المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 9، عدد 4، 2013، 377- 388

تقييم الخدمات المكتبية المقدمة إلى لأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية

إيمان الزبون * منى الحديدي **

تاريخ تسلم البحث 2013/3/25 تاريخ قبوله 2013/9/5

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم واقع الخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن للعام 2012، ومقارنتها بالممارسات والمعايير المتبعة دوليًا في هذا المجال. وقد تكوّنت عينة الدراسة من (32) مكتبة تابعة للجامعات الرسميّة والخاصة والمكتبات العامة، وتمّ تطوير مقياس المعايير الدولية للخدمات المكتبية التي تقدم إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، تكوّن من ستة معايير رئيسة تغطي (55) مؤشرًا، واستخرجت له دلالات صدق وثبات مقبولة لأغراض الدراسة، تلا ذلك تطبيق المقياس على عينة الدراسة ثم أجري تحليل النتائج. وأشارت نتائج الدراسة إلى مستوى توافر ضعيف جدًا للمعايير الدولية للخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية كدرجة كلية؛ إذ بلغ متوسط الدرجات الكلية (0,1329)، وأن خمسة أبعاد كان مستوى التوافر فيها ضعيفًا جدًا، هي: خدمات روّاد المكتبة (0,1055)، والموارد البشرية (0,0508)، والعلاقات العامة 0,1000، ومصادر المعلومات 0,125، والأدوات والمعدات والتكنولوجيا الحديثة 0,0889. في حين أن بعدًا واحدًا كان مستوى التوافر فيه ضعيفًا، وهو مبنى المكتبة وبمتوسط قدره (0,304). (الكلمات المفتاحية: مكتبات، الخدمات المكتبية للمكفوفين، الأشخاص ذوو الإعاقة البصرية).

مقدمة: تزايد مؤخرًا الاهتمام بقضية الخدمات المكتبية المتوافرة للأفراد ذوي الإعاقة البصرية نتيجة لتزايد أعداد الملتحقين منهم في الكليات والجامعات، ونتيجة للحركات الداعمة لدمجهم وتمكينهم وإعطائهم حقوقهم (Carter, 2004). ويستخدم مصطلح مكتبات المكفوفين للإشارة إلى الأنواع المختلفة من المؤسسات التي تستجيب لتنوع حاجات المستخدمين من طرق القراءة واختلافها (Roos, 2007)، التي تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية على أخذ مكانهم الصحيح كأعضاء مقبولين في مجتمعاتهم (Bruhn, 1991).

ويشير الأدب التربوي المتعلق بالخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى أن التوجهات الحديثة تسعى إلى تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من الوصول للخدمات المكتبية من خلال المكتبات العامة، وهذا يتلاءم مع التوجه الحديث في مجال التربية الخاصة على نحوٍ عام؛ وهو الدمج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة (Moisey, 2007; Brazier, 2007)؛

* كلية الملكة رانيا للطفولة، الجامعة الهاشمية، الأردن.
** كلية العلوم التربوية، الجامعة الاردنية، الأردن.
© حقوق الطبع محفوظة لجامعة اليرموك، اربد، الأردن.

Evaluation of Library Services for People with Visual Disability in Jordan in Light of International Standards

Eman Al-Zboon, *Queen Rania Faculty for Childhood, The Hashemite University, Al-Zarqa, Jordan.*
Muna Al-Hadidi, *Educational Science Faculty, Jordan University, Amman, Jordan.*

Abstract: The purpose of this study was to evaluate the current status of the library services provided to people with visual disability in Jordan for the year (2012) and compare them to international practices and standards. The study sample consisted of (32) public and private libraries in public and private universities and major public libraries. A scale of international standards for the library services provided to people with visual disability was developed. The scale consisted of six key standards covering (55) indicators and acceptable connotations of validity and reliability for the purposes of this study were derived, before being applied to study sample, and then data were analyzed. The results of the study indicated that the availability of international standards for services for people with visual disability was very low level as a total score (with a mean of = 0.1329) and in the domains of: Services of library patrons (with a mean of 0.1055), library building (with a mean of 0.304), human resources (with a mean of 0.0508), public relations (with a mean of 0.1000), sources of information (with a mean of 0.1250), tools and equipment and new technology (with a mean of 0.0889). In the domains of the library building, the level was low (with a mean of 0.304). (**Keywords**: libraries, library services for visually impaired people, people with visual impairment).

من خلال تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من الوصول إلى المواقع الالكترونية المختلفة، بتوفير بعض المعايير الخاصة بتلك المواقع لتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى المعلومات (Brazier,2007). ويؤكد ذلك الكاتب جيم في مقالة بعنوان التمييز الرقمي (Digital Discrimination)، الذي يشير فيه إلى أهمية تسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى المواقع الإلكترونية المختلفة، والإبحار بها من خلال استعمال برمجيات قارئة الشاشة وغيرها من التقنيات الحديثة (Jim, 2008).

ويرجع تاريخ الخدمات المكتبية للمكفوفين إلى عام 1858 عندما أنشئت دار الطباعة الأمريكية للمكفوفين في ولاية كنتاكي؛ حيث عملت على توفير الكتب بالحروف النافرة، وأنشأت مكتبة بوسطن العامة بالولايات المتحدة الأمريكية عام 1868 قسمًا خاصًا لتقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية (Wright & Danie, 1989).

وتُعدّ المملكة المتحدة من أوائل الدول الأوروبية التي عملت على توفير خدمات مكتبية متطورة للأشخاص ذوي الإعاقة؛ إذ وفر أحد فروع مكتبة مانشستر العامة عام 1862 بعض الكتب المطبوعة بطريقة مون. وبعد ذلك بدأ المعهد القومي الملكي للمكفوفين بنشر الكتب المطبوعة بطريقة برايل (لبان، 1987). وحاليًا يصدر المعهد القومي الملكي للمكفوفين (13000) كتابًا ناطقًا إضافة إلى المكتبة السمعية التي تنتج (700) شريط سمعي، بينما تنتج المكتبة الوطنية (42000) كتاب بطريقة برايل (Kivihal, 2008).

وفي السويد يصدر سنويًا 5629 كتابًا رقميًا جديدًا من نوع (DAISY) و8875 كتابًا محولًا إلى كتاب رقمي (DAISY)، و13021 كتابًا ناطقًا (Cylke, el al., 2007). وفي تركيا أنشئت مؤسسة النقاط الستة للمكفوفين (Association six points for the blind) عام 1905، التي أصدرت أول جريدة تركيّة ناطقة عام 1989، وفي عام 1950 كانت بدايات تقديم خدمات مكتبية للمكفوفين بإنشاء قسم خاص من المكتبة الوطنية يعنى بالخدمات المكتبية للمكفوفين. كما تأسس اتحاد المكفوفين Federation For The Blind عام 1976، وهو عضو ناشط في اتحاد المكفوفين العالمي، واتحاد المكفوفين الأوروبي. ومن أهداف هذا الاتحاد تحسين أوضاع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية عن طريق تمكينهم من التعليم والوصول إلى المعلومات. وفي عام 1986 أُنشئت المكتبة الناطقة في المكتبة الوطنية التركية (Subasioglu, 2001).

تشير الأدبيات المتعلقة بموضوع الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى ضرورة توافر مجموعة من المواصفات والمعايير في المكتبات، منها مواصفات تتعلق بمبنى المكتبة، وأخرى تتعلق بالإجراءات الفنية والمعدات والأدوات التقليدية والحديثة، وكذلك مواصفات تتعلق بالكوادر العاملة. كما يجب أن يتصف مبنى المكتبة بمواصفات تسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى خدماتها ومن هذه المواصفات توافر الألوان المتغايرة التي تعطي علامات تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية على التنقل داخل المكتبة، وكذلك خلو الممرات من العوائق، وتوافر المقابض على جوانبها (München, 2001)، بالإضافة إلى توافر علامات لمسية كافية ليقتفي الكفيف أثرها في أثناء تجوّله في المكتبة، وإشارات على الأبواب الزجاجية وعلى الأدراج لتحذير الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وكذا توافر مصعد جيد الإضاءة ومكيف بلغة برايل أو بنظام صوتي، إضافة إلى توافر الإضاءة المناسبة لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية على القراءة (Iravel & Nielson, 2005). أما بالنسبة للأثاث داخل المكتبة، فيجب توافر الكراسي المريحة والمتحركة، كما يجب أن تكون الأرض مغطاة بالسجاد أو الأرضيات التي تمنع الكفيف من الانزلاق أو التعثر (München , 2001).

وأما بالنسبة لموقف السيارات، فيجب أن يكون قريبًا من باب المكتبة، وله مساحة كافية، وخاليًا من العوائق، وتتوافر فيه الإشارات التي تدل على وجود أشخاص ذوي إعاقة، ومن الضروري وجود تعليمات (متعلقة بمرافق المكتبة وخدماتها) مكتوبة بلغة برايل أو بخط كبير وبجمل واضحة ومختصرة مع فراغات كبيرة بين الفقرات، واستخدام كتابة سوداء على خلفية بيضاء. وتوفير مكان مناسب للمطالعة بغرض خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية الذين يرغبون في الإفادة من المقتنيات (العادية) في المكتبة، وكذا ضرورة أن يصمم مبنى المكتبة على نحوٍ يسهّل على ذوي الإعاقة البصرية التجوّل والتحرك بسهولة (Iravel & Nielson, 2005).

كما يراعى في المكتبات توفير مجموعة من العاملين للقيام بالعمليات والأنشطة والخدمات؛ لتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إليها والإفادة من خدماتها؛ فتعيين أمناء مكتبات متخصصين في خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية أمر في غاية الأهمية، فهناك ضرورة لتنظيم برامج تدريبية للأمناء غير المؤهلين للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وتعيين موظف واحد على الأقل تنحصر مهمته في مساعدة الأشخاص المكفوفين في الحصول على المصادر التي تلبي حاجاتهم المعلوماتية، وتقديم خدمات الإرشاد والتدريب لهم، وكيفية التعامل مع المصادر الالكترونية (Carter, 2004). وكذلك تعيين أخصائي حاسوب للتعامل مع التقنيات الحديثة في المكتبة، بالإضافة إلى وجود موظفين مستعدين لطبع الأشرطة على النحو الذي يطلبه المستفيد من المكفوفين (München, 2001). أما بخصوص المعدات والأدوات التي يجب توافرها داخل المكتبة، فان مراجع مختلفة تتفق على ضرورة توافر بعض المعدات، ومنها توفير أدوات التكبير optical aids لاستخدامات ضعاف البصر، وتوافر أجهزة طبع أشرطة الكاسيت ومسحها، وأستوديو خاص لهذه المهمة، وتوافر أشرطة تسجيل عادية بغرض تسجيل المواد المطبوعة طباعة عادية، وآلة طباعة واحدة على الأقل، وآلة تسجيل صوتي، وأجهزة الكتابة والقراءة الخاصة بالمكفوفين، مثل: جهاز برايل والإبتكون والدائرة التلفزيونية المغلقة (Valenza, 2001; Irvall & Nielsen, 2005; Kivihal, 2008; Subasioglu, 2000)

وقد أصدرت الجمعية الأمريكية للمكتبات عام 1963م " معايير مكتبة الولاية " State Library Standards، التي تضمنت معايير تنظم عملية تقديم خدمات المعلومات لذوي الإعاقة في كل ولاية. وعملت لجنة مواصفات واعتماد خدمات المكفوفين (The Commission on Standards and Accreditation of Services for the Blind) المعروفة بـ:" كومستاك " Comastac على إصدار مواصفات في مختلف المجالات الإدارية والتنظيمية بما في ذلك مواصفات خدمات المكفوفين. وأكدت هذه المواصفات ضرورة تحقيق الخدمة المكتبية للأفراد ذوي الإعاقة البصرية الأهداف نفسها التي تحققها للمبصرين (Wright&Danie,1989).

ويتوجه الاهتمام الدوليُ حاليًا إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات على نحوٍ عام ومكتبات الأشخاص ذوي الإعاقة

البصرية على نحوٍ خاص. ويقصد بالتكنولوجيا الحديثة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية أية مادة أو قطعة من التجهيزات أو المعدات أو البرامج تم استخدامها كما تم شراؤها من السوق، أو تم تكييفها وتستخدم لزيادة القدرات الوظيفية للأفراد أو تعزيزها أو تحسينها (Ted, 2002). ومن التقنيات الحديثة التي تستخدم حاليًا في المكتبات، سواء المكتبات العامة أو الخاصة بالمكفوفين ما يسمّى بالمعدات hardware، مثل: مشغّل أقراص ليزر، والطابعات الخاصة بطباعة أوراق برايل Braille printer or embossers، وماسحات ضوئية لمسح النصوص المكتوبة والكتب الالكترونية (München, 2001; Irvall & Nielsen.2005، إضافة إلى توافر الأدوات اللازمة للتحميل بلغة برايل Web-Braile من المواقع التي تقدم هذه الخدمة (Cylke, el al., 2007)، والتي تمثل خدمات مكتبية على شبكة الإنترنت على شكل إلكتروني، تشمل كتب برايل وتسجيلات موسيقية ومجلات، باستطاعة مستخدمها إما قراءة الملفات مباشرة أو تنزيلها بلغة برايل باستعمال أدوات خاصة (Cylke, el al., 2007).

ومن المعدات التكنولوجية الحديثة أيضًا أجهزة الحاسوب الحديثة والمكيفة لتناسب الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وتتصف هذه الحواسيب بأنها تسمح للمستفيدين بقراءة المكتوب على الشاشة بنظام برايل؛ حيث يوجد بين المستخدم ولوحة المفاتيح جهاز يقبل المدخلات من لوحة المفاتيح (لوحة مفاتيح برايل)، ويترجمه إلى كتابة بنظام برايل، ويمكن استخدام طابعات خاصة لطباعة الأوراق بطريقة برايل (Rouse,1999). وهنالك أيضًا الفأرة التي تعمل بنظام برايل؛ حيث يتم تحريك الفأرة على سطح منبسط يسارًا ويمينًا، فتتحرك الأشارة على الشاشة من حرف إلى حرف محولة إياه إلى حرف برايل، وعلى الفأرة نقاط ترتفع وتنخفض تحت أصابع القارئ الكفيف، فيقرأ بأصابعه ما هو مكتوب على شاشة الحاسوب، وتتصف لوحة المفاتيح المكيفة بأنها لوحة مفاتيح ذات أحرف مكبّرة (Mates, 1991)، ومن المعدات الأخرى شاشة العرض كبيرة الحجم Valenza, 2001; Irvall & (Nielsen, 2005; Kivihal, 2008).

ومن أحداث التقنيات الحديثة في مجال الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية الكتاب الرقمي الناطق DAISY، وهو اختصار (Digital Accessible Information System)، وتعود نشأة هذه التقنية إلى بداية التسعينيات وهو على شكل إما كتاب رقمي ناطق أو كتاب رقمي أو كتاب سمعي ومكتوب، وهو تقنية عالمية لتسهيل وصول من يعانون عدم القدرة على قراءة الطباعة العادية للمعلومات بسبب إما الإعاقة البصرية أو الإعاقة الجسمية أو صعوبات التعلم، ويمكن تشغيل هذه التقنية من خلال مشغّله الخاص أو من خلال جهاز الكمبيوتر، ولمستخدمه الخيار في استعمال الكمبيوتر المجهز بعارض صوتي أو بعارض برايل. وفي العالم العربي تُعدّ مكتبة الإسكندرية في مصر ووزارة التربية والتعليم في السلطة الوطنية الفلسطينية من الأعضاء المشاركين في هذه الخدمة (DAISY, 2009).

وبالإضافة إلى هذه المعدات هنالك الكثير من البرمجيات المستخدمة في تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من الوصول إلى المعلومات وإلى الخدمات المكتبية، ومن بين هذه البرمجيات برمجية قارئة الشاشة (screen readers software)، والتي يمكن بوساطتها تحويل النص المكتوب إلى نص منطوق للوصول إلى فهرس المكتبة بالبث المباشر أو عن طريق الإنترنت، كما يمكن تحويل ما هو مكتوب أو مرسوم إلى عرض ناطق باستخدام برنامج جوز (Jaws)، ويمكن استخدام برنامج (Omni1000) الذي يمتلك القدرة على المسح الضوئي من الكتب والصحف والمجلات وقراءتها بصوت واضح (Lisiecki, 1999). ويُعدّ قارئ أركنستون (Arkenstone Reader) حجز الزاوية في تطويع تقنيات المعلومات في المكتبة للأشخاص ذوي الإعاقة؛ إذ يتكوّن من ماسح ضوئي ومعدات ترجمة الرموز والأحرف البصرية بالإضافة إلى البرامج، ويعمل هذا القارئ مع قارئ صوتي رقمي وبرامج لقراءة الشاشة. فضلاً عن أن الطلبة غير القادرين على استخدام الآلات الطابعة بسبب الإعاقة البصرية أو الحركية أو التعليمية يستخدمون الماسح الضوئي ونظام القراءة البصرية الآلية لتحويل المواد المطبوعة إلى الصورة الرقمية، ثم يتم تحويل هذه المواد إلى برامج لقراءة الشاشة ومولدات الصوت الرقمية (Jax & Muraski, 1993). وهناك برنامج قارئ صفحات الانترنت (speech bar)، مثل: برنامج اقرأ من أجلي (read for me)، بالإضافة إلى تكبير الشاشة screen (magnification software) (Ted, 2002)، وتقريب النص (Zoom Text)، وهو يقوم بتكبير حجم الأحرف حسب طلب الشخص وكأنه يمسك بعدسة مكبرة، وكذلك عدسة الحاسب الشخصي (PC Lens). ويمكن الإفادة ممّا يقدمه برنامج ويندوز (Windows)للسماح للمستخدمين بتعديل بيئة العمل؛ كي تناسب حاجاتهم من تغيير الموقع وحجم النوافذ ولون الخلفية، بالإضافة إلى خيارات أخرى كالقدرة على عكس الشاشة بحيث تصبح الأحرف بيضاء على خلفية سوداء مثلاً (Gliner & York , 1992).

وقد كثر الحديث في الآونة الأخيرة عمّا يسمى بالمكتبة العالمية (Global Library)، وتعرف هذه المكتبة بأنها شبكة إنترنت عالمية لمصادر المعلومات مصممة بطريقة رقمية، وتتصف بسهولة الاستخدام من الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية حول العالم، كما تتصف بأنها مترابطة ومستمرة و تصمم على نحوٍ تتعاون فيه دول العالم. والدافع لنشوء هذه المكتبة هو وجود ما يقارب 161 مليون شخص معوق بصريًا في العالم، يستطيعون الإفادة من أقل من 5% من المواد المنشورة (مثل الكتب وغيرها)، وأقل من 20% من المواقع الإلكترونية. وبذا، لا تستطيع أي دولة منفردة ضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية فيها إلى المعلومة التي يريدونها. وفي المؤتمر الذي استضافته مايكروسوفت في واشنطن عام 2004 تم توقيع اتفاق بين شركة DAISY والاتحاد الدولي للمنظمات والمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبات (IFLA)، وينص على فكرة المكتبة العالمية؛ حيث يستطيع الشخص الكفيف الوصول إلى إي كتاب يريده حول العالم (Rae, 2009). وسبّب ذلك ظهور قضية حقوق الطبع والنشر

لمصادر المعلومات التي تم تعديلها لمصلحة الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية (Roos, 2007).

ومن المكتبات العالمية ذات الشهرة الواسعة في مجال مكتبات المكفوفين المكتبة الوطنية للأشخاص المكفوفين وذوي الإعاقة الجسدية (NLS) التابعة لمكتبة الكونغرس الأمريكية (LC)، وتقدّم هذه المكتبة خدمات مكتبية وطنية مجانية للأشخاص غير القادرين على قراءة الطباعة العادية إما بسبب محددات بصرية أو جسمية، سواء أمحدّدات دائمة أو مؤقتة. وتنتج المكتبة وتوزع الكتب والمجلات المكيفة بلغة برايل و/ أو بطريقة مسجلة (Cylke, el al., 2007).

ومن المنظمات العالمية النشطة في مجال الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية قسم الخدمات المكتبية (Print disability) التابع للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA). والهدف الأساسي لهذا القسم تشجيع التعاون الدولي في مجال الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية وأي إعاقة أخرى تسبّب عدم القدرة على التعامل مع مصادر المعلومات المكتوبة كصعوبات التعلم وغيرها (IFLA, 2007).

بعد الاطلاع على أدب الموضوع، واستقرائه، ومسح الدراسات السابقة حول الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، تبيّن وجود دراسات عدّة تعرضت لهذا الموضوع، منها: دراسة غطاس عام 1984 التي استهدفت تقييم الخدمات المكتبية التي تقدمها بعض مراكز خدمة ذوي الإعاقة في القاهرة، واشتملت العينة على 15 مكتبة تقدم خدماتها للأفراد ذوي الإعاقة. وكان من أبرز نتائجها أنه لا يوجد أية مكتبة من المكتبات التي شملتها الدراسة تطبق معايير الخدمة المكتبية للمكفوفين، إضافة إلى ضعف الميزانية المخصصة لشراء المواد المكتبية للمكفوفين؛ حيث إن الاعتماد ينحصر أساسًا على الأشرطة المهداة من هيئات عربية وأجنبية، وترتب على ضعف الميزانية عدم وجود استوديوهات لتسجيل الكتب الناطقة بغرض بيعها، كما أنّ استخدام الطلبة ضعاف البصر للمكتبة يكاد يكون معدومًا نتيجة لعدم وجود كتب بالبنط الكبير أو معينات قرائية للحفاظ على البقية المتبقية من الإبصار لهؤلاء الطلبة.

ومن الدراسات الأخرى دراسة لبان عام 1987، حول الخدمات المكتبية لذوي الإعاقة، مع التركيز على واقعها والتخطيط لتطويرها في المملكة العربية السعودية، وبلغ حجم عينتها (20) مكتبة. وكان من أبرز ما توصلت إليه الباحثة من نتائج أن الخدمات المكتبية ما تزال متدنية قياسًا ببقية الخدمات، كما أن جميع مباني المكتبات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في المملكة غير ملائمة لهم، ولم يراع عند إنشائها حاجات هذه الفئة، فضلاً عن أنّ الأثاث المتوافر في المكتبات لا يناسب ظروف الأشخاص ذوي الإعاقة وحاجاتهم؛ حيث لم يتم اختياره بناء على معايير خاصة بهم. وتفتقر المكتبات إلى مكتبيين متخصصين أو حتى حاصلين على تدريب بسيط في خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة (لبان ،1987).

وأجرى كيري (Curry, 1991) دراسة هدفت إلى تقييم الخدمات المكتبية المتوفراة للطلبة ذوي الإعاقة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، وتكوّنت عينتها من 120 طالبًا. وأشارت نتائج المسح إلى تدني نسبة الخدمات المكتبية المتوافرة لهم، كما أشار 85% منهم إلى أهمية تدريب الكادر في مساعدتهم على الوصول إلى مصادر المعلومات في المكتبة، وتوعيتهم بخدماتها.

ومن الدراسات الأخرى دراسة إيجت (Eggett, 2002) التي هدفت إلى تعرف التكنولوجيا المكيفة المتوافرة لذوي الإعاقة في المكتبات العامة من وجهة نظر روّاد مكتبة جامعة ولاية أوتاه للمكفوفين وذوي الإعاقة والبالغ عددهم 4,939، وكذلك تقييم مدى وعيهم بالخدمات المتوافرة. وقد صُمّم استبيان خاص لأغراض الدراسة، ثم إرسل إلى أفراد العينة عن طريق البريد الالكتروني، كما عُبّئت بعض الاستبيانات عن طريق الهاتف. وتوصلت الدراسة إلى أن أقل من ربع العينة أشاروا إلى أن التكنولوجيا المكيفة متوافرة في المكتبات العامة، كما ذكرت أيضًا أن النسبة الأكبر من أفراد العينة الأصغر سنًا يرغبون في استخدامها إذا توافرت في المكتبات العامة.

وهدفت دراسة مويسي (Moisey, 2007) إلى تقييم الوضع الحالي لاستخدام الأفراد ذوي الإعاقة للمكتبات العامة وتكنولوجيا المعلومات المتوافرة فيها، والتي طبقت "مبادرة المكتبة الشاملة المدعمة بالتكنولوجيا المكيفة". واستخدم الباحث المقابلة شبه المقننة مع أفراد العينة البالغ عددهم (17) أمين مكتبة. وأشارت النتائج إلى فعالية هذه المبادرة في جذب الأفراد ذوي الإعاقة وتقديم الخدمات لهم، كما ازداد حماسهم لاستخدام المكتبة، وازداد أيضًا عدد مستخدميها.

أما دراسة جيلسون وآخرين (Gilson, Dymond & Chadsey, 2007)، فهدفت إلى إجراء مسح وطني لتعرّف تقييم الخدمات المكتبية من وجهة نظر طلبة الجامعات ذوي الإعاقة البصرية من خلال تقييمهم لسهولة الوصول إلى الكتب، ومعيقات ذلك. وتكوّنت عينة الدراسة من 119 طالبًا ذا إعاقة بصرية. وبينت النتائج أشارة 27% من الطلبة إلى نجاحهم في الوصول إلى الكتب، و20% منهم إلى نجاح معتدل، و44 % إلى النجاح أحيانا، وأشار 8% منهم إلى عدم النجاح، و1% إلى الفشل لدرجة كبيرة. كما أشارت النتائج إلى أن معيقات وصول الطلبة الجامعيين إلى المعلومات تتمثل في معيقات تتعلق بالوقت، وقِدم الكتب المعدلة المتوافرة في المكتبة، وعدم إعداد الكادر في التعامل معهم أو إعداد مصادر معلومات تلائم حاجاتهم.

وأمّا الدراسة التي أجراها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA) عام 2007، فهدفت إلى مقارنة المعايير التي تتبعها الدول لمكتبات الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، واشتملت عينتها على 11 دولة، وصمم لأغراض الدراسة مقياس خاص من قبل مجموعة من الخبراء في هذا المجال. وأشارت النتائج إلى أنه لا توجد معايير

موحدة لمكتبات الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية بين عينة الدراسة، وأن هذه المعايير تختلف من دولة لأخرى حسب تطورها التاريخي وإطارها الوطني وقوانينها. كما أشارت إلى أن التقدم التكنولوجي هو أساس التغيير والتطوير في مجال مكتبات الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية (IFLA, 2007).

واستهدفت دراسة هيل (Hill, 2012) تقييم الخدمات المكتبية المتوافرة للطلبة ذوي الإعاقة من خلال تقدير المكتبين لمستوى امتلاكهم للمعلومات المتعلقة بخدمة الطلبة ذوي الإعاقة، والمصادر التي توفرها المكتبة لخدمتهم، ومدى توافر التكيفات والتعديلات الملائمة لهم، وتكونت العينة من (157) أمين مكتبة. وبينت النتائج أن معظم أفراد العينة أشاروا إلى امتلاكهم مستوى مقبول من المعرفة للتعامل مع الطلبة ذوي الإعاقة، بينما أشار 25% إلى امتلاكهم مستوى متوسط، و11% مستوى متدنٍ، و9% مستوى مرتفع. كما أن معظم مصادر المعلومات المتوافرة (93%) غير ملائمة للطلبة ذوي الإعاقة. وأشار 74% منهم إلى أن مبنى المكتبة يشمل تعديلات غير كافية للسماح بحرية الحركة للأفراد ذوي الإعاقة.

يتضح مما سبق أن الدراسات السابقة حاولت إما دراسة الخدمات المكتبية للأفراد ذوي الإعاقة وتقييمها عموما او ذوي الإعاقة البصرية خصوصًا، وحاولت بعضها تقييم هذه الخدمات من وجهة نظر الأفراد ذوي الإعاقة أنفسهم أو من وجهة نظر الكادر العامل في المكتبات. واستهدفت دراسات أخرى التخطيط لتأسيس مكتبة وطنية، واعتمد بعضها في تقييم هذه الخدمات على مدى توافر مصادر المعلومات، والتمويل والمبنى، وسهولة الوصول إليها، بينما لم تستهدف أي منها تقييم الوضع الراهن للخدمات المكتبية للأفراد ذوي الإعاقة البصرية في ضوء المعايير الدولية في جوانب أكثر شمولاً، فضلاً عن أن البحوث التي استقصت الخدمات المكتبية المتوافرة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية محليًا تكاد تكون معدومة، ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة.

مشكلة الدراسة:

يلحظ المتتبع لواقع الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن نقصًا واضحًا في تلك الخدمات، سواء تلك المقدمة في المكتبات العامة أو في مكتبات الجامعات، وكذلك عدم توافر معايير لتقييم الخدمات المكتبية المقدمة إليهم بالرغم من وجود اهتمام دولي كبير لاشتقاق المعايير والاعتماد عليها لاتخاذ قرارات مهنية عالية المستوى؛ حيث أن اشتقاق المعايير يساعد في ضمان جودة الخدمات وضمان كفاءة العاملين في هذه الخدمات وتحديد الحاجات والنواقص. ويشير الأدب التربوي إلى دور المكتبات في تيسير إمكانية وصول الشخص ذي الإعاقة البصرية إلى مصادر المعرفة التي تساعده على تطوير قدراته الثقافية والمهنية وإنجاز البحوث والدراسات والوصول إلى أقصى الدرجات العلمية، كما تساعده على الاندماج في الحياة الاجتماعية والثقافية، وعلى أن يكون عضوًا فعالاً في المجتمع؛ لضمان تحقيقه للاعتماد على الذات والاستقلالية والوصول إلى أقصى ما تسمح به قدراته.

ومن هنا، وجدت الباحثتان أهمية إجراء هذه الدراسة لبحث واقع الخدمات المكتبية المقدمة إلى ذوي الإعاقة البصرية في الأردن ومقارنتها بالممارسات والمعايير المتّبعة دوليًا في مجال الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية؛ حيث لم تجر أية دراسة محلية أصيلة- في حدود علم الباحثتين- تناولت هذا الموضوع محليًا.

هدف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم واقع الخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدوليّة في هذا المجال.

أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال البحثي الآتي:

1- ما الوضع الراهن للخدمات المكتبية المتوافرة للأفراد ذوي الإعاقة البصرية في الأردن، في ضوء المعايير الدولية المتبعة في هذا المجال؟

أهمية الدراسة:

تتّضح أهمية الدراسة الحالية في جانبين: الأول نظري، والثاني تطبيقي. أما بالنسبة للأهمية النظرية، فإنه يتوقع أن تسهم هذه الدراسة في تقييم مجال حيوي من مجالات الخدمات المقدمة إلى ذوي الإعاقة البصرية، ألا وهو الخدمات المكتبية، كما يتوقع أن يتم بناء أداة قياس موضوعية، تمتاز بخصائص سيكومترية ومصداقية عالية تشتمل على المعايير والممارسات المتبعة دوليًا في قطاع الخدمات المكتبية المقدمة إليهم لاستخدامها في تعرّف واقع هذه الخدمات في الأردن وتقييمها في ضوء المعايير الدولية. أما عن الأهمية التطبيقية، فستصبح لهذا المقياس قيمة وأهمية تربوية خاصة؛ إذ سيكون أداة قياس تضع بين يدي المسؤولين عن الخدمات المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة حقائق صادقة ترمي إلى وضع الخطط الملائمة للعمل على تطوير الخدمات المكتبية المقدمة إلى ذوي الإعاقة البصرية في الأردن، بإتباع الممارسات التي تتفق والمعايير الدولية، كما توفر الدراسة معلومات دقيقة للدارسين والباحثين والمطلعين؛ وذلك بهدف تحسين الخدمات المتوافرة للأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن، كما تفتح الدراسة الباب للدراسات اللاحقة ذات العلاقة.

حدود الدراسة ومحدداتها:

تتحدّد هذه الدراسة بعيّنتها؛ حيث إنها اقتصرت على مكتبات الجامعات الحكومية والخاصة والمكتبات العامة. كما تتحدّد بزمانها؛ إذ اقتصرت على العام (2012). وتتمثل محدّدات الدراسة في

الأداة المستخدمة فيها وبخصائصها السيكومترية، وفي الدقة في جمع البيانات.

مصطلحات الدراسة:

الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية: ويقصد بهم الأشخاص فاقدو البصر كليًا أو جزئيًا، الذين يعتمدون في الوصول إلى المعرفة على استخدام حواسّهم الأخرى، بالإضافة إلى البصر المتبقي إن وُجد.

المعايير الدولية: هي مجموعة المواصفات أو المقاييس التي توجّه تطوير الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، التي تمثل الممارسات المتبعة في المكتبات العريقة لتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى المعلومات بناء على ما ورد في الأدبيات ذات العلاقة بالخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية وبعض النماذج المكتبية المعروفة.

الخدمات المكتبية: هي الخدمات التي تقدمها المكتبات لروّادها؛ كتوفير خدمات روّاد المكتبة، وتكييف مبنى المكتبة، وتوفير كوادر بشرية، وبناء علاقات عامة، وتوفير مصادر المعلومات، والأدوات والمعدات والتكنولوجيا الحديثة التي تسهل وصول الأفراد إلى مصادر المعلومات.

منهجية البحث وإجراءاته:

منهج الدراسة:

الدراسة الحالية هي دراسة وصفية مسحية هدفت إلى تقييم الخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن.

مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة الحالية من جميع المكتبات التابعة للجامعات الحكومية والخاصة والمكتبات العامة في الأردن، وعددها (32) مكتبة.

عينة الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على عينة قصدية تكوّنت من المكتبات التابعة للجامعات الحكومية (ن=10)، والجامعات الخاصة (ن=16)، والمكتبات العامة (ن= 6)، وهكذا تألفت العينة من (32) مكتبة. والجدول (1) يوضح توزيع عينة الدراسة.

جدول 1: توزيع عينة الدراسة حسب نوع المكتبة

نوع المكتبة	العدد	اسم الجهة
تابعة لجامعة حكومية	10	جامعة مؤتة جامعة آل البيت جامعة البلقاء التطبيقية جامعة جامعة الطفيلة التقنية جامعة الحسين بن طلال الجامعة الأردنية جامعة اليرموك جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية الجامعة الهاشمية الجامعة الألمانية الأردنية
تابعة لجامعة خاصة	16	جامعة العلوم التطبيقية الخاصة جامعة عمان الأهلية فيلادلفيا الإسراء الخاصة الزيتونة الأردنية الخاصة البترا جرش الزرقاء الخاصة اربد الأهلية الأميرة سمية للتكنولوجيا كلية العلوم التربوية الجامعية الأكاديمية الأردنية للموسيقا عمان العربية للدراسات العليا كلية الأردن الجامعية التطبيقية للتعليم الفندقي والسياحي

		جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
		جامعة جدارا للدراسات العليا
مكتبة عامة	6	مكتبة عبد الحميد شومان
		مكتبة أمانة عمان الكبرى/المكتبة الرئيسة
		مكتبة مركز زها الثقافي
		مكتبة حدائق الملكة رانيا
		مكتبة أم نوارة
		مكتبة مركز الاشرفية لتكنولوجيا المعلومات
المجموع الكلي	32	

أداة الدراسة:

لتحقيق أغراض هذه الدراسة، طوّر مقياس المعايير الدولية للخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، الذي يهدف إلى تعرُّف مدى انطباق هذه المعايير على المكتبات في الأردن، وهو مقياس يتكوّن في صورته النهائية من ستة معايير رئيسة، لكلّ منها مؤشرات يتم فحص مدى انطباقها على المكتبات، وبلغ عدد هذه المؤشرات (50) مؤشرًا. وهذه المعايير الرئيسة، هي: مبنى المكتبة (1-12)، وخدمات رواد المكتبة (13-18)، والموارد البشرية (19-25)، والأدوات والمعدات والتكنولوجيا الحديثة (26-43)، ومصادر المعلومات (44-50)، والعلاقات العامة (51-55). علمًا بأنّ عملية بناء هذا المقياس وتطويره قد مرّت بعدد من المراحل، هي:

1. مراجعة الأدب التربوي لمراجعة وتحليل وتلخيص المعايير التي تتبناها المكتبات والمنظمات العريقة في هذا المجال وصممت قائمة بأفضل المعايير والممارسات الدولية الحالية في مجال الخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وخصوصًا المعايير التي تتبناها المكتبات والمنظمات العريقة في هذا المجال، وعلى رأسها المكتبة الوطنية للمكفوفين وذوي الإعاقة الجسدية (NLS) التابعة لمكتبة الكونغرس، والمكتبة السويدية للكتاب الناطق وبرايل، والمكتبة المركزية للمكفوفين في إسرائيل، ومكتبة طه حسين للمكفوفين التابعة لمكتبة الإسكندرية، ومكتبة (CELIAL) لذوي الإعاقة البصرية في فنلندا، والاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA)، والجمعية اليابانية لتأهيل ذوو الإعاقة (JSRPD)، بالإضافة إلى العديد من الدوريات العلمية، مثل: مجلة الإعاقة البصرية وكف البصر (Journal of Visual Impairment & Blindness)، ومجلة آسيا والمحيط الهادئ لتأهيل ذوي الإعاقة (Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal)، وغيرها من المجلات ذات العلاقة، بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية ذات العلاقة بالتكنولوجيا المكيفة والمساعدة لذوي الإعاقة البصرية، مثل (DAISY) و (NISO). علمًا بأنه قد تبع ذلك كُلّه حصر هذه الأبعاد وتعريفها إجرائيًا.
2. مراجعة عدد من الدراسات التي تناولت الخدمات المكتبية، وتحديد المؤشرات التي وردت في الأدب ذي العلاقة.
3. وضع مؤشرات لكل بعد من الأبعاد الرئيسة، بحيث تمت صياغة (55) مؤشرًا. ووضع مستويات الإجابة كما يأتي: متوافر: أي أن هذا المعيار موجود ومستخدم في المكتبة حاليًا أو من ضمن خطة المكتبة. وغير متوافر: أي أن هذا المعيار غير موجود وليس من أولويات الخطة.
4. عَرض المعايير ومؤشراتها في صورتها الأولية على (13) مُحكّمًا؛ للحكم على مناسبة المؤشرات ومدى توافقها مع المعايير الرئيسة التي وضعت لها، ومراجعة صياغة المؤشرات، ومدى مقروئيتها. علمًا بأنه قد تم الأخذ بملحوظاتهم. واشتمل المُحكّمين على عدد من أعضاء هيئة التدريس في قسم الإرشاد والتربية الخاصة وقسم علم المكتبات/ كلية العلوم التربوية في الجامعة الأردنية، والعاملين في مكتبة الجامعة الأردنية، ومكتبة عبد الحميد شومان، ومديرة وحدة ذوي الإعاقة / أمانة عمان الكبرى، ومستشارة شؤون الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، بالإضافة إلى مسؤول المكتبات المدرسية في مديرية تابعة لوزارة التربية والتعليم.
5. صياغة المؤشرات مع المعايير الرئيسة بعد الأخذ بملحوظاتهم.
6. تجريب المقياس على ثلاث من المكتبات في الأردن؛ للتحقق من مدى وضوحه، ثم تعديل بعض الفقرات بإعادة صياغتها. وبذا، فقد تمّ اعتماد المقياس بصورته النهائية.

صدق المقياس: للتحقق من صدق المقياس تم استخدام طريقة صدق المحتوى، بحيث عُرض على (13) مُحكّما، وقد أسفر التحكيم عن الاتفاق بالإجماع على ملائمة الفقرات (معامل الاتفاق 100%) مع إجراء بعض التعديلات للأخطاء اللغوية والنحوية وفصل بعض الفقرات المزدوجة، وتوضيح بعض المؤشرات، وإعادة صياغتها. كما أن طريقة بناء المقياس وإجراءاته والمصادر التي تم اشتقاق الفقرات منها تُعدُّ دليلاً آخر على صدق المقياس. كما تم التحقق من صدق المقياس باستخدام صدق البناء؛ بحيث استُخرج

صدق البناء من خلال مصفوفة ارتباط" بيرسون" بين أبعاد المقياس، وقد كانت دالة إحصائيًا، والجدول رقم (2) يبين جدول 2 :مصفوفة معاملات ارتباط "بيرسون "بين أبعاد المقياس

	مبنى المكتبة	خدمات رواد المكتبة	الموارد البشرية	الأدوات والمعدات التقليدية التكنولوجيا الحديثة	مصادر المعلومات	العلاقات العامة
مبنى المكتبة						
خدمات روّاد المكتبة	0.40*					
الموارد البشرية	0.41*	0.60*				
الأدوات والمعدات والتكنولوجيا الحديثة	0.31	0.61*	077*	0.67*		
مصادر المعلومات	0.14	0.61*	0.60*	0.69*	0.86*	
العلاقات العامة	0.60*	0.52*	0.68*	0.40*	0.56*	0.41*

*دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

ثبات المقياس: تم التحقق من الاتساق الداخلي للمقياس باستخدام معادلة كرونباخ - ألفا لجميع أفراد العينة، وكان (92.). ويبيّن الجدول (3) معاملات الثبات لأبعاد المقياس؛ حيث إنها كانت مناسبة لأغراض الدراسة.

جدول 3 :قيم معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لأداة الدراسة

م	أبعاد أداة الدراسة	قيمة معامل الثبات	عدد الفقرات
1	مبنى المكتبة	0.76	12
2	خدمات رواد المكتبة	0.64	6
3	الموارد البشرية	0.61	7
4	الأدوات والمعدات والتكنولوجيا الحديثة	0.85	18
5	مصادر المعلومات	0.81	7
6	العلاقات العامة	0.79	5
	الدرجة الكلية	0,92	55

إجراءات الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة الحالية والإجابة عن تساؤلها، تم اتخاذ الإجراءات الآتية:

- أعدّت الباحثتان مقياس الدراسة لجمع البيانات من عينة الدراسة.
- حصلت الباحثتان على إحصائية بالمكتبات في الأردن، من خلال الرجوع إلى إحصائيات وزارة الثقافة؛ وذلك لتحديد حجم مجتمع الدراسة وعينته. وتم أخذ الموافقة من الجهات الرسمية المشرفة على هذه المكتبات.
- تم تطبيق مقياس الدراسة على عينة الدراسة بطريقة المقابلة الفردية مع أمناء المكتبات، بالإضافة إلى الملحوظات الميدانية للباحثتين.
- بعد الانتهاء من تطبيق المقياس، تم تفريغ بيانات أفراد العينة، وإجراء التحليل الإحصائي لها من خلال استخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS؛ لإجراء التحليل الوصفي، والإجابة عن سؤال الدراسة.

النتائج:

هدفت الدراسة الحالية إلى تقييم الخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية. وفي ما يأتي تقديم للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأول، وهو: ما الوضع الراهن للخدمات المكتبية المتوافرة للأفراد ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية المتبعة في هذا المجال؟

للإجابة عن هذا السؤال وتحديد مدى تحقق كل معيار، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى توافر المعايير الدولية كدرجة كلية ولكل بُعد من أبعاد المعايير الدولية، وتم ترتيبها تنازليًا حسب أهميتها النسبية استنادًا إلى المتوسط الحسابي للدرجات. وقد تم تحديد درجة انطباق المعايير الدولية للخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن على النحو الآتي:

المتوسطات التي تقل عن 0,3، تشير إلى درجة انطباق ضعيفة جدًا.

المتوسطات التي تتراوح بين 0,3-0,49، تشير إلى درجة انطباق ضعيفة.

المتوسطات التي تتراوح بين 0,5-0,69، تشير إلى درجة انطباق متوسطة.

المتوسطات التي تتراوح بين 0,7-0,89، تشير إلى درجة انطباق كبيرة.

المتوسطات التي تزيد على 0,9، تشير إلى درجة انطباق كبيرة جدًا.

والجدول (4) يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المعايير الدولية للخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن.

النتائج. مع ملاحظة أن ارتباط البعد الأول مع كل من الأبعاد (4،5،6) كانت دون المطلوب.

جدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المعايير الدولية للخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن

الرقم	المعيار المحوري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الانطباق
1	مبنى المكتبة	0,304	0,1709	1	ضعيفة
2	خدمات رواد المكتبة	0,1055	0,1009	3	ضعيفة جدا
3	الموارد البشرية	0,0508	0,9969	6	ضعيفة جدا
4	الأدوات والمعدات والتكنولوجيا الحديثة	0,0889	0,1612	5	ضعيفة جدا
5	مصادر المعلومات	0,1250	0,1805	2	ضعيفة جدا
6	العلاقات العامة	0,1000	0,2214	4	ضعيفة جدا
	المجموع	0,1329	0,1115	-	ضعيفة جدا

يتضح من الجدول (4) أن مستوى توافر المعايير الدولية للخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية كدرجة كلية كانت ضعيفة جدًا؛ إذ بلغ متوسط الدرجات الكلية (0,1329). وأن خمسة أبعاد كان مستوى توافر المعايير الدولية فيها ضعيفًا جدًا، هي: خدمات رواد المكتبة، والموارد البشرية، والعلاقات العامة، ومصادر المعلومات، والأدوات والمعدات والتكنولوجيا الحديثة. في حين أن بُعد مبنى المكتبة كان مستوى التوافر فيه ضعيفًا، وجاء بالمرتبة الأولى وبمتوسط قدره (0,304)، يليه بُعد مصادر المعلومات وبمتوسط قدره 0,125، يليه بُعد خدمات رواد المكتبة وبمتوسط قدره 0,1055، يليه بُعد العلاقات العامة وبمتوسط مقداره 0,1000، يليه بُعد الأدوات والمعدات والتكنولوجيا الحديثة وبمتوسط قدره 0,0889، وجاء بُعد الموارد البشرية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (0,0508).

المناقشة:

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: تشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى توافر المعايير الدولية للخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية كدرجة كلية كان ضعيفًا. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كيري (Curry, 1991)، التي أشارت إلى تدني مستوى الخدمات المكتبية المتوافرة لهم، كما تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (لبان، 1987) التي أشارت إلى أن الخدمات المكتبية المتوافرة للأفراد ذوي الإعاقة متدنية. ويمكن تفسير ذلك بقلة الموارد المالية اللازمة لتنفيذ هذه المعايير في المكتبات العامة في الأردن، كما أن عدد الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية قليل نسبيًا؛ لذا يصعب على جميع المكتبات العامة تطبيق هذه المعايير لتقديم خدمات خاصة لهم، إضافة إلى أن توفير الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية ليست من أولويات الاستراتيجية الوطنية للأشخاص ذوي الإعاقات (2007-2015)؛ إذ لم يرد في هذه الاستراتيجية سوى بند واحد ذي علاقة بالخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وهو توفير طريقة برايل في المكتبات العامة، إضافة إلى تدني مستوى الوعي بمتطلبات توفير مواصفات تتلاءم وطبيعة حاجات هذه الفئة في المكتبات.

وأشارت النتائج إلى أن مستوى توافر المعايير الدولية في بُعد المبنى كان ضعيفًا وبمتوسط قدره (0.304)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة هيل (Hill, 2012) التي أشارت إلى أن مبنى المكتبة يشمل تعديلات غير كافية لحرية الحركة للأفراد ذوي الإعاقة. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة (لبان، 1987) التي أشارت إلى أن مباني مكتبات المكفوفين غير ملائمة. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن لم يعتمد للآن أية معايير تتعلق بتكييف مباني المكتبات لتلائم الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، ومن ثَمَ فإنه لا يوجد ما تستند إليه المكتبات التي تخطط لتقديم خدمات إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

كما أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى أن مستوى توافر المعايير الدولية في خدمات رواد المكتبة كان ضعيفًا جدًا (المتوسط الحسابي 0,1055)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة جيلسون وآخرين (Gilson, et.al. 2007) التي أشارت إلى عدم قدرة العديد من الأفراد ذوي الإعاقة البصرية على الإفادة من خدمات المكتبة. كما تتفق مع دراسة كيري (Curry, 1991) التي أشارت إلى تدني نسبة الخدمات المكتبية المتوافرة للطلبة ذوي الإعاقة في الجامعات. ويمكن تفسير عدم وجود خدمات مكتبية خاصة برواد المكتبات من الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية بأن هذه الخدمات ليست من أولويات المكتبات في الأردن، وربما لأن عدد الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية قليل نسبيًا، ومن ثَمَ يصعب على جميع المكتبات العامة تقديم خدمات خاصة بهم، إضافة إلى تدني نسبة ارتياد الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية للمكتبات، مما لا يشعر المكتبات بالحاجة الملحة إلى توفير خدمات رواد المكتبة لهم. كما ورد في دراسة غطاس (1984) أن المكتبات العامة لا تؤدي الدور الكافي اتجاه خدمة المكفوفين وضعاف البصر.

أما بالنسبة لبعد الموارد البشرية، فقد أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى أن مستوى توافر المعايير الدولية فيها كان ضعيفًا جدًا (المتوسط الحسابي 0,0508)، وأحتل هذا البعد المرتبة الأخيرة، وتشير هذه النتيجة إلى عدم الاهتمام بتعيين أشخاص ذوي خبره للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وعدم تدريب أمناء المكتبات للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة جيلسون وآخرين (Gilson, et.al. 2007)، التي أشارت إلى عدم إعداد كادر المكتبة للتعامل مع الطلبة ذوي الإعاقة البصرية، كما تتفق مع ما أشار إليه كارتر (Carter, 2004) الذي

أكد أهمية تدريب الكادر العامل في المكتبات، وينسجم ذلك مع دراسة كيري (Curry, 1991) التي أظهرت أن 85% من الأفراد ذوي الإعاقة أشاروا إلى أهمية تدريب الكادر في مساعدتهم على الوصول إلى مصادر المعلومات في المكتبة، وتوعيتهم بخدمات المكتبة. كما تتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه بيولسون (Poulson, 1994)؛ إذ ذكر أن المكتبات بحاجة إلى زيادة جهودها لتدريب العاملين فيها تدريبًا عمليًا متخصصًا للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة هيل (Hill, 2012)التي توصلت إلى أن معظم أمناء المكتبات أشاروا إلى امتلاكهم مستوى مقبول من المعرفة للتعامل مع الطلبة ذوي الإعاقة.

وفي بعد الأدوات والمعدات والتكنولوجيا الحديثة أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى أن مستوى توافر المعايير الدولية فيها كان ضعيفًا جدًا (المتوسط الحسابي 0,0889). ويتفق ذلك مع دراسة بيرتوت وماكلير (Bertot & McClure, 2000) التي أشارت إلى أن المكتبات العامة عمومًا لا تقدم البرمجيات والمعدات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، وأن 71,2 % من المكتبات العامة ليس لديها تكنولوجيا مكيفة لذوي الإعاقة. وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة إيجيت (Eggett, 2002) التي أشارت إلى أن أقل من ربع عينة الدراسة أفادت بتوافر التكنولوجيا المكيفة في المكتبات العامة. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة (قشقري، 1989) التي أشارت إلى عدم وجود المطابع الخاصة بإنتاج أوعية المعلومات للمكفوفين، والأجهزة والمعدات المطورة لإنتاج هذه الأوعية. إلا أن هذه النتيجة تختلف مع ما توصلت إليه دراسة يرتاي وآخرين (Yurtay, et. al., 2011) التي أشارت إلى استخدام بعض المكتبات التركية لبرمجيات تكنولوجية لخدمة الطلبة ذوي الإعاقة البصرية. ويمكن تفسير هذا المستوى الضعيف جدًا من توافر المعايير الدولية في هذا البُعد بمعيقات استخدام الأدوات التكنولوجية، وهي التكلفة أو قلة التمويل، ونقص التدريب، وتعقيد الأجهزة والأدوات، وتدني الوعي بفوائدها (Moisey, 2007).

كما أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى أن مستوى توافر المعايير الدولية كان ضعيفًا جدًا في بعد مصادر المعلومات (المتوسط الحسابي 0,1250)؛ فلا يتوافر في المكتبات كتبٌ بطريقة برايل، أو بالخط الكبير، ولا تتوافر المصادر السمعية والبصرية واللمسية للتعلم، وكذلك لا تتوافر أشرطة أو أسطوانات، أو صحف ومجلات يستطيع الشخص المعوق بصريًا الوصول اليها. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة جيلسون وآخرين (Gilson, et.al. 2007)، التي أشارت إلى قِدم الكتب المعدلة المتوافرة في المكتبات، وقلة مصادر المعلومات الملائمة لحاجات الأفراد ذوي الإعاقة البصرية. كما تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة هيل (Hill, 2012) التي أوضحت أن معظم مصادر المعلومات المتوافرة في المكتبات (93%) غير ملائمة للأفراد ذوي الإعاقة. وتنسجم ونتائج دراسة (رجب والرواس ، 1988) التي أشارت إلى أن واقع المكتبات العامة في محافظة نينوى يشير إلى انعدام المواد السمعية والبصرية. وكذلك تتماشى مع دراسة (لبان، 1987) التي أشارت إلى أن أوعية المعلومات المتوافرة في مكتبات ذوي الإعاقة قليلة، وتكاد تقتصر على الكتب المطبوعة بالأحرف النافرة والكتب الناطقة.

أما بالنسبة لمستوى توافر المعايير الدولية في بُعد العلاقات العامة فقد كان ضعيفًا جدًا (المتوسط الحسابي 0,1000)؛ إذ أن المكتبات لا تقوم بجهود كافيه لبناء علاقات مع المجتمع المحلي أو إصدار كتيبات ونشرات تعريفية توضح خدماتها للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وتختلف هذه النتيجة مع ما خلُصت إليه دراسة كارتر (Carter, 2004) من توفير المكتبات لبرامج توعية بالخدمات التي تقدمها إلى الأشخاص ذوي الإعاقة. وكما ورد لدى هولت وهول (Holt & Hole,1995; 1998) فإنه من الضروري اهتمام المكتبات بتوفير الشراكة المجتمعية لتعرّف الحاجات المتغيرة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، ونشر الوعي الكافي بالخدمات المتوافرة فيها.

الاستنتاجات والتوصيات:

مما سلف، نستنتج بأن الخدمات المكتبية المتوافرة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن متدنية جدًا وأن توافرها وُفق المعايير الدولية جاء ضعيفًا إلى ضعيفًا جدًا. لذا، فمن الضروري التفكير جدّيًا بطرق متعددة لتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى المعلومات من خلال تكييف المكتبات العامة لهم، أو إنشاء أقسام خاصة في المكتبات الكبيرة، أو إنشاء مكتبة وطنية خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة البصرية تتوافر فيها المعايير التي تمكّن من وصولهم إليها، وكذلك الاهتمام بتوفير التكنولوجيا المكيفة والبرمجيات الخاصة الملائمة لحاجاتهم في تلك المكتبات.

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحثتان بما يأتي:

1- ضرورة تبني المسؤولين المعايير الدولية للخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية لتكيف المكتبات العامة في الأردن، أو لإنشاء مكتبة وطنية خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

2- عقد ندوات ومؤتمرات علمية يلتقي فيها المعنيون كافة وصناع القرار لمناقشة الخدمات المكتبية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية وسبل تطويرها.

3- إصدار تشريعات وقوانين خاصة بالخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وجعل تطبيق هذه القوانين إلزاميًا، مع توفير كل المتطلبات اللازمة لتطبيق هذه القوانين وفق المعايير الدولية، وتفعيل كودات البناء الخاصة المتعلقة بالمباني العامة.

4- إجراء دراسة لتقييم البرامج الجامعية في تخصص المكتبات، من حيث اهتمامهما بتدريب طلبتها على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

5- توفير البرامج التدريبية في أثناء الخدمة للعاملين في المكتبات العامة، تتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة البصرية وطرق تسهيل وصولهم إلى المعلومات.

6- اجراء دراسات علمية تتعلق باتجاهات المسؤولين والعاملين في المكتبات نحو تقديم خدمات مكتبية إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، ودراسات أخرى لتقييم هذه الخدمات من وجهة نظر الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية أنفسهم.

المراجع

رجب، ماجد، والرواس، أمير (1988). دور المكتبة المركزية بجامعة الموصل في برنامج لخدمات المعلومات للمعوقين في محافظة نينوى. **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**، 3(1). 23 – 49.

غطاس، أميرة (1984). الخدمات المكتبية للمعوقين: **دراسة للخدمات المكتبية التي تقدمها بعض مراكز خدمة المعوقين في القاهرة الكبرى ومدى إمكانية النهوض بتلك الخدمات**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية.

قشقري، سارة (1989). **تخطيط خدمات المكتبات للمكفوفين في المملكة العربية السعودية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

لبان، هند (1987). **الخدمات المكتبية للمعوقين مع التركيز على واقعها والتخطيط لتطويرها في المملكة العربية السعودية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.

متولي، ناريمان (1995). تطور خدمات المعلومات للمكفوفين وضعاف البصر– مع دراسة حالة عن مصر. **عالم الكتب**، 17 (3)، 220 – 240.

الخدمات التي تقدمها مكتبة طه حسين (11،3،2009). تاريخ الاسترجاع 15،7،2011، من: http://www.bibalex.org

Bertot, J., & McClure, R. (2000). *Public libraries and the Internet*. Washington, DC: National Commission on Libraries and Information Science Retrieved on December 11, 2004, at: http://www.nclis.gov/statsurv/2000plo.pdf.

Brazier, H. (2007). The Role and Activities of the IFLA Libraries for the Blind Section. *Library Trends*, 55 (4), 46-59.

Bruhn, S. (1991). Principal Librarian Disability Services National Library of Australia. Improving Library Services for People with Print Disability: The Role and Policy of The National Library of Australia. *APLIS*, 4 (3), 25-42.

Carter C. (2004). Providing Services for Students with Disabilities in an Academic Library. *Education Libraries*, 27 (2), 23-39.

Curry, E. (1991). Ask So You Can Give: Reference/research Service for the Disabled in an Academic Library. *RQ, 4(2),* 479-485.

Cylke, F, Moodie & Fistick R. (2007). Serving the Blind and Physically Handicapped in the United States of America. *Library Trends*. 55 (4), 796-808.

DAISY Consortium (2004). Bill Gates, Microsoft Chairman, and representatives from libraries for the blind and print disabled around the world initiate planning to establish universal information accessibility through a global digital library. Retrieved on May 11, 2006, from: www.daisy.org/news/news_detail.asp?NewsId=]72 .

Eggett, Colleen B, (2002). Assistive Technology Needs in Public Libraries: A Survey. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 96 (8), 35-45.

Gilson C., Dymond S. & Chadsey J. (2007). Gaining Access to Textbooks for Postsecondary Students with Visual Impairments. *Journal of Postsecondary Education and Disability.* 20 (1), 64-73.

Hill, R. (2012) Strengths and Opportunities: School Librarians Serving Students with Special Needs in Central New York State. *School Library Research*, 15 (1), 1- 14.

Holt, C. & Hole, W. (1995). Assessing needs of library users with disabilities. *Public Libraries*, 34 (6), 90-93.

Holt, C. & Hole, W. (1998*). Shared responsibility for training adults with disabilities to access information through technology: A library's experiences*. Paper presented at the annual meeting of the American Association for Adult and Continuing Education, Phoenix.

IFLA (2007). Libraries For The Blind Section: Funding and governance of Library and Information Services for Visually Impaired People :International Case Study. Retrieved on January, 8,2008 from: www.ifla.com.

Irvall , B & Nielsen G.,(2005). *Access to libraries for persons with disabilities –checklist*. IFLA Conference. retrieved on June, 5,2009, from: www.dinf.ne.jp.

Jax, J. & Muraski, T. (1993). Library Services for Students with disabilities at the University of Wisconsin. *Journal of Academic Librarianship*, 19 (3), 166-168.

Jim, B., (2008). Digital Discrimination. *Library Journal*, 133 (13), 28-40.

Kivihal , M., (2008). *The Estonian Library for the Blind*. Japanese Society for Rehabilitation of Persons with Disabilities(JSRPD). retrieved on may, 8,2010 from: www.dinf.ne.jp.

Lisiecki, C., (1999). Adaptive Technology Equipment for the Library. *Computers in Libraries*, 19 (6), 18-21.

Mates, T. (1991). *Library Technology for Visually and Physically Impaired Patrons*. West port, CT: Meckler.

Moisey, S. (2007). The Inclusive Libraries Initiative: Enhancing the access of persons with developmental disabilities to information and communication technology. *The Developmental Disabilities Bulletin*, 35 (1), 56-71.

Muller , J. (1968). Large – Print Books: A Special Study. *Alabulletin. 5* (62), 735 – 738.

München, S. (2001). *The Public Library Service IFLA/UNESCO Guidelines*. Retrieved on January, 5,2011 from: www,ifla.com.

Poulson, M. (1994). *Library programs for children with disabilities: A survey of Missouri Public Libraries*. Unpublished master's degree thesis, Kent State University, Kent, OH.

Rae, J., (2009). *Breaking new ground: a virtual global library service to widen access for people with print disabilities*.75th IFLA general conference and council. retrieved on July, 6,2011 from: conference.ifla.org/past/ifla75/199-rae2-en.pdf.

Roos J., (2007). Libraries for the Blind as Accessible Content Publishers: Copyright and Related Issues. *Library Trends*, 5 (4). 33-63.

Rouse, V., (1999). Making the Web Accessible. *Computers in Libraries*, 19 (6), 48-53.

Subasioglu, F., (2000). Access Information by People with Visual Impairment In Turkey, *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 95 (6). 19-30.

Ted ,C., (2000). *Use computer to help students with special needs*. New York: Harper Collins.

Valenza, J. (2000). *Accessibility options for the visually impaired*. New York: Reed business Information.

Wright, C. & Danie, F., (1989*). Library and Information Services for Handicapped Individuals*. Englood – Colo . , Libraries Unlimited.

Yurtay N., Bicil Y., Çelebi S. & Dural D. (2011). Library Automation Design for Visually Impaired People. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 10 (4). 3-20.