مجلة الإحياء، المجلد: 22، العدد: 30، جانفي 2022، ص - ص: 1307 – 1332
الترقيم الدولي: 1112-4350 الترقيم الدولي الإلكتروني: 2588-2406

المكتبات العامة والمتعسرين قرائيا في ظل معايير الافلا: دراسة تحليلية للتعليمات الإرشادية الخاصة بالخدمات المكتبية للمتعسرين في القراءة- الافلا 2001- 2014

Public libraries and dyslexics through IFLA standards: Analytical study of the guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia - IFLA Standards 2001-2014

د/ تيتيلة سارة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة محمد لمين دباغين سطيف2
Titila.sarah@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2020/10/01 تاريخ القبول: 2021/10/31

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية المكتبات العامة في مساعدة المتعسرين قرائيا، من خلال تحليل مضمون التعليمات الإرشادية الخاصة بالخدمات المكتبية للمتعسرين في القراءة الصادر عن الافلا 2001 و2014، حيث تمت دراسة المحتوى لفئة الشكل والمضمون، وبعد التحليل الكمي والكيفي للتعليمات الإرشادية، توصلت الدراسة بأن عسر القراءة هو اضطراب في القراءة والكتابة والتهجئة يصيب 8% من سكان العالم، وتقع على عاتق المكتبات والمكتبات العامة خاصة دور مساعدة هذه الفئة في الوصول واستخدام المعلومات وتشجعهم على القراءة، من خلال توفيرها لمواد المناسبة كالكتب الناطقة وكتبdaisy والكتب الإلكترونية...، بالإضافة إلى توفير أهم التجهيزات مثل تقنية التصنيع الصوتي، وتحويل النص إلى كلام... وتوفير المكان والبيئة المناسبة والمكتبي الواعي والمؤهل لمرافقة هذه الفئة، مع تضمين مجموعة من الممارسات للاستفادة من التجارب وتحيين هذه الإرشادات من خلال موقع الافلا.

الكلمات المفتاحية: المكتبات العامة؛ المتعسرين قرائيا؛ معايير الافلا 2001-2014؛ التعليمات الإرشادية لخدمات المكتبة 2001-2014.

Abstract:

This study aims to highlight the importance of public libraries in helping people with dyslexia, through analyzing the library services guideline content meant for people with dyslexia - **IFLA Standards 2001- 2014**, where the study was carried out in form and content categories.

After the quantitative and qualitative analysis of the guidelines, the study concluded that dyslexia is a reading, writing, and spelling disorder that affects 8% of the world's population. Libraries and public libraries are most responsible to help people who suffer from this disorder by accessing and using information and encouraging them to read. The latter is done by providing appropriate materials such as audio-books, daisy books, and e-books etc, in addition to providing equipment such as phonemic manufacturing technology, text-to-speech tools, etc, and providing the appropriate location and environment for conscious and qualified librarians to accompany them. It is equally important to include a set of practices to benefit from experiences and update these guidelines through the AFLA website.

Key words: public libraries; dyslexics; AFLA standards2001-2014; Instructions for library services2001-2014.

مقدّمة:

لقد أدرك العلماء والباحثين منذ قرون قوة القراءة وأهميتها في تحقيق التنمية، فلقد صرح أرفلاطون بأن "شعبا يقرأ...شعب لا يجوع ولا يستعبد"[1]، وهذا ما يؤكده قول مارقريت فولر Margaret Fuller بأن "قارئ اليوم هو قائد الغد"[2]، ويكفينا دليلا على ذلك أنها أول ما أمر به وأنزل على الرسول ﷺ هي قوله تعالى: ﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ﴾، ورغم الإجماع بأهمية القراءة في تحقيق التطور والتقدم، إلا أنها عملية معقدة ومكتسبة، كما أنها مهارة شديدة الارتباط بالتعلم الذي يكتسبه الفرد في البيت والأوساط المدرسية من خلال مجموعة من الميكانزمات منذ مراحل التعليم الأولى[3]، وقد تبدوا للعديد من الناس أمرا بسيطا وتلقائيا، إلا أنها تطرح إشكالا لطالما أثار اللغط بين أوساط الباحثين التربويين يتمثل في فئة المتعسرين قرائيا، لأن هذه الفئة تعاني وفي صمت إذا لم يتم تشخيصها، فهم يعانون من "صعوبة في التعلم تجعل من الصعب القراءة والكتابة والتهجئة، بغض النظر عن مدى ذكائهم، ولسنوات كان يُعاني الأشخاص المصابون بعسر القراءة ويوصفون بالغباء والكسل. حتى ساعد التقدم في علم الأعصاب في الكشف عن أساس بيولوجي لهذا الاضطراب"[4].

ويرى الدكتور Brianne Mintz أنه بسبب التحديات التي يواجهها الأطفال المصابين بعسر القراءة، قد تتشكل لديهم مشاكل سلوكية وعاطفية. ويتحدث مايكل رايان Michael Ryan، دكتوراه في الطب بقوله: "إن إحباط الأطفال الذين يعانون من عسر القراءة غالبًا ما يتركز على عدم قدرتهم على تلبية توقعات آباؤهم ومعلموهم فهم يرون طفلًا ذكيا متحمسًا لا يستطيع أن يتعلم القراءة والكتابة. مرارا وتكرارا، يسمع المتعسرون قرائيا ووالديهم 'إنه طفل ذكي، إذا كان سيحاول فقط بجد". ومن المفارقات، لا أحد يعرف بالضبط مدى صعوبة عسر القراءة، وألم الفشل في تلبية توقعات الآخرين، فلا يمكنهم تجاوزه لعدم قدرتهم على تحقيق أهدافهم. وينطبق هذا بشكل خاص على أولئك الذين يطورون توقعات الكمال من أجل التعامل مع قلقهم، لأنهم يكبرون وهم يعتقدون أنه من الخطأ أن يرتكبوا الأخطاء[5].

وأمام تزايد أهمية القراءة في العالم والتداعيات الخطيرة لعسر القراءة الذي تتراوح بين 8% إلى 10% من سكان العالم[6]، والذي يترتب عنها وفقا للمركز الوطني لإحصاءات التعليم بأمريكا، ارتفاع معدل التسرب من المدارس الثانوية للطلاب الذين يعانون من صعوبات في التعلم، حيث يتجاوز ضعف ما هو عليه للطلاب الآخرين (100/36 مقارنة بـ 100/14)[7].

وانطلاقا من المعطيات السابقة فلقد حاول الباحثون والمعنيون تركيز جهودهم للإجابة عن ثلاثة أسئلة رئيسية تتمثل في: ما هو عسر القراءة؟ ما هي أسبابة؟ ما الذي يمكن عمله حيال ذلك؟، ورغم أن كافة الأسئلة مرتبطة ولا يمكن فصلها عن بعضها البعض، فلقد انصبت الأبحاث على محاولة الإجابة عن التساؤل الأخير[8]، وهذا ما دفعنا لمحاولة التعرف على ماذا يمكن للمكتبات العامة تقديمه لمساعدة هذه الفئة في ظل عدم قدرة الأسرة والمدرسة وحدها في تحمل أعباء المتعسرين قرائيا، فيرى هيزيل روتلدج HAZEL RUTLEDGE أنه: "نظرًا لأن المكتبات تتمتع بخبرة كبيرة في مساعدة المستخدمين الذين يعانون من مجموعة واسعة من الإعاقات، فمن الطبيعي أن نتوقع أنهم يمكنهم إيجاد طرق للتعامل مع المستخدمين الذين يعانون من عسر القراءة. وهذا سوف يتناسب بشكل جيد مع مهمة المكتبات العامة: لتسهيل الوصول إلى المعلومات والموارد في مجموعة متنوعة من الوسائط وبالتالي يجب أن يضعها في طليعة مساعدة الأشخاص الذين يعانون من عسر القراءة"[9]. غير أن السؤال الذي يطرح نفسه هنا من جانب أخر، أننا عند نتحدث عن المكتبات ومدى أهميتها في التكفل بالمتعسرين قرائيا، فإننا أيضا يجب أن نضع في الحسبان أنها من أعظم

مخاوفهم، وهذا ما دفع الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الافلا) لاقتراح جملة من التعليمات الإرشادية الخاصة بالخدمات المكتبية للمتعسرين في القراءة، محاولين توضيح مفهوم اضطراب عسر القراءة وأسبابه، وأهم الإمكانيات والمتطلبات والخدمات التي يجب أن تمتلكها المكتبات لدعم هذه الفئة في 2001 والتي تم ترجمتها من قبل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات 2013، لتعود الافلا وتنقح وتحين التعليمات في 2014. وفي هذا الإطار سنحاول من خلال هذه الورقة التعرف على دور المكتبات العامة في مساعدة المتعسرين قرائيا.

إشكالية الدراسة:

يعد عسر القراءة (الديسلكسيا Dyslexia) من بين أهم الاضطرابات التي أسالت الحبر في العديد من الأدبيات العربية والأجنبية وأثارت التساؤلات في العديد من التخصصات التربوية منها والنفسية والعصبية...، نتيجة تعقده من جهة وتعدد تأثيره على الفرد والمجتمع من جهة أخرى، وهذا ما أكده Elena L. Grigorenko and Julian G. Elliott (إليوت وغريغورينكو) حيث يرى بأن "تحقيق رؤية واضحة وعلمية وتوافقية عنه وفهمه [مصطلح عسر القراءة] بعيد المنال"،[10] بينما يضيف ديفيد جرانت بأن "معظم التعريفات المتعلقة الديسلكسيا ضيقة جدا، فهي تميل إلى التركيز على صعوبة تعلم القراءة. والحقيقة أن الديسلكسيا معقدة للغاية"[11].

وتشير جمعية عسر القراءة الدولية بأن مشكلة عسر القراءة تكمن أساسا في التعرف على الكلمات والقراءة والتهجئة والكتابة. ليتمكن بعض الأشخاص الذين يعانون منه من تعلم القراءة المبكرة ومهام التهجئة، خاصةً مع الإرشادات الممتازة، لكنهم يواجهون لاحقًا أكبر مشاكلهم عندما تكون هناك حاجة إلى مهارات لغوية أكثر تعقيدًا، مثل القواعد اللغوية وفهم مواد الكتاب المدرسي وكتابة المقالات[12]. حيث "أظهرت الدراسات بأن 74% من الأطفال الذين يعانون من مشاكل في القراءة في الصف الثالث سيبقون فقراء في القراءة حتى مرحلة البلوغ ما لم يتلقوا تعليمات خاصة حول القراءة والوعي الصوتي"[13].

ومن هذا المنطلق عانى العديد من المتعسرون قرائيا إلى غاية الستينات من القرن الماضي جراء سوء فهم هذا الاضطراب وكيفية التعامل معه ولا يزال العديد منهم يعانون جراء ضعف تشخيصهم به، ليوصفوا بأبشع الصفات كالمعاقين والمتخلفين عقليا أو سمعيا وحتى بصريا،[14] ليترتب عن ذلك مشاكل تعليمية وتعلمية وسلوكية واجتماعية ونفسية...، مما يتطلب وجود برامج تشخيصية وعلاجية وتعليمات إرشادية، بالإضافة إلى تسخير كافة مؤسسات التنشئة الاجتماعية ومن أهمها المكتبات للتكفل ومساعدة هذه الفئة وعائلاتهم على حد سواء لضمان استمرار تعليم أبنائهم. وهذا ما أكدته العديد من الدراسات التي توضح مدى أهمية المكتبات بأنواعها والمكتبات العامة خاصة في خدمة المتعسرين قرائيا ومساعدتهم، ومن أهمها نجد:

- دراسة باربرا بليس Bliss, Barbara A. (1986) بعنوان "المتعسرين قرائيا كمستفيدين من المكتبات"[15]، وتهدف هذه الدراسة لوصف خصائص المتعسرين قرائيا وفهم احتياجاتهم الخاصة التي قدمها بحث أورتن. بالإضافة إلى تجارب الفصول الدراسية، واقتراح آثارها على أمناء المكتبات، كما عرضت الدراسة تدريبا خاصا للمعلمين في مراكز محو الأمية العامة في مقاطعة داين (ويسكونسن).

- دراسة هازال روتليدج Hazel Rutledge (2012). بعنوان "عسر القراءة: التحديات والفرص للمكتبات العامة"[16]، وتهدف هذه الدراسة لتحديد ما تفعله المكتبات لضمان توفير موارد فعالة للأفراد الذين يعانون من عسر القراءة. من خلال مشروع بحث دكتوراه (توفير مكتبة عامة لموارد للأفراد الذين يعانون

من عسر القراءة)؛ تم إجراؤه في قسم علوم المعلومات، جامعة لوبورو، من ديسمبر 1992 إلى 2000. مع تتبع ومراجعة شاملة للأدبيات ونتائج استطلاع رأي شملت 114 مكتبة في إنجلترا وويلز لتحديد مدى توفير المكتبات العامة لمستخدمي عسر القراءة. وخلصت الدراسة إلى أن المكتبات العامة لا تنظم وتروج لموارد الأفراد الذين يعانون من عسر القراءة بطريقة تساعدهم على التغلب على العقبات التي تحد من استخدام المكتبات. وعادة ما يتم الاحتفاظ بالمعلومات حول عسر القراءة في المكتبات العامة، ولكن القليل من المكتبات تفعل الكثير لتلبية احتياجاتهم من خلال الموارد؛ كما تقوم بعض المكتبات بعمل أكثر من غيرها؛ ومهنة المكتبات والهيئات الرئيسية التي تتعامل مع عسر القراءة لا توفر قيادة استشرافية في مجال توفير الموارد للأشخاص الذين يعانون من عسر القراءة.

- دراسة برين منتز Brianne Mintz (2018). بعنوان "إنشاء مكتبات أطفال صديقة للمتعُسرين قرائيا"[17]، وتهدف الدراسة إلى التعريف بأهمية المكتبات في النمو والتطور الذي يحتاجه الأطفال المصابون بعُسر القراءة بالإضافة إلى الدعم لضمان قدرتهم على مواجهة التحديات العاطفية والاجتماعية والتنموية التي تصاحب اضطراب التعلم، كما توضح بأن على المكتبات توفير كل ما يحتاج إليه الآباء إلى موارد لمساعدة أطفالهم. كونها تتمتع بفرصة فريدة لتقديم هذه الخدمات لأنها مركز المجتمع ويمكنها تقديم موارد مجانية. من خلال توفرها على مجموعة الموظفين المدربين بشكل صحيح أو الخاصين، والبرامج والمجموعات الصديقة لعُسر القراءة، وتقديمها بيئة آمنة وشاملة ومرحبة للأطفال ذوي صعوبات التعلم لمساعدتهم على التعلم والنمو والازدهار على الرغم من اختلافات التعلم لديهم.

- دراسة Mindy Syailah Nurthoyyibah, Riche Cynthia Johan, & Hada Hidayat Margana. (2019)[18]. بعنوان "تعامل المكتبات مع أطفال ذوي صعوبات التعلم: عسر القراءة." وتهدف هذه الدراسة لتوضيح أهمية المكتبات العامة في مساعدة المتعسرين قرائيا من خلال عرض أهم التجارب الأوربية والهولندية واليابانية في التعامل مع المتعسرين قرائيا وأهم الخدمات والبرامج التي من شأنها تلبية احتياجاتهم ومساعدتهم ومن أبرزها مكتبة إندونيسيا التي بدأت في 2016 برعاية الأطفال الذين يعانون من عسر القراءة من خلال إنشاء ركن عسر القراءة Dyslexia Corner. ويعد البرنامج الأول للأشخاص الذين يعانون من عسر القراءة للاستمتاع بمرافق المكتبة مثل المستخدمين بشكل عام من خلال العمل مع مجموعة الآباء الداعمين لعسر القراءة (DSPG) وفريق LexiPal. كما توفر هذه المكتبة أيضًا تسهيلات لتشغيل برنامج LexiPal على الكمبيوتر كأداة علاجية وتدريب حركي. ومن المتوقع أن تستمر مكتبة مدينة سورابايا في تطوير الخدمات والبرامج والمرافق المتعلقة بالأطفال الذين يعانون من عسر القراءة أو الأطفال الآخرين ذوي الاحتياجات الخاصة.

ومن خلال الطرح السابق تتجلى أهمية المكتبات بكافة أنواعها والمكتبات العامة بصفة خاصة كمراكز لمساعدة المتعسرين قرائيا وعائلاتهم للتأقلم مع هذا الاضطراب، لما تمتلكه من إمكانيات مادية وبشرية تمكنها من إتاحة المعلومات مجانا وفقا لاحتياجاتهم ومتطلباتهم، ما دفع العديد من المؤسسات والجمعيات ومن أهمها الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الافلا) للتأكيد على حتمية الاهتمام بالمكتبات كأحد أهم المؤسسات الكفيلة بمساعدة هذه الفئة من خلال اقتراحها لمجموعة من التعليمات الإرشادية سنة 2001 وتنقيحها سنة 2014 لرسم خارطة طريق بأهم الأسس والمتطلبات الواجب توفرها بكافة المكتبات مع التركيز على المكتبات العامة لخدمة المتعسرين قرائيا.

وكمحاولة منا للتعريف بهذه التعليمات التي من شأنها مساعدة المتعسرين قرائيا من جهة وترقية خدمات المكتبات العامة من جهة أخرى لتشمل كافة شرائح المجتمع خصوصا في ظل ضعف الدراسات العربية التي تتناول هذا الموضوع، سنحاول في هذه الورقة المقارنة بين التعليمات الإرشادية لخدمة المتعسرين قرائيا 2001/ 2014 للوقوف على نقاط التشابه والاختلاف بينها، من خلال محاولة الإجابة عن التساؤل المركزي التالي:

كيف عالجت التعليمات الإرشادية 2014/2001 للافلا المكتبات العامة لمساعدة المتعسرين في القراءة؟

ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما هي الغايات والمقاصد التي تهدف التعليمات الإرشادية 2014/2001 لتحقيقها؟
- كيف عولج موضوع عسر القراءة من خلال التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001؟
- هل اهتمت تعليمات الافلا 2014/2001 بالمكتبات العامة؟
- ماذا بإمكان المكتبات العامة أن تفعله لمساعدة المتعسرين قرائيا في ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001؟
- ما هي أهم الإمكانيات التي يجب توفرها ضمن المكتبات العامة لمساعدة المتعسرين قرائيا في ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001؟
- ما هي خصائص ومتطلبات المكتبين التي يجب توفرها ضمن المكتبات العامة لمساعدة المتعسرين قرائيا في ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001؟

أسباب اختيار الموضوع:

إن نقص مثل هذه الدراسة ضمن الأدبيات العربية؛ التي تتناول دور المكتبات في مساعدة والتكفل بالمتعسرين قرائيا من خلال خدماتها، في حين تزخر الدراسات الأجنبية بالاهتمام بهذا الموضوع، حيث أكدت اليونسكو" إيمانها بالمكتبة العامة باعتبارها المدخل المحلي للمعرفة، وشرط أساسي لاكتساب العلم مدى الحياة، واستقلالها في اتخاذ القرار، والتنمية الثقافية للأفراد والجماعات"، فهي" تقدم خدماتها على أساس تكافؤ فرص الجميع في الانتفاع بها"[19].وان هذا من شأنه مساعدة المعسرين قرائيا وتقليص الأعباء الملقاة

على كاهل الأسرة والمعلم، مما دفعنا لمحاولة تسليط الضوء على التعليمات الإرشادية للافلا الخاصة بخدمات المكتبات للمتعسرين قرائيا 2001/ (المترجمة)2013 والنسخة المنقحة والمزيدة 2014.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة للكشف:

- أهم الغايات والمقاصد التي تهدف التعليمات الإرشادية 2014/2001 لتحقيقها؛
- كيف عولج موضوع عسر القراءة من خلال التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001؛
- مدى اهتمام تعليمات الافلا 2014/2001 بالمكتبات العامة؛
- ماذا بإمكان المكتبات العامة أن تفعله لمساعدة المتعسرين قرائيا في ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001؛
- أهم الإمكانيات التي يجب توفرها ضمن المكتبات العامة لمساعدة المتعسرين قرائيا في ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001؛

- معرفة خصائص ومتطلبات المكتبين التي يجب توفرها ضمن المكتبات العامة لمساعدة المتعسرين قرائيا في ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناول التعليمات الإرشادية الخاصة بالخدمات المكتبية التي اعتمدتها الافلا للتكفل بالمتعسرين قرائيا 2001 المترجمة 2013 ومقارنتها بالتعليمات الإرشادية المنقحة والمزيدة 2014، ففي ظل تزايد المتعسرين قرائيا، لا يجب إن تقف المكتبات العامة متفرجة، ما دفع العديد من المتخصصين للاهتمام بظاهرة عسر القراءة، انطلاقا من فهمهم العميق لفحوى هذه المشكلة التي تؤثر على 8% من سكان العالم[20].

وفي هذا الإطار حاولت الافلا من خلال مؤتمر 1997 دمج المكتبات في علاج عسر القراءة كونها بوابة إتاحة المعلومات من جهة، والتزاما منها بحق الجميع دون إقصاء في الوصول إلى المعلومات واستخدامها وتقاسمها، من خلال ورشة بعنوان "إتاحة المعلومات، خدمات لمتعسري القراءة"، باشتراك كل من قسم الخدمات المكتبية للأشخاص المعاقين، LSDP والمجموعة المهنية الدينماركية لخدمات المكتبات المتعددةDanish Professional Group of Outreach Library Service، والجمعية الأوربية لمتعسري القراءة EDA). كما عقدت مؤتمرا أخر عام 1999 ببانكوك، لمعالجة نفس الإشكال، متمثلة في جلسة بعنوان "عسر القراءة في كل مكان. ماذا بوسع مكتبتك أن تفعل؟"، وهذا ما دفع قسم الخدمات المكتبية للأشخاص المعاقين LSDP برغبته في نشر "التعليمات الإرشادية الخاصة بخدمات المكتبية المقدمة لمتعسري القراءة"، ولقد تم تنقيحها وزيادة هذه الطبعة في 2014 من قبل الافلا بالاشتراك مع خدمات المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة (LSN) والمكتبات التي تخدم الأشخاص ذوي إعاقات الطباعة (LPD) [21].

ليطرح تساؤلا لطالما أثار الجدل بين الأوساط المكتبية والتربوية، متمثلا في هل المكتبة تساهم في علاج عسر القراءة؟ أم تمثل وسيلة لتصعيد هذه الظاهرة، من خلال تعقد أجهزتها، وكثرة كتبها. لتستحيل أكبر مخاوف المصابين بعسر القراءة.

ولقد جاءت هذه الدراسة للمقارنة بين الطبعة 2001 و 2014 نتيجة لرصد العديد من الاختلافات الشكلية والضمنية بينها، ما دفعنا لمقارنة بين الوثيقتين مع اعتماد الطبعة 2001 معيارا لهذه المقارنة (صياغة أهداف وإشكالية الدراسة وتساؤلاتها) للتعرف على أهم نقاط التوافق والاختلاف، كمحاولة منا لتلخيص كل ما جاء في كليهما، مع الوقوف على أهم الآليات والخدمات لمساعدة هذه الفئة، لتحسيس المتخصصين ومؤسسات التنشئة الاجتماعية بدور المكتبة من جهة، وتحسيس المكتبين بأهم مظاهر عسر القراءة وأكبر مخاوف المصابين به، للتعامل معها بحذر، ولكي لا تستحيل المكتبات أحد المساهمين في زيادة حدة هذا الاضطراب بدل التكفل بهذه الفئة.

منهج الدراسة:

كما جرت العادة في البحوث العلمية فإن موضوع الدراسة له دور كبير في تحديد نوع المنهج المستخدم، وهذا ما يؤكده FESTINGER ET KATZ اللذان يريا بأنه "مهما كان موضوع البحث، فإن قيمة النتائج تتوقف على قيمة المناهج المستخدمة.[22]

وتعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي، باعتباره المنهج المناسب لدراسة التعليمات الإرشادية الخاصة بالخدمات المكتبية للمتعسرين في القراءة- للاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الافلا).

أداة الدراسة:

يعد أسلوب تحليل المحتوى من أهم أدوات البحث العلمي التي "تستهدف الوصف الدقيق والموضوعي لما يقال عن موضوع معين في وقت معين"[23]، ومن خلال إتباع أسلوب الوصف والتقييم والمقارنة تم إخضاع التعليمات الإرشادية للافلا للدراسة والتحليل، باستخدام أداة تحليل المضمون، بهدف رصد أهم المتطلبات والخدمات والكفاءات الواجب توفرها بالمكتبات العامة لمساعدة المتعسرين قرائيا.

عينة الدراسة:

إن حجم العينة "بالنسبة للمعاينات غير الاحتمالية يكفي أن يكون لدينا عدد كاف من العناصر لنتمكن فيما بعد من إجراء المقارنات الضرورية"[24]. وتتمثل عينة الدراسة في بيان الافلا الصادر بتاريخ 2001 حول "التعليمات الإرشادية الخاصة بالخدمات المكتبية للمتعسرين في القراءة" باللغة الإنجليزية، والمترجم من من قبل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) في 2013. والطبعة المنقحة والمزيدة لعام 2014، كمشروع مشترك مع قسم الخدمات المكتبية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، ومكتبات تخدم الأشخاص ذوي إعاقات الطباعة.

ويمكن تعريف **الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الافلا):** انه هيئة دولية رئيسية تهتم بالمكتبات وخدمات المعلومات ومستخدميها، وهو الصوت الدولي لمهنة المكتبات والمعلومات[25].

تأُسست الإفلا في ادنبرج في سكوتلندا Edinburgh, Scotland في 30 سبتمبر 1927 وتحتوي على أكثر من 1500 عضو من حوالي 150 دولة من جميع أنحاء العالم. ولقد تم تسجيل الإفلا في هولندا عام 1971. حيث توفر المكتبة الملكية، المكتبة الوطنية لهولندا، بمدينة الهاج Hague، والذي يوفر التسهيلات للمقر الرئيسي للإفلا.[26]

وحدة تحليل المحتوى:

يهتم أسلوب تحليل المحتوى بتحديد وضبط وتجزئة فئات الدراسة للإجابة على سؤالين هما: ماذا قيل؟ كيف قيل؟، من خلال اكتشاف وجود الفئة من عدمها، وعدد تكرارها، ودرجة شدتها ضمن المحتوى. ولقد تم اعتماد الفكرة كوحدة قياس، وعدد التكرارات لقياس درجة أهمية الفئة ضمن محل الدراسة. وتم تقسيم الفئات إلي:

الفئة الأولى: كيف قيل؟ وهي الفئة التي تعنى بالشكل الذي قدم به محتوى بيان الافلا، ويشمل:

- فئة اللغة؛
- فئة عدد الصفحات؛
- فئة عدد العناوين الرئيسية والفرعية؛
- فئة فئة الصور والأشكال.

الفئة الثانية: ماذا قيل؟ وهي الفئة التي تعنى بالموضوع، للكشف:

- الغايات والمقاصد: وتشتمل على الأهداف التي تسعى التعليمات الإرشادية للافلا من تحقيقها؛
- عسر القراءة: ومن خلالها نحاول إبراز مفهوم عسر القراءة، وأسبابه ومشاكله؛
- أنواع المكتبات: وتحتوي على أنواع المكتبات المقصودة من هذه التعليمات ومكانة المكتبات العامة ضمنها؛
- ماذا بإمكان المكتبات تقديمه: وتحتوي على أهم الشروط الواجب توفرها بالمكتبة لمساعدة المتعسرين قرائيا؛

- إمكانيات المكتبات: وتشمل المواد (المجموعات) والتجهيزات والتقنيات المساعدة للمتعسرين قرائيا؛
- خصائص ومتطلبات المكتبين: وتشمل أهم الكفاءات والشروط والخدمات التي يجب أن يوفرها المكتبي لمساعدة المتعسرين قرائيا.

نتائج الدراسة التحليلية:

يرى غوردن ميس Gorden Mace بأن الإطار العملي يمثل عنصرا هاما...في البحث كونه المحدد لما نصبوا إلى تحليله بدقة[27]، وبهدف التحقق من التساؤلات وتعميق الإدراك بفحوى الدراسة المطروحة ومجمل مؤشراتها وتفعيل مشكلتها، سنحاول تحليل ومقارنة وتفسير البيانات الكمية لمضمون التعليمات الارشادية لخدمات المكتبات للمتعسرين قرائيا 2014/2001 من حيث الجانب الشكلي والموضوعي.

قراءة وتحليل فئة الشكل:

الجدول 01: فئة الشكل لمضمون التعليمات الإرشادية 2014/2001

	التعليمات الإرشادية 2001	التعليمات الإرشادية 2014
عدد اللغات	07	09
عدد الصفحات	33	62
عدد العناوين الرئيسية	31	25
عدد العناوين الفرعية	0	43
عدد الأشكال والصور التوضيحية	0	12

يظهر الجدول أعلاه اختلافا واضحا في فئة الشكل محل الدراسة، حيث نلاحظ أن عدد لغات التعليمات الإرشادية الصادرة في 2001 يتمثل في 7 لغات (الإنجليزية والفرنسة والعربية والألمانية والإسبانية والسلوفاتية والروسية) بينما تمثلت عدد لغات التعليمات الإرشادية 2014 9 لغات هي: (الإنجليزية والألمانية والفرنسية، الإسبانية والدنماركية والهولندية والسويدية والصينية والإيطالية)، حيث مثلت اللغة الإنجليزية اللغة الرسمية للافلا، ما يثبت أن الإنجليزية أصبحت المسيطرة على العلم وهذا ما أكده مايكل جوردين بأن "أكثر من 98% من جميع المقالات العلمية المنشورة اليوم باللغة الإنجليزية"[28].

كما نلاحظ بأن كل من اللغة الألمانية والفرنسة والإسبانية اهتمت بترجمة بيان الافلا في طبعته الأولى والثانية بينما نجد أن الروسية والسلوفاتية والعربية لم تواكب ذلك، مع اهتمام دول أخرى بترجمة التعليمات الإرشادية وحتى المشاركة بإعدادها مثل هولندا سويسرا بلجيكا، الدنمرك غير أن هذا الاهتمام وهذا الوعي بأهمية الترجمة والاستفادة وحتى المشاركة في إعداد هذه التعليمات تفاوتت من دولة إلى أخرى، حيث نجد بأن أول الدول المترجمة لتعليمات الافلا في 2001 هي الفرنسية والإسبانية في 2002، تليها الروسية في 2003 والسلوفاتية 2007(لم تقم بالنشر المطابق للنسخة الإنجليزية) وأخير العربية في 2013، بينما نجد أن نشر وترجمة التعليمات المزيدة والمنقحة لسنة 2014 اختلفت حيث نجد أنه لم يتم تحديد تاريخ النشر باللغة الهولندية والألمانية بينما كانت السويد وإيطاليا أول الناشرين لتعليمات الافلا في 2015، تليها الإسبانية والدانماركية 2016، والفرنسية والصينية في 2019.

ونلاحظ من خلال الجدول تضاعف عدد الصفحات بين الطبعة الأولى والثانية وهو الأمر الطبيعي لان التعليمات الإرشادية 2014 مزيدة ومنقحة، ورغم ذلك تبقى حتى هذه الأخيرة مجرد ومضات تكميلية للطبعة الأولى، مختصرة كي تبقى هذه الوثيقة قابلة للقراءة وسهلة الفهم، حيث ما يميزها إدراج قائمة بأهم المصادر

والمراجع، وقاعدة معرفية للإشارة لأهم الممارسات من خلال موقع الافلا نفسه (موقع يضم قاعدة المعرفة: https://www.ifla.org/node/8872، وقسم خدمات المكتبات للاحتياجات الخاصة: https://www.ifla.org/lsn، يضم كل المنشورات والممارسات والإنجازات...).

كما تعد العناوين الرئيسية والفرعية عامل جذب وتسهيل للمقروئية بالنسبة للقراء والمستفيدين وهذا ما تؤكده دراسة Elite Editing 2015 بأن "العناوين والعناوين الفرعية تمثل المفاهيم الرئيسية والأفكار الداعمة في الورقة. فهي تنقل مستويات الأهمية بصريا. وتوجه الاختلافات في تنسيق النص للقراء لتمييز النقاط الرئيسية عن البقية. وتكون العناوين بشكل عام أكبر، إن لم تكن أكثر وضوحًا، من العناوين الفرعية. فيجب أن تكون العناوين الفرعية أقل وضوحًا من العناوين الفرعية السابقة"[29].

ولقد مثلت العناوين الرئيسية للطبعة 2001-31 عنوان رئيسي بدون الاهتمام بإدراج عناوين فرعية، وهذا ما يؤخذ على هذه الطبعة والتي تم تداركه في النسخة العربية حيث تم من خلالها التميز بين 21 عنوان رئيسي و5 عناوين فرعية، بينما تم التنبه في الطبعة 2014 إلى أهمية الفصل بين العناوين الرئيسية والفرعية بدقة لتشمل 25 عنوان رئيسي و43 عنوان فرعي لتسهيل قراءة الإرشادات وتوضيح النقاط الرئيسية، وتقسيم الفقرات الطويلة[30] من خلال العناوين الفرعية ومن أمثلة ذلك نجد مثلا:

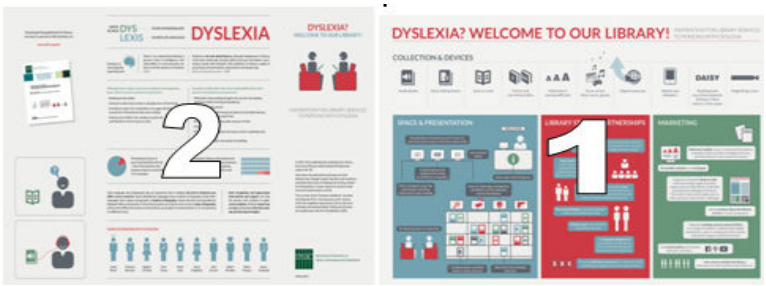
العنوان الرئيسي: 1. ما هو عسر القراءة؟

العناوين الفرعية: 1.1 مناقشة مفاهيم عسر القراءة

2.1 تحديات القراء المتعسرين قرائيا

وانطلاقا من المثل الشهير، "الصورة تساوي ألف كلمة". يؤكد الكاتب دورنس Dorrance بأن هذه "العبارة صحيحة بشكل خاص عند الحديث عن أهمية الرسوم التوضيحية...، لأن الرسوم التوضيحية تشبه الغراء الذي يمكن أن يساعد في جذب انتباه القارئ. اليوم"[31]، ورغم هذه الأهمية في تبسيط المحتوى وتوضيح المعني، إلا أن الجدول أعلاه يوضح غياب الصور التوضيحية تماما في الطبعة 2001 محل الدراسة، بينما نجد تداركا لذلك في الطبعة 2014 وإدراج 12 شكل وجدولا واحد، وهذا ما يؤكد إدراك الافلا لأهمية الصور في تعميق المضمون وتبسيطه وحتى اختصاره وليس مجرد وسيلة إضافية، ومن أهم الصور التوضيحية المعبرة عن المحتوى نجد:

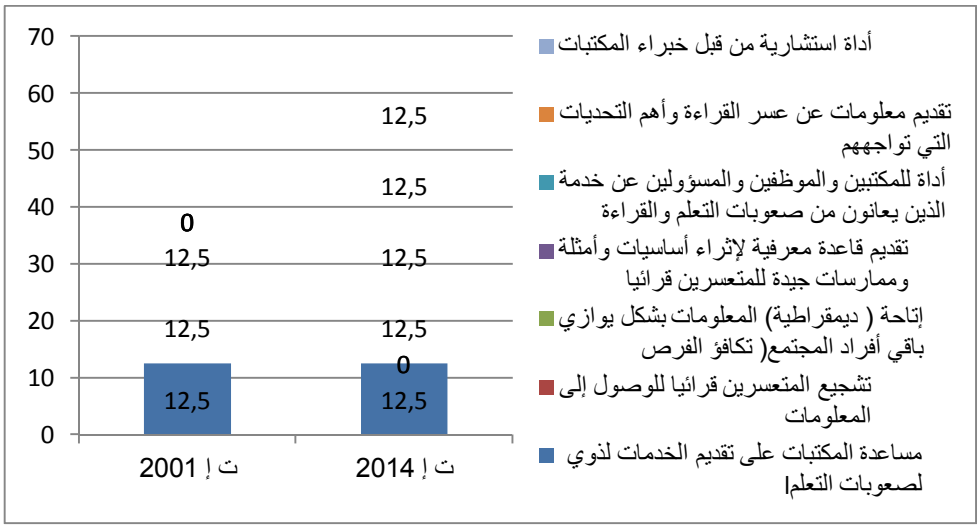
الشكل رقم01: تلخص ما جاء بالتعليمات الإرشادية 2014



قراءة وتحليل فئة المضمون:

عرض ومناقشة التساؤل الأول: ما هي الغايات والمقاصد التي تهدف التعليمات الإرشادية 2014/2001 لتحقيقها؟

الشكل رقم 02: غايات ومقاصد التعليمات الإرشادية لخدمات المكتبات المتعسرين قرائيا



"لقد اهتم المتخصصون بظاهرة عسر القراءة، انطلاقا من فهمهم العميق لفحوى هذه المشكلة التي تؤثر على 8% من سكان العالم"[32]، وفي هذا الإطار حاولت الافلا من خلال التعليمات الإرشادية لخدمات المكتبات للمتعسرين قرائيا تحقيق جملة من الأهداف والغايات، حيث نلاحظ من خلال الشكل أعلاه بأن الهدف الأساسي للتعليمات الإرشادية 2001/ 2014 يكمن في مساعدة المكتبات على تقديم الخدمات لذوي صعوبات التعلم والمتعسرين قرائيا خاصة، ورغم هذا التوافق في الهدف الرئيسي إلى أننا نلاحظ اختلافات كبيرة في الغايات والمقاصد بين تعليمات الافلا (2001 و2014) الأخرى.

فلقد هدفت تعليمات تعليمات 2001، لتشجيع المتعسرين قرائيا للوصول إلى المعلومات بنسبة 12.5%، وإتاحة (ديمقراطية) المعلومات بشكل يوازي باقي أفراد المجتمع (تكافؤ الفرص) بنسبة 12.5%.

بينما ركزت تعليمات الافلا لـ 2014 بنسبة 12.5% على تقديم قاعدة معرفية بالمصادر الأساسية وأمثلة عن أهم الممارسات الجيدة للمتعسرين قرائيا (تتمثل في 10 تجارب لمختلف الدول)، بالإضافة إلى اعتمادها كأداة استشارية من قبل خبراء المكتبات، تساعد المكتبين والموظفين والمسؤولين في خدمة الذين يعانون من صعوبات التعلم والقراءة، كما تساهم في تقديم معلومات عن عسر القراءة وأهم التحديات التي تواجههم.

غير أن هذا الاختلاف في الغايات والمقاصد لا يعني عدم توفرها ضمن متن التعليمات نفسها دون الإشارة إليها كأهم الغايات، حيث نجد توفر أهم غايات تعليمات 2014 ضمن متن الطبعة 2001 وتتمثل: في عنصر حاجة العاملين بالمكتبات إلى معرفة عسر القراءة، وعنصر مدارس المكتبات للدلالة على كونها أداة للمكتبين، كما أنها أداة استشارية من قبل الخبراء وأهمها قسم الخدمات المكتبية للأشخاص المعاقين،LSDP والمجموعة المهنية الدينماركية لخدمات المكتبات المتعددة Danish Professional Group of Outreach Library Service، والجمعية الأوربية لمتعسري القراءة EDA)، كما أنها تطرح ممارسة الأفراد المتعسرين

قرائيا من خلال الملحق 4، من خلال كتاب إستفان إكيجرن Staffan Ekegren، 1996 "لم أكن غبية بعد كل هذا: 13 معسر قرائيا بحاجة لمن يسمعهم"[33].

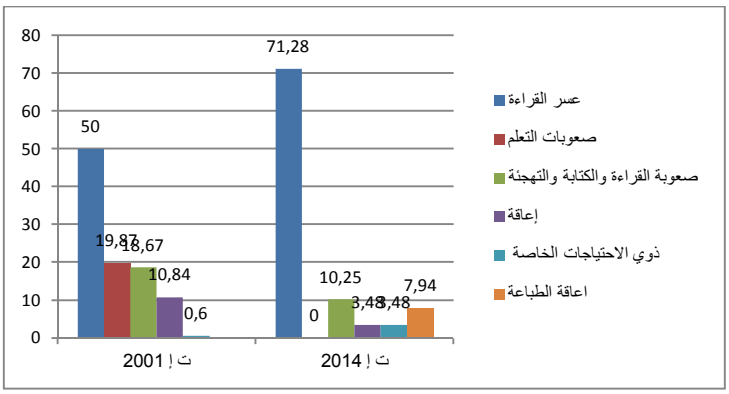
ونلاحظ أيضا أن تعليمات الافلا 2014 تشير إلى ديمقراطية المعلومات وحق المتعسرين قرائيا من خلال تضمين إعلان الأمم المتحدة العالمي لحقوق الإنسان، والذي يشير لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث ينص على أن "الأشخاص العاجزين عن قراءة المطبوعات لهم الحق في الوصول المتساوي إلى الكتب والمعرفة والمعلومات في نفس الوقت والتكلفة والجودة مثل أي شخص آخر". (اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، المادة 9، إمكانية الوصول) [34]، وعنصر حق القراءة كما تساهم في تشجيع المتعسرين للقراءة من خلال عرض أهم التجارب والممارسات المشار إليها (الملحق أ).

وبذلك نستنتج أن الهدف من التعليمات الإرشادية 2001، تحسيسية بأهمية المكتبات وتشجيع المتعسرين لتخطي مخاوفهم، والتأكيد على حقهم في الوصول والنفاذ للمعلومات.

بينما تهدف التعليمات الإرشادية 2014 لإرشاد المكتبين بمتطلبات والتفصيل في خدمات المكتبة وعرض أهم التجارب للتعلم والاستمرار بمساعدة هذه الفئة وعائلتهم.

عرض ومناقشة التساؤل الثاني: كيف عولج موضوع عسر القراءة من خلال التعليمات الإرشادية للافلا 2001/ 2014؟

- عسر القراءة والمصطلحات ذات العلاقة في ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001.



الشكل رقم 03: عسر القراءة والمصطلحات ذات العلاقة

يكشف الشكل رقم 03 من خلال قراءات النسب المئوية، بأن المصطلح الأكثر شيوعا واستخداما للدسلكسيا هو مصطلح عسر القراءة بنسبة 50% في التعليمات الإرشادية 2001، ونسبة 71.28% للتعليمات الإرشادية 2014 يليها استخدام مصطلح صعوبات التعلم بنسبة 19.87%، وصعوبة القراءة والكتابة بنسبة 18.67%، فمعاق بنسبة 10.84%، فذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 0.60% ضمن تعليمات الافلا 2001.

بينما اختلفت نسب استعمال هذه المصطلحات ضمن تعليمات الافلا 2014، حيث تم استعمال مصطلح صعوبة القراءة والكتابة (مشكلات) بنسبة 10.25%، يليه مصطلح إعاقة في الطباعة بنسبة 7.94%، فمصطلح معاق أو ذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 3.48%، يليه مصطلح صعوبات التعلم بنسبة 2,82%. ولقد تم استعمال هذا المصطلح بنسبة أقل كونه أشمل من عسر القراءة فهو "يشير إلى الاضطرابات التي

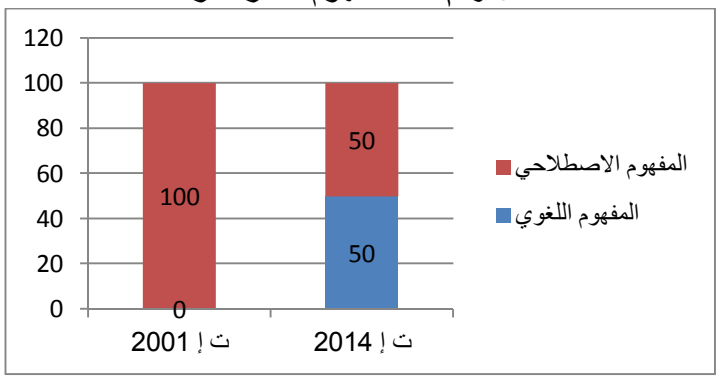
تؤثر على مجموعة من المهارات الأكاديمية والوظيفية، على سبيل المثال، القدرة على الكلام، والاستماع، والقراءة، والكتابة، والتهجئة، وتنظيم المعلومات..."[35].

وإن هذا الاختلاف في نسب المصطلحات المستعملة وتكراراتها هو دليل صريح لمحاولة الافلا ضبط هذه المصطلحات وفقا لأهميتها وارتباطها بعسر القراءة، حيث نلاحظ استعمالها لمصطلح إعاقة الطباعة وهو المصطلح الذي لم يتم الطرق له ضمن بيان الافلا 2001، رغم أنه من أهم المشاكل التي تعترض هذه الفئة، ما دفع الافلا إلى تضمين عنصر لحقوق النشر وكيفية التعامل مع طباعة النسخ لمساعدة المتعسرين قرائيا، كما نلاحظ انتماء هذه الفئة إلى المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة، رغم تصريح الافلا بذكاء المتعسرين قرائيا، لقولها" بأن "عسر القراءة لا يعني نقص الذكاء، بل إن كثيرا من المتعسري القراءة يمكنهم بعد تلقيهم المساعدات الخاصة، من خلال المدرسة، أو المعلم المتخصص، مواصلة الطريق في سبيل الحصول على الدرجات الجامعية"[36]، كما ذكرت تعليمات الافلا 2014، أشهر المتعسرين قرائيا المتميزين ومن أهمهم، نجد: جيمي أولفر، ريتشارد بارسون، أغاتا كرستي، جون ارفين، ستيف جوبز، كيرا نايتلي، جون لينون، ألبرت أنشطاين، بابلو بيكاسو، إينغفار كامبراد، كما يوضح الشكل الموالي:

الشكل رقم 04: أشهر الأشخاص المتعسرين قرائيا

مفهوم عسر القراءة في ظل التعليمات الارشادية للافلا2001/2014

الشكل رقم 05: مفهوم عسر القراءة



يعد تبيان مفهوم عسر القراءة من بين أهم مقاصد التعليمات الإرشادية لبيان الافلا، غير أننا نلاحظ من خلال الشكل أعلاه اقتصار تعليمات الافلا 2001 على التعريف الاصطلاحي، بينما تم تبيان المفهوم اللغوي والاصطلاحي لعسر القراءة ضمن تعليمات 2014.

وتعود أصول كلمة ديسليكسيا dyslexia أو عسر القراءة إلى أصول لاتينية ويونانية حيث أن dys تعني نقص، والكلمة اليونانية lexia والتي تعني الكلام، أو اللغة.[37]

ولقد لاحظنا بأن بيان الافلا 2001 و2014 قدما تعريفا اصطلاحيا للتعريف بهذا المصطلح حيث أكدت الافلا بأن عسر القراءة هو"مصطلح طبي، يعنى في العلوم التربوية للدالة على الصعوبات الخاصة

بالتعلم، حيث أن كليهما يشير إليه بأنه حالة خلقية، يرجع إلى اختلاف حاصل في نظام إرسال الجينات بمركز اللغة إلى الدماغ"[38].

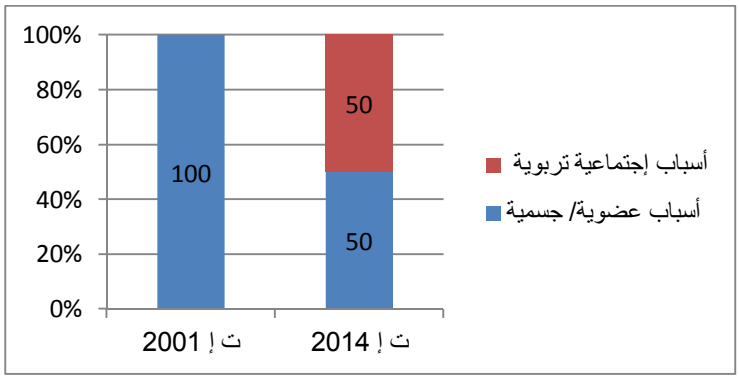
وكما تعرض البيان لتعرف الجمعية البريطانية لعسر القراءة بأنه: "حالة عصبية معقدة، تتعلق بالبنية الصحية في الأصل. وقد تؤثر أعراضها على كثير من المجالات الخاصة بالتعلم ووظائفه، وربما يوصف التعسر، بأنه صعوبة ما في قراءة اللغة، وتهجئتها، وكتابتها. وان واحدا أو أكثر من تلك المجلات يمكن أن يكون عرضة للتأثير"[39]، وهذا ما أكدته الافلا من خلال مسردً المصطلحات والتعاريف المتعلقة بمجموعات العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة (بانيلا، 2009). والذي يرى بأن "عسر القراءة هو اضطراب عصبي يتداخل مع اكتساب اللغة ومعالجتها، وبالتالي يتميز بمشاكل في القراءة والتهجئة والكتابة والتحدث و / أو الاستماع: عدم القدرة على تعلم القراءة والكتابة بشكل جيد على الرغم من الذكاء الطبيعي والمجهود الكافي "[40].و" يتوافق تعريف الإفلا مع تعريف جمعية عسر القراءة الأوروبية (EDA) التي تشير إلى الأصل العصبي لعسر القراءة وتأثيراته على التطور الأكاديمي والمهني (EDA، 2013) [41].

كما تؤكد الافلا بأن المتعسرين قرائيا هم الذين " يتلقون صعوبات تتعلق في معالجة اللغة، قراءة وحديثا. وبجانب ما يواجهونه من مشكلات تخص إتقان القراءة والكتابة والهجاء فإن كثيرا منهم يخلط ما بين تحديد الاتجاهات، والمتتاليات، وعلامات الفعل، والأحرف، والكلمات، والأرقام، حيث تبدو كلها متشابهة بالنسبة إليهم"[42]. والذي يتوافق مع تعريف جمعية عسر القراءة الدولية (IDA) والتي توصفه بأنها إعاقة التعلم القائم على اللغة (المؤسسة الدولية للتنمية، 2013)، بينما تشير جمعية عسر القراءة البريطانية (BDA) إلى التناقض بين المهارات اللغوية والقدرات المعرفية الأخرى[43].

وبهذا يتضح لنا بأن عسر القراءة يشمل بالإضافة إلى صعوبة القراءة، صعوبة التهجئة وصعوبة الكتابة وصعوبة اللفظ، والحساب، حيث قد يعاني المتعسر قرائيا مشكلة أو أكثر. نتيجة صعوبة المعالجة اللغوية لديهم، وهذا لا يعني أنهم أقل جهدا أو ذكاء من الغير. حيث يتميز المتعسرون قرائيا بالخصائص التالية:

- التشابه في الأحرف، الكلمات، الأرقام[44].
- القراءة بسرعة بطيئة.
- الاضطرار لقراءة كلمات أو مقاطع معينة مرتين أو ثلاث مرات.
- ميل إلى الضياع على الصفحة ثم الحاجة للبحث عن جملة كانوا يقرؤونها.
- بذل الكثير من الجهد في القراءة على مستوى الكلمة وبالتالي عدم استيعاب النص بالكامل.
- الصعوبات عند وضع الأفكار في الكلمات وصياغة الأسئلة بوضوح (الكتابة والتحدث).
- صعوبات إيجاد الكلمات.
- صعوبات عند أداء مهمتين في وقت واحد (مثل الاستماع وتدوين الملاحظات في نفس الوقت).
- صعوبات عند العمل تحت ضغط الوقت.
- خط رديء (ضعف الكتابة اليدوية).
- مشاكل عند الرجوع إلى معلومات مرتبة أبجديا.
- مشاكل التنقل في مبنى/ تحديد الاتجاهات[45].

أسباب عسر القراءة في ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001



الشكل رقم 06: أسباب عسر القراءة

رغم أهمية هذا الاضطراب ومحاولة دراسته من قبل العديد من الباحثين فلا تزال أسبابه مجهولة، حيث نلاحظ من خلال الشكل السابق اتفاق كل من التعليمات 2001 و2014 بأن مشكلة عسر القراءة هو مشكلة عضوي، وهذا ما أكدته التعاريف السابقة للجمعية البريطانية لعسر القراءة، وجمعية عسر القراءة الأوروبية (EDA)، بالإضافة إلى مسردً المصطلحات والتعاريف المتعلقة بمجموعات العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة للافلا. وجمعية عسر القراءة الدولية (IDA)، بالإضافة إلى العديد من الدراسات من أهمها:

دراسة باربرا بليسBliss, Barbara A، حيث توضح بأن أورتن Orton؛ هو أول من أعطى التسمية النهاية لعسر القراءة ضمن التاريخ الطبي، فمن خلال قيامه بفحص حوالي ثلاثة ألاف حالة تعاني من عسر القراءة

في مختلف الأعمار بين حوالي 1940/1920، حيث استعمل مصطلح عمى الكلمات، غير أن الملفت للانتباه أنه خارج القراءة فإن إدراكهم البصري والمكاني في حالة جيدة، كما لاحظ أن الأطفال يقومون بقلب الحروف عند القراءة وهذا ما دفعه إلى استعمال مصطلح "الاضطرابات الخاصة بالقراءة" ولقد أشار إلى الإصابة العصبية لهؤلاء الأطفال، فالخلل حسبه لا يعود في منطقة معينة بالمخ، ولكن فقدان الهيمنة لنصف الكرة المخية، وفي هذه الحالة إن النصف اليساري يفقد هيمنته المعتادة على النصف الأيمن، وقد يكون ناتجا عن أسباب وعوامل وراثية[46]، كما أكد بأن الأسباب النفسية والتربوية تزيد من حدة الاضطراب لكنها لا تكون المسبب الفعلي له[47].

كما تؤكد Kelli Sandman-Hurley [48] بأن عسر القراءة لا يعني أن المتعسرين يرون الحروف بالمقلوب، مثلb على أنها d، وإنما هم أشخاص يعانون من خلل في معالجة المعطيات الصوتية، ما يجعلهم مضطرين لتقسم الكلمة

إلى أجزاء لقراءتها وبالتالي يصعب عليهم مواكبة الآخرين، وتتفاوت درجة عسر القراءة بين الأفراد، كما أنه مرض وراثي فقط يصاب أحد أفراد العائلة الواحدة بمشكلة التهجئة بينما يعاني الأخر من صعوبة في فك رموز الكلمات، وهذا لا يعني أنهم أشخاص أغبياء وإنما فقط تتطلب رحلة القراءة وقتا أطول إلى أدمغتهم بسبب خلل عصبي، وإن هذا الاتجاه يتوافق مع بيان الافلا 2001 و2014 الذي يرى بأن عسر القراءة هو نتيجة صعوبات تتعلق بمعالجة اللغة، قرائيا وحديثا، بل ولقد ذهبت التعليمات الإرشادية 2014 إلى التأكيد بأن المشكل

الأساسي لعسر القراءة نتيجة لانخفاض مستوى الوعي الصوتي، حيث يرى ستانوفيتش (1986) بأن "المهارات الصوتية السيئة تعوق عملية القدرة على القراءة، ولكن نظرًا لأن القراء المتعسرون يعانون من صعوبات في كسر الشفرة الإملائية، يتأخر تطويرهم في التعرف على الكلمات"[49]. ويتمثل الوعي الصوتي في المهارات التالية[50]:

- الوعي بأن اللغة لها أصوات مختلفة.
- وعي القوافي.
- الوعي بأن الجمل يمكن تقسيمها إلى كلمات ومقاطع والصوتيات.
- القدرة على الحديث عن الأصوات والتأمل فيها ومعالجتها.
- • فهم العلاقة بين اللغة المنطوقة والمكتوبة.

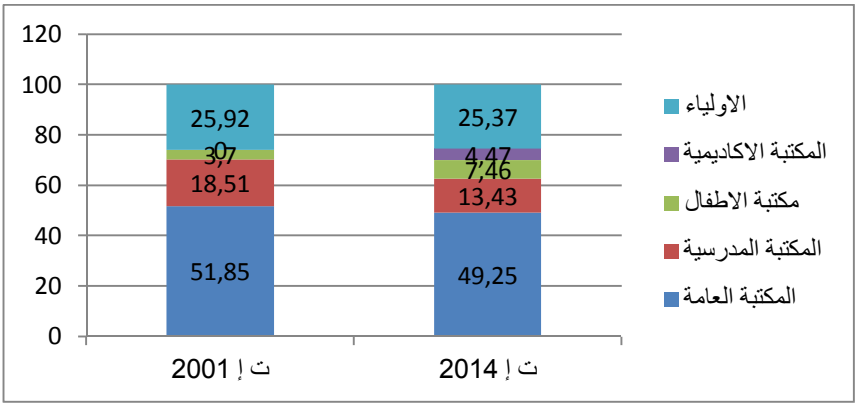
ورغم أن الدراسات السابقة تؤكد ما جاء في بيان الافلا، بأن عسر القراءة من أصل طبي وهو ناتج عن عوامل جسمية وعقلية، فلقد تجاهل بيان 2001 الاضطرابات البيئة والعوامل التربوية والاجتماعية رغم اعترافه بما جاء في الجمعية الأوربية لعسر القراءة بأن عسر القراءة لا يعني نقص الذكاء، لتأتي تعليمات الافلا 2014 لتؤكد بأن عسر القراءة يمكن اعتباره مشكلة اجتماعية. من خلال المنظور الاجتماعي، حيث يرى هذا النموذج بأن عدم تكيف البيئة لاحتياجات المتعسرين قرائيا، هي ما تساهم في هذا الاضطراب، كون هذه الفئة والمجتمع يتحملان مسؤوليات؛ فإنهم يكتسبون الخبرة من تجاربهم الشخصية ويمكنهم اتخاذ قراراتهم بأنفسهم، وهذا ما تؤكده الباحثة خلفة سارة حيث تؤكد بأن البيئة التربوية من أهم أسباب عسر القراءة وتتمثل في[51]:

- تعجل المدرس في الكلام وتكليفه ما يفوق مستوى قدراته.
- شعور التلميذ بالفشل لعدم ملائمة العمل المدرسي له.
- الابتداء الفجائي في تعليم اللغة الفصحى، دون مراعاة للصلة بينها وبين الكلام الدارج ودون مراعاة التدرج في ذلك.
- استهزاء المدرس أو التلاميذ بالتلميذ الذي يتعثر في القراءة.

كما تضيف تعليمات الافلا 2014 تأثير اللغة على المتعسرين قرائيا، فوفقا لديفيس (2005)، فإن بعض اللغات الأبجدية لها ما يسمى بالتهجئة "الضحلة" بينما اللغات الأخرى لها تهجئة "عميقة". فتختلف اللغة الفنلندية المكتوبة اختلافًا كبيرًا عن اللغة الإنجليزية المكتوبة التي تبدو أنها أكثر تهجئة "عميقة" في العالم، حيث يجب أن يكون القارئ قادرًا على إجراء تجزئة إملائية لأحرف الكتابة متعددة الأحرف وغير المتسقة في كثير من الأحيان. لأن معرفة أصوات الحروف الأساسية ليست كافية لاستخدام المراسلات grapheme/phoneme (حرف/صوت) [52].

عرض ومناقشة التساؤل الثالث: هل اهتمت تعليمات الافلا 2014/2001 بالمكتبات العامة؟

الشكل رقم 07: أنواع المكتبات ضمن تعليمات الافلا 2014/2001



أكدت تعليمات الافلا بأن "الوصول إلى المعلومات هو حق من حقوق الإنسان يرتبط ارتباطًا وثيقًا بالقراءة. والتي تمثل ضرورة اجتماعية واقتصادية في مجتمع تكون فيه اللغة المكتوبة مترسخة بعمق في الثقافة... وإن عدم القدرة على القراءة يزيد من خطر الإقصاء الاجتماعي بكل آثاره السلبية على المشاركة والتنمية وحتى الصحة"[53]. وهو يشمل أولئك المصابين بعسر القراءة، مع تفاوت درجاتهم"[54]، غير أن HAZEL RUTLEDGE يرى بأن " بزوغ فجر عصر المعلومات، وتركيزه على تمكين الجميع من الوصول واستخدام المعرفة، يضع الأشخاص المتعسرين قرائيا في وضع صعب"[55]، لتجد المكتبات نفسها أمام هذا المنعرج الحاسم مطالبة بمساعدة هذه الفئة من خلال توفير خدمات تضمن وصولهم واستعمالهم للمعلومات وفقا لاحتياجاتهم.

ومن هذا المنطلق وإيمانا بدور المكتبات في مساعدة المتعسرين قرائيا، اهتمت التعليمات الإرشادية 2001/ 2014 بعرض أنواع المكتبات وأهم خدماتها، ويتبين لنا من خلال الشكل أعلاه بأن المكتبة العامة احتلت المرتبة الأولى بنسبة 51.85% سنة 2001 وبنسبة 49.25% سنة 2014 بين باقي المكتبات، تليها الأولياء بنسبة 25.92% سنة 2001 و25.37 % سنة 2014، تليه مكتبة المدرسة بنسبة 18.51% لسنة 2001 و13.43 %لسنة 2014، فمكتبة الأطفال بنسبة 3.7% لسنة 2001 و7.46 %لسنة 2014، فالمكتبات الأكاديمية بنسبة 4.47% سنة 2014.

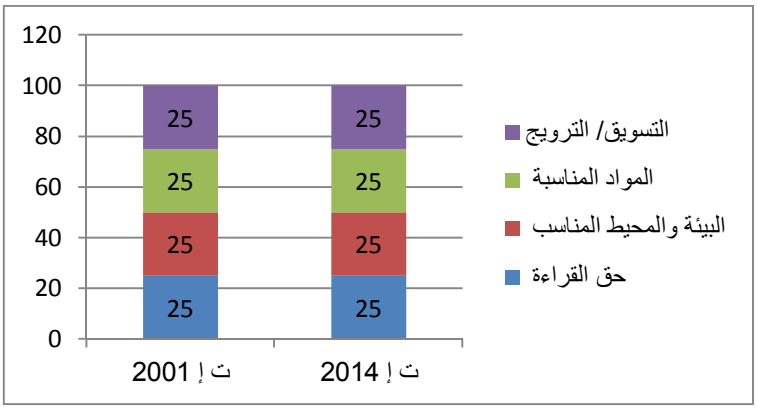
ويعزى هذا لان هذه التعليمات جاءت أساسا للتركيز على المكتبات العامة، مع إمكانية الهام باقي أنواع للمكتبات الأخرى، [56]نظرا لأهميتها كقوة حيوية في التعليم والمعلومات والثقافة...من خلال أن تكون متاحة للجميع. ..غير أن هنالك فئة من المواد والخدمات الخاصة التي يجب أن تعد من أجل تقديمها لولائك المستفيدين ممن يعجزن لأي سبب كان عن الإفادة من الخدمات التقليدية[57]. لتليه الأولياء؛ ولقد تم إدراج الأولياء ضمن أنواع المكتبات بهدف التأكيد على حاجتهم للمكتبات لمساعدة أنفسهم وأبنائهم كونه اضطراب وراثي، وفي هذا الإطار جاءت الحملة الدانماركية لتشيع الآباء الذين يعانون من عسر القراءة للقراءة لأطفالهم[58].

كما نلاحظ بأن كل من مكتبة الأطفال والمكتبات المدرسية من بين الأنواع المهمة لمساعدة هذه الفئة، كون أن الجهود المبكرة لمعالجة صعوبات القراءة والكتابة مهمة جدًا؛ لكي لا يصاب الأطفال بالإحباط

والمعانات جراء عدم قدرتهم على القراءة والكتابة والتهجئة، كما أضافت التعليمات الإرشادية 2014 المكتبات الأكاديمية كون أن بعض الأشخاص لا يتم تشخيصهم إلا بعد دخولهم الجامعة لتعاني المكتبات الأكاديمية من نفس التحديات التي تعاني منها المكتبات العامة في توفير الموارد والخدمات المناسبة وتطبيق التكنولوجيا الرقمية وفقا للقوانين لمساعدة هذه الفئة.

عرض ومناقشة التساؤل الرابع: ماذا بإمكان المكتبات العامة أن تفعله لمساعدة المتعسرين قرائيا في ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001؟

الشكل رقم 08: ماذا يجب أن توفر المكتبات العامة للمتعسرين قرائيا



تقول أستريد ليندجرين Astrid Lindgren"أعط طفلي التعطش للقراءة، هذا ما أطلبه بقلب محترق، لأنني أود حقا أن يمتلك طفلي المفتاح في يده إلى أرض المغامرة حيث أجمل متعة متاحة للجميع"[59]، وإن هذا الأمل هو طموح كل عائلة ترى بأن طفلها الذكي لا يستطيع القراءة، بل ويكرهها، ليقع على عاتق المكتبات العامة عبء مساعدة المتعسرين للقراءة بإعادة بعث شغف وحب القراءة وحاجتهم إليها من خلال توفر جملة من المتطلبات، تتمثل وفق التعليمات الإرشادية للافلا بنسب متماثلة تقدر ب 25 %من خلال الشكل أعلاه في توفر[60]:

حق القراءة: ويتمثل في حق الوصول واستعمال المعلومات، من خلال:

- إتباع نهج متكامل يغطي جميع جوانب حياة الأشخاص الذين يعانون من عسر القراءة.
- الوعي ومعرفة عسر القراءة.
- تبني عددا من الاستراتيجيات بما في ذلك استخدام أدوات القراءة والكتابة المناسبة.
- عقد الشراكات والتعاون بين المكتبة والمنظمات التعليمية والشركاء في البلدية المحلية... والجمعيات المهتمة بالمتعسرين قرائيا.

البيئة والمحيط المناسبين: وتتمثل في تهيئة الفضاء المناسب، وعرضه بالطريقة المناسبة للمتعسرين قرائيا، حيث أكد بيان الافلا2001 (ملحق) بأن البيئة أحد أهم مفاتيح مساعدة هذه الفئة كونهم يرون بأن المكتبة التي لا توفر محيطا مناسبا تستحيل دهاليز مخيفة، حيث صرح أحدهم قائلا "... لقد كان معظم الناس الموجودين هناك – بالمكتبة من الشباب، لا أعتقد أنهم كانوا ينظرون إلى عندما ذهبت للكتب الناطقة الرابضة في وسط الغرفة، ما أيسر أن تكون قادرا على الوقوف في وسط المكتبة، تطالع...، لقد كان إيجادها أميرا ميسورا، لم تكن في زاوية مظلمة، ففي الزوايا المظلة أكتفي بنفس فقط، لماذا يقف المرء هناك مطالعا مثل هذه الكتب؟ ولكن هنا، أنا أقف في وسط الغرفة مثل أي شخص، لا أقف وسط الزخام، الشخص الكفيف

ملمحه عصاه..، والأصم لديه أدوات سمعية لمساعدته، أما مشكلتي فلا تظهر حتى أكتب أو أحاول القراءة، عندها يتحول إلى شعور عاطفي يتم بثه، إنهم يضنون أن الأمر واضحا منذ الصف الدراسي الأول، ربما قبل ذلك، ومن ثم يمكنهم التباهي بأطفالهم الأذكياء، لكن ما يحدث الآن، إنني كنت في المكتبة لبعض الوقت، اعتدت على ذلك، لقد وقفت بداخلها، أشعر أنها فسيحة وجميلة والكتب الناطقة كانت في منتصفها.."، وإن هذا يتوافق مع دراسة Mindy Syailah Nurthoyyibah Riche Cynthia Johan, &Hada Hidayat Margana. (2019) والتي تعرضت إلى تجربة مكتبة إندونيسيا التي بدأت في 2016 برعاية الأطفال الذين يعانون من عسر القراءة من خلال إنشاء ركن عسر القراءة Dyslexia Corner لتوفير البيئة والمحيط المناسب، ولقد لخصت التعليمات الإرشادية 2014 أهم الشروط الواجب توفرها لبيئة مناسبة كما يلي:

- توفير منطقة ملهمة سهلة القراءة، وأثاث مشجع للقراءة.
- عرض المواد وأدوات تكنولوجيا المعلومات في موقع مركزي بالقرب من مكتب المعلومات.
- عرض مقاطع فيديو تعليمية.
- تثبيت برامج للقراءة والكتابة على جميع أجهزة الكمبيوتر المكتبية.
- وضع أجهزة الكمبيوتر بالقرب من الكتب الصوتية والمواد الأخرى لتسهيل القراءة.
- توفير علامات ومخططات واضحة.
- توفير لافتات ورسومات توضيحية وملصقات سهلة القراءة على المواد وعلى الرفوف.
- عرض طرق مختلفة للقراءة: كالجمع بين الكتب وإصداراتها الصوتية أو daisy.
- عرض مقدمة الكتب وأقراص DVD وما إلى ذلك.

المواد المناسبة: إن من أهم أدوار المكتبات العامة هي توفير التجهيزات والمواد والمجموعات، وهذا ما أكدته كل من دراسة برين منتز Brianne Mintz (2018) ودراسة هازال روتليدج Hazel Rutledge (2012) حيث تؤكد بأن على المكتبات العامة توفير مختلف المواد المناسبة وبدرجات متفاوتة لفئة المتعسرين وعائلاتهم، بينما ذهبت تعليمات الافلا 2014 للتفصيل أكثر، حيث ترى وجوب توفير مواد بعناوين خيالية وغير خيالية بمستويات مختلفة من الصعوبة للتناسب مع اهتمامات وقدرات المتعسرين قرائيا، وفي هذا الإطار يجب توفر:

- معايير واضحة لاختيار المواد؛ كتجنب النصوص المكتوبة والكلمات الطويلة والألوان الصاخبة.
- عرض المواد بشكل يشد القارئ، من خلال توجيه غلافه للأمام.
- توفير الصور التوضيحية.
- توفير أدوات تكنولوجيا المعلومات.
- توفير موقع الكتروني للمكتبة.

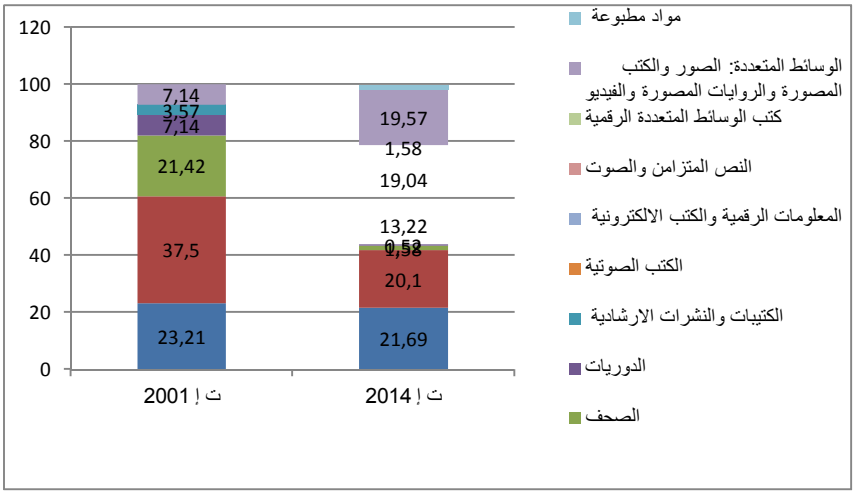
التسويق/الترويج: يعد التسوق حلقة الربط بين احتياجات المستفيدين وخدمات المكتبة، ولذلك تعمل المكتبات العامة لتعزيز خدماتها من خلال التسويق، ورغم التعرض للترويج في بيان الافلا 2001 إلى أنه تم التأكيد عليه بالتفصيل في 2014 ذلك بتوفير:

- نشرة الترحيب الإرشادية: سهلة القراءة وغنية بالمعلومات، متوفرة في كل من الإصدارات المطبوعة والرقمية، وموزعة داخل وخارج المكتبة.

- موقع وكتالوج يسهل الوصول إليه.
- تنظيم مقهى مفتوح بشكل متكرر مع الدعم التكنولوجي وفرصة لمقابلة موظفي المكتبة ذوي المعرفة المتخصصة بعسر القراءة. سيمكن هذا النوع من الأحداث المستخدمين من التحدث إلى الأشخاص الذين يواجهون تحديات مماثلة.
- تنظيم دورات وأنشطة تدريبية حول مجموعة من الموضوعات ونوادي القراءة والرسائل الإخبارية الرقمية وكتاب الشهر سهل القراءة ودعم الواجبات المنزلية وجميع أنواع الأحداث.
- عقد شراكات للإعلان عن خدمات وأهمية المكتبات مع المدارس وجمعيات عسر القراءة.
- استخدم وسائل التواصل الاجتماعي مثل Facebook و youtube podcasts.
- استغلال وسائل الإعلام المختلفة: مثل الصحف المحلية والتلفاز... للإعلان عن خدمات المكتبات.
- الانضمام إلى الأحداث خارج المكتبة: قابل أشخاصًا يعانون من عسر القراءة.

عرض ومناقشة التساؤل الخامس: ما هي أهم الإمكانيات التي يجب توفرها ضمن المكتبات العامة لمساعدة المتعسرين قرائيا في ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001؟

المواد والمجموعات الواجب توفرها بالمكتبات العامة ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001



الشكل رقم 09: المواد والمجموعات الواجب توفرها بالمكتبات العامة

قدم الاتحاد الدولي لجمعية المكتبات ومؤسسات (الافلا) تصورا لأهم المواد الواجب إتاحتها للمتعسرين قرائيا، ونلاحظ من خلال الشكل أعلاه اختلافا بين الموارد المقترحة ب 2001 و 2014، رغم تأكيد كلا التعليمات بوجوب توفر كل من المواد السهلة القراءة بنسبة 23.21% / 2001، وبنسبة 21.69% سنة 2014 والكتب الناطقة بنسبة 37.5%/ 2001، وبنسبة 20.1%/ 2014، غير أننا نلاحظ بأن تعليمات 2001 ترى وجوب توفر الصحف بنسبة 21.42%، والدوريات والوسائط المتعددة بنسبة7.14 %، تليها الكتيبات والنشرات الإرشادية بنسبة 3.57%، بينما تؤكد تعليمات 2014 وجوب توفر الصور والكتب المصورة والروايات المصورة والفيديو بنسبة 19.57%، والمعلومات الرقمية والكتب الإلكترونية بنسبة 19.04%، فالكتب الصوتية بنسبة 13.22%، تليها كل من النص المتزامن والصوت وكتب الوسائط

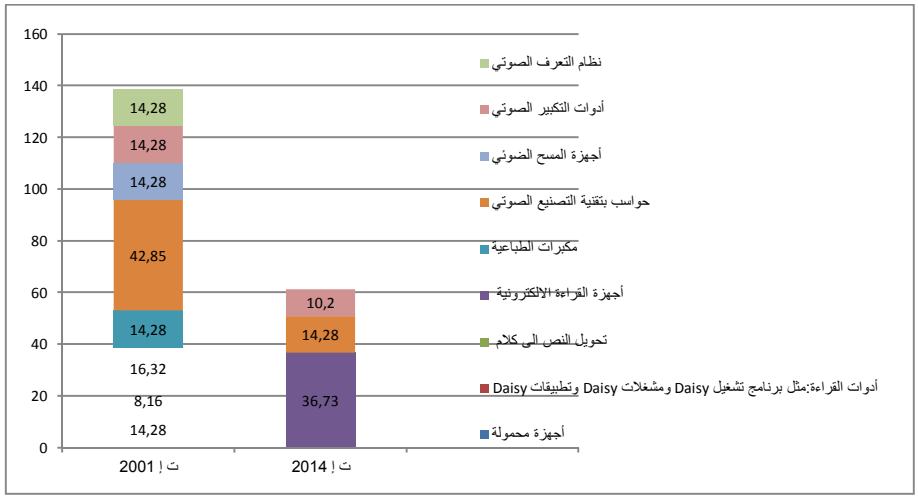
المتعددة الرقمية والصحف، والمواد المطبوعة بنسبة1.58%، بالإضافة إلى توفير الدوريات بنسبة 0.52%.

ويعود هذا الاختلاف في المواد، لاختلاف المشاركين في إعداد وثيقة التعليمات الإرشادية 2001 و 2014، والاستفادة من مختلف الخبرات المكتبية وجمعيات عسر القراءة وذوي الاحتياجات الخاصة والإعاقة في الطباعة لرصد أهم المواد الواجب توفرها لمساعدة هذه الفئة، والمتمثلة أهمها في كتب Daisy المطبقة في اليابان وهولندا، كونها كتب ناطقة أو نصوص محوسبة، تسمح بخاصية العرض التزامني للنص والتسجيل الصوتي للمنتج وفقاً لمعايير ديزي. DAISY كما يمكن أن يتم نشر المواد العلمية على إسطوانات CD/DVD أو بطاقات ذاكرة، أو من خلال شبكة الإنترنت، كما يمكن قراءة هذه المواد من خلال الحواسب الشخصية، وذلك باستخدام برامج إعادة الاستماع الخاصة بديزي DAISY والهواتف المحمولة والمساعدات الرقمية الشخصية... PDA[61].

التجهيزات الواجب توفرها بالمكتبات العامة في ظل التعليمات الإرشادية للافلا 2014/2001

وإن الحديث عن الموارد يجب أن يواكبه الحديث عن أهم التجهيزات والتقنيات الواجب توفرها بالمكتبات العامة لمساعدة المتعسرين قرائيا والمتمثلة في الشكل الموالي:

الشكل 10: التجهيزات الواجب توفرها بالمكتبات العامة



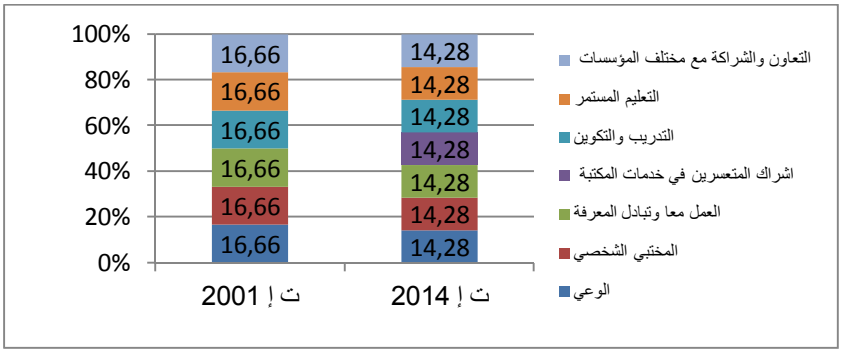
يكشف التحليل لفئة التجهيزات ضمن تعليمات الافلا، اختلافا واضحا بين تعليمات 2001 و 2014، حيث يظهر جليا تركيز تعليمات الافلا 2001 على وجوب توفر الحواسيب بتقنية التصنيع الصوتي بنسبة 42.85% والمكبرات الطباعية وأجهزة المسح الضوئي والتكبير الصوتي، التعرف الصوتي بنسبة14.28%، في حين ركزت تعليمات الافلا 2014 لوجوب توفر أجهزة القراءة الإلكترونية بنسبة 36.73%، بالإضافة إلى وجوب توفر أجهزة تحويل النص إلى كلام بنسبة 16.32% وتوفير حواسب بتقنية التصنيع الصوتي بنسبة 14.28% والماسح الضوئي بنسبة 10.20%.

ويتبين لنا من خلال الشكل عدم تركيز تعليمات الافلا 2001 على التجهيزات الضرورية الواجب توفرها ضمن المكتبات العامة، بينما تداركت التعليمات المزيدة والمنقحة 2014 ذلك بعرض أهم التكنولوجيات والتقنيات الواجب توفرها بتفصيل أكبر، ورغم كل المعلومات والوسائل القيمة فإننا لم نجد

إشارة لضرورة توفر تقنية الهوليغرام والتي تسمح بدمج النص بشكل ثلاثي الأبعاد والكتابة والصوت والفيديوهات لفهم واستيعاب وتجسيد الكتابة وإعادة إرسالها عبر خاصية التعرف على المواقع إلى المستفيد دون تواجده في المكتبة. ما يساعد على كسر حاجز الخوف والقلق من استخدامه للأجهزة أو طلبه لمساعدة المكتبي، رغم الإشارة إلى الواقع المعزز والافتراضي من خلال نظام daisy والمواقع الالكترونية وخدمات الإنترنت.

عرض ومناقشة التساؤل السادس: ما هي خصائص ومتطلبات المكتبين التي يجب توفرها ضمن المكتبات العامة لمساعدة المتعسرين قرائيا في ظل التعليمات الإرشادية للافلا2001/2014؟

الشكل 11: خصائص ومتطلبات المكتبين التي يجب توفرها ضمن المكتبات العامة لمساعدة المتعسرين قرائيا



لقد نقل بيان الافلا 2001 ضمن ملحقه 4 وجهة نظر المتعسرون قرائيا من المكتبة، وهي نظرة أليمة تتمثل في إحساسهم العميق بالفشل وعدم القدرة على ارتياد الكتبة، وقد صرح أحد المتعسرون "أنا لا أزور المكتبة، بسبب أنني لا أريد أن أتحمل مزيدا من الإخفاق أو الفشل"، كما صرح أخر المكتبات مكان عتيق ذوي غرف ضيقة، إنها أماكن مظلمة، تعج بالكتب من الأرض إلى السقف، كما الحال في مكتبة المدرسة، حيثما كان يجلس المدرس، ومنذ ذلك الحين وأنا لا أذهب قط إلى مثل هذا المكان..."، وتصريح أخر "... لم أكن أستطيع رؤية السطر الذي ينبغي أن أتابعه، لم أكن أستطيع ممارسة القراءة ودون أن ينبت ببنت شفة، قام المكتبي بتحويل شاشة الحاسوب الآلي اتجاهي، هل كان يتوق أن أنظر إليها؟ ولماذا؟ هل تعرض الشاشة بيانات الكتب التي طلبتها؟ ثم قال، فضلا، اقرئي البيانات المعروضة ثم سجلي هنا أي الكتب تريدين. الكتب؟ هذا يذكرني عندما كنت طفلة لا تعرف الساعة، وكنت أضطر للسؤال عن الوقت"[62].

ولقد ذهب المتعسرون بهولندا برفع شعار أنا أكره القراءة! ما صدم العديد من المكتبين، رغم اعترافهم لاحقا بأن المتعسرين يكرهون فعل القراءة لا القراءة ذاتها[63]، وبالتالي يقع على المكتبي عائق إيجاد الاستراتيجيات والطرق المناسبة وامتلاك جملة من الخصائص والكفاءات لمساعدة القراء.

وتؤكد معطيات الشكل أعلاه وجوب توفر جملة من الخصائص والشروط تتمثل أهمها في الوعي والتعاون وتبادل المعرفة بين المكتبين وبين المتعسرين، بالإضافة إلى وجوب توفر التدريب والتأهيل المناسب والتعليم المستمر وإعداد شراكات مختلف المؤسسات (الجمعيات، المدارس، الأسرة، الإعلام...) وتقديم خدمة المكتبي الشخصي بنسبة 16.66% لتعليمات 2001، وبنسبة 14.28% بتعليمات 2014، بينما أضافت هذه الأخيرة ضرورة إشراك المتعسرين في الخدمات المكتبية بنسبة 14.28%.

ويتوضح لنا من خلال الشكل وتحليل البيانات بأن أهم صفة ركزت عليها التعليمات الإرشادية وخاصة ب 2014 هي "الوعي "، فهي الصفة الأساسية للمكتبين، كونها نقطة الاتصال الأولى لتطوير الخدمات والاستراتيجيات واتخاذ القرارات، ومع ذلك، غالبًا ما يشتكي الآباء والموظفين الذين يعملون من نقص العاملين المتخصصين لخدمة المتعسرين قرائيا، ما يفرز الحاجة إلى تبادل المعرف لإدراك الاحتياجات الأساسية على الأقل لمساعدة هذه الفئة وان تبادل المعارف قد لا يقتصر على المكتبين والمتخصصين وإنما أيضا بين المكتبين والمتعسرين وبين المتعسرين أنفسهم حيث تشجعهم المكتبة على مساعدة بعضهم وتقديم ورشات بأهمية المكتبة وكيفية استخدامها للوصول إلى المعلومات، ما يقود إلى ضرورة التكوين وتدريب الموظفين حول كيفية التعامل ومساعدة المتعسرين قرائيا، أو توجيههم إلى المتخصصين، كما تشير تعليمات الافلا 2001 و 2014 أن هذه الفئة تحبذ المرافقة وخدمة المكتبي الشخصي لخلق شعور بالأمان لطرح أسئلتهم واحتياجاتهم بهدف تسهيل الوصول إلى المعلومات المناسبة وفقا لقدراتهم. وهذا ما ذهبت له دراسة برين منتز Brianne Mintz من خلال التأكيد على وجوب توفر المكتبيين المدربين والخاصين لمساعدة هذه الفئة.

وان الحديث عن كفاءات المكتبين والموظفين يقودنا إلى ضعف البرامج التكوينية للمكتبين واختصاصي المعلومات حول ذوي الاحتياجات الخاصة مثل الأشخاص الذين يعانون من عسر القراءة. فغالبًا ما تنظم مدارس المكتبات عددًا قليلاً من المحاضرات أو الندوات حول احتياجات مجموعات مختلفة من القراء، وتؤكد تعليمات الافلا بأن الدورة العادية المدمجة في المناهج الدراسية أكثر فعالية. كدعوة شخص مصاب بعسر القراءة للتحدث إلى طلاب المكتبات حول ما يرغب في أن توفره المكتبة من حيث المواد والخدمات"[64]. بالإضافة إلى منظمات عسر القراءة والمكتبات المتخصصة.

ومن بين أهم الخصائص التي ركزت عليها تعليمات الافلا 2001 و2014 هي التعليم مدى الحياة، وهذا ما أكده Roy TENNAUT حين قال " الكل يريد أن يجد إلا المكتبي يريد أن يبحث"[65]، فإن المكتبي في سباق مع انفجار المعلومات والاتصالات، ما يجعله في بحث دائم لاكتساب مهارات جديدة والتأقلم مع متطلبات العصر، من خلال مختلف الورشات والملتقيات والندوات لمشاركة الخبرات وأفضل الممارسات واكتشاف الحلول الملهمة لخدمة المتعسرين قرائيا. ولقد لخصت التعليمات الإرشادية 2014 أهم النصائح للعاملين بالمكتبات العامة في النقاط التالية[66]:

- كن حساسا فيما إذا كان الشخص المصاب بعسر القراءة مهتمًا بالحديث عن صعوباته في القراءة وضبط الخدمة وفقًا لهذا الانطباع.
- التأكيد من استخدام مواد أخرى غير الكتب، مثل الأفلام والكتب الصوتية والكتب DAISY والموسيقى والألعاب والأحداث والمواد سهلة القراءة وأدوات القراءة.
- أخبر المستخدمين بالخيارات التي لا يمكنهم رؤيتها، مثل الموارد الرقمية.
- تقديم جولة شخصية وتوجيههم إلى الرفوف والمناطق ذات الصلة.
- عرض فترات الاستعارة.
- توفير منطقة في نصف المكتبة للمتعسرين.
- إعلام المستخدمين الجدد بكيفية ترتيب المواد.
- إظهار أنواع مختلفة من المواد.
- الإشارة إلى أن بعض المواد متوفرة أيضًا ككتاب صوتي أو كتاب DAISY.
- عرض وشرح الصور التوضيحية.
- عرض الأقسام ذات الصلة من موقع المكتبة على الإنترنت.

- إعلام المستخدمين بالخدمات عبر الإنترنت ذات الصلة وإظهار كيفية استخدامها. مع وضع جملة من الاعتبارات تتمثل في:
- ما قد يصلح لشخص ما قد لا يكون مفيدًا للشخص التالي.
- انتبه إلى نقاط القوة لدى المستفيد ولا تركز فقط على نقاط الضعف.
- كن إيجابيًا واقبل الحلول المقترحة من قبل المستخدم (المستخدمين).
- المفتاح هو التمتع بالقراءة وليس العلاجات لظروف معينة.
- يختلف دور موظفي المكتبة عن دور المعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة أو التربويين

الخاتمة:

لقد صرح BILL Placek بأن المكتبات العامة " مفهوم وليس مكانا"[67]، فرغم أنها مكان لتنظيم وإتاحة المعلومات، فقد تبدوا دهاليز للمتعسرين قرائيا إذا لم تتوفر على مجموعة من المواد والتجهيزات والعاملين المؤهلين لمساعدة هذه الفئة، ومن هذا المنطلق جاءت التعليمات الإرشادية بهدف إلهام المكتبين والمتخصصين عن طريق تبادل تجاربهم وممارساتهم للوصول إلى حلول واستراتيجيات لخدمة المتعسرين واستيعاب أهم احتياجاتهم وخدماتهم ومخاوفهم، ولقد جاءت أول محاولة لنشر مثل هذه التعليمات في 2001 تبعها تنقيح وتوسع في 2014، ولقد أتاحت لنا هذه الدراسة من التوصل إلى النتائج التالية:

- غياب الاهتمام بفئة الشكل (الصور، العناوين الفرعية) ضمن تعليمات 2001 وتداركها في 2014 يؤكد أهميتها في توصل المضمون.
- عسر القراءة اضطراب يعاني منه 8 % من سكان العالم، وهو اضطراب وراثي عصبي، قد يختلف في حدته وحتى مشاكله.
- المكتبات بأنواعها، والمكتبات العامة خاصة مسؤولة على تكافؤ الفرص وإتاحة المعلومات للمتعسرين قرائيا.
- يشترط توفير البيئة والمحيط المناسب لمساعدة المتعسرين.
- يشترط توفير الموارد المناسبة الناطقة منها والبصرية... لمساعدة هذه الفئة.
- يجب توفير مواد خيالية وأخرى غير خيالية بصعوبات متفاوتة.
- التكنولوجيا ليست الحل الوحيد والمناسب للجميع، وإنما يجب اعتمادها ضمن استراتيجيات مساعدة المتعسرين قرائيا.
- توفير التجهيزات المناسبة لقراءة الموارد، وتوفير الراحة للمتعسرين قرئيا.
- وعي العاملين (بمشاكل المتعسرين، وخدمات المكتبة، حقوق النشر القانونية...) هو العامل الأساسي لمساعدة المتعسرين قرائيا.
- تبادل ومشاركة المعارف بين المكتبين والمتخصصين والمتعسرين.
- توفير خدمة المكتبي الشخصي.
- التسويق والإعلان بمختلف الطرق داخل وخارج المكتبة عن خدماتها.
- التعلم مدى الحياة والتدريب والتأهيل وتطوير البرامج مطلب ضروري لخدمات أفضل.

الهوامش:

[1]- بولعشار مرسلي، المكتبات العمومية ودورها في تنشئة جيل يقرأ، مجلة التعليمة، مج5، ع16، 2018، 210. (يوم الزيارة 12.06.2020) متاح على العنوان: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/68015

[2]- Naimi, Nabila. Today A Reader Tomorrow A Leader: Fostering The Students' Notion Of Reading For Enjoyment In The Contemporary Literature Classroom .2019. en line https://www.researchgate.net/publication/330203276_TODAY_A_READER_TOMORROW_A_LEADER_FOSTERING_THE_STUDENTS'_NOTION_OF_READING_FOR_ENJOYMENT_IN_THE_CONTEMPORARY_LITERATURE_CLASSROOM

[3]- هدفي حليمة بوشاقور، المطالعة لدى المتحررين من الأمية: دراسة ميدانية بمركز محو الأمية ببلدية قسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة في (علم المكتبات)، جامعة قسنطينة، الجزائر، 1998، ص 22.

[4]- Society for Neuroscience , Dyslexia: What Brain Research Reveals About Reading, 2004, (Visited 09/07/2020). URL: http://www.ldonline.org/article/10784/

[5]- Brianne Mintz,.. Creating Dyslexic-Friendly Children's Libraries, ,2018 (Visited 09/06/2020).URL: http://www.ala.org/everyday-advocacy/creating-dyslexic-friendly-children%E2%80%99s-libraries

[6]- Gyda Skat Nielsen, Library Services to Persons with Dyslexia,IFLA,2006, (Visited 07/05/2020).from url: https://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/101-Nielsen-en.pdf

[7]- Society for Neuroscience,op-cit

[8]- Tunmer1 W and Greaney K ,Defining Dyslexia,2010, (Visited 09/05/2020), From : https://pdfs.semanticscholar.org/3ab0/f8016e0635bd0859db413c4c9805a27e07ff.pdf

[9]- HAZEL RUTLEDGE, Dyslexia: challenges and opportunities for public libraries,2002,p135, (Visited 09/04/2020).from url: https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/096100060203400302

[10]- Protopapas, A, Evolving Concepts of Dyslexia and Their Implications for Research and Remediation, Frontiers in Psychology,2019,(Visited 09/03/2021).from url: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6930188/#B12

[11]- ديفيد جرانت، هكذا أفكر: عسر القراءة واضطراب التأزر الحركي: الديسليكسيا والديسيراكسيا، ترجمة عبلة أحمد بصة، أبوظبي، 2012، (يوم الزيارة: 14/ 03/ 2021)، متاح على الموقع: https://www.dopdfwn.com/cacnretra/scgdfnya/alkottob-com-pdf-0RK0Y9R.pdf

[12]- Dyslexia: Implications for Learning, (Visited 04/04/2020), from url: https://www2.unb.ca/alc/modules/dyslexia/implications-for-learning.html

[13]- Society for Neuroscience, op-cit.

[14]- عيواج صونيا، ليليى مدور، المحددات الأساسية لعسر الحساب لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية، في إدريس محمد صقر جرادات، جمال بليكاري، أمزيان وناس(معدون)، صعوبات التعلم الأكاديمية (المفهوم، العوامل، التشخيص، العلاج)، [د.م]، مركز الشرق للأبحاث والثقافة،2020، ص128.

[15]- Bliss, B. A. (1986). Dyslexics as Library Users, (Visited 04/04/2020), from url : https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7474/library..?sequence=1

[16]- Rutledge, H. (2002). Dyslexia. Journal of Librarianship and Information Science, 34(3), 135–144, (Visited 04/04/2020).,from url: https://doi.org/10.1177/096100060203400302.

[17]- Brianne Mintz,op-cit.

[18]- Syailah Mindy, Johan Riche, Hada, Margana Hidayat , Library in Dealing with Children with Learning Difficulties:2019, (Visited 01/04/2021), from url. Dyslexia.,https://www.researchgate.net/publication/337532282_Library_in_Dealing_with_Children_with_Learning_Difficulties_Dyslexia

[19]- اليونسكو، المكتبات العامة، 1994، (يوم الزيارة: 2020/05/14)، متاح على الموقع:
https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-ar.pdf.

[20]- Gyda Skat Nielsen , Birgitta Irvall, Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia, IFLA Professional Reports, Nr. 70,2001,(Visited 04/04/2020).,from url https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-70e.pdf.

[21]- Ibid.

[22]- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصبة، الجزائر، 2006، ص 97.

[23]- عبد الحميد محمد، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، دار الشروق، جدة،1983، ص16.

[24]- موريس أنجرس، المرجع السابق، ص 318.

[25]- مركز الافلا للمكتبات الناطقة باللغة العربية، عن الافلا، (يوم الزيارة: 2020/05/14)، متاح على الموقع:
https://www.bibalex.org/ifla-casl/about/about.aspx

[26]- Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall,op-cit.

[27]- مورس انجروس، المرجع السابق، ص149.

[28]- Daniel Engber, How Did English Get To Be The International Language Of Science? 2013, (Visited 12/06/2020),from url: https://www.popsci.com/article/science/fyi-how-did-english-get-be-international-language-science/?src=SOC&dom=fb.

[29]- Elite Editing, What are headings and why are they important?, 2015, (Visited 09/06/2020),from url: https://www.eliteediting.com.au/what-are-headings-and-why-are-they-important/.

[30]- قرشوش أسماء، معايير المعالجة الصحفية للثورات العربية في الصحافة المكتوبة الجزائرية (دراسة تحليلية)، مجلة العلوم الاجتماعية، ع 23، 2016، (يوم الزيارة 2020/06/08)، متاح على الموقع:
https://www.asjp.cerist.dz/en/article/14059

[31]- Dorrance G, Drawing on Success: The Importance of Illustrations, 2014, (Visited 09/04/2020).from url: https://www.dorrancepublishing.com/drawing-success-importance-illustrations/ https://www.dorrancepublishing.com/drawing-success-importance-illustrations/

[32]- Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, op-cit.

[33]- ibid.

[34]- Ifla, IFLA Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia: Revised and extended, 2014, (Visited 04/04/2020). fromurl: https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/guidelines-for-library-services-to-persons-with-dyslexia_2014.pdf

[35]- بيلا نانسي ماري، الخدمات المكتبية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة: قائمة مصطلحات وتعريفات، ترجمة احمد سعيد سالم ومحمود شريف زكريا، الافلا، (يوم الزيارة: 2020/05/22)، متاح على الخط:
https://www.academia.edu/10316328/

[36]- Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, op-cit.

[37]- Ifla, op-cit.
[38]- Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, op-cit.
[39]- ibid.
[40]- Ifla , op-cit.
[41]- ibid.
[42]- Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, op-cit.
[43]- Ifla, op-cit.
[44]- Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, op-cit.
[45]- Ifla, op-cit.
[46]- حطراف نور الدين ودرومان محمد، اقتراح برنامج تربوي لعلاج عسر القراءة لدى تلاميذ السنة الثالثة ابتدائي بمدارس معسكر، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، مج 2، ع7، 2017، متاح على الموقع:
https://www.asjp.cerist.dz/en/article/34533
[47]- BARBARA A. BLISS, op-cit.
[48]- kelli_sandman hurley, what_is_dyslexia, (Visited 09/06/2020),from url : https://www.ted.com/talks/kelli_sandman_hurley_what_is_dyslexia/transcript
[49]- Ifla, op-cit.
[50]- ibid.
[51]- خلفة سارة، تشخيص ذوي صعوبات تعلم القراءة، مجلة مقاربات، مج1، ع29، ص245.
[52]- Ifla, LSN andLPD, op-cit.
[53]- ibid.
[54]- Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, op-cit.
[55]- HAZEL RUTLEDGE, op-cit.
[56]- Ifla, op-cit.
[57]- Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, op-cit.
[58]- Ifla, op-cit.
[59]- ibid.
[60]- ibid.
[61]- بيلا نانسي ماري، المرجع السابق.
[62]- Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, op-cit.
[63]- Ifla, op-cit
[64]- Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, op-cit.
[65]- Best Quotes About Libraries Librarians and Library and Information Science, (Visited 09/07/2020).from url: https://www.librarianshipstudies.com/2018/05/quotes-libraries-librarians-library-information-science.html.
[66]- Ifla, op-cit.
[67]- lacek ,BILL. The library is not a place, it's a concept. TEDx Talks. (Visited 09/04/2020), From url: https://www.youtube.com/watch?v=ES0zGUvZj5s.