المحاضرة الثامنة: دراسة حاجة وسلوك المستفيدين من المعلومات العلمية والتقنية

تتمثل أهداف هذه المحاضرة فيما يلي:

- تحديد مفهوم المستفيد وأنواع المستفيدين.
- إحاطة الطالب بسلوك المستفيدين من المعلومات العلمية والتقنية.
- تعريف الطالب بأهمية الحاجة إلى المعلومات.
- تعريفه بمراحل تكون الاتجاهات لدى الفرد وأهم العوامل المؤثرة في تغيرها.

أولا: مفهوم المستفيد، المستعمل، المستخدم

يتعلق مصطلح الاستعمال بالسلوك الظاهر أمام المكتبيين، أما الاستخدام والاستفادة فهي تتعلق بشكل اكتساب المعرفة، والتحول المعرفي الذي يحدثه من خلال إنتاج معلومة جديدة.

إذن المستفيد والمستعمل كمصطلحين نستخدمهما في المكتبة هما يعبران عن كل شخص يستخدم ويستغل المعلومة لنشاط معين لينتج معلومة جديدة.

أنواع المستفيدين: يتوزعون حسب طبيعة الاستفادة من المعلومات واستخدامها:

- **المستفيد الفعلي:** هو الذي يستعمل ويستغل المعلومة ويجني منها فائدة.
- **المستفيد المحتمل:** أو الحقيقي، هو ذلك الذي يعلم أين يجد المعلومة وله فرصة استعمالها ولا يستعمل هذه الإمكانية.
- **المستفيد الكامن:** يهتم بالمعلومة ولكن لا يعرف أين يجدها.

وكل هؤلاء المستفيدين لديهم حاجات معينة على المستوى النفسي الاجتماعي التعليمي والمعلوماتي.

وتصنف بعض دراسات المستفيدين للمستفيد من الناحية السلوكية إلى ثلاثة أصناف:

أ- **المستفيد الإيجابي أو المتمرس:** هو من له معرفة بما يحتاجه وله الخبرة في البحث عن المعلومة، وله تصرف إيجابي ومتعاون مع المختص في البحث عن المعلومات بأي مكان ممكن، وقليلا ما يستخدم أو يطلب إعانة منه.

ب- **المستفيد الحيادي:** (البسيط) هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات وإرشادات، ويقضي وقتا طويلا في الاستقصاء عن المعلومة ويطلب مساعدة المختص غالبا.

ج- **المستفيد السلبي أو العرضي:** هو المستفيد الذي يطلب دائما المساعدة، لأنه لا يتقن البحث عن المعلومات ولا يعرف استخدام نظام البحث التقليدي ولا الحديث، ويطلب دائما مساعدة المختص وغالبا ما يخلق مشاكل في المؤسسة.

ثانيا: مفهوم المعلومة العلمية والتقنية

1- تعريفها: المعلومة العلمية والتقنية هي التعبير عن مجموع المعلومات الناتجة عن محيط البحث العلمي والتقني، ومتخصصة في مجال معين ولها دور أساسي في قطاعات التعليم والبحوث والإنتاج في مختلف المجالات المعرفية.

2- العوامل المؤثرة في البحث عن المعلومة العلمية والتقنية: يمكن تلخيصها في عوامل ترتبط بالمستفيد نفسه، وأخرى ببيئة البحث عن المعلومة العلمية والتقنية:

أ- **العوامل النفسية والاجتماعية:** يرى الكثير أن محيط المكتبة لا يشجعهم على استعمالها نتيجة لتصور المستفيد المسبق عن إمكانية عدم مساعدة المكتبي له، أو عندما يفقد ثقته في المكتبي، فحينما لا يتقن طرق البحث الأمر يجعله يتردد عن طلب المساعدة خوفا من نظرة الدونية للمكتبي.

ب- **العوامل المادية:** ومنها غلاء بعض مصادر المعلومات، وأحيانا صعوبة الحصول عليها بالشراء الإلكتروني وهو ضعيف في عدة بلدان.

ج- **العوامل التقنية:** ترتبط بتلك الأمور التقنية الخاصة بالبحث عن المعلومات مثل: عدم التمكن من استخدام الإعلام الآلي، البحث الالكتروني...الخ.

ثالثا: دراسة سلوك المستفيدين من المعلومات العلمية والتقنية

1- تعريف السلوك: "هو ذلك الانفعال الصادر عن شخص في حالة معينة"، وسلوك الباحثين عن المعلومة هو "ذلك التصرف الذي يسلكونه في البحث والحصول على المعلومات".

وهو مجال اهتمام مختصين في علم المكتبات (المكتبيين) والمعلومات والإعلام وعلم الاجتماع.

وللمستفيد أو الباحث عن المعلومة اتجاهين من السلوك:

أ- سلوك اتجاه المعومة: تتعلق بمدى احتكاك المستفيد بالمعلومة ومصادرها، أو نفوره منها لأسباب عدة.

ب- سلوك اتجاه المكتبة: يميز نشاط وتحرك المستفيد في المكتبة تعامله مع المكتبي وكيفية تقبله أو رفضه للمعلومات المقدمة له، ومدى تفاعله مع جو المطالعة ورضاه على تجهيز المكتبة للمطالعة والعمل فيها وكيفية مشاركته في حفظ النظام الخاص بالمكتبة واحترامه له.

2- دراسة مستعملي المعلومة العلمية والتقنية: يزداد الاهتمام بدراسات المستعملين للمعلومة العلمية والتقنية ضمن دراسات علم المكتبات والمعلومات، وتتناول جوانب عدة:

- دراسة الاحتياجات للمعلومة العلمية والتقنية بصفة عامة.
- دراسة استعمال الوثائق ومختلف أوعية المعلومة.
- دراسة استعمال مصالح المعلومات.

- الوقت المخصص لمعلومة الوثائقية.
- دراسة الطرق المتبعة من طرف المستفيدين في البحث عن المعلومة والعوامل المؤثرة في السلوك الوثائقي.

وللقيام بدراسة المستفيدين، على الباحث أن يقوم بتحديد أهداف نظرية تمكنه من الوصول إلى:

- شرح الظاهرة التي يلاحظها في استخدام المكتبة.
- تحديد سلوك المستفيدين من المكتبة.
- التحكم في السلوك وفق الظروف الملائمة وفق القواعد العلمية.
- الباحث يعمل في إطار الوصول إلى هذه الأهداف على: وصف السلوك ومعرفة السبب والربط بينهما، والتعرف على الظروف التي حدث فيها هذا السلوك.

رابعا: معرفة احتياجات المستفيدين

تتوقف خدمة المستفيد من المعلومات في المكتبة من طرف المكتبي على فهم ومعرفة حاجته من المعلومة ومن الكتاب، حتى يتم تقديم الخدمات التي تتماشى مع حاجته فعلا. ولابد على المكتبي أن يعطي فرصة للمستفيد لشرح حاجته ووجهة نظره عن المعلومة التي يبحث عنها.

1- تحليل الحاجة: هي أول عملية يقوم بها المكتبي في السلسلة الوثائقية، ويقوم بها لأجل معرفة سلوكات المستفيد في البحث واستغلال المعلومة، ويتطلب ذلك:

- معرفة المؤسسة الأم للمكتبة.
- المجال الواجب تغطيته.
- المستفيدين الفعليين من المكتبة.

2- أسباب تزايد الاهتمام بتحليل الاحتياجات:

- الانفجار المعلوماتي.
- تقلص الإقبال على مراكز التوثيق والمكتبات.
- تغير احتياجات المستفيدين من المعلومات نتيجة للتقدم الحضاري.

ويهدف التحليل للحاجات من المعلومات إلى:

- اختيار المعلومات حسب قيمتها.
- امكانية الحصول على معلومات قيمة بتكاليف منخفضة.
- تلبية احتياجات المستفيدين.

3- الاتجاهات: يعتبر علم النفس الاجتماعي من أهم التخصصات التي تهتم بدراسة اتجاهات السلوك الإنساني، فهو يشكل أهم مواضيعها، "بل ذهب البعض إلى اعتباره الميدان الوحيد لذلك العلم".

أ- **مفهوم الاتجاه:** على أنه: "ميل أو استعداد مكتسب يؤدي إلى استجابة الفرد للموضوع المحدد استجابة إيجابية أو سلبية".

ويتميز الاتجاه بمجموعة من الخصائص منها:

- هو عبارة عن سلوك إنساني مكتسب من خلال تراكم الخبرات والممارسات.
- يكون بين الإنسان وموضوع معين، حيث يظهر هناك موقف تفضيلي للفرد للموضوع بالسلب أو الإيجاب، أي القبول أو الرفض.
- الاتجاه ديناميكي ينمو وقد يكون قويا أو ضعيفا يزيد مع الزمن أو ينقص فيمكن تعديله أو تغييره.
- يمكن قياس الاتجاهات وتقييمها.

ب- مراحل تكون الاتجاهات لدى الفرد: تمر الاتجاهات التي تظهر في سلوك الفرد نحو موضوع معين بمجموعة من المراحل:

- **المرحلة الإدراكية أو المعرفية:** وتسمى أيضا بمرحلة المكون لدى الفرد، حيث يتعرف الفرد في هذه المرحلة بصورة مباشرة على بعض عناصر البيئة الطبيعية وكذا الاجتماعية التي يعيش ضمنها فيتبلور اتجاهه في نشأته حول أشياء مادية، كالبيت الهادئ والمريح حول نوع من الأفراد من أخوة وأصدقاء، وحول نوع محدد من الجماعات كالأسرة والنادي، وحول بعض القيم الاجتماعية كالنخوة والتضحية والشرف...الخ.
- **مرحلة نمو الميل:** مرحلة ما يسمى بالمكون الوجداني، أين يظهر في هذه المرحلة الموقف التفضيلي لموضوع معين بالحب أو الكراهية تأييد أو رفض، فهو يرتبط بالمكون العاطفي.

وهذه المرحلة تتحكم فيها المشاعر التي تعبر عن العاطفة، أي التعبير عما يحمله الإنسان من حب وكراهية بغض النظر عن التحليل الموضوعي.

- **مرحلة ثبوت السلوك أو المكون السلوكي:** حيث يشير إلى الخطوات الإجرائية المرتبطة بسلوكات الإنسان إزاء موضوع معين، حيث يثبت الميل أو السلوك على شيء ما عندما يتطور إلى اتجاه نفسي.

ويقوم الفرد بإدراك المعارف المتعلقة بموضوع معين ثم يقيمها ويميز بينها فيقرر في مرحلة أخيرة تفضيل أو رفض أو كره أو الثبات حول موضوع معين.

ج- مكونات الاتجاه: وفقا لما سبق من المراحل التي تبين كيفية تكون الاتجاهات كناتج اجتماعي ثقافي، فهي تتكون من ثلاثة مكونات أساسية:

- **المكون العاطفي الانفعالي:** ويتعلق بمشاعر الشخص ورغباته المترجمة في التوجه أو النفور من قضية أو موضوع أو قيمة ما.

أي التجاوب سلبا أو إيجابا معها، وأحيانا يكون هذا الشعور منطقي، فالقبول أو الرفض أو الحب أو الكره، قد يكون دون مسوغ واضح، لأنه يتعلق بعاطفة كل شخص.

- **المكون المعرفي:** ويتعلق بمدى معرفة الفرد بموضوع ما من حيث المعلومات المتعلقة به، المعارف والحقائق والأحكام حوله، فكلما كان مقدار معرفته بموضوع ما عاليا كان اتجاهه واضحا أكثر. فالطالب الذي يظهر ميلا لدراسة موضوع معين قد يبرر بامتلاكه لمعلومات حوله وكيفية دراسته.

- **المكون السلوكي:** ويتمثل في استجابة الفرد لموضوع معين سلبا أو إيجابا في كثير من الأحيان، تتدخل في هذا التوجه ضوابط التنشئة الاجتماعية التي مرّ بها الفرد. فقد يمتلك معلومات حول موضوع معين وكيفية دراسته، ولكن لا يميل إليه عاطفيا أو العكس.

د- أنواع الاتجاهات: تصنف إلى الأنواع التالية:

الاتجاهات القوية والضعيفة: ويظهر في موقف الفرد من هدف الاتجاه موقفا حادا لا هوادة فيه، فمن يثور غضبا ضد منكر يفعل ذلك لأن اتجاها قويا حادا يسيطر على نفسه. في حين يتمثل الاتجاه الضعيف في موقف من يقف من هدف الاتجاه موقفا ضعيفا، ويفعل ذلك لأنه لا يشعر بشدة الاتجاه كما يشعر بها الفرد في الاتجاه القوي.

إذن الاتجاه القوي هو: "ذلك الاتجاه الذي يبقى قويا على مرّ الزمان، أما الاتجاه الضعيف فيمكن للفرد أن يتخلى عنه بسهولة".

الاتجاهات الإيجابية والاتجاهات السلبية: الاتجاه الإيجابي هو الذي يدفع الفرد نحو شيء ما أي إيجابي. والاتجاه السلبي هو الاتجاه الذي يجنح بالفرد بعيدا عن شيء آخر أي سلبي.

الاتجاهات العلنية والاتجاهات السرية: يعبر الاتجاه العلني عن الاتجاه الذي لا يجد الفرد حرجا في إعلانه والتحدث عنه، أما الاتجاه السري فهو الذي يحاول الفرد إخفائه أمام الآخرين بل ينكره حين يسأل عليه.

الاتجاهات الجماعية والاتجاهات الفردية: الاتجاه الجماعي هو ذلك الاتجاه المشترك بين عدد من الناس مثل الإعجاب بالأبطال، في حين الاتجاه الفردي هو الاتجاه الذي يميز فرد عن فرد آخر مثل الإعجاب بصديق.

الاتجاهات العامة والاتجاهات النوعية: ينصب الاتجاه العام على الكليات مثل الاتجاهات الحزبية، السياسية، وهو أكثر شيوعا من النوعي. وينصب الاتجاه النوعي على النواحي الذاتية وتسلك مسلكا يخضع في جوهره لإطار الاتجاهات العامة، وبذلك تعتمد الاتجاهات النوعية على العامة، وتشتق دوافعها منها.

و- العوامل المؤثرة في تغير اتجاهات الفرد: تتغير الاتجاهات من حيث النوع ووزن عناصر الاتجاه، ومن حيث الشدة، وذلك بفعل عدة عوامل منها:

- الطريقة التي قدمت بها المعلومات للفرد.
- اتجاه الفرد نحو مصدر المعلومة.
- الخصائص النفسية للفرد المتلقي للمعلومات.
- رأي الأغلبية والنقاد نظرا للثقة التي يضعونها فيهم.
- الدافعية، حيث من المعلوف أن الفرد يتعرض في حياته اليومية للكثير من المحاولات التي تستهدف تغيير اتجاهاته وهو ما يطلق عليه الرسائل الإقناعية.