مجلة كلية الآداب بقنا (دورية أكاديمية علمية محكمة)

# خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وذوي الاحتياجات الخاصة

**أسماء حربي محمد النجار**

معيدة بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب ، جامعة جنوب الوادي

**DOI: 10.21608/qarts.2021.82702.1111**

- تاريخ الاستلام: ٢٧ يونيو ٢٠٢١ م
- تـاريخ القبـول: ٢٧ يوليو ٢٠٢١ م

مجلة كلية الآداب بقنا – جامعة جنوب الوادي – العدد 52 (الجزء الثالث) لسنة 2021

الترقيم الدولي الموحد للنسخة المطبوعة ISSN: 1110-614X

الترقيم الدولي الموحد للنسخة الالكترونية ISSN: 1110-709X

موقع المجلة الالكتروني: https://qarts.journals.ekb.eg

# خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وذوي الاحتياجات الخاصة

إعداد

أسماء حربي محمد النجار

معيدة بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب ، جامعة جنوب الوادي

asmaaharby345@gmail.com

**الملخص باللغة العربية:**

يتناول هذا البحث خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تحتل المعلومات في هذا العصر مركزاً مرموقاً من حيث الاهتمام بها من قبل المجتمع عموماً، وفي المكتبات ومراكز المعلومات خصوصاً، وعدت بمثابة الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المؤسسات المعلوماتية متمثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيد من أجل اشباع حاجاته ورغباته من المعلومات بأسرع الطريق وأيسرها، وشمل أيضاً أنواع خدمات المعلومات، وتناول البحث أيضا تعريفات متعددة لذوي الاحتياجات الخاصة، وخدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة كالخدمات الطبية والتعليمية وغيرها من الخدمات التي من الواجب تقديمها لهم، وأخيراً الوسائل التكنولوجية المساعدة والتقنيات المساندة لذوي الاحتياجات الخاصة فمنها وسائل تكنولوجية مساعدة لذوي الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية واللغوية، الإعاقة العقلية والإعاقة الجسدية أو الحركية وذكر على سبيل السرد وليس الحصر لبعض التقنيات والوسائل التكنولوجية لسد احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة.

**الكلمات المفتاحية: خدمات المعلومات، ذوي الاحتياجات الخاصة، الإعاقة، الوسائل التكنولوجية.**

**تـمـهـيـد**

**تعد المعلومات من أهم مقومات الحياة ومن أبرز ركائز التقدم الحضاري فهي تحتل في هذا العصر مركزاً مرموقاً من حيث الاهتمام بها في المجتمع عامة وفي المكتبات ومراكز المعلومات خاصة من أجل البحث العلمي والتطوير (النوايسة، ٢٠٠٠، ص٣١٦)، وتعد خدمات المعلومات حجر الزاوية لمؤسسات المكتبات المعلومات فهي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات على إفادة المستفيدين والارتقاء بمستوي خدماتها فهي المعيار الحقيقي لمدي نجاح وفاعلية أي مؤسسة معلوماتية (الحسن، ٢٠١٤، ص١٥٧) .**

**كما تعد المكتبات مؤسسات اجتماعية لها دوراً أساسياً في تقديم خدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين ومسئولة عن توفير خدمات معلوماتية لجميع شرائح المجتمع بشكل عام (الشويعر،٢٠١٥، ص ١٤٠)، وذوي الاحتياجات الخاصة بشكل خاص لأن الاهتمام بهذه الفئة يعد مؤشرًا حضاريًا لرقي الأمم والبلدان والمجتمعات وذلك من خلال التكفل الذاتي والمستمر بهذه الفئة لذلك يجب تقديم الرعاية الكاملة التي تحقق لديها الاعتماد على نفسها حيث أن هناك العديد من البلدان المتقدمة اهتمت اهتمامًا بالغًا بهذه الفئة من خلال خلق مؤسسات تربوية، وثقافية، واجتماعية خاصة بهم (بيزان، 2011، ص1869 )، وهناك العديد من البحوث العلمية في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة مليئة بالابتكار والإبداع والتطلع لتقديم مختلف الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة لما يمتازون به من حقوق وواجبات لا تختلف في شيء عن أقرانهم من الأسوياء(علي ،2016 ،ص19).**

**مفهوم خدمات المعلومات (Information Services)**

**يعد مصطلح خدمات المعلومات من المصطلحات المستحدثة حيث أنها استخدمت بشكل كبير في المكتبات ومراكز المعلومات، وتعددت وجهات النظر في تحديد مفهوم خدمات المعلومات، ويرجع الاختلاف لهذه المصطلحات عند المختصين في علوم المكتبات والمعلومات تبعاً لثقافتهم وطبيعة المحيطين بهم، ويرى البعض أن: خدمات المعلومات هي "الأنشطة والعمليات، والوظائف، والإجراءات، والتسهيلات التي تقوم بها المؤسسات المعلوماتية متمثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيد من أجل اشباع حاجاته ورغباته من المعلومات بأسرع الطريق وأيسرها"(الهواري، 2014، ص7).**

وجاء تعريفها في المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها: خدمة تهيئها مكتبة متخصصة بهدف جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي بحوزة المكتبة أو مراكز المعلومات وذلك توقعًا لطلبها ويتم هذا عن طريق تمرير ورقة الأخبار، ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في المجلات (الشامي وحسب الله، ١٩٨٨، ص٥٦١).

**مشكلة الدراسة:**

تتمثل مشكلة الدراسة في افتقار في خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بالجامعة، ومدى الإفادة منها، ومستوى جودة هذه الخدمات المقدمة لهذه الفئة، والإمكانات المادية والبشرية للجامعة، ودور الجامعة في تقديم الخدمات المعلوماتية لهذه الفئة من المجتمع.

**أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية هذه الدراسة في أن فئة ذوي الاحتياجات الخاصة لا تقل أهمية عن نظائرها من الفئات الأخرى في المجتمع، لذلك لابد من العناية بهم وتلبية رغباتهم الثقافية والمعلوماتية ومن هنا تكون أهمية الدراسة لمعرفة خدمات المعلومات التي تقدم لهم، أيضا تقديم خدمات معلومات للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة هو جزء مكمل لبرنامج المكتبة الكلي للخدمات، بحيث يكون لهم حق أن يستفيدوا من خدمات المعلومات والخدمات المكتبية بشكل جيد وفعال.

**أهداف الدراسة:**

**تسعي هذه الدراسة الي تحقيق الأهداف التالية:**

١- التعرف على فئة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة جنوب الوادي (نوع الإعاقة – العدد – التخصص – المستوي الدراسي .....).

٢- التعرف على واقع خدمات المكتبات والمعلومات المقدمة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة جنوب الوادي ومستوى الجودة لهذه الخدمات.

٣- تحديد الصعوبات التي تواجههم في مسار الخدمات المعلوماتية بمكتبات جامعة جنوب الوادي.

٤- خطة استراتيجية مقترحة لتحسين وتطوير خدمات المكتبات والمعلومات بمكتبات جامعة جنوب الوادي.

تساؤلات الدراسة:

ومن أبرز تساؤلات الدراسة:

١- ما نوع الخدمات المعلوماتية المقدمة وما مستوى الجودة لهذه الخدمات؟

٢- ما واقع مكتبات ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة جنوب الوادي من حيث: التجهيزات المادية والإنشائية المطلوب توافرها ومدى كفايتها لتقديم هذه الخدمات؟

٣- ما الصعوبات التي تواجههم في مسار الخدمات المعلوماتية بمكتبات جامعة جنوب الوادي؟

٤- ما الرؤية المستقبلية لتحسين الخدمة المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة جنوب الوادي؟

٧. منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الميداني حيث أنه يعتبر المنهج الأنسب لهذه النوعية من الدراسة، لأنه يعتمد على دراسة المؤسسات أو الافراد من واقع الميدان نفسه، حيث يقوم على جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها للخروج بالنتائج النهائية وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي أداة له في التعامل مع هذا الموضوع ودراسة الواقع الفعلي لمكتبات جامعة جنوب الوادي وخدمات المعلومات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.

الدراسات السابقة:

١- الدراسات العربية:

- دراسة الضاعن (٢٠١٩). "خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في دولة الكويت: دراسة ميدانية".
- دراسة على (٢٠١٦). "مكتبات ومراكز المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة سوهاج: دراسة ميدانية"
- دراسة "منال السيد أحمد علي (٢٠١٤) " خدمات المكتبات والمعلومات المقدمة للمكفوفين وضعاف البصر في المكتبات الكبرى بالدول النامية والمتقدمة: دراسة تحليلية وتقويمية ".

٢- الدراسات الأجنبية:

1-Pukhsana Bashir, Ghulam Fatima, Mishap Malik, Library Resources for with special needs: A Quantitative Analysis, (2017).

2- Michael Seadle. Library Services to People with Special Needs Annual Session: "Accessibility: High Tech for Access": Central Public Library, National Library, 2013.

**أنواع خدمات المعلومات:**

**تهدف المكتبات إلى إتاحة المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة للمستفيدين؛ لذلك تعتبر خدمات المعلومات هي المرآة الحقيقية التي تعكس قدرة المكتبات على خدمة وإفادة المستفيدين بالطريقة التي تناسب مستواهم العلمي والثقافي، وهي المقياس الحقيقي لنجاح المكتبات خاصة بعد ظهور التكنولوجيا التي أدت إلى التعدد في سلوكيات البحث عن المعلومات عند المستفيدين، فهناك خدمات تقدم بالطريقة التقليدية وخدمات تقدم بالطريقة الإلكترونية والتي أثبتت كفاءتها على الطريقة التقليدية (أحمد والحسن، ٢٠١٠).**

**١- الخدمات المرجعية (References services)**

**تقدم هذه الخدمة الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من المستفيدين والباحثين، حيث يقوم المراجع باختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والببليوجرافيات، ويساعد رواد المكتبة في التعرف على أخصائي المراجع الأساسية لموضوع معين (عبد الله،٢٠٠٨، ص١٠٣-١٠٤).**

**٢- خدمة الإعارة (Circulation)**

**هي إحدى الخدمات المهمة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، وتتم الإعارة لفئات مختلفة من الجامعة وفيها يمكن إخراج المادة التي يحتاجها الفرد إلى خارج المكتبة لقراءتها في بيته أو في أي مكان آخر (الحسن، ٢٠١٤، ص١٦٤).**

**٣- خدمة الإحاطة الجارية (Current Awareness)**

**هي نظم استرجاع الوثائق المتوافرة حديثًا واختيار المواد ذات الصلة باحتياجات الأفراد وتسجل هذه الوثائق من أجل إشعار هؤلاء الأفراد الذين ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم (عبد الله، ٢٠٠٨، ص٧٤).**

**٤- خدمة البحث بالاتصال المباشر (Online searching)**

**هي عبارة عن أسلوب متقدم لاسترجاع المعلومات المخزنة في قواعد ونظم وشبكات المعلومات المختلفة بشكل مباشر وفوري عن طريق الحواسيب وتزويد الباحثين بهذه المعلومات، وقد بدأت المكتبات في تقديم هذه الخدمة منذ بداية الستينات، وكانت قواعد البيانات في ذلك الوقت حوالي مائة قاعدة، أما اليوم فإن هذه القواعد صارت بالآلاف وتتطلب هذه الخدمة أربع متطلبات أساسية هي:**

**١- قواعد أو بنوك معلومات، ونظم وشبكات معلومات وتقرأ آليًا مثل الإنترنت.**

**٢- موزع أو مورد الخدمة لضمان وصول المشتركين للقواعد.**

**٣- مكتبات تشترك في هذه القواعد والنظم والشبكات.**

**٤- باحث يستطيع التعامل مع هذه الخدمة (عميمور،٢٠١٢، ص٣٣)**

**٥- خدمة التصوير والاستنساخ (Photo Duplication)**

**هي خدمة تسمح للمستفيدين بنسخ أو تصوير جزء أو بعض من مصادر المعلومات إما مسحاً ضوئياً أو تصويراً مع مراعاة قوانين حماية الملكية الفكرية (العمران، ٢٠٠٩، ص٨).**

**١- خدمة الببليوجرافيا (Bibliography)**

**هذه الخدمة لها أهمية كبيرة من بين الخدمات، ويقصد بها تجهيز قوائم ببليوجرافية عن أوعية المعلومات وتنظيمها وفق قواعد معينة، ومن الممكن أن يتسع النشاط الببليوجرافي بحيث يشمل حصر إنتاج فكري في موضوع معين أو مؤلف معين، وقد ينتج عن هذه الخدمة مجموعة من وسائل استرجاع المعلومات مثل الفهرس اليدوي والفهرس الآلي والفهرس الموحد الذي يرشد إلى مقتنيات المكتبة المركزية (أحمد والعوض، ٢٠١٢، ص٧٥٢).**

**٢- خدمة الاطلاع الداخلي (Internal perusal).**

**هو دخول المستفيد إلى المكتبة والتجول بين الأرفف واختيار وعاء معين والجلوس داخل قاعات الاطلاع لتصفحه والاطلاع عليه، ولا يسمح بخروج بعض المواد المكتبية من المكتبة بحيث تستخدم داخل قاعات مخصصة له (الحسن،٢٠١٤).**

**أهمية خدمات المعلومات:**

تكمن أهمية خدمات المعلومات في مساعدة المستفيدين في رتق الثغرة المعرفية لديهم، لأن الشعور بوجود هذه الثغرة هو ما يدفع المستفيدين للحصول على ما يحتاجون إليه من معلومات.

ومن هنا تأتي أهمية خدمات المعلومات للمستفيدين وتنظيمها بتنفيذ الإجراءات والترتيبات الضرورية للتأكد من وصول المعلومات التي يحتاج إليها المستفيدين في الوقت المناسب وبالشكل الذي يلائمهم على اعتبار أن هذه الخدمات هي همزة الوصل بين المستفيدين ومصادر المعلومات، ومع التطور الحالي وظهور الكتب والمقالات الإلكترونية الذي أسفر عن التغير في طريقة ونمط الحاجة إلى المعلومات فأصبح الاهتمام بالمعلومات بدلاً من الكتب المطبوعة، مما أدى إلى تأثر الخدمات تأثرًا ملحوظًا بسبب التطور الحاصل بتقنيات المعلومات وظهور الحواسيب وغيرها وفقًا لاحتياجات مجتمع المستفيدين (إسماعيل،٢٠١٧، ص١٨).

وتظهر أهمية خدمات المعلومات للمستفيدين في:

١- المساهمة في الوصول إلى مصادر المعلومات التي يحتاج إليها المستفيد.

٢- توفير الوقت للمستفيد، وذلك من خلال تدريبهم على استخدام مصادر المعلومات وكيفية الحصول عليها بسهولة ويسر.

٣- متابعة وملاحقة التطورات الحديثة في جميع المجالات العلمية والثقافية.

٤- توعية وإلزام المكتبات ومراكز المعلومات بأهمية احتياجات المستفيدين والقيام بتلبيتها (إسماعيل، ٢٠١٧، ص١٩).

## ذوي الاحتياجات الخاصة (People with special needs).

تحظى فئة ذوي الاحتياجات الخاصة باهتمامات عالمياً كبيراً يتجلى هذا الاهتمام في الحرص على إصدار القوانين والتشريعات الدولية والإقليمية والتفريع عن المواثيق والعهود العالمية لحقوق الانسان وهذا يؤمن لهم حقوقهم والحفاظ عليها وهنالك العديد من المصطلحات المختلفة التي أطلقت عليهم (دليل، 2017، ص9).

وتهتم الدول اهتمامًا واضحًا بأفراد مجتمعهم من خلال اكسابهم العديد من المهارات التي تساعدهم على التكيف مع التطور التكنولوجي في هذا العصر، وبما أنها تهتم بكافة شرائح المجتمع، فإن إرادة الله شاءت أن تكون هناك فئة من ذوي الاحتياجات الخاصة

بسبب إعاقة اصيبوا بها، سواء كانت هذه الإعاقة سمعية أو بصرية أو حركية أو ذهنية فإن هذه الفئة لها احتياجات ومتطلبات عملية وعلمية شأنهم في ذلك شأن الأفراد الأسوياء (السلطاني والزهراني، 2014، ص20)، وفيما يلي أهم المفاهيم والتعريفات لمصطلح الإعاقة أو ذوي الاحتياجات الخاصة:

**المعني اللغوي للإعاقة.**

جاء في لسان العرب إعاقة: [ ع و ق ] و (مصدر أعاق) و "عاقه، يعوقه، عوقاً، وعوقه، أعاقه، إعاقة عن كذا" أي صرفه وثبطه ومنه وأخره عنه، و(العائق) كل ما أعاقك وشغلك، والعائقة كل ما يعيق عن العمل أو المهمة، جمعها (عوائق)، وبتجريد مصطلح الإعاقة من كلمة عوق لوجدنا أن معناها يشير (عاقه) عن كذا حبسه عنه وصرفه وبأنه قال كذا (أعاقه) و(عوائق) الدهر الشواغل من أحداثه، (والتعوق) التثبط، و(التعويق) التثبيط و(يعوق): اسم صنم كان لقوم نوح، والإعاقة عن العمل: أي القيام بما يؤدي إلى التثبيط والاحباط والعرقلة. وهي ضرر يصيب أحد الأشخاص ينتج عنه اعتلال بأحد الأعضاء أو عجز كلي أو جزئي (لسان العرب لابن منظور، ص٢٧٨-٢٧٩).

**المعني الاصطلاحي للإعاقة.**

عرفت منظمة الصحة العالمية الإعاقة على أنها: نوع من أنواع القصور أو الخلل في القدرات الجسدية أو الذهنية يرجع ذلك نتيجة عوامل وراثية أو بيئية قد تؤدي إلى إعاقة الفرد عن تعلم بعض الأنشطة التي يقوم بها الفرد السوي المماثل له في السن (الهيتي، 2002).

وترى الباحثة أن مصطلح "People with special needs" هو المصطلح الأنسب والمقابل لذوي الاحتياجات الخاصة في اللغة الأجنبية وهو الأقل تأثيراً بالقدر النفسي على هذه الفئة من الأفراد وأيضاً المصطلح الذي شاع استخدامه في التسعينات من القرن العشرين.

**فئات ذوي الاحتياجات الخاصة:**

يمثل ذوو الاحتياجات الخاصة أفراداً في المجتمع لهم احتياجات خاصة تختلف عن احتياجات باقي أفراد المجتمع، وهذا نتيجة ما يعانون به من نوع أو أكثر من الإعاقة

(سمعيًا، بصريًا، حركيًا، نفسيًا) مما يحتم عليهم الحاجة الماسة إلى خدمات ورعاية واهتمام خاص بهم يختلف عن غيرهم من الأشخاص الأسوياء.

ولذلك يمكن تصنيف ذوي الاحتياجات الخاصة للفئات التالية:

١- الإعاقة البصرية.
٢- الإعاقة العقلية.
٣- الإعاقة السمعية.
٤- الإعاقة الحركية.
٥- الإعاقة الانفعالية.
٦- صعوبات التعلم.

وقد أطلق على هذه الفئة التي أصيبت بإعاقة نتيجة لعوامل مختلفة اسم المعوقين، ولكن في الآونة الأخيرة أطلق عليهم مصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة، ولكن هم أفراد لديهم العديد من الاحتياجات والمتطلبات الخاصة دون غيرهم؛ وفيما يلي سرد لأنواع وفئات ذوي الاحتياجات الخاصة (هارون ،2014) وهي كالتالي:

١- الإعاقة البصرية (Visual Impairment):

تعددت وجهات النظر حول تعريف الإعاقة البصرية: فهي في نظر الأطباء: ذلك الشخص الذي لا تزيد حدة ابصاره عن 200/20 قدم في أحسن العينين، أو حتى باستعمال النظارات الطبية، وتفسير ذلك أن الجسم الذي يراه الشخص العادي في ابصاره على مسافة مائتي قدم يجب أن يقرب إلى مسافة 20 قدم حتى يراه الشخص الذي يعتبر كفيفاً (دليل، 2017، ص9).

وقد أشار القريطي أن المعاقون بصرياً Visually Handicapped مصطلح عام يشير إلى درجات متفاوتة من الفقدان البصري، لذلك استخدم في اللغة العربية العديد من الألفاظ للدلالة على الشخص الذي فقد بصره (كالأعمى، الأكمه، والأعمه، والضرير، والكفيف)، وكلمة الأعمى أصل مادتها" العماء " والعماء هو الضلالة أما كلمة الأكمه مأخوذة من الكمه وهي العمى الذي يحدث قبل الميلاد ويشار بها إلى من يولد أعمى (القريطي، 2005، ص350).

٢- الاعاقة السمعية (Hearing Impairment):

يشير مصطلح الإعاقة السمعية إلى المشكلات التي تتراوح في شدتها فهناك ما يُسمى بالصمم (Deafness)، وهناك ما يُسمى بالضعف السمعي (Hard of Hearing )، فيعرف الصمم أنه درجة من الفقدان السمعي تزيد عن (٧٠) ديسبل للفرد (القمش، المعايطة ،2007 ، ص82)، وهم أولئك الذين ليس لديهم القدرة على السماع بطريقة جيدة في أغراض الحياة اليومية سواء من ولدوا فاقدين للسمع تماماً أو بدرجة أعجزتهم على فهم الكلام وتعلم اللغة أم من اصيبوا بالصمم في طفولتهم المبكرة قبل اكتساب الكلام واللغة، أم من أصيبوا بالصمم فور اكتسابهم الكلام واللغة مباشرة فقد تلاشت آثار هذا التعلم تماماً مما يترتب في جميع الأحوال على افتقاد القدرة على الكلام وتعلم اللغة (القريطي ،2005، ص299) .

٣- الإعاقة العقلية (Mental Impairment):

تعرف الجمعية الأمريكية (American Library Association) الإعاقة العقلية بأنها " نقص جوهري في الأداء الوظيفي الراهن، يتصف بأداء ذهني وظيفي دون المتوسط بحيث يكون متلازماً مع اثنين أو أكثر من مجالات المهارات التكيفية التالية: العناية الشخصية، التواصل، المهارات الاجتماعية، الحياة المنزلية، الصحة والسلامة، التوجيه الذاتي، الجوانب الاكاديمية الوظيفية، قضاء وقت الفراغ ومهارات العمل والحياة الاستقلالية، وكل هذا يظهر قبل سن الثامنة عشر (عبيد ،2007، ص33).

وقد تقع الإعاقة العقلية ضمن اهتمام فئات مهنية مختلفة، وأنها من أكثر الفئات التي تعرضت لسوء الفهم والاضطهاد عبر التاريخ البشري لذلك فهم غير قادرين على إيصال أصواتهم أو التعبير عن مطالبهم بالشكل المناسب بسبب اعاقتهم الذهنية وبسبب ذلك لابد من اعطائهم الاهتمام الكبير من أجل تدريبهم وتعليمهم ليصبحون عامل إنتاج في المجتمع بدلاً من أن يصبحون عائلاً عليه.

٤- الاعاقة البدنية (Orthopedic Handicap):

تعتبر نوع من أنواع الإعاقة ينتج عنها إصابات بدنية أو جسمية، وخاصاً تلك المتعلقة بالعظام، والمفاصل، والعضلات وقد يطلق على الشخص المصاب بمثل هذه الاصابات "معاق بدنياً أو حركياً" (الشخص والدماطي ،1992، ص327).

وجاء تعريف الحكومة الفيدرالية للولايات المتحدة ( Federal government of the United States ) بأنها إصابة بدنية شديدة تؤثر على الأداء الأكاديمي للفرد بصورة ملحوظة، وتشمل هذه الفئة الإعاقة الخلقية مثل "تشوه القدم الخلفي، أو فقد أحد أعضاء الجسم"، والاصابات الناتجة عن الأمراض مثل "شلل الأطفال، وسل العظام" والعديد من الإصابات الناتجة عن أسباب أخرى مثل "بتر الأعضاء أو الشلل المخي" والكسور أو التمزق والحروق التي تؤدي إلى تقلص العضلات" أما مصطلح الأمراض الصحية التي يشملها التعريف فتضم الأمراض المزمنة مثل "التهاب المخ ، والحمي الروماتيزمية، وأمراض القلب، والسل، وداء الكلى، وأمراض السكر والكثير من الأمراض التي تؤثر على الفرد بدرجة كبيرة وتحد من نشاطه ومستوى تحصيله الدراسي(دليل ،2017، ص11) .

٥- صعوبات التعلم (Learning Disabilities):

تشير إلى ضعف في الأداء في واحدة أو أكثر من العمليات الأساسية الخاصة بالكلام أو اللغة أو القراءة أو العمليات الحسابية أو التهجئة أو الكتابة، وتنشأ هذه الصعوبات نتيجة احتمال وجود خلل وظيفي في المخ، أو اضطرابات سلوكية أو انفعالية، وليس نتيجة التخلف العقلي أو الحرمان الحسي، أو ظروف الحرمان الثقافي ( Kirk & Chalfant,1984).

٦- المتأخرون دراسياً وبطيؤ التعلم:

قد تحدث حالة توقف أو تأخر أو تخلف أو نقص أو عدم اكتمال النمو التحصيلي نتيجة لعوامل جسمية أو انفعالية أو عقلية أو اجتماعية بحيث تنخفض نسبة التحصيل دون العادي عن المتوسط (سليمان، 2000، ص137).

وقد أشار المشاركون في المؤتمر القومي الأول للتربية الخاصة في مصر (١٩٩٥) واتفق على استخدام مصطلح "الفرد من ذوي الاحتياجات الخاصة" للدلالة على أن كل فرد قد ينتمي إلى فئة أو أكثر من الفئات التالية:

١) التفوق العقلي والموهبة الابداعية.
٢) الإعاقة البصرية بمستوياتها المختلفة.
٣) الإعاقة السمعية – الكلامية واللغوية – بمستوياتها المختلفة.
٤) الإعاقة الذهنية – بمستوياتها المختلفة.
٥) الإعاقة البدنية والصحية الخاصة.
٦) التأخر الدراسي وبطء التعليم.
٧) صعوبات التعلم الأكاديمية والنمائية.
٨) الاضطرابات السلوكية والانفعالية.
٩) الاعاقة الاجتماعية.
١٠) الاجترارية (الأوتيسية – التوحدية) (سليمان ،2000، ص 24-25).

**الاحتياجات والمتطلبات لذوي الاحتياجات الخاصة:**

نظراً لأهمية ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع، وكونهم عنصراً أساسياً من مكونات وأفراد الدول والمجتمعات فانهم يحتاجون إلى العديد من الاحتياجات والمتطلبات اللازمة لتربيتهم وتنمية قدراتهم، حيث يتضح أن كل فرد في المجتمع له احتياجات يسعى لتحقيقها، خاصة ذوي الاحتياجات الخاصة لهم احتياجات ضرورية يتحتم توفيرها لأنه لابد من تكوينهم وتأهيلهم وجعلهم يشعرون بقيمة وجودهم مع غيرهم من الأفراد وهناك العديد من الاحتياجات التي يحتاج الفرد ذوي الاحتياجات الخاصة اشباعها كغيره من البشر وغيرها من الاحتياجات الخاصة التي أحدثتها ظروف الإعاقة .
وهناك أيضاً العديد من الاحتياجات للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة تتمثل فيما يلي:

١- احتياجات بدنية: لابد من تلبيتها وتوفير الأجهزة التعويضية المناسبة لتحقيق اللياقة البدنية.
٢- احتياجات ارشادية: لابد من إرشاد وتوجيه الفرد حتى يتكيف مع بقية الأفراد ولتنمية شخصيته من جانب آخر.
٣- احتياجات تعليمية: لابد من توفير فرص التعليم المكافئ لمن هم في سن التعليم بجانب الاهتمام بتعليم الكبار أيضاً عن طريق فصول خاصة.

٤- احتياجات تدريبية: لابد من تدريب الفرد ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك من خلال توفير فرص ومؤسسات التأهيل المهني لتأهيله وتشغيله وفقاً لما يتماشى مع قدراته وظروفه الخاصة.

٥- احتياجات مهنية: من خلال توجيه سبل التوجيه المبكر، ومواصلة العملية التأهيلية وتوفير فرص العمل التي تناسب قدراتهم.

٦- احتياجاتهم للأبحاث والخدمات الاجتماعية: تحتاج فئة ذوي الاحتياجات الخاصة إلى أبحاث اجتماعية ونفسية للتعرف على الأسباب الخاصة بهم وللتغلب على المشكلات النفسية والأسرية التي يتعرضون لها وتحديد وسائل الترويح والترفيه التي يحتاجونها في أوقات فراغهم، لذلك من الضروري جمع المعلومات عنهم وتعريف كافة أفراد المجتمع بأنواع الإعاقات وأسبابها وكيفية الوقاية منها ووضع البرامج التي تؤهلهم ليكونوا أكثر تكيف مع المجتمع والبيئة.

٧- احتياجات اجتماعية: توفر هذه الاحتياجات لتوثيق صلات ذوي الاحتياجات الخاصة بمجتمعهم وتعديل نظرة المجتمع إليهم وأيضاً لتوفير فرص الاحتكاك والتفاعل المناسب مع بقية الأفراد وإقامة علاقات أسرية سوية (الطائي ،2008، ص32-33)

**مشكلات ذوي الاحتياجات الخاصة:**

١- المشكلات التعليمية:

تتضمن هذه المشكلات عدة جوانب بعضها يتعلق بالمشكلات التعليمية ومنها الجامعة، وبعض منها يتعلق بالبرامج التربوية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، والبعض الآخر يتعلق بالاتجاهات الاجتماعية السائدة سواء من أقران فئة ذوي الاحتياجات الخاصة أو من أعضاء هيئة التدريس أو الإداريين على جميع مستوياتهم داخل مكاتبهم بالجامعة وغير ذلك (عمر،2008).

٢- المشكلات الخدمية:

يواجه الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة العديد من المشكلات التي تتعلق بتقديم الخدمة سواء في داخل الجامعة أو خارجها، وتتمثل هذه المشكلات في التنقل والمواصلات والدرج والمصاعد والأجهزة والأدوات اللازم استخدامها من قبل الشخص المعاق، بالإضافة إلى

التشريعات والقوانين والأنظمة الخاصة بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة (ديوا،2017، ص55).

٣- المشكلات المتعلقة بالتأهيل:

هي مشكلات يتعرض لها الفرد المعاق وقد تكون إما مرتبطة بالفرد ذاته أو مرتبطة بما هو خارج الفرد وقد ترجع المشكلات إلى خوف المعاق وقلقه من نظرة المجتمع والآخرين إليه، أما بالنسبة للعوامل التي تكون خارج نطاق الفرد فهي مشكلات تنوعت وتعددت طبقاً لطبيعة المجتمع وإمكانياته ودرجة تقدمه والمستوى العلمي والفني للقائمين بالعملية التأهيلية، حيث أن وجود المعاق الواثق من نفسه وفي قدراته لعمله المعتمد على نفسه والمنتمي بواقعية لجماعة مناسبة يتعامل مع الأخصائي في جو من الصراحة والحب ويكون لديه القدرة على تكوين علاقة حميمة طيبة قائمة على أساس الاحترام المتبادل مع الآخرين، يمكّن من تعليل حدة المشكلات المتكررة ويسهل التعامل معها بموضوعية (عامر و محمد ،2008، ص118).

الخدمات التي تقدمها الجامعات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة:

١- الخدمات الأكاديمية:

تتعلق هذه الخدمات بتوفير الآلية الواضحة والوسائل اللازمة لإجراء الامتحانات وإعداد الأبحاث والواجبات، واستخدام المراجع العلمية بأشكالها المختلفة، ولابد من توفير كادر تدريسي مؤهل للتعامل مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، كما تتعلق أيضاً بتوفير مختبرات علمية وحاسوبية ومعامل مجهزة بأحدث التقنيات التي تناسب هذه الفئة (عمرو،2009).

٢- الخدمات الإدارية:

تختص هذه الخدمات بالعمل على تسهيل إجراءات التسجيل والقبول المتعددة، وتوفير مركز متخصص لرعاية ذوي الإعاقة في الجامعة، وتوفير منح وحوافز مالية بالإضافة إلى تعريف هذه الطلبة بحقوقهم وواجباتهم الجامعية (الترامسي،2001).

٣- خدمات التسهيلات الإنشائية:

تختلف التسهيلات والخدمات من جامعة إلى أخرى ومن مبنى إلى آخر، حيث توفر بعض الجامعات تسهيلات بنائية أي تختص بالأسطح المائلة واللوحات الإرشادية والمصاعد

والمواقف الخاصة بالطلبة ذوي الإعاقة، وذلك يؤدي إلى التنقل والحركة في الحرم الجامعي بسهولة (عمرو،2009).

مبررات تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة:

إن تقديم الخدمات المعلوماتية للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة هي جزء مكمل لتكوينهم العلمي والتعليمي والثقافي والانساني لذلك فإنها واحدة من الأساليب والطرق التي تعمل على سد فجوة الإعاقة لذلك فإنها تقوم على المبررات التالية:

١- إن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لهم الحق في المعاملة على نفس القدر من المنزلة والدرجة التي يعامل بها الأفراد الآخرين.

٢- تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص من خلال توفير وتيسير وصول فئة ذوي الاحتياجات الخاصة لجميع مصادر وخدمات المعلومات التي يستفيد منها المستفيدين الآخرين.

٣- تنمية وتطوير الموارد الإنسانية من الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال الارتقاء بقدراتهم التعليمية والثقافية والعقلية ومن ثم التخفيف من حدة الإعاقة.

٤- إن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لديهم احتياجات معلوماتية وتعليمية وثقافية مثلهم في ذلك مثل الأفراد الأسوياء.

٥- تحقيق مبدأ الدمج الكامل للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع (أصيل،2005، ص60).

الوسائل التكنولوجية المساعدة والتقنيات المساندة لذوي الاحتياجات الخاصة:

تشهد خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في ظل التقدم العلمي والتقني تقدماً ملحوظاً مستمراً خاصة فيما يتعلق بمجال استخدام وتطويع تكنولوجيا الحاسبات الآلية والتقنية الحديثة في تقديم تلك الخدمات، فتطرح التكنولوجيا الحاسبات الآلية والتقنية الحديثة برمجيات متعددة تتيح من خلالها تقديم الخدمات إلى مستفيديها (جوهري،٢٠٠٠).

الوسائل التكنولوجية المساعدة والتقنيات لذوي الاعاقة البصرية تتمثل في الآتي:

تعتبر فئة ذوي الإعاقة البصرية هم أهم الفئات التي لابد من الاهتمام بها للاستفادة من الوسائل التكنولوجية وتوفيرها لخدمتهم وتلبية احتياجاتهم حيث تقدم المكتبات للمكفوفين والمعاقين بصرياً كتب مطبوعة كبيرة بشكل تقليدي بطريقة برايل والكتب الصوتية

والشرائط، وهناك أيضاً تقنيات جديدة للقراءة فقد يمكن لضعاف البصر الوصول إلى برامج الكمبيوتر والانترنت والموارد الرقمية باستخدام شاشات عرض برايل قارئات الشاشة والشاشات المكبرة، تكبير الشاشة، برامج الماسح الضوئي باستخدام اصطناع الكلام.

**قارئة الشاشة (Screen readers software):**

تعتبر من البرامج المتقدمة والواسعة الانتشار بين فئة المكفوفين فهو الذي يحاكي الصوت البشري الذي يقرأ النص على شاشة الكمبيوتر أو تعرض إخراج النسخ المطبوعة إلى طريقة برايل (Dawan.R,2013)، حيث من خلالها يمكن تحويل النص المكتوب إلى نص منطوق للوصول إلى فهرس المكتبة بالبث المباشر أو عن طريق الانترنت، كما يمكن تحويل ما هو مكتوب أو مرسوم إلى عرض ناطق باستخدام برنامج (Jaws) فيسير العمل بالنطق، وهناك أيضاً برنامج (Omni1000) الذي لديه القدرة على المسح الضوئي من الكتب والصحف والمجلات وقراءتها بصوت واضح (الزبون، الحديدي، 2013،ص379)، ويعد قارئ أركنستون (Arkenstone Reader) حجز الزاوية في تطويع تقنية المعلومات في المكتبات للأفراد ذوي الإعاقة، وذلك لأنه يتكون من ماسح ضوئي ومعدات ترجمة الرموز والأحرف البصرية إضافة إلى العديد من البرامج، ويعمل هذا القارئ مع قارئ صوتي رقمي وبرامج لقراءة الشاشة، وبإمكان الطلبة غير القادرين على استخدام الآلات الطابعة بسبب إعاقة بصرية أو حركية أو تعليمية أن يستخدمون الماسح الضوئي ونظام القراءة البصرية الآلية لتحويل المواد المطبوعة إلى الصورة الرقمية، ثم يتم تحويل هذه المواد إلى برامج لقراءة الشاشات ومولدات الصورة الرقمية (إسماعيل ،2007، ص16) .

**الطباعة بطريقة برايل:**

حيث يتم فيها طباعة أي نص مكتوب على الحاسب بطريقة .doc ولكي يتم ذلك لابد من وجود طابعات خاصة تتعامل مع البرامج التي تقوم بتحويل النص من اللغة العادية إلى طريقة برايل وهناك الكثير من المكتبات التي تقتني تلك الطابعات وتوفر هذه التقنية للمعاق المادة العلمية بعد سماعها بشكل يمكنه الاحتفاظ بها ومراجعتها كما يريد ووقت ما يشاء (عبده، 2006).

**القراءة المنطوقة للنص المكتوب:**

**تسمى هذه التقنية في بعض البرامج ب "قارئ المستندات" كبرامج "إبصار –كروزويل– هال" ومن خلال هذه التقنية يتك قراءة النصوص العربية والإنجليزية العادية، كما أنه بتلك التقنية رسائل صوتية تصاحب المعاق بصرياً تقوم بتوجيهه وإرشاده لما يجب أن يقوم بعمله في كل خطوة، وأيضاً يمكن تحويل أي ملفات إلكترونية إلى ملفات صوتية يمكن للمعاق من سماعها في أي وقت كملف صوت عادي لذلك فهي تمكن المعاق بصرياً من سماع ما يحتاجه من كتب عادية بعد سحبها ضوئياً وتتواجد هذه التقنية في معظم البرمجيات الخاصة بالمعاقين بصرياً (جوهري، 2009، ص11).**

**الوسائل التكنولوجية لذوي الاعاقة السمعية واللغوية:**

**تعددت أجهزة الوسائل المرئية مثل أفلام الفيديو المصحوبة بشرائح مكتوبة أو الصور الفوتوغرافية والدمي ولغة الإشارة عن طريق توظيف مترجمين للصم، وقد ذكرت الشويعر أن التقنيات الحديثة لها دوراً مهماً في تفعيل التواصل مع فئة ذوي الإعاقة السمعية، وخاصة في مجال تطوير مهارات التواصل الالكترونية من خلال الحاسوب وبرمجياته (الشويعر،2015، ص163).**

**ومن تلك الوسائل التكنولوجية لغة "بلس موبيلكس" Bilssy moblies وهي لغة بصرية تحتوي على مفردات رئيسية عددها ٢٤٠٠ رمزاً بعضها يأتي على شكل مصور للموضوع الذي يمثله والبعض الآخر يعتمد على أشكال مصورة رئيسية ولكل منها معنى محدد مرتبط بها، وتجدر الإشارة إلى إمكانية تطويرأو تعديل الرموز المستخدمة حالياً أو إضافة رموز جديدة بتطبيق استراتيجيات منطقية وقواعد لغوية مبسطة (إسماعيل،2007، ص17).**

**كما أن هناك قفازات للصم بإمكانها أن تترجم لغة الإشارة إلى لغة مكتوبة من خلال توصيلها بحاسوب يقوم بتحويل الإشارات إلى نصوص على الشاشة، ومن أهم الأجهزة للمعاقين سمعياTTY (Telecommunications Devices for the deaf) حيث تسمح للمعاقين سمعياً استخدامها من منازلهم للاتصال بالمكتبة لطلب الكتب أو تقديم**

الأسئلة المرجعية، بالإضافة إلى استخدام برنامج حاسب خاص يترجم الكلام على الشاشة، أما بالنسبة لصعوبات السمع فيمكن استخدام نظام المجال الصوتي ( Easy Listener Sound Field System) (السليمي،2006، ص27).

أنظمة الدوائر السمعية (Audio loops): عبارة عن أداة تنقل الصوت مباشرة من المصدر الرئيسي إلى أذن المستمع، عن طريق سماعة طبية صممت خصيصاً لهذا السبب، وقد تنتقل الأصوات عبر ترددات أو موجات الراديو (FM) الإذاعية، وتتميز هذه الأنظمة قلة التكلفة وسهولة استخدامها في المكتبات (البسطامي، فتيحة،2016، ص333).

أما بالنسبة للإعاقة اللغوية فيجب أن يكون المكتبي أو المترجم نموذجاً فعالاً للنطق السليم والصحيح بالإضافة إلى الاستفادة من الكتب الناطقة وتوفير خلوات مكتبية تحتوي على عدد من التلفاز أو الكتب الناطقة (إسماعيل،2007، ص17).

الوسائل التكنولوجية لذوي الاعاقة الجسدية أو الحركية:

تعتبر الإعاقة الحركية من أكثر الإعاقات احتياجاً إلى المرافق المتعددة في تقييم أنواع الإعاقات الأخرى والأكثر تعقيداً لأنها تحتاج إلى تخطيط عمراني محدد لكي يتلاءم مع احتياجات وطبيعة العوق الجسدي، وهناك قانون المعوقين الأمريكيين الذي أكد بالحاجة إلى تسهيلات تخدم المعوقين بكفاءة وقد تم إقرار القانون عام ١٩٦٦ مما جعل من غير القانوني الإبقاء على بناية أو خدمات لا يمكن للمعوقين الوصول إليها، إشارة إلى وجود المكتبات ضمن ذلك، حيث لابد من وجود العديد من الخدمات والمواصفات التي تلائم احتياجاتهم.

وجود المنحدرات وخلو الممرات من العوائق بأن لا يكون ارتفاع الرفوف أكثر من (٥) أقدام ومن السهل مرور الكرسي المتحرك بين الرفوف على أن تكون الهواتف وآلات التصوير ولوحة المفاتيح منخفضة حتى يتمكنوا من قراءتها (إسماعيل،2007، ص18-19).

الوسائل التكنولوجية الموجهة لذوي الاعاقة العقلية (صعوبات التعلم):

من الضروري إدراك أن ليس كل الوسائل التكنولوجية والتقنيات مناسبة لجميع الفئات، لأنها قد تكون مفيدة لشخص ما وقد لا تكون مفيدة لشخص آخر من فئة أخرى وبالنسبة

لصعوبات التعلم فيوجد وسائل تكنولوجية متعددة تساعد هذه الفئة للوصول إلى إمكاناتهم الكاملة، ومنها:

**معالجة النصوص:**

هي أنظمة تعتمد بنسبة كبيرة على الكمبيوتر حيث تمكن المستخدم من كتابة النص على الكمبيوتر قبل الطباعة على الورق، وبهذه الطريقة يستطيع المستخدم إضافة أو إزالة الكلمات ونقل الجمل وتصحيح علامات الترقيم والهجاء بسهولة ومرونة، ويتم أيضاً تسطير النص أو توسيطه بسهولة، كما له القدرة على ترتيب النص والحد من ارتكاب الأخطاء.

**آلات النطق:**

تعمل إلى جانب برامج مراجعة الشاشة حيث تمكن ذوي صعوبات التعلم من سماع نص على شاشة كمبيوتر منطوقة بصوت عال، ويتم نطق الكلمات بصوت محسوب أو "صناعي" عبر بطاقة صوت مثبتة داخل أو خارج الكمبيوتر حيث يمكن هذه الفئة من مراجعة النص الذي كتبوه بقراءته على شاشة الكمبيوتر وفي نفس الوقت يمكن سماع الكلمات المنطوقة بصوت عال، مما يساعد الأشخاص ذوي صعوبات التعلم في اكتشاف أخطاء الكتابة التي ربما لم يلاحظوها وقد يساعد أيضاً في تحديد ما إذا كانت كتاباتهم منطقية أم لا.

**برامج التنبؤ بالكلمات مع معالجات الكلمات:**

هذه البرامج لها القدرة على التنبؤ بالكلمة التي يريد الشخص إدخالها في الكمبيوتر، بحيث يقوم الشخص بكتابة الحرف الأول من الكلمة فيقدم البرنامج قائمة بالكلمات التي تبدأ بهذا الحرف، وإذا ظهرت الكلمة المطلوبة يمكن اختيارها من القائمة بالضغط على الرقم الموجود على لوحة المفاتيح التي تظهر بجوار تلك الكلمة أو عن طريق الإشارة والنقر بالماوس، هذه الكلمة ستدرج تلقائيًا في الجملة وإذا لم تظهر الكلمة المطلوبة في القائمة يستمر المستخدم في كتابة الحرف التالي حتى تظهر الكلمة المطلوبة وبعد أن يختار المستخدم الكلمة يتنبأ الكمبيوتر بالكلمة التالية في الجملة مرة أخرى (الضاعن، 2019، ص144-145) .

## المصادر والمراجع

**أولًا: المصادر باللغة العربية:**

**قائمة المراجع العربية:**


١. إبراهيم، مروان عبد المجيد (2002). الرعاية الاجتماعية للفئات الخاصة. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

٢. البسطامي، غانم وفتيحة، محمد (٢٠١٦). مقدمة في التربية الخاصة نظرة حديثة. الامارات العربية المتحدة والجمهورية اللبنانية، دار التاب الجامعي،٣٣٣.

٣. الترا مسي، سعيد محمد (2001). الفئات الخاصة: خصائصها وأساليب رعايتها اجتماعيا وتربوياً. مطبوعات كلية التربية.

٤. جرجس، جاسم وإسماعيل، سعد (1991). دور تقنية المعلومات في خدمة المعوقين في المكتبات الوطنية. الندوة العربية الثانية للمعلومات، ١٦.

٥. الجوهري، عزة فاروق (2009). خدمات المعلومات لذوات الاحتياجات الخاصة (الاعاقة البصرية) بجامعة الملك عبد العزيز شطر الطالبات: دراسة في مدي الاتاحة والافادة والجودة.

٦. الحسن، العوض أحمد محمد (٢٠١٤). جودة خدمات المعلومات الالكترونية. – المركز القومي للبحوث،١٦٤.

٧. خليفة، شعبان عبد العزيز (2010). المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. الدار المصرية اللبنانية، 58.

٨. السلطاني، ياس عباس والزهراني، خالد بن عبد الرحمن (2014). تحديد احتياجات المعاقين للتكنولوجيا المساعدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وصعوبات توظيفها في مركز التأهيل،٢٠.

٩. عبد الله، ميساء علي (٢٠٠٨). دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية دراسة حالة (مكتبات جامعة الخرطوم). رسالة غير منشورة، جامعة الخرطوم–كلية الدراسات العليا– الآداب.

١٠. عبد المعطي، ياسر يوسف (٢٠٠٥). خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. دار الكتاب الحديث، ٣٤.

١١. علي، أحمد رمضان محمد (2016). مكتبات ومراكز معلومات ذوي الاحتياجات الخاصة بمحافظة سوهاج. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة سوهاج. سوهاج،

١٢. الكيالي، زكريا خليل وعودة، فراس محمد (٢٠١٣). تقنيات تكنولوجيا التعليم الحديثة لذوي الاحتياجات الخاصة المعية والبصرية. بحث مقدم لمؤتمر تنمية ثقافة الابداع الذي تنظمه وزارة الثقافة، ٦.

١٣. لسان العرب لابن منظور–تحقيق محمد فارس–الجزء العاشر –باب القاف– ص٢٧٨–٢٧٩.

**ثانيًا: المصادر باللغة الأجنبية:**

- Heward, L. W. & Oransky, D. M., (1980). Exceptional children Columbus, Ohio: Bell and Howell comp.

- Chaputula , A. & Mapulanga, P. (2017),Provision of library services to people with disabilities in Malawi. South African journal of libraries and information science; 3.

- Mishra, A. , &Thakur, S. ,(2015), Library information services for print/visually disabled user in ICT environment, international journal of Innovative knowledge concepts, p.71

# Information Services IN University Libraries and People with Special Needs

Asmaa Harby Mohamed Al-Naggar

## Abstract:

This research addresses the information services in university libraries and people with special needs, where information occupies in this era a prominent center in terms of interest in it by society in general, and in libraries and information centers in particular, and promised as activities, operations, functions, procedures and facilities carried out by the information institutions represented by their employees In order to create the appropriate conditions for the researcher or the beneficiary to access the sources of information needed by the beneficiary in order to satisfy his needs and desires of information in the fastest and easiest way, it also included the types of information services, and the research also dealt with multiple definitions for people with special needs, and information services for people with special needs such as medical and educational services and others Among the services that should be provided to them, and finally, the assistive technology and supportive technologies for people with special needs, including assistive technology means for people with visual disabilities, hearing and language disabilities, mental disabilities, and physical or kinetic disabilities. He mentioned, but not limited to, some technologies and technological means to meet the needs of people with special needs.

**Key words:** Information Services, people with special needs, Disability Technological, means.