



# محاضرة 9 الاحتياجات الوثائقية: مستويات الاحتياجات

قسم علم المكتبات والتوثيق

كلية العلوم الإنسانية

د. زباير مختارية

جذع مشترك علوم إنسانية

# لماذا نحتاج لفهم مستويات الاحتياجات؟



ليست جميع الاحتياجات الوثائقية متساوية. كثير من الباحثين والمهنيين لا يدركون أن الاحتياجات الوثائقية توجد في مستويات مختلفة تتراوح من الحاجات الكامنة المخفية إلى الحاجات الفعلية المُلَباة.

فهم هذه المستويات هو مفتاح النجاح في كل عملية بحثية. هذه المحاضرة تقدم تصنيفاً شاملاً لمستويات الاحتياجات الوثائقية، وتوضح الخصائص الفريدة لكل مستوى، والطرق الفعّالة للتعرف عليها والتعامل معها.

# مفهوم مستويات الاحتياجات الوثائقية

## التعريف

تصنيف هرمي للاحتياجات يبدأ من الحاجات المخفية التي لا يشعر بها الفرد وينتهي بالحاجات المُلباة والمُستخدمة فعلاً

## الطبيعة الهرمية

تتحرك من الأسفل إلى الأعلى بشكل تطوري تدريجي، وقد تعود للمستويات السابقة

## القابلية للتحول

الاحتياجات تتحول من مستوى إلى آخر بشكل تدريجي ويمكن تقاطعها

# أهمية فهم المستويات

لماذا هذا مهم؟

فهم مستويات الاحتياجات يحدث فرقاً جوهرياً في فعالية البحث والتواصل

01

التشخيص الدقيق

معرفة أين يقف الفرد حالياً في رحلته البحثية

02

اختيار الاستراتيجية المناسبة

كل مستوى يحتاج نهج مختلف للتعامل معه

03

زيادة الفعالية

التركيز على المشاكل الحقيقية وليس الأعراض

04

تحسين التواصل

فهم الفجوات في الاتصال بين الباحث والمكتبي

# المستويات الخمسة للاحتياجات الوثائقية

الاحتياجات الكامنة  
مخفية تماماً - لا وعي بها (20%)

الاحتياجات المدركة  
شعور غامض - وعي جزئي 40% (30%)

الاحتياجات المعبرة  
واضحة ومحددة - وعي 90% (35%)

الاحتياجات الفعلية  
أعمق وأدق - وعي كامل 100% (10%)

بدون احتياج  
حالات نادرة - معلومات كافية (5%)

# المستوى الأول: الاحتياجات الكامنة

## التعريف

احتياجات موجودة بالفعل لكن الفرد لا يدرك وجودها أو لا يشعر بها على الإطلاق.

## الخصائص الأساسية

- مخفية تماماً: لا شعور بها
- غير معروفة: الفرد لا يعرف أنها موجودة
- تؤثر السلوك: قد تؤثر على القرارات دون وعي

## كيفية التعرف عليها

- الملاحظة والمراقبة الدقيقة
- البحث والدراسة المعمقة
- التشاور مع الخبراء
- تحليل الأنماط السلوكية

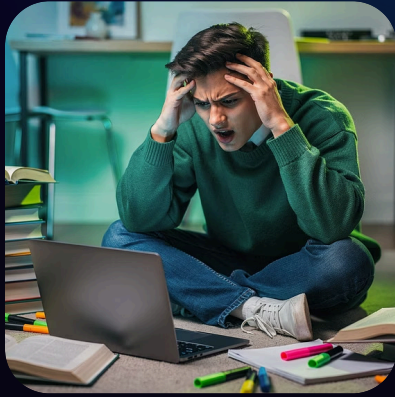
0%

معدل الوعي

20%

من الاحتياجات

# أمثلة على الاحتياجات



## الطالب

طالب يحتاج لأساليب دراسة فعّالة لكن لا يعرف أنها متوفرة ويمكن تعلمها



## الموظف

موظف يحتاج معرفة تغييرات القوانين لكن لم يسمع عنها بعد ولا يدرك تأثيرها



## الخريج الجامعي

شخص يحتاج لمهارات إدارة المشاريع لكنه لا يعرف أنها ضرورية لنجاحه المهني

# المستوى الثاني: الاحتياجات المدركة



وعي جزئي

شعور غامض

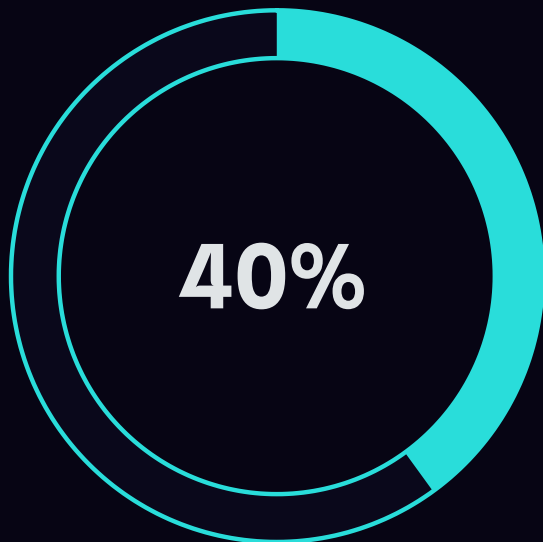
حاجة مخفية

## التعريف

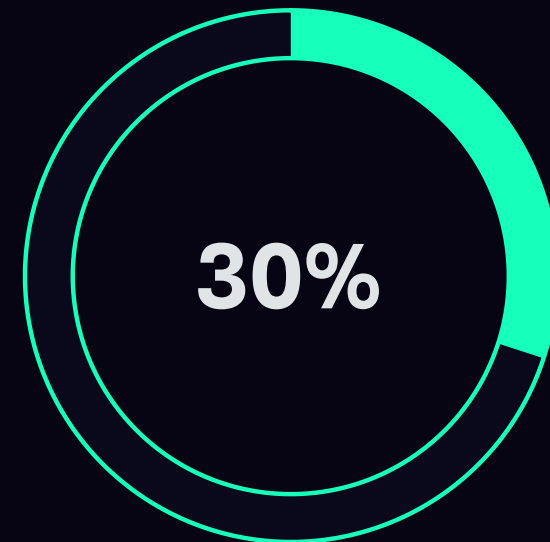
احتياجات يكون الفرد واعياً بها لكنه لم يعبر عنها بوضوح. يشعر أن شيئاً ناقص لكن لا يستطيع تحديد ماهيته بدقة.

## المشاعر المرتبطة

- الإحباط والقلق من النقص
- عدم الرضا عن الوضع الحالي
- الشك والتردد في اتخاذ القرارات



معدل الوعي



من الاحتياجات

# المستوى الثالث: الاحتياجات المعبرة

## الخصائص

واضحة جداً ومعبرة بشكل صريح، محددة ويمكن فهمها بسهولة، قابلة للقياس

## أمثلة واقعية

"أحتاج تدريباً على أدوات إدارة المشاريع" - "أحتاج معلومات عن أحدث الأبحاث في الذكاء الاصطناعي"

## طرق التعبير

الأسئلة المباشرة، الطلبات الكتابية، المقابلات والمحادثات، الاستبيانات والنماذج

95%

معدل التعبير

90%

معدل الوعي

35%

من الاحتياجات



# المستوى الرابع: الاحتياجات الفعلية

التعريف

احتياجات تم فهمها وتحديدها بدقة بناءً على الفحص العميق لاحتياجات الفرد الحقيقية. قد تختلف عما يقول الفرد وتكون متعددة الأبعاد.

## كيفية اكتشافها

- الاستماع الفعّال والمتعمق
- طرح الأسئلة المتعمقة
- تحليل السياق والخلفية
- البحث الأولي والفحص الدقيق



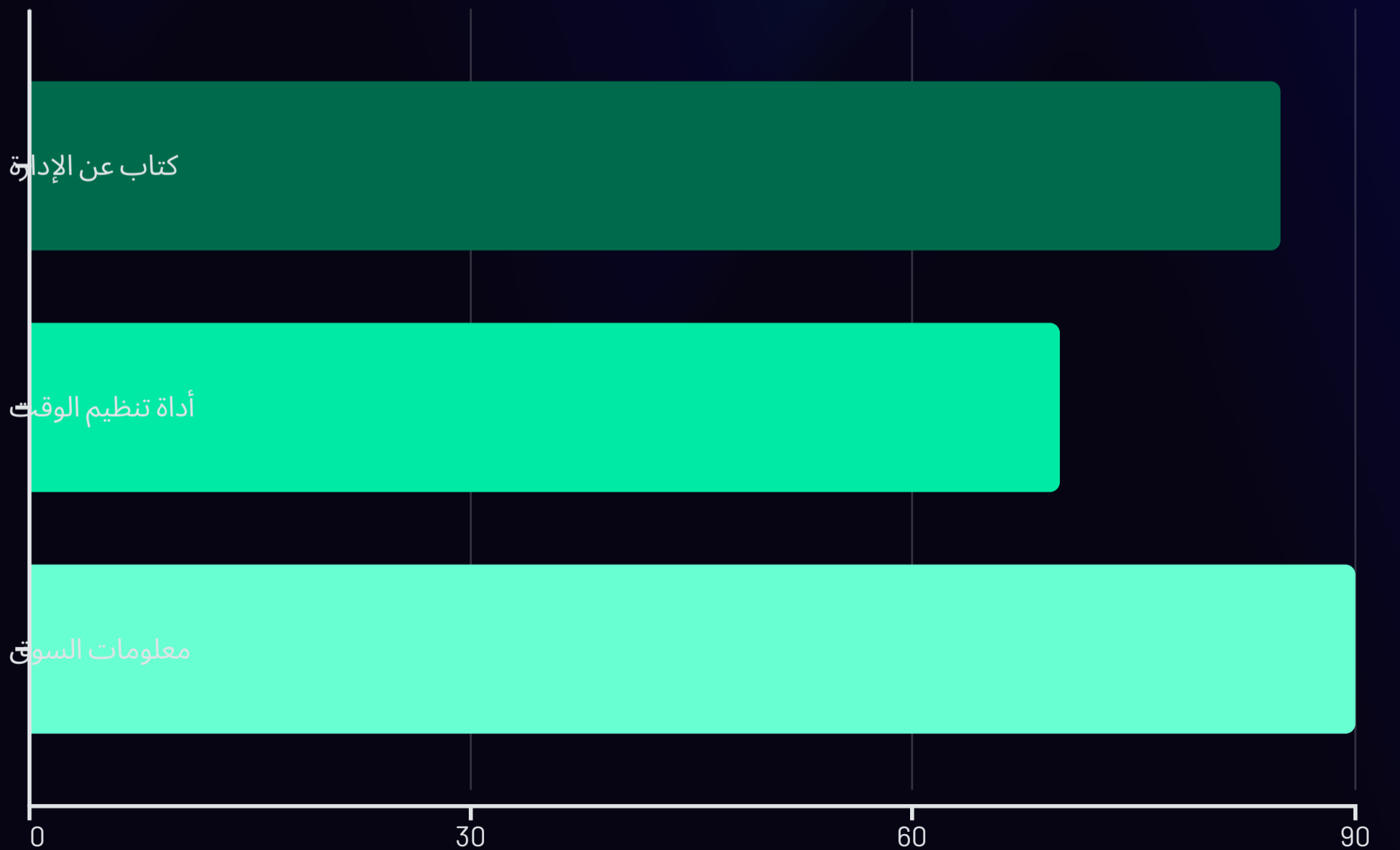
معدل الرضا



معدل الوعي



من الاحتياجات



الرسم يوضح الفجوة بين ما يطلبه الفرد (المعبر) وما يحتاجه فعلياً (الفعلي). كلما زادت النسبة، زادت أهمية الفحص العميق.

# الفرق بين الاحتياج المعبر والفعلي



## الاحتياج الفعلي

يحتاج فهماً لأساليب التفويض والقيادة



## الفحص العميق

تحليل السياق والخلفية



## ما يقول الفرد

"أحتاج كتاباً عن الإدارة"

المعبر: "أريد أداة لتنظيم وقتي"

الفعلي: يحتاج استراتيجية شاملة لإدارة الأولويات

المعبر: "أبحث عن معلومات عن السوق"

الفعلي: يحتاج تحليلاً تنافسياً شاملاً مع توقعات مستقبلية

# المستوى الخامس: بدون احتياج

التعريف

حالات نادرة جداً حيث لا يوجد احتياج فعلي أو أن المعلومات المتوفرة كافية بالفعل.

متى يحدث؟

- عندما يكون الفرد مُحاطاً بمعلومات كافية
- عندما يكون الموضوع مغطى بالكامل
- قد تكون خطأ في التشخيص الأولي



ملاحظة مهمة: هذا المستوى نادر جداً ويجب التأكد من التشخيص قبل الحكم بعدم وجود احتياج.

## 5%

فقط من الحالات

نسبة نادرة جداً

# نشاط تطبيقي: الغوص في مستويات الاحتياج

الوضعية: باحث يعمل في مؤسسة فكرية، طلب من فريق الدعم مساعدته لأنه "يشعر بضيق في أفق بحثه الحالي حول الذكاء الاصطناعي". الباحث صرّح بطلب واحد: "أريد قائمة بأحدث الكتب عن الخوارزميات"، لكن الفريق لاحظ أن إنتاجيته ضعيفة وأن مشكلته الحقيقية تكمن في جهله بكيفية صياغة سياسات أخلاقية لهذه التقنية.

## لطالب علم المكتبات

1 كشف المستويات: حدد أين يقع قول الباحث واقترح وسيلة لتحويل احتياجه من "مدرك غامض" إلى "فعلي محدد"

## لطالب التاريخ

2 الفجوات الزمنية: كيف يمكن استخدام المصادر التاريخية لتشخيص الاحتياجات الكامنة؟ اشرح دور تراكم المعرفة

## لطالب الإعلام

3 لغة الجسد والتواصل: استخدم مهارات الاستماع الفعال لفك شفرة الاحتياج المدرك. حدد الأدوات الإعلامية المناسبة



# الخلاصة: رحلة الاحتياج من الكمون إلى التحقق




# المراجع الأساسية

## المراجع الأجنبية

- Dervin, B. (1992). Sense-Making Methodology
- Wilson, T.D. (2000). Human Information Behavior
- Kuhlthau, C.C. (2004). Seeking Meaning
- Case, D.O. (2012). Looking for Information
- Rieh, S.Y. (2002). Judgment of Information Quality

## المراجع العربية

- الدعيج، محمود. (2023). مستويات الاحتياجات الوثائقية وطرق تحديدها
- الشمري، خالد. (2024). من الحاجة الكامنة إلى الحاجة الفعلية
- الحناوي، محمود. (2010). الفهرسة والتصنيف في العصر الرقمي
- السامرائي، إحسان. (2012). مناهج البحث العلمي

مصادر دولية 

مراجع موثقة 