

## الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة

ملخص:

ابتهاال بنت علي الجعيد

تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

البريد الإلكتروني: turki\_mx@hotmail.com

هدفت الدراسة الكشف عن الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة وذلك في الجوانب التالية (التربوي - خدمات المعلومات - التفتي)، التعرف على إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات تعزى إلى متغيرات (الجنس و المؤهل العلمي و التخصص وسنوات الخبرة والحصول على دورات تدريبية في مجال التعامل مع المعوقين)، و تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أمناء وأمينات مكتبات مراكز رعاية المعوقين التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية، ومكتبات معاهد المعوقين والمدارس التي تضم برامج التربية الخاصة التابعتان لوزارة التربية والتعليم، بمنطقة مكة المكرمة، والبالغ عددهم ثلاثة وخمسون أمين وأمينة مكتبة، وكانت الاستبانة أداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتم تحليلها عبر الطرق الإحصائية المتبعة، وكان من أبرز نتائج الدراسة: أن مستوى الاحتياجات التدريبية التربوية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة كان بدرجة عالية، أن مستوى الاحتياجات التدريبية المتعلقة بخدمات المعلومات لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة كان بدرجة عالية، أن مستوى الاحتياجات التدريبية المتعلقة بالتقنية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة كان بدرجة عالية جداً.

الكلمات المفتاحية: الاحتياجات التدريبية، أمناء وأمينات المكتبات، خدمة المستفيدين، ذوي الإعاقات، منطقة مكة.

**Abstract:**

**Training Needs of Male and Female Librarians in Handicapped Customer Service at Mecca Zone**

**Ibtihal bint Aly Algoied**

**Planning and Educational Administration, Faculty of Education, Umm Elquora University, Mecca, KSA**

**Email: turki\_mx@hotmail.com**

**The aims of the study: Discovering the demanded training needs for the libraries` keepers in the field of serving the disabled users in Makkah according to these aspects (educational - information services – technical) Recognizing if there are statistical differences in defining the training needs necessary for the libraries` keepers in the field of serving the disabled users which are related to (gender - qualifications - field of study - years of experience - training courses in the field of dealing with the disabled ). Methodology: The surveying descriptive method has been use and the category of the study consists of all of the libraries` keepers , the disabled care centers related to the ministry of the social affairs , the libraries of the disabled colleges and the schools which include the programs of the special education related to the ministry of education in Makkah with their numbers (153 ) keepers. Moreover , the researcher adopts the questionnaire as a tool to gather information related to the study , and then analyzing it according to the followed statistical methods .Results: The results show that the level of the educational training needs for the libraries` keepers in the field of serving the disabled in Makkah was very high .The results show that the level of the training needs in the aspect of the information services for the libraries` keepers in the field of serving the disabled in Makkah was very high. The results show that the level of technical training needs for the libraries` keepers in the field of serving the disabled in Makkah was very high.**

**Keywords: Training Needs, Librarians, Customer Services, Handicapped, Mecca.**

## مقدمة الدراسة:

تعد المكتبات ومراكز المعلومات جزءاً من مكونات المجتمع الحديث وإحدى وسائل استمراريته وتطوره، ومن المصادر القومية المؤثرة في تقدمه الحضاري والعلمي والصناعي وهذا يتطلب ضرورة توفير الأشخاص المؤهلين والمدربين في المكتبات ومراكز المعلومات، لأنهم يعدون من أهم المكونات الأساسية لها إذ يشكل وجودهم أهم عنصر من عناصر الإنتاج ومحوراً أساسياً لإنجاز الأعمال وأداة فاعلة للوصول إلى الأهداف المنشودة وتحقيق التميز والنجاح (خلف، ٢٠٠٧م، ص ٢٧).

وبما أن مهنة المكتبات شأنها كشأن سائر المهن التطبيقية الأخرى التي تحرص على متابعة ممارسي هذه المهنة لأحدث التطورات في مجال تخصصهم فلا بد من تقديم كافة التسهيلات للعاملين فيها لمساعدتهم على تطوير أنفسهم من خلال البرامج التدريبية (العريني، ١٩٩٤م، ص ٢٢).

فعملية تأهيل العاملين قبل الخدمة يعد أمراً غير كافٍ لأن مهامهم الوظيفية تخضع لتغيرات وتطورات مستمرة بسبب الانفجار المعرفي والتطور التكنولوجي المتسارع، فلا بد من تدريبهم تدريباً مستمراً أثناء الخدمة وذلك لسد الفجوة بين إعدادهم قبل الخدمة والاحتياجات والمهارات المستجدة أثناء الخدمة.

ويؤكد عليان على ضرورة توفير فرص التدريب المستمر للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات لتطوير مهاراتهم أثناء الخدمة ولتقوية الأواصر بينهم وبين الإدارة مما يؤدي إلى رفع الفعالية وزيادة الإنتاجية في المؤسسة وبالتالي في المجتمع (عليان، ٢٠٠٢م، ص ٣١٤).

فإذا كان تدريب أمناء المكتبات لخدمة المستفيدين العاديين له هذه الأهمية، فإن إعداد وتدريب أمين المكتبة لتقديم خدماته للمستفيدين ذوي الإعاقات ينبغي أن ينال اهتماماً أكبر بحكم أن المكتبات مؤسسات اجتماعية مسؤولة عن تقديم خدماتها لجميع فئات المجتمع بغض النظر عن خصائص كل فئة ومن ضمن هذه الفئات فئة ذوي الإعاقات الذين لهم الحق في الاستفادة من المكتبة والذي كفلته لهم القوانين والتشريعات تحقياً لمبدأ تكافؤ الفرص التربوية الذي تنادي به الفلسفات الاجتماعية والسياسية التي تعيشها المجتمعات متمثلة في حق كل فرد في الانتفاع بالخدمات التربوية التي تساعد على النمو والوصول إلى أقصى مدى تؤهله له إمكانياته (فرج، ٢٠٠٦م، ص ٨٩).

وبما أن وظائف مكتبات المعوقين وإنشاء مجموعاتها ونظم العمل مع قرائها ذات طبيعة خاصة فإنه يجب أن تكون هيئة المكتبة قادرة على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة فيها وأن تكون ملزمة بالنواحي التربوية للمعاقين ويعلم النفس ويعلم الكتب العلاجي (زكروف، ١٩٨٢م، ص ٧٨).

لاشك أن الحاجة إلى الفنيين المتخصصين في المكتبات والذين لديهم معرفة بخدمات المعوقين تعد مسألة ذات أهمية قصوى، لأنه بوجود مثل هذه الفئة سوف تتطور الخدمة المكتبية الحقيقية للمعوقين وعن طريقهم يأتي التطوير الفعلي لمكتبات المعوقين (لبنان، ١٩٨٨م، ص ١٩٦).

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنظفة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

لذلك فإن أمين المكتبة بحاجة إلى أن يكون أكثر حساسية تجاه الخدمات التي تهم المستفيدين ذوي الإعاقات ولا يكون ذلك إلا من خلال التطوير المهني للعاملين في هذا المجال والسماح لهم بالالتحاق ببرامج التعليم المستمر ومراعاة أن تتوافر فيهم بعض الخصائص اللازمة ومن أبرزها التأهيل، والتخصص، والخبرة الواسعة، والدراية بالوسائل والتجهيزات التي تلزمهم والرغبة الشديدة في الخدمة وفي العمل مع هذه الشريحة المميزة (السالم، ٢٠٠٠م، ص ١٦٥).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

من خلال اطلاع الباحثة على العديد من الدراسات العربية المرتبطة بموضوع الدراسة لاحظت أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت موضوع تحديد الاحتياجات التدريبية لأمناء المكتبات بصفة عامة، وانعدام - على حد علم الباحثة - الدراسات التي تناولت موضوع الاحتياجات التدريبية لأمناء المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات.

وباستعراض العديد من الدراسات التي تناولت مكتبات ذوي الإعاقات اتضح أن هناك حاجة ماسة إلى إجراء مثل هذه الدراسة، حيث أن معظم هذه الدراسات السابقة أشارت إلى أن المكتبات التي تقدم خدمات لذوي الإعاقات تفتقر إلى كوادر بشرية مؤهلة ومدربة على تقديم خدمات مناسبة لهذه الفئة من المستفيدين وأوصت بتوفير العنصر البشري المؤهل القادر على العمل بكفاءة مع ذوي الإعاقات، وتنظيم دورات وبرامج تدريبية للعاملين غير المؤهلين (لبنان، ١٩٨٨م؛ قشقرى، ١٩٨٩م؛ السالم، ٢٠٠٠م؛ السليمي، ٢٠٠٣م).

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة من أجل تحديد الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة، نظراً لأهمية تدريب أمناء المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات من أجل تنمية قدراتهم ومهاراتهم وصقل مواهبهم، بالإضافة إلى حاجة البرامج التدريبية إلى التكاليف المادية والطاقات البشرية الهائلة التي تتطلب التخطيط والتنظيم لما يلبي احتياجات المتدربين الفعلية التي تشكل مدخلا أساسيا من مدخلات التدريب القائم على الدقة في تحديد هذه الاحتياجات من خلال إشراك الفئة المستهدفة بالتدريب في تحديدها، بالإضافة لرغبتنا الأكيدة في عدم فقدان الجهود المبذولة في نتائج غير فعالة، وعدم فقدان النفقات دون عائد مجزي.

وفي ضوء ما سبق يمكن أن تحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة؟ ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من الأسئلة، وهي:

السؤال الأول: ما الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة في الجانب التربوي؟

السؤال الثاني: ما الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة في جانب خدمات المعلومات؟

السؤال الثالث: ما الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة في الجانب التقني؟

أهداف الدراسة:

- الكشف عن الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات لخدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة وذلك في الجانب التربوي.
- الكشف عن الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات لخدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة في جانب خدمات المعلومات.
- الكشف عن الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات لخدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة في الجانب التقني.

أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية موضوعها وخاصة أنها تتعلق بالاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات ويمكن ذكر الأهمية بصورة أكثر تفصيلاً من خلال عدة نقاط أهمها ما يلي:

- أن هذه الدراسة تعد الأولى من نوعها - حسب علم الباحثة - التي تبحث موضوع الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات في العالم العربي بشكل عام والمملكة العربية السعودية بشكل خاص.
- تسد بعض النقص في المكتبة العربية في مجال الدراسات التي تناولت تدريب أمناء المكتبات.
- إحاطة المسؤولين عن تدريب أمناء المكتبات بأهمية تصميم برامج تدريبية تلبي الاحتياجات الفعلية لأمناء المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات.
- تطلع أمناء المكتبات الموجهة لذوي الإعاقات على المهارات المطلوبة منهم لأداء أعمالهم وتطويرهم على هذا الأساس.
- تساهم في زيادة اهتمام المسؤولين بإعداد برامج تدريبية لأمناء المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات في أثناء الخدمة وفقاً لاحتياجاتهم التدريبية التي ستكشف عنها الدراسة.
- تساعد المسؤولين في أقسام المكتبات والمعلومات على تطوير المناهج والخطط الدراسية لتنمية مهارات طلابهم في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات.
- تحفز الباحثين على القيام بدراسات أخرى ترتبط بإدارة مكتبات ذوي الإعاقات.
- تساعد على وضع معايير ومؤشرات اختيار العاملين في المكتبات الموجهة لذوي الإعاقات بناء على ما يتوافر لديهم من مهارات.

### حدود الدراسة:

الحدود البشرية: استجابات أمناء وأمينات مكتبات مراكز رعاية المعوقين التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية، وكذلك مكتبات معاهد المعوقين والمدارس التي تضم برامج التربية الخاصة التابعتان لوزارة التربية والتعليم.

الحدود المكانية: المكتبات التابعة للمراكز والمعاهد والمدارس الخاصة بالمعوقين بمدينة مكة المكرمة، ومدينة جدة، ومدينة الطائف.

الحدود الزمنية: طبقت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني لعام ١٤٣٢هـ / ١٤٣٣هـ.

الحدود النوعية: الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة الجسدية.

### مصطلحات الدراسة:

الاحتياجات التدريبية: يعرف حجازي الاحتياجات التدريبية بأنها "تحديد نواحي الضعف والقصور في إمكانيات العامل وكفاءته التي تحول دون تأديته لعمله على الوجه المطلوب، ثم تحديد نوع وحجم التغييرات والتطورات المطلوب إحداثها في معلومات ومعارف واتجاهات العامل بحيث يمكن عن طريق اكتسابه لهذه التغييرات تحسين مستوى أداء العمل ورفع الكفاءة الإنتاجية" (حجازي، ٢٠١٠م، ص ٦٧).

وتعرفها الباحثة إجرانيا بأنها: جميع المعلومات والمهارات والاتجاهات التي تتعلق بالجانب التربوي والتقني وجانب خدمات المعلومات الخاصة بذوي الإعاقات والتي يرى أمناء المكتبات أنهم في حاجة إلى التدريب عليها لتطوير قدراتهم ومهاراتهم من أجل أداء مهامهم الوظيفية بأعلى درجات الكفاءة والفعالية.

المكتبات: يعرف عليان والمومني المكتبة بأنها عبارة عن "مؤسسة علمية ثقافية اجتماعية تربوية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة (المطبوعة-غير المطبوعة) وبالطرق المختلفة (الشراء- الإهداء- التبادل- الإيداع)، وتنظيم هذه المصادر (فهرستها- تصنيفها- ترتيبها)، وتقديمها لمجتمع المستفيدين من المكتبة (القراء- الرواد- الباحثين) بأسهل الطرق، من خلال عدد من الخدمات المكتبية (الإعارة- الإرشاد- التصوير... الخ)، وذلك عن طريق عدد من العاملين (المكتبيين) المتخصصين والمدرّبين في مجال المكتبات والمعلومات" (عليان والمومني، ٢٠٠٦م، ص ١٥).

وتقتصر الباحثة على نوعين من المكتبات التي تقدم خدماتها لذوي الإعاقات وهي مراكز مصادر التعلم والتي تعرف بالمكتبات المدرسية سابقاً والمكتبات المتخصصة، وتتعرف على كل نوع فيما يلي:

مراكز مصادر التعلم: تعرف فاييزة الفايز مركز مصادر التعلم بأنه "مكان وبيئة تعليمية متكاملة للتعلم النشط الفعال، والدراسة الفردية المستقلة والجماعية، ويشتمل على كافة مصادر التعلم المكتوبة والمسموعة والمرئية والملموسة والتفاعلية والإلكترونية ونظم الوسائط المتعددة، منظمة ومصنفة ومخزنة بطريقة يسهل استرجاعها، وسرعة الحصول عليها، كما يوفر الإمكانيات والتسهيلات المناسبة التي تتيح للمتعلمين والمعلمين فرص استخدام هذه المصادر والتفاعل معها، فرادى أو جماعات، بهدف تحقيق أهداف العملية

التعليمية من خلال تحسين مهارات التعلم لدى المتعلمين وتطوير الكفايات المهنية لدى المعلمين" (الفايز، ٢٠١٠م، ص ٨٣).

تعرف الباحثة مراكز مصادر التعلم إيجابياً بأنها تلك المراكز الملحقة بمدارس التعليم العام التي تضم برامج التربية الخاصة، وتقدم خدماتها للطلاب العاديين وغيرهم من ذوي الإعاقات لذلك لابد أن تكون محتوياتها وبرامجها متنوعة لتلبي احتياجات جميع الفئات المستفيدة منها.

المكتبات المتخصصة: يعرف سلامة المكتبة المتخصصة بأنها "تلك المكتبة التي تقتني مجموعة من المواد المكتبية في موضوع معين، أو عدة مواضيع ذات علاقة، وتقوم بتقديم الخدمات المكتبية لأشخاص معينين للعمل في مؤسسة أو جمعية معينة" (سلامة، ١٩٩٧م، ص ٢٩٨).

وتعرفها الباحثة إيجابياً بأنها المكتبات الملحقة بمراكز رعاية المعوقين التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية والتي تقدم خدماتها للأشخاص ذوي الإعاقات في هذه المراكز بالإضافة إلى أنها تحتوي على أوعية معلومات خاصة بهذه الفئة.

ذوو الإعاقات: يعرف الموسى مصطلح المعاقون بأنهم: فئة من الفئات الخاصة، أو من ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد عرف نظام رعاية المعوقين المعاق بأنه "كل شخص مصاب بقصور كلي أو جزئي بشكل مستقر في قدراته الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية، إلى المدى الذي يقلل من إمكانية تلبية متطلباته العادية في ظروف أمثاله من غير المعوقين"، وهذا المصطلح تندرج تحته جميع فئات ذوي الإعاقات المختلفة مثل: المعاقين بصرياً، المعاقين سمعياً، المعاقين عقلياً، المعاقين جسدياً وصحياً، ذوي صعوبات التعلم، المضطربين تواصلياً، المضطربين سلوكياً وانفعالياً، التوحيديين إلى غير ذلك (الموسى، ٢٠٠٨م، ص ٢٦).

وتعرف الباحثة مصطلح ذوي الإعاقات إيجابياً بأنهم الأشخاص الذين لديهم خلل في قدراتهم الجسمية والنفسية والعقلية يعيقهم عن الاستفادة من خدمات المكتبات والمعلومات المقدمة للأشخاص الأسوياء مما يلزم الجهات المسؤولة بتقديم الإجراءات والوسائل المناسبة لهم لمساعدتهم على الاستفادة من هذه الخدمات ويشمل هذا المفهوم المكفوفين وضعاف البصر والصم وضعاف السمع والمشلولين ومبتوري الأطراف... الخ. واقتصرت الدراسة على ثلاثة أنواع من الإعاقات، وهي: الإعاقة البصرية - الإعاقة السمعية - الإعاقة الجسدية.

الدراسات السابقة:

دراسة السالم (٢٠٠٠م) هدفت إلى دراسة الوضع الراهن للمؤسسات المعنية بتقديم خدمات المعلومات للمعوقين بصرياً، والكشف عن واقع الخدمات والبرامج في هذه المؤسسات، ووضع مقترحات وتوصيات لتحسين الوضع الراهن لخدمات المعلومات للمعوقين بصرياً، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، ومن أهم النتائج والتوصيات التي خلصت إليها هذه الدراسة أن غالبية أمناء تلك المكتبات من غير المؤهلين لذلك لابد من التعاون بين أقسام المكتبات وأقسام التربية الخاصة في الجامعات السعودية وكذلك يجب

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

تطوير مهارات العاملين في مكتبات المكفوفين وإطلاعهم على المستجدات وذلك بإعداد دورات تدريبية وإحاقهم ببرامج التدريب المستمر خارجياً وداخلياً.

دراسة لموراي (Murray، 2000A) أجريت هذه الدراسة لمدة ٤ سنوات بهدف تقييم الخدمات المكتبية المدرسية المقدمة للطلاب ذوي الإعاقات في ولايتين استراليايتين وأخذت بعين الاعتبار احتياجات تطوير الموظفين، كما قيمت مدى توافر أنشطة تنمية قدرات موظفي المكتبات المدرسية التي من شأنها مساعدتهم في التعليم. والتواصل، وتوفير الاحتياجات من المعلومات للطلاب المعوقين. وقد شاركت ١٤ مدرسة في تلك الولايتين في هذه الدراسة، واستخدمت الباحثة المنهج المسحي واعتمدت على الاستبانة وإجراء المقابلات كأدوات لجمع البيانات. وأظهرت النتائج أن هناك فرص محدودة لأمناء المكتبات المدرسية للمشاركة في مثل هذه البرامج، وأن هناك حاجة لبرامج تنمية قدرات الموظفين في مجال التوعية بالإعاقة ومهارات الاتصال وأساليب التعامل مع الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة وتطوير المجموعات والتعرف على المواد البديلة والإطلاع على التشريعات والمعايير الدولية والوطنية المتعلقة بالإعاقة والجوانب التكنولوجية الملائمة للطلاب المعوقين.

مقالة موراي (Murray، 2000B) تناولت فكرة بناء الثقة بالنفس لدى الطلاب المعاقين من خلال برامج مكتبة المدرسة، وبينت أن هناك خمسة جوانب من برامج المكتبات المدرسية يؤخذ فيها بالنقاط الإيجابية من أجل دعم المعاقين: المكتبة كموفر للمعرفة والمعلومات وتكنولوجيا المعلومات ومساندة الطالب في المكتبة وقبول الطلاب المعاقين من قبل الطلاب الآخرين، وتم جمع البيانات من خلال إجراء المقابلات وتوزيع استبيان على أفراد العينة، ركز الكثيرون من أمناء المكتبات الذين يتمتعون بمهارات قيادية وتواصلية جيدة على توفير خدمات بمستوى جيد للطلاب، حيث تجاوبوا مع مبادرات التغيير، مثل سياسة إدارة الجودة، و ساعدوا الطلاب في الاستفادة من الخدمات المقدمة. كما استخدموا الاستراتيجيات المناسبة لتنمية شخصيات الطلاب المعاقين في النشاطات و التعلم تعاوني.

دراسة السليمي (٢٠٠٣م) هدفت إلى الوقوف على واقع خدمات المكتبات والمعلومات الموجهة لذوي الاحتياجات الخاصة، والتعرف على تقنيات المعلومات في تلك المكتبات، والتعرف على التقنيات الحديثة التي وصلت إليها الدول المتقدمة، والتعرف على العوامل التي تساعد على تقديم هذه التقنيات والعقبات التي تعيق استخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة، وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة منهجين وهما المنهج الوصفي المسحي، والمنهج الوصفي الارتباطي، وتوصلت إلى عدد من النتائج من أهمها قلة الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة في المكتبة، وعدم الإلمام من قبل العاملين في المكتبات على استخدام التقنيات الحديثة.

دراسة إبراهيم (٢٠٠٦م) هدفت إلى التعرف على الطرق التقليدية المستخدمة في تقدير الاحتياجات التدريبية لأمناء المكتبات العامة المصرية، وتقدير مدى تلبية هذه الطرق التقليدية المستخدمة في تقدير الاحتياجات التدريبية، والتعرف على الطرق الحديثة في تقدير الاحتياجات التدريبية، وتقدير مدى إمكانية تطبيق هذه الطرق الحديثة من أجل التعرف على الاحتياجات التدريبية لأمناء المكتبات العامة المصرية، واستخدم الباحث

منهجين أساسيين هما المنهج المسحي و المنهج المقارن. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أنه لا يزال إيمان المكتبة بالتدريب وأهميته في مرحلة متوسطة نسبياً، وعدم وضوح الأهداف التدريبية لدى المديرين، وعدم وجود نظام محدد أو معروف تتبعه المكتبة في تقدير الاحتياجات التدريبية لأمنائها، واتباع الأساليب التقليدية في تقدير الاحتياجات التدريبية، وعدم قيام المديرين بتقييم العملية التدريبية أو قياس أثر التدريب في العمل.

دراسة المغربي (٢٠٠٨م) هدفت الدراسة إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية لأمنيات المكتبات الأكاديمية بمؤسسات التعليم العالي في عصر تقنية المعلومات من وجهة نظرهن وذلك في الجوانب الإدارية والفنية وخدمات المعلومات والجوانب التربوية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتكون مجتمع الدراسة من أمنيات المكتبات الأكاديمية، ومن أبرز النتائج أن أمنيات المكتبات الأكاديمية بحاجة إلى التدريب في جوانب الدراسة الإدارية والفنية وخدمات المعلومات والجوانب التربوية بدرجة عالية، وجاءت الاحتياجات التدريبية في الجوانب الفنية والتربوية في مقدمة الاحتياجات يليها الجوانب الإدارية ثم خدمات المعلومات.

مقالة موليكين و أتكينز (Mulliken & Atkins, 2009) تناولت موضوع الخدمات المقدمة للمستفيدين من ذوي التأخر في النمو، تبين في نتائج الدراسة أن هناك حاجة إلى تحسين الخدمات المقدمة لجميع الطلاب من خلال الاهتمام بشكل أكبر بالذين يعانون من تأخر في النمو، كما تبين أن هناك نسبة كبيرة من الطلاب يواجهون صعوبات في التعلم بمختلف الكليات الجامعية، تبين أن سعة اطلاع و حكمة القائمين على المكتبات في التعامل مع المعاقين مهمة جداً في مساعدة الذين يعانون من مشاكل في التعلم، ومن الضروري تحسين التواصل ما بين الطلاب بمختلف أطيافهم والمسؤولين عن المكتبات.

دراسة كانتر و آخرين (Zambone & Jones, Voytecki, Canter, 2011) ركز فيها الباحثون على إسهام أمناء المكتبات المدرسية في تطوير الطلاب من ذي صعوبات التعلم، و التأكيد على أهمية عقد شراكة ما بينهم و بين معلمي التعليم الخاص و العام. فيتضح إسهام أمناء المكتبات من خلال تنسيقهم مع المعلمين لإيصال الأفكار المعنية و توفير فرص للتعليم الإضافي الخاص للطلاب في بيئة مرنة، كما يطور أمين المكتبة و يدير المواد ذات القيمة لدعم المنهج التعليمي في المدرسة.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تدريب أمناء المكتبات ومراكز المعلومات، تم استخلاص النقاط التالية:

- يتضح أن هناك نقصاً شديداً في الدراسات والأبحاث التي تعرضت لموضوع الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات.
- غالبية الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاحتياجات التدريبية للعاملين في المكتبات تناولته من نواحي متعددة ولم تتناول الحاجات التدريبية لأمناء وأمينات

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات كما جاء في هذه الدراسة  
باستثناء دراسة موري (Murray، 2000A).

- أكدت غالبية الدراسات السابقة على أهمية تدريب العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بصفة عامة وفي المكتبات التي تخدم المستفيدين ذوي الإعاقات بصفة خاصة نظراً لطبيعة المهام التي يؤديونها، وذلك من أجل القيام بالدور المناط بهم بأعلى كفاءة وفاعلية مطلوبة، بما ينعكس إيجاباً على المكتبة التي يعملون بها.
- غالبية الدراسات السابقة استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المطلوبة.
- الدراسة الحالية هي الأولى من نوعها في المملكة العربية السعودية على حد علم الباحثة التي تناولت الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات.
- تختلف الدراسة الحالية في الحدود المكانية حيث اقتصر على منطقة مكة المكرمة في كل من مدينة مكة المكرمة وجدة والطائف.
- اتفقت غالبية الدراسات السابقة على أن هناك حاجة كبيرة جداً إلى تدريب العاملين على التقنيات الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات.
- واستفاد الباحثة من الدراسات السابقة بما يلي: تنظيم الدراسة بشكل عام، بناء منهجية الدراسة، بناء أداة البحث، مناقشة النتائج ووضع التوصيات.

الإطار النظري:

المحور الأول: الاحتياجات التدريبية:

مفهوم الاحتياجات التدريبية:

يعرف حجازي الاحتياجات التدريبية بأنها "تحديد نواحي الضعف والقصور في إمكانيات العامل وكفاءته التي تحول دون تأديته لعمله على الوجه المطلوب، ثم تحديد نوع وحجم التغييرات والتطورات المطلوب إحداثها في معلومات ومعارف واتجاهات العامل بحيث يمكن عن طريق اكتسابه لهذه التغييرات تحسين مستوى أداء العمل ورفع الكفاءة الإنتاجية" (حجازي، ٢٠١٠م، ص ٦٧).

وحدد الطعاني تعريف الاحتياجات التدريبية بأنه "مجموع التغييرات المطلوب إحداثها في الموظف والمتعلقة بمعلوماته و خبراته وأدائه وسلوكه واتجاهاته لجعله مناسباً لشغل وظيفة وأداء اختصاصات وواجبات وظيفته الحالية بكفاءة عالية" (الطعاني، ٢٠٠٧م، ص ٢٩).

كما عرف الصيرفي الاحتياجات التدريبية بأنها عبارة عن "نواحي القصور أو الضعف في الأداء الحالية والمتوقعة" وعبر عنها في المعادلة التالية: القصور أو العجز في الأداء - الأداء المطلوب - الأداء الفعلي (الصيرفي، ٢٠٠٩م، ص ١٣).

ويرى العزاوي أن مفهوم الاحتياجات التدريبية يشير إلى "ما يحتاجه الأفراد من تدريب لتنمية شخصياتهم من:

أ- المعارف والمهارات الإدارية والفكرية.

ب- المعارف والمهارات السلوكية.

ج- المعارف والمهارات الفنية " (العزاوي، ٢٠٠٦ م، ص ٩٣).

وتخلص الباحثة إلى أن الاحتياجات التدريبية هي البرامج التدريبية التي يحتاج إليها أمناء وأمينات المكتبات وذلك لتنمية مهاراتهم ومعارفهم واتجاهاتهم في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات مما يجعلهم قادرين على أداء مهامهم الوظيفية بأعلى درجات الكفاءة والفاعلية.

**أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية:**

يرى خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة أن أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية تكمن في أنه يمثل مرحلة التشخيص بالنسبة للعملية التدريبية، لأنه من الصعب تحديد الأشخاص الذين يشملهم التدريب، وأهداف التدريب، ومحتوى البرنامج، والأسلوب الذي يمكن أن يقدم به التدريب والتقييم الموضوعي لنشاط التدريب بدون التحديد الدقيق والموضوعي للاحتياجات التدريبية (خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة. ٢٠٠٤م، ص ٢٤).

**أهداف تحديد الاحتياجات التدريبية:**

يرى توفيق أن تحديد الاحتياجات التدريبية يهدف إلى سد الفجوة في الأداء الحالي لشاغل الوظيفة من خلال برامج أو أنشطة تدريبية (فردية أو جماعية) لتزويده ب:

١- معارف عن الوظيفة. Knowledge

٢- مهارات لكيفية أدائها. Skills

٣- اتجاهات تحقق له النجاح في الأداء Attitudes (توفيق، ٢٠٠٦م، ص ٥٠).

ووضع ياغي عدد من أهداف عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، وهي كما يلي:

- معرفة من الأفراد المطلوب تدريبهم، ونوع التدريب المطلوب منهم، والنتائج المتوقعة منهم.
- المساعدة على الأداء الحسن وتحقيق الأهداف الأساسية من العملية التدريبية في المنظمات.
- مساعدة القائمين على إدارات التدريب في وضع استراتيجيات وخطط طويلة المدى لهيكل التدريب وتنظيمه وتوجيه سياساته وبرامجه وخدماته وممارسته.
- مساعدة إدارات التدريب في التخطيط الجيد للبرامج التدريبية وفي تقدير الاحتياجات التدريبية على المدى القريب وال المدى البعيد (ياغي، ١٩٨٨م، ص ١١-١٢).

**طرق تحديد الاحتياجات التدريبية:**

تتعدد الطرق التي تمكن مخططي التدريب من تحديد الاحتياجات التدريبية وقد حدد السكارنة الطرق التالية:

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنظومة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

أولاً: تحليل التنظيم: يهدف إلى تحديد درجة ملائمة التنظيم القائم للأهداف المحددة ومتطلبات العمل وتقويم فعالية التنظيم، وتحديد التعديلات اللازمة لزيادة فعاليته، أي أن مسئول التدريب يقوم هنا بعملية تشخيص للوضع التنظيمي الفعلي، وذلك بدراسة وتحليل العناصر الآتية: أهداف المنظمة، وبنائها التنظيمي، وسياساتها ولوائحها، وهيكلها الوظيفي، وخصائص القوى العاملة بها، ودرجات الكفاءة والفعالية، والمناخ التنظيمي الذي يتضمن بدوره عناصر كثيرة أخرى كالحوافز والأجور والاتصالات وعلاقات الرؤساء والزملاء والتنافس والثقة والمسؤولية وأخيراً نوع التغيرات التي حدثت على كل من العناصر السابقة.

ثانياً: تحليل العمل: يهدف إلى تحديد نوع المهارات والمعلومات والاتجاهات المطلوبة لإتمام العمل للمعايير التي تقاس بها درجة تحصيل الفرد لهذه المتطلبات، ويتم ذلك بدراسة وتحليل مجموعة من العناصر هي: التوصيف الوظيفي المعمول به، ومواصفات شاغل الوظيفة، أهداف الوظيفة، ومجالات النتائج ومعدلات الأداء، والتغيرات أو التعديلات التي تطرأ على هذه العناصر.

ثالثاً: تحليل الفرد: يهدف إلى التعرف على نوع المعلومات والمهارات والاتجاهات التي يلزم شاغل الوظيفة لكي يطور أداءه ويرفع إنتاجيته ويشبع دوافعه الوظيفية والشخصية، ويقوم مسئول التدريب لذلك بدراسة المواصفات الوظيفية للفرد - مؤهله وخبرته ومهاراته - والخصائص الشخصية التي يتمتع بها مثل اتجاهاته ودوافعه واستعداده للتعلم وحاجاته التي يطمح في إشباعها وربما ذكائه، بالإضافة إلى العمر والجنس والصحة العامة، وكذلك الجانب السلوكي للموظف باعتباره عضواً في جماعة عمل، أي علاقاته مع الآخرين ودرجة انسجامه وتفاعله واستعداده للتعاون (السكارنة، ٢٠٠٩م، ص ٩٨-١٠٠).

وحدد توفيق أربعة طرق أساسية لتحديد الاحتياجات التدريبية، وهي كما يلي:

١- تحليل الأداء: **Performance Analysis** يقوم مدير التدريب بتحليل الاحتياجات من خلال تحديد مخرج العمل أو الوظيفة المرغوبة ثم يحدد المهام المطلوبة لكل مخرج وظيفة وأخيراً يحدد المعرفة والمهارة التي كانت مطلوبة لأداء مختلف المهام، ويحدد هذه الطريقة أيضاً عوامل الأداء الأخرى مثل: النتائج والتغذية العكسية.

٢- تحليل المهمة: **Task Analysis** في هذه الطريقة يبدأ المدير بتحديد المهام التي يؤديها الموظف وبعد ذلك التأكيد على المعرفة والمهارة التي كانت مطلوبة لتحقيق الأداء الناجح لتلك المهام، وتركز هذه الطريقة على تحليل الاحتياجات على المخرج ولا يرتبط مباشرة بأداء الوظيفة أو عوامل الأداء الأخرى.

٣- دراسة المقدرة والكفاءة: **Competency Study** يبدأ المدير بتحديد ما يعتقد أنه الخبراء بخصوص القدرات والإمكانات المتوافرة لدى المشرف (مهارات التحليل-مهارات التنظيم. إلخ) ثم التركيز على المعرفة والمهارة التي كانت مطلوبة لامتلاك تلك القدرات والإمكانات أو للكشف عنها، وهذا المدخل لا يربط بشكل مباشر بين التدريب والأداء.

٤- مسح الاحتياجات التدريبية: **Training Need Survey** تعد هذه الطريقة مباشرة وصريحة حيث يقوم فيها المدير بدراسة ومسح مدى معين من المصادر المعلومة للوظيفة ويستفسر عن التدريب الذي يطلبه الموظفون أو يعتقدون بنفعه وفائدته، وهو يعتبر من

قبيل استطلاعات الرأي، وتتميز هذه الطريقة بالسرعة النسبية (توفيق، ٢٠٠٢م. ص ١٠٩-١١١).

### المحور الثاني: المعوقون وخدمات المكتبات والمعلومات:

#### مفهوم الإعاقة:

الإعاقة هي "العلة المزمنة التي تؤثر على قدرات الشخص جسدياً أو نفسياً فيصبح نتيجة لذلك غير قادر على أن يتنافس بكفاءة مع أقرانه الأسوياء" (رمضان، ١٩٩٠م، ص ١٩٧).

ويعرف القريوتي وآخرون الإعاقة بأنها "حالة تشير إلى عدم قدرة الفرد المصاب بعجز ما، على تحقيق تفاعل مثمر مع البيئة الاجتماعية أو الطبيعية المحيطة، أسوة بأفراد المجتمع الآخرين المكافئين له في العمر والجنس" (القريوتي وآخرون، ٢٠٠١م، ص ٢٠).

ويعرف الموسى مصطلح المعوقون بأنهم: "فئة من الفئات الخاصة، أو من ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد عرف نظام رعاية المعوقين المعاق بأنه "كل شخص مصاب بقصور كلي أو جزئي بشكل مستقر في قدراته الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية، إلى المدى الذي يقلل من إمكانية تلبية متطلباته العادية في ظروف أمثاله من غير المعوقين" (الموسى، ٢٠٠٨م-ص ٢٦).

إذاً فمصطلح الإعاقة يطلق على الأشخاص الذين لديهم خلل في قدراتهم الجسمية والنفسية والعقلية يعيقهم عن الاستفادة من خدمات المكتبات والمعلومات المقدمة للأشخاص الأسوياء مما يلزم الجهات المسؤولة بتقديم الإجراءات والوسائل المناسبة لهم لمساعدتهم على الاستفادة من هذه الخدمات ويشمل هذا المفهوم المكفوفين وضعاف البصر والصم وضعاف السمع والمشلولين ومبتوري الأطراف.... الخ.

#### أنواع الإعاقة:

سوف تقتصر الباحثة على ذكر أنواع الإعاقة التي تحظى بالدراسة وهي:

- الإعاقة البصرية.
- الإعاقة السمعية.
- الإعاقة الجسدية.

#### تعريف الإعاقة البصرية:

تعرف فاطمة النوايسة الإعاقة البصرية بأنها "حالة يفقد الفرد فيها المقدرة على استخدام حاسة البصر بفعالية بما يؤثر سلباً في أداءه ونموه" (النوايسة، ٢٠١١م، ص ١٣٦).

وينقسم المعوقين بصرياً إلى فئتين وهما:

- المكفوفون.
- ضعاف البصر.

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

يعرف الشيخ الشخص الكفيف بأنه "ذلك الشخص الذي لا يستطيع أن يبصر إطلاقاً".

أما ضعيف البصر "فهو الذي تقع حدته البصرية بين ٧٠/٢٠ و ٢٠٠/٢٠ حسب مقياس لوحة سنلن وذلك بالنسبة للعين الأحسن وبعد تقديم الخدمات الطبية والمساعدات البصرية" (الشيخ، ٢٠٠٨م، ص ٧٤-٨٠).

أما التعريف التربوي للكفيف بأنه "ذلك الشخص الذي لا يستطيع أن يقرأ أو يكتب إلا بطريقة برايل" (الروسان، ٢٠٠١م، ص ١٥١).

ويشير التعريف القانوني إلى أن الشخص الكفيف من وجهة نظر الأطباء هو "ذلك الشخص الذي لا تزيد حدة إبصاره عن ٢٠٠/٢٠ قدم في أحسن العينين أو حتى في استعمال النظارة الطبية".

أما ضعيف البصر "فهو الذي يستطيع أن يقرأ الكلمات المكتوبة بحروف مكبرة أو باستخدام النظارة الطبية أو أي وسيلة تكبير" (القمش والمعاطة، ٢٠٠٧م، ص ١١٢-١١٣).

#### تعريف الإعاقة السمعية:

تعرف فاطمة النوايسة الإعاقة السمعية بأنها "تلك المشكلات التي تحول دون أن يقوم الجهاز السمعي عند الفرد بوظائفه أو تقلل من قدرة الفرد على سماع الأصوات المختلفة" (النوايسة، ٢٠١١م، ص ١٥٢).

ينقسم ذوو الإعاقة السمعية إلى فئتين رئيسيتين، هما:

- الصم.
- ضعاف السمع.

يعرف الجوالدة الصمم بأنه "درجة من فقدان السمع تزيد عن (٧٠) ديسبل للفرد تحول دون اعتماده على حاسة السمع في فهم الكلام باستخدام السماعات أو بدونها".

أما مصطلح ضعف السمع يشير إلى "درجة من فقدان السمع تزيد عن (٣٥) ديسبل وتقل عن (٧٠) تجعل الفرد يعاني من صعوبات في فهم الكلام باستخدام حاسة السمع فقط باستخدام السماعات أو بدونها" (الجوالدة، ٢٠١٢م، ص ٣٣).

أما عبد الحميد فيرى أن الصمم "هم من ليست لديهم القدرة على السمع أو فهم لغة الحديث ولو بمساعدات خاصة للسمع".

أما ضعاف السمع "فهم الذين لديهم ضعف نسبي في حاسة السمع فيحتاجون بعض التكيفات الخاصة حيث يمكنهم استخدام حاسة السمع في فهم لغة الحديث وغالباً ما يكون ذلك من خلال الأجهزة المساعدة على السمع" (عبد الحميد، ٢٠٠٣م، ص ٢٤٨).

#### الإعاقة الجسدية:

يرى الشيخ أن الإعاقة الجسدية "هي ما يتصل بالعجز في وظيفة الأعضاء الداخلية للجسم سواء كانت أعضاء متصلة بالحركة كالأطراف أو المفاصل أو أعضاء

متصلة بعملية الحياة البيولوجية كالقلب والرئتين والكليتين. .... إلخ" (الشيخ، ٢٠٠٨م، ص ٢٨).

ويعرف patton المعوقون جسمياً وصحياً بأنهم "هم تلك الفئة من الأفراد الذين يتشكل لديهم عائق يحرمهم من القدرة على القيام بوظائفهم الجسمية والحركية بشكل عادي، ويقصد بالعائق هنا أي إصابة سواءً كانت بسيطة أو شديدة تصيب الجهاز العصبي المركزي أو الهيكل العظمي أو العضلات أو الإصابات الصحية" (القيوتي وآخرون، ٢٠٠١م، ص ١٤١).

وهناك من يعرفها بأنها "قصور وظيفي أو خلل عضوي موضوعي يؤثر على أداء الفرد في ظروف معينة ويحتاج إلى تدخل علاجي أو حتى تعديلات في البيئة" (آل درعان وأبو الحسن، ٢٠٠٨م، ص ٤٨).

ومما سبق يتضح أن كل نوع من أنواع الإعاقات المذكورة سواءً كانت إعاقة بصرية أو إعاقة سمعية أو إعاقة جسدية ليست لديهم القدرة على الاستفادة من أغلب الخدمات المتاحة في المكتبات فلكل منهم حاجاته من المعلومات والاتصالات، والتي يمكن لأمين المكتبة تليبيتها من خلال التنسيق المحكم والتخطيط المثمر والتعاون مع مختلف موارد المجتمع.

نبذه عن معاهد وبرامج المعوقين في المملكة العربية السعودية:

سوف نستعرض فيما يلي المعاهد والبرامج التي تناولتها هذه الدراسة، وهي كما

يلي:

المعاهد التابعة لوزارة التربية والتعليم:

أولاً: معاهد وبرامج العوق البصري:

تم إنشاء إدارة العوق البصري عام ١٣٩٤هـ وهي تقوم بالإعداد والتخطيط لمعاهد وبرامج المكفوفين وضعاف البصر ومتابعة تنفيذها، وتضم هذه المعاهد والبرامج:

١. معاهد النور للمكفوفين: تقوم هذه المعاهد بتقديم التعليم للمكفوفين في المراحل الدراسية الثلاث (ابتدائي ومتوسط وثانوي)، وتطبق عليهم مناهج وكتب التعليم العام مع إدخال بعض التعديلات عليها لتناسب مع خصائص العوق البصري وإمكانيات الطباعة بخط برايل.

٢. برامج المعوقين بصرياً في مدارس التعليم العام: في عام ١٤٢١هـ قامت إدارة العوق البصري بإلحاق عدد من طلاب المرحلة الثانوية بمعهد النور بالإحساء بإحدى ثانويات التعليم العام، بحيث تمكن هؤلاء الطلاب من التعليم جنباً إلى جنب مع أقرانهم المبصرين، وبعد أن نجحت هذه التجربة تم التوسع فيها لجميع المراحل الدراسية (ابتدائي - متوسط - ثانوي).

٣. برنامج ضعاف البصر.

## ثانياً: معاهد وبرامج العوق السمعي:

١. معاهد الأمل للصم:

- كانت البداية لمعاهد الصم في العام ١٣٨٤هـ حينما تم اعتماد الخطة والمقررات الدراسية التي طبقت لأول معهدين للصم بالرياض.
٢. برامج المعوقين سمعياً في التعليم العام وتشمل:
- أ- برامج الفصول الملحقة بالمدارس العادية: بدأ العمل في هذه البرامج منذ عام ١٤١١هـ في مدينة سكاكا ثم عممت على باقي المناطق.
- ب- برامج ضعاف السمع في التعليم العام: تهدف إلى تقديم الخدمات لفئة ضعاف السمع داخل الفصل العادي.
- ج- برامج الفصول المسائية لمحو الأمية وتعليم الكبار الملحقة بمعاهد الأمل. تقدم الخدمة للصم البالغين الذين فاتتهم فرصة التعليم.
- د- برامج الفصول المسائية للمرحلة الثانوية بمعاهد الأمل: يقدم البرنامج للصم العاملين والذين لم يحصلوا على المرحلة الثانوية (أخرس، ٢٠٠٥م، ص ٢٢٨-٢٣١).

## ثالثاً: مراكز رعاية المعوقين التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية:

أ- مؤسسات رعاية الأطفال المشلولين:

تتبع لوزارة الشؤون الاجتماعية، تأسست أول مؤسسة لرعاية المشلولين في الرياض عام ١٣٩٧، وهي تختص بتقديم الرعاية الطبية والصحية والاجتماعية والنفسية والتعليمية للأطفال المشلولين ومن في حكمهم من المصابين بعاهات خلقية أو مرضية تعوقهم عن الحركة الطبيعية بهدف تنمية ما لديهم من قدرات وإعدادهم لتقبل إعاقاتهم والعمل من أجل تأهيلهم وتكيفهم اجتماعياً ونفسياً.

ب- مراكز الرعاية النهارية:

تعنى هذه المراكز بتقديم خدمات لحالات شديدي الإعاقة، وتقدم هذه المراكز برامج الرعاية والتأهيل المناسبة للمعوقين الذين تقل أعمارهم عن ١٥ سنة خلال ساعات النهار من علاج طبيعي ووظيفي وتدريب على مختلف المهارات الحياتية.

<http://mosa.gov.sa/portal/modules/smartsection/item.php?itemid=24>

الاهتمام بتدريب أمناء المكتبات للعمل مع ذوي الإعاقات في المملكة العربية السعودية:

اهتمت بعض المؤسسات في المملكة العربية السعودية بجانب تأهيل الاختصاصيين للعمل مع المعوقين في مجال المكتبات والمعلومات وذلك على النحو التالي:

- أ- أقام قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية حلقة دراسية عن الخدمات المكتبية للمعوقين خلال الفترة ٩-١٩ رجب ١٤٠٥هـ. وكان الهدف من إقامة هذه الحلقة هو:

- إبراز أهمية دور المكتبات بمختلف مستوياتها في خدمة المعوقين.
  - تأهيل أمناء مكتبات لديهم القدرة على خدمة فئة المعوقين.
  - جذب انتباه أقسام المكتبات في جامعات المملكة إلى أهمية خدمات المكتبات للمعوقين، وتضمين البرامج الدراسية بعض المواد الخاصة بهذه الفئة (السالم، ٢٠٠٠م، ص ١٣٣).
- ب- قسم علوم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك سعود يقدم مقرر بعنوان "خدمات المعلومات للفئات الخاصة" تم الموافقة عليها من قبل مجلس الكلية بتاريخ ١٧-٩-١٤٢٤هـ.

- ويهدف هذا المقرر إلى ما يلي:
  - معرفة وجود الفئات الخاصة في المجتمع.
  - التعرف على الأثر المتوقع من مؤسسات المعلومات في خدمة هذه الفئات.
  - المصاعب التي تحد من الخدمات المقدمة لهذه الفئات وكيفية التغلب عليها.
  - دراسة الاحتياجات المعلوماتية لهذه الفئات وتحليلها.
  - توفير المصادر المطبوعة والإلكترونية التي يمكن أن تخدم هذه الفئات.
  - القدرة على تصميم الخدمات الموجهة لهذه الفئات وتقديمها.
- [http://colleges.ksu.edu.sa/Arabic%20Colleges/Arts/DLIS/CourseDescriptions/lvls5n6/380\\_LIBR.pdf](http://colleges.ksu.edu.sa/Arabic%20Colleges/Arts/DLIS/CourseDescriptions/lvls5n6/380_LIBR.pdf)

- ج- دبلوم مراكز مصادر التعلم
- يقام دبلوم مراكز مصادر التعلم بالاتفاق بين وزارة التربية والتعليم ممثلة بإدارة التدريب التربوي والإبتعاث وبعض الجامعات السعودية يلتحق به مشرفي مراكز مصادر التعلم بوزارة التربية والتعليم وذلك وفقاً لضوابط وشروط معينة (<http://www.Saudi-teachers.com/vb/showthread.php?t=91260>)

وكان من ضمن المقررات التي تم تدريسها في فترة من الفترات في هذا الدبلوم مقرر بعنوان "مراكز مصادر التعلم وذوي الاحتياجات الخاصة" والذي يهدف إلى إلمام الاختصاصيين بسبل توظيف مراكز مصادر التعلم في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة (<http://www.tcr.edu.sa/tc/progs/deploma/masader.htm>).

مما لا شك فيه أن جميع الجهود المبذولة من قبل عدد من المؤسسات التربوية المهمة بمجال خدمات المكتبات والمعلومات للمعوقين في المملكة العربية السعودية تشكر عليها وتعتبر لبنة طيبة في هذا المجال، ولكن يجب أن لا نغفل عن حقيقة أن هناك عدد من الأبحاث التي تم إجرائها في المملكة أجمعت على أن هناك خلل في تأهيل العاملين في المكتبات في مجال خدمة المعوقين (لبان، ١٩٨٨م؛ قشقرقي، ١٩٨٩م؛ السالم، ٢٠٠٠م؛ السليمي، ٢٠٠٣م).

لذلك لا بد من أن تتضافر الجهود ويتم التعاون من قبل الجهات المعنية بالموضوع ممثلة في وزارة التربية والتعليم ووزارة العمل والشؤون الاجتماعية وأقسام المكتبات والمعلومات وأقسام التربية الخاصة في الجامعات السعودية، وذلك من أجل إعداد

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنظومة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

برامج خاصة تهدف إلى تأهيل أفراد متخصصين في مجال تقديم خدمات المكتبات والمعلومات للمستفيدين ذوي الإعاقات.

وتقترح هند لبنان برامج لتأهيل المكتبيين المتعاملين مع المعوقين في المملكة العربية السعودية، وهي على نوعين:  
النوع الأول:

برنامج خاص يلتحق به الأفراد الذين يعملون في المكتبات التي تقدم خدماتها للمعوقين، ويحتوي البرنامج على مواد تربوية ونفسية واجتماعية وأخرى مهنية في تخصص المكتبات على أن تكون مدة البرنامج فترة زمنية لا تقل عن سنة دراسية كاملة.  
النوع الثاني:

أن تنشئ بعض أقسام المكتبات في المملكة شعبة متخصصة للخدمات المكتبية للمعوقين يدرس فيها الطالب إضافة إلى مواد علوم المكتبات الأساسية مواد تتعلق بكافة الجوانب التي يحتاجها العمل مع المعوقين مثل: أوعية المعلومات الخاصة بهم، وكيفية الحصول عليها، واعدادها فنياً، بالإضافة إلى دراسة أقسام مواد أقسام التربية والاجتماع التي تعطي خلفية عن الإعاقة وأنواعها وطرق التعامل معها من الناحيتين النفسية والاجتماعية (لبنان، ١٩٨٨م، ص ٢٢٠).

واجبات أمين المكتبة الذي يتعامل مع المستفيدين ذوي الإعاقات:

هناك واجبات مهمة لملقاء على عاتق أمين المكتبة المسؤول عن الخدمات المقدمة للمستفيدين ذوي الإعاقات، وقد أشارت حنان فرج إلى عدد من الواجبات المطلوبة من أمين المكتبة الذي يتعامل مع الأطفال المعوقين، وهي كما يلي:

١. توفير القدر المناسب من الإرشاد لاستخدام المكتبة، بما يتلاءم إمكانياتهم وميولهم واهتماماتهم.
٢. تنويع الأنشطة المكتبية لتلائم احتياجات الأطفال المعوقين.
٣. التخطيط للمشاركة الفعالة للمتخصصين والمتطوعين لمساعدة الأطفال المعوقين.
٤. التعرف على كيفية استخدام الأجهزة والمعدات التي يستخدمها الأطفال المعوقين.
٥. تدريب الأطفال المعوقين على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.
٦. تقويم الأنشطة التي يمارسها الأطفال المعوقين.
٧. الاشتراك في الجهود المبذولة في مجال تعليم الأطفال المعوقين.
٨. استخدام التقويم الأصيل لتحديد احتياجات الأطفال وتخطيط خبرات التعلم في ضوء هذه الاحتياجات (٢٠٠٦م، ص ١٠٤-١٠٥).

كما حدد Bramley بعضاً من هذه الواجبات، وهي كما يلي:

١. التعرف الدائم باحتياجات أمناء المكتبات وعمل زيارات متتابعة للتأكد من وصول المواد الخاصة لخدمة احتياجات القراء.
٢. اختيار مجموعة الكتب الخاصة.
٣. عمل خطة جيدة للتأكد من استلام المعوقين للكتب وتزويدهم بها بصورة منتظمة.

٤. القيام بخدمات النشر وعمل اتصالات مع دور النشر المختلفة وتعريفهم بنوادي المعوقين ومراكز العناية الأصلية وبيوت العجزة والمسنين.
  ٥. إيجاد صلات وثيقة مع المكاتب وهيئات المتطوعين المسئولة عن تقديم خدمات للمعوقين والمسنين.
  ٦. مسؤولية الخدمات الإدارية ووضع الخطط للتصورات المستقبلية ودراسة الوضع المالي في الحاضر والمستقبل (لبان، ١٩٨٨م، ص ١٣٤).
- مصادر المعلومات المناسبة للإعاقة البصرية:

- مجموعة متنوعة من الكتب والمراجع مكتوبة بطريقة برايل البارزة ليتمكن المكفوفين من قراءتها.
  - مجموعة متنوعة من الكتب والمراجع مطبوعة ببنط كبير الحجم وألوان واضحة ليتمكن ضعاف البصر من قراءتها دون عناء.
  - مجموعة من الأجهزة والأوعية غير الورقية، مثل الراديو والمسجل وشرائط كاسيت والكمبيوتر وغيرها (شريف، ٢٠٠٤م، ص ٧٣-٨١).
- وذكرت ريا روبين أنه لا بد أن تشمل المواد على معلومات دقيقة وحديثة عن الإعاقة وقضايا الإعاقة والخدمات للمعوقين وأسره (Rhea Rubin، 2003، p3).
- الاحتياجات التدريبية المتعلقة بالتعرف على أساليب الاتصال المناسب لنوعية الإعاقة:

أول ما يتجه إليه التفكير في موضوع الاتصال بالأشخاص ذوي الإعاقات هو تحديد نوع الإعاقة حتى يمكن إعداد مادة الاتصال أو الأداة التي تحمل هذه المادة إلى هذا الشخص حيث أن المعوق بصرياً يحتاج إلى مادة من نوع خاص وأبرز أشكال المواد الاتصالية هي المادة المسموعة أو الملموسة التي تلائم استعداداته (يونس، ١٩٩١م، ص ٧٨).

أما أشكال الاتصال مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية هي:

#### • الاتصال الإيمائي:

يكون من خلال إيماءات أو حركات عضلية محددة في اليدين والذراعين لإرسال الرسائل التواصلية، ولا تتضمن استخدام أدوات أو معدات للتواصل ومن أمثلة الاتصال الإيمائي: لغة الإشارة، هز الرأس، تعبيرات الوجه، أبجدية الأصابع، التأشير.

#### • الاتصال البصري/البياني:

وهو يشمل استخدام لوحة تشتمل على صور أو رسومات أو رموز معينة يتم عرضها يدوياً بمساعدة الكمبيوتر أو أدوات الكترونية خاصة (حسين، ٢٠١٠م، ص ١١٩) ودعت دراسة أعدت حول احتياجات مجتمع ضعاف السمع من الخدمات المكتبية إلى ضرورة تنمية حساسية المكتبيين ومهاراتهم الاتصالية فيما يتعلق بالمستفيدين من ضعاف السمع (رايت وديفي، ١٩٩٧م، ص ١١٤).

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنظومة ....  
/ ابتهاج بنت علي الجعيد

وتقترح كلا من رايت وديفي إنشاء غرف صافية للهيئة العاملة لتعليم لغة الإشارة أو قراءة حركة الشفاه وأنه يجب إشراك أكثر من شخص في هذه البرامج ليتمكنوا من تعلم لغة الإشارة (رايت وديفي، ١٩٨٤م، ص ١٨).

### • الاحتياجات التدريبية المتعلقة بمهارات التعامل مع المستفيدين ذوي الإعاقات:

يؤكد كلاً من رجب والرواس مجموعة من الحقائق المتعلقة بالتعامل مع المعوقين التي ينبغي أن يدركها المكتبيون، منها:

١. المعوق فرد له الحق في استخدام المكتبة والحصول على المعلومات، وهو الحق الذي كفله له القانون.

٢. من الخطأ إظهار العواطف المبالغ فيها عند تقديم الخدمة، وتجنب كل ما من شأنه إشعار المعوق بأن هناك عطفاً خاصاً عليه بسبب عوقه، وتجنب النظر إلى عوقه كقاعدة للتعامل معه.

٣. أن أي برنامج لخدمات المعوقين لا معنى له إذا لم تتوافر المواقف الصحيحة من قبل المكتبيين تجاه المعوقين، والتي لا تتأتى إلا من خلال التدريب والتأهيل الخاص والاستعداد للعمل (رجب والرواس، ١٩٨٨م، ص ٢٧).

وهناك إرشادات عامة لكل من يتعامل مع المعوقين، والتي يمكن أن يستفيد منها أمناء المكتبات أثناء تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين ذوي الإعاقات:

#### إرشادات التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية:

١. التأكد من أن الشخص المعوق سمعياً ينظر إلى وجه المتكلم ويستمع إليه جيداً والتحدث معه عن قرب.

٢. التكلم أمامه بطريقة واضحة ومفهومة وليس بصوت مرتفع.

٣. عدم وجود مؤثرات صوتية كالتلفزيون والضجيج عند التحدث مع المعاق سمعياً (القمش، ٢٠٠٠م، ص ١٦٦).

#### إرشادات للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية:

١. الكفيف مثل أي شخص آخر لا يختلف عنك لذا عامله كما تعامل أي شخص بشكل طبيعي وبدون افتعال.

٢. لا تظهر له العطف الزائد والشفقة، وخاصة كلمة مسكين فهذه الكلمة تجعله يشعر كأنه عاجز حقاً.

٣. عند التقائك بكفيف لابد من تحيته ومصافحته عوضاً عن الابتسامة التي ترسم على شفئك لغيره.

٤. عندما تتحدث مع كفيف أعلمه أنك تتحدث إليه فهو لا يرى عينيك حتى يعرف أنك تتحدث إليه لذا ناده باسمه حتى يعرف أن الحديث موجه إليه.

٥. لا تحاول رفع صوتك عندما تتحدث مع الكفيف، بل اجعل حديثك معه مثل السوي تماماً لأن ارتفاع الصوت يؤذي ويؤدي إلى مضايقته.
  ٦. لا تشعر بالإحراج من استخدام كلمات تتعلق بالنظر مثل أنظر، هل رأيت، فهذه الكلمات لا تحرج الكفيف فهو يستخدمها في حديثه، ولا تتجنب استخدامها لأن ذلك سوف يحرجه.
  ٧. لا تشعر بالإحراج عند التحدث عن كف البصر وعن إعاقته، فهذا لا يضايقه لأنه قد اعتاد عليها وإنما عليك إتباع الأسلوب المناسب.
  ٨. إذا قابلت كفيف ومعه مرافق مبصر وكان الكفيف يريد شيئاً فلا تخاطب المرافق بما يريده الكفيف وإنما خاطب الكفيف نفسه فهو يستطيع التحدث عن نفسه والتعبير عما يريد.
  ٩. عند التحدث مع الكفيف عليك أن تستدير وتنظر باتجاهه وإن كان لا يراك، فهو يشعر ويعرف إن كنت تتحدث إليه من خلال اتجاه الصوت، كما أنه من غير اللائق التحدث إلى شخص مبصر دون النظر إليه، فإن ذلك ينطبق على الكفيف أيضاً.
  ١٠. لا تقدم الكثير من المساعدات للكفيف وخاصة في الحالات التي يمكنه القيام بالعمل بمفرده، فإنك إن فعلت تجعله عاجزاً عن القيام بأبسط الأفعال ومع مرور الزمن فإنه لن يستطيع الاعتماد على نفسه ويتكل على الآخرين.
  ١١. إذا قام الكفيف بأداء عمل بسيط معتمداً على نفسه، فلا تنظر إليه باستغراب وكأن عمله معجزه فإنك تعامله وقتها وكأنه طفل.
  ١٢. إذا أردت إرشاد الكفيف إلى شيء معين فلا تقل له هناك فهو لا يرى وإنما كن دقيقاً في الشرح وقل مثلاً: على يمينك على بعد ثلاثة أقدام.
  ١٣. عند تواجدك في مكان ما مع كفيف اشرح له ما يوجد حوله حتى تكون لديه فكرة عما يحيط به، تفادياً لما قد يقع إذا تحرك دون أن يكون على علم بما حوله.
  ١٤. لا تترك الأبواب نصف مفتوحة فإن ذلك يعرض الكفيف لخطر الاصطدام بها.
  ١٥. عند تقديمك شيئاً ما للكفيف لا تقل له خذ فهو لا يرى اتجاه يدك وموقعك، وبالتالي فإنك إما تصدر صوتاً بالشيء الذي تريد تقديمه له فيسمع الصوت ويعرف الموقع والاتجاه ويسهل عليه أخذه، وإما تقربه إلى يده حتى يلمس ويشعر به فيستطيع أخذه (القمش والمعايطة، ٢٠٠٦م، ص ١٣٤-١٣٦).
- إرشادات للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية:
- وضع كلاً من سكوت و آرتشر عدداً من الإرشادات للتعامل مع المستفيدين ذوي الإعاقة الحركية، وهي كما يلي:
- إذا كان هناك شخص مساعد لدفع الكرسي المتحرك، يكون الحديث مع المستفيد مباشرة لكن لا يُستبعد المساعد من المحادثة.

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنظومة....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

● إذا كانت المحادثة طويلة لابد من الجلوس وذلك لتبادل مستوى العين مع المستفيد.

● لا يتم دفع كرسي متحرك إلا عند طلب المساعدة.

● تقديم المساعدة مثل فتح الأبواب أو استرجاع المواد.

● ليس كل الأشخاص أصحاب الكراسي المتحركة أو مستخدمي العكازات في حاجة إلى المساعدة ولكن يجب أن يعرض عليهم ذلك بطريقة ودية

(Scott&Archer، 1996، p23).

● الاحتياجات التدريبية المتعلقة بالتعاون مع الجهات المختلفة المعنية بالإعاقة:

إن التعاون مع الجهات المختلفة المعنية بالإعاقة مهم جداً لأن ذلك يساهم في تقوية خدمات المكتبة وبرامجها، ومن الجهات التي يمكن للمكتبات أن تقيم علاقات تعاونية معها هي الجهات الحكومية، وذلك ب:

● تقديم المعلومات الضرورية لها.

● تزويدها بالعاملين غير المتفرغين الذين تكون المكتبة أحياناً في حاجة لهم.

● تحديد المناطق التي يمكن للمكتبة تقديم خدماتها فيها.

● تمويل بعض برامج المكتبة.

كما يمكنها أيضاً التعاون مع برامج إعداد الشباب، وبرامج التدريب المهني، وعلى المكتبة الاستفادة كثيراً من المعلومات التي تحصل عليها من المؤسسات الاجتماعية بشأن تحديد المحتاجين لخدماتها وأماكن تواجدهم (لبنان، ١٩٨٨م، ص١٢٦).

ويقترح كلاً من ايرفال ونلسن عدداً من الجهود التعاونية من أجل تحقيق التعاون مع المنظمات المعنية بالإعاقة، وهي كما يلي:

● دعوة رسمية للتعاون في مشاريع مختلفة.

● الاشتراك في لقاءات "العصف الذهني".

● التخطيط لإقامة أنشطة في المكتبة، على سبيل المثال:

● إقامة حملات ومعارض لإطلاع الجمهور حول الإعاقة.

● عقد اجتماعات أو مؤتمرات حول قضايا الإعاقة.

● عمل برامج ترفيهية للأطفال والبالغين ذوي الإعاقة.

● عقد اجتماعات منتظمة مع المنظمات والأفراد لمناقشة المبادرات المستقبلية.

● تعليمات للأشخاص ذوي الإعاقات على كيفية استخدام المكتبة وأجهزة الكمبيوتر ومعدات تقنية أخرى.

● الاشتراك في مشاريع التنمية.

● الاشتراك في وسائل الإعلام (Irvall &Nielsen, 2005. p 16).

## ● الاحتياجات التدريبية المتعلقة باختيار مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين ذوي الإعاقات:

بالرغم من سهولة تحديد مجتمع المكتبة المتخصصة لاحتياجاته إلا أن أمين المكتبة عند قيامه بالاختيار سوف يواجه صعوبات كثيرة، إذ أن القوائم التجارية العادية، والبيولوجرافيات المتخصصة، وقوائم الناشرين، لن تعينه على أداء هذه المهمة بشكل جيد لأنها تحتاج إلى مراجعات دائمة ومستمرة، ولأن المستفيدين من المكتبة المتخصصة يحتاجون إلى معلومات دقيقة ومركزة أو إلى أشكال محددة من أوعية المعلومات مثل: الأوعية التي تستخدم في مكتبات المكفوفين وهذا يعني أن أمين المكتبة لا يستطيع الاختيار بمفرده، ومن هنا يجب عليه التعاون مع المستفيدين في تحديد الاختيارات المناسبة لهم (سلامة، ١٩٩٧م، ص ٢٢٩).

## ● الاحتياجات المتعلقة بأساليب تنظيم المواد بطريقة منطقية تناسب المستفيدين ذوي الإعاقات:

### التصنيف:

يمكن تعريف التصنيف بأنه "ترتيب الأشياء المتشابهة في مجموعات متماثلة وفق خطة مرتكزة على أسس علمية سليمة" (البدوي، ٢٠٠٩م، ص ١١).

والتصنيف في اصطلاح علم المكتبات يعني "ترتيب المواد بحيث تكون جميع الكتب ذات الموضوع الواحد في مكان واحد على الرف وترتب هذه المواضيع ترتيباً هجائياً يتقدم فيها العام على الخاص وتقسّم المواضيع تقسيمات دقيقة بحيث تمنع تراحم الأرقام الكبيرة" (سليم، ٢٠٠٥م، ص ١٤١).

ويرى شريف أنه يجب توظيف التصنيف لكل نوع من أنواع الإعاقة فيمكن استخدام اللصق الملون في تكعيب الكتب فلغة الألوان محببة للصغار.

- ففي المكتبات الموجهة للصم وضعاف السمع فيتم التصنيف بلغة الإشارة مثال على ذلك: فقد قدمت مدرسة الأمل الثانوية بالمحلة الكبرى بمصر التصنيف بلغة الإشارة كالآتي:

٠٩٩-٠٠٠ المعارف العامة وإشارتها شخص يده مفتوحة ووجه اليد على نصف الجبهة الأيمن، وتشير تلك الإشارة إلى قدرة العقل على استيعاب جميع المعارف.

١٠٠-١٩٩ الفلسفة وإشارتها تبين أن إصبعي الوسطى والإبهام لليد اليمنى في منتصف الجبهة وتشير تلك الإشارة إلى الإنتاج الفكري الفلسفي.

- أما بالنسبة للمكتبات الموجهة للمكفوفين وضعاف البصر، فيراعى التالي:

١. تكتب البطاقات بالعربية أو الإنجليزية (إذا كان الكتاب باللغة الإنجليزية) ثم

تكتب على ورق شفاف بالحروف البارزة وتلصق على البطاقة حتى يمكن قراءتها عادياً للمبصرين وبطريقة برايل للمكفوفين.

٢. تكعيب الكتب والكتابة عليه بالكتابة العادية والبارزة معاً.

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنظومة....  
/ ابتهاج بنت علي الجعيد

٣. كتابة لوحة مرشدة للتصنيف بالكتابة العادية والبارزة معا (شريف، ٢٠٠٤م، ص ٩٤-٩٧).

### الفهرسة:

تعرف الفهرسة بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية المعلومات المختلفة من كتب ودوريات وتقارير وأفلام ومصغرات فلمية وخرائط واسطوانات وغيرها بهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستفيدين بأيسر الطرق وفي أقصر وقت (الناتوت، ٢٠٠٢م، ص ٢٤٧).

وتنقسم إلى نوعين، وهي:

- الفهرسة الوصفية: هي التي تهتم بوصف الشكل المادي لأوعية المعلومات، ليسهل التعرف عليها وتمييزها عن بعضها البعض.
- الفهرسة الموضوعية: تهتم بتحديد المحتوى الفكري أو الموضوعي لأوعية المعلومات، وتمثله برؤوس موضوعات أو أرقام تصنيف (سلامة، ١٩٩٧م، ص ٣٢٧).

وتقوم المكتبات التي تقدم خدماتها للمستفيدين ذوي الإعاقات بما يلي:

- فهرسة جميع المصادر المتوافرة وفق قواعد الفهرسة المناسبة.
- إعداد الفهارس المختلفة لهذه المصادر وهي: فهرسة المؤلفين، فهرسة العناوين، فهرسة الموضوعات.
- تنظيم الفهارس المختلفة والإشراف عليها.
- تدريب المستفيدين ذوي الإعاقات على كيفية استخدام الفهارس المختلفة للاسترجاع المعلومات المطلوبة، خاصة الفهارس الإلكترونية (حسين، ٢٠١٠م، ص ٢٢٦).

- البليوغرافيا:

كلمة بليوغرافيا Bibliography كلمة يونانية الأصل وتتكون من مقطعين بليو (Biblio) ومعناها كتاب، وجراف (graphy) وتعني وصف، ولهذا فإن أبسط تعريف للكلمة هو وصف الكتب (عليان والنجداوي، ٢٠٠١م، ص ٢٥٤).

وبشكل عام فإن تعريف البليوغرافيا هو أنها "علم صناعة الكتاب وفن سرد الانتاج الفكري ووصفه وتسجيله، وهي عبارة عن قوائم وصفية للإنتاج الفكري مرتبة وفق نظام معين" (عليان، ٢٠١٠م، ص ٢٢٤).

١. إعداد قوائم بليوجرافية مبسطة للتلاميذ مع تحويلها إلى لغة الإشارات للصم والحروف البارزة للمكفوفين.

٢. إعداد قوائم بما ورد حديثاً مع استخدام الإشارات للصم والحروف البارزة للمكفوفين.

٣. إعداد قوائم بليوجرافية تريبوية لخدمة الإعاقة (شريف، ٢٠٠٤م، ص ١٣٤)

## ● الاحتياجات المتعلقة بإعداد برامج لتدريب المستفيدين ذوي الإعاقات على استخدام المكتبة:

بعض المكتبات تولي اهتماماً كبيراً بإرشاد وتوجيه القارئ والباحث حيث يأتي إلى المكتبة وليست لديه فكرة واضحة عن كيفية الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة وأجهزتها ولذلك يصبح عبئاً على العاملين ويحتاج في كل مره إلى من يساعده فينبغي على أمين المكتبة والعاملين معه تدريب القارئ على كيفية استخدام الفهارس وكيف يصل إلى الكتاب على الرف وكيف يعرف طبيعة ترتيب المادة العلمية داخل المرجع الذي يستخدمه وبذلك يحقق أقصى استفادة من المكتبة بنفسه وبدون مساعدة الآخرين من العاملين في المكتبة (العلي، ٢٠٠٦، ص ٧٧).

ومن الشروط الواجب توافرها في أمين المكتبة الذي يتعامل مع المعوقين أن يوفر لهم القدر المناسب من الإرشاد لاستخدام المكتبة بما يتلاءم مع إمكانياتهم وميولهم واهتماماتهم (فرج، ٢٠٠٦م، ص ١٠٤).

ولأهمية ذلك فقد أوصت دراسة عبد المطلب وآخرون بالاهتمام بخدمة إرشاد الطلاب المعوقين بصرياً وسمعيّاً وتدريبهم على استخدام المكتبة (عبد المطلب وآخرون، ٢٠٠٤م، ص ٥٦).

## ● الاحتياجات التدريبية المتعلقة بتقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين ذوي الإعاقات:

الخدمة المرجعية تتراوح بين تقديم ردود سريعة وفورية على أسئلة أو استفسارات المستفيدين، وبين الردود الأكثر عمقاً وشمولاً والتي يتطلب إعدادها استشارة عدد كبير من مصادر المعلومات، كما يمكن أن تقدم المعلومات المطلوبة إلى المستفيد وترشده إلى المصادر التي يجد فيها المعلومات التي يريدها، وعلى ذلك يمكن القول بأن الخدمة المرجعية يتحدد مجالها في تقديم المعلومات المطلوبة أو الإرشاد إلى المصادر الملائمة والتوجيه والمساعدة على كيفية استخدامها واستخراج المعلومات منها (العلي، ٢٠٠٦م، ص ٧٩).

وهناك عدد من النقاط التي يجب مراعاتها أثناء تقديم المكتبات المدرسية الخدمة المرجعية للطلاب المعوقين، وهي كما يلي:

١. توفير المراجع الأساسية التي تخدم الطلاب والمعلمين مثل: القواميس والمعاجم اللغوية وحيدة اللغة كالقاموس المحيط ولسان العرب والمعجم الوسيط ومختار الصحاح والمصباح المنير والقواميس ثنائية اللغة أو متعددة اللغات كالقاموس العصري والمورد، وكذلك الموسوعات ودوائر المعارف العامة والمتخصصة مثل: الموسوعة العربية الميسرة ودائرة معارف الناشئين والموسوعة الذهبية والموسوعة الفلسفية ودائرة المعارف الطبية وغيرها.
٢. توفير خدمات المراجع والإجابة عن تساؤلات الطلاب، وتوفير الإجابات السليمة على كل تساؤل.

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنظفة ....  
/ ابتهاج بنت علي الجعيد

٣. إعداد قائمة ببليوجرافية بأسماء المراجع العامة والمتخصصة بالكتابة العادية والبارزة.
  ٤. توفير الكتب المطبوعة بحروف كبيرة، ووسائل إيضاح ملونة وواضحة تساعد ضعاف البصر على قراءتها.
  ٥. توفير بعض الكتب والمراجع المطبوعة بحروف بارزة والتي يستطيع الكفيف قراءتها باللمس.
  ٦. تحويل بعض الكتب العادية إلى طريقة برايل بواسطة المعلمين والمتخصصين في الطباعة بالحروف البارزة.
  ٧. أن يقوم أولياء الأمور والمعلمون وأخصائيو المكتبة بقراءة بعض المراجع على المكفوفين وتقديم خدمات القراءة والاستماع (شريف، ٢٠٠٤م، ص ١٦٤-١٦٥).
- الاحتياجات التدريبية المتعلقة بتقديم خدمة الإحاطة الجارية للمستفيدين ذوي الإعاقات:

تهدف خدمة الإحاطة الجارية إلى إعلام المستفيدين بصورة دورية بالمواد أو المعلومات الحديثة التي تقابل احتياجاتهم المعرفية، وتعرف هذه الخدمة بأنها نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثاً واختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد أو الجماعة، وتسجيلها حتى يمكن إرسال إخطارات للأفراد المستفيدين أو الجماعات محل الاهتمام (العلي، ٢٠٠٦م، ص ٨٢).

#### ● التخطيط لإقامة أنشطة خاصة بالمستفيدين ذوي الإعاقات:

هناك عدد من الأنشطة التي تقدمها المكتبات لجميع روادها، ومن هذه الأنشطة والبرامج ما هو موجه للطلاب المعوقين في المكتبات المدرسية وهي كما يلي:

١. المحاضرات: تقدم المكتبات المدرسية العديد من المحاضرات، ويقوم بالمحاضرة محاضر من المدرسة من المدرسة أو من خارجها، ويجب أن يراعي المحاضر مستوى ونوعية التلاميذ فيقدم الموضوع في أسلوب سهل ومبسط يفهمه التلاميذ من ذوي الاحتياجات، ويتناسب مع المستوى العقلي للمعاقين ومع اهتماماتهم وميولهم، مثل موضوعات الأمية والتلوث والطفل المعوق، ويجب أن يصاحب المحاضر ترجمة بلغة الإشارة والشفاه في مدارس الصم.
٢. الندوات: وهي عبارة عن اشترك أكثر من شخص في الحديث عن موضوع معين، ويجب أن تقدم موضوعات مناسبة للمعوقين بأسلوب سهل مبسط، مع ترجمة إلى لغة الشفاه والإشارات للصم وضعاف السمع، ومن أهم الموضوعات المقدمة لهم في هذا المجال:

- دور الأصم في العمل بالصناعات الصغيرة.
- دور الكفيف في التنمية الاقتصادية هل المعوق قوة هدم أو قوة بناء.
- واجب الأسرة نحو أبنائها المعوقين.
- كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

٣. الإذاعة المدرسية والصحافة والنشر: البرنامج الإذاعي لمكتبة المدرسة يجب أن يقدم معلومات مفيدة وسهلة وبسيطة تناسب نوعية الإعاقة وخاصة الفكرية والسمعية، كما يجب أن يصاحبها تعبير بلغة الشفاه والإشارات في مدارس الصم وضعاف السمع.

يجب أن يعد البرنامج الإذاعي تحت إشراف الأخصائي وتقديم جماعة أصدقاء المكتبة، ويشتمل على فقرات تربوية وتعليمية ومكتبية.

أما الصحافة فيجب إعداد مجلة حائط شهرية للمكتبة ومجلات للمناسبات والأحداث الجارية وأن يشارك الطلاب في إعدادها، ويجب استخدام الإشارات في الصحافة للصم وضعاف السمع، كما يجب استخدام الحروف البارزة مع الكتابة العادية لمدارس المكفوفين.

٤. المعارض والمسابقات: إن الاهتمام بالمعارض والمسابقات الثقافية من الأمور المهمة في الأنشطة الثقافية للمكتبات، فيمكن إعداد معرض للأوعية المكتبية للمناسبات المختلفة مثل معرض عن الطفل المعوق في يوم الطفل المعوق يتناول كتب الإعاقة وأنشطة الطلاب المعوقين، ويتضمن المعرض قوائم ببلوجرافية يتخللها الإشارات للصم، والكتابة البارزة للمكفوفين. وهناك أيضاً المسابقات السهلة والبسيطة بالإشارات والكتابة البارزة وتتم على مستوى الفصول والمدرسة (شريف، ٢٠٠٤م، ص ١٣٥-١٤٢).

#### ● الاحتياجات التدريبية المتعلقة بالتعرف على التقنيات الحديثة الخاصة بالمستفيدين ذوي الإعاقات:

هناك عدد من التقنيات الحديثة التي تساهم في تقديم خدمات مكتبية فعالة للأشخاص ذوي الإعاقات منها:

- الكمبيوتر: وهو عبارة عن آلة إلكترونية يمكن برمجتها لكي تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها، ويتميز بأنه يمكن استخدامه من قبل جميع فئات المستفيدين ذوي الإعاقات، كل حسب مستواه، قدراته، مهاراته (حسين، ٢٠١٠م، ص ٢٣٠).
- طابعات برايل: وهي عبارة عن طابعات تحول المادة المطبوعة بطريقة عادية إلى مطبوعة بلغة برايل من خلال برنامج للترجمة يزود به الحاسوب.
- الدائرة التلفزيونية المغلقة: وهي أدوات تعمل على تكبير المادة المرئية وعرضها على شاشة، مما يساعد المكفوفين ذوي قدرات بصرية وظيفية، ضعاف البصر على القراءة والكتابة بسهولة ووضوح (الخطيب، ٢٠٠٥م، ص ١٠٤-١٠٥).
- لوحة مفاتيح: حيث تتوفر أنواع عديدة من مفاتيح التشغيل معدلة لتناسب الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية وتشمل: أدوات تأشير يتم التحكم فيها بالفم أو بالرأس أو باليد، ويمكن تكييف لوحة المفاتيح إما بتوسيعها أو جعلها حساسة للمس، كذلك يمكن تشغيل جهاز الكمبيوتر بالكلام حيث أنه يستطيع التعرف على بضع مئات من الكلمات.

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

- أدوات قلب الصفحات: وهي أدوات إلكترونية أو يدوية تقلب صفحات الكتاب ويتحكم بها الشخص من خلال مفتاح تشغيل يحركه بذقته أو فمه (الخطيب، ٢٠٠٥م، ص ١٢٤-١٢٥).
- جهاز (Eye gaze): هذا الجهاز يمكن الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية الشديدة والذين لديهم القدرة على التحكم في حركة العين والرمش من تشغيل الحاسوب (السليمي، ٢٠٠٣م، ص ٣٦).
- جهاز (TDD): وهو جهاز هاتف خاص بالأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، يتضمن مقرنة تربط بين تيارين كهربائيين يسمحان للإشارة الصوتية بالمرور خلال الجهاز، فترسل وتستقبل من خلال ماكينات مختلفة، ولإجراء مكالمات هاتفية يقوم الفرد بطلب الرقم المطلوب ويفتح جهاز (TDD) ويضع المستقبل على المقرنة، والهاتف الذي يستقبل المكالمات يعطي ضوءاً يشير إلى وجود مكالمات هاتفية، ويقوم الشخص برفع المستقبل ويشغل الجهاز فتطبع المكالمات على رسالة وتطبع مرة أخرى على جهاز (TDD) (رايت وديفي، ١٩٨٤م، ص ١٥).
- الاحتياجات التدريبية المتعلقة بالتعرف على دور التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين ذوي الإعاقات:  
إن من أهم الآثار الإيجابية الخاصة بوضع التكنولوجيا الجديدة في متناول المعوقين، هي كما يلي:
  ١. تطوير مهارات تساعدهم في الاعتماد على أنفسهم في مواجهة حياتهم العملية.
  ٢. تحسين قدراتهم على الاتصال.
  ٣. الارتقاء بقدرتهم على الحركة والانتقال.
  ٤. زيادة فرص العمل المتاحة لهم بفضل تدريبهم ومساعدتهم في التكيف مع وظائفهم.
  ٥. تطوير مهاراتهم للحفاظ على سلامة صحتهم العقلية.
  ٦. تحسين التدابير الطبية المتعلقة بالسيطرة على الأمراض (القمش والمعايطة، ٢٠٠٦م، ص ٣٥٧).
- الاحتياجات التدريبية المتعلقة بالتعرف على مواصفات أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة مع المستفيدين ذوي الإعاقات:  
تقنية الحاسب الآلي الموجهة للمستفيدين ذوي الإعاقات البصرية تعتمد على عدد من الأجهزة الملحقة بها والتي تخضع لتعديلات تناسب طبيعة هذه الفئة من المستخدمين التي تعتمد على حواس السمع واللمس، وهي كما يلي:
  - شاشة العرض (Monitor): وتكون وظيفتها سماعية بالدرجة الأولى، ويكون جهاز إصدار الصوت أساسياً حيث يجب أن تكون وحدة التخاطب الصوتي متوافقة مع برامج قارئة الشاشة.

- لوحة المفاتيح (keyboard): تكون الأحرف والرموز مكتوبة على بعض أزرارها حسب طريقة برايل.
- الطابعة (Printer) هو عبارة عن جهاز تسجيل صوتي مع وجود جهاز طباعة ورقي.
- الفأرة (Mouse) لها تصميم خاص.
- سماعات خارجية أو سماعات رأس.
- الماسح الضوئي متوافق مع برنامج Open Book.
- كارت فاكس Fax Card للاتصال بالانترنت (حسين، ٢٠١٠، ص ٢٦٢).
- ويذكر سليمان الحد الأدنى لمواصفات أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وهي كما يلي:
  - معالج دقيق ماركة بنتيوم، يعمل بسرعة ٤٥٠ ميغاهرتز.
  - ذاكرة عشوائية RAM سعة ٦٤ ميغابايت.
  - قرص ثابت Hard Disk سعة ٨ جيجا بايت.
  - مشغل أقراص ليزر (CD-ROM) يعمل بسرعة X٣٢.
  - شاشة VGA ١٧ بوصة ملونة، وتعرض بكثافة نقطية ٨٠٠×٦٠٠.
  - كارت صوت (Creative 128).
  - سماعات خارجية أو سماعات رأس.
  - كارت فيديو بذاكرة ٢ ميغا بايت.
  - كارت فاكس Fax Card للاتصال بالانترنت.
  - لوحة عرض برايل Braille X - ٢٠ screen.
  - وحدة للتخاطب الصوتي المتوافقة مع برامج قارئة الشاشة.
  - طابعة برايل مزدوجة الصفحة من نوع Braillo-200 (٢٠٠ حرف في الثانية) (سليمان، ٢٠٠٦م، ص ٩٠).
- الاحتياجات المتعلقة بالتعرف على برامج الحاسب الآلي المستخدمة مع المستفيدين ذوي الإعاقات:

الحاسب الآلي يقدم برامج كثيرة جداً خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقات منها ما يهدف إلى مساعدة تعليم الكفيف عن طريق تحويل الكلام المكتوب إلى مسموع، كما تتوفر برامج عكسها حيث تترجم الكلام المسموع إلى نص مكتوب يخزن على الحاسب الآلي مما يجعله وسيلة للتعبير عن النفس للمعاقين سمعياً (حسين، ٢٠١٠، ص ٢٣١).

وسوف نتناول بعضاً من البرامج الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقات والمرتبطة بالحاسب الآلي فيما يلي:

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستخدمين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

- برنامج (إبصار) أنتجته شركة (صخر) وهو يتيح قراءة النصوص العربية والأجنبية آلياً بواسطة الكمبيوتر مما يساعد الكفيف على التعامل ببسر وسهولة مع الكمبيوتر وكذلك الانترنت.
- برنامج (Voice Type) لإعطاء الأوامر وتلقي النتائج عن طريق الصوت، وهو من إنتاج شركة (IBM).
- برنامج (ويمديا) متصفح للانترنت أنتجته شركة (كستمايز سوفت وير) مخصص للمكفوفين وضعاف البصر ويقوم بتحويل صفحات الشبكة الدولية إلى نصوص ثم يقوم بقراءتها صوتياً (عبد العظيم، ٢٠٠١، ص ٤٠٤).
- برنامج (Jaws) تيسير العمل بالنطق، ويمكن استخدام هذا البرنامج للكتب في مجموعة الخدمات المرجعية.
- برنامج (Omni-1000) يقوم بالمسح الضوئي للكتب والمجلات والصحف وقراءتها بصوت واضح.
- برنامج (zoom text) تقريب النصوص حيث يقوم بتكبير حجم الأحرف حسب طلب المستخدم وكأنه يمسك بعدسة مكبرة (السليمي، ٢٠٠٣، ص ٣٦-٣٨).
- برنامج (Kurzuail) وهذا البرنامج بدايته كانت عام ١٩٧٦ في صورة آلة لتحويل النص إلى صوت أشبه بالصوت الأدمي، ثم بعد ذلك تطور حتى وصل إلى القدرة على تلخيص النص وإضافة حواشي وهوامش أثناء استماع الكفيف إلى النص ويوجد به أيضا قاموس للمعاني ويساعد المستخدم في تصفح الانترنت وإيجاد الكتب والمراجع الإلكترونية

[http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=371:2009-07-15-10-04-10&catid=161:2009-05-20-10-01-08&Itemid=70](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=371:2009-07-15-10-04-10&catid=161:2009-05-20-10-01-08&Itemid=70)

- برنامج (هال الناطق) يقوم بقراءة الشاشة، ويدعم كل برامج أوفيس باللغتين العربية والإنجليزية، ويدعم Messenger MSN (سليمان، ٢٠٠٦، ص ٨٩).

- الاحتياجات المتعلقة بالتعرف على معايير اختيار التقنيات الخاصة بالمستخدمين ذوي الإعاقات:

ذكرت عائدة حسين أن هناك عوامل يجب مراعاتها عند اختيار برامج الحاسب الآلي للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، وهي كما يلي:

#### ١. العوامل التقنية:

- التوثيق.
- سهولة التشغيل.
- حفظ السجلات وإدارة المعلومات.
- الرسومات البيانية الفعالة.

- الوحدات العلاجية الداعمة.
- عروض الشاشة جيدة التصميم.
- ٢. العوامل المرتبطة بالمحتوى:
  - المطابقة بين البرمجية وأهداف البرنامج.
  - العروض الدقيقة الخالية من الأخطاء.
  - التسلسل الدقيق للمعلومات (حسين، ٢٠١٠، ص ٢٥٠).
- الاحتياجات المتعلقة بالتعرف على المبادئ الأساسية لصيانة وحفظ التقنيات الموجهة للمستخدمين ذوي الإعاقات:

يجب على المكتبات أن تعد أماكن لحفظ أوعيتها بعيداً عن الأتربة والحرارة والرطوبة، وتختلف طرق الحفظ من وعاء إلى آخر فمنها ما يحفظ في دواليب مفتوحة ومنها ما يحفظ في دواليب مغلقة، ومنها ما يحفظ في علب أو صناديق من المعدن أو البلاستيك كالشرائح وتحفظ الاسطوانات في غلافها الكرتوني عمودياً وليس أفقياً، وتحفظ الأفلام في علب معدنية أو بلاستيكية لتحفظها من الأتربة والرطوبة والتأكسد وترتب عمودياً في حوامل خاصة، وتحفظ أشرطة الفيديو بعيدة عن الحرارة وأشعة الشمس المباشرة والمجالات المغناطيسية والكهربائية، كما تحفظ المصغرات الفيلمية في دواليب وأدراج تحميها من الرطوبة والحرارة والأتربة والغبار (محمد، ٢٠٠٩م، ص ٥٤).

وانه مع توافر الأجهزة والتقنيات في مكتبة المكفوفين والمعوقين جسدياً التابعة لمكتبة الكونجرس، قامت بإنشاء قسم جديد وهو القسم الهندسي أو الفني الذي يقوم بصيانة الإنتاج المتوفر داخل المكتبة، وإدارة المواصفات الخاصة بجميع أجهزة الحاسب الآلي، وأجهزة معالجة الصوت، والشبكة الداخلية (عبد العظيم، ٢٠٠١م، ص ٤١١).
- الاحتياجات المتعلقة بتوظيف شبكة الإنترنت في تقديم خدمات للمستخدمين ذوي الإعاقات:

يعد الإنترنت من أهم التقنيات الحديثة في قطاع المكتبات ومراكز المعلومات التي تقدم خدماتها للأشخاص ذوي الإعاقات، حيث انه يتميز بما يلي:

  - مساعدة المعاق بصرياً وسمعيّاً وحركياً للاتصال بالعالم الخارجي للحصول على المعلومات من أي مكان.
  - يمكن الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة من الإطلاع على آخر الأبحاث والدراسات العلمية.
  - يساعد الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة على الإطلاع على آخر الإصدارات والمجلات والنشرات في شتى المجالات.
  - يقدم مواقع تتضمن برامج مفيدة للأشخاص ذوي الإعاقات ومنها تعليم لغة الإشارة للصم، وهناك مواقع موجهة للمكفوفين ممثل لغة برايل (حسين، ٢٠١٠، ص ٢٤١).

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

ولتحقيق الاستفادة من الانترنت للأشخاص ذوي الإعاقات فهناك عدة جهود من قبل المهتمين في هذا المجال من أبرزها ما قامت به منظمة الشبكة العنكبوتية الدولية WAI وهي منظمة تحاول تطويع الشبكة العنكبوتية للأشخاص ذوي الإعاقات من تطوير ثلاثة أدلة لإنشاء وثائق على الشبكة تكون ميسرة لاستخدام المعوقين، وهي كما يلي:

- إرشادات تيسير محتوى أو مضمون الشبكة.
  - قائمة بنقاط مراجعة لتطويع الشبكة.
  - إرشادات لتقنيات تطويع الشبكة.
- ويمكن أن يستفيد منها أمناء المكتبات لجعل مقتنيات المكتبات متوفرة للمعوقين على الانترنت (السليمي، ٢٠٠٣م، ص ٤٠).
- وينبغي أن يكون الموقع الإلكتروني للمكتبة متاح تماماً للأشخاص ذوي الإعاقات، ولذلك لابد من مراعاة النقاط التالية:
- جعل التصميم منطقي وسهل التنقل.
  - توفير برنامج لتكبير خط النص والمسافة بين السطور.
  - تجنب الأطر والجداول.
  - استخدام القياسات النسبية للنص.
  - مرافقة الصوت مع النص (Irvall&Nielsen، 2005، p15).
- الاحتياجات التدريبية المتعلقة بالتعرف على معايير الأمن والسلامة لحماية المستفيدين ذوي الإعاقات:

يمكن تجنب الكثير من الحوادث من خلال تعريف المعوقين بأماكن وتفصيل المكتبة مع مراعاة تكرار التعريف مراراً خاصة إذا حدث أي تغيير أو تعديل في وضع المكتبة، يتطلب ذلك التعريف بالمخارج والطرق الخاصة في حالة الطوارئ، والتأكد من أن فتحات الأبواب كافية لمرور الكراسي المتحركة، وتمييز الطرق المؤدية على مخارج الطوارئ بعلامات جيدة تناسب المعوقين، كما ينبغي التأكد من أن تلك الأبواب تفتح بسهولة، والتدريب على استخدام أدوات السلامة كطفايات الحريق والسلالم، ولهذا يجب أن يكون المكان معداً بحيث يجعل من عملية إخلاء المعوقين سهلة وسريعة في حالات الطوارئ (لبان، ١٩٨٨م، ص ٢١٧-٢١٨).

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة: استخدمت الباحثة في الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع أمناء وأمينات مكتبات مراكز رعاية المعوقين التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية، وكذلك أمناء وأمينات مكتبات معاهد المعوقين والمدارس التي تضم برامج التربية الخاصة التابعتان لوزارة التربية والتعليم، بمنطقة مكة المكرمة للعام الدراسي ١٤٣٢/١٤٣٣هـ، والبالغ عددهم ثلاثة وخمسون أمين وأمينة مكتبة، وذلك وفقاً للإحصاءات الرسمية لوزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة.

## أداة الدراسة:

### ● خطوات بناء أداة الدراسة (الاستبانة):

اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، وتمثل الهدف من أداة الدراسة بما يلي: التعرف على الاحتياجات التدريبية التربوية، لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة، التعرف على الاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات، لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة، التعرف على الاحتياجات التدريبية المتعلقة بالتقنية، لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة.

### الصورة النهائية لأداة الدراسة:

أصبحت أداة الدراسة جاهزة في صورتها النهائية لقياس ما وضعت له بعد التعديل، وتكونت من محورين هما:

١. المحور الأول: وتضمن البيانات الأولية عن أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة المستقلة وهي: (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في العمل، الدورات التدريبية في مجال التعامل مع المعاقين).
٢. المحور الثاني: وأشتمل على مجالات الاستبانة وتكونت من (٣٧) فقرة، حيث تضمنت الاستبانة ثلاثة مجالات رئيسة تمثل المجال الأول في الاحتياجات التدريبية التربوية وتضمن (١٨) فقرة، أما المجال الثاني فتمثل في الاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات وتضمن (١٠) فقرات، أما المجال الثالث فتمثل في الاحتياجات التدريبية التقنية وتضمن (٩) فقرات، ويستجاب على مجالات أداة الدراسة وفق التدرج الخماسي (عالية جداً، عالية، متوسطة، ضعيفة، لا احتياجها)، ويمثلها الجدول التالي:

جدول (١) الصورة النهائية لأداة الدراسة

عدد الفقرات	مجالات أداة الدراسة
١٨	الاحتياجات التدريبية التربوية
١٠	الاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات
٩	الاحتياجات التدريبية التقنية
٣٧	إجمالي عدد الفقرات في الصورة الأولية

تم بعد ذلك عرض أداة الدراسة في صورتها النهائية على سعادة المشرف، حيث أبدى موافقته مشكوراً على مضمونها وأذن للباحثة بتطبيقها، وبهذا اكتسبت أداة الدراسة مصداقيتها، وأصبحت صالحة للتطبيق.

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

تم بعد ذلك طباعة أداة الدراسة، وإخراجها بصورة تلائم مستوى أمناء وأمينات المكتبات بمنطقة مكة المكرمة.

صدق أداة الدراسة:

أ. صدق المحتوى أو الصدق الظاهري:

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة، والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة من أساتذة جامعة أم القرى وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة نجران وجامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز وبلغ عددهم (١٤) محكماً، وطلب منهم دراسة الأداة، وإبداء رأيهم فيها من حيث: مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، وطلب إليهم النظر في مدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات، وشموليتها، وتنوع محتواها، أو أية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل، أو التغيير، أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً. وقامت الباحثة بدراسة ملاحظات المحكمين، واقتراحاتهم، وأجرت التعديلات في ضوء توصيات، وآراء هيئة التحكيم.

وقد اعتبرت الباحثة الأخذ بملاحظات المحكمين، وإجراء التعديلات المشار إليها أعلاه بمثابة الصدق الظاهري، وصدق المحتوى للأداة، واعتبرت الباحثة أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت له.

ب. صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي في كل مجال من مجالات أداة الدراسة، من خلال إيجاد مدى ارتباط كل مجال بالدرجة الكلية لجميع المجالات، والتأكد من عدم التداخل بينها، وتحققت الباحثة من ذلك بإيجاد معاملات الارتباط باستخدام معامل الارتباط بيرسون، والجدول (٢) يوضح ذلك.

جدول (٢) الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ومجالاتها

معامل الارتباط	مجالات أداة الدراسة
٠.٧٨٥ **	الاحتياجات التدريبية التربوية
٠.٧٦٩ **	الاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات
٠.٧٧٤ **	الاحتياجات التدريبية التقنية

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط لمجالات أداة الدراسة تراوحت بين (٠،٠) ، (٧٦٩ - ٠،٠) وجميعها تعد معاملات ارتباط مرتفعة، ويدل ذلك على قوة التماسك الداخلي لفقرات كل مجال من مجالات أداة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تم استخراج معامل ثبات أداة الدراسة بطريقة الفا كرونباخ ( Cronbach's alpha ) عن طريق حساب معادلة سبيرمان براون لكل مجال من المجالات، وبلغ الثبات

الكلية لأداة الدراسة (٠، ٨٨٣)، وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض لدراسة، كما تم استخراج معاملات الثبات لجميع المجالات، ويوضحها الجدول رقم (٣).  
جدول (٣) معاملات الثبات لمجالات أداة الدراسة

معامل الثبات	مجالات أداة الدراسة
٠.٩١٤	الاحتياجات التدريبية التربوية
٠.٨٧٥	الاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات
٠.٨٩٢	الاحتياجات التدريبية التقنية
٠.٨٨٣	الثبات الكلي

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الثبات مجالات أداة الدراسة تراوحت ما بين (٠.٨٧٥ - ٠.٩١٤)، وهي معاملات ثبات مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة، وتجدر الإشارة أن معاملات ثبات المقاييس المقننة يجب أن لا تقل عن (٠.٧٠) (عودة، ٢٠٠٢م، ص ٣٦٧).

#### تحديد درجة القطع:

إن درجة القطع هي النقطة التي إذا وصل إليها المفحوص فإنه يجتاز المقياس الذي استجاب عليه (منسي د.ت: ١٩٦). حيث يعتبر تحديد هذه الدرجة من الأمور الأساسية في بناء المقاييس التربوية، وهي على النحو التالي:

جدول (٤) يبين درجة القطع لكل مستوى من مستويات الاستجابة

م	المتوسط	التقدير
١	من ٤.٢٠ فأكثر	درجة عالية جداً
٢	من ٣.٤٠ إلى أقل من ٤.٢٠	درجة عالية
٣	من ٢.٦٠ إلى أقل من ٣.٤٠	درجة متوسطة
٤	من ١.٨٠ إلى أقل من ٢.٦٠	درجة ضعيفة
٥	أقل من ١.٨٠	درجة ضعيفة جداً

واعتبرت الباحثة أن المتوسطات في الجدول السابق ونسبها هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة، وذلك لمتوسط الاستجابة للفقرة أو المجال أو الدرجة الكلية.

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

### نتائج الدراسة ومناقشتها:

١- إجابة السؤال الأول ومناقشته: ينص السؤال الأول على: ما الاحتياجات التدريبية التربوية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة ؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات التي تمثل الاحتياجات التدريبية التربوية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة.

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية التربوية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	٦	التعرف على الخدمات التي يمكن تقديمها للمستفيدين ذوي الإعاقات	4.40	0.869	درجة عالية جداً
٢	٧	معرفة الاتجاهات الحديثة في مجال تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين ذوي الإعاقات	4.25	1.007	درجة عالية جداً
٣	٨	التعرف على الفروق الفردية بين المستفيدين ذوي الإعاقات لمراعاة ذلك أثناء تقديم الخدمة المكتبية لهم	4.25	1.007	درجة عالية جداً
٤	١٦	إتقان أساليب الاتصال الفعال المناسب لنوعية الإعاقة	4.15	1.036	درجة عالية
٥	٥	التعرف على حقوق المعوقين التي كفلتها الدولة والتشريعات الخاصة بهم	4.12	1.215	درجة عالية
٦	١٥	معرفة مصادر المعلومات التي تلبى احتياجات المستفيدين ذوي الإعاقات	4.12	1.078	درجة عالية
٧	٩	التعرف على الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين ذوي الإعاقات	4.10	0.975	درجة عالية
٨	١٧	تنمية مهارات التعامل مع المستفيدين ذوي الإعاقات	4.06	0.958	درجة عالية

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
٩	١٤	الإمام بأساليب علاج المشكلات التي قد تواجه العاملين في المكتبات أثناء تقديم الخدمات للمستفيدين ذوي الإعاقات	4.04	0.989	درجة عالية
١٠	٢	الإمام بأنواع الإعاقات والتميز بينها	3.96	1.204	درجة عالية
١١	١٣	الإمام بالمشكلات التي قد تواجه العاملين في المكتبات أثناء تقديم الخدمات للمستفيدين ذوي الإعاقات	3.96	1.102	درجة عالية
١٢	٤	معرفة المشكلات المتنوعة للمعوقين	3.90	1.089	درجة عالية
١٣	٣	معرفة الأسباب التي تؤدي للإعاقة	3.87	1.329	درجة عالية
١٤	١٠	معرفة كيفية إجراء المقابلات الشخصية مع المستفيدين ذوي الإعاقات لتلبية احتياجاتهم	3.87	1.253	درجة عالية
١٥	١٢	الإمام بمعايير المباني والتجهيزات المادية للمكتبة لتلائم المستفيدين ذوي الإعاقات	3.85	1.109	درجة عالية
١٦	١١	الإمام بأساليب تهيئة البيئة المكتبية لتناسب المستفيدين ذوي الإعاقات	3.83	1.232	درجة عالية
١٧	١٨	تنمية القدرة على التكيف مع المستفيدين ذوي الإعاقات بتكون علاقات إنسانية فعالة	3.77	1.198	درجة عالية
١٨	١	التعرف على مفهوم الإعاقة	3.71	1.304	درجة عالية
		المتوسط الإجمالي	4.01	1.109	درجة عالية

يتبين من الجدول رقم (٥) أن العبارات التي تعبر عن الاحتياجات التدريبية التربوية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة تراوحت متوسطاتها بين (٤.٤٠ - ٣.٧١) وفق مقياس التدرج

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
/ ابتهاج بنت علي الجعيد

الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٤.٠١) وانحراف معياري (١.١٠٩)، ووفقاً للمحك فإن مستوى الاحتياجات التدريبية التربوية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة كان بدرجة عالية، ويلاحظ ارتفاع جميع استجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات بدرجة عالية جداً وبدرجة عالية.

وجاءت جميع الاحتياجات التدريبية التربوية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة مرتفعة وترتيبها على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (٦)، بمتوسط بلغ (٤.٤٠) والتي تنص على: " التعرف على الخدمات التي يمكن تقديمها للمستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (٧)، بمتوسط بلغ (٤.٢٥) التي تنص على "معرفة الاتجاهات الحديثة في مجال تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة (٨)، بمتوسط بلغ (٤.٢٥) التي تنص على " التعرف على الفروق الفردية بين المستفيدين ذوي الإعاقات لمراعاة ذلك أثناء تقديم الخدمة المكتبية لهم"، واحتلت المرتبة الرابعة العبارة (١٦)، بمتوسط بلغ (٤.١٥) التي تنص على " إتقان أساليب الاتصال الفعال المناسب لنوعية الإعاقة"، واحتلت المرتبة الخامسة العبارة (٥)، بمتوسط بلغ (٤.١٢) التي تنص على "التعرف على حقوق المعوقين التي كفلتها الدولة والتشريعات الخاصة بهم"، واحتلت المرتبة السادسة العبارة (١٥)، بمتوسط بلغ (٤.١٢) التي تنص على "معرفة مصادر المعلومات التي تلبي احتياجات المستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة السابعة العبارة (٩)، بمتوسط بلغ (٤.١٠) التي تنص على " التعرف على الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة الثامنة العبارة (١٧)، بمتوسط بلغ (٤.٠٦) التي تنص على " تنمية مهارات التعامل مع المستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة التاسعة العبارة (١٤)، بمتوسط بلغ (٤.٠٤) التي تنص على " الإلمام بأساليب علاج المشكلات التي قد تواجه العاملين في المكتبات أثناء تقديم الخدمات للمستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة العاشرة العبارة (٢)، بمتوسط بلغ (٣.٩٦) التي تنص على "الإلمام بأنواع الإعاقات والتمييز بينها"، واحتلت المرتبة الحادية عشر العبارة (١٣)، بمتوسط بلغ (٣.٩٦) التي تنص على " الإلمام بالمشكلات التي قد تواجه العاملين في المكتبات أثناء تقديم الخدمات للمستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة الثانية عشر العبارة (٤)، بمتوسط بلغ (٣.٩٠) التي تنص على " معرفة المشكلات المتنوعة للمعوقين"، واحتلت المرتبة الثالثة عشر العبارة (٣)، بمتوسط بلغ (٣.٨٧) التي تنص على "معرفة الأسباب التي تؤدي للإعاقة"، واحتلت المرتبة الرابعة عشر العبارة (١٠)، بمتوسط بلغ (٣.٨٧) التي تنص على "معرفة كيفية إجراء المقابلات الشخصية مع المستفيدين ذوي الإعاقات لتلبية احتياجاتهم"، واحتلت المرتبة الخامسة عشر العبارة (١٢)، بمتوسط بلغ (٣.٨٥) التي تنص على " الإلمام بمعايير المباني والتجهيزات المادية للمكتبة لتلائم المستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة السادسة عشر العبارة (١١)، بمتوسط بلغ (٣.٨٣) التي تنص على "الإلمام بأساليب تهيئة البيئة

المكتبية لتناسب المستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة السابعة عشر العبارة (١٨)، بمتوسط بلغ (٣.٧٧) التي تنص على " تنمية القدرة على التكيف مع المستفيدين ذوي الإعاقات بتكون علاقات إنسانية فعّالة"، واحتلت المرتبة الثامنة عشر العبارة (١)، بمتوسط بلغ (٣.٧١) التي تنص على " التعرف على مفهوم الإعاقة".

وربما يعود السبب في ارتفاع جميع الاحتياجات التدريبية التربوية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين من ذوي الإعاقات إلى إدراك أفراد مجتمع الدراسة لأهمية الخدمات التي يمكن تقديمها لهذه الفئة والتعامل معها وارتفاع الاحتياجات التدريبية يدل على قلة معرفتهم بالاتجاهات الحديثة التي يمكن استخدامها لخدمة ذوي الإعاقات وكيفية التمييز بين الإعاقات والتواصل معهم وكيف يمكن تقديم المعلومات المناسبة لهم بالإضافة إلى أن أفراد مجتمع الدراسة نتيجة لقلّة الدورات التدريبية في مجال خدمة المعوقين كانت رغبتهم عالية في الحصول على التدريب على المشكلات التي يمكن أن تواجههم أثناء تقديم خدماتهم لذوي الإعاقات ومعرفة الإمكانيات التي لا بد من توفيقها في المكتبة لهذه الفئة من أجل إيجاد بيئة فعّالة تلبي جميع احتياجات ذوي الإعاقات على اختلاف أنواعهم.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة موراي (Murray.2000A) التي أشارت إلى ارتفاع مستوى الاحتياجات التدريبية التربوية لأمناء المكتبات وخاصة في مجال خدمة المعوقين.

كما تتفق هذه النتيجة بشكل عام مع النتائج التي توصلت إليها دراسة السالم (٢٠٠٠م) التي أشارت إلى وجود قصور لدى أمناء المكتبات وهذا يؤكد حاجتهم التدريبية التربوية في مجال خدمة المعوقين.

٢- إجابة السؤال الثاني ومناقشته: ينص السؤال الثاني على: ما الاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة ؟

ولإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات التي تمثل الاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة.

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	٢٣	إعداد برامج لتدريب المستفيدين ذوي الإعاقات على التعامل مع المكتبة ومرافقها	4.12	1.114	درجة عالية
٢	٢٤	إعداد برامج لتدريب المستفيدين ذوي الإعاقات على التعامل مع مصادر المعلومات المتنوعة	4.10	1.034	درجة عالية
٣	٢٢	إنتاج مصادر المعلومات الخاصة بالمستفيدين ذوي الإعاقات	4.04	1.028	درجة عالية
٤	٢٠	الإلمام بأسس اختيار مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين ذوي الإعاقات	3.92	0.947	درجة عالية
٥	٢١	التعرف على أساليب تنظيم المواد بطريقة منطقية تناسب المستفيدين ذوي الإعاقات	3.71	1.126	درجة عالية
٦	٢٧	إتقان عمليات التخطيط لإقامة أنشطة خاصة بالمستفيدين ذوي الإعاقات	3.71	1.091	درجة عالية
٧	١٩	التعاون مع الجهات المختلفة المعنية بالإعاقة	3.62	1.051	درجة عالية
٨	٢٨	إعداد نشرات موجهة للمستفيدين ذوي الإعاقات	3.58	1.126	درجة عالية
٩	٢٦	تقديم خدمة الإحاطة الجارية بما يتناسب مع طبيعة المستفيدين ذوي الإعاقات	3.52	1.057	درجة عالية
١٠	٢٥	تقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين ذوي الإعاقات	3.44	1.092	درجة عالية
		المتوسط الإجمالي	3.78	1.067	درجة عالية

يتبين من الجدول رقم (٦) أن العبارات التي تعبر عن الاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة تراوحت متوسطاتها بين (٤.١٢ - ٣.٤٤) وفق مقياس

الترج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٣.٧٨) وانحراف معياري (١.٠٦٧)، ووفقاً للمحك فإن مستوى الاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة كان بدرجة عالية، ويلاحظ ارتفاع جميع استجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات بدرجة عالية.

وجاءت جميع الاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة مرتفعة وترتيبها على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (٢٣)، بمتوسط بلغ (٤.١٢) والتي تنص على: "إعداد برامج لتدريب المستفيدين ذوي الإعاقات على التعامل مع المكتبة ومرافقها"، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (٢٤)، بمتوسط بلغ (٤.١٠) التي تنص على "إعداد برامج لتدريب المستفيدين ذوي الإعاقات على التعامل مع مصادر المعلومات المتنوعة"، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة (٢٢)، بمتوسط بلغ (٤.٠٤) التي تنص على "إنتاج مصادر المعلومات الخاصة بالمستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة الرابعة العبارة (٢٠)، بمتوسط بلغ (٣.٩٢) التي تنص على "الإلمام بأسس اختبار مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة الخامسة العبارة (٢١)، بمتوسط بلغ (٣.٧١) التي تنص على "التعرف على أساليب تنظيم المواد بطريقة منطقية تناسب المستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة السادسة العبارة (٢٧)، بمتوسط بلغ (٣.٧١) التي تنص على "إنقاذ عمليات التخطيط لإقامة أنشطة خاصة بالمستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة السابعة العبارة (١٩)، بمتوسط بلغ (٣.٦٢) التي تنص على "التعاون مع الجهات المختلفة المعنية بالإعاقة"، واحتلت المرتبة الثامنة العبارة (٢٨)، بمتوسط بلغ (٣.٥٨) التي تنص على "إعداد نشرات موجهة للمستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة التاسعة العبارة (٢٦)، بمتوسط بلغ (٣.٥٢) التي تنص على "تقديم خدمة الإحاطة الجارية بما يتناسب مع طبيعة المستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة العاشرة العبارة (٢٥)، بمتوسط بلغ (٣.٤٤) التي تنص على "تقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين ذوي الإعاقات".

وربما يعود السبب في ارتفاع الاحتياجات التدريبية في مجال خدمات المعلومات اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات إلى إدراك مجتمع الدراسة لأهمية البرامج التدريبية التي يمكن أن تزودهم بالمعلومات اللازمة لتحقيق خدمة ذوي الإعاقات والاستفادة من مرافق المكتبة ومصادر المعلومات المتنوعة وكيفية تقديمها لذوي الإعاقات الخاصة بالإضافة إلى تأكيد أفراد مجتمع الدراسة على حاجتهم التدريبية في التخطيط لإقامة أنشطة خاصة لذوي الإعاقات وكيفية تنظيم المواد بطريقة تناسبهم وتقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين ذوي الإعاقات بالإضافة إلى كيفية بناء جسور تواصل بين المكتبات والجهات المعنية بذوي الإعاقات.

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة موراي (Murray.2000A) التي أشارت إلى ارتفاع مستوى الاحتياجات التدريبية في جانب خدمات المعلومات لأمناء المكتبات وخاصة في مجال خدمة المعوقين.

كما تتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة السالم (٢٠٠٠م) التي أشارت إلى وجود قصور لدى أمناء المكتبات في عدد من الجوانب وهذا يؤكد حاجتهم التدريبية في مجال خدمة المعوقين.

٣- إجابة السؤال الثالث وتفسيره ومناقشته: ينص السؤال الثالث على: ما الاحتياجات التدريبية التقنية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات التي تمثل الاحتياجات التدريبية التقنية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة.

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتياجات التدريبية التقنية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	٣٠	معرفة دور التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين ذوي الإعاقات	4.37	0.864	درجة عالية جداً
٢	٢٩	التعرف على التقنيات الحديثة الخاصة بالمستفيدين ذوي الإعاقات	4.33	0.879	درجة عالية جداً
٣	٣١	القدرة على استخدام التقنيات الحديثة لخدمة المستفيدين ذوي الإعاقات	4.31	0.897	درجة عالية جداً
٤	٣٢	التعرف على مواصفات أجهزة الحاسب الآلي المناسبة للمستفيدين ذوي الإعاقات	4.23	1.041	درجة عالية جداً
٥	٣٦	توظيف شبكة الانترنت في تقديم خدمات للمستفيدين ذوي الإعاقات	4.23	1.022	درجة عالية جداً
٦	٣٣	التعرف على برامج الحاسب الآلي المستخدمة مع المستفيدين ذوي الإعاقات	4.21	1.054	درجة عالية جداً
٧	٣٤	التعرف على معايير اختيار التقنيات الخاصة بالمستفيدين ذوي الإعاقات	4.12	0.943	درجة عالية جداً

الترتيب	العبرة في المقياس	ترتيب العبرة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		الإعاقات			
٨	٣٧	التعرف على معايير الأمن والسلامة لحماية المستخدمين ذوي الإعاقات	4.10	1.071	درجة عالية
٩	٣٥	الإلمام بالمبادئ الأساسية لصيانة وحفظ التقنيات الموجهة للمستخدمين ذوي الإعاقات	3.98	1.000	درجة عالية
		المتوسط الإجمالي	4.21	0.975	درجة عالية

يتبين من الجدول رقم (٧) أن العبارات التي تعبر عن الاحتياجات التدريبية التقنية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستخدمين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة تراوحت متوسطاتها بين (٤.٣٧ - ٣.٩٨) وفق مقياس التدرج الخماسي الذي تم تحديده. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (٤.٢١) وانحراف معياري (٠.٩٧٥)، ووفقاً للمحك فإن مستوى الاحتياجات التدريبية التقنية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستخدمين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة كان بدرجة عالية جداً، ويلاحظ ارتفاع جميع استجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه، حيث جاءت العبارات بدرجة عالية جداً وبدرجة عالية.

وجاءت جميع الاحتياجات التدريبية التقنية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستخدمين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة مرتفعة وترتيبها على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبرة (٣٠)، بمتوسط بلغ (٤.٣٧) والتي تنص على: "معرفة دور التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المعلوماتية للمستخدمين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة الثانية العبرة (٢٩)، بمتوسط بلغ (٤.٣٣) التي تنص على "التعرف على التقنيات الحديثة الخاصة بالمستخدمين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة الثالثة العبرة (٣١)، بمتوسط بلغ (٤.٣١) التي تنص على " القدرة على استخدام التقنيات الحديثة لخدمة المستخدمين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة الرابعة العبرة (٣٢)، بمتوسط بلغ (٤.٢٣) التي تنص على " التعرف على مواصفات أجهزة الحاسب الآلي المناسبة للمستخدمين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة الخامسة العبرة (٣٦)، بمتوسط بلغ (٤.٢٣) التي تنص على " توظيف شبكة الإنترنت في تقديم خدمات للمستخدمين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة السادسة العبرة (٣٣)، بمتوسط بلغ (٤.٢١) التي تنص على "التعرف على برامج الحاسب الآلي المستخدمة مع المستخدمين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة السابعة العبرة (٣٤)، بمتوسط بلغ (٤.١٢) التي تنص على " التعرف على معايير اختيار التقنيات الخاصة بالمستخدمين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة الثامنة العبرة

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

(٣٧)، بمتوسط بلغ (٤.١٠) التي تنص على " التعرف على معايير الأمن والسلامة لحماية المستفيدين ذوي الإعاقات"، واحتلت المرتبة التاسعة العبارة (٣٥)، بمتوسط بلغ (٣.٩٨) التي تنص على " الإلمام بالمبادئ الأساسية لصيانة وحفظ التقنيات الموجهة للمستفيدين ذوي الإعاقات".

وربما يعود السبب في ارتفاع جميع الاحتياجات التقنية اللازمة لأمناء المكتبات لخدمة المستفيدين ذوي الإعاقات إلى وعي أفراد مجتمع الدراسة بأهمية معرفة التقنيات الحديثة التي يمكن الاستفادة منها لتسهيل حصول المستفيدين ذوي الإعاقات على الخدمات المعلوماتية أو توفير تقنيات حديثة خاصة يمكن استخدامها من قبل المستفيدين ذوي الإعاقات وكذلك الإلمام بصيانة وحفظ التقنيات الموجهة للمستفيدين ذوي الإعاقات، ولهذا كانت رغبتهم في التدريب على هذه التقنيات بدرجة كبيرة وربما هذه التقنيات لا تتوفر في جميع المكتبات بالإضافة إلى وجود قصور في تدريب أمناء وأمينات المكتبات على معايير الأمن والسلامة لحماية المستفيدين ذوي الإعاقات ولهذا جاء مستوى الاحتياج التقني للتدريب بدرجة عالية.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة موري (Murray.2000A) التي أشارت إلى ارتفاع مستوى الاحتياجات التدريبية لأمناء المكتبات وخاصة في مجال خدمة المعوقين.

كما تتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة السالم (٢٠٠٠م) التي أشارت إلى وجود قصور لدى أمناء المكتبات وهذا يؤكد حاجتهم التدريبية في مجال خدمة المعوقين.

وبعد أن عرضت الباحثة للمتوسطات الحسابية لجميع العبارات في كل محور من محاور الاحتياجات التدريبية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة، تم حساب المتوسطات الإجمالية ككل، والجدول (٨) يوضح ذلك.

جدول (٨) المتوسطات الحسابية الإجمالية والانحرافات المعيارية لمحاور الاحتياجات التدريبية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة

م	ترتيب الأبعاد تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	الاحتياجات التدريبية التقنية	4.21	0.975	درجة عالية جداً
٢	الاحتياجات التدريبية التربوية	4.01	1.109	درجة عالية
٣	جانب خدمات المعلومات	3.78	1.067	درجة عالية
	المتوسط الإجمالي	4.00	1.050	درجة عالية

يتبين من الجدول السابق رقم (٨) أن المستوى الإجمالي للاحتياجات التدريبية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة كان بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لها (٤.٠٠) وبانحراف معياري (١.٠٥٠)، ويلاحظ ارتفاع مستوى جميع محاور الاحتياجات التدريبية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة حيث جاء محور الاحتياجات التدريبية التقنية بدرجة عالية جداً وبقيّة المحاور بدرجة عالية، وهي على التوالي: احتلت المرتبة الأولى الاحتياجات التدريبية التقنية بمتوسط بلغ (٤.٢١)، يليها الاحتياجات التدريبية التربوية بمتوسط بلغ (٤.٠١)، يليها الاحتياجات في جانب خدمات المعلومات بمتوسط بلغ (٣.٧٨).

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة موراي (Murray.2000A) التي أشارت إلى ارتفاع مستوى الاحتياجات التدريبية لأمناء المكتبات في مجال خدمة المعوقين.

كما تتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة السالم (٢٠٠٠م) التي أشارت إلى وجود قصور في تدريب أمناء المكتبات وهذا يؤكد حاجتهم التدريبية في مجال خدمة المعوقين.

#### التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم عدد من التوصيات وهي كما يلي:

١. بناء وتصميم البرامج لتدريب أمناء وأمينات المكتبات على الكفايات اللازمة في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة مكة المكرمة، وذلك في المجالات التالية:
  - برامج تدريبية في المجال التربوي.
  - برامج تدريبية في مجال خدمات المعلومات.
  - برامج تدريبية في المجال التقني.
٢. ضرورة رفع كفايات أمناء وأمينات المكتبات بمنطقة مكة المكرمة ذوي المؤهل العلمي الأقل من خلال ابتعاثهم داخلياً لإكمال دراستهم لما للمؤهل التربوي من دور بارز في مستوى الأداء.
٣. ضرورة الاهتمام بتدريب الأمناء والأمينات غير المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات وإكسابهم المهارات اللازمة للتعامل مع المستفيدين ذوي الإعاقات.
٤. ضرورة الاهتمام بتدريب أمناء وأمينات المكتبات الذين يملكون خبرة أقل من ١٠ سنوات وإكسابهم المهارات اللازمة لخدمة المستفيدين ذوي الإعاقات مما يساعدهم على القيام بعملهم في المستقبل على أفضل وجه.

#### آليات التنفيذ:

١. ضرورة التعاون مع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات والكليات، وخاصة في أقسام الإدارة التربوية والتخطيط وتقنيات التعليم والمكتبات والمعلومات والتربية الخاصة

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

لإعطاء دورات تدريبية حول كيفية تدريب أمناء وأمينات المكتبات بمنطقة مكة المكرمة على تحقيق متطلبات خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات، وأن تأخذ الدورات صفة الاستمرارية والمتابعة الجادة.

٢. إقامة الندوات وحلقات النقاش وورش العمل لأمناء وأمينات المكتبات حتى يتم التواصل بينهم وبين المتخصصين من أساتذة الجامعات والمسؤولين في مجالات التربية الخاصة والمكتبات والإدارة التربوية.

٣. إرسال البعثات العلمية من أمناء وأمينات المكتبات للدول ذات التجارب في مجال تنمية القوى البشرية في المكتبات التي تقدم خدماتها للمعوقين.

٤. ضرورة قيام أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات السعودية بإدراج مقررات تتناول خدمات المكتبات والمعلومات للمعوقين. وأن تجمع هذه المقررات بين الجانب النظري والتطبيقي.

#### المقترحات:

لما كان ميدان البحث يفتقر إلى البحوث والدراسات التي تتناول موضوعات مماثلة لموضوع هذا البحث، وسعيًا إلى إثراء هذا الميدان بالبحوث ذات الصلة فإن الدراسة تقترح ما يلي:

- ١- توجيه طلبة الدراسات العليا في أقسام الإدارة التربوية والتخطيط في الجامعات السعودية، لإجراء مزيد من البحوث والدراسات النوعية حول تخطيط الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات بمختلف مناطق المملكة العربية السعودية.
- ٢- تبني تدريب أمناء وأمينات المكتبات بالمملكة العربية السعودية على كيفية التخطيط لحل المشكلات والمعوقات التي تحول دون خدمة المستفيدين من ذوي الإعاقات لاستخدام المكتبة من خلال الوسائل والتقنيات الحديثة.
- ٣- تصميم برامج متخصصة (برامج تدريبية، أنشطة تعليمية) في مجال خدمة المستفيدين من ذوي الإعاقات، في ضوء الاحتياجات الفعلية لأمناء المكتبات والتثبت من درجة صلاحيتها لاستخدامها في عمليات التدريب، وأن تأخذ صفة الاستمرارية بشكل يتواءم مع التطور القائم في الإدارة والتخطيط التربوي.
- ٤- القيام بدراسة تستهدف التعرف على الكفايات النوعية اللازمة لأمناء وأمينات المكتبات بالمملكة العربية السعودية في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات.
- ٥- تطبيق أداة الدراسة الحالية على مناطق تعليمية أخرى وفي محافظات أخرى من المملكة العربية السعودية.
- ٦- القيام بدراسة حول تنمية مهارات العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات التي تقدم خدماتها للمستفيدين ذوي الإعاقات.

## المراجع

### المراجع العربية:

- إبراهيم. خالد حسين. (٢٠٠٦م). تقدير الاحتياجات التدريبية لأمناء المكتبات العامة المصرية: دراسة تحليلية للطرق التقليدية وإمكانية تطبيق طرق حديثة. مجلة العربية ٣٠٠٠. سنة ٦. ع(٤). ص ١١-٤٨.
- أخرس. نائل محمد. (٢٠٠٥م). مدخل إلى التربية الخاصة. الرياض: مكتبة الرشد.
- آل درعان. علي بن محمد. أحمد صلاح الدين أبو الحسن. (٢٠٠٨م). الإدارة والإشراف في ميدان التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية. جدة: خوارزم العلمية.
- البدوي. حمدي عبد العليم. (٢٠٠٩م). دليلك إلى التصنيف العلمي للمكتبات. ط١. القاهرة: مؤسسة طيبة للطبع والنشر.
- توفيق. عبد الرحمن. (٢٠٠٢م). العملية التدريبية. ط٢. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك).
- توفيق. عبد الرحمن. (٢٠٠٦م). تحديد الاحتياجات التدريبية. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك).
- توفيق. عبد الرحمن. (د.ت). التدريب: الأصول والمبادئ العلمية. موسوعة التدريب والتنمية البشرية. ج١. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك).
- جامعة الملك سعود. توصيف مقرر دراسي بعنوان خدمات المعلومات للفئات الخاصة. [http://colleges.ksu.edu.sa/Arabic%20Colleges/Arts/DLIS/CourseDescriptions/lvls5n6/380\\_LIBR.pdf](http://colleges.ksu.edu.sa/Arabic%20Colleges/Arts/DLIS/CourseDescriptions/lvls5n6/380_LIBR.pdf)
- الجوالدة. فؤاد عيد. (٢٠١٢م). الإعاقة السمعية. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- حجازي.. (٢٠١٠م). التدريب في القرن الحادي والعشرين. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.
- حسين. عايدة فاروق. (٢٠١٠م). الوسائل السمعية في التربية الخاصة. ط١. الرياض. دار النشر الدولي.
- خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك). (٢٠٠٤م). إعداد المادة العلمية. إشراف: عبد الرحمن توفيق. ط٣. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك).
- الخطيب. جمال. (٢٠٠٥م). استخدامات التكنولوجيا في التربية الخاصة. ط١. عمان: دار وائل للنشر.
- خلف. فليح حسن. (٢٠٠٧م). اقتصاد المعرفة. اريد: عالم الكتب الحديث.
- رايت. كيت. ديفي جوديت. (١٩٨٤م). الخدمات المكتبية للمعاقين سمعياً؛ (نبيل غازي: مترجم). رسالة المكتبة. مج ١٩. ع(٤).
- رايت. كيت. ديفي جوديت. (١٩٩٧م). خدمات المكتبات والمعلومات للمعاقين؛ (أحمد علي تمرز: مترجم). الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- رمضان، السيد. (١٩٩٠م). إسهامات الخدمة الاجتماعية في رعاية الفئات الخاصة. الأسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- الروسان، فاروق. (٢٠٠١م). سيكولوجية الأطفال غير العاديين: مقدمة في التربية الخاصة. ط٥. عمان: دار الفكر للنشر.

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

الزبيدي. سالم أحمد. (١٩٩٧م). تصميم البرامج التدريبية. عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

زكروف. د. س. (١٩٨٢م). "مكتبات المكفوفين في الاتحاد السوفيتي". (كمال محمود شاهين: مترجم). مجلة اليونسكو للمعلومات والمكتبات والأرشيف. سنة ١٢. ع (٤٦). ص ٧٧-٨٥.

السالم. سالم محمد. (٢٠٠٠م). خدمات المعلومات المتاحة للمعوقين بصريا في المملكة العربية السعودية: دراسة نظرية وتطبيقية. الرياض: مركز الأمير سلمان لأبحاث الإعاقة.

السالم. سالم محمد. (١٤٢٣هـ). تطور حركة المكتبات والمعلومات في المملكة العربية السعودية في عهد خادم الحرمين الملك فهد بن عبد العزيز آل سعود. الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

السكارنة. بلال خلف. (٢٠٠٩م). التدريب الإداري. عمان: دار وائل للنشر.

سلامه. عبد الحافظ محمد. (١٩٩٧م). خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية. ط ١. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

سليم. صلاح فؤاد. (٢٠٠٥م). المكتبة المدرسية. ط ١. عمان: مكتبة المجتمع العربي.

سليمان. صبحي أحمد محمد. (٢٠٠٦م). مقرر مقترح في تكنولوجيا التعليم للفئات الخاصة للطلاب شعبة تكنولوجيا التعليم بكليات التربية النوعية. رسالة دكتوراه. جامعة المنوفية. كلية التربية النوعية. قسم مناهج وطرق تدريس.

السليمي. نهلة محمد. (٢٠٠٣م). واقع تقنيات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات الموجهة لذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. كلية العلوم الاجتماعية. قسم مكتبات ومعلومات.

شريف. محمد عبد الجواد. (٢٠٠٤م). المكتبات المدرسية في مدارس ذوي الاحتياجات الخاصة ومدارس الفصل الواحد. كفر الشيخ: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.

الشيخ. تاج السر عبدالله. (٢٠٠٨م). المعوقون. الرياض: مكتبة الرشد.

الصيرفي. محمد عبد الفتاح. (٢٠٠٩م). التدريب الإداري: الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج التدريبية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

طعاني. حسن أحمد. (٢٠٠٢م). التدريب: مفهومه. فعاليته. بناء البرامج التدريبية و تقويمها. عمان: دار الشروق للنشر و التوزيع.

طعاني. حسن أحمد. (٢٠٠٧م). التدريب الإداري المعاصر. ط ١. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عبد الحميد. كمال. (٢٠٠٣م). التدريس لذوي الاحتياجات الخاصة. القاهرة: عالم الكتب.

عبد الحميد، محمد. (٢٠٠٥م). أساليب البحث العلمي، القاهرة: عالم الكتب.

عبد العظيم. أحمد توفيق. (٢٠٠١م). استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات والمعلومات للمكفوفين. المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان: المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى وتقنيات وكفاءات متطورة. مج ١. الشارقة: جامعة الشارقة.

عبد المطلب. أحمد محمود. حمدي السيد عبد اللاه. عواطف محمد. (٢٠٠٤م). الخدمات المكتبية في مدارس المعوقين بصرياً ومدارس المعوقين سمعياً: دراسة تقييمية. مجلة التربية. كلية التربية سوهاج. ع ٢٠٤.

- عبد الهادي. محمد فتحي. (٢٠٠٣م). البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- عبد المعطي. حسن مصطفى. أبو قلة. السيد عبد الحميد. (٢٠٠٧م). مدخل إلى التربية الخاصة. ط١. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
- عبيدات، ذوقان. (٢٠٠٧م). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر.
- العريني. محسن السيد. (١٩٩٤م). التنمية المهنية للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات. ط١. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- العزاوي، نجم. (٢٠٠٦م). التدريب الإداري. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- العلي. أحمد عبد الله. ٢٠٠٦م. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- العلي. أحمد عبد الله. زين عبد الهادي. (٢٠٠٢م). المكتبة المدرسية: قضايا تربوية وتكنولوجية. مصر: ابيبيس. كوم للنشر والتوزيع.
- عليان. ربحي مصطفى. (٢٠٠٢م). إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. ط١. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عليان. ربحي مصطفى. (٢٠١٠م). خدمات المعلومات. ط١. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عليان. ربحي مصطفى. أمين النجدادي. (٢٠٠١م). مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. ط٢. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.
- عليان. ربحي مصطفى. حسن أحمد المومني. (٢٠٠٦م). المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. ط١. إربد: عالم الكتب الحديثة.
- عليوي. محمد. مجبل المالكي. (٢٠٠٧م). المكتبات النوعية: الوطنية. الجامعية. المتخصصة. العامة. المدرسية. عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
- عودة، أحمد سليمان. (٢٠٠٢). القياس والتقويم في العملية التدريسية، ط٢، الأردن: دار الأمل.
- الفايز. فايزة فايز عبد الله. (٢٠١٠م). مراكز مصادر التعلم والتكنولوجيا المساعدة للأطفال ذوي الإعاقة السمعية. ط١. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الفر. فاروق حمدي. (١٩٨٣م). "اتجاه الكفاءات والدور المستقبلي للمعلم في الوطن العربي". رسالة الخليج العربي. سنة ٥. ع (١٤). ص ٢٨٥ - ٣٠٦.
- فرج. حنان. (٢٠٠٦م). "الإسهامات المكتبية في تربية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة حالة". مجلة المكتبات والمعلومات العربية. سنة ٢٦. عدد ٣. ص ٨٩ - ١٢٨
- القيروتي. يوسف. عبد العزيز السرطاوي. جميل الصمادي. (٢٠٠١م). المدخل إلى التربية الخاصة. ط٢. دبي: دار القلم للنشر والتوزيع.
- قشقري. سارة عبد الرحيم. (١٩٨٩م). تخطيط خدمات المكتبات للمكفوفين في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك عبد العزيز. كلية الآداب. قسم مكتبات ومعلومات.
- القمش. مصطفى نوري. (٢٠٠٠م). الإعاقة السمعية واضطرابات النطق والكلام. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- القمش. مصطفى نوري. خليل عبد الرحمن المعايطه. (٢٠٠٧م). سيكولوجية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة: مقدمة في التربية الخاصة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الاحتياجات التدريبية لأمناء وأمينات المكتبات في مجال خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات بمنطقة ....  
أ/ ابتهاج بنت علي الجعيد

لجان. هند محمد علي. (١٩٨٨م). الخدمات المكتبية للمعاقين مع التركيز على واقعها والتخطيط لتطويرها في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. كلية العلوم الاجتماعية. قسم مكتبات ومعلومات.

محمد عبده. فاطمة الزهراء. (٢٠٠٦م). برمجيات المعاقين بصريا واستخدامها في المكتبات. (٩).

journal  
Cybrarians ع.  
[http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=371:2009-07-15-10-04-10&catid=161:2009-05-20-10-01-08&Itemid=70](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=371:2009-07-15-10-04-10&catid=161:2009-05-20-10-01-08&Itemid=70)

محمد. هاني. (٢٠٠٩م). المكتبات المدرسية الشاملة أو مراكز مصادر التعلم: مرشد علمي. ط١. كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع.

المغربي. شويخة سعد. (٢٠٠٨م). "الاحتياجات التدريبية لأمنيات المكتبات الأكاديمية بمؤسسات التعليم العالي في عصر تقنية المعلومات". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى. كلية التربية. قسم الإدارة التربوية والتخطيط.

منسي، محمد عبد الحليم. (د.ت): التقويم التربوي ومبادئ الإحصاء، الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.

الموسى. ناصر. "مصطلحات في التربية الخاصة بين التوضيح والتصحيح". مجلة عالمي. (١ع). ٢٦-٢٧. ٢٠٠٨م.

[www.msa.gov.ae/MSA/AR/.../AalamiMagazine/AalamiMagazine.pdf](http://www.msa.gov.ae/MSA/AR/.../AalamiMagazine/AalamiMagazine.pdf)

الموسى. ناصر. (٢٠٠٨م). مسيرة التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية من الغزل إلى الدمج. دبي: دار القلم للنشر والتوزيع.

النابودة. حسن محمد. محمد فاتح زغل (٢٠٠١م). علوم المكتبات: فهرسة- تصنيف- توثيق. العين: مركز زايد للتراث والتاريخ.

النوايسة. فاطمة عبد الرحيم. (٢٠١١م). ذوو الاحتياجات الخاصة: التعريف بهم وإرشادهم. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

الناوت. هلال. (٢٠٠٢م). المكتبة المدرسية المطورة. ط١. بيروت: دار النهضة العربية. وزارة الشؤون الاجتماعية. الإدارة العامة لرعاية المعوقين وتأهيلهم.

<http://mosa.gov.sa/portal/modules/smartsection/item.php?itemid=24>

ياغي. محمد عبد الفتاح. (١٩٨٨م). "أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية في فعالية البرامج التدريبية". المجلة العربية للتدريب. مجلد ٢. عدد ٤. ص ١٠-١٤.

يونس. أحمد السعيد. مصري عبد الحميد. (١٩٩١م). رعاية الطفل المعوق طبياً ونفسياً واجتماعياً. القاهرة: دار الفكر العربي.

المراجع الأجنبية:

- Canter. L.. Voytecki. K.. Zambone. A. & Jones. J. (2011). "School Librarians. The Forgotten Partners". Teaching Exceptional Children. Vol.43. No.3.
- Deines-Jones. Courtney. connie van fleet. (1996). Preparing Staff To Serve Patrons With Disabilities. New York: Neal-Schuman Publishers. INC.  
<http://www.infotoday.com/it2003/presentations/Rubin.pdf>
- Irvall. Birgitta. Gyda Skat Nielsen. (2005). Access to libraries for persons with disabilities- check list. The Hague. IFLA Headquarters. (IFLA professional reports: 89).
- Massis. Bruce Edward. (1996). Serving Print Disabled Library Patrons. Jefferson: McFarland & Company. Inc.. Publishers.
- Mulliken. A. & Atkins. A. (2009). "Academic Library Services for Users with Developmental Disabilities". Copyright Taylor & Francis Group. LLC
- Murray. J. (2000A). "The Training needs of School Library Staff For Service Delivery To Disabled Students". school libraries world wide. v6 n2
- Murray. J. (2000B). " How School Librarians Can Contribute to the Personal Growth of Students with Disabilities". Orana: Journal of School and Children's Librarianship. v36 n2 p5-11
- Rubin. Rhea Joyce. (2002). Serving People with Disabilities. ALA Preconference.[http://WWW.ala.org/ala/aboutala/offices/olos/outr eachresource/docs/people with disabilities.pdf](http://WWW.ala.org/ala/aboutala/offices/olos/outr eachresource/docs/people_with_disabilities.pdf)
- Rubin. Rhea Joyce. (2003). Usability and Disabilities.
- Scott.Wendy. Ann Archer. (1996). The Accessible Canadian Library II: A resource tool for libraries serving persons with disabilities. Ottawa: National Library of Canada.