

الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات

(افلا)

International Federation of Library Associations and Institutions
(IFLA)



سلسلة ترجمة معايير الافلا

(23)

الدليل الإرشادي لخدمات المكتبات للصم

ترجمة

أ. سهام الاستاذ

قراءة ومراجعة

أ. د. عبد اللطيف صوفي



الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

(اعلم)

Arab Federation for Libraries & Information

(AFLI)

Guidelines for Library Services to Deaf People

IFLA

2000

اعلم 2013

قائمة المحتويات

1. تمهيد	3
2. مقدمة	10
الغرض و السعة	12
3. إرشادات	12
الموظفين	12
التواصل	16
يجب أن يتلقى جميع العاملين بالمكتبات التدريب على كيفية التواصل الفعال مع الصم	16
3.3 المجموعات	21
4.3 خدمات	23
3.4 تسويق البرنامج	26

1. تمهيد

استضافت مكتبة ولاية نيو ساوث ويلز عام 1988م في أستراليا مؤتمراً عن خدمات المكتبات للصح، ظهر من خلاله الحاجة إلى إرشادات و تم تطوير الدليل الإرشادي الرسمي على مدى السنوات الثلاث اللاحقة بقبول نهائي و نشر من (عام 1991. (FLA) قبل الاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات.

و قد شهدت السنوات العشر الماضية تطورات تكنولوجية هائلة، و بالأخص فيما يتعلق بالانترنت و الشبكة العنكبوتية العالمية "World Wide Web" مما أدى بشكل أساسي إلى اتساع طرق تخزين و إتاحة المعلومات بالمكتبات، فعلى سبيل المثال على ذلك الفهارس المتاحة على الخط المباشر و قواعد البيانات الرقمية. كذلك كان للتطورات التكنولوجية تأثيراً على كيفية التواصل بين مجتمع الصم بأفراده فيما بينهم، و كذلك تواصلهم مع أفراد و مؤسسات المجتمعات الإقليمية، و الوطنية، و الدولية. على سبيل المثال، الحضور الإلكتروني لجمعية "كوا زولو ناتال للصم " Kwa Zulu Natal Deaf Association على الشبكة العنكبوتية WWW.tradepage.co.za/kznda/ خير دليل على مدى اعتماد الصم على الشبكة العنكبوتية في أنحاء العالم. و لأن الانترنت و الشبكة العنكبوتية العالمية تعتبر من التطورات الهائلة في مجال الاتصالات، و حيث أن الاتصالات هي أساس تقديم خدمات المكتبات لمجتمع الصم، فإن مراجعة الدليل الإرشادي أصبح ضرورة، إضافة إلى أن القواعد الإرشادية للعام 1991م تلقت مراجعة اعتيادية كما هو الحال عندما يتم وضع القواعد الإرشادية قيد التنفيذ، و تمت مراجعتها بشكل موسع عندما قامت جمعية المكتبات المتخصصة و التعاونية " Association of (ASCLA)

"Specialized and Cooperative Library Agencies"، و هي أحد فروع جمعية المكتبات بتعديل و تطوير هذه الإرشادات في الدليل الإرشادي للمكتبات و خدمات المعلومات لمجتمع الصم الأمريكي "Guidelines for Library and Information Services for the American Deaf Community" عام 1996م تحرير مارثا ل. جودارد Martha L. Guddard، كما أن جمعية المكتبات المتخصصة و التعاونية قد اعتمدت على الإرشادات الأصلية الخاصة بالاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات (إيفلا) في تطوير دليل الإرشادات الخاص بها، وايضاً الطبعة الثانية من دليل الإرشادات الخاص (بايفلا) قد اعتمد على هذه التعديلات.

وقد تم تقديم المخطط الأساسي و المنطقي لتطوير الطبعة الثانية لقسم المكتبات التي تخدم ذوي الاحتياجات (LSDP) "Section of Libraries serving Disadvantaged Persons" أثناء انعقاد اجتماع مجلس مؤتمر (إيفلا) عام 1998م في أمستردام، و تم تبادله مع الاتحاد العالمي للصم (WFD) "World Federation of the Deaf" وخلال خريف العام نفسه تم تقديم المسودة الرسمية الأولى لاحقاً إلى اللجنة الدائمة لفرع المكتبات التي تخدم ذوي الاحتياجات أثناء اجتماعاتها في ابريستويث وبلز في مارس 1999م متضمنة التعديلات، كما تم اقتراحها و تقديمها للاتحاد الدولي للصم للمراجعة و الاعتماد خلال اجتماع مجلس المؤتمر في استراليا أغسطس 1999 م. و قد قامت اللجنة الدائمة لفرع المكتبات التي تخدم ذوي الاحتياجات بالمراجعة و الموافقة على المسودة النهائية لاحقاً من الشهر نفسه، و خلال مؤتمر (إيفلا) في تايلند تم إصداره بشكل مطبوع و تصديره إلى لجنة مطبوعات (إيفلا) للموافقة النهائية و النشر.

الأشخاص التالية أسماؤهم هم أعضاء اللجنة الدائمة لفرع المكتبات التي تخدم ذوي الاحتياجات

الخاصة، الذين تطوعوا بوقتهم و جهدهم و خبرتهم في سبيل تطوير الطبعة الثانية.

J. Day	(رئيس) الولايات المتحدة الأمريكية
B. Tronbacke	(سكرتير/أمين صندوق) السويد
K.-J. Carlsen	النرويج
P. Craddock	المملكة المتحدة
V. Eltsova-Strelkova	روسيا الاتحادية
A. Galler	كندا
C. Guerin	فرنسا
B. Irvall	السويد
S. Lithgow	المملكة المتحدة
V. Lehmann	الولايات المتحدة الأمريكية
C. Mayol Fernandez	اسبانيا
G. Skat Nielsen	الدانمرك
T. Pages Gilibets	اسبانيا
N. Panella	الولايات المتحدة الأمريكية
D. Stefanova	بلغاريا
G. Strong	الولايات المتحدة الأمريكية
M. L. Toran Marin	اسبانيا
J. Diaz Roque	كوبا

و تقدير خاص لمارثا. ل. جودارد Martha L. Goddard محررة الدليل الإرشادي لمكتبات و

خدمات المعلومات الخاصة بمجتمع الصم الأمريكي "Guidelines for Library and

Information Services for the American Deaf Community" ل عملها الدعوب و ترؤسها

منتدى خدمات المكتبات للصم التابع لجمعية المكتبات المتخصصة و التعاونية (ASCLA) أثناء

مراجعة الطبعة الأولى لدليل إرشادات (إيفلا) IFLA لتطوير الدليل الإرشادي الخاص بجمعية

المكتبات المتخصصة و التعاونية و الذي يعتبر بمثابة نقطة انطلاق ثمينة لتطوير الطبعة الثانية

للدليل.

إن تطوير القواعد الإرشادية الأصلية لتقديم خدمات المكتبات للصم كان في نطاق اهتمام فريق

عمل (IFLA) التابع لفرع المكتبات التي تخدم ذوي الاحتياجات الخاصة حيث عكفوا على تحديد

احتياجات الصم لعدة سنوات، وقد تم صياغتها مقترنة بمشروع قسم المكتبات التي تخدم الجمهور كجزء من برنامج تم تحضيره للاتحاد في منتصف عام 1988م، و تطوير هذا البرنامج كان ثمرة نقاش و مراسلة بين المحررة و السيد ويليام اندرسون William Anderson من ليدز للفنون التطبيقية بالمملكة المتحدة، الأنسة أليس هاجماير Alice Hagemeyer من مكتبة مقاطعة كولومبيا العامة بالولايات المتحدة، و الأنسة فاليري مون Valerie Moon من مكتبة ولاية ساوث ويلز بأستراليا، وعلى أثره تم توزيع المخطط الأولي الذي على أساسه تم تطوير عدة مسودات متلاحقة للمراجعة و التعليق أثناء اجتماع منتدى خدمات المكتبات للصم التابع في مؤتمر جمعية المكتبات الأمريكية ALA المنعقد في دالاس، تكساس في يونيو 1989 م. كما أنه في مؤتمر و حفل طريق الصم الذي عقد في واشنطن دي سي في يوليو 1989 قام فريق العمل بمراجعة المسودة الأولى التي تضمنت التعديلات الناتجة عن اجتماعات منتدى خدمات المكتبات للصم و مؤتمر طريق الصم و فرع المكتبات التي تقدم خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة أثناء مؤتمر (إيفلا) العمومي في باريس، تم بعد ذلك تسليم المسودة للاتحاد العالمي للصم لفحصها. في يناير عام 1990 م خضع الدليل الإرشادي المقترح لمراجعات متتابعة من قبل الاتحاد العالمي للصم خلال اجتماع اللجنة الإدارية التابعة له في فيينا، و فريق العمل و اللجنة الدائمة - فرع المكتبات التي تقدم خدمات لذوي الاحتياجات في أبريل. تم تسليم المسودة المعدلة للاتحاد العالمي للصم لتقييمها من قبل الاتحاد و مجلس الأمناء التابع له في أغسطس 1990 في برايتون، حيث تم الموافقة و المصادقة عليها. و عندئذ تم تقديم المسودة النهائية للطبعة الأولى، مع مصادقة الاتحاد العالمي للصم أمام فرع المكتبات التي تقدم خدمات لذوي الاحتياجات التابع للاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات (IFLA) حيث حصل على تبني الاتحاد في المؤتمر العمومي 1990 في ستوكهولم.

و الوثائق التالية تم مراجعتها في دورة تطوير هذه القواعد الإرشادية لضمان تغطية شاملة للموضوع و المساعدة في تصميم أسلوب و صياغة متناسقة.

وهناك شكر خاص للسيدة دالتون عن عملها لخدمات المكتبات للصم وضعاف السمع "

"Library Service to the Deaf and Hearing Impaired" والذي كان بمثابة مؤشر عام

أثناء إعداد هذه القواعد الإرشادية.

American library Association. Association of Specialized and Cooperative Library Agencies. "Techniques for Library Service to the Deaf and Hard of Hearing INTERFACE. Fall. 1981.

American Library Association. Committee on Standards. ALA Standards Manual. Chicago, Illinois: American Library Association, January 1983.

Anderson, William. "Helping the Hard of Hearing". Unpublished manuscript, 1985.

Association of Specialized and Cooperative Library Agencies. Ad Hoc Subcommittee on Standards for Multitype Library Cooperative and Networks. "Multitype Draft Standards". INTERFACE. Vol. 11, (Fall 1988) 1,p.4.

Carroll, Frances Laverne, and Beilke, Patricia F. Guidelines for the Planning and Organization of School Library Centres, rev. ed., Paris: Unesco, 1979.

Cylke, Frank kurt, ed. Library Service for the Blind and Physically Handicapped An International Approach. Munchen, etc.: K.G. Saur (IFLA Publications 16), 1979.

Dalton, Phyllis I. Library Service to the Deaf and Hearing Impaired. Phoenix, Arizona: The Oryx Press, 1985.

Hagemeyer, Alice. Tentative Guidelines for Library and Information Service to the Deaf Community. Paper prepared for the American Library Association. (Photocopy.), 1988.

International Federation of Library Association. Section of Libraries Serving Disadvantaged persons. Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and Disabled People in the Community. The Hague: IFLA Headquarters, 1984 (IFLA Professional Reports, No. 2).

International Federation of Library Associations. Section of Public Libraries. Guidelines for Public Libraries. Munchen, etc.:K.G. Saur (IFLA Publications 36), 1986.

International Federation of Library Associations. Section of Public Libraries. Standards for Public Libraries. Pullach/muchen: Verlag Dokumentation, 1973.

Lynch, Beverly, ed. “Standards for University Libraries”. IFLA Journal, Vol. 13, (1987) 2, pp 120-25.

Massis, Bruce E., Ed. “ Library Service for the Blind and Physically Handicapped: An International Approach, Vol. 2. Munchen, ets.: K.G. Saur (IFLA Publications 23), 1982.

Moon, Valerie. Opening Doors for Closed Ears: Proceedings of the Conference on Library Services for Deaf and Hearing Impaired People. Sydney: State Library of New South Wales, 1988.

New York Library Association. Roundtable for Libraries Serving Special Population. Guidelines for Libraries Serving Persons with a Hearing Impairment or a Visual Impairment. New York: New York Library Association, July 1987.

Sorenson, Liene S. Taking Action to Enhance Public Library Service for Persons with Disabilities. Skokie, Illinois: Skokie Accessible Library Services, Skokie Public Library, 1988.

القائمة التالية لأعضاء اللجنة الدائمة عام 1990- فرع المكتبات التي تقدم خدمات لذوي

الاحتياجات الخاصة، و كذلك أولئك الذين تطوعوا بوقتهم، جهدهم، خبرتهم في سبيل تطوير دليل

الإرشادات الأصلي.

W. Anderson

J. Beaudin

S. Bruhn

K-J. Carlsen

G. Chavanis

J. Coleman

F. Czajkowski

P.I. Dalton

A. Dobbie

A. Galler

T. Haimakainen

A. Hagemeyer

F. Kaiser

المملكة المتحدة

الولايات المتحدة الأمريكية

أستراليا

النرويج

فرنسا

الولايات المتحدة الأمريكية

بولندا

الولايات المتحدة الأمريكية

نيوزيلندا

كندا

فنلندا

الولايات المتحدة الأمريكية

هولندا

Y. Kikuchi
C. Law
G. Malmgren-Neale
A. Melkis
V. Moon
P. Noaks
M. Peillon
B. Pors
G. Rappaport- Bathenau
M. Starmans
K. Thulin
H. Wagenaa

اليابان
أستراليا
السويد
جمهورية ألمانيا الاتحادية
أستراليا
المملكة المتحدة
فرنسا
الدانمرك
فرنسا
هولندا
السويد
هولندا

و لا بد من توجيه الشكر و الثناء للاتحاد العالمي للصم World Federation of the Deaf لمراجعتة، و مساهمتة، و مصادقته على كل من الطبعة الأولى و الثانية من دليل الارشادات، كما يجب التنويه بأن كل من الاتحادين (ايفلا و الاتحاد العالمي للصم) قد شاركا في إنشاء مركز استشاري رسمي مشترك.

John Michael Day
أمين مكتبة جامعية
جامعة جالوديت
واشنطن دي سي
الولايات المتحدة الأمريكية
رئيس، فرع المكتبات التي تخدم ذوي الاحتياجات

2. مقدمة

السيا

أغفلت معظم المكتبات التركيز على تقديم الخدمات للصم لعدة أسباب و لسبب وجيه منها كان يطلق على الصمم في السابق "الإعاقة غير المرئية" و ذلك لأن الصم لا يمكن التعرف عليهم من خلال الملاحظة العرضية ولا يميلون للاندماج في المجتمع الأكبر. إضافة إلى ذلك فإن الأشخاص الذين يولدون صم أو يصابون بالصمم في المراحل الأولى من حياتهم غالبا يجدون صعوبة في القراءة و لا يميلون لاستخدام المكتبات، و نتيجة لذلك فإن المكتبات و الصم لا يدرك أي منهما الآخر. و على الرغم من ذلك، فهناك شريحة لا يستهان بها من السكان تعاني من الصمم و يقع على عاتق المكتبات أن تضمن توفير مجموعات و خدمات مناسبة لتلك الفئة و كذلك توعيتهم بالخدمات التي يمكن للمكتبات أن تقدمها لهم.

القضية الأساسية المتعلقة في تقديم الخدمات للصم هي أن التواصل معهم غالبا ما يتطلب مجهود إضافي، و معرفة، و صبر، و تكنولوجيا مساعدة (في حال توفرها). و عادة ما يرتبط مقدار المهارات الإضافية التي يتطلبها التواصل مع الأصم بدرجة فقدان السمع و السن التي بدأ فيها فقدان الشخص للسمع، و فهم الفروق التي تنتج عن السن الذي يبدأ فيه فقدان السمع أمر مهم في فهم الفروق الفردية، فعادة كلما كان فقدان الشخص للسمع في سن متقدمة كلما كان أقدر التعامل معه شفويا باللغة المحلية المتداولة و المكتوبة، في حين أن الأشخاص الذين يولدون صم أو يصابون بالصمم قبل أن يتمكنوا من النطق قد يصعب فهم كلامهم و قد لا يستخدمون النطق إطلاقا و قد يعانون صعوبة في القراءة.

بسبب هذا الاختلاف، و كذلك الاختلافات في مناهج التعليم فإن الصم عادة ما يتم ترتيبهم إلى فئات متنوعة تحت أوصاف مختلفة و هنا يجب على أمناء المكتبات الوعي بهذه الاختلافات المتعلقة بالتعليم و أنماط الاتصال من أجل بناء مجموعات شاملة و ثرية من المواد عن الصمم و مواد ذات صلة توافق اهتمام كل من العميل الأصم و السليم عند تصميم برامج المكتبة للصم، فإنه من المفيد أن يكون هناك مصطلح واحد يشمل كل الأشخاص المعنيين، لهذا الغرض سوف يتم استخدام مصطلح مجتمع الصم "deaf community" في هذه الوثيقة للإشارة إلى المجموعات التالية ككل : مستخدمي لغة الإشارة باعتبارها اللغة الأم ؛ مستخدمي لغة الإشارة و اللغة المكتوبة المستخدمة من العامة؛ اختصاصيي التفاهم بالفم "oralists"؛ الراشدين المصابين بالصمم متأخرا ؛ ضعاف السمع من كبار السن ؛ الأشخاص ذوي الحد الأدنى من استخدام اللغة ؛ الأشخاص الذين يعانون صعوبات في السمع ؛ والعائلات السليمة التي لديها أصم ؛ و كذلك المهنيين المحترفين في مجال تقديم الخدمات لمجتمع الصم. أنظر مجتمع الصم تحت القسم الرابع "تعريف".

عادة ما تكون المكتبات في موقع متميز حيث تعتبر المصدر الوحيد المحايد للمعلومات في المجتمع، و لذلك تقع على عاتقها مسؤولية جمع و توفير مصادر معلومات لعملائها الصم. و لكن لا بد من التنويه بأن الهدف الأساسي لأي برنامج خاص لمجتمع الصم يجب أن يكون توفير الوصول للبرامج و الخدمات بطريقة مساوية لتلك التي يستمتع بها عميل المكتبة السليم. إن إنشاء برامج و خدمات مخصصة هو تجاوب مع الاعتراف بالاحتياجات الإضافية للعملاء الصم إلا أن البرامج المخصصة يجب ألا تشكل إجمالي الخبرة المكتبية للعملاء الصم.

الغرض و السعة

القواعد و الإرشادات التالية تهدف إلى إعلام أمناء المكتبات باحتياجات الصم فهي وثيقة الصلة بجميع المكتبات التي لديها صم ضمن شرائح عملائها، بما فيها المكتبات العامة، المدرسية، و الأكاديمية، و كذلك المكتبات المتخصصة التي تخدم الجهات الحكومية كالتجارة و الصناعة والفنون، العسكرية، المستشفيات، السجون و المؤسسات الأخرى. فهي تعد تصريحات و بيان للمبادئ العامة و بالتالي لا تشتمل على وصفات كمية. لذلك يفترض بالإرشادات أن تشجع على إنشاء خدمات للصم، و كذلك أن تكون أداة لتقدير اكتمال و جودة تلك الخدمات. و بما أن هذه التعليمات و الإرشادات دولية النطاق، فإنه يجب إدراك أنه لا بد من أن يتم مواقتها ضمن الحدود العملية المتاحة قوميا و محليا، على سبيل المثال، تطبيق الإرشادات الخاصة بالتكنولوجيا و الأدوات التكنولوجية المعينة يجب إسقاطها في حال عدم توفر تلك التكنولوجيا و الأدوات. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذه الوثيقة يجب أن تستخدم كمرشد في تطوير الدليل الإرشادي القومي للخدمات المكتبية للصم، حيث يمكن بسهولة عمل التعديلات لتتوافق مع الظروف المحلية، ولا بد من تطبيق هذه القواعد الإرشادية في ظل غياب أي قواعد إرشادية محلية.

3. إرشادات

الموظفين

3.1.1 مسئولية تطوير و تطبيق و إدارة خدمات المكتبة لمجتمع الصم يجب أن توكل لأمين

مكتبة محترف يحمل درجة علمية " شهادة " و / أو تدريب يتعلق بتلك المرتبة الاحترافية.

شرح

تسعى المكتبات لتقديم أفضل خدمة ممكنة لعملائها، ومن الملزم أن يتم توفير نفس المستوى من الخدمات للعملاء الصم، ومن أجل تحقيق هذا الهدف فإنه من الأساسي أن يتم برعاية أمين مكتبة محترف و مدرب على تصميم و تنفيذ هذه الخدمة. فالمستوى الناتج من اهتمام المحترفين بالتركيز على الخدمة سوف يعتمد على عدة عوامل: من ضمنها حجم المكتبة، حجم المجتمع العام للمكتبة، و حجم مجتمع الصم للمكتبة، وايضاً لا بد أن يكون الوقت المخصص للخدمة من قبل طاقم العمل المحترف كافٍ وفقاً لمتطلبات و إمكانيات و الظروف الخاصة بكل مكتبة. ففي مكتبة لديها مجتمع صم صغير على أقل تقدير فإن تصميم و تقديم الخدمة قد يقوم به أمين مكتبة محترف لديه مسؤوليات تقديم خدمة أكبر للقطاع.

3.1.2 يجب أن يتلقى العاملين في المكتبة تدريباً يتركز على المسائل المتعلقة بتوفير خدمات لمجتمع الصم.
شرح

من الضروري أن يفهم أفراد طاقم العمل الاحتياجات الخاصة للصم من أجل تقديم خدمات لائقة و مناسبة لهم، بما في ذلك الاحتياجات المتعلقة بتعريف احتياجات التواصل، ثقافة الصم، مجموعات خاصة من المواد، أجهزة المعينات السمعية، أجهزة تنبيه مخصصة، أدوات اتصالات تكنولوجية، مستويات قراءة... الخ. (أنظر أيضاً 3.2.1 فيما يتعلق بتدريب العاملين على تقنيات الاتصال). في مناطق العواصم و الحاضرة يمكن الترتيب مع جماعات أخرى تخدم الصم لعمل تدريب ميداني و توعية للعاملين، وفي حالات أخرى يمكن إرسال أحد العاملين لتلقي تدريب رسمي ليصبح هو المسئول عن تقديم التدريب لبقية العاملين بالمكتبة.

3.1.3 عند اختيار العاملين في تقديم خدمات للصم، يجب على المكتبات أن تحاول توظيف

الأشخاص الجديرين بالثقة أو الذين لديهم القدرة على كسب ثقة مجتمع الصم.

شرح

كما هو الحال عند توظيف جماعات الأقليات، فإن المكتبات سوف تكسب الكثير عند تعيين

عاملين من الصم. قد تتمكن المكتبات من تعيين واحد أو أكثر من أمناء المكتبات المهنيين الصم أو

غير المهنيين من الصم للقيام بمسؤوليات خدمات مجتمع الصم سواء بدوام جزئي أو كامل. كما يجب

أن تحرص المكتبات عند اختيارها للعاملين الذين سوف يقدمون الخدمات للصم أن يتوافر لديهم

التدريب الضروري "خلفية"، بالإضافة إلى توافر صفات شخصية تدفع للتوقع بأنهم قادرون على

كسب ثقة مجتمع الصم.

3.1.4 يجب أن تقدم مدارس المكتبات التدريب على تقديم الخدمات لمجتمع الصم كجزء من

المناهج الاعتيادية لتهيئة أمناء المكتبات للمهارات المهنية و كجزء من برامج التعليم المستمر لجميع

مستويات العاملين بالمكتبات.

شرح

تقدم العديد من مدارس المكتبات في الوقت الراهن التدريب على كيفية خدمة فئات متنوعة

من السكان. ويجب أن يكون التدريب على تقديم جميع أنواع الخدمات للأفراد الصم جزء من متطلبات

اعتماد الشهادة العلمية لجميع أمناء المكتبات. كما يمكن أن يكون هذا التدريب على شكل مقرر

تعليمي منفصل يخصص بالكامل لخدمات المكتبات لمجتمع الصم حينها يكون الطلب على هذا

المقرر مبرراً لتقديمه أو يمكن تضمينه كجزء من مقرر عام عن تقديم الخدمات لجميع الأشخاص

ذوي الاحتياجات و/أو الأفراد من ثقافات متنوعة.

3.1.5 يجب على المكتبات التي تتاط بها مسؤوليات على المستوى القومي، أو تلك التي تنطبق عليها في مستوى إقليمي معين أن تنشئ مكتبات أو قسما يتولى مسؤولية تقديم الخدمات الاستشارية و النصائح لكافة المكتبات التي تقع ضمن حدودها الجغرافية و ذلك لمساعدتها في تقديم خدمات لمجتمع الصم. 2

شرح

إنشاء مكتب أو قسم يتولى مسؤوليات تقديم هذا النوع من الخدمات ضمن منطقة جغرافية له العديد من المزايا. أولاً سوف يعمل كقناة رسمية لشبكة المكتبات التي تقدم خدمات للصم، و بذلك تحرص على أن يتم تبادل أحدث التقنيات، الخدمات، المواد... الخ بين تلك المكتبات. ثانياً سوف يكون هذا المكتب بمثابة تحفيز لإنشاء هذا النوع من الخدمات في جميع المكتبات التي تقع ضمن الحدود الجغرافية، معتمداً على العديد من العوامل منها :حجم المنطقة الجغرافية التي يغطيها، عدد المكتبات التي سوف تتأثر به، و الحجم الإجمالي لفئة السكان الصم. وقد يكون هذا المكتب مسئولاً فقط عن الخدمات التي تقدم للصم، أو قد تتاط به مسؤوليات أخرى منها خدمات تقدم لجماعات أخرى من ذوي الاحتياجات الخاصة.

3.1.6 يجب على كل جمعية مكتبات وطنية أن تقوم بإنشاء جماعة ضمن هيكلها بحيث يعمل شريحة من الأعضاء على تقديم الخدمات لمجتمع الصم.

شرح

المكتبات التي تهتم بتقديم خدمات للصم تجني الكثير من خلال تجمعاتها منها : مناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك، و عمل التوصيات للجمعية الوطنية للتطبيق، و تبادل المعلومات،

إضافة إلى أن هذه التجمعات سوف يكون لها دور فاعل كمؤيد و مدافع عن خدمات المكتبات لمجتمع الصم.

التواصل

يجب أن يتلقى جميع العاملين بالمكتبات التدريب على كيفية التواصل الفعال مع الصم.

شرح

يتواصل الأصم مع الشخص السليم بطرق متنوعة. يعتمد ذلك على خلفيتهم، درجة فقدان السمع، هويتهم الثقافية، و الموقف، قد يستخدم الصم لغة الإشارة، النطق، الكتابة، الإيحاءات أو الإيماءات، أو قد يستخدمون خليط من كل ما سبق. عند تقديم الخدمات المكتبية من الضروري أن يكون العاملون بالمكتبة على دراية بهذا التنوع و أن يكون لديهم التدريب الضروري لمعرفة ما يجب عليهم القيام به في سبيل أن يتم فهمهم بشكل مريح. المكتبات التي لديها شريحة كبيرة من الصم يجب أن تنتظر جديا في ضمان وجود فرد واحد على الأقل من العاملين المناط بهم مسئوليات تقديم خدمات الصم يتمتع بالفصاحة في لغة الإشارة و أن يكون الموظفين في الخدمات العامة لديهم قدر مناسب من المبادئ الأساسية في الإشارة.

3.2.2 يجب توفير هاتف نصي (TTY) Text telephone عند كل نقطة خدمات رئيسية،

مثل مكتب الخدمة المرجعية في كل مكتبة. إضافة إلى أنه يجب إتاحة الهاتف النصي لاستخدام عملاء المكتبات في إجراء المكالمات الهاتفية من المكتبة في حال كون هذه المكالمات متاحة للعميل

السليم. 3.

شرح

الهاتف النصي هو الطريقة التي يمكن من خلالها الصم أن يستخدموا الهاتف. بما أن الشخص السليم يمكنه الاتصال بالمكتبة للخدمات المرجعية و للحصول على المعلومات الخاصة بساعات عمل المكتبة و غيرها من المعلومات العامة، وبما أن المكتبة توفر أجهزة الهاتف لاستخدام عملائها في إجراء المكالمات من المكتبة، يجب عليها كذلك توفير أدوات مثل أجهزة الهاتف النصي TTY للصم للوصول إلى نفس الخدمات. كما يجب أن يتلقى جميع العاملين بالمكتبات التدريب على استخدام أجهزة الهاتف النصي.

3.2.3 يجب تزويد أجهزة الهاتف الخاصة باستخدام عملاء المكتبة أو العملاء بمكبرات صوتية.

صوتية.

شرح

المكبرات الصوتية مثل أجهزة التحكم بحجم الصوت تساعد الأشخاص الذين درجة السمع المتبقية لديهم كافية لاستخدام الهاتف دون الحاجة لاستخدام الهاتف النصي. المكتبات التي توفر أجهزة الهاتف لاستخدام العاملين و العملاء يجب أن توفر مكبرات لساعات الهاتف أو أجهزة مساعدة أخرى للأشخاص الذين يعتمدون على هذه الأجهزة ليتمكنوا من استخدام الهاتف بشكل مناسب.

3.2.4 يجب أن تضمن المكتبات أن تكون متاحة بشكل كامل من خلال الانترنت.

شرح

في حين أن المكتبات تحافظ على وجودها الكترونيا على الانترنت و الشبكة العنكبوتية العالمية، يجب عليها أن تحرص على أن تكون جميع المعلومات التي تقدمها متاحة لعملائها من الصم.

جميع المسارات الصوتية يجب أن تضيف شرحاً أو تعليقاً مكتوباً، كما يجب أن تتاح الملفات الصوتية لتحميلها و نسخها في صورة ملفات مكتوبة، وذلك أينما وجد تعليق صوتي أثناء التفاعل، مثل صوت نقرة " Click " عند اختيار زر معين على صفحة الويب، كما يجب أن يظهر أيضاً تعليق مرئي كأن يومض الزر على الشاشة مثلاً.

3.2.5 يجب على المكتبات أن تستفيد من مزايا التكنولوجيا في تواصلها مع الصم، لطالما أثبتت تلك التكنولوجيا أنها مفيدة في مجتمع الصم.

شرح

إضافة إلى استخدام أجهزة الهاتف النصي في التواصل الفوري لعملائها من الصم، يجب على المكتبات أن تستخدم أي تكنولوجيا تحظى بقبول كبير من مجتمع الصم و ذلك لضمان تواصل سهل و مريح. على سبيل المثال، البريد الإلكتروني أثبت أنه أكثر فاعلية في التواصل بين الصم، و بين الصم و السليم، و أينما وجدت خدمات الانترنت يجب أن يتاح الوصول إلى البريد الإلكتروني للمكتبة. و مع تغير التكنولوجيا، يجب على المكتبات أن تعي وسائل التواصل المقبولة و الأكثر استخداماً من قبل عملائها من الصم، فقد تظهر طرق جديدة في التواصل أكثر فاعلية تتفوق على البريد الإلكتروني.

3.2.6 يجب أن يتوفر لدى المكتبات أجهزة و معدات مساعدة للاتصال مثل أنظمة المعينات السمعية التي يمكن استخدامها لمساندة إضافة الوصف أو التعليق المكتوب الآلي التي يتم بمساعدة الحاسوب أو تدوين الملاحظات الذي يتم بمساعدة الحاسوب. هذه الخدمات يجب أن تكون متوافرة عند الطلب للاجتماعات و البرامج.

شرح

أنظمة المعينات السمعية، على سبيل المثال أنظمة اف ام FM، أنظمة الأشعة تحت الحمراء، حلقات الصوت... الخ يستخدمها أشخاص لديهم إعاقة سمعية يحتاجونها لتعزيز المعلومات السمعية. باستخدام هذه الأجهزة المعينة يمكن لكثير من الرواد أن يفهموا المحاضرات، الاجتماعات، الموسيقى و البرامج الأخرى بشكل أفضل. أجهزة إضافة الوصف أو التعليق المكتوب الآلي التي يتم بمساعدة الحاسوب و أجهزة تدوين الملاحظات التي تتم بمساعدة الحاسوب تسمح للرواد الذين لا يملكون مترجم أو أجهزة سمعية مساعدة من رؤية نص متحرك من المعلومات في الوقت الذي يتم تبادل المعلومات فيه. تكنولوجيا الاتصالات سريعة و دائمة التغير، و يجب على المكتبات أن تحافظ على إلمامها بالتطورات الجارية.

3.2.7 يجب على المكتبات التي لديها تسهيلات مشاهدة التلفاز أن توفر أجهزة فك تشفير الوصف أو التعليق المكتوب المغلق للتلفاز "close caption television decoders" بحيث تكون هذه الأجهزة متاحة لاستخدام عملائها.

شرح

بالاعتماد على المعايير المحلية لإضافة الوصف أو التعليق المكتوب، يجب على المكتبات أن تقوم بجمع أشرطة الفيديو لاستخدام العملاء تكون إما مغلقة، مفتوحة، أو على صورة إشارات (أنظر قسم 3.3.4). يجب على المكتبات التي تجمع أشرطة الفيديو ذات التعليقات المغلقة أن توفر أجهزة فك التشفير الخاصة بالوصف أو التعليق المكتوب المغلق حتى يتمكن من استخدامها أولئك الأشخاص الذين يعتمدون على الوصف أو التعليق المكتوب في فهمهم. المكتبات التي توفر أشرطة

الفيديو للاستخدام المنزلي يجب عليها أن توفر أيضا استعارة الأجهزة الخاصة بفك تشفير الوصف أو التعليق المكتوب المغلق بحيث يتاح لهم الحصول على نفس القدر من المعلومات و الخدمة المتوفرة للصم بغض النظر عن قدرتهم الشخصية على اقتناء التكنولوجيا.

3.2.8 يجب على المكتبات أن تعرض توفير مترجمين للغة الشفاه و لغة الإشارات، و الوصف أو التعليق المكتوب الآلي التي يتم بمساعدة الحاسوب، أو خدمات تدوين الملاحظات الذي يتم بمساعدة الحاسوب لجميع البرامج التي ترعاها المكتبة و ذلك عند الطلب.

شرح

البرامج المتعلقة بالمكتبات التي تكون مفتوحة للعامة مثل برامج المهارات الببليوجرافية "bibliographic" instructions، تعريف بالحاسوب، ورش عمل للبحوث، رواية القصص... الخ يجب أن تكون متاحة للعملاء الذين لديهم حاجات الاتصال متنوعة. لغة الإشارات و / أو خدمات الترجمة الشفهية و/أو خدمات النص الالكتروني يجب أن يتم توفيرها على نفقة المكتبة عندما يكون أحد المستفيدين الذين يعتمدون على هذه التجهيزات منتظم الحضور للمكتبة.

3.2.9 ينبغي على المكتبة تركيب أجهزة إنذار مرئية لتنبيه الصم للمشاكل و الطوارئ.

شرح

بما أن الصم غير قادرين على سماع الإشارات الصوتية كإشارات الحريق، النداءات العامة و أجهزة الإنذار الأمنية فإنه من الأساسي أن تقوم المكتبات بتركيب أجهزة إنذار مرئية لتنبيه عملائها الصم للإعلانات و المواقف الطارئة. هذه الأجهزة يجب أن تشمل على أضواء وميض إضافية، أو غيرها من العلامات المرئية المناسبة حيثما تصدر العلامات الصوتية. وينبغي معاينة مرافق المكتبة و

التدريب على الإخلاء، كما يجب التأكد أن جميع العاملين بالمكتبة و العملاء قد تلقوا الإعلان و التنبيه الخاص بحالة الطوارئ.

3.3 المجموعات

3.3.1 يجب على المكتبات أن تجمع مواد ذات صلة بالصمم و ثقافة الصم بما يتوافق مع

اهتمامات كل من العميل الأصم و السليم .

شرح

الهدف الأساسي من أي برنامج يقدم خدمات للصم سوف يكون دمج الصم مع عموم العملاء في الاستفادة من جميع مجموعات المكتبة، برامجها، و خدماتها إلا أن المكتبات ينبغي أن تجمع مواد ذات أهمية خاصة للصم و أيضا للسليم الذي لديه حاجة للمعلومات أو لديه اهتمام عام بموضوع الصمم. هذه المجموعات تشمل مواد معاصرة و تاريخية ذات صلة بالصمم، أعمال للفنانين الصم أو عنهم و عن غيرهم من مشاهير الصم، مواد تتعلق بلغة الإشارات و وسائل التواصل الأخرى، وثائق حكومية، مواد قانونية و دوريات تتعلق بالصمم... الخ. و بما أنه لا بد من إتاحة كافة أنواع المصادر لعملاء المكتبة من الصم، فإنه لا ينبغي أن تحفظ هذه المصادر بشكل منفصل، بل لا بد أن تدمج مع كافة مصادر المكتبة.

3.3.2 ينبغي أن تقوم المكتبات بجمع، حفظ، و تقديم معلومات عن الخيارات التعليمية،

وكالات مساعدة، و برامج للصم تكون ذات طابع محايد.

شرح

شكلت الطرق المستخدمة في تدريس الصم و أساليب التواصل مساحة واسعة من الجدل و المنافسة لعدة سنوات. فالمكتبات لها مكانة فريدة حيث تقوم بتقديم معلومات كاملة محايدة و من منظور نزيه. و نظرا لهذه المكانة فإن المكتبات تتحمل مسئولية الحرص على جمع مواد من جميع وجهات النظر، بالأخص في المساحة التي تتعلق بالمعلومات الخاصة عن البرامج و المؤسسات المساعدة، تلك المعلومات الموجهة للصم، و آبائهم، وبقية أفراد عائلتهم، و الممارسين.

3.3.3 يجب على المكتبات أن تقوم بتجميع و إتاحة الوصول إلى المجموعة الأكثر أهمية

والأقل قراءة من المواد التي تهتم بالصم.

شرح

إتقان العبارات المنطوقة يعتبر نوع من التحدي للعديد من الصم، على المكتبات أن تسعى جاهدة لجلب مواد عامة قد تكون مفهومة لأكبر قدر ممكن من العملاء، إضافة إلى ذلك يجب على المكتبات أن تبنى و تحافظ على مجموعة من المواد ذات الأهمية العالية تكون مكتوبة خصيصا بمفردات مباشرة و بسيطة و تشتمل على العديد من المواد التوضيحية بشكل مناسب بحيث تكون سهلة الفهم لأولئك الذين لم يتمكنوا تماما من إتقان اللغة المحلية و اللغة المكتوبة، بما في ذلك العديد من الصم و كذلك الأقليات اللغوية.

3.3.4 المواد البصرية غير المطبوعة يجب أن تشكل جزءا لا يتجزأ من مجموعة أي مكتبة يتم

اقتنائها لمساندة خدمات الصم. التلفزيون، برامج الفيديو و غيرها من المواد الإعلامية التي تحتوي على أجزاء صوتية يجب أن يتم إضافة التسميات التوضيحية لها أو الإشارات لتكون مفهومة للأشخاص الذين لا يستطيعون السمع.

شرح

بما أن الصم يعتمدون على النظر، فإن المواد البصرية تقدم رسائل فعالة في توصيل المعلومات. وتقديم مواد ذات طبيعة ترفيهية يعد من أحد أهداف المكتبات، والتلفزيون و شرائط الفيديو لهما جاذبية خاصة. إن جمع شرائط فيديو التي تم إنتاجها بإضافة الوصف و التعليق المكتوب المفتوح "open caption format" قد تكون الأكثر فاعلية؛ إلا أنه في حال كونها غير مرغوبة فإنه يجب على المكتبات أن تقوم بجمع شرائط فيديو تشتمل على الوصف و التعليق المكتوب المغلق مع توفير معدات فك التشفير عند الضرورة. أنظر الفقرة 3.2.7.

3.3.5 يجب على المكتبات أن تجمع و تحافظ على مجموعة شرائط فيديو و/أو أفلام بلغة الإشارة و توفر المعدات اللازمة بشكل كاف لعرض هذه الأشربة و الأفلام.

شرح

لغة الإشارة هي الوسيلة الأساسية للتواصل في حياة العديد من الصم. تنتج بعض الدول برامج مرئية و أفلام بلغة الإشارة؛ على سبيل المثال ترجمة برامج التلفاز، القصص الخيالية، تراث الصم، برامج إخبارية، دروس في لغة الإشارة... الخ. يجب على المكتبات أن تجمع و تعبر هذه المواد الإعلامية كخدمة أساسية للصم، و آبائهم، وكذلك للذين يتعلمون لغة الإشارة.

4.3 خدمات

3.4.1 يجب إتاحة جميع مجموعات المكتبة و خدماتها لمجتمع الصم.

شرح

إضافة إلى البرامج الخاصة التي تنشئها المكتبات خصيصا كجزء من برامجها لمساندة مجتمع الصم، فإنه من اللازم أن يتم تصميم و تنفيذ هذه البرامج في ضوء الفهم الراسخ بأن هذه البرامج جزء من الهدف الأساسي الذي يفضي إلى إتاحة كافة مجموعات المكتبة و خدماتها و برامجها للصم كما هي متاحة للسليم. مثلا على ذلك، عندما تقدم المكتبات تدريباً على استخدام التكنولوجيا مثل التدريب على استخدام الشبكة العالمية العنكبوتية W.W.W في البحث يجب عرض خدمة الترجمة بلغة الإشارة و الإعلان عنها.

3.4.2 يجب إشراك أفراد من مجتمع الصم، - كما تم تعريفهم في الدليل الإرشادي - في تصميم و تطوير خدمات المكتبة للصم، بما في ذلك تطوير الخدمات و مجموعات المكتبة، و في تأسيس و لجنة استشارية، منظمات خدمات، و شبكات.

شرح

يعتمد نجاح أي خدمة على محتواها و جودتها و مدى قبولها من العملاء الذين صممت من أجلهم. و في الفترة ما بين إنشاء برنامج خدمات و ثبات مدى شعبيته و نجاحه لدى العملاء الصم، فإنه لا بد على الفرد المسئول عن تصميم البرنامج أن يخرج إلى المجتمع و يلتزم اهتمام الصم و معاناتهم. بعد أن تنشأ هذه العلاقة سوف يعتمد استمرار الخدمة على استمرار نجاح هذه الشبكة بين المكتبة و مجتمع الصم.

3.4.3 يجب أن تقدم المكتبات برامج يتم تنظيمها بلغة الإشارة

شرح

تصبح المكتبات، بحكم طبيعتها، مراكز ثقافية هامة في مجتمعاتها، و عادة ما تقدم برامج ثقافية و اجتماعية. فمن الضروري أن تتاح جميع البرامج و الاجتماعات العامة و يتوفر فيها مترجمي لغة الإشارة، و مترجمي قراءة الشفاه، وإضافة الوصف و التعليق المكتوب الآلي بمساعدة الحاسوب، أو تدوين الملاحظات بمساعدة الحاسوب عند الطلب. و في المقابل، هناك بعض البرامج التي لا بد من تقديمها بلغة الإشارة للعميل الأصم مع توفير الترجمة الصوتية للعميل السليم. وتقديم البرامج بلغة الإشارة مثل رواية القصة و البرامج المتعلقة بثقافة الصم قد تكون ضمن اهتمام كافة فئات المجتمع و مفيدة لهم.

3.4.4 يجب أن توفر المكتبات معلومات عن برامج محلية لمحو الأمية تكون متاحة لغير القارئ من الصم. يجب على المكتبات أن تحرص على برامج محو الأمية التي ترعاها تتوافق مع احتياجات الصم.

شرح

العديد من الأشخاص الذين إما ولدوا أصماء أو أصيبوا بالصمم في مراحل مبكرة من أعمارهم يجدون صعوبة في تعلم القراءة و ذلك لأنهم لم ينشئوا على سماع اللغة المحلية المنطوقة. فكل لغة إشارة في البلد، وهي لغة العديد من أبنائه الصم التي تكون ذات بنية نحوية تختلف تماما عن اللغة المحلية المنطوقة. لا بد أن تأخذ المكتبات بعين الاعتبار الاحتياجات الفريدة للأفراد الصم عند تصميم برامج محو الأمية، على الأقل من خلال استشارة المهنيين المطلعين على الطرق المستخدمة في تعليم الطلاب الصم.

3.4.5 ينبغي على المكتبات أن تضم المعلومات المحلية المتصلة بالصم إلى معلومات

المجتمع على الخط المباشر و قاعدة بياناتها التي تحيل إليها

شرح

مع ظهور الشبكة العنكبوتية العالمية (WWW) أنشأت العديد من المكتبات معلومات المجتمع على الخط المباشر و قواعد بيانات الإحالة من أجل توفير نقطة مرجعية مركزية خاصة بمعلومات المجتمع المحلي.

3.4.6 يجب أن تضم المكتبات في قواعد بياناتها على الخط المباشر مجموعة متنوعة من

الروابط الالكترونية المحايدة ذات الصلة بالصم.

شرح

المنظمات ذات الصلة بالصم على مستوى العالم تستخدم الشبكة العنكبوتية العالمية بطريقة استثنائية في توفير معلومات تهم الصم ؛ نظرا لوفرة و ثراء المراجع و الأخبار و المعلومات الثقافية التي يقدمها الصم، و كذلك المتعلقة بالصم المتاحة على الخط المباشر، وهنا تكمن مسؤولية المكتبات التي لديها إمكانية الوصول إلى الشبكة العنكبوتية العالمية بإتاحة الوصول إليها فهذه الروابط شاملة لتشكيلة واسعة متنوعة من وجهات النظر الفلسفية و الثقافية التي تتعلق بالصم و ثقافة الصم (أنظر التعليمات 3.3.2 و الشرح المصاحب).

3.4 تسويق البرنامج

3.5.1 يجب أن تناضل المكتبات لتسويق برامجها و خدماتها لمجتمع الصم.

شرح

الأشخاص المصابين بالصمم منذ الولادة أو في سن مبكرة لديهم صعوبة بالقراءة، لذلك يميلون بشكل عام إلى عدم استخدام المكتبات، بالتالي فإنه من الضروري للمكتبات أن تستهدف عملائها الصم بجهود تسويقية خاصة؛ و إلا سوف تكون الجهود والاختصاصي و المصادر المرصودة لتوفير الخدمات ذات قيمة أدنى. و لهذا السبب يجب أن يتم التخطيط بحرص لهذه الجهود بالذات.

3.5.1 ينبغي أن تسخر المكتبة كافة وسائلها ودعاياتها للوصول إلى مجتمع الصم

بالمكتبة

شرح

يجب أن تحرص المكتبات على الاستفادة من جميع وسائل المعلومات لإعلام مجتمعاتها بكيفية الوصول إلى الصم. و يجب أن تضيف رقم الهاتف النصي على جميع الأدوات الكتابية، الإعلانات، الكتيبات، المنشورات... الخ. و يجب أن تحرص على أن تتم تنصيب جميع المعلومات المتوفرة و العروض. كما يجب أن تكون جميع الإصدارات العامة للمكتبة تشتمل على برامج و خدمات الصم.

3.5 تعريفات

المصطلحات التالية مستخدمة في هذه الوثيقة و التعريفات المقدمة تهدف فقط إلى المساعدة في فهم و تنفيذ هذه التعليمات في المكتبات. و لا تعتمد إلى فرض هذه المصطلحات خارج حدود هذه الوثيقة.

أنظمة محسنة للسمع تحتوي على جهاز إرسال و جهاز استقبال - بشكل عام هي أداة للسمع أو جهاز متصل بأداة سمعية مصمم للتخلص من الضوضاء الخلفية التي تتسبب بها	أنظمة المعينات السمعية
---	------------------------

عوامل خارجية دخيلة. وهناك أنواع مختلفة من أنظمة إتاحة التواصل مثل أنظمة الحلقات السمعية، أنظمة AM، أنظمة صوت FM، و أنظمة الأشعة تحت الحمراء.

أنظر الهاتف النصي TTY

أجهزة اتصال خاصة
بالصم TDD

آلة عند توصيلها أو تثبيتها في التلفاز تترجم الاشارات الالكترونية من برنامج إضافة الوصف و التعليق المكتوب المغلق إلى كلمات مطبوعة على الشاشة مصاحبة لبقية الصور المرئية.

جهاز فك التشفير

الراشد الذي يفقد سمعه بعد اكتسابه القدرة على المخاطبة و يتعرض لتغير واضح في حياته كنتيجة لذلك.

الراشد المصاب بالصمم
مؤخرا

شخص يعجز إما جزئيا أو كليا عن السمع.

الشخص الأصم

شخص لديه فقدان سمع بسيط أو متوسط

شخص ضعيف السمع

ضوء يومض أو دوار يجذب انتباه الصم لعلامات مسموعة مثل انذار الحريق أو الاعلانات العامة

علامات تحذيرية مرئية

أشخاص تم إكسابهم مهارات في ترجمة الاتصال المنطوق إما إلى لغة الإشارة أو كلام شفهي واضح. مترجمي لغة الإشارة لديهم مهارات ترجمة معاني اللغة المنطوقة إلى لغة الإشارة و ترجمة لغة الإشارة إلى كلمات منطوقة. مترجمي الشفاه يقومون بتقليد حركة شفاه المتحدث للأصم الذي يتواصل بشكل أساسي باستخدام اللغة المنطوقة و عن طريقة قراءة الشفاه. و

مترجمون

هم لا يستخدمون لغة الإشارة و لديهم مهارة عمل تبديل للكلمات التي يصعب قراءتها شفهيًا.

شخص لديه معرفة محدودة جدا في أي من اللغات الرسمية المنطوقة، بالإشارة، أو المكتوبة.

شخص تكون لغة الإشارة هي اللغة الأولى لديه

مواد مقروءة ذات فائدة عالية/مستوى قراءة منخفض، بما فيها المواد الإعلامية المنصصة، لجميع الفئات التي لديها مشاكل في القراءة أو الفهم بغض النظر عن السن

جهاز يعرض النص الكترونيا مع لوحة مفاتيح يسمح للأشخاص ذوي الإعاقات في السمع أو النطق بعمل محادثة هاتفية مرئية من الجانبين.

مستخدم الحد الأدنى من اللغة

مستخدم لغة الإشارة كاللغة الأم

مواد سهلة القراءة

الهاتف النصي TTY