معرفة احتياجات المستفيدين

تهدف هذه المحاضرة إلى :

- تعريف الطالب بأهمية الحاجة إلى المعلومات.
- تعريفه بمراحل تكون الاتجاهات لدى الفرد وأهم العوامل المؤثرة في تغيرها.
- اطلاع الطالب على نظرية الحاجة لدى ماسلو.

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.

نظرية الحاجة لدى ماسلو:

تعتبر نظرية تسلسل ماسلو الهرمي للاحتياجات من أبرز النظريات في علم النفس والتي تهدف إلى فهم الطريقة التي يسعى بها الإنسان لتحقيق رغباته واحتياجاته الأساسية. يعود تأسيس هذه النظرية إلى العالم أبراهام ماسلو، الذي قام بتطويرها في عام 1943 ونشرها في كتابه "نظرية الدافع البشري"، وقد حظيت هذه النظرية بشهرة واسعة في مجالات متعددة.

تقوم نظرية ماسلو على فكرة أن الإنسان يملك سلسلة من الاحتياجات الأساسية التي يسعى لتحقيقها، وتنظم هذه الاحتياجات في تسلسل هرمي يتألف من خمسة مستويات. تشمل هذه المستويات ما يلي:

- **الاحتياجات الفسيولوجية:** هذه هي أهم الاحتياجات الأساسية اللازمة للبقاء ، مثل الهواء والماء والغذاء والمأوى والنوم. بدون تلبية هذه الاحتياجات ، لا يمكن لأي شخص أن يرتقي في التسلسل الهرمي.
- احتياجات السلامة والامان : بمجرد تلبية الاحتياجات الفسيولوجية ، يسعى الأفراد إلى الأمان والأمن. وهذا يشمل السلامة الجسدية والأمن المالي والصحة والحماية من الأذى.
- **الاحتياجات الاجتماعية:** بعد تلبية احتياجات الأمان ، يبحث الناس عن الحب والمودة والشعور بالانتماء. يتضمن ذلك تكوين العلاقات والصداقات والانتماء إلى المجتمع أو العائلة.
- **احترام الاحتياجات والحاجة للتقدير** : بمجرد تلبية الحاجة إلى الانتماء ، يسعى الأفراد إلى احترام الذات والاعتراف من الآخرين. وهذا يشمل اكتساب الاحترام والمكانة والإنجاز والثقة.
- **احتياجات تحقيق الذات:** هذا هو أعلى مستوى من التسلسل الهرمي. يشير تحقيق الذات إلى تحقيق النمو الشخصي والإمكانات الكاملة للفرد. إنه ينطوي على متابعة الاهتمامات الشخصية ، وتحقيق القدرات الإبداعية ، وتحقيق الإحساس بالهدف والمعنى في الحياة.

من المهم ملاحظة أن نظرية ماسلو تشير إلى أن الأفراد بحاجة إلى تلبية احتياجات المستوى الأدنى قبل التقدم إلى مستويات أعلى ومع ذلك ، فمن المعترف به أيضًا أن الأشخاص قد يواجهون احتياجات من مستويات مختلفة في وقت واحد وأن التسلسل الهرمي قد لا ينطبق عالميًا على جميع الأفراد أو الثقافات.