

خدمات المعلومات لذوات الاحتياجات الخاصة (الإعاقة البصرية)

بجامعة الملك عبد العزيز ، شطر الطالبات :

دراسة في مدى الإتاحة والإفادة والجودة

إعداد

د. عزة فاروق جوهري

أستاذ مساعد قسم علم المعلومات

جامعة الملك عبد العزيز بجدة حالياً

مدرس بجامعة بني سويف

المستخلص :

تتناول هذه الدراسة خدمات المعلومات المتاحة للطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك عبد العزيز من خلال استعراض هذه الخدمات وتجهيزاتها بمركز ذوات الاحتياجات الخاصة وذلك بهدف الوقوف على هذه الخدمات وإمكاناتها، ومدى الإفادة منها وجودة أدائها .
أولاً الدراسة المنهجية:

تمهيد :

من المؤكد وجود شريحة ما في أي فئة من فئات المجتمع المختلفة في كل مناطق العالم تعاني من بعض المشكلات الصحية ، ومن ذلك أنواع الإعاقة المختلفة ، فبناء على الإحصاءات الصادرة عن الأمم المتحدة والمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، يمثل المعاقون ١٠% من سكان العالم ، و ١٢% بالنسبة للعالم العربي.(١) ومما لا شك فيه أن هذه الفئة تحتاج إلى اهتمام خاص ، لأن ظروف الإعاقة تفرض قيود على المعاق تؤثر على قدراته المختلفة، ومن حق المعاق على مجتمعه مساعدته في تحقيق أفضل استثمار ممكن لقدراته الحالية ليعيش حياة أقرب ما تكون إلى الحياة العادية، وحتى يكون عضواً نافعاً ومنتجاً لنفسه ولوطنه.

لذلك فقد حظيت هذه الفئة من أفراد المجتمع في جميع أنحاء العالم وعلى نحو ملحوظ في الدول المتقدمة بالاهتمام بخدمات خاصة عن طريق المؤسسات والمعاهد والهيئات التي تمنح خدمات التعليم والتدريب والتأهيل لهم حتى يتكيفوا مع البيئة المحيطة على نحو مرضٍ ، وإلى جانب هذه المؤسسات برزت المكتبات بكافة أنواعها كأداة ثقافية وتعليمية يمكن أن تسهم في خدمة الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة بطرح خدمات المكتبات والمعلومات لهذه الشريحة بأسلوب وإمكانات خاصة تلبي احتياجاتهم منها كجمهور مستفيد لابد أن تقدم له الخدمة المرجوة وفقاً لنوع الإعاقة التي يعانيها.(٢)

مشكلة الدراسة :

توجد نسبة من طالبات جامعة الملك عبد العزيز تمثل فئة من ذوات الاحتياجات الخاصة والتي من المفترض لهن حاجاتهن التعليمية والعلمية التي لا تتوفر إلا من خلال خدمات المكتبات والمعلومات بالجامعة

وحول معرفة ما هي خدماتهن المعلوماتية ، وماذا يقدم لهن ، ومدى الإفادة منه ، وجوده هذا الأداء المقدم وكيفية تطوير الأداء تجاههن تبلورت مشكلة هذه الدراسة ، والتي يمكن صياغتها في السؤال التالي

_ ما دور مركز ذوات الاحتياجات الخاصة في تقديم الخدمات المعلوماتية لطالبات جامعة الملك عبد العزيز من هذه الفئة ؟ ما هي إمكانات المركز المادية والبشرية ؟ ما الخدمات المعلوماتية المتاحة لذوات الاحتياجات الخاصة بالمركز ؟ ما مدى الإفادة منها ؟ وما مستوى جودة الخدمة المعلوماتية المقدمة؟
أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في أن تقديم خدمات معلومات للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة هو جزء مكمل لبرنامج المكتبة الكلي للخدمات ، فتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص من خلال توفير وصول متكافئ للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لجميع إمكانات المكتبة وبرامجها وخدماتها المعلوماتية بوجه خاص حق لهم كأعضاء من المستفيدين ، لهن أن ينالوا خدمة مكتبية ومعلوماتية فعالة ، وذوات الاحتياجات الخاصة لديهن احتياجات معلوماتية وتعليمية شأنهن في ذلك شأن الطالبات السويات بالجامعة . وتحقيقاً لمبدأ الدمج الكامل والكلي لذوات الاحتياجات الخاصة في مجتمع البحث ، فضلاً عن عدم دراسة هذا الموضوع وهذه الفئة بمجتمع الدراسة من قبل . لذا تشكلت أهمية الدراسة الحالية في معرفة الخدمات المتاحة لهذه الفئة ومكان إتاحتها وعلاقتها بخدمات المكتبة .

أهداف الدراسة :

انطلاقاً من أهمية الدراسة فقد تبلورت أهدافها في التالي

- ١) التعرف على فئة ذوات الاحتياجات الخاصة من طالبات جامعة الملك عبد العزيز (نوع الإعاقة البصرية ، العدد، التخصص، المستوى الدراسي)
- ٢) الإلمام بواقع خدمات المعلومات المقدمة لفئة ذوات الاحتياجات الخاصة من حيث
أ) الجهة المقدمة لهذه الخدمات وتبعيتها الإدارية
ب) الخدمات المقدمة
ت) المقومات البشرية المتوفرة للخدمات
ج) المقومات المادية المتوفرة للخدمات
- ٣) التعرف على مستوى الجودة لهذه الخدمات
- ٤) التعرف على سلوكياتهن في البحث عن مصادر المعلومات والمعرفة
- ٥) التعرف على أهم الصعوبات التي تواجههن في مسار الخدمات المعلوماتية
- ٦) الخروج باقتراحات لتطوير الأداء الحالي

أسئلة الدراسة :

في ضوء أهداف الدراسة تطمح الباحثة في التوصل للإجابة على الأسئلة التالية

- ١) ما نوع الإعاقة البصرية بجامعة الملك عبد العزيز؟ وعدد الطالبات بها ؟ وما هي تخصصاتهن ؟
- ٢) مادور مركز ذوات الاحتياجات الخاصة في تقديم خدمات المعلومات للطالبات المعاقات؟
- ٣) ما الوضع الراهن لخدمات المعلومات المقدمة لهن ؟

- ٤) ما علاقة مركز ذوات الاحتياجات الخاصة بالمكتبة ؟
- ٥) ما مقومات تقديم هذه الخدمات المادية والبشرية ؟
- ٦) ما سلوكيات البحث عن المعلومات لدى هذه الفئة من الطالبات ؟
- ٧) ما مدى تلبية خدمات المعلومات المقدمة لهن لاحتياجاتهن الفعلية (مستوى جودة الخدمة) ؟
- ٨) ما أبرز المشكلات التي تواجه الخدمات المعلوماتية المقدمة لهن ، والمشكلات التي تواجههن ؟
- ٩) كيف يمكن التغلب على هذه المشكلات ؟ وما سبل تطوير الأداء للأفضل ؟

مجال وحدود الدراسة :

الحدود الموضوعية :

اقتصرت الدراسة على الوقوف على الخدمات المعلوماتية المقدمة لطالبات الجامعة من ذوات الاحتياجات الخاصة (الإعاقة البصرية) وإمكانات إتاحتها والإفادة منها ومدى جودتها .

الحدود النوعية :

اقتصرت الدراسة على تناول الخدمات للمكفوفات وضعاف البصر من طالبات الجامعة .

الحدود الزمنية:

تمت الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ١٤٢٩/١٤٣٠هـ الموافق ٢٠٠٨ / ٢٠٠٩م ، من خلال التفاعل مع الطالبات من ذوات الاحتياجات الخاصة (الإعاقة البصرية) المسجلات بهذا الفصل الدراسي بالجامعة .

الحدود المكانية:

تناولت الدراسة مركز ذوات الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك عبد العزيز لدراسة دوره في خدمة المعلوماتية للطالبات المعاقات بصرياً .

منهج الدراسة :

استعانت الدراسة بمنهج دراسة الحالة ، حيث أن الهدف النهائي لها الحصول على معلومات شاملة عن الشيء المبحوث ، فهي وصف وتحليل مفصل للظاهرة في واقعها .(٣) مع الاستعانة بعدة أدوات وهي قائمة المراجعة مع الملاحظة المباشرة، والزيارة الميدانية ، والمقابلة المقننة الشخصية للطالبات والقائمت على الخدمات لجمع كل ما يتعلق بذلك من معلومات عن الظاهرة موضوع الدراسة ، فضلاً عن الاستعانة بمقياس أداة Servqual لقياس جودة أداء الخدمة ، حيث تستخدم هذه الأداة على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة ، فهي أداة ذات أبعاد محددة وشاملة لمختلف أبعاد الجودة ، وتعد نتائجها محددة وواضحة ودقيقة (٤) .

الدراسات السابقة :

من استطلاع الإنتاج الفكري حول مجال خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة وجدت الباحثة قلة في الدراسات العربية بجانب وفرة من الدراسات الأجنبية للمعاقين بصرياً على وجه الخصوص ، وذلك بطبيعة الحال لأسبقية الجهود الغربية في طرح وتوفير خدمات وبرامج مكتبات ومعلومات للأفراد المعاقين بفئاتهم المختلفة ، إلا أن الدراسات العربية استهدفت خدمات قائمة بالفعل بالتقييم والدراسة ، بينما كان تركيز الدراسات

الأجنبية على التأصيل النظري لهذه الخدمات وعرض لبعض معطيات التكنولوجيا المساعدة في هذا الصدد و سوف يتم ذكر بعضاً منها فيما يلي في ترتيب زمني بداية بالدراسات العربية ثم الدراسات الأجنبية .

أولاً الدراسات العربية :

- تعد رسالة الماجستير لأميرة غطاس عام (١٩٨٤م) أول دراسة ميدانية تهدف لدراسة الخدمات المكتبية التي تقدمها بعض مراكز خدمة المعاقين في القاهرة ومدى إمكان النهوض بتلك الخدمات (٥) وقد تضمنت الدراسة خمس عشرة مكتبة تقدم الخدمات لفئات المعاقين من بينها فئات المكفوفين وضعاف البصر وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج كان منها أن معايير الخدمة المكتبية للمكفوفين لا تطبق في أية مكتبة من المكتبات التي تمت دراستها. وأن توافر أخصائين مكتبات من فاقد البصر ببعض مكتبات خدمات المكفوفين يساعد على الأداء الأفضل بالمكتبة ، فضلاً عن عدم توافر ميزانيات كافية بهذه المكتبات لشراء مصادرها واعتمادها على الأشرطة المهداة من هيئات عربية وأجنبية ، كما كشفت الدراسة أنه لا توجد صحف يومية مطبوعة بطريقة برايل، ولم تطبع بمصر مواد مرجعية خاصة بالمكفوفين باستثناء القاموس العصري إنجليزي اعربي . وأن استخدام الطلبة ضعاف البصر للمكتبة يكاد يكون معدوماً نتيجة لعدم وجود كتب بالبنط الكبير أو معينات قرائية .
- وكانت دراسة هند لجان عام ١٤٠٨هـ / ١٩٨٨م التي أعدتها للحصول على درجة الماجستير من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود بهدف التعرف على الخدمات المكتبية للمعوقين مع التركيز على واقعها والتخطيط لتطويرها في المملكة العربية السعودية (٦) اعتمدت في دراستها على المنهج النظري للوقوف على المعايير التي تحكم الأداء بهذه القضية ومقارنتها بالوضع الراهن، ثم الجانب الميداني والتي استعانت فيه بأداة الاستبيان الذي تم توزيعه على مجتمع الدراسة بالإضافة إلى الزيارات الميدانية وكان من أهم ما توصلت له من نتائج ، تدني الخدمات المكتبية المقدمة لهذه الفئة وتقديمها وفق اجتهادات شخصية وليست تخطيطية ، وقصور كافة الإمكانيات المادية والبشرية التي تدعم هذه الخدمات ، وأنه لا يوجد أي نوع من التعاون بين مكتبات المعوقين في المملكة ، وكان من أهم توصياتها ضرورة تعاون الجهات المعنية بالمعاقين في المملكة ، إضافة إلى أقسام المكتبات والمعلومات على إبراز دور المعلومات في تنمية ثقافة المعوق .
- تلا هذه الدراسة دراسة سارة عبد الرحيم قشقرى عام ١٤٠٩هـ / ١٩٨٩م والتي أعدتها للحصول على درجة الماجستير من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز بهدف دراسة التخطيط العلمي الصحيح لإنشاء مكتبة وطنية للمكفوفين وضعاف البصر . (٧) ومن أجل هذا الهدف فقد عملت على دراسة الوضع الراهن لخدمات المكتبات في المؤسسات التي تتبعها بغرض الكشف عن إمكاناتها ومجالاتها ومدى إسهامها في الجهود المبذولة لتعليم المكفوفين وتأهيلهم للحياة ، مستخدمة في ذلك المنهج المسحي ومعتمدة على الاستبيان والمقابلة الشخصية والزيارات الميدانية لجمع بيانات الدراسة وكان من أهم ما انتهت إليه الدراسة قصور الخدمات المقدمة للمكفوفين، فضلاً عن عدم توافر المطابع الخاصة بإنتاج المصادر لهذه الفئة ، وكان من أهم مقترحاتها مناقشة التخطيط لمكتبة وطنية للمكفوفين ترأسها هيئة وطنية يشترك فيها أعضاء ممثلون من جميع الجهات المعنية بهذه الفئة من داخل المملكة
- وهدفت دراسة ناريمان متولي عام ١٩٩٦م إلى التعرف على خدمات المعلومات المقدمة لضعاف البصر والمكفوفين بمدينة الإسكندرية (٨) وقد كشفت الدراسة أن الخدمة تتم على ثلاث مستويات، الأول المستوى القاعدي وهو المتعلق بارتياح هؤلاء المكفوفين وضعاف البصر لمختلف مكتبات مدينة الإسكندرية وخاصة العامة والجامعية

بمصاحبة مرافقين للإفادة من مصادر المعلومات بها وخاصة للتحصيل الأكاديمي. الثاني، المستوى المتوسط والخاص بمراحل التعليم حتى الثانوي ، الثالث المستوى الجامعي والمتمثل في الخدمات التي يقدمها مركز الرعاية الاجتماعية والثقافية للمكفوفين بجامعة الإسكندرية ، وقد قامت الباحثة بالمقابلة لعينات من كافة الفئات المستفيدة والعاملين على هذه الخدمات ، وقد أسفرت الدراسة عن نتائج فيما يخص المركز الجامعي تتضمن أنه يعد المركز الوحيد في جمهورية مصر العربية الذي يقدم خدمات معلوماتية للمكفوفين ، توجد داخل المركز مكتبات مزودة بالكتب والمراجع الدراسية في تخصصات الطلاب لكليات (الآداب والتجارة والحقوق) وذلك للقراءة منها بمرافقين أو لنقلها على شرائط ، كما يضم المركز مكتبة مقروءة ، ومكتبة مسموعة . كما أن المركز مزود بأستوديو لتسجيل الشرائط العلمية . وتعتمد ميزانية المركز في جزء كبير منها على التبرعات المادية والعينية ، وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة توافر أخصائيين في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ، ولابد أن لا يكون المركز في معزل عن النشاطات العلمية في الجامعة .

• ونشر سالم السالم دراسته عام ٢٠٠٣م^(١) التي درس خلالها ثمانية مكتبات للمكفوفين في المملكة العربية السعودية ، لدراسة وضعها الراهن والصعوبات التي تواجه تلك المكتبات ومعرفة سلوكيات البحث عن مصادر المعلومات من قبل المكفوفين وذلك بهدف التطوير للوضع الراهن لهذه المكتبات والمتمثلة في المكتبات التابعة لمعاهد النور للبنين والمكتبة المركزية الناطقة بالرياض ، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات بجانب الملاحظة والمقابلة والزيارات الميدانية . وكشفت الدراسة عن أن الغالبية العظمى من المستفيدين تلجأ إلى استخدام المواد المطبوعة بطريقة برايل ، و الغالبية العظمى التي لديها عدم رضا عن الخدمات المقدمة يتركز رأيها في ضعف استخدام التقنية الحديثة في خدمات المعلومات والوصول إليها ، كما كشفت الدراسة أنه لم تتوفر برامج لتدريب العاملين على القيام بالخدمات المعلوماتية لهذه الفئة من المستفيدين ، وهناك مجموعة من الأسباب تقف خلف ظاهرة ضعف خدمات المعلومات المقدمة والمخصصة للمكفوفين كان في مقدمتها عدم كفاية الإمكانيات والتجهيزات ، عدم كفاية الميزانيات، ضعف استثمار التقنية الحديثة ، التقصير من جانب المكتبة في برامجها الإعلامية ، ندرة الكتب المنتجة خصيصاً لخدمة هذه الشريحة.

• كما قامت نوال محمد عبد الله^(١٠) عام (٢٠٠٥م) بدراسة ميدانية استهدفت خلالها التعرف على مقومات خدمات المكتبات والمعلومات المقدمة للمكفوفين في المكتبات الجامعية بمصر ومحاولة الكشف عن أسباب الصعوبات التي تجابهها لاقتراح سبل العلاج والتطوير ، واعتمدت خلالها على المنهج المسحي الميداني واستعانت بالمقابلة والملاحظة كأداتين لجمع البيانات في هذه الدراسة الذي شكل مجتمعها ثماني مكتبات ست منها تتبع المجلس الأعلى للجامعات ، ومكتبتان تتبعان جامعة الأزهر ، وقد أسفرت الدراسة عن نتائج كان من أهمها اعتماد مصادر التمويل مع قلتها على الهبات والتبرعات المادية والعينية ، أن المباني لم تنشأ بغرض خدمات المكفوفين ، ضعف الإمكانيات التجهيزية حيث شكلت المواد السمعية المسجلة على شرائط الكاسيت المصدر الأساسي في بناء المجموعات إذ تصل إلى (٩٥,٧%) من المجموع الكلي لمجموعات المكتبات المدروسة ارتفاع نسبة غير المهنيين بالمكتبات حيث قدرت بنسبة (٩١,١%) ، ضعف خدمات الاطلاع الداخلي وغياب خدمات المراجع والإعارة . مع ندرة خدمات المتطوعين .

ثانياً الدراسات الأجنبية :

- كانت دراسة وليام صن Williamson مركزة على الوصول لشبكة الإنترنت ودورها البارز في إمكانية توفير المعلومات للأفراد المعاقين بصرياً في استراليا عام ١٩٩٩ م،^(١١) سعى الباحث خلالها لاستكشاف ورصد وتصوير دور شبكة الإنترنت في توفير المعلومات من وجهة نظر الأفراد ذوي الإعاقة البصرية ، وذلك ضمن محيط مصادر المعلومات الأخرى المتاحة لهم واحتياجاتهم المعلوماتية ، فضلا عن العوائق المانعة من استخدام الحاسبات الآلية والإنترنت. وأجريت الدراسة على (٣١) مفردة كان منهم (٢٠) معاقاً بصريا و(١١) من القائمين على الخدمات المعلوماتية لهم ، وكان من أهم نتائج الدراسة أن نسبة ٥٥% من إجمالي المكفوفين كانوا مستخدمين للحاسب الآلي ، ونسبة ٤٥% مستخدمين للإنترنت ، وأكثر البرامج استخداماً لهذه الفئة برنامج JAWS "جوز". وكانت في مقدمة العوائق لهذا الاستخدام التكلفة للتجهيزات المادية والبرمجية والتحديث اللازمة لاستخدام الحاسب والإنترنت ، والصعوبة في الحصول على تدريب في استخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي والاتصال المباشر .
- وكانت دراسة بروفي Brophy و كرافين Craven عام ١٩٩٩ م التي سعيها من خلالها إلى تحليل الخدمات المقدمة في مكاتب مؤسسات التعليم العالي البريطانية للأفراد ذوي الإعاقة البصرية ، للتعرف على مدى التوجه نحو استخدام التكنولوجيات الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين ذوي الإعاقة البصرية^(١٢) من أعضاء هيئة التدريس والطلاب ، وتحديد مستوى المساعدة والدعم المقدمة لهم في استخدام المواد الإلكترونية والمطبوعة ، وذلك على عينة بلغت ٦٤ مفردة جمعت منها النتائج عبر استبيان إلكتروني وجه للمجتمع بالجامعات ومعاهد التعليم العالي بالمملكة المتحدة ، وأسفرت الدراسة أن الخدمات المقدمة تمثلت في توفير مشغلات الأشرطة والمسجلات ،خدمات القواميس الناطقة ، التنسيق مع القراء المتطوعين ، كما قدمت خدمة التسجيل الصوتي للنصوص في نسبة ٢٠% من المكاتب ، وإنتاج المواد بطريقة برايل في نسبة ٤٤% ، والطباعة المكبرة في نسبة ٣٤% ، و ٤٥% توفر المساحات الضوئية مع المستخرج الصوتي ، ٦٣% توفر الدوائر التلفزيونية المغلقة لتكبير النصوص والصور .
- قدم مورايو أتينو Morayo I Atinmo دراسته عام ٢٠٠٧ م التي هدفت لتهيئة إنشاء قاعدة بيانات تطرح فهرس آلي للمعاقين بصرياً في نيجيريا بصيغ بديلة لخدمتهم معلوماتياً ليفتح بوابة لمصادر المعلومات إقليمياً وعالمياً تكون متاحة لهم للاسترجاع للمصادر المدخلة ضمن القاعدة ، وقد استخدم في هذه الدراسة المنهج المسحي للمؤسسات التعليمية والمكاتب الحكومية والمؤسسات غير الحكومية التي تخدم المعاقين بصرياً في ٣٦ ولاية بنيجيريا وقد استعان بأداة الاستبيان لجمع المعلومات من عينة البحث من المعاقين بصرياً من الطلاب والعاملين ببعض المؤسسات ، وقد صمم قاعدة البيانات وفقاً للمتطلبات معتمداً على وثيقة المعاق الأمريكية. وقد تم توزيع الاستبيان على عينة حجمها ٤٥٢ مفردة من المرحلة الابتدائية حتى التعليم العالي ، وكان من نتائج الدراسة أن ٨٦،٩% من مجتمع الدراسة يستطيعوا القراءة ببريل ، و ٨٦،٣% يمكنهم الكتابة ببريل بطريقة ماهرة، و نسبة المستخدمين للمكاتب كانت ٣٨،٨% . وأن منتجات برايل تتاح بالمكاتب بنسبة قليلة قدرت وفقاً لرأي ١٧،١% من العينة فقط^(١٣).

ومن هذا العرض للدراسات السابقة نجد أن الدراسات العربية ركزت بوجه خاص في معالجة واستعراض أنماط معينة من خدمات المكاتب والمعلومات لفئات الأفراد المعاقين في مكاتب ومراكز بعينها ، في حين ركزت الدراسات

الأجنبية حول قضية الوصول الإلكتروني للأفراد المعاقين للمعلومات باستخدام التجهيزات المادية والفكرية التكنولوجية المهياة ودورها الفعال في إزالة كل العوائق القائمة بين الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة والمعلومات ، وتيسير وصولهم لها .

مصطلحات الدراسة :

* خدمات المكتبات والمعلومات :

هي تسهيلات وأنماط من الخدمة تقدمها المكتبة لجمهور المستفيدين منها لغرض مساعدتهم في الحصول على المعلومات المحتاج إليها واستخدامها والإفادة منها .

* خدمات المعلومات :

هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية ، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية .^(٤)

* خدمات المكتبات والمعلومات لذوات الاحتياجات الخاصة:

هي كل التسهيلات والخدمات التي تقدمها المكتبات بأنواعها لتمكين الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى المعلومات واستخدامها والإفادة منها وذلك بما يتناسب مع طبيعة كل فئة من فئات الإعاقة .

* ذوي الاحتياجات الخاصة :

فئة من فئات المجتمع تعاني من نوع واحد أو أكثر من الإعاقة ، كالإعاقة البصرية ، الإعاقة السمعية ، الإعاقة النطقية ، الإعاقة الجسدية ، الإعاقة العقلية ، وتؤثر عليها سلباً بحيث جعلت هذه الفئة في حاجة إلى برامج وخدمات تعليمية وتأهيلية وتدريبية وطبية خاصة .

* الكفيف :

يحدد الكفيف من الناحية الطبية بأنه الشخص الذي تقل حدة إبصاره عن ٦ / ٦٠ أو ٢٠ / ٢٠٠ . ومن الناحية التربوية يعد الشخص كفيفاً إذا عجز عن الحصول على المعرفة عن طريق الجهاز البصري .^(٥)

* ضعيف البصر :

يعرف ضعيف البصر بأنه الشخص غير القادر على قراءة أو رؤية الطباعة العادية بسهولة ، فهو ليس بالدرجة التي يحتاج فيها إلى استخدام طريقة برايل في القراءة أو الكتابة ، كما يعرف ضعيف البصر تربوياً بأنه الشخص الذي لا يستطيع قراءة أي شيء مطبوع ما لم يتم تعديل حجم طباعته إلى الحجم الذي يمكن رؤيته.^(٦)

* طريقة برايل :

نظام للقراءة والكتابة للمكفوفين تشكل فيه الحروف عن طريق نقط بارزة على الورق في مجموعات سميت باسم مبتكرها Louis Braille^(٧)

* نظام إبصار :

وهو برنامج كمبيوتر عربي يساعد المكفوفين في استخدام الحاسب الآلي ، حيث يقوم بنطق الأوامر ومحتويات الشاشة بصوت آدمي .^(٨)

وهو يساعد المكفوفين وضعاف البصر في استخدام الحاسب الآلي وتحويل مخرجاته المرئية إلى مخرجات سمعية

ثانياً الدراسة النظرية :

خلفية تاريخية :

يرجع البدء في تعليم المكفوفين القراءة بطريقة اللبس إلى القرن السابع عشر الميلادي ، وكانت الأنظمة الأولى المستخدمة تتكون من حروف الهجاء التي تقدم إليهم في أشكال محفورة أو بارزة . وحتى القرن التاسع عشر لم تكن هذه الأنظمة قد تطورت بالقدر الكافي ، ولكن منذ بداية القرن التاسع عشر أدخلت التحسينات عليها . وقد عرفت طريقة (برايل) في العالم العربي عام ١٨٩٧م حيث وضعت لها رموز خاصة في مدينة القدس في فلسطين ثم انتشرت بعدها إلى كافة الأقطار العربية . وفي المملكة العربية السعودية تحديداً ظهر أول معهد مسائي لتعليم المكفوفين القراءة والكتابة بطريقة برايل عام ١٣٧٨هـ / ١٩٥٨م (١٩) ، كما أصدرت جريدة الوطن ، أول صحيفة للمكفوفين مطبوعة بطريقة برايل في منتصف هذا العام ١٤٣٠هـ بالتعاون ما بينها وبين مركز ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك سعود الإسلامية بالرياض.

مبررات تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة :

إن تقديم خدمات معلوماتية للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة هي جزء مكمل لتكوينهم العلمي والتعليمي والثقافي والإنساني ومن ثم فإنها واحدة من الطرق والأساليب التي تعمل على سد فجوة الإعاقة وعدم القدرة ولذلك تقوم على المبررات التالية: (٢٠)

(١) إن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لهم الحق في أن يعاملوا على نفس القدر من الدرجة والمنزلة التي يعامل بها المستفيدون الآخرون .

(٢) تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص من خلال توفير وصول متكافئ للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لجميع مصادر وخدمات المعلومات التي يستفيد منها المستفيدون الآخرون .

(٣) تنمية وتطوير الموارد الانسانية من الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال الرقي بقدراتهم الثقافية والتعليمية والعقلية ومن ثم التخفيف من حدة الإعاقة .

(٤) أن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لديهم احتياجات معلوماتية وتعليمية شأنهم في ذلك شأن الأفراد غير المعاقين .

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

إنشاء وحدات خاصة لخدمات المعلومات لذوات الاحتياجات الخاصة :

في ضوء ما كشفت عنه الكثير من الدراسات السابقة من قصور خدمات المكتبات والمعلومات المقدمة للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن خدمات المكتبات بكافة أنواعها، نظراً لكون فئة المعاقين فئة قليلة تتطلب إمكانات إعدادية خاصة مادية وبشرية وتجهيزية ، كانت المفاضلة بين أن تعد مراكز خاصة لتقديم الخدمات المعلوماتية لهذه الفئات أو إبقاء خدماتها مرتبطة بالمكتبات ذاتها . فاتجهت اليوم مؤسسات تعليمية كثيرة لإنشاء وحدات أو مراكز مستقلة لتقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة كمركز الرعاية الاجتماعية والثقافية للمكفوفين بجامعة الإسكندرية الذي أنشأ منذ عام ١٩٧٦م ويقدم خدماته المعلوماتية لجميع الطلاب المكفوفين بكلية جامعة الإسكندرية والوافدين من الأقطار الشقيقة وذلك بكلية الآداب والحقوق والتجارة ، ولا تقتصر خدمات المركز على طلاب الليسانس فقط بل يتعداها إلى طلاب الدراسات العليا وحتى نيل درجة الماجستير و الدكتوراه ، وكما هو الحال الآن بجامعة الملك عبد العزيز شطر الطالبات يوجد مركز خاص لتقديم خدمات المعلومات للكفيفات ، وكان لكل من الخيارين _ ارتباط الخدمات بالمكتبات أو إنشاء مراكز خدمات خاصة لهذه الفئات _ إيجابياته وسلبياته التي يمكن استعراضها فيما يلي

مزايا إنشاء مراكز خاصة للخدمات المعلوماتية للمكفوفين :

١ . إعداد مركز يتوافر له مواصفات خاصة في الموقع والمبنى مع متطلبات الوصول والاستخدام السهل وفقاً للاحتياجات الخاصة.

٢. توافر أخصائيين معلومات مؤهلين على التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة ومتطلباتهم الخدمية.
٣. توافر أجهزة وبرامج ومعدات وتجهيزات خاصة لهذه الفئة تلائم احتياجاتهم المعلوماتية .
٤. تعدد أنماط مصادر المعلومات وتجهيزاتها وفقاً لنوع الإعاقة .
٥. تنوع أنماط الخدمات المعلوماتية التي تتخطى عمليات الإتاحة فقط إلى خدمات مساعدة أخرى .
٦. تحقيق مبدأ الجودة الشاملة في الأداء والخدمة ومدى الإفادة بمعرفة من المستهدف ومتطلباته .
٧. استثمار معطيات التكنولوجيا لخدمة فئات المعاقين وفقاً لنوع الإعاقة فقط .

عيوب إنشاء مراكز خاصة للخدمات المعلوماتية للمكفوفين :

- ١) نظرة الإدارات في ازدواجية الإنفاق لتوافر مباني المكتبات ومصادرهما والعاملين بها فيجب استثمارها.
- ٢) بعد المستفيدين عن الخدمات المعلوماتية المتوفرة بالمكتبات العادية لثراء مجموعات المكتبات بالطبع وشموليتها وتعدد أنماط الخدمات بها .

٣) قد يرى المسئولون عدم أهمية تعيين إخصائي معلومات في خدمة المكفوفين وضعاف البصر نظراً لرؤيتهم بأنها خدمة اجتماعية أكثر منها عملية ثقافية أو تعليمية .(٢١)

مآخذ على ربط خدمات المعلومات المكفوفين بالمكتبات :

- ١) صعوبة الاستفادة للفئات ذوي الاحتياجات الخاصة في مناخ المكتبات المعتادة بمبانيها متعددة الطوابق ومصادرهما وتجهيزاتها غير المؤهلة لمتطلبات إعاقتهم .
 - ٢) العامل النفسي الذي يلحق بذوي الاحتياجات الخاصة في التفاعل مع عاملين لايبدون لهم اهتماماً شخصياً وتفهما لحاجاتهم بشكل محدد في بيئة العمل العادية .
 - ٣) صعوبة أفراد جزء مخصص من الميزانية للتجهيزات والبرامج والأدوات الخاصة بتلبية الخدمات لهذه الفئة.
 - ٤) عدم تحقيق مبدأ الجودة الشاملة في الأداء والخدمة ومدى الإفادة لصغر حجم الفئة المستهدفة ومراعاة متطلباتها في ضوء المجتمع الكلي المحتمل للإفادة .
- وعليه يعد تقديم خدمات المعلومات من خلال المراكز المعدة لذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر هذه الدراسة_مجتمع وباحثة_ أفضل من إلحاقها بالمكتبات ، مع بقائها تنظيمياً تحت عمادة شئون الطالبات ، حيث يتم الاهتمام بهذه الفئة دائما من وجهة نظر الدعم الاجتماعي والتي يمكن التواصل من أجله مع المؤسسات والمنظمات الراعية لهذه الفئات (٢٢) ، وضرورة الإشراف الفني على قسم الخدمات المعلوماتية بالمركز من قبل المكتبة المركزية بالجامعة .

العاملون في مجال خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة :

منذ بداية السبعينات لقي الإعداد المهني لأخصائي المكتبات و المعلومات في مجال الخدمات المعلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة اهتمام خاص ضمن برامج تعليم المكتبات والمعلومات في مدارس وأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الأمريكية .(٢٣)

وهذا التوجه نحو الإعداد المهني لأخصائي المكتبات والمعلومات في مجال تقديم خدمات معلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة ، دعم أيضاً من خلال برامج التدريب المهني المستمر للعاملين في مجال تقديم الخدمات لهذه الفئات ، والتي كانت استجابة مباشرة للإنجازات والتطورات التقنية المستمرة في مجال الخدمات المعلوماتية للمعاقين و أدت إلى تحسين فرص الوصول إلى المعلومات بتقديم خدمات فعالة .وتعد قضايا التدريب والتنمية المهنية للعاملين في خدمات المعلومات للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة حتمية للتطورات التكنولوجية الحديثة المستمرة والتي مثلت

أبعاداً جديدة وتحدياً لأخصائي المعلومات في مجال تقديم الخدمات لهذه الفئة من المستفيدين في ضوء ظهور ما يعرف بالتكنولوجيا المساعدة أو المهياً **Assistive or Adaptive Technology** في هذا العصر الإلكتروني الذي يتطلب التطوير والتنمية الذاتية للعاملين ومن ثم إعادة تعيين وتحديد وظائفهم ومهاراتهم وإدارة هذا التغيير بجانب المحافظة على مهاراتهم التقليدية ، فنظيم المعرفة ، وتأمين الجودة ومساندة المستفيد والتعليم المستمر تمثل الأهمية المركزية لجميع العاملين بقطاع خدمات المعلومات ، مع ضرورة تكيف هذه المهارات لتلائم الاحتياجات الخاصة، فعلى سبيل المثال ، فإن الاتصال الفعال سيبقى قضية كلية هامة ، ولكن سيحظى بتأكيد وتشديد عند العمل مع الأفراد المكفوفين ، كما أن تسويق الخدمة للمستفيدين المحتملين يتطلب مجهودات إضافية في هذا المجال ، فضلاً عن متطلبات تدريبية كاملة في استخدام التجهيزات الخاصة الملائمة لهذه الفئات .بالإضافة إلى تدريبات مناسبة في التفاهم مع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة وتدريبات مناسبة مع طبيعة البيئة التي يعملون فيها .(٢٤)

خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة :

كان هناك اهتمام مبكر بخدمات المعلومات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة على المستوى الأجنبي والعربي أيضاً . فقد شهدت فترة النصف الثاني من الستينات وفترة السبعينات ظهور العديد من المؤلفات الأساسية في الإنتاج الفكري الأجنبي في مجال خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة ، ففي مجال الخدمة المكتبية لذوي الإعاقة البصرية يعد **Robert S. Bray** من أوائل من كتبوا في هذا المجال في الإنتاج الفكري الأمريكي حيث قدم في عام ١٩٦٦ م عملاً بعنوان "**Library Services for the Blind**" نشر في النشرة السنوية للجمعية الأمريكية للعاملين المكفوفين ثم تتالت الدراسات بعد ذلك . وإذا تجاوزنا الإنتاج الفكري الأجنبي إلى الإنتاج الفكري العربي . يعد حسين عبد الشافي من أوائل الباحثين العرب الذين كتبوا في الموضوع حيث قدم عملاً نشر في عام ١٩٧١ م بعنوان " الخدمة المكتبية للمكفوفين " تبع ذلك عدداً من إسهامات الدارسين والباحثين العرب تفاوتت ما بين ترجمات لأعمال أجنبية كتبت في المجال ودراسات نظرية ومنهجية .

إن المحور الرئيسي والمشارك الذي قامت عليه الدراسات العلمية في الإنتاج الفكري الأجنبي منه والعربي المنشور في مجال خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في فترة الستينات والسبعينات ، مثلت استعراضاً وتناولاً لأنماط معينة من الخدمات المتعارف عليها لدى فئات المعاقين ، وفي فترة التسعينات ، بدأ النشر العلمي في هذا المجال له توجهات بحثية جديدة فرضها الاستخدام الفعال والمثمر لتكنولوجيا الحاسبات الآلية ، ووسائط التخزين الحديثة وأنظمة شبكات الاتصالات في إنتاج وحفظ وبث المعلومات وفي مقدمتها شبكة الإنترنت وكذلك مجال النصوص الإلكترونية وإتاحتها للأفراد ذوي الإعاقة الطباعية (٢٥) .

التكنولوجيا الحديثة وخدمات المعلومات للمعاقين بصرياً :

تشير كلمة "تكنولوجيا" بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شئون الحياة . أما " تكنولوجيا المعلومات " **Information Technology** وهي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية (٢٦) . وقد أسفرت تكنولوجيا المعلومات خلال السنوات القليلة الماضية عن العديد من البرمجيات والأجهزة التي تسهل تقديم خدمات المعلومات للمعاقين بصريا للتواصل تكنولوجيا بالركب المعلوماتي.

* الإعاقة الطباعية مصطلح يشمل الأفراد المكفوفين وضعاف البصر والأفراد الفاقدين لأحد الأطراف العلوية أو كليهما معاً والأفراد المشلولين ولا يستطيعون نتيجة لذلك حمل الكتاب وقلب صفحاته .

إن الوسائل التكنولوجية الحديثة ساعدت على زيادة فرص التعلم أمام المعاقين بصرياً ، حيث تساعدهم على اكتساب الاستقلالية والحركة ، والتواصل ، والسيطرة على البيئة المحيطة بهم واستثمار إمكاناتها ويمكن إبراز مزايا استخدام الوسائل التكنولوجية لهذه الفئة في التالي

مزايا استخدام الوسائل التكنولوجية للمعاقين :

- ١) تمكن المعاقين من استثمار المكونات التي تتضمنها بيئة التعلم ، والاستفادة منها .
- ٢) يمكن من خلالها تحسين الأداء التعليمي لهذه الفئة وزيادة تحصيلهم الدراسي.
- ٣) تسهم في ارتفاع مستوى دافعتهم بشكل كبير ، وتحسين اتجاهاتهم نحو التعليم ، وزيادة ثقتهم بأنفسهم وتقديرهم لذاتهم .
- ٤) تساعدهم على تحقيق الاستقلالية في التعلم .
- ٥) تعمل على تحسين مهاراتهم التنظيمية ، ومهارات حل المشكلات من جانبهم .^(٢٧)

الخدمات المعلوماتية التي تطرحها التكنولوجيا والبرمجيات للمعاقين بصرياً :

مع التقدم العلمي و التقني تشهد خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة اليوم في الدول المتقدمة تطوراً ملحوظاً مستمرا خاصة فيما يتعلق بمجال استخدام وتطوير تكنولوجيا الحاسبات الآلية والتقنية الحديثة في تقديم تلك الخدمات ، فتطرح التكنولوجيا و التقنيات الحديثة برمجيات متعددة أتاحت تقديم الخدمات إلى مستخدميها من المعاقين بصريا وتلك الخدمات وتقنيات وبرمجيات تقديمها تتمثل في الآتي^(٢٨)

١ - القراءة المنطوقة للنص المكتوب:

وهذه التقنية تسمى في بعض البرامج بـ " قارئ المستندات " كبرامج (إبصار - جوز - كروزويل - زوم تكست - هال - ووندوز آيس windows-eyes) ، وهذه التقنية يتم بها قراءة النصوص العربية والإنجليزية العادية ، كما أن بتلك التقنية رسائل صوتية تصاحب المعوق بصرياً أثناء استخدامه للحاسب وتقوم بتوجيهه في كل مراحل البرنامج وترشده لما يجب عليه عمله في كل خطوة. كما أنها تتعامل مع النصوص سواء كانت المكتوبة على الحاسب من خلال لوحة المفاتيح أو من خلال النصوص التي تم سحبها ضوئياً كما يمكن تحويل أي ملفات إلكترونية إلى ملفات صوتية يمكن للمعاق سماعها في أي وقت كملف صوتي عادي، ومن هنا يتمكن المعاق بصريا من سماع ما يريده من كتب عادية بعد سحبها ضوئياً، وهذه التقنية متواجدة في معظم البرمجيات الخاصة بالمعاقين بصرياً .

٢ - الطباعة بطريقة برايل:

ويتم هنا طباعة أي نص مكتوب على الحاسب بطريقة txt. أو doc. ولكن من خلال طابعات خاصة تتعامل مع البرامج التي تقوم بتحويل النص من اللغة العادية إلى طريقة برايل وتقني العديد من المكتبات تلك الطابعات ويتم تقديم تلك الخدمة للمعاقين بصريا. وهذه التقنية توفر للمعوق المادة العلمية مطبوعة بعد سماعها بشكل يمكنه الاحتفاظ بها ومراجعتها كما يشاء.

٣- البرنامج التعليمي للحاسب :

تتواجد هذه التقنية في برنامج إبصار وهال وتهدف إلى التعرف على لوحة المفاتيح الخاصة بالحاسب بالإضافة إلى التدريب على كتابة الحروف والكلمات والجمل وإجراء عمليات الكتابة المختلفة ويعتمد البرنامج على الرسائل الصوتية المصاحبة للتدريب لتيسر على المستخدم عملية التعليم. كما يقدم النظام التعليمي مستويات للتدريب تتدرج من الأسهل إلى الأصعب وهذا التدرج يتيح للمستخدم إمكانية التعرف على كلمات وجمل جديدة ومتنوعة، ويتكون النظام التعليمي من :

(أ) نظام تعليم الحروف والجمل والكلمات:

ويهدف النظام إلى تعليم المستخدم كيفية كتابة الحروف والكلمات والجمل ويكون أيضا مصحوبا بالرسائل الصوتية.

(ب) نظام تعليم العمليات : أي العمليات التي يحتاج المستخدم إلى تنفيذها على الحاسب الآلي.

٤- تصفح مواقع الإنترنت :

وفيه يقوم البرنامج (هال أو إبصار) بمساعدة المعاق بصريا على تصفح مواقع الويب وقراءة البريد الإلكتروني وأيضا ممارسه خدمات الدردشة ومجموعات الاهتمام، وتعمل تلك التقنية كالتالي: عند فتح نافذة الموقع يبدأ البرنامج في قراءة عنوان الصفحة وتسمع الرسالة الصوتية " هذه صفحة تحتوي على الرابطة X " ثم يقوم بقراءة تفاصيل محتويات الصفحة من روابط وصور وعلاوة على علامات الترقيم، وتتميز البرامج التي تقدم تلك الخدمة بإمكانية تحريك الصفحة تلقائيا أثناء التصفح.

وعند الرغبة في فتح رابطة ما، يمكنك الضغط على مفتاح الإدخال عند سماع اسم الرابطة، وتسمع رسالة صوتية " جاري التحميل" وسماع النسبة المتبقية لتحميل الصفحة ويبدأ البرنامج في قراءة تفاصيل محتويات الصفحة كما ذكر سابقاً. كما يقوم المرشد الصوتي بنطق كل حرف يتم كتابته أثناء كتابة اسم الموقع المراد الدخول عليه وتصفحه، كما يقوم بقراءة كل المواقع التي يتم زيارتها من قبل واختيار الموقع المراد الدخول عليه إذا تم زيارته سابقا بدلاً من إعادة كتابته مره اخرى.

٥- تكبير النص على الشاشة :

تقدم بعض المكتبات تلك الخدمة لضعاف البصر من خلال برمجيات خاصة مثل برنامج zoomtxte و برنامج super MA Gic، Microsoft Magnifier ، BigShot ، Lunar ، nova وهي برامج تقوم بتكبير شاشة العرض أكثر من الحجم الطبيعي بـ ١٦ مرة ويستخدم عدسة لتكبير أجزاء من الشاشة بعد التكبير السابق ويمكن فتح جزء آخر من الشاشة المكبرة في شاشة أخرى يتم تكبيرها بنفس النسبة كما يسمح خلال هذا التكبير بقراءة تلك الأجزاء من الشاشة والتعبير عنها ولكن باللغة الإنجليزية .

٦_ برامج المسح والقراءة :

ومن خلال هذه التقنية يتم تحويل الوثائق والنصوص المطبوعة إلى ملف حاسب إلكتروني باستخدام الماسح الضوئي ، ثم تقوم برامج إدراك الحرف الضوئي بتحويل المعلومات التي مسحت ضوئياً داخل صيغة تمكن الحاسب من قراءتها بصوت عال بطريقة محرركات الصوت ، ومن هذه البرامج (Kurzweil, Open Book , Cicero) ، مع مراعاة إقتناء أجهزة المسح الضوئي منفصلة عن هذه البرامج التي تستخدم للمسح والقراءة الآلية. (٢٩)

٧_ تقنية الوسائط البديلة :

وهذه التقنية تقدم خيارات للأفراد ليصلوا للمعلومات في الكتب المطبوعة ، بعرضها على شرائط أو أقراص مدمجة أو في صورة كتب إلكترونية.

٨_ أنظمة التكبير الإلكترونية :

وتسمى أنظمة تكبير الفيديو الإلكترونية بأنظمة الدوائر التلفزيونية المغلقة (CCTV) وتساعد بالتكبير للوصول إلى النص المطبوع ، ويمكن أن تقتنى بمفردها كوحدات وأنظمة ترتكز على الحاسب ، أو أنظمة محمولة باليد ، وهذه النظم تشمل خيارات للعرض إما ملونة أو أبيض وأسود ، كما يمكن أن تتباين بها إمكانات التكبير أيضاً

كل هذه التقنيات تعد إمكانات مساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة تيسر لهم سبل الوصول للمعلومات والإفادة منها ولكن هذا أمراً يعد مرهوناً بتوافرها واقتنائها من خلال المكتبات ومراكز خدمة هذه الفئات ، كما يرتبط أيضاً بتوافر الهيئة العاملة المدربة على استخدامها ، وإمكانية تدريب المستفيدين ذاتهم عليها. (٣٠)

ثالثاً الدراسة التطبيقية :

تم إنشاء مكتب لذوات الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك عبد العزيز في ١٢/١١/٢٠١٤ هـ ، وذلك بهدف الرعاية التعليمية للطلبات المعاقات ، وتسهيل عملية دمجهن داخل المجتمع الجامعي وخارجه بتسهيل جميع الخدمات التي تمكنهن من إكمال مسارهن التعليمي ، ونتيجة لتزايد الطالبات وتطور الخدمات تم تحويل المكتب إلى مركز لذوات الاحتياجات الخاصة بتوصية من مدير الجامعة بتاريخ ١٣/٦/٢٠١٤ هـ.

ويتم الإشراف على المركز من قبل عمادة شؤون الطالبات لكون المركز هدفه نشاط خدمي للطالبات . وليس للمركز ميزانية مخصصة وإنما تدعم إمكاناته من الهبات والتبرعات والهدايا .

مجتمع الدراسة وخصائصه :

بحصر الطالبات المسجلات بجامعة الملك عبد العزيز ولديهن إعاقة بصرية و من خلال مكتب ذوات الاحتياجات الخاصة بالجامعة تم حصر (٢٣) طالبة مسجلة بالفصل الدراسي الثاني لعام ١٤٢٩ / ١٤٣٠ هـ والملائي تم توزيعهن كالتالي

جدول رقم (١) توزيع الطالبات وفقاً للكليات

الكليات			
كلية الاقتصاد المنزلي		كلية الآداب والعلوم الانسانية	
العدد	القسم	العدد	القسم
١	(١) قسم التغذية	٨	(١) قسم اللغة العربية
		٤	(٢) قسم دراسات إسلامية
		٢	(٣) قسم علم النفس
		١	(٤) قسم علم الاجتماع
		١	(٥) قسم التاريخ
		١	(٦) قسم الإعلام
		٥	مستجدات بدون تخصص
١		٢٢	المجموع

من هذا الجدول اتضح تسجيل الطالبات بكليتين فقط من كليات جامعة الملك عبد العزيز والبالغ عددها تسع كليات بشطر الطالبات وهي :

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| (١) كلية الاقتصاد والإدارة | (٦) كلية طب الأسنان |
| (٢) كلية الآداب والعلوم الإنسانية | (٧) كلية الصيدلة |
| (٣) كلية العلوم | (٨) كلية العلوم الطبية والتطبيقية |
| (٤) كلية الطب | (٩) كلية الحاسبات وتقنية المعلومات |
| (٥) كلية الاقتصاد المنزلي | |

وسجلت (٢٢) طالبة من الطالبات بكلية الآداب والعلوم الإنسانية في مقابل طالبة واحدة (١) من كلية الاقتصاد المنزلي ، وقد كانت نسبة التوزيع بهذا الشكل حيث تتسم كافة الكليات السابقة بالصفة العملية التطبيقية مما يصعب معها التحاق الطالبات بها .

جدول رقم (٢) توزيع الطالبات وفقاً للمستويات الدراسية

العدد	المستوى
١	الأول
٤	الثاني
١	الثالث
١	الرابع
٤	الخامس
٣	السادس
١	السابع
٨	الثامن
٢٣	المجموع

جدول رقم (٣) توزيع الطالبات وفقاً لنوع الإعاقة البصرية

العدد	الحالة
-------	--------

١٤	كفيفة
٩	بقايا نظر
٢٣	المجموع

إمكانات الخدمات المعلوماتية المتاحة بمجتمع الدراسة :

أولاً العاملون :

يضم المركز (٧) سبع عاملات يمثلن القوى العاملة بالمركز يقسمن العمل بينهن مشاركة وفقاً لإدارات المركز المقدمة للخدمات التعليمية والعامة دون تحديد ملزم للمهام تحت قيادة مديرة المركز وتخصصها لغة إنجليزية

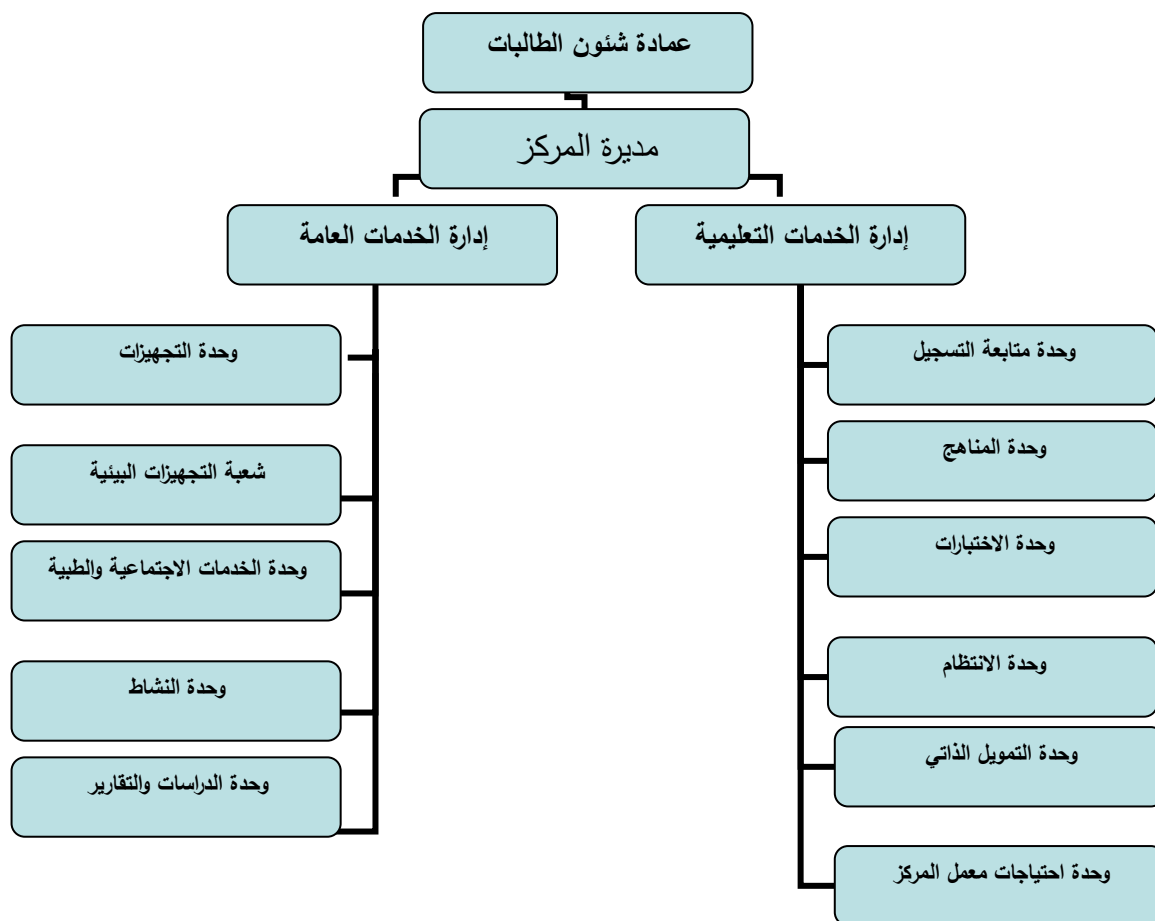
وتتعدد المؤهلات والتخصصات بالمركز لهيئة العاملات السبعة حيث وجدت ست منهن بمؤهلات جامعية وواحدة فقط بشهادة الثانوية العامة يحملن تخصصات مختلفة منهن أربعة من خريجات كلية الآداب (لغة إنجليزية ، تاريخ ، علم نفس ، دراسات إسلامية) ، وواحدة من خريجات كلية الاقتصاد والإدارة ، وواحدة خريجة قسم الأحياء بكلية العلوم .

يتم تخصيص اثنتين من العاملات بالمركز لمعمل خدمات الطالبات ، وقد تم تدريب إحدى العاملتين على برنامج إبصار وبرنامج هال عبر مركز إبصار بالمملكة وكذلك على الطباعة بآلة الطباعة الآلية برايل . وهذا التدريب ليس بدافع من المركز ولكن دافع شخصي منها لتطوير أداءها للقيام بالعمل المناط بها حيث سبق لها أن عملت بمركز إبصار .

ويتم الإشراف على المركز من قبل عمادة شئون الطالبات حيث يعد هدف المركز نشاط خدمي للطالبات . وليس للمركز ميزانية مخصصة وإنما تدعم إمكاناته من الهبات والتبرعات والهدايا .

وحول مدى إمكانية تبعية المركز للمكتبة كانت عدم الموافقة على ذلك من جانب الطالبات وبنسبة ١٠٠% منهن ، بل طلبت نفس النسبة توافر مكتبة خاصة بهن في مقر المركز تكمل خدماتهن المعلوماتية بتوافر مصادر تقليدية في تخصصاتهن . لصعوبة وندرة إفادتهن من خدمات المكتبة المركزية بالجامعة حيث أجابت نسبة ١٠٠% بعدم ترددهن على المكتبة مطلقاً.

شكل رقم (١) الهيكل التنظيمي لمركز ذوات الاحتياجات الخاصة



ومن هذا الهيكل التنظيمي يتضح أن الإدارتين التابعتين لمديرة المركز تناط ببعض وحداتها الخدمات المعلوماتية وتوفير إمكاناتها وإن كانت أكثرها اتصالاً مباشراً بهذه الخدمات إدارة الخدمات التعليمية بما تضمه من وحدات وخاصة وحدة احتياجات معمل المركز التي تتفاعل مع الطالبات مباشرة بتقديم بعض الخدمات لهن

وفي هذا الصدد قد ذكرت الطالبات وبنسبة ٧٨,٣% أن من أهم المشكلات التي تعانيتها في الخدمات عدم وجود أخصائيات مؤهلات للعمل بالمركز_ أخصائيات معلومات أو أخصائيات نفسيات أو أخصائيات اجتماعية.

ثانياً الموقع والمبنى:

يقع المركز في مبنى عمادة شؤون الطالبات بغرفتين أحدهما للعاملات في المركز بكافة وحداته والغرفة الثانية ومساحتها تقريباً (٧,٥ X ٥) م تعد المعمل الخاص بالمركز الذي يستقبل الطالبات و تقدم من خلاله كافة الخدمات المعلوماتية المقدمة للطالبات. وقد ذكرت نسبة ٥٦,٥% من الطالبات أن الموقع غير مناسب لكونه ملحق بعمادة شؤون الطالبات ، ويمر بممر ضيق و به كثافة تردد عالية من قبل طالبات الجامعة . كما أقرت نسبة ١٠٠% من الطالبات بعدم مناسبة المبنى لضيق مساحته ، وعدم مناسبته لما يجب أن تتوفر فيه من خدمات ، فضلاً عن صعوبة التحرك خلال المبنى للوصول للمركز أو بداخله بوجود معوقات متغيرة دائماً لا تراعي متطلبات هذه الفئة واعتمادها على التحرك وفقاً لتعودها على حفظ المكان .

ثالثاً الأجهزة والأدوات المتاحة لتقديم الخدمات المعلوماتية :

في إطار مساندة الرعاية التعليمية للطلّبات ذوات الاحتياجات الخاصة (المعاقات بصرياً) بالجامعة تم تجهيز المركز ببعض التجهيزات والبرامج والأدوات التي توفر الخدمات المعلوماتية لهذه الفئة وتمثلت هذه التجهيزات في إنشاء معمل للحاسب الآلي مجهز بأحدث البرامج الناطقة والأجهزة الحديثة الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة يضم:

- (١) عدد (١٢) جهازاً للحاسب الآلي.
- (٢) عدد (٢) أجهزة تليفزيونية (عدسات مكبرة) لمن لديهم ضعف في النظر .
- (٣) عدد (٢) طابعة إندكس لتحويل الطباعة من مبصر إلى برايل آلية.
- (٤) عدد (٤) طابعة برايل يدوية .
- (٥) عدد (١) جهاز البرايلينو المعرب .
- (٦) عدد (١) جهاز حاسب محمول خاص بالإعاقة البصرية بدون شاشة يكتب بالسطر الإلكتروني (الباك ميت) Pac Mate .
- (٧) عدد (١) جهاز الطابعة الحرارية والتي تسهم في تسهيل عملية رسم الخرائط المقروءة .
- (٨) عدد (٤) جهاز ماسح ضوئي.
- (٩) إنشاء مكتبة تقليدية تضم بعض المصادر من الكتب الثقافية والمنهجية بلغة برايل .
- (١٠) إنشاء مكتبة سمعية لبعض المصادر المسجلة على شرائط كاسيت .
- (١١) يستعين المركز ببرنامجين لمساعدة الطالبات على الاستفادة من الحاسب الآلي والإنترنت وهما برنامج إبصار وبرنامج هال .

الأثاث :

يضم المعمل المخصص لخدمات الطالبات الأثاث التالي:

منضدتان دائريتان لجلوس الطالبات تستوعب ثماني طالبات و(٢٠) مقعداً ، ووحدات خاصة لعرض الأجهزة المقتناة من طابعات وأجهزة عرض مكبر وحاسبات آلية . وعدد (٦) أرفف سعة الرف ٧٠ مجلداً من كتب برايل لحفظ الكتب كبيرة الحجم، وعدد (٥) دواليب لحفظ المواد غير الكتب وبعض الأجهزة والسجلات الخاصة بالمركز. وقد أقرت نسبة ٦٥,٢% بعدم مناسبة الأثاث المتوفر بالمركز لخدمة متطلباتهن الخاصة بالخدمات المعلوماتية و التعليمية .

رابعاً المجموعات :

يقتني المركز كم من مصادر المعلومات بفئات شكلية متعددة تمثلت في التالي

كتب مطبوعة ببرائل : عدد (٤٢٠) مجلد قرآن كريم ومصادر مرجعية (معاجم و قواميس)

أسطوانات مكتنزة : عدد (٣٠ CD) في الثقافة الإسلامية

أشرطة كاسيت : عدد (٢٦٠) شريط كاسيت في الثقافة الإسلامية

وكافة أشكال المصادر في موضوعات الدين الإسلامي والثقافة العامة والإسلامية والقرآن الكريم وكلها مهداة ولا تخضع لتنظيم معين ولكن ترتب عشوائياً وليس لها نمط محدد للتزويد .

خامساً الخدمات المعلوماتية التي يقدمها المركز :

يقدم المركز بعضاً من خدمات المعلومات التي تكمل مسار العملية التعليمية للطالبات والمتمثلة في :

- ١) إقامة دورات تدريبية للطالبات الكفيفات على تشغيل البرامج الناطقة (برنامج إبحار وبرنامج هال) المتاحين بالمركز .
- ٢) إعطاء محاضرات مقرر الحاسب الآلي التطبيقية الذي يدرس في الجامعة في المستوى الأول كمتطلب جامعة لتوافر الأجهزة الخاصة بالمعاقات المحملة بالبرامج الناطقة ، وذلك بالتنسيق مع أستاذات المقرر .
- ٣) طباعة بعض المقررات للطالبات بطريقة برايل الآلية أو الطباعة الحرارية إذا توافرت ماداتها بشكل إلكتروني من خلال الأستاذات أو الطالبات أنفسهن .
- ٤) إعارة بعض الأجهزة خارج المركز للطالبات ولكن داخل الحرم الجامعي كالتابعة اليدوية برايل، أو جهاز الباكفيت .
- ٥) إعارة شرائط الكاسيت والمصادر المطبوعة ببرائل للطالبات خارجياً .
- ٦) إتاحة الأجهزة الإلكترونية للطالبات للإطلاع الداخلي على المصادر من خلالها كأجهزة الحاسب الآلي ، أو الأجهزة التليفزيونية (العدسات المكبرة) لمن لديهن ضعف في النظر للقراءة من خلالها .
- ٧) تقديم خدمات الإطلاع الداخلي للمصادر المطبوعة ببرائل أو السمعية المتاحة بالمركز .
- ٨) إتاحة خدمات البحث على الإنترنت للطالبات بأنفسهن أو عن طريق المرافقات أو العاملات بالمركز
- ٩) توفير متطوعات مرافقات للطالبات أثناء تأدية الاختبارات فقط لمساعدتهن في الإجابة على الاختبارات .
- ١٠) عقد الاختبارات الدورية بالمركز لجميع الطالبات الكفيفات وضعاف البصر .

وتقدم كافة الخدمات بالمركز بصفة مجانية ، ويتم إعلام الطالبات بها منذ التحاقهن بالجامعة حيث يتولى المركز ومن خلال وحدة المتابعة والتسجيل التابعة لإدارة الخدمات التعليمية إجراءات التحاقهن بالجامعة واستخراج البطاقات الجامعية لهن وللمرافقات معهن وكذلك تعديل جداولهن . ثم يتم تعريفهن بالمركز وخدماته وإمكاناته في هذه المرحلة . ويتم التدريب للطالبات بصفة فردية وفقاً لحاجة الطالبات الفردية في المستويات الدراسية المختلفة ، وجماعية أثناء المحاضرات التطبيقية لمقرر الحاسب الآلي فقط والذي يقدم للطالبات بالمستوى الأول . وقد أكدت مسؤولات المركز أن التردد على المركز بصفة شبه دائمة يومياً . وذكرت نسبة ١٠٠% من الطالبات أن التردد يكون وفقاً للحاجة ويكثر التردد أثناء الفصل الدراسي في أوقات المحاضرات التطبيقية للحاسب ، وأثناء الاختبارات لإجرائها بالمركز أو طباعة المواد العلمية بطريقة برايل حين توافر مصادرها إلكترونياً وقد سجلت هذه الخدمة الأخيرة أكثر الخدمات تردداً عليها من جانب الطالبات وبنسبة ١٠٠% منهن .

وقد ذكرت نسبة ٢١,٧% أنها تتفاعل مع الإنترنت داخل المركز أو بالمنزل ولكن من خلال المرافق ، وتستخدمه في البحث عن بعض الموضوعات فقط .

قياس جودة الخدمات المعلوماتية :

تعرف الخدمة الجيدة بأنها المعاملة المحترمة للمستفيدين مع إعطائهم الشعور بالتميز وذلك من خلال التقبل وتنفيذ حاجاتهم بالشكل اللائق بما يتناسب مع احتياجاتهم بالإضافة إلى دعوتهم للعودة مرة أخرى ضمن أجواء هادئة تشعرهم بالأمان ، ولا تختلف الخدمة المعلوماتية في مفهومها عن الخدمات الأخرى. كما تشكل الجودة عاملاً أساسياً لنجاح الخدمات ، وذلك لما لها من دور في استغلال الموارد لضمان تلبية احتياجات المستفيدين .

هذا وقد اختلفت تعريفات الجودة باختلاف آراء الكثير من الباحثين والكتاب ، حيث عرفها البعض بأنها الأداء بالمستوى الذي يتوقعه العملاء ، والبعض الآخر عرفها بأنها تلبية احتياجات ومتطلبات العميل منذ اللحظة الأولى وفي كل الأوقات ... وعرفت أيضاً بأنها تقديم السلع والخدمات لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء بحيث تتوافق معها توافقاً متناسقاً ومنسجماً. (٣١)

و تنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمة في غير المكتبات والمعلومات إلى باراشورامان Parasuraman وزملائه (٣٢) ، حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير " Servqual " لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة ، والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عملياً للوصول إلى الفجوة مابين توقعات المستفيدين لجودة الخدمة وإدراكا تهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها.

وتستخدم أداة " Servqual " على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم المستفيدين للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة ، فقد شاع استخدام هذه الأداة في الدول الصناعية الكبرى وخصوصاً اليابان والولايات المتحدة وبريطانيا ، حيث تعد هذه الأداة ذات أبعاد محددة وشاملة لمختلف أبعاد الجودة ، ولكونها أيضاً أداة عملية وإحصائية للإدارة فإن نتائجها تكون محددة وواضحة ودقيقة . أما فيما يخص استخدام مقياس جودة الخدمات " Servqual " في مجال المكتبات والمعلومات فقد استخدم من قبل F.Herbert هيربرت عام ١٩٩٤م في تقييم خدمة الإعارة المتبادلة في المكتبات العامة الكبيرة بكندا. (٣٣) ، كما ركزت دراسة فيكي كوليمان Vicki Coleman على جودة جميع خدمات المكتبة باستخدام نفس المقياس (٣٤) . وفي عام ١٩٩٩م قامت جمعية مكتبات البحث (ARL) بدراسة عدد من المقاييس لاستخدامها في قياس جودة خدمات مكتبات البحث . وقد وجدت الدراسة أن مقياس جودة الخدمات " Servqual " هو الأكثر ملائمة لاحتياجات المكتبات وذلك بعد إجراء بعض التعديلات عليه. (٣٥)

ولذلك سعت الباحثة لقياس مستوى الخدمات المعلوماتية التي تقدم للطلبات الكيفيات بجامعة الملك عبد العزيز عبر مركز ذوات الاحتياجات الخاصة مستعينة في ذلك باستخدام مقياس الإدراكات / التوقعات والذي يقوم على أساس مقارنة توقعات المستفيد (ت) لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة والعناصر التي تضمنها، وما يقابلها من إدراك فعلي (إ) للممارسة الفعلية للمستفيدات. فمتى كانت المقارنة سالبة (أي أن ت تزيد عن إ) ، فإن مستوى جودة الخدمة يكون منخفضاً ، ومتى ما كانت المقارنة موجبة أو صفراً (أي أن ت أقل من إ) فإن مستوى جودة الخدمة يكون مرتفعاً .

وقد قامت الباحثة بإجراء هذا المقياس _ مع إجراء تعديل بسيط لبعض المتغيرات وخاصة في بعدي الجوانب الملموسة والتعاطف لتتنوع وطبيعة الفئة المستفيدة _ والبالغ عددهن (٢٣) مستفيدة للوقوف على مستوى جودة الخدمات المعلوماتية المقدمة لهن وكانت النتائج كما يعرضها الجدول التالي رقم (٤)

أبعاد قياس جودة الخدمة :

تمثلت أبعاد القياس الخمسة فيما يلي كما طورها واستخدمها باراشورامان وزملائه (٣٦).

Tangible (١) الجوانب الملموسة :

ويتضمن خمسة متغيرات كما يوضحها الجدول رقم (٤)

Reliability (٢) الاعتمادية :

ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات كما يوضحها الجدول رقم (٤)

Responsiveness (٣) الاستجابية :

ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات كما يوضحها الجدول رقم (٤)

Assurance (٤) السلامة (الأمان) :

ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات كما يوضحها الجدول رقم (٤)

Empathy (٥) التعاطف :

ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات كما يوضحها الجدول رقم (٤)

جدول رقم (٤) أبعاد قياس جودة كفاءة الخدمة للطالبات الكفيمات بجامعة الملك عبد العزيز

البعء	م	المتغيرات	أ	ت	أ - ت	م
الجوانب الملموسة	١	توافر التجهيزات حديثة الشكل والأداء	٠,٢٢	٠,٧٨	٠,٥٦-	١,١٨-
	٢	جاذبية التسهيلات المادية المتوافرة	٠,٣٠	٠,٧٠	٠,٤٠-	
	٣	الوصول السهل لمركز الخدمة	٠,٨٧	٠,١٣	٠,٧٤	
	٤	جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة (أجهزة ، كتب ...ألخ)	٠,٣٠	٠,٧٠	٠,٤٠-	
	٥	تقديم كافة الخدمات المطلوبة من المركز	٠,٢٢	٠,٧٨	٠,٥٦-	
الاعتمادية	٦	وفاء المركز بوعوده بالخدمات المعلوماتية في الوقت المعين.	٠,٤٣	٠,٥٧	٠,١٤-	٠,٣٤-
	٧	إظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين	٠,١٧	٠,٨٣	٠,٦٦-	
	٨	تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة	٠,٨٧	٠,١٣	٠,٧٤	
	٩	تقديم الخدمة في الوقت الذي وعد المركز بتقديمها فيه.	٠,٤٣	٠,٥٧	٠,١٤-	
	١٠	الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتويات وخدمات المركز	٠,٤٣	٠,٥٧	٠,١٤-	
الاستجابية	١١	إعلام المركز للمستفيدين بوقت ومتطلبات تأدية الخدمة.	٠,١٣	٠,٨٧	٠,٧٤-	٢,٢٦-
	١٢	تقديم خدمات فورية للمستفيدين من قبل موظفي المركز	٠,٢٢	٠,٧٨	٠,٥٦-	
	١٣	الرغبة الدائمة لموظفي المركز في معاونة المستفيدين	٠,٣٠	٠,٧٠	٠,٤٠-	
	١٤	عدم انشغال موظفي المركز عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين.	٠,٢٢	٠,٧٨	٠,٥٦-	
السلامة (الأمان)	١٥	غرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك موظفي المركز.	٠,٤٣	٠,٥٧	٠,١٤-	١,١٦-
	١٦	شعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المركز	٠,٤٣	٠,٥٧	٠,١٤-	
	١٧	التعامل الدائم بلباقة وود مع المستفيدين من قبل موظفي المركز	٠,٤٣	٠,٥٧	٠,١٤-	
	١٨	تدريب ومعرفة موظفي المركز بشكل يمكنهم من الإجابة على أسئلة المستفيدين	٠,١٣	٠,٨٧	٠,٧٤-	
التعاطف	١٩	اهتمام موظفي المركز بالمستفيدين اهتماماً شخصياً	٠,٤٣	٠,٥٧	٠,١٤-	٠,٩٦-
	٢٠	تفهم موظفي المركز لحاجات المستفيدين بشكل محدد	٠,١٣	٠,٨٧	٠,٧٤-	
	٢١	ملائمة ساعات عمل المركز لكل المستفيدين	٠,٨٧	٠,١٣	٠,٧٤	
	٢٢	وجود خدمات معلوماتية جديدة دائما تراعي المتطلبات	٠,٠٩	٠,٩١	٠,٨٢-	

جدول رقم (٥) مستوى جودة الخدمة من خلال الفرق بين متوسطي الإدراك والتوقعات لأبعادها

م	أبعاد الخدمة	متوسط الإدراك (!)	متوسط التوقعات (ت)	الفرق بين (-!)
١	الجوانب الملموسة	١,٩١	٣,٠٩	١,١٨-
٢	الاعتمادية	٢,٣٣	٢,٦٧	٠,٣٤-
٣	الاستجابية	٠,٨٧	٣,١٣	٢,٢٦-
٤	السلامة(الأمان)	١,٤٢	٢,٥٨	١,١٦-
٥	التعاطف	١,٥٢	٢,٤٨	٠,٩٦-
	المتوسط العام	١,٦١	٢,٧٩	١,١٨-

وبتحليل الجدول رقم (٤) ، (٥) يتضح ما يلي

أولاً : أن الفرق بين المتوسط الإجمالي العام للإدراك ومثيله بالنسبة للتوقعات هو فرق سلبي قدر ب (-) ١,١٨ ، مما يعني أن مستوى جودة الخدمة موضع الدراسة منخفض . ويعكس ذلك قصورا في أداء الخدمة المعلوماتية المقدمة لمجتمع الدراسة بهذا المركز .

ثانياً : بالنسبة لمستوى كل من الأبعاد الخمسة للخدمة موضع الدراسة ، فقد وجد الفرق السلبي لها جميعاً بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات مما يؤكد انخفاض مستوى جودة الخدمة في كل من هذه الأبعاد ، وإن كان هناك اختلاف في هذا الفرق من بعد لآخر .

ثالثاً : تمثلت أعلى الفروق في بعد الاستجابية وبمعدل (-٢,٢٦) مما يؤكد ضعف الجودة في هذا الجانب بأعلى معدل لها . ومثل بعد الاعتمادية أقل الجوانب سلبية وبمعدل (-٠,٣٤).

رابعاً : يتضح من الجدول رقم (٤) أن تقييم المستفيدات لمستوى جودة الخدمة مقيساً بالفرق بين متوسطي الإدراك والتوقعات لكل من المتغيرات التي تضمها الأبعاد تختلف من متغير لآخر . فبالنسبة لعنصر الجوانب الملموسة فقد مثل عنصر الوصول السهل لمركز الخدمة بمعدل (٠,٧٤) وهي تمثل معدل جودة في مستوى الخدمة لكونه معدلاً إيجابياً ، أما أعلى فرق ظهر في متغيري توافر التجهيزات حديثة الشكل والأداء ، و تقديم كافة الخدمات المطلوبة من المركز وبمعدل (-٠,٥٦) ، بينما أقل فرق مثل ب(-٠,٤٠) لمتغيري جاذبية التسهيلات المادية المتوافرة و جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة (أجهزة ، كتب ...ألخ) . أما بعد الاعتيادية فقد توفرت الجودة في متغير تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة بفرق (٠,٧٤) ، ثم كان أكبر فرق في إظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدات ب(-٠,٦٦) ثم مثلت بقية المتغيرات لهذا البعد بأقل فرق (-٠,١٤) كما يوضحها الجدول رقم (٤). وفيما يتعلق ببعد الاستجابية فإن أعلى فرق يخص متغير إعلام المركز للمستفيدات بوقت ومتطلبات تأدية الخدمة (-٠,٧٤) ، في حين كان أقل فرق (-٠,٤٠) يقابل الرغبة الدائمة لموظفي المركز في معاونة المستفيدات. وبالنسبة لبعد السلامة والأمان ، فإن أكبر فرق ظهر (-٠,٧٤) في تدريب ومعرفة موظفي المركز بشكل يمكنهم من الإجابة على أسئلة

المستفيدات ، ومثلت المتغيرات الثلاث الأخرى بهذا البعد أقل فرق فيه (-0,14) . وفيما يتعلق ببعد التعاطف وجد متغير إيجابي في مسار جودة الخدمات متمثلاً في مائة ساعة عمل المركز لكل المستفيدات (0,74) ، بينما كان أعلى فرق في هذا البعد (-0,82) في وجود خدمات معلوماتية جديدة دائما تراعي المتطلبات ، وأقل فرق (-0,14) كان لمتغير اهتمام موظفي المركز بالمستفيدات اهتماماً شخصياً . واستناداً إلى تلك النتائج ، فإنه يمكن القول أن مستوى جودة الخدمات المعلوماتية المقدمة من المركز موضع الدراسة منخفض . مما يدل على انخفاض مستوى الأداء . وهذا يؤكد الحاجة إلى إعادة النظر في جميع هذه الأبعاد ، وما تحتوي عليها من متغيرات بهدف تغييرها في الاتجاه المرغوب فيه ، للارتقاء بمستوى جودة الخدمة ، بما يعكس إيجابياً على المستفيدات ، بحيث تقل أو تتلاشى الفروق بين إدراكهم الفعلي لها وتوقعاتهم بشأنها .

فلا بد من الاهتمام بالقوى العاملة بالمركز من خلال تكثيف البرامج التدريبية لهن ، حيث يمثلن الضمانة الحقيقية لنجاح هذا النوع من الخدمات ، فضلاً عن عدهم جزءاً من الخدمة المقدمة ، على أن تركز البرامج التدريبية على البعد السلوكي والشخصي في الخدمة كقابلية للاحتفال والتسامح ، والتلقي والتقبل ، والتوقع والحدس ، والتجديد والابتكار والتفاوض ، والتحاور ، وأخيراً ضرورة الاهتمام بالأبعاد والمعايير الخاصة بالجودة في كافة عناصرها للمحافظة على المستفيد الدائم ذي الولاء الذي يكفل الإعلان المجاني عن خدمات المركز ، وبهذا تتوافر ميزة تنافسية في أداء المركز للخدمات المعلوماتية .

المشكلات التي تواجه خدمات المعلومات للمعاقات بصرياً بالجامعة:

مشكلات الطالبات :

- ١) قصور الخدمات في الأداء والوقت .
- ٢) ضيق المكان المخصص للمركز وخدماته.
- ٣) اكتناف الموقع ببعض الصعوبات كمعوقات الوصول المتغيرة دائما وضوضاء المكان وإزدحامه .
- ٤) ضعف الخدمات المعلوماتية من حيث توفير مصادر منهجية.
- ٥) عدم توافر مكتبة مصادر مطبوعة لهن بالمركز .
- ٦) ضعف التدريب الموجه للطالبات من خلال المركز .
- ٧) عدم توافر أخصائيات يجدن التعامل مع الطالبات المعاقات .
- ٨) قصور أداء الطالبات اللاتي يوفرهن المركز كمتطوعات لمساعدة الكفيفات أثناء الاختبارات ، مما يؤثر على نتائجهن في الاختبارات .

مشكلات القائمات بالخدمة :

- ١) ضيق المكان المخصص للخدمات .
- ٢) عدم وضوح الاختصاصات للعاملات بالمركز.
- ٣) عدم الإهتمام بتدريبهن وتطويرهن في الأداء الخدمي للطالبات.
- ٤) الحساسية الزائدة من قبل الطالبات وتعاملهن بشدة مع الأخصائيات .

اقتراحات تطوير الأداء:

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة التطبيقية الميدانية من نتائج هناك عدة اقتراحات جاءت على لسان الطالبات والقائمت على الخدمات بالمركز ومن استطلاع الإنتاج الفكري تمثلت في ضرورة :

- (١) إعادة إنشاء المركز بمواصفات الاحتياجات والمتطلبات منه لخدمة الفئة المستهدفة .
- (٢) عزل المركز في مبنى وموقع مستقل بعيدا عن التردد الكثيف لطالبات الجامعة . لدواعي الخدمة السمعية والاختبارات التي تعقد بالمركز للطالبات المعاقات .
- (٣) تقسيم وظيفي لمبنى المركز يراعى فيه كافة الخدمات التي يجب أن تناط به وليست (كله في غرفة واحدة) كما هو الحال الآن .
- (٤) توفير أجهزة حاسب آلي تناسب العدد المسجل من الطالبات مع مراعاة استخدامها .
- (٥) توفير جهاز تسجيل يوزع على الطالبات الجدد عند بداية التحاقهم بالجامعة .
- (٦) إعداد وحدة للعلاقات العامة داخل المركز لتسويق الخدمات به وتعد حلقة وصل بين الطالبات والمركز وأنشطته واستطلاع آرائهن في الخدمات والبحث عن كل جديد للتطوير .
- (٧) العمل على توفير المرافقة الجيدة للكيفية طوال مدة الدراسة والاختبارات حتى لا تتحمل الطالبة أداء المرافقة غير الجيد فيؤثر على مستواها الدراسي .
- (٨) تفعيل دور المركز بشكل إيجابي في تقديم الخدمات للطالبات ، وقبول ما يعرض عليه من موارد على سبيل التبرع أو الإهداء أو طلبه للاستهداء .
- (٩) توفير هيئة عاملة تخصصية تغطي تخصصات تخدم المركز من (أخصائية علم نفس ،أخصائية إجتماعية ، أخصائية علم معلومات ومكتبات ، أخصائية تقنية للصيانة والتدريب)
- (١٠) الاهتمام بالتدريب للهيئة العاملة على كل جديد لخدمة ذوات الاحتياجات الخاصة .
- (١١) تخصيص ميزانية سنوية للمركز يمكن لإدارته العمل من خلالها القيام بأنشطته و تحديثه وتطوير أداؤه وبرامجه .
- (١٢) العمل على إعداد مكتبة تلحق بمركز ذوات الاحتياجات الخاصة بمصادر معلومات مختلفة مطبوعة (مبصروبرايل) وإلكترونية ومسموعة في كافة التخصصات التي تلتحق بها الطالبات الكفيفات وهي قليلة ومرتكزة على بعض تخصصات كلية الآداب غالباً.
- (١٣) ضرورة الاسترشاد بمعايير مكتبة الكونجرس عند التخطيط لمركز يخدم ذوات الاحتياجات الخاصة معلوماتياً والتي أعدتها لجنة خاصة من جمعية المكتبات الأمريكية بعنوان (STANDARDS FOR LIBRARY SERVICES FOR THE BLIND AND PHYSICALLY HANDICAPPED)

الأقسام المقترحة للمركز الذي يمكن أن يقدم خدمات معلوماتية للمعاقين بصرياً:

كهدف طموح يخطط لأن يحتوي المركز الأقسام التالية :

(١) قسم للعلاقات العامة

يستقبل الطالبات ويصنفهم ويعرف بالمركز ورسالته للطالبات الجدد، وي طرح كل جديد عن المركز وأنشطته لهن ، ويمثل حلقة الوصل بين المركز والطالبات بالاستعانة بالمتخصصين النفسيين والاجتماعيين .

(٢) قسم مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية (المكتبة)

تقوم باقتناء مصادر المعلومات بكافة أشكالها التقليدية والإلكترونية في مجال تخصص الطالبات (مبصرو برايل) ، ثم تنظيمها ، وإتاحتها لهن كمكتبة الجامعة ولكن من خلال المركز مما ييسر إفادتهن منها أكثر من تعاملهن مع

المكتبة المركزية خاصة في ضوء تمركزهن في كلية واحدة وتخصصات محددة يمكن توفير نسخ منها ببسر حيث يمكن تفاعلهن معها عبر الوسيط المرافق .

٣) قاعة وسائط متعددة

تحتوي على كافة الوسائط اللازمة ، والتي يمكن أن تستخدمها الطالبات من أجهزة الكمبيوتر وغيره للعرض البصري المكبر والاستماع الصوتي عبر أجهزة التسجيل أو الكمبيوتر والتفاعل مع الإنترنت، والطباعة بطريقة برايل .

٤) قاعة للتدريب و الاختبارات للطالبات

يتم خلالها تدريب العاملات على كل جديد في مجال عملهن ، وكذلك تدريب الطالبات على الخدمات التي يمكنهن الاستفادة منها بالمركز ، فضلاً عن تدريب المرافقات سواء متطوعات أو بأجر لمرافقة الطالبات على كيفية التعامل وتحقيق أقصى إفادة للطالبة المعاقة بصرياً.

ثم تعقد بالقاعة نفسها اختبارات الطالبات فيما بعد ، حيث من المفترض عدم شغله بمهام التدريب في هذه الفترة .
النتائج والتوصيات :

أولاً النتائج :

من خلال الدراسة التطبيقية اتضحت النتائج التالية

١) ذكرت نسبة ١٠٠% الطالبات (نوات الإعاقة البصرية) أنهن لا يترددن على مكتبة الجامعة ، كما أكدت مسئولة مركز خدمات نوات الاحتياجات الخاصة أنه لا علاقة للمركز بمكتبة الجامعة وأن تبعية المركز لعمادة شؤون الطالبات ، وليس لعمادة شؤون المكتبات.

٢) ذكرت نسبة ٥٦,٥% من الطالبات أن موقع مركز خدمات المعلومات غير مناسب . كما أكدت نسبة ١٠٠% من الطالبات بعدم مناسبة المبنى أيضاً .

٣) أقرت نسبة ٦٥,٢% بعدم مناسبة الأثاث المتوفر بالمركز لخدمة متطلباتهن الخاصة بالخدمات التعليمية.

٤) تقدم كافة الخدمات بالمركز بصفة مجانية ، ويتم إعلام الطالبات بها منذ التحاقهن بالجامعة . وقد أكدت مسئولات المركز أن التردد على المركز بصفة شبه دائمة يومياً. وذكرت نسبة ١٠٠% من الطالبات أن التردد يكون وفقاً للحاجة ويكثر التردد أثناء الفصل الدراسي في أوقات المحاضرات التطبيقية للحاسب، وأثناء الاختبارات لإجرائها بالمركز أو طباعة المواد العلمية بطريقة برايل .

٥) سجلت خدمة الطباعة للمقررات بطريقة برايل أكثر الخدمات التي يتم التردد عليها من جانب الطالبات وبنسبة ١٠٠% منهن .

٦) ذكرت نسبة ٢١,٧% من الطالبات أنها تتفاعل مع الإنترنت داخل المركز أو بالمنزل ولكن من خلال المرافق ، وتستخدمه في خدمة البحث عن بعض الموضوعات فقط .

٧) ذكرت الطالبات وبنسبة ٧٨,٣% أن من أهم المشكلات التي تعانيها في الخدمات عدم وجود أخصائيات مؤهلات للعمل بالمركز_ أخصائيات معلومات أو أخصائيات نفسيات أو أخصائيات اجتماعية.

٨) يضم المركز مصادر معلومات متنوعة من (كتب مطبوعة ببرائل ، أسطوانات مكتنزة ، أشرطة كاسيت في موضوعات الدين الإسلامي والثقافة العامة والإسلامية والقرآن الكريم والمصادر المرجعية وكلها مهداة ولا تخضع لتنظيم معين ولكن ترتب عشوائياً ولا سبل ثابتة ومحددة للتزويد.

٩) فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة للطالبات بصفة خاصة ، ثبت أن الفرق بين المتوسط الإجمالي العام للإدراك ومثيله بالنسبة للتوقعات هو فرق سلبي قدر ب (-١,١٨) ، مما يعني أن مستوى جودة الخدمة موضع الدراسة منخفض . ويعكس ذلك قصورا في أداء الخدمة المعلوماتية المقدمة لمجتمع الدراسة بهذا المركز .

١٠) بالنسبة لمستوى كل من الأبعاد الخمسة التي يقاس عليها جودة الخدمة موضع الدراسة ، فقد وجد الفرق السلبي لها جميعاً بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات مما يؤكد انخفاض مستوى جودة الخدمة في كل من هذه الأبعاد ، وإن كان هناك اختلاف في هذا الفرق من بعد لآخر.

ثانياً التوصيات:

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج تخلص الدراسة بالتوصيات التالية :

- ١) ضرورة إعادة إنشاء المركز بمواصفات خاصة في مبنى وموقع مستقرين لدواعي سهولة الوصول والحركة والإفادة.
- ٢) توافر مساحة للمبنى يتم تخطيطها وظيفياً للخدمات المختلفة التي يجب أن تناط بالمركز في مجال خدمات المعلومات
- ٣) ضرورة توافر أخصائيات معلومات مدريات على خدمات ذوات الاحتياجات الخاصة . بالإضافة إلى أخصائيات تكنولوجيا المعلومات لدواعي التدريب والصيانة الدائمة بالمركز .
- ٤) الاستمرار على تقديم خدمات المعلومات من خلال المركز المعد لذوات الاحتياجات الخاصة أفضل من إلحاقها بالمكتبة ، مع بقاءه تنظيمياً تحت عمادة شئون الطالبات ، حيث يتم الاهتمام بهذه الفئة دائما من وجهة نظر الدعم الاجتماعي والتي يمكن التواصل من أجله مع المؤسسات والمنظمات الراعية لهذه الفئات ، وضرورة الإشراف الفني على قسم الخدمات المعلوماتية بالمركز من قبل المكتبة المركزية بالجامعة .
- ٥) ضرورة التدريب الدائم للأخصائيات بالمركز وتزويدهن بكل جديد فيما يتعلق بتطوير الأداء من أجهزة وبرمجيات وتأهيل وتدريب لهن.
- ٦) التوجه نحو تخصيص مقررات خاصة بالخدمات المعلوماتية لهذه الفئات ضمن لوائح برامج علوم المكتبات والمعلومات ، على مستوى البكالوريوس والدراسات العليا .
- ٧) الاهتمام بالتوسع وتبني إنشاء دور نشر حكومية بطريقة برايل لإتاحة المصادر المعلوماتية لهذه الفئات بيسر لخدمة كافة الفئات المستهدفة من الكتاب المدرسي والجامعي والعام والثقافي والدوريات بكافة أنواعها ، فضلا عن المصادر المرجعية الأساسية .
- ٨) استثمار إمكانات وخدمات شبكة الإنترنت في خدمة هذه الفئات ، بتدريبهن عليها وجذبهن لها وطرح مكتبات رقمية خاصة بالمعاقين بصرياً توفر لهم المصادر التي لم تتاح بالبيئة التقليدية .

٩) العمل على إقامة جسور تعاون بين المراكز المثيلة على المستوى المحلي والإقليمي بل والدولي إن أمكن لتبادل الخبرات وكذلك المواد بهدف الترشيد وتحقيق أقصى درجات الإفادة والجودة في ضوء زيادة الإنفاق على خدمة عينة قليلة نسبياً تتطلب إمكانات خاصة .

١٠) تبني هدف خدمة فئات أخرى من ذوات الاحتياجات الخاصة من (المعاقات سمعياً والمعاقات جسدياً) في مرحلة لاحقة لكونها فئات مستهدف خدماتها أيضاً بالجامعة، مع توافر بعض مقومات خدماتها بالمركز نفسه من قبل واستكمال متطلبات الأداء الجيد لها.

11) استثمار جهود المكتب الإقليمي للجنة الشرق الأوسط لشئون المكفوفين في الرياض بالمملكة العربية السعودية في دعم إمكانات المركز لذوات الاحتياجات الخاصة بالجامعة في المصادر والأجهزة والبرمجيات والتدريب للعاملين .

(ملحق الدراسة)

(قائمة مراجعة لدراسة مركز خدمات المعلومات للكيفيات)

أولاً تعريف بالمركز

تاريخ نشأة المركز :

تبعيته الإدارية :

أهدافه:

علاقته بالمكتبة:

الموقع:

الأخصائيات بالمركز :

العدد:

التخصص:

المؤهل :

الخبرة بالعمل فيه:

هل حضرتين دورات تدريبية في نشاط المركز الخدمي ؟

من قبل من يتم الإشراف عليك والتوجيه وحل المشكلات ؟

ما تقارير قياس وتقييم الأداء والإحصاءات التي تعد حول نشاط المركز ؟ وما معدل إعدادها ؟

ثانياً إمكانات المركز و الأثاث:

أولاً الأثاث :

عدد المناضد () عدد الكراسي () عدد دواليب الكتب ()

عدد خزانات حفظ المواد غير المطبوعة () وحدات الفهارس ()

ثانياً الأجهزة:

حاسب آلي () ماسح ضوئي () طابعة برايل يدوية () طابعة برايل آلية () جهاز تسجيل ()

عدسات مكبرة ()

أخرى.....()

().....

عددها:

البرامج المحملة:

المصادر المتاحة :

الموضوع:

العدد:

النوع للمصادر :

سبل التزويد :

مدة التزويد:

من القائم بالاختيار والحفظ :

كيفية التنظيم:

هل هناك موازنة للمركز ومن المتحكم فيها وكيفية توزيعها وإنفاقها ؟

ثالثا الخدمات المتاحة :

ماهي الخدمات التي يقدمها المركز ؟

كيف يتم تعريف الطالبات بها ؟

هل تقدم كافة الخدمات مجانية أم منها بمقابل ؟

ما أكثر الخدمات التي تتردد الطالبات بسببها على المركز؟

هل تقمن بالتدريب للطالبات في برامج معينة؟

نعم () لا ()

هل التدريب للطالبات يتم بصورة فردية أم جماعية ؟

هل يتم التدريب في وقت محدد؟ أم وفقاً للحاجة؟

هل تقدم خدمات للإنترنت بالمركز؟

هل الطالبات تمارسها بنفسها أم بمساعدة آخرين ؟ ومن يساعدهن؟

ماهي الخدمات التي توفرها الإنترنت للطالبات لديكن ؟

هل تم تدريبهن على التفاعل معها؟

رابعاً التردد على المركز :

ما كثافة التردد على المركز يومياً؟

ما أوقات التردد الكثيف على المركز ؟

خامساً العقبات وسبل التطوير :

ما أهم المشكلات التي تكتنف العمل لديكم ؟

ما أهم المشكلات التي تعاني منها الطالبات في الحصول على بعض الخدمات؟

ما سبل إزالة هذه العقبات من وجهة نظرك ؟

ما سبل التطوير لأداء المركز فيما يتعلق بخدمات المعلومات المقدمه منه تحديداً؟

إذا صارت تبعيتكم للمكتبة فما تعليقكم على ذلك ؟

(مقابلة موجهة للطالبات مجتمع الدراسة حول خدمات مركز خدمات المعلومات للكيفيات)

أولاً معلومات عامة

١/١ الاسم:

٢/١ الكلية:

٣/١ القسم:

٤/١ المستوى

٥/١ هل سبق وتعاملت مع مرافق خدمات معلوماتية من قبل؟ نعم () لا ()

٦ /١ إذا كانت الإجابة بنعم فأين (.....) ومنذ (.....عام)

٧/١ هل تترددين على مكتبة الجامعة نعم () لا ()

ثانياً الموقع والمبنى والأثاث والتجهيزات :

١/٢ هل تجدين أن موقع المركز مناسب ؟ نعم () لا ()

٢/٢ هل تودين الانتقال إلى موقع آخر ؟ نعم () لا ()

٣/٢ ما أسباب رضاك عن الموقع مما يلي

٤/٢ ما أسباب عدم رضاك عن الموقع؟

٥/٢ هل المبنى مناسب للخدمة ؟ نعم () لا ()

٦/٢ هل المساحة تتناسب مع وظيفة المركز ؟ نعم () لا ()

٧/٢ هل تسهل الحركة بالمركز بين الوحدات ؟ نعم () لا ()

٨/٢ هل تساعد هذه المساحة المخصصة للمركز على أداء الخدمات بكفاءة ؟ نعم () لا ()

٩/٢ هل يستخدم المركز أثاثاً يتوافق مع متطلبات الخدمة والمواصفات القياسية ؟ نعم () لا ()

١٠/٢ ما الأجهزة التي تتعاملين معها بالمركز؟

١١/٢ هل تجدين أنها كافية لتلبية الخدمات التي تحتاجينها ؟ نعم () لا ()

١٢/٢ ما الأجهزة الأخرى التي تودين تزويد المركز بها لتلبية الخدمات المعلوماتية لك؟

ثالثاً مصادر المعلومات المتاحة بالمركز

١/٣ ما هي مصادر المعلومات المتاحة بالمركز

كتب مطبوعة ()

كتب مطبوعة بطريقة برايل ()

اسطوانات مضغوطة CD ()

أشرطة صوتية ()

ملفات آلية ()

أخرى تذكر

٢/٣ ما أكثر المصادر إفادة لك ؟

٣/٣ ما أكثر المصادر التي تترددين عليها؟

رابعاً الخدمات المعلوماتية المتاحة بالمركز

١/٤ ما هي خدمات المعلومات المقدمة لك بالمركز؟

٢/٤ كيف يتم تعريفك بها ؟

٣/٤ هل تقدم كافة الخدمات مجانية أم منها بمقابل ؟

٤/٤ ما أكثر الخدمات التي تترددن بسببها على المركز؟

هل قام المركز بالتدريب لك في برامج معينة؟ نعم () لا ()

هل التدريب يتم بصورة فردية أم جماعية؟ (.....)

هل يتم التدريب في وقت محدد؟ أم وفقاً للحاجة؟ (.....)

هل تناولت تدريباً سابقاً في أماكن أخرى على التعامل مع بعض هذه الخدمات؟

نعم () لا ()

أين تم تدريبك على بعض هذه الخدمات والبرامج قبل المركز؟

ما هي هذه الخدمات التي تدريبتي عليها أو تتدربين عليها؟

هل تقدم خدمات للإنترنت بالمركز؟ نعم () لا ()

هل سبق لك وتعاملت مع الإنترنت؟ نعم () لا ()

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي الخدمات التي توفرها الإنترنت لك ؟

هل تم تدريبك على التفاعل معها بالمركز؟ نعم () لا ()

هل هناك من يساعدك في التفاعل مع الإنترنت؟ ومن؟ نعم () لا ()

٥/٤ ما معدل ترددك على المركز ؟

يوميّاً أسبوعياً شهريّاً وفقاً للحاجة لا أتردد على المركز

٦/٤ أوقات التردد الكثيف على المركز ؟

خامساً العقبات وسبل التطوير :

١/٥ ما أهم المشكلات التي تكتنف الإفادة من المركز لديك ؟

٢/٥ ما أهم المشكلات التي تعاني منها في الحصول على بعض الخدمات؟

٣/٥ سبل إزالة هذه العقبات من وجهة نظرك ؟

٤/٥ سبل التطوير لأداء المركز فيما يتعلق بخدمات المعلومات المقدمة منه تحديداً؟

٥/٥ إذا صارت تبعية المركز للمكتبة فما تعليقك على ذلك ؟

^١ الكتاب الإحصائي السنوي ١٩٩٥-٢٠٠٢ .- القاهرة : الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ، ٢٠٠٣ .

^٢ Thomsen, Pauli . The Establishment of a Library Service to Visually Handicapped People in African Developing Countries.- IFLA Journal ,Vol. 11, No.1,1985.- P37.

^٣ محمد فتحي عبد الهادي . البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات .- ط ١ .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٣ .- ص ص ١١٣-١١٥ .

^٤ هشام عبد الله عباس .قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج ١١ ، ع ١ (محرم / جمادى الآخرة ١٤٢٦ هـ - فبراير / يوليو ٢٠٠٥ م) - ص ص ٤١-٤٣ .

^٥ أميرة عبد السيد غطاس . الخدمة المكتبية للمعوقين / إعداد أميرة عبد السيد غطاس.- القاهرة ، ١٩٨٤ .
(أطروحة ماجستير - جامعة القاهرة ، كلية الآداب ، قسم المكتبات والوثائق)

^٦ هند بنت علي محمد لبان . الخدمات المكتبية للمعوقين مع التركيز على واقعها والتخطيط لتطورها في المملكة العربية السعودية / إعداد هند بنت علي محمد لبان .- الرياض ، ١٤٠٨ هـ / ١٩٨٨ م .
(أطروحة ماجستير - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، كلية العلوم الاجتماعية ، قسم المكتبات والمعلومات)

^٧ سارة عبد الرحيم صوفي قشقري . تخطيط خدمات المكتبات للمكفوفين في المملكة العربية السعودية / إعداد سارة عبد الرحيم صوفي قشقري .- جدة ، ١٤٠٩ هـ / ١٩٨٩ م .
(أطروحة ماجستير - جامعة الملك عبد العزيز ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، قسم المكتبات والمعلومات)

^٨ ناريمان إسماعيل متولي . تطور خدمات المعلومات للمكفوفين وضعاف البصر : مع دراسة حالة عن مصر .- عالم الكتب ، مج ١٧ ، ع ٣ (مايو/ يونيو ١٩٩٦ م) .- ص ص ٢٢٠-٢٤٠ .

^٩ سالم بن محمد السالم .مكتبات المكفوفين في المملكة العربية السعودية : دراسة للواقع وسبل التطوير .- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج ٨ ، ع ٢ (رجب ١ ذو الحجة ١٤٢٣ هـ / سبتمبر ٢٠٠٢ - فبراير ٢٠٠٣) .- ص ص ١٠٤-١٥١ .

^{١٠} نوال محمد عبد الله . خدمات المعلومات للمكفوفين في مكتبات الجامعات المصرية .- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات ، مج ١٠ ، ع ١ (يناير ٢٠٠٥) .- ص ص ٩٥-١٣٤ .

Williamson , Kristy

. The Internet for the Blind and Visually Impaired ...{et.al}

(٢٠٠٩ | ٣ | ١٢) .- pp 1-24 .-

(available at)

Brophy , Peter & Craven , Jenny . Education For All.- Library Technology , Vol.4 , (^{١٢} No.1 (Feb1999) .- PP19-20 .

Atinmo, Morayo I . Setting Up a Computerized Catalog and Distribution Database of (^{١٣} Alternative Format Materias for Blind and Visually Impaired Persons in Nigeria .-Library Trends , vol.55 , no.4 (Spr.2007) .- pp 830-846.

(^{١٤} حشمت قاسم .خدمات المعلومات : مقوماتها وأشكالها . _ القاهرة : مكتبة غريب ، ١٩٨٤ .- ص ٦٥ .

(^{١٥} نوال محمد عبد الله . التقنية المصرية في توفير المعلومات للمكفوفين وضعاف البصر في المكتبات العامة : دراسة ميدانية لمكتبات جمعية الرعاية المتكاملة . مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، س٢٦ ، ع٣ (يوليو ٢٠٠٦) .- ص ٧١ .

(^{١٦} المصدر السابق . ص ٧١ .

(^{١٧} أحمد محمد الشامي و سيد حسب الله . المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات .- الرياض : دار المريخ ، ١٩٨٦ .- ص ١٩ .

(^{١٨} برنامج إِبصار 4.0 Cybrarians ، ع١ (يونيو ٢٠٠٤) .- ص ص ١-٤ .

(^{١٩} ناريمان إسماعيل متولي . تطور خدمات المعلومات للمكفوفين وضعاف البصر : مع دراسة حالة عن مصر .- عالم الكتب ، مج١٧ ، ع٣ (مايو/ يونيو ١٩٩٦ م) .- ص ص ٢٢٠-٢٢١ .

(^{٢٠} غادة عبد الوهاب أصيل . خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة : مراجعة أدب الموضوع للفترة الزمنية من ١٩٩١م إلى ٢٠٠٣م (١) .-الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، مج١٢ ، ع٢٣ (يناير ٢٠٠٥) .- ص ٦٠ .

Thomsen, Paulli . OP. CIT.- P P 40-41. (^{٢١}

Tucker, Richard N .Library and Resource Center Facilities for Visually and Print (^{٢٢} Impaired People in Developing Countries . Library Trends ,vol.55, no.4 (Spr. 2007).- pp 847-863.

(^{٢٣} غادة عبد الوهاب أصيل. مصدر سابق. ص ص ٦٠-٦١ .

Lithgow , S.D . New Roles, New Skill : Library (^{٢٤} and Information Services to Disadvantaged Users (IFLA CONFERENCE 25-31 AUGUST 1996)

متاح في (٢٠٠٩١٦١١) [http :\\www.ifla.org/IV/ifla62/62-lits.htm](http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-lits.htm)

(^{٢٥} غادة عبد الوهاب أصيل. مصدر سابق .- ص ص ٦٧-٦٨ .

(^{٢٦}) محمد فتحي عبد الهادي . مقدمة في علم المعلومات . - القاهرة : دار غريب ، ١٩٨٣ - ص ٢١٧ .

(^{٢٧}) Lin ,Cheng Yao . Technology for Children With Disabled :Illinois .- Champaign: Urbana University , 2000.- P.3 .

(^{٢٨}) فاطمة الزهراء محمد عبده . برمجيات المعاقين بصريا واستخدامها في المكتبات .- cybrarians journal ، ع ٩ (يونيو ٢٠٠٦) (٢٠٠٩/٦/١) متاح في : <http://www.cybrarians.info/journal/no9/software.htm>

(^{٢٩}) Ethridge , Jill. Removing Barriers for Visually Impaired Users Through Assistive Technology Solutions .-Mississippi Libraries , vol.69 , no.4(Wint. 2005).- p83.

(^{٣٠}) Ibid .- pp82-84

(^{٣١}) هشام عبد الله عباس . مصدر سابق .- ص ص ٣٦-٣٧ .

(^{٣٢}) Parasuraman, Zeithaml...et al . SERVQUAL :A multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal Of Retailing ,Vol. 64,No.1 ,1988.-PP12-37.

(^{٣٣}) Herbert , Francoise . Service Quality : An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada .- LISR ,16,1994.-PP3-21.

(^{٣٤}) Coleman , Vicki...et al. Toward a TQM Paradigm :Using SERVQUAL As Measure Library Service Quality .- College &Research Libraries ,Vol.58 , No.3, 1997.- pp237-251.

(^{٣٥}) هشام عبد الله عباس . مصدر سابق . ص ص ٤١-٤٤ .

(^{٣٦}) Parasuraman, Zeithaml...et al . Op . Cit.-pp12-37.