خدمات مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية : دراسة ميدانية

اعداد
إسراء علي عبد السميع علي
قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب – جامعة حلوان
E–mail: esraaroka41@gmail.com

مراجعة وإشراف

أ.م.د. / منى فاروق علي محمد
أستاذ علم المكتبات والمعلومات المساعد
بقسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب – جامعة حلوان

د/ إيمان فوزي عمر
مدرس المكتبات والمعلومات
بقسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب – جامعة حلوان

الملخص:

تعد ظاهرة الأطفال بلا مأوى من أخطر التحديات التي تواجه المجتمع الدولي بأكمله؛ لذا اهتمت العديد من الهيئات والمؤسسات الدولية والمحلية بتقدير حجم وانتشار هذه الظاهرة والحد منها؛ حيث بذلت المكتبات في ضوء هذا الاهتمام جهودًا عديدة تتمثل في تقديم مجموعة من الخدمات والبرامج المكتبية لهذه الفئة. وتهدف الدراسة الحالية إلى وصف وتحليل خدمات وأنشطة مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية المعنية بالأطفال بلا مأوى في مصر، والتعرف على المعوقات التي تواجه خدمات تلك المكتبات؛ وذلك وفقًا لقائمة مراجعة تم تصميمها خصيصًا لرصد واقع هذه الخدمات والمعوقات التي تواجهها. وقد كشفت الدراسة عن تنوع خدمات وأنشطة مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية بالقاهرة الكبرى، واحتلال كل من خدمة الرد على الاستفسارات ونشاط سرد ورواية القصص الصدارة في خدمات وأنشطة هذه المكتبات، مقدمةً عدة توصيات؛ أهمها تفعيل وتنشيط هذه الخدمات والأنشطة لتحفيز أطفال تلك المؤسسات على ارتياد المكتبة وتحقيق الدور المنوط بها.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المكتبية للأطفال بلا مأوى، خدمات مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية، الأطفال بلا مأوى.

١– الإطار المنهجي للدراسة:

١/٠ تمهيد:

تسهم مكتبات الأطفال، بوصفها مؤسسات ثقافية وتربوية، في تربية وبناء الأطفال بناءً سليمًا، من خلال نقل المعرفة وتطوير المهارات وتقديم الخدمات والأنشطة المناسبة لهم (البوسعيدي، ٢٠١٦)؛ ما جعلها تحظى بقدر كبير من الاهتمام لدى المتخصصين والمؤسسات المعنية. ومن أهم مظاهر هذا الاهتمام الإرشادات العامة للاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات إفلا (IFLA) لخدمات الأطفال، التي أوصت بـ"تقديم خدمات وبرامج المكتبات لجميع أطفال المجتمع المحلي الموجودة فيه المكتبة، بغض النظر عن العرق أو السن أو الدين أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية" (IFLA Libraries for Children and Young Adults Section, 2018). وهذا يدل على القناعة الراسخة بحقوق الطفل ورعايته وثقافته، كما أعطت الحق للأطفال بلا مأوى في الحصول على خدمات وأنشطة مكتبية ملائمة لهم. وبالرغم من تعدد المؤسسات التي ترعى هذه الفئة، فإن المكتبة من أهم هذه المؤسسات التي يبقى أثرها فيما تقدمه من خدمات وأنشطة تسهم بشكل مباشر في تنشئة هؤلاء الأطفال تنشئة سليمة، وهو ما أكدته المادة رقم ٩ من اللائحة التنفيذية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية من "تجهيز مكتبة شاملة داخل المؤسسة لتنمية القدرات الثقافية والمعرفية لدى الأطفال" (وزارة التضامن الاجتماعي، ٢٠١٤).

تاريخ استلام البحث : ١٤ نوفمبر ٢٠٢١ ، تاريخ القبول : ١٠ مارس ٢٠٢٢

١/١ مشكلة الدراسة:

تزايد الاهتمام دوليًا وإقليميًا ومحليًا بالخدمات المكتبية المقدمة للأطفال بلا مأوى؛ بدايةً من الفترة الأخيرة من القرن الماضي؛ حيث عقدت بعض مؤسسات المكتبات الدولية العديد من المؤتمرات والندوات بشأن هذه الفئة، كما أصدرت عدة أدلة إرشادية وسياسات تتضمن توصيات تهدف إلى تعزيز الخدمات المكتبية المقدمة لهؤلاء الأطفال؛ وذلك مثل جمعية المكتبات الأمريكية التي أصدرت بيانًا بشأن إزالة كافة القيود التي من شأنها إعاقة تقديم الخدمات المكتبية لتلك الفئة، وتأهيل أخصائي المعلومات لتقديم هذه الخدمات (ALA, 2013)، كما أصبحت هذه الخدمات من أهم محاور اهتمام الشبكة الدولية لقادة المكتبات المبدعين الناشئين، وهو ما ظهر جليًا في المؤتمر الثامن والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) عام ٢٠١٧؛ حينما عرضت الشبكة مشروعاتها بشأن مكتبات أطفال الشوارع (بلا مأوى) في جمهورية السودان (العيدروس، ٢٠١٧). وعلى الصعيد المحلي، أجرت إدارة التخطيط والمتابعة بدار الكتب والوثائق القومية، دراسة حول الدور المجتمعي الذي يجب أن تقوم به المكتبات الفرعية تُجاه الأطفال بلا مأوى الموجودين في مجتمعها المحلي لها؛ حيث تبين منها ضرورة استخدام الخدمات والأنشطة المكتبية في القضاء على مخاوف هؤلاء الأطفال[٣] الناتجة عن حالتهم الاجتماعية (عبد الفتاح، ٢٠٠٩).

وقد دفع هذا الاهتمام الدولي والإقليمي والمحلي بتلك الفئة والدراسات العلمية حولها، نحو إجراء دراسة ميدانية أجرتها الباحثة، تبين منها وجود مكتبات في بعض مؤسسات الرعاية الاجتماعية المعنية بالأطفال بلا مأوى، وبها بعض الخدمات التي تستحق الدراسة.

٢/١ أهمية الدراسة:

يمكن أن تكون لهذه الدراسة أهمية من الناحيتين العملية والنظرية؛ فمن الناحية العملية يمكن استثمار نتائجها في تطوير الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية المعنية بالأطفال بلا مأوى في مصر. أما من الناحية النظرية فيمكن لهذه الدراسة أن تكون محل إفادة أو مرجعية لمسئولي مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية لتطوير خدمات هذه المكتبات، وفقًا لنماذج خدمات المكتبات العالمية في هذا المجال.

٣/١ أهداف الدراسة وتساؤلاتها:

- وصف وتحليل خدمات وأنشطة مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية المعنية بالأطفال بلا مأوى في مصر.
- التعرف على المعوقات التي تواجه خدمات مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية المعنية بالأطفال بلا مأوى في مصر.

ولتحقيق هذين الهدفين ينبغي أن تُجيب الدراسة على التساؤلين التاليين:

- ما الخدمات والأنشطة المقدمة في مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية المعنية بالأطفال بلا مأوى في مصر؟
- ما المعوقات التي تواجه خدمات مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية المعنية بالأطفال بلا مأوى في مصر؟

٤/١ منهج الدراسة وأدواتها:

تم استخدام **المنهج الميداني Field method**؛ لما له من طبيعة خاصة في الكشف عن الأوضاع القائمة لمحاولة النهوض بها، ووضع الخطط أو البرامج اللازمة لإصلاحها (عبد الهادي، ٢٠٠٣)، كما تم

الاعتماد على قائمة المراجعة باعتبارها الأداة المنهجية لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بخدمات مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية المعنية بالأطفال بلا مأوى، والمعوقات التي تواجهها.

١/٥ الدراسات السابقة:

تضمن الإنتاج الفكري العديد من الدراسات التي تناولت الخدمات المكتبية المقدمة للأطفال بلا مأوى، سواء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المعنية بهم، أو خارجها (في المكتبات العامة). وفيما يلي عرض لمجموعة من هذه الدراسات، مرتبة ترتيبًا زمنيًّا من الأقدم إلى الأحدث على النحو التالي:

من أولى الدراسات ذات صلة بموضوع الدراسة دراسة (McCall, 1990) التي هدفت إلى عرض مجموعة من البرامج التعليمية المكتبية للأطفال بلا مأوى، ومنها برنامج حول "تعليم الأطفال بلا مأوى داخل المكتبات العامة"، وهو برنامج ممول من وزارة التربية والتعليم الأمريكية، يستهدف اثنين من مؤسسات رعاية مدينة بالتيمور بولاية ميريلاند الأمريكية. وأكدت الدراسة أن البرنامج ساهم في محو أمية (٣٠) طفلًا من أطفال مؤسسات رعاية المدينة؛ وذلك اعتمادًا على فريق من طلاب مدرسة ثانوية في تعليم وتثقيف هؤلاء الأطفال داخل المكتبات العامة. وأوصت الدراسة طلاب أقسام المكتبات بتطبيق المزيد من هذه البرامج.

ومن الدراسات التي تناولت برامج المكتبات العامة في تقديم خدمات للأطفال بلا مأوى، دراسة (Carlson, 1992)؛ حيث عرضت الدراسة برنامج مكتبة "Orange County Public Library" المقدم للأطفال الملتحقين بمؤسسة "Children's Home Orangewood" بولاية كاليفورنيا الأمريكية. ويتضمن البرنامج إعطاء كتاب لكل طفل يوميًّا، بالإضافة إلى مجموعة من الأنشطة الثقافية والفنية والترفيهية المتمثلة في الألعاب، وسرد القصص، ومسرحة القصص، وعروض الأفلام، وتنظيم الحفلات، وإنشاء بطاقات مكتبية تسمح بدخول تلك الفئة المكتبة. وأكدت الدراسة أن برامج وخدمات المكتبات العامة للأطفال بلا مأوى ساعدت بفاعلية في تأهيل هؤلاء الأطفال وإعادة دمجهم بالمجتمع، كما أوصت بضرورة توفير دورات تدريبية لموظفيها، وإعداد دليل بالبرنامج المقدم ليتم توزيعه على المكتبات التي ترغب في تنفيذ برامج مماثلة.

وحول تطبيق الخدمات المكتبية للأطفال بلا مأوى، تأتي دراسة (Carlson, 1994) التي قُدمت في الأصل من لجنة خدمة المكتبات للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في المؤتمر السنوي لجمعية المكتبات الأمريكية (ALA) لعام ١٩٩٣، بهدف عرض برنامج يقدم الخدمات القرائية لهؤلاء الأطفال، وعنوانه "المكتبات يمكنها خدمة الأطفال المشردين"؛ وذلك بمساعدة ثلاثة أمناء مكتبات عامة؛ هي: مكتبة كامبردج العامة، ومكتبة نورفولك العامة، ومكتبة عامة في مدينة كوستا ميسا بكاليفورنيا. وكان من أهم أنشطة هذا البرنامج، نشاط رواية القصص الذي كان له أثر ملموس على الحالة النفسية للأطفال. وتوصلت الدراسة إلى أن هذا البرنامج ساهم في تغيير انطباعات الأطفال عن الكتب، واكتسابهم معلومات ومهارات جديدة.

كما ترصد دراسة (Cheunwattana, 2003) نماذج من المكتبات المتنقلة التي تعمل على نقل الكتب والخدمات المكتبية إلى المناطق النائية والمجتمعات المحرومة في تايلاند؛ لخدمة الأطفال الفقراء والمشردين، ومنها مشروع مدينة بانكوك عاصمة تايلاند، الذي يتم فيه تقديم الخدمات المكتبية على عشر حافلات مكيفة، تضم كل حافلة مجموعة من الكتب والمجلات والصحف ومقاطع الفيديو، كما توفر مجموعة من الأنشطة مثل سرد القصص وبرامج الألعاب والمسابقات والعروض المسرحية. والمشروع الثاني مكتبة متنقلة على الأفيال تسمى "مشروع المعلومات والخدمات التعليمية على الأفيال"؛ حيث تُستخدم الأفيال لنقل المعلومات والمواد التعليمية إلى القرى الفقيرة؛ لتحمل إليها الكتب وأشرطة الكاسيت. وحصل

هذا المشروع على جائزة اليونسكو لمحو الأمية لعام ٢٠٠٢. وتوصي الدراسة بتوفير المزيد من هذه المكتبات في تايلاند وغيرها من الدول المنتشرة فيها ظاهرة التشرد.

من أهم الدراسات العربية التي أشارت إلى أهمية المكتبات الوطنية والمكتبات التابعة لها في خدمة المجتمع مع التركيز على ظاهرة الأطفال بلا مأوى؛ دراسة (عبد الفتاح، ٢٠٠٩) التي تم إعدادها بناء على توصيات إدارة التخطيط والمتابعة بدار الكتب والوثائق القومية، والتي أوصت بضرورة تقديم خدمات الاستعارة والاطلاع الحر لهذه الفئة. وترصد هذه الدراسة خدمات المكتبات في شكل احتواء نفسي واجتماعي وتعليمي يمكنها من الاشتراك في علاج المخاوف الدينية والأخلاقية التي يعاني منها الأطفال بلا مأوى؛ وذلك مثل خدمة الإرشاد القرائي، ونشاط "ساعة مع كتاب"، كما أشارت الدراسة إلى مخاوف أخرى؛ منها المخاوف الاجتماعية والتعليمية. وهنا يمكن للمكتبة، بوصفها مؤسسة اجتماعية تربوية بها أخصائي مكتبات يمثل نموذجًا للأسرة؛ أن تقوم بدور الاحتواء الاجتماعي لهم، كما يمكنها تقديم الأنشطة التعليمية التي تتبع نظام اللا منهجية. وأكدت الدراسة، في توصيتها، وجود مكتبات داخل الجمعيات والمؤسسات المعنية بهذه الفئة، يمكنها القيام بدور الاحتواء النفسي والاجتماعي لهم.

٢ – الإطار النظري للدراسة:

١/٢ الأطفال بلا مأوى.. مدخل مفاهيمي:

تُعد ظاهرة الأطفال بلا مأوى جزءًا من ظاهرة أخرى تتزايد وتنذر بعواقب خطيرة تداهم المجتمع الدولي، وهي ظاهرة التشرد؛ حيث ينطبق مصطلح التشرد على فئات كثيرة في المجتمع، ويؤثر عليها، ومنها كبار السن من النساء والرجال، والأطفال، والشباب. وقد يصبح الشخص مشردًا لا مسكن له لعدة أسباب؛ منها فقدان الوظيفة وانعدام الدخل، أو المعاناة من مشاكل صحية أو عقلية، أو التعرض للعنف الأسري، أو حدوث كارثة في المنزل؛ مثل الحرائق، أو الفيضانات، أو الحروب وغيرها (الدويكات، ٢٠٢١)؛ لذا سوف تستعرض الباحثة تعريفات المؤسسات الدولية وتعريفات الدراسات النفسية والاجتماعية لمصطلحَي المشردين والأطفال بلا مأوى. ومن هذه التعريفات ما يلي:

- **مفهوم المشرد Homeless:**

تُعرِّف **جمعية المكتبات الأمريكية** المشرد بأنه الذي يقيم في مكان غير مخصص للسكن البشري، مثل الشوارع أو ملجأ المشردين (American Library Association [ALA], 2012).

وللمشرد مفهومان رئيسيان: الأول هو الذي ليس له محل إقامة ولا وسائل عمل من أجل العيش. والثاني هو كل من ليس لديه مأوى ولا عمل؛ حيث يحيا حياة بائسة على هامش المجتمع (علاق، ٢٠١٣).

كما لقي مصطلح المشردين في دراسات المكتبات والمعلومات، اهتمامًا نظرًا إلى معالجة هذه الدراسات الخدمات المكتبية المقدمة لهم؛ إذ تُعرِّف هذه الدراسات المشردين بأنهم الذين لا مأوى لهم، أو الغائبون عن منازلهم، وليس لديهم هوية اجتماعية لكنهم قادرون على الصمود في كفاح من أجل البقاء والكرامة (Bunić, 2016).

- **مفهوم الأطفال بلا مأوى Homeless children:**

قامت **منظمة يونيسيف** UNICEF بتصنيف الأطفال بلا مأوى إلى أربعة أقسام:

- الذين يعيشون في الشارع بحيث يكون مصدر بقائهم ومأواهم.
- المنفصلون عن أسرهم بصرف النظر عن مكان إقامتهم، سواء في الشارع أو الميادين أو المباني المهجورة.

- الذين تربطهم علاقة بأسرهم لكن تضطرهم الظروف إلى قضاء أغلب أوقاتهم في الشارع.
- الأطفال في مؤسسات الرعاية المعرضون لخطر أن يصبحوا بلا مأوى. (حجازي، ٢٠١٤).

وقدم العديد من علماء علم الاجتماع على المستويين العالمي والمحلي تعريفات للأطفال بلا مأوى؛ حيث عرَّفهم "باركر Parker" بأنهم "الأطفال الذين يعيشون ويعملون في الشارع بدون أي نوع من الإشراف من جانب الوالدين أو الأشخاص الكبار" (Parker, 2002).

أما الدراسات النفسية فتناولت تعريفات للأطفال بلا مأوى؛ منها مفهوم جاء من منظور معاناتهم النفسية بأنهم "الأطفال الذين ترعرعوا في أسر مفككة أو كثيرة المشاكل أو بقليل من الإمكانات الضرورية للحياة، فعانَوا من ضغوط نفسية وجسدية لا يستطيعون التكيف معها، فلجئوا إلى الشارع حيث لا سبيل من سبل البقاء أو النمو أو حتى الحماية الطبيعية، ويعانون من كل صنوف انتهاكات حقوق الطفل المعترف بها دوليًّا" (مختارية، ٢٠١٢).

وبجانب تعريفات الدراسات الاجتماعية والنفسية، يمكن الإشارة إلى مفهوم الأطفال بلا مأوى وفقًا لـ(قانون الطفل المصري رقم ١٢ لسنة ١٩٩٦ المُعدَّل بالقانون ١٢٦ لسنة ٢٠٠٨، ٢٠٠٨) بأنه "من وُجِد في حالة تهدد سلامة التنشئة الواجب توافرها له، كمن وجد متسولًا، أو مارس جمع الفضلات والمهملات، ومن لم يكن له محل إقامة مستقر، أو كان يبيت في الطرقات، أو إذا خالط المنحرفين أو المشتبه فيهم، أو إذا لم يكن للطفل وسيلة مشروعة للعيش أو عائل مؤتمن".

٢/٢ حجم ظاهرة أطفال بلا مأوى:

قدرت يونيسيف العدد العالمي للأطفال بلا مأوى بأكثر من ١٥٠ مليون طفل من هؤلاء الأطفال ١١ مليونًا في الهند، و٢.٥ مليون في أمريكا، و١.٢ مليون في الفلبين، ومليون في روسيا، ومئات الأطفال في كينيا، ولا يقل عن ٣٠ ألفًا في فرنسا (IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017). ويبلغ نصيب العالم العربي من إحصائية "يونيسيف" ١٠ ملايين طفل بلا مأوى، وتنفرد مصر لوحدها بمليوني طفل (UNICEF, 2017).

٣/٢ أهداف الخدمات المكتبية للأطفال بلا مأوى:

تذكر جمعية المكتبات الأمريكية أن الهدف من تقديم الخدمات المكتبية للأطفال بلا مأوى هو تقليل الحواجز التي يواجهونها عند الحصول على الموارد والخدمات المكتبية، ومنها (الأمية، والتشرد، والفقر، والمرض)، والتعاون مع المؤسسات المجتمعية المختلفة لتمكينهم وتأهيلهم ودمجهم مع أفراد مجتمعهم (ALA, 2011). وفيما يلي أهم أهداف الخدمات المكتبية لتلك الفئة الواردة في دليل إفلا الإرشادي لخدمات المشردين، ومنهم الأطفال بلا مأوى (IFLA Library Services to People with Special Needs Section, 2017):

- تلبية احتياجاتهم المعلوماتية وغير المعلوماتية، بهدف مساعدة الحكومة المحلية على معالجة ظاهرة التشرد على مستوى المجتمع.
- توفير مصادر المعلومات التي يحتاجون إليها والتي تساعدهم على تنمية مهاراتهم الحياتية.
- تشجيع المكتبات على الشراكة مع الوكالات الأخرى لخدمة الذين يعانون من التشرد.
- المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠[٤]، وخاصة الهدف الأول منها، وهو "القضاء على الفقر بجميع أشكاله"، الذي يرتبط بطريق مباشر أو غير مباشر بجميع أهداف التنمية المستدامة الأخرى، كما أن التشرد هو أحد أشكال الفقر الواجب

القضاء عليها قبل حلول عام ٢٠٣٠؛ حيث إن المكتبات من أهم أدوات المجتمع الحديث، وأقلها من حيث التكلفة، وأثبتها من حيث الكفاءة والفائدة، في القضاء على هذه الظاهرة. وهذا يرجع إلى ممارستها الجيدة في تقديم خدماتها المكتبية للأطفال بلا مأوى في جميع أنحاء العالم.

- إكساب الأطفال بلا مأوى المهارات الاجتماعية والسلوكيات الإيجابية التي تمكنهم من التعامل مع الآخرين لكي تصبح تلك الممارسة عادات واتجاهات إيجابية فيما بينهم.

٤/٢ أهمية الخدمات المكتبية للأطفال بلا مأوى:

أ. توفير مصادر المعلومات التي تتناسب احتياجاتهم:

تعد المكتبة المكان الآمن والغني بالتناغم والترحيب بالنسبة إلى الأطفال بلا مأوى، وفيها يتم الوصول المجاني والعادل إلى المعلومات ومصادرها لجميع أفراد المجتمع دون تفرقة، كما تعد المعلومات فرصة تفتح أبواب فرص أخرى يمكن أن تغير أو تنقذ هؤلاء الأطفال، ولا سيما المعلومات المتاحة في المكتبات العامة التي تمكنهم من تغيير حياتهم للأفضل. ويمكن لأخصائي المكتبات – بوصفه أمينًا على مفاتيح المعرفة وملزمًا بنشر المعلومات– تقديم مصادر المعلومات المتوافرة لدى المكتبات لهذه الفئة، وبجانبها مصادر أخرى تلبي احتياجاتهم، ومنها (دليل بمؤسسات إيواء الأطفال بلا مأوى في المنطقة التي تتبعها المكتبة – دليل بالمستشفيات الموجودة بالمدينة التي بها المكتبة – دليل بالمطاعم التي تقدم وجباتها مجانًا – دليل بالأماكن التي تتاح فيها الإقامة مجانًا – دليل بأماكن التوظيف الحالية) وغيرها من مصادر المعلومات التي تخدم هذه الفئة (Ayers, 2006).

ب. دعم احتياجاتهم الاجتماعية:

تضطلع المكتبات دائمًا بسد احتياجات الأطفال بلا مأوى؛ المعلوماتية وغير المعلوماتية؛ فعلى سبيل المثال، يحتاج هؤلاء الأطفال إلى التعليم ومحو أميتهم (القراءة والكتابة)؛ لذا تسعى المكتبات بالولايات المتحدة والدول المتقدمة نحو إنشاء برامج محو أمية وخدمات مصممة خصيصًا لدعمهم تعليميًّا، ونحو تقديم وجبات مجانية لهم على مدار اليوم، لتلبية حاجتهم إلى الطعام، ونحو توفير الهدوء وعدم التدخل في شئون الغير وتوفير حمامات مجانية للاستحمام وغسل ملابسهم، كما تتيح لهم الجلوس بمفردهم ومحاولة النوم؛ مع العلم بأن ممتلكاتهم تُحفَظ في أمانات خاصة بالمكتبة (Bolt, 2015).

٥/٢ مقومات الخدمات المكتبية للأطفال بلا مأوى:

تتوافر للخدمات المكتبية المقدمة للأطفال بلا مأوى، مقومات أساسية لكي تستطيع أن تؤدي وظائفها على أكمل وجه. وفيما يلي أهم هذه المقومات التي أجمعت عليها عدد من الدراسات (Hersberger, 2005; Hines, 2015; Table, 2012):

أ. **الميزانية:** الدعم المالي لميزانية المكتبة أمر ضروري له مبررات عديدة نذكر منها:

- الزيادة المستمرة في عدد المستفيدين من هؤلاء الأطفال المترددين على المكتبة؛ نتيجة زيادة أعدادهم في المجتمع المحلي للمكتبة.
- وجود خدمات مكتبية مخصصة للأطفال بلا مأوى فقط تحتاج إلى دعم مالي خاص بها، ومنها توفير وجبات غذائية، وأماكن للنوم، ومستلزمات نظافة شخصية، وأخصائي اجتماعي ونفسي بالمكتبة وغيرها.
- الآثار الإيجابية التي تتركها هذه الخدمات على تلك الفئة من تعديل سلوكهم السلبي، وإكسابهم مهارات وسلوكيات إيجابية وتلبية احتياجاتهم اليومية... وغيرها.

ب. إصدار سياسات للخدمات المكتبية للأطفال بلا مأوى:

للسياسات والتشريعات أهميتها لضمان الموارد المالية الكافية للخدمات المكتبية للأطفال بلا مأوى داخل المكتبات، فضلًا عن تقديم الأنشطة والخدمات المكتبية الملائمة لهم. ولكي يتحقق ذلك، ينبغي وضع لائحة للمكتبات تتضمن تقديم خدمات مكتبية لهذه الفئة، وتشمل القواعد العامة والخاصة التي تنظم ذلك. ولكي تكون هذه اللائحة ملزمة للعاملين بالمكتبات وكذلك للمسئولين عن إدارات المكتبات؛ يجب أن تصدر بصفة رسمية بعد اعتمادها من الجهات المختصة. ومن الضروري أيضًا إعدادها بواسطة المتخصصين بعلوم المكتبات والمعلومات، والاستعانة بمتخصصين بالعلوم الاجتماعية والنفسية، بحيث تتضمن اللائحة معايير موحدة تحكم مسارات الخدمات المكتبية لهذه الفئة، على غرار المعايير المُطبَّقة في الدول المتقدمة.

ج. الكوادر البشرية المؤهلة:

تشير إفلا إلى أن "سلوك أخصائي المكتبة وأسلوب تعامله مع المستفيدين، هو أحد طرق علاج ظاهرة التشرد؛ فهو بذلك تحوَّل من شخص يمارس مهنة تهتم بدرجة أساسية بتوفير الوصول إلى موارد المعلومات وتخزينها وحمايتها، إلى ممارس مهنة هدفها النهائي هو تعزيز المكتبات كمراكز مجتمعية تربط بين المستفيدين والمعلومات المطلوبة التي تلبي احتياجاتهم المعلوماتية والاجتماعية والنفسية" (Hines, 2015)؛ لذا يجب أن يتسم أخصائي الخدمات المكتبية المقدمة للأطفال بلا مأوى بالصفات الواجب توافرها في أي أخصائي مكتبات أطفال، وبجانب ذلك ينبغي أن تتوافر به الخصائص التالية (Hersberger, 2005):

- الاحترام والود بغض النظر عن المظهر الخارجي للمستفيد.
- معالجة قضايا سلوك هؤلاء الأطفال بمهارة واحترام.
- يسعى إلى تقديم وسائل المساعدة المناسبة لهؤلاء الأطفال كـ(مطبوعات جاهزة ببيانات مؤسسات الرعاية، وبنوك الملابس، وغيرهما).
- يسعى دائمًا إلى مراجعة السياسات الخاصة بخدمات المكتبات للأطفال الفقراء والمشردين ومحاولة تنفيذها.

د. إعداد برامج تعاونية مع مؤسسات المجتمع المختلفة:

تعد قضية تعاون المكتبة مع المؤسسات العلمية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية الموجودة في المجتمع المحلي للمكتبة؛ أمرًا ضروريًّا لتلبية احتياجات الأطفال بلا مأوى ولتقديم خدمات مكتبية أفضل لهم. وقد تتمثل أشكال التعاون مع المؤسسات العلمية، في الاسترشاد أو الاستعانة بها في برامج محو الأمية المقدمة لتلك الفئة. وقد يتمثل التعاون مع المؤسسات الاجتماعية المعنية بهؤلاء الأطفال في الاستعانة بهم في تقديم دورات تدريبية للعاملين بالمكتبات حول كيفية التعامل الأمثل معهم، أو الاستعانة بهم في الوصول إلى الأطفال الموجودين في الشوارع وغيرها، كما يمكن الاستفادة من المؤسسات الاقتصادية في الحصول منهم على دعم مالي يدعم المكتبات في تقديم خدماتها لتلك الفئة. ومن أجل ذلك، ينبغي تدعيم علاقة المكتبات باستمرار مع تلك المؤسسات بهدف الاستعانة بهم لتقديم كافة الخدمات الممكنة التي تقضي على الحواجز التي تعوق تقديم خدمات المعلومات لهم، كما يجب أن تتعاون المكتبات بعضها مع بعض، ومع المراكز الثقافية الموجودة بالمجتمع المحلي للمكتبة في تقديم خدمات للأطفال بلا مأوى، وتبادل الخبرات بهذا الشأن فيما بينهم.

٦/٢ الخدمات المكتبية المقدمة للأطفال بلا مأوى:

أ. خدمات المعلومات والوصول إلى موارد المكتبة:

تتمثل خدمات المعلومات المقدمة للأطفال بلا مأوى في الخدمات التقليدية وغير التقليدية التي تقدمها مكتبات الأطفال لكل مجتمع المستفيدين بصورة إلزامية، مثل (خدمة الاطلاع الداخلي، وخدمة الإعارة، وخدمة الإحاطة الجارية، والخدمة المرجعية، وخدمة البث الانتقائي، وخدمات التصوير والاستنساخ، وخدمة الوسائط المتعددة وغيرها). وتنفيذًا لهذه الخدمات، يتطلب تقديم خدمات أخرى متمثلة في (Willett & Broadley, 2011):

- إعداد حسابات وبطاقات مكتبية مجانية للأطفال بلا مأوى حتى في حالات الأطفال الذين ليس لديهم مأوى ثابت (المُقيمين خارج مؤسسات الرعاية الاجتماعية).
- تقديم برامج القراءة الصيفية في مؤسسات رعاية هؤلاء الأطفال، كبرامج القراءة الأسبوعية، وإهداؤهم مجموعة من الأوعية التي تناسب فئاتهم العمرية المختلفة (Collins, Howard & Miraflor, 2009).
- توفير مجموعة من الأنشطة الثقافية، مثل رواية القصص، والأنشطة الفنية، مثل ورش الكتابة الإبداعية، والشعر والحرف اليدوية.
- توفير الدراسات والمقالات التي تتحدث عن مخاطر التشرد على الفرد والمجتمع، ومساعدة الأطفال بلا مأوى في العثور على الموارد التي يحتاجون إليها، فضلًا عن توفير ملصقات ونشرات ورقية للإعلان عن الخدمات التي تقدمها المكتبة لهذه الفئة.

ب. الخدمات الاجتماعية:

تسير الخدمات الاجتماعية في المكتبات على نهجين؛ هما (Hines, 2015):

النهج الأول– تقديم خدمات اجتماعية داخل المكتبة بواسطة أخصائي المكتبة، وبالاستعانة بأخصائي اجتماعي ونفسي وأخصائي صحة عامة إذا لزم الأمر، نذكر منها الآتي:

- توفير إمكانية الوصول إلى المكتبة؛ وذلك بتوفير وسائل مواصلات مجانية للأطفال بلا مأوى لنقلهم من المكتبة وإليها.
- تقديم مجموعة من الأنشطة الاجتماعية، مثل عروض الأفلام وبرامج الموسيقية ونوادي الألعاب.
- تقديم خدمات طبية وعلاجية مثل (العلاج النفسي – توفير كشوفات مجانية – الاستشارة الطبية المجانية – الحصول على مستلزمات طبية مجانًا)، وتستعين المكتبة بأخصائي نفسي أو طبيب نفسي للقيام بهذه الخدمات أو تدريب أخصائي المكتبات عليها. ويعد هنا أخصائي المكتبات وسيطًا بين الطبيب أو الأخصائي النفسي وبين الأطفال بلا مأوى. وهناك مكتبات توفر ممرضي صحة عامة داخل المكتبات لتوفير الاستشارات الطبية العامة لتلك الفئة، كمكتبة مدينة بيما بولاية أريزونا الأمريكية.

النهج الثاني– توفير معلومات عن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها منظمات الدولة الحكومية وغير الحكومية؛ وذلك بشكل مطبوع و/أو إلكتروني، مثل:

- توفير معلومات حول أماكن مؤسسات الرعاية الاجتماعية الموجودة بمنطقة المكتبة.
- إمداد المستفيد بالأماكن التي تتوافر بها وجبات غذائية وملابس بالمجان.
- تقديم قائمة بالمستشفيات والمدارس والأماكن الترفيهية الموجودة بمنطقة المكتبة.

ج. الخدمات التعليمية:

تتمثل الخدمات التعليمية للأطفال بلا مأوى في برامج محو الأمية التعليمية والرقمية، كالتدريب على استخدام الحاسب الآلي وبرامجه المختلفة، وكيفية الحصول على المعلومات وتقييمها، مع توفير المواد التعليمية المناسبة لكل فئة منهم، وتقديم دروس مجانية لتدريس اللغة المحلية للمهاجرين واللاجئين، إضافةً إلى انعقاد ندوات ومحاضرات للمجتمع المحلي حول مفهوم التشرد وكيفية التعامل معهم.

٧/٢ نماذج لتجارب عالمية وعربية للخدمات المكتبية للأطفال بلا مأوى:

أ. المكتبات العامة:

- **مكتبة دينفر العامة Denver Public Library:**

حصلت مكتبة دينفر العامة بأمريكا على دعم مالي من الحكومة الأمريكية لتقديم خدمات مكتبية للأطفال بلا مأوى، كما شكلت لجنة متخصصة لخدمة هذه الفئة قامت بالإجراءات التالية (Denver Public Library, 2019):

- إعداد شراكة مع المؤسسات المعنية بهؤلاء الأطفال لتوفير المزيد من المعلومات عنهم وكيفية التعامل معهم، فضلًا عن تدريب العاملين بالمكتبات.
- تعيين أخصائي اجتماعي مع أخصائي المكتبة ليساعده على التواصل بشكل فعال مع هؤلاء الأطفال.
- تقديم كافة خدمات وأنشطة المكتبة لتلك الفئة، بالإضافة إلى خدمات خصتهم بها، منها:
  - توفير وسائل مواصلات لهم من المكتبة وإليها.
  - إعداد برامج تعليمية ومحو أميتهم، وتقديم دورات تدريبية لتعليم مهارات الحاسب الآلي.
  - تقديم دورات تدريبية في الفنون والحرف اليدوية.

مشروع جمهورية السودان.. مكتبات أطفال الشوارع (بلا مأوى):

- أصبحت خدمة الأطفال بلا مأوى من أهم محاور اهتمام الشبكة الدولية لقادة المكتبات المبدعين الناشئين. وظهر هذا جليًّا في المؤتمر الثامن والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات عام ٢٠١٧، حينما عرضت الشبكة مشروعاتها المقدمة في بعض البلاد العربية، وكانت من أهمها مشروع جمهورية السودان بعنوان (مكتبات أطفال الشوارع "بلا مأوى")، الذي يعد الأول من نوعه في السودان؛ حيث يقوم فريق العمل بإعداد زيارات ميدانية لعدد من الأطفال بلا مأوى، يتم فيها التعرف على المكتبات العامة بالسودان، والاستفادة من خدماتهم وأنشطتهم، كما يعمل فريق العمل على جمع تبرعات الكتب من المؤسسات الثقافية المختلفة وتوزيعها على الأطفال للاستفادة منها (العيدروس وآخرون، ٢٠١٧). **وتتمثل خدمات وأنشطة المشروع فيما يلي:**

- خدمات وأنشطة تعليمية (محاضرات دينية – محاضرات عن السلوكيات الإيجابية – تعليم مهارات مكتبية).
- خدمات اجتماعية (توزيع أدوات مدرسية على الأطفال – توزيع ملابس مجانية – توفير وجبات غذائية).
- أنشطة ترفيهية (الرسم – مسابقات ثقافية ورياضية – مشاهدة التلفاز – سماع الإذاعة – قراءة الصحف).

أ. المكتبات المتنقلة:

- **مكتبة كوينز المتنقلة Queens's mobile library:**

تقدم مكتبة كوينز العامة مكتبة متنقلة لخدمة الأطفال بلا مأوى الموجودين داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية المعنية بهم وخارجها. وتم تجهيز المكتبة بمواد تعليمية وفنية وألعاب ومعدات رياضية؛ حيث تتوجه دائمًا إلى مؤسسات رعاية هؤلاء الأطفال لتزويدهم بالكتب التي يحتاجون إليها، وتقدم مجموعة من الأنشطة الثقافية والترفيهية لهم، وتتوجه أيضًا إلى الأطفال الموجودين في الشوارع، وتقدم لهم خدمات القراءة والحاسب الآلي والإنترنت والرد على الاستفسارات (Bruinius, 2019).

- **مكتبة عربة الحواديت:**

هي مكتبة متنقلة على هيئة عربة بها مجموعة من الكتب والقصص والمجلات وأدوات الأنشطة الفنية، مثل الرسم وغيره، تهدف إلى تثقيف أطفال قرى مصر بالمجان، فتعد بذلك مكتبة أطفال متنقلة، قام بها مجموعة من الأشخاص بقيادة أحد الأساتذة المتخصصين باللغة الإنجليزية؛ حيث يقوم فريق العمل بشراء الكتب وتوزيعها على أطفال المدن النائية والأحياء الفقيرة التي تخلو من المكتبات، بمن فيهم الأطفال بلا مأوى. وقد تم توزيع خلال هذه المبادرة ١٢٠ ألف كتاب مجانًا، وعُقد أكثر من ٣٠٠ ورشة فنية. وتعتمد هذه المكتبة المتنقلة بدرجة أساسية على مساهمات أعضاء الفريق وتبرعات دور النشر المختلفة، مثل دار نهضة مصر التي تبرعت بـ(١٥٠٠) كتاب ومجلة كمرحلة أولى، والدار المصرية اللبنانية ودار نشر هلا وغيرها. ومن الأنشطة التي تقدمها المبادرة للأطفال (سرد القصص – الرسم – الكتابة). ويعد فريق المبادرة برنامجًا خاصًّا بالأطفال بلا مأوى، وهو برنامج محو الأمية لمساعدة هؤلاء الأطفال على المشاركة في الأنشطة التي تقدمها(٥).

ب. مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

- **مكتبة مؤسسة كروتونا Crotona:**

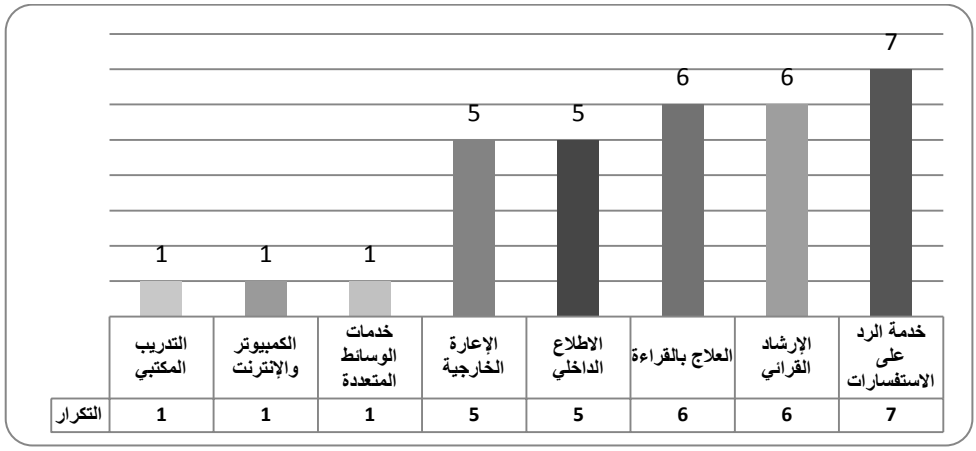
في مؤسسة كروتونا بنيويورك، بدأ أخصائي مكتبة عامة يدعى كولبير نيمبارد (Colbert Nembhard) بإنشاء مكتبة داخل المؤسسة؛ حيث حوَّل إحدى الغرف إلى مكتبة يستخدمها أطفال المؤسسة، ووضع فيها مجموعة من الكتب المتنوعة والقصص للأطفال ليجعل القراءة عادة دائمة لهم، كما سعى نحو توفير مجموعة من المواد الدراسية داخل المكتبة لمساعدتهم على عمل الواجبات المدرسية، ولمحو أمية الأطفال غير الملتحقين بالمدارس، فضلًا عن أجهزة كمبيوتر والألعاب الترفيهية. وبعد نجاح هذه التجربة، تعاقد السيد (Nembhard) مع إحدى المؤسسات الخيرية لبناء مكتبات صغيرة داخل مؤسسات رعاية الأطفال بلا مأوى، وكان هذا سببًا لاعتراف مكتبة الكونجرس بأن مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية هي أفضل مشروع لمحو أمية تلك الفئة؛ ما جعلها تساهم في إنشاء (٣٠) مكتبة صغيرة داخل مؤسسات رعاية هؤلاء الأطفال بالولايات المتحدة (Stewart, 2016).

٣– الإطار الميداني للدراسة:

١/٣ نظرة حول خدمات وأنشطة مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

تعد الخدمات المكتبية المرآة التي تعكس مدى نجاح مكتبات الأطفال من حيث تأثيرها على تنمية مواهب الأطفال، وتنمية حب المعرفة والتعلم الذاتي، مع إكسابهم العادات السليمة التي تنعكس فيما بعد على تعامله مع المكتبات ومقتنياتها (البوسعيدي، ٢٠١٦). وفيما يلي عرض تفصيلي لخدمات وأنشطة مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية المعنية بالأطفال بلا مأوى الموجودة بمحافظة القاهرة

الكبرى، التي تمَّت دراستها في إطار رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير المتمثلة في ٧ مكتبات؛ هي: مكتبة مؤسسة دور التربية، ومكتبة مؤسسة الفتيات القاصرات، ومكتبة مؤسسة الحرية، ومكتبة مؤسسة فتيات العجوزة، ومكتبة مؤسسة دار الأمان، ومكتبة مؤسسة دار ضيافة القبة، ومكتبة مؤسسة أم كلثوم:



	التدريب المكتبي	الكمبيوتر والإنترنت	خدمات الوسائط المتعددة	الإعارة الخارجية	الاطلاع الداخلي	العلاج بالقراءة	الإرشاد القرائي	خدمة الرد على الاستفسارات
التكرار	1	1	1	5	5	6	6	7

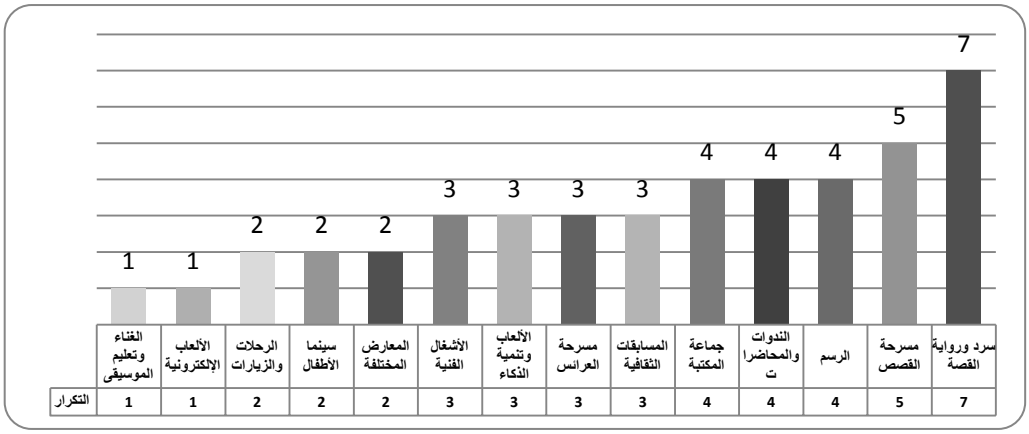
الشكل رقم (١) خدمات مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية محل الدراسة

يعكس الشكل رقم (١) مجموعة من المؤشرات والنتائج على النحو التالي:

- تقدم جميع مكتبات الدراسة خدمة الرد على الاستفسارات؛ لأنها من الخدمات الأساسية التي أنشئت المكتبات من أجلها، ويقوم فيها مسئول المكتبة بالرد على كافة الاستفسارات التي تتعلق بخدمات وأنشطة المكتبة أو مقتنياتها.
- أكثر الخدمات المتاحة في مكتبات الدراسة هي خدمتا الإرشاد القرائي والعلاج بالقراءة. وتتوافر هاتان الخدمتان في (٦) مكتبات؛ هي: (مكتبة مؤسسة دور التربية، ومكتبة مؤسسة الفتيات القاصرات، ومكتبة مؤسسة الحرية، ومكتبة مؤسسة فتيات العجوزة، ومكتبة مؤسسة دار الأمان، ومكتبة مؤسسة دار ضيافة القبة). وتتم خدمة الإرشاد القرائي في هذه المكتبات من خلال التعرف على ميول ورغبات الأطفال القرائية لتقديم المواد المناسبة، كما تتم مناقشة موضوعات الأوعية التي تمَّت قراءتها للأطفال من قبل المسئولين عن المكتبات لإتمام أقصى معدلات الإفادة من الأوعية، كما تتم خدمة العلاج القرائي بواسطة الأخصائي النفسي أو الاجتماعي بالمكتبات؛ حيث يتم التعرف أولًا على المشكلات النفسية التي يعاني منها الأطفال، ثم تحديد المواد المناسبة لحل هذه المشكلات، مع متابعة سلوك الأطفال بعد ذلك للتعرف على مدى استجابتهم لها؛ لذا تقع مسئولية اختيار الأوعية في أغلب المكتبات على الأخصائي النفسي والاجتماعي بالمؤسسة، وهو ما سبقت الإشارة إليه.
- تطبق خدمة الإعارة الخارجية في (٥) مكتبات؛ هي: (مكتبة مؤسسة دور التربية، ومكتبة مؤسسة الفتيات القاصرات، ومكتبة مؤسسة دار الأمان، ومكتبة مؤسسة دار ضيافة القبة، ومكتبة مؤسسة أم كلثوم). ولكن لا يتم اتباع سياسة أو قواعد محددة لتقديم خدمة الإعارة؛ فيمكن لأي طفل بلا مأوى استعارة الأوعية التي يرغب فيها دون تعيين الحد الأدنى لذلك، واسترجاعها وقت الانتهاء منها؛ ما قد يؤدي إلى ضياع هذه الأوعية أو تلفها. وهذا يعد سببًا من الأسباب التي تجعل بقية المكتبات تمتنع عن تقديم هذه الخدمة، بحكم أن هؤلاء الأطفال لا يهتمون بأوعية المكتبات، بالإضافة إلى ضعف مقتنياتها.

- تطبق خدمة الوسائط المتعددة في مكتبة واحدة؛ هي مكتبة مؤسسة دور التربية بالجيزة؛ حيث تتوافر فيها الجهازان اللذان التي يمكن من خلالهما تقديم هذه الخدمة (جهاز عرض البيانات، وجهاز تلفاز)، كما تُطبق خدمة التدريب المكتبي في المكتبة نفسها فقط؛ حيث يُدرب فيها مسئول المكتبة أطفال المؤسسة على كيفية الوصول إلى أوعية المعلومات المطلوبة وكيفية إرجاعها إلى رفوف المكتبة. ويرجع سبب عدم تقديم خدمة التدريب المكتبي في باقي المكتبات إلى عدم تطبيق العمليات الفنية لمقتنياتها.
- خدمة الكمبيوتر والإنترنت تقدم في مكتبة واحدة؛ هي مكتبة مؤسسة الفتيات القاصرات، وهي من المكتبات التي تتوافر بها أجهزة حاسب آلي، ولكن لا يتوافر بها إنترنت؛ لذا تقدم هذه الخدمة في صورة استخدام الحاسب الآلي فقط.
- استبعدت مكتبات الدراسة كلًّا من خدمتَي (الإحاطة الجارية، والتصوير والاستنساخ) من خدماتها. ويرجع عدم وجود خدمة التصوير والاستنساخ ضمن خدمات المكتبات محل الدراسة نتيجةً لعدم توفير أجهزة التصوير والطباعة.
- تشترك كل من مكتبتي مؤسسة دار ضيافة القبة، ودار الأمان في عدم تقديم خدمة الاطلاع الداخلي. ويرجع ذلك إلى عدم وجود مساحة كافية داخل هاتين المكتبتين تسمح بوجود مجموعة من الأطفال داخلها.

أنشطة المكتبات:



شكل رقم (٢) أنشطة مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية محل الدراسة

يلاحظ من الشكل رقم (٢) ما يلي:

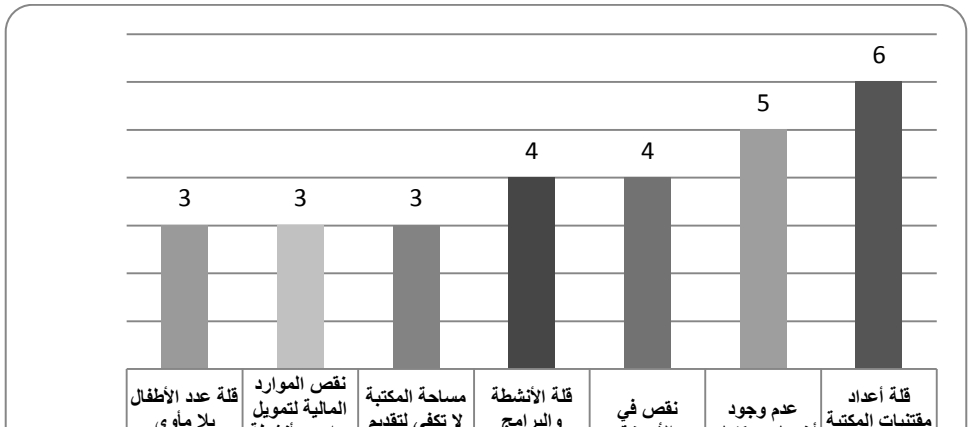
- تقدم جميع مكتبات الدراسة نشاط سرد ورواية القصة، باعتباره النشاط الأساسي الذي يجب أن يقدم لأطفال المؤسسة؛ لأن نسبة كبيرة منهم أميون يحتاجون لمن يقرأ لهم. ومن أكثر الأنشطة المقدمة أيضًا نشاط مسرحة القصص في خمس مكتبات من مكتبات الدراسة؛ وذلك لأن هذه الأنشطة يستعين بها المسئولون عن المكتبات لتوصيل معلومات أو سلوكيات محددة لهؤلاء الأطفال.

- يقدم نشاط الندوات والمحاضرات في أربع مكتبات؛ هي: (مكتبة مؤسسة دور التربية، ومكتبة مؤسسة الفتيات القاصرات، ومكتبة مؤسسة الحرية، ومكتبة مؤسسة فتيات العجوزة)؛ حيث يتم عقد الندوات والمحاضرات داخل المكتبات بالاستعانة بالأخصائي الاجتماعي أو النفسي بالمؤسسة، لتدور موضوعاتها حول السلوكيات الإيجابية، كالنظافة والتعاون وغيرها، وهو ما نصَّت عليه اللائحة النموذجية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية في إحدى بنود المادة رقم (١٧) (الرعاية الترفيهية) من "عقد الندوات والمحاضرات ذات العلاقة بتوجيه وإصلاح وتقويم سلوك الأطفال، فضلًا عن الندوات الدينية، وإقامة المسابقات الثقافية الشفهية والتحريرية للأطفال" (وزارة التضامن الاجتماعي، ٢٠١٤).
- تأتي مكتبة مؤسسة أم كلثوم بأقل نصيب من الأنشطة المقدمة للأطفال بلا مأوى، بنشاط سرد ورواية القصة فقط.

وهنا لا بد التنويه بأن هناك أنشطة مما سبق ذكرها، تعتبر أنشطة مؤسسية؛ أي تابعة للمؤسسات نفسها؛ منها نشاط مسرح العرائس والتمثيل الذي يعقد داخل مسرح المؤسسة إن وجد، ونشاط الألعاب وتنمية الذكاء الذي يستلزم وجود مجموعة من الألعاب خاصة بكل مؤسسة، فضلًا عن نشاط الأشغال الفنية ونواتجه التي تُباع بملغ رمزي؛ ما يجعل ذلك سببًا في عزوف بعض المكتبات محل الدراسة عن تقديم هذه الأنشطة باعتبارها أنشطة تقدم من خلال المؤسسات لا من خلال المكتبات.

ومن العرض السابق يتضح لنا أن مكتبتي مؤسسة دار ضيافة القبة ودار الأمان تشتركان في الخدمات والأنشطة المقدمة لأطفال المؤسستين. وقد يعد هذا الاتفاق نتيجة منطقية لعدم وجود مساحة كافية داخل هاتين المكتبتين تسمح بتقديم الخدمات والأنشطة الواجب توافرها في مثلهما، كما يلاحظ أن مكتبة مؤسسة أم كلثوم أقل المكتبات تقديمًا للخدمات والأنشطة. وقد يعود السبب في ذلك إلى أنها مؤسسة مهنية تهتم بتدريب الأطفال بلا مأوى على الحرف اليدوية، فضلًا عن ارتفاع نسبة الأمية بين الأطفال الملتحقين بها (١٣ طفلًا أميًّا من إجمالي ١٨ طفلًا)، بالإضافة إلى قلة أعداد الأطفال المترددين على المكتبة[٦].

٢/٣ معوقات تقديم خدمات مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية:



شكل رقم (٣) معوقات تقديم خدمات مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية محل الدراسة

يتبين من استقراء الشكل رقم (٣)، أن "قلة أعداد مقتنيات المكتبة وعدم تنوعها" أكثر تحدٍّ يواجه مكتبات الدراسة، يليها عدم وجود أخصائي مكتبات يديرها باعتبار أنه هو المُلم بالمعرفة والمهارة التي تمكنه من إدارة الأعمال المكتبية وخدمة المستفيدين وتحقيق أهداف المكتبة وغيرها، ثم جاء في المرتبة الأخيرة تحدي "قلة عدد الأطفال بلا مأوى الوافدين إلى المكتبة" كنتيجة منطقية لكل التحديات التي تسبقه.

الخلاصة:

أظهرت الدراسة الحالية مدى اهتمام الدول المتقدمة بالخدمات المكتبية المقدمة للأطفال بلا مأوى، كما كشفت نتائجُ قائمة المراجعة، مدى تنوع واختلاف الخدمات والأنشطة التي تقدمها مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال الملتحقين بها؛ وذلك وفقًا للإمكانات المادية والبشرية المتوافرة في كل مكتبة، وبينت أهم التحديات التي تواجه تلك الخدمات من قلة أعداد مقتنيات المكتبات وعدم تنوعها وعدم وجود أخصائي مكتبات يديرها.

التوصيات:

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج خلال الدراسة الحالية، يمكن تقديم التوصيات التالية:

- إجراء العديد من البحوث والدراسات التي تتعلق بالجانبين النفسي والاجتماعي لمكتبات الأطفال التابعة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- صياغة أهداف ومحتوى وأشكال خدمات وأنشطة مكتبات مؤسسات الرعاية وفقًا لإمكاناتها واحتياجات أطفال المؤسسات.
- دراسة كافة العوامل التي تكون بمنزلة عوامل جذب لأطفال المؤسسات للمكتبات، من حيث العمل على توفير كافة المقومات المادية والبشرية اللازمة لذلك.
- توفير قاعدة بيانات كاملة عن أطفال المؤسسات، تشمل البيانات الشخصية لكل طفل، ووصفًا لحالته النفسية والاجتماعية؛ حتى يتسنى للمكتبات إعداد البرامج والأنشطة التي تساهم في الحد من مشكلاتهم.
- إنشاء وحدة إدارية بوزارة الثقافة المصرية، مع التعاون مع برنامج حماية الأطفال بلا مأوى، تكون معنية بإنشاء وتطوير مكتبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية ومتابعتها، وتوفر لها سبل الدعم الدائم لكي يتسع نطاق خدماتها.

المراجع(*):

المراجع العربية:

البوسعيدي، محمد بن خميس بن حمد. (٢٠١٦). دور المكتبة العامة في تنمية وثقافة الطفل: دراسة ميدانية على مكتبات الاطفال سلطنة عمان. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج٥١ ،ع٢، ٩٦-١٥٢. https://0810gsf0y-1103-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Record/749379

الدويكات، سناء. (٢٠٢١). مفهوم التشرد وأسبابه. موضوع أكبر موقع عربي في بالعالم. https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B4%D8%B1%D8%AF_%D9%88%D8%A3%D8%B3%D8%A8%D8%A7%D8%A8%D9%87

العيدروس، نادية مصطفى. (٢٠١٧). مكتبات أطفال اشوارع (بلا مأوى). الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

حجازي، أحمد علي. (٢٠١٤). أطفال الشوارع: المنظمات الأهلية وجهود التصدي والعلاج. الجيزة: مصر العربية للنشر والتوزيع.

عبد الفتاح، هدى صلاح الدين. (٢٠٠٩). رؤية جديدة لدور المكتبات في خدمة المجتمع من خلال تناول ظاهرة الأطفال المتسربين من التعليم وأطفال الشوارع. الفهرست، ٩٨-١٠٢.

عبد الهادي، محمد فتحي. (٢٠٠٣). البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

علاق،كريمة. (٢٠١٣). معوقات التكفل بأطفال الشوارع بين التصور والممارسة. الحوار الثقافي, ٢(٢), ١٢٩-١٣٦.

قانون الطفل المصرى رقم ١٢ لسنة ١٩٩٦ والمعدل بالقانون ١٢٦ لسنة ٢٠٠٨. (٢٠٠٨). القاهرة: المجلس القومي للطفولة والامومة.

مختارية، بلشلوش. (٢٠١٢). ظاهرة أطفال الشوارع وانعكاسها على المجتمع: دراسة ميدانية لعينة من الأطفال بمركز التكفل وإعادة التربية. الجزائر: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

وزارة التضامن الاجتماعي. (٢٠١٤). اللائحة النموذجية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية. https://www.moss.gov.eg/ar-eg/Pages/laws.aspx

المراجع الأجنبية:

American Library Association [ALA]. (2012). *Extending Our Reach: Reducing Homelessness Through Library Engagement*. http://www.ala.org/offices/extendingour-reach-reducing-homelessness-through-library-engage

ALA. (2011). *Outreach Resources for Services to Poor and Homeless People*. http://www.ala.org/advocacy/diversity/outreachtounderservedpopulations/servicespoor

Ayers, Sheila. (2006). The poor and homeless: An opportunity for libraries to serve. *The Southeastern Librarian, 54*(1), 13 .

Bruinius, Harry. (2019). Books on wheels: When the library comes to the homeless shelter. https://www.csmonitor.com/USA/Education/2019/1031/Books-on-wheels-When-the-library-comes-to-the-homeless-shelter

Bunić, Sanja. (2016). On the front line: Libraries contribute to a sustainable future supporting people experiencing homelessness .

Collins, Lydia N, Howard, Francis, & Miraflor, Angie. (2009). Addressing the needs of the homeless: A San Jose library partnership approach. *The Reference Librarian, 50*(1), 109-116 .

Denver Public Library. (2019). *Subscribe to Homelessness*. https://www.denverlibrary.org/category/free-tagging/homelessness

Hersberger, Julie. (2005). The homeless and information needs and services. *Reference & User Services Quarterly, 44*(3), 199-202 .

Hines, Samantha Schmehl. (2015). *Connecting individuals with social services: The library's role.* Paper presented at the World Library and Information Congress (WLIC): 81th IFLA Congress, South Africa. https://www. ifla. org/files/assets/reference-and-information-services/publica tions/512-hines-en. pdf.

IFLA Libraries for Children and Young Adults Section. (2018). *IFLA Guidelines for Library Services to Children aged 0-18* https://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ifla-guidelines-for-library-services-to-children_aged-0-18.pdf

IFLA Library Services to People with Special Needs Section. (2017). *IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness*. https://www.ifla.org/publications/node/12642

Parker, David L. (2002). Street children and child labour around the world. *The Lancet, 360*(9350), 2067-2071 .

Stewart, Nikita. (2016). A Bronx Librarian Keen on Teaching Homeless Children a Lasting Love of Books. In.

Table, Social Responsibilities Round. (2012 .(Extending our reach: Reducing homelessness through library engagement .

UNICEF (Ed.) (2017). *The State of the World's Children 2017: Statistical Tables*.

Willett, Peter, & Broadley, Rebecca. (2011). Effective public library outreach to homeless people .*Library Review*

الهوامش

١. منها مخاوف قانونية، ومخاوف دينية وأخلاقية، ومخاوف اجتماعية، ومخاوف أسرية، وغيرها.

٢. أهداف التنمية المستدامة (SDGs)، المعروفة رسميًّا باسم "تحويل عالمنا" (جدول أعمال ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة) وهي مجموعة من ١٧ هدفًا، وضعتها منظمة الأمم المتحدة. وقد ذُكرت هذه الأهداف في قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة في سبتمبر٢٠١٥ ويناير ٢٠١٦، وهي: ١– القضاء على الفقر. ٢– القضاء على الجوع. ٣– الصحة الجيدة والرفاه. ٤– التعليم الجيد. ٥– المساواة بين الجنسين. ٦– المياه النظيفة والنظافة الصحية. ٧– طاقة نظيفة بأسعار معقولة. ٨– العمل اللائق والنمو الاقتصادي. ٩– الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية. ١٠– الحد من أوجه عدم المساواة. ١١– مدن ومجتمعات محلية مستدامة. ١٢– الاستهلاك والإنتاج المسئولان. ١٣– العمل المناخي. ١٤– الحياة تحت الماء. ١٥– الحياة في البر. ١٦– السلام والعدل والمؤسسات القوية. ١٧– عقد الشراكات لتحقيق الأهداف.

٣. مقابلة شخصية مع الأستاذ هيثم عبد ربه مدرس اللغة الإنجليزية ومسئول مبادرة عربة الحواديت؛ وذلك في ٢٠٢١/١/٣١.

٤. مقابلة شخصية مع الأستاذ زكريا محمد مسئول مكتبة مؤسسة أم كلثوم؛ وذلك في ديسمبر ٢٠٢٠.

٥. تم استخدام أسلوب APA في صياغة الاستشهاد.