استخدام علم النفس و مفاهيمه في مجال علم المكتبات و المعلومات "مؤشرات واقعية و آفاق مستقبلية"

د. سامر إبراهيم باخت *

د. حاج شريف محمد حسين **

المستخلص:

هدفت الدراسة للكشف عن واقع استخدام علم النفس و مفاهيمه في مجال علم المكتبات و المعلومات و اعتمد الباحثان على المنهج الوثائقي و ذلك من خلال تحليل مجموعة من دراسات علم المكتبات التي استخدمت علم النفس ومفاهيمه. و من نتائج الدراسة هناك ستة(6) من فروع علم النفس استخدمت في دراسات علم المكتبات و المعلومات و هي علم النفس العام /علم نفس ذوي الاحتياجات الخاصة / العلاج النفسي/ علم النفس الصناعي و التنظيمي/علم النفس الاجتماعي/علم النفس المرضي/

وتشير الدراسة إلى أن هناك ثلاث طوائف أساسية من دراسات علم المكتبات وظفت علم النفس ومفاهيمه وهي: دراسات الاستخدام والمستفيدين/ دراسات إدارة المكتبات / دراسات خدمات المكتبات. وبينت أيضا أنّ العديد من أقسام المكتبات والمعلومات بالوطن العربي تدرس بعض المقررات المرتبطة بعلم النفس مثل علم النفس العام وعلم النفس التربوي كمقررات مساندة. كما أظهرت الدراسة أن هناك مجموعة من المفاهيم النفسية استخدمت في دراسات علم المكتبات والمعلومات مثل: مفاهيم الاتجاهات والدوافع

* **أستاذ مشارك – قسم المكتبات و المعلومات – جامعة النيلين.**

** **أستاذ مشارك – قسم علم النفس – جامعة الإمام المهدي.**

والاحتياجات والسلوك وغيرها من المفاهيم النفسية. و كشفت الدراسة كذلك أن هناك موضوعات متداخلة بين مجال علم النفس ومجال علم المكتبات وهي المجالات التالية:العلاج بالقراءة /سيكولوجية القراءة/قلق المكتبة.

و توصي الدراسة بتوسيع دائرة التعاون بين الاختصاصيين في مجال علم المكتبات وعلم النفس كما تنادي بضرورة تعريف اختصاصيي وباحثي علم المكتبات بأهمية علم النفس ومفاهيمه كمجال علمي مساعد.

الكلمات المفتاحية:علاقة علم المكتبات بعلم النفس ؛استخدام المفاهيم النفسية في علم المكتبات ؛مجال علم المكتبات و المعلومات ؛دراسات الاستخدام و المستفيدين بالمكتبات.

Abstract

The study aims to Explore the reality of the use of psychology and its concepts in discipline of library and information science.

The researchers depended on the documentary methodology, through the analysis a set of library and information science studies used psychology and its concepts.
The study shows there are six branches of psychology used in Libraries and information science studies : the General Psychology / Psychology with special needs / psychotherapy / industrial psychology and organizational / social psychology/ psychopathology and/ study indicates that there are three denominations basic of library science studies using psychology and its concepts are: Studies of Use and users / libraries management / library services.

And also it shows that many of departments of libraries science in Arab Countries and taught some courses related to psychology such as general psychology and educational psychology as decisions support. As the study shows that there is a set of psychological concepts used in library and information science studies such as: the concepts of attitude and motivations and needs and behavior and other psychological concepts.

The study also reveals that there are preemptive between psychology and the field of library science topics which the following areas: reading / reading psychological therapy /anxiety Library.

And the study recommends expanding cooperation between the Department of specialists in the field of library science and psychology as calling for the need to define specialists and researchers of the importance of library science and psychology as an area of scientific concepts rests.
Key words: relationship of library science in psychology; the use of psychological concepts in library science; the field of library and information science; use studies and beneficiaries libraries.

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يعد علم المكتبات و المعلومات من العلوم التي أفاد منها جميع العلوم وذلك من خلال اهتمامه بتصنيف المعارف و تقديمها موصوفة للمستفيدين في كافة المجالات و المعارف. و علم المكتبات كذلك أفاد من العديد من العلوم كعلوم الإدارة وعلوم الحاسوب وعلم النفس ؛ وتأتي هذه الدراسة في محاولة لرسم صورة توضح واقع استخدام وتوظيف علم النفس ومفاهيمه في مجال علم المكتبات والمعلومات.

مشكلة الدراسة و تساؤلاتها:

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما هو واقع استخدام وتوظيف علم النفس ومفاهيمه في مجال علم المكتبات والمعلومات ؟

وتتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي مجالات علم النفس ومفاهيمه التي استخدمت في دراسات علم المكتبات؟
- ما هي مجالات علم المكتبات التي استخدمت علم النفس ومفاهيمه و الهدف من استخدامها؟
- هل هناك مجالات موضوعية مشتركة بين علم النفس وعلم المكتبات؟
- ما واقع تدريس موضوعات علم النفس بأقسام المكتبات والمعلومات بجامعات الوطن العربي؟

أهداف الدراسة:

- الكشف عن مجالات علم النفس ومفاهيمه التي وظفت في دراسات علم المكتبات.

- معرفة مجالات علم المكتبات التي استخدمت علم النفس ومفاهيمه والهدف من استخدامها.
- التعرف على المجالات الموضوعية المشتركة بين علم النفس وعلم المكتبات.
- التعريف بواقع تدريس مقررات علم النفس بأقسام المكتبات والمعلومات بجامعات الوطن العربي.

أهمية الدراسة:

- تُعد هذه الدراسة الأولى عربياً في مجال توظيف علم النفس في دراسات علم المكتبات و المعلومات.
- قد تفيد هذه الدراسة من خلال نتائجها في تطوير مجال المكتبات والمعلومات و ذلك من خلال الاستفادة الفعالة من علم النفس وفروعه في دراسات سلوك واحتياجات المستفيدين نحو المعلومات بما يؤدي إلى تقديم خدمات تلبي احتياجاتهم.
- إن إظهار استخدام علم النفس ومفاهيمه في علم المكتبات يعد مؤشراً ومقياساً لرصد تطور علم النفس باعتباره من الخدمات التي يقدمها علم النفس للعلوم الأخرى.
- الخروج بتوصيات تعزز مستقبل التعاون بين المختصين في مجال المكتبات ومجال علم النفس.

منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوثائقي وهو من أنواع البحوث الوصفية حيث يعرفه (صالح العساف،2006) بأنه المنهج الذي يُستخدم عندما يهدف

البحث الوصول إلى إجابات عن أسئلة في الحاضر من خلال مصادر معاصرة أساسية كانت أم ثانوية. ويختلف المنهج الوثائقي عن المنهج التاريخي في أن الوثائق المراد تحليلها هي وثائق معاصرة مثل الكتب والبحوث وغيرها.

أدوات الدراسة:

تعتمد الدراسة على مراجعة مجموعة من دراسات علم المكتبات و المعلومات المنشورة في الدوريات العلمية والكتب وكذلك تم الرجوع لمجموعة من أبحاث الماجستير والدكتوراه التي وردت فيها المفاهيم النفسية وذلك لمعرفة مدي استخدام علم النفس و مفاهيمه بها. و تمت الاستعانة بأدوات الضبط الببليوجرافي في مجال المكتبات مثل قاعدة الهادي للإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات و المعلومات وكذلك تم الرجوع لمجموعة من الببليوجرافيات والوراقيات التي تعرف بالإنتاج الفكري في مجال علوم المكتبات والمعلومات على المستوي المحلي والعربي.

حدود الدراسة:

تنحصر الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في معرفة مدى توظيف واستخدام علم النفس ومفاهيمه في مجال علم المكتبات والمعلومات وذلك من خلال تحليل مجموعة من الدراسات في الدوريات العلمية وأبحاث الماجستير والدكتوراه والكتب والتي تمكن الباحثان من الوصول إليها.

مصطلحات الدراسة:

1. علم المكتبات والمعلومات

علم المكتبات و المعلومات يعنى أساساً بالذاكرة الخارجية للإنسان جمعاً و تنظيماً وبثاً، و يضع المبادئ و القوانين التي تحكم بنية هذه الذاكرة وتطورها وتفاعلاتها وأبعادها، ويسعى إلى تطبيق التقنية التي تحقق أقصى استفادة منها لسد احتياجات الإنسان من المعلومات متجاوزاً حدود الزمان والمكان. وعلم المكتبات والمعلومات علم له ارتباطاته بالعديد من المجالات و العلوم مثل علم النفس والحاسوب والإحصاء والإدارة وله جمعياته العلمية والمهنية التي ترعاه وتنظمه.

و يشير (شعبان خليفة،1997) بأن علم المكتبات يقوم علي أربعة محاور أساسية هي:

(مصادر المعلومات – مؤسسات المعلومات – معالجة المعلومات – خدمات المعومات).

و قد ظهر مجال المكتبات والمعلومات كعلم ومجال للدراسة والبحث في الولايات المتحدة الأمريكية علي يد عالم المكتبات الشهير"ملفيل ديوي" Melvil Dewey الذي انشأ أول مدرسة لعلوم المكتبات في العام 1887م.

2.علم النفس:

يُعرف علم النفس عند معظم علماء النفس أمثال"هلقارد وآخرين (Hilgard et 1969؛) (وارنوف ويبتج،1977) وغيرهما بأنه الدراسة العلمية لسلوك الكائنات العضوية. يلاحظ من خلال التعريف السابق بأن موضوع علم النفس يشمل الإنسان والحيوان وبالرغم من ذلك فإن الهدف الأساسي لعلم

النفس هو الدراسة العلمية لسلوك الإنسان، والهدف الأخير له هو محاولة ضبط سلوك الإنسان مثل ضبط سلوك المريض بتعديله أو ضبط سلوك المراهق أو ضبط سلوك الطفل بغرض التربية (احمد عبد الخالق،1991).

كما تعددت مجالات علم النفس حتى بلغت مجالاته في الرابطة النفسية الأمريكية أكثر من خمسة وأربعين (45) مجالا. أهمها علم النفس العام وهو المجال الأساسي والذي يهدف إلى وضع قوانين ومبادئ تحكم السلوك الإنساني وكذلك علم النفس الاجتماعي والذي يهتم بالسلوك الجماعي وعلم النفس التربوي وعلم النفس المرضي وعلم النفس الصناعي والتنظيمي وغيرها من المجالات النظرية والتطبيقية المختلفة.

و كانت البداية الأولى لعلم النفس من خلال معمل"لايبزج"في العام 1879على يد"وليم فونت"William Vaunt بألمانيا ومن ثم انتشرت في دول العالم الأخرى (محمد شحاتة،2005).

عرض البيانات و تحليلها:

في الجانب التالي يستعرض الباحثان بيانات الدراسة و تحليلها و التي تعكس واقع استخدام علم النفس ومفاهيمه في مجال علم المكتبات والمعلومات مصنفة في المحاور التالية:

المحور الأول: استخدام المفاهيم النفسية في دراسات المكتبات

نستعرض في هذا الجانب عدداً من المفاهيم النفسية ومدى استخدامها في مجال علم المكتبات والمعلومات وذلك من خلال تسليط الضوء على نماذج من الإنتاج الفكري بمجال علم المكتبات مثل الكتب – الرسائل الجامعية بحوث المؤتمرات، ومقالات الدوريات، وسيحاول الباحثان استعراض نماذج من الدراسات الأجنبية، والإقليمية، والمحلية السودانية، وأهداف وأهمية استخدام هذه المفاهيم.

1. مفهوم الاتجاه Attitude

يعرف (وليام لامبرت،1993) مفهوم الاتجاه بأنه أسلوب منظم متسق في التفكير والشعور وردود الفعل تجاه الناس والجماعات والقضايا الاجتماعية أو تجاه أي حدث في البيئة بصورة عامة. كما أشار إلى أن وظيفة الاتجاه النفسي هي: تحديد سلوك الأفراد، وإصدار الأحكام عن الآخرين، كما أنها تؤثر على سرعة التعلم،و كفاءته، وفي اختيار المهنة.

ومن العوامل المؤثرة في الاتجاهات الإطار الثقافي المتمثل في العادات والتقاليد والمعتقدات وهذه المكونات الثقافية تتفاعل مع بيئة الفرد الأسرية والمدرسية لتكوين اتجاهات الفرد المختلفة(انتصار يونس، 1993).

بالنظر لمفهوم الاتجاه النفسي نجد انه استخدام بقوة في البحث العلمي بمجال علوم المكتبات والمعلومات وخاصة في مجال دراسات الاستخدام والمستفيدين وهي طائفة من دراسات علوم المكتبات والمعلومات تسعى نحو دراسة اتجاهات المستفيدين نحو المكتبات ومصادرها وخدماتها ومن خلال تحليل عينة من رسائل الماجستير والدكتوراه تبين ان مفهوم و مصطلح الاتجاهات هو من أكثر المفاهيم النفسية استخداما فمثلاً تناولت دراسة

(سامر باخت،2008) استخدام المستفيدين الفهارس الآلية بالمكتبات الجامعية بولاية الخرطوم وتناولت اتجاهاتهم نحوها وتبين أن اتجاهات المستفيدين تجاهها كان ايجابياً لسرعتها في البحث والاسترجاع. كما تناولت دراسة (الوليد سر الختم،2006) الاتجاهات النفسية لملازمي المكتبات بجامعة الخرطوم نحو عملهم وكشفت الدراسة أن السمة العامة المميزة لملازمي المكتبات نحو عملهم تتسم بالحيادية و توجد فروق في اتجاهات ملازمي المكتبات تعزى لمتغيري الحالة الاجتماعية والعمر.

كما تناولت الباحثة (غادة محمد عثمان،2006) اتجاهات طلاب الدراسات العليا في مجال العلوم الاجتماعية نحو استخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية بجامعة النيلين وجامعة السودان للعلوم والتكنولوجية ومن نتائجها اعتماد الباحثين بشكل مباشر على المصادر التقليدية وأن من مشكلات استخدام المصادر الالكترونية عدم الخبرة والمعرفة باستخدامها.

كذلك تناولت دراسة (مصباح بن سعد،2003) رؤية المستفيدين لأثر التقنيات المكتبية الحديثة في تطوير خدماتهم دراسة حالة لمكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن المستفيدين غير راضين عن الخدمات المتوفرة لعدم تدريبهم على الأجهزة المتوفرة.

ومن خلال الاستعراض السابق يتضح أن مفهوم الاتجاه استخدم في عدة محاور (المكتبة، المصادر، الخدمات، الأجهزة والمعدات) وجميعها تصب في خانة تطوير الخدمات بالمكتبات؛ لأن التعرف على اتجاهات المستفيدين نحو المكتبة وخدماتها يساعد إدارة المكتبة على التخطيط السليم

للموارد والخدمات المقدمة بما يلبي ويشبع احتياجات المستفيدين وذلك من خلال التعرف على نقاط الضعف ومعالجتها.

2. مفهوم:الدوافع motivation

حظي موضوع الدوافع والحوافز بكثير من الدراسات في مجالات متعددة في العلوم الاجتماعية والإنسانية مثل مجالات الإدارة والتربية والتعليم وعلم النفس. أما عن تعريف الدافع فهو: عامل داخلي يستثير سلوك الإنسان ولا يمكن ملاحظته مباشرة ولكن يمكن استنتاجه من خلال السلوك. وتتأثر ببعض العوامل الأخرى مثل العوامل البيئية والخبرات السابقة للشخص هذه العوامل تؤثر بدورها في السلوك كما أنها تؤثر أيضا في الدافعية.(ادوارد موراي،1988).

و في تعريف آخر نجد أن الدافع هو محرك داخلي يجبر الفرد على القيام بسلوك خارجي لإزالة حالة التوتر الناجمة عن الحاجة ويعمل على قضائها (مراد وهبة،1998). و قد أصطلح على إطلاق لفظة الحافز على الدافع الصادر عن موقف معين.

و تعد دراسة الدوافع والمفاهيم المرتبطة بها مثل: الحاجات والحوافز والغرائز من المفاهيم الأساسية في كثير من النظريات النفسية مثل نظرية"ابراهام ماسلو"للحاجات، ونظرية التحليل النفسي في الغرائز وغيرها من النظريات(Myers,1989). وقد ركزت هذه النظريات على دوافع الإنسان باعتبارها المحركات الرئيسية لسلوك الإنسان.

واستخدام هذا المصطلح في دراسات المكتبات من خلال دراسة دوافع المستفيدين نحو المعلومات وقد صنف (ولفرد لانكستر،1997) دوافع المستفيدين نحو المعلومات كما يلي:

- الحاجة إلى المعلومات للمساعدة في حل مشكلة معينة أو لتيسير اتخاذ القرار.
- الحاجة إلى المعلومات الأساسية في حل موضوع معين.
- الحاجة إلى المعلومات التي تتناول التطورات الجديدة في المجال.

أما إذا كانت دوافع المستفيدين نحو المعلومات مرتبطة بدراساتهم ومشاريعهم البحثية فيمكن تقسيمها على النحو التالي:

أ. لصياغة مشكلة البحث وتحديد أبعادها.

ب. لبناء ثقافة موضوعية في موضوع البحث.

ج. للتعرف علي النتائج التي توصل إليها الآخرون في الدراسات السابقة.

د. للتعرف على العناصر المشتركة بين البحث الحالي والبحوث السابقة.

هـ – لتأكيد أو نفى بعض الحقائق المتعلقة بموضوع البحث.

و – لمقارنة النتائج التي توصل إليها البحث.

ز – لمقارنة النتائج التي توصل إليها البحث مع نتائج البحوث الأخرى.

وفي مجال الدافعية وتحفيز العاملين بالمكتبات أجري (عمر همشري،1988) دراسةً هدفت إلى التعرف على دوافع العاملين في المكتبات الجامعية بالأردن للعمل في مهنة المكتبات ومن النتائج المهمة التي أشارت

إليها الدراسة أن الحوافز المادية المتمثلة في الامتيازات المالية كانت ذات أهمية قليلة كدافع للعلم في مهنة المكتبات بالنسبة لأفراد مجتمع الدراسة.

أما في الدراسات الأجنبية فقد قام (Abifarin, 1997) بدراسة هدفت إلى معرفة أهم العوامل التي تثير دافعية العاملين وتحفيزهم للعمل في المكتبات الجامعية النيجيرية. واختبرت الدراسة ستة أبعاد رئيسية تمثل تلك العوامل وهي: فرص التدريب، وفرص التطور المهني، وبيئة العمل، وفرص الترقية، وإجازات التفرغ، وأنماط الإدارة والاتصال. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن عاملاً واحداً من بين العوامل الستة كان له دور في تحفيز العاملين، وهو فرص التطور المهني.

وكذلك تناولت دراسة (يونس الشوابكة،2011) درجة استخدام الحوافز المادية والمعنوية في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها. وكشفت دراسته بان استخدام الحوافز المادية اعلي بقليل من استخدام الحوافز المعنوية، كما أظهرت النتائج أن درجة استخدام الحوافز من وجهة نظر العاملين لا تختلف باختلاف متغيرات الجنس والمؤهل العلمي فيما تبين أنها تختلف باختلاف متغيرات الوظيفة والخبرة والراتب الشهري.

مما سبق من دراسات يتضح أن استخدام مفهوم الدوافع والحوافز استخدم في الإنتاج الفكري ودراسات علوم المكتبات والمعلومات سيما في مجال دراسات الاستخدام والمستفيدين.

3. الحاجة Need

الحاجة هي: ما يفتقر إليه الإنسان ، وهى حال الإنسان تجاه ما هو ضروري لتحقيق غاية من غاياته داخلية كانت أم خارجية ويصحب الشعور بالحاجة دافع لتحقيقها (مراد وهبة،1998).

و يستخدم مفهوم الحاجات في دراسات المكتبات غالباً مقترناً بالمعلومات و أظهرت دراسات المكتبات أنه يوجد ارتباط وثيق بين مفهوم استخدام المعلومات ومفهوم الحاجة إلى المعلومات Information Needs ووجد إنه من الممكن التوصل إلى معرفتها من خلال رصد استخدام المستفيدين للمعلومات، ويشير"موريس"moores المذكور في (محمد زهير،2002) إلى أن هذه الاحتياجات تختلف من شخص لآخر و قد تتغير هذه الاحتياجات من وقت لآخر بالنسبة للشخص نفسه كما تختلف الحاجات تبعا للمستفيد وللغرض وللمكان، ويضيف"موريس"أن نجاح المكتبات ومراكز المعلومات يعتمد علي مدى توفر الخدمات التي تلبي احتياجات المستفيدين إلى المعلومات.

وقد ناقش(ثابت حسان،1999) الحاجة المعلوماتية فأشار إلى أنها محكومة بالحالة الشعورية واللاشعورية لدى المستفيد و بالتالي قد لا تكون الحاجة المعلوماتية غير واضحة للمستفيد نفسه أو غير واضحة لاختصاصي المعلومات بالمكتبة، وأضاف ثابت بأن الحاجة المعلوماتية يمكن أن تكون ثابتة ومحددة أو أن تكون كامنة، ولا يستطيع المستفيد تحديدها ويشير"دير"derr المذكور في (ثابت حسان،1999) إلى أن الحاجة المعلوماتية هي الحالة التي تستخدم فيها معلومات محددة لإنجاز هدف

معلوماتي مقبول ويضيف بأن هناك حالتين يجب وجودهما للدلالة على وجود حاجة معلوماتية وهما:

- أن يتوفر هدف معلوماتي.
- أن تؤدي المعلومات التي يبحث عنها إلى تلبية الهدف.

وعموما يمكن تقسيم الاحتياجات الأساسية للمستفيدين من المعلومات(أنماط الطلب على المعلومات) إلى فئتين عريضتين هما(ولفرد لانكستر،1997):

1. الحاجة إلى وثيقة معينة مثل: الحاجة إلى كتاب بعنوان معين، أو مؤلف معين.
2. الحاجة إلى وثائق متعلقة بموضوع معين وتُعرف بالحاجة الموضوعية.

وتسمى الفئة الأولى بالحاجة إلى وثيقة معروفة و الثانية بالحاجة الموضوعية وتعرف قدرة المكتبة على توفير الوثائق المعروفة بالقدرة على توصيل الوثائق أما قدرة المكتبة على استرجاع الوثائق المتعلقة بموضوع معين فتعرف بالقدرة على استرجاع المعلومات.

4. السلوك Behavior

السلوك هو مجموعة من الحركات المنسقة التي تقود إلى وظيفة ما فتمكن صاحبها من الوصول إلى غاية مادية أو معنوية(إبراهيم فريد الدر،1998).

كذلك يعرف السلوك بأنه: " هو مجموعة الأفعال المادية أو الرمزية التي يقوم بها الإنسان تحت تأثير موقف ما ليحاول تحقيق حاجاته" (مراد وهبة،1998).

وتم تناول السلوك في دراسات وبحوث علم المكتبات المعلومات من خلال زاويتين رئيسيتين الأولى طائفة من الدراسات تتناول سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات والهدف من هذه الطائفة من الدراسات هو توفير احتياجات المستفيدين وسد رغباتهم بعد دراسة سلوكهم وأنماط استخدامهم لمصادر وخدمات المكتبات.

سلوك البحث عن المعلومات Information Behavior

مثلما ارتبط مفهوم الدوافع بالمعلومات في دراسات المكتبات نجد كذلك ارتباط مفهوم السلوك بالمعلومات في كثير من الأحوال في دراسات المكتبات إذ تعتبر عملية البحث عن المعلومات عملية سلوكية معقدة فهنالك عدة عوامل تؤثر في هذه العملية وتدفع المستفيد للبحث عن المعلومات.

وقد قسم (السالم محمد،1991) مفهوم البحث عن المعلومات إلى قسمين أطلق على أحدهما أسم (تفضيل المعلومات) information preference ويتكون من اختيار مجموعة من أوعية المعلومات وأطلق على الآخر أسم (البحث عن المعلومات) information search ويتكون من كل الخطوات السلوكية التي يقوم بها المستفيدون للحصول على المعلومات.

وقد عرف"كيركلاس"Kirkelas المذكور في (سوسن ضليمي،1996) سلوك البحث عن المعلومات بأنه: (أي نشاط يقوم به الفرد للوصول إلى مصادر المعلومات التي يمكن أن تسد احتياجاته وأن النشاطات المرتبطة بإشباع الحاجات الفورية تعد سلوكيات جمع معلومات).

أما"هودوانس"Hodowance المذكور أيضاً في (سوسن ضليمي، 1986) فقد أشار إلى أن سلوك البحث عن المعلومات هو: (عبارة عن الاستجابة لباعث أو نشاط أو تغيير مرتبط بالبيئة وأن سلوك المستفيد في البحث عن المعلومات في المكتبات يشير ضمنا إلى قياس حاجته إلى المعلومات).

يتبع المستفيدون عادة سبلاً مختلفة ويظهرون أنماطا مختلفة في البحث عن المعلومات فمثلاً هناك مستفيدون يبحثون عن المعلومات بواسطة التصفح المباشر لأرفف المكتبة، و آخرون يسألون موظفي المكتبة و آخرون يلجئون لفهرس المكتبة و جميعا هذه الأنماط تعتبر مظاهر سلوك متنوعة في البحث عن المعلومات.

أما الطائفة الثانية من الدراسات فهي تسلط الضوء على بعض مظاهر السلوك غير السوي للمستفيدين في التعامل مع المكتبات ومواردها (السرقة، تمزيق الكتب، الشغب،وذلك بهدف اقتراح عدد من الأساليب والإجراءات الوقائية ومكافحة السلوك غير السوي في المكتبات.). و يتم تصنيف مثل هذا السلوك في علم النفس ضمن الأعراض المرضية و تأتي من الشخصيات"السايكوباتية"(ضد المجتمع).

وقد حظيت هذه الطائفة بعدد كبير من الدراسات منها دراسة (Hendrik Clyde,1974) التي هدفت إلى تحديد نسبة الطلاب اللذين يعترفون بإتلاف أوعية المعلومات وتحديد خصائصهم والظروف التي دفعتهم لذلك، وتحديد أساليب الأمان لتجنب وقوع مثل هذه الحوادث. أما عربياً فكانت هناك دراسة (فائزة دسوقي،2006) التي هدفت إلى التعرف على أنواع السلوك غير السوي في المكتبات وأسباب حدوثه وتأثيره في المكتبة والموظفين والمستفيدين وذلك من خلال عينة من المكتبات المصرية وتوصلت إلى عدد من النتائج أهمها: أن المكتبات المصرية تعاني من السلوك غير السوي بمختلف أنواعه ومن أسبابه النقص الكبير في عدد الأمناء المؤهلين للتعامل مع مرتكبي الممارسات غير السوية بالإضافة إلى وجود تقصير في اللوائح المستخدمة بالمكتبات لمواجهة هذه الممارسات.

و يرى الباحثان أن العلاج من جانب المكتبة قد يشمل بعض الإجراءات الوقائية مثل توفير ماكينات التصوير بأسعار مناسبة لتقليل السرقة والإجراءات اللائحية مثل لوائح المحاسبة و الحرمان من دخول المكتبة.

5. الرضا الوظيفي Job Satisfaction

الرضا الوظيفي أو الرضا عن العمل عبارة عن تعبير يطلق على مشاعر الموظفين والعمال تجاه أعمالهم ومهنهم ويرتبط بمدي تحقيق الفرد لحاجاته المهمة في الحياة مثل الصحة والغذاء والحب والتقدير أثناء الوظيفة أو نتيجة لها. (محمد إبراهيم وجمال عبد الفتاح،2013).

حظي موضوع الرضا الوظيفي بالعديد من الدراسات في مجال علم المكتبات والمعلومات. وذلك لأن هذه الدراسات من شأنها توفير تغذية راجعة

لمتخذي القرار بالمكتبات مما يساعدهم في تبنى سياسات تحفيزية، وتطوير بيئة العمل بما يحقق رضا العاملين ورفع روحهم المعنوية وإثارة دافعيتهم للعمل وبذل أقصى ما لديهم من طاقات للارتقاء بمستوى الخدمات في المكتبات كماً ونوعاً. كما أنه يلعب دوراً مهما في ترسيخ انتماء العاملين للمكتبة وتحقيق رضاهم عن العمل وزيادة شعورهم بالاستقرار والأمن الوظيفي ورفع مستوى الإبداع والإنتاجية في عملهم. وفيما يلي نستعرض نماذج من دراسات علم المكتبات والمعلومات حول موضوع الرضا الوظيفي مما تيسر للباحثين الحصول عليه:

تناولت دراسة (دريا محمد، 2001) الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعة وعلاقته بمستوى الأداء: دراسة تطبيقية على مكتبات جامعة أم درمان الإسلامية،وتوصلت الدراسة إلى أن السمة العامة التي تغلب على العاملين بمكتبات الجامعة هي عدم الرضا بنسبة 74,4% وتوجد علاقة ارتباطيه عكسية بين الرضا والمستوى التعليمي في بعدي الحوافز والترقيات بين الرضا وسنوات الخبرة.

أما دراسة وصال إبراهيم (2005) تناولت موضوع الإدارة وقضية الرضا الوظيفي والمهني بين المكتبيين في السودان وكشفت الدراسة عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزي لمتغير النوع وذلك بالرغم من وجود فروق لمتغير النوع في درجة الانتماء للمهنة، حيث أشارت بأن الإناث أكثر انتماءاً للمهنة من الذكور.

و من الدراسات التي تناولت علاقة الدافعية بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في المكتبات الأكاديمية (Tella,

Ayeni,&Popoola,2007) التي هدفت إلى البحث في علاقة الدافعية وحوافز العمل بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي في المكتبات الأكاديمية ومكتبات البحث في نيجيريا. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطيه بين كل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وتحفيز العاملين في المكتبات موضوع الدراسة غير انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين للحوافز تعزى لمستوياتهم الوظيفية أو لمستويات الخبرة.

6. **ذوي الاحتياجات الخاصة** People with Special Needs

يعرف (جمال الخطيب،2010) ذوي الاحتياجات الخاصة بأنهم الأفراد غير العاديين ويمكن تقسيمهم إلى فئتين الأولي الموهوبين والمتفوقين وهم الأفراد الذين يمتلكون قدرات عقلية متميزة أو مهارات أدائية متميزة في مجالات محددة . أما الفئة الثانية فهم المعاقين ولهم عدة تصنيفات منها: الإعاقة العقلية، وصعوبات التعلم، والإعاقة البصرية، والإعاقة السمعية، والإعاقة الجسمية، واضطرابات السلوك والتصرف، واضطرابات التواصل(اللغة)، والتوحد، واضطراب ضعف الانتباه والنشاط الزائد.

مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة: هو مفهوم بنائي يتسع ليشمل فئات اجتماعية كثيرة غير ذوي الحاجات الخاصة (الجسمية أو الذهنية) فهناك الإعاقة (العقلية – السياسية – القانونية – الاقتصادية) أن ذوي الاحتياجات الخاصة وهم معاقين لأسباب بعضها وراثي وبعضها بيئي (حادث سيارة – إصابة عمل – سوء تقديم الخدمة قبل الحمل وأثناء الولادة ..كذلك يضم إليهم المعاق ثقافيا وسياسيا و الموهوبون لأنهم ذو احتياج خاص في التعامل) ويعكس ذلك مدي اتساع فئات الإعاقة (*مهدي محمد القصاص،2004*).

إن أخلاقيات علم المكتبات والمعلومات تسعى نحو تقديم المعلومات وخدماتها لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن أحوالهم المادية، والجسدية، والمعنوية. وقد اهتمت المكتبات بتقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بدءاً بالاهتمام بمباني المكتبات مثلا: لفئة المعاقين حركياً وتوفير الأجهزة السمعية والبصرية لذوي الإعاقة في هذه الجوانب. كما صممت مكتبات قائمة بذاتها لخدمة ذوي الإعاقة البصرية والحركية.

هناك عدد من دراسات المكتبات تناولت موضوع مكتبات و خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة مثل دراسة (عفاف صلاح،2004) حول: إنشاء و تأسيس المكتبات لذوي الاحتياجات الخاصة دراسة مقارنة لتجربتي السودان والمملكة العربية السعودية حيث هدفت الدراسة إلى بيان مدى الالتزام بمعايير ومقاييس موحدة لإنشاء المكتبات في البلدين ومن نتائجها لم تحظي فئة ذوي الاحتياجات الخاصة بخدمات معلومات مناسبة تراعي ظروفهم وعدم وجود أمناء مؤهلين لخدماتهم وانعدام التشريعات التي تحث المكتبات على تقديم خدمات لهذه الفئة.

كذلك توجد دراسة (رشا فاروق،2004) حول خدمات المكتبات للفئات الخاصة بولاية الخرطوم بالتركيز على مكتبات مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة وبعض المكتبات العامة. ومن نتائج الدراسة أن المكتبات العامة لا تقدم خدمات لهذه الفئة باستثناء بعض الخدمات التقليدية.

ولأهمية خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبات نجد أن الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA) قد أصدر دليلاً لمكتبات

المرضي بالمستشفيات والأشخاص المسنين والمعاقين.وقد قام الاتحاد العربي للمكتبات بترجمته.

و من خلال استعراض بعض دراسات علم المكتبات المتعقلة بخدمات المكتبات الموجهة لذوي الاحتياجات الخاصة نجدها تركز حول الإعاقات السمعية، والبصرية فضلاً عن إقفالها لفئة المتفوقين والموهوبين.

7. القلق:

القلق هو انفعال مركب من الخوف وتوقع الشر والخطر والعقاب، ويختلف عن الخوف في أنه مجهول المصدر والقلق أنواع منها القلق الموضوعي وهو الخوف المبرر كالخوف والقلق من شخص عزيز مريض بمرض خطير. ولكن القلق هنا كخوف يختلف حيث لا يستطيع الفرد من التصرف والابتعاد عن مصدر الخوف على عكس الخوف الذي يمكن الهروب منه. أما النوع الثاني من القلق فهو القلق العصابي والذي يكون مصدره داخليا حيث لا يعرف الشخص للقلق سببا واضحا لهذا القلق. والقلق عرض مشترك في معظم الأمراض النفسية ولكنه أيضا مرض قائم بذاته (احمد عزت،1968).

و يوجد ما يعرف بقلق المكتبة و هو من المجالات المشتركة التي يبحث فيها علماء النفس و اختصاصيو المكتبات و سنتعرض لهذا الجانب بالتفصيل في سياق المحور الثالث و ذلك باعتبار أن موضوع قلق المكتبة موضوع مشترك بين مجالي علم النفس و علم المكتبات أكثر منه مجرد مصطلح نفسي. نلخص في الجدول رقم (1) مجالات علم النفس، و مفاهيمه المستخدمة في مجال علم المكتبات و المعلومات

جدول رقم (1) يوضح مجالات علم النفس و مفاهيمه المستخدمة في مجال علم المكتبات

متسلسل	مجال علم النفس	المفاهيم النفسية المستخدمة
1	علم النفس العام	السلوك
		الدوافع
		الحاجات
2	ذوي الاحتياجات الخاصة	الإعاقة الحسية
		الإعاقة الحركية
3	العلاج النفسي	العلاج بالقراءة
4	علم النفس الصناعي و التنظيمي	الرضا الوظيفي للعاملين
		بيئة العمل
5	علم النفس الاجتماعي	الاتجاهات
6	علم النفس المرضي	السلوك غير السوي
		القلق

من خلال_الجدول رقم (1) يتضح أن هناك ستة مجالات من علم النفس استخدمت في دراسات علم المكتبات و المعلومات من خلال عدد اثنتي عشر مفهوما نفسياً.

المحور الثاني: مجالات علم المكتبات التي وظفت علم النفس و مفاهيمه والهدف من التوظيف؟

من خلال تحليل البيانات و الدراسات في مجال المكتبات و المعلومات التي تستخدم علم النفس و مفاهيمه النفسية يمكن تصنيف هذه الدراسات في المجالات التالية:

جدول رقم (2) يبين مجالات علم المكتبات التي وظفت علم النفس

مجالات علم المكتبات	المفاهيم النفسية المستخدمة
دراسات المستفيدين	اتجاهات المستفيدين
	الاحتياجات و الدوافع نحو المعلومات
	سلوك البحث عن المعلومات
إدارة المكتبات	رضا العاملين
	بيئة العمل
خدمات المكتبات	خدمات المكتبات لذوي الاحتياجات الخاصة(المكفوفين).

بالنظر لجدول رقم (2) نجد أن هناك ثلاث طوائف أساسية من دراسات علم المكتبات وظفت علم النفس و مفاهيمه و هي:

- دراسات الاستخدام و المستفيدين.
- دراسات إدارة المكتبات.
- دراسات خدمات المكتبات.

و بالنظر إلى الطائفة الأولى(دراسات الاستخدام و المستفيدين) نرى أنها استخدمت علم النفس، و مفاهيمه بهدف تحسين خدمات المكتبات، و تلبية احتياجات المستفيدين من خلال التركيز على اتجاهات المستفيدين نحو

المكتبة، و خدماتها، و كذلك دراسة سلوكهم في البحث عن المعلومات و التعرف على احتياجاتهم وجميعها تصب في خانة تطوير الخدمات بالمكتبات؛ لأن التعرف على اتجاهات المستفيدين نحو المكتبة وخدماتها يساعد إدارة المكتبة على التخطيط السليم للموارد والخدمات المقدمة بما يلبي ويشبع احتياجات المستفيدين وذلك من خلال التعرف على نقاط الضعف ومعالجتها.

و قد اهتمت العديد من دراسات الاستخدام و المستفيدين بدراسة فئة المستفيدين من المكتبات الجامعية، ودراسات الاستخدام والمستفيدين: هي نمط خاص من البحث يهدف إلى تحسين خدمات المكتبات و مدى نجاح هذه الخدمات أو قصورها في تلبية احتياجاتهم، وقد أشار"منزل" menzel إلي أن دراسات الاستخدام والمستفيدين يمكن أن تأخذ عدة تسميات وفقاً لمتطلبات المعالجة أو التناول فهي من منظور مصدر المعلومات (دراسات استخدام) أما إذا أجريت من زاوية الباحث أو المستفيد تكون (دراسة لسلوك البحث عن المعلومات) و إذا كانت عن نظام الاتصال فهي (دراسة لتدفق المعلومات) (سوسن ضليمي،1986).

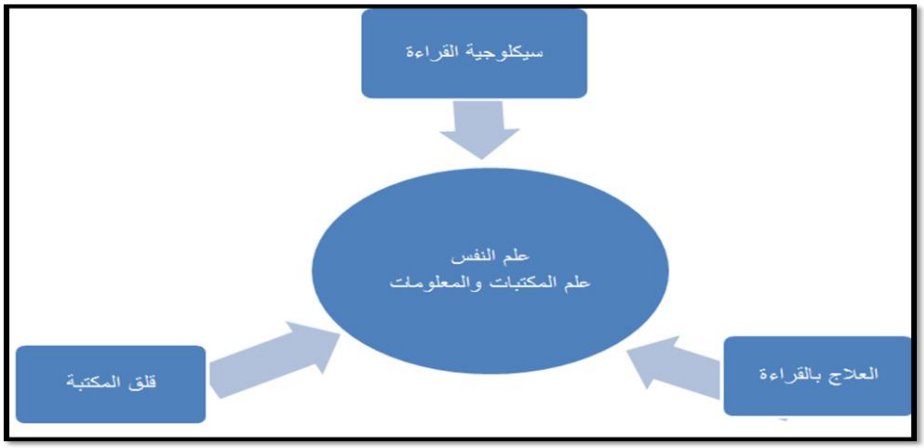
أما الطائفة الثانية من الدراسات (إدارة المكتبات) فهي تركز على موضوع الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات وقد حظي الموضوع بالعديد من الدراسات في مجال علم المكتبات والمعلومات. وذلك لان هذه الدراسات من شانها توفير تغذية راجعة لمتخذي القرار بالمكتبات مما يساعدهم في تبنى سياسات تحفيزية، وتطوير بيئة العمل بما حقق رضا العاملين ورفع روحهم المعنوية وإثارة دافعيتهم للعمل وبذل أقصى ما لديهم من طاقات للارتقاء

بمستوى الخدمات في المكتبات كماً ونوعاً. كما انه يلعب دوراً مهماً في ترسيخ انتماء العاملين للمكتبة، وتحقيق رضاهم عن العمل وزيادة شعورهم بالاستقرار و الأمن الوظيفي ورفع مستوى الإبداع والإنتاجية في عملهم

المحور الثالث: الموضوعات المشتركة بين علم النفس و علم المكتبات

من خلال الاطلاع على الإنتاج الفكري موضوع الدراسة و تحليله تبين أن هناك مجموعة من التداخلات الموضوعية بين علم المكتبات و علم النفس يمكن للباحثين إظهارهما من خلال الشكل (1)

شكل رقم (1) يبين الموضوعات المشتركة بين علم النفس و علم المكتبات



من خلال الشكل رقم (1) يتضح أن هناك عدداً من التداخلات الموضوعية بين علم النفس، و علم المكتبات وهي كما يلي:

1. **قلق المكتبة** Library Anxiety

قلق المكتبة هو 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 , الإثارة الفسيولوجية Physiological Arousal التي تظهر إثناء انجاز المهام في المكتبة) (Novera Ansari2009).

يعتبر موضوع القلق من الأمراض النفسية الأكثر انتشاراً لأنه يعد عرضاً لمجموعة كبيرة من الأمراض النفسية، و يعرف أيضا بـ"العصابية"، أما علم المكتبات فقد اهتم كذلك بعرض هذه المشكلة بوصفها ظاهرة نفسية تؤثر على المستفيد وعلى قدرته في الاستفادة من خدمات المكتبة و تهدف دراسات المكتبات نحو اكتشافها، و توعية المسئولين، و العاملين بالمكتبات إلى خطورة هذه الظاهرة. و توضيح معالمها وأعراضها بهدف تشخيصها، ومن ثم معالجتها بالاستعانة بمختصين من علم النفس.

و قد وجد الباحثان من خلال البحث في الأدبيات المنشورة حول الموضوع دراسات منشورة باللغة العربية إحداها مقالة لـ (عبد العزيز بن إبراهيم العمران،2003) بعنوان:(الرهبة من المكتبة). و مقالة أخرى لـ (سمير مدحت سعيد،2010) بعنوان:(قلق المكتبة).

و تأتي أهمية الموضوع في علم المكتبات باعتبار قلق المكتبة ظاهرة نفسية تؤثر على المستفيد وعلى قدرته في الاستفادة من خدمات المكتبة، و تهدف هذه الدراسات إلى:

- 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 تعمقاً في الواقع العربي من خلال الأسس النظرية التي يحاول الباحث أن يعرضها في دراسته.

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

- الخوف من الكتب Bibliophobia و هي حالة نفسية تصيب الأشخاص من الذين يشعرون بالخوف Book Fear من استخدام أو مسك أو الحمل أو الاقتراب من الكتب بغض النظر عن مكان وجودها , سواء كان ذلك في المكتبة أو خارجها . ومن أمثلة ذلك الخوف والرهبة من القران الكريم كجسم مادي مقدس بينما لا يشعر المسلم بنفس هذا الشعور إذا كان على شكل قرص CD مثلا. الخوف من الكتب القديمة أو المستعملة لظن الشخص أنها قد تحتوي أمراضاً قد تنتقل إليه , 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 إليه احد الباحثين فأشار إلى أن"هولاكو"الذي غزا مدينة بغداد ودمرها سنة(656 هـ 1258 م) كان مصابا بهذا المرض بحيث أمر جيشه بنقل الكتب إلى نهر دجلة ليغرقها ولم يقم بإحراقها في نفس المكان على اعتبار انه كان من عبدة النار ولم يكن يرغب في تكريم آلهته بالكتب (سمير مدحت سعيد،2010).

- الخوف من المكتبة Library Phobia وهي من الحالات المشابهة لقلق المكتبة إلا أنها أكثر ألماً من الناحية النفسية، و البدنية، وترتبط في أكثر 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.

التطور التاريخي لقلق المكتبة:

في عام 1986 قامت"كونستانس ميلون" Constanc Mellon وهي أستاذة علم المكتبات في جامعة كارولينا الشمالية في الولايات المتحدة الأمريكية , قامت وللمرة الأولى باطلاق مصطلح (قلق المكتبة Library Anxiety) من خلال بحثها الموسوم (قلق المكتبة: الأسس النظرية والتطويرية) وقد تم نشره في مجلة College and Research Libraries Journal. وفي بداية الأمر كان المصطلح غريباً إلا أنه سرعان ما حظي بتأييد أمناء المكتبات له باعتباره ظاهرة موجودة من قبل إلا انه لم يتم دراستها من الناحية العلمية ؛ و قامت"ميلون"ولمدة عامين بدراسة 6000 طالب في جامعة"ساوثرن" Southern في الولايات المتحدة الأمريكية من اجل إيضاح مشاعرهم تجاه مكتبة الجامعة عند ارتيادها. وقد أظهرت النتائج أن 75% – 85% من عينة الدراسة قد وصفت استجابتها الأولية بشيء من مشاعر الخوف عند استخدام المكتبة. وكشفت الدراسة الأولية أربعة أنواع من هذه المشاعر, وهي:

1- الشعور بالخوف من حجم المكتبة.The size of the library

2- الافتقار إلى معرفة مواد المكتبة. Not knowing where things were

3- الافتقار إلى معرفة كيفية البدء في البحث داخل المكتبة. Not knowing how to begin the library research process

4- الافتقار إلى ما يجب فعله.Not Knowing what to do

اكتشفت"ميلون"أيضا 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 (Mellon , Constance1986).

و حتى عام 1992 لم تكن نظرية"ميلون"سوى أساس 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 أسمته مقياس قلق المكتبة (LAS) Library Anxiety Scale يتكون من خمس فقرات أطلقت عليها اسم (الموانع Barriers) 1992"(Bostick ,Sharon Lee , وهي /مانع الموظفين / مانع البناية / مانع استخدام المكتبة / مانع الراحة/ مانع ميكانيكي.

2. القراءة /سيكولوجية القراءة

القراءة ظاهرة اجتماعية نفسية معقدة و قد كانت في الأساس من المواضيع التي تبحثها التربية و قد ظلت المشاكل المتعلقة بالقراءة لفترة طويلة من الزمان من اختصاص رجال التربية و حدهم و بالرغم من التقدم النسبي الكبير الذي أحرزته الدراسات التربوية لظاهرة القراءة إلا أنها لم توفِ هذه الظاهرة حقها و لم تحط بها من جميع الجوانب (نزار عيون السود، ب: ت) و لهذا أخذت علوم أخرى تبحث هذه الظاهرة المعقدة مثل علم النفس، و علومه المختلفة، و علوم المكتبات ؛ فمثلا نجد أن علم النفس تناول هذه الظاهرة من خلال دراسة العوامل النفسية المرتبطة بالقراءة مثل الميول و الاستعدادات و الاتجاهات و الدوافع و كذلك تصنيف القراء، أما علم المكتبات فقد اهتم بدراسة دور المكتبة في توفير الجو المناسب للمستفيدين بمختلف فئاتهم و ذلك من خلال التعرف على هؤلاء المستفيدين، و ميولهم و اتجاهاتهم القرائية بهدف توفير المصادر المناسبة لإشباع ميولهم، و اتجاهاتهم هذه، و إرشادهم نحو أفضل المصادر في كل موضوع بما يناسب اهتماماتهم، و إمكاناتهم(خالدة هناء سيدهم، 2013).

و جدير بالذكر أن هناك بعض أقسام المكتبات و المعلومات بالوطن العربي تفرد مقررا بعنوان سيكولوجية القراءة و بعض الأقسام مثل قسم المكتبات بجامعة دمشق يفرد مقررا بعنوان علم النفس المكتبي، و كل ذلك يؤكد وجود بعض العلاقات البينية الموضوعية بين علم النفس و علم المكتبات.

3.محور العلاج بالقراءة (البيليوثيرابيا) Bibliotherapy

إن العلاج بالقراءة – استخدام الكتب للشفاء مفهوم يعود تاريخه إلى وقت الفيلسوف أرسطو الذي آمن بان للأدب تأثيراً شفائياً وبأن قراءة الأدب القصصي (الخيال) كانت طريقة لعلاج المرض وقد بدأت ممارسة العلاج بالقراءة منذ العصور القديمة إلا انه لم ينتشر، ويشتهر إلا في الثلاثينيات من القرن العشرين. و العلاج بالقراءة يسير من خلال أربع مراحل هي: الاتحاد أو التمثل (identification) والاختيار وخلاف هاتين المرحلتين ينبغي أن تحدد احتياجات المسترشدين وان تختار الكتب الملائمة لمجاراة مشاكلهم الخاصة أما المرحلة الثالثة وهي التقديم أي أن تقدم الكتب المختارة بعناية ليكون المسترشدون قادرين على رؤية التشابك بين أنفسهم وشخصيات الكتاب والمرحلة الرابعة هي المتابعة حيث يستشعر المسترشدون بشعور الشخصية الرئيسية ومن ثم يظهرون التنفيس الانفعالي من المناقشة أو بالكتابة.(احمد الشريفين و إيمان مفلح،2014).

و قد ظهرت"كاتلين جونز"في سنة 1904م كأول أمينة مكتبة تقوم ببرامج ناجحة للعلاج بالقراءة في مكتبات مستشفى"ماكلين"في"ويفرلي"في"ماساشوستس"و كانت تقوم باستخدام الكتب في علاج المرضي وهي أول من فتح الباب لجعل"الببليوثيرابيا"فرعا من فروع علم المكتبات و الاعتراف به (موسوعة وكيبيديا،2015).

و في عام 1895 قدمت الباحثة البريطانية"دروتي تايلور"دراسة عن سبعين (70)مكتبة من مكتبات المرضى و كشفت أن معظم الموظفين الطبيين يرون أن الكتب و القراءة تساعد في العلاج و يطالبون بتوفير المراجع للمرضى ، و قد كانت مستشفيات الأمراض النفسية وبخاصة في

القرنين الثامن عشر والتاسع عشر ببريطانيا وفرنسا وألمانيا تشتمل على مكتبات للمرضي لكون الأطباء الذين يعالجون المصابين بالإمراض العقلية يصفون للمرضي القراءة كعلاج. وفي عام 1911 أعدت"أديث جونس" Edith Johns دراستها حول مكتبات مستشفيات الأمراض النفسية البالغ عددها 121 بالولايات المتحدة الأمريكية و من نتائجها أن الوضع سيئ في تلك المكتبات و أوصت جمعيات المكتبات أن تقدم المزيد من الاهتمام لتلك المكتبات (الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات،2013).

أن العلاج بالقراءة يعتبر جزء من العلاج و ليس كله شانه في ذلك شأن العلاج بالموسيقى و العلاج بالدراما و بالفن عموما(أحمد الشريفين ؛اسمان المفلح،2014). أن العلاج بالقراءة من وجهة علم النفس يهدف إلى تقديم معلومات للمريض النفسي، و تهيئة الظروف للاستبصار الذاتي مما يؤدي إلى إعادة تقييم المشكلة النفسية، و إيجاد حلول لها. أما المكتبات فإنها المسئولة أولا عن توفير المصادر المعلوماتية التي يتم بها العلاج و التي أوصى المعالج بقراءتها. و في هذا الإطار نجد أن مجموعات مكتبات المستشفيات، و السجون يتم بناؤها بالتنسيق، و التعاون مع اختصاصيو علم النفس و أمين المكتبة.

المحور الرابع: تعليم علم النفس في أقسام المكتبات و المعلومات بالوطن العربي:

تشير العديد من الدراسات إلى العلاقة المتداخلة بين علم المكتبات و العديد من العلوم الأخرى كالإدارة و الحاسوب، وعلم النفس **(وهيبة غرارمي**،2008؛wikipedia,2015) و يتم تدريس بعض فروع هذه العلوم

في الكثير من أقسام المكتبات على المستوى العالمي و هناك بعض المقررات المتصلة بعلم النفس تدرس بالعديد من أقسام المكتبات على الصعيد العربي إذ تشير (نجلاء محمود خليل، 2013) إلى ضرورة تدريس علم النفس التربوي وعلم النفس العام لطلاب المكتبات لأنها تساعدهم على التواصل الفعال مع المديرين والزملاء والمستفيدين و أشارت كذلك إلى أن علم النفس التربوي وعلم النفس العام هما اقرب المقررات غير التخصصية التي تدرس بأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية.

أما في سوريا بقسم المكتبات و المعلومات بجامعة دمشق يتم تدريس مادة علم النفس المكتبي منذ العام 2008 (قسم المكتبات بجامعة دمشق،2011). و في السودان و في قسم المعلومات و المكتبات بجامعة الخرطوم تدرس مادة سيكولوجية القراءة لطلاب التعليم عن بعد بالقسم و بقسم المكتبات بجامعة النيلين كذلك تدرس مادة بعنوان علم النفس القرائي لطلاب الفرقة الأولى بمستوى البكالريوس.

و في قسم المكتبات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة تدرس مادة علم النفس التربوي لطلاب الفرقة الرابعة ببرنامج البكالاريوس منذ العام 1974 و كان يصنف ضمن المواد المساعدة الإجبارية مع مواد مثل الإحصاء و النصوص الانجليزية، و في آخر خطة دراسية بالقسم يتم تدريس مادة علم النفس العام لطلاب الفرقة الأولى مكتبات و ذلك على أثر تحويل نظام الدراسة بنظام الفصلين الدراسيين و ذلك في العام 1992-1993 بالإضافة لمقرر مقدمة في علم الاجتماع تدرس بالفصل الثاني بالفرقة الأولى.

وفي البحرين يتم تدريس سيكولوجية الطفولة و المراهقة– سيكولوجية التعليم و القراءة ببرنامج دبلوم مصادر التعلم لمدة عام دراسي واحد(محمود قاري، 2005).

أما في مجال التأهيل فقد قام قسم المكتبات و المعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود بالمملكة العربية السعودية بتقديم حلقة دراسية عن خدمات المكتبات، و المعلومات للمعاقين في العام 1985م و كانت تهدف إلى ترقية الخدمات المكتبية للمعاقين، و تأهيل أمناء مكتبات متخصصين في هذا النوع من الخدمات بالإضافة إلى لفت انتباه أقسام المكتبات لإدخال هذا النوع من الدراسة في المقررات الدراسية. (محمود قاري، 2005).

يلاحظ مما سبق أن العديد من أقسام المكتبات والمعلومات بالوطن العربي اهتمت بإفراد مقررات دراسية من علم النفس وذلك باعتبارها مقررات مساندة. كما يلاحظ التباين الشديد في هذه المقررات من قسم لآخر. حيث يدرس بعضها علم النفس العام والبعض الآخر علم النفس التربوي وعلم النفس الاجتماعي. كما يتضح ان تدريس هذه المواد بدأ منذ فترة الثمانينيات من القرن العشرين، و يمكن النظر لهذه الملاحظات بشكل أوضح من خلال الجدول التالي رقم (3):

جدول رقم (3) يوضح المقررات المرتبطة بعلم النفس التي يتم تدريسها ببعض اقسام المكتبات بالوطن العربي

البلد	الجامعة	القسم	المرحلة الدراسية	اسم المقرر	تاريخ بدايته
	الملك عبد	المكتبات و المعلومات	البكالاريوس المستوى الأول	علم النفس العام	1992-1993

السعودية	العزيز بجدة	المكتبات و المعلومات	البكالاريوس الفرقة الرابعة	علم النفس التربوي	1974
		المكتبات و المعلومات	برنامج الماجستير	ميول القراءة	1999
	ام القرى	المكتبات و المعلومات شعبة الأعداد التربوي	البكالاريوس المستوي الثاني	المدخل إلى علم النفس- علم نفس النمو	1987
			البكالاريوس المستوي الثالث	علم النفس التربوي	-
البحرين	جامعة البحرين	كلية التربية	برنامج دبلوم مراكز مصادر التعلم	سايكولوجية الطفولة و المراهقة- سايكولوجية التعليم و القراءة	1990
عمان	جامعة السلطان قابوس	المكتبات و الوثائق	الليسانس	علم النفس التربوي	1990
مصر	جامعة عين شمس	المكتبات و المعلومات	البكالاريوس	علم النفس الاجتماعي و التربوي	-
السودان	جامعة النيلين	المكتبات و المعلومات	البكالاريوس الفرقة الأولى	علم النفس القرائي	2006
	جامعة الخرطوم	المكتبات و المعلومات	البكالاريوس لطلاب التعليم عن بعد	سيكولوجية القراءة	2004

		الفرقة الثالثة			

الآفاق المستقبلية:

تشير الدلائل أن علم المكتبات و المعلومات من العلوم المتطورة التي تستفيد من كافة المجالات و التقنيات و أن مجال علم النفس من المجالات التي توسع علم المكتبات في الإفادة منها و من الآفاق المستقبلية المتوقعة هو ظهور المزيد من التعاون بين الاختصاصيين في مجال علم المكتبات و علم النفس.

كما يُتوقع ظهور فئة متخصصة تجمع بين تخصص علم النفس و علم المكتبات تهتم بجوانب التداخل بين المجالين مثل موضوعات قلق المكتبة و سيكون من اهتماماتهم وضع و تصميم المقاييس النفسية لرصد هذه الظاهرة و معالجتها، كما يتوقع أن يلعب أمناء المكتبات دوراً بارزا في موضوع العلاج بالقراءة خاصة بمكتبات المستشفيات و المصحات النفسية.

الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة استخدام علم النفس ومفاهيمه في دراسات علم المكتبات والمعلومات وقد تبين أن علم المكتبات و المعلومات قد استفاد من علم النفس ومفاهيمه في العديد من دراساته ومجالاته خاصة فيما يتعلق بدراسات الاستخدام والمستفيدين. وهذه المفاهيم كان يتم استخدامها بنفس مدلولاتها النفسية و ذلك من خلال تعريفها وشرحها من المصادر والمراجع النفسية، و تاريخيا تبين ان استخدم هذه المفاهيم بدأ مبكراً ففي عام 1986 مثلاً قامت"كونستانس ميلون" Constanc Mellon باطلاق مصطلح قلق المكتبة Library Anxiety من خلال بحثها الموسوم (قلق المكتبة:

الأسس النظرية والتطويرية) أما العلاج بالقراءة فقد تبين أن مستشفيات الأمراض النفسية وبخاصة في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر ببريطانيا وفرنسا وألمانيا تشتمل على مكتبات للمرضي لكون الأطباء الذين يعالجون المصابين بالأمراض العقلية يصفون للمرضى القراءة كعلاج. إذن فاستخدام علم النفس و مفاهيمه في دراسات المكتبات و ممارسات المكتبات كان منذ أواخر القرن التاسع عشر، و أن هذا الاستخدام في تطور و نمو.

النتائج:

- كشفت الدراسة أن هناك ست من فروع علم النفس استخدمت في دراسات المكتبات و المعلومات و هي علم النفس العام و علم نفس ذوي الاحتياجات الخاصة و العلاج النفسي و علم النفس الصناعي و التنظيمي وعلم النفس الاجتماعي ثم علم النفس المرضي.
- تشير الدراسة إلى أن هناك ثلاث طوائف أساسية من دراسات علم المكتبات وظفت علم النفس و مفاهيمه و هي: دراسات الاستخدام و المستفيدين/ دراسات إدارة المكتبات / دراسات خدمات المكتبات.
- أظهرت الدراسة أن هناك مجموعة من المفاهيم النفسية استخدمت في دراسات علم المكتبات والمعلومات مثل: مفاهيم الاتجاهات والدوافع والاحتياجات والسلوك وغيرها من المفاهيم النفسية.
- كشفت الدراسة ان هناك أربعة موضوعات متداخلة بين مجال علم النفس و مجال علم المكتبات وهي المجالات التالية:العلاج بالقراءة /سيكولوجية القراءة/قلق المكتبة/ السلوك غير السوي.

- بينت الدراسة أن العديد من أقسام المكتبات، و المعلومات بالوطن العربي تدرس بعض المقررات المرتبطة بعلم النفس مثل علم النفس العام، و علم النفس التربوي كمقررات مساندة.

التوصيات:

- توسيع دائرة التعاون بين الاختصاصيين في مجال علم المكتبات و المعلومات و علم النفس.
- ضرورة تعريف اختصاصيي و باحثي علم المكتبات بأهمية علم النفس و مفاهيمه كمجال علمي مساند.
- ضرورة تصميم مقرر دراسي جديد لطلاب المكتبات يضم كل التداخلات بين المجالين و شرح المفاهيم النفسية الخاصة بدراسات الاستخدام و المستفيدين ؛و ذلك عوضاً عن مقررات علم النفس العام وعلم النفس التربوي التي تدرس ببعض أقسام المكتبات والمعلومات.

المصادر و المراجع:

- إبراهيم فريد الدر(1998). الأسس البيولوجية لسلوك الإنسان.– القاهرة: مؤسسة الأهرام للنشر والتوزيع.
- الاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات: ترجمة العلجة ملول(2013). دليل المكتبات لخدمة المرضى بالمستشفيات و الأشخاص المسنين و المعاقين.– الرياض: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات.
- احمد الشريفين و إيمان مفلح (2014). فاعلية طريقتي العلاج بالقراءة و الإرشاد الجمعي في خفض مستوى الشعور بالوحدة النفسية

لدى الطلبة غير الأردنيين بجامعة اليرموك.- المجلة الأردنية في العلوم التربوية (10)، 1،15-35.

- أحمد عبد الخالق (1991). أسس علم النفس.- ط3.- الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- احمد عزت (1968). أصول علم النفس . الطبعة السابعة،القاهرة: دار الكتاب العربي.
- ادوارد موراي ترجمة احمد عبد العزيز سلامة الدافعية والانفعال(1988) القاهرة: دار الشروق الطبعة الأولي.
- أرنوف ويتج.(1977). مقدمة في علم النفس.ترجمة:عادل الأشول ومحمد عبد الغفار ونبيل حافظ وعبد العزيز الشخص. القاهرة: دار ماكجروهيل للنشر.
- انتصار يونس،(1993)السلوك الإنساني انتصار يونس.- الإسكندرية:دار المعارف.
- ثابت حسان (1999). استخدام المعلومات والحاجة المعلوماتية: عرض للأدب المنشور. مجلة المكتبات والمعلومات العربية.-ع4. ص21
- جمال الخطيب (2010) البحوث العربية في التربية الخاصة(1998-2007): تحليل لتوجهاتها، وجودتها، وعلاقتها بالممارسات التربوية، المجلة الأردنية في العلوم التربوية (6)،4، 285-302

- خالدة هناء سيدهم(2013). أسباب عزوف الطلبة عن القراءة و أساليب تنمية مهاراتهم القرائية: دراسة ميدانية لطلبة السنة الثالثة ليسانس بعلم المكتبات و العلوم الوثائقية بجامعة باتنه الجزائر،. مجلة اعلم ع12.
- دريا محمد علي(2001). الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعة وعلاقته بمستوى الأداء دراسة تطبيقية على مكتبات جامعة أم درمان الإسلامية، رسالة ماجستير.
- رشا فاروق(2004).خدمات المكتبات للفئات الخاصة بولاية الخرطوم.– رسالة ماجستير غير منشورة.– جامعة أم درمان الإسلامية.
- سالم محمد السالم (1991).ظاهرة البحث عن المعلومات: دراسة فى مفهوم الظاهرة وتطورها .– عالم الكتب مج12،ع4 (نوفمبر 1991).– ص522.
- سامر باخت. (2008). استخدام الفهارس الآلية بالمكتبات الجامعية بولاية الخرطوم: دراسة تحليلية.– رسالة ماجستير غير منشورة.– جامعة النيلين.
- سمير مدحت سعيد(**2010**). قلق المكتبة .Library Anxiety المعلوماتية، ع32.– استرجعت بتاريخ 22 إبريل 2015 متاح على:

http://informatics.gov.sa/details.php?id=345

- سوسن طه ضليمى. مراجعة الإنتاج الفكري في مجال دراسات الاستخدام والمستفيدين.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية،مج4،ع1،1986 ص139.
- شعبان عبد العزيز خليفة. (1997). المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- صالح العساف (2006). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الطبعة الرابعة. الرياض: مكتبة العبيكان للنشر.
- عبد *العزيز بن إبراهيم العمران*(2003). الرهبة من المكتبة = / Library Anxiety، المعلوماتية،ع2.
- عفاف صلاح احمد بابكر(2004) إنشاء و تأسيس المكتبات لذوي الاحتياجات الخاصة دراسة مقارنة لتجربتي السودان والمملكة العربية السعودية.- رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النيلين.
- غادة محمد عثمان(2006) اتجاهات طلاب الدراسات العليا في مجال العلوم الاجتماعية نحو استخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية بجامعة النيلين وجامعة السودان للعلوم والتكنولوجية.- جامعة النيلين كلية الآداب.- رسالة دكتوراه غير منشورة.
- فائزة دسوقي (2006) السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- قسم المكتبات جامعة دمشق (2011). تاريخ المشاهدة 21-3-2015. متاح على:

http://damascusuniversity.edu.sy/faculties/humansci-ence/sections/40-14

- لانكستر ،ولفرد(1997).أساسيات استرجاع المعلومات / تأليف ولفرد لانكستر، ورنر ؛ ترجمة حشمت قاسم.-الرياض:مكتبة الملك فهد الوطنية.
- محمد أبراهم وجمال عبد الفتاح(2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدي معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة الأردن.مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية النفسية(21)،307،3-333.
- محمد زهير بقلة(2002). سلوك طلاب الدراسات العليا فى الحصول على المعلومات. المجلة العربية للمعلومات.- مج13،ع1،.- ص11.
- محمد شحاته(2005). تاريخ و مدارس علم النفس.ط1.- القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر.
- محمود قاري محمد (2005). تعليم علم المكتبات و المعلومات في دول مجلس التعاون الخليجي.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- مهدي محمد القصاص (2004).التمكين الاجتماعي لذوى الاحتياجات الخاصة دراسة ميدانيه"،المؤتمر العربي الثاني"الإعاقة الذهنية بين التجنب والرعاية"، جامعه أسيوط،14-15 ديسمبر.
- مراد وهبة. المعجم الفلسفي: معجم المصطلحات الفلسفية.- القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر و التوزيع،1998.- ص273.

- مصباح بن سعد(2003). رؤية المستفيدين لأثر التقنيات المكتبية الحديثة في تطوير خدماتهم دراسة حالة لمكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود. – رسالة ماجستير غير منشورة.– جامعة النيلين. السودان.
- نجلاء محمود خليل(2013). تدريس الأخلاقيات المهنية لطلاب أقسام المكتبات و المعلومات. في حسن السريحي (محرر)، أخلاقيات المعلومات.جدة: الاتحاد العربي للمكتبات.
- نزار عيون السود.(ب: ت). سيكولوجية القراءة. استرجعت بتاريخ 20 إبريل 2015 من http://www.maaber.org/issue_september09/spotlights2.htm
- وصال ابراهيم احمد عالم (2005). الرضا الوظيفي والمهني بين المكتبين في السودان.– رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة الخرطوم.
- وليام لامبرت وولاس لامبرت ترجمة سلوى الملا (1993) علم النفس الاجتماعي القاهرة: دار الشروق 1993 الطبعة الثانية.
- الوليد سر الختم (2006). الاتجاهات النفسية لملازمي المكتبات بجامعة الخرطوم نحو عملهم دراسة تطبيقية على مكتبات جامعة الخرطوم.– رسالة ماجستير غير منشورة.– جامعة الخرطوم كلية الآداب قسم علم النفس.

- وهيبة غرارمي سعيدي (2008).علم المكتبات والمعلومات: مفهومه ونشأته وتطور التكوين به في العالم الغربي والعربي، cybrarian،ع 16، متاح على:
http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=520:2011-08-21-23-59-53&catid=232:2011-07-23-12-32-19
- يونس الشوابكة (2011). درجة استخدام الحوافز المادية والمعنوية في المكتبات الجامعية الحكومية في الاردن من وجهة نظر العاملين فيها.- مجلة جامعة النجاح للأبحاث و العلوم الانسانية، مجلد ٢٥،ع10، 2609- 2646.

المصادر الأجنبية:

- Abifarin, Abimbola. (1997).Motivating staff in Nigerian University libraries". Library Management. 18 (3). 124-128. Retrieved. April. 2015 from: http://www.emeraldinsight.com/10.1108/01435129710166437
- Bostick ,Sharon Lee (1992). The development and Validation of the library −15anxiety scale".- ETD Collection for Wayne State Univesity 1992 January.-pp 56.
- Hendrick clyde (1974). project library ripoff: a study of periodical mutilation in a university.- college and research libraries (35),6,pp402-411.
- Mellon , Constance1986"Library Anxiety: A Ground theory and its −14 development".- College and Research Libraries Journal.- vol. 47 No.2 ,

- Myers. D.(1989).psychology. 2nd ed. Worth publisher. INC: New York
- Hilgard, E. atkinson ,r. atkinson.r.(1969). introduction to psychology.3ed.new york:harcout.
- Library and information science.(n.d)in retrieved march 2015 from www.Wikipedia.org/wiki/library_and_information_science
- Novera Ansari (2009).The Relationship Between Perceived Size of Library −11 Collection and Library Anxiety Among Undergraduate Students at International Islamic University Malaysia"ICAL Management models and framework.
- Tella, Adyinka. Ayeni, C. O. & Popoola, S. O. (2007)."Work motivation. Job satisfaction. and organizational commitment". Library Philosophy and Practice. (April). Retrieved. April. 2010 From: http://findarticles.com/p/articles/mi_7005/is_2007_April/ai_n28429