

خدمات المكتبات لذوي الاحتياجات الخاصة

المعلم جمال عزات حمد أحمر

مديرية التربية والتعليم للواء القويسمة

مدرسة إسكان المائية والزراعة الثانوية للبنين



حياة أقرب ما تكون إلى الحياة العادية، وحتى يكون عضواً فاعلاً ومنتجاً لنفسه ولوطنه.

لذلك فقد حظيت هذه الفئة من أفراد المجتمع في جميع أنحاء العالم وعلى نحو ملحوظ في الدول المتقدمة بالاهتمام بخدمات خاصة، من خلال المؤسسات والهيئات والمعاهد التي تمنح خدمات التعليم والتدريب والتأهيل لهم حتى يتكيفوا مع البيئة المحيطة على نحو مُرضٍ، وإلى جانب هذه المؤسسات برزت المكتبات بأنواعها كافة لتغدو أداة ثقافية وتعليمية يمكن أن تسهم في خدمة الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة بطرح خدمات المكتبات والمعلومات

من المؤكد وجود شريحة في أي فئة من فئات المجتمع المختلفة في كل مناطق العالم تعاني بعضاً من المشكلات الصحية، ومن تلك الفئات الإعاقات المختلفة، فبناء على الإحصاءات الصادرة عن الأمم المتحدة والمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم يمثل (المُعَوَّقون) ذوو الاحتياجات الخاصة ١٥٪ من سكان العالم و٢٠٪ (١) من سكان العالم العربي. ومما لاشك فيه أن هذه الفئة تحتاج إلى اهتمام خاص، لأن ظروف الإعاقة تفرض قيوداً على المُعَوَّق تؤثر في قدراته المختلفة، ومن حق المعاق على مجتمعه مساعدته في تحقيق أفضل استثمار ممكن لقدراته الحالية ليعيش

وقد حثّ ديننا الإسلامي الحنيف على رعايتهم والاهتمام بشؤونهم، ودعا إلى الرِّفق بهم وعدم إرهابهم بالطلب منهم ما يفوق قدراتهم، وحسن معاملتهم والتلطف بهم، وأكبر دليل على ذلك العتاب الإلهي للرسول الكريم صلى الله عليه وسلم في قوله تعالى: ﴿عَبَسَ وَتَوَلَّى (١) أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى (٢)﴾ عيس (١-٢) (٤)، والذي يعد دستوراً للعمل الاجتماعي مع هذه الفئات، ويؤكد الله سبحانه وتعالى أهمية العناية بذوي الاحتياجات الخاصة بقوله تعالى: ﴿لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرْجٌ﴾ النور: ٦١ (٥).

مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة

المقصود بذوي الاحتياجات الخاصة المُعَوِّقِينَ بكافة فئاتهم، حيث يذكر أن هناك اتجاهات تربوية حديثة لاستخدام مسمى ذوي الاحتياجات الخاصة بدلاً من مصطلح (مُعَوِّقِينَ)، لأن المصطلح الثاني يعبر عن الوصم بالإعاقة ومالها من آثار نفسية سلبية في الفرد.

أما مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة فهو يعني أن في المجتمع أفراداً لهم احتياجات خاصة تختلف عن احتياجات باقي أفراد المجتمع، وتتمثل هذه الاحتياجات في برامج أو خدمات أو أجهزة أو تعديلات أو تشريعات، وتحدد طبيعة هذه الاحتياجات الخصائص التي يتَّسم بها كل فرد. (٦)

مبررات تقديم خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:

إن تقديم خدمات مكتبية ومعلوماتية للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة هي جزء مكمل لتكوينهم العلمي والتعليمي والثقافي والإنساني، وهي واحدة من الطرق والأساليب التي تعمل على سد فجوة الإعاقة وعدم القدرة، ولذلك تقوم على المبررات التالية (٧):
١) إن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لهم الحق في أن يُعامَلوا على نفس القدر من الدرجة والمنزلة التي يُعامَل بها المستفيدون الآخرون.

لهذه الشريحة بأسلوب وإمكانات خاصة تلبي احتياجاتهم منها بوصفهم جمهوراً مستقيماً لا بد أن تقدم له الخدمة المرجوة وفق نوع الإعاقة التي يعانيها. (٢)

وقد شهد القرن العشرون تطوراً كبيراً في الاهتمام بالمعوقين على المستوى العالمي، تمثل في العديد من المواثيق والتشريعات الخاصة التي صدرت عن الأمم المتحدة، كان من أبرزها إعلان عام ١٩٨١م عاماً دولياً للمُعَوِّقِينَ، ولقد نشطت الدول إبَّان ذلك العام في تطوير برامجها في مجال المعوقين؛ لذا أعلنت الأمم المتحدة عقد الثمانينيات عقداً دولياً للمُعَوِّقِينَ، واعتبار يوم (٢ كانون الأول) من كل عام اليوم العالمي للمُعَوِّقِينَ.

الإسلام وذوو الاحتياجات الخاصة

يتميز المجتمع الإسلامي بنظرته الإيجابية إلى المُعَوِّقِينَ، فقد خصص لهم من يساعدهم على الحركة والتنقل، ولقد عني الخلفاء الراشدون وحكام المسلمين بأمرهم وبلغ من اهتمام عمر بن الخطاب رضي الله عنه وحرصه على المُقْعِدِينَ أن بادر إلى سَنِّ أول نظام اجتماعي في العالم لحماية المستضعفين والطفولة بإنشاء ديوان للطفولة والمستضعفين، وفُرِضَتْ للمفطوم والمُسِينِ والمُعَوِّق فريضة إضافية من بيت المال، وهذا يُحْتَمُّ إحصاءهم، ومعرفة حاجاتهم ومناطق وجودهم، والأسباب المؤثرة في ضعفهم وقوتهم، ويعني ذلك أن عمر بن الخطاب قد أنشأ منذ أكثر من خمسة عشر قرناً من الزمان وزارة للإعاقة والتأهيل. (٣) وكذلك أكد عبد الملك بن مروان رضي الله عنه حرصه على فئات المُعَوِّقِينَ بسياسة أعطت لكل مُقْعِدٍ خادماً، ولكل ضريبٍ قائداً، فمنع بذلك المُعَوِّقِينَ من سؤال الناس، وبلغ من اهتمام الوليد بن عبد الملك رضي الله عنه أن أنشأ لذوي الاحتياجات الخاصة مراكز للرعاية والعناية بهم وأجرى عليهم الأرزاق. وكذلك قام عمر بن عبد العزيز أيضاً بعمل إحصاء للمُعَوِّقِينَ، وخصَّص مُرَافِقاً لكل كفيف، وخادماً لكل مُقْعِدٍ لا يَقْوَى على القيام أو أداء الصلاة واقفاً.

الإعاقة اللغوية والسمعية:

من أهم الخدمات التي تُقدّم للمُعَوِّقِينَ لغويًا وسمعيًا أجهزة الوسائل المرئية، مثل أفلام الفيديو المصحوبة بشروح مكتوبة أو الصور الفوتوغرافية والدمى والشفافيات، والاهتمام بلغة الإشارة من خلال توظيف مترجمين للصم أو تعلم أمين المكتبة لهذه اللغة، ومن الخدمات التي تنفعهم تنظيم تحويل الكتب أو القصص إلى لغة الإشارة ويتم التعبير عنها بوساطة المترجم.

الإعاقة الجسدية:

هناك مواصفات ومعايير للمباني حتى تلائم المعوقين جسديًا، منها: عدم وجود المنحدرات، وخلو الممرات من العوائق، وهناك أيضاً خصائص للخدمات المكتبية، منها:

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

ومن المهم أن توفر المكتبة المواد والكتب والمراجع التي تعطي معلومات عن الإعاقات والمُعَوِّقِينَ، وذلك لتثقيف أفراد المجتمع وتوعيتهم إضافة إلى إطلاع المُعَوِّقِينَ والمهتمين على ما يستجد في هذا المجال.

كما تقع على عاتق المكتبة مهمة عقد الندوات والمحاضرات لتوعية المجتمع بحقوق المعوقين وكيفية التعامل معهم، إضافة إلى قيامها بتدريب المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة على استخدام المكتبة والمواد والمرافق الموجودة بها. (٨)

ثانياً: الخدمات التقنية:

مزايا استخدام الوسائل التقنية للمعاقين:

- ١- تمكن المعاقين من استثمار المكونات التي تضمها بيئة

(٢) تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص من خلال توفير وصول متكافئ للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لمصادر المعلومات وخدماتها كافة التي يستفيد منها المستفيدون الآخرون.

(٣) تنمية الموارد الإنسانية وتطويرها من الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال الارتقاء بقدراتهم الثقافية والتعليمية والعقلية، ثم التخفيف من حدة الإعاقة.

(٤) إن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لهم احتياجات معلوماتية وتعليمية شأنهم في ذلك شأن الأفراد غير المُعَوِّقِينَ.

(٥) تحقيق مبدأ الدمج الكامل والكلي للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع.

خدمات المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة:

هي كل 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.

أولاً: الخدمات التقليدية:

الإعاقة البصرية:

وتشمل الإعاقة البصرية المكفوفين وضعاف البصر، ومن أهم

الخدمات التي تقدم لهم ما يلي:

- الكتب بطريقة بريـل Braille .
- الكتب الناطقة على أشرطة الكاسيت.
- المواد المطبوعة بحروف كبيرة.
- الدوائر التلفزيونية المغلقة.

كما أنه من الضروري إشراك المستفيدين من المُعَوِّقِينَ بصريًا في التخطيط للخدمات، حيث إنَّ معظم أخصائيي المكتبات ليس لديهم خبرة التعامل مع المُعَوِّقِينَ بصريًا، لذا فإنهم يجهلون الخدمات التي يحتاجها المُعَوِّقُونَ بصريًا وكيفية التعامل مع المرافق والأجهزة والخدمات الموجودة في المكتبة.

تطوير فأرة تعمل بنظام برايل؛ حيث يتم تحريك الفأرة على سطح منبسط يساراً ويميناً فتتحرك الإشارة على الشاشة من حرف إلى حرف محولة إياه إلى حرف بريل، وعلى الفأرة نقاط ترتفع وتنخفض تحت أصابع القارئ المَعَوَّق بصرياً، فيقرأ بأصابعه ما هو مكتوب على شاشة الحاسوب.

ويمكن تكبير النصوص على الشاشة ضمن برامج ويندوز (Windows)، وهناك برنامج تقريب النص (Zoom Text)، فهو يقوم بتكبير حجم الأحرف حسب طلب المستفيد، وكأنه يمسك بعدسة مكبرة، وكذلك عدسة الحاسب الشخصي (PC Lens).

ويمكن الاستفادة ممّا يقدمه برنامج ويندوز (Windows)؛ حيث يسمح للمستخدمين بتعديل بيئة العمل كي تناسب حاجاتهم من تغيير الموقع وحجم النوافذ ولون الخلفية، إضافة إلى خيارات أخرى كالقدرة على عكس الشاشة بحيث تصبح الأحرف بيضاء على خلفية سوداء مثلاً.

ويمكن تحويل النص المكتوب إلى نص منطوق بإضافة قارئ الشاشات وآلات ناطقة للوصول إلى فهرس المكتبة بالبريد المباشر أو من خلال الإنترنت، ويمكن تحويل ما هو مكتوب أو مرسوم إلى عرض ناطق باستخدام برنامج "Jaws تيسير العمل بالنطق"، ويمكن استخدام هذا البرنامج للكتب في مجموعة الخدمات المرجعية، أو استخدام برنامج (Omni - 1000)؛ حيث إنّ لدى هذا النظام القدرة على المسح الضوئي من كتب وصحف ومجلات لقراءتها بصوت واضح.

وهناك أيضاً حواسيب تستخدم نظام بريل من خلال سماحها للمستفيدين بقراءة المكتوب على الشاشة، حيث يوجد بين المستخدم ولوحة المفاتيح جهاز يقبل المدخلات من لوحة المفاتيح (لوحة مفاتيح بريل) ويترجمه إلى كتابة بنظام بريل، ويمكن استخدام طابعات خاصة لطباعة أوراق بطريقة بريل.

التعلم، والاستفادة منها.

٢- يمكن من خلالها تحسين الأداء التعليمي والتحصيل الدراسي لهذه الفئة.

٣- تسهم في ارتفاع مستوى دافعتهم بشكل كبير، وتحسين اتجاهاتهم نحو التعليم، وزيادة ثقتهم بأنفسهم وتقديرهم لذاتهم.

٤- تساعدهم على تحقيق الاستقلالية في التعلم.

٥- تعمل على تحسين مهارتهم التنظيمية، ومهارات حل

المشكلات من جانبهم. (٩)

ولقد شهدت الثمانينيات من القرن العشرين تطورات في الحواسيب الشخصية والطرفيات والأقراص المدمجة أيضاً، وعلى الرغم من أن هذه التطورات في الأساس لم تتم لخدمة المَعَوَّقين إلا أنها مع بعض التطويع مكّنتهم من الوصول إلى المعلومات.

ويمكن استيعاب المَعَوَّقين في خدمات المكتبات كلاً حسب

إعاقته كآتي:

المعوقين بصرياً:

إن أقل ما يمكن إنجازه تطويع لوحة المفاتيح، ووضع أوراق لاصقة حفرت عليها الأحرف بطريقة بريل للمَعَوَّقين بصرياً، وهناك تكبير الأحرف لضعاف البصر في الحاسوب، وذلك يكون على ثلاثة أنواع كالتالي:

١- تكبير الأحرف على شاشة الحاسوب، من خلال برنامج تكبير الأحرف على الشاشة الموجود في "ويندوز Windows"؛ لتيسير قراءة المكتوب على شاشة الحاسوب، إضافة إلى تكبير جزئي أو كلي للشاشة أو تكبير دوائر المعارف أو استخدام الدوائر المغلقة.

٢- الطباعة بالأحرف المكبرة.

٣- لوحة المفاتيح ذات الأحرف المكبرة.

وبالنسبة للفأرة (mouse) وعدم إمكانية استخدامها بالنسبة للمَعَوَّقين بصرياً فإن استخدامها يتطلب رؤية لحركة السهم ومهارة تحكم في الفأرة بالضغط على أزرارها، فتم لذلك

لغة مكتوبة، وذلك بتوصيلها بحاسوب يقوم بتحويل الإشارات إلى نصوص على الشاشة. (١١)

ومن أهم الأجهزة للمُعَوِّقِينَ سَمْعِيًّا "الطابعة الهاتفية"؛ حيث يمكنهم استخدامها من منازلهم للاتصال بالمكتبة؛ لطلب الكتب أو تقديم أسئلة مرجعية، إضافة إلى استخدام برنامج حاسب خاص يترجم الكلام على الشاشة، أما بالنسبة لصعوبات السمع فيمكن استخدام نظام المجال الصوتي. (١٢)

المُعَوِّقِينَ جَسَدِيًّا:

هناك تعديلات عديدة لتيسير استخدام الحاسوب، كالتعديل الذي حدث على لوحة المفاتيح؛ حيث إنَّ هناك إعاقات تمنع المُعَوِّقِينَ من استخدام لوحة المفاتيح، منها عدم قدرتهم على الضغط على أكثر من حرف في آن واحد، وقد تم التغلب على هذه المشكلة باستخدام برامج حاسوبية جديدة، وهناك أيضاً من لا يستطيع استخدام لوحة المفاتيح بتاتا، وقد تم التغلب على ذلك باستخدام برامج إدراك الأصوات؛ حيث يستطيع المستخدم إعطاء الأوامر الصوتية بدلاً من استخدام لوحة المفاتيح. أمَّا بالنسبة للمُعَوِّقِينَ جَسَدِيًّا الذين لا يستطيعون استخدام لوحة المفاتيح أو إدخال المعلومات وإصدار الأوامر للحاسوب، فهناك أدوات تسمح لهم باستخدام الحاسوب، ومنها أداة التحكم الفأرة (mouse) التي يتطلب استخدامها مهارة تحكُّم في حركة الفأرة والضغط على أزرارها، ولذلك هناك أدوات إشارة بديلة تمسك بالفم أو تثبت بالرأس، وعصيات تحكُّم، أو استخدام القدم في إدخال البيانات وإعطاء أوامر للحاسوب، وقد ذكرت ماتيس أنَّه يمكن للمُعَوِّقِينَ إعاقته جسدية شديدة استخدام الحاسوب من خلال (Eye gaze)، ويسمح هذا الجهاز للشخص الذي يستطيع التحكم في حركة عينه أو رمشه من تشغيل الحاسوب.

معلومات خدمات المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة :
هناك مُعَوِّقَات عديدة تمنع تقديم خدمات للمستفيدين من

ويعد قارئ أركنستون حجز الزاوية في تطويع تقنيات المعلومات في المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة؛ إذ يتكون من ماسح ضوئي ومعدات ترجمة الرموز والأحرف البصرية إضافة إلى البرامج، ويعمل هذا القارئ مع قارئ صوتي رقمي وبرامج لقراءة الشاشة، والطلاب غير القادرين على استخدام الآلات الطابعة بسبب إعاقات بصرية أو حركية أو تعليمية يستخدمون الماسح الضوئي ونظام القراءة البصرية الآلية لتحويل المواد المطبوعة إلى الصورة الرقمية، ثم يتم تحويل هذه المواد إلى برامج لقراءة الشاشة ومولدات الصوت الرقمية. ويعد هذا النظام مفتاحاً لتطويع المواد المقروءة في المكتبة للمُعَوِّقِينَ، وتستخدم هذه التقنية في أعمال عديدة كالطباعة أو الملخصات الإلكترونية، وهناك برنامج قارئ صفحات الإنترنت، (speech bar)، مثل برنامج (read for me).

المُعَوِّقُونَ سَمْعِيًّا وَلغَوِيًّا:

من بين التطورات الجديدة قدرة الحاسوب على التنبؤ بالكلمة، فبمجرد أن يطبع أو ينطق حرفاً أو حرفين من كلمة يقوم الحاسوب باستخدام الكلمة فيه، وتظهر نافذة على شاشة بها اختيارات عديدة، وإذا وجد المستفيد الكلمة التي يرغب بها فيمكنه التعبير عن ذلك بإشارة واحدة أو بالضغط على مفتاح واحد، ويمكن للمُعَوِّقِينَ حركياً الاستفادة من هذه التقنية. (١٠)

إضافة إلى استخدام لغة بلس موبيلكس، وهي لغة بصرية وفعاليتها كأساس لنظم الاتصال البديلة للمُعَوِّقِينَ، وتحتوي هذه اللغة على مفردات محورية عددها ٢٤٠٠ رمز، بعضها يأتي بشكل مصور للموضوع الذي يمثله والبعض الآخر يعتمد على أشكال مصوره رئيسية، ولكل منها معنى محدد مرتبط بها، وهناك أيضاً نظام هيبير بلس الذي طور لنظام ابل مآكتوش؛ حيث يقوم المستخدم بتطبيق المعلومات التي يكتسبها من رموز نظام بلس لبناء جمل وعبارات من عنده،

كما أنَّ هناك قفازات للصم يمكن أن تُترجم لغة الإشارة إلى

الناس حولنا، وتساعدنا على نسيان عوقنا". (هيلين كلير).
 من الضروري جداً الاهتمام بالحاجات المعلوماتية والتعليمية
 لهذه الفئة التي تشكل شريحة اجتماعية لها الحقوق نفسها
 التي يكفلها القانون للمواطن بالتعلم والاستفادة من مصادر
 المعرفة، والتي تشكل المكتبات بأنواعها كافة جزءاً أساسياً منها،
 وإنّ الاهتمام بهذه الشريحة سينعكس بفائدة كبيرة على الفرد
 والمجتمع، وقد أكدت العديد من الهيئات الدولية والدراسات
 والأبحاث أهمية مشاركة هذه الشريحة في النشاط الاجتماعي
 والإسهام الفاعل في الحياة، وحظيت باهتمام بالغ وقوانين
 وتشريعات مُشجّعة في الأردن، ومن الضروري الالتفات إلى
 احتياجاتها من المعلومات تلك الأهمية نفسها؛ من حيث التأهيل
 والتعليم والتدريب الذي تحظى به الآن.

ذوي الاحتياجات الخاصة، ومنها:
 قلة الإمكانيات المادية والبشرية المتوافرة للمكتبة.
 ضعف الميزانية المخصصة للمكتبة.
 الجهل من قبل العاملين في المكتبات باحتياجات وقدرات ذوي
 الاحتياجات الخاصة وكيفية التعامل معهم.
 عدم التفرغ الكلي للعمل من قبل العاملين.
 عدم وجود تعاون بين اختصاصي المعلومات والمختصين في
 التربية الخاصة والخبراء في التقنيات الحديثة.
 صغر المساحة المخصصة للمكتبة.
 صعوبة تدريب ذوي الاحتياجات الخاصة على استخدام المكتبة
 والتقنيات الحديثة.
 "الكتب هي عينا فاقد البصر، فهي التي تكشف أمامنا
 علماً مغموراً بالنور، وتجعلنا على اتصال بما يفكر به ويفعله

المراجع:

١. تقرير إحصائي عن عدد المعاقين في العالم. منظمة الصحة العالمية متوافر على الرابط
<http://www.who.int/ar>
٢. فاروق، عزة جوهرية. خدمات المعلومات لذوات الاحتياجات الخاصة (الإعاقة البصرية) بجامعة الملك عبد العزيز، شطر الطالبات. تم زيارة بتاريخ ٢٠١٤/١٢/٤ متوفر على الرابط
٣. فوزية، محمد حضر. حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة، وكيف يتم تكييف البيئة الطبيعية واخضاعها لتلبية احتياجاتهم - الجمعية الخليجية للإعاقة. الرياض ٢٠١٤،
٤. القرآن الكريم. سورة عبس، الأيتان (٢-١).
٥. القرآن الكريم. سورة النور، الآية (٦١).
٦. بطرس، حافظ بطرس (٢٠١٠). تكييف المناهج للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة. عمان: دار المسيرة . ص٢٠.
٧. عبد الوهاب أصيل، غادة . خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: مراجعة أدب الموضوع للفترة الزمنية من ١٩٩١ م إلى ٢٠٠٢ م - . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، مج ١٢ ، ع ٢٣ يناير ٢٠٠٥ . (ص ٦١ .
٨. السليمي، نهلة محمد، (٢٠٠٥) . خدمات المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة. مجلة المعلوماتية. ع١٠. ص٢٥-٢٨.
٩. فاروق، عزة جوهرية. مرجع سابق
١٠. السليمي، نهلة محمد. مرجع سابق
١١. علي، أحمد، (٢٠١٣) . خدمات المعلومات. دمشق: جامعة دمشق، ص٢٢٢.
١٢. النوايسة، غالب عوض، (٢٠٠٠) . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، ص٢٨٠.

