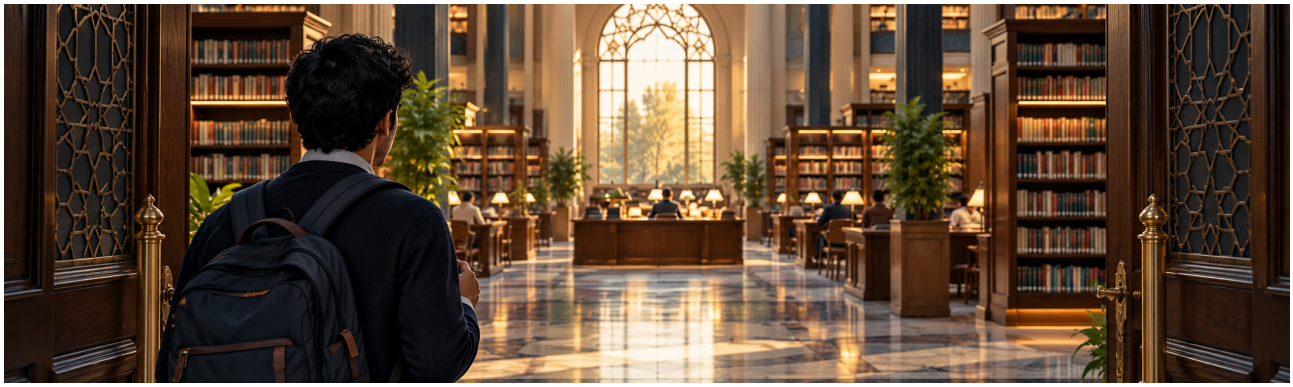
قلق المكتبة

مدخل للتعريف مع وجهة نظر عربية

سمير مدحت سعيد



الملخص:

تتناول الدراسة قلق المكتبة بوصفه ظاهرة تؤثر في مشاعر المستفيد وقدرته على استخدام مصادر المعلومات وخدماتها. وتوضح الفرق بين الرأي في الخدمة والمشاعر المصاحبة لزيارة المكتبة، وتعرض مفهوم القلق وأعراضه وتطور الاهتمام البحثي بقياسه. وتستعرض عوامل مرتبطة بحجم المكتبة ومعرفة تنظيمها وبدء البحث فيها، وموانع تتصل بالموظفين والبناية والراحة والتقنية. كما تناقش أهمية الظاهرة وعلاقتها بالاستفادة من المجموعات والخدمات، وتعرض أساليب للتخفيف منها عبر التوجيه والتدريب وتحسين التعامل مع المستفيدين. ويقدم الباحث وجهة نظر عربية تدعو إلى مراعاة الظروف الاجتماعية والتعليمية والبيئية عند دراسة الظاهرة، وإجراء بحوث ميدانية تساعد المكتبات العربية على فهم احتياجات روادها وتطوير خدماتها وتوفير بيئة أكثر راحة وثقة.

الكلمات المفتاحية: قلق المكتبة، المستفيدون، المكتبات الجامعية، خدمات المعلومات، الإرشاد المكتبي

مقدمة:

ازدادت في الآونة الأخيرة الدراسات التي أصبحت تركز على نوعية الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين ومنها نوعية الخدمة (Service Quality)، والبعض الآخر تناول إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)، وجميع هذه الدراسات تتناول (رأي) المستفيد من الخدمة المقدمة إليه. وفي الجانب الآخر ظهر نمط جديد من الدراسات التي تركز على (مشاعر) المستفيد تجاه المكتبة. وهناك فرق بين (الرأي) و (المشاعر)، فالأول يتعلق بوجهة نظر قد تتغير تبعا لتغير الظروف أو الخدمات التي تقدمها المكتبة. بينما المشاعر وهي العواطف والأحاسيس والهواجس التي تنتاب المستفيد عند وجوده داخل المكتبة أو بمجرد التفكير بزيارتها والتي قد لا تتغير بسهولة.

ويُفترض من الناحية النظرية أن تكون مشاعر الناس هادئة ومطمئنة وساكنة، إلا أنه يُعد ضربًا من المستحيل. ومع ذلك فإن العلماء والمتخصصين في المجالات النفسية يسعون باستمرار من خلال دراساتهم إلى تقليل اضطراب المشاعر التي يبدأ أبسطها من القلق وصولا إلى الجنون المطلق.

وفي مجال المكتبات لم يكن أحد منتبهًا إلى أن المستفيدين من خدمات المكتبات قد تنشأ لهم بعض مشاعر الاضطراب النفسي عند زيارتهم للمكتبة، إلى أن قدمت الباحثة ميلون (Mellon)دراستها عام 1986 لتكشف النقاب عن تعرض المستفيدين إلى بعض المشاعر المقلقة عند زيارتهم للمكتبة، مما دفع متخصصين آخرين للعمل على توسيع هذا الاتجاه بدراسات أكثر شمولية ومصداقية. ومن المؤسف فإن مكتباتنا العربية قد خلت من الإشارة إلى ظاهرة قلق المكتبة، رغم كثرة الدراسات العربية المنشورة حول القلق العام أو الموضوعي. وتأتي هذه الدراسة كمحاولة أولية للتعريف بهذه الظاهرة وأبرز الدراسات التي قدمت حولها مع عرض وجهة نظر الباحث حول واقع مكتباتنا العربية بالمقارنة مع المكتبات الغربية من حيث موضوع قلق المكتبة معتمدا على خبرته في مجال إدارة المكتبات الجامعية وملاحظات زملائه من مديري وأساتذة علم المكتبات والمعلومات.

هدف البحث:

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

- توعية مديري المكتبات بخطورة 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 الباحث أن يعرضها في دراسته.

الدراسات السابقة:

وجد الباحث من خلال البحث في الأدبيات المنشورة حول الموضوع دراسات كثيرة منشورة باللغة الإنكليزية حول موضوع قلق المكتبة وسوف يشير إلى البعض منها في معرض شرحه للتطور التاريخي للموضوع. أما الدراسات المنشورة باللغة العربية فلا توجد سوى مقالة واحدة ل (عبد العزيز بن إبراهيم العمران) بعنوان (الرهبة من المكتبة) نشرت في مجلة المعلوماتية وهي في الأصل مختصر موجز لأطروحة الدكتوراه التي قدمها الباحث بعنوان (Library Anxiety and Internet Anxiety Among Graduate Students of a Major Research University) ولم يحالف الباحث الحظ في الاطلاع عليها، إلا إن مقالة (العمران) المشار إليها في أعلاه والتي نشرها في مجلة المعلوماتية لم يكن موفقا فيها في الترجمة العلمية لظاهرة قلق المكتبة، إذ إن الترجمة العلمية المتفق عليها في كل المعاجم العامة أو المتخصصة ل(Anxiety)هي ال(قلق)، أما الرهبة فهي ترجمة كلمة (Phobia) بمعنى ال(خوف) وسوف نشير في دراستنا الفرق بين المصطلحين، وقد دفع ذلك الباحث إلى ادراج المصطلحين العربي والانكليزي في عنوان البحث للتأكيد على ذلك.

تجدر الإشارة إلى أن الباحث قد أجرى بحثا في محرك البحث (Google) على الإنترنت للبحث في كلمة (Anxiety Library) فوجد إن 31800 إشارة إلى هذا المصطلح، وبالمقابل لم يجد أية إشارة عربية لمصطلحات (قلق المكتبة أو قلق المكتبات) ماعدا 22 إشارة إلى موضوع (الرهبة من المكتبة) وهي إعادة لنشر نفس مقال (العمران) في عدد من المواقع الإلكترونية.

القلق: لغة:

اتفقت المعاجم الثلاث (لسان العرب، مختار الصحاح والقاموس المحيط) على أن تعريف القلق هو الانزعاج، ففي لسان العرب ذكر القلق بأنه الانزعاج أو محرك الشيء، ويقال امرأة مقلاق الوشاح أي لا يثبت على خصرها. واقلق الشيء من مكانه وقلقه أي حركه. ويعرف القلق أيضًا بأن الشيء لا يستقر في مكانه. وفي حديث الإمام علي بن أبي طالب (ع) (اقلقوا السيوف في الغمد) أي حركوها في أغمادها قبل أن تحتاجوا إلى سلها ليسهل عند الحاجة اليها. وأورد القاموس المحيط مثلا للقلق ب (أقلقت الناقة) أي تحرك جهازها.

القلق: اصطلاحا:

يعرف القلق (Anxiety) من الناحية الاصطلاحية ب 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 أنواع الذهان (مثل الكآبة) والعصاب (الوهن النفسي) وفي تعريف آخر ورد أن 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 أو القلق العقلي حول بعض الاحداث المجهولة وفي احيان أخرى رغبة مضطربة وهياج). وقد يشعر الشخص ب (احساس في الضيق والحرج) عند تعرضه لموقف يدعو للقلق.

وقد أشير إلى أن (الأساس النفسي للقلق هو الخوف من الاذى، وتكرار المواقف المحدثة للقلق قد يؤدي أما إلى زيادة الثقة بالنفس، أو بالفشل فتزداد حساسية تلك المواقف، ويحس بالنقص ويصبح كثير النقد لذاته، كثير التشكك في قدراته)

ويظهر القلق في كل مرافق الحياة العامة والخاصة بحيث تكاد تكون مألوفة إلا أنها بازدياد مستمر نتيجة التطور العمراني والتكنولوجي السريع، ومن أمثلة ذلك:

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

أعراض القلق:

يمكن تصنيف أعراض القلق إلى نوعين، هما:

الأول: الأعراض البدنية:

- ضربات زائدة أو سرعة في دقات القلب.

- نوبات من الدوخة والإغماء.
- تنميل في اليدين أو الذراعين أو القدمين.
- غثيان أو اضطراب المعدة.
- فقد السيطرة على الذات.
- نوبات العرق التي لا تتعلق بالحرارة أو الرياضة البدنية.
- سرعة النبض أثناء الراحة.
- الأحلام المزعجة.
- التوتر الزائد.

الثاني: الأعراض النفسية:

- نوبة من الهلع التلقائي.
- الاكتئاب وضعف الأعصاب.
- الانفعال الزائد.
- عدم القدرة على الإدراك والتمييز.
- نسيان الأشياء.
- اختلاط التفكير.
- زيادة الميل إلى العدوان.

قلق المكتبة:

لا يختلف تعريف قلق المكتبة عن التعريفات الاصطلاحية المشار اليها في أعلاه سوى أن أعراض حدوثها ترتبط بزيارة المكتبة أو استخدامها، ولذلك لم يضع أحد تعريفا للقلق الموضوعي المحدد بحالة أو مكان أو موقف ما. إلا أنه من الضروري ايجاد بعض التحديد لقلق المكتبة بالقول أنها حالة نفسية و فسيولوجية تصيب المستفيد عند كل زيارة يقوم بها إلى المكتبة وخصوصا للمرة الأولى بحيث تظهر عليه أعراض مرض القلق العامة. وقد عرف قلق المكتبة في موضع آخر بأنه (التجربة السلبية (Negative Experience) المتميزة بفرط القلق، الأفكار الفاشلة (Self-defeating Thoughts) الخوف، التوتر (Tension)، الاثارة الفسلجية (Physiological Arousal) التي تظهر أثناء انجاز المهام في المكتبة)

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

- الخوف من الكتب (Bibliophobia) وهي حالة نفسية تصيب الأشخاص من الذين يشعرون بالخوف (Book Fear) من استخدام أو مسك اوالحمل أو الاقتراب من الكتب بغض النظر عن مكان وجودها، سواء كان ذلك في المكتبة أو خارجها. ومن أمثلة ذلك الخوف والرهبة من القرآن الكريم كجسم مادي مقدس بينما لا يشعر المسلم بنفس هذا الشعور اذا كان على شكل قرص (CD) مثلا. وهناك الخوف من الكتب القديمة أو المستعملة لظن الشخص أنها قد

تحتوي امراضا قد تنتقل اليه، وكذلك الخوف من كتب السحر والشعوذة لاحتمال أن تصيب مستعملها لعنة ما حسب ظن الشخص المصاب بذلك. ومن أطرف الدراسات حول هذا الموضوع ما توصل اليه أحد الباحثين من أن (هولاكو) الذي غزا بغداد ودمرها سنة(656 ه 1258 م) كان مصابا بهذا المرض بحيث امر جيشه إلى نقل الكتب إلى نهر دجلة لغرقها ولم يقم باحراقها في نفس المكان على اعتبار أنه كان من عبدة النار ولم يكن يرغب في تكريم ألهته بالكتب حسب تحليل الباحث.

- الخوف من المكتبة (Library Phobia) وهي من الحالات المشابهة لقلق المكتبة إلا أنها 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 إلى المكتبة، وقد يتطلب معالجتها تدخل الأخصائي النفسي في ذلك.

التطور التاريخي لقلق المكتبة:

في عام 1986 قامت كونساتنس ميلون (Constance Mellon) وهي أستاذة علم المكتبات في جامعة كارولينا الشمالية في الولايات المتحدة الأمريكية، قامت وللمرة الأولى بإطلاق مصطلح قلق المكتبة (Library Anxiety) من خلال بحثها الموسوم (قلق المكتبة: الأسس النظرية والتطويرية) وقد تم نشره في (College and Research Libraries Journal). وفي بداية الامر كان المصطلح غريبا إلا أنه سرعان ما قدم امناء المكتبات تأييدهم له باعتبارها ظاهرة موجودة من قبل إلا أنه لم يتم دراستها من الناحية العلمية.

قامت ميلون ولمدة عامين بدراسة 6000 طالب في جامعة ساوثرن في الولايات المتحدة الأمريكية من اجل ايضاح مشاعرهم تجاه مكتبة الجامعة عند ارتيادها. وقد أظهرت النتائج أن 75% - 85% من عينة الدراسة قد وصفت استجابتها الاولية بشيء من مشاعر الخوف عند استخدام المكتبة. وكشفت الدراسة الاولية اربعة أنواع من هذه المشاعر، وهي:

- الشعور بالخوف من حجم المكتبة. (The size of the library)
- الافتقار إلى معرفة مواد المكتبة. (Not knowing where things were)
- الافتقارالى معرفة كيفية البدء في البحث داخل المكتبة.(Not knowing how to begin the library research process)
- الافتقار إلى مايجب فعله. (Not Knowing what to do)

اكتشفت ميلون أيضًا من خلال دراستها أن هذه المشاعر تظهر لدى طلبة المراحل الأولى من الدراسة ثم تقل تدريجيا صعودا باتجاه المراحل المتقدمة. ولاحظت أن 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 إجراء الامتحانات الدراسية بمختلف مراحلها ومستوياتها.

ولحد عام 1992 لم تكن نظرية ميلون سوى اساس نظري اعتمد على وصف كتابي لمشاعر المستفيدين إلى أن قدمت شارون لي بوستيك (Sharon Lee Bostick) دراستها حول مصداقية (Validity) نظرية ميلون، إذ قامت بوضع مقياس اسمته مقياس قلق المكتبة (Library Anxiety) (Scale)(LAS)

مكوّن من خمس فقرات أطلقت عليها اسم الموانع (Barriers) , وهي:

- مانع الموظفين
- مانع البناية
- مانع استخدام المكتبة
- مانع الراحة
- مانع ميكانيكي

وسنتناول هذه الموانع ببعض التفصيل:

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 أثر بالغ في نفوسهم مقارنة مع باقي الموانع، وقد تكون تصرفات أحد الموظفين تنعكس سلبا على كافة موظفي المكتبة من خلال شعور واحد، مما يسبب عزوفهم عن ارتياد المكتبة. وقد أشارت إحدى الدراسات إلى أن المشاعر السابقة للمستفيدين تجاه موظفي إحدى المكتبات لا يمكن محوها من ذاكرتهم وتبقى الانطباعات والصورة السلبية عنهم محفورة في اذهانهم. واوردت الدراسة بعض الأمثلة عن تعرضهم في اوقات سابقة إلى التحرش الجنسي من قبل موظفي المكتبة المدرسية جعلتهم يترددون في زيارة المكتبات الجامعية رغم مرور سنوات طويلة على تلك الحوادث. وفي دراسة أخرى قدمتها مونيكا برجمان (Monika Bargman) أظهرت أن العديد من المستفيدين يصفون امين المكتبة بالتنين (Dragon) كتشبيه لحالة الخوف من تصرفات أو هيئة امين المكتبة المتمثلة بالانضباط وعدم السماح للاخرين بالهمس أثناء المطالعة.

مانع البناية (Barriers with building): يُعد هذا المانع من الموانع المحيرة في دراسات قلق المكتبة، إذ أظهرت النتائج أن كبر حجم بناية المكتبة وحداثتها يعتبر مانعا أمام المستفيدين، ويتدخل 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 أيضًا بعض مشاعر القلق، اضافة إلى أن موقع المكتبة هو الاخر يشكل عاملا للقلق، إذ يعتبر الموقع البعيد والمنزوي عن الحركة السكانية مؤشرا للقلق بين المستفيدين. وقد أظهرت إحدى الدراسات العلاقة بين ارتفاع مستويات القلق وبين حجم المجموعة المكتبية، إذ تبين أنه كلما ازداد حجم مجموعة المكتبة كلما أثر ذلك على ارتفاع مستويات القلق لدى الزائرين للمكتبة للمرة الأولى. إلا أنه سرعان ما يبدأ بالانخفاض عند اعتياد المستفيد على زيارة المكتبة، وفي هذا اشارة إلى ارتباط حجم المجموعة بحجم بناية المكتبة.

استخدام المكتبة (Knowledge of the library): يتعلق هذا المانع بمشاعر المستفيدين عند استخدام المكتبة وخصوصا في الزيارات الأولى لها، وتركز بشكل خاص في الحيرة التي تصيب المستفيد في استخدام مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة ابتداءً من استخدام الفهارس وصولا إلى تسجيل واستلام الكتاب المستعار، بالاضافة إلى مصادر المعلومات الأخرى والتي يتطلب بعضها مهارات تختلف عن المواد التقليدية مثل الكتب. وكذلك يتأثر هذا المانع بالفروق الشخصية بين مستويات المستفيدين من ذوي الالمام بطرق استخدام المكتبة بحيث يظهر وكما اشرنا سابقا شعورا بالنقص، إلا أن هذا الشعور سرعان ما يبدأ بالاختفاء عند كثرة تردد المستفيد إلى

المكتبة واصراره 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 اكدت إحدى الدراسات ظهور مستويات عالية من القلق عند استخدام حاسبات المكتبة للبحث عن المعلومات المطلوبة.

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

مانع ميكانيكي (barriers Mechanical): ويقصد به العوائق التي تواجه المستفيد في استخدام الأجهزة والالات المكتبية، مثل أجهزة الاستنساخ ذاتية الخدمة (Self Service) وما ينتاب المستفيد من حرج في حالة عدم أو قلة معرفته باستخدامها مقارنة بمستفيدين آخرين ذوي مقدرة على ذلك. والشكل التالي يوضح ذلك:

وبعد مرور 12 عامًا على إصدار هذا المقياس قدمت دوريس جي فان كامبن (Doris J. Van Kampen) دراستها لتثبت فيها أن المقياس المعتمد من قبل بوستيك عام 1992 أصبح لا يتلاءم والعصر الحالي 2004 (سنة نشر البحث) إذ أن عدد من المتغيرات التكنولوجية قد طرأت خلال هذه الفترة بحيث إن المقياس المستخدم والمكون من خمسة موانع لم يعد يلبي كل متطلبات قياس قلق المكتبة. وقدمت (كامبن) أمثلة على المتغيرات الحاصلة ومنها استخدام الإنترنت الذي لم يكن متوفرا بالشكل الحالي من حيث الشمولية واستخداماته في المكتبة، وكذلك قواعد المعلومات والتي ازداد استخدامها في المكتبات الجامعية خصوصا قواعد بيانات النص الكامل (Full Text) وادوات الوصول إلى البيانات الببليوغرافية ومنها استخدامات فهرس الوصول الحر (Open Public Access) (Catalog) (OPAC). واشارت (كامبن) إلى عدد من الدراسات التي أظهرت 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. وفي دراسة أخرى أظهرت مؤشرات عالية لقلق المكتبة لدى الطلبة الجامعيين أمام استخدام التكنولوجيا الحديثة واختلاف إنماط البحث التقليدية وقد دعت هذه التغيرات إلى اقتراح اضافة موانع غير محددة بالعدد أطلقت عليه مقياس قلق المكتبة متعدد الابعاد (Multidimensional Library Anxiety Scale) (MLAS)

اختبرت كامبن مقياسها الجديد على عينة تجريبية من (18) طالب دكتوراه لتعززها وبنفس الدراسة بعينة مكوّنة من (554) طالب دكتوراه، وصممت مقياسًا مكوّنًا من (6) موانع، وهي:

- التكيف (Comfortable) والثقة (Confidence) عند استخدام المكتبة.
- البحث عن المعلومات ضمن قواعد البيانات أو الكتب المرجعية.
- الموانع المتعلقة بالموظفين
- كيفية استخدام المكتبة.
- التكيف مع التكنولوجيا المستخدمة في المكتبة.
- التكيف مع بناية المكتبة.

ومن المهم أن نذكر هنا أنه ليس بالضرورة أن يكون ارتفاع نسبة القلق لدى مستفيدي المكتبة مؤشرا على ضعف ادائها أو تعاملها، اذا قد تكون الخلفية التاريخية والاجتماعية للمستفيد مع ما يحمله من ذكريات أو مواقف تجاه المكتبة سببا لظهور حالة القلق لديه مقترنا بزيارته للمكتبة. وقد اشرنا إلى إحدى الدراسات التي أظهرت إلى أن

التلاميذ الذين تعرضوا إلى تحرش جنسي من قبل موظفي المكتبة المدرسية يكون عاملا مساعدا لزيادة نسبة القلق تجاه موظفي المكتبة الجامعية رغم مرور سنوات عديدة على تلك الحادثة. وكذلك أظهرت دراسة كولينز (Collins) زيادة نسبة القلق للطلبة المهاجرين ومن الاصول الأفريقية مقارنة بالطلبة الأمريكيين بالنظر إلى الخلفية الاجتماعية والحضارية لهم. وقد تتأثر البيئة الواحدة ضمن المجتمع الواحد إلى نفس هذه العوامل اذا 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 إلى الأراضي المحتلة (اسرائيل) لاختلاف الخلفية الثقافية والعمرانية بين أوطانهم القديمة وما يسمى بالوطن الجديد على حد تعبير الدراسة. أضف إلى ذلك أن الحرمان أو الانقطاع أو الابتعاد عن المكتبة يعتبر أيضًا عاملا محفزا لزيادة نسبة القلق مقارنة بالاشخاص 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؟) أشار فيه إلى أهمية الدراسات المقدمة حول هذا الموضوع، مبينا أن هدف كل مكتبة هو تحقيق الاتي:

أكبر عدد ممكن من القراءات.

أكبر عدد ممكن من المستفيدين.

ويتحقق الهدف الأول من خلال مساعي المكتبة بتوفير أكبر عدد ممكن الحصول عليه من الكتب والمواد المكتبية لسد احتياجات المستفيدين، بما في ذلك تنظيمها وتيسير الوصول اليها. وبالمقابل فالمكتبة تسعى لتحقيق الهدف الثاني من خلال دعوة أكبر عدد من الأشخاص للافادة من نتائج تحقيق الهدف الأول. ويؤكد أنيوغبوزي (Onwuegbuzie) في دراسة أخرى أن أبحاث قلق المكتبة تساعد على تقليل العقبات والمخاوف المانعة من الوصول إلى المكتبة، وهو ما يفيد مديري المكتبات في دراسة الحالة النفسية لمجتمع مستفيديها في سبيل فهم نقاط الضعف والخلل في خدماتها وبالتالي تجاوزها وتحقيق اهداف المكتبة.

إلا أن ليندا الكسندر (Alxender Linda) تعارض فكرة الجذب على حساب نوعية الخدمة، إذ يجب أن تتناسب مصداقية المكتبة في تقديم الخدمات المتميزة للاشخاص الذين دعتهم إلى زيارتها، وتؤكد أن الجذب ما هو إلا الخطوة الأولى نحو مجموعة من الخطوات يجب أن تتبعها المكتبة في سبيل الوصول إلى هدفها الثاني وهو الاستفادة الكاملة من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة.

ومن الضروري التنبيه إلى أن مؤشرات كل أنواع القلق بصورة عامة تظهر بصورة مرتفعة عند تعرض الشخص إلى حدث أو موقف أو مكان للمرة الأولى 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 إلى ازالة هذه الظاهرة من المكتبات وإنما نحو معالجة شاملة لمرض القلق، والذي أطلق عليه مشكلة العصر. وبصورة عامة فهناك عدة طرق للعلاج من هذه الحالة، وهي:

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

العلاج البيئي: أي تعديل العوامل البيئية ذات الأثر الملحوظ والتي ساهمت في رفع مستوى القلق لدى المستفيد، مثل الاتي:

- مراقبة أداء الموظفين ومتابعة سلوكهم مع المستفيدين والحرص على انتقاء الافضل منهم للعمل المباشر معهم، اضافة إلى إشراكهم في الدورات المتخصصة في كيفية التعامل مع المستفيدين الزائرين للمكتبة للمرة الأولى. ومن أطرف ما قامت به إحدى شركات الطيران اليابانية أن وضعت كاميرات مراقبة أمام موظفيها من ذوي الاتصال المباشر مع المسافرين لمراقبة حركة الابتسامة الواجب عرضها لكل مسافر بهدف تقليل قلق الطيران.

- تقديم الادلة الإرشادية المتطورة في كيفية استخدام المكتبة بما في ذلك الادلة المطبوعة أو المسموعة أو المرئية. وقد عمدت إحدى المكتبات إلى استخدام طريقة أطلقت عليها الحث الإلكتروني (Electronic Induction) استخدمت فيها عدد من الوسائل الإلكترونية الحديثة في إرشاد المستفيدين وتعريفهم بها كخطوة تمهيدية نحو تيسير الافادة من المكتبة. وقد اقترحت آنا (Anna) في دراستها المقدمة للحصول على شهادة الماجستير في المكتبات استخدام الحاسب الالي لمساعدة طلبة المرحلة الأولى لتعليمهم كيفية استخدام المكتبة بدلا من الاعتماد على مساعدة موظفي المكتبة وبما يساعد على تقليل مانع الموظفين. وقد أشار عدد من الباحثين إلى أن إنشاء المكتبات للمواقع الإلكترونية التابعة لها يساعد في تقليل القلق لدى المستفيدين من خلال تكوين صورة مسبقة عن نشاط وخدمات والكادر الوظيفي للمكتبة قبل التوجه اليها.

اعتماد النهج الديني في القضاء على القلق من خلال تقوية إيمان المرء بالله سبحانه وتعالى وان يدرك أن القلق ما هو إلا وسواس يدخل الصدور ويعصر الأنفس والقلوب بحيث يربكها ويوقف نشاطها، وان خير علاج لذلك الاستعانة بالله سبحانه وتعالى وبكتابه العزيز، وهذا ما أشار اليه عبد الحميد كشك في كتابه (القلق: العلاج الإسلامي لمرض العصر) إلى عدد من الآيات الكريمة، ومنها

- ﴿يا أيها الناس قد جاءتكم موعظة من ربكم وشفاء لما في الصدور وهدى ورحمة للمؤمنين﴾ – سورة يونس الآية 57
- ﴿الذين آمنوا وتطمئن قلوبهم بذكر الله ألا بذكر الله تطمئن القلوب﴾ – سورة الرعد الآية 28
- ﴿إذ يقول المنافقون والذين في قلوبهم مرض غر هؤلاء دينهم ومن يتوكل على الله فإن الله عزيز حكيم﴾ – سورة الأنفال الآية 49
- ﴿قل لن يصيبنا إلا ما كتب الله لنا هو مولانا وعلى الله فليتوكل المؤمنون﴾ – سورة التوبة الآية 51

﴿فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين﴾ – سورة آل عمران الآية 159

وفي هذه الآية اشارة إلى ضرورة قيام موظفي المكتبة بحسن التعامل والاحترام مع المستفيدين وبعكسه سيؤدي ذلك إلا النفور من ارتياد المكتبة مع التأكيد على أن المهنة المكتبية هي مهنة نبيلة لا تهدف إلى ربح أو غنى بقدر ما تهدف إلى مساعدة الآخرين في اثراء معرفتهم ومساعدتهم على تحقيق ما يصبون اليه.

وجهة نظر عربية:

يتساءل الباحث اذا كانت المجتمعات الغربية مع تطورها العمراني والتكنولوجي والتعيلميي والعلمي قد ادى 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. اعتقد أن مؤشرات القلق ستختلف بشكل متباين عن تلك التي تحدث في المجتمعات الغربية في ضوء العوامل التالية:

1- ستظهر مؤشرات عالية تجاه موظفي المكتبة وحسن تعاملهم مع المستفيدين لاسباب تتعلق بالاعداد المهني والنفسي لهم وبما يساعد على فهم فلسفة واهمية المكتبة في الحياة الاجتماعية بعيدا عن فكرة تسليم الكتاب للمستفيد. ويشهد الواقع العربي على النقص الواضح في اعداد المؤهلين في إدارة المكتبات والعمل فيها، اضافة إلى أن المناهج التعليمية لاقسام المكتبات والمعلومات في الدول العربية لم تتعمق في تدريب الطلبة على كيفية التعامل النفسي مع المستفيدين من جانب الطلبة انفسهم ومن جانب المستفيدين وكيفية مساعدته على التواصل الإيجابي المريح مع المكتبة.

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

3- 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 إلى مساواة الرجل بالمرأة في الحياة العامة فإن القيود ما زالت قوية على مشاركتها، ويمكن ملاحظة ذلك من أن اغلب الزيارات التي تقوم بها الإناث إلى المكتبة تكون برفقة زميلات اخريات للمحاولة من تقليل القلق وما فرضته القيود الاسرية على ذلك.

4- الفروق البيئية بين مركز المدينة والقرى والأرياف المحيطة بها لها تأثير بالغ على مستويات قلق المكتبة. إذ في 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 لارتفاع نسبة القلق لدى المهاجرين من الأرياف إلى مركز المدينة.

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 إلى المكتبات الجامعية.

الاستنتاجات والتوصيات:

من خلال ما تقدم يمكن أن نستنتج الاهمية التي أولتها الدراسات الغربية حول قلق المكتبة في اطار فهم متكامل لاهمية ودور المكتبة في المجتمع ومساعي المتخصصين في المكتبات والمعلومات في دفع أكبر عدد ممكن من المستفيدين لزيارة المكتبات والاستفادة من خدماتها، وبالمقابل توفير أكبر قدر ممكن من الراحة والتكيف مع مواد

واجهزة المكتبات، وبما يحقق اهداف المكتبة الأساسية في الاستفادة من مصادر المعلومات التي تحتويها المكتبة. وفيما يخص الواقع العربي من هذه الدراسة فإن الباحث يدعو من خلالها إلى 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 لإجراء المزيد من البحوث الميدانية لمساعدة مكتباتنا العربية على الارتقاء بمستوى خدماتها المقدمة للمستفيدين.

المراجع:

- العمران، عبد العزيز بن إبراهيم. الرهبة من المكتبة.- المعلوماتية.- ع ٢ أبريل ٢٠٠٣- ص ٤- 7.
- ابن منظور. لسان العرب.- القاهرة: دار المعارف، (د. ت).- ج 5، ص 3726.
- الجوهري، اسماعيل بن حماد. الصحاح: تاج اللغة وصحاح العربية، تحقيق احمد عبد الغفور عطار.- بيروت: دار العلم للملايين، 1987.- ج 4، ص 1548.
- الفيروزآبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب. القاموس المحيط.- بيروت: دار الجيل، (د. ت).- ج4، ص 1532.
- سالمي، عبد المجيد. معجم مصطلحات علم النفس.- القاهرة: دار الكتاب المصري،، 1998.- ص 97 – 98.
- العايد، احمد. المعجم العربي الأساسي.- القاهرة: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1989.- ص 1004.
- الموسوعة العربية الميسرة.- مج 2.- بيروت: دار نهضة لبنان، 1987.- ص 1392.
- شيهان، دافيد ف. مرض القلق، ترجمة عزت شعلان.- الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون الآداب، 1988.- (سلسلة عالم المعرفة) ص 135.
- عبد الحميد كشك. القلق: العلاج الإسلامي لمشكلة العصر.- القاهرة: مكتبة التراث الإسلامي، 2002.- ص 14.

- Alomran , A.Libarary anxiety and Internet anxiety among graduate students of a major research university.- Pittsburgh: Thesis (Ph.D.) – University of Pittsburgh , 2001.
- www.en.wikipedia.org/wiki/anxiety
- Novera Ansari "The Relationship Between Perceived Size of LibraryCollection and Library Anxiety Among Undergraduate Students at International Islamic University Malaysia" ICAL Management models and framework 2009 –.- p 424.
- Fritscher ,Lisa. Bibliophobia: Book Fear.- www. about.com
- http://www.MylaMadson.com/bibliophobia
- Mellon , Constancee " Library Anxiety: A Ground theory and its development ".- College and Research Libraries Journal.- vol. 47 No.2 ,1986.- pp 160-165.
- Bostick ,Sharon Lee " The development and Validation of the library anxiety scale ".- ETD Collection for Wayne State Univesity 1992 January.-pp 56.
- Bargamann ,Monika "Fearing The library Dragon: Why Librarians Should Users Instead of Waiting of Them ".-Bibliothek information vol. 7, 2000, no. 1.- p 232

- 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.-
- 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 Information Technology on Library Anxiety: The Role of Computer Attitudes" INFORMATION TECHNOLOGY AND LIBRARIES , | DECEMBER , 2004.pp 123-125.
- Kampen, Doris J. Van "Development and Validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale.- College and Research Libraries.- January 2004.- pp. 28 -34.
- Kathleen M. T. Collins "Relationship between reading ability and statistics anxiety among African-American graduate students: implications for the teaching and learning of stastistics" ICOTS no. 7 , 2006.- pp 4.
- Snunith Shoham and Diane Mizrachi, "Library Anxiety among Undergraduates: A Study of Israeli B. Ed. Students" Journal of Academic Librarianship 27, no. 4 (2001)p 305 –311.
- Onwuegbuzie,Anthony J. & Qun G. Jiao" Is Library Anxiety Important ? " Library Review, vol. 48, no. 6 (1999).-p 280.
- "The relationship between library anxiety and learning styles among graduate students: Implications for library instruction "Library & Information Science Research vol. 20, no. 3,1998.- p 235-249
- Linda AIxender "Critical Thinking Diposition and Library Anxiety ".- – 26 College & Research Libraries 2007 May.- p 22
- 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.
- Anna M. Cleveland" Reducing Library Anxiety in First-Year Students: Computer- Assisted Instruction 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.
- 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.