واقع الخدمة المكتبية للمعاقين بصرياً بالمكتبة الوطنية الجزائرية –الحامة–

شقرة لينده
قسم علم المكتبات والتوثيق
جامعة الجزائر 2

المقدمة:

يمثل الاهتمام بفئة المعاقين بصرياً مؤشرا حضارياً لرقي الأمم والبلدان والمجتمعات، ذلك أن المنطلق الأساسي للرقي بهذه الفئة يرتكز على التكفل الذاتي والمستمر بها، فبقدر ما تتلقى من رعاية، بقدر ما يتحقق لديها الاعتماد على نفسها، ولقد أولت الكثير من البلدان المتقدمة أهمية خاصة بهذه الفئة من خلال رعايتها وإعدادها، فبرزت الحاجة إلى إيجاد مؤسسات تهتم بهذه الفئة خاصة بعد تزايد عددهم.

فأنشأت لذلك المؤسسات التربوية والثقافية وسمحت بظهور المنظمات والجمعيات الخاصة بهم، كما زودتها بالتشريعات والقوانين التي تنظمها وتنظم العلاقة القائمة بينها وبين فئة المعاقين بصرياً، باعتبارهم مواطنين لديهم نفس الحقوق مثلهم مثل باقي أفراد المجتمع.

وأدى ذلك إلى تطور الخدمات الخاصة بهذه الفئة لتنتقل إلى المكتبات باعتبارها مؤسسات ثقافية، تعليمية وتربوية فأصبحت مقصداً لهم ينهلون منها المعرفة بفضل مختلف مصادر المعلومات التي كانت توفرها لهم.

وبعض هذه المكتبات كانت تقدم جميع الخدمات التي تقدمها إلى الأصحاء، ولأن فئات خاصة من المعاقين يتعذّر عليها الحضور إلى المكتبة، عملت المكتبات العامة على التخطيط لكيفية الوصول إليهم في أماكن تواجدهم، وذلك من خلال تطوير سبل الوصول إليهم، أو بنقل هذه الخدمات إلى أماكن يمكنهم الوصول إليها. وهي بذلك رسخت مبدأ إتاحة المعلومات للجميع من ناحية، ومن ناحية أخرى رسخت التوجهات الديمقراطية بمفهومها العام وأبعادها الاقتصادية،

1. المقدمة:

تزداد أهمية المعلومات يوما بعد يوم نتيجة الزيادة الهائلة في إنتاجها، فقد أصبحت تلعب دورا هاما في مختلف مجالات الحياة، كما أصبحت عملية التحكم فيها والاستغلال الجيد لكمياتها المتزايدة والإلمام بما ينتج منها عملية صعبة ومعقدة وتحتاج لجهود كبيرة.

فالمعلومات العلمية هي المادة الأولية للبحوث والأعمال العلمية مهما كان مستواها، وهي أيضا نتائجها التي تحدد قيمتها.كما أن لطريقة استعمالها بشكل جيد والتمكن منه أثر مباشر على نتائج الدراسات وقيمتها. فوفرة المعلومات في الأعمال العلمية دون أن تكون موظفة بطريقة جيدة يؤثر سلبا عليها.

مثل هذه الأعمال العلمية شائع خلال مرحلة الدراسة الجامعية. كالبحوث والعروض التي يكلف الطلبة بإنجازها. والتي تعتبر أعمالا تدريبية على التعامل المنهجي مع المعلومات العلمية. كما يمكن أن يندرج ضمن هذا الإطار مذكرات التخرج وتقارير التربصات، التي يعدها طلبة السنوات النهائية بالجامعة. فهم في هذه المرحلة من الدراسة يتعاملون أكثر من أي وقت مضى مع المعلومات العلمية، ولطريقة تعاملهم اثر كبير في تحديد مستواهم وقدراتهم العلمية والمعرفية.

وتعتبر قدرة الطلبة الجامعيين على الفهم الجيد للمعلومات وتقييمها وإضافة طابعهم الشخصي ولمستهم الخاصة عليها قبل إعادة توظيفها في أعمالهم المختلفة، خاصة وهم في نهاية المرحلة ومقبلين على التخرج، مؤشرا على قدرتهم على التعامل مع المعلومات العلمية ، والتي تمكنهم من تحقيق نتائج علمية جيدة وإنجاز أعمال في المستوى، إن هم تمكنوا من التحكم فيها واكتسبوها وطوروها خلال دراستهم الجامعية.

و تأتي دراستنا للتعرف على قدرة التعامل مع المعلومات لدى طلبة السنوات النهائية بالجامعة، عند إعدادهم لأعمالهم وبحوثهم. والتي من المفروض أنهم اكتسبوها وطوروها خلال تكوينهم الجامعي.

من هذا الطرح تتبادر لأذهاننا مجموعة من التساؤلات، وهي:

قدرة الطلبة الجامعيين على التعامل مع المعلومات العلمية: دراسة ميدانية.

صحة عائشة عفاف بليمي
أستاذة مساعدة أ بقسم علم المكتبات والتوثيق
جامعة الجزائر 2

الملخص:

جاءت الدراسة للتعرف على قدرة طلبة السنوات النهائية بالجامعة الجزائرية على التعامل مع المعلومات العلمية. عرفنا المعلومات العلمية، خصائصها. ثم عرفنا القدرة على التعامل مع المعلومات وشرح أوجهها، والمتمثلة في القدرة على الفهم، التقييم وإضافة الجديد عند توظيف المعلومات. بإجراء الدراسة الميدانية وتحليل بياناتها، تبين أن قدرة الطلبة على التعامل مع المعلومات غير كافية، حيث أنهم يجدون صعوبة في تمكنهم من جميع أوجه هذه القدرة.

الكلمات المفتاحية:

المعلومات العلمية – الطلبة – قدرة التعامل – الفهم – التقييم – إضافة الجديد – الجزائر.

SUMMARY:

Our study aims at determining the capacity of the students in their final years, at the Algerian universities to cope with scientific information. We defined the scientific information, its characteristics. We also, defined the ability to cope with information, and explained its different aspects: the comprehension capacity, and the evaluation and creativity while using the information. After making the field study, we found that the students capacity to cope with the information is insufficient as they find it difficult to master the different aspects of this capacity

KEY-WORDS:

Scientific information - students- coping capacity- comprehension- evaluation- creativity- ALGERIA

4. الرغبة في أن يكون هذا البحث المتواضع عملاً مرجعياً في المستقبل لكل الدارسين والمهتمين بهذا النوع من الدراسات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة أساساً في أهمية الموضوع بحد ذاته، ذلك أن الخدمات المكتبية المقدمة للمنخرطين المعاقين بصرياً، تشكل مؤشراً يمكن من خلاله تحديد مدى كفاءة إدارة المكتبة والقائمين عليها في تقديم خدماتها اتجاه هذه الفئة، كما تعد هذه الدراسة الأولى التي تبحث في موضوع الخدمات المكتبية المقترحة على المنخرطين المعاقين بصرياً بالمكتبة الوطنية الجزائرية، وعليه يمكن أن تساهم في إثراء الإنتاج الفكري لأدبيات علم المكتبات والتوثيق، كما نأمل أن تضيف لرصيد المكتبة الجامعية معلومات قد تفيد الطلبة المقبلين على إعداد مثل هذه الدراسات أو أحد جوانبها المختلفة بشيء من التفصيل.

أهداف الدراسة:

* إبراز دور المكتبة الوطنية الجزائرية في إعداد المواطن القادر على امتلاك مفاتيح المعرفة دون تمييز بين معافى ومعاق، في حالة ما إذا توافرت على الإمكانيات والاستراتيجيات الكفيلة بتحقيق ذبك؛

* إبراز أهمية دمج المعوقين بصرياً في عملية الإشراف على الخدمات الخاصة بهذه الفئة من المنخرطين.

* معرفة الخدمات المقترحة على المنخرطين المعوقين بصرياً بالمكتبة الوطنية الجزائرية؛

* إبراز واقع الممارسة المهنية للمكتبيين، ودورهم في خدمة فئة المعاقين بصرياً؛

* التعرف على مختلف الصعوبات التي تعيق وصول المنخرطين المعاقين بصرياً إلى المكتبة الوطنية، وتعيق استفادتهم من الخدمات المقترحة عليهم؛

* معرفة مدى جاذبية وفعالية الخدمات المقترحة والتعرف عن بنائها بغرض شد الانتباه إلى مختلف المستويات والمراحل المشكلة للخدمات الخاصة بهذه الفئة؛

* التقرب من مختلف الفاعلين الحقيقيين غير المرئيين، والمسئولين على إعداد وتنظيم الخدمات الخاصة بهذه الفئة على مستوى المكتبة الوطنية، وإبراز جهودهم للواجهة. [1]

سؤال الإشكالية:

- ما هي الأسباب التي أدت إلى غياب المنخرطين المعاقين بصرياً عن جناح المكفوفين وضعيفي البصر؟

من خلال هذا التساؤل العام سوف نحاول الإجابة على مجموعة من التساؤلات ذات العلاقة المباشرة بالإشكالية العامة للدراسة وهي كالتالي.

2- تساؤلات الدراسة:

1. هل تعتمد إدارة المكتبة الوطنية الجزائرية على استراتيجية عامة لتخطيط وتنظيم ومتابعة الخدمات المقترحة لفئة المنخرطين المعاقين بصرياً؟

2. هل الإمكانات المادية المتوفرة بقاعة جناح المكفوفين كافية ومناسبة لخدمة المنخرطين المعاقين بصرياً؟

3. هل يوجد بقاعة المكفوفين عدد كافٍ من الموظفين المدربين على خدمة هذه الفئة من المنخرطين؟

4. هل تعتمد إدارة المكتبة الوطنية الجزائرية على استراتيجية اتصالية فعالة بغرض الترويج والتعريف بمختلف الخدمات المقترحة على المنخرطين المعاقين بصرياً؟

5. هل تواجه فئة المنخرطين المعاقين بصرياً صعوبات تعيق استفادتهم من الخدمات؟

[1]

وللإجابة على هذه التساؤلات، اعتمدنا على ثلاث فرضيات والتي نعتبرها إجابة مؤقتة لها، إلى حين ثبوتها أو نفيها بعد إجراء الدراسة الميدانية.

الفرضيات:

– إن نقص الإمكانيات المادية والكفاءات البشرية يؤدي إلى غياب المنخرطين المعاقين بصرياً عن قاعة جناح المكفوفين.

– إن نقص الخدمات المقترحة على المنخرطين المعاقين بصرياً يؤدي إلى غيابهم عن قاعة جناح المكفوفين.

– يواجه المنخرط المعاق بصرياً صعوبات، مما يؤدي إلى غيابه عن جناح المكفوفين.

منهجية البحث:

أردنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن حقيقة الأسباب المؤدية لغياب المنخرطين المعاقين بصرياً عن جناح المكفوفين، ولذلك استخدمنا منهج دراسة الحالة باعتباره المنهج المناسب لمثل هذه الدراسة فمنهج دراسة الحالة يركز على دراسة وحدة معينة سواء كان فرداً أو وحدة اجتماعية.

أسلوب البحث بالعينة:

وهو الأسلوب الذي اعتمدنا استخدامه في بحثنا هذا لاستحالة دراسة جميع أفراد المجتمع، نظراً لعدم تواجدهم بشكل منتظم بجناح المكفوفين، إضافة لتوفر التجانس في مجتمع البحث، بحيث يمكن للعينة أن تعبر عنه بكفاءة، كما أننا رغبنا في حصر الدراسة في عدد قليل يمكننا من جمع عدد كبير من البيانات وبأكثر تفصيل، خاصة وأننا لم نعثر على هذه المعلومات في التقارير والسجلات الإدارية للمكتبة الوطنية.

اختيار العينة وتحيد نوعها:

ولقد تم انتقاء العينة بشكل عمدي وهي بذلك عينة غير عشوائية، لأن إرادتنا تدخلت في اختيارها حسب ما يتناسب مع موضوع الدراسة، إذ لا يمكن اختيار عينة من فئة المنخرطين المبصرين. في حين أن موضوع الدراسة يخص فئة المنخرطين المعاقين بصرياً،و وصل عددهم إلى 40 منخرطاً، وبالتالي تعد هذه المجموعة العينة المعنية بهذه الدراسة. وتصنف في النوع المعروف بالعينة غير العشوائية العمدية، خاصة وأن العينة ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحاً على اعتبار أن العينة تتميز بالتجانس، كما أنها تتضمن خصائص كل المعاقين بصرياً أي كل المكفوفين وضعيفي البصر الذين يمثلون مجتمع الدراسة، وما دام المجتمع متجانسا، فإنه يمكننا أن نكتفي بالعدد المتوصل إليه.

الأداة المستخدمة:

كنا نرغب في استخدام الأدوات الخاصة بهذه الفئة عند دراستها، لكن ونظراً لغياب الدراسات التي درست أدوات البحث الخاصة بهذه الفئة اضطررنا إلى استخدام ما هو موجود من الأدوات المستخدمة في العلوم الاجتماعية خاصة وأن علم المكتبات جزء من العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قمنا باستخدام أداة الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات وكان اختيارنا لهذه الأداة لقدرتها على جمع المعلومات شاملة ودقيقة من عدد كبير من أفراد العينة، بمجهودات فردية وبسيطة.

ونظراً لخصوصية الفئة المدروسة وهي فئة المعاقين بصرياً، قمنا بإرفاق الاستمارة بالمقابلة، بغرض تفادي أي لبس في الأسئلة الواردة فيها، إضافة إلى إمكانية التعرف والاحتكاك بالعينة وإشعارها بالثقة، ومن ثم الوصول إلى أجوبة صادقة تمكننا من الحصول على النتائج بعد تحليل الأجوبة.

أسئلة الاستمارة:

* قمنا باختيار الكلمات ذات المعاني الدقيقة والمفهومة والبسيطة.

* من أجل الوصول إلى إجابات سليمة وشاملة أخذنا في الاعتبار إعاقة المستجوبين؛

* تجنبنا التحديد غير الضروري في السؤال أو في الإجابة؛

* حاولنا عدم الإكثار من الأسئلة حول نفس النقطة إلاّ إذا كانت ضرورية؛

* حاولنا جعل الإجابات المقترحة بسيطة ومفهومة قدر الإمكان؛

* المقابلة المباشرة والمخاطبة وجهاً لوجه.

* وضعنا الأجوبة ذات الأسئلة المتعددة عندما يكون المطلوب عدة إجابات.

* اعتمدنا عند صياغة الأسئلة إمكانية الإجابة عليها.

* تجنبنا وضع أسئلة تتطلب من المستجوب تفكيراً معقداً، وذلك عن طريق تجزئته إلى عدة أسئلة.

* قمنا بترتيب الأسئلة في تسلسل يستجيب لمحاور الدراسة وفرضياتها، حيث قمنا بتحديدها من خلال القراءات والملاحظة وكذا المقابلات.

* حاولنا وضع عدد محدد من أسئلة الاستبيان التي تجنب المستجوب الإحساس بالملل والنفور، وبالتالي تعبئته بكل سهولة كما عمدنا على احترام وقته.

وعدها انتقلنا إلى مرحلة تصميم استمارة الاستبيان. بحيث تمت صياغة وترتيب أسئلته بناء على الإشكالية المطروحة والفرضيات، وهي تتكون من 47 سؤالاً، من بينها أسئلة مفتوحة، مغلقة، ومغلقة مفتوحة. كما قمنا بتقسيم أسئلة الاستمارة إلى 11 محوراً.

محاور استمارة الاستبيان:

* **المحور الأول: التعريف على المنخرط المعاق بصرياً** (من السؤال 01–إلى السؤال 06).

اشتمل هذا المحور على أسئلة تمكننا من معرفة المعاق بصرياً، جنسه، الفئة العمرية التي ينتمي إليها، مؤهلاته العملية، وضعيته المهنية، الشهادة العلمية التي هو في صدد التحضير لها، وأخيراً المسافة الجغرافية التي تفصل مقر سكناه عن مقر مبنى المكتبة الوطنية.

* **المحور الثاني: خصائص المنخرط المعاق بصرياً** (من السؤال 07–إلى السؤال 12).

وحاولنا من خلاله معرفة خصائص المنخرط المعاق بصرياً خاصة وأننا لم نتمكن من الحصول على هذه المعطيات من خلال السجلات والإحصائيات المتوفرة بالمكتبة، لذلك اشتمل

هذا المحور على أسئلة حول نوع الإعاقة البصرية، للمنخرط، الفترة الزمنية التي أصيب فيها بإعاقته، مدى احتفاظ المعاق بصرياً بذكريات بصرية، إتقان المعاق بصرياً لطريقة برايل، والمؤسسات التعليمية التي تعلم فيها طريقة برايل وأخيراً اللغات التي يتقنها بالبرايل.

* **المحور الثالث: علاقة المنخرط بالمكتبة الوطنية الجزائرية** (من السؤال 13-إلى السؤال 17).

حاولنا من خلال أسئلته التعرف على الطريقة المفضلة لدى المنخرط المعاق بصرياً للانخراط بالمكتبة، وكذا رأيه حول شروط الانخراط وحول بطاقة الانخراط المعتمدة بالمكتبة الوطنية، والقاعات التي يتردد عليها بالمكتبة وكذا المكتبات الأخرى التي يتردد عليها عدا المكتبة الوطنية.

* **المحور الرابع: علاقة المنخرط بجناح المكفوفين وضعيفي البصر** (من السؤال 18-إلى السؤال 22).

وأردنا من خلال أسئلته التعرف على مدى تردد المنخرط على جناح المكفوفين والغرض من تردده عليه، كما أردنا معرفة مدى استجابة قاعة الجناح وتأثيثها وتجهيزها لراحة المنخرط وأخيراً مدى ملائمة توقيت الدوام بالنسبة له.

* **المحور الخامس: توفر المهارات الاتصالية لدى موظفي المكتبة** (من السؤال 23-إلى السؤال 26).

أردنا من خلال أسئلته التعرف على مدى اكتساب الموظفين بالمكتبة الوطنية، وكذا العاملان على مستوى الجناح المهارات الاتصالية، كما أردنا معرفة رأي المنخرط حول سلوك وإرشادات الموظفين وأيضاً حول طبيعة الاستقبال الذي يحظى به عند قدومه إلى المكتبة.

* **المحور السادس: توفر المهارات التقنية لدى الموظفين** (من السؤال 27-إلى السؤال 31).

وأردنا من خلال أسئلته التعرف على مدى كفاءة الموظفان بالجناح من خلال للتعرف على سرعة استجابتهم لطلبات المنخرط المتعددة، كما حاولنا معرفة رغبة المنخرط في التدريب على استخدام المكتبة، أو الاستفادة من خدماتها ومن هو الشخص الذي يجده الأقدر على تدريبه.

* **المحور السابع: الخدمات الاتصالية الترويجية** (من السؤال 32-إلى السؤال 35).

واشتمل هذا المحور على أسئلة حول الإستراتيجية الاتصالية المتبعة من طرف إدارة المكتبة الوطنية بغرض الترويج والتعريف لمختلف الخدمات المقترحة على مستوى جناح المكفوفين باتجاه فئة المعاقين بصرياً، كما حاولنا من خلال الأسئلة الواردة في هذا المحور التعرف على الطريقة الاتصالية المفضلة لدى المنخرط المعاق بصرياً، وكذا الفترة الزمنية التي يعلم فيها عن تنظيم الأنشطة المختلفة بالمكتبة الوطنية سواء تعلقت هذه الأنشطة بالمواضيع العلمية، الثقافية أو الترفيهية، وأخيراً حاولنا معرفة ما هي الطريقة التي تساعد المنخرط من أجل التعرف على لائحة الإعارة المعمول بها على مستوى المكتبة.

* **المحور الثامن: الخدمات المكتبية المقترحة** (من السؤال 36-إلى السؤال 38).

ورغبنا من خلال طرح أسئلة هذا المحور، التعرف على الخدمات التي يعلم المنخرط المعاق بصرياً بتوفرها، بالإضافة إلى معرفة سلوكه عند بحثه عن الرصيد الوثائقي فضلاً عن رأيه حول حداثته أو قدمه.

المحور التاسع: الخدمات المكتبية التي يرغب فيها المنخرط (من السؤال 39-إلى 40).

حاولنا من خلاله معرفة مختلف الأنشطة والخدمات الأخرى – عدا تلك التي تقدمها المكتبة الوطنية حاليا –، والتي يرغب المنخرط المعاق بصرياً في توفرها، كما رغبنا في معرفة السلوك التعبيري الذي يسلكه المنخرط بغرض التعريف باقتراحاته باتجاه إدارة المكتبة الوطنية وكل القائمين عليها، وفيها إذا كانت هذه الأخيرة تأخذها بعين الاعتبار أم لا.

المحور العاشر.الصعوبات الخارجية .من السؤال41-43 حاولنا من خلال هذه الأسئلة التعرف على مختلف الصعوبات التي تواجه المنخرط المعاق بصريا قبل وصوله إلى المكتبة الوطنية ، والتي ترتبط أساسا بتهيئة الطرقات،المسافة الجغرافية والعوامل المناخية.

*** المحور الحادي عشرة : الصعوبات الداخلية** (من السؤال44-47).

وأردنا من خلال طرح هذه الأسئلة، التعرف على الصعوبات التي تواجه فئة المنخرطين المعاقين بصرياً الذين يتمكنون من الوصول إلى المكتبة، واشتملت الأسئلة على المصادر التي تحدث إزعاجاً لدى المنخرط، وبالتالي تعيق استخدامه للمكتبة، بالإضافة إلى معرفة نوع المساعدات التي يطلبها عند تعرضه لأحد هذه العوائق، وأخيراً طرحنا عليه سؤالاً حول المستويات التي يرغب في إحداث تعديلات عليها.

فصول الدراسة:

وبذلك تتألف هذه الدراسة من سبعة فصول وملحق، بحيث يركز الفصل التمهيدي على إشكالية الدراسة وكذا المنهجية المتبعة في البحث عن الأسباب التي أدت إلى غياب المنخرطين المعاقين بصرياً عن جناح المكفوفين، ورغبة منّا في الرفع من أي لبس في المصطلحات الواردة في هذه الدراسة، فقد خصصنا الفصل الأول منها للتعريف بمصطلحات المكتبة، الخدمات والمستعمل مع شيء من التفصيل، ولأن المجال المكاني للدراسة محدد في المكتبة الوطنية الجزائرية، و – جناح المكفوفين وضعيفي البصر – فقد خصصنا الفصل الثاني لتقديم هذه المؤسسة وكذا قاعة جناح المكفوفين.

ثمّ انتقلنا بعدها إلى الدراسة الميدانية لكل الفرضيات المطروحة في بداية الفصل التمهيدي، حيث حاولنا البحث في مدى ثبوت أو نفي هذه الفرضيات، وجاءت مفصلة من خلال الفصول المتبقية للدراسة وهي من الفصل الثالث إلى غاية الفصل السادس.

حيث شمل الفصل الثالث خصائص المنخرط المعاق بصرياً وعلاقته بالمكتبة الوطنية الجزائرية، الفصل الرابع الكفاءات المهنية المتدربة، الفصل الخامس الخدمات المقترحة على

المنخرط والفصل السادس الصعوبات التي تواجه المنخرط، لتليها النتائج العامة للدراسة واقتراحاتها، ونهاية الدراسة بالخاتمة وملحقها.

النتائج العامة للدراسة:

1- النتائج ذات الصلة بالإمكانات المادية والكفاءات البشرية:

- عدم ملائمة قاعة جناح المكفوفين وتأثيثها وتجهيزها لراحة المنخرطين المعاقين بصرياً مما أثر سلباً عليهم خاصة أثناء تواجدهم بها.

- القاعة تعاني من عدة نقائص، ونحن نخص بكلامنا هذا تصميم القاعة بحد ذاتها، فهي مفتوحة على القاعات المتبقية للمكتبة الوطنية.

- كما أنها متواجدة داخل قاعة مخصصة لاستقبال المنخرطين المبصرين وهي بذلك تشكل ممراً لهم مما يتسبب في إحداث الضجيج؛

- وصول الأصوات الصادرة عن القاعات الأخرى للمكتبة؛

- عدم استجابة الأثاث لراحة المنخرط كونه لا يستجيب للقياسات النموذجية للمعاقين بصرياً، وكذا الأدوات المستعملة من طرفهم والحركات المختلفة التي يمكن أن يقوموا بها في سيرهم وتنقلاتهم المختلفة داخل القاعة.

- الفهارس اليدوية لا تتطابق مع عملية البحث عن المعلومات كونها لا تستجيب لإعاقة المنخرطين.

- تفتقر الرفوف المفتوحة للعلامات والرموز التي تمكنهم من معرفة شفرة وموضوع الكتب؛

- عدم توفر الجناح على أوعية بديلة كالكتب المسموعة التي توفر لهم سهولة حملها وسهولة قراءتها باستخدامهم لحاسة السمع، عوض حاسة اللّمس.

- أمّا فيما يخص المؤهلات والكفاءات الخاصة الموظفان بالجناح، فقد عبر المنخرطين بضرورة اكتسابهما لمهارات جديدة كونهما يفقدان لأدنى المعلومات المتعلقة بكيفية تنظيم القاعة وترتيب

الكتب وفهرستها بشكل يستجيب لراحة المنخرطين المعاقين بصرياً، والعجز في إرشاد المنخرطين إلى مختلف المصادر المناسبة والمتواجدة بالمكتبة ومختلف قاعاتها.

– أمّا بخصوص المهارات الاتصالية، فالموظفين بالمكتبة الوطنية يفتقدون للمهارات الاتصالية، وينتهجون سلوكاً نمطيا مع كل المنخرطين، سواء كانوا معاقين بصرياً أو مبصرين، في حين أن المعاق بصرياً لا يملك حاسة البصر ليميّز بين كل المعلومات المعروضة عليه، فهو بحاجة إلى شرح أكثر، وإلى أسلوب اتصالي خاص يستجيب لنسبة الإعاقة البصرية، سواء كان كفيفاً كلياُ أو كفيفاً جزئياً.

النتيجة:

يمكننا القول أن الأسباب السالفة الذكر والمتعلقة بنقص الإمكانيات المادية والكفاءات البشرية قد أدت إلى غياب المنخرطين المعاقين بصرياً عن جناح المكفوفين، وبهذا تحققت الفرضية الأولى وبالتالي نثبتها.

2– النتائج ذات الصلة بالخدمات المقترحة على المعاقين بصرياً بالمكتبة الوطنية الجزائرية:

أن الخدمات المقترحة على هذه الفئة من المنخرطين ناقصة، ويمكن إرجاع الأسباب في عدم كفايتها إلى عدة عوامل أهمها:

– غياب إستراتيجية خاصة بتخطيط وتنظيم ومتابعة الخدمات المقترحة على فئة المعاقين بصرياً.

– تصنيف الخدمات التي تحتل المرتبة الأولى من حيث توفرها، منها خدمة الرفوف المفتوحة وخدمة التوجيه، أما الخدمات التي تحتل المرتبة الأخيرة من حيث توفرها فهي خدمة تعليم طريقة برايل، وخدمة الإعلان عن المقتنيات الجديدة وخدمة الحجز المسبق للوثائق، فإدارة المكتبة لا تقدم الخدمات التالية، وهي خدمة المتطوعين، خدمة الحجرات الفردية، خدمة المكتبة المتنقلة، خدمة البث الانتقائي للمعلومات وللوثائق، خدمة التصوير والنسخ، خدمة الإعارة بين المكتبات وخدمة إعارة التجهيزات القرائية أو السمعية الخاصة بهذه الفئة.

– إتباع القائمين على الخدمات، الإدارة التقليدية عند التخطيط لها، إضافة إلى نقص الموارد المالية ونقص الكفاءات، فضلاً عما يتطلب ذلك من الأخذ بالأسلوب العلمي الإداري، وتطبيق اللوائح الإدارية والموصفات وفق ما يتكيف مع إعاقة المنخرط.

النتيجة:

وبهذا نخلص إلى أن مستوى الخدمات ثابت ولم يحدث فيه أي تغيير نظراً لعوامل مرتبطة بالعناصر المكونة للخدمة، إضافة إلى العناصر المشكلة للمحيط الذي تنمو فيه المكتبة، وكذا طبيعة الفئة المستخدمة للخدمات، إضافة إلى خلوها من الجاذبية، فيمكننا تصنيف الخدمات المقدمة بجناح المكفوفين في مرحلة التشبع، وهذا لأن الإستراتيجية الترويجية لهذه الخدمات مستقرة نتيجة لاستقرار حجم التعامل مع الخدمات، وأيضاً لظهور خدمات جديدة قادرة على تحقيق ما يريده المنخرط المعاق بصرياً أكثر من تلك الموجودة حالياً بالمكتبة الوطنية، ولأن المكتبة لا تقترح على المنخرطين خدمات جديدة، فيمكننا أن نصنف الخدمات المقدمة حاليا في مرحلة التدهور، ولهذا فان الانطباع الغالب علي الخدمات المقدمة أنها ناقصة بالنظر إلى إعاقة مستخدميها، مما أدى إلى غيابهم عن جناح المكفوفين، وبذلك تمكنا من إثبات الفرضية الثانية والقائلة أن نقص الخدمات يؤدي غلى غياب المنخرطين المعاقين بصرياً عن جناح المكفوفين.

3– النتائج ذات الصلة بالصعوبات التي يواجهها المنخرط المعاق بصرياً:

إن معظم المنخرطين المعاقين بصرياً يجدون بناية المكتبة بعيدة عن مقر سكناهم، ويرجعون السبب في ذلك إلى الصعوبات التي تواجههم عند قدومهم إلى المكتبة أو العودة منها.

وترتبط هذه الصعوبات بالشخص المعاق نفسه، إذ أن إعاقته تزيد من مشاكله الحركية، فكلما اتسع نطاق بيئته، كلما ازدادت تعقيداً لأنه يصعب عليه إدراكها في حالة غياب حاسة البصر.

ويجدون الطرقات غير مكيّفة مع إعاقتهم وهم يرجعون السبب في ذلك إلى عدة عوامل يمكننا ذكرها كنقاط:

1. انعدام الإشارات الصوتية التي تندر المعاق عند ارتياده لممر المشاة من الجهتين لنفس الشارع؛

2. كثيراً من سائقي السيارات لا يراعون حقّ المشاة في عبور الشوارع في أمان؛

3. مشكلة المسطحات غير المستوية من طرق مرور المشاة خاصة الأرصفة؛

4. عدم احترام القياسات النموذجية للمعوقين والأدوات المستعملة من طرفهم والحركات المختلفة التي يمكن أن يقوموا بها في سيرهم وتنقلهم؛

5. وجود أشياء بالطريق أو الأرصفة والتي لا يمكن تحديد هويتها من طرف المعاق بصرياً، رغم أنه من المفروض أن تكون الشوارع وطرق المشاة في المدينة خالية من أي عوائق تعيق سيرهم وتعترض طريقهم، إلاّ أننا لازلنا نرى سلوكيات بعض الأفراد الذين يضعون مخلفات منازلهم في الطرق العانة وعلى ممرات المشاة، وليس بغريب أن نرى سيارة تتخذ من الرصيف موقفاً لها، وقد يعرض ذلك المعاق إلى المشي على الطريق مما قد يعرضه لحادث خطير، إضافة إلى الصعوبات التي تواجه المنخرط المعاق بصرياً داخل المكتبة الوطنية ومنها:

– الكتب المكتوبة بالبرايل ثقيلة عند حملها من المكتبة إلى البيت؛

– يشكل حجم الكتب المكتوبة بطريقة برايل مشكلاً أخرى وهو صعوبة ترتيبها على الرفوف المفتوحة وأخذها حيزاً كبيراً منها، مما يسبب عدم متاحية المادة لعدم تواجدها في المكان الذي يفترض أن توجد فيه، وهناك وثائق لم يستدل عليها بطريقة البرايل.

– الفهرس لا يتوفر على مدخل بالموضوع، فقد وجد المنخرطون صعوبة في استخدامه، فهو يلجأ لطلب المساعدة من الأفراد المبصرين لأن المعلومات الواردة فيه مكتوبة بخط أسود فيتعذر على المنخرط قراءة محتواها بمفرده؛

– يجد المنخرط صعوبة كبيرة في ملئ وقراءة المعلومات الواردة في لائحة الإعارة؛

– عدم استخدام المكتبة للتكنولوجيات التي تتكيف مع إعاقتهم، فقد عبروا عن انزعاجهم من ذلك خاصة منهم فئة ضعيفي البصر التي تحتاج إلى تجهيزات تمكنها من قراءة النصوص المكتوبة بخط اسود بتكبير الخط إلي الحجم الذي يتناسب مع نسبة إعاقتهم كالجهاز المكبر للخط أو المكبرات اليدوية الفردية، أما المكفوفين فهم يرغبون في توفر أجهزة أخرى كالكمبيوتر المجهز بلوحة مفاتيح بطريقة البرايل، إضافة إلى طابعة للنصوص بطريقة البرايل؛

– انعدام اللوحات الإرشادية المكيفة حسب إعاقة المنخرطين تعيق نعرفهم ووصولهم إلى مختلف الأماكن المتواجدة بالمكتبة الوطنية؛

– وجود أشياء لا يستطيع المعاق بصرياً تحديد هويتها ونذكر على سبيل المثال: خزائن العرض الزجاجية، نباتات الزينة، أدوات التنظيف..... وغيرها وقد تتسبب في سقوطه وبالتالي تعرضه لإعاقة جديدة هو في غناً عنها؛

– تشكل السلالم والمصاعد مصدراً أخرا للإزعاج لدلا المعاق بصرياً، ويرجع السبب في ذلك إلى عدم تكيّفها مع المقاييس المتعارف عليها دولياً، فالسلالم لا تحتوي على علامات حسية لمسية تساعد المعاق بصرياً في تحديد المستويات وعدد الأدراج؛

– لا يوجد فرق بين المادة المستخدمة في تبليط الأرضية التي تسبق السلالم وتلك التي تنتهي عندها، مما يصعب على المعاق بصرياً التعرف على بداية الطوابق المختلفة للمبنى أو نهايتها.

–لا يوجد فرق بين المادة المستخدمة في تبليط الأرضية التي تسبق السلالم و تلك التي تنتهي عندها، مما يصعب علي المعاق بصريا التعرف علي بداية الطوابق المختلفة للمبني أو نهايتها

النتيجة:

وعليه يمكن القول أن المنخرط المعاق بصرياً يجد صعوبات عديدة تزعجه وتدفعه إلى عدم ارتياد المكتبة بشكل دائم وبالتالي ارتيادها في أوقات محددة، فهو قليل التواجد بقاعة المكفوفين وبالمكتبة الوطنية، وبهذا تكون الفرضية الثالثة قد تحققت وأثبتت، والتي جاء فيها أن المنخرط المعاق بصرياً يواجه صعوبات مما يؤدي إلى غيابه عن جناح المكفوفين.

الاقتراحات:

– توفير رصيد وثائقي يحتوي على معلومات حديثة ويشتمل جميع المجالات المعرفية والتخصصات، كما يجمع بين الأوعية الحديثة والتقليدية مع تفضيلهم للأوعية الحديثة لما توفره من سهولة عند حملها لخفتها وعند قراءتها باستخدام حاسة السمع عوض حاسة اللمس لدى المنخرط المعاق بصرياً؛

– تزويد قاعة الجناح بمختلف التجهيزات التي تتوافق وتتكيف مع إعاقتهم، كل حسب نسبة الإعاقة التي يعاني منها فالكفيف كلياً لا يحتاج إلى نفس التجهيزات التي يحتاجها ضعيف البصر؛

– وضع البطاقات المكتوبة بطريقة برايل على حافة الرفوف حيث تكتب عليها معلومات عن موضوع الكتب المرتبة عليها، إضافة إلى وضع بطاقات أخرى على كعب الكتب حيث تكتب عليها شفرة الكتب بطريقة البرايل أيضاً، حتى يتسنى لهم التعرف عليها وجلبها دون حاجة إلى مساعدة الآخرين؛

– إضافة موظف أو موظفان واعتماد نظام الدوام بالمناوبة، وبهذا تبقى قاعة الجناح مفتوحة خلال الأوقات التي يغادر فيها الموظفان القاعة، أي خلال فترة الغذاء وبعد الدوام الرسمي أي بعد الساعة 16 سا، وخلال العطلة الأسبوعية كما هو معمول به في القاعات المتبقية والتي تبقى مفتوحة أمام المنخرطين المبصرين خلال نفس الفترة المذكورة أعلاه؛

– إضافة فهرس بطاقيا للمواضيع، فضلاً عن الفهارس البطاقية الموجودة بالقاعات الأخرى المختلفة للمكتبة الوطنية.

–أن تكون الفهارس مكتوبة بخط أسود كبير خدمة للفئة المصابة بضعف في البصر أو مكتوبة بطريقة البرايل خدمة للفئة المصابة بالكف الكلي، وكحل أخير وهو حل اقتصادي وفعّال يمكن وضع المعلومات الواردة في البطاقات على أوعية صوتية، وبهذا الشكل يتسنى للمعاق بصرياً – أياً كانت نسبة إعاقته – استخدام الأوعية السمعية في البيت،

– ضرورة إضافة موظفاَ مبصراً على مستوى قاعة جناح المكفوفين، بغرض تحقيق الاستجابة لطلبات المنخرطين وكذا تقديم خدمة التوجيه؛

– تغيير مكان قاعة الجناح وتحويلها إلى الطابق الأرضي بحيث تكون بجوار المدخل الرئيسي للمكتبة، مما يساهم في تجنيب المنخرط استخدام السلالم أو المصاعد؛

– إحداث تعديلات على مستوى المادة المستخدمة في تبليط القاعة.

– أن تكون القاعة مغلقة ومحددة في إطار يمنع مرور باقي المنخرطين عدا المعاقين بصرياً، كما يفضل أن يتم توسيع مساحة القاعة حتى توفر إمكانية تنقل المنخرط بكل راحة، خاصة وأنه يستخدم العصا البيضاء؛

– تعديلات متعلقة ببطاقة الانخراط، إذ يحبذ معظم المعاقين بصرياً أن تكون بطريقة البرايل أو بخط اسود كبير؛

– أمّا التعديلات الخاصة بالمصاعد والسلالم، فيقترحون بأن تزود المصاعد بأزرار مكتوبة بطريقة البرايل، أو بخط أسود ولكن بحجم كبير، كما يمكن وضع منحدرات إلى جوار السلالم؛

– توفير خدمة المتطوعين بغرض تقديم المساعدة للمنخرط المعاق بصرياً؛

– ضرورة التخطيط للخدمات المقترحة على المنخرطين المعاقين بصرياً، بغرض تجديدها مع اختيار التوجهات والأولويات والأهداف التي تتناسب مع متطلبات العصر الحالية خاصة تلك المتعلقة بالمتطلبات البحثية الخاصة بكل منخرط.

– ضرورة توفير المكتبة الوطنية لخدمة المكتبة المتنقلة، خاصة خلال الفترات التي يتعذر فيها على المنخرط المعاق بصرياً القدوم إلى المكتبة، إما لظروف مناخية صعبة، أو لتعرضه لصعوبات مرتبطة أساساً ببعد المسافة؛

– ضرورة توفير المكتبة لخدمة الأشخاص المحاطين بالمنخرط المعاق بصرياً؛

– ضرورة إتباع إدارة المكتبة الوطنية لمنهجية وإستراتيجية اتصالية تحدد حسب الأهداف القريبة والبعيدة، وحسب الفئة المستهدفة بالخدمات؛

– أن تدرج هذه الجهود ضمن برنامج وطني منظم، يتم من خلاله إشراك كل الأطراف الفاعلة والقادرة على التحسيس بهذه الفئة ومعاناتها بشكل أفضل؛

– تفعيل مهام مديرية الاتصال والبحث على مستوى المكتبة؛

– تكوين الموظفين بالمكتبة، على أن يشمل برنامج التكوين معلومات تعرفهم بالإعاقة البصرية وكذا السلوكيات الواجب انتهاجها اتجاه الفئة المصابة بهذه الإعاقة، وهذا لأن قضية التعامل والاتصال بهذه الفئة هي قضية كل الموظفين بالمكتبة وليست قضية الموظفان بالنجاح فقط؛

– من الضروري أن تقوم إدارة المكتبة الوطنية بإعداد دراسات وتحقيقات ميدانية تمكنها من معرفة احتياجات هذه الفئة؛

– تطوير قنوات الاتصال الداخلية بالمكتبة الوطنية بغرض جلب انتباه القائمين على إدارتها للاهتمام بهذه الفئة من المنخرطين، وإيجاد حلول لمشاكلهم، من خلال تطوير قنوات الاتصال التبادلية وعدم اقتصارها على الاتصال النازل فقط أي من الإدارة إلى الموظفين (الأوامر والتعليمات) ليتحول إلى اتصال أفقي متبادل؛

– يمكن لكل هذه الجهود أن تتحقق على خير وجه بوضع المعوقين بصرياً في مجلس الإدارة أو في المجلس العلمي، أو التوجيهي للمكتبة الوطنية الجزائرية.

الخاتـمة:

حاولنا من خلال إجرائنا لهذه الدراسة، البحث عن الأسباب التي أدت بالمنخرطين المعاقين بصرياً إلى التغيّب عن قاعة جناح المكفوفين وضعيفي البصر بالمكتبة الوطنية الجزائرية – الحامة – هذه القاعة التي أعدت خصيصاً لاستقبالهم وخدمتهم، وفعلاً توصلنا إلى إثبات كل الفرضيات المطروحة في بداية الدراسة.

وعليه تمكننا من الوصول إلى الأهداف التي حددناها في البداية إذ تمكنا من إلقاء الضوء على التجربة الجزائرية في مجال الخدمات المكتبية لذوي الإعاقة البصرية من خلال التعرف على مختلف الخدمات المقترحة على المنخرطين المعاقين بصرياً بالمكتبة الوطنية الجزائرية، كما توصلنا إلى شدّ الانتباه إلى مختلف المستويات والمراحل المشكلة للخدمات الخاصة بهذه الفئة والتعريف ببنائها وسبل نجاحها. ولقد مكننا ذلك من إيجاد العلاقة القائمة بين الخدمات المقترحة بالجناح وغياب المنخرطين المعاقين بصرياً.

كما تحقق من خلال هذه الدراسة الهدف الأخير الذي رغبنا الوصول إليه عند الشروع فيها، وهو بأن تشكل نتائجها واقتراحاتها أداة ودليل تسترشد به إدارة المكتبة الوطنية الجزائرية، وكذا القائمين عليها عند إعداد وتخطيط الخدمات المكتبة باتجاه المنخرطين المعاقين بصرياً في إطار إستراتيجية دائمة ومستمرة لا تغيب بغياب الأفراد، كما فتحت لدينا مجالات مستقبلية لإعداد دراسات وبحوث معمّقة حول مختلف النقاط الواردة فيها.

1- المراجع باللغة العربية:

1-1- القواميس:

1- الشامي، أحمد محمد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي.. الرياض: المملكة العربية السعودية، 1988.

2- عبد المعطي، ياسر يوسف. معجم علوم المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي مع كشاف عربي إنجليزي. الكويت: جامعة الكويت، 2003.

1-2- الكتب:

3- أحمد لطفي بركات. تربية المعوقين في الوطن العربي. الرياض: المملكة العربية السعودية، 1981م.

4- بن عبدوا، لامية. المعاق بصرياً. القاهرة: عالم الكتب، 2004.

5- بوحوش، عمار. دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية. الجزائر: موفم للنشر والتوزيع، 20002.

6- الحسن، إحسان محمد. الأسس العلمية لمنهاج البحث الاجتماعي. بيروت: دار الطليعة، 1986.

7- حماد، محمد مصطفى. المعوقون والمسكن والمدينة: بحث لواجبات المهندس المعماري ومهندس البلديات نحو المعوقين. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1990.

8- حمادة، محمد ماهر. علم المكتبات والمعلومات. بيروت: مؤسسة الرسالة، 1994.

9- الحنفي، عبد المنعم. موسوعة علم النفس والتحليل النفسي. القاهرة، مكتبة مدبولي، 1987.

10- خاطر، أحمد مصطفى. أصول البحث السيكولوجي. بيروت: دار الراتب الجامعية، [د.ت].

11- خشبة، محمد السعيد. نظم المعلومات: المفاهيم والتكنولوجيا. القاهرة: جامعة الأزهر، 2007.

12- خليفة، شعبان عبد العزيز. المحاورات في منهاج البحث العلمي في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1985.

13- رايث، كايث. خدمات المكتبات والمعلومات للمعوقين. الرياض: الإدارة العامة للثقافة، 1997.

14- رايث كايث وديفي جودت. ترجمة **علي تمراز**، وجهات نظر شخصية ومهنية حول خدمات المكتبات للمكفوفين والمعوقين جسدياً. الرياض: وزارة التعليم العالي، 1997.

15- زروائي رشيد. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. الجزائر: دار هومة، 2002.

16- زوليف مهدي حسين. منهجية البحث العلمي. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر، 1988.

17- سالم محمد. الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في توفير الخدمة للمعوقين. القاهرة، وزارة الاتصالات، 2004.

18- سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر، 1997.

19- سلوم سكينة علي. كيف تكون مديراً أفضل. دمشق دار الرضا للنشر، 2004.

20- سيسالم، كمال سالم. المعاقون بصرياً: خصائصهم ومناهجهم. الرياض: جامعة الملك سعود، 1988.

21- شاهين، شريف كامل. نظم المعلومات الإدارية للمكتبات ومراكز المعلومات: المفاهيم والتطبيقات. الرياض: دار المريخ، 1994.

22- شعبان عبد العزيز خليفة. المحاور في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997.

23- الشريف، عبد الله محمد. البحث العلمي: دار الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل الجامعية، الإسكندرية: [د.ن]، 1996.

24- صبحي سيد. التفاؤل والتشاؤم: دراسة نفسية بين الكفيف والمبصر. القاهرة: المركز النموذجي لرعاية وتوجيه المكفوفين، 1994.

25- الطباع، عبد الله أنيس. الخدمات المكتبية: تاريخ الكتابة والمكتبة. بيروت: دار الكتاب اللبناني، 1976.

26- عبد الرحمان، إبراهيم حسين. تربية المكفوفين وتعليمهم. القاهرة: عالم الكتب، 2003.

27- عبد الشافي حسن. الخدمة المكتبية في المدرسة الابتدائية. بيروت، القاهرة: دار الشروق، 1992.

28- عبد الكريم، محمد الغريب. البحث العلمي: التصميم والمنهج والإجراءات. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1982.

29- عبد الهادي، محمد فتحي. المواد الغير مطبوعة في المكتبات الشاملة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993.

30- عجوة علي. الأسس العلمية للعلاقات العامة. القاهرة: عالم الكتب، 2000.

31- عزوز، بن علي. المكتبات الخاصة بالمعاقين بصرياً. الرياض: وزارة التعليم العالي، 1997.

32- العلي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993.

33- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات ومراكز المعلومات في الأردن: الواقع والتحديات. [د.م]: مؤسسة عبد الحميد شومان، 1999.

34- العيسوي، عبد الرحمان. أصول البحث السيكولوجي. بيروت: دار الراتب الجامعية، [د.ت].

35- قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القهرة: دار غريب، 1984.

36- قراءات التربية الخاصة وتأهيل المعوقين. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1983.

37- القرش، أمين إبراهيم. الصم المكفوفين: تربيتهم وطرق التواصل معهم. القاهرة: عالم الكتب، 2006.

38- الكبيسي، عامر. التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة. دمشق: دار الرضا للنشر. 2004.

39- لانكستر، ف. و. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1996.

40- لوصيف، سعيد. الوسيط في الدراسات الجامعية. ج. 1. الجزائر: دار هومة، 2002.

41- محمد، محمد مصطفى. الاتصال في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: المكتب العلمي للنشر، 1990.

42- النهاري، عبد العزيز محمد. المكتبات الوطنية: تاريخها وظائفها، واقعها، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.

43- الهادي، محمد محمد. إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة: الأصول العلمية وتطبيقات المعلومات وتكنولوجياتها. ط. 2 القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1996.

44- هالة، محمد لبيب. الإدارة العامة. القاهرة: جامعة القاهرة، 2001.

45- الهجرسـ سعد محمد. المكتبات والمعلومات بالمدارس والكليات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001.

46- همشري، عمر أحمد. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. عمان [د.ن]، 1990.

47- الوردي، زكي حسين. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2002.

1-3- مقالات الدوريات:

48- أبو خضرة حسن مرشد. الخدمات المكتبية للمعاقين بصرياً من: **رسالة المكتبة،** مج 19، ع 4، 2000.

49- أبو النور، محمد. أسلوب النظم كمدخل استراتيجي لدراسة المعلومات من: **المجلة العربية للمعلومات،** العدد 3، 1997.

50- بيان اليونسكو بشأن المكتبات العامة من: النشرة الإعلامية **لليونيسيست،** مجلد 23، عدد 1، 1995.

51- حسن، زكريا الحاج. خدمات الفئات الخاصة في المكتبات العامة من: **رسالة المكتبة،** مج 17، ع 4، 2002.

52- حلتة، يوسف. البناء والتأثيث في المكتبة الحديثة من: **رسالة المكتبة،** مج 5، ع 1، 2002.

53- القدسي، تغريد. العلاقات العامة: قضايا في المكتبات من: **المجلة العربية للمعلومات،** مج 13، رع 1، 1989.

54- كلو، صباح محمد. تقويم كفاءة نظم خزن واسترجاع المعلومات في المركز الوطني للوثائق في العراق من وجهة نظر المستفيدين من: **المجلة العربية للمعلومات** مج 22، ع 01، 2001.

55- لوصيف، سعيد. أنماط القيادة في إطار التغيير التنظيمي للمؤسسات الجزائرية من: **مجلة العلوم الاجتماعية،** ع 01، 1995.

1-4- أعمال الملتقيات:

56- عبد الحميد، أعراب. تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة بتسويق المعلومات: فعاليات الندوة الوطنية حول تسيير المكتبات، 22-23 ديسمبر 2003. الجزائر: دار الملكية للطباعة، 2004.

57- عبد الله، نوال محمد. خدمات المكتبات والمعلومات للمكفوفين، فعاليات المؤتمر القومي السادس لأخصائي المكتبات والمعلومات، 26-29 مارس 2002، القاهرة: [د.ن]، 2003.

58- المغيري، ييونا. الأبعاد العالمية للإعاقة في بحوث وتقارير ووثائق المؤتمر العام للجنة الشرق الأوسط شؤون المكفوفين. الرياض: المكتب الإقليمي للجنة الشرق الأوسط شؤون المكفوفين، 1981.

1-5- المذكرات والرسائل الجامعية:

59- شقرة، ليندة. الخدمات المكتبية للمعاقين بصرياً بالمكتبة الوطنية الجزائرية – الحامة – [ماجستير غير منشورة] الجزائر: جامعة الجزائر: قسم علم المكتبات و التوثيق، 2009.

60- أمغار، فاطمة الزهراء. المرأة والرهان الديمقراطي. [ماجستير غير منشورة]. الجزائر: الفلسفة، 2002.

61- أوشان، ليندة. الاتصال الخارجي بالمكتبة الوطنية الجزائرية. [ماجستير غير منشورة]. تونس. علوم الإعلام والاتصال، 2004.

62- بولحواش، نجية. التنمية المهنية للمكتبين العامليين في المكتبية الوطنية الجزائرية. [ماجستير عير منشورة]. الجزائر: علم المكتبات والتوثيق، 2008.

63- جلال مها، عبد الفتاح أحمد خليل. مكتبات كليات التربية في جامعات القاهرة الكبرى: دراسة لخدماتها وأنماط الإفادة منها[دكتوراه غير منشورة]. القاهرة: جامعة القاهرة، كلية الآداب: قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، 1997.

64- جمعة راضية. واقع التنشيط الثقافي في المكتبة الوطنية الجزائرية [مذكرة ليسانس]. الجزائر: قسم علم المكتبات والتوثيق، 2006.

65- خلاصي، سامية. التوظيف وأثره عل التوافق المهني بالمكتبة الوطنية [مذكرة نهاية التكوين]. الجزائر: الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة: قسم تسيير الموارد البشرية، 2006.

66- الراوي، باسل محمد عبد الله. خدمات المعلومات في المكتبات المركزية. [ماجستير غير منشورة]. بغداد: الجامعة الناصرية: كلية الآداب: قسم علم المكتبات والتوثيق، 1989.

67- شادر، كريمة. المرأة الجزائرية ونموذج تنشئة الفتاة في إطار التغيير الاجتماعي [ماجستير غير منشورة]. الجزائر: علم الاجتماع، 2001.

68- شريط، نور الدين. تنمية المجموعات في المكتبة الوطنية الجزائرية [ماجستير غير منشورة]. الجزائر: قسم علم المكتبات والتوثيق، 2005.

69- عداد، رشيدة. التسويق في المؤسسة الخدمية. [ماجستير غير منشورة]. الجزائر: قسم علوم التسيير، 2002.

70- عقاب، نصيرة. التنشئة الاجتماعية وأثرها على السلوك والممارسات الاجتماعية للفتيات [ماجستير غير منشورة]. الجزائر: علم الاجتماع، 1995.

71- كوداش، ياسين. الاتصال الخارجي في المؤسسة في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق. [مذكرة ليسانس]. الجزائر: علوم الإعلام والاتصال: اتصالات وعلاقات عامة، 2001.

72- مداس، فاروق. تنظيم وعلاقات العمل بين الفئات السوسيو المهنية [ماجستير غير منشورة]. الجزائر: عالم الاجتماع، 2002.