**المحاضرة الثامنة: تحليل سلوك مستعملي مكتبة**

**مقدمة:**

مستعملي المكتبة هم محور اهتمام المختصين في المكتبات والمعلومات، فلم يعد الاقتصار على دراسة حاجيات المستعمل يخص تنمية مجموعات المكتبية وتوفير خدمات متنوعة، فمن أجل تحقيق أهداف المؤسسة التوثيقية أصبح من الضروري دراسة سلوك مستعمليها وتحليلها من أجل تحقيق ما يتلاءم مع هذه السلوكيات.

**أولاً: السلوك**

1. **تعريف السلوك:**

يعرّف السلوك من الناحية الإجرائية في قاموس "علم النفس العالمي" بأنّه: فعل أو نشاط أو عملية يمكن ملاحظتها أو قياسها، وغالبًا ما تكون تلك الأفعال والنشاطات والعمليات المختلفة كمبادرة لاستجابة لمنبه داخلي أو خارجي.

كما يعرّف السلوك بأنّه حالة من التفاعل بين الكائن الحي ومحيطه، ويكون السلوك متعلمًا يتم من خلال الملاحظة والتعليم والتدريب.

1. **أنواع السلوك:**
* **السلوك الإستجابي / الكلاسيكي:** ويسمى أحيانًا بالسلوك الانعكاسي والذّي لا يتحكم فيه الفرد ويتضمن هذا النوع مفهومين:
* **المفهوم العلمي:** هو ردة فعل لمثير كإغماض العين أمام الغبار، حركة الركبة، سيلان اللعاب، وقد جاء به **(بافلوف)** في نظريته الأشراط الكلاسيكي.
* **المفهوم الاجتماعي:** وهو الإنسان الذّي يتقيد بالمفهوم الحرفي للتعليمات، والإنسان الذّي لا يطور سلوكه مع التقدم الاجتماعي والعلمي ومنهم بعض كبار السن.
* **السلوك الإجرائي:** ويسمى أحيانًا بالسلوك الفعال والذّي يتحكم به الفرد وليس كالسلوك السابق وقد استخدمه **"سكنر"** في نظرية الأشراط الإجرائي. وهو عبارة عن سلوك مرن يحدث نتيجة عدة مثيرات ويتميز بالخصائص التالية: لا يتشابه عند الجميع، سلوك مرن وفعال وسهل التعامل معه، ويدّلُ على قدرة عقلية عالية.
* **السلوك العقلاني أو المعرفي:** في هذا السلوك يعتمد الفرد على ما لديه من معلومات يتحكم بها العقل، ويعدُّ هذا السلوك للنظرية الإنسانية والتي تعتبر أنّ الإنسان مسؤول عن سلوكه، وهو ذلك السلوك الذّي يدل على قدرات عقلية عالية ومرونة في التفكير ويتصف فيه عدد قليل من الناس.
* **السلوك غير العقلاني أو غير المعرفي:** وهو سلوك لا يستند إلى معلومات علمية ولا يتفق مع العقل الإنساني، ويقوم بها الإنسان دون القدرة على الدفاع على صحتها وإنّما انتشرت بين الناس وتوارثها الأفراد.
* **السلوك التسلّطي أو الديكتاتوري:** وهو سلوك لا يستند إلى معلومات علمية ولا يتفق مع العقل الإنساني، ويقوم بها الإنسان دون القدرة على الدفاع على صحتها وإنّما انتشرت بين الناس وتوارثها الأفراد.
* **السلوك الديمقراطي:** هو السلوك الذّي يعتمد على رأيّ الجماعة وفعال مع الأذكياء.

**ثانيًا: المستفيد**

1. **تعريف المستفيد:**
* من الناحية اللّغوية يمكن إطلاق عدة مصطلحات أخرى عليه مثل: المستعمل أو المستخدم.
* أمّا من الناحية الاصطلاحية فيعرفه **"المعجم المعرّب لمصطلحات المكتبات والمعلومات"** بالفرد الذّي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة.
1. **أنواع المستفيدين:**

يميّز **Werzig** من جهته أربعة أنواع من المستفيدين:

* **المستفيد الحالي (النهائي):** هو الشخص الذّي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلاً.
* **المستفيد الفعلي (الحقيقي):** هو الشخص الذّي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلاً.
* **المستفيد المحتمل:** هو الشخصالذّي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها؛ لكن لا يستغل هذه الإمكانية.
* **المستفيد الكامن:** هو الشخص الذّي يهتم بالمعلومة يحتاج إليها؛ ولكن لا يدري أين يجدها.
1. **سلوك المستفيد أو المستعمل:**

سلوك المستفيد هو الذّي التصرّف الذّي يسلكه في البحث والحصول على المعلومات، وهو مجال اهتمام مختصي علم المكتبات والمعلومات والإعلام وعلم الاجتماع، وللمستفيد أو الباحث اتجاهين من السلوك هما:

* **سلوك اتجاه المعلومة:** تتعلق بمدى احتكاك المستفيد بالمعلومة ومصادرها أو نفوره منها لأسباب عدة.
* **سلوك اتجاه المكتبة:** يميّز نشاط وتحرك المستفيد في المكتبة، تعامله مع المكتبي وكيفية تقبله أو رفضه للمعلومات المقدمة له ومدى تفاعله مع جوّ المطالعة ورضاه على تجهيز المكتبة للمطالعة والعمل فيها وكيفية مشاركته في حفظ النظام الخاص بالمكتبة واحترامه له.

وهناك من المتخصصين من يصنّف المستفيدين من الناحية السلوكية إلى ثلاث أصناف:

* **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 المعلومة بأيّ مكان ممكن وقليلاً ما يستخدم أو يطلب إعانة منه.
* **المستفيد الحيادي:** هو المستفيد الذّي يطلب اقتراحات وتوجيهات وإرشادات ويقضي وقتًا طويلاً في الاستقصاء عن المعلومة ويطلب مساعدة المختص غالبًا.
* **المستفيد السلبي أو العرضي**: هو المستفيد الذّي يطلب دائمًا المساعدة لأنه لا يتقن البحث عن المعلومة ولا يعرف استخدام نظام البحث التقليدي ويطلب دائمًا مساعدة المختص وغالبًا ما يخلق مشاكل في المؤسسة.
1. **أهمية دراسة سلوك المستعملين:**
* **تحسين الخدمات:** يساعد فهم سلوك المستعملين في تحسين الخدمات المقدمة داخل المكتبة، سواء كان ذلك بتعديل أوقات العمل أو تقديم دورات تدريبية لزيادة الوعيّ بكيفية استخدام المكتبة.
* **إدارة الموارد:** تسهم دراسة سلوك المستخدمين في تحديد أولويات شراء أوعية المعلومات أو تحسين التغطية المعلوماتية في المكتبة.
* **توفير بيئة مثالية**، **مثل**: توفر أماكن هادئة للدراسة وتوفير وسائل تكنولوجيا حديثة.