المستفيد و التوجيه في علم المكتبات

مقدمة:

ان عملية البحث عن المعلومة العلمية و التقنية من اجل اعداد البحث تتوجب على المستفيد من الخدمة المكتبية تنظيم نفسه من اجل الحرص على استغلال المعلومة التي تخدم بحثه ، إما اعتمادا على مكتسباته و مهاراته الفردية في الميدان ، أو بالرجوع الى المكتبي من اجل التوجيه و الارشاد.

يقع هذا الجزء من البحث عن المعلومات على مستوى شخصي داخلي للمستفيد ، فإذا قرر تنفيذ البحث يتحول الى مستفيد نشط ، و الرسالة التي ترسل هي مثلا تصفح الفهارس أو البحث على الرفوف ، تصفح الكتب المرجعية ، أو حتى مساءلة المكتبي.

أما المكتبة فهي مستقبل الرسالة ، حيث ينتظر المستفيد جواب المستقبل أو رجع الصدى . ويتجسد رجع الصدى في شكل نتائج بحث في الفهرس، أو إجابة إيجابية من المكتبي .يتحكم المستفيد في العمل الإتصالي ، أما المكتبة فهي لا تلعب إلا الدور السلبي في هذا الاتصال .

ولتفادي التوترات بين المستفيد والمكتبة من المهم أن تمنح المكتبة لنفسها دورا نشطا في هذه السيرورة . ويمكن للمكتبة أن تلعب دورا نشطا بأن تختار المعلومة بإتباع نظام ترميز واضح ومفهوم وشرح هياكل المكتبة بوضع أدوات البحث في متناول المستفيد ، وبخلق طرق متبعة للبحث في الوهلة الاولى ، قد تعترض حواجز جد مهمة الاتصال الجيد الفعال داخل المكتبة ، لكن ما يجب فعله هو التفكير في الأسئلة المهمة التالية:

- " من يستطيع مساعدتي؟ "
- " ما المعلومات التي أبحث عنها؟ "
- " كيف سأجدها؟ "
- " أين تتواجد المعلومات؟"

مستفيد المعلومة العلمية والتقنية:

ظهر مفهوم المستفيد مع ظهور مفهوم المواطن ، المستهلك ، الزبون و المستعمل وهذا بعد الحرب العالمية الثانية بعد ما تطورت الخدمات العامة رغم أن أصل الكلمة ترجع إلى أقدم من ذلك

أن وجود أي مؤسسة معلومات مرتبط أشد الارتباط بوجود المستفيد فهو غايتها

مفهوم المستفيد:

يمكن تعريف المستفيد على أنه المستخدم من الناحية اللغوية، اما من الناحية الاصطلاحية، فيعرفه المعجم المعرب لمصطلحات المكتبات والمعلومات (المستفيد) "بالفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة "

إذن يستعمل المستفيد منتجات و نظم المعلومات ليصبح بدوره منتجا لها، ومنه يشارك في دوران المعلومة و موزعا لها.فالمستفيد هو المحرك الاساسي و الرئيسي للخدمات المكتبية لأن رضى المستفيد يعني فعالية المكتبة وتلبية حاجيات المستفيدين على اختلاف فيأتهم

فئات المستفيدين:

هناك أنواع من مستفيدي المعلومة العلمية و التقنية ، ويصنفون حسب معايير معينة و تصنف الى ثلاث فئات معينة:

- المستفيد الايجابي (المتمرس):
  هو المستفيد الذي يكون راضي ويتفق مع المختص ، ولديه معرفة و خبرة بالبحث عن المعلومة ولا يطلب الا مساعدة قليلة.
- المستفيد السلبي (العرضي):
  هو المستفيد الذي يكون غير راض ، ويبدي عداءا هو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام، ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة لذلك فهو ينمي سلوكا عدوانيا.
- المستفيد الحيادي(البسيط):
  هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات و توجيهات و ارشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي اكثر الوقت في البحث و الاستقصاء عن مكان المعلومة.

بالإضافة الى ما سبق قد نميز بين انواع اخرى من المستفيدين فنجد:

- المستفيد الحالي (النهائي): هو الشخص الذي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلا
- المستفيد الفعلي (الحقيقي): هو الشخص الذي يعلم اين المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلا.
- المستفيد الكامن: هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة ، يحتاج اليها ، ولكن لا يدري اين يجدها.

لكن هناك من يقسم المستفيدين بشكل عام حسب انشطتهم كالباحثين في مختلف العلوم و العاملون و المهنيون و الفنيون و الاطباء و التجار و التكنولوجيين وغيرهم بالإضافة الى الطلبة و الاساتذة

ومن غير الممكن اعطاء تقسيما موحدا حسب معيار واحد لكل فئات المستفيدين حيث تما تصنيفهم حسب السن، والجنس والعدد إلى غير ذلك من المتغيرات الخاصة بهم. وكانت تلك نظرة ديمغرافية لدراسة المستفيدين .

دراسات المستفيدين من المعلومة العلمية و المعلومة التقنية:

تعد دراسات المستفيدين من المعلومة العلمية و التقنية من بين أهم الدراسات والتي تحتل أهمية متزايدة ضمن بحوث دراسات المكتبات و المعلومات ، اذ انها تهتم بدراسة المستفيد من حيث احتياجاته و نوعية المستفيدين من المعلومات أو الخدمة المقدمة لهم ، الى جانب التعرف على مهارات المستفيد في استعمال المعلومات . ومن بين الدراسات الي اجريت على المستفيدين تمثلت في ما يلي:

- دراسة الاحتياجات للمعلومات العلمية و التقنية بصفة عامة.
- دراسة درجة استعمال الوثائق و مختلف أوعية المعلومات.
- دراسة درجة استعمال مصالح المعلومات.
- الوقت المخصص للمعلومة.
- دراسة الطرق المتبعة و المستعملة من طرف المستفيدين لجمع المعلومات و العوامل المؤثرة في السلوك الوثائقي.

نتائج دراسات المستفيدين:

لقد توفر مع مرور السنين عدد لا يستهان به من دراسات المستفيدين و هو ما تبينه الدراسات الاجتماعية النفسية الاولية حول :

- ✓ ان معدل القراءة في ازدياد نظرا لكثرة استعارة الكتب مما يذل عل ارتفاع المستوى الثقافي.
- ✓ يقل التردد على المكتبة كلما بعدت المسافة بينها و بين القارئ.
- ✓ وجود فجوة عميقة بين ميول القراء و ما تقدمه المكتبات من مواد للمطالعة.
- ✓ غالبية الطلبة و رواد المكتبة لا يعرفون ادوات البحث الببليوغرافي.
- ✓ اغلبية المستفيدين لا يعرفون استعمال الوسائل الحديثة للبحث عن المعلومة و يفضلون مصادر المعلومة المتعارف عليها متفادين الوسائل التكنولوجية.
- ✓ يفضل اغلبية المستفيدين الحصول على المعلومة من خلال الانترنيت ، نظرا لصعوبة الوصول اليه عبر البحث الببيلوغرافي لجهلهم طرقة استعمالهم له.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر