



جامعة زيان عاشور الجلفة  
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية  
قسم العلوم الانسانية



# خدمات المؤسسات الارشيفية

الدكتور خنفر رياض

[Khanfer.riad@gmail.com](mailto:Khanfer.riad@gmail.com)

# تمهيد

تهدف مؤسسات المعلومات بصفة عامة و الارشيفية بصفة خاصة الى تقديم يد المساعدة للمستفيد من أجل الحصول على مصادر المعلومات المختلفة، المطلوبة من طرفه، و كذا توفير كل الوسائل المادية و البشرية و التنظيمية التي من شأنها تسهيل و تيسير الوصول إليها، و هذا ما يتطلب تكامل في عمل كل مصالح و مكاتب المؤسسة الارشيفية، إذ لا يمكن تقديم الخدمة الارشيفية إلا من خلال تحقيق أكبر قدر من التواصل و التفاعل بينها، كونها تتمثل أساسا في الأرصدة الارشيفية و وسائل البحث، مرورا عبر مختلف الإجراءات الفنية و التنظيمية المتبعة من جهة، و جمهور المستفيدين من خدمات المؤسسة بمختلف فئاتهم من جهة أخرى.

## مفهوم الخدمة الارشيفية

هي كل العمليات الفنية و الإدارية التي يقوم بها موظفو المؤسسة الارشيفية، من أجل مساعدة المستخدمين للوصول إلى الوثائق و المعلومات المطلوبة بأقل جهد و وقت ممكنين.



كما يمكن تعريفها بأنها :كل ما يبذله الموظفون بالمؤسسات الارشيفية من جهود و كل ما توفره من أدوات و إمكانات من شأنها الارتقاء بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات. و تشمل هذه الخدمات استقبال القراء و الرد على استفساراتهم و إكسابهم المهارات الأساسية اللازمة، لتحقيق التعامل الفعال مع موارد المؤسسة.

# أهمية الخدمات الأرشيفية

- تتمثل أهمية الخدمات الأرشيفية في العناصر التالية:
  - ✓ توفير مختلف مصادر المعلومات تناسب احتياجات المستخدمين.
  - ✓ الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات.
  - ✓ متابعة احتياجات المستخدمين التي تتغير حسب ظروف الحاجة إلى المعلومات.
  - ✓ مراعاة الدقة في تقديم الخدمات.
  - ✓ مساعدة المستخدمين في تخطي الحواجز للوصول إلى المعلومات، كتشتت الإنتاج الفكري وحواجز اللغة وغيرها

# أنواع الخدمات الارشيفية

## 1. خدمة إرشاد القراء:

ما يميز الارشيفي بعد توليه لهذا المنصب، أن يكون ملم تامة بمحتوى مجموعات الرصيد الأرشيفي حتى يتسنى له تقديم المساعدة لمختلف المستفيدين، ويقوم بإرشاد المستفيدين إلى المواد التي تلبى جميع احتياجاتهم، وذلك حتى لا ينفذ وقت المستفيد في البحث على المعلومات دون الوصول إلى أهدافه.

ولا تقتصر عمليات الإرشاد والتوجيه المباشر من الأرشيفي للمستفيد، بل يجب إعداد وسائل البحث المختلفة كالفهارس و الأدلة التي يجب وضعها في قاعات المطالعة لإرشاد المستفيدين، ومساعدتهم، إضافة إلى ضرورة وضع لوحات تحدد شروط الإعارة وقيودها، فهذه اللوحات توفر على الأرشيفي الكثير من الوقت والعناء لإرشاد جميع المستفيدين كل على حدى، وبذلك تقتصر عملية الإرشاد على ما يمكن إيضاحه من خلال اللوحات الإرشادية، وبالتالي تتوافر لديه الفرصة لخدمة أدق وأكثر تركيزاً، وفي كل الأحوال فلا بد من توفير عملية الإرشاد سواء من خلال اللوحات المكتوبة أو من خلال الإرشاد الشفهي والعملي الذي يقدمه الأرشيفي للمستفيد مباشرة

## 2 خدمة الترجمة وقراءة الخطوط:



تحتوي مخازن المراكز الارشيفية على وثائق قد تختلف لغاتها او اشكال كتابتها التي تطورت مع مرور الزمن؛ و أصبحت غير مألوفة لكثير من الباحثين و التي وجب نقلها الى لغة المستفيد، كل هذا من الخدمات الهامة التي يمكن أن يقدمها مركز الأرشيف للمستفيدين، فالحواجز اللغوية من أكثر المعوقات التي تعرقل تداول الوثائق بين المستفيدين، حيث لا بد من ترجمتها، أو على الأقل إعداد ملخصات باللغة التي يفهمها المستفيد.

ودراسة الخطوط تحفظ للباحث الوقت، وتجنبه الوقوع في كثير من الخطأ

### 3 خدمة الإحاطة الجارية:

تعني الإحاطة الجارية محاولة اعلام المستخدمين بكل الوثائق الحديثة و المتاحة للاطلاع ومن الممكن أن تتخذ الإحاطة الجارية في الأرشيف الأشكال التالية:

✓ استنساخ فهارس الأرصدة الارشيفية الجديدة و تقديمها للمستخدمين، بهدف التعريف بها بكل سرعة

✓ التقارير والموجزات الإعلامية التي يحتاجها المسؤولون عند اتخاذ القرارات.

✓ النشرة الإعلامية، وهي نشرة موسعة تغطي العديد من المواد أو الموضوعات ذات الأهمية العلمية

والتاريخية، بالإضافة إلى اللقاءات والمحاضرات والملتقيات المرتقبة، ويمكن أيضا إرفاقها بالأدلة

التي من شأنها أن تساعد في التعريف بمركز الأرشيف والخدمات التي يقدمها

## 4 خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

تعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات من الخدمات التي تركز عليها مراكز الأرشيف، بهدف إعلام المستفيد بالمواد والوثائق التي وصلت إلى المركز حديثاً، وهذا حسب مجالات اهتمامه وتكون موجهة إلى الفرد مباشرة.

وهناك عدة مكونات ومتطلبات لخدمة البث الانتقائي للمعلومات أهمها ما يلي:

✓ ملف المستفيدين: وفيه معلومات عن المستفيد من حيث الاسم، الدرجة العلمية، مجال الاهتمام، مشاريع البحث والدراسة.

✓ ملف الوثائق: يحتوي على معلومات ببليوغرافية كاملة عن الوثائق، إضافة لمصطلحات تعكس موضوعات الوثائق، وتستخدم في استرجاعها.

✓ الإعلام: ترسل المعلومات عن هذه الوثائق للمستفيدين مطابقة لإحتياجاتهم.



## 5 خدمة التصوير و الرقمنة

تساهم التطورات التكنولوجية في مساعدة المستفيد الحصول على نسخ طبق الأصل للوثائق الارشيفية التي تخدم مجال بحثه أو عمله، مختصرا بذلك الجهد و الوقت في عملية البحث، هذه التكنولوجيا تتمثل في التصوير و الرقمنة.

و مشكلة الملكية الفكرية في مجال الأرشيف نجدها غير مطروحة بشكل كبير، فالوثائق الارشيفية بصفة عامة لا مؤلف لها، خاصة في حالة الوثائق العامة، ومن هنا فهي ليست ملك لشخص لوحده ويطالب بحماية حقه فيها، كما هو الحال في الكتب والدوريات وغيرها، ومن جهة أخرى فالوثائق لا تتاح إلا بعد مضي فترة حظر الاطلاع عليها، والتي قد تتجاوز نصف قرن من تاريخ إنشائها. وبالتالي يمكن الاطلاع عليها؛ باعتبار أن ليس لديها حقوق مادية تترتب عليها، ولا يجوز تقييد الاطلاع عليها، أو تقييد عملية استنساخها بأي عدد من النسخ.

• أما الوثائق الخاصة يمكن أن يوضع لها بعض القيود والشروط.

## 6 خدمة الإعارة:

هي عملية تسجيل وإخراج المواد لاستخدامها سواء داخل مراكز الأرشيف أو خارجها لفترة زمنية معينة.

تختلف إعارة الوثائق الأرشيفية عن للكتب، حيث يمكن أن تتم العملية تحت ظروف خاصة، فقد يحدث أن تحتاج الإدارة أو المؤسسة التي أنشئت الوثيقة وأودعتها في مركز الأرشيف إلى استعمال الأصل لاستخدامها لأغراض معينة، وفي هذه الحالات قد تسمح دور الأرشيف بإعارة الوثائق لفترة زمنية تنظمها اللوائح عادة.

ويشترط في حالة إعارة الوثائق أن تكون في حالة مادية سليمة، أما إذا كانت في حالة هشاشة فلا يسمح بأي حال من الأحوال إعارتها، إلا إذا تم ترميمها والتأكد من سلامتها للتداول والاستعمال، ومن جهة أخرى يمكن إعارة الوثائق الأصول لتعرض في المعارض الدولية، والإقليمية، والوطنية، بشرط ضرورة تأمين وسائل الحماية والأمن وخاصة فيما يتعلق بالوثائق النادرة والثرينة.

## 7 خدمة تدريب المستفيدين:

الهدف الذي تسعى اليه مراكز الأرشيف من خلال هذه الخدمة هو تنمية مهارات المستفيدين، في تعاملهم مع مصادر المعلومات التي توفرها و كيفية الاستفادة منها، عن طريق تعليمهم مناهج جمع المعلومات، بغية استقلاليتهم في استخدامها مستقبلا. و هذه الخدمة هدفها:

✓تعليم المستفيد على استخدام وسائل البحث المتاحة بالمركز و التي تعتبر حلقة الوصل بينه وبين الأرصدة الارشيفية.

✓تعريف المستفيد بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفسار معين، حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات رغم وجودها وتوفرها.

✓تعريف المستفيد بالأساليب أو الوسائل للحصول على المعلومات، و شروط اتاحتها.

و على الأرشيفي اتباع مجموعة من الطرق لتدريب المستفيدين أهمها:

➤ التجوال داخل مركز الأرشيف وفي أقسامه المختلفة من قبل ذوي الخبرة والمهارة في

مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف ليجيب عن أية استفسارات.

➤ إلقاء محاضرات يلقيها إخصائي المعلومات والأرشيف على المستفيدين وخاصة الجدد لتعريفهم بأقسام المركز وكيفية الاستفادة منه.

➤ استخدام مختلف الوسائل السمعية البصرية، وأفلام الفيديو، وغيرها في تعليم المستفيدين.

➤ توزيع النشرات، والأدلة الخاصة بنظم استخدام مركز الأرشيف، وسبل الاستفادة من الأقسام الخدمائية فيه



## مصادر و روابط:

- الشامي، أحمد محمد، السيد، حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات، مج 3. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
- السيد، محمد إبراهيم. مقدمة في تاريخ الأرشفة و وحداته. القاهرة: دار الثقافة للنشر و التوزيع، 1987
- عليان، ربحي مصطفى. مقدمة في علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر، 1999 .
- حافظي، زهير. الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشفية : دراسة تطبيقية بأرشفة بلدية قسنطينة. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2008.
- [www.ica.org](http://www.ica.org) موقع المجلس الدولي للأرشفة.