دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المكتبات العامة لخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من المكفوفين و ضعاف البصر

د. بهجة بومعرافي

أستاذة محاضر بمعهد علم المكتبات و التوثيق

جامعة قسنطينة 2

المستخلص

المكتبة العامة تقدم خدمات ثقافية، اجتماعية، تعليمية و ترفيهية بالتساوي لجميع فئات المجتمع في المحيط الذي تنشط فيه. و مع تزايد الاهتمام بالمعلومات كحق من حقوق كل فرد في المجتمع أصبحت مكتبات المطالعة العمومية (العامة) تؤدي دورا رياديا و من هذا المنطلق فإن الحصول على المعلومات ضروري لكل فرد و حق من حقوقه و تؤدي المكتبات العامة دورا رياديا في تقديم خدماتها لكل فئات المجتمع "و الشخص المعاق نسيج من أفراد المجتمع يحتاج إلى معرفة ما يحيط به من معلومات كي تسانده في حياته العامة و التعليمية و الثقافية و الترفيهية أو جميعها معا"(نوال محمد عبد الله، 2006). إن التكنولوجيا الحديثة تساعد المكفوفين في المطالعة و كذلك الوصول إلى المعلومات دون مشقة منها على سبيل المثال: مجموعات ملائمة لإمكانياتهم البصرية كالبرمجيات الناطقة و كتب بتقنية البرايل (Braille) و غيرها من تكنولوجيا تمكن الكفيف من البحث و المطالعة و استرجاع ما يحتاجه من معلومات عامة و خاصة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إتاحة فرصة للمعوقين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر لإشباع رغباتهم من المطالعة و المعلومات. كما تستعرض الدراسة مجموعة من التقنيات الحديثة التي يمكن استخدامها في المكتبات العامة لتقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.

الكلمات المفتاحية:

مكتبات المطالعة العمومية، المكتبات العامة، الخدمات، ذوي الاحتياجات الخاصة، المكفوفين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، نظام برايل.

مقدمة

المكتبات العامة هي مؤسسات ثقافية و اجتماعية و ترفيهية فهي تركز أهدافها على إتاحة المعلومات و تقديم الخدمات لكل فئات المجتمع دون تمييز بين العمر أو الجنس أو اللون أو الدين أو الحالة الاجتماعية هذا من ضمن ما جاء في أول بيان لليونسكو عام 1949 الذي حدد دور المكتبة العامة و أهدافها و خدماتها مما يترتب عنه مسؤوليات في غاية الأهمية بالنسبة للمكتبات العامة التي أصبحت مطالبة بأن تؤدي دورا رياديا في تقديم خدمات المعلومات لكل فئات المجتمع من طبيعيين و ذوي الاحتياجات الخاصة كالمكفوفين و غيرهم ممن يستخدمونها لتلبية احتياجاتهم من المعلومات و المطالعة و الدراسة و البحث غيرها من الخدمات لأغراض التعلم أو الترفيه. و طالما أن مكتبة المطالعة العمومية تقدم هذه الخدمات لكل فئات المجتمع الشيء الذي تسعى وزارة الثقافة لتحقيقه بإنجاز مكتبة في كل ولاية و كل بلدية إضافة إلى المكتبات المتنقلة لتمكين سكان المناطق النائية من الوصول إلى المعلومات و رفع مستواهم الثقافي و العلمي و لتصبح المطالعة العمومية جزء لا يتجزأ من حياة الفرد الجزائري. و لنفس الغرض قد أطلقت مجموعة من الفعاليات للتشجيع على المطالعة العمومية منها مهرجان " القراءة في احتفال" و "القراءة للجميع"

تتنوع خدمات المكتبات العامة حسب احتياجات روادها منهم ذوي الاحتياجات الخاصة ممن يعانون من إعاقة حركية أو حسية و يحتاجون إلى عناية خاصة في إشباع حاجاتهم من المعلومات تنمي قدراتهم الفكرية و تمكنهم من الاعتماد على أنفسهم و "الحصول على الفرص... المتاحة

استثمارا لإمكانياتهم و قدراتهم حتى يسهموا في تنمية المجتمع بدلا من أن يكونوا عبئا و عالة عليه"(فرج، 2006ص90).

إن عصر انفجار المعلومات و التراكم المعرفي يشهد استخداما كثيفا للمعلومات يعكس غزارتها المصاحبة بالتطورات التكنولوجية و تطبيقاتها في المكتبات بمختلف أنواعها التي استفادت من هذه التطورات في إتاحة فرص أفضل لتحقيق بيئة فكرية تمكينية مبنية تسخر التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى المعلومات و الإفادة منها في شتى مجالات الحياة، حيث دعت قمتي جنيف 2003 و تونس 2005 لمجتمع المعلومات إلى الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى المعلومات كما أكدتا أنه حق لكل فرد في مجتمع الألفية الثالثة.إن الشخص الكفيف في حاجة إلى المعلومات شأنه شأن الشخص الطبيعي لتساعده في الاعتماد على نفسه في التعامل بما له علاقة بحياته العامة و الخاصة حتى لا يكون عبئا على المجتمع و الدولة. و قد دعم هذا المفهوم البيان المشترك بين اليونسكو و الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (Philip,2001) الذي كان عبارة على تحديث المواثيق السابقة لتتماشى مع متطلبات عصر المعلومات و قد أصبح وثيقة مرجعية التي حددت مسؤوليات المكتبات العامة تجاه كل شرائح المجتمع المعاصر حيث أكدت على ضرورة تقديم الخدمات المكتبة لجميع أفراد المجتمع بصرف النظر عن العمر أو الجنس أو الديانة أو اللون أو الحالة الاجتماعية و تقديم خدمات خاصة لذوي الاحتياجات و المرضى و المساجين و الأقليات. و لعل الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة على النطاق العالمي تأكد بإعلان منظمة الصحة العالمية عام1981 عاما دوليا للمعاقين على اختلاف إعاقاتهم و أعمارهم (Bathmavathi, 1996). و بناء على الإحصائيات الصادرة عن ذات المنظمة فإن ذوي الاحتياجات يمثلون 10% من سكان العالم يتركز معظمهم في البلدان النامية بنسبة 80% (فرج، 2006، ص.90) نتيجة الفقر و الجهل و ضعف الرعاية الصحية الاجتماعية و الوقاية

من الأمراض و نقص في الوعي من بعض الأمراض المسببة للإعاقة و تشير بعض الإحصائيات إلى أن في معظم الدول فإن ما لا يقل عن 1% من سكانها له إعاقة سواء جسدية أو ذهنية أو حسية(Bathmavathi, 1996).أما بالنسبة للجزائر فإن إحصائيات غير رسمية تقدر عدد المعاقين بحوالي 2 مليون و هذه الشريحة من المجتمع بحاجة إلى رعاية خاصة و خدمات تلبي احتياجاتهم و تحقيقا لمبدأ المساواة بين أفراد المجتمع في الانتفاع بخدمات مكتبات العامة الذي تنادي به الهيئات و المنظمات الدولية منه مما يتطلب من القائمين على هذه المؤسسات الثقافية الاهتمام بهذه الفئة من الرواد و توفير لهم إمكانيات الحصول على المعلومات و الخدمات التي تشبع رغباتهم في شتى مجالات الحياة ليتمكنوا من تحقيق مستوى مناسب من الكيف مع التطورات التي تحصل في البيئة المحيطة بهم و يصبحوا قادرين على مواجهة التحديات التي تواجههم.

و من هنا تظهر بوضوح الحاجة إلى هذه الدراسة لمعرفة مدى استفادت المكتبات العامة في الجزائر من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تشغيلها في تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة عامة و المكفوفين على وجه الخصوص.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في مجموعة من العناصر منها:

- الدور الفعال الذي تؤديه المكتبات العامة في رفع المستوى الفكري و الثقافي لكل أفراد المجتمع دون تفرقة
- ضمان الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة عامة و مكفوفين خاصة
- نشر الوعي بين العاملين في المكتبات العامة على توفير مختلف التجهيزات و البرمجيات التي تخدم ذوي الاحتياجات الخاصة من المكفوفين

- نقص الدراسات التي تطرقت إلى هذا الموضوع في الجزائر حيث توصلت الباحثة من خلال البحث الوثائقي إلى دراسة واحدة بعنوان "دور المكتبة في خدمة المكفوفين: المكتبة الوطنية الجزائرية نموذجا"(بن شعيرة و سعيدي، 2010).

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- التعرف على أنواع الخدمات التي يحتاجها الشخص المعاق
- الكشف عن المعلومات التي يحتاجها الشخص المعاق
- الكشف عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي يمكن أن تستفيد منها المكتبة في تقديم خدمات المطالعة العمومية للمكفوفين
- الخروج ببعض الاقتراحات لتحسين خدمات المطالعة العمومية الموجهة لذوي الاحتياجات الخاصة

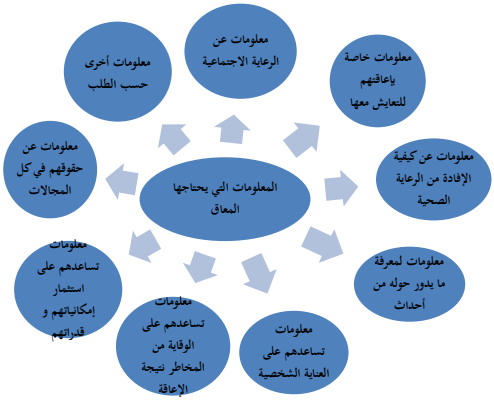
لتحقيق هذه الأهداف وضعت الدراسة التساؤلات الآتية:

- ما هي الخدمات التي يحتاجها المعاق؟
- ما هي المعلومات التي يحتاجها المعاق؟
- ما هي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي تستخدمها المكتبة لتقديم خدمات المطالعة العمومية للمكفوفين؟

حاجة المعاقين إلى المعلومات

إن الشخص المعاق يحتاج إلى معرفة ما يدور حوله من أحداث في شتى مجالات الحياة و على مختلف المستويات المحلية و العالمية لكي يحيا حياة اجتماعية كريمة و يساهم في تحسينها. كما يحتاج دون شك إلى معلومات دقيقة و وافية لفهم إعاقته حتى يتمكن من تحديد إمكانياته و

محدودية نشاطاته الجسدية أو الحسية أو الذهنية مما يسهل عليه التعايش مع إعاقته و دمجه في مجتمعه. إضافة إلى ذلك فإن المعاقين يحتاجون الوصول إلى معلومات تساعدهم على العناية الشخصية و الوقاية من الأعراض الجانبية الناتجة عن إعاقتهم. كما يمكن أن تقدم لهم المعلومات و الخدمات التي تسمح بها قدراتهم شأنهم في ذلك شأن أقرانهم الأسوياء في الحصول على الفرص التي تتيحها مكتبة المطالعة العمومية تمكنهم من تعزيز قدراتهم الثقافية و الفكرية حتى يسهموا في تنمية المجتمع. و الشكل الآتي يبين أنواع المعلومات التي يحتاجها الشخص المعاق.



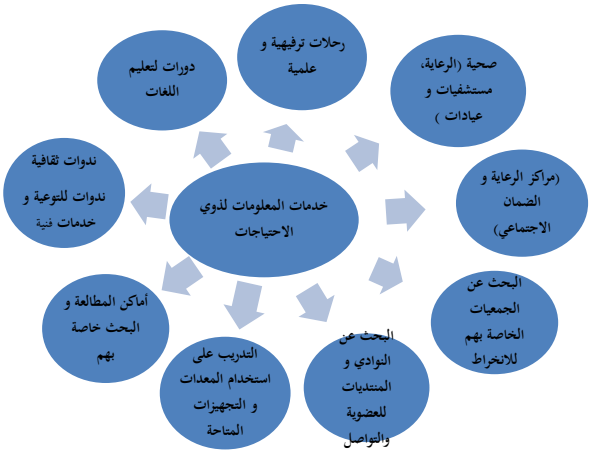
شكل رقم 1: حاجة المعاق إلى المعلومات

الخدمات المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة

شهدت المجتمعات المعاصرة في السنوات الأخيرة اهتماما كبيرا بذوي الاحتياجات الخاصة على المستوى العالمي حيث أصدرت الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1990 قانونا (American Disability Act –ADA-) يلزم المكتبات بأخذ بالاعتبار الرواد المعاقين عند تصميم المبنى كي يكون سهل الارتياد من قبل هذه الفئة من المستفيدين و المجموعات في متناولهم كما يجرم التفرقة بين المعاقين و الأسوياء في تقديم المعلومات و الخدمات المكتبية. و تبرز (Lisiecki,1999) الموصفات التي يجب مراعاتها في تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات منها:

- سهولة التعامل مع الأرفف من قبل المعاقين حركيا من حيث الارتفاع و اتساع الحيز بينها
- أن يكون الفهارس في متناولهم
- أن تكون لوحات الإعلانات منخفضة
- أن تكون الممرات خالية من العوائق
- أن يكون فتح الأبواب و غلقها بأقل جهد ممكن.

و يمكن تلخيص أبرز أنواع الخدمات للمستفيدين المعاقين في الشكل أدناه:



شكل رقم 2: حاجة المعاق لخدمات المعلومات

دور التكنولوجيا في تقديم الخدمات للمكفوفين

فرضت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات واقعا جديدا على المكتبات التي أصبحت مطالبة بمواكبة التطورات الهائلة في إنتاج الخدمات و إتاحتها داخل المكتبة أو عن بعد و في المكان و الزمان الذي يحدده المستفيد لأن لها:

- القدرة على تخطي الحدود الزمنية و الجغرافية
- القدرة التفاعلية بين مصدر المعلومات و متلقيها

- المرونة في الاستخدام في المكان و الزمان الذي يحدده المستفيد
- السهولة في التداول في شكل آلي وعلى نطاق واسع
- الحرية في الوصول إلى المعلومات دون وسيط
- التشجيع على التعلم الذاتي بواسطة نظم التعليم الإلكتروني.

وقد بدأ الاهتمام تسخير التقنية الحديثة لصالح المكفوفين منذ القرن التاسع عشر حيث تم في عام 1854 الاعتراف بلغة البرايل التي ابتكرها الفرنسي (Louis Braille) و التي يمكن اعتبارها أول تقنية لمساعدة الكفيف على المطالعة و في عام 1968 تأسست أول دار للطباعة بالبرايل وتواصلت التطورات في تقديم الخدمات و الملومات لذوي الإعاقة البصرية و تأسست مكتبات خاصة بهم و جمعيات و منضمات و منتديات محلية و دولية تعمل على خدمتهم و السهر على إدماجهم مع باقي شرائح المجتمع بإعداد الأدوات و التقنيات لتطويع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حسب قدراتهم و من هذه الجمعيات يمكن ذكر الجمعية البريطانية للمكفوفين (British Computer Association of the Blind) و المجموعة الأمريكية للمكفوفين و ضعاف البصر (Visually Impaired and Blind User Group) و الفدرالية الأمريكية للمكفوفين (National Federation of the Blind) و قد أولت هذه الجمعيات اهتماما خاصا بأصحاب الإعاقة البصرية و تعاونت مع مؤسسات لإنتاج الكتب الناطقة و الكتب الرقمية المسموعة و تقنيات متطورة للكتابة و القراءة لخدمة هذه الشريحة من المجتمع. من هذه التقنيات فهناك القارئ الآلي الذي يستخدم تقنية معالج النطق للتعرف الآلي على الكلام (Automatic Speech Recognition) و برمجيات و تقنيات أخرى تعتمد نظام البايل منها:

- برنامج مترجم البرايل (Braille Software Translator) الذي يقوم بتحويل النصوص العدية إلى نظام برايل و يعرضها على شاشة الحاسب و يمكن طباعتها بهذا النظام

- تقنية طابعة البرايل (Braille Printer) التي تستخدم المسح الضوئي و الحاسب الآلي و معدل الصوت للقراءة بالصوت كتاب عادي بواسطة الماسحة الضوئية
- الكتاب الرقمي الناطق الذي يستخدم التكنولوجيا الرقمية للقراءة و البحث تم تطويره من قبل المكتبة السويدية للكتاب الناطق و مؤسسة يابانية. (Bathmavathi, 1996).
- برنامج JAWS (Job Access With Speech) الذي ابتكره Ted Hunter عام 1989 و هو برنامج للقراءة الآلية الناطقة باستخدام نظم التشغيل Windows إضافة إلى تطبيقات حزمة (Microsoft Office) كما يتيح للكفيف فرصة استخدام الإنترنت و هو متوفر باللغة العربية.أما بالنسبة لمحاولات العالم العربي في هذا المجال فقد أصدرت مؤسسة صخر الكويتية نظام إبصار الذي يتيح للكفيف قراءة النصوص آليا إضافة إلى متصفح الإنترنت و قارئ البريد الإلكتروني باللغة العربية و الإنجليزية كما يحتوي البرنامج على نظام تعليم إلكتروني(E-Tutorial) يعمل على تدريب المكفوفين في استخدام لوحة المفاتيح في الكتابة (عبد العظيم، 2003).و مع وجود هذه التقنيات و البرمجيات التي تتيح لذوي الإعاقة البصرية الاستفادة من مصادر و خدمات مكتبات العامة غير أن مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر لم تعط اهتماما كافيا لدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في خدمة شريحة المستفيدين المكفوفين لأن لم تعثر الباحثة على أيا من التقنيات المذكورة في المكتبات التي قامت بزيارتها ما عدى بعض كتب البرايل القديمة و التي وردت إلى تلك المكتبات عن طريق الإهداء. إنه يتعين على مكتبات المطالعة العمومية أن تهتم باقتناء تلك التقنيات حتى تستطيع أن تؤمن الوصول إلى المعلومات لكل فئات المجتمع دون استثناء تطبيقا لما تنادي به منظمة اليونسكو و تطبيقا لبيانها.

اقتراحات الدراسة

على ضوء هذه الدراسة يمكن إيجاز بعض التوصيات في الآتي:

1. ضرورة تجهيز مكتبات المطالعة العمومية بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بما يتناسب مع احتياجات المعاقين عامة و المكفوفين خاصة من أجهزة الحاسوب و برمجيات و مصادر المعلومات و توفير كتب البرايل في مختلف مجالات المعرفة
2. إجراء دراسات ميدانية للتعرف على الاحتياجات الفعلية و المحتملة لذوي الاحتياجات الخاصة و العمل على توفيرها
3. ضرورة إقامة علاقات تعاون بين جمعيات و منظمات رعاية المعاقين و المكتبات للتخطيط الجيد لخدمات المطالعة العمومية و الإفادة القصوى منها
4. ضرورة سن قوانين و لوائح خاصة تلزم المكتبات بالاهتمام بهذه الشريحة من المجتمع في تصميم المباني و تقديم الخدمات و بناء المجموعات وفق المعايير العلمية المقننة التي وضعتها الهيئات و المنظمات العالمية
5. ضرورة توعية المسئولين على المكتبات بأهمية توفير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كما و نوعا و إتاحتها للمستفيدين من أصحاب الإعاقة البصرية وتدريبهم على كيفية استخدامها

خاتمة

ناقشت هذه الدراسة دور المكتبة العامة في تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة بالتركيز على أصحاب الإعاقة البصرية و بينت أنواع الخدمات و المعلومات التي يحتاجها أصحاب الإعاقات. ثم تطرقت إلى بعض التقنيات و البرمجيات التي تساعد المكفوفين في المطالعة و البحث و الكتابة. و إذا توفرت مثل هذه التقنيات و الأجهزة فلم يعد دمج المستفيدين المكفوفين في مجتمع الأسوياء صعب على مكتبات المطالعة العمومية كما أتاحت لهذه الشريحة من القراء و الباحثين فرصة التعامل مع مصادر المعلومات المختلفة و الاستفادة من الخدمات التي توفرها المكتبة

في تطوير قدراتهم ليتمكنوا من المساهمة في تطوير محيطهم و مجتمعهم بدلا أن يصبحوا حملا عليه و خرجت ببعض الاقتراحات لتوفير تلك التقنيات و إتاحتها للمستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة.

قائمة المراجع

1- بن شعيرة، سعاد ؛ سعيدي، سليمة (2010). دور المكتبة في خدمة المكفوفين: المكتبة الوطنية الجزائرية نموذجا، *مجلة المكتبات و المعلومات*، مج3، ع2 ص.223-244

2- عبد العظيم، أحمد توفيق (2003). استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات و المعلومات للمكفوفين، وقائع المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات: المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى و تقنيات و كفاءات متطورة، الشارقة 5-8 نوفمبر 2001. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، 2003، مج. 1 ص.404-413

3- فرج، حنان (2006). الإسهامات المكتبية في تربية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة حالة، *مجلة المكتبات و المعلومات العربية*، س26، ع3 ص89-128

4- عبد الله، نوال محمد (2006) التقنية المصرية في توفير المعلومات للمكفوفين و ضعاف البصر في المكتبات العامة: دراسة ميدانية لمكتبات جمعية الرعاية المتكاملة، *مجلة المكتبات و المعلومات العربية*، س26، ع3، ص 67-88.

5- Bathmavathi, K. (1996). Serving the Information Needs of Disabled Persons Through New Technology. Proceedings of the tenth congress of Southeast Asian Librarians: Libraries in National Development. Kuala Lumpur, 21-25 May 1996, pp. 27-36.

6- JAWS pour Windows. Available at: http://www.accessolutions.fr/jaws_pour_windows accessed March 23, 2013.

7- IFLA section of public libraries (2001) the Development of Public Library Services: IFLA/Unesco guidelines. Munchen: K.G.Sour

8- Lisiecki, C (1999) Adaptive Technology Equipment for the Library. *Computers in Libraries*, vol. 19 no.6, p.18.

9- Pillar, C. (1995) Library Services for the Blinds and Vision-Impaired People in Asia, *Asian Libraries*, vol.4 no.2, pp.53-62.

10- World Health Organization (1981). Disability Prevention and Rehabilitation: Report of the Who Expert Committee on Disability Prevention and Rehabilitation. Technical Report 668. Geneva.