

المحاضرة الرابعة:

الإحتياجات الوثائقية وخطوات حل المشكلات المعلوماتية

1. الإحتياجات الوثائقية:

الإحتياجات الوثائقية هي مجموعة المتطلبات والمعلومات التي يشعر الأفراد أو الباحثون أو المؤسسات بالحاجة إليها لإنجاز عمل أو إتخاذ قرار، وهي الدافع الأساسي وراء عملية البحث الوثائقي واسترجاع المعلومات.

هي أيضا " تلك الرغبات أو الفجوات المعرفية التي يسعى المستفيد لسدها من خلال الوثائق والمصادر المتاحة في المكتبات أو قواعد البيانات أو على شبكة الأنترنت.

فالحاجة إلى المعلومات تشير إلى الحاجة إلى بيانات أو معارف محددة لإنجاز مهمة، أو حل مشكلة، أو إشباع الفضول الشخصي. إنها حالة معرفية تنشأ عندما يدرك الفرد وجود فجوة في معرفته أو يحتاج إلى معلومات لاتخاذ قرارات أو إتمام مهام. وتتأثر الإحتياجات الوثائقية بعوامل عدة: كطبيعة النشاط العملي/ التخصص ومجال الإهتمام/ الموقع الوظيفي في الهيكل التنظيمي/ توفر الإمكانيات والتجهيزات.

2. العوامل المحفزة لإحتياجات المعلومات:

- ✓ الحاجة إلى إتخاذ قرار.
- ✓ الحاجة إلى البحث عن أفكار جديدة.
- ✓ الحاجة إلى التحقق من صحة المعلومات.
- ✓ الحاجة إلى تقديم مساهمات مهنية.
- ✓ الحاجة إلى تحديد الأولويات في الاكتشاف، وغيرها

3. أنواع الإحتياجات الوثائقية:

- ✓ إحتياجات معرفية: الحصول على معلومات جديدة أو تعميق الفهم في مجال معين.
- ✓ إحتياجات مهنية أو علمية: ترتبط بالمهام أو المشاريع التي يقوم بها الباحث أو الموظف.
- ✓ إحتياجات تعليمية: تخص الطلبة والمتدربين الذين يبحثون عن مصادر لدعم دراستهم.
- ✓ إحتياجات عملية: وتركز على الحاجة إلى معلومات سريعة ودقيقة تخدم صناع القرار والموظفين الإداريين..

4. مستويات الإحتياجات الوثائقية:

تشير إلى درجة وعي المستفيد ووضوحه في تحديد إحتياجاته من المعلومات أو الوثائق، وبمعنى أدق مدى إدراك الشخص لما يحتاجه من معلومات وكيف يستطيع التعبير عنه أو طلبه. وفي العادة نميز ما بين ثلاث مستويات رئيسية من الإحتياجات الوثائقية:

1.4. **الإحتياجات المعلنة:** (أو المعبر عنها) وهي الإحتياجات التي يعبر عنها المستفيد بشكل صريح وواضح، أي أنه يدرك تماما ما يحتاج إليه من معلومات ووثائق ويستطيع تحديد موضوعها، ونوعها ومصدرها (مثلا: أريد كتابا عن الطفولة المسعفة). هنا تكون الحاجة واضحة وسهلة الإشباع.

2.4. **الإحتياجات الكامنة:** هي تلك الإحتياجات الوثائقية التي لا يعبر عنها المستفيد بشكل مباشر، لأنه لا يدرك تماما ما يحتاج إليه، أو يعجز عن صياغته بوضوح، فهي إحتياجات غير واعية وغير معلنة لكنها موجودة (مثلا طالب يريد معلومات حول البحث العلمي في العلوم الإجتماعية بينما الحقيقة يحتاج إلى مناهج البحث الإجتماعي). أي أن حاجته الحقيقية أعمق مما عبر عنه.

ترتبط هذه الحاجة بضعف الخبرة البحثية ونقص الوعي بالموضوع وتتطلب لاكتشافها مهارة الإستماع والتحليل وطرح الأسئلة على صاحب الحاجة.

3.4. **الإحتياجات الضمنية أو المحسوسة:** يشعر بها المستفيد داخليا بشكل عام دون أن تكون واضحة أو محددة، أي أنه يدرك وجود نقص في معرفته لكنه لا يعبر عنه صراحة ولا يطلب المعلومة بشكل مباشر ولا حتى يصيغها لغويا. (مثلا قد يشعر الباحث بأن دراسته لإحدى النظريات فيها نقص أو غير مكتملة في جانب منها لكنه لا يطلب مساعدة، فهذا الشعور بالنقص المعرفي هو احتياج ضمني أو محسوس)

هذه الحاجة تعد مرحلة وسطى بين الجاجة الكامنة غير الواعية والحاجة المعلنة الواضحة، تتطلب من أخصائي المعلومات مهارة الملاحظة والتفاعل والحوار لاكتشافها من خلال شرح المستفيد لاهتماماته البحثية. (تختلف عن الكامنة في أن المستفيد يشعر بوجود الحاجة داخليا وقد تفهم من سلوكه أثناء البحث أو من خلال حديثه والكامنة لا يعي بوجود الحاجة أو لا يدركها بوضوح ولا يعبر إطلاقا عنها وقد يطلب معلومات لا ترتبط بحاجته الحقيقية)

وهناك محاولات أخرى لتصنيف الإحتياجات الوثائقية وفق نماذج مختلفة (نموذج تقليدي، إجتماعي، معرفي..). وتبرز مساهمة تايلور (1962-1968) الذي اعتبر الحاجة عملية إدراكية، وطور نموذجا من 04 مراحل:

- الجاجة غير المعبر عنها: غير محددة لدى المستخدم نفسه، فقط هناك شعور غامض بعدم الرضا، شعور غير قابل للتعبير عنه بكلمات.
 - المستوى الواعي: وصف ذهني واع للحاجة نتيجة إدراك لمشكلة تحتاج إلى اهتمام.
 - المستوى المصاغ: صياغة بتعبير واضح عن الحاجة إلى المعلومات.
 - المستوى المعدل: السؤال الفعلي الموجه إلى نظام المعلومات سواء كان بشريا أو تقنيا.
- وعموما يفيد التعرف على الإحتياجات الوثائقية بمختلف مستوياتها على ضمان تلبيتها بالشكل الملائم والأسرع، وتقديم خدمة معلوماتية دقيقة وفعالة تحقق رضى المستفيد ونجاح النظام.

5. **تحديد وفهم الإحتياجات بالنسبة للمستفيد: (مخطط صياغة الإحتياجات)**

حتى يتمكن المستفيد من إدراك مشكلته المعلوماتية والتعرف على جوانبها المحتملة التي تستدعي البحث والنقصي . وجب عليه وضع ما يسمى ب "مخطط صياغة الإحتياجات" وهو نموذج يوضح الخطوات والمراحل التي يتوجب على المستفيد المرور بها حتى يتمكن من فهم وتحديد إحتياجاته الوثائقية بشكل واضح ودقيق . وأبرز المراحل المنهجية لتوجيه عملية البحث وتوفير المصادر المناسبة تتمثل في :

- ✓ تنظيم التفكير حول الحاجة إلى المعلومات. وسبب الحاجة إليها، والجمهور المستفيد منها.
- ✓ التعبير بدقة ووضوح عن موضوع البحث. عن طريق صياغة سؤال بحثي واضح.
- ✓ تحديد نوع المعلومات المطلوبة (علمية، تقنية، إحصائية- قانونية...) (معلومات ميدانية مثلا تستدعي تحديد مجتمع الدراسة أو العينة)
- ✓ تمييز المصادر الملائمة لموضوع الحاجة (كتاب، مقال علمي، تقرير...) والقدرة على تقييمها من حيث الصلة بالموضوع، الجودة، الحداثة.
- ✓ الوعي بمستوى العمق المطلوب للمعلومات (هل يحتاج معلومات عامة أم بيانات دقيقة..)

- ✓ اختيار استراتيجيات بحث مناسبة (اختيار الكلمات المفتاحية، المصادر ، أسلوب البحث...)
- ✓ تحديد شكل المخرجات أو النتائج المتوقعة (تقرير، عرض شفهي أو مرئي، دراسة....)
- تفيد صياغة الإحتياجات وفق هذه الخطوات التمهيدية في تقرير ما الذي يمكن فعله، وتصور الشكل النهائي للمنتج (دراسة، تقرير..). وإدراك المراحل التي سيتم العمل عليها، فضلا عن تقدير الوقت والجهد المطلوبين . لذا فهي مرحلة مهمة لنجاح البحث الوثائقي.

6. أهمية فهم وتحديد الإحتياجات الوثائقية:

- بالنسبة للباحث:
 - ✓ تمثل المنطلق الأساسي لكل عملية بحث عن المعلومات.
 - ✓ التمكن من تحديد موضوع البحث بدقة، واختيار المصادر المناسبة.
 - ✓ حسن اختيار أدوات البحث واستعمالها بفعالية.
 - ✓ تساعد على تنظيم الجهد وتجنب التشتت بين كم هائل من البيانات لا تخدم الموضوع.
 - ✓ الإستثمار الجيد لموارد المكتبات وقواعد البيانات الإلكترونية ومواقع الويب.
 - ✓ بناء خلفية نظرية متينة، واعتماد منهجية واضحة والوصول إلى نتائج علمية موثوقة
- بالنسبة لمختص المعلومات:
 - ✓ فهم الإحتياجات الوثائقية عن طريق التواصل مع المستفيد والتعرف على نوع المعلومات التي يحتاجها المستفيد وطبيعتها ومجال إستعمالها (علمي، تعليمي، مهني...).... ويساعد ذلك في:
 - ✓ تقديم خدمات دقيقة وفعالة.
 - ✓ تطوير مجموعات المكتبات ومراكز المعلومات، وتنمية مصادر ها. بما يخدم الإحتياجات
 - ✓ توجيه عمليات البحث بما يضمن دقة وكفاءة الإسترجاع.
 - ✓ تعزيز التواصل والثقة بين الأخصائي والمستفيد.

7. العوامل المؤثرة في الإحتياجات الوثائقية:

- انفجار للمعلومات: فالحجم الهائل للمعلومات المتاحة سواء بشكلها التقليدي الورقي أو على شبكة الأنترنت، يدعو إلى الفهم الدقيق للإحتياجات من المعلومات، والحاجة إلى التمييز بين المعلومات ذات الصلة و غير ذات الصلة بالإحتياج، أي مهارة التقييم والتمييز تعد حاسمة.
- أشكال جديدة من المعلومات: تجاوزت الموارد النصية إلى وسائط متعددة (نص+ صور+صوت)، وخدمات مواقع الويب والمنصات الرقمية والبيئات التفاعلية.. بما يخدم أنماط التعلم الجديدة. مما جعل إحتياجات المعلومات تتوسع لتشمل كل هذه المصادر وأصبح المستخدم يطمح على معلومات ملائمة، دقيقة وكذلك جذابة ومبهرة.
- تغير سلوكيات البحث عن المعلومات: حيث تحول البحث من تقليدي يعتمد على المكتبات والمصادر المطبوعة، إلى البيئة الرقمية باعتماد محركات البحث وما تتيحه المنصات الرقمية، قواعد البيانات، المنتديات ووسائل التواصل الإجتماعي، وبالتالي تحول كيفية تحديد الإحتياجات وتلبيتها، والمهارة المطلوبة لذلك.
- إمكانية تخصيص الخدمات: فالتطور التكنولوجي أتاح تقديم خدمات معلومات تناسب إحتياجات الفرد وتفضيلاته المحددة، فخوارزميات الذكاء الاصطناعي في محركات البحث ومنصات المحتوى تتكيف مع سلوكيات المستخدم، مما يسمح بتوفير المعلومات بما يلائم الإحتياجات الفردية، وهذا التخصيص يجعل المستخدمين أكثر إدراكا وإتقانا في التعبير عن إحتياجاتهم ويتوقعون معلومات أكثر إستهدافا ودقة.
- أنشطة التعاون والمشاركة: عززت البيئة الرقمية مستوى التعاون وتبادل المعلومات بين المستخدمين دون حواجز الزمان والمكان عبر مواقع التواصل ومجموعات الحوار والمنصات

التعاونية.. مما خلق تفاعل المجموعات وتشارك المعلومات والمعارف، ويؤثر ذلك على احتياجات المعلومات من خلال تقييم المحتوى الذي ينشئه المجتمع والتعلم الجماعي، وتحول التركيز من الإحتياجات الفردية إلى اكتشاف المعلومات بشكل تعاوني.

-تأثير الفجوة الرقمية: بالرغم من تعزيز التكنولوجيا لمسائل الوصول الحر وغير المحدود للمعلومات للجميع ، إلا أنها أوجدت وزادت من حدة الفجوة الرقمية بسبب الاختلافات في امتلاك وتوظيف هذه التكنولوجيات واستغلالها، فضلا عن مهارات القراءة والكتابة الرقمية، وظروف الأفراد الإجتماعية والإقتصادية التي تؤثر على تلبية احتياجاتهم من المعلومات. لهذا من الضروري معالجة هذه الفجوة لضمان التوزيع العادل لفوائد التكنولوجيا الرقمية في تلبية الاحتياجات من المعلومات.

ويمكن تلخيص العوامل المؤثرة في الإحتياجات الوثائقية بشكل عام في النقاط التالية:

- ✓ نطاق مصادر المعلومات المتاحة.(أحجامها وأشكالها ولغاتها ومضامينها)
- ✓ أغراض استخدام المعلومات.(شخصية، اجتماعية، مجال علمي، مهني، تعليمي...)
- ✓ الخلفية، والدوافع، والتوجه المهني، والخصائص الفردية الأخرى للمستخدم.
- ✓ الأنظمة الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، القانونية والتنظيمية المحيطة بالمستخدم.
- ✓ العواقب المترتبة على استخدام المعلومات.

8. نموذج حل المشكلات المعلوماتية (Big6)

سعيًا لمساعدة الأفراد في إشباع حاجاتهم المعلوماتية خاصة في المجال العلمي والبحثي، دعى خبراء المجال الأكاديمي ومختصي المعلومات ولجان محو الأمية المعلوماتية، إلى ضرورة إكتساب مهارات التعلم، عن طريق زيادة قابلية الأفراد لاكتشاف المعلومات، عن طريق القدرة على تحديد مكانها وتقييمها، والإستعمال الفعال لها متى تم الإحتياج لها.

ويحتاج حل المشكلات المعلوماتية إلى إكتساب مجموعة مهارات حددت مرتبة في نموذج حل المشكلات المعلوماتية (Information Problem Solving Model) المسمى (Big6)

نموذج (Big6) هو أسلوب منهجي لحل المشكلات المعلوماتية، يعتمد على مهارات التفكير النقدي والإبداعي، وضع لتوجيه الطلاب خلال البحث عن المعلومات وحل المشكلات بأسلوب علمي ويكون إطارا أساسيا للتعليم ومحو أمية المعلومات، ويدعم مسار التعلم للطلاب باشتراك كل من مدرس الفصل ومختص المكتبات.

المهارات الستة في نموذج (Big6) مرفقة بخطوات كل مرحلة كما هي موضحة في الشكل المرفق:

1. تحديد المهمة: وتتضمن (تحديد المشكلة / تحديد المعلومات اللازمة).
 2. استراتيجيات البحث عن المعلومات: وتتضمن (تحديد جميع المصادر المحتملة/ إختيار أفضل المصادر).
 3. تحديد مواقع المصادر والوصول إلى المعلومات: وتتضمن (تحديد مكان المصادر/ إيجاد المعلومات من المصادر)
 4. إستخدام المعلومات: وتتضمن (الأنهاء في القراءة/ إستخلاص المعلومات ذات الصلة)
 5. تركيب المعلومات: وتتضمن (تنظيم المعلومات المجمعة من عدة مصادر/ تقديم النتيجة)
 6. التقييم من خلال (الحكم على النتيجة أي الفعالية، والحكم على العملية من حيث الكفاية)
- يفيد هذا النموذج في تنظيم عملية البحث عن المعلومات، وينمي مهارات التفكير النقدي، ويعلم الإستقلالية في التعلم والبحث ويعزز الثقة في التعامل مع مصادر المعلومات الرقمية والوثائقية.

مخطط (big6)- نموذج حل المشكلات المعلوماتية

