قلق المكتبة
مدخل للتعريف مع وجهة نظر عربية

أ.م. سمير مدحت سعيد
جامعة تكريت

م. عبد الرحمن محمود محمد
جامعة تكريت

المستخلص

يستعرض الباحثان في دراستهما مفهوم قلق المكتبة من خلال التعريف به وشرح أهميته والأعراض التي قد تظهر على المستفيد عند التعرض له ، مع استعراض تاريخي لتطور هذا المفهوم والجهود التي بذلت لتطوير مقياسه ، ويذكر الباحثان في دراستهما المعالجات الواجب إتباعها للسيطرة على ظاهرة قلق المكتبة، مع وجهة نظرهما الشخصية حول دراسة ومعالجة هذه الظاهرة في المجتمعات العربية .

مقدمة :

ازدادت في الآونة الأخيرة الدراسات التي ركزت على نوعية الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين ومنها نوعية الخدمة **Service Quality**، وتناول البعض الآخر نوعية إدارة الجودة الشاملة **Total Quality Management**، وكانتجميع هذه الدراسات قد تناولت (رأي) المستفيد من الخدمة المقدمة إليه، إلا أنهقد ظهر بمرور الزمن نمط جديد من الدراسات ركزّت على جانب آخر وهو (مشاعر) المستفيد تجاه المكتبة للفرق الكبير بين (الرأي) وبين (المشاعر)، فالأول يتعلق بوجهة نظر قد تتغير تبعا لتغير الظروف أو الخدمات التي تقدمها المكتبة، بينما جانب المشاعر وهي العواطف والأحاسيس والهواجس التي تنتاب المستفيد عند وجوده داخل المكتبة أو بمجرد التفكير بزيارتها وهذه قد لا تتغير بسهولة .

ويفترض من الناحية النظرية السليمة أن تكون مشاعر الناس هادئة ومطمئنة وسكينة ، إلا إن هذا النوع من المشاعر يعتبر ضربا من المستحيل، ومع ذلك فان العلماء والمتخصصين في المجالات النفسية يسعون باستمرار من خلال دراساتهم إلى تقليل اضطراب المشاعر التي أبسطها يبدأ من القلق وصولا إلى الجنون المطلق .

وفي مجال المكتبات لم ينتبه أحد إلى إن بعض المستفيدين من خدمات المكتبات قد تنشأ عندهم بعض مشاعر الاضطراب النفسي عند زيارتهم للمكتبة، لغاية ما قدمته الباحثة ميلون **(Melon)**

فبدراستها عام ١٩٨٦ والتي كشفت فيها النقاب عن تعرض المستفيدين إلى بعض المشاعر المقلقة عند زيارتهم المكتبة،الأمر الذي دفع متخصصين آخرين للعمل على توسيع هذا الاتجاه بدراسات أكثر شمولية وأدق مصداقية ، ومما يؤسف له ان مكتباتنا العربية قد خلت من الإشارة إلى ظاهرة قلق المكتبة رغم كثرة الدراسات العربية المنشورة حول القلق العام أو الموضوعي .

تأتي هذه الدراسة كمحاولة أولية للتعريف بهذه الظاهرة وابرز الدراسات التي قدمت حولها مع عرض وجهة نظر الباحثيْن حول واقع مكتباتنا العربية مقارنة مع المكتبات الغربية من حيث موضوع قلق المكتبة معتمديْن على خبرتهما في مجال إدارة المكتبات الجامعية وملاحظات زملائهما من مدراء وأساتذة علم المكتبات والمعلومات .

هدف الدراسة :

يهدف الباحثان من خلال دراستهما هذه إلى التعريف بقلق المكتبة عربيا كظاهرة نفسية تؤثر على المستفيد وعلى قدرته في الاستفادة من خدمات المكتبة بقصد :

- توعية مدراء المكتبات إلى خطورة هذه الظاهرة .
- توضيح معالمها وأعراضها بهدف تشخيصها لدى المستفيد ومن ثم معالجتها .
- حث المتخصصين في المكتبات والمعلومات على القيام بدراسات عملية وميدانية أكثر تعمقا في الواقع العربي من خلال الأسس النظرية التي يحاول الباحثان استعراضها في دراستهما .

الدراسات السابقة :

في الأدبيات المنشورة حول موضوع الدراسة هناك دراسات كثيرة منشورة باللغة الإنكليزية حول موضوع قلق المكتبة، وسوف تتم الإشارة إلى البعض منها في معرض الحديث عن التطور التاريخي للموضوع، أما الدراسات المنشورة باللغة العربية فلا توجدسوى مقالة واحدة للباحث (عبد العزيز بن إبراهيم العمران) بعنوان(الرهبة من المكتبة) نشرت في مجلة المعلوماتية[1] والدراسة هي في الأصل عبارة عن ملخّص لأطروحة دكتوراه قدمها الباحث المذكور بعنوان:

Library Anxiety and Internet Anxiety Among Graduate Students of a Major Research University)[٢]، ورغم أن الحظ لم يحالف الباحثيْن في الإطلاع على هذه الاطروحة إلا إن مقالة (العمران) المشار إليها والتي نشرها في مجلة المعلوماتية لم يكن موفقا في ترجمةالاطروحة الأصلية لظاهرة قلق المكتبة، إذ أن الترجمة

العلمية المتفق عليها في كل المعاجم العامة أو المتخصصة لكلمة **(Anxiety)**هي(القلق) أما (الرهبة) فهي ترجمة لكلمة (**Phobia)** بمعنى (الخوف)وذلك قد دفع الباحثان الى ادراج المصطلحين العربي والانكليزي فيعنوان دراستهما للتأكيد على ذلك، وسوف تتم الإشارة في هذه الدراسة الى الفرق بين هذين المصطلحين .

تجدر الإشارة إلى إن الباحثان قد أجريا بحثا في محرك البحث**Google** على الانترنت للبحث في كلمة **Anxiety Library** فوجدا ٣١٨٠٠ إشارة إلى هذا المصطلح ،وبالمقابل لم يجدا أية إشارة عربية لمصطلحات (قلق المكتبة أو قلق المكتبات) عدا (٢٢) إشارة إلى موضوع (الرهبة من المكتبة) وكانت عبارة عن إعادة نشر نفس مقال (العمران) في عدد من المواقع الالكترونية.

القلق : لغة

اتفقت المعاجم الثلاث**"لسان العرب"**و **"مختار الصحاح"** و**"القاموس المحيط"** على ان القلق هو الانزعاج , ففي "لسان العرب" ذكر القلق بانه الانزعاج او محرك الشيء ويقال امرأة مقلاق الوشاح أي لا يثبت على خصرها ، وأقلق الشيء من مكانه وقلقه أي حركه ، ويعرف القلق ايضا بان الشيء لا يستقر في مكانه[3]، وفي حديث للإمام علي بن أبي طالب (ع) ((أقلقوا السيوف في الغمد)) أي حركوها في أغمادها قبل أن تحتاجوا الى سلهاليسهل عندالحاجة اليها [4]، وأورد **"القاموس المحيط"** مثلا للقلق بـ ((أقلقت الناقة)) أي تحرك جهازها.(5)

القلق : اصطلاحا

يعرف القلق **Anxiety** من الناحية الاصطلاحية بـ "**حالة من التوتر الجسمي والنفسي في آن واحد يتميز بالخوف غير المحدد الذي تتراوح درجته بين الحيرة والفزع وبعض الاضطرابات الجسمية المؤلمة مثل ضيق النفس . وهي من الحالات المألوفة في انواع الذهان (مثل الكآبة) والعصاب (الوهن النفسي)** "[٦] وفي تعريف اخر ورد ان " **القلق حالة نفسية Psychological وفسلجية Physiological متميزة بالمكونات السلوكية Behavioral والعاطفية Emotional والجسدية Somatic والادراكية Cognitive** "

وايضا عرفت بانها

" **حالة غير سارة من عدم الارتياح او القلق العقلي حول بعض الاحداث المجهولة وفي احيان اخرى رغبة مضطربة وهياج**".[٧] وقد يشعر الشخص بـ "**احساس في الضيق والحرج** "[٨] عند تعرضه لموقف يدعو للقلق .

وقد أشير الى ان "الاساس النفسي للقلق هو الخوف من الاذى ، وتكرار المواقف المحدثة للقلق قد يؤدي أما الى زيادة الثقة بالنفس ، او بالفشل فتزداد حساسية تلك المواقف، ويحس بالنقص ويصبح كثير النقد لذاته ، كثير التشكك في قدراته "[٩].

ويظهر القلق في كل مرافق الحياة العامة والخاصة بحيث يكاد يكون مألوفاإلا انه بازدياد مستمر نتيجة التطور العمراني والتكنولوجي السريع ، ومن امثلة ذلك :

- قلق الحرب
- قلق الموت
- قلق الطائرات والسفر
- قلق الزواج والإنجاب
- قلق المرض والعمليات الجراحية
- قلق الامتحان

أعراض القلق :

يمكن تصنيف اعراض القلق الى نوعين هما: [١٠]

أولا: الاعراض البدنية

١- ضربات زائدة او سرعة في دقات القلب .

٢- نوبات من الدوخة والإغماء.

٣- تنميل في اليدين او الذراعين او القدمين .

٤- غثيان او اضطراب المعدة .

٥- فقد السيطرة على الذات .

٦- نوبات العرق التي لا تتعلق بالحرارة او الرياضة البدنية.

٧- سرعة النبض اثناء الراحة .

٨- الاحلام المزعجة .

٩- التوتر الزائد .

ثانيا: الاعراض النفسية

١- نوبة من الهلع التلقائي .

٢- الاكتئاب وضعف الاعصاب .

٣- الانفعال الزائد .

٤- عدم القدرة على الادراك والتمييز .

٥- نسيان الاشياء .

٦- اختلاط التفكير .

٧- زيادة الميل الى العدوان .

قلق المكتبة

لا يختلف تعريف قلق المكتبة عن التعريفات الاصطلاحية المشار اليها في اعلاه سوى ان اعراض حدوثها ترتبط بزيارة المكتبة او استخدامها ، ولذلك لم يضع احدا تعريفا للقلق الموضوعي المحدد بحالة او مكان او موقف ماالا انه من الضروري ايجاد بعض التحديد لقلق المكتبة بالقول "**انها حالة نفسية و فسيولوجية تصيب المستفيد عند كل زيارة يقوم بها الى المكتبة وخصوصا للمرة الاولى بحيث تظهر عليه اعراض مرض القلق العامة**"،وقد عرف قلق المكتبة في موضع اخر بانه "**التجربة السلبية Negative Experience المتميزة بفرط القلق، الافكار الفاشلة Self-defeating Thoughts الخوف، التوتر Tension، الاثارة الفسلجيةPhysiological Arousal التي تظهرااثناء انجاز المهام في المكتبة** "[١١]

ومن الضروري هنا ان نفرق بين مصطلحين اخرين قد يرتبطان بعض الشيء بموضوع قلق المكتبة وهما :

- **الخوف من الكتبBibliophobia:** وهي حالة نفسية تصيب الاشخاص من الذين يشعرون بالخوف Book Fear من استخدام أو مسك أو حمل أو الإقتراب من الكتب بغض النظر عن مكان وجودها سواء كان ذلك في المكتبة او خارجها، ومن امثلة ذلك الخوف والرهبة من القران الكريم كجسم مادي مقدس بينما لا يشعر المسلم بنفس هذا الشعور اذا كان على شكل قرص CD مثلا، وهناك الخوف من الكتب القديمة او المستعملة لظن الشخص انها قد تحتوي امراضا قد تنتقل اليه، وكذلك الخوف من كتب السحر والشعوذة لإحتمال ان تصيب مستعملها لعنة ما حسب ظن الشخص المصاب بذلك.[١٢]ومن اطرف الدراسات حول هذا الموضوع ما توصل اليه احد الباحثينين من أن (هولاكو) الذي غزا بغداد ودمرها سنة(٦٥٦ هـ ١٢٥٨ م) كان مصابا بهذا المرض بحيث امر جيشه الى نقل الكتب الى نهر دجلة لرميها فيه ولم يقم باحراقها في نفس المكان على اعتبار انه كان من عبدة النار ولم يكن يرغب في تكريم آلهته بالكتب حسب تحليل الباحثين.[١٣]

– **الخوف من المكتبة Library Phobia**:وهي من الحالات المشابهة لقلق المكتبة إلا انها اكثر ألما من الناحية النفسية والبدنية، وترتبط في اكثر مسبباتها بالماضي الذي كان يعانيه الشخص من موقف محرج أو مؤلم بحيث يمنعه تذكر تلك المواقف من الذهاب الى المكتبة، وقد يتطلب معالجتها تدخل الأخصائي النفسي في ذلك .

التطور التاريخي لقلق المكتبة

في عام ١٩٨٦ قامت كونساتنس ميلون**Constanc Mellon** وهي استاذة علم المكتبات في جامعة كارولينا الشمالية في الولايات المتحدة الامريكية، قامت وللمرة الاولى باطلاق مصطلح (قلق المكتبة **Library Anxiety**) من خلال بحثها الموسوم (قلق المكتبة :الاسس النظرية والتطويرية) وقد تم نشره في **College and Research Libraries Journal**، وفي بداية الامر كان المصطلح غريبا الا أنه سرعان ما قدم امناء المكتبات تأييدهم له باعتبار قلق المكتبة ظاهرة موجودة من قبل الا أنه لم يتم دراستها من الناحية العلمية .

قامت**Mellon** ولمدة عامين بدراسة ٦٠٠٠ طالب في جامعة ساوثرن في الولايات المتحدة الامريكية من اجل ايضاح مشاعرهم تجاه مكتبة الجامعة عند ارتيادها. وقد اظهرت النتائج ان ٧٥٪ – ٨٥٪ من عينة الدراسة قد وصفت استجابتها الاولية بشيء من مشاعر الخوف عند استخدام المكتبة ،وكشفت الدراسة الاولية أربعة انواع من هذه المشاعر وهي :–

١– الشعور بالخوف من حجم المكتبة**The size of the library**

٢– الافتقار الى معرفة مواد المكتبة**Not knowing where things were**

٣– الافتقارالى معرفة كيفية البدء في البحث داخل المكتبة **Not knowing how to beginthe library research process.**

٤- الافتقار الى مايجب فعله**Not Knowing what to do**

اكتشفت ميلون ايضا من خلال دراستها ان هذه المشاعر تظهر لدى طلبة المراحل الاولى من الدراسة ثم تقل تدريجيا صعودا باتجاه المراحل المتقدمة، ولاحظت ان شعورا بالنقص Inferiority يشعر به الطلاب عينة الدراسة مقارنة مع بقية طلاب المراحل المتقدمة .

وقد شبهت ميلون هذه المشاعر بنفس مشاعر قلق الاختبار **Test Anxiety**وهي المشاعر التي تنتاب الشخص عند اجراء الامتحانات الدراسية بمختلف مراحلهاومستوياتها .[١٤]

ولغاية عام ١٩٩٢ لم تكن نظرية ميلون سوى أساس نظري أعتمد على وصف لمشاعر المستفيدين الى ان قدمت شارون لي بوستيك**Sharon Lee Bostick** دراستها حول مصداقية

Validityنظرية ميلون، اذ قامت بوضع مقياس اسمته مقياس قلق المكتبة **(Library AnxietyScale / LAS)** متكون من خمس فقرات اطلقت عليها اسم الموانع**(Barriers)**[١٥] وهي:

١. مانع الموظفين
٢. مانع البناية
٣. مانع استخدام المكتبة
٤. مانع الراحة
٥. مانع ميكانيكي

وسنتناول هذه الموانع ببعض من التفصيل :-

١. **مانع الموظفين Barriers with staff**: ويستخدم لقياس مشاعر المستفيدين تجاه موظفي المكتبة من حيث الترحيب ولطف التعامل والتساهل والمودة، وعادة ما تكون آثار سوء تعامل موظفي المكتبة مع المستفيدين في زيارتهم الأولى للمكتبة ذات اثر بالغ في نفوسهم مقارنة ببقية الموانع، وقد تنعكس تصرفات أحد الموظفين سلبا على كافة موظفي المكتبة من خلال شعور واحد من المستفيدين بعدم التعامل معه بلطف مما يسبب عزوفهم عن ارتياد المكتبة . وقد اشارت إحدى الدراسات الى أن المشاعر السابقة للمستفيدين تجاه موظفي إحدى المكتبات لا يمكن محوها من ذاكرتهم وتبقى الانطباعات والصورة السلبية عنهم محفورة في أذهانهم، وقد أوردت الدراسة بعض الامثلة عن تعرضهم في أوقات سابقة الى التحرش الجنسي من قبل موظفي المكتبة المدرسية جعلتهم يترددون في زيارة المكتبات الجامعيةرغم مرور سنوات طويلة على تلك الحوادث. وفي دراسة أخرى قدمتها مونيكا برجمان**Monika Bargman**أظهرت ان العديد من المستفيدين يصفون امين المكتبة بالتنين **Dragon** كتشبيه لحالة الخوف من تصرفات أو هيئة أمين المكتبة المتمثلة بالانضباط وعدم السماح للاخرين بالهمس اثناء المطالعة.[١٦]

٢. **مانع البناية Barriers with building**:يعتبرهذا المانع من الموانع المحيرة في دراسات قلق المكتبة، اذ اظهرت النتائج أن كبر حجم بناية المكتبة وحداثتها يعتبر مانعا أمام المستفيدين ، ويدخل في ذلك المظهر الخارجي والتصميم الداخلي من خلال كثرة الممرات والطوابق والغرف داخل المكتبة مما يظهر بعض القلق لدى المستفيدين، وبنفس الوقت فإن قدم بناية المكتبة وتصميمها الداخلي القديم ولد أيضا بعض مشاعر القلق،إضافة الى أن موقع المكتبة هو الاخر يشكل عاملا للقلق اذ يعتبر الموقع البعيد والمنزوي عن

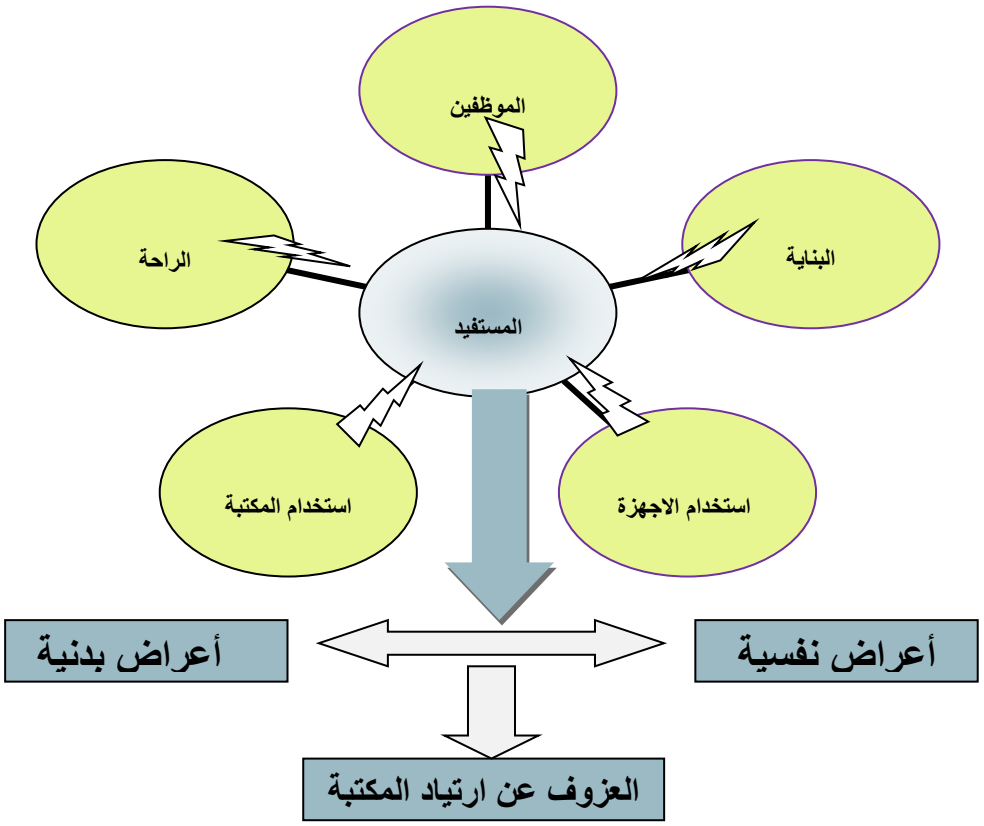
الحركة السكانية مؤشرا للقلق بين المستفيدين، وقد أظهرت احدى الدراسات العلاقة بين ارتفاع مستويات القلق وبين حجم المجموعة المكتبية فقد تبين انه كلما ازداد حجم مجموعة المكتبة كلما أثر ذلك على ارتفاع مستويات القلق لدى الزائرين لها للمرة الاولىإلا انه سرعان ما يبدأ هذا القلق بالانخفاض عند اعتياد المستفيد على زيارة المكتبة وفي هذا اشارة الى ارتباط حجم المجموعة بحجم بناية المكتبة .[١٧]

٣. **استخدام المكتبة Knowledge of the library**:يتعلق هذا المانع بمشاعر المستفيدين عند استخدام المكتبة وخصوصا في الزيارات الاولى لها، وتركز بشكل خاص في الحيرة التي تصيب المستفيد من استخدام مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة ابتداءا من استخدام الفهارس وصولا الى تسجيل واستلام الكتاب المستعار بالاضافة الى مصادر المعلومات الاخرى والتي يتطلب بعضها مهارات تختلف عن المواد التقليدية مثل الكتب، وكذلك يتأثر هذا المانع بالفروق الشخصية بين مستويات المستفيدين من ذوي الإلمام بطرق استخدام المكتبة بحيث يظهر وكما أشرنا سابقا شعورا بالنقص الا انهسرعان ما يبدأ هذا الشعور بالاختفاء عند كثرة تردد المستفيد الى المكتبة وإصراره على تعلم طرق استخدامها، ويحدث العكس في حالة سماح المستفيد لهذه المشاعر بالسيطرة عليه وتناميها بشكل سلبي بحيث تكون عائقا أمام الاستفادة من خدمات المكتبة، وقد أكدت احدى الدراسات ظهور مستويات عالية من القلق عند استخدام حاسبات المكتبة للبحث عن المعلومات المطلوبة.[١٨]

٤. **الراحة والتكيف Comfort with the library:** ينعكس الجو العام للمكتبة والمتمثل بمختلف وسائل الراحة المادية مثل التبريد والتدفئة وجودة الاضاءة واماكن الجلوس ونوعية الاثاث المستخدم.

٥. **مانع ميكانيكيbarriersMechanical :** ويقصد به العوائق التي تواجه المستفيد في استخدام الأجهزة والآلات المكتبية مثل اجهزة الاستنساخ ذاتية الخدمة Self Service وما ينتاب المستفيد من حرج في حالة عدم أو قلة معرفته باستخدامها مقارنة بمستفيدين آخرين ذوو مقدرة على ذلك.

أما الشكل (١)التالي فيوضح الموانع التي تم تفصيلها أعلاه :



وبعد مرور (١٢) عاما على اصدار هذا المقياس قدمت دوريس جي فان كامبن **Doris J. Van Kampen** دراستها لتثبت فيها ان المقياس المعتمد من قبل بوستيك عام (١٩٩٢) اصبح لا يتلائم والعصر الحالي (سنة نشر البحث ٢٠٠٤) إذ أن عدد من المتغيرات التكنولوجية قد طرأت خلال هذه الفترة بحيث أن المقياس المستخدم والمكون من خمسة موانع لم يعد يلبي كل متطلبات قياس قلق المكتبة، وقدمت**Kampen**امثلة على المتغيرات الحاصلة ومنها استخدام الإنترنت الذي لم يكن متوفرا بالشكل الحالي من حيث الشمولية واستخداماته في المكتبة، وكذلك قواعد المعلوماتالتي ازداد استخدامها في المكتبات الجامعية خصوصا قواعد بيانات النص الكامل **(FullText)** وأدوات الوصول الى البيانات الببليوغرافية ومنها استخدامات فهرس الوصول الحر (Open Public Access Catalog OPAC) ، واشارت Kampenالى عدد من الدراسات التي اظهرت المشكلات التي

يواجهها البعض مع التكنولوجيا الحديثة، ومنها دراسة باتريسيا **Patricia** حول المشكلات التي يعاني منها المستفيدين من كبار السن عند استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة في المكتبات العامة [١٩]، وفي دراسة أخرى أظهرت مؤشرات عالية لقلق المكتبة لدى الطلبة الجامعيين أمام استخدام التكنولوجيا الحديثة واختلاف أنماط البحث التقليدية [٢٠]، وقد دعت هذه التغيرات الى اقتراح إضافة موانع غير محددة بالعدد أطلقت عليه مقياس قلق المكتبة متعدد الابعاد(**Multidimensional Library Anxiety Scale/ MLAS**)[٢١] واختبرت **Kampen** مقياسها الجديد على عينة تجريبية من (١٨) طالب دكتوراه لتعززها وبنفس الدراسة بعينة متكونة من (٥٥٤) طالب دكتوراه ، وقامت بتصميم مقياس مكون من (٦) موانع هي:

١- التكيف **Comfortable** والثقة **Confidence** عند استخدام المكتبة.

٢- البحث عن المعلومات ضمن قواعد البيانات أو الكتب المرجعية .

٣- الموانع المتعلقة بالموظفين

٤- كيفية استخدام المكتبة .

٥- التكيف مع التكنولوجيا المستخدمة في المكتبة .

٦- التكيف مع بناية المكتبة.

ومن المهم أن نذكر هنا أنه ليس بالضرورة أن يكون ارتفاع نسبة القلق لدى مستفيدي المكتبة مؤشرا على ضعف أدائها أو تعاملها،إذ قد تكون الخلفية التاريخية والاجتماعية للمستفيد مع ما يحمله من ذكريات أو مواقف تجاه المكتبة سببا لظهور حالة القلق لديه مقترنا بزيارته للمكتبة، وسبق أن أشرنا الى إحدى الدراسات التي أظهرت أن التلاميذ الذين تعرضوا الى تحرش جنسي من قبل موظفي المكتبة المدرسية قد يكون عاملا مساعدا لزيادة نسبة القلق تجاه موظفي المكتبة الجامعية رغم مرور سنوات عديدة على تلك الحادثة، وكذلك اظهرت دراسة كولينز **Collins** زيادة نسبة القلق للطلبة المهاجرين من الأصول الإفريقية مقارنة بالطلبة الأمريكين بالنظر الى الخلفية الاجتماعية والحضارية لهم،[٢٢] وقد تتأثر البيئة الواحدة ضمن المجتمع الواحد بنفس هذه العوامل إذا كان هناك اختلاف بين هذه البيئات من حيث

الرعاية الصحية والخدمية والتعليمية والثقافية. وفي دراسة أخرى أظهرت وجود مستويات مرتفعة من القلق بين الطلبة اليهود المهاجرين الى الأراضي المحتلة (إسرائيل) لإختلاف الخلفية الثقافية والعمرانية بين أوطانهم القديمة وبين وما يسمى بالوطن الجديد على حد

تعبير الدراسة[٢٣]،أضف الى ذلك أن الحرمان أو الإنقطاع أو الإبتعاد عن المكتبة يعتبر ايضاعاملا محفزا لزيادة نسبة القلق مقارنة بالأشخاص الذين اعتادوا على ارتياد المكتبات المدرسية أو العامة وصولا إلى المكتبات الجامعية .

أهمية قلق المكتبة :

نشر أنيوغبوزي و جياو**Jiao&Onwuegbuzie** بحثا بعنوان (هل قلق المكتبة مهم؟) أشارا فيه الى أهمية الدراسات المقدمة حول هذا الموضوع، مبينا أن هدف كل مكتبة هو تحقيق الاتي:

١. أكبر عدد ممكن من القراءات .

٢. أكبر عدد ممكن من المستفيدين.

ويتحقق الهدف الأول من خلال مساعي المكتبة بتوفير أكبر عدد ممكن الحصول عليه من الكتب والمواد المكتبية لسد احياجات المستفيدين بما في ذلك تنظيمها وتيسير الوصول إليها، وبالمقابل فالمكتبة تسعى لتحقيق الهدف الثاني من خلال دعوة أكبر عدد من الاشخاص للإفادة من نتائج تحقيق الهدف الاول[٢٤]، ويؤكد انيوغبوزي **Onwuegbuzie** في دراسة أخرى أن أبحاث قلق المكتبة تساعد على تقليل العقبات والمخاوف المانعة من الوصول الى المكتبة وهو ما يفيد مدراء المكتبات في دراسة الحالة النفسية لمجتمع مستفيديها في سبيل فهم نقاط الضعف والخلل في خدماتها وبالتالي تجاوزها وتحقيق اهداف المكتبة.[٢٥] إلا أن ليندا الكسندر **AlxenderLinda**تعارض فكرة الجذب على حساب نوعية الخدمة إذ يجب أن تتناسب مصداقية المكتبة في تقديم الخدمات المتميزة للأشخاص الذين دعتهم الى زيارتها وتؤكد أن الجذب ما هو إلا الخطوة الأولى نحو مجموعة من الخطوات يجب أن تتبعها المكتبة في سبيل الوصول إلى هدفها الثاني وهو الإستفادة الكاملة من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة.[٢٦]

ومن الضروري التنبيه الى أن مؤشرات كل أنواع القلق بصورة عامة تظهر بصورة مرتفعة عند تعرض الشخص الى حدث أو موقف أو مكان يزوره للمرة الاولى والتي يطلق عليها **(قلق المرة الأولى First Time Anxiety)** إلا أن ثبات مؤشر القلق مع تكرار نفس الموقف أو الزيارة أو الحدث يدل على وجود مشكلة لدى الشخص مما يستدعي المراجعة .

علاج قلق المكتبة

يهدف علاج قلق المكتبة ليس فقط الى إزالة هذه الظاهرة من المكتبات وإنما نحو معالجة شاملة لمرض القلق والذي أطلق عليه **(مشكلة العصر)**[٢٧] وبصورة عامة فهناك عدة طرق للعلاج من هذه الحالة هي:

١. **العلاج النفسي:** وهو العلاج المعتمد على الجلسات النفسية بإشراف الأخصائي النفسي لغرض تحليل مشكلة القلق وتحديد مصدرها، وقد يستعين الأخصائي ببعض العقاقير المعدة لمعالجة حالات القلق بصورة عامة، وقد تكون الإستشارة النفسية غريبة بعض الشيء عن مجتمعاتنا العربيةإلا أنها حالة شبه مألوفة في المجتمعات الغربية التي تسارع إلى معالجة أية مشكلة نفسية تطرأ على أحد ما بهدف احتوائها وعدم السماح لها بالتوسع والتفاقم على حساب صحة الشخص ومحيطه الذي يعيش أو يعمل فيه .

٢. **العلاج البيئي:**أي تعديل العوامل البيئية ذات الأثرالملحوظ والتي ساهمت في إنشاء رفع مستوى القلق لدى المستفيد مثل الاتي :

– مراقبة أداء الموظفين ومتابعة سلوكهم مع المستفيدين والحرص على انتقاء الأفضل منهم للعمل المباشر معهمإضافة إلى إشراكهم في الدورات المتخصصة في كيفية التعامل مع المستفيدين الزائرين للمكتبة للمرة الاولى، ومن أطرف ما قامت به إحدى شركات الطيران اليابانية أن وضعت كاميرات مراقبة أمام موظفيها من ذوي الإتصال المباشر مع المسافرين لمراقبة حركة الإبتسامة الواجب عرضها لكل مسافر بهدف تقليل قلق الطيران .

– تقديم الأدلة الإرشادية المتطورة في كيفية استخدام المكتبة بما في ذلك الأدلة المطبوعة أو المسموعة أو المرئية، وقد عمدت إحدى المكتبات إلى استخدام طريقة أطلقت عليها (**الحث الالكتروني Electronic Induction**) استخدمت فيها عدد من الوسائل الإلكترونية الحديثة في ارشاد المستفيدين وتعريفهم بها كخطوة تمهيدية نحو تيسير الإفادة من المكتبة [٢٨]،وقد اقترحتْ آنا**Anna** في دراستها المقدمة للحصول على شهادة الماجستير في المكتبات استخدام الحاسب الآلي لمساعدة طلبة المرحلة الأولى لتعليمهم كيفية استخدام المكتبة بدلا من الاعتماد على مساعدة موظفي المكتبة وبما يساعد على تقليل مانع الموظفين. [٢٩]

وقد اشار عدد من الباحثين الى ان إنشاء المكتبات للمواقع الإلكترونية التابعة لها يساعد في تقليل القلق لدى المستفيدين من خلال تكوين صورة مسبقة عن نشاطها وخدماتها والكادر الوظيفي لها قبل التوجه اليها. [٣٠]

٣. **اعتماد النهج الدينيفي القضاء على قلق المكتبة:** من خلال تقوية إيمان المرء بالله سبحانه وتعالى وأن يدرك أن القلق ما هو إلا وسواس يدخل الصدور ويعصر الأنفس والقلوب بحيث يربكها ويوقف نشاطها وإن خير علاج لذلك هو الإستعانة بالله سبحانه وتعالى وبكتابه العزيز، وهذا ما أشار إليه **عبد الحميد كشك** في كتابه (**القلق:العلاج الإسلامي لمرض العصر**) إلى عدد من الآيات الكريمة ومنها:[٣١]

يَا أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَتْكُمْ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِمَا فِي الصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ)) لِلْمُؤْمِنِينَ)) سورة يونس الآية ٥٧

الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ)) سورة الرعد الاية)) ٢٨

إِذْ يَقُولُ الْمُنَافِقُونَ وَالَّذِينَ فِي قُلُوبِهِمْ مَرَضٌ غَرَّ هَؤُلَاءِ دِينُهُمْ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَإِنَّ)) اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ)) سورة الانفال الاية ٤٩

قُلْ لَنْ يُصِيبَنَا إِلَّا مَا كَتَبَ اللَّهُ لَنَا هُوَ مَوْلَانَا وَعَلَى اللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُؤْمِنُونَ)) سورة التوبة)) الاية (٥١)

))فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ)) سورة ال عمران الاية ١٥٩

وفي الآية الاخيرة اشارة الى ضرورة قيام موظفي المكتبة بحسن التعامل والاحترام مع المستفيدين وبعكسه سيؤدي ذلك الا النفور من ارتياد المكتبة مع التاكيد على ان المهنة المكتبية هي مهنة نبيلة لا تهدف الى ربح او غنى بقدر ما تهدف الى مساعدة الاخرين في اثراء معرفتهم ومساعدتهم على تحقيق ما يصبون اليه.

وجهة نظر عربية

يتساءل الباحثان أنه إذا كانت المجتمعات الغربية مع تطورها العمراني والتكنولوجي والتعيلميي والعلمي قد أدى إلى ظهور مؤشرات مرتفعة من القلق لدى زيارة واستخدام المكتبة مع ما تمثله المكتبة والكتاب في هذه المجتمعات من تواصل مستمر منذ الطفولة وحتى الممات، فكيف الحال

مع مؤشرات القلق بين مستفيدي مكتباتنا؟لكن الباحثان يعتقدان بأن مؤشرات القلق ستختلف بشكل متباين عن تلك التي تحدث في المجتمعات الغربية في ضوء العوامل التالية:

١. ستظهر مؤشرات إيجابية عالية تجاه موظفي المكتبة وحسن تعاملهم مع المستفيدين لأسباب تتعلق بالإعداد المهني والنفسي لهم بما يساعد على فهم فلسفة وأهمية المكتبة في الحياة الاجتماعية بعيدا عن فكرة تسليم الكتاب للمستفيد،إلا أن الواقع العربي يشهد نقصا واضحا في أعداد المؤهلين في إدارة المكتبات والعمل فيها، اضافة الى ان المناهج التعليمية لأقسام المكتبات والمعلومات في الدول العربية لم تتعمق في تدريب الطلبة على كيفية

التعامل النفسي مع المستفيدين من جانب الطلبة أنفسهم ومن جانب المستفيدين وكيفية مساعدته على التواصل الايجابي المريح مع المكتبة .

٢. أن التشكيل العمراني والمعماري لمكتباتنا العربية من حيث المظهر الخارجي أو التصميم الداخلي مقارنة مع المكتبات الغربية سوف لن يؤدي الى ظهور مؤشرات عالية من القلق لدى المستفيدين، ذلك انها أبنية غير متطورة،إلا أنه من المحتمل أن يتعرض المستفيد الزائر الى مؤشرات قوية من القلق عند زيارته للمكتبات الغربية .

٣. تلعب الفروق الجنسية في مجتمعاتنا العربية دورا رئيسيا في ازدياد مؤشرات القلق في ضوء التربية الإسلامية وتقاليد المجتمع العربي المحافظ على دور المرأة في المجتمع ، ورغم الدعوات الهادفة الى مساواة المرأة بالرجل في الحياة العامة فإن القيود ما زالت قوية على مشاركتها، ويمكن ملاحظة ذلك من أن أغلب الزيارات التي تقوم بها الإناث الى المكتبة تكون برفقة زميلات أخريات للمحاولة من تقليل القلق ومما فرضته القيود الأسرية على ذلك

٤. الفروق البيئية بين مركز المدينة والقرى والأرياف المحيطة بها لها تاثير بالغ على مستويات قلق المكتبة، ففي الوقت الذي يأخذ فيه التطور العمراني كل جوانب المدنية في الغرب، فإننا نجد ذلك في دولنا العربية يستقر في مركز المدينة أو العاصمة، مما يوفر مناخا سلبيا لإرتفاع نسبة القلق لدى المهاجرين من الارياف إلى مركز المدينة .

٥. من المتوقع أن تظهر نسبة عالية من القلق تجاه مانع استخدام المكتبة في ضوء خلفيات المستفيدين المحرومين أو المنقطعين أو المبعدين من استخدام المكتبات لفترات طويلة،أو في ضوء الخدمة المكتبية المدرسية أو العامة والتي تعاني من الضعف بصورة عامة مقارنة بالمكتبات الغربية والتي ساعدت على تقليل نسبة القلق بين تلاميذ المدرسة المستخدمين للمكتبة المدرسية مرورا بالمكتبات العامة ووصولا الى المكتبات الجامعية.

الاستنتاجات والتوصيات

من خلال ما تقدم يمكن ان نستنج الاهمية التي أولتها الدراسات الغربية حول قلق المكتبة في اطار فهم متكامل لاهمية ودور المكتبة في المجتمع ومساعي المتخصصين في

المكتبات والمعلومات في دفع اكبر عدد ممكن من المستفيدين لزيارة المكتبات والاستفادة من خدماتها , وبالمقابل توفير اكبر قدر ممكن من الراحة والتكيف مع مواد واجهزة المكتبات , وبما يحقق اهداف المكتبة الاساسية في الاستفادة من مصادر المعلومات التي تحتويها المكتبة . وفيما يخص الواقع العربي من هذه الدراسة فان الباحثين يدعو من خلالها الى تعزيز هذا النمط من الدراسات النفسية المتعلقة بالمكتبات بدراسات ميدانية للوقوف على مشاعر المستفيدين من خدمات مكتباتنا بمختلف أنواعها , وسيجد الباحث العربي حجم الدراسات المنشورة حول هذا الموضوع وبما يعطيه الدافع لاجراء المزيد من البحوث الميدانية لمساعدة مكتباتنا العربية على الارتقاء بمستوى خدماتها المقدمة للمستفيدين .

المصادر

١- العمران،عبد العزيز بن إبراهيم .الرهبة من المكتبة -. المعلوماتية -.ع٢أبريل٢٠٠٣ - ص٤- ٧ .

2. Alomran , A. "Libarary anxiety and Internet anxiety amonggraduatstudents of a major research university .- Pittsburgh : Thesis (Ph.D.) - University of Pittsburgh , 2001 .

٣- ابن منظور. لسان العرب.- القاهرة : دار المعارف ، (د. ت) .- ج ٥ ، ص٣٧٢٦ .

٤- الجوهري، اسماعيل بن حماد. الصحاح : تاج اللغة وصحاح العربية ، تحقيق احمد عبد الغفور عطار.- بيروت: دار العلم للملايين ، ١٩٨٧.- ج ٤ ، ص ١٥٤٨ .

٥- الفيروزآبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب. القاموس المحيط .- بيروت : دار الجيل، (د . ت) .- ج٤، ص ١٥٣٢

٦- سالمي، عبد المجيد. معجم مصطلحات علم النفس .- القاهرة : دار الكتاب المصري , ١٩٩٨ .- ص ٩٧ - ٩٨ .

7. www.en.wikipedia.org/wiki/anxiety

٨- العايد، احمد. المعجم العربي الاساسي .- القاهرة : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ١٩٨٩ .- ص ١٠٠٤

٩- الموسوعة العربية الميسرة .- مج ٢ .- بيروت : دار نهضة لبنان، ١٩٨٧.- ص ١٣٩٢

١٠- شيهان، دافيد .ف. مرض القلق، ترجمة عزت شعلان .- الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون الاداب ، ١٩٨٨ .- (سلسلة عالم المعرفة) ص ١٣٥

11. Novera Ansari "The Relationship Between Perceived Size of Library Collection and Library Anxiety Among Undergraduate Students at International Islamic University Malaysia" ICAL Management models and framework 2009 –.- p 424 .

12. Fritscher ,Lisa. Bibliophobia : Book Fear .- www. about .com

http://www.MylaMadson.com/bibliophobia

13. Mellon , Constance " Library Anxiety : A Ground theory and itsdevelopment " .- College and Research Libraries Journal .- vol. 47 No.2 ,1986 .- pp 160-165 .

Bostick ,Sharon Lee " The development and Validation of the14. library anxiety scale " .- ETD Collection for Wayne State Univesity 1992 January.-pp 56 .

15. Bargamann ,Monika, The library Dragon : "Why Should Users Fearing Librarians Instead of Waiting of Them" "Bibliothek information vol. 7, 2000, no. 1.- p.-232

16. Novera Ansari "The Relationship Between Perceived Size of Library Collection and Library Anxiety Among Undergraduate Students at International Islamic University Malaysia" ICAL Management models and framework 2009 –.- p 424 .

18. Vlasta Zabukovec ."The relationship between computer anxiety in library anxiety" .- In (International Conference on Qualitative and Quantitative methods in Libraries) 26-29 May 2009 .Chania Crete, www.isast.org Greece .-

19. Patricia, A. Larkin " The Older and Public Library Computer Technology : A Pilot Study in a Canadian Setting .- Libri, vol. 50,2000 .- pp 225 -2345 .

Qun G. Jiao and Anthony J. Onwuegbuzie "The Impact of Information20.Technology on Library Anxiety: The Role of Computer Attitudes" INFORMATION TECHNOLOGY AND LIBRARIES , | DECEMBER ,2004 .pp 123-125.

21. Kampen, Doris J. Van "Development and Validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale .- College and Research Libraries .- January 2004 .- pp . 28 -34 .

22. Kathleen M. T. Collins "Relationship between reading ability and statisticsanxiety among African-American graduate students : implications for the teaching and learning of stastistics" ICOTS no. 7 , 2006.- pp 4.

23. Snunith Shoham and Diane Mizrachi, "Library Anxiety among Undergraduates: A Study of Israeli B. Ed. Students"Journal of Academic Librarianship27, no. 4 (2001) p 305 –311.

24. Onwuegbuzie,Anthony J. & Qun G. Jiao" Is Library Anxiety Important ?"Library Review , (1999) vol . 48, no. 6, .-p 280

25. "The relationship between library anxiety and learning styles graduate students: Implications for library instruction "Library & Information Science Research vol. 20, no. 3,1998 .- p 235-249

Linda Alxender "Critical Thinking Diposition and Library Anxiety ".-26.College & Research Libraries 2007 May .- p 22

٢٧- عبد الحميد كشك . القلق : العلاج الاسلامي لمشكلة العصر .- القاهرة : مكتبة التراث الاسلامي , ٢٠٠٢ .- ص ١٤

28. Timothy Collinson and Alison Williams . "Library e-induction: alleviating anxiety with digital doughnuts: a case study "College and Research Libraries Journal(2001) vol. 56, no. 1 .- p 25 .

29. Anna M. Cleveland" Reducing Library Anxiety in First-Year Students:Computer- AssistedInstruction vs. Bibliographic Instruction. A Master's paper for the M.S. in L.S. degree. March, pages. Advisor: Dr. Robert M. Losee(2001).pp 40-41.

30. Gerhard Andersson& Jan Bergstrom& Per Carlbring & Nils Lindefors "The use of the Internet in the treatment of anxiety disorders".-Curr Opin Psychiatry,Jan ,(2001)Vol.8 ,no. 1.- p 73 -77 .

٣١- عبد الحميد كشك . القلق : العلاج الاسلامي لمشكلة العصر .- القاهرة : مكتبة التراث الاسلامي , ٢٠٠٢ .- ص ١٤ .

الخدمات الإلكترونية لمواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الأنترنت

م.م عائدة مصطفى سلمان
الأمانة العامة للمكتبة المركزية
جامعة بغداد