

خدمات المعلومات الالكترونية عبر مواقع الأرشيفات الوطنية:

دراسة تقييمية لعينة من مواقع الأرشيفات العربية.

Electronic information services through national archives websites:
an evaluation study of a sample of Arabic archives websites.بوعناني نجبية¹

طالبة دكتوراه جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 02

مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية

nadjiba.bouanani@univ-constantine2.dz

أ.د. كمال بوكرزازة

جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 02

مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية

Kamel.boukerzaza@univ-constantine2.dz

تاريخ الوصول 2021/08/14 القبول 2021/11/19 النشر على الخط 2022/03/15

Received 14/08/2021 Accepted 19/11/2021 Published online 15/03/2022

ملخص:

لقد ساهم ظهور الويب في تيسير إتاحة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من طرف الأرشيفات الوطنية للمستخدمين بشكل أسرع وأفضل، وساهم في توثيق وتطوير العلاقة بين الأرشيفيين والمستخدمين من خلال توفير العديد من وسائل الاتصال.

ومن ثمة تأتي هذه الدراسة لتعالج موضوع خدمات المعلومات الإلكترونية عبر مواقع الأرشيفات الوطنية العربية دراسة تقييمية من خلال رصد واقع هذه الخدمات وما مدى تواجدها وفعاليتها، وقد اعتمدنا على أربعة مواقع كعينة للدراسة وهي أرشيف كل من المغرب، تونس، الإمارات والسعودية، وتوصلنا إلى أن هذه المواقع تعاني من العديد من النقائص في مجال خدمات المعلومات، ولكن رغم ذلك فهناك من بين هذه المواقع من يخطو خطوات فعلية نحو إتاحة خدمات معلومات الكترونية عن بعد عبر موقعه.

الكلمات المفتاحية: المواقع، الأرشيفات الوطنية العربية، خدمات المعلومات الإلكترونية، التقييم.

Abstract:

The emergence of the web has been facilitated the access to the electronic information services fastly and effectively, which provided by the national archives to the users, as it contributed to the valorization and development of the relationship between the archivists and the users by providing many tools of communication. Therefore, this study discusses the electronic information services through the Arab National Archives websites as an evaluation study, and by monitoring the reality of these services and the extent of their presence and effectiveness, and the method was based on four sites as a sample for the study to conducted, which are the archives of morocco, Tunisia, united Arabic emirates and Saudi Arabia, the results obtained from this study showed that the evaluated websites has different deficiency regarding information services. But despite this, there are among them that take steps to provide electronic information services through their websites.

Key words: websites; Arab National archives, electronic information services; evaluation.

1. مقدمة:

مرت الأرشيفات الوطنية كغيرها من مراكز المعلومات بتغييرات كبيرة نتيجة التطورات الهائلة التي شهدتها العالم وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي مست جميع مجالات الحياة، فقد استفادت من هذه التطورات في معالجة الرصيد الوثائقي وحفظه وإتاحته للمستخدمين منه وتقديم خدمات متنوعة وجديدة بأشكال وأنماط مختلفة، واليوم تسعى الأرشيفات الوطنية في مختلف أنحاء العالم لإثراء محتواها عبر شبكة الانترنت، من خلال إنشاء وتصميم مواقع إلكترونية لها بهدف إتاحة خدمات معلومات إلكترونية عن بعد لأكثر عدد ممكن من المستخدمين أين ما كانوا، وتلبية احتياجاتهم من المعلومات في وقت قصير وبسرعة كبيرة، فالمواقع الإلكترونية أبانت عن قدرتها في تقليص الفجوة بين مراكز المعلومات والمستخدمين، وإحداث المزيد من التفاعل معهم وجعلهم على إحاطة بكل ما هو مستجد من معلومات وخدمات، فكلما زاد إهتمام الأرشيفات الوطنية بتحسين وتطوير خدماتها وفقا لاحتياجات المستخدمين المتغيرة الحالية والمستقبلية وإتاحتها لهم في أماكن تواجدهم وفي الوقت المناسب، انعكس ذلك على جودتها وفعاليتها وزاد من نجاح هذه المؤسسات وتقدمها.

الإشكالية:

بعد ظهور الويب 2.0 الذي أبان عن قدرته في تقديم أحسن وأجود الخدمات عن بعد للمستخدمين توجهت الأرشيفات الوطنية في مختلف دول العالم وخاصة الدول المتقدمة إلى تصميم مواقع إلكترونية لها عبر شبكة الانترنت باعتبارها مؤسسات معلومات مطالبة بإتاحة أرصدها وتطوير وتحديث خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين منها بما يناسب احتياجاتهم الحالية والمستقبلية، ومع توجه الأرشيفات الوطنية العربية هي الأخرى إلى استخدام مواقع الويب تبرز الحاجة الماسة لإجراء دراسات للكشف عن خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر هذه المواقع ومدى فعاليتها وتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف المتعلقة بها، وبما أن الأرشيف الوطني الجزائري غير متاح حاليا وهو في طور الانجاز، وقع اختيارنا على بعض مواقع الأرشيفات الوطنية العربية من المغرب العربي والخليج العربي. ومن هنا نطرح التساؤلات كالتالي:

* ما هي أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية التي يمكن إتاحتها عبر مواقع الأرشيفات الوطنية؟ وما هي الخدمات المتاحة عبر المواقع عينة الدراسة؟

* ما هي نقاط القوة والضعف لكل موقع في مجال خدمات المعلومات؟

* ما هي أبرز النقص التي تحول دون تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية؟

الأهمية:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية خدمات المعلومات المتاحة من قبل الأرشيفات الوطنية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين من المعلومات وإشباع رغباتهم، ومن أهمية مواقع الويب كوسيلة فعالة في تسهيل خدمة المستخدمين عن بعد وإتاحة خدمات معلومات لهم ذات جودة وبأقل جهد ووقت ممكنين، وتكمن أهمية الدراسة أيضا في كونها تفيدي في التعرف على خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر المواقع محل الدراسة وما مدى تواجدها وفعاليتها والوقوف على المشاكل والعراقيل التي تعاني منها.

الأهداف:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهمية مواقع الأرشيفات الوطنية على الويب والهدف من إنشائها، ومعرفة أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية التي يمكن إتاحتها عبر مثل هذه المواقع، والتعرف على المواقع عينة الدراسة ورصد واقع خدمات المعلومات المتاحة في كل موقع ومحاولة تقديم جملة من الاقتراحات في سبيل تحسين وتطوير هذه الخدمات.

المنهج:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي والذي يعتبر المنهج المناسب لتحقيق هدف الدراسة والمتمثل في وصف وتحليل وتقييم خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر مواقع الأرشيف الوطني عينة الدراسة، كما اعتمدنا على أسلوب تحليل المحتوى وقد اتبعنا مجموعة من الخطوات بداية بتصميم استمارة تحتوي على خدمات المعلومات الإلكترونية التي يمكن إتاحتها عبر موقع أرشيفي ثم تصفح المواقع وتحديد الخدمات المتوفرة والغير متوفرة، وتحليل بيانات الدراسة و صياغة النتائج، وفي الأخير تقديم جملة من الاقتراحات التي يمكن أن تساهم في تحسين وتطوير هذه الخدمات.

عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في أربعة مواقع من مواقع الأرشيفات الوطنية العربية وقمنا باختيار المواقع التي لاحظنا عليها بعض سمات الويب 2.0 وتقدم بعض الخدمات وذلك بعد القيام بدراسات أولية، وتمثل هذه المواقع في موقعين من المغرب العربي (تونس والمغرب) وموقعين من الخليج العربي (الإماراتي والسعودي).

http://www.archives.nat.tn/index.php?id=3&L=1	الأرشيف الوطني التونسي
http://www.archivesdumaroc.ma	أرشيف المغرب
https://www.na.ae/ar	الأرشيف الوطني الإماراتي
http://www.ncar.gov.sa	المركز الوطني للوثائق والمحفوظات السعودية

أدوات جمع البيانات:

استمارة معلومات: تم تصميم استمارة لجمع المعلومات مباشرة من المواقع بعد الإطلاع على الدراسات السابقة وبعض المواقع الأجنبية.

الملاحظة: تعتبر الملاحظة أداة مهمة في دراستنا وذلك من أجل تصفح المواقع بعناية ومشاهدتها وجمع معلومات دقيقة عن خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر المواقع محل الدراسة.

الدراسات السابقة:

أولاً: دراسة الدكتور أشرف عبد المحسن الشريف من جامعة بني سويف مصر تحت عنوان "خدمات المعلومات الرقمية بالأرشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف الأرشيفات العربية منها: دراسة تحليلية" سنة 2017 هدفت الدراسة إلى

التعرف على خدمات المعلومات الرقمية الجديدة والمتطورة نتيجة استخدام شبكة الويب وتحليلها، والتطرق إلى موقف الأرشيفات الوطنية في الدول المتقدمة وطرق استغلالها لمواقعها الإلكترونية في تقديم خدمات معلومات تتميز بالجودة وتلبي احتياجات المستفيدين، والتعرف على موقف الأرشيفات الوطنية العربية من إتاحة تلك الخدمات والاستفادة منها في إتاحة الرصيد إلى جمهور المستفيدين، وكان من أبرز نتائجها تميز خدمات المعلومات المتاحة عبر المواقع عن الخدمات التقليدية من حيث التنوع في أشكال وأنماط الخدمة ومن حيث إمكانية الوصول والاستفادة الواسعة منها من قبل عدد كبير من المستفيدين، إضافة إلى الفارق الكبير بين خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع الأرشيفات الوطنية في الدول المتقدمة بأوروبا وأمريكا الشمالية عن بقية الدول وعلى رأسها الدول العربية.

ثانيا: دراسة للباحثة سهام منشار بعنوان "تطبيقات الويب 2.0 وإتاحة الخدمات بالمؤسسات الأرشيفية: دراسة موقع الأرشيف الإماراتي نموذجاً" سنة 2018، هدفت الدراسة إلى التعرف على الويب 2.0 وأهم تطبيقاته واستخداماته، وكيفية الاستفادة منه في مجال الأرشيف عامة، إضافة إلى التعرف على دور تطبيقات الويب 2.0 في إتاحة وتفعيل الخدمات الأرشيفية وتطويرها، ودراسة موقع الأرشيف الوطني الإماراتي نموذجاً، وتوصلت الدراسة إلى أن لتطبيقات الويب 2.0 أهمية كبيرة في إتاحة الخدمات الأرشيفية الوطنية عبر موقعها، وأن الهدف من استخدام الأرشيف الوطني الإماراتي لهذه التطبيقات هو التعريف بأهم إنجازاته ونشاطاته المتنوعة وزيادة تفعيل الخدمات الإلكترونية، وقد استفاد الأرشيف الإماراتي من تطبيقات الويب في تقديم الخدمات وتأمين الأرشيف من خلال المعارض والمؤتمرات والأيام الدراسية وغيرها، ومن أهم التطبيقات التي اعتمد عليها موقع الأرشيف الإماراتي هي شبكات التواصل الاجتماعية مثل الفاييسبوك، تويتر، والانستقرام مع غياب البعض من هذه التطبيقات والتي تعتبر مهمة في تفعيل وتقديم الخدمات للمستفيدين مثل مجموعات النقاش، المدونات المتخصصة، البودكاست وغيرها.

ثالثاً: دراسة لهند الغانم بعنوان (assessing the information services on national archives websites : a case study of the website of the national center for documentation and archives in saudi arabia) سنة 2020 هدفت الدراسة إلى تقييم خدمات المعلومات المتاحة عبر موقع الأرشيف الوطني السعودي ومدى إمكانية وسهولة الوصول إليها ومدى توافر الخدمات التفاعلية وخدمات استرجاع المعلومات، بالاعتماد على معايير اعتماد معايير خدمة الأرشيف في المملكة المتحدة وخلصت هذه الورقة العلمية بأن توافر خدمات المعلومات عبر موقع الأرشيف الوطني السعودي بشكل عام في مستوى مقبول.

2. مواقع الأرشيفات الوطنية على شبكة الويب.

1.2 . تعريفها:

عرف قاموس أود ليس موقع الويب بصفة عامة بأنه " مجموعة من صفحات الويب ذات الصلة والمتراصة مثبتة على خدمات الويب، ويمكن الوصول إليها على مدار 24 ساعة في اليوم لمستخدمي الانترنت المجهزين ببرنامج متصفح، يتم إنشاء معظم مواقع الويب لتمثيل التواجد عبر الانترنت لشركة أو منظمة أو مؤسسة أو عمل مجموعة أو فرد " ¹

¹ Reitz, Joan M (2013). Online Dictionary for library and Information Science, available at http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx (visited 28/06/2021)

وتعرف الأرشيفات الوطنية على أنها "أي مؤسسة متخصصة في جمع وحفظ الوثائق ذات القيمة التاريخية أو الأرشيفية للدولة. هم مسؤولون عن تنظيم وإعداد أدوات البحث ، وإتاحة الوثائق للعرض والاستئناس بما يتوافق مع القواعد واللوائح المعمول بها. كما أنهم مسؤولون عن نقل المعلومات التاريخية إلى الجمهور".¹

ولقد وجدت الأرشيفات ضالتها في المميزات التي تقدمها مواقع الويب واستفادات منه في إتاحة مقتنياتها وخدماتها عن بعد للمستفيدين منها في كافة أرجاء العالم، بعد ما كان التحدي الذي تواجهه الأرشيفات الوطنية هو كيفية التعريف بما تملكه من وثائق ومعلومات قيمة وتاريخية، وكيفية تسهيل خدمة مستخدميها وتلبية احتياجاتهم بسرعة وبكفاءة.²

2.2 . أهدافها:

هناك أهداف عديدة يمكن أن تحققها الأرشيفات الوطنية من خلال موقعها عبر الويب نذكر منها:

- استمرارية إتاحة خدمات المعلومات في الأوقات بعد انقضاء ساعات العمل، أو بسبب العطل.
- إتاحة خدمات المعلومات للمستخدمين أين ما كانوا وخاصة المناطق أو المدن البعيدة، بعد ما كان يتوجب عليهم التوجه إلى مبنى الأرشيف.
- تخفيف الأعباء الوظيفية على الأرشيفيون وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة الأكثر توجيها من قبل المستخدمين عبر الموقع الإلكتروني.³

3. خدمات المعلومات الإلكترونية:

1.3 . مفهومها:

عرفت منظمة (ISO) المنظمة الدولية للتوحيد القياسي خدمات المعلومات الإلكترونية بأنها "الخدمات المقدمة من خلال خادم (server)، أو تلك التي يمكن الوصول إليها من خلال شبكات المعلومات، وهذه الخدمات مثل الفهرس العام المتاح للجمهور على الخط المباشر (opac) وخدمة الإيصال الإلكتروني للوثائق (electronic delivery documents) وغيرها".⁴

2.3 . مميزاتاها:

- تعزيز الوصول الشامل العالمي لمصادر المعلومات.

¹ Alghanem, Hind(2020), Assessing the Information Services on National Archives Websites : A Case Study of the Website of the National Center for Documentation and Archives in Saudi Arabia, Proceedings of The 3rd International Conference on Information Science and Systems, Cambridge, March 19-22, UK

² الشريف، أشرف عبد المحسن، أرشيفات الويب في الدول الأجنبية ودول الخليج العربي، القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2015، ص.36

³ بامفلح، فتن سعيد، خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط2، 2012، ص. 84،85

⁴ الشريف، أشرف عبد المحسن، خدمات المعلومات الرقمية بالأرشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف الأرشيفات العربية منها: دراسة تحليلية، cybrariansjournal، ع.46، 2017، ص.7 (على الخط المباشر). زيارة يوم: 21.06.2021. متاح على:

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=793:asharif&catid=307:papers&Itemid=111

- الوصول إلى المعلومات أكثر مما هو متاح في البيئة التقليدية.
- حماية مصادر المعلومات النادرة التي تتدهور بسرعة نتيجة الاستخدام المفرط وظروف التخزين السيئة.
- توفير العديد من عمليات البحث مثل إمكانية البحث من خلال الموضوع أو الكلمات المفتاحية.
- تسهيل عملية التحميل والطباعة وتوفير المساحة المطلوبة للتخزين المادي للوثائق.
- توفير التكلفة والجهد في نشر وتوفير المعلومات الجديدة.¹
- إزالة قيود الإطلاع في البيئة التقليدية التي تتطلب مصدر واحد لمستخدم واحد من خلال إتاحة مصادر المعلومات للمستخدمين في وقت واحد، أي إمكانية الإطلاع على نسخة واحدة من طرف العديد من المستخدمين.
- توفير وقت المستخدمين وتوفير أحدث وأدق المعلومات.
- تسهيل سير عمل المؤسسات بشكل فعال.²

4 إتاحة الأرشيف وخدمات المعلومات.

ظهرت مجموعة من التعاريف للإتاحة في مجال الأرشيف نذكر منها تعريف (Normand Charbonneau) والذي يعتبر من المفاهيم المتداولة بكثرة والذي يقول بأن الإتاحة هي " القيام بالتعريف وإعطاء قيمة، نقل وجعل المعلومات التي تحويها الوثائق الأرشيفية متاحة للمستخدمين فاعلين أو محتملين لتلبية احتياجاتهم المحددة. إذ يركز على أنها نشاط له عدة جوانب لأنه يتضمن كل العلاقات القائمة بين الكادر البشري للمؤسسة الأرشيفية مع مستخدميها عبر مراحل حياة الوثائق الثلاث " ونأخذ مثلا إتاحة الأرشيف النهائي أو التاريخي فيقوم الباحث بحصرها في القيام بالنشاطات التالية: تطبيق القوانين التي تحمي المعلومات الشخصية، حقوق المؤلف منشئ الوثيقة، تطبيق تعليمات المصلحة الدافعة، تقديم الخدمة المرجعية داخل القاعات أو عن بعد مثل استخدام رقم الهاتف والبريد الإلكتروني، إعارة الوثائق، إعداد الأدلة وأدلة البحث، المطويات، النشرات، الملصقات، إنشاء المواقع الإلكترونية، تنظيم الورشات، المعارض"³ الخ

أما الباحثان (Yvon Lemay) و (Anne Klein) فيشيران إلى أن مفهوم الإتاحة على أنها " وظيفة أرشيفية يمكن فهمها من عدة زوايا: التداول (communication) وتم حصره في الوصول إلى الوثائق. التثمين (valorisation) ويشمل النشاطات التربوية والثقافية. الاستغلال (exploitation) ويقتصر على استعمال الوثائق الأرشيفية لأغراض متنوعة. الخدمة

¹ Bhattacharya, Partha. Digital information services : challenges and opportunit-s. Available at : http://members.tripod.com/siddiquee_q/DigitalInformationServices.pdf (visited 06/07/2021)

²Choughule, Pradnya. Role Of Digital Information Services In Corporate Libraries, 2007, available at: <http://www.lislearn.in/pdf/18.pdf> (visited 02/07/2021)

³ لعناني، الزهرة. استراتيجيات إتاحة وتثمين الأرشيف في البيئة الرقمية: مركز الأرشيف الوطني الجزائري نموذجاً. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات، قسنطينة: الجزائر، 2017، ص.43،44

المرجعية (la référence) لتقديم المساعدة للباحثين. الترويج (promotion) ويتضمن نشاطات التشهير بالأرصدة والخدمات الأرشيفية.¹

وتعرف أيضا بأنها "الوظيفة التي تتعلق بمجموعة من النشاطات والأعمال التي يمارسها الأرشيفي من أجل المستفيدين"² ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الإتاحة في الأرشيف هي تمكين المستفيدين من الوصول إلى المعلومات والوثائق الأرشيفية التي تلي احتياجاتهم من خلال إعداد وتحضير مجموعة من النشاطات والخدمات وإتاحتها لهم سواء داخل قاعات المطالعة بالمؤسسة أو عن بعد عبر المواقع الإلكترونية، الشبكات الاجتماعية البريد الإلكتروني... الخ وهناك مجموعة من الشروط لابد من توفرها حتى يكون الأرشيف قابل للإتاحة إذ لا يمكن التطرق لموضوع الإتاحة دون ذكر هذه الشروط نظرا لحساسية الوثائق الأرشيفية وارتباطها بأمن الدولة وحياة الأفراد والمؤسسات ومنها:

- * الشروط القانونية والتي تتعلق بالقوانين والمراسيم والقرارات السياسات واللوائح التنظيمية.³
- * الشروط الأخلاقية والمحددة في ميثاق أخلاقيات المهنة الأرشيفية الصادر عن المجلس الدولي للأرشيف.
- * الشروط الفنية أي تحضير الأرشيف من خلال القيام بالمعالجة العلمية وإعداد وسائل البحث.⁴

5. تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية:

بما أن الهدف الرئيسي للمؤسسات الأرشيفية من وراء إتاحة خدمات المعلومات سواء التقليدية أو الإلكترونية عن بعد من خلال موقعها عبر شبكة الانترنت هو خدمة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم من المعلومات، لابد أن تسعى جاهدا إلى تحسين وتطوير خدماتها بما يلاءم احتياجات المستفيدين والتغيرات التي تطرأ عليها، وهنا تبرز الحاجة الماسة لتقييم خدمات المعلومات فالتقييم أداة إدارية هدفها الرئيس الوقوف على مواطن القوة والضعف وتحديد العراقيل، والعمل على إتخاذ القرارات السليمة و اقتراح الطرق المناسبة والكفيلة بتحسين وتطوير الخدمات وبالتالي يعتبر التقييم عملية أساسية داخل المؤسسات الأرشيفية لا يمكن الاستغناء عنه.⁵

¹ لعناني، الزهرة. المرجع نفسه. ص. 45

² أولاد حسيني، يوسف. نظم المعلومات الأرشيفية ودورها في تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية بالمديرية العامة لسونطراك. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات، قسنطينة: الجزائر، 2020، ص. 144

³ لعناني، الزهراء. مرجع سابق. ص. 54

⁴ لعناني، الزهرة. المرجع نفسه. ص. 78، 79

⁵ ناجي، عازة عبد الله أحمد، تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية بمكتبة جامعة إفريقيا العالمية. مذكرة ماجستير، قسم المكتبات والمعلومات، جامعة النيلين:

السودان، 2019، ص. 9، 10

6. خدمات المعلومات الإلكترونية عبر مواقع الأرشيفات الوطنية.

1.6 . خدمة البحث والاسترجاع: Search and Retrieval Service

تتيح مواقع الأرشيفات الوطنية أدوات بحث في سبيل عملية البحث عن المعلومات ومختلف الأرصدة واسترجاعها، ومن بين أدوات البحث التي نبجدها عبر مواقع الأرشيفات هي محركات البحث وقواعد البيانات والفهرس العام المتاح على الخط المباشر والذي سيتم التطرق إليه كخدمة أساسية من خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر مواقع الأرشيف لاحقاً. وبالنسبة لأدوات البحث المتاحة عبر مواقع الدراسة فهي كالتالي:

الجدول 1: خدمة البحث والاسترجاع

أداة البحث	الأرشيف التونسي	الأرشيف المغربي	الأرشيف الإماراتي	الأرشيف السعودي
محركات البحث	/	/	/	✓
قواعد البيانات	/	/	/	/
الفهرس العام على الخط المباشر	/	✓	✓	✓

*يشير الأرشيف الوطني التونسي بأنه هناك قاعدة بيانات "كتاب" والمتعلقة بالكتب والدوريات المحفوظة بالأرشيف الوطني باللغتين العربية أو الفرنسية، وقاعدة بيانات "ذاكرة" والتي تتعلق بوثائق الأرشيف لكن لا يتيحهم على الموقع فلا وجد لأي رابط لهم، ولا وجود لأي أداة بحث عبر موقعه. أما الأرشيف المغربي والإماراتي فلا وجود لأي أدوات بحث عبر موقعهما ما عدا الفهرس والذي سنتطرق إليه مفصلاً لاحقاً والأرشيف السعودي إضافة للفهرس فهو يحتوي على محرك بحث متقدم ولكنه خاص فقط بقسم الأنظمة واللوائح يحتوي على العديد من الحقول يعرض جميع الوثائق ذات الصلة التنظيمية (الأنظمة واللوائح وتعديلاتها والاتفاقيات والمعاهدات الدولية) وفقاً للأحدث صدورها، ويمكن القول أن لأدوات البحث مثل قواعد البيانات ومحركات البحث دور وأهمية كبيرة في دعم وتسهيل عملية البحث واسترجاع الوثائق ومصادر المعلومات، إلا أننا نرى غياب مثل هذه الأدوات عبر المواقع محل الدراسة، بالرغم من أن الهدف من إنشاء هذه المواقع هو تعزيز إمكانية الوصول السهل والسريع لمصادر المعلومات المختلفة والوثائق القيمة المتواجدة على مستوى هذه المؤسسات حتى يتمكن المستفيدين من باحثين وقراء وأصحاب حقوق من الاستفادة منها أينما كانوا متواجدين وفي أي وقت، ولهذا كان لزاماً على هذه المواقع الإمام بمختلف هذه الأدوات وتأكيد دورها العلمي والثقافي.

2.6 . خدمة الفهرس العام المتاح للجمهور: OPAC : online public access catalog

"الابوابك أو الفهرس العام المتاح للجمهور هو عبارة عن نظام معلومات بيبليوغرافي يسمح للمستخدمين النهائيين بمسائلته مباشرة، وظهر في بعض المكتبات في بداية الستينات خاصة في البلدان الأنجلوساكسونية"¹ وفيما يخص الفهارس المباشرة عبر مواقع الأرشيفات فمعظم هذه الفهارس يمكن للمستخدم البحث فيها من خلال التسجيلات البيبليوغرافية التي تصف المواد الأرشيفية باختلاف أنواعها، حيث يمكن البحث فيها من خلال عنوان مجموعة أو سلسلة الوثائق أو بالكلمات المفتاحية، التاريخ، رمز الإرجاع أو رقم التصنيف للوثائق، اسم المنشئ، نوع المادة وغيرها من المداخل، وتسمح الفهارس المباشرة للمستخدمين بطباعة وتحميل السجلات أو إرسالها على حساب البريد الإلكتروني.²

الجدول 2: خدمة الفهرس العام المتاح للجمهور

إستراتيجية البحث	أرشيف التونسي	الأرشيف المغربي	الأرشيف الإماراتي	الأرشيف السعودي
البحث البسيط	/	✓	✓	✓
البحث المتقدم	/	/	/	/

* إن التنوع في استراتيجيات البحث والتعدد في حقول الاسترجاع أمر في غاية الأهمية من أجل تيسير عملية البحث ومساعدة المستخدم في استرجاع المعلومات والوثائق التي تهمه بدقة وسرعة، إلا أنه في **الأرشيف الوطني التونسي** ومع الأسف لا وجود للفهرس المتاح على الخط المباشر بالأساس، وهذا يعتبر حسب رأينا تقصير كبير يجب الوقوف عليه والسعي جاهداً إلى توظيف الفهرس العام المتاح على الخط المباشر وإدراج الإستراتيجيات والحقول اللازمة من أجل تفعيل عملية البحث والاسترجاع، أما **الأرشيف السعودي** فهو يحتوي على الفهرس ولكن يبدو أنه مخصص هو الآخر في البحث عن الأنظمة واللوائح فقط، وبالعودة إلى **الأرشيف الوطني المغربي والإماراتي** فهم لا يختلفون على سابقهم كثيراً حيث يوجد الفهرس الإلكتروني ولكنه يتيح إستراتيجية البحث البسيط فقط والتي يمكن أن تقيض من عملية البحث وتؤدي إلى صعوبة الوصول إلى الوثائق المطلوبة ومن تم فشل عملية البحث والاسترجاع، وكل هذا يدل على عدم الاهتمام بإتاحة الوثائق الأرشيفية وتسهيل وصول المستخدمين إليها والاستفادة منها كل ما دعت الحاجة.

¹ شباب، فاطمة، الفهارس الآلية المتاحة عبر شبكة الانترنت: دراسة مسحية تقويمية لفهارس مكتبات مؤسسات التعليم العالي على ضوء إرشادات الإفلا. علم

المكتبات، جامعة الجزائر: الجزائر، 2008، ص. 16

² الشريف، أشرف عبد المحسن. المرجع السابق. ص 41

3.6 . الخدمة المرجعية الإلكترونية: Electronic Reference Service

عرفتها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية على أنها "خدمة مرجعية تقدم إلكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي، حيث يستخدم المستفيد أي تقنية انترنت للإتصال بموظفي المراجع دون الحضور شخصيا للمكان، كما تعرف على أنها عملية إتصال مباشر وآني بين مستفيد وأخصائي معلومات أو برنامج آلي باستخدام أحد برامج المحادثة عبر الويب، والهدف منها مساعدة المستفيد في الإجابة عن تساؤلاته أو إرشاده إلى مصادر المعلومات التي تساعد في الوصول إلى الإجابة"¹ ومن بين أساليب تقديم الخدمة المرجعية الإلكترونية عبر مواقع الأرشيفات الوطنية:

* الخدمة المرجعية من خلال Contact us البريد الإلكتروني أو استمارة المعلومات.

* الأسئلة الأكثر تكرارا (FAQ (frequently asked questions

* نخط الدردشة المرجعية chat reference.²

الجدول 3: الخدمة المرجعية الإلكترونية

الأرشيف السعودي	الأرشيف الإماراتي	الأرشيف المغربي	الأرشيف التونسي	أساليب تقديم الخدمة
✓	✓	✓	/	Contact us/email
/	✓	✓	✓	استمارة معلومات contact us/
/	✓	/	/	FAQ
/	/	/	/	chat reference

*نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأرشيف التونسي من خلال خدمة contact us يوفر استمارة معلومات تملأ من طرف المستفيدين وتحتوي على مجموعة من الحقول حول البيانات الشخصية وتساؤلات المستفيد، أما فيما يخص البريد الإلكتروني فهو غير متوفر مباشرة عبر الموقع إلا أنه بعد تصفحنا للموقع وجدناه ضمن البطاقة التعريفية للأرشيف التونسي، ويتيح الأرشيف التونسي خدمة FAQ على موقعه لكن عند النقر عليها تبين لنا أنها غير مفعلة أي أن الرابط التشعبي ميت ولا تحتوي على أي

¹ عطية، بدر الدين، المكتبات العربية في البيئة الرقمية: دراسة تحليلية لخدمات المعلومات المتاحة على مواقع الويب المكتبات الجامعية. أطروحة دكتوراه. علم

المكتبات، قسنطينة: الجزائر، 2019، ص.148

² الشريف، أشرف عبد المحسن. المرجع السابق. ص. 59

معلومة، ولكن بعد التصفح الدقيق للموقع لاحظنا وجود رابط على الصفحة الرئيسية تحت عنوان "سؤال وجواب" يحيلك إلى ملف PDF يحتوي على مجموعة من الأسئلة وأجوبتها المتعلقة بالأرشيف التونسي مثل: نوع الرصيد وقابلية الإتاحة، أوقات العمل وفضاءات الإطلاع للمستفيدين وغيرها، والأرشيف المغربي يوفر فقط البريد الإلكتروني واستمارة المعلومات أما باقي الأساليب المذكورة فلا وجود لها بالأساس، أما الأرشيف السعودي فهو يتيح فقط البريد الإلكتروني أمام المستفيدين لمن يريد التواصل وطرح استفساراته، وهذه الأساليب المتبعة عبر هذه المواقع غير كافية تماما وقد تؤدي إلى التأخر في الإجابة عن تساؤلات المستفيدين في الوقت المناسب وتقلل من تفاعل المستفيدين مع هذه المواقع، لهذا لابد من الإهتمام الجيد بهذه الأساليب التي تعتبر أساسية ومهمة في توفير سبل التواصل مع المستفيدين والإجابة عن استفساراتهم وتلبية احتياجاتهم في الوقت المناسب.

وبالنسبة للأرشيف الإماراتي فهو يوفر أغلب الأساليب المذكورة في الجدول حيث يتيح هو الآخر من خلال خدمة contact us استمارة معلومات ويقدم أرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني لمن يرغب في التواصل معهم وطرح استفساراته، إضافة إلى توفره على خدمة FAQ من أجل التيسير على المستفيدين معرفة الإجابة عن تساؤلاتهم المماثلة للتساؤلات الموجودة ضمن هذه الخدمة وبالتالي توفير وقت وجهد المستفيدين، وتجنب تكرار الإجابة عن نفس الأسئلة دائما من طرف الأرشيف الوطني.

أما نمط الدردشة المرجعية (chat reference) نلاحظ غيابها عبر كل المواقع عينة الدراسة وتعتبر جد مهمة للمستفيد فهي لا تأخذ وقتا طويلا في الرد باعتبارها محادثات مباشرة، والمستفيد يتحصل على إجابات فورية عن تساؤلاته، وعلى الرغم من ذلك يمكن القول بأن موقع الأرشيف الإماراتي مقارنة بالأرشيفات الأخرى يقدم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل جيد.

The screenshot shows the website of the National Archives of Tunisia (LES ARCHIVES NATIONALES DE TUNISE). The page features a navigation menu with options like 'الرئيسية', 'الخدمات الأرشيفية', 'تاريخ ضخم', 'إتاحة الوثائق', 'قواعد البيانات', 'زيارة الافتراضية', 'التقديم', and 'استفسار'. Below the menu is a contact form titled 'اتصل بنا' (Contact Us) with fields for name, phone number, email, and postal code. There is also a 'المنشورات' (Publications) section on the right side of the page.

خدمة إتصل بنا من خلال استمارة معلومات عبر موقع الأرشيف التونسي

4.6 . خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية: Electronic Current Awareness Service

وتعتبر من بين أهم الخدمات التي تقدمها الأرشيفات الوطنية حيث تهدف خدمة الإحاطة الجارية إلى استعراض المصادر والوثائق المختلفة التي وصلت حديثاً، إلا أن تقدم هذه الخدمة بالطرق التقليدية أصبح لا يجدي نفعا أمام هذا الانفجار المعلوماتي الذي يشهده العالم والذي أصبح الوصول فيه إلى المعلومة المناسبة في غاية الصعوبة، فاستفادت هذه المؤسسات من شبكة الانترنت التي تعتبر وسيلة سريعة في نقل وتبادل المعلومات وأصبحت تقدم خدمة الإحاطة الجارية إلكترونياً عبر موقعها الإلكتروني.¹ ومن بين أساليب تقديم خدمة الإحاطة الجارية عبر المواقع الإلكترونية هي استخدام قواعد البيانات البليوجرافية وفهارس الخط المباشر في معرفة آخر ما تم إضافته، إضافة إلى:

RSS خدمة الأخبار القصيرة.

*شريط الأخبار

*النشرات الإلكترونية²

*صفحة الإعلانات.³

الجدول 4: خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية

أساليب تقديم الخدمة	الأرشيف التونسي	الأرشيف المغربي	الأرشيف الإماراتي	الأرشيف السعودي
RSS	/	/	/	/
شريط الأخبار	✓	✓	✓	✓
النشرات الإلكترونية	/	/	✓	✓
صفحات الإعلانات	/	✓	✓	✓

¹ عيسوي، عصام أحمد، خدمات الأرشيفات الوطنية في عصر مجتمع المعرفة: نموذج دار الوثائق القومية المصرية، cybrariansjournal، ع.16،

2008. (على الخط المباشر). زيارة يوم: 21.06.2021. متاح على:

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=522:2011-08-22-00-05-26&catid=232:2011-07-23-12-32-19&Itemid=77

² الشريف، أشرف عبد المحسن. المرجع السابق. ص. 71.68

³ عطية، بدر الدين. المرجع السابق. ص. 255

*يشير الجدول أعلاه أن هناك اختلاف في الطرق المتاحة عبر المواقع عينة الدراسة حيث نرى غياب كل أساليب الإحاطة الجارية المذكورة في الجدول عبر موقع الأرشيف الوطني التونسي إلا شريط آخر الأخبار، وقد عمل على إدراج خدمة RSS ولكنها معطلة فعند النقر عليها لا نجد أي أخبار أو معلومات مدونة فيها، لهذا لا يمكن اعتباره يقدم هذه الخدمة بمجرد وجودها على الصفحة فقط، وهذا يعتبر نقص كبير عبر الموقع، وبالتالي يمكن القول بأن خدمة الإحاطة الجارية عبر الموقع غير مرضية وهناك صعوبة في إحاطة المستفيدين بكل ما هو جديد وتلبية احتياجاتهم. ومن جهة نرى بأن الأرشيف المغربي يوظف البعض من هذه الأساليب للإعلان عن آخر الأخبار والإعلانات ولكنها غير كافية وخاصة أن خدمة RSS التي تعتبر خدمة مهمة ولا تكاد تغيب عن أغلب المواقع باختلاف تخصصاتها غير متاحة عبر الموقع.

بالنسبة للأرشيف السعودي فهو يتوفر على شريط الأخبار وصفحة الإعلانات أما النشرات الإلكترونية فمن يريد الاشتراك فيها ما عليه سوى التسجيل فيها من خلال إدخال البريد الإلكتروني الخاص به، ولكن لا وجود لخدمة RSS عبر موقعه أيضا، وهو الأمر نفسه بالنسبة للأرشيف الإماراتي حيث يسعى جاهدا لتبنيه المستفيدين بأحدث الأخبار والمعلومات عن طريق شريط آخر الأخبار على الصفحة الرئيسية، النشرات الإلكترونية حيث يصدر الأرشيف الإماراتي نشرة فصلية تعنى بأخبار وشؤون الأرشيف الوطني تحت اسم الذاكرة، ويمكن أيضا الاشتراك في النشرة الإخبارية الإلكترونية من خلال التسجيل فيها عن طريق إدخال البريد الإلكتروني، ويخصص الأرشيف الإماراتي صفحة خاصة بالمركز الإعلامي يستعرض فيها أخبار الأرشيف الوطني وإصداراته الإلكترونية وفعالياته وأجندة مشاركته في الفعاليات الوطنية، إلا أنه نلاحظ غياب خدمة RSS أيضا عبر موقعه وهذا ما ينقص من قيمة خدمة الإحاطة الجارية عبر الموقعين نظرا لمميزات ISS بالنسبة للمؤسسة والمستفيدين معا فهي وسيلة فعالة لإحاطة المستفيد بكل ما هو جديد.

شريط آخر الأخبار على يمين الصفحة من موقع الأرشيف الوطني الإماراتي.

5.6 . خدمة المعارض الافتراضية: Virtual Exhibition Service

إن الحفاظ على الوثائق الأرشيفية لا يكفي وليس لها أهمية ما لم يتم التعريف بها وجعلها في متناول المستفيد ويعتبر المعرض أحد أكثر الوسائل التي تستعمل في التعريف بالأرشيف والترويج له.¹ "ويشير مصطلح المعرض الافتراضي هنا إلى إمكانية الوصول عبر الإنترنت وفي شكل رقمي لأشياء لها وجود مادي حقيقي ويكون هذا العرض عرضاً تقديمياً في خطة منظمة".² "ويحتل المعرض الافتراضي مكانة مركزية من بين تنوع وسائل النشر عبر الإنترنت لأنه سرعان ما يصبح أداة ترويجية لا جدال فيه".³

اتضح لنا بأن كل المواقع عينة الدراسة لا تقوم بمعارض افتراضية من خلال تحديد موضوع ووقت المعرض والفترة المستهدفة والوثائق التي يتم عرضها، ولا وجود لأي عرض رقمي لمجموعة الوثائق أو الصور التاريخية وغيرها من الأرصدة الأرشيفية، وكل ما يوجد عبر هذه المواقع هي مجرد معلومات عن المعارض التي أقيمت في مقر المؤسسة أو التي شارك فيها، والملاحظ لهذه المعارض في بعض هذه المواقع يجدها بأنها تحيلنا إلى عناوين المعارض التي أقيمت منذ وقت طويل بحيث لا توجد معارض حديثة إما لعدم وجودها على أرض الواقع أو عدم الحرص على التحديث الدائم للمعلومات المتاحة عبر الموقع الإلكتروني، وإذا وجدت بعض الصور فهي فقط صور تخص هذه الفعاليات ولا علاقة لها بالوثائق الأرشيفية.

لهذا يمكن القول بأن للأنشطة والفعاليات الثقافية مثل إقامة المعارض الافتراضية دور كبير في تحقيق أهداف الأرشيفات الوطنية حيث تسمح لها بتفعيل وتعزيز الدور العلمي والثقافي والاجتماعي للأرشيف، وزيادة الوعي الثقافي والتاريخي في المجتمع والوصول إلى جمهور عريض من المستفيدين وتحقيق التواصل الدائم معهم، وبالتالي غياب مثل هذه الفعاليات أو التأخر عن الإعلان عنها يؤثر سلباً على علاقتهم مع المستفيدين ومدى استفادتهم من الوثائق الأرشيفية التي تمتلكها هذه المؤسسات.

6.6 . خدمة التسويق الإلكتروني E-marketing service

"التسويق وظيفة إدارية ضرورية لأية إدارة في أي منظمة من المنظمات، التي تهدف إلى الترويج لمنتجاتها سواء كان منتجاً ملموساً أم غير ملموس ويقوم النشاط التسويقي في الخدمات التي تقدمها مراكز الأرشيف على إرضاء وإشباع احتياجات المستفيدين المتطورة والمتغيرة".⁴ ومن أجل تحقيق هذه الغاية على أكمل وجه لابد من إتباع الأساليب التسويقية الحديثة باستغلال تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات حيث يمكن للأرشيفات الوطنية من خلال موقعها على شبكة الإنترنت تسويق ما تمتلكه من وثائق مهمة وعرضها وبيعها لمن هو في حاجة إليها من خلال القيام بتحديد و عرض الوثائق المعدة للتسويق والبيع وتحديد سعرها ، فإذا ما تم تسويق هذه الوثائق بطرق مشوقة وجذابة للمستفيدين يمكن أن تحقق الأرشيفات بذلك أرباحاً طائلة

1 Béland, Emmanuel(2009). La diffusion des archives historique par le biais des expositions virtuelles : survol des avantages, Université de montréal, p1, Disponible sur :

<https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/2862/ARV1050BelandEmmanuel.pdf> consulté le (17/06/2021)

2 Gautier, France (2002), Concevoir une exposition virtuelle en bibliothèque : enjeux et méthodologie. Ecole national supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, p5, Disponible sur :

<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/667-concevoir-une-exposition-virtuelle-en-bibliotheque.pdf> consulté le (17/06/2021)

3 Béland, Emmanuel. Op. cit.P.1

4 حافظي، زهير، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مراكز الأرشيف، قسنطينة: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2011، ص. 94-95

تستخدم في خدمة الأرشيف، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها وأنشطتها أيضا بغرض التعريف أكثر بما تقوم به من أنشطة وما تقدمه من خدمات.¹

بعد تصفح المواقع عينة الدراسة لمعرفة خدمة تسويق وبيع الوثائق الأرشيفية توصلنا إلى:

لا تتيح مواقع الدراسة أي وثائق بغرض التسويق والبيع عبر مواقعها، وتقوم البعض منها بتسويق وبيع إصداراتها من كتب ومجلات فقط، فمثلا في الأرشيف الوطني الإماراتي يقوم بتسويق وبيع إصداراته من كتب و مجلات مواضيعها ذات صلة بدولة الإمارات تاريخها وتراثها، ويقوم ببيع الإصدارات الإلكترونية عن طريق تطبيق الأرشيف الوطني للهواتف الذكية وبيع الإصدارات الورقية في مبنى الأرشيف أو معارض الكتب الوطنية في الإمارات العربية المتحدة، أما فيما يخص عملية الدفع فهي إما بالحضور الشخصي أو عن طريق بطاقة الائتمانية، وكمثال على الإصدارات مجلة "ليوا" وهي مجلة أكاديمية محكمة نصف سنوية. ولكن مع الأسف كما ذكر سابقا بالرغم من ما تملكه الأرشيفات العربية من وثائق قيمة ورصيد يعكس تاريخها فهي لا تسعى للاستثمار في هذه المفاهيم المعاصرة مثل التسويق الذي أصبح إلزامي وضروري في الوقت الحالي في العديد من المجالات، فهو يساهم إذا ما طبق بشكل جيد في نجاح هذه المؤسسات في تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أكبر وإثبات دورها التاريخي والتعليمي والثقافي.

7.6 . الخدمة التعليمية الافتراضية Education Service

إن من بين الأنشطة أيضا التي تقوم بها الأرشيفات الوطنية والتي تسعى من خلالها إلى ربط المستفيدين بتاريخ بلدهم وتبنيهم بأهمية الأرشيف ودوره في خدمة جميع مجالات المعرفة البشرية هي الخدمة التعليمية، حيث يقع على عاتقها تبني برامج تعليمية تكون مستوحاة من الأحداث التاريخية والمعارف والأفكار والحقائق المدونة في الرصيد الأرشيفي وتقديمها وعرضها للمستفيدين بأساليب مختلفة على حسب الفئات العمرية، مستعينة في ذلك بالوسائل التكنولوجية الحديثة وشبكات المعلومات والشبكات التواصل الاجتماعية حيث أصبحت الطرق التقليدية غير كافية في تحصيل المعرفة والمعلومات، ومواقع الويب إحدى الوسائل التي تساعد في تقديم هذه الخدمة أو الإعلان عنها أو تقديم معلومات عن الزيارات ومواعيدها دون الحاجة إلى التنقل إلى مبنى الأرشيف، كما يمكن تخصيص غرفة عن بعد خاصة بالخدمة التعليمية الافتراضية.²

وتتمثل أنواع البرامج التعليمية التي يمكن إتاحتها عن بعد عبر مواقع الأرشيفات الوطنية هي إعداد قصص تروي أحداث تاريخية من الواقع المسطر في الأرشيف، تحويل بعض الأحداث التاريخية إلى ألعاب موجهة خصيصا للأطفال، عرض صور لوثائق تاريخية ومقاطع الفيديو، دروس نصية ومحاضرات، ندوات ومؤتمرات علمية، ورشات عمل، جولات افتراضية، دورات تدريبية، وتوجه هذه الخدمة التعليمية للطلاب والمدرسين في المدارس والجامعات وحتى المهنيين العاملين في مجال الأرشيف.³

إن الأرشيف الوطني التونسي والمغربي بعيدان كل البعد عن مفهوم الخدمة التعليمية عبر المواقع الإلكترونية فلا يوجد أي من الطرق السابقة الذكر متاحة عبر مواقعهم، وهم يقدمون فقط معلومات عن الندوات والأيام الدراسية والمحاضرات التي أقيمت

¹ الشريف أشرف عبد المحسن. المرجع السابق. ص. 73

² الشريف، أشرف عبد المحسن. المرجع السابق. ص. 79

³ الشريف، أشرف عبد المحسن. المرجع السابق. ص. 80

بالمؤسسة، ولكن هذه التظاهرات العلمية قدمت منذ فترة طويلة ولا توجد معلومات أو قوائم أخرى عن نشاطات جديدة في السنوات الأخيرة أو في الأيام المقبلة، ما عدا الأرشيف التونسي فهو قدم معلومات فقط عن تنظيم دورات تكوينية بمقر المؤسسة تم برمجتها خلال هذه السنة (2021) وإتاحة برنامج الدورة التكوينية عبر الموقع الإلكتروني مع استمارة المشاركة لمن يرغب في ذلك. وهذا يعتبر نقص كبير عبر الموقعين فلا بد من مراعاة مثل هذه الأنشطة الثقافية والتعليمية التي تعتبر مهمة في التعريف بالأرشيف وإتاحتها وتثمينه والحرص على إتاحتها عن بعد عبر الموقع من أجل تعميم الاستفادة منها من قبل عدد كبير من المستفيدين. والأرشيف السعودي بعد الإطلاع على قائمة الأخبار وجدنا بأنه قام في الأشهر الأخيرة من هذه السنة بورشات عمل افتراضية حول الأرشيف عبر التقنيات التفاعلية ولكن عبر موقعه يقدم إعلانات ومعلومات فقط عن هذه الفعاليات، أما الطرق السالفة الذكر لتقدم الخدمة التعليمية الافتراضية فلا وجود لها. والأرشيف الإماراتي يخصص صفحة على موقعه خاصة بالخدمة التعليمية تحتوي على:

أولاً: برنامج الطالب: يحتوي هذا البرنامج على مجموعة من المعلومات في بعض المواضيع، إضافة إلى الألعاب التعليمية حيث يقوم الأرشيف بابتكار ألعاب تعليمية تكون مستوحاة من الأرشيف بهدف تعريف المستفيدين بتاريخ بلدهم وإنجازاته، وتنمية حب الوطن لديهم وربط التواصل بين الأبناء والأجداد، والفتحة المستهدفة من هذه الألعاب هم الطلبة من الصف 3-12، ومثال على هذه الألعاب: **لعبة البحث عن الكنز:** تستند إلى ما تحويه قاعة الشيخ زايد بن سلطان من وثائق وكنوز تاريخية مهمة. لجذب الزوار للبحث عن الكنز بالاستعانة بالخريطة التي تبهر بين أعماق الوثائق والمخطوطات والمراسلات المعروضة في القاعة.

ثانياً: برنامج المعلم: ويتكون هذا البرنامج أيضاً من معلومات عن مجموعة من المواضيع، ويتيح الأرشيف الإماراتي من خلال هذا البرنامج محاضرات تعليمية بصيغة PDF مع إمكانية التحميل المجاني.

ثالثاً: المشاريع التعليمية: حيث يقدم الموقع معلومات عن هذه المشاريع مثل: عنوان كل مشروع، التعريف به، أهداف المشروع، أنشطة المشروع، والفتحة المستهدفة.

رابعاً: طلب زيارة: حيث يتيح الموقع استمارة إلكترونية لمن يرغب في القيام بزيارات إلى مبنى الأرشيف الوطني.

*لا بد من الإشارة إلى أن كل ما تحويه هذه الصفحة مجرد معلومات تعريفية وتوضيحية فقط، ولا وجود لأي روابط أو وثائق أو صور أو مقاطع الفيديو من الأرشيف، أما فيما يخص الأنشطة الثقافية والتعليمية التي يقوم بها فهو يشير إليها من خلال شريط وقائمة الأخبار، وبالنسبة للفعاليات التي قام بها عن بعد فبعد تصفحنا لقائمة الأخبار وجدنا بأن الأرشيف الإماراتي يقوم بالعديد من الفعاليات والتظاهرات العلمية والثقافية عن بعد عبر التقنيات التفاعلية مثل ورشات عمل، محاضرات، ملتقيات لكنه هو الآخر يقدم إعلانات ومعلومات عنها فقط عبر موقعه، ولا يوفر الرابط من أجل الإطلاع عليهم مرة أخرى، ولهذا فالخدمة التعليمية الافتراضية عبر الموقع الإماراتي في حاجة إلى إهتمام وتفعيل أكثر لما لها من أهمية كبيرة ودور في نشر المعرفة والتعريف بالأرشيف وقيمه.



بعض الفعاليات التعليمية التي قام بها الأرشيف الوطني عن بعد

8.6 . الخدمات التفاعلية (شبكات التواصل الاجتماعي): (interactive services (social networks)

يمكن تقديم خدمات المعلومات أيضا عبر استخدام شبكات التواصل الاجتماعية لما لها من تأثير كبير على جمهور المستفيدين فلقد انتشر استخدامها في المجتمع بشكل رهيب في السنوات الأخيرة، حيث يعتبر الرد عن استفسارات جمهور المستفيدين وإحاطتهم بكل ما هو جديد والإتصال التفاعلي بشكل أكبر معهم واستقبال تعليقاتهم ومشاركتهم المعلومات والأفكار وتلبية احتياجاتهم من بين أهداف استخدام شبكات التواصل الاجتماعي عبر مواقع الأرشيفات الوطنية.¹ وتعرف شبكات التواصل الاجتماعي بأنها "أشكال للتواصل الإلكتروني يقوم المستخدمون من خلالها بإنشاء مجتمعات عبر الإنترنت لمشاركة المعلومات والأفكار والرسائل الشخصية والمحتويات الأخرى كالصور ومقاطع الفيديو وتوفر شبكات التواصل الاجتماعي منصات تفاعلية يمكن للأفراد والمجتمعات والمنظمات من خلالها المشاركة في إنشاء المحتوى أو مناقشته وتعديله على الإنترنت"²

ويمكن القول بأن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من قبل مواقع الأرشيفات الوطنية يعتبر وسيلة لتوسيع المعرفة بالأرشيف وزيادة الوعي بأهميته في المجتمع، يعتبر بمثابة دعامة أساسية لخدمات المعلومات المتاحة، يسمح بتوليد وسائل جديدة

¹ الصاوي، السيد صلاح. إستراتيجية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية العربية: دراسة وصفية تحليلية، المجلة الدولية لعلوم المعلومات والمكتبات، م.2، ع.1، 2019، ص.110 (على الخط المباشر) تمت الزيارة يوم: 2021/06/04 متاح على الرابط:

<http://search.mandumah.com/Record/964001>

² الصاوي، السيد صلاح. المرجع نفسه. ص. 108-109

للوصول إلى المستخدمين والتواصل والتفاعل معهم، واستقطاب فئات جديدة منهم وذلك من خلال ما يمكن نشره ومشاركته مع المستخدمين عبر هذه الشبكات.

ومن بين هذه الشبكات الأكثر استخداماً هي:

أولاً: Face book هو " شبكة اجتماعية تسمح للأشخاص بالتواصل ومشاركة المعلومات في سياق التفاعل الاجتماعي. وتتمثل مهمة face book في منح الأشخاص القدرة على المشاركة وجعل العالم أكثر انفتاحاً وتواصلًا"¹ ويمكن الاستثمار في صفحة الفاييسبوك لتحفيز الزوار على الانخراط في أنشطة وخدمات الأرشيف، وتشجيعهم على المشاركة وطرح استفساراتهم والتعبير عن آرائهم في مختلف المواضيع.²

ثانياً: You tube "موقع youtube هو اجتماعي مجاني لمشاركة الفيديو يوفر الوصول إلى ومشاركة مقاطع الفيديو والأفلام، والتي بدورها يمكن نشرها من خلال المدونات ومواقع الويب الأخرى".

إن استخدام اليوتيوب من قبل الأرشيفات والمكتبات يعتبر نوع جديد من العرض وبتكلفة قليلة وبإمكانية وصول واسعة وله تأثير عالمي كما يساهم في تحسين صورة مثل هذه المؤسسات فتحظى بقبول وتفاعل إيجابي في جميع أنحاء العالم، ومن بين دوافع استخدام الأرشيف لموقع youtube هي بث الأفلام الشعبية المحفوظة في الأرشيف، وإعلام الجمهور بالأحداث التي ستقام، وإحضار الأرشيف الوطني إلى المستخدمين، وإتاحة المحتويات مجاناً، وإدخال المنظمات الثقافية إلى الحياة اليومية للناس.³

* **ثالثاً Twitter:** ظهر في أوائل عام 2002م مع شركة أمريكية كمشروع بحثي وأطلقته للمستخدمين في أكتوبر عام 2006 وأنشئت شركة تويتر في عام 2007م وبعد ذلك بدأ في الانتشار بشكل واسع على مستوى العالم وأتيح استخدامه باللغة العربية في مارس 2012م.⁴ ويعرف بأنه شبكة معلومات يتم فيها تأليف رسائل بحد أقصى 140 كلمة يطلق عليها اسم التغريدات وذلك لأن إدارة تويتر تريد أن تكون التغريدات قصيرة ومميزة، وقد يشمل على صور أو مقاطع فيديو أو روابط.⁵

وفيما يخص شبكات التواصل الاجتماعي المتوفرة في كل موقع من عينة الدراسة فهي موضحة في الجدول التالي:

¹ Nogueira, Marta(2010), Archives in Web 2.0 : New Opportunities, available at: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1850/3/MNogueira_Archives_in_Web_2.0 (visited 28/06/2021)

² Alghanem, hind. Ibid .p192

³ Nogueira, marta. Op.cit

⁴ ندا، عبد الحميد، تغريدات الأرشيفات الوطنية والمكتبات والمتاحف الرئاسية عبر تويتر على شبكة الانترنت: دراسة تحليلية، المجلة الدولية لعلوم المعلومات والمكتبات، مج.3، ع.3، 2016، ص. 90 على الخط المباشر) تمت الزيارة يوم: 2021/06/21 متاح على الرابط التالي:

<https://search.mandumah.com/Record/776918>

⁵ ندا، عبد الحميد. المرجع نفسه. ص. 86

الجدول 5: شبكات التواصل الاجتماعية

الأرشيف السعودي	الأرشيف الإماراتي	الأرشيف المغربي	الأرشيف التونسي	نوع الشبكة
/	✓	✓	/	Face book
✓	✓	✓	/	You tube
✓	✓	/	/	Twitter
/	✓	/	/	أخرى

الأرشيف الوطني الإماراتي عرف أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في الوصول إلى جمهور عريض ومتنوع من المستخدمين وزيادة التواصل والتفاعل معهم، إضافة إلى ضرورة إشراكهم والتعرف على آراءهم وأفكارهم في تطوير وتحسين الأنشطة والخدمات المقدمة وأهمية هذه الشبكات أيضا في تعزيز إتاحة خدمات المعلومات الإلكترونية، حيث وظف الأرشيف الإماراتي جميع شبكات التواصل الاجتماعي المذكورة إضافة إلى شبكات أخرى والمتمثلة في (instagram, linkedin) والأرشيف السعودي وظف كل الشبكات المذكورة في الجدول ما عدا الفاييسوك فهو متوقف حاليا بالرغم من أنه يعتبر من الشبكات الأكثر استعمالا وإقبالا من طرف الجمهور ووسيلة سهلة وسريعة للتواصل معهم، ويستخدم الأرشيف المغربي شبكتين فقط (facebook, youtube) وهما شبكتين أساسيتين لتوسيع العلاقة مع المستخدمين وتحسين التواصل معهم أما الأرشيف التونسي في الوقت الذي أصبحت فيه شبكات التواصل الاجتماعي تعرف انتشارا كبيرا و توظف في كل المؤسسات وجميع المجالات، إلا أنه يعيش في معزل عنها فلا وجود لأي من هذه الشبكات على موقعه ولم يسعى للاستثمار في هذه الشبكات وإنشاء طرق جديدة لتعزيز التواصل والتفاعل مع المستخدمين وجذب عدد كبير منهم، وهذا يعتبر نقص كبير وحاجز أمام إمكانية الوصول السريع للمستخدمين والتواصل والتفاعل معهم وتلبية احتياجاتهم، ولا بد من المسارعة في تبني مثل هذه الشبكات لضرورتها وأهميتها البالغة في خدمة المؤسسة والمستفيد معا.



صفحة الفاييسوك الخاصة بالأرشيف الوطني الإماراتي

7. نتائج الدراسة:

- ✓ تعاني مواقع الأرشيف الوطنية لكل من تونس والمغرب والسعودية من العديد من جوانب القصور في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية وخاصة الأرشيف التونسي فهو لا يكاد يقدم أي خدمة وحتى تلك الموجودة منها غير فعالة.
- ✓ يخطي الأرشيف الوطني الإماراتي خطوات فعلية نحو إتاحة خدمات معلومات إلكترونية عن بعد عبر موقعه الإلكتروني، وهذا لا يعني أنه لا يعاني هو الآخر من بعض النقائص.
- ✓ الأرشيف الوطني التونسي بعيد كل البعد عن التواصل والتفاعل مع المستفيدين فهو لا يوظف أي وسيلة تواصل.
- ✓ يدرك الأرشيف الوطني الإماراتي بأهمية شبكات التواصل الاجتماعي في إنشاء علاقات جديدة وفعالة مع المستفيدين وتوسيع المعرفة بأهمية التراث الثقافي، وتعزيز تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية لهم، فهم يستخدمون مجموعة شبكات التواصل الاجتماعي المشهورة.
- ✓ لا توجد أدوات بحث عبر المواقع تساهم في تيسير الوصول إلى الوثائق الأرشيفية ومصادر المعلومات، إلا الفهرس ولكن لا وجود للبحث المتقدم الذي يساعد في الوصول إلى الوثائق المطلوبة بدقة من خلال توفره على العديد من الحقول.
- ✓ المواقع في حاجة إلى تغيير وتوظيف أكثر لتطبيقات الويب 2.0 وخاصة الأرشيف الوطني التونسي.
- ✓ تعتبر خدمات المعلومات الإلكترونية وسيلة فعالة في تقديم الخدمة العلمية، البحثية، التعليمية والثقافية.
- ✓ وجود الأرشيفات الوطنية على شبكة الويب يعزز من تحسين صورتها وتأكيد دورها كأحد مرافق المعلومات المهمة على المستوى الوطني والعالمي.

8. اقتراحات الدراسة:

- ✓ العمل على مراجعة المتطلبات والموارد اللازمة من أجل استغلال المواقع أحسن استغلال وتقديم أفضل الخدمات.
- ✓ تنصيب فريق عمل خاص بتسيير الموقع وتقديم خدمات معلومات الكترونية، والحرص على تدريبهم بشكل مستمر.
- ✓ العمل على التحيين المستمر للمعلومات والخدمات المتاحة عبر الموقعين.
- ✓ الحرص على زيادة المحتوى الأرشيفي وتنوعه عبر الموقعين.
- ✓ ضرورة الإهتمام بالفهرس العام المتاح على الخط المباشر باعتباره الوسيلة الأساسية في عملية البحث والاسترجاع عبر الموقع.
- ✓ إعادة النظر في خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر المواقع والإهتمام بتحسينها وتطويرها وخاصة الأرشيف الوطني التونسي.
- ✓ على الأرشيف الوطني التونسي استغلال شبكات التواصل الاجتماعي خاصة الأكثر شهرة والتي تلقى قبول كبير من طرف المستفيدين.
- ✓ الإهتمام بالفعاليات والتظاهرات الثقافية التعليمية عن بعد مثل المعارض والندوات والدورات التدريبية وغيرها لدورها الفعال في التعريف بالأرشيف ومدى أهميته وإمكانية الوصول إلى جمهور عريض ومتنوع.

- ✓ ضرورة تفعيل دور الأرشيفات الوطنية من خلال إتاحة كل خدمات المعلومات الإلكترونية عبر مواقعها الإلكترونية واستغلال كل تطبيقات الويب 2.0.
- ✓ من المهم تنسيق الجهود والتعاون بين أرشيفات الدول العربية في وضع خطط واستراتيجيات لتطوير خدماتها المتاحة عبر مواقعها الإلكترونية.

خاتمة:

تلخص الدراسة إلى أن مواقع الأرشيفات الوطنية العربية عينة الدراسة في حاجة للاستثمار أكثر في تكنولوجيا الويب وبدل جهد كبير في سبيل تحسين وتطوير هذه الخدمات وتلبية احتياجات المستخدمين منها، وتساعد دراسة وتحليل هذه التجارب الأرشيفات العربية الأخرى التي تريد إنشاء موقع إلكتروني أو مواقع الأرشيفات التي هي في طور الإنجاز مثل الأرشيف الوطني الجزائري في وضوح أكثر للأهداف وفي وضع خطط واستراتيجيات جيدة وذلك من خلال التعرف على إيجابياتهم والاستفادة منها والتعرف على أخطأهم وعدم تكرارها، أي التعرف على المشاكل، العراقيل، التحديات، الصعوبات ونقاط الضعف التي واجهتهم عند إنشاء موقع إلكتروني وإتاحة خدمات المعلومات الخاصة بهم والعمل على تجنبها، إضافة إلى التعرف على المتطلبات اللازمة من موارد تقنية ومعدات وبرمجيات، وكوادر بشرية، محتويات البرامج التكوينية، تقدير الميزانية اللازمة، تطبيقات الويب المستخدمة، والتعرف على طبيعة خدمات المعلومات المقدمة وأنواعها والتقنيات والأساليب والطرق المناسبة لإدارتها وتقديمها... الخ، وهذا يساعد مستقبلا في إتاحة خدمات معلومات إلكترونية تتميز بالجودة والكفاءة وتلبي احتياجات المستخدمين بشكل كبير، وبذلك سوف تؤدي هذه الأرشيفات دورا فعالا في النشاط العلمي والتعليمي والبحثي وتحقيق التنمية والتطور في المجتمع باعتبارها أحد أكبر المؤسسات المعلوماتية والثقافية في المجتمع.

قائمة المراجع:

- 1- Reitz, Joan M(2013), Online Dictionary for library and Information Science, at http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx (visited 28/06/2021)
- 2- Alghanem, Hind(2020), Assessing the Information Services on National Archives Websites : A Case Study of the Website of the National Center for Documentation and Archives in Saudi Arabia, Proceedings of The 3rd International Conference on Information Science and Systems, March 19-22, Cambridge, UK.
- 3- الشريف، أشرف عبد المحسن، أرشيفات الويب في الدول الأجنبية ودول الخليج العربي، (القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2015).
- 4- بامفلح، فاتن سعيد، خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2012)، ص. 84، 85.
- 5- الشريف، أشرف عبد المحسن، خدمات المعلومات الرقمية بالأرشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف الأرشيفات العربية منها: دراسة تحليلية، cybrariansjournal، ع. 46، 2017، ص. 7 زيارة يوم: 21.06.2021. متاح على: http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=793:asharif&catid=307:papers&Itemid=111
- 6 Bhattacharya, Partha, Digital information services : challenges and opportunités. Available at : http://members.tripod.com/siddiquee_q/DigitalInformationServices.pdf (visited 06/07/2021)

7 Choughule, Pradnya(2007), Role Of Digital Information Services In Corporate Libraries, available at: <http://www.lislearn.in/pdf/18.pdf> (visited 02/07/2021)

- 8- ناجي، عازة عبد الله أحمد. تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية بمكتبة جامعة إفريقيا العالمية. مذكرة ماجستير: قسم المكتبات والمعلومات، جامعة النيلين: السودان، 2019، ص. 9، 10
- 9- شباب، فاطمة، الفهارس الآلية المتاحة عبر شبكة الانترنت: دراسة مسحية تقويمية لفهارس مكتبات مؤسسات التعليم العالي على ضوء إرشادات الإفلا. علم المكتبات، قسنطينة: الجزائر، 2008، ص. 16
- 10- عيسوي، عصام أحمد، خدمات الأرشيفات الوطنية في عصر مجتمع المعرفة: نموذج دار الوثائق القومية المصرية، cybrariansjournal، ع. 16، 2008. زيارة يوم: 21.06.2021. متاح على: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=522:2011-08-22-00-05-26&catid=232:2011-07-23-12-32-19&Itemid=77
- 11- عطية، بدر الدين، المكتبات العربية في البيئة الرقمية: دراسة تحليلية لخدمات المعلومات المتاحة على مواقع الويب المكتبات الجامعية. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات، قسنطينة: الجزائر، 2019.
- 12 لعناني، الزهرة. استراتيجيات إتاحة وتثمين الأرشيف في البيئة الرقمية: مركز الأرشيف الوطني الجزائري نموذجاً. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات، قسنطينة: الجزائر، 2017.
- 13 أولاد حسيني، يوسف. نظم المعلومات الأرشيفية ودورها في تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية بالمديرية العامة لسونطراك. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات، قسنطينة: الجزائر، 2020، ص. 144
- 14 Béland, Emmanuel(2009), La diffusion des archives historique par le biais des expositions virtuelles : survol des avantages. Université de montréal, Disponible sur : <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/2862/ARV1050BelandEmmanuel.pdf> consulté le (17/06/2021)
- 15 Gautier, France(2002), Concevoir une exposition virtuelle en bibliothèque : enjeux et méthodologie. Ecole national supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/667-concevoir-une-exposition-virtuelle-en-bibliotheque.pdf> consulté le (17/06/2021)
- 16- حافظي، زهير، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مراكز الأرشيف، (قسنطينة: دار بقاء الدين للنشر والتوزيع، 2011)، ص. 94-95
- 17- الصاوي، السيد صلاح،. إستراتيجية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الأرشيفات الوطنية العربية: دراسة وصفية تحليلية، المجلة الدولية لعلوم المعلومات والمكتبات، مج2، ع1، 2019. تمت الزيارة يوم: 2021/06/04 متاح على الرابط: <http://search.mandumah.com/Record/964001>
- 18 Nogueira, Marta(2010), Archives in Web 2.0 : New Opportunities ,availableat:http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1850/3/MNogueira_Archives_in_Web_2.0. (visited 28/06/2021)
- 19 ندا، عبد الحميد، تعرييدات الأرشيفات الوطنية والمكتبات والمتاحف الرئاسية عبر تويتر على شبكة الانترنت: دراسة تحليلية، المجلة الدولية لعلوم المعلومات والمكتبات، مج3، ع3، 2016. تمت الزيارة يوم: 2021/06/21 متاح على الرابط التالي: <https://search.mandumah.com/Record/776918>