دراسة سلوك المستفيدين من المعلومات العلمية والتقنية

تتمثل أهداف هذه المحاضرة فيما يلي:

- تحديد مفهوم المستفيد وأنواع المستفيدين.
- إحاطة الطالب بسلوك المستفيدين من المعلومات العلمية والتقنية.

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.