تمهيد:

تهتم الأعراف والمواثيق الدولية التي تقرها المنظمات الدولية غير الحكومية، بشكل كبير بالاهتمام بفئات ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تشير المادة 09 من اتفاقية الأمم المتحدة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة " إلى ضرورة تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش في استقلالية والمشاركة بشكل كامل في جميع جوانب الحياة، تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة التي تكفل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم، إلى البيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والمرافق والخدمات الأخرى المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، في المناطق الحضرية والريفية على السواء. وهذه التدابير، التي يجب أن تشمل تحديد العقبات والمعوقات أمام إمكانية الوصول وإزالتها (ITU,2011)

كما تطرح مسألة الرعاية والاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة وتأهيلهم(تعليما، تثقيفا، إدماجا في الحياة اليومية) تحديًا حضاريًا للأمم والمجتمعات، ومقياس لتقدمها ورقيها، باعتبارهم يمثلون نسبة لا بأس بها من مجموع السكان على المستوى المحلي والدولي، وكثير منهم يعيش في الدول النامية، هذه الأعداد الكبيرة إذا لم يتم الاهتمام بها والتكفل المناسب باحتياجاتهم، سوف يؤدي إلى تهديدات حقيقية للاستقرار المجتمعي على كل الأصعدة.

وبالنظر إلى التطورات التقنية المتلاحقة التي أضحت سمة العصر، فإننا نجد أن ملامح التغيير في الإلكترونيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قد فتحت مجالا نحو التحرك لتوفير الخدمات التقنية، بما يفتح فرصاً لا حدود لها لمشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع مجالات الحياة مثل الحوكمة والتعليم والصحة والعمالة والترفيه والأعمال التجارية

والمصرفية وما إلى ذلك وإزالة الحواجز في المجتمع. والتي تم التأكيد عليها، من خلال الالتزامات الواسعة بشأن إمكانية النفاذ الإلكتروني المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية المقرة لحقوق هذه الفئات الخاصة.

كما تعزز مواثيق الأمم المتحدة هذا الطرح، حينما أقرت بوجوب اعتبار ذوى الاحتياجات الخاصة أشخاصا منتجين وان الإعاقة لا تحول بينهم وبين الاكتمال ولأن جانب المكتبات يمثل أهمية لا تنكر في حياة ذوى الاحتياجات الخاصة من خلال مساعدتهم على التنمية الثقافية، حيث أن التطور السريع في استخدام التكنولوجيا الحديثة في التعليم والتعلم وخاصا في مجال التعليم الذاتي لذوى الإعاقات أدى إلى رفع قدراتهم، وفتح آفاق المعرفة أمامهم.

لذا فان مصادر التقنيات الحديثة وخدمات تكنولوجيا المعلومات أصبحت أكثر ضرورة- بل هي ملحة للمستفيدين من ذوى الاحتياجات الخاصة، والتي تمكنهم من تحسن فرص وصولهم إلى المعلومات. ومن زاوية أخر تشكل فئات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، فئات متميزة بين أفراد المجتمع ومكونا أساسيا ضمنه، وعليه فإنه لديهم نفس الاحتياجات للمعلومات التي يحتاجها الأشخاص العاديين .تمامًا كما قد يقرأ الأشخاص الكتب و الصحف ، أو يقومون بالاستماع والمشاهدة، أو يقومون بتنزيل المعلومات الإلكترونية من الإنترنت ؛ يريد الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة، أيضًا الوصول إلى المعلومات ذات الصلة بتنسيق يسهل الوصول إليه وفي هذا الشأن وجدت المكتبات من أجل أن تلعب دورًا أساسيًا في المجتمع.

وتعمل على تقديم الموارد والخدمات التي من شأنها أن تخلق .فرصا للتعلم، ودعم محو الأمية والتعليم ، والمساعدة في تشكيل الأفكار الجديدة و وجهات النظر التي تعتبر أساسية لمجتمع خلاق ومبتكرة. المكتبات فضاءات

منفتحة على شرائح المجتمع كافة دون أي إقصاء أو تهميش، من التمكين لقراءة القصص والدراسة، إلى تقديم الخدمات التي تتيح لأي شخص استعارة كتاب، والوصول إلى الإنترنت أو إجراء البحوث. بكل بساطة، حيث توفر المكتبات وسيلة يمكننا من خلالها الوصول إلى المعرفة. وتقديم المعلومات ضرورية لجميع البشر.

ومن المهم للغاية أيضا تطوير الخدمات التي تقدمها المكتبات، لفائدة الأفراد الذين يدخلون ضمن الفئات الخاصة، على غرار الأفراد العاجزين عن قراءة المطبوعات، بسبب العجز البدني، بالنظر إلى وجود فرص الوصول لهذه الكتب التي تفيد ذوي الاحتياجات الخاصة، بمختلف التنسيقات يمكن الوصول إليها مقارنة بما يتم نشره في الطباعة للجمهور العام .تتحمل المكتبات التزامًا أخلاقيًا بإتاحة المعلومات لجميع فئات المستخدمين بصرف النظر عن الجنس أو العمر أو العرق أو الانتماء السياسي أو الإعاقة .حتى الآن، لم تكن خدمات المكتبات لهؤلاء الأشخاص كافية، لكن أهمية إتاحة الوصول إلى المعلومات للأشخاص المحددين بالخدمة.

أصبحت تتحقق الآن من خلال أقسام مختلفة .في الوقت الحاضر بمساعدة تقنية المعلومات (IT) ، من الممكن توفير خدمات سهلة الاستخدام وكافية لهؤلاء الأشخاص الذين يتم إهمالهم لفترة طويلة .أصدر الاتحاد الدولي للمكتبات IFLA إرشادات لتطوير خدمات المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة ومنهم فئة ضعاف البصر. وعليه سوف ترتكز عناصر المداخلة عن طبيعة المخرجات التي تقدمها تقنية المعلومات والتي من شأنها أن تسهم فعليا في تقديم خدمات مكتبية ومعرفية لكل فئات ذوي الاحتياجات الخاصة بما يكفل التساوي العادل في الاستفادة من حقوق المعرفة والتعليم.

إشكالية الدراسة :-

تتزايد أعداد ذوي الاحتياجات الخاصة، بنسب يكون من الضروري معها بناء إستراتيجية وطنية للاهتمام بها، والإصغاء لاحتياجاتهم وتلبية مطالبهم، بحيث كثيرا ما نلاحظ أن هؤلاء الأفراد لا يحظون بالاهتمام الكافي، سواء في مدارسهم أو مكتباتهم أو خدماتهم بشكل يتناسب واحتياجاتهم, كما يندر أخصائي المعلومات والمكتبات المتقنين للغة الإشارة التي تعد الوسيلة الأهم في التواصل مع الصم وضعاف السمع، من هنا جاءت هذه الدراسة لكي ترصد قراءة تحليلية لإسهامات المكتبات في رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، من ناحية استغلال تقنية المعلومات بما يسمح بهامش وافر من التمكين لصالح هذه الفئات، وتسليط الضوء على طبيعة الخدمة المكتبية الموجهة إليهم .

ذلك أن حق الحصول على المعلومات وحق التعليم حقوق تكفلها الدول لكل أبنائها الأسوياء والمعاقين على حد سواء، فقوة الأمم لا تقاس اليوم بما تمتلكه من موارد طبيعية ومادية فقط، ولكن بما تمتلكه من قوة بشرية متعلمة مدربة قادرة على الإبداع والتميز والابتكار.

تساؤلات الدراسة:-

1- ما هي مجالات اهتمام المكتبات بفئات ذوي الاحتياجات الخاصة ؟

2- ما هى نوعية الخدمات المختلفة التى تقدمها مختلف المكتبات لمرتاديها من فئات ذوي الاحتياجات الخاصة؟.

3- كيف تساهم المكتبات فى عمليات الإدماج الاجتماعى لذوي الاحتياجات الخاصة ؟.

4- ما هى أهم التقنيات المعلوماتية المستخدمة، وكيف يتم توظيفها خدمة لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة؟.

5- ما هي التدابير الممكنة التي قد تساعد إدارة المكتبة في تحسين خدماتها المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة؟

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الاهتمام بفئات ذوي الاحتياجات الخاصة، إذ يتعين على المكتبات أن تتزود بكل تقنيات المعلومات ومختلف مخرجات تكنولوجيا المعلومات، من أجل التمكين العادل والفعال، لتقديم خدمة مكتبية ومعرفية في آن واحد لهذه الفئات الخاصة ، بما يضمن تقديم خدمات حديثة ومتطورة، انطلاقا من أهمية المكتبات بما لها من دور مهم ورئيس في الاهتمام بها ومنحها التقدير الذي تستحق، من خلال تكييف الخدمة المكتبية بما يتوافق وخصوصيات هذه الفئات، إلى التزود بالإمكانيات التكنولوجية والتقنية القادرة على تقديم الخدمة المكتبية المتميزة، بالإضافة إلى تكييف المباني المكتبية وفضاءات القراءة والمطالعة بما يسمح بالاستقبال الجيد والولوج الميسر لها .من منطلق أن الأشخاص ذوي الإعاقة يواجهون العديد من التحديات للوصول إلى فرص مساوية لتلك التي يتمتع بها أقرانهم في الحياة اليومية.

وبالنظر إلى التعريفات السابقة لذوي الاحتياجات الخاصة نجد أنه يقوم على أساس أن في المجتمع أفراداً يختلفون عن عامة أفراد المجتمع، و أن لهؤلاء الأفراد احتياجات خاصة يتفردون بها دون سواهم ، وتتمثل تلك الاحتياجات في مجموعة البرامج، الخدمات و طرائق أو أساليب أو أجهزة وأدوات أو تعديلات تستوجبها كلها أو بعضها ظروفهم الحياتية، وتحدد طبيعتها وحجمها ومدتها الخصائص التي يتسم بها كل فرد منهم، من هذا الطرح، يمكن تقسيم ذوي الاحتياجات الخاصة وفقاُ لنوع الإعاقة، والتي يمكنها التردد على فضاءات المكتبة للوصول إلى مختلف مصادر المعلومات إلى مجموعة متنوعة من الفئات على النحو الأتي:

أ. **الإعاقة الحركية** : أو ما يطلق على تسميتهم بالمعوق جسدياً Dilatory .

و هم الأفراد الذين يعانون من خلل ما في قدرتهم الحركية أو نشاطهم الجسماني، بحيث يؤثر ذلك الخلل على نموهم العقلي والاجتماعي والانفعالي، بما يستدعي إلى اللجوء إلى أساليب خاصة لرعايتهم.(**النوايسة**، 2013، ص 185) ومن جهة أخرى نجد أن الإعاقة الجسمية بما تفرضه من حدود على إمكانات وقدرات وتفاعلات الفرد تؤثر على مفهومه لذاته وتنتقص من ثقته في نفسه وتشعره بالقلق والعجز، كما أن الإصابة تؤثر على أساليب تفاعله مع المحيط وعلى الفاعلين فيه، ما يستلزم رعاية خاصة له.

ب. **الإعاقة السمعية**: أو ما يطلق على تسميتهم بالمعوق سمعياً Hearing Impairment.

وتشير إلى المشكلات السمعية التي تتراوح في شدتها من البسيط إلى المتوسط وهو ما يسمى بالضعف السمعي، إلى الشديد، وهو ما يسمى بالصمم، ومن هنا الصمم على أنه درجة من الفقدان السمعي تزيد عن 70 ديسبل للفرد تحول دون اعتماده على حاسة السمع في فهم الكلام باستخدام السماعات، أو بدونها، أما ضعف السمع فهو درجة من فقدان السمع تزيد عن 35 ديسبل وتقل عن 70 تجعل الفرد يعاني من صعوبات في فهم الكلام باستخدام حاسة السمع فقط (**المعايطة**، 2014 ،ص 82).

ج. **الإعاقة البصرية** : أو ما يطلق على تسميتهم بالمعوق بصرياً Blind .

بعيدا عن التعاريف القانونية للإعاقة البصرية، التي تضع التركيز بصفة أساسية على حدة الإبصار، والتي لا تتيح معلومات ثابتة حول الطريقة التي يستطيع الفرد أن يسلك بها، أو أن يؤدي وظائفه في الإطار الاجتماعي، والتي يتم فيها التفريق بين الفئات المعاقة بصريا في حد ذاتها، حيث ينطلق التفريق من الشخص الكفيف، باعتباره ذلك الشخص الذي لا يستطيع أن يقرأ، أو يكتب، إلا بطريقة البرايل، ثم فئة ضعاف البصر، فهم الأفراد الذين يستطيعون قراءة المادة المطبوعة على الرغم مما قد تتطلبه

هذه المادة أحيانا من بعض أشكال التعديل، أو بالاستعانة ببعض التقنيات والأجهزة الخاصة. (مقابلة، الخاصة،2010)

1. آليات العمل المكتبي مع ذوي الاحتياجات الخاصة: تعدد الفئات وتنوع الخدمات

تعد الخدمات التي تقدمها المكتبات نقطة أساسية في استقلالية الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة، وبقصد تطوير هذه الخدمات، يكون من الضروري أن تبنى إستراتيجية مركزة من قبل هذه المكتبات، يكون منطلقها ابتداء من عمليات التخطيط الأولي .الذي يتم فيه التركيز بشكل ضروري على تطوير المجموعات من خلال دراسة المستخدمين، بهدف توفير خدمة جيدة لاحتياجات المعلومات للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة. (Koganuramath,2009)

إن الدراسات المتعلقة بالتخطيط لدراسة احتياجات المعلومات بالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبات لها دوراً كبيراً وبارزاً في تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمعاقين حركياً وجسدياً ويتمثل هذا الدور النقاط التالية:

- توفير مجموعات من المواد المكتبية والتعليمية والترفيهية والتثقيفية والمهنية لتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتعميق الثقة بالنفي ليهم.
- توفير مواد مكتبية سهلة وبسيطة وصفحاتها قليلة وسطورها متباعدة وصورة كبيرة وطباعتها واضحة.
- توفير المواد السمعية والبصرية من أجل مساعدتهم بإيصال المعلومات لهم بطريقة مشوقة وسهلة.
- تصميم مداخل خاصة للمعوقين جسدياً لتسهيل دخولهم وخروجهم وكذلك توفير أماكن خاصة لسيارتهم وعرباتهم.

- يجب التعاون المراكز والمؤسسات الأخرى ذات العالقة مع ذوي الاحتياجات الخاصة (**قطر، 2007**)

1.1 تكييف الخدمات المكتبية و تقنيات المعلومات تبعا لخصائص كل فئة من ذوي الاحتياجات الخاصة

يتم في العادة دراسة خصائص كل فئة من فئات ذوي الاحتياجات الخاصة حيث يتوقف نوع الخدمة ونوعية التقنيات المستعملة في تقديمها وفق آليات العمل المكتبي لكل فئة من هذه الفئات:

أ. الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة من فئة المعوقين جسدياً:

وتعتبر هذه الفئة من الفئات التي لا يوجد عائق كبير للاستفادة من خدمات المكتبة إلا أن على المكتبة توفير الأثاث اللازم وإعداد الممرات الخاصة وتوفير مصاعد حتى يتمكنوا من التنقل بين أنحاء المكتبة بسهولة ويسر أما عن الرفوف فيفضل أن تكون في متناول أيدي هذه الفئة أو توفير أجهزة خاصة للبحث عن الأوعية ويقوم الأخصائي بتوفيرها لهم. هذا بالنسبة للأثاث أما عن الخدمات فإن هذه الفئة لا يوجد لديها أي موانع من الاستفادة من خدمات الاستعارة الداخلية والخارجية والبث الانتقائي والإحاطة الجارية أو الخدمات الإرشادية.

ب. الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة من فئة المعوقين سمعياً:

نجد أن استخدام الوسائل المرئية والتي تعتني باستخدام الصور والمناظر وأيضاً أفلام الفيديو المصحوبة بالكتابة أو الصور الفوتوغرافية أو البرامج المترجمة بلغة الإشارة من المواد الهامة للاستفادة منها لهذه الفئة. حيث أنها تعتبر إلى جانب الكتب المواد الأساسية للحصول على المعلومة. في خدمات الاستعارة الداخلية والخارجية. و يمكن أيضا للمكتبة تصوير فيديو لأجزائها المختلفة وقاعاتها والأنشطة التي تقدمها مع ترجمة بلغة الإشارة

وتقوم المكتبة بعرض هذا الفيلم على شاشات عريضة كخدمة إرشادية لهذه الفئة وللتعريف بجميع خدمات المكتبة. آخذين بعين الاعتبار أهمية تمكن العامل في المكتبة من أن يكون على علم بلغة الإشارة حتى يستطيع التفاهم معهم والتعامل بسهولة مع هذه الفئة. (محمد حسن,2016)

ويمكن أيضا عمل نشرات تتضمن أهم الموضوعات الحديثة والأوعية الجديدة التي وردت للمكتبة وتوزيعها على هذه الفئة في أماكنهم . أو وضع نشره على كل منضدة حتى يستطيع أي مستفيد من الحصول عليها.

ج- **الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة من فئة المعوقين بصريا :**

وتتعلق الخدمة بتوفير الكتب التي تتناسب واللغة التي يتعاملون بها وهي التي ترد بطريقة برايل . - الكتب الناطقة على أشرطة الكاسيت -. وغيرها - .كما أنه من الضروري إشراك المستفيدين المعوقين بصرياً في التخطيط للخدمات حيث أن معظم أمناء المكتبات ليسوا من المعوقين بصرياً لذا فإنهم يجهلون الخدمات التي يحتاجها المعوقين بصرياً وكيفية التعامل مع المرافق والأجهزة والخدمات الموجودة في المكتبة .

من المهم الإشارة أيضا إلى أنه هنالك جوانب أخرى للخدمة المكتبية، حيث يتعلق الأمر بالمواصفات والمعايير ذات العلاقة بالمباني وفضاءات الخدمة، حتى تتلاءم وطبيعة ذوي الاحتياجات الخاصة، منها وجود المنحدرات، خلو الممرات من العوائق . (عزة فاروق جوهري. 2009).

ومنها أيضاً ما يتعلق أيضا ببعض خصائص للخدمات المكتبية كأن يكون ارتفاع الأرفف أكثر من 5 أقدام , وان يكون من السهل مرور الكراسي المتحركة بين الأرفف.- أن تكون قاعدة الفهرس المطبوع في حالة استخدامه بارتفاع 16 بوصة و أن تكون صفحات الفهارس والأدوات المرجعية قوية - أن تكون المناضد مرتفعة حتى لا تعيق الكراسي المتحركة بالإضافة إلى ضرورة أن

تكون الهواتف وآلات التصوير ولوحة الإعلانات منخفضة حتى يتمكنوا من قراءتها .

2.المكتبة والإدماج الاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة: بين الضرورة الاجتماعية والدافع الأخلاقي

تنطلق فرضية الإدماج الاجتماعي من فعل التمكين و إعطاء الفرص لذوي الاحتياجات الخاصة، للاندماج في مختلف أنشطة وفعاليات المجتمع، وتسهيل مهمتهم في أن بكونا أعضاء فاعلين، ويضمن لهم حق العمل باستقلالية، وحرية التنقل والتمتع بكل ما هو متاح في المجتمع من خدمات المساندة الاجتماعية.

من هنا كان الاهتمام بتقديم الخدمة المكتبية للأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، أضحت ظاهرة دائمة الاتساع، ساهم في ذلك الدفع بعجلة روح الابتكار للمجتمع و التقدم التكنولوجي. وهو ما حتم على المكتبات باعتبارها مؤسسات تنشئة اجتماعية وتربوية وتعليمية، من المساهمة بفعالية في هذا المجال، حيث مكنت من فرص الوصول إلى المعلومات الأساسية التي يحتاجها الناس للمشاركة في المجتمع.لذلك ومن منطلق الالتزام الأخلاقي بإتاحة المعلومات لجميع الفئات المستخدمين بغض النظر عن الجنس والعمر والعرق والانتماء السياسي أو الإعاقة. خدمة شاملة وبدون أي تمييز، مع ملاحظة أن كثير من الأفراد من هذه الفئات الخاصة، لا يزالون يعانون من نقص الخدمات من حيث الوصول إلى المعلومات. من بين هذه المجموعة المحرومة هم ضعاف البصر. (MICHAEL ESKAY,2013)

وفي هذا الشأن يعد الوصول إلى المعلومات إحدى وسائل الإدماج الاجتماعي، والذي يتعلق بكيفية تحديد نوعية المعلومات، وبيان حجمها وقيمتها، أخذين بعين الاعتبار أن المعلومات و المعرفة في الوقت الراهن هي القوة. وأن القدرة على الحصول على المعلومات واستخدامها، في أي مجال

من المجالات، وفي أي موضوع من الموضوعات، من شأنه أن يمنح الفرد الفرصة، لاختيار مسارات متنوعة للعديد من البدائل ، بدلاً من قصره على بعض الخيارات التي قد تكون غير مرغوب فيها أو غير مجدية.

ويزداد ثقل المسؤولية الملقاة على عاتق المكتبات ، باعتبارها من مقدمى المعلومات ، و فى طليعة القائمين بإزالة الحواجز المتعلقة بالوصول إلى المعلومات. مشكلة بذلك النموذج الاجتماعى الذى ينبغى أن تحذوه كافة المؤسسات الاجتماعية الأخرى، وتتجسد المسؤولية أيضا لأمناء المكتبات من أجل إتاحة المعلومات فى شكل تنسيقات بديلة مثل الصوت أو برايل أو المطبوعات الكبيرة التى يمكنها ذلك يمكن الوصول إليها بسهولة من قبل ضعاف البصر. بسبب التقدم في المعلومات والاتصالات التكنولوجيات (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، والمعلومات متاحة الآن فى مختلف الأشكال التي يمكن الوصول إليها من خلال وسائل الإعلام المختلف (**Junaid Rayini,2017**)

3. خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة :

طورت المكتبات ومراكز المعلومات حول العالم مجموعة من الخدمات التي تم تكييفها مع خصوصيات ذوي الاحتياجات الخاصة ومستفيدة من التطورات التقنية والتكنولوجية ومنها :

أولا: تعزيز الأرصدة الوثائقية لذوي الاحتياجات الخاصة: ومن هذه الأرصدة الخاصة نجد:

- **كتب البرايل** : طريقة برايل هي نظام للقراءة والكتابة حيث تستخدم النقاط المرتفعة، تمثل الحروف التي تقرأ عن طريق اللمس. وهذا النوع من الكتب مناسب للمستخدمين الذين لديهم ضعف في السمع – الصم – وممن لديهم أيضا ضعف البصر.

- **الكتب الناطقة :** وتشمل الإصدارات الصوتية من الكتب التي يمكن تسجيلها على أشرطة ، CD- ROM، DVD وعلى شبكة الإنترنت مثل الكتب الإلكترونية. وتعتبر الكتب الناطقة، من أكثر الأوعية الوثائقية تفضيلا لدى بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، خصوصا لدى غالبية ضعاف البصر. ويمكن أيضا أن نضيف في نفس السياق، إمكانية وضع التسجيلات الصوتية لعروض الصحف، التي تهتم بالإحاطة الإخبارية اليومية لمجريات ما تكتبه هذه الأخيرة عن الأحداث الجارية.
- **المواد المطبوعة الكبيرة** : و هي مطبوعات ذات صفحات كبيرة وواضحة وحروف كبيرة ومكتوبة بحبر غامق والمسافات بين الأسطر كبيرة وهي مفيدة أيضا لذوي الاحتياجات الخاصة من ضعاف البصر.

ثانيا : تعزيز الوصول إلى المحتويات الوثائقية الرقمية : ومن هذه الأشكال نجد :

- **النصوص الرقمية** : هي عبارة ملفات نصية رقمية تتم إتاحتها على أجهزة الكمبيوتر، بحيث يمكن للمستخدم ضعاف البصر تحميل النص الإلكتروني، وإخراجه في أشكال متعددة منها: إمكانية قراءته من جهاز الكمبيوتر باستخدام عدسة مكبرة، بالإضافة إلى إمكانية أيضا طباعة النص في الطباعة الكبيرة وقراءته من الورق ، ويمكن قراءة النص باستخدام طريقة برايل شريط متصل بالكمبيوتر ويمكن أن يقرأ النص بصوت عالٍ بواسطة الجهاز الحاسوب، وذلك باستخدام قارئ الشاشة. تستفيد المكتبات أيضًا من التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة الوصول إلى المعلومات من أجل بعض الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة على غرار ضعاف البصر. عبر توظيف مجموعة واسعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمى تقنيات التكيف أو المساعدة.

ثالثا : تعزيز الاعتماد على تقنيات المعلومات والأدوات التكنولوجية :

بقصد تمكين مختلف المستفيدين من خدمات المكتبات من فئة المستخدمين خصوصا فئات المكفوفين، باعتبارها من أهم فئات ذوي الاحتياجات الخاصة ترددا على المكتبات، بإعطائهم فرصا متساوية، مثل المستفيدين العاديين. يتعين الاعتماد على عديد التقنيات المبتكرة، التي توفرها بعض المكتبات و تشمل:

- **شاشة المكبر**: هذا برنامج يتيح النص أو الرسومات على شاشة الكمبيوتر، مع تضخيم يصل إلى ستة عشر مرة الأصلي.
- **قارئ الشاشة:** برنامج يقوم بقراءة محتوى المستند للقارئ.
- برنامج التعرف على الصوت: مثل برنامج الحديث JAWS (تحويل الكمبيوتر إلى جهاز كمبيوتر يتحدث) هذا يسمح للمستخدم بإدخال البيانات في الكمبيوتر عن طريق الصوت.
- **برنامج التكبير Magic**: مفيد لتوسيع الشاشة من 2 إلى 16 x مما يتيح للطلاب رؤية منخفضة للعرض شاشة الشاشة وكذلك استخدام أدوات الدعم الإضافية لتعزيز مرئية..
- **برنامج برايل للمسح الضوئي** ، أوبرايل ضوئيًا الاعتراف): هو برنامج ويندوز الذي يسمح لك أن تقرأ برايل من جانب واحد ومزدوجة الوجه وثائق على معيار Scanner.4. يقوم بمسح طريقة برايل توثيق وتحليل نقطة النقطة وترجمتها إلى النص العادي الذي يعرضه على شاشة الكمبيوتر.

آلة القراءة .Kurzwell: إنها قراءة رئيسية أجهزة لضعاف البصر. ينتج هذا الجهاز إخراج الكلام المباشر من النصوص المطبوعة باستخدام الإلكترونية جهاز. أنها تمكن المكفوفين من الوصول المباشر إلى المواد في الطباعة. آخر اكتشاف لهذا يشمل أكبر بناء الذاكرة التلقائي ، وقدرات متعددة اللغات

النصوص في عدة لغات واجهة التواصل. هذا يمكن أن تنتج أيضا إصدار مسجل من النص الذي يمكن اعادة قراءته . (Chioma, 2016)

رابعا : تعزيز الاتجاه نحو تطوير الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة: الاهتمام بتدريب العنصر البشري .

من المهم جدا تسهيل سبل حصول الموظفين على ما يمكنهم من مراجعة تصوراتهم ومعتقداتهم بشأن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتشجع المكتبات على التفكير في الاستراتيجيات الحالية ومراجعتها وتقييمها. العديد من المنظمات المهنية المماثلة في مجالات المكتبات والتعليم والعمل توفر أيضا على الإنترنت والمواد المطبوعة مجانا لدعم هذه الجهود.

إن تدريب الآخرين على مواضيع حساسة مثل الاحتياجات الخاصة قد يشكل تحديا من جوانب كثيرة. ويجب على قادة المكتبات والمتحدثين عن التدريب أن يضعوا سيناريوهات تدريبية فعالة تضمن أن التنمية المهنية تسير بسلاسة لجميع المعنيين. كما ينبغي وضع جانب من الوقت للتأمل الموجه بشأن التحيزات الشخصية والمشاعر المتعلقة بالاحتياجات الخاصة. الموظفون يحتاجون إلى التفكير في الحواجز المواقفية، أحيانا بمساعدة من نظير موثوق به أو خبير خارجي. ولأن ردود الفعل اليومية غالبا ما تستند إلى مواقف وتصورات طويلة الأمد، فإن الأمر سيستغرق بعض الوقت لكي تتغير. ومع ذلك، فإن الوعي بالتحيز في ردود فعل المرء خطوة أولى هامة.(**حايك، 2017**)

و يمكن لمستخدمي المكتبة من ذوي الاحتياجات الخاصة أن يقدموا آرائهم بشأن ما ينبغي تغطيته في تدريب الموظفين. قد يتم تحديد بعض القضايا المتكررة، مثل الشكاوى حول الوقت الذي يقضيه الوقوف في خطوط الانتظار أو عدم القدرة على العثور على مقعد متاح في منطقة القراءة أو محطة الحاسوب. أين يمكن تعديل القضايا البسيطة، مباشرة

بعد جلسة التشاور والمحاورة. ويمكن أيضا تقديم كثير من الحلول إلى إدارة المكتبة أو تطويرها في المستقبل .

خامسا: تيسير سبل الخدمة المكتبية والوصول إلى موارد المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:

إن سهولة الوصول إلى مواد المعرفة، وموارد المكتبات، بغض النظر عن النوع يجب أن توفره وصولا غير محدود إلى المعلومات، لأن المهمة الرئيسية للمكتبات هي فعل التمكين غير المشروط، و الوصول الفعال إلى المعلومات ذات الصلة باهتمامات ذوي الاحتياجات الخاصة. وهو أمر أساسي ويسهم بشكل فعلي في تكريس حقوق الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة ، من منطلق أن استخدام الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة، يختلف تمامًا عن استخدام الأشخاص الطبيعيين. حيث يقضون الكثير من الوقت في عملية تحديد موقع المعلومات. وتخير طرق الوصول إليها، وبالمقابل تحتاج المكتبات إلى تطوير إستراتيجية لإشراك القراء وتزويدهم بالتدريب. حيث تقوم تدريب المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة، على استخدام الخدمات الجديدة والتكنولوجيات الجديدة التي تدعم هذه الخدمات، بشكل أساسي. يجب أن تجعل المكتبات المستخدمين على دراية بالخدمات الجديدة أو التغييرات في الخدمات الحالية. (Nielsen,2005)

4. تحديات المكتبات لتأمين الخدمة المكتبية، التقنية، والمعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة:

يحتاج الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى تكافؤ الفرص ، وبالتالي يجب تقديم مجموعة من المساعدة لهم، والتي تتراوح بين المساعدة النفسية والسلوكية إلى كل أنواع الدعم الممكن، حيث يتعين على المكتبات أن تتجاوز الكثير من التحديات، التي من شأنها أن تخلق الدعم القوي، الذي

يمكنهم الأمل في أن يعيشوا حياة طبيعية، تشعرهم بانتمائهم للمجتمع، من دون الإحساس بعقدة النقص ومن بين هذه التحديات :

- **تحديات الوصول المادي للمكتبة**: يبدي الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، عديد المواقف، فيما يتعلق بمواجهتهم لكثير من التحديات. من بينها للمكتبة، ويتعلق بالوصول المادي لمبنى المكتبة والمرافق المختلفة ذات العلاقة، بالإضافة إلى موارد المعلومات المتنوعة من أي توجيه يذكر، وتزداد صعوبة الأمر أكثر، حينما يرتبط بعدم القدرة على الوصول الشخصي، إلى التقنيات التي سوف يساعدهم على أن يصبحوا مستقلين في المجتمع الذي يتواجدون فيه . مع التنبيه إلى ضرورة تهيئة المداخل الضرورية، للولوج إلى فضاءات المكتبة المختلفة، بما يتوافق مع خصوصيات ذوي الاحتياجات الخاصة، ونذكر هنا على سبيل المثال، توفير مواقف السيارات، مداخل الكراسي المتحركة، المصاعد في حالة وجود الطوابق، المسافات الممكنة بين الرفوف في حالة الأنظمة المفتوحة، وهي في مجملها تسهيلات من شأنها أن تسمح بمرونة عالية في تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة، من الاستخدام المرن للمكتبات وما تحتوي عليه.

- **تحدي وسائل التيسير العملي** : ويتعلق الآمر بمجموع ما يمكن توفيره، أو إتاحته من أدوات ووسائل، بإمكانها أن تحقق الاشباعات المختلفة، لذوي الاحتياجات الخاصة، حينما تقصد المكتبة، ولعل أهمها تجاوز إشكالية نقص الكتب، وغيرها من المواد المنشورة في الشكل المناسب التي يمكن الوصول إليها من قبلهم، بالإضافة إلى توفير العنصر البشري،، حيث تعتمد المكتبات على الكثير على الموظفين، في تقديم الخدمات المناسبة، بالفعالية المطلوبة، مع مراعاة خصوصيات الاستخدام، لكل فئة من فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، فمنهم من يستغرق الكثير من الوقت في قراءة المواد التي تقدم له، ومنهم من يحتاج إلى عناية خاصة، ومنهم يحتاج إلى أدوات خاصة،

ومن دون أن ننسى ضرورة أن تتوافر الموارد المالية الضرورية. للقيام بكل تلك التحديات، واقتناء الوسائل والأدوات وهكذا ... تتشكل التحديات المتعلقة بالوسائل والطرق لتقديم الخدمة المكتبية المتميزة لهم. (Adwaitakumar Das. 2019)

ومن دون أن ننسى ضرورة أن تتوافر الموارد المالية الضرورية. للقيام بكل تلك التحديات، واقتناء الوسائل والأدوات .

وانطلاقا مما سبق ند أن المكتبات هي منارة نشر المعلومات، و عنصر هام في أي مجتمع وفي أي بلد كان، و محورا متميزا لكل أنشطة التعلم والتعلم الذاتي حيث الفئات المختلفة من الشرائح الاجتماعية(الطلاب، الباحثون، الصغار، الكبار، الأصحاء، والمعاقون) بإمكانها استكشاف كمية هائلة من المعلومات، في مصادرها المختلفة. وبما أن العصر الحالي يعتبر "عصر المعلومات" أصبحت فيه هذه الأخيرة مثلها مثل السلع الأخرى، في سياق اليوم من انفجار المعلومات حيث نحن الذين يعيشون في مجتمع المعلومات. أصبحت المعلومات شرط أساسي لحياة كل واحد. حيث يرغب كل فرد منا، في أن يحصل على المعلومات اللازمة لسيرورة نشاطاتنا اليومية. وفي هذا السياق تعد المكتبات و مرافق المعلومات المختلفة، من المؤسسات التي بإمكانها أن تلعب دورا مها في الإمداد بالمطلوب من المعلومات وتيسير سبل الوصول إليها، ولعل من المشكلات الكبيرة، هي حجم التحديات المفروضة على المكتبات حتى تستطيع حسن التكفل بمتطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة، ومنها الحق في المعرفة، حيث التفكير في تعزيز المصادر التي يعتمدونها على غرار الكتب الخاصة والخدمة الهادفة. لكن اليوم وبفضل مخرجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقنيات المعلومات المتطورة، فإنه تم تلمس إمكانية المساعدة في تقليل الفجوة الرقمية لدى ذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال توفير مصادر المعلومات وأدوات استخدمها،

ما يسمح بمرونة للغاية وتوفر مجالا كبيرا للاستفادة من قبل الأشخاص الذين يعانون من إعاقات مختلفة. غير أن هذا لا يتأتى حتما إلا عبر بناء إستراتيجية فعالة تبدأ من عمليات التخطيط وتنتهي عند فعل التمكين من الخدمة وبعث الرضا لدى هذه الفئات، ما يحقق طموحاتهم ويثبت وجودهم كأفراد لهم كيانهم في مجتمعاتهم.