشير مصطفى.**إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية**.عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009.ص.144.

- اقتصار الخدمات المكتبية على الإعارة والإطلاع الداخلي.[1]

2.ماهية خدمات المعلومات:

1.2.مفهوم خدمات المعلومات:

يعرف معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات خدمات المعلومات **Information Services** بأنها:"الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة بأشكالها وأوعيتها المختلفة إلى جميع روّادها من العلماء والمهندسين والأطباء والطلاب وغيرهم".[2]

تم تعرفها أيضا بأنها:"الخدمات التي يقدمها المختصون في مجالات المعلومات للمجتمعات التي يعملون على دعمها، فيعملون على إتاحة المعلومات لهم بالأشكال التي يحتاجون إليها لتلبية احتياجاتهم الآنية والمستقبلية".[3]

كما جاء تعريفها حسب "هارود" بأنها:" كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أفضل استخدام".[4]

من خلال ما سبق ذكره من تعريفات نستنتج بأن خدمات المعلومات هي الخدمات التي تتيحها المكتبات الجامعية للمستفيدين بشقيها التقليدي والإلكتروني، من أجل تسهيل الوصول إليها وإلى مصادر المعلومات بأسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف، من أجل ضمان رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة.

---

[1] **هاني** محمد.**المكتبة والمجتمع: أنواع المكتبات وآثارها على قيام الحضارات**.كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.ص.ص:108،109.

[2] **قاري** عبد الغفور عبد الفتاح. مرجع سابق.ص.161.

[3] **عبد المعطي** ياسر يوسف؛ تريسا **لشر**.**موسوعة علوم المكتبات والمعلومات**. القاهرة: دار الكتاب،2016. ص.198.

[4] **عليان** ربحي مصطفى؛**النجداوي** أمين.**مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات**.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،2009.ص.259.

2.2.عوامل ظهور خدمات المعلومات: ساهمت العديد من العوامل في ظهور خدمات المعلومات، وتتمثل هذه العوامل في ما يلي:

- ✓ زيادة الإنتاج الفكري، وارتفاع تكلفة الاشتراك بها.
- ✓ تعدد أشكال الإنتاج الفكري من كتب، ودوريات، ووسائل سمعية وبصرية.
- ✓ تعقد الارتباطات الموضوعية وتشتت المعلومات.
- ✓ تعقد احتياجات الباحثين.
- ✓ نقص الوسائل الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات.
- ✓ عدم إمكانية الحصول على الكثير من المطبوعات التي تعتبر سرية.[1]

3.2.أهمية وأهداف خدمات المعلومات: تسعى المكتبات بأنواعها ومراكز المعلومات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المرجوة، بتوفير مجموعة من خدمات المعلومات التي تسعى من خلال تقديمها إلى تطويرها وتحسينها، وإتاحتها بأسرع وقت وبأقل التكاليف، إضافة إلى تحقيق رضا المستفيدين عنها، ومن هنا تتجلى أهمية وأهداف خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية في النقاط الآتية:

1) توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين.
2) الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات.
3) متابعة وفهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.
4) مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.
5) تلافي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعددة.

[1] **المدادحة** أحمد نافع.**الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين**.عمان:المعتز للنشر والتوزيع، 2009. ص.32.

6) مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية، من خلال تقديم المعلومات في أشكال تتلاءم واحتياجات المستفيدين وإمكاناتهم.[1]

7) مراعاة تقديم المعلومات الجيدة التي تتمسك بصفات الدقة والحداثة، والتي تعتمد على حقائق علمية أساسية.

4.2.متطلبات تقديم خدمات المعلومات: تساهم العديد من المقومات في تقديم الخدمات ومن أجل تقديم خدمات فعالة لابد من ضرورة توفر المتطلبات الآتية:

- ✓توفير مصادر معلومات تتناسب واحتياجات المستفيدين.
- ✓موظفون مؤهلون ومدربون على تقديم الخدمات.
- ✓ميزانية كافية، والاشتراك مع قواعد البيانات وبنوك المعلومات، من خلال تطبيقات نظم الاتصال المباشر، وشبكات المعلومات وبخاصة الانترنت.
- ✓تسهيلات مادية مناسبة؛ كتوفير قاعات للمطالعة، والأجهزة...إلخ.
- ✓تدريب المستفيدين على كيفية الاستفادة من الخدمات، والاستعمال الأمثل للمكتبة.
- ✓توفر إدارة ناجحة وقادرة على إدارة المكتبة وإنجاحها وتحقيق أهدافها.[2]

5.2.العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات: تتدخل في عملية تقديم وإتاحة خدمات المعلومات على مستوى المكتبات ومراكز المعلومات عدة عوامل؛ أهمها:

1) **رواد المكتبة:** ضرورة ملائمة الخدمات المكتبية مع كل فئة من فئات المجتمع، من حيث ثقافتهم ومستواهم التعليمي.

2) **حجم المكتبة:** حيث أن المكتبة الكبيرة تقدم خدمات مكتبية أكثر.

3) **أهداف المكتبة:** أن لكل مكتبة أهداف معينة تحققها من خلال الخدمات المكتبية.

---

[1] **النوايسة** غالب عوض.**خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات**.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،2000. ص.145.

[2] **الدباس** ريا أحمد.**خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية**.عمان: دار البداية،2010. ص.60.

4) **العاملون في المكتبة:** من حيث المؤهلات، والعدد، والرغبة في العمل؛ فكلما زادت أعدادهم، زادت الخدمة المكتبية المقدمة.

5) **ميزانية المكتبة:** تعتبر الميزانية عامل أساسي لنجاح الخدمة المكتبية.[1]

6.2.أنواع خدمات المعلومات: توجد عدة أنواع من الخدمات التي ينبغي أن تقدمها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات للمستفيدين، وقد اختلف المتخصصون في علم المكتبات والمعلومات حول وضع تصنيف موحد حول أنواع الخدمات، ويمكن أن نحصر هذه الأنواع كما يلي:

1.6.2.الخدمات التقليدية:

1.1.6.2.خدمة الإعارة: تعرف خدمة الإعارة « **Circulation** » بأنها:"عملية تسجيل وإخراج الكتاب والمواد المكتبية الأخرى، لاستخدامها خارج أو داخل المكتبة، بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين".[2]

2.1.6.2. الخدمة المرجعية: تعرف الخدمات المرجعية أو خدمة المراجع بأنها:"الخدمة التي يقدمها أمين المراجع للمستفيدين الباحثين، في حصولهم على معلوماتهم المرجعية المطلوبة من مصادرها المختلفة الورقية أو الآلية".[3]

أما في تعريف آخر:"أن الخدمة المرجعية تشمل كلا من عملية التعريف بمكان كتاب أو مادة معينة بالمكتبة، إلى التعريف بمعلومات علمية محددة في مرجع معين".[4]

---

[1] ميساء **علي عبد الله**. **دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات جامعة الخرطوم**.(ماجستير).جامعة الخرطوم، قسم علوم المكتبات والمعلومات، 2006-2008. ص.70.

[2] **المدادحة** أحمد نافع. مرجع سابق. ص.41.

[3] **قاري** عبد الغفور عبد الفتاح. مرجع سابق. ص.252.

[4] غادة **عبد المنعم موسى**. مرجع سابق.ص. 192.

3.1.6.2. خدمة الإحاطة الجارية: الإحاطة الجارية هي:"الإلمام بالتطورات الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة، خاصة ما يهم منها مستفيدين لهم اهتمامات بهذه التطورات".[1]

4.1.6.2. الخدمة البيبليوغرافية: "هي إعداد قوائم بمصادر معلومات في موضوع معين بناء على طلب مستفيد معين، وهذه الخدمة تفيد الباحث، حيث تحصر له أوعية المعلومات التي تتناول موضوع بحثه".[2]

5.1.6.2. خدمة تدريب المستفيدين: تعتبر خدمة تدريب المستفيدين على خدمات المعلومات من بين أهم الخدمات الأخرى التي تقدمها المكتبة، وهي لا تقل شأنا عنها، حيث تُعنى هذه الخدمة "بتنظيم دورات للمستفيدين وتأهيلهم بخدمات المعلومات والحصول على المهارات اللازمة للاستفادة من خدمات المعلومات".[4]

6.1.6.2. خدمة الترجمة العلمية: تقوم المكتبات الجامعية وغيرها من مرافق المعلومات بتوفير خدمة الترجمة العلمية للمستفيدين، حيث تقوم بتنظيمها وفق ثلاثة عناصر؛ تتمثل في ضرورة التعرف على الترجمات المتاحة، إضافة إلى توفير الترجمة المحلية، وكذا التعريف بتلك الترجمات المحلية.[5]

7.1.6.2. خدمات الفئات الخاصة: تلعب المكتبات دور مهم في تقديم مختلف خدماتها للفئات الخاصة، أو ما يُعرف بذوي الاحتياجات الخاصة، ويتمثل هذا الدور في توفير الخدمات النوعية والمواد المكتبية المناسبة لهم، كل حسب طبيعة إعاقته، ومن بين الخدمات الواجب توافرها الكتب الناطقة، كتب بطريقة بريل للمكفوفين، وممرات خاصة لتسهيل الحركة

---

[1] **أمان** محمد محمد.**خدمات المعلومات:مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية**.الرياض: دار المريخ،1985. ص.13.

[2] **الصرايرة** خالد عبده.**الكافي في مفاهيم علم المكتبات والمعلومات**.عمان:دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2010.ص.116.

[4] **هاني** محمد. **خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات**.مصر: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.ص.170.

[5] **حشمت** قاسم.**مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات**.مصر :مكتبة غريب،1990. ص.181.

بالنسبة للمعاقين حركيا، توفير الأجهزة والوسائل المرئية للمعاقين سمعيا، وغيرها من الخدمات التي من شأنها تطوير مهاراتهم، وتعزيز الثقة بأنفسهم، وضمان اندماجهم ضمن المجتمع الأكاديمي.[1]

2.6.2. الخدمات الرقمية:

1.2.6.2. الخدمة المرجعية الرقمية: هي:"الرد على الاستفسارات عبر قنوات الاتصال الرقمي، والتي تتمثل في ما يلي:

- عن طريق البريد الإلكتروني.
- عن طريق مجموعة من الأسئلة والأجوبة المحددة مسبقا.
- عن طريق الروابط للمجموعات المرجعية.
- الاتصال التفاعلي بالصوت والصورة في ساعات محددة.[2]

2.2.6.2. خدمة البحث على الخط المباشر: جاء تعريف خدمة البحث على الخط المباشر" بأنها نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري باستخدام الحاسب والطرفيات **Terminals** والمحولات **Modems**، إضافة للبرمجيات الجاهزة التي تزود العملاء بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد البيانات المقروءة آليا".[3]

3.2.6.2. خدمة الفهرس المتاح على الخط OPAC: " تتيح العديد من المكتبات الجامعية هذا النوع من الخدمات، من خلال الولوج إلى موقع المكتبة عبر الإنترنت، حيث

---

[1] **المدادحة** أحمد نافع.مرجع سابق. ص.119.

[2] الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).**المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية**. **شريف** كامل شاهين؛ وآخرون. 2013. ص.115.

[3] **وحيد** موسى سعد.**إدارة الجودة الشاملة في المكتبات:دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية**.الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية،2009. ص.120.

يمكن للمستفيد أن يبحث ضمن فهرس المكتبة؛ سواء من داخل المكتبة أو أحد فروعها أو أي مكان يتواجد فيه".[1]

4.2.6.2. خدمة الإحاطة الجارية: تقوم خدمة الإحاطة الجارية في البيئة الرقمية في المكتبات الجامعية "بإحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أوعية معلومات جديدة وصلت المكتبة، كما يمكن إحاطته بمستجدات المكتبة من مصادر متعددة، نذكر منها:

- موقع المكتبة.
- مواقع التواصل الاجتماعي (Face book, Twitter,...ect).
- الخلاصات السريعة Fils RSS.[2]

5.2.6.2. البث الانتقائي للمعلومات: تعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات:"نمطا من أنماط خدمات الإحاطة الجارية للمعلومات، حيث تسعى هذه الأخيرة إلى بث المعلومات الجديدة إلى الأفراد أو المجموعات وفقا لاهتماماتهم المعبر عنها".[3]

6.2.6.2.الخدمة المرجعية الإلكترونية: تعددت التعريفات حول الخدمة المرجعية الإلكترونية واختلفت بين المختصين في مجال علم المكتبات والمعلومات، إلا أنه تم الاتفاق في مجملها بأنها:"الخدمة التي تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع

---

[1] **كداوه** عبد القادر.« **تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية:خدمات المعلومات الإلكترونية أنموذجا** » . [على الخط]. مجلة المداد، مج.1،ع.8. ص.156. متوفر على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/17347. (تاريخ الاطلاع: 2018/02/12).

[2] **غرارمي** وهيبة.« **خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية**» . [على الخط]. مجلة علم المكتبات، مج.4، ع.5. ص.186. متوفر على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40683. (تاريخ الاطلاع: 2018/02/12).

[3] **البنداري** إبراهيم دسوقي.**البث الانتقائي للمعلومات:المكونات والخدمات**.الإسكندرية:دار الثقافة العلمية،2003. ص.27.

عن طريق الحاسبات الآلية، وتكنولوجيا الاتصال باستخدام الإنترنت دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي المباشر".[1]

7.2.6.2. البحث في قواعد البيانات: وردت خدمة البحث في قواعد البيانات حسب المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، حيث تتضمن مجموعة من الوظائف؛ وهي كالآتي:

- ✓ الإتاحة من داخل المكتبة.
- ✓ الإتاحة من خارج المكتبة وفق شروط معينة.
- ✓ الإتاحة لقواعد بيانات ببليوغرافية عالمية.
- ✓ الإتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عالمية.
- ✓ الإتاحة لقواعد بيانات ببليوغرافية عربية.
- ✓ الإتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عربية.
- ✓ الإتاحة لقواعد بيانات مفتوحة المصدر.[2]

7.2.6.2. خدمات الإنترنت: تعد الإنترنت من بين أهم مخرجات العلم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما تعتبر أيضا عنصرا أساسيا في كافة المجالات، وتعرف شبكة الإنترنت بأنها:"شبكة تربط عددا من الحواسيب بعضها ببعض عبر شبكة واسعة تضم عشرات ملايين الأجهزة موزعة على أغلب دول العالم، ويتزايد عدد الأجهزة المرتبطة في هذه الشبكة ازديادا مستمرا، كما يتزايد عدد مستخدميها يوميا".[3] فالإنترنت تقوم بتقديم خدمات

---

[1] **كوار** فوزية.« **تطبيقات الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية:المكتبة المركزية الجامعية بأدرار نموذجا** ». [على الخط]. مجلة الحوار الفكري، مج.11،ع.12. ص. 534. متوفر على: https://www.asjp.cerist.dz . (تاريخ الاطلاع:2018/02/13).

[2] **شريف** كامل شاهين؛ آخرون.مرجع سابق. ص.ص:115،116.

[3] **خير بك** عمار.**البحث عن المعلومات في الإنترنت**.[د. م]:دار الرضا للنشر،2000. ص. 71.

عديدة يستطيع من خلالها المستعمل الحصول على ما يحتاجه من معلومات؛ ومن بين الخدمات التي تقدمها الإنترنت ما يلي:

- خدمة البريد الإلكتروني.
- مجموعات النقاش.[1]

يظهر مما سبق، أن المكتبات الجامعية تقوم بتلبية الاحتياجات الفعلية للمستفيدين منها، من خلال ما تتيحه لهم من خدمات المعلومات، والتي من شأنها أن ترفع مكانتها وتحافظ على وجودها، وتضمن بذلك استمرارها بين باقي المكتبات في ظل التطورات الحاصلة في مجال تقديم خدمات المعلومات الرقمية على وجه الخصوص، ولا يمكن للقائمين على المكتبة الجامعية ولا أخصائي المعلومات معرفة أو قياس نجاحها، إلا من خلال ما توفره من خدمات معلومات تلبي فعلياً وتلاءم احتياجاتهم منها، وكذا بمدى ارتياد المستفيدين إليها، فكلما كانت الخدمة المتاحة متطورة وحديثة، كان إقبال المستفيد إليها وطلبها والاستفادة منها أكثر؛ أي أن نوع الخدمة المقدمة مرتبط بارتياد المستفيدين إلى المكتبات الجامعية، وهذا ما يؤدي إلى تحقيق رضاهم عنها، وبالتالي تحقيق الهدف الرئيسي الذي تسعى إليه المكتبة، ألا و هو تلبية احتياجات جمهور المستفيدين من المجتمع الأكاديمي على مستوى الجامعة.

[1] **العياشي** بدر الدين.**خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بالمدرسة العليا للأساتذة-قسنطينة-**.(ماجستير).علم المكتبات: قسنطينة،2011. ص.ص:52-54.

الفصل الثاني:

خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة

الدور الأساسي لأي مكتبة بما فيهم المكتبات الجامعية هو تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين منها، انطلاقا من تحديد سماتهم وتحليل احتياجاتهم، ومن ضمن المستفيدين الواجب على المكتبات الجامعية مراعاة خصائصهم وتلبية احتياجاتهم نجد فئة ذوو الاحتياجات الخاصة، والذين يمثلون شريحة مهمة في المجتمع الأكاديمي، لذا من حقهم الاستفادة كغيرهم من خدمات المعلومات النوعية والمقتنيات التي توفرها المكتبات الجامعية،ويستلزم على هذه الأخيرة –المكتبات الجامعية– توفير وإتاحة خدمات تتلاءم وطبيعة احتياجاتهم الفعلية وحسب قدراتهم الخاصة.

للإطلاع أكثر على موضوع الخدمات المتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة، حيث سنقوم من خلال هذا الفصل بتسليط الضوء على خدمات المعلومات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، فسنقوم من خلال هذا الفصل التطرق في المبحث الأول منه والذي كان تحت عنوان "ماهية ذوي الاحتياجات الخاصة"، حيث تناولنا فيه كل من مفهوم الاحتياجات الخاصة، ومفهوم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، ثم أشرنا إلى بعض أنواع ذوي الاحتياجات الخاصة.

أما المبحث الثاني، فقد قمنا بتخصيصه لماهية خدمات المعلومات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تناولنا فيه مفهوم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة ثم قمنا بعدها بتعداد أبرز أنواع تلك الخدمات وفقاً لاحتياجات كل فئة، وهذا في محاولة منا إلى الإلمام بها وإعطاء فكرة حولها، وللمحافظة على نوع من السلامة في الانتقال من عنصر إلى آخر، ارتأينا تخصيص العنصر الذي يليه للحديث عن أهم الجهود الدولية والوطنية المبذولة لتقديم خدمات المعلومات لمختلف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة حسب ما جاء في الاتفاقية الدولية للأمم المتحدة والبروتوكولات المكملة لها، إضافة إلى ما نص عليه المشرع الجزائري في هذا المجال، لنصل في الأخير إلى وضع تقييم تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.

1.ماهية ذوي الاحتياجات الخاصة:

1.1. مفهوم الاحتياجات الخاصة: تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الاحتياجات الخاصة واختلفت، ومن بين التعريفات التي تطرقت لهذا المصطلح ما يلي:

تعددت التعريفات التي تناولت مصطلح"الاحتياجات الخاصة" كمصطلح قائم بذاته، ولعل المصطلح الأكثر شيوعا لدى عامة الناس:"الإعاقة"، إذا جاء تعريفه لغة بمعنى:"عاق جمع أعواق، وعاقه عن الشيء يعوقه: صرفه و حبسه. ومنه إذا أراد أمرا فصرفه عنه صارف، وأصل عاق عَوَق والعَوقُ: الأمر الشاغل، وعاقه عن الشيء؛ أي شغله ومنعه".[1]

كما يشير مصطلح "الاحتياجات الخاصة"حسب منظمة الصحة العالمية بأنه:"السمات السلبية للتفاعل بين الأفراد الذين يعانون من حالة صحية ما (مثل الشلل الدماغي، أو متلازمة داون، أو الاكتئاب)، وبين العوامل الشخصية والبيئية (مثل المواقف السلبية، وانعدام وسائل النقل والمباني العامة، والدعم الاجتماعي المحدود)".[2]

في تعريف آخر للاحتياجات الخاصة؛ حسب ميثاق الثمانينات لرعاية المعاقين بأنها:"تقييد أو تحديد لمقدرة الفرد على القيام بواحدة أو أكثر من الوظائف؛ مثل القدرة على الاعتناء بالنفس... وغيرها، وقد ينشأ العجز نتيجة لخلل جسماني، حسي أو عقلي، أو إصابة ذات طبيعة فسيولوجية، أو نفسية، أو تشريحية".[3]

---

[1] **ابن منظور**. **لسان العرب**. مج. 10. بيروت: دار صادر، [د. ت]. ص. ص 279-280.

[2] منظمة الصحة العالمية، البنك الدولي. **موجز التقرير العالمي حول الإعاقة**؛ مارغريت **تشان**؛ **روبرت زليك**. 2011. ص.7.

[3] عبد الرحمن سيد **سليمان**. **سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة:ذوو الحاجات الخاصة (المفهوم والفئات)**. ج1.القاهرة: مكتبة زهراء الشرق،1999. ص.15.

تعرف الاحتياجات الخاصة **Besoins Spéciaux** بأنها:"الصعوبة التي يقابلها الفرد من جراء عدم القدرة على تلبية متطلباته في أداء دوره الطبيعي في الحياة اليومية المرتبطة بعمره أو جنسه، أو تبعا لخصائصه الاجتماعية أو الثقافية أو المهنية".[1]

يعتبر مفهوم "الاحتياجات الخاصة" مصطلحا شائكا، بسبب تعدد التعريفات التي تناولته حسب المجال العلمي الذي ينتمي إليه، حيث أن الإعاقة تعني الحيلولة دون قيام الفرد بوظائفه في الحياة اليومية بشكل طبيعي، حيث تتعدد و تختلف أسبابها من فرد لآخر كما تؤدي إلى التأثير على قدراته من الناحية الجسدية، أو البصرية، أو العقلية، أو النفسية وغيرها.

2.1. مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة: تعددت المفاهيم والمصطلحات التي تناولت مفهوم "ذوي الاحتياجات الخاصة"، حيث يطلق عليهم تسميات عديدة منها:الأشخاص غير العاديين، الموهوبون، المعاقون، الفئات الخاصة، الغير أسوياء، وغيرها، حيث يعرف مصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة بأنه:"هم أفراد 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".[2]

ورد تعريف آخر لذوي الاحتياجات الخاصة بأنهم:"هم الأفراد الذين يعانون من نقص في قدراتهم على التعليم بمجالاته المختلفة، وعلى مزاولة السلوك الاجتماعي

---

[1] فيوليت **فؤاد إبراهيم**. **بحوث ودراسات في سيكولوجية الإعاقة**. [على الخط].القاهرة: مكتبة زهراء الشرق،2001. ص.4. متوفر على: http://www.gulfkids.com/ar/book43-2447.htm . (تاريخ الاطلاع: 2018/04/26).

[2] **النوبي** محمد علي محمد.**التنشئة الأسرية وطموح الأبناء العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة**.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،2010. ص.164.

السليم؛ نتيجة لقصور جسمي، أو حسي، أو عقلي أو اجتماعي، وبالتالي يصبحون بحاجة إلى رعاية تربوية، ونفسية، واجتماعية خاصة".[1]

يُعرَّفون أيضا بأنهم:"الأفراد الذين هم في حاجة إلى تربية خاصة، والتي تشمل البرامج والخدمات المقدمة لهؤلاء الذين ينحرفون عن أقرانهم من الناحية الجسمية، أو العقلية، أو الانفعالية بدرجة تجعلهم بحاجة إلى خبرات أو أساليب أو مواد تعليمية خاصة تساعدهم على تحقيق أفضل عائد تربوي ممكن".[2]

بحسب القانون الجزائري رقم 02-09 المؤرخ في 25 صفر عام 1423 الموافق 8 ماي 2002، والمتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم، فقد جاء تعريف فئة ذوي الاحتياجات الخاصة في مادته 02 بأن:" كل شخص مهما كان سنُّه و جنسه يعاني من إعاقة أو أكثر، وراثية أو خلقية أو مكتسبة، تحدّ من قدرته على ممارسة نشاط أو عدة نشاطات أولية في حياته اليومية الشخصية والاجتماعية، نتيجة لإصابة وظائفه الذهنية و/أو الحركية و/أو العضوية-الحسية".[3]

من خلال ما سبق ذكره من تعريفات متعددة لمصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة نلاحظ اختلاف المفاهيم والرؤى والتسميات التي أُطلِقت على هذه الفئة من المجتمع واختلفت بين العلماء في مجال التربية الخاصة، ومجال علم النفس، وكذا في مجال الطب...الخ، حيث نجد من بينها:"الأشخاص الغير عاديين"، "الغير أسوياء"، "المعاقين"، "ذوو الاحتياجات التربوية الخاصة" وغيرها، وبالرغم من كل هذه الاختلافات

---

[1] طارق عبد الرؤوف **عامر**.**المهارات الحياتية والاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة**.القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2015. ص. 23.

[2] **مراد** علي عيسى؛ **السعيد** عبد الخالق، وليد السيد **خليفة**.**الاتجاهات الحديثة في الصم:المفاهيم-النظريات-التطبيقات**.الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2011. ص.ص:15،14.

[3] الجزائر.**الجريدة الرسمية الجزائرية**. العدد34، المادة 02 من القانون 02-09، المؤرخ في 14 ماي 2002، **يتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم**. ص.7.

حول ضبط هذا المفهوم ضبطا دقيقا وموحدا، إلا أنه يمكننا تقديم تعريف عام وموجز لهذه الفئة، حيث يمكن استخدام مصطلح الاحتياجات الخاصة على مجموعة من الأشخاص الذين ليس باستطاعتهم ممارسة حياتهم بشكل طبيعي دون تقديم رعاية خاصة لهم، وهذا نتيجة لوجود قصور جسدي، بصري، عقلي،...الخ، أو مزيج بين الحالات السابقة الذكر بشكل دائم، أو بالإضافة إلى خدمات تفوق الخدمات المقدمة لغيرهم من نفس الفئة العمرية لهم؛ أي أن ذوي الاحتياجات الخاصة هم الأشخاص الذين ليس باستطاعتهم استخدام المكتبات أو خدمات المعلومات المقدمة من طرفها لأي سبب من الأسباب.

3.1. أنواع الاحتياجات الخاصة: ذوو الاحتياجات الخاصة هم أولئك الأشخاص الذين يعانون من نوع واحد من الاحتياجات أو أكثر، وتنقسم الاحتياجات الخاصة حسب طبيعة العضو المصاب، ومدى تأثيره على نشاطات الشخص، حيث يمكن التمييز بين كل إعاقة حسب الأنواع الآتية:

1.3.1. الاحتياجات الخاصة الحركية (الجسدية): « Besoins Spéciaux Physique »

يقصد بالاحتياجات الخاصة الحركية بأنها:"حالات الأفراد الذين يعانون من خلل ما في قدرتهم العقلية، بحيث يؤثر ذلك الخلل على مظاهر نموهم العقلي والاجتماعي والانفعالي والذي يستدعي بدوره الحاجة إلى خدمات التربية الخاصة".[1]

يعرف هذا النوع من الاحتياجات الخاصة بأنه:"عبارة عن عجز الفرد عن الحركة والتنقل بسهولة، حيث يؤدي به الأمر إلى الاستعانة بأدوات وأجهزة مساعدة، بسبب وجود اعتلال

[1] **عبيد السيد ماجدة. ذوي التحديات الحركية**.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2012. ص. 16.

على مستوى الجهاز الحركي، مما يؤدي هذا الاعتلال إلى التسبب بظهور مشاكل نفسية للشخص ذو الاحتياجات الحركية".[1]

كما تم تعريف الشخص ذو الاحتياجات الخاصة الحركية بأنه:"المصاب بدرجة من درجات العجز في وظائف أعضائه الداخلية؛ سواء كانت أعضاء الحركة، أو الجهاز المدعم للحركة؛ كالأطراف والمفاصل،[2] وتكون هذه الحالة إما ناتجة عن حادثة أو مرض أو تكون خلقية".[3]

مما ذُكِر آنفاً من تعريفات نَخْلُص بأن الاحتياجات الخاصة الحركية يقصد بها فقدان الفرد ذو الاحتياجات الخاصة الحركية القدرة على القيام بالوظائف المتعلقة بنشاطاته الجسمية في الحياة اليومية الشخصية، حيث تنتج بسبب عامل وراثي خِلقي أو مكتسب، مما يستدعي ذلك تدخلا طبيا، ونفسيا، واجتماعيا، وغيرها.

2.3.1. الاحتياجات الخاصة البصرية: « Besoins Spéciaux visuel » تعرف الاحتياجات الخاصة البصرية بأنها:"حالة من الضعف في حالة البصر، حيث تعيق من قدرة الشخص المصاب بهذا النوع من الاحتياجات الخاصة على استخدام حاسته بفاعلية، مما يؤثر بشكل سلبي على أداء وظائفه، وتشمل الاحتياجات الخاصة البصرية إما ضعفا جزئيا أو عجزاً كليا في الوظائف البصرية، بحيث يصبح الكفيف بحاجة إلى خدمات وبرامج تربوية

---

[1] **السيد** فهمي علي.**سيكولوجية ذوي الإعاقات:الحركية-السمعية-البصرية-العقلية**.الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2010. ص.22.

[2] **الخميسي** أحمد حسن. **تربية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في الأسرة والمدرسة والمجتمع**. الجزائر، سوريا: دار النهار للنشر والتوزيع؛ دار القلم العربي، 2014.ص.38.

[3] **الصفدي** عصام حمدي.**الإعاقة الحركية والشلل الدماغي**.عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2003. ص.18.

خاصة ومناسبة لطبيعة ودرجة الإعاقة التي يعاني منها، إضافة إلى احتياجه للمساعدة من الآخرين".[1]

يعرف الشخص ذو الاحتياجات الخاصة البصرية من الناحية التربوية بأنه:"الشخص الذي فقد قدرته البصرية بشكل كلي، أو الذي يستطيع إدراك الضوء فقط، ويكون بحاجة للاعتماد على حواسه الأخرى من أجل عملية تعلمه".[2]

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن الاحتياجات الخاصة البصرية هي فقدان الكفيف لقدراته البصرية إما كليا أو جزئيا، بحيث تحد الإعاقة من أدائه لمختلف وظائفه في الحياة اليومية، مما يؤدي إلى ضرورة استعانته إما بأشخاص في البيئة المحيطة به، أو بأدوات وأجهزة وبرامج وخدمات معلومات نوعية، من أجل تسهيل الجو الملائم لاندماجه ضمن المجتمع، وضمان استفادته من خدمات المعلومات المختلفة.

3.3.1. الإحتياجات الخاصة السمعية: «Besoins Spéciaux Auditif » الاحتياجات الخاصة السمعية عبارة عن مشكلات تحول دون قيام الفرد بوظائفه، أو تقلل من قدراته على سماع مختلف الأصوات، حيث تختلف درجات شدة هذا النوع من الإعاقات بين البسيطة، والمتوسطة، والدرجات الشديدة جدا.[3]

---

[1] **شحادة** حازم محمد.**استراتيجيات تطوير الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة البصرية في مؤسسات رعاية المكفوفين في قطاع غزة**. (ماجستير). إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية–غزة.2011. ص.34. متوفر على: http://www.google.dz .(تاريخ الاطلاع:2018/04/27).

[2] **إبراهيم** سليمان عبد الواحد يوسف.**الموهوبون ذوو الإعاقات: إطلالة على ثنائيي غير العادية في المجتمعات العربية**. القاهرة: مركز الكتاب للنشر،2013. ص.254.

[3] **النوايسة** فاطمة عبد الرحيم. **ذوو الاحتياجات الخاصة: التعريف بهم وإرشادهم**. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع،2013. ص.160.

أمّا الفرد ذو الاحتياجات الخاصة السمعية فيعرف بأنه:"الشخص الذي فقد حاسة السمع لديه بسبب عوامل وراثية أو مكتسبة، حيث تعيق عملية تواصله مع الآخرين بفاعلية، لذا يؤدي به هذا العائق إلى اعتماده على وسائل الاتصال البصرية".[1]

فالاحتياجات الخاصة السمعية إذاً يقصد بها ذلك الصنف من الاحتياجات الذي يحد من قدرات الفرد السمعية، مما يؤدي إلى عجز تختلف درجات شدته بين الضعيف والمتوسط، في هذه الحالة يعتبر (ضعف سمع)، وقد تزداد شدة العجز في حاسة السمع ليصبح بذلك (صمم)، ويعيق إمكانية تواصل ذو الاحتياجات الخاصة مع غيره.

5.3.1. الاحتياجات الخاصة العقلية: « Besoins Spéciaux Mental » قامت الجمعية الأمريكية للتخلف العقلي (AAMR) الاحتياجات الخاصة العقلية بأنها:"قصور فعلي في الأداء الوظيفي الحالي، ويتضح من خلال الانخفاض الدال والواضح في الوظائف العقلية حيث يتزامن ظهوره مع وجود قصور إحدى مهارات التكيف المتمثلة في التواصل، العناية بالذات، الحياة المنزلية، المهارات الاجتماعية، استخدام المرافق العامة، توظيف المهارات الأكاديمية، وغيرها من المهارات"[2]، كما يظهر هذا الانخفاض ويتجلى أثناء مرحلة النمو وينتج عنه وجود قصور على مستوى السلوك التكيفي والمتمثل في جملة المهارات آنفة الذكر.[3]

---

[1] **النوبي** محمد علي محمد. **اضطراب الانتباه المصحوب بالنشاط الزائد لدى ذوي الاحتياجات الخاصة**. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع،2008. ص.66.

[2] **النوبي، محمد علي محمد.مقياس الوعي الفونولوجي لدى الأطفال ذوي الإعاقة العقلية (9-13 عاما). عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2010. ص.39.**

[3] **القمش، مصطفى نوري.الإعاقة العقلية:النظرية والممارسة.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011. ص.22.**

كما عرف هذا المصطلح من الناحية التربوية من طرف العالم كيرك « Kirk »:"أن الشخص المتخلف عقليا القابل للتعلم، هو الذي ليس باستطاعته الاستفادة من برنامج المدارس العادية، ولكنه يملك طاقات نمو حددها في النقاط الآتية:

- تعلم بسيط في القراءة والكتابة والتهجي وغيرها من مهارات التعلم.
- إمكانية التوافق الاجتماعي.
- ملائمة مهنية محدودة.[1]

من الواضح من خلال التعريفات السابقة أن الاحتياجات الخاصة العقلية يقصد بها أولئك الأشخاص ممن يعانون قصوراً أو اضطراباً على مستوى الوظائف العقلية، يحول دون قدرتهم على الاستجابة الفعلية لمتطلبات الحياة الاجتماعية اليومية؛ أي ما يُصطلح عليه مسمى "السلوك التكيفي"، حيث تظهر أعراض هذا النوع من الاحتياجات الخاصة منذ المراحل الأولى لنمو الشخص (الطفل) إلى غاية سن 18.

6.3.1. ذوو صعوبات التعلم: Difficultés d'Apprentissage

جاء تعريف الأشخاص من فئة ذوي صعوبات التعلم حسب "الهيئة الوطنية المشتركة لصعوبات التعلم (NJCLD) على أنها:"مجموعة غير متجانسة من الاضطرابات تعبِّر عن نفسها، عن طريق صعوبة ملحوظة تكتسب في السمع والكلام والقراءة والكتابة والاستدلال والقدرات العقلية، وهذه الاضطرابات قد ترجع إلى اضطراب وظيفي في الجهاز العصبي المركزي، ويمكن أن يحدث على امتداد حياة الفرد، أو إمكانية أن يكون مصحوباً

[1] **خير الله عبد الفتاح** سحر .**الكفاءة الاجتماعية لذوي الاعاقة العقلية:برامج إرشادية للآباء والمعلمين**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2013. ص.26.

باضطراب في السلوك والإدراك الاجتماعي".[1]

أما العالِم ليرنر « Lerner » حيث وضح من خلال تعريفه لصعوبات التعلم بعدين أساسين طبي وتربوي، حيث يركز عليه من الناحية الطبية إلى مجموعة من الأسباب الفسيولوجية الوظيفية المتمثلة إما في وجود خلل عصبي أو تلف على مستوى الدماغ، أما من الناحية التربوية فقد أشار إليه على أنه عدم الانتظام في نمو القدرات العقلية، حيث يكون ذلك مصاحباً لعجز أكاديمي.[2]

وبالتالي فإن ذوي صعوبات التعلم هم أشخاص يعانون مشكلات فسيولوجية–أكاديمية تؤدي إلى عدم قدرتهم على اكتساب مهارات القراءة، والكتابة، وغيرها، وهذا النوع من العجز يجعلهم لا يصلون إلى المستوى التعليمي والأكاديمي الذي يصله أقرانهم عادة.

7.3.1. التوحد: أشار العالم كانر « Kanner » من خلال تعريفه « **Autism** » لاضطراب التوحد، والذي حدده في جملة من الخصائص والمتمثلة في:"وجود تأخر واضطراب في اللغة، ذاكرة قوية، بالإضافة إلى القدرة على الحفظ، والانعزال المفرط، مع ملاحظة حساسية مفرطة إزاء المؤثرات الخارجية، كما يتمتع الشخص أو الطفل التوحدي بجسد طبيعي، وتميزه بقدرات إدراكية عالية، والرفض للتغيير والمحافظة على الروتين".[3]

---

[1] **العزازي** هند عصام.**صعوبات التعلم والخوف من المدرسة**. [على الخط]. القاهرة: المكتب العربي للمعارف، 2014. ص.15. متوفر على:
https://archive.org/download/2135_5khatabaya2007_yahoo_2017101/صعوبات%20التعلم%20و%20الخوف%20من%20المدرسة.pdf. (تاريخ الاطلاع: 2018/03/22).

[2] **القمش** مصطفى نوري؛ **المعايطة** خليل عبد الرحمن. **سيكولوجية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة:مقدمة في التربية الخاصة**.عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007. ص.174.

[3] **تامر** فرح سهيل.**التوحد:التعريف، الأسباب،التشخيص، العلاج**.[على الخط].عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2014. ص.27.متوفر على الموقع http://www.gulfkids.com/ar/book9-3154.htm. (تاريخ الاطلاع:2018/05/06).

كما يعرف اضطراب التوحد بأنه:"خلل وظيفي في الجهاز العصبي المركزي، يتم تمييزه من خلال ضعف مهارات الاتصال والتفاعل الاجتماعي".[1]

قام العالم وولف « Wolf » بتعريف مرضى التوحد بأنهم:"أولئك الأشخاص الذين يبدون قصوراً في التفاعل الاجتماعي، وقصوراً واضحاً في التواصل اللغوي، وترديداً آلياً لما يسمعون، وقصوراً في القدرة على اللعب الاجتماعي والتحليل، إضافة إلى الإصرار على أداء الروتين الذين يعتادون عليه، ورفضاً شديداً لأية تغيرات تطرأ على هذا الروتين".[2]

الأشخاص المصابين باضطراب التوحد بأنهم:"هم الأشخاص الذين يعانون من اضطراب في النمو قبل الثالثة من العمر، من أعراضه انشغال هذا الأخير بذاته بشكل دائم عوضا عن الانشغال بمن هم حوله، الاستغراق في التفكير، مع ملاحظة ضعف في الانتباه والتواصل، بحيث أنه يتميز علاوة على ذلك بنشاطه الحركي الزائد، وبنموه البطيء في اللغة، مع استجابة ضعيفة للمثيرات الحسية الخارجية، ويقاوم التغيير في بيئته، مما يجعله في حاجة للاعتماد على غيرهم، والتعلق بهم".[3]

من خلال التعريفات السابقة التي وردت نرى أن التوحد هو اضطراب يصيب الجهاز العصبي للفرد، حيث تظهر أعراضه وتتجلى في الغالب لدى الأطفال دون سن الثالثة من

---

[1] الاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات(افلا)، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم).**الخدمات المكتبية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة: قائمة مصطلحات و تعريفات**؛ تر :**سالم** أحمد سعيد؛ زكريا محمود **شريف**.[على الخط].سلسلة ترجمة معايير الافلا، ع.1، 2013. ص.85.متوفر على:https://dokupdf.com/download/-_5a019097d64ab2b9bd545537_pdf. (تاريخ الاطلاع:2018/05/04).

[2] أسامة **فاروق مصطفى؛ الشربيني** السيد كامل.**التوحد:الأسباب-التشخيص-العلاج**.[على الخط].ط1.عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع،2011. ص.27. متوفر على:http://gulfkids.com/pdf/Autism_gulfkids.pdf . (تاريخ الاطلاع:2018/05/06).

[3] فكري لطيف **متولي**.**استراتيجيات التدريس لذوي اضطراب الأوتيزم (اضطراب التوحد):ملحق حقائب للتدريب الميداني**.[على الخط].ط1.مصر: مكتبة الرشد، 2015.متوفر على الموقع: <http://www.gulfkids.com/ar/book9-3146.htm>:(2018/05/06).

العمر، حيث يؤثر بذلك على نموه الطبيعي وتطوره مقارنة بأقرانه، ومن بين الأعراض التي تُلاحظ على المصابين بهذا الاضطراب؛ ضعف متعلق باللغة وصعوبة نطق الكلمات ضعف في اكتساب المهارات الاجتماعية، وبالتالي إيجاد صعوبة في التعامل والتفاعل مع المجتمع والبيئة المحيطة به، إضافة إلى ضعف في السلوك، كما أنه يعيش في جو تسوده العزلة والانطوائية الدائمة، ورفض أي تغيير بسبب الروتين الذي يخضع له نتيجة طبيعة ودرجة الاضطراب الذي يعاني منه.

2.ماهية خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:

1.2. مفهوم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: يعرف هذا النوع من الخدمات الموجه والمقدَّم لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة على أنها:"كافة التسهيلات والخدمات التي تقدمها المكتبات بأنواعها، لتمكين الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى المعلومات واستخدامها والإفادة منها، وذلك بما يتناسب مع طبيعة كل فئة من فئات الإعاقة".[1]

في تعريف آخر لخدمات المعلومات لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة هي:"الخدمات التي تقدمها المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة، وتشمل خدمات عامة؛ كخدمات الإعارة، والرد على الاستفسارات المرجعية، كما تشمل أيضا خدمات فنية؛ كالتجهيزات الإنشائية في المبنى، كالسلالم والمصاعد والأرفف وأجهزة الحواسيب والطابعات والمقاعد وغيرها، إضافة إلى الخدمات العلمية؛ كتوفير المصادر العلمية بطريقة برايل، والمصادر السمعية

[1] **عبد الوهاب أصيل** غادة.« **خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:مراجعة أدب الموضوع للفترة الزمنية من 1991م إلى 2003م** ».الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 2005،ع.23، ص.59. متوفر على:https://books.google.dz . (تاريخ الاطلاع:2018/05/06).

والبصرية الخاصة وغيرها".[1]

كما تعرف بأنها:"الخدمات التي تقدمها المكتبات لروادها؛ كتوفير خدمات رواد المكتبة، وتكييف مبنى المكتبة، وتوفير كوادر بشرية، وبناء علاقات عامة، وتوفير مصادر المعلومات، والأدوات والمعدات والتكنولوجيا الحديثة التي تسهل وصول الأفراد إلى مصادر المعلومات."[2]

من خلال التعريفات السابق ذكرها لخدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة نستنتج بأنها تلك التسهيلات والخدمات التي تقوم المكتبات بأنواعها عموما والمكتبات الجامعية خصوصا بتقديمها لمختلف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، غرار تلك الخدمات المتعارف عليها والتي يتم إتاحتها وتقديمها لغيرهم من المستفيدين العاديين، والمتمثلة في كل من خدمات الإعارة والحجز، البث الانتقائي للمعلومات، والخدمة المرجعية وغيرها، ومن بين التقنيات المساعدة التي تسعى المكتبات الجامعية لتقديمها لذوي الاحتياجات الخاصة نجد مصادر بطريقة براي للمكفوفين، إضافة إلى الكتب الصوتية، والأرفف الملائمة لتنقل ذوي الاحتياجات الخاصة الحركية، والبرمجيات المناسبة حسب طبيعة احتياجات كل فئة من الفئات.

2.2. أنواع خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: من حق ذوي الاحتياجات الخاصة الاستفادة من خدمات المعلومات والتسهيلات التي تتلاءم مع طبيعة احتياجاتهم

---

[1] **الزهيمي** صالح بن سليمان.**الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة في سلطنة عمان: المكتبات العامة والأكاديمية-دراسة حالة-**. [على الخط].الملتقى الثاني عشر للجمعية الخليجية للإعاقة خلال الفترة من 6-8 ماي 2012. مسقط،2012. متوفر على: http://gulfdisability.org/pdf/M12-G5b.pdf .(تاريخ الاطلاع:2018/05/06).

[2] **الزبون** إيمان؛ **الحديدي** منى.« **تقييم الخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية** ».[على الخط].المجلة الأردنية في العلوم التربوية. مج. 9، ع.4، 2013. ص.382.متوفر على: https://www.researchgate.net .(تاريخ الاطلاع: 2018/05/21).

الخاصة وقدراتهم، لذا من المفروض والواجب على المكتبات الجامعية توفير مختلف الخدمات النوعية التي تسهل حصولهم على مصادر المعلومات بالطرق والوسائل التقنية المساعدة المناسبة، وسيتم التطرق لأهم الخدمات التقليدية والتقنية حسب طبيعة احتياجات كل إعاقة على حدة كالآتي:

1.2.2. الخدمات التقليدية: تتمثل خدمات المعلومات المقدمة للفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة بأنواعها (حركية، بصرية، سمعية)، في جملة من التسهيلات والأجهزة، وسنقوم بعرض أهم هذه الخدمات حسب كل فئة كالآتي:

- **ذوو الاحتياجات الخاصة الحركية:** تتمثل في التسهيلات التي تلاءم عموماً ذوي الاحتياجات الخاصة، وفقاً لمعايير مباني المكتبات، وقد قام « Velleman » بعرض خصائص محددة للخدمات في المكتبة؛ وهي كالآتي:

✓ توفير رفوف المكتبة سهلة التناول،[1] بحيث لا يكون ارتفاع الأرفف أكثر من 5 أقدام وتسهيل مرور الكراسي المتحركة.

✓ يجب أن تكون قاعدة إدراج الفهارس بارتفاع 16 بوصة؛ أي ضرورة وضع الفهرس المطبوع في متناول فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ممن يستعملون الكرسي المتحرك.

✓ أن تكون الطاولات مرتفعة حتى لا تعوق حركة أذرع الكرسي المتحرك عند اقترابه منها.

✓ يجب تعديل الدرج الداخلي والخارجي، بحيث يأخذ شكل منحدر.

✓ يجب توافر مواقف خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة حركيا قرب المداخل.

---

[1] الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات(افلا)، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.**الولوج لمكتبات الأشخاص ذوي العاهات: قائمة مراجعة**؛ تر:بودربان، عز الدين؛ قراءة ومراجعة صوفي عبد اللطيف.[على الخط]. سلسلة ترجمة معايير الافلا، ع.16، 2013. ص.85.متوفر على: https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/.../89-ar.pdf . (تاريخ الاطلاع:2018/05/26).

✓ يجب توافر ممرات مشاة جانبية على الأرصفة، وفتحات الأبواب الداخلية عريضة، بحيث تتسع لمرور الكراسي المتحركة. [1]

✓ أن تكون آلات التصوير ولوحات الإعلانات منخفضة حتى يتمكنوا من قراءتها.[2]

✓ تخصيص مصاعد خاصة ومناسبة من حيث الحجم والأزرار التنبيهية في مستوى مناسب، ليتمكن ذوو الاحتياجات الخاصة الحركية من التعامل معها بكل سهولة.[3]

• **ذوو الاحتياجات الخاصة البصرية:** تشمل العديد من الخدمات والتي يمكن أن نذكر منها:

1. **كتب بطريقة براي:** « Braille » هي ذلك النوع من الكتب التي تعتمد على طريقة براي*، والتي سميت نسبة لمبتكرها « Louis Braille » ، حيث أنها مصممة للكتابة والقراءة حيث تتلخص هذه الطريقة بكتابة الحروف الأبجدية بشكل بارز على صورة نقط، حيث تتكون خلية برايل من ست نقاط، يتم طباعتها على ورق خاص سميك،بحيث تتوزع النقاط الست(06)على النحو التالي: ثلاثة على اليمين وثلاثة على اليسار، كما أن هذه النقاط مكونة من الحروف الهجائية والاختصارات والأرقام والرموز، وقد تم تطويرها باستخدام

---

[1] كيث **رايت**، جوديث **ديفي**؛ تر: تمراز أحمد علي.خدمات **المكتبات والمعلومات للمعوقين**.الرياض:جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 1997. ص. 204.

[2] **المزيد** سارة **يحيى خليل**.**الخدمات المكتبية والمعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة مقارنة بين مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز**.علم المكتبات.جامعة طيبة:قسم المعلومات ومصادر التعلم، 2014-2015.ص 11.

[3] **الشويش عبد العزيز** ريم. **تكييف المكتبة الجامعية للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة**.[على الخط]. السعودية: مركز خدمات الاحتياجات الخاصة، 2008، ص16 (سلسلة التوعية بالاحتياجات الخاصة، رقم 15).متوفر على: <https://womencampus.ksu.edu.sa/sites/womencampus.ksu.edu.sa/files/imce_images/tkyyf_lmktb_ljmy.pdf> (تاريخ الاطلاع:2018/05/08).

* هي الوسيلة التي يستخدمها المكفوفون في القراءة والكتابة عن طريق اللوح المعدني، باستخدام قلم ذو سن مدبب يقوم بكتابة الحروف من خلال ثقوب في الورقة، بواسطة لوحة معدنية أو خشبة محفور بها عدد من خلايا براي، ثم يقوم بقراءة الورقة بعد قلب الورقة من الخلف.

الحاسوب ليصل العدد إلى ثمان نقاط بدلا من ستة، من أجل إعطاء المجال لاستيعاب قدر ممكن من الرموز والإشارات.[1]

لتمكين الكفيف من التحصيل والمعرفة بشكل طبيعي، لابد من توفير خدمات المعلومات المتمثلة في الكتب المقررة بالخط البارز، والمجلات الثقافية وغيرها، من أجل تجاوز الصعوبات والعراقيل التي تطرحها الكتب العادية.[2]

2.**نظام مون:** " قام بابتكار هذا النظام "وليم مون" في بريطانيا في الستينات من القرن 19م، بحيث يتكون من رموز وحروف هجائية مرفوعة، سطورها من اليسار إلى اليمين والعكس أي من اليمين إلى اليسار، من أجل تسهيل عملية القراءة لدى الكفيف.[3]

3.**الدائرة التلفزيونية المغلقة:** « **Closed Circult Television** » تستخدم الدائرة التلفزيونية المغلقة من طرف ذوي الضعف البصري الشديد، حيث يقوم هذا الجهاز عن طريق الكاميرا المرفقة به بتصوير كل ما هو مكتوب، أو مطبوع، أو مصور على الكتاب، بحيث يقوم بتكبيره و عرضه على شاشة التلفزيون، و ذلك من أجل تسهيل القراءة، إضافة إلى أنه يمتاز بخاصية أخرى تتمثل في إمكانية الكتابة على الورقة، ومشاهدة ما يكتبه على الشاشة.[4]

4.**آلة براي المرقم واللوح:** هو عبارة عن أداة دقيقة الرأس، تستخدم من قبل الكفيف للضغط على الفتحات المثقوبة في اللوح، حيث تؤدي عملية الضغط إلى ظهور نقاط بارزة، إذ يقوم الشخص الكفيف بتثبيت ورقة البراي داخل اللوح، حيث تتم عملية الكتابة من جهة اليمين

---

[1] **بن شعيرة** سعاد، **بو دربان** عز الدين.« **الطالب الكفيف بالمكتبة الجامعية الجزائرية وتحديات الرقمنة** ». مجلة اعلم، ع12، 2013.ص.241.

[2] **جبور** بشير .**التواصل التعليمي عند المعاقين بصريا:السنة الأولى من التعليم الابتدائي نموذجا**.(مذكرة ماجستير).معهد اللغة العربية وآدابها.جامعة السانيا وهران،2011. ص84.(بتصرف)

[3] **خلف أحمد** دعاء.**قراءات الكبار المعاقين بصريا ومدى وفاء المكتبات بها**.مصر:دار المعرفة الجامعية، 2012. ص.84.

[4] **أحمد يحيى** خولة.**البرامج التربوية للأفراد ذوي الحاجات الخاصة**.عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.ص.211.

إلى جهة اليسار، وتقلب الصفحة بعد الانتهاء من الكتابة فتظهر بذلك النقاط البارزة من أجل قراءتها.[1]

5.**قلم ومفكرة Brailler:** هو عبارة عن اختراع مصمم لتسهيل الكتابة والقراءة على المكفوفين بطريقة براي، تم اختراعه من طرف الكويتية "شيخة أنور الماجد"، وقد حاز هذا الاختراع على براءة اختراع سنة 2008، وبعد سنة 2010 تم تصنيعه وتجريبه على بعض ذوي الاحتياجات الخاصة في هولندا، وذلك بعد مرحلة التطوير والتعديل، تتجسد طريقة عمل القلم في أنه يقوم بعملية الكتابة على ورق براي عن طريق الضغط بالإبهام، من خلال الذبذبات الموجودة به، والقلم مرفق بمفكرة وهي نسخة مصغرة عن لوحة براي التقليدية.[2]

6.**المطبوعات ذات الخط الكبير:** هي مطبوعات مصممة خصيصا لضعاف البصر حيث تتميز بالعديد من المميزات، من بينها:

- ✓ كتب ذات صفحات كبيرة وواضحة.
- ✓ المسافة بين الكلمات والأسطر تكون كافية.
- ✓ أن يكون لا يكون لون الحبر نفس لون الورق المستخدم.
- ✓ أن يكون حجم الخط الذي يكتب به يتراوح ما بين (14-30).[3]

7.**المكبر:** هو عبارة عن:"عدسة مكبرة، تكون على شكل إما مكبر يدوي، أو مكبر يرتكز على حمالة، تم تصميمه لمساعدة ضعيفي البصر على القراءة".[4]

---

[1] **علية** سماح. **تكييف المناهج التربوية حسب حاجات المعاقين بصريا:مدرسة طه حسين لصغار المكفوفين بسكرة-أنموذجا-**.(أطروحة دكتوراه). قسم العلوم الاجتماعية.كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012-2013. ص.ص:232،231.

[2] **برنامج (صباح الخير يا كويت) يستضيف"شيخة الماجد" مخترعة قلم المكفوفين عبر تلفزيون الكويت**. 19 /2016/07.يوتيوب.ويب. متوفر على: http://www.AlziadiQ8.com (تاريخ الاطلاع:2018/05/13).

[3] **النوايسة** غالب عوض.المرجع السابق.ص.ص:273،272.

[4] **القمش** مصطفى نوري؛ **المعايطة** خليل عبد الرحمن.المرجع السابق. ص.133.

- **ذوو الاحتياجات الخاصة السمعية:** تسعى المكتبات الجامعية لتوفير تجهيزات ومواد سمعية، والتي تعتمد على حاسة السمع، حيث تتمثل الخدمات المقدمة للأشخاص من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة السمعية في ما يلي:

1. **لغة الإشارة:** الاهتمام بلغة الإشارة والتي تعرف بأنها:"لغة وصفية، عبارة عن نظام من الرموز اليدوية والحركات المشكلة أو المصورة، والتي تستخدم فيها حركات الأيدي وتعبيرات الأذرع و الأكتاف، من أجل وصف الكلمات والأفكار والأحداث التي يستجيب لها الفرد، أو يرغب في التعبير عنها"[1]، ويأتي هذا الاهتمام عن طريق توظيف مترجمين للصم، أو تعلم أخصائي المعلومات لهذه اللغة.

2. **التسجيلات الصوتية و الأشرطة:** التسجيلات الصوتية هي:"عبارة عن عملية حفظ الأصوات وتخزينها باستخدام أجهزة وبطرق معينة، بغرض إعادة سماعها عندما تقتضي الضرورة والحاجة إلى ذلك".[2] تشمل أشرطة الكاسيت أو الفيديو وغيرها من الوسائط السمعية. إذ يمكن استخدام التسجيلات الصوتية في عدة أغراض؛ كتسجيل المحاضرات، معالجة عيوب الكلام وغيرها.[3]

3. **أجهزة أخذ الملاحظات:** هي عبارة عن آلات طباعة مبرمجة لمعالجة الكلمات

---

[1] **عقل** سمير محمد.**التدريس لذوي الإعاقة السمعية.عمان:** دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012.ص.ص.105،104.

[2] **الباز محمد** مروة. **طرق تدريس ذوي الاحتياجات الخاصة:تخصص علوم**.[على الخط]. قسم المناهج وطرق التدريس.كلية التربية.جامعة بورسعيد، [د. ت].ص.105. متوفر على:
https://portal.arid.my/Publications/f7ebbdbd-0ad5-4a.pdf. (تاريخ الاطلاع:2018/03/03).

[3] **سلامة** عبد الحافظ محمد. **تصميم الوسائل التعليمية وإنتاجها لذوي الاحتياجات الخاصة**.عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008.ص.ص:106،105.

وتطويرها، وهي مزودة بمفاتيح الغرض منها اختصار الكلام المسموع أو المقروء من أجل أخذ الملاحظات، وتتم الاختصارات عن طريق إصدار ذو الاحتياجات الخاصة السمعية أوامر قليلة وبسيطة للطابعة. [1]

يوجد العديد من الخدمات والوسائل التعليمية المساعدة التي يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة السمعية الاستعانة بها بالإضافة إلى ما تم ذكره وتعداده أعلاه، ويمكن إضافة وسائل وأجهزة أخرى على سبيل الذكر لا الحصر كالصور الفوتوغرافية، شرائط الفيديو، الكمبيوتر التعليمي وغيرها.[2]

2.2.2. الخدمات التقنية: تتمثل الخدمات التقنية في أهم التقنيات المساعدة لمختلف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، والتي تتمثل في البرمجيات والأجهزة الإلكترونية الحديثة، فمن خلال هذا العنصر سنتطرق إلى أهم وأبرز الخدمات التقنية التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال التقنية الحديثة، وتتمثل هذه الخدمات في ما يلي:

- **ذوو الاحتياجات الخاصة الحركية:**

✓ برامج إدراك الأصوات، والتي تمنح للمستخدم إمكانية إعطاء الأوامر الصوتية بدلاً من استخدام لوحة المفاتيح.

✓ أداة التحكم « **Joyce Stick** » للذين يعانون صعوبة في استخدام لوحة المفاتيح، أو إدخال المعلومات، وإصدار الأوامر للحاسوب.

---

[1] **العزة** سعيد حسني.**الوسائل التعليمية والتكنولوجية المساعدة في خدمة العاديين وذوي الإعاقات المختلفة**.عمان: دار الثقافة، 2010.ص.195.

[2] **الربعي** عبد العزيز؛ **صبري** عبد الحميد.**مناهج و استراتيجيات تدريس ذوي الاحتياجات الخاصة:أسس نظرية ونماذج تطبيقية في اللغة العربية و الدراسات الاجتماعية**.عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2012. ص.ص :220-221.

✓ جهاز « **Eye Gaze** »، والذي يسمح بالتحكم في حركة العين أو رمشها من خلال تشغيل الحاسوب.

✓ أجهزة تقليب الصفحات « **Page Turners**» التي تقوم بمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة الحركية الذين لا يملكون القدرة على التحريك الكلي أو الجزئي لأيديهم على تقليب صفحات المواد المطبوعة.[1]

- **ذوو الاحتياجات الخاصة البصرية:**

1. **جهاز المفكرة المحمولة مع السطر الإلكتروني:** هذا الجهاز هو:"عبارة عن كمبيوتر محمول يستخدمه المكفوفين وضعاف البصر، حيث يتيح لهم إمكانية الكتابة، والحفظ والاتصال بالانترنت وتصفحه، كما يتيح العديد من الخيارات وهذا من خلال توفير خاصية قراءة المعلومات إما بطريقة براي، أو الاستماع إليها من مكبرات الصوت، إضافة إلى استرجاع وحفظ الملفات".[2]

2. **الكتب الناطقة:** "هي الكتب أو الدوريات أو غيرها من المعلومات التي يتم تسجيلها على أشرطة تسجيل، بحيث تتيح للكفيف خاصية الاستماع للمواد المسجلة دون الاستعانة بالمبصرين، واستخدام هذا الصنف من الكتب لا يقتصر على الأشخاص الذي يعانون من كف البصر فقط، بل يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة الحركية الذين لا يملكون قدرات على حمل الكتاب أو فتحه، وإمكانية استعماله من طرف الأشخاص الذين يعانون صعوبات

[1] **المزيد يحيى خليل** سارة.المرجع السابق.ص.13.

[2] **الشويعر** خولة بنت محمد.« **خدمات المعلومات المتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية: مكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود بمدينة الرياض أنموذجا** ». مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج.21، ع.1، 2015.ص.162.

التعلم، كما يمكن تسجيل الكتاب الناطق من قبل إما شركات متخصصة، أو من طرف أشخاص متطوعين".[1]

3. **آلة كورزويل للقراءة:** «**Kurzweil Reading Machine**» هي عبارة عن جهاز كمبيوتر، ومن بين أهم التقنيات المتطورة التي تساعد ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية على القراءة، إذ تقوم فكرة عمله على مبدأ التعرف على الرموز البصرية، من خلال كاميرا خاصة، بحيث تقوم هذه الأخيرة بمسح سريع لمحتوى الورقة، في حين يقوم الجهاز بقراءته بصوت مسموع عبر جهاز تحليل خاص.[2]

4. **برنامج جاوس:** « **JAWS** » هي اختصار لـ: « **Job Access With Speech** » هو عبارة عن برنامج قارئ للشاشة عن طريق الصوت، وحلقة وصل بين الكفيف وشاشة الحاسوب، بحيث يقوم بتحويل محتوى الشاشة على جهاز الحاسوب إلى نص صوتي، دوره مساعدة الكفيف عن طريق استعمال لوحة المفاتيح عوضاً على الفأرة، من خلال توجيهه عن طريق المؤشر الموجود على مستوى الشاشة، كما يسمح له بالاطلاع والقيام بمختلف العمليات كتسجيل الوثائق والملفات الصوتية أو الفيديو، ويمتاز كذلك بخاصية تحويل محتوى الشاشة من الخط العادي إلى محتوى لغة براي، وذلك باستخدام لوحة العرض، أي أنَّ برنامج « **JAWS** » له دورين: الدور الأول يتمثل في تحويل محتوى الشاشة العادية إلى صوت، أما الثاني فيتمثل في تحويله إلى لغة براي.[3]

5. **برنامج إبصار:** « **Ibsar** » هو برنامج قارئ للشاشة، يتم تثبيته على جهاز الحاسوب ويعمل وفق نظام التشغيل Windows XP ، مزود بعدة خصائص ومميزات منها:

- ✓ نظام تعليمي للوحة مفاتيح جهاز الحاسوب مع الاختبارات التفاعلية.

---

[1] **بن شعيرة** سعاد؛ **بو دربان** عز الدين. مرجع سابق. ص.242.

[2] **الدهمشي** محمد عامر. **دليل الطلبة والعاملين في التربية الخاصة**.عمان: دار الفكر، 2007. ص.200.

[3] **مقابلة مع السيد مسؤول فضاء براي بالمكتبة المركزية في جامعة محمد خيضر**. 2018/05/03، على الساعة:13:40.

- ✓ قارئ ملفات لمسح النصوص ضوئيا (عربي- إنجليزي).
- ✓ قاموس (عربي- إنجليزي).
- ✓ مدقق إملائي ناطق.
- ✓ يدعم معالجات النصوص كبرنامج **Word**، و **Outlook.**
- ✓ شاشة مساعدة لتصفح الانترنت.
- ✓ محول نصوص(عربي- إنجليزي) إلى لغة براي.[1]

6. **برنامج Virgo NT :** "هو برنامج قارئ للشاشة بطريقة براي، يعمل مع نظام **Windows 2000** النسخة العربية منه، مزود ببرنامج ناطق للوحة المفاتيح باللغة العربية مع إمكانية استخدام نظام الكتابة بطريقة براي 6 نقاط، وقارئ شاشة ناطق للغة الإنجليزية إضافة إلى برنامج متصفح للإنترنت بطريقة براي لقراءة صفحات الإنترنت، وبرنامج مكبر الشاشة لضعاف البصر".[2]

7. **متصفح Braille Surf:** " هو أحد متصفحات الإنترنت المصممة لذوي الاحتياجات الخاصة بصريا، يقوم هذا النوع من المتصفحات بتسهيل قراءة المعلومات على صفحات الإنترنت، إذ يقوم بإظهار تلك المعلومات على شكل نص بسيط وعادي على شاشة

[1] **أبو دية خميس** هناء. **واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات في تعليم الطلبة المعاقين بصريا بالكلية الجامعية للعلوم التطبيقية**. المؤتمر الدولي للعلوم التطبيقية 24-26 سبتمبر ، 2013.ص.17.

[2] **أبو عون** محمد إبراهيم. **فعالية استخدام برنامجي "إبصار" و "Virgo" في إكساب مهارات استخدام الحاسوب والإنترنت لدى الطلاب المكفوفين بالجامعة الإسلامية بغزة**. (مذكرة ماجستير). كلية الدراسات العليا.الجامعة الإسلامية غزة، 2006.ص.62.

الحاسوب بالنسبة لمن يعانون ضعفاً في البصر، كما يملك خاصية تحويل النص إلى صوت مسموع، أو إلى طريقة براي، وإمكانية طباعته بهذه الطريقة الأخيرة بالنسبة للمكفوفين".[1]

- **ذوو الاحتياجات الخاصة السمعية:**

1. **معلم التخاطب Baldi:** هو عبارة عن رجل آلي مصمم بتقنية ثلاثي الأبعاد، تم ابتكاره لمساعدة أولئك الأشخاص الذين يعانون ضعفا في حاسة السمع من أجل تطوير مهاراتهم وقدراتهم على التخاطب، بحيث يساعدهم على فهم وإنتاج اللغة المنطوقة، وإصلاح عيوب النطق، كما يقوم بالتحرك بالتزامن مع الصوت المسموع، والذي قد يكون إما تسجيلاً أو صوت إنسان،[2] بالإضافة إلى خصائص ومميزات أخرى يمتاز بها معلم التخاطب في تقديم مساعدة لكل من ضعاف السمع والصم على تجاوز صعوبات التواصل والتخاطب مع الآخرين.

2. **جهاز TRS-80:** "هو عبارة عن جهاز إلكتروني يستخدم لمساعدة الصم على نطق الأصوات، بحيث يمكن توصيله بحاسوب منزلي، إذ يسمح لمستخدمه إدخال المعلومات المراد التعبير عنها لفظيا، ويقوم الجهاز بدوره بتحويلها إلى لغة مسموعة".[3]

3. **جهاز أسطوانة الفيديو التفاعلية:** "يتم من خلال هذا الجهاز عرض أسطوانة ليزر توضع في جهاز الفيديو، ويوصل بمونيتور تلفزيوني وكومبيوتر صغير، بحيث يتيح لذوي الاحتياجات الخاصة سمعيا إمكانية استعادة المادة المقدمة على الأسطوانة بمجرد لمسة واحدة".[4]

---

[1] **العمران** أحمد.« **إمكانية الوصول إلى المعلومة: كيف يمكن للمعاقين بصريا النفاذ إلى أنظمة التشغيل الحاسوبية؟** ».[على الخط]. مجلة sight me، ع1،2016. ص.31. متوفر على: https://www.eavi.ae/SightmeLR.pdf. (تاريخ الاطلاع:2018/05/01).

[2] **الفايز فايز عبد الله** فايزة. **مراكز مصادر التعلم والتكنولوجيا المساعدة للأطفال ذوي الإعاقة السمعية**.عمان: دار الحامد، 2010. ص.141.

[3] **الفايز فايز عبد الله** فايزة. مرجع نفسه. ص.145.

[4] **صالح إبراهيم** سهير .مرجع سابق. ص.52.

4. **جهاز مترجم الأحاديث الهاتفية:** « **Tele Typewriter and Printer (TTY)** »

"هو عبارة عن جهاز تكنولوجي يسمح لذوي الاحتياجات الخاصة السمعية بالاتصال الهاتفي، من خلال مترجم يقوم بدوره بتحويل المادة المكتوبة إلى إشارات إلكترونية، ترسل عبر خطوط الهاتف، ثم تترجم وتحوّل إلى رسائل مكتوبة يتم طباعتها عبر طابعة متصلة بالهاتف الآخر".[1] وتقوم المكتبات بتوفير أجهزة الهاتف النصي لذوي الاحتياجات الخاصة السمعية، لغرض الاتصال من أجل الاستفادة من الخدمات المرجعية، والحصول على مختلف المعلومات.[2]

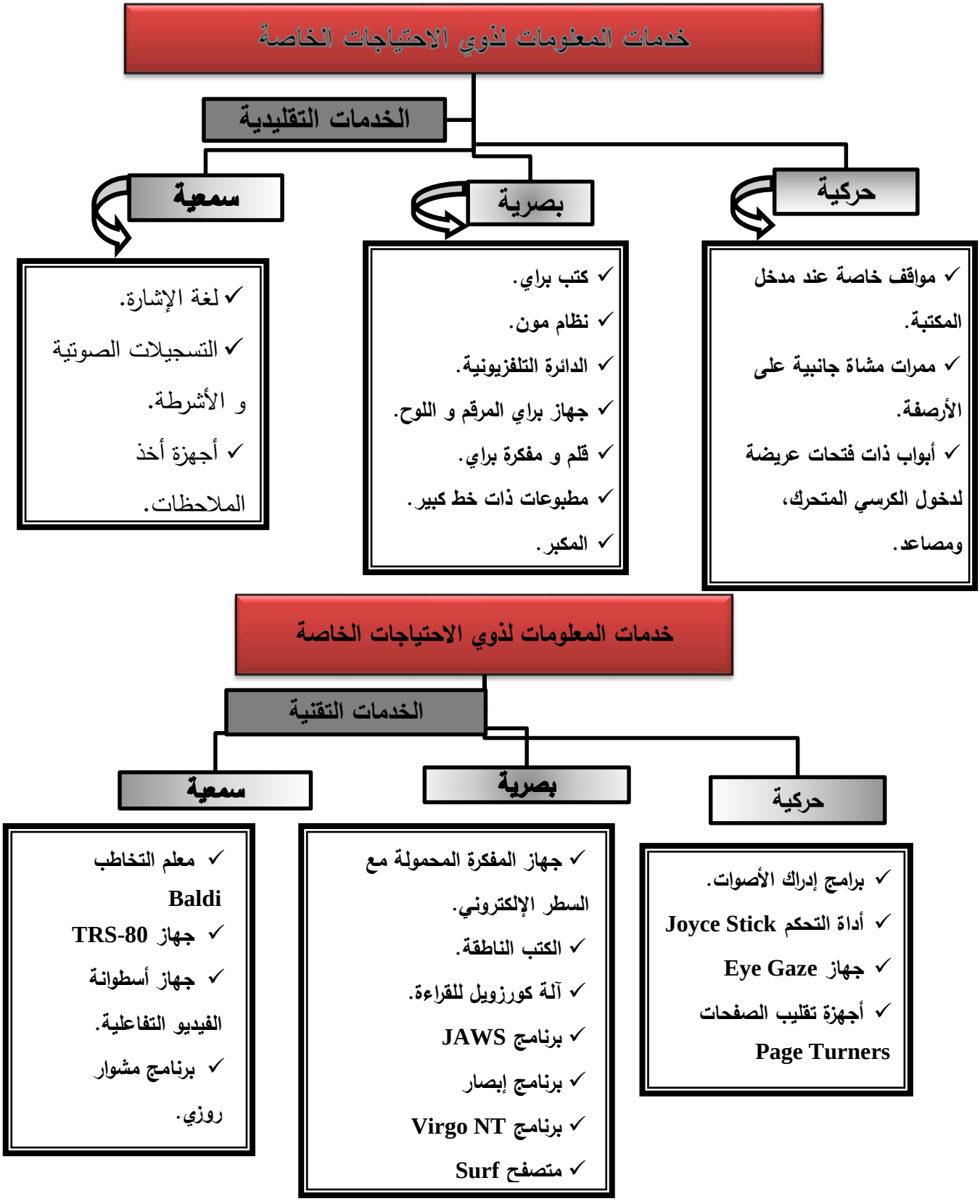
5. **برنامج مشوار روزي:** « **Rosie's Walk** » "هو عبارة عن دمج التمثيل التوضيحي مع النصوص، بالإضافة إلى لغة الإشارة الأمريكية في عملية تعليم القراءة باستخدام تقنية الأقراص المدمجة، من أجل اختبار إستراتيجيات القراءة وتلقي المفردات. تم تصميم برنامج "روزي" كآلية لتعلم اللغة، وذلك بتحويل الإشارات إلى مجموعة من الصور، والأسماء والحروف، وتحويل الكلمات إلى صور، كما يمتاز بخاصية تفسير لغة الإشارة الأمريكية إلى اللغة الإنجليزية".[3]

---

[1] صالح إبراهيم. **صورة المعاق في البرامج والمواد التلفزيونية**.القاهرة: دار العالم العربي، 2011. ص.52.

[2] الاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات(افلا)، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم).**الدليل الإرشادي لخدمات المكتبات للصم**؛ تر:**الأستاذ** سهام؛ قراءة ومراجعة **صوفي** عبد اللطيف.[على الخط].سلسلة ترجمة معايير الافلا،ع.2، 2013. ص.85.متوفر على: https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/62-ar.pdf.(تاريخ الاطلاع:2018/05/26).

[3] **بن عبيد اليوبي** عبد الرحمن.« **دور التعليم العالي في تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة السمعية** ».سلسلة نحو مجتمع المعرفة، ع.26، 2010. ص.107. متوفر على: https://www.kau.edu.sa . (تاريخ الاطلاع:2018/05/22).



الشكل رقم (01): يوضح خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.

3.2. الجهود الدولية والوطنية المبذولة لتقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: نظراً لتزايد عدد ذوي الاحتياجات الخاصة في العالم، أدى هذا إلى تزايد احتياجاتهم ومتطلباتهم، وبالتالي تدني و/أو انعدام الإمكانيات المادية والتسهيلات والخدمات العامة بما في ذلك خدمات المعلومات، وقد حرصت معظم دول العالم من خلال جملة من المواثيق والاتفاقيات الدولية والبروتوكولات المكملة لها، وكذا التشريعات والقوانين الداخلية على المستوى الوطني لكل دولة، والرامية إلى ضمان حقوقهم وحرياتهم الأساسية، حيث تسعى الهيئات والمنظمات الحقوقية الدولية إلى توفير تسهيلات وخدمات نوعية لمختلف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، والتي تساهم بدورها في تلبية احتياجاتهم الفعلية، وتيسير الوصول إليها دون عوائق، وتبرز الجهود الدولية والوطنية في مجال تقديم خدمات لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة، فيما يلي:

1.3.2. خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة في اتفاقية الأمم المتحدة: لعل الباحث والمقلِّب في صفحات التاريخ بشأن حماية ورعاية حقوق فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، يلاحظ بأن اهتمام المجتمع الدولي ليس وليد الآونة الأخيرة من العقد، بل نجد أنَّ بوادر الجهود الدولية في مجال حماية حقوق هذه الشريحة قد ظهرت مع الاتفاق والمصادقة على الإعلان العالمي لحقوق الإنسان سنة 1948، وقد اعتمدت الجمعية العامة سنة 1976 إعلان حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة، والذي ينص على كافة الحقوق المقررة ضمن حقوق الإنسان، وقد تم فيما بعد إقرار السنة الدولية لذوي الاحتياجات الخاصة سنة 1981، وبحلول سنة 2006 قامت الجمعية العامة لهيئة الأمم المتحدة باعتماد اتفاقية حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة وهذا بعد عقد مؤتمر يهدف إلى إعداد اتفاقية شاملة من أجل حماية حقوق وشؤون هذه

الفئات، وذلك بعد طلب مقترح من طرف المكسيك،[1]وقد نصت العديد من المواد ضمن "اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة" على مجموعة من التسهيلات والخدمات الواجب توفيرها لضمان حقوقهم، خاصة ما تضمنته كل من المادة 9 التي تكفل وتنص على إمكانية الوصول للخدمات، و كذا المادة 24 التي تنص على حق ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم، وتتلخص الخدمات والتسهيلات حسب ما جاء في مضمون الاتفاقية، فيما يلي:

- ✓ضرورة تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة الحركية الدخول بدون عوائق لجميع المباني المستخدمة سواء لأغراض عامة أو للأغراض التعليمية وغيرها.
- ✓تكييف مصاعد من استخدامها من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة الحركية، بحيث تكون مزودة بعناصر تحكُّم تظهر معها نصوص بلغة براي، وتتيح الصوت تلقائيا عند بلوغ الطابق المنشود.
- ✓توفير إمكانية الوصول إلى مواقع الشبكة العنكبوتية، من خلال تدعيم التكنولوجيات حيث يتم مراعاة تصميمها وفق المعايير الدولية المتعلقة بالوصول إلى المواقع.
- ✓وضع تدابير تتعلق بالترجمة الشفوية إلى لغة الإشارة.
- ✓إنشاء قاعدة بيانات إلكترونية بلغة الإشارة.
- ✓توفير خدمات شبكات الحاسوب، مع إمكانية التواصل عن طريق مؤتمرات الفيديو، التي ترتكز أساساً على بروتوكول الإنترنت.
- ✓تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى وسائط الإعلام التعليمية.[2]

---

[1] **الأخضري** نصر الدين.« **مواطن التقاطع بين أحكام القانون الإنساني والقوانين الراعية لشؤون المعوقين: الجزائر أنموذجا** » . مجلة العلوم الإنسانية، ع.36، 37، 2014. ص.ص:197-202.(بتصرف)

[2] الأمم المتحدة.**اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة:التقارير الأولية المقدمة من الدول الأطراف بموجب المادة 35 من الاتفاقية**.[على الخط].رقم C/AUT/1، 2011. ص.ص:22-50.(بتصرف). متوفر على: http://hrlibrary.umn.edu/arabic/AR-CRPD/CRPD26.pdf . (تاريخ الاطلاع: 2018/05/06).

اشتملت المادة 2 من نفس الاتفاقية على ضرورة توفير الأساليب والطرق، والوسائل والأجهزة والتكنولوجيات المساعدة لكافة فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، وهي كالآتي:

- ✓توفير طريقة براي.
- ✓الاتصال عن طريق اللمس.
- ✓الوسائط المتعددة سهلة الاستعمال.
- ✓وسائل وأشكال الاتصال البديلة، الخطية والسمعية، بحيث تكون بطريقة ميسرة يسهل قراءتها إما بواسطة ذوي الاحتياجات الخاصة، أو عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ✓توفير لافتات بطريقة براي وبأشكال يسهل قراءتها وفهمها في المباني.
- ✓توفير المساعدة من المرشدين، والأخصائيين المفسرين للغة الإشارة، من أجل تيسير ذوي الاحتياجات الخاصة السمعية إمكانية الوصول إلى المباني.
- ✓تشجيع أشكال المساعدة والدعم لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة على حدٍّ سواء، لضمان حصولهم على المعلومات.
- ✓ تشجيع إمكانية الوصول إلى تكنولوجيات، ونظم المعلومات والاتصال الجديدة، بما في ذلك الإنترنت.[1]
- ✓جعل نظم المعلومات والخدمات المحوسبة في متناول ذوي الاحتياجات الخاصة، أو تكييفها وفقاً لاحتياجاتهم.

[1] الأمم المتحدة.**اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري.**[على الخط]. ص.ص:8، 11، 26، متوفر على: www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-a.pdf . (تاريخ الاطلاع:2018/04/26).

✓ضرورة استشارة المنظمات التي تُعنى بذوي الاحتياجات الخاصة عند استحداث تدابير ترمي إلى جعل خدمات المعلومات ميسرة لمختلف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة.[1]

2.3.2. خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة في التشريع الجزائري:

منذ الإعلان عن"اتفاقية حقوق الأشخاص ذوو الإعاقة"، ودخولها حيز التنفيذ سنة 2006، قامت العديد من الدول حول العالم بتبني هذه الاتفاقية، والجزائر على غرار تلك الدول قامت هي الأخرى بتبني هذه الاتفاقية الدولية بتاريخ 2007،/03/31[2] حيث أقرت حقوق هذه الفئات من خلال أول نص قانوني 63-200، المؤرخ في 8 جوان 1963 والذي تم من خلاله الاعتراف فيه للمنظمة الوطنية للمكفوفين الجزائريين، بمنحهم الحق في الدفاع عن المكفوفين والعمل على ترقيتهم من الناحية الاجتماعية،[3] يلي هذا القانون قانون آخر المعدل والمتمم له، والذي صدر سنة 1985 تحت رقم 85-05 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها، والذي تطرق في الفصل التاسع منه من الباب الثاني إلى " تدابير حماية الأشخاص المعوقين"،[4] وقد جاء فيما بعد قانون 02-09 كتشريع متخصص وشامل في مجال"حماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم"، كما أن المؤسس الدستوري المعدل بموجب التعديل الدستوري 2016، والذي نص صراحة في المادة 72-5 على تمتع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة بجميع الحقوق المعترف بها للمواطنين العاديين، وجاء نص هذه المادة على أنه:"تعمل الدولة على تسهيل استفادة الفئات الضعيفة ذات الاحتياجات الخاصة من

---

[1] **الأحمد** وسيم حسام الدين.**الحماية القانونية لحقوق المعاقين ذوي الاحتياجات الخاصة**. بيروت:منشورات الحلبي الحقوقية، 2011. ص.145.

[2] **بركايل** رضية؛ **بن مصطفى** عبد الله.« **حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في النظام القانوني الجزائري** ». مجلة جيل حقوق الإنسان، ع.25، 2017. ص.28.

[3] **الأخضري** نصر الدين.المرجع السابق.ص203.

[4] الجزائر.**الجريدة الجزائرية الرسمية**، ع.8، قانون رقم 85-05، المؤرخ في 16 فيفري 1985، المتعلق بحماية الصحة وترقيتها.متوفر على: https://www.joradp.dz/HAR/Index.htm (تاريخ الاطلاع: 2018/05/21).

الحقوق المعترف بها لجميع المواطنين، وإدماجها في الحياة الاجتماعية".[1]حيث أقر مجموعة من الخدمات التي من شأنها ضمان حقوقهم، ومن جملة الخدمات التي تضمنها محتوى النص القانوني ما يلي:

- تهيئة الأماكن الجامعية والمدرسية، والأماكن المخصصة للنشاطات الثقافية لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تسهيل الوصول إلى الأماكن العمومية.
- تسهيل استعمال وسائل النقل.[2]
- تخصيص نسبة 4 % من أماكن التوقف في المواقف العمومية لذوي الاحتياجات الخاصة أو مرافقه.[3]
- خضوع ذوي الاحتياجات الخاصة إلى التعليم الإجباري، بحيث يستفيدون من كافة الظروف المادية الملائمة أثناء اجتيازهم للامتحانات بشكل عادي،[4]من كافة الأشكال وطرق تقديم الخدمات التعليمية من خلال المراكز المتخصصة، والتي تم إنشاؤها بموجب

---

[1] **بن يحيى** نعيمة.« **حقوق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في التشريع الجزائري: دراسة في القانون02-09** » . [على الخط]. مجلة العلوم القانونية والسياسية، ع.17. ص.322.متوفر على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/33835. (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

[2] الجزائر .**الجريدة الجزائرية الرسمية**.[على الخط].ع.34، المادة رقم 30، قانون 02-09 المؤرخ 8 ماي 2002، المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين و ترقيتهم.ص.11. متوفر على: https://www.joradp.dz/HAR/Index.htm. (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

[3] الجزائر .**الجريدة الجزائرية الرسمية**.[على الخط].ع.34، المادة رقم 32، قانون 02-09 المؤرخ 8 ماي 2002، المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين و ترقيتهم.ص.12. متوفر على: https://www.joradp.dz/HAR/Index.htm. (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

[4] الجزائر .**الجريدة الجزائرية الرسمية**.[على الخط].ع.34، المادة رقم 15، قانون 02-09 المؤرخ 8 ماي 2002، المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم. ص.9. متوفر على:https://www.joradp.dz/HAR/Index.htm . (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

المرسوم 80-59 المؤرخ في مارس 1980. [1]

قام المشرع الجزائري من خلال هذا القانون بإدراج العديد من الحقوق في صالح ذوي الاحتياجات الخاصة، سواء من خلال المراسيم السالفة الذكر، أو في مراسيم غيرها في مجالات أخرى، حيث أقر في العديد من المواد جملة من الخدمات الاجتماعية والتسهيلات التي من شأنها تلبية احتياجاتهم الفعلية، كالخدمات الصحية، والحق في الإدماج والاندماج الاجتماعيين، تسهيلات متعلقة بالتوظيف وغيرها، وهذه الامتيازات ما جعلت من هذا النص القانوني شاملا وافيا لجميع الحقوق والخدمات التي يمكن لمختلف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، وحسب -رأي الباحثة- أن هذه الشريحة لا زالت تعاني من نقص و/أو انعدام الخدمات المخصصة لهم في الأماكن العامة وبالأخص في الجامعات الجزائرية، حيث تفتقر مكتباتها أبسط التسهيلات رغم ما أقَّره القانون المذكور أعلاه، وما جاءت به المواثيق والاتفاقيات الدولية في هذا الشأن.

5.2. **تقييم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:** يمكن تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال إبراز الإيجابيات والسلبيات التي من شأنها إما تحسين وتطوير الخدمات، أو إفقاد وتثبيط فعاليتها، ويمكن إيجازها، فيما يلي:

1) **سلبيات تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:** تتمثل السلبيات في الصعوبات التي تحول دون استفادة فئات ذوي الاحتياجات الخاصة من خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، وهي كالآتي:

[1] **خضراوي** الهادي؛ **بن قويدر** الطاهر.« **الحماية القانونية لذوي الاحتياجات الخاصة وواقعها في الجزائر** ».[على الخط]. مجلة الدراسات القانونية والسياسية، مج.1، ع.5، 2017. ص.28. متوفر على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/38024. (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

- وجود صعوبات وحواجز تحول دون حصول ذوو الاحتياجات الخاصة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذا الوصول إلى البيئات المادية للمعلومات، كالكتابة بطريقة براي، أو لغة الإشارة، أو المواقع الشبكية التي يسهل قراءة محتوياتها على الشاشة.
- قلة فرص الحصول على الكتب المنشورة بالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية في قراءة المطبوعات، كالكتب المكتوبة بطريقة براي، و/أو بخط غليظ لضعاف البصر، و/أو بصيغة مسموعة.
- بطؤ ربط ذوي الاحتياجات الخاصة بالوسائل الرقمية، وتدني مستوى الخدمات الشبكية.
- التطور السريع الذي يشهده مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي يجعل القوانين السارية تتخلف عن الركب، كإهمال التطرق إلى جوانب متعلقة بالهواتف المحمولة، وخدمات الإنترنت.[1]
- ارتفاع تكلفة الوسائل التعليمية، خاصة الأجهزة التي تعمل وفق نظام الحاسوب.
- مشكل تعدد الوسائل التعليمية الخاصة بكل فئة من فئات ذوي الاحتياجات الخاصة.[2]

---

[1] الأمم المتحدة.**اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة: تعزيز إمكانية الوصول المعلومات والتكنولوجيا والتنمية الشاملة للجميع**.[على الخط].متوفر على: http://www.un.org/disabilities/documents/COP/9/RT3/CRPD_CSP_2016_4-1603540A.pdf . (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

[2] **الروسان** فاروق.**قضايا ومشكلات في التربية الخاصة**. [على الخط]. ط.3.عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2013.ص.179. متوفر: http://www.narjes-library.com/2015/08/blog-post_13.html . (تاريخ الاطلاع: 2018/05/24).

- وجود معوقات معمارية تتمثل في الحواجز والسلالم التي تعيق حركة ذوي الاحتياجات الخاصة الحركية، والتي لا تسمح للكثير منهم حرية الحركة والتنقل حتى باستخدام الوسائل المساعدة.[1]
- عدم وجود سياسة لتنمية المجموعات المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة.
- نقص المكتبيين المؤهلين لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.[2]

2) **إيجابيات تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:** تتمثل إيجابيات تقديم خدمات المعلومات التي تُعنى بمختلف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة فيما يلي:

- الاستفادة من التقنيات والأدوات الموجودة في المكتبة في البيئة التعليمية.
- تحسين ورفع المستوى التعليمي لدى ذوي الاحتياجات الخاصة.
- مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق الاستقلالية في التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة.
- العمل على تحسين المهارات التنظيمية، وحل المشكلات التي تواجههم.
- توافر أخصائيي معلومات بالمكتبة مؤهلين على التعامل مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة،[3] يؤدي إلى تحقيق التواصل الفعال والجيد بين المكتبي وذوو الاحتياجات الخاصة.
- إتاحة الوصول إلى لوحة العروض التقديمية في الفصول الدراسية.

---

[1] **نادي عبد الظاهر عبد الباقي**، عزة. **تصور مقترح لتفعيل دور الجمعيات الأهلية المصرية في مجال تأهيل المعوقين حركيا في ضوء خبرات بعض الدول**.(ماجستير). قسم التربية المقارنة. كلية التربية.جامعة الفيوم، 2012. ص.92. متوفر على: http://www.fayoum.edu.eg/education/Comparative/pdf/MsAzza.pdf .(تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

[2] **بن شعيرة** سعاد؛ **بو دربان** عز الدين.المرجع السابق. ص.245.

[3] **المزيد يحيى خليل** سارة.المرجع السابق. ص.14.

- إتاحة الوصول إلى المعلومات ومحتوى WWW. [1]

من خلال ما سبق، يظهر جليا بأن فئات ذوي الاحتياجات الخاصة تعد شريحة بالغة الأهمية، وعنصراً فاعلاً في المجتمع، وهذه الأهمية تستدعي من مراكز المعلومات والمكتبات الجامعية على وجه الخصوص، ضرورة توفير خدمات المعلومات والوسائل التعليمية المساعدة، والتي من شأنها تلبية احتياجاتهم الفعلية منها، وبالتالي تيسير عملية دمجهم مع غيرهم من الأشخاص العاديين ضمن المجتمع الأكاديمي، فخدمات المعلومات النوعية المقدمة لمختلف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، تساهم بشكل كبير في حل المشاكل وتذليل الصعوبات التي تحول دون استفادتهم منها.

في هذا الصدد – خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة–، فقد تضافرت العديد من الجهود الدولية والوطنية، من خلال ما جاءت به المواثيق والاتفاقيات الدولية في مجال حقوق الإنسان، والتي تنص وتنادي بضرورة حماية حقوق هته الفئات، وبالموازاة مع الاتفاقيات الدولية، جاء المشرع الجزائري من خلال دستوره بسن العديد من الحقوق لفائدة هذه الشريحة في الكثير من المناسبات، ولعل من أبرز القوانين الداعمة وبشكل صريح لحقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في الاستفادة والحصول على الخدمات التي تساهم في تسهيل حصولهم عليها دوناً عن سابقاتها من القوانين؛ نجد قانون 02–09 المتعلق بحماية ذوي الاحتياجات الخاصة وترقيتهم.

[1] **G**eorgios **Kouroupetroglou, A**lexandrox **Pino, H**ernisa Kacorri.**A Model of Accessibility Services Provision for Students with Disabilities in Higher Education** .Proceedings of the Internationnal Conference Universal Learning, 8-11 February 2001.p.24.

بالرغم من الاتفاقيات والمواثيق الدولية المنددة بضرورة احترام حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة، إلا أننا نلاحظ بأن هذه الفئة ما تزال تعاني من عدم استفادتها بشكل كافي من خدمات المعلومات على مستوى المكتبات الجامعية، وهذا راجع إلى عدة أسباب وعوامل حالت دون توفيرها.

الفصل الثالث:

خدمات المعلومات

لذوي الاحتياجات

الخاصة بجامعة

محمد خيضر -بسكرة –

يعتبر الإطار النظري بمثابة اللبنة التي تبنى على أساسها الدراسة الميدانية، من خلال ما تتضمنه من معارف ومعلومات متعلقة بجوانب موضوع الدراسة، أما الإطار الميداني فهو الدعامة المكملة لخلفية الموضوع النظرية حيث يسمح للباحث بدراسة مفردات العينة التي تتمحور حولها حيثيات موضوع بحثه ودراستها على أرض الواقع، في محاولة منه للوصول إلى نتائج علمية وعملية، وإثبات صدقها من عدمه، ولا تتم مجريات الدراسة إلا بتطبيق منهج مناسب يحدد مسار الدراسة وتوجهاتها، بالاعتماد على مجموعة أدوات ووسائل لجمع بيانات متعلقة بالموضوع، والعمل على تحليل وتفسير المعطيات المتحصل عليها، من أجل الحصول على معلومات ونتائج صحيحة، يمكن للباحثين اعتمادها والاستناد عليها في دراسات تكميلية في نفس المجال والسياق الذي ينتمي إليهما موضوع الدراسة الحالية.

1.التعريف بمكان الدراسة:

1.1. المكتبة المركزية الرئيسية أحمد ريقط – بسكرة–: تعتبر المكتبة المركزية الرئيسية أحمد ريقط الواجهة العلمية الرئيسية لجامعة محمد خيضر–بسكرة– فهي مكتبة حديثة النشأة، إذ تأسست في 29 ذو القعدة 1422هـ الموافق 12 فيفري 2002، وذلك بعد قرار رسمي إثر المرسوم التنفيذي رقم 98–219 المؤرخ في 07 جويلية 1998م، والذي ينص بموجبه على تأسيس الجامعة، كما تم تدشين المكتبة المركزية من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي عمار صخري،[1] وقد باشرت المكتبة الحالية مهامها في خدمة روادها مطلع السنة الجامعية 2002/2001م.[2]

[1] الموقع الإلكتروني لجامعة محمد خيضر بسكرة. **معالم تاريخية**.[على الخط].متوفر على: http://ar.univ-biskra.dz. (تاريخ الاطلاع:2018/06/03).

[2] المصدر: وثائق عامة داخلية.

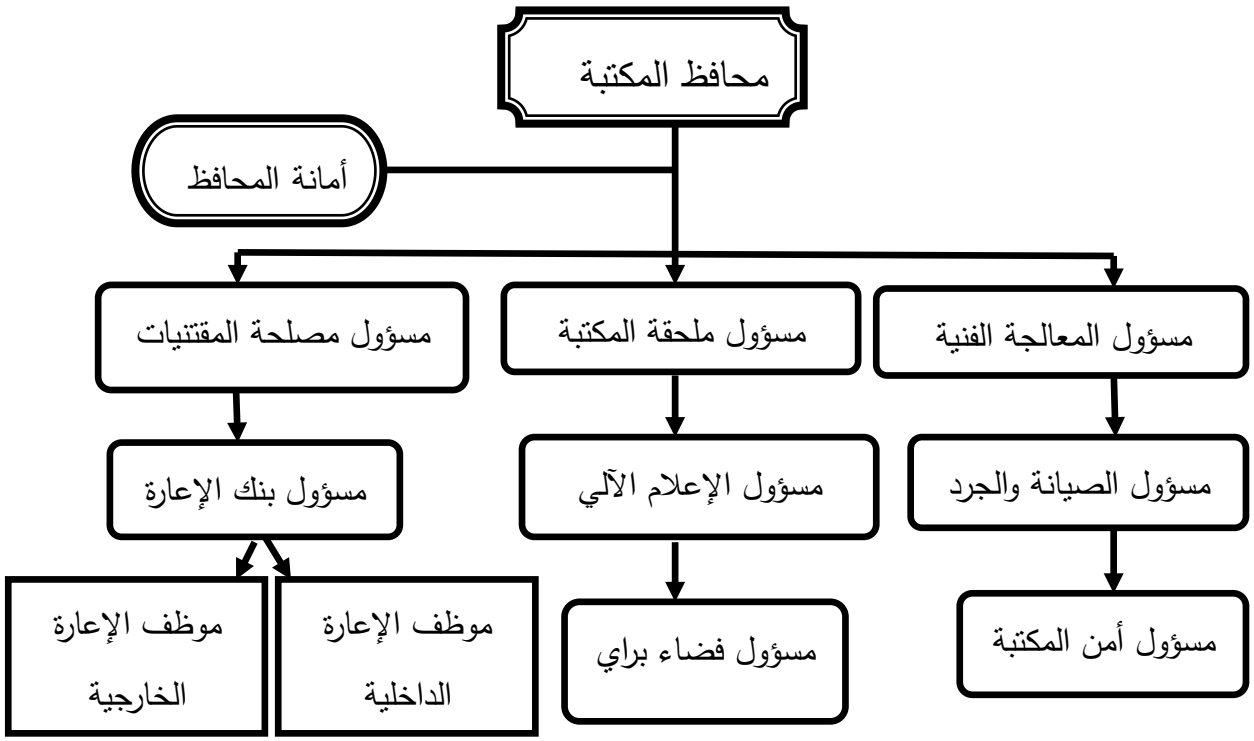
❍ **الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية الرئيسية:** يضم مبنى المكتبة الرئيسية أحمد ريقط ثلاثة طوابق:

⇦ **الطابق الأرضي:** هو طابق مخصص للإدارة، وبنكا للإعارة، ومراكز للمراقبة، مصاعد، فضاء براي، ومساحة مخصصة للبحث البيبليوغرافي.

⇦ **الطابق الأول:** يحتوي على قاعة مطالعة رقم 01، مخزن للإعارة الداخلية مكاتب خاصة بإصدارات الجامعة، وثلاث مصاعد تؤدي إلى الطابق الثاني.

⇦ **الطابق الثاني:** يتكون من قاعة مطالعة رقم 02، وست مكاتب تم تخصيصها لاستيعاب إصدارات المكتبة، إضافة إلى قاعة إنترنت لطلبة الدراسات والأساتذة.

وفيما يلي استعراض للهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية: [3]



شكل رقم (02): يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية الرئيسية –أحمد ريقط–.

[3] المصدر: نفسه.

❍ **خدمات المكتبة الرئيسية – أحمد ريقط –:** تقوم المكتبة المركزية الرئيسية أحمد ريقط بجامعة محمد خيضر –بسكرة– بتقديم خدمات متنوعة؛ منها ما هو إداري، حيث تشمل كل من التخطيط، التنظيم، الرقابة، الرقابة على الإنتاج، الرقابة علىى الخدمات، الرقابة على المستفيدين)، ومنها ما هو فني، والذي يتمثل في الخدمات الفنية وكذا خدمة فضاء براي المخصصة لفائدة ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية.

خدمة فضاء براي: تتيح المكتبة المركزية الرئيسية–أحمد ريقط– خدمة فضاء البراي لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية، حيث يتوفر على مجموعة من التجهيزات المادية، والتي تتمثل في طابعة براي تقليدية، جهاز القارئ الآلي وبرنامج **JAWS**، كما تقوم المكتبة وبالتنسيق مع أعضاء من"جمعية نور البصائر للمكفوفين"بالعمل على تسجيل وتحويل مصادر المعلومات من الأوعية التقليدية، إلى الأوعية المسموعة في شكل كتب صوتية، من أجل تسهيل استفادة ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية منها.

موازاة مع ما سبق، فإن فضاء براي يحتوي على أجهزة حواسيب، ومصادر معلومات بلغة براي(كتب، مجلات، روايات...)، تم التبرع بها للمكتبة من خلال تقديمها كهبة، وأشرطة كاسيت، أقراص مضغوطة، قواميس مكتوبة بحروف كبيرة مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة ممن يعانون ضعفا في البصر، كما توفر خدمة الإنترنت.

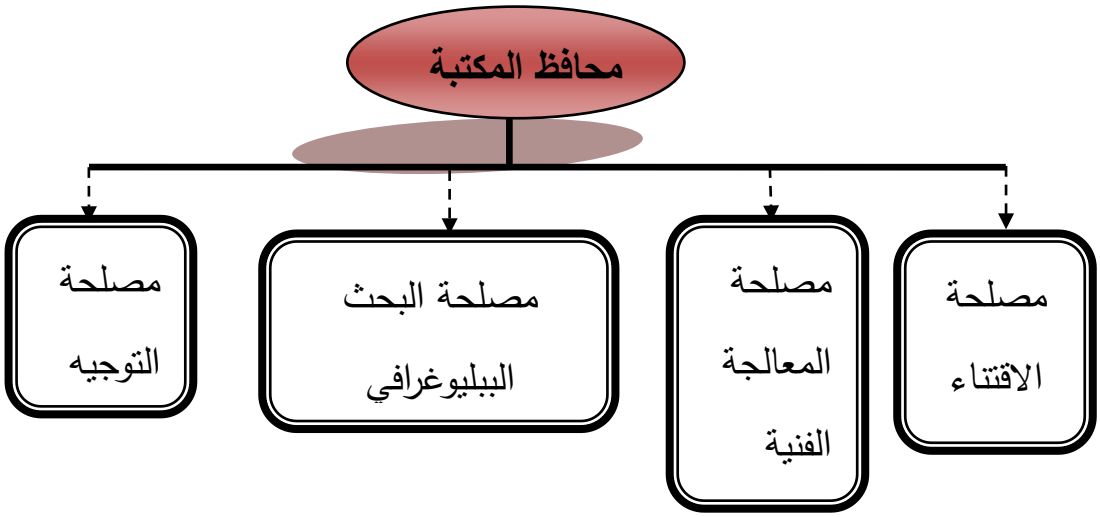
2.1. المكتبة المركزية –قطب شتمة–:

تقع المكتبة المركزية –قطب شتمة– بجامعة محمد خيضر بسكرة، استلم قرار تأسيسها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98–219 المؤرخ في 07 جويلية 1998 والمتضمن إنشاء الجامعة ككل، أما المكتبة المركزية –قطب شتمة– فقد تم تدشينها من قبل معالي وزير

التعليم العالي والبحث العلمي السيد طاهر حجار يوم 16 ذي الحجة 1437هـ الموافق 18 سبتمبر 2016. [1]إذ تعتبر هذه المكتبة ملحقة تابعة للمكتبة المركزية الرئيسية–أحمد ريقط–.

❍ **الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية –قطب شتمة–:** تحتوي المكتبة المركزية بالقطب الجامعي –شتمة– على عدة مرافق نوجزها في النقاط التالية:

- **الطابق الأرضي:** يحتوي مكتباً للاستقبال والتوجيه، قاعة لذوي الاحتياجات الخاصة، بنك الإعارة الخارجية، مصلحة المقتنيات، المخزن.
- **الطابق الأول:** يحتوي على قاعة المطالعة والبحث البيبليوغرافي، قاعة الإعارة الداخلية، المصالح التقنية.
- **الطابق الثاني:** يحتوي قاعة إعارة داخلية (الموسوعات والمعاجم)، قاعة المطالعة والبحث البيبليوغرافي، قاعة الإعلام الآلي والإنترنت.
- **الطابق الثالث:** مكتب المحافظ، قاعة الأساتذة، قاعة المطالعة والبحث البيبليوغرافي.



شكل رقم (03): يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية –قطب شتمة–.

[1] **مقابلة مع السيد مسؤول المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة–قطب شتمة–**.يوم 2018/05/15، على الساعة 09:25.

❍ **الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية–قطب شتمة–:** تضم المكتبة المركزية بالقطب الجامعي –شتمة– على مجموعة من الأرصدة المتعلقة بالتخصصات الموجودة بها، وهذه الأخيرة على مستوى كل من كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، حيث تمتاز أوعيتها بالتنوع من حيث الشكل (كتب، دوريات، موسوعات، معاجم...)، كما أن عدد الرصيد في تزايد مستمر كل سنة، وهذا من خلال عملية الاقتناء؛ فقد قدّر العدد الإجمالي كما هو موضح حسب الجدول الآتي:

الجدول رقم (01): يوضح العدد الإجمالي لرصيد المكتبة المركزية –قطب شتمة–.

الأوعية	عدد العناوين	عدد النسخ
الكتب	4345	3215
المجلات	55	2048
المذكرات	84	84
المجموع	4429	38299

❍ **الموارد البشرية في المكتبة المركزية–قطب شتمة–:** تتكون المكتبة المركزية بالقطب الجامعي – شتمة– من مجموعة موظفين، وهم موزعون على النحو الآتي:

الجدول (02): يوضح عدد الموظفين بالمكتبة المركزية –قطب شتمة–.

الرتبـة المهنيــة	عدد الموظفين
محافظ	01
ملحق مستوى أول	05
مساعد مكتبات جامعية	02
عون إدارة	01
أخصائي حفظ البيانات	01

2. إجراءات الدراسة:

1.2. منهج الدراسة:يعتبر المنهج بأنه: "الطريقة التي يتعين على الباحث أن يلتزم بها في بحثه، حيث يتقيد بإتباع مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير البحث، ويسترشد بها في سبيل الوصول إلى الحلول الملائمة لمشكلة البحث".[1]

تستلزم طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى الوصول إليها وتحقيقها، تحديد واختيار المنهج المناسب لها، ونظرا لطبيعة المشكلة التي يتمحور حولها موضوع دراستنا، حيث اعتمدنا فيها على المنهج المسحي للتعرف على واقع خدمات المعلومات المقدمة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر، إذ يعرّف المنهج المسحي

[1] **العاني** عبد القهار داود. **منهج البحث والتحقيق في الدراسات العلمية والإنسانية**. دمشق: دار وحي القلم، 2014. ص. 16.

بأنه:"استخدام طريقة منظمة لتحليل وتفسير أو تشخيص الوضع الراهن لمؤسسات المعلومات والمستفيدين منها".[1]

2.2. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

لاشك أن الباحث يبدأ منذ الوهلة الأولى لاختيار موضوع دراسته في التفكير جديا في مجتمع البحث الذي تتكون منه مفردات العينة المناسبة لها، والتي ستحدد بدورها معالمها الأساسية فيما بعد، فطبيعة الموضوع والفرضيات التي تندرج ضمنه هي من تتحكم بشكل أساسي ومباشر في كيفية اختياره لنوع العينة ومنه فإن العينات بحسب ما جاء تعريفها في أدبيات البحث العلمي:"هي فئة تمثل مجتمع البحث؛ أي أنها جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث[2]، حيث يراعى فيها التمثيل الصحيح للمجتمع المبحوث، يجري عليها عملية البحث، ثم تعمم النتائج على جميع وحدات المجتمع، أو الحالات الأخرى المشابهة[3].

تعمدنا من خلال دراستنا أخذ هاتين الفئتين دونا عن غيرهما، كونها أكثر فئات ذوي الاحتياجات الخاصة انتشارا وتواجدا في الوسط الأكاديمي، وعلى مستوى المكتبة المركزية تحديدا، إذ أن هذه الأخيرة تستهدف عن طريق خدماتها النوعية المقدمة من طرفها، المستفيدين من فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، ويتجلى ذلك من خلال ما توفره من تسهيلات وخدمات، وهذا على مستوى "فضاء براي" بالمكتبة المركزية الرئيسية، وقاعة على مستوى المكتبة المركزية بالقطب الجامعي–شتمة–، توفر خدمة الإنترنت لذوي الاحتياجات

[1] **عبد الهادي** محمد فتحي.**البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات**.القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003. ص.102.

[2] رجاء **وحيد دويدري**.**البحث العلمي:أساسياته النظرية وممارساته العملية**. دمشق:دار الفكر المعاصر، 2000. ص205.

[3] إبراهيم **أبراش**.**المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية**.عمان: دار الشروق، 2008. ص245.

الخاصة الحركية. وعلى هذا الأساس جاءت عينة دراستنا قصدية، وهي التي تتكون من حالات مختارة، بحيث تتيح للباحث أفضل فرصة لدراسة أسئلة بحثه والإجابة عليها بشكل معمق.[1]وعليه فقد اقتصرت عينة دراستنا على الفئتين الآتيتان:

- فئة ذوي الاحتياجات الخاصة الحركية.
- فئة ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية.

في نهاية المطاف خلصنا إلى تحديد مفردات عينة الدراسة المزمع دراستها، والتي تمثل بدورها المجتمع الكلي لها، حيث تم توزيع أربعة عشر(14) استمارة استبيان مع أربعة عشر(14) من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، والتي جرى توزيعها على مستوى المكتبة المركزية الرئيسية، والمكتبة المركزية–قطب شتمة–.

3.2.مجالات الدراسة: يتوجب على الباحث عند إجراء دراسته العلمية، ضرورة تحديد جميع العناصر التي سيتم على أساسها جمع البيانات المتعلقة بها، تتمثل مجمل هذه العناصر في إطار ما يسمى"مجالات الدراسة"، إذ تعد عناصر لابد من توافرها في أي دراسة علمية ممنهجة، بحيث تضبط من خلالها المنحى الذي تسير على إثره الدراسة، تتمثل مجالات دراستنا الموسومة بعنوان"خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لذوي الاحتياجات الخاصة" فيما يلي:

- **المجال الجغرافي:** يقد به الحدود المكانية التي تم تطبيق إجراءات الدراسة فيها، وقد اشتملت دراستنا على المكتبة الجامعية لجامعة محمد خيضر –بسكرة–:
  - المكتبة المركزية الرئيسية –أحمد ريقط–.

[1] بوب **ماتيوز**، ليز **روس**؛ تر: محمد **الجوهري**.**الدليل العلمي لمناهج البحث في العلوم الاجتماعية**.القاهرة: المركز القومي للترجمة، 2016.ص. 860.

- المكتبة المركزية –قطب شتمة–.

❍ **المجال الزمني:** المقصود به الفترة الزمنية المستغرقة في إعداد الدراسة، عبر المراحل التي مرت بها، مذ بداية التفكير في موضوع الدراسة واختياره، وصولا إلى مرحلة تحليل وتفسير بياناتها ومن ثم استخلاص النتائج، حيث أجريت دراستنا هذه بشقيها النظري والميداني خلال الفترة الممتدة ما بين أكتوبر2017 وجوان2018، في حين استمر توزيع الاستبيان على العينة المدروسة، وإجراء مقابلة مقننة مع مسؤول المكتبة المركزية ما يقارب الأسبوعين؛ نظرا لتعذر الوصول لبعض المبحوثين في أغلب الأحيان واسترجاعها في ذات الوقت الذي تم فيه تسليم الاستمارة.

❍ **المجال البشري:** يشمل المجال البشري مجموع المبحوثين الذين سيتم تطبيق أدوات جمع البيانات عليهم، بحيث يتمثلون في ذوي الاحتياجات الخاصة الحركية والبصرية المسجلين في كل المكتبة المركزية الرئيسية–أحمد ريقط– والمكتبة المركزية–قطب شتمة–.

4.2.أدوات جمع بيانات الدراسة: تختلف وسائل جمع البيانات وتتنوع من دراسة إلى أخرى، إذ أن فرضيات الدراسة والتساؤلات التي تسعى للإجابة عنها تحدد نوع الأداة المستخدمة، والتي ستطبق على مفردات العينة المدروسة، ونظرا لما تحمله دراستنا من خصوصيات، فقد استخدمنا عدة أدوات بغرض جمع البيانات المتعلقة بها، بداية من الملاحظة البسيطة للمكتبتين محل الدراسة على أرض الواقع، وكذا فئات ذوي الاحتياجات الخاصة المستفيدة من التسهيلات والمنشآت والتجهيزات المادية والخدمات المتوفرة بهما.

ارتكزت دراستنا بالإضافة للملاحظة البسيطة على أداة الاستبيان الذي يعتبر أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، ويقدم الاستبيان بشكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان.[1]

تضمنت استمارة الاستبيان ثلاثة محاور وتسعة عشر(19) سؤالا، تراوحت ما بين مغلقة ونصف مفتوحة، وجهت لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة الآتية:

- ذوو الاحتياجات الخاصة الحركية.
- ذوو الاحتياجات الخاصة البصرية.

كما استعانت الباحثة على أداة مغايرة، والتي لا تقل أهمية عن سابقتها ألا وهي"المقابلة المقننة" وهذا من أجل تدعيم دراستها، والمقابلة في تعريف بسيط وموجز تعتبر بأنها"أداة لجمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن تساؤلات البحث أو اختبار فرضياته، وتعتمد على مقابلة الباحث وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة للإجابة عنها."[2]

صمم دليل المقابلة المقننة من قبل الباحثة، والذي اشتمل في مجمله على ثلاثة(03) محاور رئيسية، واحتوت الأخيرة بدورها على14 سؤالا، تنوعت أسئلة المقابلة بين المغلقة والنصف مفتوحة، حيث ارتأينا توجيه دليل المقابلة المقننة لمسؤول المكتبة المركزية–قطب شتمة–، من أجل إفادتنا بمعلومات حول خدمات المعلومات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبتين محل الدراسة، وقد تم اختياره بحكم خبرته وتجربته في التعامل مع فئات الاحتياجات الخاصة والعمل كمسؤول سابق في فضاء البراي.

3. تحليل وتفسير بيانات الدراسة:

[1] **ذوقان** عبيدات؛ وآخران.**البحث العلمي:مفهومه، وأدواته، وأساليبه**.[د.م]:دار الفكر، 1984. ص. 121.

[2] محمد بكر **نوفل، أبو عواد** فريال محمد.**التفكير والبحث العلمي**.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2010. ص.257.

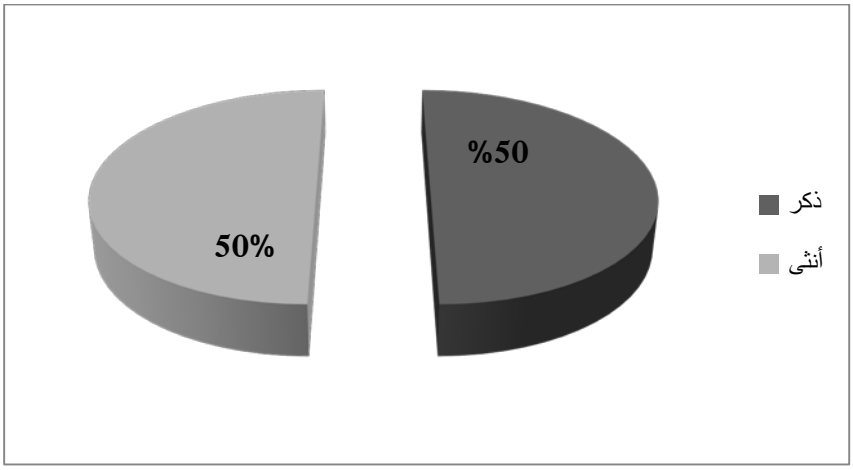
1.3. بيانات عن مفردات الدراسة:

- **الجنس:**

جدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	07	50 %
أنثى	07	50 %
المجموع	14	100 %

من بين مكونات العملية التعليمية لأي مؤسسة تُعنى بالتعليم؛ سواء مدارس أو جامعات، نجد:الطلبة؛ أي "المستفيدين" من كلا الجنسين (ذكر/أنثى) ويعتبر الجنس العلامة الفارقة التي تميز البشر، حيث يساهم نوع وطبيعة الجنس في تبيان الاختلافات الموجودة بينهما، وتحديد الخصائص التعليمية لكل منهما. ومن خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن نسبة % 50 من عينة الدراسة قد مثلت كلا الجنسين، وهذا ما يفسر أن خدمات المعلومات تتاح لهم بالتساوي وبدون تمييز أو تفضيل فئة عن غيرها، وهو راجع كذلك إلى مدى استفادة ذوي الاحتياجات الخاصة المسجلين بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر –بسكرة– من خدمات المعلومات المقدمة لهم على وجه الخصوص.



شكل رقم (04):يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

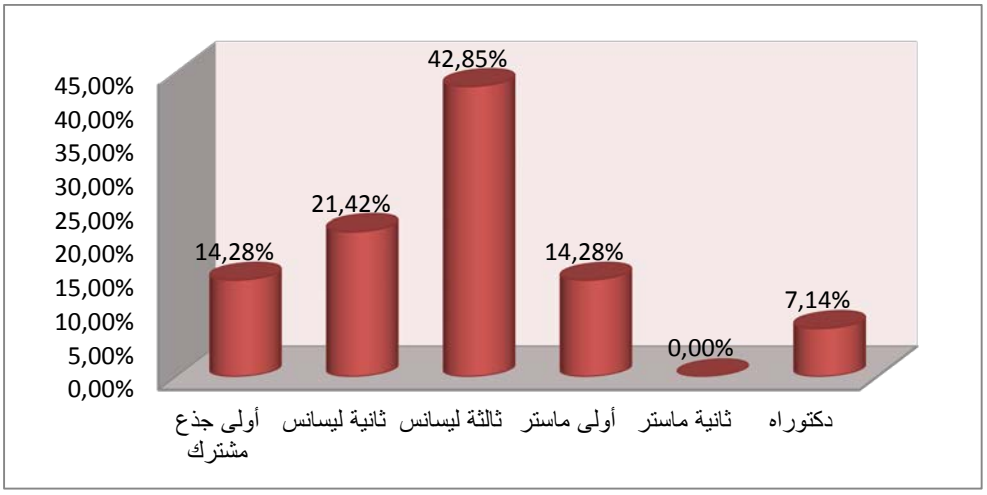
- **المستوى الأكاديمي:**

جدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الأكاديمي.

المستوى الجامعي	التكرارات	النسبة المئوية
أولى جذع مشترك	02	%14,28
ثانية ليسانس	03	%21,42
ثالثة ليسانس	06	%42,85
أولى ماستر	02	%14,28
ثانية ماستر	00	%00,00
دكتوراه	01	%07.14
المجموع	14	%100

يساهم المستوى الأكاديمي في ترقية المستوى المعرفي والثقافي، وإثراء معارفهم المكتسبة، كما يسمح المستوى الأكاديمي بالتعرف على مدى إقبال أي مستوى دوناً عن غيره على خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة محل الدراسة، فمن خلال خدمات المعلومات يرفع الفرد من مستواه المعرفي والأكاديمي، ويحقق بذلك الاستفادة الفعلية

والاستغلال الجيد للمعلومات المكتسبة بفضل خدمات المعلومات. يتبين لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه، أن نسبة أفراد العينة ممن يدرسون سنة ثالثة ليسانس **LMD** هم الأكثر استفادة من خدمات المعلومات، حيث قدرت نسبتهم بـ: 42,85%، يليها مستوى ثانية ليسانس بنسبة 21,42%، أما فيما يخص سنة أولى جذع مشترك، وسنة أولى ماستر فكانت النسبة بينهما متساوية، حيث شكلت ما يقارب 14,28% لكل سنة، بينما نجد في مقابل ذلك نسبة 07.14% لطلبة الدكتوراه، بمعدل طالب واحد فقط، ويمكن تفسير هذا التباين في النسب إلى تفاوت احتياجات المستفيدين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من الخدمات المقدمة، بسبب نقص إدراكهم ووعيهم بأهميتها وضرورة الحصول عليها والاستفادة منها، ومدى ملائمة الخدمات لطبيعة احتياجاتهم الخاصة.



شكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الأكاديمي.

- **<u>التخصص العلمي:</u>**

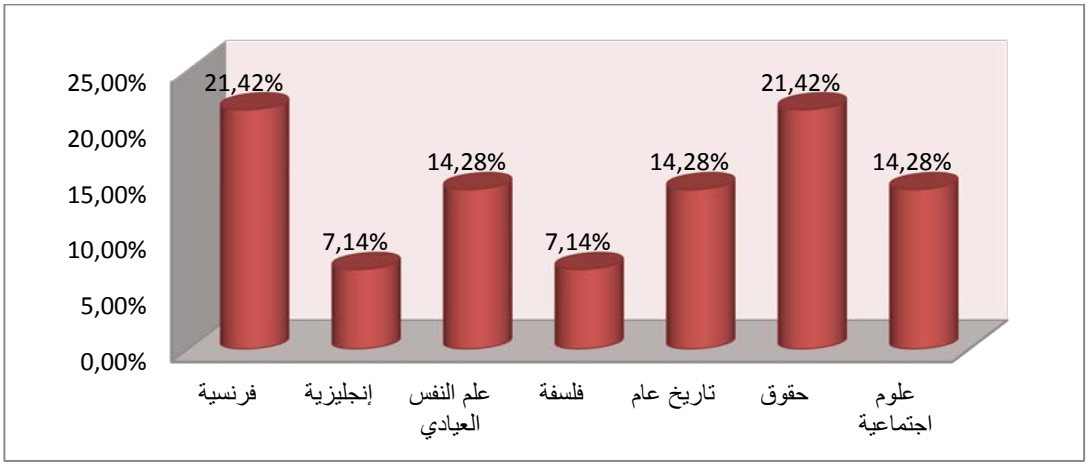
يعتبر التخصص العلمي من أبرز العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، كونه يعطينا فكرة حول الخلفيات المعرفية والعلمية المتعلقة بأفراد العينة المدروسة، ومدى ملائمة وتوافق تخصصاتهم مع نوعية وطبيعة الخدمات المتاحة لهم من قبل المكتبة المركزية. من هذا المنطلق يتجلى لنا من خلال الجدول المبين أعلاه، نجد بأن

تخصصي الفرنسية والحقوق يتساويان بنسبة تتراوح حوالي 21,42%، فيما بلغت نسبة تخصص علم النفس الإكلينيكي(العيادي) والتاريخ العام والعلوم الاجتماعية 14,28، أما النسب المتبقية فجاء توزيعها بنسبة 07,14% بين كل من تخصص الفلسفة والإنجليزية.

جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي.

التخصص	التكرارات	النسبة المئوية
فرنسية	03	21,42%
إنجليزية	01	%07,14
علم النفس العيادي	02	14,28%
فلسفة	01	%07,14
تاريخ عام	02	14,28%
حقوق	03	21,42%
علوم اجتماعية	02	14,28%
المجموع	14	%100

الملاحظ من خلال المعطيات أن التخصصات العلمية الأكثر استفادة من خدمات المعلومات المتاحة على مستوى المكتبة المركزية؛ هي التخصصات الأدبية بالدرجة الأولى، والسبب يرجع –في أغلب الأحيان– إلى اختيار ذوي الاحتياجات الخاصة تخصصات أدبية لا علمية، وهذا ما يفسر النسب المرتفعة في أواسط أفراد العينة المسجلين بالمكتبة محل دراستنا والمستفيدين من خدماتها.



شكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي.

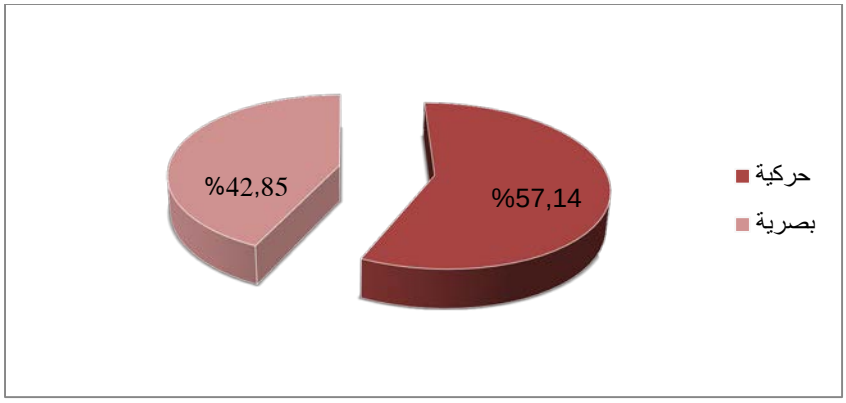
- **طبيعة الاحتياجات الخاصة:**

طبيعة الاحتياجات الخاصة	التكرارات	النسبة المئوية
حركية	8	57,14%
بصرية	6	42,85%
المجموع	14	100%

جدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة احتياجاتكم الخاصة.

تختلف وتتعدد أنواع الاحتياجات الخاصة حسب طبيعة احتياجات كل فئة حيث تساهم هذه الأخيرة في تحديد نوع الخدمات الملائمة والمناسبة لكل فئة. بما أن العينة المدروسة قد اقتصرت على فئة ذوي الاحتياجات الخاصة الحركية والبصرية، المسجلين على مستوى المكتبة المركزية، والمستفيدين من خدمات المعلومات بها، حيث نلاحظ أن أفراد العينة من ذوي الاحتياجات الخاصة حركيا يشكلون نسبة 57,14%، بينما فئة ذوي الاحتياجات الخاصة بصريا فقد قدّرت بما يفوق 42,85% من مجمل المجموع الكلي لأفراد العينة، والسبب الذي كان وراء ارتفاع نسبة دون الأخرى، هو أنّ ذوي الاحتياجات الخاصة بصريا

الذين يدرسون بأقسام الكليات الموجودة بالقطب الجامعي –شتمة– يقومون بالتسجيل على مستوى المركزية بالقطب، لكنهم لا يستفيدون من الخدمات المقدمة بها وذلك لعدم وجود خدمات أو تجهيزات تلبي طبيعة احتياجاتهم الفعلية، بينما تتوفر المكتبة المركزية الرئيسية على فضاء براي، مما يفسر تباين النسب.



شكل رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة احتياجاتهم الخاصة.

2.3. الإمكانيات المادية والبشرية التي توفرها المكتبة المركزية لذوي الاحتياجات الخاصة.

- **تصميم بناية المكتبة محل الدراسة وفقا لطبيعة احتياجاتكم الخاصة:**

يعتبر تصميم مبنى المكتبة وفقا للمعايير والمواصفات العالمية لمباني مكتبات ذوي الاحتياجات الخاصة، عاملا أساسيا في تلبية خدمات المعلومات وتوفير إمكانية الوصول إليها دون وجود عوائق فيزيائية تحد من حرية تنقل وحركة ذوي الاحتياجات الخاصة. نظراً للأهمية التي يكتسيها موضوع دراستنا قمنا بطرح السؤال التالي على أفراد العينة:

"هل تعتقد أن تصميم بناية المكتبة المركزية يراعي طبيعة احتياجاتكم الخاصة؟"

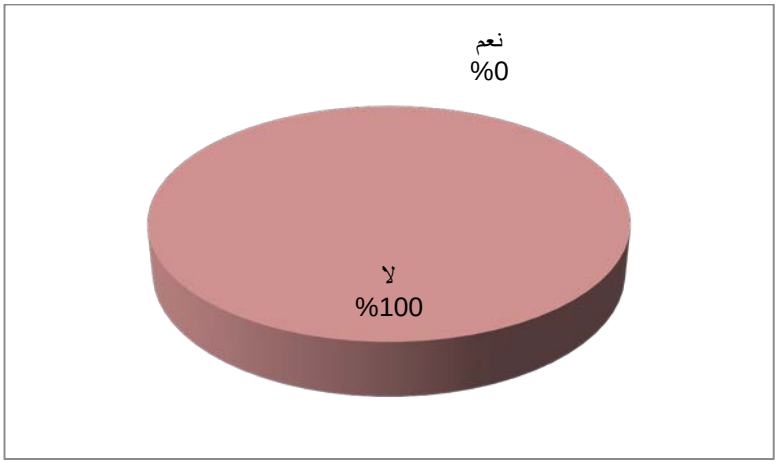
جدول رقم (07): يوضح رأي أفراد العينة حول تصميم بناية المكتبة وفقاً لطبيعة احتياجاتهم الخاصة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	00	00,00%
لا	14	100%
المجموع	14	100%

من خلال الجدول وبعد قراءة النتائج، نجد أن كافة أفراد العينة ترى بأن مبنى المكتبة المركزية لا يلاءم طبيعة احتياجاتهم الخاصة بنسبة 100% والسبب يعود لوجود حواجز تعيق حرية تنقلهم وحركتهم داخل المكتبة، مما يؤدي إلى عدم استفادتهم من التسهيلات وخدمات المعلومات بشكل كافٍ.

عبر سؤال فرعي ولمعرفة اقتراحاتهم من أجل تحسين مبنى المكتبة المركزية، لجعله يلاءم طبيعة احتياجاتهم، طرحنا سؤالاً آخر على أفراد العينة ممن أجابوا بالنفي بأن مكتبة المكتبة محل الدراسة لا يتناسب وطبيعة احتياجاتهم، وكان السؤال على النحو الآتي:"ما هي اقتراحاتكم للتغيير المستقبلي؟"

أجمع كافة أفراد العينة أنّ على المكتبة المركزية ضرورة تصميم المبنى وفقاً للمعايير التي تتماشى وطبيعة احتياجاتهم الخاصة، وتخصيص ممرات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة حركيا أمام مدخل المكتبة، وتوفير مصاعد وسلم متحرك بدلاً عن السلم المخصص للمستفيدين العاديين، توفير مساحات واسعة داخل المكتبة لتسهيل وتمكين ذوي الاحتياجات الخاصة حركيا من حرية الحركة والتنقل، ضرورة تناسب ارتفاع المكان المخصص للإعارة (بنك الإعارة) مع الكراسي المتحركة، مما يسمح لهم بالتواصل الجيد مع أخصائي المعلومات.



شكل رقم(08):يوضح رأي أفراد العينة حول تصميم بناية المكتبة وفقاً لطبيعة احتياجاتهم الخاصة.

- **مدى كفاية وملائمة العتاد والتجهيزات والبرمجيات التي توفرها المكتبة المركزية لتلبية احتياجاتهم الخاصة.**

جدول رقم (08): يوضح مدى كفاية وملائمة العتاد والتجهيزات والبرمجيات التي توفرها المكتبة المركزية لتلبية احتياجاتهم الخاصة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	07	50%
لا	07	50%
المجموع	14	100%

تعتبر الإمكانيات المادية(عتاد، تجهيزات، برمجيات) الدعامة الأساسية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، حيث تساهم في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة من طرف المكتبة، وللوقوف أكثر على مدى كفاية التجهيزات المادية التي توفرها المكتبة المركزية من أجل تلبية احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة من خدمات المعلومات، ارتأينا طرح تساؤل على أفراد العينة المدروسة، وقد جاء التساؤل كما يلي:

"هل تعتقد أنّ العتاد والتجهيزات والبرمجيات التي توفرها المكتبة المركزية لكم كافية وملائمة لتلبية احتياجاتكم؟".

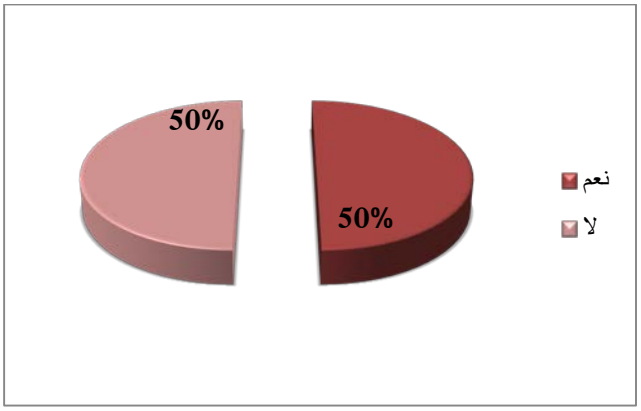
من خلا الجدول أعلاه، نلاحظ بأن نسبة 50% جاءت مناصَفَة ما بين نافٍ ومؤكد لوجود تجهيزات مادية، وهذا ما أكده مسؤول المكتبة المركزية–قطب شتمة– من خلال إجاباته عند إجرائنا مقابلة مقننة معه، والذي أكد بدوره وجود كل من البرمجيات، العتاد والتجهيزات[1]، وهذا من خلال التساؤل الذي قمنا بطرحه عليه كما يلي: "هل تتوفر المكتبة المركزية على الإمكانيات المادية اللازمة لتلبية الاحتياجات الفعلية لذوي الاحتياجات الخاصة؟"، إذ قدمنا أربع افتراضات قمنا باقتراحها كالآتي:

- مبنى المكتبة.
- العتاد والتجهيزات.
- البرمجيات.
- ميزانية.

قمنا من خلال سؤال فرعي بطرحه على أفراد العينة ممن أجابوا بأن المكتبة المركزية لا تقوم بتوفير تجهيزات مادية كافية لتلبية احتياجاتهم الفعلية، وقد جاء السؤال الموجه لهم على المنوال الآتي: "ما هو العتاد الذي ترى فيه ضرورة للتوفير؟"

كانت معظم الإجابات تدور حول ضرورة توفير المكتبة طابعات براي حديثة ومتطورة، أجهزة وبرمجيات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة بصريا، وكتب صوتية.

[1] **مقابلة مع السيد مسؤول المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة–قطب شتمة–**.يوم 2018/05/15، على الساعة 09:25.



شكل رقم (09): يوضح مدى كفاية وملائمة العتاد والتجهيزات والبرمجيات التي توفرها المكتبة المركزية لتلبية احتياجاتهم الخاصة.

- **مدى كفاية الموارد البشرية من حيث العدد والكفاءة في المكتبة المركزية.**

جدول رقم (09): مدى كفاية الموارد البشرية من حيث العدد والكفاءة في المكتبة المركزية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	02	14,28%
لا	12	85,71%
المجموع	14	100%

تعتبر الموارد البشرية عنصراً هاماً وضرورياً لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، فكلما كان المورد البشري ذو كفاءة وخبرة، كلما كانت الخدمات المقدمة ذات جودة. نظراً لأهمية الموارد البشرية وضرورة توافرها، طرحنا سؤالاً على أفراد العينة لمعرفة رأيهم حول مدى كفاية الموارد البشرية من حيث العدد والكفاءة، والسؤال كالتالي:

"هل تعتقد أنّ الموارد البشرية التي تسخرها المكتبة المركزية لتلبية احتياجاتكم كافية من حيث العدد والكفاءة؟".

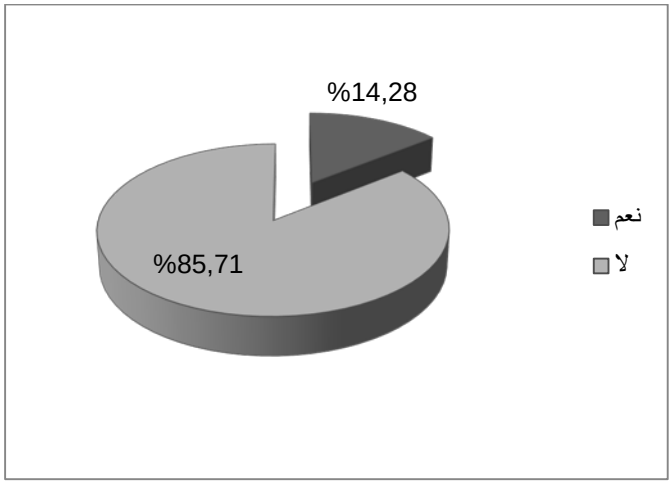
فمن خلال معطيات الجدول نلاحظ أنّ الذين يرون بأنّ الموارد البشرية ليست على قدر كافٍ من الكفاءة ولا العدد المطلوب تقدّر نسبتهم ما يفوق 85,71% بينما النسبة المتبقية و المقدّرة 14,28% فقد أكدت توفر مورد بشري كفؤ.

لعل ما يدعم إجابات أفراد العينة التي ترى من–وجهة نظرها– توفر موارد بشرية بالمكتبة، إجابة مسؤول المكتبة المركزية–قطب شتمة–، من خلال السؤال التالي الذي قمنا بطرحه عليه: "هل يتواجد بالمكتبة المركزية الموارد البشرية؟ وما هي خصائصهم؟"، وذلك بعد طرح الاقتراحات التالية:

- متخصص في علم المكتبات مكوّن في مجال التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
- متخصص في علم النفس أو علم الاجتماع.
- العدد الكافي من أخصائي المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- خصائص أخرى.

حيث أكّد توفر المكتبة على مورد بشري برتبة عون إدارة مخصص لذوي الاحتياجات الخاصة بصرياً، إضافة إلى وجود مجموعة "أصدقاء المكتبة" ضمن جمعية تُعنى بذوي الاحتياجات الخاصة بصرياً على مستوى المكتبة المركزية الرئيسية، و التي تقوم بمبادرة تسجيل الكتب الصوتية، بالتنسيق مع مسؤول فضاء البراي،[1] وهذا ما لمسناه من خلال زياراتنا المتكررة للمكتبة محل الدراسة قصد إجراء الدراسة الاستطلاعية والميدانية.

[1] **مقابلة مع السيد مسئول المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة–قطب شتمة–**.يوم 2018/05/15، على الساعة 09:25.



شكل رقم (10):مدى كفاية الموارد البشرية من حيث العدد والكفاءة في المكتبة المركزية.

- **مدى الرضا على الإمكانيات المادية والبشرية التي تسخرها المكتبة المركزية.**

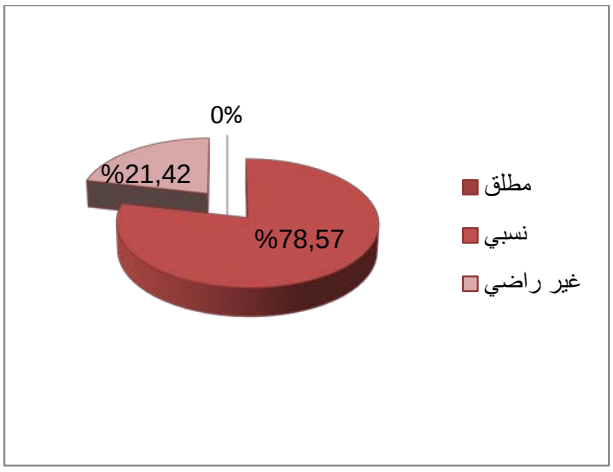
جدول رقم (10): يوضح رأي أفراد العينة حول مدى رضاهم عن الإمكانيات المادية والبشرية التي تسخرها المكتبة المركزية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
مطلق	00	00,00%
نسبي	11	78,57%
غير راضي	03	21,42%
المجموع	14	100%

يمكن القول بأنّ تقديم خدمات المعلومات مرهون بمدى رضا المستفيدين عن الموارد البشرية، ومدى توافر التجهيزات المادية بالمكتبة، فالعناصر هذه مجتمعة تسعى من خلالها المكتبات الجامعية ضمان تلبية احتياجاتهم الفعلية من خدمات المعلومات، وبالتالي تحقيق رضا المستفيد. في محاولة منّا لمعرفة رأي أفراد العينة المدروسة حول مدى رضاهم عن الإمكانيات التي تسخرها المكتبة محل الدراسة، طرحنا السؤال التالي:

"ما مدى رضاكم على الإمكانيات المادية والبشرية التي تسخرها المكتبة المركزية لكم؟"

اتفق معظم أفراد العينة على أنهم راضون نسبياً على الإمكانيات المادية والبشرية التي تسخرها المكتبة بما يفوق 78,57%، فيما كانت النسبة المتبقية والتي مثلت آراء أفراد العينة الذين عبّروا عن عدم رضاهم على الإمكانيات، فقد بلغت ما يقارب 21,42%، ومن المرجَّح أن عدم رضاهم تعود أسبابه إلى نقص التسهيلات والتجهيزات التي من شأنها تيسير استفادتهم الفعلية منها، وكذا نقص و/أو عدم خبرة أخصائي المعلومات بالخدمات التي تلاءم طبيعة احتياجاتهم الخاصة، مما يؤدي إلى غياب الاتصال والتواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، أو قد يكون السبب نتيجة العوامل النفسية التي تنبع من ذو الاحتياجات الخاصة شخصيا.



شكل رقم (11):يوضح رأي أفراد العينة حول مدى رضاهم عن الإمكانيات المادية والبشرية التي تسخرها المكتبة المركزية

3.3.الخدمات النوعية التي تتيحها المكتبة المركزية لذوي الاحتياجات الخاصة.

- **الخدمات المتاحة من طرف المكتبة المركزية لذوي الاحتياجات الخاصة.**

تعتبر خدمات المعلومات من بين أبرز العوامل المؤدية لنجاح المكتبات ومراكز المعلومات، والتي تسعى من خلالها إلى تحقيق الهدف الرئيس منها؛ ألا وهو تلبية احتياجات

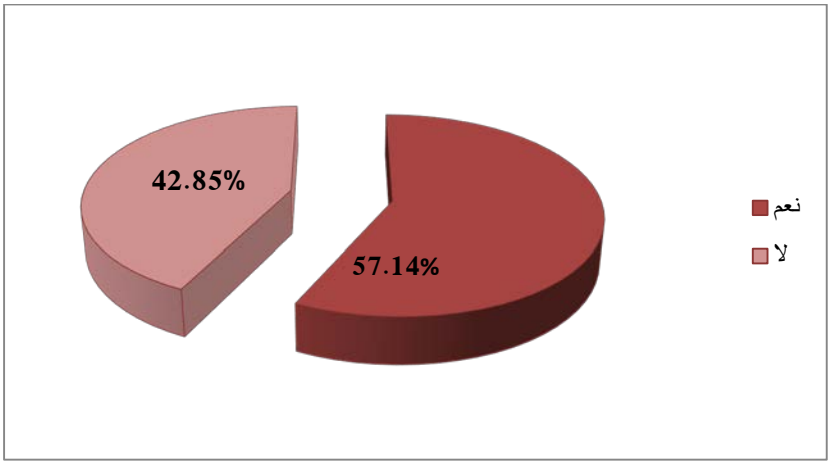
المستفيدين، كما تعمل بعض الخدمات النوعية على استقطاب أكبر عدد ممكن من المستفيدين إليها، ومن هذا المنطلق طرحنا السؤال التالي على أفراد العينة:

"هل تتيح المكتبة المركزية خدمات المعلومات المناسبة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة؟".

جدول رقم (11): يوضح رأي أفراد العينة حول الخدمات المتاحة من طرف المكتبة المركزية لذوي الاحتياجات الخاصة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	08	57,14%
لا	07	42,85%
المجموع	14	100%

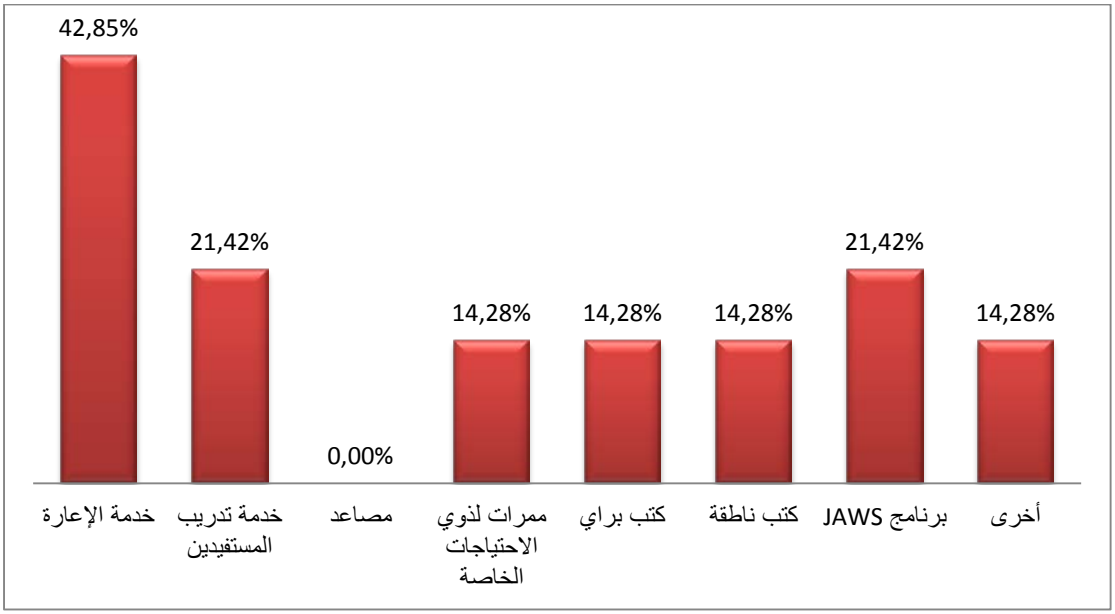
يرى ما يقارب 57,14% من أفراد العينة بأن المكتبة المركزية تتيح خدمات المعلومات، بينما يرى ما يفوق 42,85% منهم أنها لا تقوم بتقديم الخدمات ويرجّح أسباب التباين والاختلاف إلى نقص مستوى تقديم الخدمات، وعدم كفايتها بالشكل الذي يسمح للمكتبة تلبيتها على نحو أفضل، أو لعدم معرفتهم ووعيهم بنوعية خدمات المعلومات المقدمة والمناسبة لاحتياجاتهم الفعلية.



شكل رقم (12): يوضح رأي أفراد العينة حول الخدمات المتاحة من طرف المكتبة المركزية لذوي الاحتياجات الخاصة.

- **خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة محل الدراسة.**
- جدول رقم (12): يوضح إجابات أفراد العينة حول خدمات المعلومات التي تتيحها مكتبتهم.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة الإعارة	06	42,85%
خدمة تدريب المستفيدين	03	21,42%
مصاعد	00	00,00%
ممرات لذوي الاحتياجات الخاصة حركيا	02	14,28%
كتب بطريقة براي	02	14,28%
كتب صوتية	02	14,28%
برنامج JAWS	03	21,42%
أخرى	00	14,28%



شكل رقم (13): يوضح إجابات أفراد العينة حول خدمات المعلومات التي تتيحها مكتبتهم.

من خلال الزيارات الميدانية المتكررة للمكتبة محل الدراسة، لاحظنا اهتماما واضحا بخدمات المعلومات التي تتيحها لمختلف مستفيديها، وللوقوف على أكثر على أبرز الخدمات طرحنا سؤالا فرعيا على أفراد العينة حول الخدمات التي تقدمها المكتبة، هذا من خلال تقديمنا مجموعة من الاقتراحات، والجدول أعلاه يبرز مدى تنوع الخدمات، كما يوضح التفاوت الموجود فيما بينها، حيث تصدرت خدمة الإعارة 42,85% كونها تعدّ أكثر خدمة مطلوبة من قبل كافة المستفيدين، تلتها خدمة تدريب المستفيدين و برنامج JAWS بنسبة 21,42% كما مثلت بالتساوي ما يعادل 14,28% كل من ممرات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة الحركية، والكتب الصوتية، والكتب بطريقة البراي، إضافة إلى خدمات أخرى كضرورة توفير مساعد تربوي لتسهيل المطالعة لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية.

هذا وقد أكد لنا مسؤول المكتبة المركزية–قطب شتمة– من جهته عبر تصريحاته التي أدلى بها حول الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية حيث أكد على وجود جل الخدمات والتسهيلات المسخرة لهذه الفئات، إضافة إلى خدمة الطبع والنسخ، وتوفر جهاز

تقليب الصفحات. كما أكد من خلال إجاباته أن أخصائي المعلومات يمتلكون وعيا كافيا بنوعية الخدمات المتاحة لأفراد العينة، وهذا بعد طرحنا السؤال التالي:"هل لديكم وعي كاف بنوعية خدمات المعلومات المتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة؟ ما هي مصادر هذا الوعي؟" وعن مصادر الوعي وبعد تقديمنا له مجموعة اقتراحات أردف قائلا بأن هذه المصادر تتأتى عن طريق اختياره للاختيارات الآتية:

- تكوين أكاديمي.
- تكوين مستمر.
- تكوين ذاتي.
- حضور مؤتمرات.[1]

- **مدى تلبية خدمات المعلومات المتاحة من طرف المكتبة لاحتياجاتكم الفعلية.**

جدول رقم (13): يوضح رأي أفراد العينة حول مدى تلبية خدمات المعلومات المتاحة من طرف المكتبة لاحتياجاتهم الفعلية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	08	57,14%
لا	06	42,85%
المجموع	14	100%

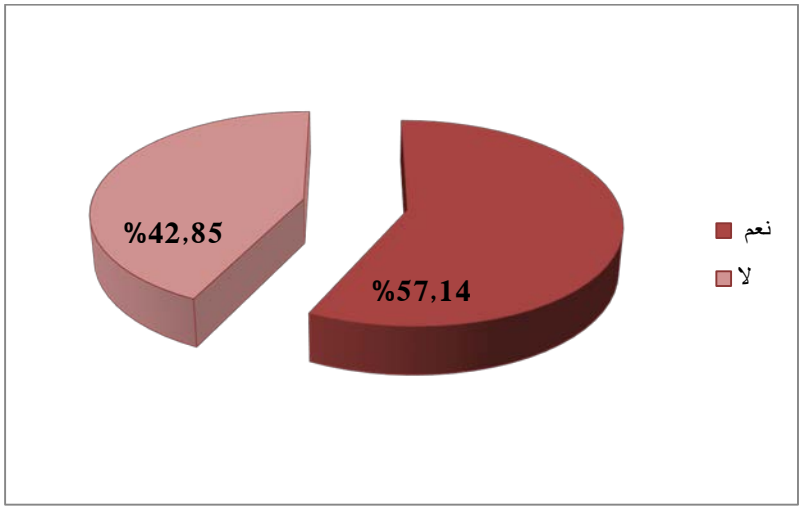
الغرض الأساسي لوجود أي مكتبة هو توفير خدمات ومصادر المعلومات المناسبة، إذ أن مستوى جودة يلعب دورا بارزا في تحسين وتطوير الخدمة وبالتالي تلبية الاحتياجات

[1] **مقابلة مع السيد مسئول المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة–قطب شتمة**–.يوم 2018/05/15، على الساعة 09:25.

الفعلية للمستفيدين من المعلومات، حيث كان السؤال الموجه لأفراد العينة من أجل معرفة آرائهم حول مدى تلبية المكتبة المركزية للاحتياجات الفعلية كالتالي:

"هل تعتقد أن خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة تلبي احتياجاتكم الفعلية؟".

من خلال معطيات الجدول أدناه، نلاحظ أن 57,14% من أفراد العينة يعتقدون بأن خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة المركزية تلبي احتياجاتهم الفعلية من المعلومات، في حين يعتقد ما يفوق 42,85% أن الخدمات لا تلبي احتياجاتهم بشكل كافي.



شكل رقم (14): يوضح رأي أفراد العينة حول مدى تلبية خدمات المعلومات المتاحة من طرف المكتبة لاحتياجاتهم الفعلية.

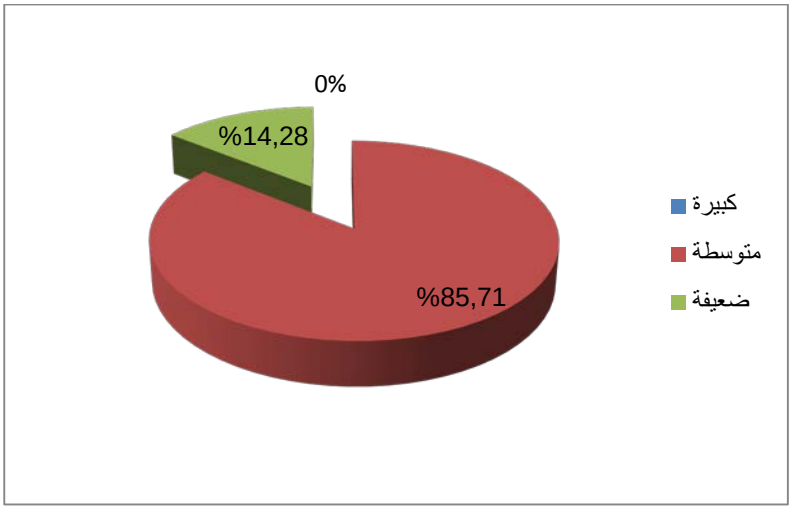
- **نسبة تلبية خدمات المعلومات للاحتياجات الفعلية من المعلومات.**

جدول رقم (14): يوضح رأي أفراد العينة حول نسبة تلبية خدمات المعلومات لاحتياجاتهم الفعلية من المعلومات.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
كبيرة	00	00,00%
متوسطة	12	85,71%
ضعيفة	02	14,28%
المجموع	14	100%

من أجل معرفة نسبة تلبية خدمات المعلومات للاحتياجات الفعلية لأفراد العينة المدروسة، قمنا بطرح سؤال فرعي على النحو التالي:"ما هي نسبة تلبية الخدمات لاحتياجاتكم الفعلية من المعلومات؟".

أجاب جُل أفراد العينة بأن خدمات المعلومات تلبي احتياجاتهم بنسبة كبيرة تفوق 85,71%، حيث يفسر هذا الارتفاع باهتمام مسؤولي المكتبة المركزية وأخصائي المعلومات بتوفير خدمات المعلومات والتسهيلات الملائمة لطبيعة احتياجات كل فئة، فيما بلغت نسبة من يرون أنها تلبي احتياجاتهم بنسبة ضعيفة تقدر بـ14,28%؛ أي أنها لا ترقى للمستوى المطلوب لتلبية احتياجاتهم الخاصة والفعلية من المعلومات.



شكل رقم (15): يوضح رأي أفراد العينة حول نسبة تلبية خدمات المعلومات لاحتياجاتهم الفعلية من المعلومات.

- **مدى رضا ذوي الاحتياجات الخاصة عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة المركزية.**

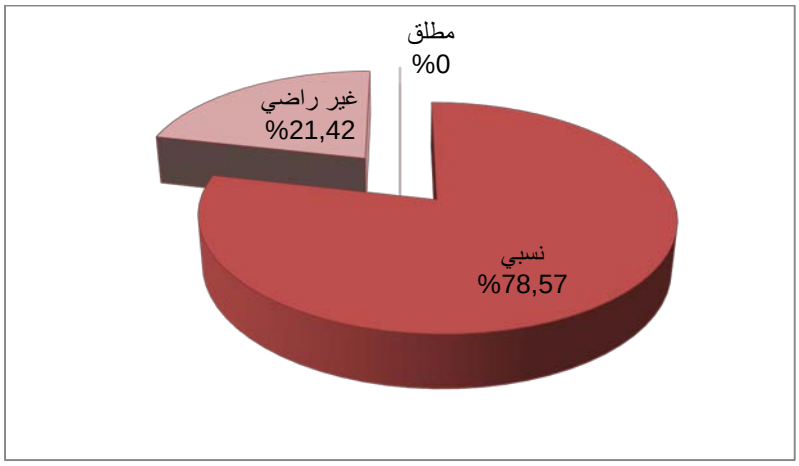
جدول رقم (15): يوضح رأي أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات المعلومات المقدمة لهم من طرف مكتبتهم.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
مطلق	00	00,00%
نسبي	11	78,57%
غير راضي	03	21,42%
المجموع	14	100%

يعد رضا المستفيد من أولويات المكتبات الجامعية، وهدفا استراتيجيا بعيد الأمد، إذ تعزز المكتبة من إمكانية تواجدها واستمراريتها في المجتمع الأكاديمي من خلال ما تقدمه من خدمات للمعلومات تسعى من خلالها إلى استقطاب المزيد من المستفيدين، ولمعرفة مدى

رضا أفراد العينة المدروسة على مستوى الخدمات المقدمة لهم من قبل المكتبة محل الدراسة، طرحنا سؤالا اقترحنا عليهم ثلاث اختيارات كانت على النحو الآتي: (مطلق، نسبي، غير راضي)."ما مدى رضاكم عن خدمات المعلومات المقدمة لكم من طرف المكتبة المركزية؟".

أجاب معظم أفراد العينة عن رضاهم النسبي عن الخدمات المقدمة 78,57%، أما أولئك الذين ممن عبروا من خلال إجاباتهم بعدم الرضا، فقد بلغت نسبتهم 21,42%، ويمكننا تعليل الرضا النسبي عن خدمات المعلومات بمدى توفر هذه الأخيرة، والتي تقوم فعليا بتلبية احتياجاتهم الخاصة، مما يؤدي بالمستفيدين إلى استخدام خدمة معينة دون غيرها، إضافة إلى مستوى الخدمة المقدمة في حد ذاتها، والأساليب والطرق والوسائل المستخدمة من طرف أخصائي المعلومات لاستقطاب المستفيد ذو الاحتياج الخاص إليها مهما كانت طبيعة ودرجة احتياجاته الخاصة، والعمل على إتاحتها في المكان والزمان المناسبين له، مع مراعاة وعدم إهمال خصوصيات أي فئة.



شكل رقم (16): يوضح رأي أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات المعلومات المقدمة لهم من طرف مكتبتهم.

4.3.النقائص المسجلة في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر على مستوى خدمات المعلومات.

- **النقائص المسجلة على مستوى إتاحة خدمات المعلومات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة.**

بالرغم من الإيجابيات الموجودة والتي تمت ملاحظتها من خلال الاحتكاك ببعض أفراد العينة عند توزيعنا الاستبيان، في محاولة منا التعرف على واقع تلبية خدمات المعلومات لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة، والوقوف على أبرز النقائص المسجلة على مستوى تقديم الخدمات في المكتبات الجامعية، ارتأينا إجراء مقابلة مقننة مع مسؤول المكتبة المركزية – قطب شتمة–، من أجل الإحاطة أكثر بالنقائص، حيث طرحنا السؤال التالي:"هل تسجلون نقائص على مستوى إتاحة خدمات المعلومات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة؟".

أكد من خلال إجاباته على وجود العديد من النقائص في المكتبة محل الدراسة، وقد عدّد لنا أبرزها: عدم إتاحة خدمات الأوعية المكتوبة بلغة براي والأوعية المقروءة صوتيا كالكتب الصوتية –على سبيل المثال– على الخط المباشر، بالإضافة إلى انعدام الخدمة المرجعية لذوي الاحتياجات الخاصة على الخط المباشر، وخدمتي الحجز الالكتروني، والبث الانتقائي.

يمكننا إيعاز أسباب وجود هته النقائص إلى إهمال الإدارة العليا على مستوى الجامعة، والقائمين على المكتبات الجامعية لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة وعدم إدراكهم ووعيهم بأهمية وضرورة توفير خدمات المعلومات لهذه الفئات إضافة إلى غياب المخصصات المالية لاقتناء التجهيزات الملائمة لطبيعة احتياجاتهم الخاصة، والتي تساهم بدورها في تقديم الخدمة وتطويرها.

- **معوقات تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.**

يواجه القائمون على المكتبات الجامعية معوقات عند تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة، حيث طرحنا سؤالا لا يقل أهمية عن سابقه على مسؤول المكتبة،

تمحور حول المعوقات التي تحول دون تقديم الخدمات لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة، والسؤال كالتالي:"ما هي معوقات تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة على مستوى مكتبتكم؟".

أشار مسؤول المكتبة إلى مجموعة من المعوقات، تمثلت فيما يلي:

- ✓ عدم اهتمام الإدارة العليا بتطوير خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ غياب سياسة واضحة لتطوير وتفعيل خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة.
- ✓ غياب بنية تحتية تكنولوجية وتقنية في المكتبات الجامعية.
- ✓ عدم الوعي بأهمية الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة من قبل أخصائي المعلومات.
- ✓ غياب وحدة خاصة بالبراي ضمن الهيكل التنظيمي للمكتبة.
- ✓ عدم وجود ميزانية مخصصة لإدارة خلية البراي بالمكتبة المركزية.[1]

- **<u>الاستراتيجيات المستقبلية لتطوير خدمات المعلومات لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة.</u>**

تسعى المكتبات الجامعية للنهوض بمستويات إتاحة خدمات المعلومات من خلال تطويرها وتحسينها؛ وذلك بتوفير التجهيزات والوسائل التكنولوجية المساعدة، بما يتوافق واحتياجات كل فئة، إضافة إلى توفير أخصائي المعلومات الذي يعمل على تقديم الخدمات، بحيث يكون حلقة وصل بينه وبين المستفيد و/أو بين ذوي الاحتياجات الخاصة والخدمة في حد ذاتها. إذ تلجأ المكتبة لاعتماد استراتيجيات إما قريبة أو بعيدة المدى عن طريق دراسة الجدوى، من أجل معرفة الخدمات الأكثر تناسبا مع احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة

[1] **مقابلة مع السيد مسئول المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة–قطب شتمة**–.يوم 2018/05/15، على الساعة 09:25.

والوقوف على إيجابيات وسلبيات تقديم الخدمات، والوصول في الأخير لتلبية احتياجات الفئات المستهدفة من الدراسة، وللحصول على معلومات وافية حول الاستراتيجيات المستقبلية لتطوير خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، توجهنا بالسؤال التالي على مسؤول المكتبة: "ما هي الاستراتيجيات المستقبلية لتطوير خدمات المعلومات لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة؟".

أتت مجمل الإجابات حسب مسؤول المكتبة المركزية على النحو الآتي:[1]

- ✓ بناء بنية تحتية خاصة بالشبكات لتشغيل النظام الآلي الخاص بالاحتياجات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ العمل على إتاحة جميع الخدمات على الخط المباشر.
- ✓ تكوين وتدريب أخصائي المعلومات طرق وأساليب الاتصال، وأساليب تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ التوجيه والتقويم لذوي الاحتياجات الخاصة على كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة، من خلال إدراج برامج تدريب المستفيدين التي تشمل هذه الفئات.

تعتبر هذه الرؤى مجرد حبر على ورق، فالمطلع على المكتبات الجامعية اليوم يرى بأنها لازالت بعيدة كل البعد عن هذا كله، ويدرك أن واقع خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة يثبت عكس ذلك.

5.3.العراقيل التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة حالت دون استفادتهم من خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية.

[1] **مقابلة مع السيد مسئول المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة–قطب شتمة**–.يوم 2018/05/15، على الساعة 09:25.

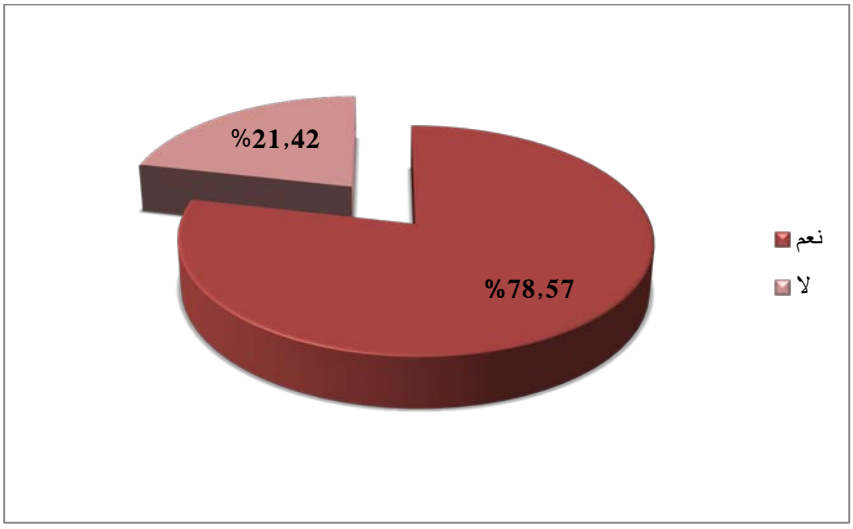
- **عراقيل تحول دون الاستفادة من خدمات المعلومات.**

جدول رقم (16): يوضح رأي أفراد العينة حول العراقيل التي تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات.

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	11	78,57%
لا	03	21,42%
المجموع	14	100%

يواجه ذوو الاحتياجات الخاصة مشاكل تؤدي إلى استحالة استفادتهم على نحو أفضل من خدمات المعلومات المقدمة لهم من طرف المكتبة، وقد حاولنا من خلال ها المحور التعرف على أبرز الصعوبات التي تقف أمام ذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة المركزية، من أجل معرفة آرائهم حول العراقيل التي تحول دون استفادتهم من الخدمات، إذ قمنا بطرح السؤال الموالي على أفراد العينة: "هل تواجهون عراقيل تحول دون استفادتكم من خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة المركزية لكم؟".

أكد معظم أفراد العينة المدروسة والذين تقدر نسبتهم 78,57%، أنهم يواجهون مشاكل تقف حجر عثرة بينهم وبين استفادتهم من خدمات المعلومات فيما أجاب باقي الأفراد بأنهم لا يصادفون صعوبات عند استفادتهم من الخدمات بنسبة تصل إلى 21,42%، وترجع الأسباب إلى وجود صعوبات مادية، تقنية تكنولوجية، مالية، ونفسية.



شكل رقم (17): يوضح رأي أفراد العينة حول العراقيل التي تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات.

- **أهم العراقيل التي تحول دون الاستفادة من خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية.**

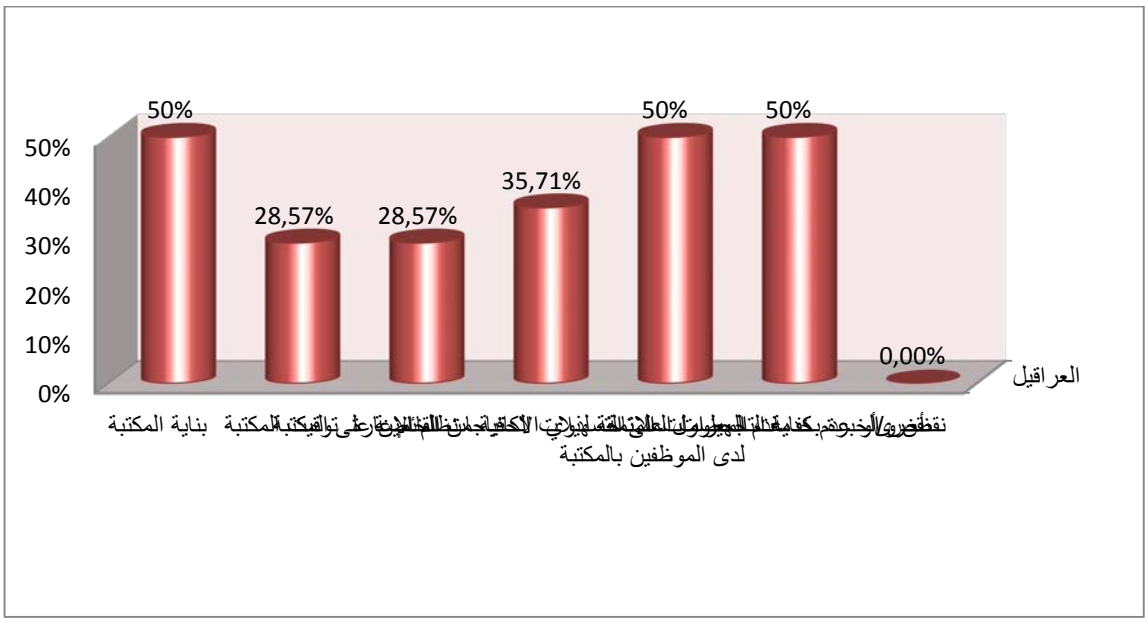
جدول رقم (17): يوضح إجابات أفراد العينة حول أهم العراقيل التي تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية.

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
بناية المكتبة	07	50%
توقيت المكتبة	04	28,57%
نظام الإعارة	04	28,57%
عدم الحصول على التسهيلات الكافية من القائمين على المكتبة	05	35,71%
نقص الخبرة بخدمات المعلومات المتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة لدى الموظفين بالمكتبة	07	50%
نقص و/أو عدم كفاية التجهيزات الملائمة	07	50%
أخرى	00	00,00%

للوقوف على العراقيل التي تحول دون الاستفادة من خدمات المعلومات اقترحنا مجموعة من الخيارات التي احتملنا أنها عراقيل قد تحول دون استفادة أفراد العينة من خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، مع إبقاء حرية اختيار أكثر من اختيار إذا دعت الحاجة إلى ذلك، حيث طرحنا سؤالا فرعيا على أفراد العينة ممن أجابوا بالإيجاب أنهم يواجهون صعوبات، على النحو التالي: "فيما تتمثل هذه العراقيل؟"

يوضح الجدول أن أكثر العراقيل التي تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات، تمثلت في كل من مبنى المكتبة الغير ملائم لاحتياجاتهم، نقص الخبرة بخدمات المعلومات المتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة لدى الموظفين بالمكتبة، نقص و/أو عدم كفاية التجهيزات الملائمة بنسبة تعادل50% تليها35,71% عدم الحصول على التسهيلات الكافية من القائمين على المكتبة أما 28,57% فقد جاءت موزعة بالتساوي بين نظام الإعارة، توقيت المكتبة.

يتبين لنا من خلال النسب المرتفعة والمتباينة للعراقيل التي تواجه أفراد العينة، عدم اهتمام المسؤولين بالمكتبة المركزية بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة وإهمال الخدمات الملائمة لطبيعة احتياجاتهم الفعلية، خاصة من حيث عدم تكوين أخصائي المعلومات على طرق الاتصال والتواصل مع هذه الفئات وأساليب تقديم خدمات المعلومات وفقا لاحتياجاتهم الخاصة، إضافة إلى عدم إعداد برامج ودورات تدريبية لفائدة ذوي الاحتياجات الخاصة على كيفية استخدام المكتبة والاستفادة من خدمات المعلومات والبرمجيات الموجودة بها.



شكل رقم (18): يوضح إجابات أفراد العينة حول أهم العراقيل التي تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية.

- **<u>اقتراحات لتجاوز العراقيل وتطوير الخدمات المستقبلية:</u>**

لإلقاء الضوء على الاقتراحات المرغوب توفيرها في المكتبات الجامعية ارتأينا طرح سؤال مفتوح على أفراد العينة، قصد ترك المجال للتعبير عن احتياجاتهم الخاصة من خدمات المعلومات التي يرون فيها ضرورة للتوفير حيث جاءت صيغة السؤال على النحو التالي:"ما هي اقتراحاتكم لتجاوز العراقيل وتطوير الخدمات المستقبلية الموجهة إليكم؟".

اتفق أفراد العينة المدروسة أن على المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر ببسكرة، ضرورة توفير ما يلي:

✓ توفير ممرات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة الحركية لتسهيل إمكانية الدخول للمكتبة، وإزالة كافة الحواجز وتهيئة الظروف المناسبة لهم، التي تمكنهم من حرية الحركة والتنقل.

✓ إنشاء بنك إعارة يراعي ظروف ذوي الاحتياجات الخاصة الحركية من حيث ارتفاع الكرسي المتحرك.

✓ القيام بعملية توسيع القاعة المخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة الحركية.

✓ ضرورة توعية المسؤولين بضرورة توفير العتاد والبرمجيات الملائمة، والتي تدعم بدورها البرامج البيداغوجية لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية.

✓ إعداد كتب ناطقة لتسهيل عملية البحث.

✓ إعطاء الأولوية لذوي الاحتياجات الخاصة عند تقديم الخدمات.

✓ توفير موارد بشرية مخصصة للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وعلى قدر كاف من الكفاءة لتلبية احتياجاتهم الخاصة والفعلية.

✓ تدريب العاملين بالمكتبة على التواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية عن طريق لغة البراي.

✓ مراعاة الجانب النفسي لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة، بتغيير أسلوب المعاملة من قبل الموظفين بالمكتبة.

✓ ضرورة تكييف القوانين والمراسيم المعمول بها داخل المكتبة، بحيث تسمح لذوي الاحتياجات الخاصة بممارسة نشاطهم العلمي والأكاديمي على مستوى المكتبة.

4.<u>النتائج العامة للدراسة:</u>

- تصميم المكتبة محل الدراسة لا يراعي احتياجات مفردات العينة بنسبة 100%، وهذا ما أكده الجدول رقم (05).
- معظم أفراد العينة المدروسة راضون نسبيا عن الإمكانيات المادية والبشرية بنسبة 78,57%، وهذا ما يؤكده الجدول رقم (08).

- تتيح المكتبة محل الدراسة مجموعة من الخدمات التي قد تتلاءم وطبيعة احتياجات الأفراد الذين تمثلهم العينة إلى حد مقبول نسبيا، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (10).
- تلبي خدمات المعلومات الاحتياجات الفعلية لمفردات الدراسة بنسبة متوسطة تصل إلى 85,71%، هذا ما أكدته نتائج الجدول رقم (12).
- تعبّر نسبة 78,57% عن الرضا النسبي لأفراد العينة المدروسة عن مجموع الخدمات المقدمة لهم من طرف المكتبة المركزية، وهو ما يؤكده الجدول رقم (13).
- إهمال الإدارة العليا وأخصائي المعلومات الجانب التقني والتكنولوجي لتقديم خدمات المعلومات، حيث أن المكتبة محل الدراسة تكتفي بإتاحة خدمات تقليدية في حين أنها تهمل إتاحة الخدمات بشقها الحديث والمتطور؛ كخدمة الحجز الإلكتروني، والأوعية السمعية البصرية على الخط المباشر.
- تصادف المكتبة محل الدراسة عدة معوقات تحول دون قيام أخصائي المعلومات بتقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة، وهو ما أكد عليه مسؤول المكتبة المركزية من خلال إجاباته.
- تسعى المكتبات الجامعية لتطوير خدمات المعلومات وفقا لعدة استراتيجيات مستقبلية، من خلال التركيز أكثر على إتاحة الخدمات على الخط المباشر وإعداد برامج تكوينية وتدريبية لكل من أخصائي المعلومات وذوي الاحتياجات الخاصة.
- يواجه أفراد العينة العديد من العراقيل التي تحول دون استفادتهم على نحو أفضل من خدمات المعلومات، وهذا ما تشير إليه نتائج الجدول رقم (15).
- يرى أفراد العينة أن على المكتبة محل الدراسة الاهتمام بهم أكثر، وذلك من خلال توفير خدمات معلومات وتسهيلات من شأنها تلبية احتياجاتهم الفعلية.

5. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

بعد تحليلنا الإحصائيات والنتائج المتعلقة بكل من الاستبيان والمقابلة المقننة واستعراض أبرز النتائج المتوصل إليها من خلال البيانات الوارد ذكرها في الدراسة الميدانية، سنحاول من خلال هذا العنصر مطابقة تلك النتائج مع فرضيات الدراسة، والتأكد من مدى تحققها:

➢ **الفرضية الأولى:** تمت صياغة الفرضية على النحو التالي:

"توفر المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر –بسكرة– مجموعة من الإمكانيات المادية والبشرية لفائدة ذوي الاحتياجات الخاصة".

تؤكد النسب المحصل عليها من خلال إجابات أفراد العينة على الأسئلة الواردة في المحور الأول من الاستبيان تحقق الفرضية بشكل كبير، والمعطيات التالية تثبت ذلك:

✦ إجماع أفراد عينة الدراسة بنسبة 100% على أن تصميم مبنى المكتبة لا يراعي طبيعة احتياجاتهم الخاصة، وهذا ما يؤكده الجدول رقم 05.

✦ يؤكد ما نسبته 50% أن التجهيزات والعتاد والتجهيزات التي توفرها المكتبة المركزية كافية لتلبية احتياجاتهم الخاصة، في مقابل ذلك يرى باقي أفراد العينة أنها لا تحقق لهم الكفاية المطلوبة، والتي تقدر نسبتهم 50%، وهو ما يوضحه الجدول رقم 06.

✦ معظم مفردات العينة وبنسبة تفوق 85,71% يؤكدون بأن الموارد البشرية غير كافية من حيث العدد والكفاءة، في حين أن نسبة 14,28% منهم يؤكدون كفايتها، وهذا ما تشير إليه نتائج الجدول رقم 07.

✦ نسبة 78,57% من أفراد العينة رضاهم نسبي عن الإمكانيات المادية والبشرية التي تسخرها المكتبة محل الدراسة، بينما 21,42% أجابوا بعدم الرضا عن تلك الإمكانيات، وهذا ما يؤكده الجدول رقم 08.

➢ **الفرضية الثانية:** تمت صياغة الفرضية على النحو التالي:

"تقدم المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر ببسكرة خدمات نوعية لذوي الاحتياجات الخاصة".

بعد تحليل النسب المحصل عليها من خلال إجابة أفراد العينة تحقق الفرضية إلى حد ما، لعل أهمها ما يلي:

✦ أغلبية أفراد العينة المدروسة والتي تقدر نسبتهم 57,14%، يرون بأن المكتبة محل الدراسة تتيح خدمات معلومات، في حين ترى ما نسبته 42,85% بأنها لا تتيح خدمات المعلومات، وهو ما يوضحه الجدول رقم 09.

✦ حسب الجدول رقم 10 فإن المكتبة محل الدراسة تتيح نسبيا خدمات معلومات وتسهيلات من شأنها تلبية احتياجات أفراد العينة.

✦ يعتقد ما نسبته 57,14% بأن خدمات المعلومات تلبي احتياجاتهم منها فيما كان رأي بقية أفراد العينة والتي بلغت نسبتهم 42,85%، أن الخدمات لا تقوم بتلبية كافة احتياجاتهم الفعلية بشكل كاف، وهذا ما تؤكده نتائج الجدول رقم 11.

✦ يرى معظم مفردات عينة الدراسة أن خدمات المعلومات تلبي احتياجاتهم الفعلية بنسبة متوسطة تقدر بحوالي 85,71%، في المقابل يرى ما نسبته 14,28% بأنها تلبي احتياجاتهم بنسبة ضعيفة.

✦يعتبر رضا معظم أفراد العينة عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة المركزية نسبيا إلى حد بعيد، حيث تم تقدير رضاهم عنها بنسبة 78,57%، أما الذين عبروا عن عدم رضاهم فبلغت نسبتهم 21,42%.

➢ **الفرضية الثالثة:** تمت صياغة الفرضية الثالثة للدراسة كما يلي:

"تقل نوعية خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة كلما قل عددهم".

بناء على نتائج المحور الثالث لدليل المقابلة المقننة لمسؤول المكتبة، يمكن القول أن الفرضية محققة بنسبة كبيرة، وهذا ما أكدت عليه إجابات هذا الأخير والتي جاءت في مجملها تؤكد على ما يلي:

✦ تم تسجيل عدة نقائص بالمكتبة محل الدراسة على مستوى تقديم خدمات المعلومات، والتي يمكن إيعازها إلى إهمال الإدارة العليا، وعدم وعيهم بضرورة توفير الخدمات المناسبة، وتسخير الموارد المادية والبشرية الكافية لتلبية الاحتياجات الفعلية لأفراد العينة على نحو أفضل.

✦ تصادف المكتبة سابقة الذكر معوقات عديدة، والتي قد تشكل عائقا عند تقديم خدمات المعلومات، مردها إلى غياب سياسة واضحة من طرف الإدارة العليا بضرورة تطوير خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة، كذلك عدم وعي أخصائي المعلومات بأهمية الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم الخدمات وفق أساليب وطرق تتلاءم وطبيعة الاحتياجات الفعلية والخاصة بكل فئة.

✦ تسعى المكتبات الجامعية للرقي بمستويات تقديم خدمات المعلومات لمختلف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال إعداد خطط واستراتيجيات مستقبلية تساهم في تطوير وتحسين وتفعيل الخدمات، من أجل ضمان التلبية الفعلية لاحتياجات هذه الفئات المستهدفة.

➢ **<u>الفرضية الرابعة:</u>** تم صياغة الفرضية الرابعة كالآتي:

"تواجه فئة ذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة عدة عراقيل تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات بها".

تثبت النسب المحصل عليها من خلال إجابات أفراد العينة المدروسة أن الفرضية قد تحققت بنسبة كبيرة جدا، وهذا ما أكدت عليه إجاباتهم واتي جاءت على النحو التالي:

✦ أقر معظم أفراد عينة الدراسة بنسبة 78,57% بأنهم يواجهون عراقيل تحول دون استفادتهم من خدمات المعلومات، حيث يمكن إرجاع الأسباب إلى وجود صعوبات مادية، تكنولوجية وتقنية، وقد تكون في غالب الأحيان مشاكل نفسية وهذا ما تشير إليه نتائج الجدولين 14 و 15.

✦ اتفق أفراد عينة الدراسة بالإجماع على ضرورة تطوير المكتبة المركزية محل الدراسة لخدمات المعلومات، من خلال توفير التسهيلات والتجهيزات المادية على اختلافها، والعمل على تطوير الكفاءات البشرية وتكوينها على طرق التعامل والتواصل وفق أساليب تلاءم احتياجاتهم الخاصة، وهذا حسب الاقتراحات التي قدمها أفراد العينة من خلال إجاباتهم.

خـــاتـــــمـة

تسعى المكتبات الجامعية على الدوام لتلبية احتياجات المجتمع الأكاديمي بمختلف فئاته وذوو الاحتياجات الخاصة على وجه الخصوص، منن خلال توفير تسهيلات وتجهيزات مادية، وإتاحة خدمات معلومات نوعية، والعمل على تطويرها بأساليب علمية وتكنولوجية فعالة، والمكتبات الجامعية بدورها تسعى هي الأخرى لتلبية الاحتياجات الفعلية لهذه الفئات وفي مقدمتها المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر –بسكرة–.

تتيح المكتبة محل الدراسة خدمات المعلومات لمستفيديها من ذوي الاحتياجات الخاصة بدرجات ونسب متفاوتة، كما نلاحظ وجود نقائص على مستوى تقديم بعض التسهيلات والخدمات، لربما تعود الأسباب إلى عدم الاهتمام بهذه الفئات من قبل الإدارة العليا، ونقص التمويل الكافي الذي يسمح باقتناء تجهيزات مناسبة بناء لاحتياجات كل فئة.

خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج، لعل أبرزها ما يلي:

- عدم تكييف معايير وشروط إنشاء مباني المكتبات الجامعية وفق احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تتيح المكتبات الجامعية الجزائرية خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بنسب متباينة ومتفاوتة.
- عدم اهتمام الإدارة العليا للجامعة بفئات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- نقص في تقديم خدمات المعلومات، وتوفير التسهيلات اللازمة لتلبية الاحتياجات الفعلية لذوي الاحتياجات الخاصة، راجع إلى عدم تخصيص موازنة لاقتناء التجهيزات المادية المناسبة لطبيعة احتياجاتهم.
- اعتماد المكتبات بشكل كبير على المساعدات التي تقدم لها من طرف الجمعيات، والتي تكون في أغلبها عبارة عن إهداء.
- نقص التجهيزات المادية التي تعنى بذوي الاحتياجات الخاصة البصرية؛ كطابعات البراي الحديثة، قارئات آلية لمحتوى الشاشة، برمجيات وغيرها.
- عدم توافر أخصائي معلومات مؤهلين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وحائزين على تكوين مستمر في مجال تقديم خدمات المعلومات الملائمة لطبيعة احتياجات كل فئة.
- غياب الإطار التشريعي والقانوني على مستوى المكتبات الجامعية الجزائرية، وعدم احترام الحقوق والحريات الأساسية المنصوص عليها في المواثيق والاتفاقيات الدولية، والتي تدعو

من خلالها لضرورة تطبيق المعايير الدولية، وتوفير كافة الخدمات والتسهيلات التي تكفل لذوي الاحتياجات الخاصة الحق في الوصول إلى المعلومات دون وجود عوائق تحول دون استفادتهم منها.

- عدم وجود سياسة تنمية المجموعات المكتبية التي تعنى بمصادر معلومات ذوي الاحتياجات الخاصة البصرية.
- عدم وجود سوق لنشر الكتب بلغة البراي، نظرا للارتفاع الذي تشهده تكلفة الورق المخصص للكتابة بهذه اللغة.

بالاستناد للنتائج المتوصل إليها، يمكن لدراستنا هذه أن تكون بمثابة آليات عملية تساهم في تفعيل خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة على مستوى المكتبات الجامعية، كما أنها قد تفتح المجال واسعا أمام الباحثين لإدراج طرق وأساليب ورؤى مستقبلية لتطوير الخدمات التي تعنى بهذه الفئات، إذ يمكن الخروج بمجموعة من الاقتراحات التي من شأنها ترقية مستوى إتاحة خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبات الجامعية نلخص أبرزها في النقاط الآتية:

- ضرورة توفير التجهيزات المادية، ووسائل التكنولوجيا المساعدة الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية؛ كأجهزة التسجيل، والبرمجيات الناطقة، طابعات براي وغيرها، والتي من شأنها تحسين مستوى إتاحة خدمات المعلومات.
- ضرورة إنشاء المكتبات الجامعية وفق شروط معيارية، تساعد في تذليل صعوبات الحركة والتنقل من وإلى داخل المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة الحركية والبصرية على حد سواء.
- التوعية بأهمية خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة، وبضرورة توفيرها لهم.
- توفير طابعات براي على مهمتها الأساسية طبع الكتب الجامعية لفائدة ذوي الاحتياجات البصرية.
- تكوين أخصائي معلومات على التقنيات وتكنولوجيا المعلومات، من خلال إعداد برامج تكوينية تعنى بتقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.

بالرغم من كل ما سبق، تبقى المكتبات الجامعية الجزائرية عاجزة عن تلبية خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة، ويبقى الواقع يثبت ذلك جرّاء النقائص المسجلة، إلا

أن الدراسة من جهة أخرى تفتح الباب أمام الباحثين لطرح اقتراحات وآفاق مستقبلية للرقي بواقع تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبات الجامعية.

بيبليوغرافيا

➢ مراجع باللغة العربية:

❍ الكتب المرجعية:

1. ابن منظور. **لسان العرب**. مج. 10.بيروت: دار صادر، [د.ت].
2. **الصرايرة**، خالد عبده.**الكافي في مفاهيم علم المكتبات والمعلومات**.عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2010.
3. **عبد المعطي**، ياسر يوسف؛ **لشر**، تريسا. **موسوعة علوم المكتبات والمعلومات**.القاهرة: دار الكتاب، 2016.
4. **قاري** عبد الغفور عبد الفتاح. **معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي–عربي**.الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية،2000.

❍ الكتب:

5. **أبراش**، إبراهيم. **المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية**.عمان: دار الشروق، 2008.
6. **إبراهيم**، سليمان عبد الواحد يوسف. **الموهويون ذوو الإعاقات: إطلالة على ثنائيي غير العادية في المجتمعات العربية**. القاهرة:مركز الكتاب للنشر،2013.
7. **إبراهيم**، صالح. **صورة المعاق في البرامج والمواد التلفزيونية**.القاهرة: دار العالم العربي، 2011.
8. **الأحمد**، وسيم حسام الدين.**الحماية القانونية لحقوق المعاقين ذوي الاحتياجات الخاصة**. بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، 2011.
9. **أحمد يحيى**، خولة.**البرامج التربوية للأفراد ذوي الحاجات الخاصة**.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.
10. **اسماعيل**، وائل مختار.**إدارة و تنظيم المكتبات ومراكز المعلومات**.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.
11. **أمان**، محمد محمد. **خدمات المعلومات:مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية**.الرياض: دار المريخ،1985.
12. **البنداري**، إبراهيم دسوقي.**البث الانتقائي للمعلومات:المكونات والخدمات**.الإسكندرية: دار الثقافة العلمية،2003.

13. **بوعافية،** السعيد.**إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية:بين النظرية والتطبيق**. الجزائر: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2015.

14. **الترتوري،** محمد عوض؛ **الرقب،** محمد زايد؛ **الناصر** بشير مصطفى. **إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية**.عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009.

15. **حشمت،** قاسم. **مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات**. مصر: مكتبة غريب،1990.

16. **خطاب،** السعيد مبروك. **لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي**.عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،2013.

17. **خلف أحمد،** دعاء. **قراءات الكبار المعاقين بصريا ومدى وفاء المكتبات بها**. مصر: دار المعرفة الجامعية، 2012.

18. **الخميسي،** أحمد حسن. **تربية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في الأسرة والمدرسة والمجتمع**. الجزائر، سوريا: دار النهار للنشر والتوزيع؛ دار القلم العربي، 2014.

19. **خير بك،** عمار. **البحث عن المعلومات في الإنترنت**.[د.م]: دار الرضا للنشر،2000.

20. **خير الله عبد الفتاح،** سحر. **الكفاءة الاجتماعية لذوي الاعاقة العقلية:برامج إرشادية للآباء والمعلمين**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2013.

21. **الدباس أحمد،** ريا. **خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية**.عمان: دار البداية،2010.

22. **الدهمشي،** محمد عامر. **دليل الطلبة والعاملين في التربية الخاصة**.عمان: دار الفكر، 2007.

23. **دويدري وحيد،** رجاء. **البحث العلمي:أساسياته النظرية وممارساته العملية**. دمشق: دار الفكر المعاصر، 2000.

24. **ذوقان،** عبيدات؛ وآخران.**البحث العلمي:مفهومه، وأدواته، وأساليبه**. [د.م]: دار الفكر، 1984.

25. **الربعي،** عبد العزيز؛ **صبري،** عبد الحميد. **مناهج واستراتيجيات تدريس ذوي الاحتياجات الخاصة:أسس نظرية ونماذج تطبيقية في اللغة العربية والدراسات الاجتماعية**.عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2012.

26. **سلامة،** عبد الحافظ محمد. **تصميم الوسائل التعليمية وإنتاجها لذوي الاحتياجات الخاصة**.عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008.

27. **سليمان،** عبد الرحمن سيد. **سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة:ذوو الحاجات الخاصة (المفهوم والفئات)**. ج.1.القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، 1999.

28. **السيد،** فهمي علي. **سيكولوجية ذوي الإعاقات:الحركية–السمعية–البصرية–العقلية**.الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2010.

29. **الصفدي،** عصام حمدي.**الإعاقة الحركية والشلل الدماغي**.عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2003.

30. **العاني،** عبد القهار داود. **منهج البحث والتحقيق في الدراسات العلمية والإنسانية**. دمشق: دار وحي القلم، 2014.

31. **عامر،** طارق عبد الرؤوف. **المهارات الحياتية والاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة**.القاهرة: دار الجوهرة للنشروالتوزيع، 2015.

32. **عبيد السيد،** ماجدة. **ذوي التحديات الحركية**.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2012.

33. **العزاوي كرو،** رحيم يونس. **مقدمة في منهج البحث العلمي**.عمان: دار دجلة، 2007.

34. **العزة،** سعيد حسني.**الوسائل التعليمية والتكنولوجية المساعدة في خدمة العاديين وذوي الإعاقات المختلفة**.عمان: دار الثقافة، 2010.

35. **عشرى،** نجلاء عبد الفتاح طه.**المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع**.الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،2014.

36. **عقل،** سمير محمد.**التدريس لذوي الإعاقة السمعية**.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012.

37. **عليان، ربحي مصطفى.إدارة المكتبات: الأسس والعمليات**.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.

38. **عليان،** ربحي مصطفى؛**النجداوي،** أمين.**مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،2009.**

39. **غرايبية،** فوزي؛ وآخرون.**أساليب البحث العلمي في الاجتماعية والإنسانية**.الأردن: الجامعة الأردنية،1977.

40. **الفايز فايز عبد الله،** فايزة. **مراكز مصادر التعلم والتكنولوجيا المساعدة للأطفال ذوي الإعاقة السمعية**.عمان: دار الحامد، 2010.

41. **القمش،** مصطفى نوري.الإعاقة **العقلية:النظرية و الممارسة**.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.

42. **القمش،** مصطفى نوري؛ **المعايطة،** خليل عبد الرحمن. **سيكولوجية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة:مقدمة في التربية الخاصة**.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007.

43. **رايت،** كيث؛ **ديفي،** جوديث؛ تر: **تمراز** أحمد علي.خدمات المكتبات والمعلومات للمعوقين. الرياض:جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 1997.

44. **اللحام،** مصطفى علي.**المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات**.عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع،2016.

45. **ماتيوز**، بوب؛ **روس،** ليز؛ تر: **الجوهري،** محمد.**الدليل العلمي لمناهج البحث في العلوم الاجتماعية**.القاهرة: المركز القومي للترجمة، 2016.

46. **المدادحة،** أحمد نافع.**الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين**.عمان:المعتز للنشر والتوزيع، 2009.

47. **المدادحة،** أحمد نافع ؛ **مطلق،** حسن محمود.**المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات**.عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع،2014.

48. **مراد،** علي عيسى؛ **السعيد،** عبد الخالق؛ **وليد السيد،** خليفة.**الاتجاهات الحديثة في الصم:المفاهيم–النظريات–التطبيقات**.الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2011.

49. **ملحم،** عصام توفيق أحمد.**مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية.** الرياض:جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2011.

50. **موسى عبد المنعم،** غادة.**المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها**. مصر: دار المعرفة الجامعية، 2012.

51. **النوايسة، غالب عوض**.خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات.**عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع،2000.**

52. **النوايسة عبد الرحيم،** فاطمة. **ذوو الاحتياجات الخاصة: التعريف بهم و إرشادهم**. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع،2013.

53. **النوبي،** محمد علي محمد.**اضطراب الانتباه المصحوب بالنشاط الزائد لدى ذوي الاحتياجات الخاصة**. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع،2008.

54. النوبي، محمد علي محمد.**التنشئة الأسرية وطموح الأبناء العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة**.عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع،2010.

55. النوبي، محمد علي محمد. **مقياس الوعي الفونولوجي لدى الأطفال ذوي الإعاقة العقلية (9-13 عاما)**. عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.

56.محمد بكر، نوفل، **أبو عواد محمد،** فريال .**التفكير والبحث العلمي**.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2010.

57. هاني، محمد. **خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات**. مصر: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.

58. **هاني،** محمد.**المكتبة والمجتمع: أنواع المكتبات وآثارها على قيام الحضارات**. كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.

59. همشري، عمر أحمد. **مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات**.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008.

60. **وحيد** موسى سعد.إدارة **الجودة الشاملة في المكتبات:دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية**.الرياض:مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية،2009.

- **أعمال الملتقيات:**

61. **أبو دية خميس،** هناء. **واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات في تعليم الطلبة المعاقين بصريا بالكلية الجامعية للعلوم التطبيقية**. المؤتمر الدولي للعلوم التطبيقية 24-26 سبتمبر 2013 في الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية، غزة.2013.

- **مقالات الدوريات:**

62. **الأخضري،** نصر الدين.« **مواطن التقاطع بين أحكام القانون الإنساني والقوانين الراعية لشؤون المعوقين: الجزائر أنموذجا** » . مجلة العلوم الإنسانية، ع.36، 37، 2014.

63. **بن شعيرة،** سعاد؛ **بو دربان،** عز الدين.« **الطالب الكفيف بالمكتبة الجامعية الجزائرية وتحديات الرقمنة** » . مجلة اعلم، ع.12، 2013.

64. **الشويعر**، خولة **بنت محمد**.« **خدمات المعلومات المتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية: مكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود بمدينة الرياض أنموذجا** » . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.مج.21، ع.1، 2015.

- **الرسائل الجامعية:**

65. **أبو عون**، محمد إبراهيم. **فعالية استخدام برنامجي "إبصار" و "Virgo" في إكساب مهارات استخدام الحاسوب والإنترنت لدى الطلاب المكفوفين بالجامعة الإسلامية بغزة**. (مذكرة ماجستير). كلية الدراسات العليا.الجامعة الإسلامية غزة، 2006.

66. جبور، بشير.**التواصل التعليمي عند المعاقين بصريا:السنة الأولى من التعليم الابتدائي نموذجا**.(مذكرة ماجستير).معهد اللغة العربية وآدابها.جامعة السانيا وهران،2011.

67. **الزاحي**، سمية.**مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر : دراسة ميدانية بجامعات منتوري قسنطينة، عنابة وسكيكدة**. (دكتوراه علوم). جامعة قسنطينة 2، 2014/2013.

68. **علي عبد الله**، ميساء. **دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات جامعة الخرطوم**. (ماجستير). جامعة الخرطوم، قسم علوم المكتبات والمعلومات، 2006-2008.

69. **علية**، سماح. **تكييف المناهج التربوية حسب حاجات المعاقين بصريا:مدرسة طه حسين لصغار المكفوفين بسكرة-أنموذجا-**.(دكتوراه). قسم العلوم الاجتماعية.كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012-2013.

70. **عميمور**، سهام.**المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل**.(ماجستير).جامعة منتوري، تخصص المعلومات الإلكترونية الافتراضية وإستراتيجية البحث عن المعلومات، 2011-2012.

71. **العياشي**، بدر الدين.**خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بالمدرسة العليا للأساتذة-قسنطينة-**. (ماجستير).علم المكتبات:قسنطينة،2011.

72. **المزيد يحيى خليل**، سارة .**الخدمات المكتبية والمعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة مقارنة بين مكتبة جامعة طيبة ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز**.علم المكتبات.جامعة طيبة:قسم المعلومات ومصادر التعلم، 2014-2015.

❍ **أدلة إرشادية:**

73. الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. **شريف** كامل شاهين؛ آخرون، 2013.

❍ **اتفاقيات:**

74. منظمة الصحة العالمية، البنك الدولي؛ موجز التقرير العالمي حول الإعاقة. **تشان**، مارغريت؛ **زليك**، روبرت، 2011.

❍ **النصوص القانونية:**

75. الجزائر.**الجريدة الرسمية الجزائرية**. ع.34، المادة 02 من القانون 02-09، المؤرخ في 14 ماي 2002، يتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم.

❍ **المقابلات:**

76. **مقابلة مع مسؤول فضاء براي بالمكتبة المركزية في جامعة محمد خيضر**. 2018/05/03، الساعة:13:40.

77. **مقابلة مع السيد مسؤول المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة-قطب شتمة-**.يوم 2018/05/15، على الساعة 09:25.

❍ **ويبوغرافيا:**

• **الكتب:**

78. **بدوي**، عبد الرحمن.**مناهج البحث العلمي**.[على الخط]. ط.3.الكويت: وكالة المطبوعات،1977. متوفر على: http://www.archive.org/stream/waq30104/30104. (تاريخ الاطلاع: 2017/12/11).

79. **بوحوش**، عمار. **دليل الباحث في المنهجية وإعداد الرسائل الجامعية**.[على الخط].ط.2.الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، [د. ت]. متوفر على: https://drive.google.com/file/d/0B-9lVtRuHX2lVDgxSXRPeTlmLVk/view. (تاريخ الاطلاع: 2018/06/11).

80.**تامر**، فرح سهيل. **التوحد:التعريف، الأسباب،التشخيص، العلاج**.[على الخط].عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2014.ص27.pdf.متوفر على: http://www.gulfkids.com/ar/book9-3154.htm. (تاريخ الاطلاع:2018/05/06).

81. **الروسان**، فاروق. **قضايا ومشكلات في التربية الخاصة**. [على الخط]. ط.3.عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2013.ص.179. متوفر: http://www.narjes-library.com/2015/08/blog-post_13.html . (تاريخ الاطلاع: 2018/05/24).

82. **الشويش عبد العزيز**، ريم. **تكييف المكتبة الجامعية للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة**.[على الخط]. السعودية: مركز خدمات الاحتياجات الخاصة، 2008، ص16 (سلسلة التوعية بالاحتياجات الخاصة، رقم 15).متوفر على:
>https://womencampus.ksu.edu.sa/sites/womencampus.ksu.edu.sa/files/imce_images/tkyyf_lmktb_ljmy.pdf (تاريخ الاطلاع:2018/05/08).

83. **العزازي عصام** ، هند. **صعوبات التعلم والخوف من المدرسة**. [على الخط]. القاهرة: المكتب العربي للمعارف، 2014. ص.15. متوفر على:
https://archive.org/download/2135_5khatabaya2007_yahoo_2017101/%صعوبات%20التعلم%20و%20الخوف%20من%20المدرسة.pdf. (تاريخ الاطلاع: 2018/03/22).

84. **فاروق مصطفى**، أسامة؛ **الشربيني**، السيد كامل. **التوحد:الأسباب-التشخيص-العلاج**.[على الخط].ط1.عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع،2011.ص27..pdf.متوفر على الموقع:
http://gulfkids.com/pdf/Autism_gulfkids.pdf. (تاريخ الاطلاع:2018/05/06).

85. **فكري**، لطيف متولي.**استراتيجيات التدريس لذوي اضطراب الأوتيزم (اضطراب التوحد):ملحق حقائب للتدريب الميداني**.[على الخط].ط1.مصر :مكتبة الرشد، 2015.pdf.متوفر على الموقع:
<http://www.gulfkids.com/ar/book9-3146.htm>:> (2018/05/06).

- **أعمال الملتقيات:**

86. **الزهيمي**، صالح بن سليمان. **الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة في سلطنة عمان: المكتبات العامة والأكاديمية-دراسة حالة**.[على الخط].الملتقى الثاني عشر للجمعية الخليجية للإعاقة خلال الفترة من 6-8 ماي 2012. مسقط،2012.متوفر على:
http://gulfdisability.org/pdf/M12-G5b.pdf.(تاريخ الاطلاع:2018/05/06).

- **مقالات الدوريات:**

87. **بركايل**، رضية؛ **بن مصطفى**، عبد الله.« **حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في النظام القانوني الجزائري** » . [على الخط]. مجلة جيل حقوق الإنسان، ع.25، 2017. ص.28. متوفر على: http://jilrc.com . (تاريخ الاطلاع: 2018/05/20).

88. **بن عبيد اليوبي**، عبد الرحمن.« **دور التعليم العالي في تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة السمعية** » .[على الخط].سلسلة نحو مجتمع المعرفة، ع 26، 2010.متوفر على: https://www.kau.edu.sa . (تاريخ الاطلاع: 2018/05/22).

89. **بن يحيى**، نعيمة.« **حقوق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في التشريع الجزائري: دراسة في القانون02-09** » . [على الخط]. مجلة العلوم القانونية والسياسية، ع.17. متوفر على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/33835. (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

90. **خضراوي**، الهادي؛ **بن قويدر**، الطاهر.« **الحماية القانونية لذوي الاحتياجات الخاصة وواقعها في الجزائر** » .[على الخط]. مجلة الدراسات القانونية والسياسية، مج.1، ع.5، 2017.متوفر على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/38024. (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

91. **الزبون**، إيمان؛ **الحديدي**، منى.« **تقييم الخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية** » .[على الخط].المجلة الأردنية في العلوم التربوية.مجلد 9، ع4، 2013.متوفر على: https://www.researchgate.net .(تاريخ الاطلاع: 2018/05/21).

92. **عبد الوهاب أصيل**، غادة.« **خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:مراجعة أدب الموضوع للفترة الزمنية من 1991م إلى 2003م** » .الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 2005،ع23، ص59.متوفر على:https://books.google.dz . (تاريخ الاطلاع:2018/05/06).

93. العمران، أحمد.« **إمكانية الوصول إلى المعلومة: كيف يمكن للمعاقين بصريا النفاذ إلى أنظمة التشغيل الحاسوبية؟** » . [على الخط]. مجلة sight me، ع2016،1.ص31. متوفر على: https://www.eavi.ae/SightmeLR.pdf. (تاريخ الاطلاع:2018/05/01).

94. **غرارمي**، وهيبة.« **خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية**» . [على الخط]. مجلة علم المكتبات، مج.4، ع.5. ص.186. متوفر على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40683. (تاريخ الاطلاع: 2018/02/12).

95. **كداوه**، عبد القادر.« **تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية:خدمات المعلومات الإلكترونية أنموذجا** » . [على الخط]. مجلة المداد، مج.1،ع.8. ص.156. متوفر على: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/17347. (تاريخ الاطلاع: 2018/02/12).

96. **كوار**، فوزية.« **تطبيقات الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية:المكتبة المركزية الجامعية بأدرار نموذجا** » . [على الخط]. مجلة الحوار الفكري،مج.11،ع.12. ص. 534. متوفر على: https://www.asjp.cerist.dz . (تاريخ الاطلاع:2018/02/13).

97. **مجاهد محمد مصطفى**، ولاء.« **خدمات المكتبات والمعلومات في مكتبات الصم والبكم في مصر: دراسة تقييمية مع بناء نموذج مقترح** » . مجلة Cybrarians Journal ، ع.45، مارس2017. متوفر على: http://www.journal.cybrarians.info/. (تاريخ الاطلاع: 2018/02/22).

- **الرسائل الجامعية:**

98. **الباز محمد، مروة. طرق تدريس ذوي الاحتياجات الخاصة:تخصص علوم**.[على الخط]. قسم المناهج وطرق التدريس.كلية التربية.جامعة بورسعيد، [د. ت].ص.105. متوفر على: https://portal.arid.my/Publications/f7ebbdbd-0ad5-4a.pdf. (تاريخ الاطلاع:2018/03/03).

99. **شحادة**، حازم محمد.**استراتيجيات تطوير الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة البصرية في مؤسسات رعاية المكفوفين في قطاع غزة**. (ماجستير). إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية-غزة.2011. ص.34. متوفر على: http://www.google.dz .(تاريخ الاطلاع:2018/04/27).

100.نادي عبد الظاهر عبد الباقي، **عزة. تصور مقترح لتفعيل دور الجمعيات الأهلية المصرية في مجال تأهيل المعوقين حركيا في ضوء خبرات بعض الدول**.[على الخط].(ماجستير).قسم التربية المقارنة. كلية التربية.جامعة الفيوم،2012.ص92.متوفر على: http://www.fayoum.edu.eg/education/Comparative/pdf/MsAzza.pdf .(تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

- **أدلة إرشادية:**

101. الاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات(افلا)، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم).**الخدمات المكتبية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة: قائمة مصطلحات وتعريفات**. تر:**سالم** أحمد سعيد؛ **شريف**، زكريا محمود.[على الخط].سلسلة ترجمة معايير الافلا، ع.1، 2013. ص.85. متوفر على:https://dokupdf.com/download/-_5a019097d64ab2b9bd545537_pdf . (تاريخ الاطلاع:2018/05/04).

102.الاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات(افلا)، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم).**الدليل الإرشادي لخدمات المكتبات للصم**؛ تر:**الأستاذ**، سهام؛ قراءة ومراجعة: **صوفي**، عبد اللطيف.[على الخط]. سلسلة ترجمة معايير الافلا،ع.2، 2013.ص85.متوفر على: https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/62-ar.pdf.(تاريخ الاطلاع:2018/05/26).

103.الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات(افلا)، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. **الولوج لمكتبات الأشخاص ذوي العاهات: قائمة مراجعة**. تر:**بودربان**، عز الدين؛ قراءة و مراجعة: **صوفي**، عبد اللطيف.[على الخط].سلسلة ترجمة معايير الافلا، ع.16، 2013.ص85.متوفر على: https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/.../89-ar.pdf . (تاريخ الاطلاع:2018/05/26).

- **الاتفاقيات الدولية:**

104.الأمم المتحدة. **اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري.**[على الخط].ص.ص:8، 11، 26. متوفر على: www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-a.pdf. (تاريخ الاطلاع: 2018/04/26).

105. الأمم المتحدة.**اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة:تعزيز إمكانية الوصول المعلومات والتكنولوجيا والتنمية الشاملة للجميع**.[على الخط]. رقم CSP/2016/4. متوفر على: http://www.un.org/disabilities/documents/COP/9/RT3/CRPD_CSP_2016_4-1603540A.pdf . (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

106. **اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة:التقارير الأولية المقدمة من الدول الأطراف بموجب المادة 35 من الاتفاقية**.[على الخط]. رقمC/AUT/1، 2011. متوفر على:
http://hrlibrary.umn.edu/arabic/AR-CRPD/CRPD26.pdf . (تاريخ الاطلاع: 2018/05/06).

- **النصوص القانونية:**

107. الجزائر.**الجريدة الجزائرية الرسمية**. [على الخط]. ع.8، قانون رقم 85-05، المؤرخ في 16 فيفري 1985، المتعلق بحماية الصحة وترقيتها. متوفر على: https://www.joradp.dz/HAR/Index.htm (تاريخ الاطلاع: 2018/05/21).

108. الجزائر.**الجريدة الجزائرية الرسمية**.[على الخط].ع34، المادة رقم 15، قانون 02-09 المؤرخ 8 ماي 2002، المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين و ترقيتهم.ص 9.متوفر على:
https://www.joradp.dz/HAR/Index.htm. (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

109. الجزائر.**الجريدة الجزائرية الرسمية**.[على الخط].ع34، المادة رقم 30، قانون 02-09 المؤرخ 8 ماي 2002، المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين و ترقيتهم.ص11.متوفر على:
https://www.joradp.dz/HAR/Index.htm. (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

110. الجزائر.**الجريدة الجزائرية الرسمية**.[على الخط].ع34، المادة رقم 32، قانون 02-09 المؤرخ 8 ماي 2002، المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين و ترقيتهم.ص12.متوفر على:
https://www.joradp.dz/HAR/Index.htm. (تاريخ الاطلاع:2018/05/21).

- **مواقع إلكترونية:**

111.**برنامج (صباح الخير يا كويت) يستضيف"شيخة الماجد" مخترعة قلم المكفوفين عبر تلفزيون الكويت**.2016/07/19. يوتيوب. ويب. متوفر على: http://www.AlziadiQ8.com (تاريخ الاطلاع:2018/05/13).

112.**رشيد**، أمينة. **المكتبات الجامعية موقعها ودورها في العملية التعليمية وأهدافها المتنوعة في عصر المعلومات**.الجماهير، 12953، 2009. متاح على الرابط التالي:
http://jamahir.alwehda.gov.sy/node/349445 . (تاريخ الإطلاع 2018/02/17).

113. الموقع الإلكتروني لجامعة محمد خيضر بسكرة. **معالم تاريخية**.[على الخط].متوفر على:
http://ar.univ-biskra.dz. (تاريخ الاطلاع:2018/06/03).

- **مراجع باللغة الأجنبية:**

  - **مقالات الدوريات:**

114. **G**eorgios**,KOUROUPETROGLOU; A**lexandrox**,PINO; H**ernisa**, KACORR. A Model of Accessibility Services Provision for Students with Disabilities in Higher Education .**Proceedings of the Internationnal Conference Universal Learning, 8-11 February 2001.p.24.

ملاحـــق

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات

دليل مقابلة مقننة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

تحت عنوان:

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لذوي الاحتياجات الخاصة

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

استكمالا للفصل الميداني لدراسة الموضوع المبين أعلاه قمنا بإعداد استمارة استبيان الموجه لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة، حيث نسعى من خلاله إلى الإجابة عن عدة أسئلة متعلقة بالمحاور المختلفة لموضوع خدمات المعلومات بالمكتبة محل الدراسة، والوقوف على واقع احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة من خدمات المعلومات.

ملاحظة: البيانات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

إعداد الطالبة:

معلم ريمة

الأستاذ المشرف:

ديخن نور الدين

السنة الجامعية: 2017-2018م

المحور الأول: الإمكانيات المادية والبشرية التي توفرها المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة لذوي الاحتياجات الخاصة.

1. هل تتوفر المكتبة المركزية على الإمكانيات المادية اللازمة لتلبية الاحتياجات الفعلية لذوي الاحتياجات الخاصة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب (نعم) فما هي هذه الإمكانيات؟

مبنى المكتبة ☐ العتاد و التجهيزات ☐ البرمجيات ☐ ميزانية ☐

2. هل يتواجد بالمكتبة المركزية الموارد البشرية؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب (نعم) فما هي خصائص هذه الموارد؟

- متخصص في علم المكتبات مكوَّن في مجال التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة. ☐
- متخصص في علم النفس أو علم الاجتماع. ☐
- العدد الكافي من أخصائي المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة. ☐

خصائص أخرى:.....

.....

.....

المحور الثاني: الخدمات النوعية التي تتيحها المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة لذوي الاحتياجات الخاصة.

3. هل تتيحون خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب (نعم) فما هي هذه الخدمات؟

- خدمة الإعارة. ☐
- خدمات مرجعية. ☐
- خدمة تدريب المستفيدين. ☐
- كتب بطريقة برايل. ☐
- مصاعد. ☐
- ممرات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة حركيا. ☐
- كتب ناطقة (صوتية). ☐
- برنامج JAWS. ☐
- أجهزة تقليب الصفحات. ☐

أخرى:.....

.....

.....

.....

4. هل تعتقدون أنها تلبي الاحتياجات الفعلية المختلفة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب (لا)، ما هي الخدمات التي يجب أن تتاح أو تتوفر حسب رأيكم؟

.....

.....

.....

.....

.....

5. هل لديكم وعي كافٍ بنوعية خدمات المعلومات المتاحة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب (نعم) فما هي مصادر هذا الوعي؟

تكوين أكاديمي ☐ تكوين مستمر ☐ تكوين ذاتي ☐

حضور مؤتمرات ☐ حضور أيام دراسية ☐

مصادر أخرى:.....

.....

.....

المحور الثالث: النقائص المسجلة في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة على مستوى خدمات المعلومات؟

6.هل تسجلون نقائص على مستوى إتاحة خدمات المعلومات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة؟

نعم ☐ لا ☐

أذكرها:.....

.....

.....

.....

.....

7. ما هي معوقات تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة على مستوى مكتبتكم؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. ما هي الاستراتيجيات المستقبلية لتطوير خدمات المعلومات لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملحق (01): دليل المقابلة المقننة.

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

تحت عنوان:

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لذوي الاحتياجات الخاصة

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

استكمالا للفصل الميداني لدراسة الموضوع المبين أعلاه قمنا بإعداد استمارة استبيان الموجه لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة، حيث نسعى من خلاله إلى الإجابة عن عدة أسئلة متعلقة بالمحاور المختلفة لموضوع خدمات المعلومات بالمكتبة محل الدراسة، والوقوف على واقع احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة من خدمات المعلومات.

ملاحظة: البيانات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

إعداد الطالبة:

معلم ريمة

الأستاذ المشرف:

ديخن نور الدين

السنة الجامعية: 2017-2018م

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (×) أمام الإجابة المناسبة وملئ الفراغات.

البيانات الشخصية:

- **الجنس:**

ذكر ☐ أنثى ☐

- **المستوى الجامعي:**
  - o سنة أولى جذع مشترك. ☐
  - o سنة ثانية. ☐
  - o سنة ثالثة. ☐
  - o أولى ماستر. ☐
  - o ثانية ماستر. ☐
  - o دكتوراه. ☐
- **التخصص:**.....
- **طبيعة الاحتياجات الخاصة:**
  - o حركية. ☐
  - o بصرية. ☐

المحور الأول: الإمكانيات المادية والبشرية التي توفرها المكتبة المركزية لذوي الاحتياجات الخاصة.

1. هل تعتقد أن تصميم بناية المكتبة المركزية يراعي طبيعة احتياجاتكم الخاصة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب (لا)، فما هي اقتراحاتكم للتغيير المستقبلي؟

.....

.....

.....

2. هل تعتقد أن العتاد والتجهيزات والبرمجيات التي توفرها المكتبة المركزية لكم كافية وملائمة لتلبية احتياجاتكم؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب (لا)، ما هو العتاد الذي ترى فيه ضرورة للتوفير؟

.....

.....

.....

3. هل تعتقد أن الموارد البشرية التي تسخرها المكتبة المركزية لتلبية احتياجاتكم كافية من حيث العدد والكفاءة؟

نعم ☐ لا ☐

4. ما مدى رضاكم على الإمكانيات المادية والبشرية التي تسخرها المكتبة المركزية لكم؟

- مطلق. ☐
- نسبي. ☐
- غير راضي. ☐

المحور الثاني: الخدمات النوعية التي تتيحها المكتبة المركزية لذوي الاحتياجات الخاصة.

5. هل تتيح المكتبة المركزية خدمات المعلومات المناسبة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتكم ب (نعم)، ما هي هذه الخدمات؟

- خدمة الإعارة. ☐
- خدمة تدريب المستفيدين. ☐
- مصاعد. ☐
- ممرات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة حركيا. ☐
- كتب براي. ☐
- كتب ناطقة (صوتية). ☐
- برنامج **JAWS**. ☐

أخرى:.....

.....

.....

إذا كانت الإجابة ب (لا)، ما هي الخدمات المرغوب في تقديمها؟

.....

.....

.....

.....

6. هل تعتقد أن خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة تلبي احتياجاتكم الفعلية؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب (نعم)، فما هي نسبة تلبية هذه الخدمات لاحتياجاتكم الفعلية من المعلومات؟

- كبيرة. ☐
- متوسطة. ☐
- ضعيفة. ☐

7. ما مدى رضاكم عن خدمات المعلومات المقدمة لكم من طرف المكتبة المركزية؟

- مطلق. ☐
- نسبي. ☐
- غير راضي. ☐

<u>المحور الثالث:</u> العراقيل التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة حالت دون استفادتهم من خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية.

8. هل تواجهون عراقيل تحول دون استفادتكم من خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة المركزية لكم؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب (نعم)، فيما تتمثل هذه العراقيل؟

- بناية المكتبة. ☐
- توقيت المكتبة. ☐
- نظام الخدمة (الإعارة). ☐

- عدم الحصول على التسهيلات الكافية من القائمين على المكتبة. ☐
- نقص الخبرة بخدمات المعلومات المتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة لدى الموظفين بالمكتبة. ☐
- نقص و/عدم كفاية التجهيزات الملائمة. ☐

أخرى:.....

.....

.....

9. ما هي اقتراحاتكم لتجاوز هذه العراقيل وتطوير الخدمات المستقبلية الموجهة إليكم؟

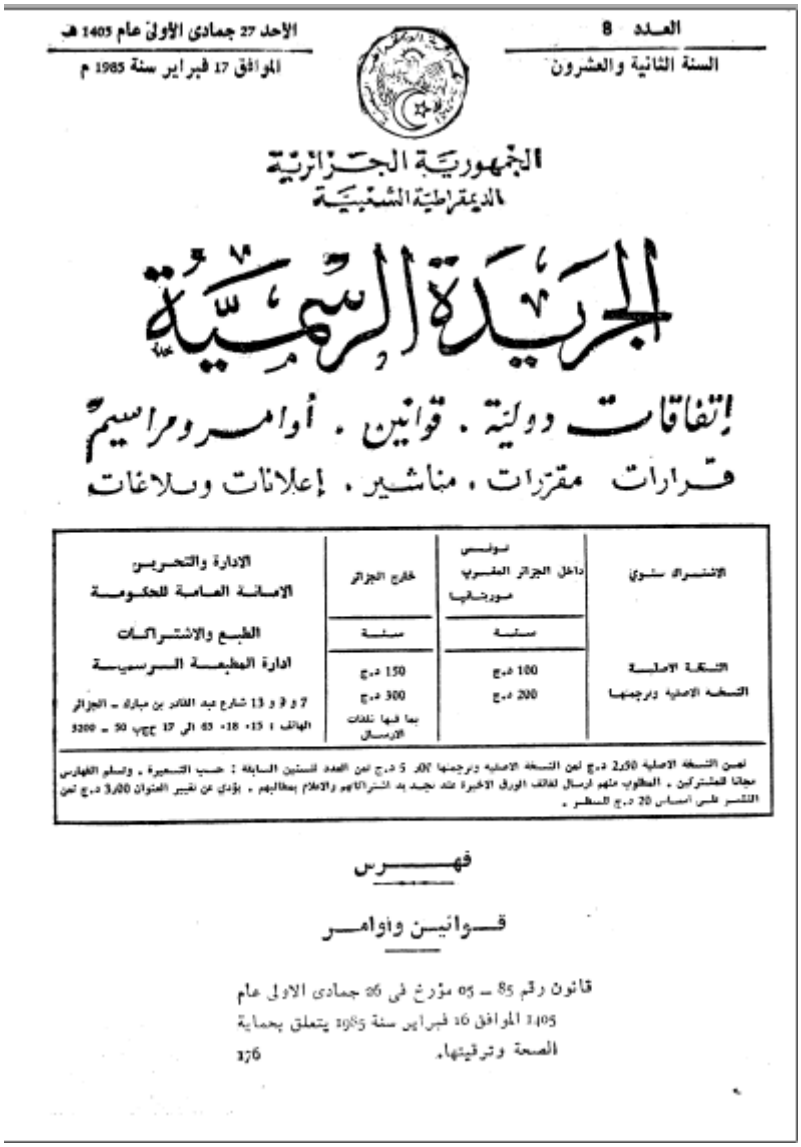
.....

.....

.....

.....

ملحق (02): استمارة استبيان.



العـدد 8
السنة الثانية والعشرون

الأحد 27 جمادى الأولى عام 1405 هـ
الموافق 17 فبراير سنة 1985 م

الجمهورية الجزائرية
الديمقراطية الشعبية

الجريدة الرسمية

إتفاقات دولية . قوانين . أوامر ومراسيم
قرارات مقررات ، مناشير ، إعلانات وبلاغات

الإشتراك سنوي	تونس داخل الجزائر المغرب موريتانيا	خارج الجزائر	الإدارة والتحرير الأمانة العامة للحكومة
	سنة	سنة	الطبع والاشتراكات
النسخة الأصلية	100 د.ج	150 د.ج	إدارة المطبعة الرسمية
النسخة الأصلية وترجمتها	200 د.ج	300 د.ج بما فيها نفقات الإرسال	7 و 9 و 13 شارع عبد القادر بن مبارك ـ الجزائر الهاتف : 15، 18، 65 الى 17 ج ج ب 50 ـ 3200

ثمن النسخة الأصلية 2,50 د.ج ثمن النسخة الأصلية وترجمتها 5,00 د.ج ثمن العدد لسنتين السابقة : حسب التسعيرة . وتسلم الفهارس مجانا للمشتركين . المطلوب منهم ارسال اغلفة الورق الاخيرة عند تجديد بد اشتراكاتهم والاعلام بمطالبهم . يؤدي عن تغيير العنوان 3,00 د.ج ثمن النشر على أساس 20 د.ج للسطر .

فهـــــرس

قـــوانين وأوامـــر

قانون رقم 85 ـ 05 مؤرخ في 26 جمادى الاولى عام 1405 الموافق 16 فبراير سنة 1985 يتعلق بحماية الصحة وترقيتها. 376

ملحق (03): العدد 8 من قانون رقم 85-05 من الجريدة الرسمية الجزائرية.

المادّة 12 : لايجوز لهيئة المدينة الجديدة أن تتنازل من قطع الأراضي المكتسبة في إطار أحكام المادة 11 أعلاه، إلاّ بعد إتمام التهيئة و/أو الإنجاز حسب الكيفيات المحددة عن طريق التنظيم.

المادّة 13 : يمكن مالكي العقارات الواقعة داخل محيط المدينة الجديدة أن يشاركوا في مجهود تهيئتها وترقيتها بإقامة مشاريع خاصة معرّفة في إطار مخطط تهيئة المدينة الجديدة وضمن احترام الوظائف والتنظيمات المتعلقة بالمناطق المعنية.

المادّة 14 : يحدّد مخطط تهيئة المدينة الجديدة المنصوص عليه في المادة 8 أعلاه، برنامج الأعمال العقارية ذات الأمد القصير والمتوسط والبعيد.

المادّة 15 : ينشأ داخل محيط تهيئة المدينة الجديدة حق الشفعة لفائدة هيئة المدينة الجديدة على بيع الأراضي المطلوب تعميرها.

الباب الرابع

إنجاز المدن الجديدة

المادّة 16 : تتّخذ الدولة جميع تدابيرالتشجيع والدعم والمساعدة اللاّزمة من أجل إنجاز المدن الجديدة.

المادّة 17 : يحدّد مخطط تهيئة المدينة الجديدة المنصوص عليه في المادة 8 أعلاه، برنامج العمل المتعدد السنوات للتجهيزات والمنشآت العمومية حسب كل قطاع.

ويحدّد ، على هذا الأساس، مخطط تمويل سنوي يشمل جميع التخصيصات والمساعدات والإعانات المخصصة للسكن والمنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما.

المادّة 18 : تحوّل المنشآت القاعدية والتجهيزات التي تنجز بصدد المدينة الجديدة، إلى الإدارات والمؤسسات المعنية بعد إتمام المنشآت واستلامها وقبل وضعها قيد الاستعمال الفعلي.

تحدّد كيفيات تطبيق هذه المادّة عن طريق التنظيم.

المادّة 19 : ينشر هذا القانون في الجريدة الرّسميّة للجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة.

حرّر بالجزائر في 25 صفر عام 1423 الموافق 8 مايو سنة 2002.

عبد العزيز بوتفليقة

★

قانون رقم 02 - 09 مؤرّخ في 25 صفر عام 1423 الموافق 8 مايو سنة 2002، يتعلّق بحماية الأشخاص المعوّقين وترقيتهم.

إنّ رئيس الجمهوريّة،

- بناء على الدّستور، لاسيّما المواد 54 و59 و119 و126 منه،

- وبمقتضى الأمر رقم 66 - 156 المؤرّخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمّن قانون العقوبات، المعدّل والمتمّم،

- وبمقتضى الأمر رقم 75 - 58 المؤرّخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمّن القانون المدني، المعدّل والمتمّم،

- وبمقتضى الأمر رقم 76 - 35 المؤرّخ في 16 ربيع الثاني عام 1396 الموافق 16 أبريل سنة 1976 والمتعلّق بتنظيم التربية والتكوين،

- وبمقتضى القانون رقم 81 - 07 المؤرّخ في 24 شعبان عام 1401 الموافق 27 يونيو سنة 1981 والمتعلّق بالتّمهين، المعدّل والمتمّم،

- وبمقتضى القانون رقم 83 - 11 المؤرّخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلّق بالتأمينات الاجتماعية، المعدّل والمتمّم،

- وبمقتضى القانون رقم 83 - 12 المؤرّخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلّق بالتّقاعد، المعدّل والمتمّم،

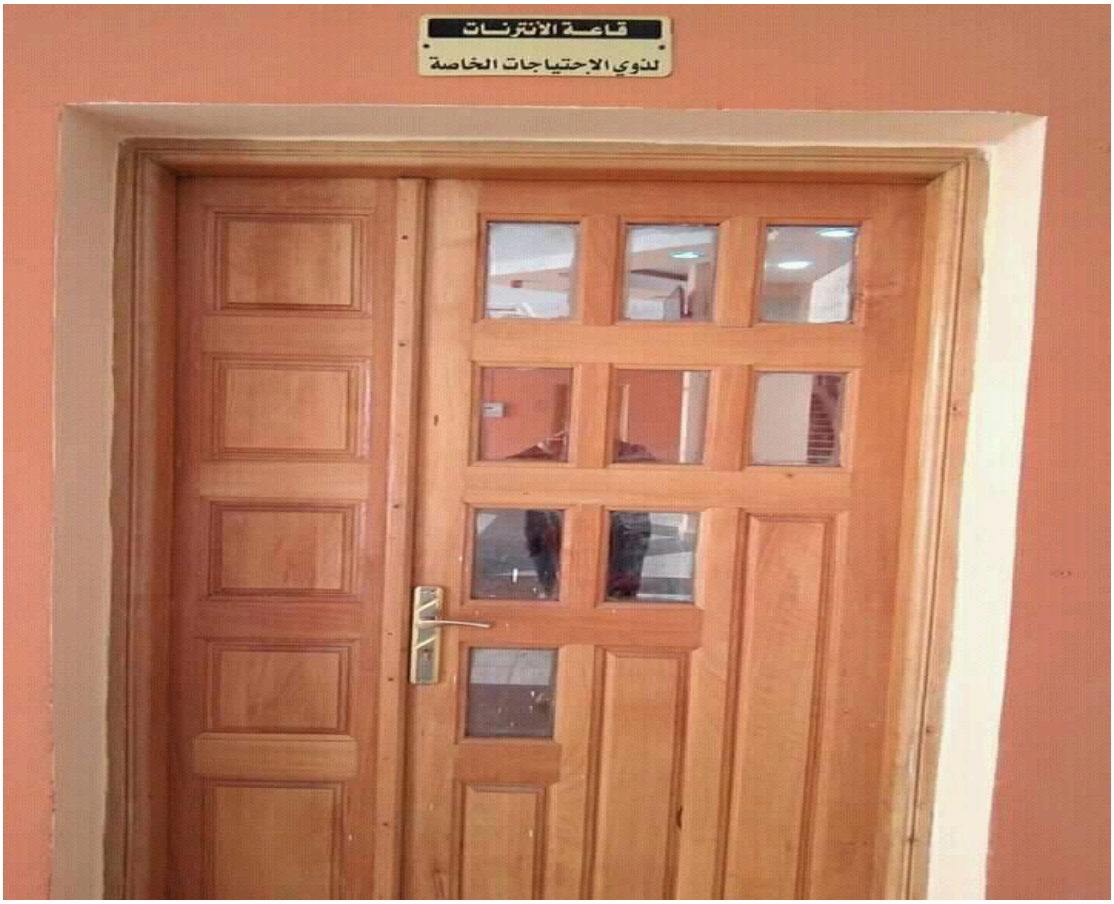
- وبمقتضى القانون رقم 83 - 13 المؤرّخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلّق بحوادث العمل والأمراض المهنية، المعدّل والمتمّم،

ملحق (04): العدد 34 من قانون 02-09 من الجريدة الرسمية الجزائرية.

ملحق (05): المكتبة المركزية الرئيسية–أحمد ريقط–.

ملحق (06): المكتبة المركزية–قطب شتمة–.

ملحق (07): فضاء براي بالمكتبة المركزية الرئيسية –أحمد ريقط–.

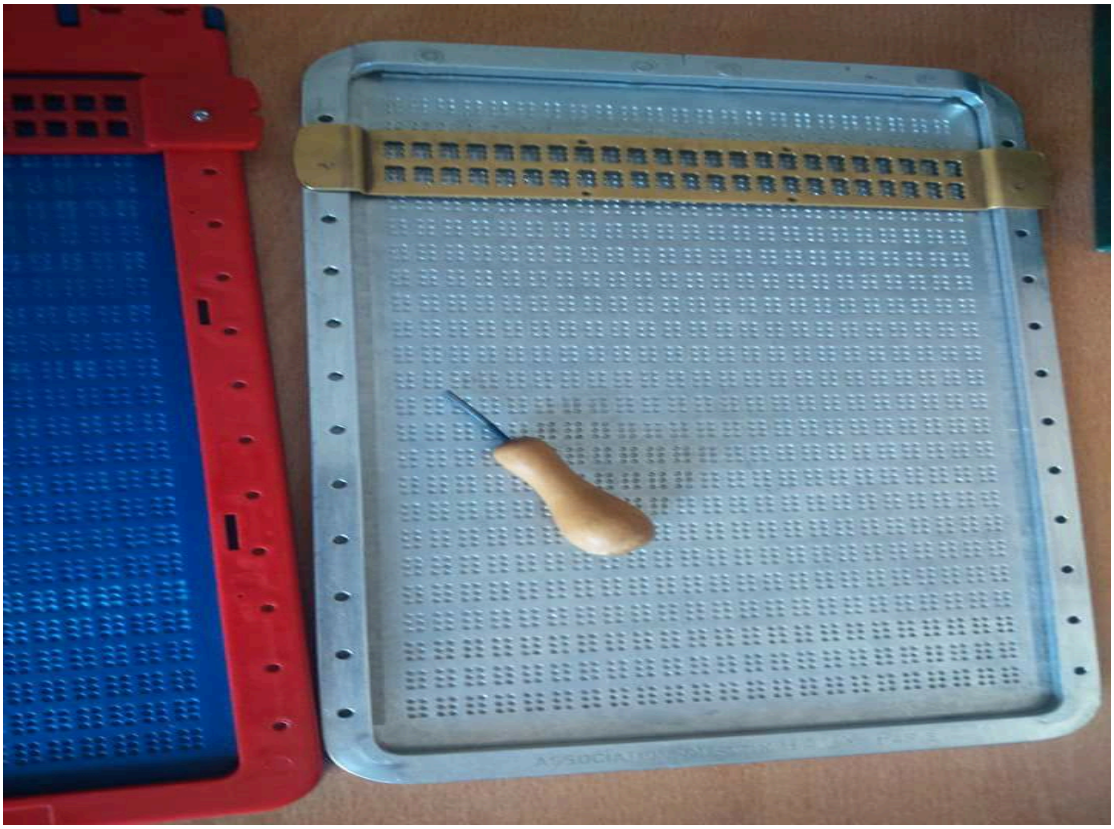


ملحق (08): قاعة الإنترنت لذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبة المركزية

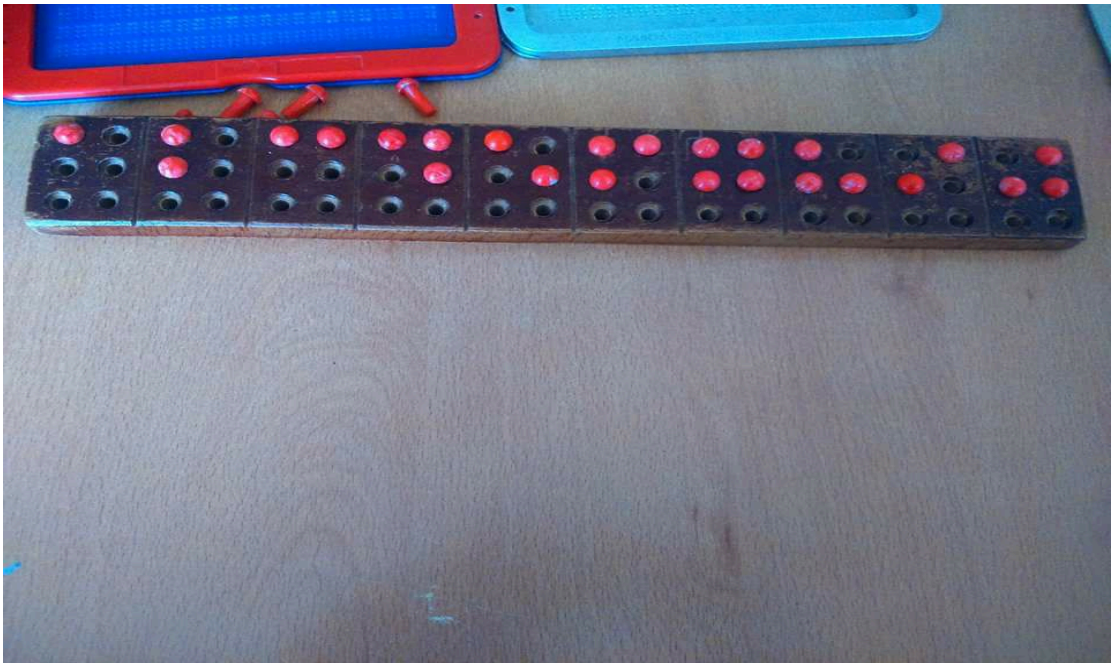
–قطب شتمة–.

ملحق (09): طابعة براي لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية بالمكتبة المركزية الرئيسية –أحمد ريقط–.

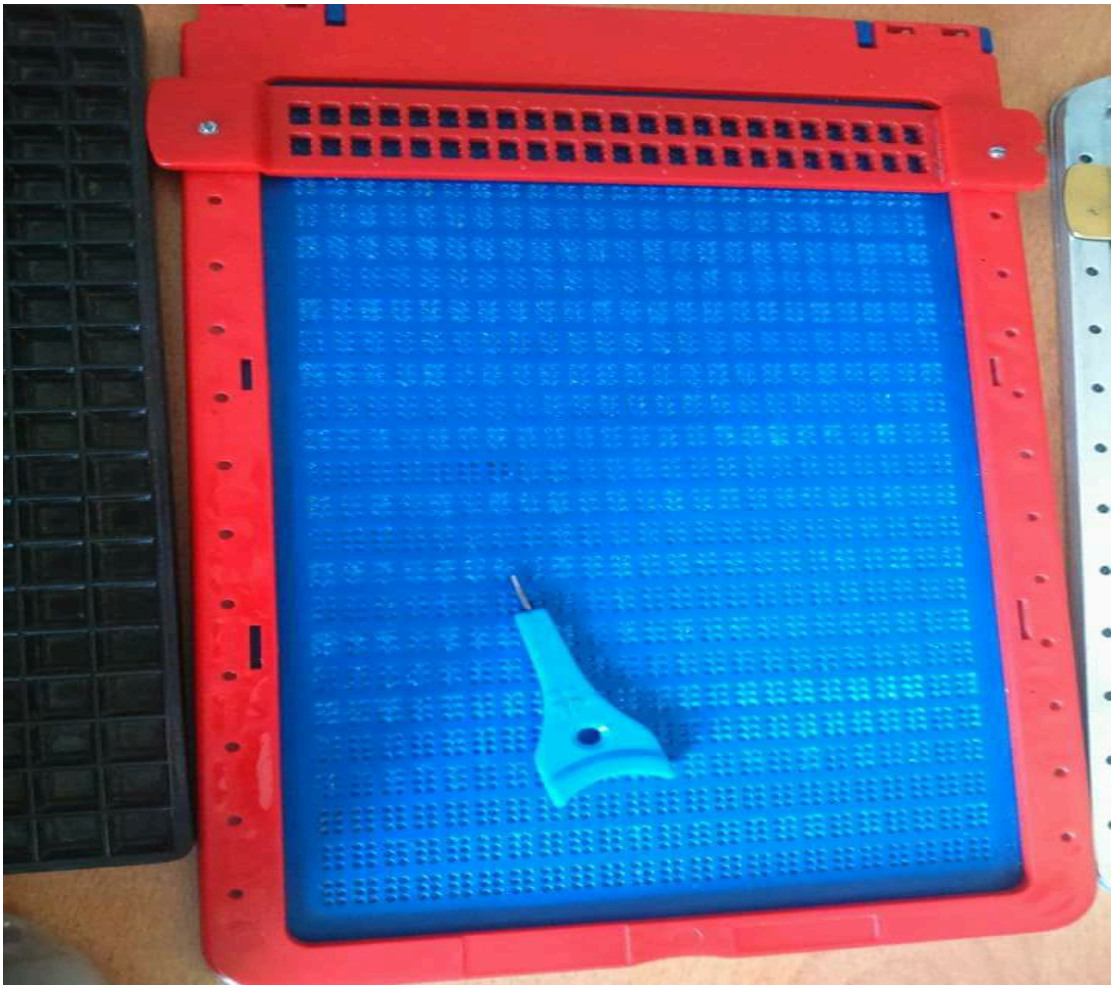
ملحق(10): قارئ آلي للشاشة بالمكتبة المركزية الرئيسية–أحمد ريقط–.



ملحق(11): اللوحة المعدنية لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية.



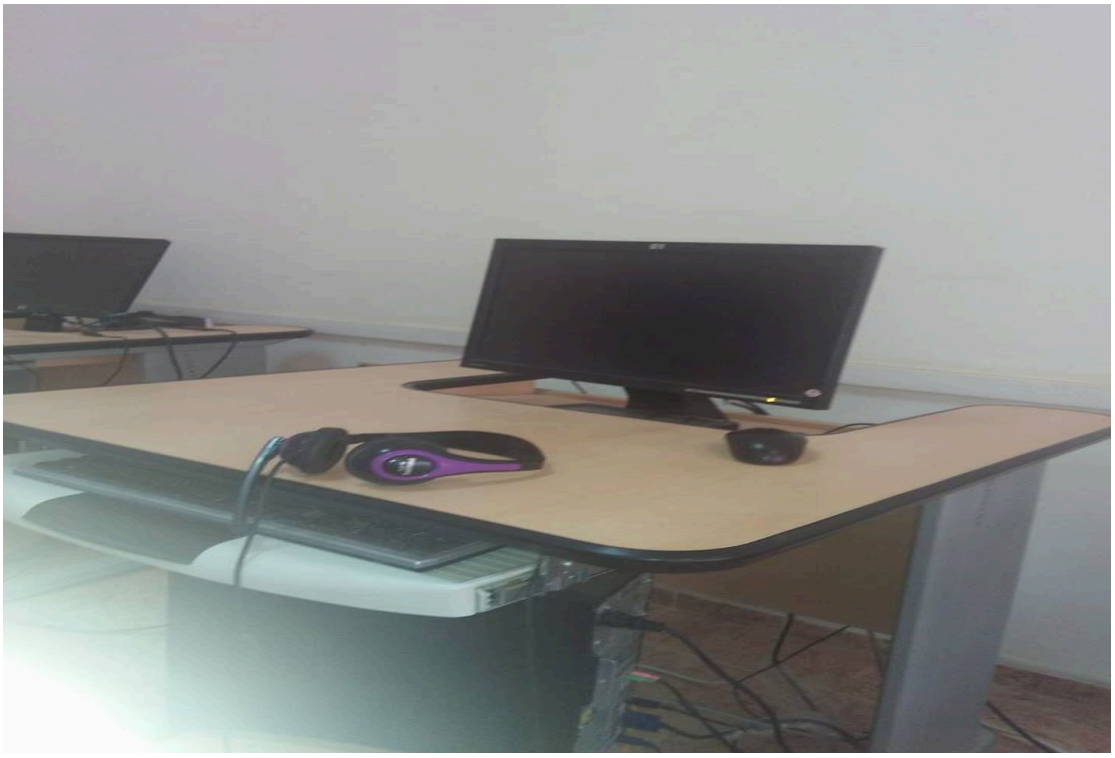
ملحق(12): لوحة الكتابة لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية.



ملحق(13): اللوحة الزرقاء لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية.

ملحق(14): لوحة الحساب لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية.

ملحق (15): آلة حاسبة لذوي الاحتياجات الخاصة البصرية.

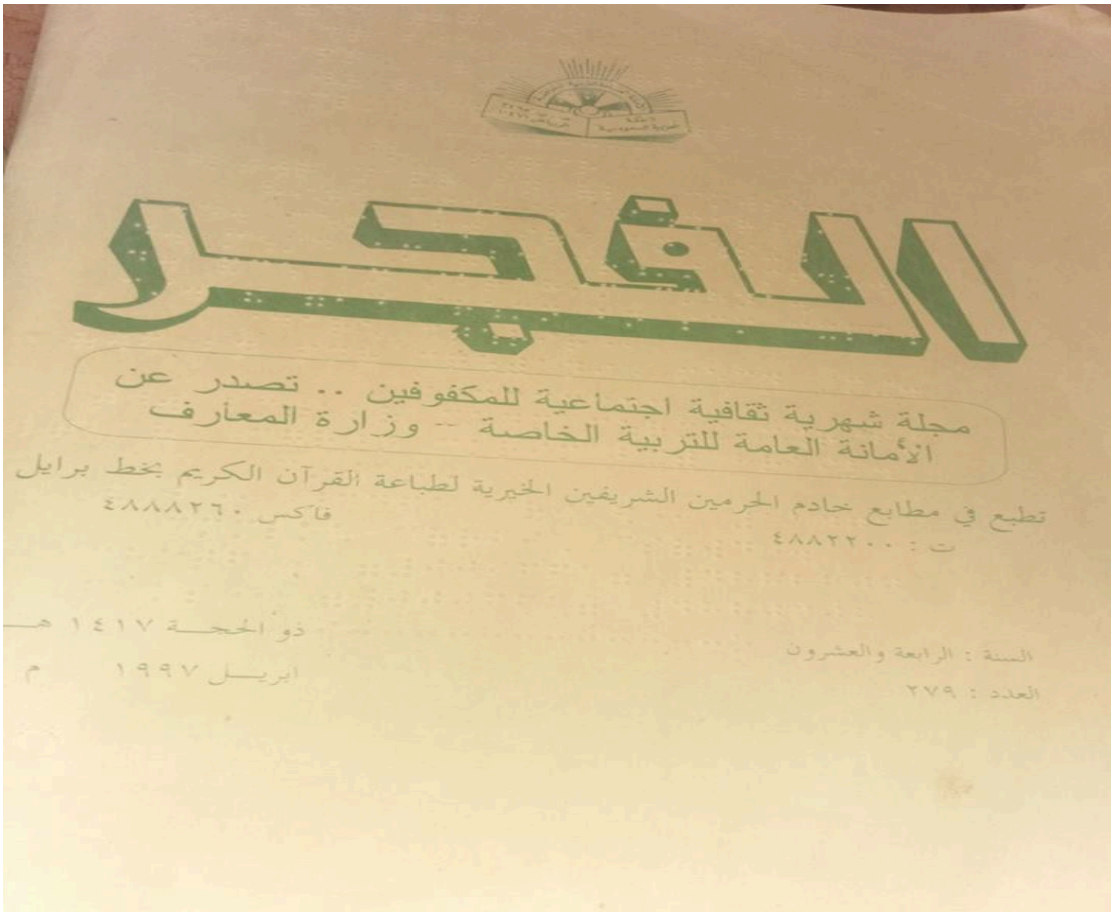


ملحق (16): جهاز حاسب آلي مزود بسماعة للاستماع إلى محتوى الشاشة بالمكتبة المركزية الرئيسية–أحمد ريقط–.

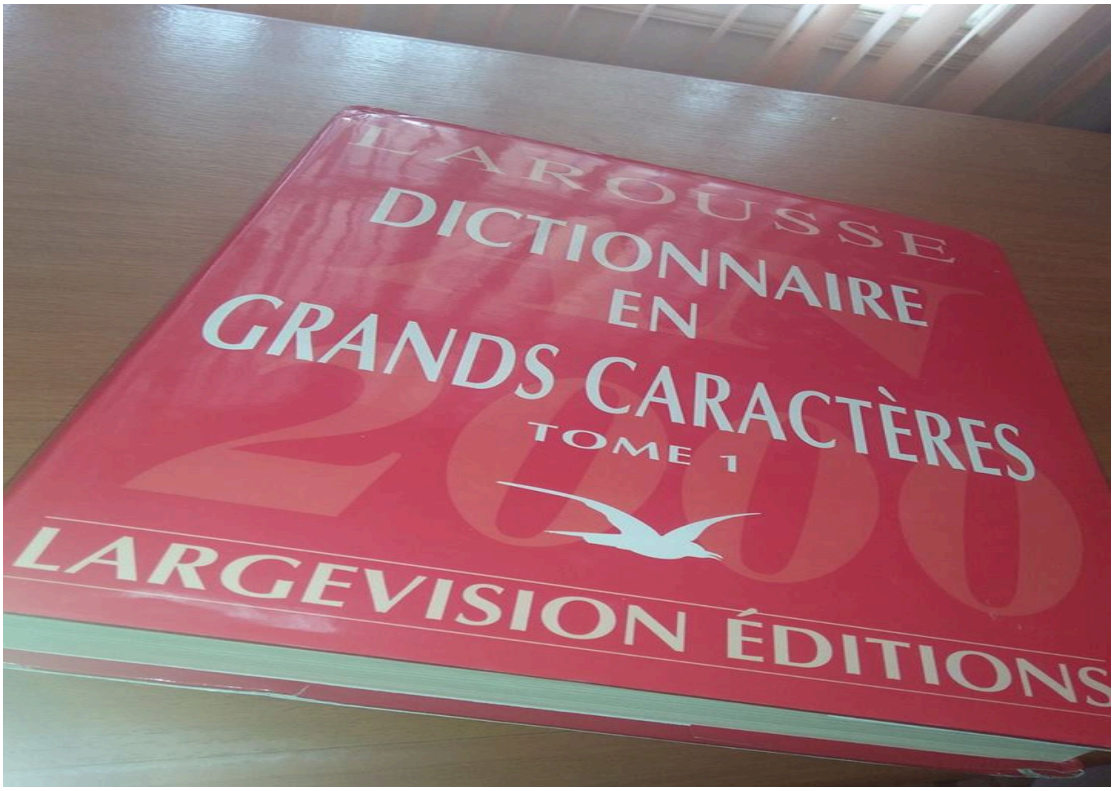
ملحق(17): أشرطة كاسيت تحوي تسجيلات صوتية لأوعية فكرية بالمكتبة المركزية الرئيسية–أحمد ريقط–.

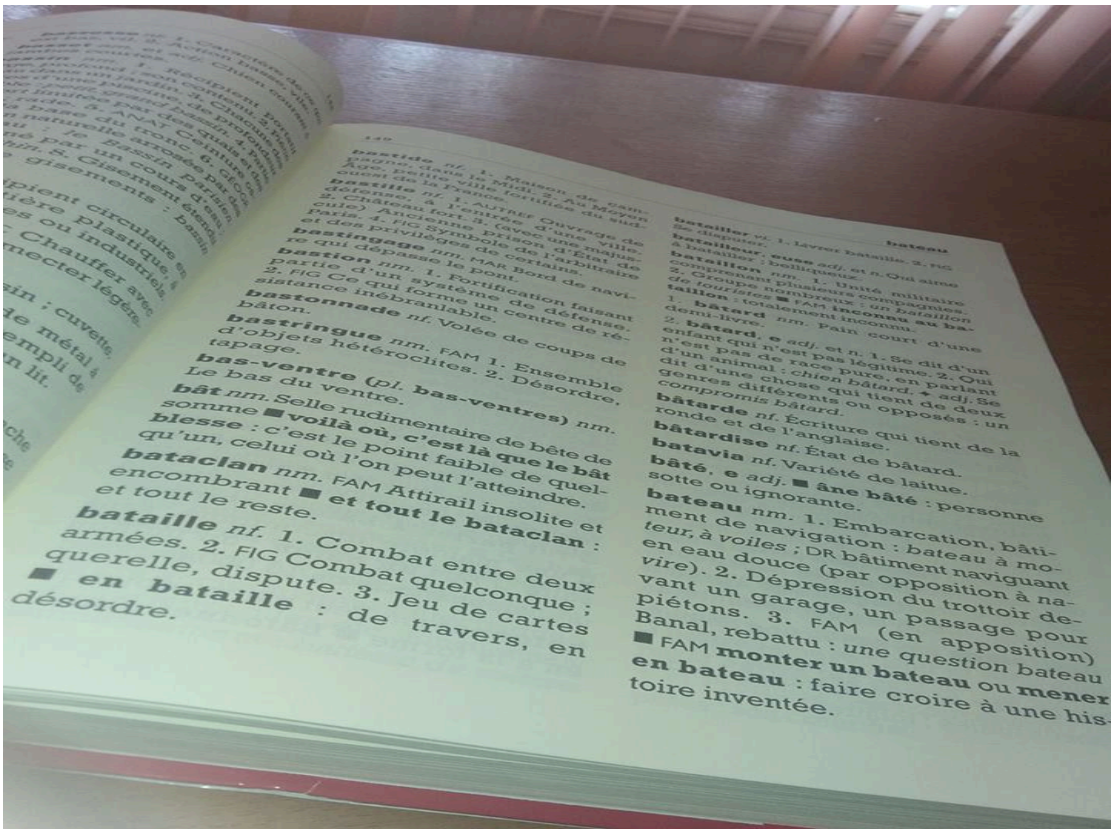
ملحق (18): أقراص صلبة تحوي تسجيلات لأوعية فكرية (روايات) بالمكتبة المركزية الرئيسية–أحمد ريقط–.

ملحق (19): الرصيد الوثائقي بلغة براي الخاص بذوي الاحتياجات الخاصة البصرية بالمكتبة المركزية الرئيسية–أحمد ريقط–.



ملحق (20): نموذج عدد من مجلة مكتوبة بلغة براي بالمكتبة المركزية الرئيسية – أحمد ريقط–.





ملحق (21): قاموس مكتوب بحروف كبيرة لضعاف البصر بالمكتبة المركزية الرئيسية–أحمد ريقط–.

مستخلصات

مستخلص:

انطلاقا من المبدأ الذي ينص على الحق في الوصول إلى المعلومات، سواء كانوا عاديين أو من فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، إذ تسعى المكتبات وفي مقدمتها المكتبات الجامعية لمراعاة الاحتياجات الفعلية لذوي الاحتياجات الخاصة، والعمل على توفير خدمات المعلومات بشقيها التقليدي والرقمي، وتقديم التسهيلات والتجهيزات المادية والبشرية المؤهلة والملائمة لطبيعة احتياجاتهم الخاصة.

كما أن الدول في العالم أجمع تدعو وتندد من خلال المواثيق والاتفاقيات الدولية التي جاءت بها هيئة الأمم المتحدة، بضرورة تقديم الخدمات التي تتوافق وطبيعة احتياجاتهم الخاصة، في مقابل ذلك نجد أن المشرع الجزائري هو الآخر ليس بمنأى عن هذا التوجه،

حيث خصص قانون 02-09 والذي نص بموجبه على حماية حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة وضرورة ترقيتهم، وذلك بتوفير كافة الخدمات والتسهيلات الضرورية، والتي من شأنها تحقيق التلبية الفعلية لذوي الاحتياجات الخاصة، وبالتالي ضمان حقوقهم كاملة دون تمييز.

نتطرق في هذه الدراسة إلى واقع تقديم وإتاحة خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة على مستوى المكتبات الجامعية، وإلى العراقيل التي تحول دون استفادتهم منها على نحو أفضل.

الكلمات المفتاحية:

ذوو الاحتياجات الخاصة؛ خدمات المعلومات؛ خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة؛ المكتبات الجامعية؛ المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر –بسكرة-.

Abstract:

Based on the principle that stipulates the right to get access to information, equally shared by ordinary or people with special needs. Libraries attempt to ensure a maximum consideration to the real users needs with special needs, particularly the academic libraries.

Working on supplying both forms of information services the traditional and digital one, as well as offering facilities through a suitable material and a qualified human resources staff that suits their disabilities .

Countries all over the world has called and condamned to the charters also the internatianal cnventions that has been announced by the Organization Of The United Nations (UN),which declared to the necessity to present services that fit the nature of their specific needs. Smilarly, the Algerian legislator is also following the same footsteps to this trend it customised a law of 09-02 Which firmly assure in its context the protection of rights of people with disabilities, and thier progress is required by providing inclusive services and essential facilities, which would achieve real requirments for them ,and to guarantee their whole rights without any discrimination.

This study examines the fact of academic libraries in providing and getting access to information services for users with special needs and the obstacles that may hinder them to properly benefit from them.

Key words :

People with special needs /disabilities ;information services ;information services for people with special needs ;

Academic libraries ;central library of Mohamed khider Biskra.