

الإحتياجات الوثائقية وخطوات حل المشكلات المعلوماتية

1. الإحتياجات الوثائقية:

1.1. مفهوم الحاجة: *Need*

الحاجة هي شعور ينتاب الفرد يتراوح بين:

- ✓ الإحساس بالألم، الضيق، عدم الرضا يريد إزالته والقضاء عليه
- ✓ الإحساس بالراحة، الرفاه يريد زيادته

ومنه فالحاجة هي شعور بنقص شيء معين، وأن توفره يحقق إشباعا، وقد تكون الحاجة بيولوجية مثل الحاجة إلى الطعام والشراب أو اجتماعية مثل الإلتواء، الأمان، الحب...

2.1. طبيعة وخصائص الحاجات:

- ذاتية: تختلف من شخص لآخر تبعا للخلفة المعرفية، التخصص والهدف من البحث، وتتأثر بعوامل نفسية، معرفية وتنظيمية
- ديناميكية: تتغير من وقت لآخر بالنسبة للشخص الواحد
- متنوعة: حاجات ضرورية، كمالية، فردية، اجتماعية
- متجددة، متطورة ولا تشبع أبدا
- صعوبة القياس بدقة: لأنها ترتبط بالإدراك الشخصي والشعور الذاتي بالنقص في المعرفة

3.1. مفهوم الإحتياجات الوثائقية (المعلوماتية) *Infomation needs* :

ترتبط الإحتياجات الوثائقية ارتباطا وثيقا بسلوك الأفراد أو الجماعات في البحث عن المعلومات والوثائق لتلبية أغراض معرفية، مهنية أو بحثية محددة. حيث يمكن تعريفها كما يلي:

- مجموع المتطلبات والمعلومات التي يشعر الأفراد أو المؤسسات بالحاجة إليها لإنجاز عمل أو إتخاذ قرار، وتكون الدافع الأساسي وراء عملية البحث الوثائقي واسترجاع المعلومات.

الماضرة الخامسة: الإحتياجات الوثائقية وخطوات حل المشكلات المعلوماتية

د.يمينة منصل

- جميع المتطلبات التي يحتاجها الباحث للوصول إلى المعلومات الضرورية لإنجاز عمله أو تحقيق أهدافه العلمية، وهو مفهوم يشير إلى حاجة الباحث إلى مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات لتحصيل المعلومات التي المرتبطة بموضوعه
- مجموعة مصادر المعلومات التي يوظفها الباحث لإعداد بحثه والتي تزوده بالمعلومات الضرورية لفهم موضوع معين أو حل مشكلة محددة
- مجموع المعلومات الضرورية التي يحتاجها الباحث في وقت محدد من أجل حل مشكلة تواجهه في فترة زمنية معينة
- الإحتياجات الوثائقية تحدد الفجوة بين ما يعرفه الباحث حول موضوع معين وما يحتاج لمعرفته والتي يمكن سدها بواسطة مصادر ووثائق محددة.

2. أنواع الإحتياجات الوثائقية:

- إحتياجات معرفية: تحصيل معلومات جديدة أو تحديث المعارف السابقة
- إحتياجات مهنية أو عملية: ترتبط بأداء المهام، حل مشكلات واقعية أو اتخاذ قرارات دقيقة
- إحتياجات بحثية: لدعم الدراسات العلمية أو الأكاديمية
- إحتياجات تعليمية: لدعم عملية التعليم والتحصيل الدراسي أو التعلّم الذاتي
- إحتياجات تنظيمية أو إدارية: لتنفيذ النشاط وتسيير المؤسسات

3. تصنيف الإحتياجات الوثائقية:

يوجد أكثر من تصنيف للحاجات المعلوماتية، حيث يقسمها روبرت تايلور *Robert Taylor* إلى:

➤ الإحتياجات المعلنة (المعبر عنها) *declared needs*

هي إحتياجات يعبر عنها الفرد بشكل واضح وصريح، فهو يدرك تماما ما يحتاج إليه من معلومات ووثائق، كما يستطيع تحديد موضوعها ونوعها ومصدرها. فعندما تكون الحاجة واضحة يسهل إشباعها.

المحاضرة الخامسة: الإحتياجات الوثائقية وخطوات حل المشكلات المعلوماتية

د. يمينة منصل

➤ الإحتياجات غير المعلنة (الضمنية أو المحسوسة) *unspoken needs*

يشعر بها الفرد داخليا بشكل عام دون أن تكون واضحة أو محددة، فهو يدرك وجود نقص معرفي ولا يعبر عنه صراحة ولا يطلب المعلومة بشكل واضح ومباشر أو يصيغها لغويا

➤ الإحتياجات الكامنة أو الساكنة *latent or dormant needs*

هي الإحتياجات التي لا يعبر الفرد عنها بشكل مباشر، لأنه لا يدرك تماما ما يحتاج إليه، أو يعجز عن صياغته بطريقة واضحة، فهي إحتياجات موجودة لكنها غير واعية وغير معلنة. ويظهر الفرق الموجود بين هذه التصنيفات في الجدول المرفق أدناه:

جدول رقم : يبين الفروق الموجودة بين تصنيفات الحاجات المعلوماتية

الإحتياجات المعلنة	الإحتياجات غير المعلنة	الإحتياجات الكامنة
- موجودة ويشعر بها الفرد - واضحة ومحددة - يعبر الفرد عنها بشكل صريح	- يشعر بها الفرد داخليا - غير واضحة وغير محددة - لا يعبر عنها صراحة	- لا يعي الفرد وجود الحاجة - لا يعبر عنها بشكل مباشر أو إطلاقا
يدرك الفرد ما يحتاج إليه من معلومات ووثائق	- يدرك الفرد وجود نقص معرفي - لا يعبر عنها صراحة أو يطلب المعلومة بشكل مباشر أو صياغتها لغويا	- لا يدرك الفرد تماما ما يحتاج إليه أو يعجز عن صياغته بوضوح - هي حاجات موجودة لكنها غير معلنة وغير واعية
- يستطيع الفرد تحديد طبيعة المعلومات والوثائق التي يحتاجها "موضوعها، نوعها، مصدرها..."	- تقع بين الحاجات بين المعلنة والحاجات الكامنة - تفهم من خلال سلوك الفرد وحديثه	لا يستطيع الفرد تحديد ما يحتاجه لضعف خبرته البحثية ونقص وعيه بالموضوع
سهلة الإشباع	صعبة الإشباع	- لا تشبع - قد يطلب الفرد معلومات لا ترتبط بحاجته الحقيقية

4. العوامل المؤثرة في الإحتياجات المعلوماتية:

- البيئة المعلوماتية: توفر مصادر المعلومات وتنوع أشكالها، أحجامها، أنواعها، لغاتها ومضامينها
- مستوى التعليم والخبرة
- التخصص العلمي أو المهني
- مهارات البحث والاستخدام التكنولوجي

5. أهمية الإحتياجات الوثائقية:

- تساعد في وضع تصور عام للبحث من خلال تصميم إطار واضح له
 - تمكن الباحث من تحديد مختلف مصادر المعلومات المرتبطة بموضوع بحثه
 - توفير وقت وجهد الباحث أثناء جمع مصادر المعلومات ذات العلاقة بالموضوع من خلال انتقاء المناسب منها دون إهدار وقته وجهده للوصول إلى مصادر أخرى لا توافق هدف وموضوع بحثه
 - تحقيق الدقة والشمولية من خلال تغطية شاملة لكل جوانب الموضوع
6. مخطط صياغة الإحتياجات الوثائقية(تحديد وفهم الإحتياجات):

حتى يستطيع الباحث فهم وإدراك مشكلته المعلوماتية والإحاطة بكافة جوانبها المحتملة والتي تتطلب منه البحث والتقصي، وجب عليه وضع "مخطط صياغة الإحتياجات" الذي يمثل نموذجا يوضح الخطوات التي يتوجب على الباحث المرور بها حتى يتمكن من فهم وتحديد احتياجاته الوثائقية بشكل دقيق وواضح، وتتمثل هذه المراحل فيما يلي:

- تحديد موضوع البحث ومجاله: تحديد الموضوع بدقة وتحديد مجاله العلمي، فكلما كان الموضوع محددا كانت عملية تحديد الإحتياجات واضحة
- تحديد الأهداف والمشكلات البحثية: تحديد الأهداف الأساسية، وضع الأسئلة والفرضيات يحيل إلى نوع المعلومات والمصادر التي يحتاجها الباحث
- تحليل البيئة المعلوماتية: يقوم الباحث بمسح شامل للمصادر المتوفرة في المكتبات، مراكز المعلومات، قواعد البيانات، الأرشيفات،... لمعرفة ما هو متاح حول الموضوع
- اختيار مصادر المعلومات المناسبة: يختار الباحث مصادر المعلومات التي تلي حاجاته المعلوماتية: وثائق أولية، ثانوية،...

المحاضرة الخامسة: الإحتياجات الوثائقية وخطوات حل المشكلات المعلوماتية

د. يمينة محصل

➤ تقييم مصادر المعلومات: يقوم الباحث بتقييم موثوقية ودقة المصادر استنادا إلى معايير:

- الجهة والمصدر المنتج لها
 - جودة وحدثة معلوماتها
 - الملاءمة والصلة بالموضوع: تجيب مباشرة عن أسئلة البحث
- تحديد النتائج المتوقعة وشكل المخرجات: دراسة، تقرير، عرض شفهي أو مرئي

حيث تفيد صياغة الإحتياجات وفقا لهذه الخطوات في:

- تقرير ما يمكن عمله
 - تصور الشكل النهائي للعمل: تقرير، دراسة،...
 - معرفة المراحل التي يتوجب المرور بها
 - تقدير الوقت والجهد اللازمين لإنجاز العمل
- والتي تؤدي إلى نجاح عملية البحث عن المعلومات.

7. أهمية فهم وتحديد الإحتياجات الوثائقية:

- تتحدد هذه الأهمية من ناحيتين:

1.7. 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

2.7. أهمية فهم وتحديد الإحتياجات الوثائقية بالنسبة لأخصائي المعلومات:

إن فهم وتحديد الإحتياجات الوثائقية من خلال تواصل مختص المعلومات مع الباحث يمكنه من التعرف على المعلومات التي يحتاجها من حيث نوعها وطبيعتها ومجال استخدامها، مما يمكن مختص المعلومات من:

- تقديم خدمات معلوماتية دقيقة وفعالة للباحثين
- المساهمة في تطوير مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات من مختلف مصادر المعلومات لتلبية مختلف الإحتياجات والطلبات
- مرافقة وتوجيه الباحثين أثناء عمليات البحث بما يضمن دقة النتائج المسترجعة
- تعزيز التواصل والثقة بين أخصائي المعلومات والباحث.

8. نموذج حل المشكلات المعلوماتية *(Big6) Information Problem Solving Model*:

نموذج *Big6*:

- هو أسلوب منهجي لحل المشكلات المعلوماتية
- وضع لتوجيه الطلاب والباحثين لحل المشكلات التي تواجههم أثناء بحثهم عن المعلومات بأسلوب علمي
- يعتمد على مهارات التفكير النقدي والإبداعي للباحثين
- ويهدف ليكون إطاراً للتعليم ومحو الأمية المعلوماتية للباحثين.

المهارات المطلوبة في نموذج *Big6*:

يحتاج حل المشكلات المعلوماتية إلى اكتساب مجموعة مهارات، حددت بستة مهارات مرتبة في نموذج *Big6*، وهي مرفقة بخطوات كل مرحلة كما يوضحه الشكل المرفق:

1. تحديد المهمة: وتتضمن (تحديد المشكلة، تحديد المعلومات اللازمة)
2. استراتيجيات البحث عن المعلومات: وتتضمن (تحديد جميع المصادر المحتملة، إختيار أفضل المصادر)

المحاضرة الخامسة: الإحتياجات الوثائقية وخطوات حل المشكلات المعلوماتية

د.يمينة محصل

3. تحديد مواقع المصادر والوصول إلى المعلومات: وتتضمن (تحديد مكان المصادر، تحصيل المعلومات من المصادر)
4. إستخدام المعلومات: وتتضمن (الإنهماك في القراءة، إستخلاص المعلومات ذات الصلة)
5. تركيب المعلومات: وتتضمن (تنظيم المعلومات المحصلة من عدة مصادر، تقديم النتيجة)
6. التقييم: وتتضمن (الحكم على النتيجة أي الفعالية، والحكم على العملية من حيث الكفاية)



شكل رقم : يبين نموذج حل المشكلات المعلوماتية (Big6)