

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس

قسم العلوم الإنسانية

كلية العلوم الاجتماعية



شعبة علم المكتبات والمعلومات

تخصص : تكنولوجيا و هندسة المعلومات

مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والمعلومات

بعنوان:

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لذوي الهمم:
كلية العلوم الاجتماعية لجامعة مستغانم.

إشراف الأستاذ:

د.لزرق هواري

إعداد الطالبتين:

بلبشير يامنة

جلطي زوليخة

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة الأصلية	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة معسكر	أستاذ محاضر	د.وليد زوليخة
مؤطرا ومقررا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر	د.لزرق هواري
مناقشا	جامعة معسكر	أستاذ محاضر	د.بن حاوية يمينة

بالموافق
2021/2020

السنة الجامعية : 2021 / 2020

إهداء

أهدي ثمرة عملي و حصاد حياتي الدراسية إلى من بفضلهما وصلت إلى
هذه المرحلة إلى من قال فيهما المولى عز و جل "... و بالوالدين إحسانا"
إلى أمي العزيزة و أبي الفاضل و أخواتي و إلى رفاقي و إلى كل من
أحجم عن كتابتهم قلبي و لم يتغيبوا عن ذهني....
إلى كل الأساتذة الذين درسوني من السنة الأولى إلى غاية سنة تخرجي
الأساتذة و الدكاترة الكرام.
إلى الأستاذ المؤطر الذي ساعدني على إنجاز هذا العمل.

شكر و تقدير

بعد حمد الله و الثناء عليه، و الصلاة و السلام على نبينا
محمدا صلى الله عليه وسلم و على آله و صحبه أجمعين.

أتوجه بالشكر و التقدير إلى كافة الأساتذة لشعبة تكنولوجيا و هندسة
المعلومات، و إلى موظفي مكتبة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية على
تعاونهم و تفاهمهم معنا بكل ما احتجنا من معلومات.

بلبشير يامنة؛ جلطي زوليخة.

خدمات معلومات بالمكتبات الجامعية لذوي الهمم: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية عبد الحميد ابن باديس مستغانم/ يامنة بلبشير، زوليخة جلطي؛

إشراف: د. لزرق هواري. مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس، 2021.

جداول، ملاحق

مذكرة: ماستر. تكنولوجيا و هندسة المعلومات: جامعة مستغانم، 2021.

قائمة المختصرات

باللغة العربية:

ط	طبعة
ص	صفحة
س	سؤال
ج	جواب

باللغة الانجليزية:

(ACRL)	ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES
(WHO)	WORLD HEALTH ORGANIZATION
(DAISY)	DIGITAL ACCESSIBLE INFORMATION SYSTEMS
(ALA)	AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION
(JAWS)	JOP ASSESS WITH SPEECH
(NVDA)	NON VISUAL DESKTOP ACCESS
(IBSAR)	INSTITUTE OF BUSINESS AND RESEARCH

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	أهداف المكتبات الجامعية	01
25	وظائف المكتبة الجامعية	02
27	أنواع المكتبات الجامعية	03
40	أنواع خدمات المعلومات	04
57	الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية	05

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
56	عدد الموظفين بالمكتبة	01
56	يمثل رصيد الوجود بالمكتبة	02
60	التجهيزات الفنية و الإنشائية المتوفرة بالمكتبة	03
61	الأجهزة التكنولوجية المتوفرة بالمكتبة	04

إهداء

شكر و تقدير

بطاقة فهرسية

قائمة المختصرات

قائمة الأشكال و الجداول

قائمة المحتويات

المقدمة.....ص أ

الإطار المنهجي

1. الإشكالية.....ص 11

2. الفرضيات.....ص 11

3. المنهج المتبع في الدراسة.....ص 12

4. مصطلحات الدراسة.....ص 12

5. أساسيات موضوع البحث.

1.5 أهمية الموضوع.....ص 13

2.5 أهداف الدراسة.....ص 14

3.5 أسباب اختيار الموضوع.....ص 14

6. أدوات الدراسة.....ص 14

7. حدود الدراسة.....ص 15

8. الدراسات السابقة.....ص 15

9. هيكل البحث.....ص 17

الجانب النظري

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المكتبة الجامعية.

1. تعريف المكتبات الجامعية.....ص 19

2. أهمية و أهداف المكتبة الجامعية.....ص 22

3. وظائف المكتبة الجامعية.....ص 23

4. أنواع المكتبات الجامعية.....ص 25

5. مشكلات المكتبات الجامعية.....ص 27

خلاصة

المبحث الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

1. مفهوم خدمات المعلومات.....ص 29
 2. أهداف خدمات المعلومات.....ص 32
 3. متطلبات خدمات المعلومات.....ص 32
 4. أنواع خدمات المعلومات.....ص 33
 5. أخصائي المعلومات في تنمية الخدمة المكتبية.....ص 40
- خلاصة

المبحث الثالث: خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية لذوي الهمم.

1. مسح معلوماتي حول تطور مصطلح ذوي الهمم.....ص 42
 2. الإعاقات ومظاهر ارتباطها بالمكتبات الجامعية.....ص 43
 3. المواثيق الدولية المتعلقة بحقوق ذوي الهمم.....ص 48
 4. أهم الوسائط التكنولوجية الخاصة بدوي الهمم.....ص 49
 5. أثر الوسائط التكنولوجية و دورها في إرضاء ذوي الهمم.....ص 52
- خلاصة

الجانب التطبيقي

تمهيد

1. التعريف بالمؤسسة المستقبلية.....ص 55
 2. خدمات المعلومات المقدمة لذوي الهمم بالمكتبة.....ص 57
 3. عرض و تحليل المقابلة.....ص 57
 4. النتائج العامة للدراسة.....ص 62
 5. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.....ص 62
 6. الإقتراحات و التوصيات.....ص 63
- خلاصة

الخاتمة العامة

القائمة البيبليوغرافية

الملاحق

تحتل المكتبة الجامعية موقع القلب من الجامعة، ذلك لأنها تسهم إسهاما إيجابيا في تحقيق أهداف الجامعة، و بالتالي فإن أهداف المكتبة هي أهداف الجامعة، و رسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تتركز في العملية التعليمية و البحث العلمي و خدمة المجتمع بمختلف فئاته، فمن هنا بات لزاما على المكتبات الجامعية أن نراعي هذا التنوع من أفراد المجتمع أسوياء كانوا أو من ذوي الهمم، و ذلك من أجل توفير فرص متساوية لجميع المستفيدين من المكتبات.

و مما لا شك فيه أن المكتبات الجامعية تقف على قمة الهرم لنوعيات تلك المكتبات على اختلافها إذ تمثل العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي المختلفة بما تقدمه من خدمات مكتبية مميزة للباحثين في مختلف المجالات، كما أنها تعتبر إحدى مؤسسات التأهيل العلمي و الاجتماعي أيضا حيث يقع عليها عبء تقديم خدمات للطلاب و الباحثين من ذوي الهمم الذين يفتقرون إلى بعض الحواس أو الأعضاء مما يعيق حركتهم العلمية التي ربما تمثل دعامة أساسية للعلم و المعرفة.

و في هذا الإطار نجد أن فئة ذوي الهمم أصبحت تحتل مركزا مهما في المجتمع الأكاديمي والتي يجدر الاهتمام بهم و مراعاتهم و تلبية حاجياتهم من المعلومات و المصادر العلمية بشتى أنواعها و ذلك بشكل يتناسب مع إمكانياتهم و قدراتهم المحدودة من أجل الاستغلال الأمثل للخدمات المقدمة و كذا الاستفادة منها بأحسن و أيسر الطرق، للوصول إلى تحقيق رضاهم و ارتياحهم.

و من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة الموسومة بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لذوي الهمم: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية لجامعة - عبد الحميد ابن باديس - مستغانم نموذجا، و قد تطرقنا في المقدمة إلى أساسيات الموضوع و ذلك بطرح الإشكالية، تساؤلات و فرضيات الدراسة، أهمية و أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، منهج الدراسة، أدوات الدراسة، حدود الدراسة، ضبط لمصطلحات و مفاهيم الدراسة إضافة إلى الدراسات السابقة.

1. الإشكالية:

إن فئة ذوي الهمم تحتاج إلى اهتمام خاص لذا يجب توفير كل السبل و الوسائل لها، و لتلبية احتياجات هذه الفئة في المجتمع فإن الأمر يتطلب ما هو أكثر من ذلك، و يتطلب الأمر مراجعة شاملة لمنظومة قيم مجتمعنا العربي، و إلى تواجد فرص متكافئة للجميع، ذلك من خلال تبني إستراتيجية " دمج و تمكين " هذه الفئة في المشاركة الفعلية، و كذا الاستفادة من الخدمات التي تقدمها و تتيحها بعض المؤسسات، و إلى جانب ذلك نجد أن المكتبات الجامعية تقف على قمة الهرم بالنسبة لنوعيات المكتبات الأخرى، باعتبارها مؤسسة تعليمية تثقيفية و مصدرا عظيما للمعلومات الأساسية و المعنية بتقديم الخدمات و توفير المعرفة بثتى أنواعها و خاصة لفئة ذوي العاهات أو ما يسمى بذوي الهمم بأسلوب و إمكانيات خاصة تلبي احتياجاتهم، و خاصة في ظل ظهور أجهزة متخصصة لإدخال المعلومات و استرجاعها و الاستفادة منها بطريقة سلسة و سهلة و مناسبة للاستخدام دون طلب المساعدة من أحد.

و المكتبة الجامعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم- من بين هذه المكتبات التي تولي اهتمام و رعاية لهذه الفئة خاصة في الأونة الأخيرة من خلال تقديم خدمات معلومات تحاول من خلالها تلبية احتياجات طلبة ذوي الهمم و على وجه الأخص الكفيف و سد العجز و النقص الذي تشعر به هذه الفئة.

و بناءا على ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة على النحو التالي:

● ما هو واقع الخدمات المعلوماتية الموجهة لذوي الهمم في المكتبة الجامعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم – ؟

ومن هذا يمكن طرح بعض التساؤلات الفرعية التالية:

● هل توفر مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس -مستغانم- خدمات المعلومات لطلبة ذوي الهمم؟

● ما هي الصعوبات التي تواجه ذوي الهمم في الحصول على الخدمة المعلوماتية بالمكتبات الجامعية.

2. الفرضيات:

- تلبى مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس-مستغانم- خدمات المعلومات بصورة نسبية نوعا ما.
- الصعوبات التي تواجه ذوي الهمم في الحصول على الخدمة المعلوماتية بالمكتبات الجامعية عدم توفر المادة العلمية من نفس التخصص.

3. المنهج المتبع في الدراسة:

من أجل القيام ببحث لا بد من اختيار منهج علمي مناسب له، والذي يقصد به على أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهيمن... على سير العقل و تحدد عملياته، حتى يصل إلى نتيجة معلومة.¹

و بما أن دراستنا تهدف للكشف عن الحقيقة و واقع خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية لفئة ذوي الهمم، فقد اعتمدنا في معالجة هذا الموضوع على منهج دراسة حالة الذي يعتمد على المنهج التفسيري من خلال استعماله لآليات و أساليب معتمدة على التحليل و الوصف.

فالمنهج الوصفي حسب "عمار بوحوش" هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيمياً أو كميًا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة و يوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها و درجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.²

و قد اعتمدنا أيضا على المنهج التحليلي باعتباره أسلوب من أساليب التحليل المرتكزة على المعلومات الكافية و الدقيقة، ولهذا وجدناه مناسب لطبيعة الدراسة حيث يصف لنا الظاهرة على أبعد حدودها السلبية و الايجابية، ومنه إعطاء صورة عن واقع فئات ذوي الهمم بالمكتبات الجامعية و الخدمات المعلوماتية المقدمة لهم.

4. مصطلحات الدراسة:

تتمثل في المفاهيم و المصطلحات التي يستوجب علينا تحديدها و توضيحها في هذه الدراسة لتفادي أي لبس، وكذلك توضيح معناها نظرا لتعدد المفاهيم و المعاني، و قد قمنا بشرح و تحديد المصطلحات و هي على النحو التالي:

¹ محي، محمد مسعد. كيفية كتابة الأبحاث و الإعداد للمحاضرات. ط2. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2000. ص33.

² بوحوش، عمار؛ الذنبيات، محمد محمود. منهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1999. ص139.

● **المكتبات الجامعية:** هي مؤسسات ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع الطلبة و الأساتذة و الباحث، ذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم و أعمالهم من الكتب و الدوريات و المطبوعات الأخرى إضافة للمواد السمعية و البصرية و تسهل استخدامهم لها.¹

● **خدمات المعلومات:** هي النتائج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات و الذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوفر لأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية.²

● **ذوي الهمم:** فئة من فئات المجتمع تعاني من نوع واحد أو أكثر من الإعاقة كالإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة الجسدية والإعاقة العقلية وتؤثر سلبا حيث جعلت بحاجة إلى برامج و خدمات تعليمية تأهيلية تدريبية و طبيعة خاصة.³

5. اساسيات موضوع الدراسة:

1.5 أهمية الموضوع:

تعد خدمات المعلومات الموجهة لذوي الهمم عنصرا رئيسيا في نجاح المكتبات الجامعية في تأدية وظائفها و مهامها على وجه كامل و عليه فان لهذه الدراسة أهميتها من الناحيتين النظرية و التطبيقية:

● الناحية النظرية:

أنها تلقي الضوء على خدمات المعلومات الموجهة لذوي الهمم بالمكتبات الجامعية باعتبار أن هذه الشريحة تعتبر جزءا من المجتمع الأكاديمي و أيضا تعتبر عضوا فعالا فيها حيث لهم الحق في الحصول على المصادر العلمية المتنوعة و التمتع بكافة الخدمات و التسهيلات الموجودة داخل هذا الفضاء المعلوماتي المهم.

معرفة الخدمات المتاحة لهذه الفئة و توفير فرص متساوية لجميع المستفيدين قصد الارتقاء بمستوى أفضل و متطور في مجتمع البحث.

● الناحية التطبيقية:

¹ فيصل عبد الله، حسن الحداد. خدمات مكتبات جامعة جزيرة السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003. ص79.

² حشمت قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، 1984. ص 65.

³ عزة فاروق الجوهري. خدمات المكتبات لذوي الاحتياجات الخاصة. جده: جامعة الملك عبد العزيز. د.ت. ص 07.

يمكن لما تسفر عنه هذه الدراسة من نتائج أن تسهم في وضع أسس لتوفير خدمات معلومات خاصة كإدخال بعض الأجهزة و البرامج للتكفل بفئة ذوي الهمم على النحو الذي يرشد الاستخدام داخل المكتبات الجامعية.

2.5 أهداف الدراسة:

انطلاقاً من أهمية الدراسة فقد تبلورت أهدافها كالآتي:

- تقييم واقع الخدمات المعلوماتية المقدمة لذوي الهمم بمكتبة كلية علوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم.
- الخروج باقتراحات لتطوير الخدمات المتاحة لفئة ذوي الهمم بمجتمع البحث من أجل الارتقاء بمستوى فعال و لنيل رضا المستفيدين من هذه الشريحة.

3.5 أسباب اختيار الموضوع:

يعود اختيارنا لهذه الدراسة إلى مجموعة من الأسباب التالية:

- التعريف بهذه الفئة و الوقوف على أهم المعوقات التي تحول دون استخدامهم للمصادر العلمية و الخدمات المعلوماتية و ذلك للتوصل إلى ما يسد فجوتهم و تقديم المساعدة لهم حسب احتياجاتهم.
- مراجعة بعض الاتجاهات و المواقف الشخصية من أجل خدمة ذوي الهمم بفعالية.
- التعرف على واقع الخدمات المقدمة لذوي الهمم.
- الرغبة الشخصية في التعرف على مواصفات الخدمة المعلوماتية بمكتبة كلية علوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم- لفئة ذوي الهمم.

6. أدوات الدراسة:

لقد اعتمدت الدراسة على الأدوات التالية:

- **الملاحظة:** تتمثل في المشاهدة و المراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة بتسجيل ملاحظات عنها و الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة تلك الظاهرة من أجل الحصول على أفضل و أدق المعلومات.¹

¹ الشريف، عبد الله محمد. مناهج البحث العلمي: دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل العلمية. الإسكندرية: مكتبة الشعاع، 1996. ص118.

● **المقابلة:** تعتبر المقابلة من الوسائل المهمة للحصول على البيانات، وبصفة خاصة فهي التي سمحت لنا ببناء أفكارنا في هذا البحث و فتحت لنا الباب لطرح العديد من الأسئلة التي نظمت في المقابلة، فهي عبارة عن لقاء يتم بين الشخص المقابل والذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة على الأشخاص المستجوبين وجها لوجهو يقوم الباحث أو المقابل بتسجيل الإجابات و تدوينها على الاستمارات.¹

7. حدود الدراسة:

تمثلت حدود هذه الدراسة في الآتي:

- **حد موضوعي:** خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية لذوي الهمم.
- **حد مكاني:** مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم.
- **حد زماني:** تمثلت في فترة إجراء التربص التي استغرقت حوالي نهاية شهر مارس إلى نهاية شهر أفريل 2021.

8. الدراسات السابقة:

المقصود بالدراسات السابقة هي البحوث العلمية التي أعدت من قبل في نفسنقطة البحث.²

● الدراسة الأولى:

دراسة زينب علي الحاج بابكر. و التي أعدتها لنيل درجة ماجستير الآداب في علوم المكتبات و المعلومات تحت عنوان دور المكتبات الجامعية في تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة حالة مكتبات جامعة الجزيرة 2013-2014م.

حيث هدفت الدراسة للوقوف على آراء المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة و مدى الاستفادة من المكتبات الجامعية و معرفة المشاكل التي تحول دون تقديم خدمات مميزة لهذه الفئة، و توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- عدم مراعاة مكتبات جامعة الجزيرة في الجانب الإنشائي و الفني لذوي الاحتياجات الخاصة.
- عدم توفر التجهيزات و المعينات في جميع مكتبات جامعة الجزيرة.

¹ الجبوري، جواد حسين محمد. منهجية البحث العلمي: مدخل لبناء المهارات البحثية. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2014. ص156.

² خليفة، شعبان عبد العزيز. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات. مصر: دار المصرية اللبنانية، 1997. ص110.

- غياب التصور الواضح لسياسة الدمج الشامل لهذه الفئة في المجتمع المعرفي. في الأخير خرجت الدراسة ب جملة من التوصيات أهمها ضرورة مراعاة المواصفات الهندسية لذوي الاحتياجات الخاصة و إقامة دورات تدريبية من قبل عمادة شؤون المكتبات بجامعة الجزيرة و الحث على تطوير مكتباتها حتى تصبح مؤهلة لتقديم الخدمات المعلوماتية لهذه الفئة.

• الدراسة الثانية:

أطروحة لعبده، فاطمة الزهراء محمد. تحت عنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المكتبية المقدمة للمعاقين بصريا في مصر، حيث تعتبر هذه الدراسة من الأوائل التي تناولت برمجيات المعاقين بصريا و استخدامها في المكتبات و إنشاء خدمات معلومات جديدة و خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- اعتماد المكتبات على المنح و الهبات التي تقدمها جهات مختلفة.
- لا يمكن للمكتبة أن تعتمد على برنامج واحد فقط في تقديمها لكل الخدمات التي يحتاجها المستفيدون بل لابد من اشتراك أكثر من برنامج.
- اشتراك أخصائي المكتبة مع أخصائي الإعاقة مع أخصائي الحاسب الآلي في تقديم تلك الخدمات لهذه الفئة من المستفيدين يخلق خدمة تكنولوجية معلوماتية عالية الجودة.

• الدراسة الثالثة:

مقال للباحثة:سعاد بن شعيرة. بعنوان: الطالب الكفيف بالمكتبة الجامعية الجزائرية و تحديات الرقمنة، هدفت هذه الدراسة إلى تبيان وضعية الطالب الكفيف الجزائري بالمكتبات الجامعية الجزائرية، ومن خلال دراستها توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- قلة التجهيزات و الإمكانيات التي تتعلق بمكتبات المكفوفين.
- نقص في المكتبيين المؤهلين لخدمتهم.
- أهم التوصيات التي قدمتها:
- توفير مطابع البرايل، مهمتها طبع الكتاب الجامعي و حتى المحاضرات.
- التعاون بين المكتبات حول توفر الكتب و تبادلها، و كذلك الاستفادة من تجارب غيرنا.
- التوعية بأهمية كتب المكفوفين في مسارهم التعليمي.

• الدراسة الرابعة:

دراسة تقدمت بها الباحثة يحيى مريم أنيل شهادة ماستر في علم المكتبات تحت عنوان الخدمات المكتبية للمكفوفين: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي - أم بواقي. هدفت الطالبة من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الخدمات المكتبية الموجهة للمكفوفين بالمكتبة، حيث أجريت الدراسة على عينة قصدية قوامها 7 طلبة مكفوفين مسجلين بقسم البرايل معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي و على استمارة استبيان كوسيلة أساسية لجمع المعلومات، و قد توصلت مجموعة من النتائج هي كالتالي:

- لا تلبية مكتبة جامعة العربي بن مهدي أم بواقي احتياجات الطلبة المكفوفين من المعلومات و الخدمات بصورة فعالة.
 - تعتبر المشكلات التقنية من أكثر المشكلات التي تواجه الطلبة المكفوفين عند استخدامهم للمكتبة جامعة العربي بن مهدي أم بواقي.
- كما أوصت الدراسة ب:

- تخصيص ميزانية مستقلة لقسم البرايل من أجل توفير كل ما يحتاجون إليه داخل القسم و هذا من أجل اكتساب رضاهم و تلبية حاجياتهم المعلوماتية.

9. هيكل البحث:

انطلاقاً من الأهداف المرجوة من الموضوع ولمعالجة الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية ولاختبار الفرضيات تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث مباحث نظرية بالإضافة إلى الجانب التطبيقي، و هي على النحو التالي:

- **المبحث الأول:** الذي سيتم التطرق فيه إلى مفاهيم عامة حول المكتبات الجامعية من حيث أهميتها، أهدافها، وظائفها، أنواعها، بالإضافة إلى المشاكل التي تواجهها.
- **المبحث الثاني:** أما هذا المبحث فيندرج حول خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، و تطرقنا فيه إلى تعريف كل من الخدمة و المعلومة و خدمات المعلومات، أهداف خدمات المعلومات و متطلباتها، أنواعها، أخصائي المعلومات في تنمية الخدمة المكتبية.
- **المبحث الثالث:** أما المبحث الأخير من الجانب النظري يندرج تحت عنوان خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية لذوي الهمم، تطرقنا فيه إلى مسح معلوماتي حول تطور مصطلح ذوي الهمم، الإعاقات و مظاهر ارتباطها بالمكتبات الجامعية، الموثيق الدولية

المتعلقة بحقوق ذوي الهمم أهم الوسائط التكنولوجية الخاصة بدوي الهمم، أثر الوسائط التكنولوجية و دورها في إرضاء ذوي الهمم.

- **الجانب التطبيقي:** و الذي يعكس الجانب الميداني للدراسة بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية – بجامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم فاعتمدنا على المقابلة مع كل من مسؤولة المكتبة الجامعية بكلية العلوم الاجتماعية و معظم موظفيها، و أيضا اعتمدنا على الملاحظة كأداة لجمع المعلومات و التي تم تحليل نتائجها، إضافة إلى البيانات المتعلقة بالرصيد الكلي للمكتبة من خلال موقع الكلية المتاح على شبكة الانترنت.
- ننهي الدراسة بخاتمة استطعنا من خلالها حوصلة أهم الأفكار التي تضمنها البحث كما نقوم بالإجابة على الإشكالية المطروحة في المقدمة من خلال اختبار فرضيات البحث إضافة إلى جملة من النتائج و الاقتراحات.

تمهيد:

إن للمكتبات الجامعية مهمة تختلف عن باقي المكتبات، حيث تتلخص مهمتها الرئيسية في خدمة مجتمع مكون كل من طلبة، أساتذة و باحثين، و تعمل أيضا على بناء أرصدة وثائقية أو مجموعات تتميز بالشمولية والموسوعية حيث تعتبر هذه الأخيرة من أهم العناصر المميزة لهوية المكتبة و معيار للحكم على كفاءتها.

1. تعريف المكتبات الجامعية:

قبل أن نتطرق إلى تعريف المكتبات الجامعية لابد من التذكير بمفهوم كل من المكتبة و الجامعة.

1.1 المكتبة Library:

هي كلمة مأخوذة من الكتاب الذي يشكل مصدر المعلومات الرئيسي بالمكتبات، رغم وجود منافس قوي له في العصر الحاضر يتمثل في المواد غير المطبوعة بأنواعها المختلفة. وتعرف المكتبة بأنها مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف الى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة، وتقوم على تنظيم هذه المصادر، وتقديمها لمجتمع المستفيدين منها بأيسر الطرق من خلال مجموعة من الخدمات المكتبية ذلك عن طريق عدد من العاملين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات.¹

2.1 الجامعة University:

هي مؤسسة تعليمية تحتوي على كليات لدراسات الأدب والعلوم ومدارس أو كليات للدراسات المهنية، وتقدم الجامعة دراسات المرحلة الجامعية الأولى كما تقوم أيضا بالدراسات العليا والبحوث في الكليات والمدارس المذكورة أو عن طريق كلية للدراسات العليا والبحوث.²

3.1 المكتبات الجامعية University Library:

عرفت المكتبات الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعريفات مختلفة، كل حسب الزاوية التي يراها منها وهي في مجملها تصب في واد واحد.

¹ إبراهيم، السعيد مبروك. تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و مرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر، 2012، ص 11.

² شريف، عبد الله محمد. مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية، 2007، ص 81.

حيث عرفها سعيد احمد حسن بأنها "ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معينا، وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة، أو الكلية أو المعهد، حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها من أجل خدمة أهداف وأغراض هذه الجامعة".¹

و عرفها حسن الحداد فيصّل في كتابه " خدمات المكتبات الجامعية السعودية " بأنها "مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع مكون من الطلبة والأساتذة والباحثين وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب والدوريات و المطبوعات الأخرى إلى المواد السمعية والبصرية وتسهيل خدماته.

فقد عرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية والمعلومات بأنها " مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه أو تديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس و الأبحاث والخدمات".²

و عرفها السيد النشار بأنها تلك المكتبة أو مجموعة مكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التكوين المختلفة وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الاكاديمي المكون من الطلبة والدارسين والمعلمين في هذه المؤسسات.³

و عرفها NORMAN HIGHAM (نورمان هايام) في كتابه "المكتبة هي لب وجوهر الجامعة إذ أنها تشغل مكان أولي ومركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث، وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال".⁴ يعتبر الدكتور عبد اللطيف صوفي المكتبات الجامعية " القلب النابض للجامعة وعقلها المفكر وسبيلها نحو تطوير البحث العلمي وقد وضعت تكنولوجيا الإعلام والاتصال هذه المكتبات على طريق مجتمع المعلومات ".

و برغم تعدد تعريفات المكتبة الجامعية، إلا أنها تتفق في مجموعها على أن المكتبة الجامعية ليست مكاناً أو مجرد مجموعة من المواد المكتبية (الكتب والدوريات ... الخ) يقوم عليها ويهتم بها مجموعة من الأمناء والمعاونين، لكنها أهم وأشمل من هذا، فالمكتبة الجامعية

¹ احمد حسن سعيد. المكتبة الجامعية: نشأتها تطورها اهدافها وظائفه. عمان: دار عمار، 1992. ص25.

² سيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات والحاسبات انجليزي- عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. ص231.

³ السيد نشار. دراسات في المكتبات والمعلومات. مصر: جامعة الاسكندرية، 2002. ص24.

⁴ HIGHAM, Norman. the Library In the University. Observation on a SERVICE.LONDON:Andre Deutsch 1980. P 11.

رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي، وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومات وهو ما يسمى " بالتعليم الذاتي "، ومن ثم يجب أن تتوافر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية، تختار بأسلوب علمي وتنظم بطريقة فنية سليمة، ويقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلاً عالياً، حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروادها الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بكفاءة و اقتدار.

و يستخدم مصطلحي المكتبات الأكاديمية والمكتبات الجامعية في بعض الأحيان كمترادفين، و في معظم الأحيان يستخدم مصطلح المكتبات الأكاديمية كمصطلح أعم و أشمل، تندرج تحته المكتبات الجامعية.

فقاموس " أودلز " (ODLS) يعرف المكتبة الأكاديمية بأنها" مكتبة وجزء لا يتجزأ من كلية أو جامعة أو مؤسسة أخرى للتعليم، وتدار لتلبية احتياجات البحث والمعلومات من الطلاب، الكلية، والموظفين. وفي الولايات المتحدة الأمريكية توجد جمعية مهنية لأمناء المكتبة الأكاديمية والمكتبات وهي جمعية مكتبات البحوث والكليات الجامعية (ACRL)، و هي المنوطة بنشر معايير المكتبات في التعليم العالي.¹

و عليه فالمكتبات الأكاديمية (Academic Library) هي تلك المكتبات الموجودة في معاهد التعليم العالي والجامعي، أي أنها تشمل مكتبات المعاهد المتوسطة (سنتان بعد الثانوية العامة في العادة)، و تشمل مكتبات الكليات (أربع سنوات بعد الثانوية عادة)، كما تضم المكتبات الأكاديمية التشكيل المكتبي الجامعي بما فيه من مكتبات مركزية و أخرى متخصصة بالأقسام العلمية أو المكتبات داخل الجامعة.²

نلاحظ من خلال هذه التعاريف السابقة ذكرها بان المكتبة الجامعية هي عبارة عن مرفق معلومات ينشأ داخل الجامعة و يدار و يمول من قبلها بغية جمع و إتاحة أوعية المعلومات و تنظيمها و تجهيزها لتقديم خدمات المعلومات المختلفة لمجتمع المستفيدين من المجتمع الجامعي.

¹ علي محمد، وائل رفعت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. القاهرة: دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، 2014. ص135.

² أحمد بدر؛ محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. ص 24.

2. أهمية و أهداف المكتبة الجامعية:

1.2 أهمية المكتبة الجامعية:

تتركز أهمية المكتبة الجامعية في النقاط التالية:

- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة و أعضاء هيئة التدريس.
- تشجيع النشر العلمي (بحوث، دراسات، وكتب وغيرها...).
- المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.
- حماية التراث الفكري الإنساني والحفاظ عليه و إتاحته للاستعمال.
- التعليم و إعداد كوادر بشرية متخصصة.¹

2.2 أهداف المكتبة الجامعية:

يشير محمد صالح عاشور في إطار تصوره للمكتبة الجامعية النموذجية إلى أن برنامج المكتبة الجامعية يجب التخطيط له بعناية فائقة، بحيث تأخذ ادارة المكتبة الجامعية في الاعتبار جميع احتياجات هيئة التدريس وطلبة الجامعة والموظفين، كما أن برنامج المكتبة الجامعية يجب أن يعكس أهداف كل من برامج الدراسات الجامعية والدراسات العليا وبرامج الجامعة الثقافية، وهناك أهداف يساعد تحقيقها في رفع مستوى خدمات المكتبة الجامعية وفي الوقت نفسه تزيد من دعم الفئات المستفيدين للمكتبة الجامعية، و بذلك يمكن إجمال أهداف المكتبة الجامعية فيما يلي:

• هدف التعليم:

هو هدف رئيسي من مؤسسة للتعليم العالي ولتحقيقه لا بد من أن توفر المكتبة مصادر المعلومات التي تتصف بالشمول لتغطي الاحتياجات العملية التعليمية للأساتذة والطلاب، والحداثة صفة لا بد منها حتى تكون المعلومات التي يتلقاها الطلاب حديثة وخاصة في التخصصات النامية التي يجد فيها جديد كل يوم مثل التخصصات التقنية والطبية.

• هدف الدراسة:

الدراسة جزء أساسي من وظائف الجامعة لأن الأساتذة يقومون بأبحاثهم التي يترون بها المعرفة الإنسانية وتكون وسيلة لهم للتقدم في السلم الأكاديمي، وكذلك الدراسة جزء من

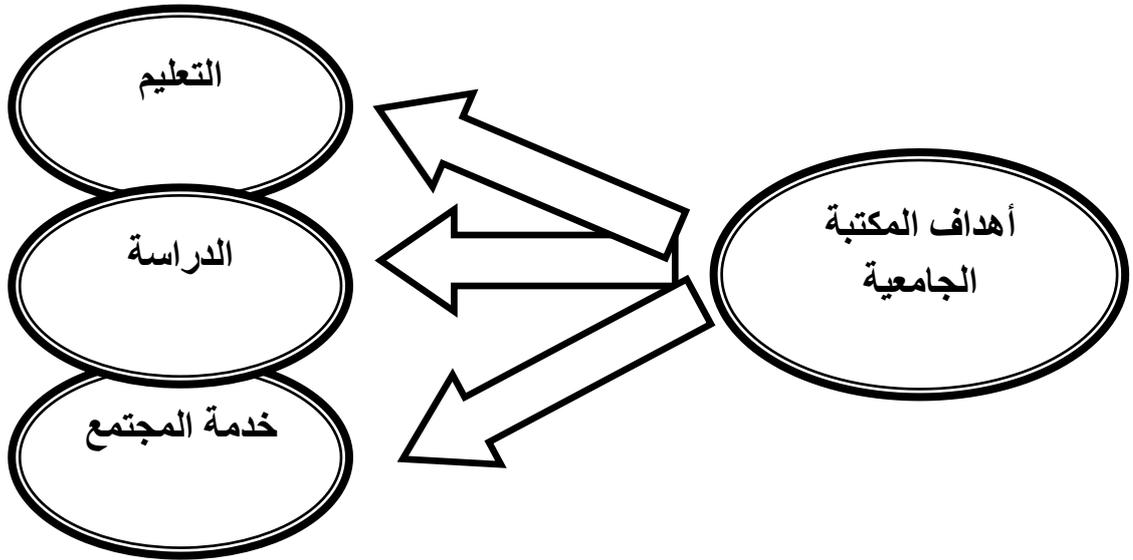
¹ العويضي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الاكاديميون للنشر و التوزيع، 2013. ص 86.

العملية التعليمية بما يقوم بها طلاب المرحلة الجامعية الأولى من كتابة تقارير البحوث و طلاب الدراسات العليا من إعداد رسائل الماجستير والدكتوراه.

• خدمة المجتمع:

و ذلك بإتاحة المجال للمجتمع المحلي للاستفادة من محتوياتها وخدماتها وفي تطبيقات هذا الهدف إتاحة الاشتراك في المكتبة بضوابط خاصة ودورات للعاملين في المكتبات الموجودة في المجتمع المحلي أمناء مكتبات المدارس او الشركات لاطلاعهم على الجديد في خدمات المكتبات ويفترض في المكتبات الجامعية أن تكون رائدة في خدماتها ومصادرها وأن تكون مواكبة كل جديد في مجال خدمات المعلومات.¹

الشكل رقم (01): أهداف المكتبة الجامعية.



3. وظائف المكتبة الجامعية:

يمكن تحليل وتلخيص وظائف المكتبة الجامعية وقدرتها على الاستجابة لاحتياجات الجامعة التي تخدمها في البنود التالية:

1.3 الوظيفة الإدارية:

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تسيير العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذه.
- اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

¹ زينب علي الحاج بابكر. دور المكتبات الجامعية في تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة. احمد حاج حامد محمد. أطروحة الماجستير: جامعة الجزيرة: كلية التربية الحاصيصة، 2014.

- الاتصال بالمسؤولية بالجامعة للإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.¹

2.3 الوظيفة الفنية:

- بناء وتنمية المجموعات والموارد، بما يتوفر توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث.
- تنظيم تلك المجموعات والموارد باستخدام التقنيات المناسبة.
- تقديم الخدمة المكتبة للدارسين والباحثين، وتسيير سبل الإفادة من مصادر المعلومات.
- التعاون والتنسيق، وذلك للإفادة من مصادر المعلومات والموارد المكتبية داخل الوطن و خارجه والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية.
- استرجاع المعلومات و الخدمات المكتبية، و تتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني، و معاونة رواد المكتبة على الإفادة من المجموعات الموجودة.

3.3 الوظيفة الخدمية الموجهة للمستفيدين:

- توفير مختلف مصادر المعلومات التي تساهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعة.
- إصدار النشرات و الأدوات الببليوغرافية التي تساهم في تسويق خدمات المكتبة و تحيط الفئات المستهدفة بأهم أنشطتها و انجازاتها.
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة من خلال إعداد البرامج الإرشادية والتدريبية.

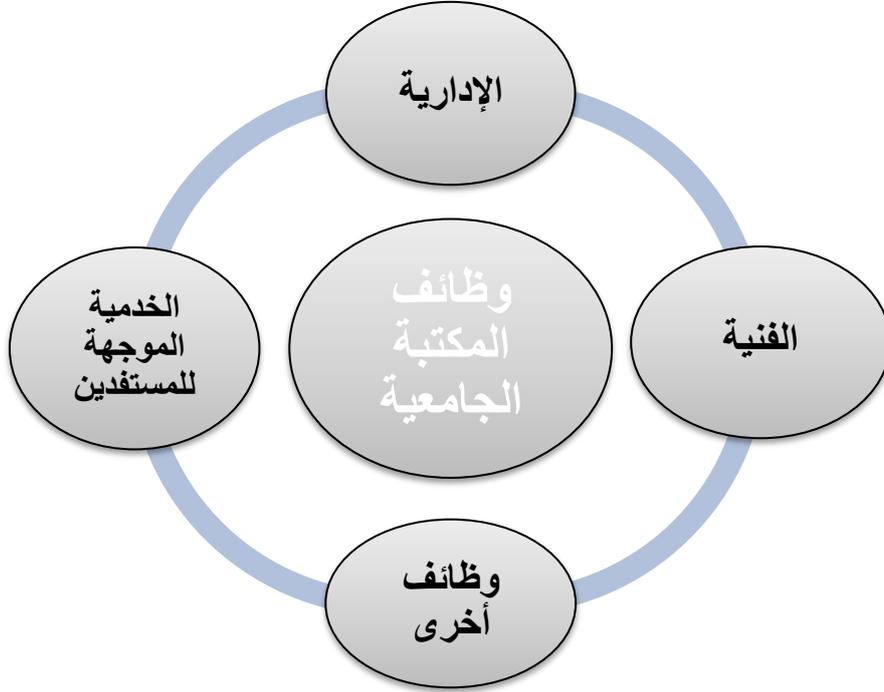
4.3 وظائف أخرى:

- و هناك وظائف عامة أخرى، حيث يجمع " ويبستر" (webster) و وظائف المكتبة الجامعية في الآتي:
- تزويد المكتبة بالمواد المكتبية.
- إعداد الببليوجرافيات.
- الإعداد الفني لهذه المواد.
- إتاحة مجموعات المكتبة للاستخدام.
- وضع تعليمات للاستخدام المواد المكتبية.

¹ إبراهيم، السعيد مبروك. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة. ط2. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2012. ص44.

- إدارة وتنسيق العمل بالمكتبة.¹

الشكل رقم (02): وظائف المكتبة الجامعية.



4. أنواع المكتبات الجامعية:

تجمع المكتبات الأرصدة المعلوماتية التي تشكل غالباً من الكتب و منها اشتقت تسميتها، وتنوعت المكتبات بحسب الجمهور التي تخدمه، و على رأسها نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع، وضعت في هيكل تنظيمي منها:

1.4 المكتبات المركزية:

هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الاشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين و توزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، و غالباً ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية، و وضع النظم و تحديد العلاقات بين المكتبة و إدارات الكليات و

¹ عليوي، محمد عودة؛ المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية (الوطنية، الجامعية، العامة، المدرسية، المتخصصة). القاهرة: الوراق للنشر و التوزيع، دت. ص175.

الأقسام، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة (ملتقيات ندوات ومحاضرات و معارض و غيرها)¹.

بشكل عام، فإن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، وهمزة وصل ما بين هذه المؤسسات و الإدارة من جهة.

2.4 مكتبات الكليات:

لقد سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها، محاولة في ذلك جمع الكتب المرجعية والموسوعات والمعاجم والقواميس والمواد الأخرى، التي يمكن أن تحقق الاستفادة المشتركة بين الباحثين و الأساتذة و طلبة الدراسات العليا.

و غالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات و وسائل حديثة لاسترجاع المعلومات، و خطوط الارتباط بشبكة الإنترنت، و رغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية، سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدامها أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب والوثائق التي كانت تثقل كاهل المكتبات المركزية من جانب التنظيم و التخزين.²

3.4 مكتبات المعاهد و الأقسام:

هي مكتبات تابعة للأقسام أو المعاهد التابعة للكليات و عادة ما توفر مواد البحث للطلبة ولأعضاء هيئة التدريس بالقسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون تكليفهم مشقة الذهاب للمكتبة المركزية، حيث أن مكتبة الأقسام أكثر دقة و تخصصا من المكتبة المركزية و المكتبة الكلية.

4.4 مكتبات مراكز البحث العلمي:

و هي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة أو وحدات البحث، و توجه لخدمة البحوث العلمية و العاملين على إعداد الدراسات، فتهيئ لهم المصادر و المراجع التي تساعدهم في تقديم

¹ حامد الشافعي دياب. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية و تطبيقاتها. القاهرة: دار العريب للطباعة و النشر و التوزيع، ص. 72.

² عبد المالك بن السبتي. محاضرات في تكنولوجيا المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2014. ص. 184.

بحوثهم و إجراء تجاربهم، بالإضافة إلى ذلك فإن هذه المكتبات أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية هائلة و ارتباطها بشبكة الإنترنت.¹

الشكل رقم (03): أنواع المكتبات الجامعية.



5. مشكلات المكتبات الجامعية:

تواجه المكتبات الجامعية العديد من المشكلات التي تحد من قدرتها على القيام بوظائفها و تحقيق أهدافها على نحو المطلوب، و من أبرز هذه المشكلات:

- عدم فهم إدارة الجامعة لأهمية المكتبة ودورها في العملية البيداغوجية، و طبيعة العمل المكتبي مما يؤدي مما يؤدي إلى تضيق من وحدة الفرار التي تتخذها.
 - عدم توفر ميزانية كافية لتغطية كل وسائل التآييث و التزويد.
 - تعيين المشرفين من المهنيين عكس التخصصين.
 - الاتجاهات السلبية لبعض الطلبة و هيئة التدريس نحو المكتبة و ما يعترئها من مشاكل ميدانية داخلية بين المكتبيين و غيرهم من موظفي الجامعة.²
- كل هذه المشكلات أو العوائق تحد من قيام المكتبة الجامعية بوظائفها و تكون حاجزا لتحقيق أهدافها، بالإضافة إلى أنها تمنع هذه المكتبات من التطور و التقدم في تقديم خدماتها.

¹ خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2014. ص 70.

² سهام عميمور. المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل أطروحة الماجستير: تخصص المعلومات الإلكترونية. جيجل، 2012. ص 38.

خلاصة:

تعد المكتبة الجامعية من أكثر المؤسسات الوثائقية أهمية، نظرا للدور الفعال الذي تلعبه في خدمة البحث العلمي، فهي بحكم اقتنائها للإنتاج العالمي الهام في كل المجالات، وبحكم وظيفتها في العملية التعليمية، ودورها في الحفاظ على تقدم الفكر يصدق عليها ما قاله " شوبنهاور " أنها الذاكرة الوحيدة المؤكدة المستمرة للفكر الإنساني، أي أنها الذاكرة البشرية التي تربط بين الماضي والحاضر بجسر من الاستمرار.

تمهيد:

تعتبر خدمات المعلومات من الوظائف الرئيسية في المكتبات الجامعية، فالتخطيط الجيد لاستغلالها و استعمالها يحقق أهداف المكتبة في تلبية حاجيات المستفيدين و تحسين الخدمة لجميع فئات المجتمع.

1. مفهوم خدمات المعلومات:**1.1 نبذة عن خدمات المعلومات:**

يعتبر مصطلح خدمات المعلومات من المصطلحات الحديثة التي استخدمت بشكل واسع في مراكز المعلومات، وقد استخدم أحيانا في الإنتاج الفكري باللغة الانجليزية مرادف لمصطلح مركز المعلومات information center، أما في الإنتاج الفكري باللغة العربية يستخدم مصطلح " مركز المعلومات " للدلالة على نوعية معينة من الأجهزة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات.

و يظهر في الأدب المنشور مرادفات متعددة لهذا المصطلح مثل: الخدمات المكتبية، و خدمات القراءة، خدمات المستفيدين، إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل والأحدث لأنه يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة و الإفادة منها.

2.1 تعريف خدمات المعلومات: (Information services)

قبل أن نتطرق إلى تعريف خدمات المعلومات لابد أن نتطرق إلى تعريف كل من الخدمة و المعلومة.

● الخدمة: (services)

اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم الخدمة، و بناء على ذلك تعددت التعاريف التي تناولت هذا الجانب و ذلك يعود إلى:

- وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية.
 - تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعه مثل الصيانة.
 - و هناك أنواع من الخدمات تقدم مباشرة لا تتطلب ارتباطها بسلعة ما، مثل: الخدمات الطبية، خدمات الترجمة، خدمة الإحاطة الجارية في المكتبات و مراكز المعلومات.
- كل هذا أخضع مفهوم الخدمة إلى عدة تفسيرات و بالتالي إلى تعريفات مختلفة.

عرفت "جمعية التسويق الأميركية" الخدمة بأنها عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلع المباعة.¹

أما "ستانتون" فقد أوجز تعريف الخدمة على أنها النشاطات الغير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات، و التي لا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى.²

• المعلومات Information :

كلمة المعلومات في اللغة مشتقة من مادة لغوية ثرية هي مادة (ع ل م) وتدور معاني مشتقات هذه المادة في نطاق العقل و وظائفه، فمن معاني هذه المادة اللغوية ما يتصل بالعلم أي إدراك طبيعة الأمور، و المعرفة أي القدرة على التمييز، و التعليم و التعلم و الدراية و الإحاطة واليقين والوعي و الإعلام، و في ضوء ذلك يمكن القول بأن المعلومات حالة ذهنية، و من تم فإنها المورد الذي بدونها لا يمكن للإنسان استثمار أي مورد آخر.³

أما المفهوم الاصطلاحي لكلمة المعلومات وبما يتوافق مع عصر المعلومات الذي نعيشه اليوم ينص على أن المعلومات سلعة يتم في العادة انتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والإعلام والتسوية أو لتوفير محفز مفيد وغني لإتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة.

و المعلومات تأتي من الخبرة، أو الملاحظة أو البحث أو التفاعل أو القراءة... الخ، و يستلزم وجود معلومات توفر وعاء يحتويها و هو ما يطلق عليها بالوثيقة أو بمصدر معلومات بأشكالها و أحجامها المختلفة. و للمعلومات بمفهومها المذكور ستة أبعاد هي:

- الكمية والتيقاس بعدد الوثائق، الصفحات، الكلمات، أو رسوم، الصور... الخ.
- المحتويات وهي معنى المعلومات.
- البنية و هي تشكل المعلومات و العلاقة المنطقية بين نصوصها و عناصرها.
- اللغة و هي الرمز و الحروف و الأرقام التي يعبر بواسطتها عن الأفكار.
- النوعية و هي التي تكون المعلومات كاملة و صحيحة و ذات فائدة.

¹ G. Toquer. M. Langlois. "Le Marketing Des Services: Le Défirelationne » . Paris: Ed Dunod، 1992. P21.

² الصميدعي، محمود حاسم. مداخل التسويق المتقدم. عمان: دار زهران، 2000. ص214.

³ جاسم، محمد جرجريس؛ صباح، محمد كلو. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. صنعا: دار الفكر المعاصر، 1999. ص 06.

- العمر و هو الفترة الزمنية التي تكون فيها المعلومات ذات قيمة.¹

• خدمات المعلومات:

أما فيما يخص تعريف خدمات المعلومات في علم المكتبات والمعلومات فقد وردت بتعريفات متعددة و كثيرة من أبرزها:

تعريف ربحي عليان الخدمة المكتبية بأنها "تلك التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام و أكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف".

و في تعريف آخر فقد أشار ميليفيل ديوي إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية "هو أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف".

أما أحمد الشامي وسيد حسب الله عرف الخدمة المكتبية فيالمعجم الموسوعي لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات بأنها"مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة و البرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات، و هي بمفردها تشتمل على مدى واسع و سلسلة عريضة من الخدمة مثل: الخدمات العامة و خدمات المعلومات و خدمات الإعارة التي تقوم بها المكتبة بالذات طبقاً لأهدافها".

فقد عرفها حشمت قاسم على أنها " الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات و الذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية و ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و أنماط احتياجاتهم إلى المعلومات ".

و نجد هارود يعرف خدمات المعلومات بأنها" كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات من أجل استخدام و استثمار مقتنياتها بشكل أمثل".²

من خلال التطرق إلى تعريف كل من الخدمة المكتبية و الخدمة المعلوماتية يمكن القول بأن خدمات المعلومات و المكتبات تعني الأنشطة و العمليات و الوظائف و الإجراءات و التسهيلات التي تقوم بها مؤسسات أو مراكز المعلومات الممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها

¹ جاسم، محمد جرجريس؛ صباح، محمد كلو. نفس المرجع. ص07.

² النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر، 2002. ص 143.

بأسرع الطرق و أيسرها لتحقيق احتياجات المستخدمين، الأمر الذي يركز على دور العاملين في توصيل المستفيد الى مصادر المعلومات لتلبية احتياجاته.

2. أهداف خدمات المعلومات:

تعد صياغة أهداف الخدمات المعلوماتية من العناصر الضرورية التي يجب الإشارة إليها و تحديدها عند صياغة السياسة العامة لأي مكتبة أو مركز المعلومات، و تختلف أهداف الخدمات المعلوماتية باختلاف نوع المكتبة وطبيعة المستخدمين و مستوياتهم العلمية و التخصصية.

و بصفة عامة يمكن إدراج أهداف الخدمات المعلوماتية في النقاط التالية:

- إتاحة إمكانية وصول المستخدمين إلى كل ما ينشر على الساحة من معلومات، مع ممارسة عملية التقييم و الاقتناء و التركيز على الكيف و الكم لمراعاة ما يناسب المستخدمين.
- إحاطة المستخدمين بمصادر المعلومات و بالسرعة الممكنة.
- محاولة سد النقص الحاصل عن تشتت النتاج الفكري.
- إن حاجات المستخدمين في تغيير مستمر، فلا بد من مراعاة هذه التغيرات وفقا لظروف حاجاتهم للمعلومات لتلبيتها مع مراعاة الدقة في تقديم ما يناسبهم.¹

3. متطلبات خدمات المعلومات:

لكي تتحقق الخدمة المعلوماتية في المكتبات على الوجه الأكمل لا بد من عدة متطلبات أو مقومات أساسية تركز عليها، و تتمثل هذه المتطلبات في:

1.3 مصادر المعلومات:

تعتبر مصادر المعلومات بكافة أشكالها التي تفتنيها المكتبات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المعلوماتية، و يتحدد نجاح هذه الأخيرة أو قصورها بمدى قوة أو ضعف مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات، حيث نجد أن هناك عدة أشكال لمصادر المعلومات:

- **مصادر معلومات مطبوعة:** و هي أساس الخدمة المكتبية و تشمل: الكتب، النشرات، الرسائل الجامعية، الدوريات، وثائق المؤتمرات، الكشافات و المستخلصات.

¹ نوايسية، غالب عوض. مرجع سابق. ص 70.

• مصادر المعلومات الغير المطبوعة: و هي أوعية المعلومات التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو كلاهما معا، و تظهر في أشكال متنوعة أشهرها: الأسطوانات و الأشرطة و الأفلام.

• مصادر المعلومات الإلكترونية: و تعرف بأنها مصادر المعلومات المحررة إلكترونيا على وسائط ممغنطة أو ليزرية بأنواعها، أو ما هو مخزن في ملفات قواعد البيانات و بنوك المعلومات المتاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر on line¹.

2.3 الكادر أو الإطار البشري المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمة المعلوماتية اعتمادا أساسيا على مستوى و نوعية العاملين في المكتبات، ومدى وعيهم و فهمهم لطبيعة العمل المكتبي، فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في عملية نجاح الخدمة المكتبية و تطورها ذلك يتمثل في تحقيق المكتبات لأهدافها.

3.3 المتطلبات المالية:

تحتاج المكتبات الجامعية و مراكز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة و متعددة تتمثل في:

- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة.
- النفقات المالية التي تطلبها الأجهزة (التصوير، المواد السمعية البصرية، المصغرات الفيلمية، الحاسوب ومكوناته المختلفة).
- النفقات لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها.
- نفقات أخرى متعددة.

4.3 التسهيلات اللازمة للمستخدمين:

يجب على المكتبات تقديم كافة التسهيلات اللازمة، حتى يمكن الاستفادة من الخدمات المعلوماتية على وجه كامل (مناضد القراءة والمطالعة، أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع و الدوريات، أجهزة التصوير... الخ)².

4. أنواع خدمات المعلومات:

1.4 خدمات المعلومات غير المباشرة:

¹ عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2010. ص49-50.
² خليفة، شعبان عبد العزيز. الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1994. ص105.

يقصد بها الخدمات الفنية وأيضا الخدمات الغير المباشرة لأنها لا تتعامل مع المستفيد مباشرة أو وجها لوجه و لكنهم يستفيدون من نتائجها، أو هي كل ما يتعلق بالإجراءات و العمليات الفنية التي يقوم بها المكتبيين و يستفيد الرواد من نتائجها، و تعتبر كتمهيد للخدمات المباشرة.

• التزويد: (Acquisition)

هو توفير ما تحتاجه المكتبة من مواد مكتبية مختلفة، حيث تتضمن عمليات التزويد جميع الأنشطة المتعلقة باختيار المواد المكتبية وطرق الحصول عليها إما بالشراء أو الإهداء أو بالتبادل أو بالإيداع، و يجب على المكتبة أو مركز المعلومات أن تحدد سياسة واضحة و مكتوبة للاختيار تمكنها من توفير مصادر المعلومات المناسبة للقراء والباحثين خاصة بعد انتشار هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري بمختلف الأشكال واللغات، و يجب أن تكون سياسة الاقتناء قائمة على مساهمة الجمهور لتكون أكثر فعالية وأن تكون المصادر الوثائقية المقتنة مرتبطة باحتياجات مستعملها.¹

• الصيانة والتجليد:

يرتبط بخدمة المحافظة على المقتنيات و صيانتها أي العناية بالكتب التالفة وترميم المواد المكتبية، فالتجليد Binding هو عملية تجميع و إحكام الصفحات المطبوعة أو المخطوطة في غلاف مصنوع من الورق المقوى و المغطى بالجلد و البلاستيك أو القماش، بالإضافة إلى ذلك فإن التجليد يجعل المواد المكتبية سهلة الحمل و الحركة و بالتالي سهلة الاستخدام كما يجعلها أقل سمكا.

• الفهرسة و التصنيف:

هما العمليتان المتصلتان بوصف المواد المكتبية و تنظيمها و تحليلها عن طريق التصنيف Classification وضع رؤوس الموضوعات، و ذلك لتحقيق الإفادة من المواد المكتبية بشكل فعال.

• خدمة التكشيف و الاستخلاص:

¹ حسن، صالح إسماعيل؛ الورغي، إبراهيم، أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات و مراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة و التصنيف. عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 1999. ص 09.

ظهرت هذه الخدمات لتساهم بشكل فعال في عمليات استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة من خلال إعداد الكشافات والمستخلصات، وهي وسائل بحث تساعد الوصول إلى المعلومات بأقل جهد و أسرع وقت.¹

يمكن القول بأن الاستخلاص Abstract و التكتشف Indexing توأمان ضروريان فرضهما العصر الحديث و ما نتج فيه من ضخامة و تنوع الإنتاج الفكري و ثورة العلم و التكنولوجيا و ارتفاع أسعار المطبوعات و تنوع و تعدد لغات النشر أو بمعنى آخر الحواجز اللغوية و المكانية.

2.4 خدمات المعلومات المباشرة:

يطلق عليها بالخدمات العامة و أيضا مصطلح الخدمات الغير المباشرة لأنها تقدم إلى المستخدمين بشكل مباشر وجهها لوجه، و تتمثل هذه الخدمات في:

• خدمة الإعارة (Service Circulation):

لغة: استعار الشيء منه، طلب أن يعطيه إياه إعارة، و الاستعارة: صك يطلب به القارئ كتابا من المكتبات العامة يذيله بتوقيعه فيكون سنداً عليه.²

و يقسم البعض الإعارة إلى قسمين هما الإعارة الداخلية و الإعارة الخارجية التي تدخل ضمن الخدمات المكتبية للمكتبات و مرافق المعلومات، وهي المعيار لما تقدمه المكتبة من خدمات، و مؤشر جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات و مراكز المعلومات في تقديم خدماتها و تحقيق لأهدافها، و تعرف الإعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا أو خارجيا.

حيث يسمح للرواد بالإعارة الخارجية للأوعية الغير المرجعية، أما الأوعية المرجعية فلا يسمح بإعارتها خارجيا و لكن يسمح بإعارتها داخليا و تداولها داخل المكتبات، و الإعارة الخارجية تتم وفق قواعد و قوانين محددة و لا يسمح بإعارتها لأكثر من أسبوعين مع إعادتها بحالة جيدة، و من الأوعية التي يسمح بإعارتها الكتب التي تقرأ قراءة تتابعية من بدايتها إلى نهايتها أي الكتب الغير المرجعية مثل :

- الكتب أحادية الموضوع.

¹ حسن، صالح إسماعيل؛ الورغي، إبراهيم، أمين. مرجع سابق. ص 50.
² الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994. ص 13.

- الكتب التي تحتوي على أكثر من موضوع لمؤلف واحد أو عدة مؤلفين.
 - الكتب الدراسية.
 - القصص و الشعر والمسرحيات وغيرها.
- و تتم عملية الإعارة من خلال عدة طرق مثل: سجل الاستعارات الخارجية، بطاقات الاستعارة، كارني الإستعارة، جيوب الكتب... الخ.¹

• خدمة المراجع:

يقصد بالخدمة المرجعية Department References هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات و في استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث، أي أن الخدمة المرجعية تشمل كل من عملية التعريف بمكان وعاء فكري معين بالمكتبة إلى التعريف بالمعلومات البحث عنها و تحديد أماكنها و تقديمها للمستفيدين منها.²

• خدمة الإحاطة الجارية: (Current Awareness Service)

تعود بداية خدمة الإحاطة الجارية في شكل أو آخر إلى القرن الثامن عشر و أوائل القرن التاسع عشر حيث أنشئت أندية جمعيات علمية متخصصة في موضوعات معينة مثل الآثار، النبات و جيولوجيا و نشرت هذه الجمعيات بدورها مطبوعات كانت توزع على الأعضاء المسجلين من أجل مشاركتهم للتطورات الحديثة في هذه المجالات المتخصصة و التعرف على كل ما هو جديد.

حيث تعرف خدمات الإحاطة بأنها نظم لمراجعة الوثائق الحديثة من أجل اختيار مواد و محتويات لها اتصال أو علاقة باحتياجات شخص أو مجموعة، و تسجيل هذه المواد و المحتويات ثم إرسال مذكرات عنها إلى الأشخاص أو المجموعات التي تهتم بهذا الموضوع.³

¹ هاني، محمد. خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات. مرجع السابق. ص 159-160.
² السيد النشار. الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 1992. ص55.
³ محمد أمان، محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ للنشر، 1985. ص14.

كانطلاقة مما سبق يمكن القول بأن الإحاطة الجارية تهدف إلى تعريف الباحث بالمعلومات الحديثة في مجال عمله وخصوصا بالنسبة لتلك المنشورة الحديثة، و هذا يعني الإعلان الدوري للباحثين عن كل ما يجد من أنشطة و خدمات و معلومات ذات الصلة باهتماماتهم.

• الخدمة البيبليوغرافية :

لبيوغرافيا تعريفات لا حصر لها ومن أبسطها جمع المعلومات عن الكتب وغيرها من المصادر ووصفها وتنظيمها وفق قواعد معينة، أما النشاط البيوغرافي يمكن أن يتسع ليشمل حصر ما صدر في موضوع معين أو بلغة معينة أو لمؤلف معين، أو عن مؤسسة معينة، أو لفئة معينة من القراء. و قد تتسع لتضم ما كتب في بلد معين أو إقليم جغرافي معين، و تعد الخدمات البيبليوغرافية References Bibliographica على درجة كبيرة من الأهمية و خاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا و لهذا تعتبر هذه الخدمة أساسية و ضرورية في المكتبات الأكاديمية و المتخصصة و الوطنية بسبب طبيعة جمهورها، و تأتي أهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري و تعدد أشكاله و موضوعاته و لغاته و تعقد احتياجات المستخدمين.¹

• خدمة البث الانتقائي:

يصف هذا النوع من خدمة الإحاطة الجارية الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بالمطبوعات الحديثة التي لها اتصال بموضوع بحثه أو دراسته.

إن ظاهرة البث الانتقائي للمعلومات هي ظاهرة جديدة وحديثة نبعت و ازدهرت في مجالات العلوم و التقنية و تعتبر مقال لوهن التي نشرت تحت عنوان Abusiness Intelligence System من أوائل المقالات العلمية التي نشرت لوصف نظام يستخدم الأجهزة الإلكترونية لتشغيل البيانات والذي يستخدم في عملية البث الانتقائي للمعلومات.²

و قد ورد في المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات تعريف البث الانتقائي للمعلومات أنه خدمة مستمرة لبث الوثائق و المراجع و المستخلصات و البيانات التي يجري اختيارها وفقا

¹ بجزيري، عائشة؛ بن خديجة خديجة. مباني المكتبات الجامعية و دورها في تسيير خدمات المستفيدين. اطروحة الماجستير: مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس، 2017-2018. ص 31.

² محمد، محمد أمان. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ للنشر، 1985. ص 20.

لاتجاهات و اهتمامات المستفيدين، و من أهم الفوائد التي تقدمها خدمة البث الانتقائي للمعلومات هي:

- توفير وقت للباحثين في التحري عن المصادر التي تتعلق بموضوعات اهتماماته.
- المساعدة في تنمية المجموعات و إدارتها.
- إجراء مسح شامل و عام للإنتاج الفكري الذي يخص باحث معين، و استرجاع كل ماله علاقة باهتماماته، كما تجعل الباحث أو المستفيد مواصلا في حقل تخصصه و اهتماماته الموضوعية التي يحددها.
- يمكن القول أنه كلما ازداد عدد المستفيدين و تشعبت مجالات اهتماماتهم من ناحية، و كلما ازداد أيضا حجم المعلومات المضافة دوريا إلى قاعدة البيانات بالمكتبة أصبحت الحاجة ملحة إلى إدخال المعالجة الآلية للمعلومات باستخدام الحاسب الإلكتروني لإنجاز الخدمة بكفاءة أعلى من حيث دقة الاسترجاع و سرعته.¹

● خدمة البحث بالاتصال المباشر:

هناك العديد من التسميات التي أطلقت على البحث بالاتصال المباشر منها: البحث على الخط المباشر، البحث الألي المباشر، الاسترجاع على الخط المباشر، غير أن مصطلح البحث بالاتصال المباشر هو الأكثر شيوعا وحادثة بين تلك التسميات.

و يعرف البحث بالاتصال المباشر بأنه قواعد بيانات محوسبة يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية تحاورية عن طريق الطرفيات موصولة بالحواسيب الرئيسية و أحيانا تكون هذه الطرفيات على مسافة أميال من الحاسب المركزي، و تكمن أهميته في الإجابة على استفسارات المستفيدين و تزويدهم بما يحتاجون إليه من معلومات و حقائق و أرقام إحصائية و أدلة و عناوين، و الإحاطة بمصادر المعلومات بحيث تزود الباحث والمهتم بمعلومات أخرى عن مقالات الدوريات و الكتب.

● خدمات تدريب المستفيدين:

تعتبر خدمة تدريب المستفيدين من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات و مراكز المعلومات بشكل عام، و ذلك عن طريق تدريب المستفيدين و تأهيلهم والحصول على المهارات اللازمة للاستفادة من خدمات المعلومات.

¹ بجزيري، عائشة؛ بن خوجة، خديجة. مباني المكتبات الجامعية. مرجع السابق. ص 33.

• خدمات الترجمة:

لقد كانت لغات التأليف قديما قاصرة على اللغة الإنجليزية التي تمثل حوالي 60 % ثم الفرنسية والألمانية وتمثل كل منهما 11 %، ولكن مع ظهور دول جديدة اهتمت بالتأليف و النشر، و منها اليابان و الصين و الهند و روسيا فلقد ظهرت هنا لغات جديدة غير معروفة لدينا، وعدد المترجمين منها قليل جدا إذا ما قورن بعدد المترجمين من الإنجليزية والفرنسية. فخدمة الترجمة من الخدمات الضرورية التي تخصص لها المكتبات الجامعية قسم من بين أقسامها من أجل العمل على ترجمة الوثائق المهمة و المنشورة بلغات أجنبية التي يتعذر على المستفيد فهمها و يجد صعوبة في حسن الإفادة منها.¹

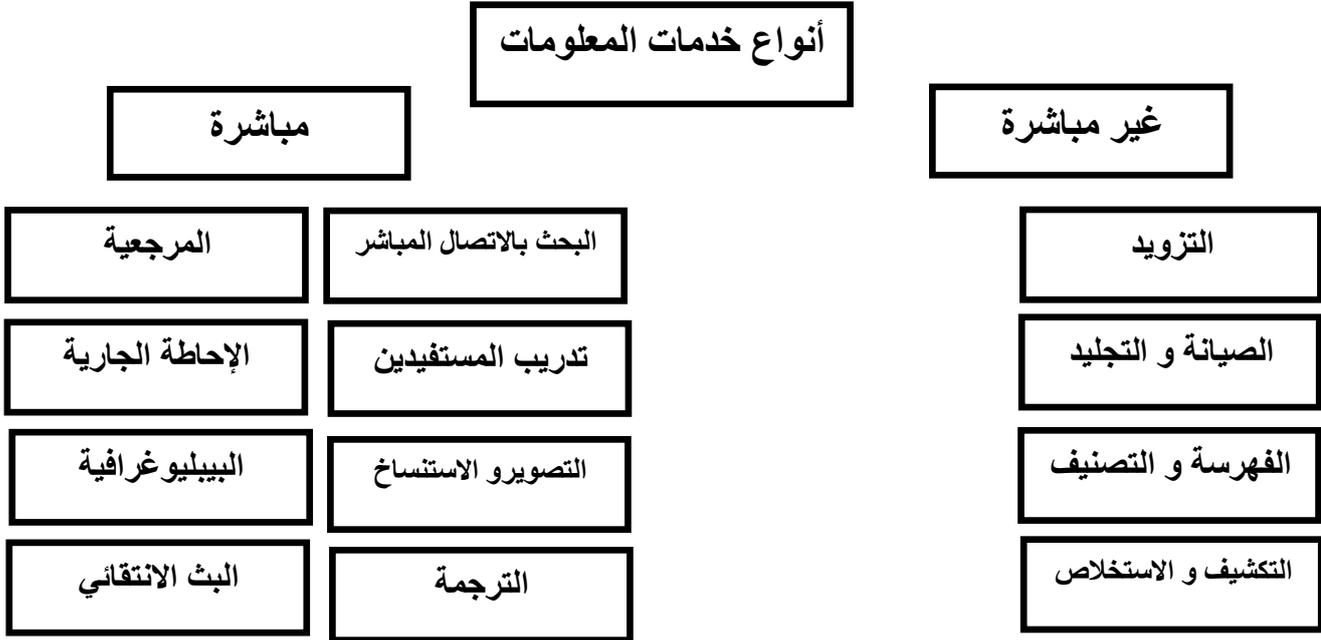
نجد من خلال هذا المنظور أو الطرح حول خدمة الترجمة هو أن خدمة الترجمة تعتبر من أكبر المعوقات تداول مصادر المعلومات لأنها تتضمن حواجز لغوية، حيث حكى الدكتور "عبد الوهاب أبو النور لما بدله من جهد وما عاناه من تعب ومشقة في ترجمة أحد كتب المكتبات و المعلومات التي استغرق سنوات عديدة ثم ما قبله من عناء و مشقة و تعب في نشره و توزيعه.

• خدمات التصوير و الاستنساخ:

و هي أحد خدمات المعلومات للمستفيدين حيث يتم تصوير صفحات الأوعية التقليدية و الغير التقليدية التي يرغبها القارئ، و هذا يدخل في مجال علم الاستنساخ، فقد لا يمكن استعارة أصل الوثيقة لأنها نسخة وحيدة، مثلا أنها مرجع لا يسمح بإعارته أو ناذرة أو ضخمة صعبة النقل والإعارة، و قد لا يرغب المستفيد الحصول على النسخة الأصلية و إنما يريد استنساخ صفحات منها وقد يتم تصوير المطلوب في شكله الأصلي أو مصغرا على ميكروفيلم و هذا يتطلب وجود آلات التصوير و الاستنساخ الحديثة و تتم تلك الخدمة في بعض المكتبات دون مقابل مادي أو بأسعار رخيصة و رمزية، حيث يشرف على هذه العملية فنيون في مجال الاستنساخ.

¹ هاني، محمد. خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات. مرجع السابق. ص 159-160.

الشكل رقم(04): انواع خدمات المعلومات.



5. أخصائي المعلومات في تنمية الخدمة المكتبية:

إن خدمات المعلومات ونجاحها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بوجود أخصائي معلومات ناجح مهنيًا، ولديه خبرة جيدة بالعمل الوثائقي والمعلومات مع توفر الوثائق أو مصادر المعلومات اللازمة، بالإضافة إلى وعي المستخدمين وتفاعلهم وتعاملهم مع نظام المعلومات.

إن من أهم تلك الخدمات خدمة المراجع أو الخدمة المرجعية، وتعتمد على إلمام أخصائي المعلومات بما هو متوفر عنده من المراجع، فالمراجع هي أوعية ورقية لا تقرأ كاملاً ولا تعار خارجياً، وإنما يرجع إليها للاستشارة والحصول على معلومة من المعلومات ولا يستغرق البحث فيها وقتاً طويلاً، لذلك يجب توفر المراجع العامة والموضوعية للإجابة على استفسارات المستخدمين، ومن أهم المراجع: المعاجم والقواميس اللغوية والمتخصصة، الموسوعات ودوائر المعارف، الموجزات الإرشادية والكتب السنوية والحواليات وكتب الحقائق والكشافات والمستخلصات والبيبلوجرافيات والأطالس وكتب التراجم والمعاجم الجغرافية... الخ.

إن توفر الأوعية المرجعية وإلمام أخصائي المعلومات والتوثيق بها يساعده في سرعة الإجابة على أسئلة واستفسارات المستخدمين.¹

¹ هاني، محمد. خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات. مرجع السابق. ص 80.

خلاصة:

خدمات المعلومات بمختلف أنواعها الفنية والتقنية تعتبر من أهم التسهيلات التي يقدمها العاملون في المكتبة للاستخدام الأوعية المعلوماتية الموجودة فيها ، و الملاحظ من خلال هذا الفصل أن من أهم متطلبات الخدمة المكتبية أو خدمات المعلومات و العامل الأساسي القوي و المؤثر على نجاح تقديمها هي توفير الموارد البشرية المؤهلة و الكافية لتلبية حاجيات المستفيدين من المعلومات الضرورية.

تمهيد:

إن الهدف الحقيقي من أي مكتبة هو تقديم الخدمات لكافة الأشخاص الذين يقعون داخل دائرة الجمهور المستفيد منها، فعلى سبيل المثال المكتبة الأكاديمية تقدم خدماتها لجميع الطلاب في جميع المراحل الدراسية و في الدراسات العليا كما و يمكن أن تمتد خدماتها للطلبة من جامعات أخرى و هذه الدائرة العريضة من المستفيدين تشمل ذوي الهمم أيضا و لا تستثنيتهم بأي حال.

1. مسح معلوماتي حول تطور مصطلح ذوي الهمم:

لقد تطورت هذه المسميات التي أطلقت على هذه الفئة، حيث أطلق عليها أسماء عديدة منها فئة: المعقدين، و المعاقين، و العجزة، و ذوي العاهات، مثل: الأعمى، و الأعرج، و الكسيع، و الأطرش و الأخرس، و العاجزين، و كل هذه المسميات منطلقة من مبدأ العجز، أي تنظر إلى الفرد ذوي الاحتياجات الخاصة من جوانب ضعفه و قصوره فقط و تهمل جوانب قوته. ثم ظهر مصطلح الفئات الخاصة أو ذوي الاحتياجات الخاصة، أو بالأحرى ذوي الهمم وهو مصطلح أكبر قبولا لما يحمل في طياته مراعاة لجوانب الإنسانية و النفسية، و ينظر لهم من جميع الجوانب، و يستغل نقاط قوتهم للتغلب على نقاط ضعفهم، و لبيان حقيقة ذلك المصطلح يلزم معرفة الإعاقة في اللغة و الاصطلاح.

1.1 تعريف ذوي الاحتياجات الخاصة:

● لغة: خص يخص والمصدر خواص أو الخاصة، خواص ضد العامة الذي تخصه بنفسك، و خاصة الملك: المقربون من رجال دولته، و الخواص من القوم: خيارهم و أكابرهم، و الأخص: الأفضل و الأوجه.

● اصطلاحا:

عرف عبد الرحمن القرطي على أنهم " أولئك الأشخاص الذين ينحرفون عن المستوى العادي أو المتوسط في خاصية ما من الخصائص، أو في جانب ما أو أكثر من الجوانب الشخصية إلى درجة تحتم احتياجاتهم إلى خدمة خاصة، تختلف عما تقدم إلى أقرانهم العاديين و ذلك لمساعدتهم على تحقيق أقصى ما يمكنهم بلوغه من النمو و التوافق.¹

¹ المغاوري محمد الملاح، تامر. تكنولوجيا التعليم و ذوي الاحتياجات الخاصة " الأجهزة التعليمية و صيانتها " الإسكندرية: دن، 2016، ص05.

كما يعرف جارسون فورسذوي الاحتياجات الخاصة بأنهم " أولئك الذين ينحرفون بشكل ملحوظ عن المتوسط.

و عرفت أيضا ذوي الاحتياجات الخاصة أنهم الأفراد الذين يحتاجون إلى خدمات تربوية خاصة و هم الذين يحتاجون إلى مهارات تفوق مهارة مدرسي الصف العادي لحل مشكلاتهم.¹

2.1 مفهوم الإعاقة:

عرفت منظمة الصحة العالمية " WHO " الإعاقة على أنها " حالة من القصور أو الخلل في القدرات الجسدية أو الذهنية ترجع إلى عوامل وراثية أو بيئية تعيق الفرد عن تعلم بعض الأنشطة التي يقوم بها الفرد السليم المشابه في السن".²

عرفت الموسوعة الطبية الأمريكية الإعاقة على أنها " كل شخص به عيب صحي أو عقلي يمنعه من أن يشارك بحرية في النشاط الملائم لعمره، كما يولد لديه إحساس بصعوبة الاندماج في المجتمع".

فحين عرف مروان عبد المجيد إبراهيم بأنها " حالة من العجز تمنع الشخص المصاب من استخدام جانب أو أكثر من قدراته الجسمية أو الحسية أو العقلية و تشير تقديرات الصحة العالمية إلى أن نسبة 15% مجموع السكان الكلي في أي مجتمع هم أفراد معاقون".³ كما تعني أيضا مجموعات المعوقين التي تحظى بالدراسة هي: المكفوفون و ضعاف البصر، و الصم، و ضعاف السمع، و من يعانون صعوبات في التكلم أو النطق المعوقون عقليا و يشمل (المتخلفين عقليا، و غير القادرين على التعلم، و المطربين نفسيا)، و المعوقون جسديا.

2. الإعاقات و مظاهر ارتباطها بالمكتبات الجامعية:

1.2 المكفوفون و ضعاف البصر:

يتصور معظم الناس أن الكفيف هو من لا يرى على الإطلاق، إلا أن التعريف فهو عائق القانوني لكف البصر يشير إلى وجود قوة إبصار في العين الأفضل تقدر قوتها – بعد

¹ طارق عبد الرؤوف، عامر. ذوي الاحتياجات الخاصة. القاهرة: مؤسسة طبية للنشر و التوزيع، 2008. ص.ص17،18.

² مركز هردو لدعم التعبير الرقمي. حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة. القاهرة، 2014. ص 08.

³ مروان، عبد المجيد ، إبراهيم. رعاية و تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة. عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2007. ص 19.

التصحيح – بحوالي أو أقل، أو إذا كانت حدة الإبصار تزيد عن حيث ينكمش المجال البصري الى 20 درجة أو أقل، و بناء على هذا فإن بعض المكفوفين لديهم القدرة لا بأس بها على الابصار، حيث أن هناك عدة أسباب لضعف البصر بما في ذلك مرحلة التقدم في السن ذاتها، وكثير ممن لديهم ضعف في البصر ليتخذون سمة المكفوفين نتيجة لمهاراتهم العالية في التحرك أو لأنهم يتمتعون بقدر من البصر يكفي لأداء الكثير من المهام اليومية بسهولة.

و لأغراضنا كأمناء مكتبات فإننا نعرف المكفوفين أو ضعاف البصر أولئك الذين ليست لديهم القدرة على قراءة أوعية المعلومات التقليدية المطبوعة، و بالتالي فإنهم من المستفيدين المحتملين من أوعية المعلومات. أي أن الفكرة الأساسية هي أن هناك بالمجتمع عدة ملايين من الأشخاص لا يستطيعون استخدام الكتب و الدورات العادية، وهم عادة بمعزل عن التلفزيون والسينما كوسائل إعلامية فعالة. أو يدخل ضمن كل من لا يستطيعون استخدام المواد المطبوعة ذات الحجم العادي تحت مفهوم الاعتلال البصري.¹

و من هنا برز دور المكتبات الجامعية في تقديم خدماتها لهذه الفئة عن طريق تقديم الأدوات و الوسائل الملائمة فيذكر ريتشارد جاردينر "Richard Gardner" إن المواد المخصصة للمكفوفين و المعاقين بصريا تتضمن الكتب و المجلات المطبوعة بطريقة برايل ومن هذه الكتب نجد:

- **طريقة جون:** و هو نوع من الخط يعتمد على الأبجدية الاعتيادية و تعتمد على رسم الحروف بشكل بارز، و هي مفيدة للمكفوفين الذي كفى بصرهم و هم في سن متأخرة لتعلم برايل و لا يزالون يتذكرون شكل الحروف.²
- **كتب البرايل: (كتب النافرة):** نسبة إلى مكتشفها لويس برايل، حيث تحتل هذه الكتب المرتبة الأولى من بين مصادر المعلومات المعتمدة من طرف المكفوفين في الحصول على المعلومات و هذا ما أكدته دراسة أن 98% من المكفوفين يطالبون باعتماد تدريب برايل كعنصر مساعد للتحصيل العلمي للطلبة، و تعتمد على النقط حيث يكون من هذه

¹ رايت، كيث، جوديث، ديفي. خدمات المكتبات و المعلومات للمعوقين. ت.ج أحمد علي تراز. الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 1997. ص83.

²النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. مرجع سابق. ص272.

النقط جميع الحروف و الأرقام فهذه الكتب سهلة يستطيع الكفيف أن يتعلمها كما يسهل عليه لمسها.¹

- **المواد المطبوعة بحروف كبيرة:** و هذا لمساعدة ضعاف البصر و ذلك عن طريق توفير الكتب المطبوعة بحروف كبيرة و يتراوح حجم الحروف الكبيرة بين 14-30 وحدة حيث إن استخدام المطبوعات ذات الحروف الكبيرة يكون إما باستخدام حروف كبيرة أثناء الطباعة أو بالتكبير الفوتو جرافي أو بالطباعة على آلة كاتبة ذات الحروف الكبيرة.²
- **الكتب الناطقة Talking Book:** يعود تاريخ هذه الكتب إلى عام 1933م، حيث قامت بريطانيا و الولايات المتحدة الأمريكية بإنتاج الكتب الناطقة على أسطوانات و قد تستعمل بدل الشريط المغنط و الكاسيت.³

كما أنها تعني بتسجيل الكتب أو الدوريات أو غيرها من المعلومات على أشرطة تسجيل خاصة حيث يسمعون المادة المسجلة بدلا من الاستعانة بالمبصرين ليقرؤو لهم إذ تعتبر هذه الكتب ذات أهمية للمكفوفين نظرا لمزاياها العديدة لعدم شغلها لحيز كبير في الحفظ و قلة التكاليف. فحين أن هذه الكتب تصدر في عدة أشكال وهي: شرائط الكاسيت، الأقراص المدمجة، الصيغ الرقمية للتحميل، الصيغ الرقمية المسبقة و هي تلك الكتب التي تم تحميلها مسبقا على جهاز قارئ محمول.

و قد تم تطوير الكتب الناطقة عبر مر الزمن، إلى أن وصلت أحدث التقنيات لاستخدام الرقمي الذي يتيح السهولة في الاستخدام.⁴

- **كتب ديزي (DAISY):** هي التطور الخاص بالكتب الصوتية في شكلها التقليدي التناظري، حيث لم تكن هذه الأدوات التناظرية كافية في خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات للمعاقين بصريا لذا جاءت تكنولوجيا الكتاب الرقمي أكثر مرونة في الاستخدام.⁵

2.2 الصم و ضعاف السمع:

¹ بن شعيرة، سعاد. الطالب الكفيف بالمكتبة الجامعية الجزائرية تحديات الرقمنة. مجلة اعلم على الخط، 2013. ع. 12ص.241.

² رايت، كيث، جوديت، ديفي. خدمات المكتبات و المعلومات للمعوقين. مرجع سابق ص76.

³ النوايسية، غالب عوض. مرجع سابق. ص273.

⁴ بن شعيرة، سعاد. مرجع سابق. صص243،243.

⁵ عبدة، فاطمة الزهراء. الاعاقة البصرية و التكنولوجيا المساعدة في المكتبات و مراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 2017. ص112.

يعتبرون الأشخاص الذين لا يقدرّون على استخدام سمعهم كوسيلة أساسية للاتصالات من الصم أو ضعاف السمع. و هناك أكثر من مليون و نصف المليون الذين يعتبرون صمائي غير قادرين على السمع و فهم الحديث، و بالنسبة لأمناء المكتبات فإن ضعاف السمع ينقسمون الى عدة مجموعات:

- الأشخاص الذين لديهم قدرة سمعية عادية ولكنهم بدأوا يفقدون سمعهم تدريجيا بسبب التقدم في السن أو المرض وهؤلاء يمرون بسلسلة من احداث العزلة فيما يتعلق بالاتصالات.

- هناك أيضا من فقدوا قدرتهم على سمع بشكل ملحوظ في مرحلة المراهقة او في سن البلوغ و يستطلعون الأمل تعلم فنوات اتصال جديدة مثل: قراءة الشفاه، و لغة الإشارة.

- تشتمل المجموعة الثالثة على إصابتهم بالإعاقة قبل تعلم اللغة و الذين أصبحوا صما قبل اكتساب اللغة.¹

و من هنا تجد أن للمكتبات الجامعية دورا كبير في تقديم خدمات لهذه الفئة الخاصة من المجتمع و يتمثل هذا الدور في توفير عدد من الوسائل المتمثلة في:

● استخدام الوسائل المرئية و التي تعنى باستخدام الصور و المناظر لتقديم المعلومات المرئية لهؤلاء الفئة، حيث أنها تعتبر ألى جانب الكتب المواد الأساسية في الحصول على المعلومات في خدمات الاستعارة الداخلية و الخارجية.²

● استخدام لغة الإشارة و هي نظام حسي بصري يدوي يقوم على أساس الربط بين الإشارة و المعنى من قبل أشخاص مختصين مما يساعد على إيجاد خدمة مكتبة صحيحة لمجتمع الصم. و ذلك باستخدام موظف مكتبة أصم يتقن لغة الإشارة.³

3.2 المعوقون نطقيا:

يعتبر المعوقون الذين تجتذب طريقة نطقهم الانتباه إليهم أكثر من الانتباه إلى مضمون حديثهم، داخلين في عداد من يعانون عيوباً في النطق، و يمكن لعيوب النطق أن تحدث

¹ رايت، كيت، جوديت، ديفي. مرجع سبق ذكره. ص.ص 35،36.

² بن سطل، زهرة، دحمان، خيرة. تأثير الخدمات المكتبية الموجهة لذوي الاحتياجات الخاصة: المكتبة الرئيسية للمطالعة د. مولاي بلحميسي. مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة و التوثيق. جامعة مستغانم. عبد الحميد ابن باديس: 2007، ص. 88..

³ النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. مرجع سبق ذكره. ص 270.

بسبب صعوبات في مخرج صوت النطق (اللفظ) أو بسبب الاختلافات المتعددة في نبرات الصوت أو الحدة أو نوعية الصوت أو صعوبات الطلاقة و صعوبات اللغوية المتعددة في التعبير أو التفسير، و يحل اختصاصيو النطق بعناية تلك العوامل لكشف الصعوبات المحددة التي يعاني منها الفرد، و ذلك لتخطيط الأنشطة و التمرينات العلاجية اللازمة للتعامل.

4.2 المعوقون عقليا:

ينقسم المعوقون عقليا إلى عدة مستويات: المتخلفون عقليا، المضطرون نفسيا، ضعاف التعلم.

● **المتخلفون عقليا:** يدخل في عداد المتخلفين عقليا من لا يتمتعون بنفس القدرات العقلية التي لدى أقرانهم من الأشخاص الأسوياء، و بالنسبة لأمين المكتبة فإن السؤال هو: كيف يمكن للمكتبة الجامعية أن تتيح مواردها لهؤلاء المواطنين أو المستخدمين؟ وكيف يؤثر وجودهم على اختيار المصادر.

● **المضطربون نفسيا:** ليس هناك تعريف ثقافي مناسب لهذه الحالة وهناك الكثير من يعانون من الأمراض العقلية المتنوعة دون أن يلفتوا انتباه أي شخص في المجتمع. و بالنسبة لأمين المكتبة فإن الأشخاص المضطربين نفسيا يمثلون أنماطا متنوعة تخرج عن حدود التقسيم إلى فئات و حيث أن برامج الصحة العقلية في المجتمع تحل محل مؤسسات الإيواء الكبيرة السابقة، لأن علاج المريض المقيم بالمستشفى يستغرق وقت أقصر وسوف يجد أمين المكتبة المزيد و المزيد في المجتمع، ممن يحتاجون إلى ما يخدم الأغراض والعلاجية والمهنية من مصادر المعلومات التي توفرها المكتبة.

● **ضعاف التعلم:** تشمل فئة ضعف التعلم كل أولئك المرتبطون بالعملية التعليمية و لا يرقى مستوى أدائهم الفعلي إلى مستوى قدراتهم الكامنة...إلخ. ويمكن القول بأن هناك مشكلات كثيرة مسؤولة عن الاختلاف بين القدرة و الأداء الفعلي، و تشمل هذه المشكلات النشاط الفعلي المفرط دون تركيز، والمشكلات المختلفة في القراءة والنظر والمشكلات النفسية للطفولة المبكرة.

5.2 المعوقون جسديا:

يدخل في عداد المعوقين جسدياً أولئك الذين لا ترتبط إعاقتهم الأساسية بالنطق أو السمع أو ضعف البصر، ويشمل هؤلاء المعوقين جسدياً أولئك الذين فقدوا أعضاء من أجسامهم أو أصيبوا بشلل أو أي ضعف آخر في أي جزء من الجسم.¹

ولهذا نجد أن للمكتبات الجامعية دوراً بارزاً في تقديم الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمعاقين حركياً و جسدياً و عقلياً و يتمثل هذا الدور في النقاط التالية:

- عند تصميم المكتبات الجامعية يجب مراعاة هذه الفئة من المجتمع من حيث تخصيص مداخل خاصة لتسهيل عملية دخولهم و خروجهم و كذلك توفير أماكن خاصة لسيارتهم و عرباتهم.
- يجب أن يكون الأثاث المكتبي الجامعي متلائم و مناسب لطبيعة هذه الفئة و خاصة المعاقين جسدياً.
- توفير المواد المكتبية سهلة و بسيطة و صفحاتها قليلة و سطورها متباعدة و طباعتها واضحة للمتخلفين عقلياً.

3. المواثيق الدولية المتعلقة بحقوق ذوي الهمم:

1.3 الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لسنة 1948:

يعتبر الإعلان العالمي لحقوق الإنسان أهم وثيقة على المستوى العالمي الذي تبنته الجمعية العامة للأمم المتحدة في العاشر من شهر ديسمبر 1948م، حيث تتجلى أهمية هذا الإعلان من خلال ما تضمنته من تصنيف و توقيع للحقوق التي يجب أن يتمتع بها الإنسان بغض النظر عن جنسه.

و من أهم المبادئ التي جاء بها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان: حماية ذوي الإعاقة و يتضح من نصوصه أنه وضع قواعد عامة لحماية الإنسان و المساواة بين أفراد المجتمع دون الإشارة إلى حقوق المعاقين بالذات، فمن ثم فإن قيمتها تبدو في أنها تشكل أساس قانوني بحماية حقوقهم فهم جزء لا يتجزأ من أفراد المجتمع و هذا ما أكدت المادة 25 من هذا الإعلان حيث نصت على ما يلي " لكل شخص حق في مستوى معينة يكفي لضمان الصحة

¹ كيث، رايت، جوديت، ديفي. خدمات المكتبات و المعلومات للمعوقين. مرجع سابق. ص. 39، 37.

و الرفاهية له ولأسرته و العناية الطبية و صعيد الخدمات الاجتماعية الضرورية و له الحق فيما يؤمن الغوائل في حالات البطالة أو المرض أو العجز.

2.3 المعهد الدولي الخاص بالحقوق الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية لسنة 1966:

و الذي جاء ليؤكد دون تمييز على الحق في الضمان الاجتماعي و التأمينات الاجتماعية و الحق في الصحة الجسدية و العقلية و على ضمان الحق في التربية و التعليم.

3.3 الإعلان العالمي لحقوق المعاقين لسنة 1975:

يعد بمثابة الأساس الذي اعتمدت عليه أغلب التشريعات الدول العالم في تكريس حقوق المعاقين إذ يتعرض هذا الإعلان المقصود بالمعاق و بالحقوق التي يجب أن تكفلها له الدولة مثل: الحق في احترام كرامته.¹

4. أهم الوسائط التكنولوجية الخاصة بدوي الهمم:

تتمثل فينظم البرمجيات و الأجهزة المساعدة لهم و التي نعرضها فيما يلي:

1.4 البرمجيات الخاصة بذوي الإعاقة البصرية:

❖ برمجيات قراءة الشاشة و المستندات:

- برنامج Jaws: المسؤول عن إصدار هذا البرنامج هو الشركة Freedom Scientific والتي أنشئت عام 2000، حيث يعد اسم البرنامج Jaws اختصاراً Job Access With Speech يقع هذا البرنامج تحت فئة برامج قارئة الشاشة التي تساعد المعاق بصرياً على الوصول إلى أماكن في الشاشة لا تتحها أوامر البرامج التطبيقية العادية التي يستخدمها الشخص المبصر مثل: Word و EXCEL و كذلك لا تتحها أوامر لوحة المفاتيح الخاصة ب Windows ومن مميزاته أنه يوفر خدمة متميزة للمكفوفين فهو يدخلهم عالم المعلومات و يمكنهم من استخدام الحاسب الآلي بسهولة ويسر كما يمكن المستخدم من كتابة و قراءة الرسائل الإلكترونية Email و كذلك يمكن المستخدم من التحكم في مؤشر الفأرة عن طريق لوحة المفاتيح مما يجعله قادراً على استخدام البرامج التي تعمل بالفأرة.²

¹مركز هردو لدعم التعبير الرقمي. حقوق ذوي الإحتياجات الخاصة. مرجع سابق. ص.ص 20، 21.
²عبدة، فاطمة الزهراء محمد. الإعاقة البصرية و التكنولوجيا المساعدة في المكتبات و مراكز المعلومات. مرجع سابق. ص.ص 131..

- برنامج إِبصار IBSAR: يعتبر برنامج إبصار من أهم البرامج المصممة بواسطة شركة صخر، لهدف أساسي هو قراءة الشاشة باللغة العربية، إلى جانب قراءة النصوص أليا "TTS"، إذ يتولى البرنامج قراءة النصوص المعروضة و ذلك لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة من المعاقين بصريا و آخر إصدار من البرنامج هي 8.1 لعام 2013 ، و بمساعدة إبصار يستطيع المستخدم استعراض شبكة الأنترنت وتحميل المواقع و تصفحها باستخدام المتصفح MIROSOFT EXPLORER.
- برنامج NVDA: هو اختصار ل Non Visual Desktop Access و هو قارئ شاشة مجاني مفتوح المصدر لأجهزة الحاسب الآلي على نظام تشغيل Windows ، ظهر عام 2006 ثم تولى تحديثه و تطويره خلال الأعوام التالية و من أمثلة هذه التحديثات قدرته على التعامل مع الشاشات التي تعمل بخاصية اللمس عام 2012م و قدرته على التعامل مع تطبيقات Powerpoint و ذلك عام 2013م بالإضافة للتعامل مع Windows 10 ، ثم قام فريق من المتطوعين المكفوفين بتعريبه و التعديل عليه بما يلائم احتياجات المستخدم العربي. فالبرنامج يسمح باستخدام الكثير من التطبيقات، كما يمكنه التعامل مع أجهزة عارضات البرايل، كما أنه يتميز ب: دعمه لما يزيد عن 20 لغة و قدرته على التشغيل عبر مخرج USB من خلال أي وسيط محمول دون الحاجة إلى تثبيته، إمكانية تصفح الإنترنت من خلال متصفح MozillaFirefox و هو بذلك يعد أفضل قراءات الشاشة في القدرة و الكفاءة.¹

❖ برمجيات التكبير:

- برنامج Zoomtext: هو أحد البرامج المساعدة لتكبير الشاشة لذوي الإعاقة البصرية من فئة ضعاف البصر حيث يعمل على تكبير الرسوم و الصور و حتى الخطوط حتى يقلل من الجهد البصري المبذول للحصول على المعلومات و قد قامت بإنتاجه الشركة الأمريكية SynapseAdaptive و مقرها بكاليفورنيا و أطلقت عليه إصدارات عديدة كان آخرها الإصدار 09 الذي يتعامل مع كل إصدارات الويندوز حيث يوجد شكلان من هذا الإصدار: الشكل الأول هو مكبر فقط للصورة و الشكل الثاني هو مكبر و قارئ للشاشة.²

¹ عبدة، محمد فاطمة الزهراء. مرجع سابق. ص.124-135.

² بن سطل، زهرة، دحمان، خيرة. تأثير الخدمات المكتبية الموجهة لذوي الاحتياجات الخاصة. مرجع سابق. ص.112.

❖ برمجيات تصفح الإنترنت:

● برنامج **ChromVoxscreenreader**: هو قارئ شاشة مجاني تابع للمتصفح Chrome من شركة جوجل فهو يحمل جميع مميزات المتصفح الأصلي بالإضافة إلى خدمات ذوي الإعاقة البصرية، حيث تم تصميمه ليتناسب مع جميع التطبيقات الويب مثل، "JavaScript" و "ARIA W3C - HTML5".

كما أن الدليل التعليمي للبرنامج متاح على الرابط التالي و يمكن تحميل البرنامج أيضا. الرابط: Chrome.vox.Com، و يفضل عند استخدام هذا البرنامج إغلاق برنامج قارئ الشاشة لأن Chrome vox لا يعمل جنبا إلى جنب مع قارئ الشاشة.

● برنامج **Web Anywhere**: هو قارئ شاشة مجاني على شبكة الإنترنت، يعمل كمتصفح و لا يتطلب أي برمجيات إضافة يتم تثبيتها على الحاسب الألي الخاص بالعميل، و بالتالي يتمكن المعاق بصريا من استخدام شبكة الأنترنت حيث يمكن تحميله من خلال الرابط التالي: wa.cs.washington.edu.

● برنامج **Spoken Web**: هو قارئ شاشة مجاني عبارة عن بوابة يمكن من خلالها تصفح شبكة الإنترنت و يمكن من خلاله إدارة مجموعة واسعة من محتوى الإنترنت كثيفة البيانات مثل الأخبار و المقالات البحثية و الموسوعة و هو من نوعية مفتوحة المصدر، تم إصداره لأول مرة عام 2006م على يد Eyal Shalom حيث يتم إدارة البرنامج من مقره في تل أبيب "إسرائيل"¹.

❖ البرمجيات الخاصة بالصم و البكم:

● برنامج **الوسيط**: يستهدف هذا البرنامج شريحة الصم من أجل توفير سبل أقوى للتواصل بينهم و بين الناس و يساعدهم أيضا في ترجمة اللغة المكتوبة التي يصعب فهمها عليهم إلى لغة الإشارة المألوفة بالنسبة لهم. و من خاصيته:

- الترجمة: فهو يترجم من النص العربي إلى لغة الإشارة بحد أقصى إلى 50 حرف.

- التهجئة: لكتابة الحروف و تمثيلها حرفا بحرف بلغة الإشارة.

- القاموس: وظيفة مخصصة لتعليم لغة الإشارة.

¹عبد، فاطمة الزهراء. مرجع السابق. ص.ص 151، 150.

- برنامج الفونت الإشاري: برنامج مجاني للآيفون حيث يوفر هذا التطبيق للمستخدم قاموس للغة الإشارة للصم والبكم وهو قاموس عربي لمختلف الكلمات العربية حيث يتم توضيحها بالصورة التي تتضمن أشخاص يطبقون إشارة كل كلمة و هو مجاني.
- برنامج تواصل المترجم الإشاري العربي' ترجمة للغة الإشارة يمثلها شخصية رقمية متحركة": يعمل برنامج تواصل على الأجهزة الشخصية بنظام تشغيل ويندوز فمن خصائصه:

- إمكانية ترجمة النص المكتوب بعد تحليله إلى لغة الإشارة العربية.

- إمكانية العمل على الحاسب الآلي أو الهاتف.

- إمكانية كتابة النصوص و إصدارها بحروف لغة الإشارة.¹

2.4 تطبيقات تخدم ذوي الهمم:

- **تطبيق VOICE DREAM RA:** يتيح للمستخدم إمكانية القراءة باستخدام حاسب السمع فقط، حيث يتيح هذا التطبيق إمكانية الاستماع إلى جميع المقالات، الكتب، و الوثائق بصوت عال دون الحاجة لقراءتها.

- **تطبيق VOICE DREAM MAIL:** يعمل هذا التطبيق من خلال التخاطب أو اللمس لمساعدة المستخدم بالاستماع إلى رسائل البريد الإلكتروني بكل سهولة دون الحاجة لقراءتها.

- **تطبيق MBRAILLE:** يتيح إمكانية الحصول على لوحة مفاتيح بلغة برايل بخصائص مجانية تتيح للمستخدم من طباعة و تعديل النص و الرسائل.

5. أثر الوسائط التكنولوجية و دورها في إرضاء ذوي الهمم:

- تقليل الإعاقات أو إزالة أثرها، و تساعدهم أيضا على تحسين فرص تعلمهم و زيادتها.
- التقليل من الاعتماد على الآخرين كما تسمح لهم بالاندماج مع الآخرين فضلا عن منحهم الاستقلالية في حياتهم اليومية.
- تساعد كثير من طلاب ذوي الهمم في التخلص من الطرق السلبية في التعليم كما تمكنهم من استثمار المكونات التي تتضمنها بيئة التعلم والاستفادة منها.

¹ عبدة، فاطمة الزهراء محمد. مرجع سابق. ص 200.

- تمكن هذه الوسائط أفراد ذوي الهمم من المشاركة الفاعلة بشكل كامل كما تؤدي على زيادة الحافز و تشجع التعاون و تدعم التقرير الذاتي.¹

¹ بن سطل، زهرة، دحمان، خيرة. تأثير الخدمات المكتبية الموجهة لذوي الاحتياجات الخاصة. مرجع سابق. ص 95.

خلاصة:

لعل أهم ما يحتاجونه ذوي الهمم بالمكتبات الجامعية هي توفير خدمات معلومات الخاصة بهم التي تعتبر مكونا رئيسيا لبناء صرح العملية التعليمية بالنسبة لهم، و لا يقتصر دور هذه الخدمات بدون وجود برامج أو وسائط تكنولوجية تسهل عملية الاستفادة من هذه الخدمات.

تمهيد:

بعد أن تم التطرق إلى الجانب النظري لهذه الدراسة و الذي يهيئ الأرضية النظرية لموضوع البحث من خلال ما تضمنته محاوره المختلفة، يأتي الجانب الميداني و الذي يهدف إلى معرفة طبيعة خدمات المعلومات لفئة ذوي الهمم التي تقدمها مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم و مدى توفير المكتبة لاحتياجهم من المصادر العلمية و الأجهزة الخاصة بهم، و هذه الدراسة تأتي ضمن متطلبات إعداد رسالة الماجستير و المسجلة تحت عنوان خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية لذوي الهمم: دراسة ميدانية بمكتبة كلية علوم اجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس- مستغانم- نموذجاً.

1. التعريف بالمؤسسة المستقبلية:**❖ تعريف مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس:**

أنشأت جامعة عبد الحميد ابن باديس مكاتبها بمستغانم من اجل المساهمة في تحقيق أهداف الجامعة الثلاثة: التعليم، البحث العلمي، خدمة المجتمع.

و مكتبة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية تعد واحدة من أنواع المكتبات الجامعية الموجودة بمستغانم، التي تم فتحها سنة 2005 بالمبنى القديم الذي يتوسط الجامعة و كانت حينها تابعة لمعهد الرياضة البدنية ثم انفصلت عنه، و في ديسمبر 2016 تم نقلها إلى المبنى الجديد الذي يتربع على مساحة قدرها 400 متر مربع الواقع شمال شرق الجامعة، تحت اسم مكتبة كلية العلوم الاجتماعية Bibliothèque De Faculté Des Sciences Sociales و اختصارها في اللغة العربية م. ك. ع. إ.

❖ توقيت العمل:

تفتح المكتبة يومياً ما عدا الجمعة و السبت، ابتداء من 8:30 صباحاً حتى 15:45 مساءً دون انقطاع، حيث تعتمد على نظام داخلي خاص بها.

❖ عدد العمال:

أما من جانب آخر و هو الأساس الذي يشمل الإطار البشري أو الكوادر البشرية الذي يمثل عدد الموظفين الموجودين بالمكتبة حيث نجد أن عددهم 14 موظفاً، موزعين حسب الرتب كما هو مبين في الجدول اللاتي:

جدول رقم(01): عدد الموظفين بالمكتبة.

العدد	الرتبة
02	ملحق بالمكتبات الجامعية: مستوى ثاني
02	ملحق بالمكتبات الجامعية: مستوى أول
04	مساعد بالمكتبات لجامعية
05	عون تقني بالمكتبة
01	عون أمن

❖ الرصيد الوثائقي:

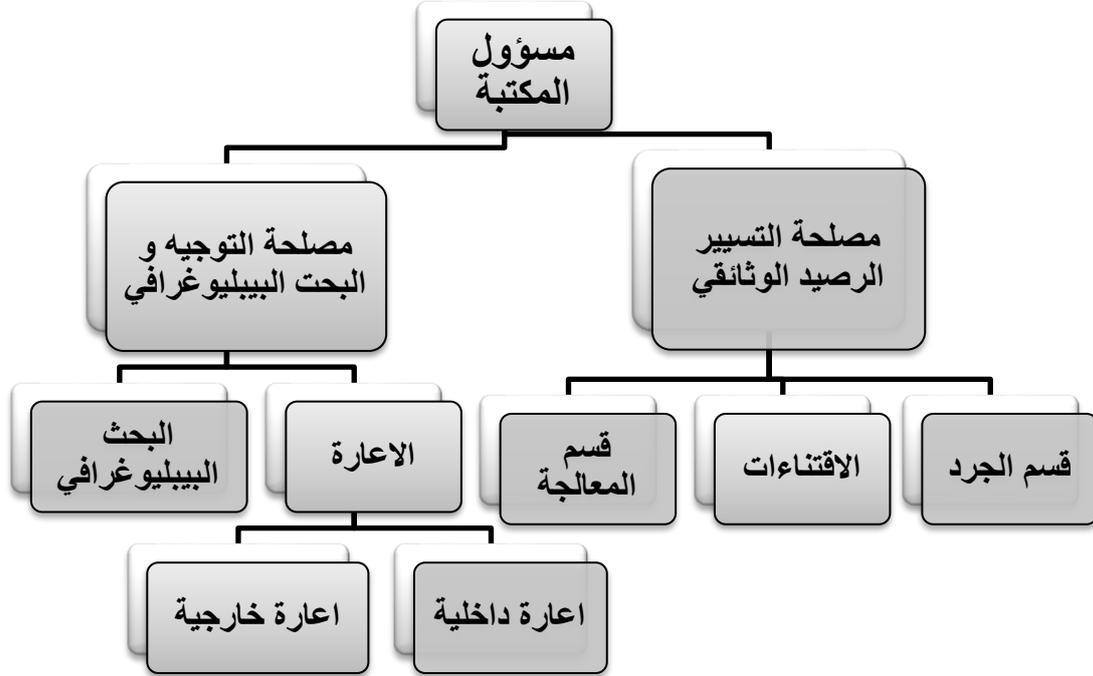
تحتوي مكتبة كلية علوم الاجتماعية و الإنسانية على كم هائل من الأوعية " مصادر المعلومات " المتنوعة و في جميع التخصصات، كما أن عدد الرصيد يتزايد كل سنة من خلال عملية الاقتناء حيث يبلغ عدد الرصيد سنة 2018 كالتالي:

جدول رقم(02): يمثل رصيد الوجود بالمكتبة.

عدد الرصيد	نوع الرصيد
47854	عدد الرصيد الوثائقي الموجود في المخزن
1297	عدد الكتب العربية (المصادر و المراجع)
443	عدد الكتب الفرنسية (المصادر و المراجع)
706	المجلات في قاعة المراجع
1792	عدد المذكرات: ليسانس+ ماستر
246	رسائل دكتوراه و ماجستير
48108	مجموع الرصيد الوثائقي

❖ الهيكل التنظيمي للمكتبة:

شكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.



2. خدمات المعلومات المقدمة لذوي الهمم بالمكتبة:

في ظل الطفرة التي تعيشها مكتبة كلية علوم الاجتماعية بجامعة عد الحميد ابن باديس و التطور التي أحدثته في معظم المجالات، كان من الضروري أن تمتد مظلة مكتبة الجامعة لتشمل فئة ذوي الهمم، و تقدم لهم خدمات في المجالات كافة و من ثم أطلقت المكتبة مشروع لتطوير خدمات لذوي العاهات، و كما يهتم هذا المشروع بتطوير مستوى الخدمات الأكاديمية و التعليمية من حيث التوسع لقبول بما يسمى بذوي الاحتياجات الخاصة كالمكفوفين، و بالفعل قامت هذه المكتبة برفع تصور لإنشاء قسم خاص لذوي الهمم الذي أفتتح في 10 مارس 2020 من طرف عميد الكلية و رئيس الجامعة.

هذا المشروع الهام التي سعت المكتبة جاهدة لتجسيده على أرض الواقع خاصة من قبل مسؤولية المكتبة "حورية عقية" و باقي أعضاء العمل هو الآن قيد الدراسة و التنفيذ نظرا لوجود بعض العراقيل التي حالت دون تكملة هذا العمل الجاد و خاصة في ظل وجود جائحة الكورونا.

3. عرض و تحليل المقابلة:

1.3 عرض المقابلة:

المحور الأول: التجهيزات الإنشائية و الفنية التي تراعيها المكتبة.

- س1: حسب رأيك كمكتبية بالدرجة الأولى هل تجددين أن موقع المكتبة يخدم ذوي الهمم؟
- ج1: إن موقع المكتبة غير مناسب تماما لطلبة ذوي الهمم، فمن المفروض أن يقع وسط الحرم الجامعي قريب من جميع الكليات، مما يساعد على سهولة الوصول إليه.
- س2: هل يوجد قسم خاص بالمكتبة لفئة لذوي الهمم؟
- ج2: نعم لقد خصصنا فضاء خاص لطلبة ذوي الهمم، و هذا راجع إلى الأهمية البالغة التي تبديها المكتبة بهذه الفئة.
- س3: هل تخصص المكتبة ميزانية خاصة لاقتناء التجهيزات الخاصة بهذا القطاع؟
- ج4: لا تخصص المكتبة ميزانية خاصة لاقتناء التجهيزات الخاصة بهذا القطاع، فقط تخصص لاقتناء الرصيد الوثائقي المعني بالوثائق.

المحور الثاني: الخدمات المتاحة لفئة لذوي الهمم بالمكتبة و القائمين عليه.

- س1: ما هي طبيعة الرصيد الوثائقي الموجود بالمكتبة؟
- ج1: يوجد بالمكتبة رصيد خاص لطلبة ذوي الهمم المتمثل في كتب "برايل" للقراءة و اللمس إضافة إلى الكتب باللغة العربية و باللغة الفرنسية لكن في نفس الوقت هذا الرصيد محدود.
- س2: هل الخدمات المتاحة بالمكتبة تخدم كل فئات ذوي الهمم أم فئة معينة؟
- ج2: إن الخدمات المتاحة الآن بالمكتبة تخدم فئة معينة و واحدة و هي فئة المكفوفين لأن المكفوف بشكل يحتاج إلى طريقة خاصة للمطالعة على عكس الفئات الأخرى الذين يمكنهم الاستفادة من الرصيد العادي.
- س3: هل تنظم المكتبة دورات تحسيسية لموظفي المكتبة للتعامل مع هذه الفئة؟
- ج3: لا تنظم المكتبة دورات تحسيسية لموظفي المكتبة للتعامل مع هذه الفئة.
- س4: أنت كمسؤولة عن المكتبة أيهما تفضلين لتقديم خدمات معلومات لذوي الهمم: أخصائي مكتبي، أخصائي اجتماعي، من نفس الفئة ؟

- **ج4:** أنا كمسؤولة على المكتبة أفضل أن يكون القائم على هذه العملية أن يكون من نفس الفئة لأنه هو أدرى بمشاكلهم و معاناتهم و هذا ما يجعله يحس بالمسؤولية أكثر.

المحور الثالث: الوسائل التكنولوجية المتوفرة بالمكتبة.

- **س1:** هل تحتوي مكتبتكم على التكنولوجيا المساندة؟
- **ج1:** لا يوجد بالمكتبة تكنولوجيا المساعدة المساندة لطلبة ذوي الهمم فقط هي الآن تعمل على تطبيق برنامج "جاووز" نظرا لأن المشروع هو الآن في بدايته و في حيز التنفيذ.
- **س2:** ما الأجهزة التي تريدون تزويدها بالمكتبة؟
- **ج2:** الأجهزة التي نريد تزويدها بالمكتبة هي أجهزة التكبير و أجهزة قراءة الشاشة.
- **س3:** هل هناك اتصال تعاون و تنسيق ما بين المؤسسات الأخرى لاقتناء هذه الوسائل التكنولوجية المساعدة لذوي الهمم؟
- **ج3:** نعم هناك اتصال ما بين المؤسسات الأخرى لاقتناء المصادر أو الوسائل التكنولوجية.
- **س4:** هل هناك برنامج تكوين للمستفيدين من هذه الفئة لتدريبهم على استخدام هذه التكنولوجيا؟
- **ج4:** لا يوجد برنامج تكوين للمستفيدين من هذه الفئة لتدريبهم على استخدام هذه التكنولوجيا.

2.3 تحليل المقابلة:

تحليل المحور الأول: التجهيزات الإنشائية و الفنية التي تراعيها المكتبة.

بخصوص المحور الأول و المتعلق بالمواصفات و التجهيزات الإنشائية الفنية التي تراعيها المكتبة لطلبة ذوي الهمم و ما لها من دور كبير في توصيل رسالتها الثقافية لهذه الفئة، و عليه فإن الاختيار الصحيح لهذه المواصفات و التجهيزات يعتبر أول لبنة في نجاح المكتبة و الحلقة الرئيسية في ذلك و من خلال عرض المقابلة مع مسؤولة مكتبة كلية العلوم الاجتماعية الإنسانية بولاية مستغانم نجد أن موقع المكتبة غير مناسب لهذه الفئة و ذلك لبعده عن جميع الكليات الموجودة على مستوى الجامعة، و من جهة أخرى أنه يستغرق وقت و يتطلب جهد كبير للوصول إليه و هذا يعتبر إحدى الأسباب التي تجعل هذه الشريحة تستغني عنه نظرا

للظروف التي تعاني منها و عليه يمكننا القول بأن المبنى لا يخدم طلبة ذوي الهمم و لم يراعي خصوصية المكان للاتصال بينها و بين الرواد من هذه الشريحة.

و في طرح آخر صرحت مسؤولة بأن المكتبة تحتوي على جناح خاص لذوي الهمم، و عليه استنتجنا بأن المكتبة تبدي أهمية بالغة بهذه الأخيرة من خلال توفير لهم الجو المناسب للقيام بمختلف الأنشطة الثقافية، و رغم هذا فقد لا حظنا أثناء المقابلة التي قمنا بها في المكتبة بأن هناك شبه انعدام في بعض الوسائل مثل جهاز إعارة خاص، لوحات إرشادية محفورة بطريقة برايل، دورات مياه خاصة و هذا راجع إلى عدم توفر ميزانية خاصة لاقتناء التجهيزات الخاصة بهذا القطاع بالمكتبة.

جدول رقم (03): التجهيزات الفنية و الإنشائية المتوفرة بالمكتبة.

الوسائل	يتوافر	لا يتوافر
الأدوات و التجهيزات ذات ارتفاعات مناسبة.		*
طاولات مطالعة مناسبة لذوي الهمم	*	
جهاز إعارة خاص محفور بطريقة برايل.		*
دورات مياه خاصة.		*
سلالم كهربائية.		*
مقاعد مناسبة لذوي الهمم.		*

تحليل المحور الثاني: الخدمات المتاحة لطلبة ذوي الهمم بالمكتبة و القائمين عليه.

يتضح من خلال إجابات مسؤولة عن هذه المكتبة بخصوص المحور الثاني و الذي يتناول الخدمات المتاحة لطلبة ذوي الهمم بالمكتبة و القائمين عليه، بأن المكتبة تحتوي إلى حد ما على رصيد خاص بهذه الفئة خصوصا أنها تتوفر على بعض الكتب " البرايل " و لكن يبقى هذا الرصيد غير متنوع و لا يشمل على جميع التخصصات ربما السبب وراء ذلك راجع لطبيعة السوق و الموردين و بالتالي نستنتج أن هذه المكتبة لا تراعي جميع اهتمامات القراء من طلبة ذوي الهمم و يبدو من خلال إجابات المسؤولة أن فئة المكفوفين لها حظ و فير و ذلك من خلال ما توفره المكتبة من خدمات معلومات المقدمة لهم. و من جانب آخر فقد لا حظنا

أنه لا يوجد هناك القائم بالتعامل مع هذه الفئة الغير العادية و المسؤول عن خدماتها، و وفقا لما صرحت به المسؤولة بأنه سوف يكون القائم عليها من نفس الفئة و من هنا يمكن القول بأن المكتبة تسعى بكل الطرق المتاحة لخدمة قرائها من طلبة ذوي الهمم و جعلهم يستفيدون من كل ما تقدمه و خاصة بوجود شخص يتناسب تماما مع وضعيتهم.

المحور الثالث: الأجهزة التكنولوجية المتوفرة بالمكتبة.

من خلال المحور الثالث و الذي يتناول الأجهزة التكنولوجية المتوفرة بالمكتبة نستنتج أن المكتبة تتوفر على جزء شبه انعدام منها، فمن الأجهزة المتوفرة بالمكتبة أجهزة الكمبيوتر، طابعة برايل... الخ التي تساعد هذه الفئة على إيجاد ما يبحثون عنه و تستطيع أيضا تلبية مطالبهم و تسهيل الأنشطة التي يمارسونها، و نظرا للجهود المبذولة من طرف أعضاء موظفي علم المكتبات و على رأسهم مسؤولة المكتبة و كما هو ملاحظ فهي تسعى جاهدة إلى تزويدهم ببعض الأجهزة الأخرى الغير المتوفرة بهذا الفضاء المعلوماتي الخاص و ذلك من أجل سد احتياجات هذه الفئة لكي لا يشعرون بالنقص و الاندماج أكثر في مجتمع البحثي، و من خلال إجابات المديرية تبين لنا أن هناك مبادرة تعاون و تنسيق ما بين المكتبات الأخرى لاقتناء هذه الأجهزة التكنولوجية المساعدة لذوي الهمم خاصة المملكة العربية السعودية (راعت فيها الجانب المادي).

جدول رقم(04): الأجهزة التكنولوجية المتوفرة بالمكتبة.

الأجهزة	تتوافر	لا تتوافر
أجهزة حاسوب ألي خاص بالمكفوفين: أجهزة قارئ للمكفوفين.		*
أجهزة تكبير CCTV.		*
لوحة مفاتيح ذات أحرف كبيرة.		*
Braille Display.		*
أجهزة تكنولوجية صوتية ناطقة.		*

و في الأخير استكملت المسؤولية حديثها بأنه لا يوجد هناك برنامج تكوين للمستفيدين من هذه الفئة لتدريبهم على استخدام هذه التكنولوجيا خصوصا أن أغلب هذه الفئة تحتاج إلى مرافق، و قد وجدنا نحن كطالبتين في هذا العمل أن هذا لا يعني أن هذه الفئة مهمشة في هذا الجانب و لأن المشروع في بدايته و خاصة أنه افتتح في سنة 2020 فلا يمكن الحكم عليه و بالتالي نقول بأنه يجب الاهتمام بهذا النوع من الخدمات (خدمات تدريب المستفيدين من هذه الفئة) فهذه الفئة تحتاج إلى تدريبات تساعدهم على سهولة استخدام هذه الوسائل من أجل الاستفادة أكثر من الخدمات المكتبية و بصورة فعالة و جد مرضية.

4. النتائج العامة للدراسة:

يمكن إجمال نتائج التي توصلت إليها الدراسة كالآتي:

- الخدمات المكتبية و المعلوماتية الموجهة لطلبة ذوي الهمم بها نقائص بالرغم من توفر البعض منها.
- عدم توفر المكتبة على خدمة الإنترنت، و أيضا على خدمة الإحاطة الجارية.
- انعدام الدورات التدريبية لاستخدام التكنولوجيا الخاصة بهذه الفئة في المكتبة.
- عدم مراعاة الجانب الإنشائي و الفني بالنسبة للمكتبة.
- عدم تنظيم دورات تكوينية لموظفي المكتبة و خاصة للتعامل مع هذه الفئة.
- عدم تخصيص المكتبة على ميزانية خاصة للاقتناء الوسائل و الأدوات اللازمة لتقديم الخدمة المعلوماتية.
- لا يوجد بالمكتبة خدمات استعارة أجهزة و برمجيات المساعدة.

5. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

على ضوء المعطيات التي تم تجميعها من الميدان، و انطلاقا من الفرضيات التي شكلت أساسيات هذه الدراسة، و من خلال تحليل إجابات المبحوثة على أسئلة المقابلة المقدمة لها يمكن استخلاص النتائج التالية:

- الفرضية الأولى: تم إثبات صحتها، تلمي مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس خدمات معلومات لذوي الهمم بصورة نسبية نوعا ما.

من خلال النتائج التي توصلنا إليها في المقابلة، تبين لنا أن الفرضية تحققت نسبياً فالمكتبة توفر خدمات معلومات للمكفوفين فقط دون الأخذ بعين الاعتبار فئات من الإعاقة الأخرى.

● **الفرضية الثانية:** تم إثبات صحتها، من بين الصعوبات التي تواجه ذوي الهمم في الحصول على الخدمة المعلوماتية بالمكتبات الجامعية عدم توفر المادة العلمية من نفس التخصص.

6. الاقتراحات و التوصيات:

- إقامة ندوة خاصة تعنى بواقع الخدمة المعلوماتية المقدمة لذوي الهمم و آلية تطويرها.
- دعم كل المشاريع التي لها علاقة بذوي الهمم و ذلك من أجل تقديم خدمات لائقة لهذه الفئة.
- الأخذ بعين الاعتبار احتياجات ذوي الهمم عند عملية الاقتناء.
- ضرورة توفير الاحتياجات الملائمة لكل حالة من حالات الإعاقة و خاصة المكتبة الجامعية باعتبارها تخدم مجتمع البحث.
- العمل على تنظيم دورات تكوينية لموظفي المكتبة و خاصة للتعامل مع هذه الفئة.
- ضرورة تدريب ذوي الهمم على استخدام التكنولوجيا المساعدة لإكسابهم مهارة البحث و الاستفادة من الخدمات المرجعية.

خلاصة:

من خلال قيام عملية تقييم واقع خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية لذوي الهمم على مستوى مكتبة كلية العلوم الاجتماعية و من خلال ما توصلنا إليه من نتائج بعد هذه الدراسة تبين لنا مدى أهمية هذه الخدمة داخل المكتبة لصالح ذوي الهمم حيث تعتبر هذه بمختلف أنواعها من أهم الفئات التي يجب على المكتبات مراعاتها و النظر في تطلعاتها المعرفية و تلبية حاجاتها من المعلومات و المصادر العلمية بطريقة تتناسب مع قدراتهم المحدودة.

تشكل الإعاقة لدى ذوي الهمم عائقا كبيرا تحول دون وصولهم إلى ما يحتاجونه، فهم بحاجة إلى الاطلاع على كل جديد يصدر من المعلومات في المجتمع بأي شكل سواء كان مطبوعا أو غير مطبوع. و بعد تطرقنا إلى هذا الموضوع و تحليله وجدنا أنه يمكن للمكتبات الجامعية أن تكون مصدرا للمعلومات الأساسية حول ظروف الإعاقة و أساليب التغلب على المشكلات و المصاعب و يمكن أيضا أن تحدث farkا في حياة الأشخاص من ذوي الهمم و تساعدهم أيضا على تحقيق إمكانات لم يعرفوا أنها كانت موجودة لديهم.

و لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة إعطاء صورة عن واقع خدمات المعلومات المقدمة لفئة ذوي الهمم بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية لجامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم- ، و التي هي محاولة منا لتحسيس المسؤولين بوضعية هذه الفئة.

و منه استخلصنا أن هناك بدايات جيدة باهتمام هذه الشريحة من المجتمع التي كانت تعاني قبل ذلك من التهميش و اللامبالاة، و عليه فإن مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم - تسعى جاهدة إلى تقديم خدمات معلومات بطريقة سلسة لهذه الفئة من خلال العمل على توفير المادة العلمية و تسهيل عملية الدراسة و البحث لتطوير بعض البرامج الميسرة للتكنولوجيا.

أولاً: مراجع باللغة العربية.

❖ المعاجم والقواميس:

1. الفيروز ابادي، مجد الدين، محمد بن يعقوب. بيروت: دار الجبل. 279/3.
2. سيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات انجليزي- عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.

❖ الكتب:

3. إبراهيم، السعيد مبروك. تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و مرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر، 2012.
4. إبراهيم، السعيد مبروك. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة. ط 2. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2012.
5. احمد حسن سعيد. المكتبة الجامعية: نشأتها تطورها اهدافها وظائفه. عمان: دار عمار، 1992.
6. أحمد بدر؛ محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها و إدارتها و خدماتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي. القاهرة: دار غريب الطباعة و النشر و التوزيع، 2001.
7. أحمد السمرائي، مصعب سلمان. رعاية نوي الاحتياجات الخاصة و دورهم المعرفي. كلية الامام الأعظم: شبكة الألوكة.
8. الجبوري، جواد حسين محمد. منهجية البحث العلمي: مدخل لبناء المهارات البحثية. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2014.
9. الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.
10. السيد نشار. دراسات في المكتبات و المعلومات. مصر: جامعة الاسكندرية، 2002.
11. السيد النشار. الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 1992.

12. الشريف، عبد الله محمد. مناهج البحث العلمي: دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل العلمية. الإسكندرية: مكتبة الشعاع، 1996.
13. الصميدعي، محمود حاسم. مداخل التسويق المتقدم. عمان: دار زهران، 2000.
14. العويضي، جمال توفيق. انواع المكتبات الحديثة. عمان: الاكاديميون للنشر و التوزيع، 2013.
15. المغاوري محمد الملاح، تامر. تكنولوجيا التعليم و ذوي الاحتياجات الخاصة " الأجهزة التعليمية و صيانتها ". الإسكندرية: دن، 2016.
16. النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر، 2002.
17. بحوش، عمار؛ الذنبيات، محمد محمود. منهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1999.
18. جاسم، محمد جرجريس؛ صباح، محمد كلو. مقدمة في علم المكتبات و المعلومات. صنعاء: دار الفكر المعاصر، 1999.
19. حامد الشافعي دياب. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية و تطبيقاتها. القاهرة: دار العريب للطباعة و النشر و التوزيع.
20. حسن، صالح إسماعيل؛ الورغي، إبراهيم، أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات و مراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة و التصنيف. عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 1999.
21. حشمت قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، 1984.
22. خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2014.
23. خليفة، شعبان عبد العزيز. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات. مصر: دار المصرية اللبنانية، 1997.

24. خليفة، شعبان عبد العزيز. الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1994.
25. رايت، كيث; جوديث، ديفي. خدمات المكتبات و المعلومات للمعوقين. ت.ج. أحمد علي تمران. الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 1997.
26. شريف، عبدالله محمد. مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية، 2007.
27. طارق عبد الرؤوف، عامر. ذو الاحتياجات الخاصة. القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر و التوزيع: 2008.
28. عبد المالك بن السبتي. محاضرات في تكنولوجيا المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2014.
29. عبدة، فاطمة الزهراء. الإعاقة البصرية و التكنولوجيا المساعدة في المكتبات و مراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 2017.
30. عزة فاروق الجوهري. خدمات المكتبات لذوي الاحتياجات الخاصة. جده: جامعة الملك عبد العزيز. د.ت.
31. علي محمد، وائل رفعت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. القاهرة: دار الوفاء لنديا للطباعة و النشر، 2014.
32. عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2010.
33. عليوي، محمد عودة؛ المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية (الوطنية، الجامعية، العامة، المدرسية، المتخصصة). القاهرة: الوراق للنشر و التوزيع.
34. فيصل عبد الله، حسن الحداد. خدمات مكتبات جامعة جزيرة السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.
35. محمد أمان، محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ للنشر، 1985.
36. محي، محمد مسعد. كيفية كتابة الأبحاث و الإعداد للمحاضرات. ط 2. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2000.

37. مروان، عبد المجيد ، ابراهيم. رعايتو تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة.
عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2007.

❖ **الأطروحات و الرسائل الجامعية:**

38. بجزيري، عائشة؛ بن خدوجة خديجة. مباني المكتبات الجامعية و دورها في
تسيير خدمات المستفيدين. اطروحة الماجستير: مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن
باديس، 2017-2018.

39. زينب علي الحاج بابكر. دور المكتبات الجامعية في تقديم خدمات المعلومات
لذوي الاحتياجات الخاصة. احمد حاج حامد محمد. أطروحة الماجستير: جامعة
الجزيرة: كلية التربية الحصاحيصا، 2014.

40. سهام عميمور. المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل
البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل أطروحة
الماجستير: تخصص المعلومات الإلكترونية. جيجل، 2012.

❖ **المقالات و الدوريات:**

41. بن شعيرة، سعاد. الطالب الكفيف بالمكتبة الجامعية الجزائرية تحديات الرقمنة.
مجلة اعلم على الخط، 2013. ع. 12.

ثانيا: مراجع باللغة الفرنسية.

42.G. Toquer. M. Langlois. Le Marketing Des Services: Le Défirelationne » .
Paris: Ed Dunod، 1992.

43.Higham, Norman. The Library In The University. Observation On A
Service. London:Andre Deutsch 1980.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم المكتبات

دليل المقابلة

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات

و المعلومات تخصص " تكنولوجيا و هندسة المعلومات "

تحت عنوان

خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية لذوي الهمم: دراسة ميدانية

بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية مستغانم نموذجاً.

نرجو من حضرتكم مساعدتنا في إتمام هذه الدراسة و ذلك بالإجابة على الأسئلة

التالية بكل موضوعية من أجل إمدادنا بالمعلومات اللازمة، و في الأخير تقبلوا منا

فائق أسمى التقدير و الاحترام.

تحت إشراف الأستاذ:

د. لزرق هواري

من إعداد الطالبتين:

• بلبشير يامنة

• جالطي زوليخة

السنة الجامعية: 2021/2020.

الملحق رقم 01: دليل المقابلة.

مقابلة

هذه المقابلة موجهة لمسؤولة.

المحور الأول: المواصفات و التجهيزات الإنشائية الفنية التي تراعيها المكتبة.

1. حسب رأيك كمكتبية بالدرجة الأولى هل تجددين أن موقع المكتبة يخدم ذوي الهمم؟

2. هل يوجد قسم خاص بالمكتبة لفئة لذوي الهمم؟

3. هل تخصص المكتبة ميزانية خاصة لاقتناء التجهيزات الخاصة بهذا القطاع؟

4. ما هي أهم الوسائل و التجهيزات المتوفرة بالمكتبة لطلبة ذوي الهمم (سلاالم خاصة، مقاعد خاصة، جهاز إعارة خاصة... الخ)؟

المحور الثاني: الخدمات المتاحة بالمكتبة و القائمين عليه.

1. ما هي طبيعة الرصيد الوثائقي الموجود بالمكتبة؟

2. هل الخدمات المتاحة بالمكتبة تخدم كل فئات ذوي الهمم أم فئة معين؟

3. هل تنظم المكتبة دورات تحسيسية لموظفي المكتبة للتعامل مع هذه الفئة؟

4. أنت كمسؤولة عن المكتبة أيهما تفضلين لتقديم خدمات معلومات لذوي الهمم) أخصائي مكتبي، أخصائي اجتماعي، إداري أم من نفس الفئة)؟

المحور الثالث: الوسائل التكنولوجية المتوفرة بالمكتبة.

1. هل تحتوي مكتبتكم على التكنولوجيا المساندة؟

2. ما الأجهزة الأخرى التي تريدون تزويدها بالمكتبة؟

3. هل هناك اتصال تعاون و تنسيق ما بين المكتبات الأخرى لاقتناء هذه الوسائل التكنولوجية المساعدة لذوي الهمم؟

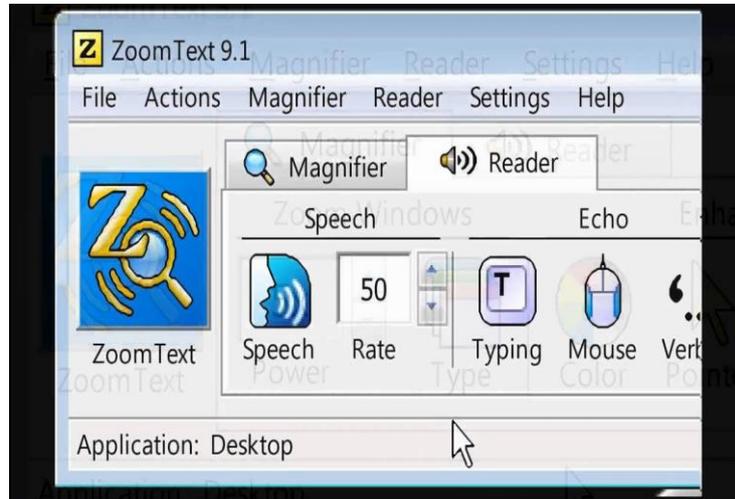
4. هل هناك برنامج تكوين للمستفيدين من هذه الفئة لتدريبهم على استخدام هذه التكنولوجيا؟



برنامج الجاوز

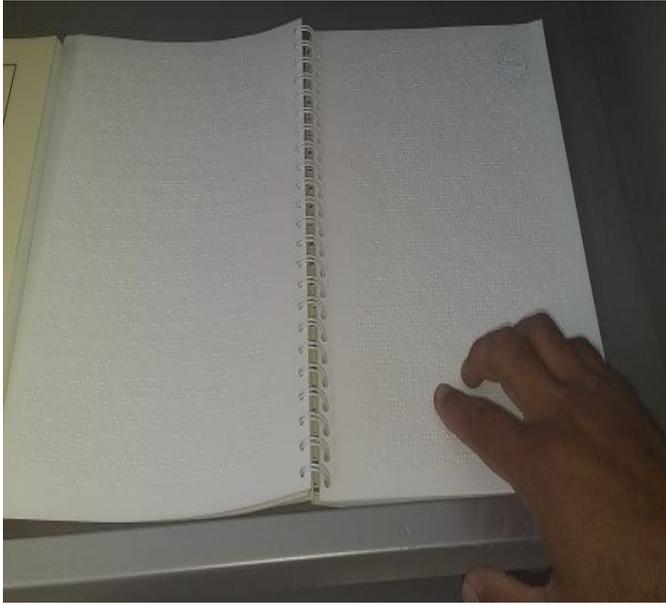


برنامج أنفديا NVDA



برنامج زووم تاكست

الملحق رقم 02: الأجهزة و البرامج المساعدة.



الملحق رقم 03: الوسائل المتوفرة بالمكتبة.

الملخص:

حاولنا في هذه الدراسة التعرف على واقع خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الموجهة لذوي الهمم و البحث على انجح السبل و أفضل الطرق التي يجب اعتمادها لتحسين وضعياتهم داخل المؤسسات التوثيقية و معرفة كذلك طبيعة و نوعية التسهيلات المكتبية التي تقدم لهم و طرح جملة من التوصيات و الاقتراحات قصد تحسين الوضعية.

لذلك تطرقنا في دراستنا إلى تقييم الخدمات المعلومات بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية لذوي الهمم، حيث اعتمدنا في ذلك على المنهج التفسيري بشقيه الوصف و التحليل، و على الملاحظة و المقابلة كوسيلة أساسية لجمع البيانات و المعلومات الضرورية.

كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج مفادها:

- عدم مراعاة الجانب الإنشائي و القني بالنسبة للمكتبة.
- عدم تنظيم دورات تكوينية لموظفي المكتبة و خاصة للتعامل مع هذه الفئة.
- أوصت الدراسة ب:
- الأخذ بعين الاعتبار احتياجات ذوي الهمم عند عملية الاقتناء.
- ضرورة توفير الاحتياجات الملائمة لكل حالة من حالات الإعاقة و خاصة المكتبة الجامعية باعتبارها تخدم مجتمع البحث.

الكلمات المفتاحية:

خدمات المعلومات – المكتبات الجامعية – ذوي الهمم.

Summary

In this study, we tried to identify the reality of information services in university libraries directed to people of determination, and search for the most successful ways and best methods that should be adopted to improve their situation within the documentation institutions, as well as knowing the nature and quality of library facilities that are provided to them, and put forward a number of recommendations and suggestions in order to improve the situation.

Therefore, we discussed in our study the evaluation of information services in the Library of the College of Social Sciences for People of Determination, where we relied on the explanatory approach, with both descriptions and analysis, and on observation and interview as a primary means of collecting the necessary data and information.

The study also reached a set of results, including:

- Not taking into account the structural and technical aspects of the library.
- Not organizing training courses for library staff, especially to deal with this category.

The study recommended:

- Taking into consideration the needs of people of determination when purchasing.
- The necessity of providing the appropriate needs for each case of disability, especially the university library, as it serves the research community

key words:

Information services - university libraries - people of determination.