

أهمية دراسة رضا المستفيدين في تقييم فعالية المؤسسات الأرشيفية

ملخص

يندرج هذا المقال ضمن محاولة نظرية لتطبيق المفاهيم التسويقية الجديدة ومفاهيم management المعتمدة في نظم المعلومات الوثائقية، على المؤسسات الأرشيفية. هذه الأخيرة عليها أن تهتم بتطوير سياستها التسييرية من أجل تفعيل دورها في حفظ الأرشيف، وذلك من خلال تقييم فعاليتها اعتمادا على معيار أساسي أجمعت عليه مختلف تصميمات تقييم فعالية نظم المعلومات وهو: دراسة المستفيدين من خدماتها: من حيث معرفة فئاتهم وخصائصهم واحتياجاتهم والبحث عن درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم وأسباب فشلها في تلبية حاجاتهم.

بوقفة نادية

قسم علم المكتبات
جامعة منتوري قسنطينة
الجزائر

Résumé

Cet article est un essai théorique d'application de certains concepts du marketing et du management sur les systèmes d'information documentaire dont les établissements d'archives, qui s'intéressent aussi au développement de leurs politiques de gestion pour rentabiliser leurs fonctions de conservatrices d'archives. Pour cela, elles ont eu recours à l'évaluation de leur efficacité en s'appuyant sur un critère essentiel qui est le public des utilisateurs de ces systèmes documentaires: leur typologie, leurs caractéristiques, leurs attentes dans la recherche, leurs degrés de satisfaction, les causes de leur non satisfaction et les moyens possibles pour améliorer la situation.

تعتبر المؤسسات الأرشيفية مخابر للبحث التاريخي(1). إذ تشتمل على كنوز من الوثائق تتعلق بكل مجالات الحياة الماضية. ميزتها الأساسية أنها تكتسب قيمتها في تقادمها وحفظها لفترات طويلة عكس مصادر المعلومات الأخرى. تبقى هذه الكنوز الوثائقية قليلة الاستخدام(2)،(3) من طرف الجمهور الذي يجهل أهميتها بالنسبة لمختلف التخصصات(4). هذه المشكلة التي تعاني منها المؤسسات الأرشيفية تحول دون تحقيقها للفعالية المرجوة.

يعود سبب هذه الظاهرة إلى عدة عوامل منها ما هو خاص بالمشكلة نفسها ومتعلق بمحيطها الداخلي (تجهيزات، ميزانية،

موارد بشرية، إمكانيات مادية للاستقبال، وضعية الوثائق...)، ومنها ما هو متعلق بمحيطها الخارجي (السلطة الوصية، التشريعات وحدود الاطلاع، السياسة الأرشيفية للبلاد ككل). كما قد يعود سبب هذه المشكلة إلى جهات أخرى كالجامعة وواقع البحث العلمي واتجاهاته فيها... قد يكون سبب المشكلة هو خلل محتمل في العلاقة بين المؤسسة الأرشيفية -الأرشيفي- والمستفيدين من خدماتها (عوامل نفسية، مادية، تقنية...).

في هذا المقال سوف نتناول العامل الأخير - المرتبط بالعلاقة بين المستفيد والمؤسسة الأرشيفية- وذلك من جانبه النظري. إذ سوف نسلط الضوء على النقطة التي يقطع فيها المستفيد والمؤسسة الأرشيفية معا: أي حصوله منها على الخدمات والمنتجات الوثائقية، ورد فعله تجاهها حسب ما يحسه ويدركه: بعبارة أخرى سنوضح أهمية دراسة رضا المستفيد عن الخدمات التي يتلقاها بالمؤسسة الأرشيفية. وسنترك دراسة الظاهرة - قلة الاستخدام - من جهة التشريعات، والإمكانيات المادية وغيرها من العوامل، إلى دراسات أخرى لاحقة.

كما نشير إلى أننا ركزنا في دراستنا هذه على المستفيد الجامعي فقط نظرا لأهميته بالنسبة للمؤسسة الأرشيفية باعتبار كلما تركزه من أجله من إمكانيات مادية وبشرية: قاعة مطالعة، اقتناء تجهيزات للقراءة والاستنساخ، إعداد مختلف المنتجات الوثائقية الثانوية.

من دواعي اختيارنا لهذا الموضوع، أن القيمة العلمية والعملية للوثائق الأرشيفية والمصالح المكلفة بحفظها وتسييرها تستحق أن نلتفت إليها بالدراسة من أجل تطوير جانبيها النظري والعملية لاسيما دراسة المستفيدين من خدماتها كما هو الحال في المكتبات باختلافها.

ونهدف من خلال هذه الصفحات إلى محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مدى أهمية دراسة رضا المستفيدين في تقييم فعالية المؤسسات الأرشيفية؟

- ما هي الخصائص المميزة للمستفيد الجامعي من الوثيقة الأرشيفية؟

- ما هي سبل تجاوز المشكلة التي تعاني منها المؤسسات الأرشيفية - قلة

استخدام مواردها الوثائقية- من خلال إبراز العوامل المؤدية لها والسبل الممكنة لتجاوزها (والتي منها دراسة رضا المستفيدين)؟

- ما هي إمكانية إسقاط المفاهيم التسويقية الخاصة بنظم المعلومات على

المؤسسات الأرشيفية؟

1- تطور دور المؤسسات الأرشيفية:

لتفعيل دورها في حفظ الذاكرة الوطنية "...يجب ألا يتوقف طموح المؤسسات الأرشيفية والأرشيفيين عند توفير الوثائق المحفوظة للمؤرخ المختص فقط، بل لا بد من توسيع استغلالها من طرف فئات مختلفة وأعداد كبيرة من المستفيدين، لتطوير تذوق دراسة التاريخ لدى الجمهور العام... وبالتالي تطوير ثقافته التاريخية" (5). لذلك عليها -المؤسسات الأرشيفية- ألا تتوقف عند الحديث عن أهمية الأرشيف وضرورة

توفيره واستغلاله، بل لا بد لها أن تعكف باستمرار على البحث عن جمهورها وجذبه إليها وزيادة أعداده وتوسيع فئاته، وأن تعمل على إرضاءه بشتى السبل لكسبه. عليها إذن أن تهتم بالمستفيدين من خدماتها في إطار منهجية تسييرية متطورة تعتمد على المفاهيم التسويقية الجديدة و مفاهيم management المطبقة على المؤسسات غير الهادفة للربح. وأن تجعل من نتائج دراسات المستفيدين أهم الأسس المعتمدة لوضع سياستها الوثائقية وتقييم فعاليتها(6).

2- تقييم فعالية المؤسسات الأرشيفية وتصميماته:

إن الدور الأساسي لكل نظم المعلومات الوثائقية بما فيها المؤسسات الأرشيفية هو أن تكون الوسيط بين مجتمع المستفيدين وبين عالم الموارد الوثائقية المتوفرة، بأكثر فعالية وبأقل كلفة ممكنتين. لذلك فإن تطوير سياستها الوثائقية أصبحت ضرورة حتمية من أجل توفير الخدمات والمنتجات للمستفيدين كل حسب حاجته وبأعلى فعالية ممكنة. للوصول إلى هذا الهدف، لجأت المؤسسات الأرشيفية على غرار المكتبات إلى اعتماد تطبيقات تقييم نظم المعلومات لما تقدمه لها في مجال تطوير تسييرها، وتحسين صورتها لدى جمهورها. فالتقييم هو: " تحديد مستويات وأهداف، ثم التأكد من بلوغها أو البحث عن أسباب عدم تحقيقها، ثم العمل على إيجاد البدائل والحلول المناسبة لذلك...التقييم هو اعتماد التجربة والابتكار. هو خاصة التأقلم مع المحيط وليس العكس"(7). يعتبر التقييم كذلك " وسيلة ضبط ومراقبة تمكن من تحديد مواقع الضعف والعجز في النظام، كما تمكن من إصدار أحكام موضوعية بخصوص أدائه الفعلي، وتسهل اختيار البدائل الملائمة لتحقيق الفعالية "(8) التي يجب أن تكون الشغل الشاغل لمصممي نظم المعلومات وليس المردود.

ولكن ما هو التصميم الأمثل لتقييم فعالية نظم المعلومات ومنها المؤسسات الأرشيفية؟ يمكننا إيجاد الإجابة الملائمة لهذا التساؤل بعد استعراض بعض تصميمات تقييم فعالية نظم المعلومات:

2.1- تصميم تقييم فعالية نظم المعلومات عند Humburg:

يرى Humburg أن الهدف الأساسي الذي وجدت من أجله نظم المعلومات هو عرض المستفيدين على المصادر الوثائقية(9): فتقييم فعالية نظم المعلومات، في نظره، متعلق بقدرتها على عرض المستفيدين على مواردها الوثائقية، وكذلك قدرتها على تسهيل وصولهم إليها. كلما تحسن هذا العرض زادت فعالية النظام. ويعتبر Humburg أن المستفيد هو الحكم الأساسي والوحيد على حسن عرضه على الوثائق أو على سهولة وصوله إليها.

2.2- تصميم تقييم فعالية نظم المعلومات عند Lancaster:

يرى Lancaster أن تقييم فعالية نظام معلومات هو تقييم رضا المستفيدين عنه(10)، اعتمادا على مستويين للتقييم: التقييم الكلي(تضمن معرفة مستوى مردودية النظام خلال نشاطه دون التعمق في أسباب هذا المستوى أو إمكانيات تحسينه)، والتقييم

الجزئي) يتضمن معرفة أسباب هذا المستوى من المردودية وكيف يمكن تحسينه في المستقبل). هذين القياسين يتضمنان حكما شخصيا من طرف المستفيد الذي يعتبره Lancaster أساس تقييم فعالية نظام المعلومات.

2.3- تصميم تقييم فعالية نظم المعلومات عند Eric Sutter:

اهتم Sutter بمفهوم النوعية في مجال المعلومات وربطه بمفهوم الفعالية. فهو يرى أن: "تحقيق النوعية في مجال المعلومات والتوثيق، يعني أن يرضى المستفيد ليس فقط على محتوى الإجابة على طلبه، ولكن أيضا أن يرضى على كل الخدمات المرافقة لهذه الإجابة" (11). فتحقيق فعالية نظام المعلومات متوقف على درجة رضا المستفيد على نوعية الخدمات المقدمة له وليس فقط على محتوى الإجابة. بعبارة أخرى: فعالية نظام المعلومات ترتكز على نوعية العلاقة بينه وبين المستفيد.

2.4- تصميم تقييم فعالية نظم المعلومات عند Madeleine Balcer:

تقول Balcer أن تقييم فعالية نظام المعلومات هو تقييم تلبية حاجيات المستفيدين من خدماته (12). لذلك لا بد له من تحديد أهداف عملية ودقيقة يسهل تكميمها وقياسها. ويكون مستوى فعاليته متعلق بدرجة بلوغه هذه الأهداف. المشكلة أنه من الصعب على نظام المعلومات وضع أهداف بهذه الصفات في كل مراحل عمله. لذلك ترى Balcer أنه من الممكن الاكتفاء بقياس أثر النشاطات التي يقوم بها النظام لبلوغ أهدافه: والتمثل في قياس درجة رضا المستفيدين على ما يتلقونه فيه.

2.5- خلاصة تصميمات تقييم فعالية نظم المعلومات:

من خلال استعراضنا لمختلف تصميمات تقييم فعالية نظم المعلومات المقترحة من طرف المختصين، ندرك وجود إجماع بينهم على وجوب توجيه أي دراسة لتقييم فعالية نظم المعلومات نحو دراسة المستفيد، وبصورة أدق نحو دراسة رضا المستفيد. وهي النتيجة التي أكدها Lancaster بقوله: "لا يمكننا تقييم - فعالية - نظم المعلومات بطريقة جيدة إلا إذا اعتمدنا على رأي المستفيد" (13). وهذا يوافق رأي Zweizig إذ يقول أن: "التصميم الأمثل لمشروع تقييم نظام معلومات - فعاليته - هو الذي يضع كهدف له معرفة درجة تهمين الخدمات التي يقدمها، وأحسن مؤشر على ذلك هو قياس درجة رضا المستفيدين عنها" (14). كما أنه "فقط بدراسة المستفيد يمكننا فهم ظاهرة قلة استخدام المصادر الوثائقية - ومنها الأرشيفية - وإمكانية إيجاد تفسيرات غائبة عن أنظارنا" (15).

ويعرف Suttner Eric رضا المستفيد بأنه: "الحكم الذي يطلقه هذا الأخير على الخدمة أو المنتج المقدم له، سواء كان ذلك عن قصد أو عن غير قصد. فهو تعبير عن الفرق الذي يدركه المستفيد بين ما كان ينتظره وما وجده فعلا وقت حصوله على الخدمة أو المنتج. كلما زاد الفرق قلت النوعية وقل رضا المستفيد والعكس" (16).

3- المستفيدون في المؤسسات الأرشيفية:

لم تعد الاهتمامات التكنولوجية تكفي لضمان تطوير نظام المعلومات. بل لا بد من الالتفات إلى زاوية برهنت على أثرها الكبير في التخطيط لتطوير نظم المعلومات، تتمثل في الاهتمام بالأفراد الذين يساهمون في نقل المعلومة في هذا النظام وعلى رأسهم المستفيد. هذا الأخير من الصعب تحديد مفهومه. فهناك من يعتبره آخر حلقة في السلسلة الوثائقية إذ لا يظهر إلا عند مرحلة إعطائه المعلومات عندما يقدم طلبا وثائقيا معيناً. ويراه البعض الآخر مكونة أساسية لنظام المعلومات: فهو يؤثر على كل حلقاته ابتداء من الاقتناء وحتى عند اختيار الوسيلة المناسبة لبث المعلومات. فالمستفيد منتج المعلومات وناقلاً ومستخدماً في نفس الوقت من خلال تفاعله مع مختلف الوحدات الوثائقية لنظام المعلومات.

يعرف Dish المستفيد بأنه: " الشخص الذي يبحث ويستعمل وبحول المعلومة... لاكتساب معارف جديدة من أجل وضع منتجات أو لتحقيق هدف معين "(17). ويمكن كذلك تعريفه بأنه:

" كل شخص يبحث ويستخدم معلومة لتحقيق أهدافه المسطرة. فبالنسبة له المعلومة ليست فقط نتيجة، وإنما هي نقطة انطلاق لمعارف جديدة، لذلك فهو يريد لها غزيرة ومتواصلة"(18).

أما المستفيد من المعلومة الأرشيفية، واعتماداً على التعريفات السابقة، يمكن أن نعرفه بأنه: " كل شخص مادي أو معنوي، يبحث عن هذه المعلومة ويستخدمها لتحقيق أهدافه المرجوة في حدود ما يسمح به القانون"(19). بعد التعرف على المستفيد من المعلومة الأرشيفية، نتساءل عن فئاته وخصائصه؟

3.1- تحديد فئات المستفيدين من المعلومة الأرشيفية :

تطرح Isabel Aristide سؤالاً مهماً: هل نعرف حقيقة جمهور الأرشيف المحتمل والحقيقي؟(20). هذا السؤال وجد إجابات متضاربة. فهناك من يرى أنه من الخطأ القول بأن المؤسسات الأرشيفية لا تعرف جمهورها: فالفئات محددة ومعروفة. وهناك من يرى أن جمهور المؤسسات الأرشيفية غير معروف ولا محدد بدقة. والدليل على ذلك ظهور تقسيمات عديدة له، نورد بعضها فيما يلي:

3.1.1- تقسيم Françoise Mosser: تعتمد فيه على معيارين اثنين(21):

أولاً- اعتماداً على النشاطات التي تقوم بها المؤسسة الأرشيفية: تحت هذا المعيار نجد الفئات التالية لجمهور المستفيدين من الأرشيف:

• **القراء: (lecteurs)** هم الذين يستخدمون الوثائق الأرشيفية في نشاطاتهم الخاصة، وقد قسمتهم مديرية الأرشيف الفرنسي في تقرير نشاطاتها السنوي إلى أربع فئات: فرعية الباحثين حول الأنساب (généalogiste)، العلميون (بما فيهم الجامعيون)، موظفي المصالح الدافعة، وآخرون،

• **جمهور الحياة الثقافية** : هم الذين يستخدمون الوثيقة الأرشيفية لأغراض ثقافية، فهم ينظرون إليها كما ينظرون إلى لوحة فنية أو وسيلة تربوية أو وسيلة تحسيس.

ثانيا- اعتمادا على أوجه استخدام الوثائق الأرشيفية: أوردت F. Mosser ست فئات من المستفيدين من الأرشيف هي:

• **الاستخدام لأغراض البحث الجامعي حول التاريخ المعاصر**: يعرف هذا النوع من استخدام الوثائق الأرشيفية إقبالا كبيرا خاصة بعد التحولات التي عرفها العالم ككل في مختلف المجالات، لذلك يجب على الأرشيفي أن يتساءل عن إنتظارات واحتياجات الباحثين الجامعيين باعتبارهم فئة أساسية من المستفيدين في الأرشيف.

• **ممارسات الهواة (amateur)**: تعرف قاعات الجمهور بمختلف المؤسسات الأرشيفية في العالم غزوا من طرف الباحثين الهواة، مثل الباحثين في الأنساب، وفئات أخرى من الرواد الهواة. لذلك على الأرشيفي الاهتمام بهم للتمكن من تحديد احتياجاتهم وتلبيتها خاصة وأنهم فئة بها عدة اختلافات، من حيث المستوى الدراسي أو المهني أو السن، ... الخ.

• **الاستخدام لأغراض إدارية من طرف المواطنين أو الإدارة**: غاية هذا الاستخدام هو إثبات الحقوق أو الدفاع عنها، أو لاتخاذ القرارات في مختلف مراحل العمل الإداري. هذا الجمهور له حضور كبير في القاعات، ويجب أن تخصص له نوعية مخالفة من الخدمات لاختلافه الجذري عن الفئتين الأولى والثانية،

• **استخدام لأغراض اقتصادية**: أي استخدام الوثائق الأرشيفية لتوليد منتجات وثائقية جديدة بغرض تسويقها لتحقيق ربح مادي معين. من أمثلة هذه الاستخدامات والتي تعرف إقبالا هذه السنوات: الأبحاث في الأنساب، التصوير الفوتوغرافي، تحقيق ونشر الوثائق الأرشيفية، .. الخ.

• **الاستخدام لأغراض ثقافية**: مثل المتاحف الأرشيفية، المعارض، الزيارات، المحاضرات، المؤتمرات... الخ ، جمهور هذه الأنشطة مختلف تماما عن الفئات السابقة، فقد يجمعها كلها : فنجد المؤرخ بجوار الفنان أو الطالب الثانوي أو الصحفي أو... الخ. كلهم يجمعهم اهتمام ثقافي مشترك.

• **الجمهور الجديد**: إن أوجه استخدام الوثائق الأرشيفية لا يمكن حصرها بصفة مطلقة، خاصة مع التحولات السياسية والاجتماعية التي يشهدها العالم. لذلك على الأرشيفي أن يبحث دائما عن فئات جديدة تستخدم الوثائق الأرشيفية، في إطار تكريس الديمقراطية وروح المواطنة.

3.1.2- تقسيم Gérard Ermisse: لقد اعتمد هذا الأخير على معيار وتيرة الحضور لتقسيم المستفيدين من الأرشيف. فأعطانا فئتين هما(22):

• **الباحثون الدائمون (Permanent)**: ويمثلون جمهور متعمق في البحث ومدرّبون على استخدام الوثائق الأرشيفية ووسائل البحث، نظرا لخبرتهم الطويلة بالمؤسسة الأرشيفية. لذلك نجدهم يتعاملون مع موظفي المؤسسة على أساس علاقات شخصية فيما بينهم.

• **باحث ظرفي (Occasionnel)**: هم الذين لديهم بالموازاة مع البحث في الوثائق الأرشيفية اهتمامات مهنية أخرى. فهم لا يملكون الوقت الكافي لإتمام بحوثهم، وليست لهم الخبرة الكافية لذلك فهم متشددون في الخدمات التي يطلبونها، ويأخذون من الأرشيفي وقتا وجهدا كبيرين.

من فئات الجمهور التي تظهر بقوة في كل التقسيمات السابقة نجد فئة الباحثين الجامعيين أو الجمهور الأكاديمي وهذا دليل على أهميتها في المصالح الأرشيفية.

3.2- المستفيد الجامعي بالمؤسسات الأرشيفية:

يعتبر الأرشيف قبوا للتاريخ (Le grenier de l'histoire) (23). فهو يحتوي على كنوز من الوثائق تجمعت عبر الحضارات والسنين، وتعكس جميع أوجه الحياة البشرية. هذه الوثائق يمكن استغلالها لإنجاز بحوث علمية منظمة في مختلف المستويات (دراسات جامعية، أو دراسات لهيئات أو جمعيات علمية)، ومن مختلف التخصصات: فقد تتناول التاريخ السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي أو الثقافي للمجتمع، أو دراسة تطور العائلات، وتاريخ الأمراض، تاريخ الديانات،... إلخ. تنوع هذه الدارسات يستلزم حضور مستفيدين جامعيين من مختلف التخصصات إلى المؤسسات الأرشيف لاستغلال أرصدها.

يمكن تعريف المستفيد الجامعي بأنه: " كل شخص مادي أو معنوي يبحث ويستخدم المعلومات الأرشيفية، المحتواة في الأرصدة المحفوظة في مخازن المؤسسات الأرشيفية لغرض إنجاز بحوث جامعية في مختلف المستويات (تدرج وما بعد التدرج) ولمختلف الأغراض (إعداد عروض، مذكرات، رسائل تخرج، مؤتمرات، محاضرات أو ندوات علمية... في حدود ما سمح به القانون" (24).

3.2.1- الاختلافات الموجودة بين المستفيدين الجامعيين في الأرشيف:

يتضمن التعريف السابق للمستفيد الجامعي من الأرشيف تباين كبير بين العناصر المكونة لهذه الفئة. لذلك ترى Elisabeth Verry أنه من الخطأ تعميم تسمية جمهور جامعي على هذه الفئة من المستفيدين. فالأمر متعلق بجمهور يتكون من أفراد بينهم اختلافات كبيرة سواء من حيث السن، أو المستويات العلمية، أو درجة التردد على المؤسسة الأرشيفية، وكذلك من حيث إنتظاراتهم واحتياجاتهم وسلوكهم في البحث. ولا يربط بينهم سوى انتمائهم بصفة مؤقتة أو دائمة إلى مؤسسة جامعية معينة. وتوجز Verry هذه الاختلافات في النقاط التالية (25):

أ- **اختلاف المستويات**: وهو أول الاختلافات بين أفراد هذا الجمهور، فالفرق كبير بين الطالب الجديد الذي يحضر لأول مرة إلى المؤسسة الأرشيفية، وبين الأستاذ الباحث المتشدد في طلباته واحتياجاته، والخبير في البحث الوثائقي نظرا للسنوات الطويلة التي قضاها بالمؤسسة. هذا الاختلاف يولد لنا فئات فرعية من الجمهور الجامعي، فنجد:

• **طلبة الطور الجامعي الأول**: يحضرون إلى المؤسسة بغرض إعداد بحوث أو عروض أخرى صغيرة، تنتهي حاجتهم للوثائق الأرشيفية بمجرد إنهاء البحث.

● **طلبة الطور الجامعي الثاني:** يقومون ببحوث أطول نوعا ما، بمساعدة أساتذتهم وغالبا ما يحضرون مذكرات الليسانس.

● **طلبة الطور الجامعي الثالث:** يختلف عددهم حسب ما إذا كانت الجامعة موجودة قريبة أو بعيدة عن المؤسسة الأرشيفية. فالباحث غالبا ما يفضل تناول موضوع لا يتطلب منه التنقل الكثير وخاصة إذا كانت مادته تجمع في وقت طويل: غالبا هم الذين يحضرون رسائل الدكتوراه.

● **أساتذة باحثين:** أعدادهم قليلة. فبعد تجاوزهم لمراحل الدراسة الجامعية الأولى: ليسانس، ماجستير ودكتوراه، يتفرغون لإنجاز بحوث منتظمة ودقيقة لأغراض التدريس أو المشاركة في المؤتمرات والندوات، أو لنشر الأعمال العلمية.

ب- اختلاف أماكن الإقامة: هناك باحثين يقطنون في نفس المنطقة التي توجد بها المؤسسة الأرشيفية، وآخرون يحضرون من مناطق أخرى متفاوتة البعد سواء من داخل الوطن أو من خارجه، وهذا العامل يؤثر على احتياجات هؤلاء المستفيدين وانتظاراتهم، وهو ما أكده Gérard Ermisse بقوله: " للبعد الجغرافي الكبير للباحثين أثر سلبي على سلوكهم، فمن الصعب ضمان معلومة متواصلة لجمهور لا يملك الوقت للتنقل من مكان لآخر" (26).

ج- اختلاف التخصصات : رغم أن للمؤرخين - اختصاص تاريخ- حصة الأسد في قاعات الجمهور، إلا أنهم ليسوا الوحيدين الذين يطلبون الوثائق الأرشيفية للإطلاع عليها من أجل دراسة تاريخ الأمة. فقد تتناول الدراسات التاريخية مختلف مظاهر الحياة البشرية، لذلك قد يقوم بها مختصون في علم الاجتماع أو علم النفس أو في الجغرافيا أو الهندسة المعمارية أو الطب وحتى المهتمون والفنانون والرياضيون... الخ. كل واحد من هؤلاء يستطيع تناول تاريخ الأمة حسب منظاره وحسب اختصاصه.

يجب على الأرشيفي أن يأخذ بعين الاعتبار هذه الاختلافات ويعمل على السيطرة عليها ليكسب كل المكونات المحتملة لفئة الجمهور الجامعي. فهذه الاختلافات تمكنه من تحديد خصائص المستفيد الجامعي من الوثائق الأرشيفية، والتي تميزه عن غيره من المستفيدين.

3.2.2- خصائص المستفيد الجامعي من المعلومة الأرشيفية:

حسب الدراسة التي قدمت في المؤتمر السابع VII الدولي للأرشيف، المنعقد في موسكو سنة 1972، والذي كان موضوعه " Les instruments de recherche au service de la science " أورد Franjo Biljan بعض الصفات المشتركة بين الباحثين الجامعيين باعتبارهم إحدى فئات المستفيدين من الأرشيف في مختلف أنحاء العالم، وهي(27):

● يختلف الباحثون الجامعيون في مجالات اهتماماتهم العلمية، فهم ليسوا فقط مؤرخين.

• الباحث المعاصر يعمل تحت ضغط نقص الوقت من أجل إتمام البحث في الوثائق الأرشيفية من جهة لصعوبة البحث فيها ومن جهة أخرى كما أوضح Price (28) تحت ضغط المنافسة من أجل نشر أعمالهم العلمية بسرعة، يشعر هؤلاء الباحثون إلى حاجة كبيرة للكتابة ولكن بحاجة أقل للقراءة " وهذا يزيد من حدة الضغط المفروض على المستفيدين الجامعيين من الأرشيف نظرا لأن الوثائق الأرشيفية ليست مصادر وصفية (narratives) (29)، بل تتطلب قراءة كاملة وتركيبية لاستخلاص النتائج منها.

• اهتمام الباحث بالوثائق الأرشيفية يكون في إطار مهني، وغالبا ما يكون البحث فرديا.

• هناك إجماع بين الباحثين حول رغبتهم في الحصول على نسخة من الوثيقة المطلوبة، بعد إرسالهم لطلبهم إلى مصلحة الأرشيف سواء عن طريق الهاتف أو البريد، وذلك دون التنقل إليها.

• الباحث يفضل أن يقوم الأرشيفي بالبحث عن الوثيقة التي تخدم موضوعه عوضا عنه، فهو يفضل الحصول مباشرة على الوثيقة جاهزة للاستخدام، دون بذل أدنى جهد في البحث عنها، أو في قراءتها أوفي ترجمتها، ولا يهمله إذا كان ذلك يأخذ الأرشيفي من مسؤولياته الإدارية والأرشيفية الأخرى. فالمستفيد الجامعي يعتبر المؤسسة الأرشيفية- مصلحة عمومية - وجدت بصفة مطلقا لخدمته.

• يرى الباحثون أنهم مجبرون على استخدام وسائل البحث، وإذا فعلوا، فهم يفضلون تلك المرتبة على أساس الموضوعات أو الكلمات المفتاحية.

• اهتمام الباحثين بالوثائق الأرشيفية يتبع الموجة الفكرية السائدة في ذلك العصر. • الباحثون الجدد يواجهون مشكل قراءة الوثائق الأرشيفية القديمة، فهم يفضلون الحصول على الوثيقة مكتوبة بلغتهم التي يحسنونها.

• الباحثون الجدد يواجهون غالبا مشاكل في البحث عن الوثيقة الأرشيفية المطلوبة، إما لأنهم أجانب ويجهلون هيكله المصلحة وطريقة العمل بها، أو لقلة خبرتهم بالبحث في هذا النوع من الأرصدة أو لأنهم لا يحسنون استخدام وسائل البحث، أو لجهلهم طريقة البحث الوثائقي في المصلحة.

• يعتبر المستفيد من الوثائق الأرشيفية مستفيدا مقيدا (utilisateur Captif) (30)، أي أنه مربوط ومقيد بمصلحة الأرشيف للحصول على المعلومة التي يبحث عنها والتي لا يستطيع إيجادها في أي نظام معلومات آخر. هذه الخاصية الأخيرة لا تنطبق فقط على الباحث الجامعي، وإنما على كل فئات المستفيدين من الوثائق الأرشيفية، وهي الخاصية التي تميز مصالح الأرشيف عن باقي نظم المعلومات الأخرى. هذه الخاصية لم تكن نتيجة لندرة قنوات المعلومات أو المعلومات ذاتها وإنما نتجت عن خصائص الوثيقة الأرشيفية ذاتها: وحيدة من نوعها وشاملة وأصلية ومترابطة فيما بينهما.

بعد تمييز خصائص المستفيد الجامعي من المعلومة الأرشيفية، وتحديد

الاختلافات الموجودة بين عناصر هذه الفئة ثم خصائصها، يمكننا الآن أن نبحث في الاحتياجات المميزة لهذه الفئة – مستفيد جامعي من الأرشيف والعوامل التي تحول دون تحقيقها.

4- الحاجات المميزة للمستفيد الجامعي من الأرشيف:

باعتبار أن المؤسسات الأرشيفية هي نظم معلومات وثائقية – كما سبق وأن شرحنا ذلك – مثلها مثل المكتبات ومراكز المعلومات، والمعلومة الأرشيفية هي معلومة علمية وتقنية، فإنه من الممكن سحب ما يقال عن احتياجات المستفيدين في نظم المعلومات الوثائقية على تلك التي في المؤسسات الأرشيفية. وعليه يمكن تقسيم حاجات المستفيد الجامعي بالمؤسسات الأرشيفية إلى حاجات عامة: تخص المستفيدين في مختلف نظم المعلومات الوثائقية. وحاجات خاصة: متعلقة فقط بالمستفيد الجامعي في المؤسسات الأرشيفية.

4.1- الحاجات العامة للمستفيد الجامعي في المؤسسات الأرشيفية:

عندما يحضر المستفيد الجامعي إلى المؤسسة الأرشيفية ينتظر أن تلبى حاجته في الخدمات الأساسية التي جاء من أجلها ثم في الخدمات الثانوية المرافقة لها. أما الخدمات الأساسية، فتشمل حسب Lancaster (31):

- الحصول على وثيقة معينة يعرفها المستفيد ولديه إشارتها الببليوغرافية.
- معلومة حول ظاهرة ما للإجابة على أسئلة معينة دقيقة مثل: تاريخ حدث معين، حياة شخصية معينة، مخطط بنائية ما. لذلك على المؤسسات الأرشيفية أن تكون مزودة بخدمة الاستعلامات

- مجموعة مقالات أو دراسات حول موضوع معين أو إشاراتها الببليوغرافية.
- إجراء بحث ببليوغرافي شامل حول موضوع معين.
- خدمة إشارية متعلقة بمجال اهتمام المستفيد المهني واليومي.
- أما الخدمات المرافقة حسب Sutter تشمل (32):
- تسهيل الوصول المادي إلى النظام والحركة فيه.
- توفير الإرشاد و التوجيه والحوار مع المستفيد.
- توفير استقبال مطمئن وحسن للمستفيد.
- تحسين المحيط الخارجي والمادي للمستفيد داخل النظام (تحسين كل ما يراه وما يسمعه).

- توفير مكان للراحة.
- توفير حضيرة للسيارات.
- توفير خدمة الهاتف.
- توفير خدمة التصوير والاستنتاج.

• توفير خدمة الترجمة العلمية

4.2- الحاجات الخاصة بالمستفيد الجامعي في المؤسسات الأرشيفية:

إضافة إلى الاحتياجات العامة التي سبق ذكرها، يطلب المستفيد الجامعي أن تلبى حاجاته في الخدمات الخاصة بالمؤسسات الأرشيفية التالية:

• توفير تجهيزات القراءة المختلفة (أجهزة تكبير، قارئات المصغرات باختلافها، قارئات مواد سمعية بصرية، تجهيزات استخدام الخرائط والمخططات والوثائق كبيرة الحجم... الخ)

• توفير خدمات الترميم والتجليد لتسهيل استغلال الوثائق التالفة.

• توفير خدمة الاستعلامات حول نظام الحفظ نفسه، والأرصدة المتوفرة فيه والقبالة للإطلاع، وطرق ترتيبها، وسائل البحث المعتمدة، وحدود الإطلاع وشروطه،... الخ

من الخدمات المميزة للباحث الجامعي في المؤسسات الأرشيفية كذلك(33):

• إباحة استنساخ مجموعات كاملة من الوثائق بمختلف الطرق.

• تكريس الإعارة بين مختلف المراكز الأرشيفية داخل وخارج الوطن.

• معاملة الباحثين الأجانب مثلهم مثل الوطنيين.

ما يميز حاجات المستفيد الجامعي بالأرشيف هو انه لا يكتفي بالإطلاع على الأرشيف، ولكنه يذهب إلى أبعد من ذلك: فهو يطالب بتحرير الإطلاع على الأرصدة المحظورة، كما أنه يطلب تسهيل الإطلاع بمختلف السبل. وهما الحاجتان الأكثر تميزا للمستفيد الجامعي في الأرشيف بالمقارنة مع باقي نظم المعلومات الأخرى. لذلك نوضحهما بإيجاز فيما يلي:

4.2.1- تحرير الإطلاع على الأرشيف :

في أوروبا وفي القرن 19 قبل الثورة الفرنسية، وقبل إنشاء أول دار للأرشيف الوطني وتأميم كل الوثائق التي كانت بحوزة الأديرة والقصور، كان الإطلاع على الأرشيف حكرا على رجال السلطة ورجال الدين وذووا الامتيازات. بعد ذلك برزت الرغبة الملحة للإطلاع على الأرشيف من طرف المؤرخين وغيرهم. فنادوا بتحرير الإطلاع عليه وتقليص آجال المنع. حتى أن بعضهم رأى بأن يكون أقصى أجل للإطلاع على بعض الوثائق 15 سنة عوض 25 أو 30 سنة. وهما الأجلان المتعارف عليهما في أغلب دول العالم.

كانت المناداة بتحرير الإطلاع (Libéralisation de la communication)

(des archives) لأسباب عديدة منها(34):

• **زيادة الحريات الفردية:** اكتسب الإنسان حقوقا عديدة في هذا القرن، مثل حقه

في الصحة، الحق في التعليم، حق العمل والحق في الإعلام الذي يتضمن حق المواطن في الحصول على المعلومة التي يحتاجونها - ومنها المعلومة الأرشيفية - وهو ما تنادى به الديمقراطية في مختلف دول العالم المتقدم من خلال تشريعاتها. وهو الأمر

الذي نصت عليه التشريعات الجزائرية كذلك التي تعتبر الإطلاع على الأرشيف حق من حقوق كل مواطن

• **زيادة إحساس المواطن بالمشاركة في الحكم:** نتيجة لتكريس الديمقراطية وزيادة الحريات

الفردية، زادت حاجة المواطن للإطلاع على ما يحدث في الإدارات المختلفة التي تسير شؤون حياته. لذلك وصل الحديث اليوم. - خاصة في الدول المتطورة - عن الحق في الإطلاع على الوثائق الإدارية والذي يعتبره Guy Braibant " الجبل الثالث من حقوق الإنسان". والذي من شأنه توطيد العلاقة بين الحاكم والمحكوم.

• **تطور الوعي الشعبي:** بكل ما يمس ثقافة الأمة وأصالتها وجذورها، بما في ذلك إحساس الشعب -أو جزء منه - بأهمية الأرشيف كواصل بين الماضي والحاضر ومساعد على بناء المستقبل.

• **زيادة الفضول العلمي:** خاصة لدى الباحثين، الذين بطبيعتهم، عند سعيهم وراء الحقيقة لا يعترفون ولا يقبلون الممنوع أو المحظور، فحاجتهم إلى الأرشيف في تزايد مستمر إذ أنه كلما تعرف على حقبة زمنية معينة، رغب في معرفة التي قبلها أو التي تليها. وهذا ما تسمح به الأرصدة الأرشيفية التي تعتبر أرصدة مترابطة فيما بينها وشاملة وأصلية.

• **الاتجاهات الجديدة للبحث التاريخي:** تتميز الدراسات التاريخية في عصرنا هذا، بتناولها

الحقب الزمنية القريبة منا، نظرا للتحويلات الكبيرة التي عرفها العالم عموما في هذا القرن وفي مختلف المجالات. ويحتوي الأرشيف على وثائق تصف ما حدث في هذا القرن من نزاعات سياسية وعسكرية واقتصادية... بين الدول. لذلك نجد الباحثين أول من ينادي بتحرير الإطلاع على الأرشيف الحديث وتقليص الآجال المحددة لإباحته.

4.2.2- تسهيل إطلاع المستفيد على الوثائق الأرشيفية:

إن مبدأ إطلاع أبناء الوطن على الأرشيف مبدأ معترف به دوليا(35)، ولكن تطبيقه في أرض الواقع يختلف من بلد إلى آخر. ففي بعض الدول الإطلاع لا يحتاج إلى أدنى الإجراءات الإدارية(فنلندا، السويد، سويسرا) وفي دول أخرى الإطلاع محكوم بإجراءات إدارية طويلة تتمثل في تسجيل الباحث. وتقديمه لبطاقة تثبت هويته. وملفا كاملا يوضح هدفه من البحث عن الوثيقة الأرشيفية والهيئة التي ينتمي إليها... كل هذا ليحصل على رخصة للإطلاع (فرنسا، إيطاليا، الجزائر...)

إن احتياجات المستفيدين في الأرشيف، إضافة إلى إباحة الإطلاع وتحريره، تمتد إلى تسهيل الوصول إلى المعلومة الأرشيفية بأقل جهد وكلفة ممكنين وبأكثر دقة وشمولية، وذلك بأسلوب مباشر عن طريق التنقل مباشرة للبحث عنها والإطلاع عليها في قاعات المطالعة، فيقدم طلب ترخيص بالإطلاع للهيئة المعنية مرفقا بملف خاص - هذا يخص الباحث الجامعي- أو بأسلوب غير مباشر عن طريق زيارته للمتاحف الأرشيفية والمعارض والندوات... إلى غير ذلك مما يتضمنه الدور الثقافي للأرشيف.

كل هذه الاحتياجات الخاصة بالمؤسسات الأرشيفية تبقى تمنيات ومطالب يصعب تحقيقها. فهي تتعارض والتشريعات والقوانين وحتى مع العمل الأرشيفي ذاته. والعمل على تحقيق هذه المطالب مثالية بعيدة كما أشار إلى ذلك M.Lamb بقوله: "...إنه لمثالية بعيدة محاولة تحقيق تنسيق عالمي في مجال الإطلاع على الأرشيف إذ أن ... الاختلافات بين الدول والحكومات- حتى ولو كانت صغيرة - ينتج عنها تباين التشريعات الأرشيفية - خاصة من حيث هيكله مصالح الأرشيف وتسييرها وتنظيم عملية الإطلاع على الوثائق المحفوظة فيها وحدودها... ما يمكن ملاحظته على المستوى الدولي هو الاتجاه نحو تحرير متزايد للإطلاع على الأرشيف، وتسهيل الوصول إلى المعلومة أكثر فأكثر" (36).

5- العوامل التي تحول دون تلبية حاجات المستفيد الجامعي من الأرشيف:

إن المستفيد من الأرشيف كغيره من المستفيدين من خدمات نظم المعلومات الأخرى، لا يمكنه تحقيق حاجاته الإعلامية بصورة مطلقة، فهناك عدة عوامل تحول دون ذلك، منها ما ينطبق على كل نظم المعلومات، ومنها ما هو خاص بميدان الأرشيف وينفرد به.

5.1- العوامل التي تحول دون تلبية حاجات المستفيد في نظم المعلومات:

يرى Dervin (1976) أنه توجد حواجز عديدة تحول دون الاستفادة من نظام المعلومات وتؤدي إلى عجز هذا الأخير عن تلبية حاجات المستفيدين من خدماته.:

نموذج Dervin (1976) (37)

الحاجز الأول يوجد بين المستفيد وحاجته إلى المعلومة، ويتمثل في الحواجز الفكرية والنفسية التي لا تساعد على تحديد حاجته. أما الحاجز الثاني فيوجد بين المستفيد ومصدر المعلومات ويتمثل في حواجز مادية (صعوبة الوصول) أو تنظيمية أو تشريعية. أما الحاجز الثالث يظهر بين المستفيد والإجابة على حاجته من المعلومة فقد يكون الجواب اعقد من أن يفهمه المستفيد أو لا يتماشى وسؤاله. الحاجز الرابع يوجد بين الحاجة إلى المعلومة ومصدرها، فقد يكون نظام المعلومات غير ملم بحاجة المستفيد أو لم يستطع تحديدها. الحاجز الخامس يوجد بين الحاجة إلى المعلومة والإجابة عنها فقد تكون حاجة المستفيد غير متوفرة بالنظام. أما الحاجز السادس فيوجد بين الإجابة ومصدر المعلومات، الذي قد يقدم إجابة خاطئة أو ناقصة للمستفيد.

يضيف Burn عاملاً آخر وهو جهل المستفيد للخدمات والتجهيزات التي يوفرها نظام المعلومات من أجله. أما Taylor فقد أعطى أربعة عوامل تحول دون تلبية حاجات المستفيد وبالتالي تحد من فعالية نظام المعلومات. نلخصها في النقاط التالية:

- غياب الخبرة لدى المستفيد في مراحل الدراسة الأولى.
- فشل أخصائي المعلومات في الإجابة على سؤال المستفيد.
- عدم تفهم أخصائي المعلومات لوضعية زائر جديد.

• عدم تأقلم المستفيد مع قوانين نظام المعلومات.
وبصورة عامة يمكن تصنيف كل هذه العوامل السابقة الذكر إلى أربع مجموعات:

5.1.1- عوائق مادية وتجهيزية: تتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة (وصول مادي أو معنوي)، وكذلك سهولة استخدامها. إضافة إلى العامل الثالث الذي أورده Gersberger وهو نوعية المعلومة المقدمة. وعاملاً آخر أورده كل من Sutter و Kellerman وهو ظروف استقبال المستفيد في النظام وما تشمله من مؤثرات مادية من إنارة وتهوية، المكان الواسع والمريح والهادئ.

5.1.2- عوائق نفسية اجتماعية: تتعلق بالعلاقة القائمة بين المستفيد وأخصائي المعلومات والنظام ككل، هذه العلاقة هي التي على أساسها يتولد لدى المستفيد رد فعل سلبي أو إيجابي تجاه نظام المعلومات والأخصائي في حد ذاته.

5.1.3 - عوائق تقنية : تتمثل في العوامل التالية :
• جهل المستفيد لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله، والفائدة التي يمكنه جنيها من طلبها.

• فشل المستفيد في صياغة سؤاله، وبذلك يفشل أخصائي المعلومات في فهمه ولذلك يتعقد الحوار بينهما، وتتولد لكليهما انفعالات سلبية تجاه الآخر. كل هذا قد ينشأ نتيجة لاختلاف المستويات العلمية والثقافية واللغوية (لغة طبيعية ولغة توثيقية).

• تعقد استخدام وسائل البحث وبالتالي يصعب البحث عن المعلومة.
• بذل المستفيد لجهد و وقت و مال كثير للحصول على الخدمة التي يحتاجها.
• تعقد طرق العمل الوثائقي (عملية الإعارة وما تتطلبه من تقديم طلبات وتحضير ملفات شخصية... إلخ)

• من العوامل التقنية كذلك تلك التي ذكرتها نزهة ابن الخياط (38)، والمتمثلة في طول وقت الانتظار وغياب سياسة وطنية للمعلومات والتي تترجم عدم اهتمام المقررين والمسيرين بالمعلومات ودورها الحيوي من أجل التطور.

5.1.4- عوامل خاصة بنظام المعلومات: تتمثل في العوامل التالية :
اهتمام مصممي النظم أكثر بتحقيق الصورة التي رسموها لأنفسهم أكثر من اهتمامهم بتلبية حاجات المستفيد. فهم يولون اهتماماً أكبر بالتجهيزات والموارد الوثائقية أكثر من اهتمامهم بالأشخاص

• إفراط المكتبيين في المحافظة على الوثائق إلى درجة أنهم لا يسمحون باستخدامها خوفاً من تلفها أو فقدها لمكانها في المخازن، كذلك حتى لا يجبرون على إعادة ترتيبها على الرفوف.

• يخشى المستفيدون النظم الجديدة، و يفضلون استخدام تلك القديمة التي ألفوها وتعودوا على استخدامها. لذلك فإن النظام الذي يخلق خدمات جديدة دون تدريب المستفيدين سيقال من فرص استخدامها.

• ضعف الموارد المالية لتجديد المجموعات وإثرائها، وضعف طرق العمل لتسهيل توصيل المعلومات إلى المستفيد، كل هذا يحد من طلب المعلومة والاستفادة منها.

5.2- العوامل التي تحول دون تلبية حاجات المستفيد في المؤسسات الأرشيفية:

5.2.1- حدود الإطلاع:

مهما حاولت الدول والحكومات إباحة الإطلاع وتسهيله وتحريره كذلك، إرضاء للمطالب الملحة للمستفيدين - وخاصة الجامعيين منهم - فإنها تصطدم بحواجز عديدة تفرض عليها تقييد العملية - الإطلاع - هذه الجوانب فرضتها عوامل مختلفة هي:

1- **التشريعات:** نظريا كل دول العالم متفقة تقريبا على أن المعلومة الأرشيفية - التاريخية- يجب عرضها على الجمهور للإطلاع. ولكن يصعب تطبيق هذا القول على أرض الواقع لصعوبة تحديد:

فئات الجمهور المستفيد، والأجال التي يباح بعدها الإطلاع الحر على الوثائق، وأيضا أي نوع من الوثائق تطبق هذه الأجل؟ للإجابة على هذه الأسئلة وغيرها، أصدرت الدول تشريعات مختلفة لتتحكم في مجال الأرشيف عموما وفي الإطلاع عليه على وجه الخصوص. ولكن الإطلاع على الأرشيف لا يتعلق فقط بالتشريعات الأرشيفية، بل حتى نتمكن من رسم صورة عامة عن النصوص التشريعية التي تخص الإطلاع على الأرشيف سواء بطريقة مباشرة صريحة أو ضمنية، يجب أن نقوم بعمل تركيبي بين مختلف التشريعات الخاصة بمختلف المجالات. إن الدولة بوضعها لقوانين تحكم هذا الميدان، إنما تؤكد على الأهمية القصوى للوثائق الأرشيفية في المحافظة على هوية الدولة وسلامها وكرامتها وسيادتها أمام الدول. ومن ثم حماية حقوقها وممتلكاتها وأسرار قوتها وسط غيرها من الأمم.

2- **حماية الحياة الخاصة للأفراد :** هو العامل الثاني الذي استوجب تحديد الإطلاع و هو متضمن في الأول و أحد أسبابه كذلك و يعتبر كأحد واجبات الدولة، التي عليها حماية الحقوق المادية والمعنوية للأفراد، وكذلك أسرارهم وخصوصياتهم الواردة في بعض أنواع الوثائق الأرشيفية، والتي على الدولة منع الإطلاع عليها لما تمثله من خطر على سمعة العائلات وأسمائها. هذه الوثائق هي التي تحمل معلومات اسمية (nominative) والتي تعرفها Christine Pétillat بأنها: "كل معلومة تسمح بالتعرف على الأشخاص اعتمادا على أسمائهم أو على بياناتهم غير المباشرة... الأمر متعلق بصفات دقيقة من الأفراد... وبنفقات دقيقة من الوثائق"(39). هذا النوع من الملفات يجب تمديد آجال السماح بالإطلاع عليها أكثر من 25 أو 30 سنة - حسب الدول - فقد تصل حتى 150 سنة ابتداء من ميلاد الشخص بالنسبة للملفات الطبية حسب القانون الخاص بالأرشيف للدولة الفرنسية المؤرخ في 03 جوان 1979(40).

أما في الجزائر، فإن قول المشرع بتمديد آجال الإطلاع على الوثائق التي تمس بأمن الدولة وبشرف العائلات(41) يفتح الباب واسعة أمام احتمالات تحديد القائمة

النهائية لهذه الملفات. التي قد تستند إلى اعتبارات ذاتية خاصة بالقائمين على الحفظ وبذلك لا تلبي حاجة الباحث في الإطلاع على أرصدة معينة لأسباب غير موضوعية. إذا لم تحدد هذه القوائم ولم تحترم، قد يفكر الحائزون على هذه الوثائق في إتلافها أو الاحتفاظ بها خوفا من وصولها إلى أيدي الباحثين. إن الخوف ليس من الباحث الجاد، وإنما من الباحثين الذين غرضهم التشهير وإثارة الضجة لإثراء البرامج التلفزيونية أو صفحات مجلاتهم الترفيهية بما يسمى: "La petite histoire" (42).

إضافة إلى واجب حماية الأفراد ووجود تشريعات مختلفة تحد من إطلاع المستفيد على الوثائق التي يطلبها، فإن المشاكل التي يعاني منها الأرشيف في مختلف أعمارها تعتبر كذلك إحدى العوامل التي تحد من تلبية حاجات المستفيد الجامعي وتقيده إطلاعه على ما يخدم بحثه من وثائق أرشيفية:

5.2.3- المشاكل التي يعاني منها الأرشيف في الجزائر:

يقول السيد عبد الكريم بجاجة أن: "العائق الأساسي الذي يخلق مجال الأرشيف ذا طبيعة ذاتية، وهو نظرة الحقد والاستهانة البادية باستمرار تجاه الأرشيف والأرشيفي كذلك" (43). ويتجلى ذلك في عدم اهتمام الإدارات المنتجة بوثائقها التي أنشأتها خلال قيامها بنشاطاتها التسييرية إلا من جهة حجمها أو المكان الذي تحتله في المكاتب (44).

إضافة إلى ذلك، فإن الأرشيف - في الجزائر - يعاني من عدة مشاكل في مختلف مراحل حياته: ابتداء من مرحلة إنشائه في المكاتب ثم مرحلة الحفظ المؤقت، وحتى وصوله مرحلة الحفظ الأبدى. هذه المشاكل تتمثل في (45): نقص الإطارات المؤهلة، نقص الهياكل، نقص المقرات وإن وجدت فهي غير ملائمة ولا صحية، نقص الموارد المالية والتجهيزات، عدم اعتماد طرق علمية للعمل ولا معايير دولية، عدم دقة وسائل البحث وتنوعها، إضافة إلى الوضعية المادية المزرية للوثائق الأرشيفية... الخ.

إضافة إلى المشاكل المادية والهيكلية والذاتية التي يعاني منها الأرشيف عموما في الجزائر، فهو يصطدم بمشكل آخر نتج عن الفترة الاستعمارية وهو وجود فراغات كبيرة في الأرصدة، والنانجة عن سياسة الترحيل التي انتهجتها فرنسا عشية الاستقلال بين سنتي 1961 و1962، وهذا ما تسبب في نزاع أرشيفي كبير بين الجزائر وفرنسا مستمر إلى الآن. يتعلق الأمر بحجم هائل من الأرشيف الجزائري يقدر بحوالي 600 طن من الوثائق. وأوضحت الكشوف المختصرة التي أعدتها مديريات الأرشيف لولايات الجزائر، وهران، قسنطينة بأنها تشمل (46):

- الأرشيف التاريخي للدولة الجزائرية قبل الغزو الفرنسي ما بين القرنين 15 و16.

- أرشيف المرحلة الاستعمارية

- الأرشيف الإداري للحكومة الاستعمارية.

- مطبوعات وكتب و جرائد وخرائط ومخططات.

إن الترحيل لم يميز بين نوع من الوثائق وآخر. فقد أخذت كل الوثائق التي كانت تعكس تأثير المستعمر في حياة المجتمع. وذلك لتمحي كل الدلائل على هذا التأثير السلبي للمستعمر من ذاكرة التاريخ والناس، ولا تبقى إلا المظاهر المادية له - العمران

- التي سرعان ما تزول.

6- فائدة اعتماد دراسات المستفيدين بالنسبة للمؤسسات الأرشيفية:

بعدما تعرفنا على المستفيد الجامعي في المؤسسات الأرشيفية، واحتياجاته والعوامل التي تحول دون تلبيتها. فإننا نقول أن المؤسسة الأرشيفية لا يمكنها تحقيق هدفها في أن تكون مصدر إشعاع فكري وعلمي إلا بمعرفة جمهورها على العموم، والمستفيدين الجامعيين على الخصوص باعتبارهم الفئة المثمرة (rentable) فيها - من حيث الإنتاج الفكري-. وأن تعمل على إرضاءهم بشتى الطرق. فوحدهم يملكون القدرة على تحسين صورتها في نظر المجتمع ككل، ولهم التأثير الكبير على تحقيق فعاليتها المرجوة.

لذلك يجب على المؤسسات الأرشيفية أن تبادر باتخاذ الإجراءات اللازمة على كل المستويات لكسب رضا المستفيدين الجامعيين - خاصة- من خدماتها. هذه التدابير يمكن أن نجدها في خطوة أساسية وهي: اعتماد دراسات المستفيدين من كل الجوانب (سلوكهم في البحث، درجة رضاهم، حاجاتهم وما يحول دون تحقيقها،...). كما أن عليها الاطلاع على ما حققته نظم المعلومات الأخرى في هذا المجال، وتجعلها نقطة انطلاق لدراسات لاحقة خاصة بها. ومن هذه الدراسات، الدراسة التي قمت بها في إطار رسالة الماجستير والتي تضمنت الفوائد التي قد تجنيها المؤسسة الأرشيفية إذا ما اعتمدت سياسة تسويقية: تركز أساسا على دراسات المستفيدين، لتطوير طرق تسييرها، وتحقيق فعاليتها. من هذه الفوائد نذكر(47):

- تطوير تسيير المؤسسة الأرشيفية بما يتماشى مع المفاهيم الحديثة لتسويق الخدمات في نظم المعلومات الوثائقية.
- زيادة تحفيز العمال، وإدراكهم لمستوى الخدمات الواجب بلوغه، ولأهمية المستفيد في حلقة العمل الأرشيفي.
- زيادة درجة استغلال كنوزها الوثائقية
- إبراز خصائصها بالمقارنة مع الأنظمة الأخرى.
- التأثير على الأحكام المسبقة السيئة حولها والعمل على تحسينها.
- تعريف المستفيدين من مختلف التخصصات بما تقدمه لهم المؤسسة الأرشيفية من مصادر وخدمات وثائقية مجهولونها.
- توسيع مجتمع المستفيدين (زيادة في العدد وتنوع في الفئات)
- كسب مستفيدين جدد عن طريق مساعدتهم على إنجاز بحوثهم في أحسن الظروف وهذا في إطار برامج تدريب المستفيدين.
- تحقيق التعاون بين المؤسسة الأرشيفية والجامعة سواء لتحديد المناهج الدراسية، أو لوضع واختيار مواضيع البحوث المقترحة في إطار مذكرات التخرج أو الدراسات العليا.
- الاستغلال الأمثل للتكنولوجيات الحديثة بما يسهل عمل الباحث (بحث، استرجاع، قراءة، استنساخ).

الخلاصة

إن لجوء المؤسسات الأرشيفية لتقييم فعاليتها عن طريق اعتماد دراسات المستفيدين من شأنه الضروري أن تؤدي عملية التقييم- اعتماد على نتائج دراسات المستفيدين- إلى تحسين الوضعية بالمؤسسات الأرشيفية من حيث تدعيم وتفعيل استخدام الوثائق الأرشيفية لغرض البحث العلمي وبالتالي تحقيق الفعالية المنشودة في هذه المؤسسات. وإذا لم يتحقق ذلك فإن عملية التقييم تبقى نشاطاً عقيماً كما أكده لنا J.P.Côté (48).

للوصول إلى هذا الهدف لا نجد حلاً آخر شامل سوى الذي اقترحه الأخصائيون في المجال، والذي ورد في بعض الدراسات السابقة والتراث النظري على العموم، يتمثل هذا الحل في وجوب انتهاج المؤسسة الأرشيفية لسياسة تسويقية قوية، تعمل على توصيل الموارد الوثائقية إلى المستفيد بدلاً من انتظار تنقله إليها. هذه السياسة الجديدة تساعد على التعريف أكثر بالمؤسسة الأرشيفية وخدماتها ومنتجاتها وأهدافها التي أنشئت لأجلها، كما تساعد على توسيع فئات وأعداد المستفيدين الذين من الضروري الاهتمام بهم ووضع برامج علمية لدراساتهم كالبرنامج الذي اقترحه Brenda Derwin و Paul Conway (49). هذه البرامج من شأنها تحسين العلاقة بين المستفيدين والأرشيفي ومع النظام ككل، حتى يصل إلى علاقة ناضجة تجمعها على التعايش والتعاون والتكامل والتقدير المتبادل، رغم كل ما قد يصادفها من عقبات خارجة عن نطاقها تحول دون تحقيق فعالية الاستفادة من الوثائق الأرشيفية.

لا يجب الانتظار حتى تصبح الوضعية مستحيلة التحكم بها وتصبح المؤسسة الأرشيفية خالية من المستفيدين حتى نفكر في تحسين الوضعية. فأقل عمل مهما كان مستحب من أجل التطوير. يرى G.Naud أنه من السهل تعطيل زيادة درجة التردد والإطلاع على الأرشيف أكثر من إستشارتها. في الحالة الأولى يكفي عرض خدمة سيئة للمستفيد أو توجيهه خلال البحث بصورة خاطئة أو جعله يعمل بقاعة مطالعة ضيقة ومكتظة. أما في الحالة الثانية فمن الصعب تحديد ما الذي علينا فعله فمن الصعب جذب المستفيد إلى الأرشيف (50). من جهته، على الأرشيفي أن يتنازل عن منصب الحارس الأمين للوثائق الأرشيفية ليقوم بدوره الذي وجد من أجله وهو: الوسيط بين عالم المعلومات الأرشيفية وعالم المستفيدين منها.

الهوامش

- 1- Bautier, Robert- Henri. « Les archives ». In. L'histoire et ses méthodes : Tome III. Paris: Gallimard , 1961,p.1121
- 2- Ibn Lkhayat, Nozha. « Besoin en information pour le développement des pays du Maghreb: enquête sur le terrain ». [1989], p.27
- 3-حمدي أحمد، ناهد. التصرف المقنن ودوره في حل مشكلات الوثائق. في: مجلة الوثائق العربية: مجلة سنوية للفرع الإقليمي العربي للمجلس الدولي للأرشيف، 1999، ص45.
- 4- Gossi, Antone. Archives luxe ou nécessité ? La situation et les taches des

archives en Suisse. Bern : [s.ed.], 1985. p13

5- Bautier, Robert- Henri. op.cit. p1121

6- بوقفة، نادية. تقييم فعالية مصلحة أرشيف ولاية قسنطينة في تلبية حاجات المستفيدين الجامعيين من خدماتها: دراسة ميدانية: ماجستير علم المكتبات، 2001. ص1

7- Boughachiche, Sebti .La demande d'information scientifique : Aspect psychosociologiques et quantitatifs : implication pour la gestion des services d'information documentaire en milieu universitaire et de recherche.Thse de doct .Université de Bordeaux I , [1988].p274

8- Lajeunesse, Marcel. « L'évaluation des services au public des bibliothèques universitaires: approche méthodologique ». in. L'évaluation des bibliothèques universitaires. Sous Dir. Jean-Pierre Clavel. Montreal: AUPELF, 1984, p34

9- Lancaster, F.W. Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information : PGI .Paris : UN ESCO , 1978 . p34

10- Lancaster, F.W. ibid. p16

11- Sutter, Eric. Service d'information et qualité : Comment satisfaire les utilisateurs, Paris : ADBS, 1992. p29

12- Balcer, Madeleine.«L'évaluation des services techniques : productivité et performance ». in. L'évaluation des bibliothèques universitaires. sous dir. Jean – Pierre Clavel. Montréal : AUPELF , 1984 ,p 106

13- Lancaster, F.W. op.cit. p.25

14- Lajeunesse, Marcelle. op.cit. p25

15- Boughachiche, Sebti. op.cit. p24

16- Sutter, Eric. op.cit. p.31

17- Meguenani, Sabrina. Contribution à l'étude du comportement de recherche d'information des spécialistes en sciences médicales : centre Hospitalo-universitaire de Constantine. Thse. Mag. Institut de Bibliothéconomie , Université d'Alger , 1997. p25

18- Boughachiche, Sebti. op.cit. p16

19- بوقفة، نادية. المرجع السابق، ص33-

20- Mosser , Françoise. « Les attentes des professionnels ».in. La Gazette des archives, n°184-185, 1 er-2 em trim , 1999 , p16

21- Mosser , Françoise. op.cit. p17

22- Gossi, Antone.op.cit. p3

23- Favier , Jean. La pratique archivistique Française . Paris : Archives Nationales, 1993. pp.365-366

24- بوقفة، نادية. المرجع السابق، ص39

25-Verry, Elisabeth. « Le public universitaire des archives ».in. La Gazette des archives, n°184-185, 1er –2 trim, 1999 , p85

26- Favier , Jean. op.cit. p366

27-Bilijan, Franjo. « Les instruments de recherche au service de la science :VII Congrès international des archives ».in. Archivum. Vol.XXIV, 1974, p188

- 28- Boughachiche, Sebti. op.cit. p65
 29- Bautier, Robert- Henri. op.cit. p1120
 30- Akbal, Meheni. « A propos d'une stratégie de l'information archivistique ».in. RIST, Vol.1, n° 2,1991, p100
 31- Lancaster, FW. Op.cit. p17
 32-Sutter, Eric. Op.cit. p83
 33-بوقفة، نادية. المرجع السابق، ص52
 34-نفس المرجع. ص50
 35- CIA. « Les archives au service de la recherche historique: acte de la V conférence CITRA». 1961.p13
 36- Bautier, Robert- Henri. in Archivum p49
 37- Mégnani, Sabrina. op.cit. p52
 38- Ibn Lkhayat, Nozha. op.cit. p36
 39- Favier , Jean. op.cit. p123
 40- Bastien, Hervé . Droit des archiver. Paris : DAF , La documentation Française, 1996. p41
 41-قانون 09-88 مؤرخ في 26 جانفي 1988 متعلق بالأرشيف الوطني. ج ر(ع) 4 لسنة 1988، المادة 10 منه
 42- Bautier, Robert- Henri. in Archivum, p50
 43- Badiadja, Abdelkrim « Méthodes d'élaboration d'une politique nationale de gestion des archives : l'expérience Algérienne » . In. Séminaire national : le système national d'information: état actuel et perspective .2 em ad .Alger : CERIST, 1999, p51 .
 44- Soufi, Fouad. «Les archives nationales et le système national d'information : du bon usage des textes ». In. Séminaire national - le système national d'information : état actuel et perceptives. 2em ed. Alger : CERIST ,1999, p167
 45-حمدي أحمد، ناهد. التصرف المقنن ودوره في حل مشكلات الوثائق الإدارية والوثائق الارشيفية. مجلة الوثائق العربية، ع19، 1999، ص60
 46- بجاجة عبد الكريم. " النزاع الجزائري الفرنسي حول الأرشيف". مطبوعات الأرشيف الوطني الجزائري. رقم: 1996/03، ص23
 47-بوقفة نادية. المرجع السابق. ص134
 48- Côté, Jean-Pierre. " L'évaluation des services techniques et scientifiques (services internes): de l'acquisition a la mise a disposition".in. L'évaluation des bibliothèques universitaires: sous dir. Clavel JP. Montréal: AUPELF, 1984. p215.
 49- Gagnon, Arguin, Louis. «La modélisation des besoins d'information des usagers». in. 1er colloque international en science de l'information : Les bibliothèques à l'ère des réseaux d'information. Tunis : ENSIB, ISD, 1999, p1-13.
 50- Gérard, Naud. Op. Cit. P108

51- Babelon, Jean- Pierre . « Les relations des archives avec le grand public ».
in. La Gazette des archives . n° 76, 1972 , p22.