

The innovation in information services and activities for users with special needs

Prof. Omnia Mostafa Sadek

Library Science Department

Menufia University, Egypt

sadekomnia@gmail.com

Abstract

Arab Countries like all over the world have people who need library and information services to help them to conduct their role in the sustainable development of their countries. Though they do not get enough attention from the librarian and information science specialist.

We mean by people with special needs: persons who because of their living conditions and/or physical, mental or cognitive disabilities are unable to access current library and information services.

These groups can include, but are not necessarily limited to, people in hospitals orphanage houses, homeless people, persons in nursing homes and other care facilities, the deaf and people with dyslexia and dementia. Some go further to include the gifted and talented children.

Methodology implemented in this research depends on descriptive analysis for subject literatures and formal international statistics. As well as the current awareness of field study.

The purpose of our study is to examine the special needs communities in Saudi Arabia and Egypt and to cross-validate its factor structure for information service provided in the context of early childhood education disabled children and other sectors of disabilities.

The study aims to identify the information providers in our countries and who well they are trained to use the latest information technology to provide such services. The study revealed the need to a better training for the library and information specialists, and an evolution in the curriculum of the library science faculties to include the special needs.

More statistically significant differences were identified between the providers of information and the community of the special needs. Our study concludes that a better information services will have some positive effect on the sustainable development of our countries, nevertheless there are lots of efforts to develop the information specialists' skills and there is still scope for improving the situation. Implications of these findings for current practice are discussed.

الحاجة للإبداع في خدمات المعلومات والأنشطة الثقافية للفئات الخاصة¹

إعداد

الأستاذة الدكتورة أمنية مصطفى صادق

أستاذ المكتبات والمعلومات

جامعه المنوفية، مصر

sadekomnia@gmail.com

المستخلص

هناك العديد من الفئات الخاصة في مجتمعنا العربي تحتاج إلى خدمات معلومات مبتكرة من أجل مساعدتها على الحياة بكرامة وتفعيل أداءها في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع الذي تعيش فيه. ولكن هذه الفئات لم تلقى اهتمام يتناسب واحتياجاتها الحياتية، كما لم يتم دراسة احتياجاتها الواقعية من أجل تقديم وتيسير تعليم وتدريب لإخصائي المعلومات، على التعامل مع الفئات الخاصة -على قدر تنوعهم -بشكل يليق واحتياجاتها الحياتية اليومية ومتطلبات مساهمتهم الفعالة في المجتمع.

ويقصد بالفئات الخاصة على سبيل المثال لا الحصر: المسنين والمكفوفين بصريا والصم والبكم والمقعدين جسديا أو نفسيا والمرضى (أمراض مزمنة أو أمراض نفسية) وأطفال مرحله ما قبل المدرسة، ونزلاء المستشفيات ونزلاء دور الأيتام، بل ويذهب البعض أيضا في إضافة الموهوبين كفئات خاصه.

يهدف البحث إلى تحديد حجم هذه الفئات الفعلي من واقع الإحصائيات الرسمية والدولية لكل من المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية، وتحديد احتياجاتهم من خدمات المعلومات والأنشطة الثقافية، كما يهدف البحث إلى تحديد أساليب وطرق تقديم الخدمات من واقع التطور التكنولوجي الحادث على الساحة العالمية، وعلى رأس ذلك متطلبات إعداد متميز لإخصائي المعلومات الفئات الخاصة، ومناهج دراسة قادره على مجابهه هذا المتطلب من أجل تفعيل دور الفئات الخاصة في التنمية المستدامة.

يعتمد البحث على المسح النظري لأدبيات التخصص وغيرها من التخصصات البيئية متخذا منهجية الوصف والتناظر استخراجا من تحليل العناصر والذي يعتمد على أسلوب رسم واقع المجتمع للفئات الخاصة في كل من المملكة العربية السعودية ومصر من خلال المسح الشامل للإنتاج الفكري وتحليله من أجل الخروج بنتائج قابله للتطبيق في العالم العربي، مع الاسترشاد بالجمعيات المهنية في تخصص المكتبات والمعلومات العربية والدولية لتقديم نتائج واقعية لفاعليات المؤتمرات فيما يتعلق بالفئات الخاصة.

حيث تبين من واقع البحث والمناقشات المنطقية لنتائج البحث، أن هناك فجوة كبيرة بين مقدمي الخدمة الفعليين من اختصاصي المعلومات والمؤسسات المعلوماتية وبين الاحتياج الفعلي لهذه الفئات والتي تقاعست الأدبيات العربية على إظهار احتياجاتها وتتبع متطلباتها التي يمكن ان تجعل منهم فئات مفيدة للتنمية في المجتمع وتبعد عنهم شبح العجز والتقاعد.

الاستشهاد المرجعي

صادق، أمنية مصطفى. الحاجة للإبداع في خدمات المعلومات والأنشطة الثقافية للفئات الخاصة. - Cybrarians Journal. - العدد 48، ديسمبر 2017. - تاريخ الاطلاع <سجل تاريخ اليوم>. - متاح في: <سجل رابط الصفحة الحالية>

إن فرضية الإبداع في تقديم خدمات المعلومات للفئات الخاصة، كفيله بأن توفر للشعوب الكثير من الموارد المستهلكة في غير أماكنها الصحيحة، حيث يحاول هذا البحث إثبات فرضية كون خدمات المعلومات كفيله بجعل الفئات الخاصة قادره على خدمه نفسها بنفسها وبشكل أفضل والمساهمة الفعالة في التنمية المستدامة في مجتمع بناء، والتي من أولوياته عدم إهدار القوى البشرية في غير مكانها.

والفرضية تتعرض لمحورين الأول؛ وهو حجم الفئات الخاصة بالنسبة لتعداد السكان، والثاني؛ يقبع في نوعية خدمات المعلومات المطلوبة والتي يتحتم اتصافها بالمستوى الإبداعي وعدم الاكتفاء بالجودة وفقا للمعايير الدولية. فأما الفئات الخاصة التي تم حصرها في هذا البحث جاءت بناء على منهجية ترفض التوزيع التقليدي لنوعية المستفيد من خدمات المعلومات وفقا لنوعية المكتبات متبعين في ذلك أنواع المكتبات المختلفة والمتعارف عليها على أنها التقسيم التقليدي للمكتبات وهي المكتبات المدرسية، العامة، المتخصصة أو الجامعية.

إذ أن التوجه للمستفيد وفقا لهذا التقسيم النوعي لا يفي بالغرض في إعطاء الفئات الخاصة حقها في خدمات المعلومات، لتصبح عضو فعال، دون شك، في منظومه التنمية المستدامة والتي يسهل توفيرها في ظل التطور الهائل الحادث في العناصر الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والتي تتضمن كل من: أجهزه الحاسبات (الأجهزة الذكية)، البرمجيات والتطبيقات السحابية، نظم الاتصال والتواصل الحديثة، المحتوى الرقمي. نجد في ظل ذلك كله أن نوعية خدمات المعلومات لا ترضى بمستوى جوده متواضع، وإنما تنشذ الرقى والنقدم في تقديم الخدمة من منطلق فكر إبداعي لا يستهين بالمتلقي وحاجاته الماسة، بل يذهب إلى أبعد من ذلك وهو محاولة تسخير تكنولوجيا المعلومات لتكون عوضا إيجابيا لفئات أراد الله لها أن تكون في حاجه لإبداع الفكر وابتكاراته المتجددة.

1- ظاهره الدراسة وأهميتها

تقع ظاهره الدراسة في حيز اكتشاف واقع المستفيد من الفئات الخاصة وتقديم ذلك لدعم المناهج والمقرارات الدراسية لأقسام المكتبات والمعلومات والتي تحصر دراسة المستفيد على بيانات ملف المستفيد والمكونة من: البيانات الشخصية للمستفيد مضافا آلية الاهتمامات الموضوعية الأساسية والفرعية، وفقا للتقسيمات التقليدية للمكتبات النوعية مثل؛ المكتبات المدرسية، الجامعية، المتخصصة والوطنية... ولا تحاول هذه المناهج الدراسية فتح مجالات لفئات يندر تواجدها في المكتبات بأنواعها المختلفة، وإن تواجدها فإن احتياجاتها للمعلومات تتصف بمواصفات خاصه، تلك الفئات يصعب التعامل معها بدون معرفة مسبقة وخلفية معلوماتية واسعة يتصف بها مقدم الخدمة بطبيعة وحال هذا المستفيد.

وتكمن طبيعة المشكلة في الفصل بين خدمات المعلومات في نطاق المكتبة، وبين فئات المستفيدين في اثناء العملية التعليمية للمناهج والمقررات الدراسية في أقسام المكتبات والمعلومات، مع تهميش فئات لا تستطيع الوصول إلى المكتبة أو المؤسسات التي تقدم المعلومات ببسر وسهولة لتلقى هذه الخدمات.

وأهمية هذه الدراسة تأتي من حجم هذه (الفئات الخاصة) مجتمعه في أي من دولتي الدراسة، بحيث نجد أن أو لا: مجموع النسبة المئوية لهذه الفئات يصل إلى إجمالي 10 % من سكان العالم أي حوالي 650 مليون نسمة كما تشير دراسة مؤسسة Disabled World الصادرة عام 2013 بعنوان: Disability Statistics: Facts & Statistics on Disabilities & Disability Issues

ثانياً: إن مجموع النسبة المئوية لهذه الفئات في دولتي الدراسة يصل إلى إجمالي 30 % من الدراسة (أنظر المحق رقم 1)، ومع ذلك لا تجد هذه الفئات من يقدم لها المعلومات والبيانات المناسبة لاحتياجاتها الماسة من خدمات المعلومات والمعرفة الحياتية اليومية عبر الأجهزة الذكية، مع الأخذ في الاعتبار حجم ومعدلات التطور التكنولوجي الحادث في العالم بين الأجهزة والبرمجيات والاتصالات.

2-منهجية الدراسة بين الأهداف والتساؤلات.

اعتمدت الدراسة على الحصر المنهجي لأدبيات التخصص وهيكله الأجهزة الإدارية في الدول الحديثة من أجل تقديم صورته حصرية مدعومة بالإحصاءات الدولية المعتمدة، واستخدام تلك الإحصاءات في المقارنة بين كل من جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية في تحديد حجم مشكلته الدراسة ووضع بعض الاقتراحات بالحلول المبنية على الاحتياجات الميدانية لواقع الدراسة.

كما حرصت الدراسة على رصد أحدث الوسائل التكنولوجية ومضاهاتها باحتياجات الفئات الخاصة من خدمات المعلومات. جاءت أهداف الدراسة لتعكس تساؤلاتها بشكل مباشر؛ ماهية طبيعة الفئات الخاصة؟ وما حجمها الحالي والمستقبل؟ هل تم تحديد الفئات الخاصة ونسبتها المئوية لمجموع السكان؟ ماهي احتياجات تلك الفئات من المعلومات والأنشطة الثقافية المدعومة لها؟ وماهي اساليب توصيل المعلومات المثلى لها؟ ماهي دور التكنولوجيا في تقديم خدمات المعلومات للفئات الخاصة؟ وما هو التوجه العام للدولتين في العناية بالفئات الخاصة؟

وفى ذلك اعتمدت الدراسة على (1) تحليل أدبيات التخصص حيث تضمن ذلك أيضاً الإحصاءات الدولية المعترف بها عالمياً، والتي يعتد بها في اقتصاديات الدول، وأدبيات تخصصات أخرى بينية لتحديد المصادر والمراجع المناسبة مهما كان التشعب الموضوعي، حيث اجتهدت الباحثة بحصر الإنتاج الفكري العربي والأجنبي المرتبط لتقديمه كدليل على الرؤية الشاملة التي ساعدت في رصد الواقع وإقراره، مما يسمح ببناء تركيبه فكرية تساعد على تقديم تصور علمي منطقية لرؤية صحيحة في موضوع البحث (2) جاء المنهج الميداني ليقدّم عنه محدودة ومختار من السيدات المسنات للتعرف على الحاجات المتجددة من المعلومات والحاجة إلى المعرفة الحياتية اليومية لبعض

الأطفال من دور الأيتام (أنظر الملحق رقم 2) (3) كما استخدم المنهج المقارن بين كل من جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية من منطلق التقارب الاجتماعي والسياسي والاقتصادي للبلدين، وتواجد جالية مصرية عاملة في المملكة العربية السعودية كما ستواجد جالية سعودية عريضة من الأسر المصاحبة للطلاب والطالبات الذين يدرسون بمصر.

ولقد تم الاعتماد في ذلك على المقابلة الشخصية وفقا لقائمة أسئلة المراجعة (انظر الملحق رقم 2) والتي استقرت عن التعرف على احتياجات فئتين من الفئات الخاصة، بل اكتشاف ملابس بيئية جديدة بالاهتمام بها والاستفاضة في دراستها.

3-الحدود الفئوية والزمنية للدراسة:

تم تحديد عينه الدراسة بناء على بحث استكشافي لحصر الفئات الخاصة من المستفيدين بشكل عام وقد تم تحديدها في ثمان فئات ثم تم اختيار فئتين متقابلتين من حيث العمر والظروف العائلية وهي كل من فئة (السيدات المسنات) و(الأطفال الأيتام) لإجراء البحث الميداني عليها بناء على المقابلة بين متغيرات كل فئة حيث إنها فئتين متفاوتة في الأعمار وطبيعة الحاجة إلى المعلومات، يقصد بالفئات الخاصة في هذا البحث (عدد كبير من الفئات التي تحتاج إلى خدمات معلومات بشكل يختلف عن الخدمات التقليدية) التي لا تتعدى استعاره كتاب أو قصة مع الأخذ في الاعتبار صعوبة الوصول إلى المكتبة في شكلها المادي التقليدي؛ هذه الفئات الخاصة لم يخصص لها خدمات بعينها إلا فيما ندر، وعلية فتدريسها في اقسام المكتبات من الندرة التي يصعب تحديدها بشكل دقيق في منهج دراسي محدد أو في تدريب ميداني تطبيقي. ويقصد بالفئات الخاصة والتي تم وضع تعريف إجرائي لها في فقره (مصطلحات الدراسة).

وقد راعت الدراسة الاعتماد على أحدث الإحصائيات المتاحة عبر شبكة الإنترنت، بشكل رسمي، من قبل المؤسسات الدولية وعدم الاعتماد على الإحصائيات المحلية فقط، وذلك لعدد من الأسباب التي تعود إلى صعوبة الوصول للإحصائيات السكانية الحديثة بشكل عام في شكلها المطبوع غلا بعد فتره زمنية قد تضرر بالدراسة. وجاءت الحدود المكانية مقتصره على كل من المملكة العربية السعودية، وجمهورية مصر العربية نظرا للتقارب المكاني والاجتماعي والثقافي. أما الحدود الزمنية فقد كانت في الفترة الممتدة بين مارس 2014 ومارس 2016 في كلا البلدين للبعد النظري أما الدراسة الميدانية فقد اقتصرت على جمهورية مصر فقط.

4-المصطلحات المستخدمة في هذه الدراسة

مع التقدم في البحث، بين الجزء النظري والجزء التطبيقي، واستشعار الباحثة باتساع موضوع البحث وتفريعه وتشعبه واشتماله على العديد من المتغيرات، فقد رأت الباحثة ضرورة وضع تعريف إجرائي لبعض المصطلحات المستخدمة

في هذا البحث أو الإشارة إلى المعنى المتداول في المراجع المعتمدة لتحديد المعنى وعدم وقوع أي التباس عند الاطلاع والفهم لهذه الدراسة، كان من الضروري إعطاء قدر كبير من الاهتمام بتعريف بعض المصطلحات والقاء الضوء على البعض الآخر ليس لحدائتها وغموض المعنى، كما جرى العرف الأكاديمي، ولكن لتحديد طبيعة المفهوم المقصد والربط بين أجزاء البحث المتشعبة، ولتحديد الاحتياجات المعلوماتية للفئات الخاصة منفردة، واستكمال رؤية القارئ العلمية وتكامل الرؤية البحثية، حيث نجد إن هناك بعض المصطلحات مغلفه بقدر من الغموض أو بقدر من الازدواجية في المعنى قد تصل إلى التعدد.

أما مصطلح (التنمية المستدامة) فإن دراسة الامم المتحدة الصادرة في ديسمبر 2015 بعنوان اهداف التنمية المستدامة، تنص على أنه:

" في 1 كانون الثاني/يناير 2016، يبدأ رسمياً نفاذ أهداف التنمية المستدامة الـ 17 لخطة التنمية المستدامة لعام 2030، التي اعتمدها قادة العالم في أيلول/سبتمبر 2015 في قمة أممية تاريخية. وستعمل البلدان خلال السنوات الخمس عشرة المقبلة — واضحة نصب أعينها هذه الأهداف الجديدة التي تنطبق عالمياً على الجميع — على حشد الجهود للقضاء على الفقر بجميع أشكاله ومكافحة عدم المساواة ومعالجة تغير المناخ، مع كفالة اشتغال الجميع بتلك الجهود" (Seen, April (www.un.org/sustainabledevelopment/./). (2016).5.

ومنها ندرك إن الإجراءات الفعالة من جهود للقضاء على الفقر وبجميع أشكاله ومكافحه عدم المساواة في الحقوق والواجبات ومعالجة المناخ، هي التعريف الأمثل لمصطلح التنمية المستدامة من واقع سجلات ودراسات الأمم المتحدة الرسمية.

أما البنك الدولي فهو يقدم لنا معنى أكثر اتساعاً في موقعه الرسمي على الشبكة العنكبوتية.²

وتزداد الحيرة في تقديم التعريف مع الترجمات العربية والإنجليزية لبعض المصطلحات وعلى رأسها كل من (الإبداع) و(الابتكار) والتي نجد أن الحديث عنهما قد يحتاج إلى اسهاب ليس مكانه هذا البحث خاصة إن هذه المصطلحات تقع في نطاق التخصصات البيئية. ولكن يتحتم علينا توضيح الإبداع عند الفلاسفة "هو وإيجاد الشيء من عدم، فهو أخص من الخلق أو هو أكثر دقة من الخلق. أما من حيث البلاغة فيعني اشتغال الكلام على ضروب من البديع"³. وأما فيما يتعلق بالتعريفات الإنجليزية فنجد أن معنى كلمة Creativity في القواميس الإنجليزية تذهب أبعد من ذلك، وتتحو نحو التفاصيل بدقه شديده (www.dictionary.com/brows)⁴.

الفئات الخاصة والتي تم تحديدها وفقاً للبحث من خلال أدبيات تخصص علم الاجتماع والمؤسسات الخدمية للدولة الاجتماعية والقانونية وتشمل كل من:

- 1- الطفل قبل المدرسة (ويشمل قبل الحضانة وقبل المدرسة)،
- 2- الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، (الأمراض الجسدية المعيقة عن الحركة الطبيعية)،
- 3- المسنين بفئاتهم المختلفة (حيث يوجد اختلاف بين أخصائي علم النفس على أعمار المسنين والتي يمكن بدورها تقسيمها)،
- 4- المسجونين والمحجوزين على اختلاف حالاتهم القانونية (يشمل ذلك إصلاحيات الأحداث)،
- 5- نزلاء دور الرعاية الاجتماعية والقانونية (يشمل دور رعاية الأيتام والخلافات الأسرية)،
- 6- نزلاء المستشفيات النفسية (ذوي المدد الطويلة نسبيا)،
- 7- مكفوفي البصر (ذكور وإناث)،
- 8- بعض ذوي الأمراض النفسية والذين لا يرجى لهم الشفاء (مثل: مرض التوحد.... الخ)
- 9- الفئات المهمشة، (المشردين بدون مأوى وأطفال الشوارع.... الخ)
- 10- الصم والبكم من الصغار والكبار.

من هذا التقسيم والذي تم عرضه بأسلوب مختصر يتبين لنا بعض الملحوظات الهامة وهي:

- 1- التداخل بين كثير من هذه الفئات.
- 2- التفرع البين بين هذه الفئات.
- 3- التكرار الواضح بين هذه الفئات.

من واقع هذه الملحوظات نجد أن خدمات المعلومات المبتكرة هي خدمات يمكن الاستفادة منها لأكثر من فئة من الفئات المعنية بالدراسة، فعلى سبيل المثال: استخدام الألعاب الإلكترونية لأطفال مراحل قبل المدرسة يمكن الاستفادة منها لفئات أخرى، مثل بعض ذوي الأمراض النفسية أو الأمراض العقلية التي تؤثر على الذاكرة والتركيز أو متسربي التعليم من نزلاء دور الإيواء ودور الرعايا القانونية، والصم والبكم.

وعليه فإن الفئات الخاصة التي اهتم بها هذا البحث قد ضم لها المسنين وهي فئة لا تتدرج تحت الفئات المسماة بذوي الاحتياجات الخاصة، وهي فئة تزداد في المجتمعات اتساعا نظرا للرعاية الصحية والتقدم العلمي في مجال الطب. وهي فئة يمكن تقسيمها إلى فئات فرعية والاستفادة منها بشكل فعال في تحقيق التنمية المستدامة فئات أخرى وايضا لنفس الفئة.

5-فحص أدبيات التخصص والدراسات السابقة

من واقع فحص وتحليل أدبيات تخصص المكتبات وخدمات المعلومات والممتلة في الرسائل الأكاديمية والأبحاث المنشورة فقد توافرت الأدبيات وفقا لتصنيف الإعاقة فنجد إن مكفوفي البصر أكثر الفئات التي حازت على دراسات

أكاديمية فيما يتعلق بخدمات المعلومات لهم في كل من المكتبات الجامعية والعامية، أما خدمات الأطفال فكانت مرتبتها الأولى على كل الفئات ويعود ذلك للاهتمام بأدبيات الأطفال أما اللوائح الخاصة بالمناهج الدراسية، والتي عكست وبشكل كبير الاتجاهات الواردة في كتب التخصص الدراسية والمرجعيات المتخصصة من قواعد البيانات وفهارس المكتبات العربية فقد اهتمت بالمستفيد موزع على أكثر من (منهج دراسي) في البرنامج الدراسي الواحد؛ فعلى سبيل المثال دراسة المستفيد في خدمات المعلومات؛ يقف عند حيز إنشاء ملف المستفيد وهو مقصور على البيانات الشخصية للمستفيد وما يتبعه من اهتمامات موضوعية قد تكون مستتبطة من واقع المهنة أو الوظيفة أو المستوى الدراسي، وتتطرق بعض المناهج للمستفيد من خلال دراسة أنواع المكتبات (العامية، المدرسية، والجامعية أو المتخصصة) متجنبيين كل من المكتبات الوطنية والمكتبات القومية المتخصصة⁵ ومكتبات المؤسسات الخاصة كالسجون ودور الأيتام والمستشفيات بأنواعها العامة والمتخصصة وإن كان هناك بعض الرسائل الأكاديمية التي اهتمت بموضوع محدد لذوى الاحتياجات الخاصة كالمسجونين والمرضى النفسيين وذوى الأمراض المزمنة والتي تطول إقامتهم في المستشفيات، كما إن هناك عدد من الأبحاث الأكاديمية والمؤلفات عن العلاج بالقراءة.

أما طبيعة الخدمات فهي تدرس بشكل منفصل عن المستفيد مثل: الاستعارة والإحاطة الجارية وغيرها من الخدمات المرجعية، حيث تقدم الإجراءات الإدارية التي تخدم المستفيد منفصلة عن أساليب تحديد طبيعة المستفيد واحتياجاته الخاصة من المعلومات بعيدا عن قدراته الجسدية والنفسية أو ظروفه البيئية والاجتماعية.

أما الكتب الدراسية المتداولة في برامج أقسام المكتبات والمعلومات، فقدت دراسة المستفيد بكثير من الاقتضاب الذي طغى عليه الجانب الإداري مره أخرى، وإن كان بعض المؤلفات اهتم اهتماما خاصا ببناء ملف المستفيد؛ بشكل مفصل وفقا لما وفرته النظم الإلكترونية الحديثة والمطبقة لمعايير بناء الفهارس الدولية تمشيا مع بروتوكول شبكه الإنترنت في تداول البيانات البيولوجرافية والتي تعطى أهمية خاصة لتحليل احتياجات المستفيد كهدف واضح في استرجاع المعلومات أو خدمه الإحاطة الجارية.

حفلت الدراسات العربية بعدد قليل بخدمات المعلومات للمكفوفين، ولأطفال وهي دراسات للواقع ومقصوره على ما يتوصل إليه الباحث من خدمات فعلية دون التأسيس النظري الكافي أو التخطيط والابتكار في نوعية الخدمات التي يمكن أن تقدم لهذه الفئات المنوطة بالبحث.

وعليه فكل الأدبيات وبدون استثناء لم تفرد للفئات الخاصة (مجتمعه) دراسة خاصة أو شاملة تقدم من خلالها تحليلا وافيا لطبيعة الاحتياجات المعلوماتية التي ينفرد بها هذا البحث بتحديداتها وتفصيلها تفصيلا شاملا. كما لم تجد الباحثة دراسات حصرية تفقد وبشكل وافى خدمات المعلومات وامكانية تطويرها لفئات خاصة بعينها. علما بأن الاتحاد الدولي قد نص صراحة في عام 2015 على أن خدمات المكتبة العامة يجب أن تشمل الفئات المختلفة من ذوى الاحتياجات الخاصة (Philip Gill , seen 05/04/2016)⁶.

وإذا كان الاتحاد الدولي للمكتبات والأرشيف والمعلومات قد نص على أهمية الاهتمام بالفئات الخاصة من خلال قسم المكتبات العامة، إلا أنه استفاض بحيث لم يترك مجالاً للشك في ذلك ونجد النص صريح، كما إن هناك العديد من المكتبات الأخرى التي نصت على الفئات الخاصة مثل المكتبات المدرسية وغيرها ولكن قصب السبق كان للمكتبات العامة⁷.

من هذا المنطلق ندرك أن التنمية المستدامة ضرورة لثالث المجتمع العربي من واقع توفير المعلومات الحياتية اليومية وعدم اقتصار المكتبة على تقديم المعلومات التقليدية فقط، بل ضرورة الاهتمام بالمعلومات المحلية والمعلومات الإرشادية. وهذا ما جاء في الرد على أسئلة المقابلة في (الملحق رقم 2).

6- ظاهرة الدراسة بين الحصر الكمي والحصر النوعي

إن الدراسة التي بين يدينا عمدت إلى دراسة استطلاعية سريعة في بداية الأمر لتحديد منحنى البحث ومنهجيته وعلية يتم وضع الخطة البحثية المناسبة للظاهرة أو المشكلة إذا ما تبين ذلك ولكن نتيجة الدراسة الاستطلاعية كانت مفاجئة من حيث الحصر الكمي والحصر النوعي، فكلاهما كان بحجم أكبر من المتوقع مما اضفى أهمية خاصة على هذا الموضوع. وهو أن أعداد الفئات الخاصة تزيد عن ربع المجتمع الذي نعيش فيه وأما تنوع الفئات الخاصة فهو كثير وعلية فهو يحمل في طياته احتياجات متنوعة وكثيره من الخدمة المعلوماتية التي يتحتم عليها أن تخضع لمنهج الابتكار والإبداع في توصيل المعلومة، معتمده في ذلك على تكنولوجيا العصر.

إن حجم الفئات الخاصة ينعكس على أهمية مشكله الدراسة في محفلنا العلمي هذا ونظرا لتعدد نوعية الفئات الخاصة وتفاوت أعمارها التي يهتم البحث بدراستها نجد إنه من الضروري أفراد توضيح مستقل يوضح تنوع الفئات الخاصة في المسح الإحصائي للدراسة بشكل تفصيلي مستعنيين في ذلك ببعض الملاحق المرتبطة بالدراسة. (أنظر جدول الفئات الخاصة ملحق رقم 1). (تم حصر العينة النوعية للدراسة من واقع إحصاءات اليونسكو وهي وفقا للنوع والأعمار)

الأطفال قبل المدرسة (نوعيات من القصص المصورة، خدمات معلومات متخصصة في الرعاية الصحية والسلوكية والاجتماعية للأُم أو الأب أو المربي أو الراعي)، مكفوفي البصر وفقا لمراحلهم العمرية ومعرفتهم بالتكنولوجيا الحديثة والتي تعطيهم قدر كبير من الحرية في الوصول إلى المعلومات عبر الأجهزة المختلفة؛ هاتف ذكي، حاسب محمول بنوعيهما (لاب توب وتابلت). المرضى النفسيين على اختلاف أمراضهم وأعمارهم واحتياجاتهم الخاصة والمطلوبة من قبل الراعي أو المرافق.

من واقع الدراسة الميدانية وبسؤال أفراد العينة العمدية نجد أن حاجه هذه الفئات لا يقتصر على نوعية المعلومات ولكن على (1) الحاجة إلى معاملته خاصة في توصيل المعلومات (2) الحاجة إلى نوعيات خاصة من المعلومات

يمكن تقسيمها وتفريعها وفقا لطبيعة الفئة (3) الحاجة إلى تعلم الوسائل الحديثة تكنولوجيا، حيث إنها عوضا عن تكبد مشاق الانتقال إلى المكتبة.

تم تصنيف المعلومات المطلوبة إلى: أ - معلومات ثقافية وتعليمية ب - معلومات علمية (صحة) ج - معلومات خدمية على مستوى الحياة اليومية (مأكل، مشرب، إسعافات طبية) د - معلومات مهارتية لتطوير مهارات لغوية أو سلوكية هـ - تدريب مهاري لاستخدام وسائل التواصل الإلكتروني.

إن حاجة السجين إلى مهارات استخدام التكنولوجيا تختلف عن حاجة المسن في دار رعاية المسنين أو الطفل اليتيم في دار الرعايا والتي لا توفر خدمات شبكه إنترنت وإن كانت توفر الحاسب الآلي ولكن بدون تواصل مع شبكه الإنترنت. إذا فما الفائدة من جهاز حاسب بدون اتصال بالشبكة أو مع اعتقاد راسخ من المشرفين بأن استخدام الحاسب والإنترنت مضيعه للوقت الذي يجب أن يستفاد منه في الدراسة النظامية.

7- تماثل الدولتين في التوجه والاهتمام بالفئات الخاصة.

في الوقت الذي تماثلت فيه الإحصائيات بين كل من مصر والمملكة العربية السعودية في تحديد نسبة الفئات الخاصة وتقاربها البين، وجدت الباحثة وجود اهتمام مشابه بين كلا الدولتين في الاهتمام بالفئات الخاصة.

فمن الواضح إن الدولتين تحاول تقديم الكثير من الخدمات الاجتماعية للفئات الخاصة وشملت العديد من المحافل العلمية كالندوات والمؤتمرات التي تناولت الجانب النفسي والجانب الاجتماعي والدعم لكلك من البنية الاجتماعية والإجراءات التنفيذية وخاصة في مجال الصحة ودور الرعايا الخاصة. وبالمقابل كان هناك وللأسف قصور واضح في تقديم خدمات المعلومات على المستوى الفئات الخاصة سواء كانت المعلومات مهنية أو اجتماعية أو صحية أو ثقافية.

وترجع الباحثة ذلك للأسباب التالية:

- إن طبيعة المعلومات المطلوبة من الفئات الخاصة متعددة مثل؛ صحية، ثقافية، تعليمية إلكترونية، اجتماعية.
- إن حاجة الفئات الخاصة من المعلومات تحتاج إلى اساليب متميزة في العرض والتوضيح.
- إن نظر الجهات الرسمية في كلا الدولتين إلى الفئات الخاصة على إنها أقلية لا تؤثر في المجتمع.
- إن نظر الجهات الرسمية لا يتسم بالوعي بأهيمه المعلومات الحياتية اليومية.
- إن الجهات الرسمية لا تعتقد في إمكانية الاستثمار في الفئات الخاصة.
- إن خدمه الفئات الخاصة متروكه للقطاع الخاص في المرتبة الأولى.

8- التنمية المستدامة هدف أخصائي المعلومات

إذا كانت التنمية المستدامة هي هدف حقيقي لإخصائي المعلومات، حيث أعلنت في العديد من المحافل الدولية وعلى المستوى العالمي، إلا أن الربط بين التنمية المستدامة وتقديم خدمات المعلومات في زي مبتكر وتحت مظلة الإبداع من أجل تخطى عوائق ومعوقات الفئات الخاصة لم يلقى الاهتمام الكافي ليحرك السواعد والذهان ويقدم قدر من الخدمات المطلوبة بشده في مجال المعلومات.

مما سبق يتضح لنا إن تقديم خدمات المعلومات هو أمر يجب أن يأخذ في الاعتبار التنمية المستدامة وليست العكس، فإن تقديم المعلومات بدون تحديد الهدف يجعل أخصائي المعلومات قاصدا ومحددة الرؤية. ولكن، في حال وضع التنمية المستدامة هدفا حيويا سوف يتحقق الأتي:

- 1- تطوير مهارات أخصائي المعلومات.
- 2- تطوير مهارات المستفيد من الفئات الخاصة.
- 3- تطوير علم المكتبات والمعلومات.
- 4- تحقيق رفاهية المجتمع العربي.
- 5- تحقيق التكافل الاجتماعي بين افراد البلد الواحد.
- 6- تحقيق قدر من التواصل بين البلدين لتطوير المهنة وتقديم خدمات معلومات مبتكرة.

9- الإبتكار في الخدمات⁸ والأنشطة المعلوماتية والمعرفية:

إن فكره الإبداع تبدأ من نقطه تحديد المشكلة بشكل دقيق وعدم الاكتفاء بتحليلها إلى جزئيات ولكن الانتقال إلى وضع يسمح بوجود حل أو عدة حلول جريئة مستخدمين في ذلك الامكانيات المتاحة في عصرنا والتي أصبحت كموروث عصري، فتكنولوجيا المعلومات قدمت لنا العديد من الحلول لم يتم قصرها على فئة بعينها.

إن المشكلة التي يمكن اعتبارها قاسم مشترك أعظم هي مشكله الموقع المادي أو المبنى أو المكان الذي منه تنطلق خدمات المعلومات وهو ما عرف عبر العصور القديمة باسم المكتبة، وهو المكان الذي يتصور كل متقف أو متعلم تعليم نظامي أنه سوف يجب فيه الملاذ الآمن والمعلومات المفيدة والكتب المتخصصة التي يستطيع من خلالها أن يجد حلول متنوعه للمشاكل التي يواجهها.

ومشكله الموقع أو المكتبة بمفهومها المادي إنما هي مشكله كل عصر نظرا للتكلفة المادية التي يحتاجها تصميم وإنشاء مكتبه مهما كانت المساحة أو المبنى صغير فالتكلفة المادية تستنفذ الموارد المادية ولا تبقى على الميزانية

التي تسمح بتقديم خدمات معلومات خاصه، ومعلومات متخصصة وفقا لاحتياجات المستفيد. بل ربما تكون مصدر لإهدار نسبه كبيره من الميزانية المتوفرة في صيانة هذا المبنى والمحافظة عليه وتوفير اساسيات إدارته مثل الكهرباء والمياه والنظافة والأمن اللازم.

من هذا المنطلق كان ولا بد اللجوء لاستغلال التطور التكنولوجي الحادث في شبكات المعلومات المفتوحة وايضا في أجهزة الحاسبات والذي يوفر العديد من الأجهزة المحمولة والتي أصبحت متوفرة في العالم العربي بأسعار متفاوتة وفي متناول الجميع، بل وفي متناول الجمعيات الخيرية المدعمة لمثل هذه الخدمات.

والإبداع الحقيقي محاولة ثبر أغوار ذلك التطور التكنولوجي وتطويره لخدمة الفئات الخاصة، خاصة تلك المكنيات التي تقع في حيز المجانية وهي البرمجيات التطبيقية أو ما يعرف بالآبس Apps وهو اختصار لكلمه Applications إن مجرد توظيف العديد من البرمجيات التطبيقية لخدمه الفئات الخاصة هو إبداع حقيقي في تقديم خدمات المعلومات لأن ذلك ليس من السهل القيام به إذ يتطلب العديد من المهام والعمل الشاق من أخصائي المعلومات نجملها فيما يلي:

- 1- اكتشاف تلك البرمجيات وتحديد خواصها.
- 2- تحديد احتياجات المستفيد بدقة متناهية.
- 3- تقديم البرمجيات بأسلوب يتناسب والمستفيد.
- 4- تدريب المستفيد على استخدام تلك التطبيقات.

وفيما يلي سوف نتناول هذه الإجراءات بشيء من التفصيل وتحديد المتطلبات من أجل التنفيذ.

10-إكتشاف البرمجيات المستهدفة وتحديد خواصها:

سوق البرمجيات خارج حيز العرض والطلب فهولا يخضع لاقتصاديات السوق، فيوجد العديد من تلك البرمجيات بشكل مجاني مما أثرى الفكر التطبيقي للبرمجيات، كما إن التسويق لها يخضع لعوامل بعيده عن عوامل التسويق للسلع المادية. إن اكتشاف البرمجيات الضرورية والمفيدة للفئات الخاصة يأتي من منطلق التطوير السريع والمستمر لتلك البرمجيات وانطلاق خدمات المعلومات إلى حيز التنفيذ.

فلم تعد الشركات تتحكم في نوعية البرمجيات التطبيقية المقدمة ولا في افكارها بل انطلقت السوق تعج بنوعيات من البرمجيات لا تخطر على الفكر التقليدي، واصبحت البرمجيات تقدم كل يوم وبشكل واسع الجديد في كل يوم وأصبح من الصعب التعرف على ما يمكن أن يكون ذات فائدة أو متناسب أو (ما هو مفيد) للمستفيد. وعليه فإن الحاجة ماسه إلى اكتشاف إمكانيات هذه التطبيقات والتعرف على خواصها الحقيقية وعدم الاكتفاء بما هو معلن عنه

للتسويق أو الدعاية. فإن دور أخصائي المعلومات لم يعد من تقديم المعلومة بقدر ما هو المرشد للعديد من البرمجيات التطبيقية المتوفرة في سوق تكنولوجيا المعلومات.

والتساؤل الذي يجب أن يشغل الذهن ويحتم تصليت عليه قدر من الضوء هو كيف يتم تقديم الابتكارات ويتم فتح باب الإبداعات في مجال خدمات المعلومات للانتقال من الفكر الموسوم بالتقليدية والانتقال للفكر الموسوم بالإبداع القدرة على اختلاق الفكر المطور، وعلية فأسهل الطرق هو التقليد - أي تقليد مجالات أخرى سبقتنا في إلى الابتكار والإبداع - فيمكن الاستعانة بمجالات تخصصية أخرى استطاعت الابتكار والتطوير وعلى رأسها مجال الطب، والذي استعان بكل من الهندسة الميكانيكية وتكنولوجيا الحاسبات ومن خلال كلاهما حقق العديد من التقدم الملحوظ بل والملموس بشكل واضح في تطور الأطراف الصناعية وما شابه من مكملات وأدوات حياتية للفرد.

11- تطوير البرمجيات من قبل أخصائي المعلومات وفقا لاحتياج المستفيد

والتساؤل الآن هل يطلب من أخصائي المعلومات بالعمل في تطوير البرمجيات الخاصة بخدمات المعلومات والمساهمة Apps لتقديم خدمات حياتية يومية للمستفيد من الفئات الخاصة؟ وهذا التساؤل يمكن الإجابة عليه في إطار تطوير برامج المكتبات والمعلومات بعد استعراض دراسات مستفيضة عن طبيعة المعلومات التي يحتاجها المستفيد من الفئات الخاصة، والتي يتم تحديثها بصفه منتظمة.

أهم نتائج الدراسة الميدانية:

لقد تم استعراض ومناقشه العديد من النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وأيضا العديد من الحقائق التي ظهرت أمام الباحثة بشكل عارض وقد أثارت بعض التساؤلات ولكن هنا نستعرض النتائج التي توصلت إليها بشكل مباشر معتمدين في ذلك على أهداف الدراسة.

لم تكن الدراسة كما خططت لها الباحثة بل اتسعت الرقعة البحثية نظرا لوجود بعض التفاوتات في الافتراضيات المسبقة للبحث، وعلية فقد تم عرض النتائج كالاتي:

1- تمثل نسبة (الفئات الخاصة) في الدولتين أكثر من 30 في المائة أي ما يقرب من الثلث لعدد السكان، وهذا يجعلنا حرصين كل الحرص على تحقيق التنمية المستدامة لهذه الفئات.

2- إن المقررات الدراسية في اقسام المكتبات والمعلومات بالعالم العربي لم تفسح المجال للتعرف على مجموع الفئات الخاصة بشكل يسمح بالتعامل مع هذه الفئات بشكل ابتكاري يصل إلى مستوى الإبداع، واقتصرت الأبحاث الأكاديمية على واقع المكتبات ذات الطبيعة الخاصة كمكتبات السجون ومكتبات دور الرعايا (المعروفة بالإحداثيات) أو مكتبات مكفوفي البصر.

3- الأطفال قبل سن الحضانه لديهم تطلع معلوماتي، يمكن وصفه بالرغبة الثقافية وحب الاستطلاع لاكتشاف العالم من حوله وذلك من خلال الوسائل التقليدي الورقية والألعاب الخشبية والبلاستيكية والوسائل الحديثة نسبيا هي الوسائل الإلكترونية المدعومة من قبل الوالدين والأهل والقائمين على الرعاية فقط.

4- إن طبيعة المعلومات التي يحتاجها المسن تتراوح بين: محور الأمية التكنولوجية وتحديث المعرفة المعلوماتية بها وبين الخدمات المعلوماتية اليومية من الخدمات المنزلية للمأكل والمشرب والإسعافات الأولية الطبية المتخصصة والعامة.

5- هناك قدر من المسنات حدد الطبيعة الواقعية وهو حاجه المسن للإلمام بالجوانب القانونية، والتشريعات الحديثة في كل من التأمينات الاجتماعية والشريعة في الفقه والدين الإسلامي.

6- إن تواصل الأجيال ضرورة من أجل تدريب المسنين (الذكور والإناث) على استخدام تكنولوجيا العصر، وإن الأحماد هم أكثر الأعمار تحقيقا لذلك التواصل وأكثر قدره على تعليم تكنولوجيا الهواتف المحمولة واللوح الإلكترونية.

7- إن دراسة المستفيد في المؤسسات الخاصة تكاد تكون معدومة وإن وجدت فهيا قديمة لم تواكب تغيرات العصر والحداثة التكنولوجية بحيث يصعب الأخذ بها لافتقارها للبعد التكنولوجي.

8- لا تحظى البرمجيات التطبيقية بالدراسة والتحليل المناسب، كما لا يتوافر بين أيدي أخصائي المعلومات الدله التي تساعد في توجيه المستفيد إلى البرمجيات المناسبة لاحتياجاتهم وذلك ربما يرجع للأسباب التالية:

- 1- التطور السريع الحادث في نوعية هذه البرمجيات.
- 2- الكم الهائل من البرمجيات التي اصبحت متوفرة في سوق تكنولوجيا المعلومات.
- 3- وجود كم من تلك البرمجيات مسعر أو برسوم وعلية يحتاج إلى ميزانية خاصة للوصول إلى جميع الفاعليات، وللتعامل والاستخدام والفحص والدراسة.

التوصيات

- 1- الاهتمام بدراسة احتياجات الفئات الخاصة من خدمات المعلومات من الجانب التكنولوجي.
- 2- تضمين مناهج ومقررات البرامج الدراسية لأقسام المكتبات والمعلومات للفئات الخاصة واساليب التعامل معها وطبيعة التطبيقات المساعدة بشيء من التفصيل.
- 3- الاهتمام ببرامج التطبيقات في أجهزة المحمول وعمل الأدلة المبسطة للنوعيات ومستوى المعلومات المقدمة باللغة العربية والإنجليزية.

4- تفعيل برامج خدمة الفئات الخاصة بين البلدين والتعاون من قبل الجمعيات المهنية؛ جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية على مستوى: أ-أقسام المكتبات والمعلومات ب-الوزارات المعنية؛ الشؤون الاجتماعية والتعليم العالي والثقافة.

5- إن نسبة الفئات الخاصة المرتفعة مقارنة بالمجموع السكان في كل من جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية تستوجب معها تخصيص مقرر دراسي من المناهج الدراسية بشكل مستقل لدراسة المستفيد من خدمات المعلومات بشكل أكثر تفصيلاً،

6-تنظيم دورات تدريبية مكثفة للعاملين بمجال المعلومات في المؤسسات السابق ذكرها (دور رعاية الأيتام، دور رعاية المسنين والمسنات.....الخ) والمتعاملين مع المستفيدين ممن تم تحديدهم من الفئات الخاصة.

7-نشر ثقافته تعليم التكنولوجيا للأباء والجدود عبر وسائل الإذاعة والتلفزيون بين الشباب بحيث يقبل الشباب عل تعليم الأجيال السابقة وخاصة المسنين استخدامات التكنولوجيا فيما يهمهم من احتياجات حياتية يومية.

ملاحق الدراسة:

1- ملحق رقم (1)

خاص بالإحصائيات السكانية الديموجرافية:

أو لا: المملكة العربية السعودية

Saudi Arabia Age structure 2016

ShareThis

Age structure: 0-14 years: 26.56% (male 3,835,472/female 3,644,041)

15-24 years: 18.85% (male 2,843,422/female 2,465,027)

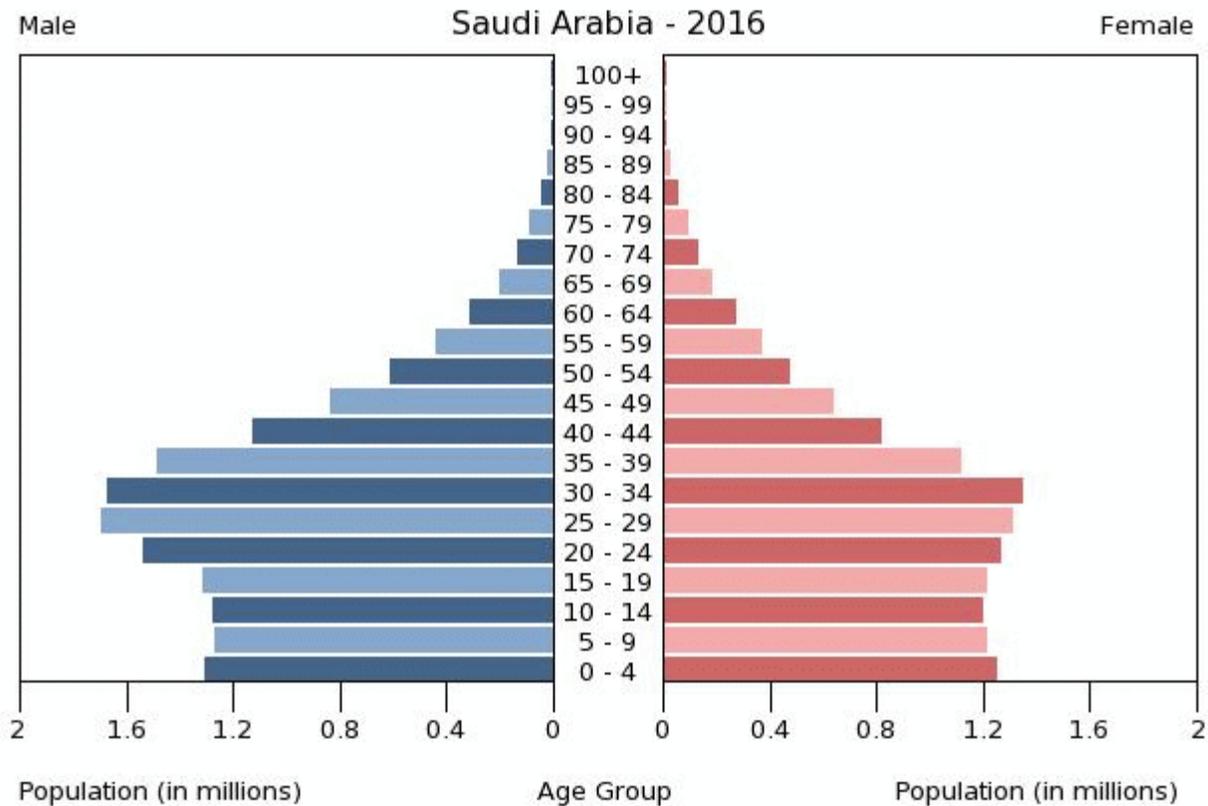
25-54 years: 46.4% (male 7,401,654/female 5,663,769)

55-64 years: 4.86% (male 747,307/female 620,100)

65 years and over: 3.34% (male 478,244/female 461,237) (2016 est.)

Population Pyramid

A population pyramid illustrates the age and sex structure of a country's population and may provide insights about political and social stability, as well as economic development. The population is distributed along the horizontal axis, with males shown on the left and females on the right. The male and female populations are broken down into 5-year age groups represented as horizontal bars along the vertical axis, with the youngest age groups at the bottom and the oldest at the top. The shape of the population pyramid gradually evolves over time based on fertility, mortality, and international migration trends.



Source: [CIA World Factbook](#) - This page was last updated on October 8, 2016

ثانياً: جمهورية مصر العربية

حجم التوزيع السكاني في مصر

Egypt age structure

Source: IndexMundi , **Egypt Age structure, 2014**

[Egypt Age structure - Demographics - IndexMundi](#)

www.indexmundi.com ›

86,895,099 (July 2014 est.)

Age structure:

0-14 years: 32.1% (male 14,272,494/female 13,639,550)

15-24 years: 17.8% (male 7,913,351/female 7,536,925)

25-54 years: 38.4% (male 16,942,145/female 16,398,524)
 55-64 years: 6.7% (male 2,888,193/female 2,973,531)
 65 years and over: 4.8% (male 1,949,145/female 2,381,241) (2014 est.)
 Source: [Egypt PEOPLE 2016, CIA World Factbook - Theodora](#)

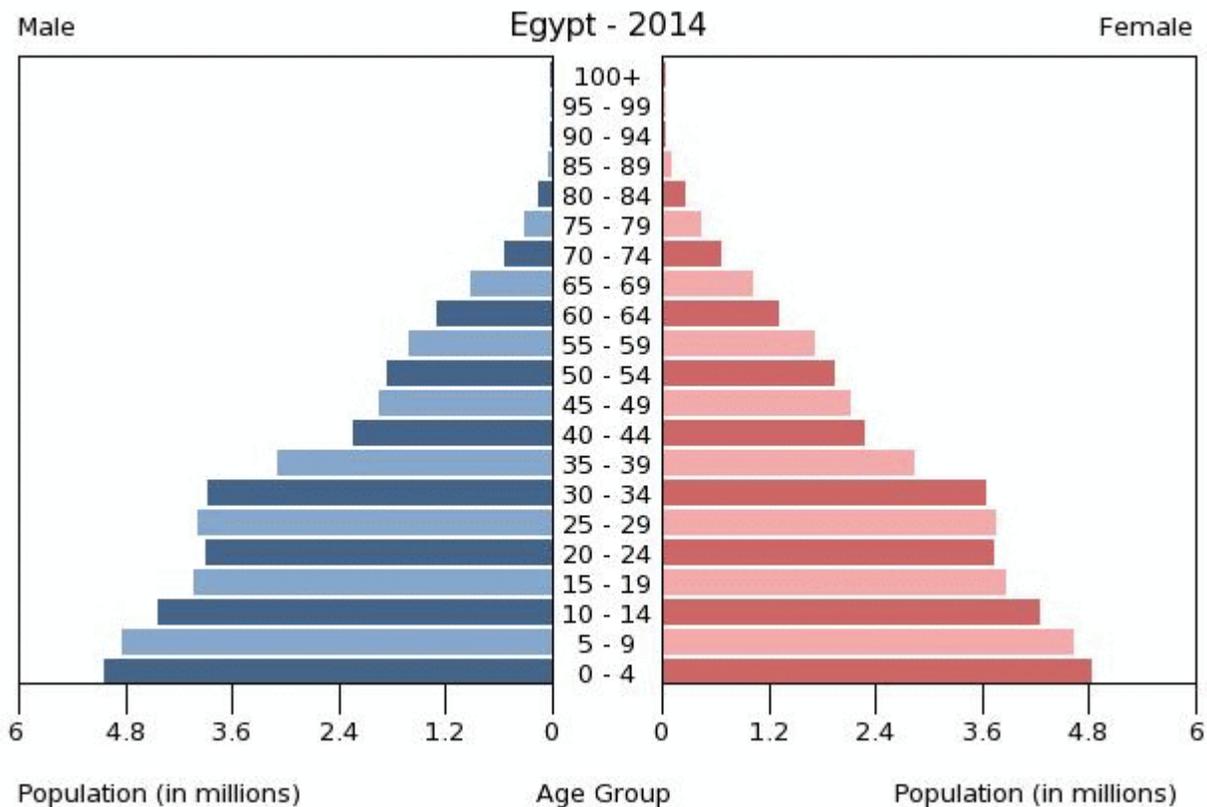
www.theodora.com/wfbcurrent/egypt/egypt_people.html

ShareThis

Age structure: 0-14 years: 33.21% (male 16,268,862/female 15,169,039)
15-24 years: 19.24% (male 9,371,819/female 8,839,999)
25-54 years: 37.47% (male 18,020,332/female 17,448,871)
55-64 years: 5.91% (male 2,771,399/female 2,826,094)
65 years and over: 4.17% (male 1,937,119/female 2,013,459) (2016 est.)

Population Pyramid

A population pyramid illustrates the age and sex structure of a country's population and may provide insights about political and social stability, as well as economic development. The population is distributed along the horizontal axis, with males shown on the left and females on the right. The male and female populations are broken down into 5-year age groups represented as horizontal bars along the vertical axis, with the youngest age groups at the bottom and the oldest at the top. The shape of the population pyramid gradually evolves over time based on fertility, mortality, and international migration trends.



Source: [CIA World Factbook](#) - This page was last updated on October 8, 2016

ملحق رقم (2)

الدراسة الميدانية

قامت الدراسة الميدانية في جمهورية مصر العربية فقط وشملت عدد 3 دور إقامة للأيتام وهي: (1) جمعية بشائر الفجر؛ مربع 1111 عمارة 6 شقه 2 شيراتون المطار. (2) جمعية جنتي؛ 3 شارع عبد الغفار سليم متفرع من ش المنتزه ميدان هليوبوليس - مص الجديدة - القاهرة. (3) الهيئة الدولية لدور الأطفال SOS؛ 3 شارع أحمد الزمر بجوار هيئه الطاقة الذرية، مدينه نصر. كما شملت دار واحده لرعاية للمسنين وهي دار عرابي بمدينه العبور - طريق الإسماعيلية.

شملت عينه الدراسة: 18 طفله و10 سيدات مسنات (4 من دار المسنين و6 من المنازل).

وفيما يلي قائمه أسئلة المقابلة الشخصية التي تم الاستعانة بها لكل من أطفال دور الرعايا الاجتماعية والمسنات ومن خلال الإجابة عليها تم الاستشراق لحاجه المستفيد من المعلومات، وقد روعى تحويل الصياغة بين المسنات والطفل وفقا للحالة.

م	السؤال الإسترشادى	أهم النسب في الإجابة
1	هل تستخدم الهاتف الآلى؟ هل لديك هاتف خاص بك؟	الأطفال 70% لا المسنات 30% لا
2	من قام بتدريبك على استخدام الهاتف؟	الأطفال = زميلي المسنات = الأحفاد
3	هل تقوم بتحديث هاتفك؟	الأطفال = لا المسنات = لا أحب
4	هل تستخدم الحاسب الى أو اللاب توب أو التابلت؟	الأطفال = نعم المسنات = لا (70%)
5	من يساعدك في حل المشاكل الإلكترونية؟	الأطفال = زميل المسنات = متخصص + حفيدي
6	من يساعدك في تحديث قنوات التلفزيون؟	الأطفال = زميلي المسنات = متخصص
7	هل تذهب للمكتبة؟ هل يحضرون لك كتب من المكتبة؟	الأطفال = نعم

المسنات = لا		
الأطفال =دراسة المسنات = علاجية	ما هي المعلومات التي تحتاجها بصفه دائمة؟ وعاجله؟	8
للأطفال فقط أما المسنات فقد اعتمدت الباحثة على المؤشرات	ماهي سنوات العمر؟	9

المصادر المرجعية ومواقع شبكه الإنترنت (نص، صور، فيديو كليب)

مصادر اللغة العربية:

1-الأغبري، زكية بنت محمد. خدمات المعلومات المقدمة بمؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة مسقط: دراسة وصفية. أطروحة (ماجستير). مسقط - جامعة السلطان قابوس - قسم دراسات المعلومات، 2009

2-السريحي، حسن عواد والرابغي وريم علي. خدمات المعلومات المتاحة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة جدة: دراسة مسحية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج9. ع1: ص29-95

3-الحاسي، رجاء حسين فرج. "تقييم خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات المتوفرة للمعاقين بصريا في ليبيا." في المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف - تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، 1924 - 1897: مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/652108>

4-السليمي، نهلة بنت محمد. "خدمات المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة".المعلوماتية -السعودية ع 10 (2006): 23 - 29. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/28641>

5-الشريف، عبدالله عبدالعزيز الوكيل. "مدى توفر خدمات المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية".مجلة القراءة والمعرفة -مصر ع 113 (2011): 157 - 164. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/79639>

6-الشويعر، خولة بنت محمد. "خدمات المعلومات المتاحة لذوي الإحتياجات الخاصة في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية: مكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود بمدينة الرياض أنموذجا".مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية -السعودية مج21، ع1 (2015): 140 - 192. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/691412>

7-**الصبحي حميدة**. "حاجة المرضى للمعلومات الصحية: دراسة استطلاعية حول الخدمات التي تقدمها مكاتب المستشفيات للمرضى بمدينة مكة المكرمة وجدة". مؤتمر جمعية المكاتب والمعلومات السعودية الخامس: دور مؤسسات المعلومات في المملكة في عصر مجتمع المعرفة: تحديات الواقع وتطلعات المستقبل. جدة، 2008. ص34

8-**العبد الجبار، الجوهرة عبدالرحمن**. "دور المكاتب في تنمية الوعي المعلوماتي لذوي الإحتياجات الخاصة: دراسة لمكاتب المعاهد الخاصة بمدينة الرياض". مجلة المكاتب والمعلومات العربية -السعودية س 30، ع 4 (2010): 155 - 186. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/111734>

9-**المبارك، صبحي الحاج**. واقع خدمات المعلومات المتاحة لذوي الاحتياجات البصرية الخاصة في الجامعات الحكومية السودانية: دراسة تحليلية. المؤتمر السادس عشر لجمعية المكاتب المتخصصة، فرع الخليج العربي، ابوظبي، مارس 2010:ص47

10-**المدني، خالد**. "خدمات المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة". (ديسمبر 2009) متاح على http://almadanyk22.blogspot.com/2009/12/blog-post_21.html بتاريخ 2016/7/1

11-**بيزان، مزيان، والربيع دومير**. "الخدمات المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة: تجربة المكتبة الوطنية الجزائرية مع شريحة المكفوفين". في أعمال المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكاتب والمعلومات (نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية الواقع، التحديات، والطموح) - السودان الخرطوم: الاتحاد العربي للمكاتب والمعلومات ووزارة الثقافة وزارة الكهرباء والسدود وجمعية المكاتب والمعلومات السودانية، (2011): 1887 - 1869. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/106474>

12-**تاج، علي عبد المحسن**. خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة سمعيا في مصر. مجلة المكاتب والمعلومات العربية. ع3 سبتمبر 2009:ص159-195

13-**حسين، منال السيد أحمد علي**. " خدمات المكاتب والمعلومات التكنولوجية وبرمجياتها ومعاييرها لتلبية احتياجات التعليم عن بعد لذوي الاعاقات البصرية.". مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح.. اتحاد الجامعات العربية، كلية الآداب. جامعة بني سويف. مج1.ع1.ص 315

14-**صادق، إيناس حسين**. " التخطيط لخدمات المعلومات للمسنين في المكاتب العامة بدولة قطر". العربية 3000. ع4 (2005):ص83-114

15-عبد، فاطمة الزهراء محمد. استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المكتبية المقدمة للمعاقين بصريا في مصر: دراسة ميدانية. اطروحة (ماجستير)-جامعة القاهرة - كلية الآداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، 2008:ص285

16-عبد الله، داليا موسى. "مكتبات السجون في القاهرة الكبرى: دراسة ميدانية". دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات -مصر مج، 10 ع 1 (2005): 190 - 196. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/2964>

17-عبد الله، نوال محمد. "خدمات المعلومات للمكفوفين في مكتبات الجامعات المصرية". دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات -مصر مج، 10 ع 1 (2005): 95 - 134. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/29626>

18-عبد الله، نوال محمد. التقنية المصرية في توفير المعلومات للمكفوفين وضعاف البصر في المكتبات العامة: دراسة ميدانية لمكتبات جمعية الرعاية المتكاملة. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. ع3 يوليو 2006:ص67-88

19-كامل، راضي عدلي. "ضمان جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في ضوء المعايير العالمية: (دراسة مقارنة بمحافظة أسوان)". (مجلة كلية التربية (جامعة بنها) - مصر مج، 25 ع 97 (2014): 1 - 39. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/506580>

20-عز الدين، بودريان، وسماقي سامية. "المكتبات وخدمات المعلومات للأطفال في الجزائر". رسالة المكتبة - الاردن مج45، ع3 (2010): 101 - 121. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/89433>

21-منصور، سعيد محمد منصور. "خدمات المكتبات والمعلومات المقدمة للمرضى في مكتبات المستشفيات بصعيد مصر: دراسة ميدانية". أطروحة(دكتوراه) - جامعة أسيوط - كلية الآداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، 2005.

المصادر الأجنبية

1-Alexander, Linda Baldwin. "ADA Resources For The Library and Information Professions." Journal of Education For Library & Information Science 46.3 (2005): 248-257. Teacher Reference Center.Web. 22 June 2016.

1- A Altay:Creative information services at the library of Istanbul, 2013-
[acikerisim.kirklareli.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/.../7.html.pdf?...](http://acikerisim.kirklareli.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/.../7.html.pdf?)

- 2-Bonnici, Laurie J., Stephanie L. Maatta, and Muriel K. Wells. "REFEREED ARTICLE US National Accessibility Survey: Librarians Serving Patrons With Disabilities." *New Library World* 110.11/12 (2009): 512-528. Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. 21 June 2016.
- 3--**BirgittaIrvall and GydaSkat Nielsen.**" Access to libraries for persons with disabilities – CHECKLIST"24/6/2016<http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-89>
- 4-Fitzgibbons, S. "Reference and Information Services For Children And Young Adults. Definition, Services, And Issues." (1986): Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. 24 June 2016.(Book).
- 5-Kimmel, M M. "Ivory Tower Or Temple Of Doom: Some Questions Concerning The Application Of Research." Allerton Park Institute, Number 33 (1992): 89-96. Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. 24 June 2016.(Book).
- 6- Klaus Schwab, The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond. Jan 14, 2016,In World Economic Forum website<http://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution->
- 7-Koulikourdi, Anna. "Library Education And Disability Issues." *Education For Information* 26.3/4 (2008): 203-212. Teacher Reference Center.Web. 22 June 2016.
- 8-Locke, J L, and M M Kimmel."Children of the Information Age.Changes and Challenges." *Library Trends* 35.3 (1987): 353-368. Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. 24 June 2016.
- 9-Marschollek, Michael, et al. "ICT-Based Health Information Services For Elderly People: Past Experiences, Current Trends, And Future Strategies." *Medical Informatics &The Internet In Medicine* 32.4 (2007): 251-261. Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. 24 June 2016.
- 10-Maynard, Sally, and J. Eric Davies. "Metrics for Schools And Children's Services: A Ten Year Retrospective." *VINE: The Journal Of Information & Knowledge Management Systems* 35.4 (2005): 196-209. Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. 24 June 2016.
- 11-Mnubi-Mchombu, Chiku, JannekeMostert, and Dennis Ocholla. "Information Needs And Information-Seeking Behaviour Of Orphans And Vulnerable Children And Their Caregivers In Okahandja, Namibia." *African Journal Of Library, Archives & Information Science* 19.1 (2009): 39-52. Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. 24 June 2016.
- 12--Perez, P. "Library And Information Services For Children And Young Adults (Philippines Setting)." *Library And Information Services For Children And Young Adults (Philippines Setting)* (1983): Library,
- 13--Small, Ruth V. "Project ENABLE: Effective Library and Information Services To Students With Disabilities." *Information Searcher* 19.4 (2010): 2-24. Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. 21 June 2016.
- 14-Sweeney, Ann, and Nancy Minter. "Libraries For Africa's Street Children." *SLA Social Science Division Bulletin* (2006): 2-3. Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. 24 June 2016.

15--Walling, Linda Lucas. "Educating Students To Serve Information Seekers With Disabilities." Journal of Education For Library & Information Science 45.2 (2004): 137-148. Teacher Reference Center.Web. 22 June 2016.

16-Will, Barbara H. "Library Services For All." Library Journal 130.19 (2005): 47. Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. 23 June 2016

17-"First Lubuto Library Opens In Lusaka, Zambia." International Leads 21.3 (2007): 8. Library, Information Science & Technology Abstracts. Web. 24 June 2016.

مواقع شبكة الإنترنت:

1-acikerisim.kirkclareli.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/.../7.html.pdf?...
-Creative information services at the library of Istanbul, by A Atlay, 2913

2-www.bibalex.org/

3-<https://books.google.com.eg/books?isbn=0789029766>
...Growth, Creativity, and Collaboration: Great Visions...

4--www.csie.org.uk/inclusion/unesco-salamanca.shtml

Jan 26, 2016 - Adopted by the World Conference on Special Needs Education: Access and Quality

5- <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/>

6-<http://www.disabled-world.com/disability/statistics/>

7-..https://en.wikipedia.org/.../Convention_on_the_Rights_of_Persons_with.Disabilities.
Convention on the Rights of Persons with Disabilities.....

7-www.ifla.org/past-wlic/2011/97-ilako-en.pdf

Creativity and innovations in Ugandan libraries - IFLA

8-<http://www.ifla.org/lsn>

IFLA -- Library Services to People with Special Needs Section

IFLA - International Directory of Libraries for the Blind, IFLA , 4th edition , 2000

9- <http://www.indexmundi.com/>

10-<http://kff.org/global-indicator/population-under-age-15/>

11-<http://muftah.org/people-with-disabilities-in-egypt-overlooked-and-underestimated/#.Vri0TeRf3IU>

12- <http://www.princemohammad.org/en/Initiatives-College-for-the-Visually-Impaired.aspx>

13http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/Regions/MENA/JICA_Saudi_Arabia.pdf

14-http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/Regions/MENA/JICA_Egypt.pdf

15-www.smj.org.sa/index.php/smj/article/download/712/518

Maher S. Al-Jadid, JBPM&R, FAFRM (H).Disability in Saudi Arabia

16-www.theodora.com/wfbcurrent/egypt/egypt_people.html

17-www.un.org/esa/socdev/enable/dismsre7.htm

18-www.un.org/esa/socdev/enable/discom403.htm

UN Programme on Disability · Working for full participation and equality...

19-www.unesco.org/education/pdf/SALAMA_E.PDF

Countries With Special Needs | United Nations ESCAP

20-www.unesdoc.unesco.org/images/0009/000984/098427eo.pdf

World Conference on Special Needs Education: Access and Quality.

21-http://www.unicef.org/infobycountry/saudi-arabia_statistics.html

22-<http://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond>

23-http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/

World report on disability, WHO, 2011

24-www.worldbank.org ›

i. 25-مصلحة الإحصاءات العامة والمعلومات ملكة العربية السعودية كتاب الإحصائي 2015

-www.cdsi.gov.sa/

26-مصر-الكتاب السنوي الإحصائي

www.t-series.capmas.gov.eg/book_year.aspx

الهوامش

- تتقدم الباحثة بخالص الشكر و التقدير لكل من : السيده/ اجلال على بهجت توفيق؛ إستشارى المكتبات و المعلومات لقيامها بمراجعه هذا البحث من الجانب الإحصائي ، كما اتقدم بخالص الشكر و التقدير لكل من : رحاب محمد ، و سها علوان ، مروه صالح على معاونتها فى جمع المعلومات لهذا البحث .

2 _

Sustainable Development definition in the world Bank:

"Development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs.

(Almaany Dictionary , (seen 05/04/2016))-i

⁴ - The ability to transcend traditional ideas , rules , patterns ,relationships, or the like , and to create meaningful new ideas , forms ,methods , interpretations, etc. ; originality , progressiveness, or imagination.

⁵ - يمكن تفسير ذلك بكل وضوح نظرا لإهتمام المكتبات الوطنيه و القوميہ المتخصصه بمستوى البحث العلمى و القارىء من مستوى علمى متقدم .

⁶ - The public library service : IFLA/UNESCO guidelines for development /

[International Federation of Library Associations and Institutions].

Prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf of the Section of Public Libraries. -

⁷ - A public library is an organization established, supported and funded by the community, either through local, regional or national government or through some other form of community organization. It provides access to knowledge, information and works of the imagination through a range of resources and services and is equally available to all members of the community regardless of race, nationality, age, gender, religion, language, disability, economic and employment status and educational attainment.

⁸ - تم الفصل بين كل من الإبتكار فى الخدمات و الإبتكار فى الأنشطة ، و هذا الفصل ليس بالضرورى ، أى يمكن الجمع بينهما إذا استلزم الأمر .