

عرض خدمات المعلومات الالكترونية لذوي الإعاقة البصرية: دراسة وصفية لتجربة مكتبات جامعة تورنتو الكندية من خلال موقعها الالكتروني وخططها الاستراتيجية

## Offering electronic information services for people with visual impairment: A descriptive study of the University of Toronto's libraries experience through its website and its strategic plans

هاجر بوالنش<sup>1</sup>، محمد الصالح نابتي<sup>2</sup>

HADJER BOUNNECHE<sup>1</sup>, MOHAMEDSALAH NABTI<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)، hadjer.bounneche@univ-constantine2.dz

<sup>2</sup> جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)، mohamed.nabti@univ-constantine2.dz

تاريخ الاستلام: 2021/07/09 تاريخ القبول: 2021/08/30 تاريخ النشر: 2021/10/27

### ملخص:

يعتبر مجال خدمات المعلومات الموجهة لذوي الإعاقة البصرية بالمكتبات الجامعية من بين الموضوعات المهمة التي شغلت اهتمام الباحثين والمهنيين المختصين في مجال المكتبات والمعلومات، خاصة بعد تبني الجامعات للسياسات الدولية والوطنية الداعية لتحقيق مبادئ التنمية المستدامة والوصول العالمي للمعلومات في مخططاتها وأهدافها الاستراتيجية. وتعد جامعة تورنتو الكندية من بين النماذج الرائدة في دمج الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن أهدافها وخططها، ويتضح هذا في الخطة الاستراتيجية لمكتباتها الجامعية 2020-2025 الموسومة "بضمان وصول الجميع للمعلومات الصحيحة من دون عوائق". ولهذا حاولنا في هذه الدراسة حصر خدمات المعلومات الموجهة لهذه الفئة بصفة عامة، ثم وصف تجربة المكتبات الجامعية بتورنتو من خلال خططها الاستراتيجية 2020-2025 وتصفح موقعها الالكتروني، لتتوصل في الأخير أن هذه المكتبات تهم فعليا بخدمة ذوي الإعاقة البصرية من خلال الاعتراف بحقهم في الوصول للمعلومات بصفة قانونية، فضلا على إشراكهم في التخطيط الاستراتيجي

المؤلف المرسل: هاجر بوالنش، الإيميل: hadjer.bounneche@univ-constantine2.dz

لتشكيل هذه العروض الخدمائية ومساعدتهم في الإعراب عن احتياجاتهم المعلوماتية التي يعجزون عن ترجمتها والتعريف بها.  
كلمات مفتاحية: إعاقة بصرية، خدمات المعلومات، خطة استراتيجية، وصول عالمي، جامعة تورنتو، دراسة وصفية

**Abstract:**

The field of information services for the visually impaired in university libraries is among the important topics that have occupied the interest of researchers and professionals in the field of libraries and information, especially after universities have adopted international and national policies for the principles of sustainable development and universal design to information in their plans and strategic goals.

The University of Toronto, Canada, is among the pioneering models for integrating people with disabilities within its goals and plans, and this is evident in the University Libraries Strategic Plan 2020-2025 entitled "Barrier-free Access to All of the Right Information"

In this study, we tried to limit information services for people with visual impairment in general, and then described the experience of university libraries in Toronto through its strategic plan 2020-2025 and its website.

One of the most important findings of this study is that these libraries actually concerned with serving the visually impaired by recognizing their right to legally access information, in addition to involving them in strategic planning to form these service offerings and to help them define their information needs that they are unable to access.

**Keywords:** Visual impairment; Information services; Strategic plan; Universal Design; University of Toronto; Descriptive study

**1. مقدمة:**

تعد المكتبات الجامعية صرحا علميا مهما في اعداد وتكوين الطلبة والأساتذة الجامعيين، وقد برزت أهميتها مؤخرا بعد ظهور التقنيات الحديثة التي سمحت بتعريفها للمجتمع على نطاق واسع، وتختلف درجة

الإفادة من مكتبة إلى أخرى بتفاوت مجهوداتها وبمدى تمكنها من إبراز دورها وخدماتها لفئات المستفيدين منها، بغض النظر عن ظروفهم وخصائصهم، ولما كان ذوو الإعاقة البصرية من بين الفئات المحتمل توافدها على هذه المكتبات، أصبحت كل الجامعات ملزمة وبصفة إنسانية وقانونية ومجتمعية ببناء وتكوين رصيدها وهيكله معلوماتها وفقا لاحتياجاتهم ومتطلباتهم المعلوماتية والبحثية. ويتفاوت مدى التزام هذه الجامعات بخدمة ذوي الإعاقة البصرية من دولة لأخرى لأسباب مختلفة، أهمها اختلاف الوعي المجتمعي بأهمية الفئة وطبيعة احتياجاتها ومدى إدراكها لجدية صعوباتها في الوصول إلى المعلومة.

ووقوفاً عند العديد من مواقع المكتبات الالكترونية الجامعية الأجنبية خلال مسيرة بحثنا في موضوع خدمات المعلومات الالكترونية، وقع اختيارنا على مكتبات جامعة تورنتو الكندية لأسباب عدة، أبرزها قيامها بعرض أغلب خدمات المعلومات التي يحتاجها الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في حياتهم العلمية. وتساؤلنا الرئيسي في هذا الصدد، ما هي سبل عرض خدمات المعلومات الموجهة لذوي الإعاقة البصرية بمكتبات جامعة تورنتو؟ وكيف تساهم خططها الاستراتيجية 2020-2025 في التحسين من عرض هذه الخدمات؟

#### ■ أهداف الدراسة:

- بعد العرض الموجز للإشكالية الموضحة أعلاه، يمكننا تلخيص أهداف الدراسة فيما يلي:
- تعريف خدمات المعلومات الالكترونية الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية وحصص أهم فئاتها.
  - توضيح مفهوم العرض الخدماتي الموجه للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية بالمكتبات الجامعية وحصص مراحل بنائه وأبعاده الأساسية.

- التعرف على مدى التزام جامعة تورنتو بعرض خدمات المعلومات الالكترونية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية وفقا لما هو منشور على موقعها الالكتروني وما هو وارد في خطتها الاستراتيجية 2020-2025.

- الكشف عن العناصر الأساسية التي مكنت مكتبات جامعة تورنتو من دمج وتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية لخدماتها المعلوماتية.

■ منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

نظرا لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها، فقد اخترنا المنهج الوصفي، وبالتحديد أسلوب البحث الوثائقي الذي يعرف بأنه ذلك النوع من البحوث الذي يهدف إلى الجمع المتأنى والدقيق للسجلات والوثائق المتوفرة ذات العلاقة بمشكلة البحث، ومن ثم التحليل الشامل لمحتوياتها، بغرض استنتاج ما يتصل بمشكلة البحث من أدلة تجيب على تساؤلات البحث، ويطبق هذا المنهج عندما يراد الإجابة على سؤال في الحاضر من خلال المصادر المعاصرة أساسية كانت أم ثانوية(الجندي، 2012)، وفي النقاط التالية، أهم الخطوات التي أتبعناها لتحقيق أهداف هذه الدراسة، وتمثل في:

- تحديد أنواع وفئات خدمات المعلومات الالكترونية الموجهة لذوي الإعاقة البصرية بالرجوع إلى المصادر والوثائق ذات الصلة.

- الاطلاع على الموقع الرسمي لمكتبات جامعة تورنتو والمتاح على الرابط التالي:

<https://onesearch.library.utoronto.ca/>

- الاطلاع على الخطة الاستراتيجية 2020-2025 والذي كان عنوانها مؤشرا دالا نسبيا على اهتمام المكتبة بمختلف فئات المجتمع، بما فيها الأشخاص ذوي الإعاقات.

- تصفح الصفحة الخاصة بخدمات ذوي الإعاقة وتتبع الروابط المتصلة بها، والتي يمكننا أن تحيلنا إلى خدمات أخرى ذات علاقة بموضوع الدراسة.

ومنه، فقد تلخصت أدوات جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، في الوثائق والمصادر العلمية العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث، وأهمها:

- الأطروحات والمقالات العلمية المتمحورة حول موضوع خدمات المعلومات الالكترونية الموجهة لذوي الإعاقة البصرية.

- دليل الخطة الاستراتيجية 2020-2025 المنشورة على موقع جامعة تورنتو الكندية.

- الموقع الرسمي لجامعة تورنتو ومكتباتها.

#### ■ أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- وقد ارتأينا إلى استعراض تجربة مكتبات جامعة تورنتو الكندية دون غيرها، للأسباب التالية:
- تحتل جامعة تورنتو المرتبة الأولى بين الجامعات الكندية، والمرتبة 25 عالمياً سنة 2021، حسب تصنيف المؤسسة العالمية الـ QS \_الرائدة في تقديم الخدمات والتحليلات المتعلقة بقطاع التعليم العالي وتقوم بترتيب الجامعات عالمياً وفق ستة معايير من بينها السمعة العلمية وأعداد الطلبة وهيئة التدريس وعدد الأبحاث الاستشهادات المرجعية للباحثين...إلخ \_
  - يعرض موقع المكتبات الجامعية محتوى خططها الاستراتيجية وتقاريرها، وأحدثها الخطة الاستراتيجية 2020-2025 المعنونة بوصول الجميع إلى المعلومات الصحيحة من دون عوائق، وأهداف هذه الخطة تعود بالنفع على الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل مباشر.
  - تلتزم هذه المكتبات بتقديم خدماتها وفقاً للقانون الخاص بوصول ذوي الإعاقة، المعروف بـ(AODA: Accessibility for Ontarians with Disabilities Act)
  - تقدم خدمات معلومات متنوعة، كما أن معلوماتها المتعلقة بالخدمات مهيأة ومتاحة للمستخدمين بكل شفافية.

#### ■ أهمية الدراسة:

وتكتسي هذه الدراسة أهميتها بكونها دراسة وصفية تحصر أهم خدمات المعلومات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، كما أنها تلقي الضوء على تجربة مكتبات جامعة تورنتو العريقة والتي

يمكن الاستفادة منها في تطوير وتحسين وضع خدمات المعلومات على المستوى الوطني من خلال المحاكاة والاستفادة من آليات تقديم هذه الخدمات.

## 2. الإطار النظري للدراسة

### 1.2 تعريف خدمات المعلومات الالكترونية

يعرف Grönroos خدمات المعلومات على أنها "عملية ديناميكية قيّمة، هدفها الرئيسي الوفاء بطلب الزبون (BRUHN, 2002, p. 6)؛ ويعرفها كل من Éric و Pierre EIGLIER و LANGEAR على أنها: "تنتج عن التفاعل القائم بين العناصر الأساسية الثلاثة، المتمثلة في: المستفيد والوسط المادي والموظفين الذين يتواصلون معهم" (ALASSAF, 2011, p. 36)

ويعرفها الدكتور غانم نذير، على أنها: "الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية اعتمادا على التكنولوجيات الحديثة ممثلة في الحواسيب وشبكات الاتصال الإلكترونية، سواء أتاحت هذه الخدمات محليا أي داخل جدران المكتبة، مثل: الفهرس الإلكتروني (opac) والحواسيب المرتبطة بشبكة الانترنت، أو عن بعد عبر موقع أو بوابة المكتبة على شبكة الإنترنت، مثل: الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (Opac Web)، والخدمات المتاحة عن بعد(غانم، 2010، الصفحات 12-13)

ومن بين الدراسات الأجنبية التي تفردت بتعريف وتحديد خدمات المعلومات الالكترونية الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، نجد دراسة Anis, Rubian، الذي عرف فيها خدمات المعلومات الالكترونية على أنها: "قاعدة بيانات يمكن الوصول إليها بواسطة أجهزة الكمبيوتر، أو هي أي نظام مكتبة يكون غرضه الأساسي توفير الوصول إلى المعلومات أو الرجوع إليها أو الاستفادة منها بطريقة أو بأخرى من قاعدة بيانات واحدة أو أكثر، تكون مخزنة إلكترونيا على وسائط تخزين البيانات المتاحة على الخط، مثل القرص المغناطيسي أو الضوئي، كما يمكن أن تكون هذه المعلومات المخزنة عبارة عن سجل

عرض خدمات المعلومات الالكترونية لذوي الإعاقة البصرية: دراسة وصفية لتجربة مكتبات جامعة تورنتو الكندية من خلال موقعها الالكتروني وخططها الاستراتيجية

بيليوغرافي أو استشهاد، أو ملخص، أو نص كامل، أو بيانات رقمية، [...]، أو أي أنواع أخرى من السجلات التي يمكن تخزينها في شكل رقمي... إلخ" (Anis, 2015, pp. 14-15)

واستنادا لما تم ذكره يمكن تعريف خدمات المعلومات الالكترونية الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية على أنها، كل الإجابات أو المخرجات التي تقدمها المكتبات الجامعية للمستخدمين من ذوي الإعاقة البصرية، بالاعتماد على تطبيقات البيئة الالكترونية أو التكنولوجيا الخاصة بالفئة، سواء كان ذلك بصفة كلية أو جزئية.

## 2.2 فئات خدمات المعلومات الموجهة لذوي الإعاقة البصرية:

سبق وأن قسمنا خدمات المعلومات الالكترونية الموجهة لذوي الإعاقة البصرية إلى ثلاث فئات (بوالنش، 2020)، تمثلت في:

### الشكل 1: فئات خدمات المعلومات الالكترونية الموجهة لذوي الإعاقة البصرية



(بوالنش، 2020)

## 3.2 عرض خدمات المعلومات الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية:

يعرف keppnerهندسة العرض على أنها: "توفير المنتج المناسب في المكان المناسب، وفي الوقت المناسب، بالسعر المناسب، وبالكميات المناسبة(عراي و دلة، 2016، صفحة 8). ويعرف عرض الخدمة في البيئة الالكترونية على أنه قدرة موقع الكتروني ما على تقديم منتجات أو خدمات متنوعة ومتميزة يتم تحديثها بانتظام(Bressolles, 2006, p. 26).

ويختلف العرض الخدماتي الإلكتروني على العرض التقليدي، في كونه يركز على التجهيزات والمنتجات والخدمات الالكترونية، وحسبOLLENDORFF، تزيد بعض المنتجات الإلكترونية من عمق عرض الخدمة، لأنها تتيح الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع وأكثر دقة، فمثلاً، تسمح الفهارس الإلكترونية، باسترجاع المعلومات من قواعد البيانات، كما تتيح بعض المجالات الإلكترونية النصوص الكاملة للمستخدمين(OLLENDORFF, 1999, p. 50).

#### 4.2 مراحل بناء نظام عرض خدمات المعلومات الموجهة لذوي الإعاقة البصرية:

يتم بناء نظام العرض الخدماتي وفق مراحل وإجراءات متعددة، قمنا بحصرها تسلسلياً في العناصر التالية:

1/ دراسة جمهور المستخدمين: إن اعتماد المكتبة الجامعية على نهج التسويق، يعني أن تبدأ من منطق الحاجة والممارسات لتصميم عرض خدمة مطابقة لاحتياجات الجمهور المحتمل (ALASSAF, 2011, p. 37)، بمعنى معرفة الجمهور المستهدف من خدمات المكتبة قبل الاستفسار عما يحتاجه للوصول إلى المعلومة، ويمكن للمكتبة الواحدة أن تقدم أكثر من عرض، إذا كان جمهورها متنوعاً جداً.

2/ تحديد الخدمات: في حين يركز العرض الخدماتي للمبصرين على خدمات توفير الوثائق، وإجراء البحث الوثائقي، والتدريب على استخدام المكتبة(OLLENDORFF, 1999, p. 49)، يعتبر الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية خدمات تدريب المستخدمين، وتحويل الملفات إلى صيغة براي،



والتكنولوجيا المساعدة كخدمات أساسية في المقام الأول(بولنش، 2020، الصفحات 349-350)،  
لهذا يجب التنبيه إلى هذه الفروقات قبل إعداد العروض الخدمائية.

3/ تحديد مستوى الخدمات: تعددت مستويات خدمات المعلومات بناء على أهميتها وتوافقها مع  
احتياجات المستفيدين، وغالبا ما تقع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية ضمن مستوى من  
المستويات التالية:

- الخدمات القاعدية: تعتبر كذلك عندما تبرر لوحدها وصول المستخدم للمكتبة (Soparnot  
& Stevens, 2006, p. 112).

- الخدمة الثانوية المصاحبة: وهي الخدمة التي يمكن ازالتها دون أن تفقد المكتبة  
هويتها (ALASSAF, 2011, p. 43).

- الخدمة الثانوية المكملة: وهي التي تحسن وتدعم الخدمة القاعدية، وتساهم في تحديد طبيعة  
العلاقة التي تربط المكتبة بالمجتمع المستهدف (غانم، 2010، صفحة 165).

#### 4/ أبعاد نظام عرض خدمات المعلومات الإلكترونية

ويمكن اعتبار أنواع وأبعاد العرض من مفرزات خدمات المعلومات المقدمة، للتقرير بشأن العرض  
المقدم وتطويره، لهذا فهي ملتصقة بمستويات عرض الخدمة، وتتمثل في:

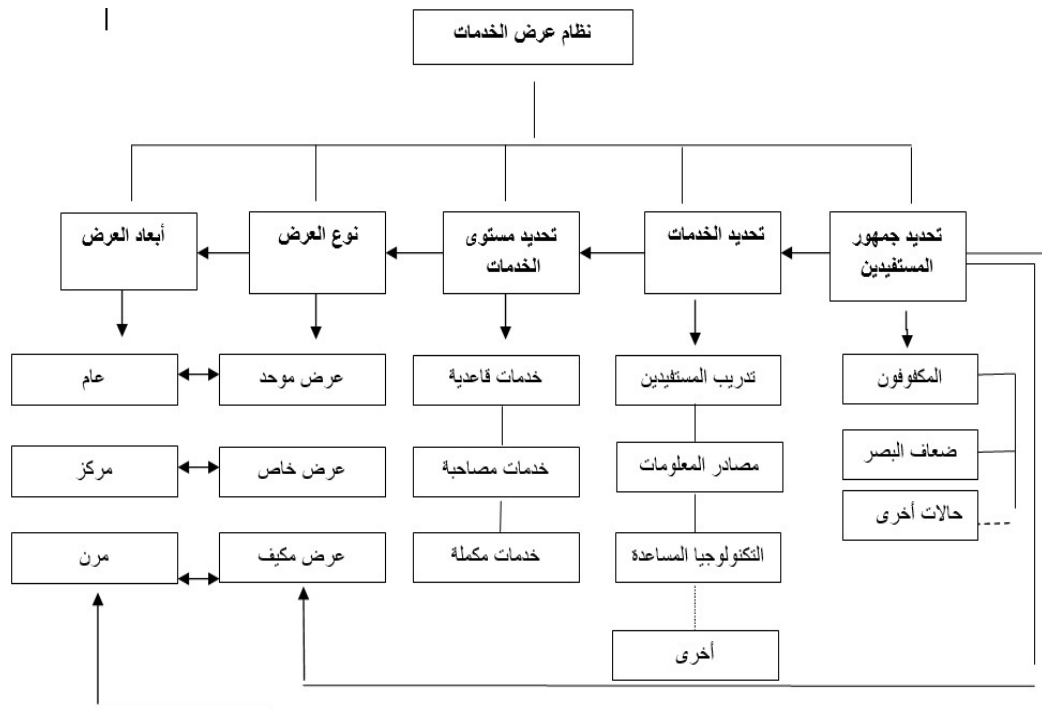
- شمولية العرض (**largeur de l'offre**): يكون العرض شاملا، إذا كان يتضمن عددا  
كبيرا من الخدمات الأساسية المستقلة ذات الأهداف المختلفة، والتي من المحتمل أن تجذب  
عملاء محددين (SALÜN, 1990, p. 352).

- العرض المركز (**profondeur de l'offre**): يكون العرض عميقا، إذا قدم مجموعة  
واسعة من الوسائل لتلبية الحاجة المعبر عنها تم تحديد مصدر غير صحيح.

- العرض المرن: يهدف هذا النوع لتحقيق توازن بين شمولية العرض وعمقه، من خلال تقديم عدة خدمات قاعدية توجه إلى عدة فئات من المستخدمين (MUET, 2001).

وبناء على مراحل عرض خدمات المعلومات الموضحة أعلاه، ومخطط Christian Baudry، المتعلق بأبعاد نظام عرض الخدمة تم تحديد مصدر غير صحيح.، فقد قمنا بوضع مخطط يحتوي على هذه المراحل، مع تطبيق مثال على الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية باعتبارهم الفئة المعنية للاستفادة من هذه الخدمات.

الشكل 2: يمثل مراحل عرض خدمات المعلومات الموجهة لذوي الإعاقة البصرية



(بوالنش، 2020)

### 3. تجربة مكتبات جامعة تورنتو الكندية:

تأسست جامعة تورنتو عام 1827، وتطورت لتصبح المؤسسة الكندية الرائدة في مجال التعلم والاكتشاف وإنتاج المعرفة، ويتمتع الطلاب فيها بفرصة التعلم من قبل أعضاء هيئة التدريس والباحثين والمفكرين البارزين عالمياً (UNIVERSITY OF TORONTO, 2021)، وما يميز هذه الجامعة عن غيرها من الجامعات هو تميزها الشامل وتنوعها والتزامها بالمساواة وإمكانية الوصول (UNIVERSITY OF TORONTO, 2021) للمعلومات والمباني والبرامج والمرافق والخدمات... إلخ، حسب ما جاء في قانون OADA، الذي خصصت له الجامعة مكتبا خاصا أخذ اسم Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Office، ومهمته الرئيسية متابعة مدى التزام الجامعة بمبادئ القانون، والنظر في شؤون الموظفين وأعضاء هيئة التدريس وأمناء المكتبات والطلاب الذين يعانون من إعاقات مختلفة، كما يقدم لهم المكتب تدريبا مباشرا يكون وجهها لوجه أو على الخط، ويوفر التوعية والمصادر التي تعد من بين خدمات الدعم الأخرى (UNIVERSITY OF TORONTO, 2021)

#### 1.3 تعريف مكتبات جامعة تورنتو:

تعد مكتبات جامعة تورنتو أكبر نظام مكتبات أكاديمي في كندا، فهيتتكون من 17 مكتبة والعديد من الخدمات المركزية التي يديرها أمين مكتبات الجامعة (University of Toronto Libraries, 2020)، الذي يعمل مع فريقه على ترقية الموظفين من خلال تحسين ممارسات التوظيف وتوفير الفرص لهم لتطوير الكفاءات الثقافية وزيادة وعيهم وتحسين علاقاتهم مع السكان الأصليين لفهم التزاماتهم ومسؤولياتهم بشكل أفضل (University of Toronto Libraries, 2021)

وقد تنوعت خدمات المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات لمستخدميها عموما، وقد قمنا بحصرها فيما يلي: خدمات الفهرسة والمبتاداتا، خدمات الاقتناء وتنمية المجموعات، عمليات المكتبة، خدمات

الأمن الصحة والضمان، الميزانية، الإدارة والموارد البشرية، خدمات تكنولوجيا المعلومات، خدمات المستخدم، الاتصال العلمي وحقوق الملكية الفكرية، البوابات العلمية بالتعاون مع مجلس مكتبات اونتااريو، أرشيف جامعة تورنتو وخدمات إدارة السجلات (UTARMS) ... وغيرها. (University of Toronto Libraries, 2020)

### 2.3 الخطة الاستراتيجية 2020-2025 للمكتبات الجامعية بتورنتو:

في عام 2019، شرعت مكتبات جامعة تورنتو في وضع خطتها الاستراتيجية الممتدة من 2020-2025 والتي أخذت عنوان "الوصول الخالي من العوائق إلى المعلومات الصحيحة من قبل الجميع" = Barrier-free Access to All of the Right Information، وتعتبر خطة طموحة تعكس عمل هذه المكتبات كواحدة من المكتبات البحثية الرائدة في العالم تسعى لتطوير الأكاديمي من خلال الدمج بين رؤى أعضاء هيئة التدريس والطلاب، كما تسلط الضوء على مجالين وظيفيين، وهما: مجال التدريس ومجال التعلم والبحث، باعتبارها وجهان رئيسيان للمؤسسة الأكاديمية التي تدعمها المكتبة دائما وتستمر في تطويرهما.

كما تضمنت عملية التخطيط الاستراتيجي استشارة مكثفة حول نظام مكتبات جامعة تورنتو، من خلال أخذ آراء الموظفين وأصحاب القرار (the University of Toronto Libraries, 2020)، وفي إطار مبادئ الشمولية والتنوع وتحقيق العدالة، تسعى مكتبات جامعة تورنتو جاهدة لضمان إتاحة مكتباتها لجميع المستخدمين، بما فيها الأشخاص ذوي الإعاقة. (Eligibility, 2020)

وقد تم اختيار عبارة المعلومات الصحيحة = the Right Information التي وردت في عنوان الخطة الاستراتيجية، لأنها تشمل عددا من الأهداف المختلفة، كما تعد مهمة في ممارسة المكتبات المسؤولة التي تصبو لتقديم معلومات دقيقة في عصر تغلب عليه المعلومات المضللة، فالمكتبة بمثابة مصدر موثوق للمعرفة يكون أقرب ما يكون إلى "الحقيقة" قدر الإمكان، على النحو الذي يحدده مصدرها وعلاقتها بالمجتمع الأكاديمي الأوسع.

كما تجسد هذه العبارة "المعلومات الصحيحة" قانونا من قوانين رانجاناثان المتمثل في أن "لكل شخص كتابه الخاص"، والذي أصبح حاليا يعبر عن المعلومات المناسبة والحالات التي يأتي فيها المستخدم وهو يعلم بالضبط ما يحتاج إليه، أما إذا كان غير مدرك لاحتياجاته ولم يتمكن من التعبير عنها بوضوح فالمكتبة وكمؤسسة معلومات، ملزمة بمن فيها على مساعدة المستفيد في الوصول إلى استفساراته وإلى المواد التي تلبي احتياجاته الحقيقية، كما يمكن أن تستخدم عبارة المعلومات الصحيحة للتعبير عن المعلومات المتعلقة بوصف المكتبة ومقتنياتها و دليل خدماتها... إلخ (University of Toronto Libraries, 2020).

### 3.3 مكتب الوصول لخدمات ذوي الإعاقة في مكتبة Robarts الجامعية:

تدمج مكتبات جامعة تورنتو مبادئ قانون إمكانية الوصول لذوي الإعاقة عند تصميم وتقديم الخدمات والمجموعات عبر الإنترنت وتطوير المبادرات التي تعزز التنوع والشمول لإزالة العوائق ودعم أفراد مجتمعها في تحقيق أهدافها الأكاديمية والبحثية والوظيفية (University of Toronto Libraries, 2021) وتعد مكتبة John P. Robarts الواقعة في 130 St. George St. Toronto, Ontario، والمعروفة باسم Robarts أكبر مكتبة في الجامعة، تستقبل لوحدها ما يزيد عن 18000 قارئ، ويتزايد العدد يوميا بفعل توفيرها للعديد من الكتب الرقمية والمقالات والمصادر الأساسية والبيانات عبر الإنترنت، وتعتبر هذه المكتبة من أولى المكتبات المرشحة لاستقبال العدد الأكبر من الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الجامعة، لأن مصادرها تركز بشكل أساسي على تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية (Robarts Library, 2021)، وهي التخصصات العلمية التي يختارها ذوي الإعاقة البصرية عادة لمواءمة شروط الالتحاق بها مع قدراتهم الحسية.

وتقدم الجامعة أحدث المعلومات حول مواقف السيارات، وتوقيت إغلاق المباني أو مشاريع البناء أو المداخل أو انقطاع المصاعد أو أي أشغال مؤقتة أخرى لضمان وصول المستفيدين ذوي الإعاقة للمبنى

بأقل ضرر ممكن، وحتى يتمكن موظفو المكتبة من تحديد أماكن تواجدهم توفر لهم خدمة الاتصال بالجامعة أو المكتبة من خلال خدمة الاشارات (Visiting the libraries, 2021).

وهذا ما لاحظناه فعلا بعد زيارة الموقع، حيث قامت المكتبة بإعلام جمهورها مسبقا بمشروع التوسيع RobartsCommon الذي أضافت فيه مساحة دراسة جديدة مكيفة وأكثر جاذبية للدراسة والتعلم والبحث تم تحديد مصدر غير صحيح..

#### 4.3 خدمات المعلومات الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية:

توصي مكتبة Robarts مستخدميها الفعليين أو المحتملين من ذوي الإعاقة البصرية باتباع جملة من الإجراءات الضرورية لمباشرة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها، تتمثل في:

- التسجيل في خدمات تسهيل الوصول المتاحة للطلاب على مستوى مجمع St. George أو خدمات الوصول بمجمع Mississauga أو خدمات الوصول بمجمع Scarborough.
- التواصل مع المستشار المتواجد على مستوى مكتب إمكانية الوصول لحصولهم على الدعم المتعلق بالوصول للمعلومة، سواء كانت هذه المعلومات متوفرة داخل المكتبة أو خارجها. (Eligibility, 2020)

#### ● خدمة التكنولوجيا المساعدة:

تسعى جامعة تورنتو جاهدة لدمج التكنولوجيا المساعدة في جميع محطات العمل بمكتباتها، ولكن بعضها يوفر المزيد من التكنولوجيا المتخصصة للمسجلين بمكتب تسهيل الوصول إلى المكتبة، لنجد مثلا أن:

- جميع محطات عمل الحاسوب في مكتبة Robarts مجهزة ببرامج قراءة الشاشة Kurzweil 3000، وحمزة ZoomText Fusion، التي تضم برنامجين أحدهما للتكبير ZoomText، والآخر القارئ الصوتي JAWS

- كما تتوفر هذه المحطات على المساح الضوئي المسطح وآلات التصوير والطابعات الخاصة، ويمكنها الاتصال بمركز المعلومات إذا واجهت أي حواجز مادية تمنع الوصول أو كانت ترغب في إنتاج نسخ مطبوعة كبيرة.
- يوجد المكبر الإلكتروني CCTV لتكبير مواد القراءة المطبوعة.
- يوفر مكتب إمكانية الوصول خدمة إعارة أجهزة حواسيب محمولة ليوم واحد كما يمكن اعارتها لفترات أطول بناء على الحاجة، وقد تم تجهيزها بـ ZoomText و Kurzweil 3000 و Dragon Naturally Speaking وبرامج Microsoft Office .
- وقد قامت المكتبة بالحد من الوصول إلى خدمة إعارة التكنولوجيا المساعدة سنة 2021/2020، بسبب فيروس كورونا المستجد، لتفادي انتقال العدوى بين المستخدمين، واقترحت عليهم الاتصال بمكتب الوصول إلى الخدمات للنظر في طلباتهم وتوفيرها لهم بطرق أخرى تعد أكثر ضمانا وسلامة على حياتهم (Assistive technology, 2021).

#### ● خدمة الاعارة وغرف الدراسة:

- يحصل الأشخاص ذوو الإعاقة المسجلون في مكتب الوصول بالمكتبة على خدمة الإعارة بأحد الأشكال التالية:
- استرجاع الكتب وتسليمها إلى موقع المكتبة الذي أعير منه الكتاب أو الوثيقة.
- تمديد فترات الإعارة وتجديدها إذا كان المستخدم بحاجة إلى ذلك، شريطة ألا يكون الوعاء تحت الطلب من قبل شخص آخر.
- تعيين وكالة لطالب آخر يوافق على استلام الكتب أو تسجيل الخروج من المكتبة بدلا عن المعاق بصريا.

أما غرف الدراسة المتوفرة فتختلف فيها وسائل الراحة من مكتبة إلى أخرى، ونذكر مكتبة Robarts على وجه الخصوص التي تحتوي على أماكن دراسة هادئة، وغرف دراسة جماعية يمكن حجزها من قبل الطلبة، فضلا على مناطق الاستراحة أو المقاعد الاجتماعية. وأماكن للتأمل أو اليوغا. (Visiting the libraries, 2021)

#### ● الوصول إلى الويب

تعمل المكتبة على توفير أشكال بديلة مناسبة للمحتويات والمصادر الإلكترونية المتاحة على موقعها الإلكتروني، كما يمكن لأي شخص يستخدم موقعها أن يحدد المحتوى الذي تعذر عليه الوصول إليه وما هو التنسيق المفضل لديه. (The University of Toronto Libraries, 2021)، كما تلتزم المكتبات الجامعية بتزويد جميع المستخدمين بإمكانية الوصول العادل إلى التقنيات والخدمات والمصادر والمنصات الرقمية التي توفرها، مثل قارئات الشاشة وفهرس المكتبة، ومواقع المكتبات المركزية، والمجموعات المتاحة عبر الإنترنت من خلال استخدام معايير الوصول إلى الويب WCAG 2.0 وبالتحديد مستوى AA، وذلك امتثالاً لقانون ذوي الإعاقة الخاص بإمكانية الوصول إلى الويب AODA في أونتاريو.

وتتكفل المكتبة أيضا بالتواصل مع مالكي المواقع الإلكترونية أو قواعد البيانات التي تشترك فيها، في حالة ما إذا واجه المستفيدون عوائق أثناء استخدام التقنيات المساعدة وصفحات الويب والواجهات والتطبيقات التي توفرها هذه الجهات الخارجية. (University of Toronto Libraries and online accessibility, 2021)

#### ● خدمة الوصول إلى مصادر مكتبة HathiTrust الرقمية:

تضم مكتبة HathiTrust الرقمية الأمريكية التي تأسست سنة 2008، أكثر من 17 مليون كتاب من مختلف المكتبات الأكاديمية والجامعية التعاونية المنخرطة في المشروع، ويتعذر الوصول إلى بعض موادها بسبب قيود حقوق النشر الأمريكية، إلا أن مكتبات جامعة تورنتو وبكونها عضو مسجل فيها، فهي قادرة على توفير الوصول إلى كل المواد للمستخدمين المكفوفين أو الذين يعانون من إعاقات أخرى، بما في ذلك الكتب المحمية بحقوق الطبع والنشر (HathiTrust Digital Library, 2021)



● خدمة التسمية التوضيحية وخدمة مقاطع الفيديو الموصوفة:

قد تشكل مجموعة المواد السمعية والبصرية تحديات للمستخدمين الذين يعانون من إعاقة سمعية أو بصرية، لهذا تقوم المكتبة بتوفير التسميات التوضيحية أو مقاطع الفيديو الموصوفة أو النسخ لجميع المواد السمعية والبصرية، سواء تلك الموجودة في المكتبة أو ملفات DVD أو Blu-ray المتاحة عبر الإنترنت وتخدم المستفيدين، كما يمكن للمدرسين والأساتذة أن يستعينوا بالمكتبة في إنتاج تسميات توضيحية أو نسخ مواد التدريس السمعية البصرية. (The University of Toronto Libraries, 2021)

● خدمة الحيوانات المساعدة:

تشجع المكتبات الجامعية بتورنتو الطلاب الذين لديهم حيوانات مصاحبة مثل الكلاب، على التسجيل في مكتب الوصول إلى الجامعة، كما يجوز لأعضاء هيئة التدريس والموظفين التسجيل في قسم برامج وخدمات الصحة والرعاية في الموارد البشرية، وذلك تماشياً مع توصيات الدليل الإرشادي للحيوانات الخدمية بجامعة تورنتو، ويتم وضع ملصق على الجزء الخلفي من بطاقة TCard الخاصة بالمستفيد، لتحديد الحيوان المرافق للشخص المعاق، وفي حالة ما إذا كان الشخص غير قادر على التسجيل أو يفضل عدم التسجيل في الخدمة، فعليه تمييز مرافقه بالسترة أو الحزام المخصص لذلك للإشارة إلى وضعه كحيوان خدمة. (The University of Toronto Libraries, 2021)

4. خاتمة:

بعد العرض المقدم أعلاه حول خدمات المعلومات الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية بمكتبات جامعة تورنتو الكندية، يمكننا استخراج أهم النقاط التي تميز هذه التجربة عن غيرها، وتتمثل في:

- تركز الخطة الاستراتيجية 2020-2025 على مجالين وظيفيين، هما: مجال التدريس ومجال التعلم والبحث، وهما فعلا المحرك الأساسي للبحث والتطور العلمي ومنطلق كل الخدمات التي توفرها المكتبة لمجتمع المستفيدين.
- اشراك الموظفين والطلبة والأساتذة في التخطيط الاستراتيجي للمكتبة، ومنه فمخرجات المكتبة تقوم على متطلبات المستفيدين البحثية والعلمية، وما يحصل عليه الباحث هو ما يطلبه.
- تعرض المكتبات الجامعية بتورنتو أغلب الخدمات الالكترونية التي عرضناها في عنصر فئات خدمات المعلومات، ولقد لاحظنا أيضا أنها متنوعة (أساسية، ثانوية ومكاملة) ويتم تحديثها بانتظام للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، أهمها: خدمة التكنولوجيا المساعدة، خدمة مصادر المعلومات الالكترونية، خدمة الفهرس الآلي، خدمة الإعارة الآلية.
- تدمج مكتبات جامعة تورنتو مبادئ قانون امكانية الوصول لذوي الإعاقة عند تصميم وتقديم الخدمات والمجموعات الالكترونية في أونتااريو، ما يدفعها للشفافية والالتزام بخدمة الفئة.
- تعد مكتبة Robarts هي المكتبة الأولى التي تستقبل الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، لأنها توفر خدمات معلومات للتخصصات المدرجة تحت العلوم الإنسانية والاجتماعية، وهي المجالات التي يختارها الطلبة عادة لأنها توافق قدراتهم في الوصول إلى المعلومة على خلاف التخصصات العلمية الدقيقة التي تكون فيها حاسة البصر شرطا أساسيا لاستيعاب محتواها واجتياز أطوارها ومستوياتها العلمية.
- توفر المكتبة خدمات تسهيلية للأشخاص ذوي الإعاقة من أجل ضمان وصولهم للمبنى، مثل خدمة التوجيه عن طريق الاشارات والحرائط أو شخص مرافق.
- تتيح المكتبة قنوات اتصال بالجامعة والمكتبة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية لطرح جميع استفساراتهم المتعلقة بالمحيط الجامعي والعلمي، مثل التواصل المباشر بمكتب تقديم الخدمات، عن طريق الهاتف أو بإرسال رسالة صوتية بالبريد الالكتروني، كما تقوم بدعم الطالب ليصل إلى

- المعلومة المناسبة، حتى لو توفرت خارج حدود المكتبة وخدماتها، وذلك اقتناعا منها بأن المكتبة المثالية هي التي توفر المعلومة من دون عوائق.
- تعمل المكتبة على توفير المعلومات في أشكال بديلة مناسبة كالمصادر الالكترونية والصوتية واطاحتها على موقعها الالكتروني كما تدعوهم لإبداء آرائهم وصعوباتهم من أجل التطوير والتحسين في الخدمة.
- وعليه يمكننا القول بأن مكتبات جامعة تورنتو تولي اهتماما ملحوظا بفئة ذوي الإعاقة البصرية، من خلال دمجها في خطتها الاستراتيجية 2020-2025، وشفافيتها في عرض خدماتها وما يتصل بها من معلومات على موقعها الالكتروني.
- ويمكننا حصر أسرار نجاح هذه المكتبات في تأدية أدوارها في قدرتها على الجمع بين العناصر المهمة لتقديم خدمات المعلومات لهذه الفئة، والتي يمكن اعتبارها أيضا بمثابة مقترحات يجب توفيرها في كل مكتبة جامعية راغبة فعلا في النهوض بمستوى خدمات المكتبات وتحقيق رضا المستفيدين منها، وتتمثل مجتمعتا في:
- سعي المكتبة إلى تفعيل دور المستفيد ونقله من كونه مجرد طرف مستهلك للمعلومة إلى شخص مشارك في انتاجها وتقديمها (servuction)، وقد رأينا ذلك جليا، من خلال فتح فرصة تقييم الخدمة والتعليق عليها.
- ضرورة تطوير العروض الخدمائية وتحديثها بما يتلاءم مع المتطلبات التقنية ومبادئ الوصول إلى المعلومات العلمية.
- استثمار سلطة القانون وتوظيفها في دمج الأشخاص ذوي الإعاقة وضمان حقوقهم في التعليم والوصول إلى المعلومات.
- خلق قنوات اتصال رسمية على موقع المكتبة الجامعية تسمح للطلبة والباحثين بالوصول إلى المعلومة في أسرع وقت ممكن.

- توظيف كفاءات بشرية تحترم المهنة المكتبية وتدعم الروح الجماعية والتعاون بين فرق العمل وتعي أهمية الالتزام بمبادئ التنمية المستدامة في خلق العديد من الفرص لذوي الاحتياجات الخاصة.

5. قائمة المراجع:

- ALASSAF, A. (2011). Construction d'une offre de services pour le public universitaire en Syrie. École doctorale : Éducation – Psychologie - Information et Communication (EPIC)/Université Lumière Lyon II, France.
- Anis, R. (2015, Jan - June). Use of Electronic Information Services in the Visually Impaired Libraries. *Indian Journal of Information Sources and Services (IJISS)*, 5(1), 14-19.
- Assistive technology*. (2021, 01 16). Retrieved from The University of Toronto Libraries :  
<https://onsearch.library.utoronto.ca/accessibility-office/assistive-technology>
- Baudry, C. (1986). *Manager les services : la qualité comme principe unificateur*. Economica.
- Bressolles, G. (2006). La qualité de service électronique : NetQu@l: Proposition d'une échelle de mesure appliquée aux sites marchands et effets modérateurs. *21*(3).
- BRUHN, M. (2002). E-Services—eine Einführung in die theoretischen und praktischen Probleme. In *Electronic Services* (pp. 3-41). Wiesbaden: Gabler Verlag.
- Eligibility*. (2020). Retrieved from University of Toronto Libraries:  
<https://onsearch.library.utoronto.ca/accessibility-office/eligibility>
- HathiTrust Digital Library. (2021, 01 14). *Welcome to HathiTrust!* Retrieved from HathiTrust Digital Library:  
<https://www.hathitrust.org/>
- MUET, F. e.-M. (2001). *Stratégie marketing des services d'information: Bibliothèques et Centres de Documentation*. paris: édition du cercle de la librairie.

- OLLENDORFF, C. (1999). L'OFFRE DE SERVICE EN BIBLIOTHÈQUE ACADÉMIQUE: UN ESSAI DE MODÉLISATION. *bbf*, 44(4).
- Robarts Library. (2021, 02 08). Retrieved from University of Toronto Libraries: <https://onesearch.library.utoronto.ca/library-info/ROBARTS>
- SALÜN, J.-M. (1990). Marketing des bibliothèques et des centres de documentation: analyse. *bbf*(6). Récupéré sur <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1990-06-0346-001>
- Soparnot, R., & Stevens, E. (2006). Le développement de nouveaux services: le levier de l'apprentissage organisationnel. (127), pp. 111-121.
- the University of Toronto Libraries. (2020). *annual report 2019/2020*. the University of Toronto Libraries. Retrieved from [https://onesearch.library.utoronto.ca/sites/default/files/annual\\_report\\_2019.2020.pdf](https://onesearch.library.utoronto.ca/sites/default/files/annual_report_2019.2020.pdf)
- The University of Toronto Libraries. (2021, 01 15). *Alternate format services*. Retrieved from The University of Toronto Libraries: <https://onesearch.library.utoronto.ca/accessibility-office/alternate-format-services>
- The University of Toronto Libraries. (2021, 01 16). *Visiting the libraries*. Retrieved from The University of Toronto Libraries: <https://onesearch.library.utoronto.ca/accessibility-office/visiting-libraries>
- UNIVERSITY OF TORONTO. (2021, 02 12). *A transformative education*. Retrieved from <https://www.utoronto.ca/about-u-of-t/mission>
- UNIVERSITY OF TORONTO. (2021, 02 12). *about U of T*. Retrieved from <https://www.utoronto.ca/about-u-of-t>
- UNIVERSITY OF TORONTO. (2021, 02 14). *Accessibility For Ontarians With Disabilities Act Office*. Retrieved from <https://hrandequity.utoronto.ca/inclusion/accessibility/>
- University of Toronto Libraries. (2020). *BARRIER-FREE ACCESS TO ALL OF THE RIGHT INFORMATION*. Retrieved 2021,

- from  
[https://onsearch.library.utoronto.ca/sites/default/files/strategic\\_planning/strategic\\_plan\\_2020.2025\\_final.pdf](https://onsearch.library.utoronto.ca/sites/default/files/strategic_planning/strategic_plan_2020.2025_final.pdf)
- University of Toronto Libraries. (2021, 01 26). *Inclusion, Diversity, and Equity Statement*. Retrieved 01 15, 2021, from <https://onsearch.library.utoronto.ca/inclusion-diversity-and-equity-statement>
- University of Toronto Libraries and online accessibility*. (2021, 01 16). Retrieved from The University of Toronto Libraries: <https://onsearch.library.utoronto.ca/accessibility-office/university-toronto-libraries-and-online-accessibility>
- الجندي, م. ع. (2012). مايو-نوفمبر. (مناهج البحث في مقالات دوريات المكتبات والمعلومات العربية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. (2)18 ,
- الحاج مداح عرابي، و هاجر دلة. (2016). تقنيات هندسة العرض في محلات الخدمة الحرة وأثرها على سلوك الزبون: حالة محل Famili Shop بالبلدية. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 2(3).
- نذير غانم. (2010). الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. الجزائر، قسم علم المكتبات والتوثيق.
- هاجر بوالنش. (2020). مشروع تأسيس مصلحة لعرض خدمات المعلومات الالكترونية لذوي الإعاقة البصرية بالجامعة الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة. أطروحة دكتوراه، علم المكتبات والتوثيق، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2.