

## استراتيجية دراسة المستفيد من الأرشيف

د. ناهد حمدي احمد

أستاذ الأرشيف والوثائق المتفرغ  
كلية الآداب - جامعة القاهرة (فرع بنى سويف)

فالمعلومات تنتشر في كافة أرجاء المجتمعات ، وتتعدد وسائط حملها . وفي الوقت الذي نرى فيه العديد من الأفراد في مختلف قطاعات الأعمال يقومون بإنتاج العديد من الوثائق أثناء تأديتهم لأعمالهم نجد آخرون يسترجعون ويبحثون ويستخدمون تلك الوثائق في أغراض أخرى تختلف عن تلك الأغراض التي أدت أصلاً إلى وجودها ، وهي ما نعرفه بالأرشيف .

من هنا يمكن القول بأن نسبة كبيرة من عالم المعلومات المسجلة تدخل تحت مصطلح «أرشيف Archives» وينبغي أن يكون واضحاً في الأذهان أن الأرشيف ليس بالضرورة مواد أو أشياء قديمة كما يتبادر إلى الذهن ، بل أنها قد تشمل على وثائق حيوية تعود لوقت قريب جداً ، من الممكن أن يكون الأمر الذي يعنى أن ما يجعل الوثائق أرشيفاً ليس العمر أو المظهر المادى ، ولكنه المضمون والمعنى والقيمة والاستخدام<sup>(١)</sup> .

وفي العصر الحديث ازداد الاحتكاك

تضم المستودعات الأرشيفية مئات الأمتار المكعبة من الوثائق ذات القيم الدائمة التي توثق هوية الدولة وأنشطتها المختلفة وتحمي حقوقها وحقوق الأفراد فيها .

والهدف الرئيسى من قيام المستودعات الأرشيفية هو تسهيل استخدام مقتنياتها من الوثائق بجعلها معروفة ومتاحة للباحثين . وهي فى سبيل تحقيق ذلك تمارس عدة عمليات تنضوى تحت برنامج عام أو نظام معلومات أرشيفى عام للمستودع .

ونظام المعلومات الأرشيفى هذا كغيره من أنظمة المعلومات له عدة عناصر لمكوناته ينبغى أن تعمل مجتمعة من أجل تحقيق وتلبية احتياجات المستفيدين منه .

ووفقاً لذلك يكون المستفيد محور هام وأساسى فى البرنامج الأرشيفى . ولكى نعرف من هو المستفيد من الأرشيف ، علينا الوقوف أولاً على الأسباب التى تدعو إلى استخدام هذا المصدر من مصادر المعلومات .

وعلى مستوى دوائر الأعمال أيضاً نجد أن تطوير أى نشاط يتوقف على الحصول على المعلومات المتعلقة بالموقف فى الماضى ، والأرشيف هو الذى يوثق الأداء السابق ، وأصول ومهام ومعاملات المنظمات ويعتبر المصدر الرئيسى للحصول على حقائق نشأة وتطور الأجهزة الحكومية وغير الحكومية .

• من جهة أخرى يساند الأرشيف البحث العلمى الخالص ، وتلك المساندة أمر لا يمكن تجاهله ، فأولئك الذين يبحثون فى الماضى من أجل التعرف عليه لفهم حقيقة الحاضر ، انطلاقاً إلى مستقبل أفضل يجدون فى الأرشيف المادة الخام والأصيلة التى يقيمون عليها تحليلاتهم وحقائق ما يكتبونه .

• كما أن هناك أيضاً قطاع من الباحثين الذين يزورون الأرشيف يومياً للحصول على معلومات تتعلق بعملهم الجارى ، وترتبط بما كان عليه فى الماضى . من بينهم أساتذة جامعات ، ودارسين من مختلف المستويات ، ومؤرخين ، ومحلى نظم ، ورجال تراجم ، ومعدى أفلام توثيقية ، وكتاب من مختلف الأنواع . لكل هؤلاء وغيرهم يعد الأرشيف هاماً وحيوياً ، إذ منه يعلمون ويستوضحون ، ويتعلمون . فتأليف الكتب ، وإعداد البرامج للإذاعة أو للتليفزيون أو السينما أو المسرح يعتمد على الأرشيف ، سواء للوقوف على بعض القصص الهامة ، أو للحصول على بعض التفاصيل الدقيقة التى تحقق مصداقية العمل والموضوع الذى سيقدم .

الجماهيرى المتنوع الفئات ، والمختلف الميول بالأرشيف للحصول على المعلومات . وأصبح يشكل القاعدة اليومية فى عمل الأرشيفى . ولا شك أن هذا الاستخدام العريض للمواد الأرشيفية ، فيه الكفاية كسبب رئيسى لتبنى برامج وسياسات أرشيفية متطورة تدخل فى حسابها الاستفادة وحاجاته .

كما أنه أيضاً من جهة أخرى سيوضح الخطأ الذى كان شائعاً فى النظرة إلى المواد الأرشيفية ، على أنها مواد منعزلة لا يستطيع أن يقف على مفهومها سوى فئة معينة من المتخصصين الذين لهم إهتمامات محددة .

إن وفرة الأرشيف ، وتعدد أنواع وقيم ما يضمه من معلومات أتاح تعدد أغراض الاستفادة منه نورد منها ما يلى :

• العديد من الوثائق الأرشيفية يستخدم من أجل ما تحويه من القيم والمعلومات التى تحقق وفرة من الأغراض الشخصية سواء تعليمية أو سيكولوجية أو اجتماعية .

• تعتمد قطاعات من الأعمال على استخدام المواد الأرشيفية فى الدعاية لها وتشجيع الجهود مستندة إلى ما لهذه المواد من الماضى، من قوة جذب للعملاء .

• تحتاج دوائر الأعمال شأنها شأن الأفراد إلى المعلومات الأرشيفية ، فدوائر الأعمال تحتاج إلى الحقائق والبيانات الهامة لضبط أمورها القانونية والإدارية والتنموية ، وأيضاً من أجل البرامج الأساسية وحل المشكلات .

أكثر من ذلك توجد بعض الأرشيفات التي تقوم بإعداد برامج تعليمية موجهة توضح للناس كيفية وضرة العناية بما لديهم من أرشيفات خاصة بهم . ومن بين الأرشيفات أيضاً من يهتم بما يعرف الآن بالأرشيف الشفهي ، فمواطن ذو وضع اجتماعي عام وهام يستطيع أن يسرد تاريخ حياته للآخرين من خلال تسجيلات يعدها الأرشيف وتحقق الفائدة للجميع . وفي نفس الوقت تحمل وثائق هذا الشخص معروفة فيلجاً المستفيد إلى الأرشيف ، ولا شك في أن أى شخص يلجأ إلى الأرشيف يحتك بالأشياء الحقيقية من صور ورسائل ويوميات كتبها الأشخاص الحقيقيون ، وهذا الاحتكاك ، يجعلهم يعبرون حواجز الزمن ، ويشعرون بشكل شخصي ومباشر بأنهم جزء من الكل الكبير .

• وأخيراً فإن كثيراً ما يتوقف اكتساب أو ضياع حق من الحقوق الخاصة بالأفراد أو الهيئات أو الدول - مثلما حدث مع مصر في مشكلة طابا وحلايب - على وجود الوثائق والمستندات الرسمية والأساسية في إثبات الحقوق أو الامتيازات ، والأرشيف هو الشواهد الصادقة والحقائق الدامغة لتأكيد هذه الحقوق وإثباتها .

إن هذه الاستخدامات العريضة والدائمة التغير ، تتطلب من الأرشيفي الملائمة بين كافة هذه الأشكال من الاستخدامات ، وهو في سبيل تحقيق ذلك يسير في عمله بطريقة شجاعة ، أساسها إلزام نفسه بمعاونة أى مستفيد من المعلومات التي في حوزته ، وتقديم تلك المعلومات لأولئك الذين لديهم الرغبة أو الحاجة لاستخدامها . وبعبارة أخرى

بمحور الأرشيفي عمله حول المستفيد وحاجاته ، ولا يمكن أن ينجح فيه قبل أن يضع برنامج متكامل يفهم فيه هذا المستفيد وحاجاته ، ولا يمكن أن ينجح فيه قبل أن يضع برنامج متكامل يفهم فيه هذا المستفيد واحتياجاته ، ومدى تقبله واستخدامه لما يعده له من خدمات .

هذا البرنامج هو ما نطلق عليه هنا «استراتيجية دراسة المستفيد» .

#### ماذا يعنى استراتيجية دراسة المستفيد :

إن تنظيم الجهود التي تبذل في أى عمل ، تعد الخطوة الأساسية الأولى في نجاح ذلك العمل ، الأمر الذي لا يمكن أن يتحقق قبل وجود العديد من القرارات الأساسية التي سبق اتخاذها حول الكيفية التي سيتم بها الأداء . وعليه : يمكن القول أن الأساس التنظيمي لأى برنامج هو الذي يضمن النجاح والاستمرارية .

من هذا المنطلق يمكن أن نعرف استراتيجية العمل ، بأنها مجموعة من الأفكار المرتبة ذات المعنى والدلالة ، والتي يسهل تطبيقها واستخدامها . من الناحية العملية ، تعرف استراتيجية العمل بأنها مجموعة من أفعال وتحركات تعد من أجل السيطرة على تنفيذ وأداء عمل جديد ، أو تطوير عمل قائم ، تستند إلى حقائق وقواعد علمية عملية ، وتؤدي من خلال خطوات ومراحل منتظمة .

وعليه فلا يكفي لمن يقوم بدراسة المستفيدين أن يدرك كون تلك المهمة ، بل لابد أن يكون قادراً على توضيح تفاصيلها ، وما هي المجالات التي تغطيها الدراسة وأنواع المستفيدين ، وما هي

يقوموا بتصميم أساليبهم وأهدافهم الخاصة لتطوير المهنة الأرشيفية ، جاعلين غرفة المراجع أبرز ما فى المهنة .

وفى السنوات القريبة الماضية لوحظ وجود جهود عديدة اتضح فيها بشكل غير مباشر ارتفاع الإحساس بمحورية دور المستفيد ، مثل تلك الدراسة التى قام بها بعض المشتغلين بالمهنة لتطوير توازن أكبر بين المواد الأرشيفية وبين أولئك الذين يستخدمونها<sup>(١)</sup> كما وجد أيضاً من قام بإجراء المناقشات<sup>(٢)</sup> من أجل الوصول إلى مقاييس لمدى وفاء المعلومات التى يستقبلها المستفيدون بحاجتهم ، بعد أن أصبحت الحاجة إلى هذه النوعية من المعلومات أساسية بالنسبة لقطاع عريض من المستفيدين سواء لحل مشاكلهم أو للوقوف على أفضل توثيق لأنشطة المجتمع أو غير ذلك .

ورغم كل هذه الجهود إلا أنه وحتى الآن لم يتوفر برنامج محدد كامل شامل لدراسة المستفيدين ، أو متى وأين تنجز هذه الدراسات ، أو للأسلوب المنهجى الذى يتم به جمع المعلومات اللازمة .

ولا تزال الحاجة ماسة إلى تدعيم الأبحاث المشتركة التى تودى إلى وجود مدخل أكثر منهجية لدراسة المستفيد . ولا زال يتوجب على الأرشيفيين أن يطوروا مداخل مناسبة ، تربط بين الأهداف الرئيسية لبرامج هذه الدراسات والأسلوب العلمى لجمع وتسجيل معلومات واقعية وصادقة من المستفيدين أنفسهم .

#### لماذا نحتاج إلى مدخل منهجى لدراسة المستفيدين :

إن الاتجاه نحو المستفيد ، قد ولد تأكيد جديد

اتجاهات بحوثهم ، وأشكال الخدمات المقدمة لهم حالياً ، وهل هم مقتنعون بما يقدمه لهم الأرشيف من الخدمات ، وما هى الأشكال التى يأملون أن تقدم لهم بها ، وهل من المحتم اعتمادهم على الأرشيفى أم أنه بإمكانهم الوصول بذاتهم إلى المعلومات والأرشيفى عليه أن يدرك كل هذه التفاصيل ، وأن يدرجها فى برنامج عمل مدرّس ، يتم بعد ذلك - ومن خلال برنامج التحليل - فهم سلبيات الأداء وبالتالي يمكن تطويرها .

ويعتبر الأرشيفيون من بين الفئات العلمية المتميزة ، ففهمهم لمنهج البحث التاريخى ، واتجاههم إلى الإفادة من خبرات الماضى ، يضى الطبيعة العملية على مهنتهم وفى الوقت الحالى تسلط الأضواء ، ويزيد الاهتمام بعلوم الأرشيف ، وما وصلت إليه من تطور ، بحيث زاد ذلك من الحرص على تجنب إقامة المهنة على ثوابت تافهة ، وقواعد غير علمية ، بل ودفع بهم إلى الالتزام بأن تكون الممارسة الأرشيفية قائمة على مفاهيم علمية قوية الأركان ومن شأنها أن تسمح بها فوق الحدود الضيقة للأفكار والمعتقدات المحلية الشائعة .

والحق أن هذه الثوابت والقواعد لا يمكن أن تحقق فى حد ذاتها الأهداف المنشودة . كما أنه لكى يتحقق للمهنة ما تصبو إليه من تطور ؛ فينبغى على الأرشيفيين أن ينشطوا فى البحث والدراسة ، وأن يبدأوا فى وضع أساسيات موحدة مشتركة بينهم فى تصميمات البحوث ، وجميع البيانات ، وتقاسم النتائج على أوسع نطاق ، وأن يطوروا طرقهم وفقاً للنتائج . وفى نفس الوقت ، ينبغى عليهم ، أن

فى حقول نظم المعلومات الأرشيفية . فقد اتجه معظم المصممين إلى تبنى أسلوب محورية المستفيد . بحيث تكون حاجاته وشخصيته أساسية فى تصميم النظم وأصبح المصمم يقابل أولاً احتياجات المستفيد مع متطلبات العمل ثم يتم بعد ذلك بناء النظام انطلاقاً من هذه المقابلة .

إن الخدمة المرجية للمستفيدين تشكل المركز أو النقطة المحورية التى تبدأ عندها كافة الأنشطة الأرشيفية فى العطاء . والنشاط المرجعى على وجه خاص يبدأ بالاتصال الجيد السليم بين الأرشيفى الذى عليه أن يقدم للمباحث كل تسهيلات الوصول إلى المعلومات التى يبحث عنها ، وتقدير نجاح هذه الخدمة يتوقف على رضا وقناعة المستفيد بما تحققة هذه الخدمة له من حاجته إلى المعلومات ومن ثم فدراسة مستفيد وحاجته وكيف تلبى هذه الحاجات كلها أساسية فى تحقيق المستودع لأهدافه ككل . لذلك ومن أجل بناء منهجى سليم لهذه الدراسة نحتاج إلى منهجية : ماذا ندرس ؟ ، كيف ندرس ؟ ، أين تتم الدراسة ؟ ، كيف يمكن جمع المعلومات حولهم ومنهم ؟ ، ما هو الوقت المناسب للدراسة الذى يلائم ويتفق مع أهداف الدراسة ؟

بهذا الشكل تعتبر دراسة المستفيدين من الأدوات المنهجية لبناء أنشطة وخدمات أرشيفية فعالة وعلى سبيل المثال ، فالاختلاف فى نوعية أسئلة المستفيدين وتنوع احتياجاتهم للمعلومات الأرشيفية تجعل المستودع من جهة يعمل على توفير الإجراءات اللازمة لسهولة إجابة كل السائلين ، والملائمة بين كافة أنواع الاستخدامات ، ومن جهة أخرى تضع نصب عينيه معلومات جوهرية يمكنه

الإفادة منها فى الحكم على الوثائق فى طور التلخيص والاستبعاد ، كما تمده بأبعاد أوسع لفهم الاستخدامات المستقبلية لبعض أنواع الوثائق فيبقى على ما يستحق الإبقاء ويستبعد ما لا يستحق ذلك وهو فى هذا يقيم التوازن بين المواد الأرشيفية وبين من يقوم باستخدامها .

ومن أجل هذا وغيره الكثير يمكن أن نقول أن دراسات المستفيدين من شأنها أن تطور مفهوم أسمى للمهنة الأرشيفية وتوضح دور المعلومات الأرشيفية فى خدمة المجتمع ففى تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات الأرشيفية حل لكثير من المشاكل المعاصرة .

### محاوّر دراسة المستفيدين :

هناك ثلاث محاور تشكل قاعدة أساسية عند القيام بدراسات للمستفيدين من الأرشيف هذه المحاور هى التعرف على :

- ١ - المستفيدين وفتاتهم .
- ٢ - حاجتهم إلى المعلومات .
- ٣ - استخدامهم لها .
- ٤ - كيف يتم جمع المعلومات من المستفيدين .

### أولاً : المستفيدون من الأرشيف :

بشكل عام يمكن تعريف المستفيدين من الأرشيف بأنهم أولئك الذين ينتفعون بالمعلومات الأرشيفية . ومن أجل فعالية الدراسة يتحتم تجميع هؤلاء المستفيدين فى فئات ذات مغزى وبشكل تقليدى فإن تقسيمهم إلى فئات مختارة يتوقف

وموكلى المحامين ومثلهم مخرجوا الأفلام الوثائقية ،  
وقارئ الصحف .

بهذا التقسيم يتضح أنه من غير المحتمل وجود  
من لا يستفيد ومن ناحية أخرى ، ينبغي أن يؤخذ  
فى الاعتبار أن الطبيعة الوظيفية (العملية) والوضع  
المهنى للمجموعات المختلفة التى ينتمى إليها كل  
باحث لها تأثير كبير على الشخص منفرداً من  
حيث حاجته إلى الاستفادة وكيف يذهب إلى  
تحقيقها<sup>(٤)</sup> .

وعلى الأرشيفيين أن يسألوا الزائرين للأرشيف  
بهدف التعرف على المجموعات المباشرة التى تستفيد  
من المعلومات الأرشيفية ثم بعدها يبدأ فى تفهم  
الإجراءات المناسبة لنقل المعلومات فى داخل أو  
خارج الأرشيف .

#### ثانياً: الحاجة إلى المعلومات:

إن الحاجة إلى المعلومات كما سبق ذكرها  
متعددة ومتنوعة والوقوف على حاجة المستفيد من  
المعلومات هو ببساطة سؤال يقدم للمستفيد  
للإجابة عليه للتمييز بين الاحتياجات الملهاة  
والاحتياجات المطلوبة . إن أحد الأهداف الهامة من  
 وراء برامج دراسة المستفيدين هو الوصول إلى فهم  
أفضل للعوامل التى تحدد «الحاجة إلى المعلومات»  
ومن ثم يمكن عليها فى برامج الأرشيف وخدماته.  
وبعبارة أخرى يحتاج الأرشيفيون إلى معرفة كيف  
يمكن للأفراد أن يحددوا الحاجات المعينة  
للمعلومات ولماذا يبحثون عنها فى الأرشيفات  
فتمثيل حاجة المستفيد إلى المعلومات تعتبر هامة فى  
تحقيق الوصول إليها .

على ظروفهم المحلية أو الوظيفية أو على المجال  
الموضوعى محور اهتمامهم أو على أسلوب  
استخدامهم للأرشيف .

ومن أبرز هذه المجموعات ما يلى :

**المجموعة الأولى :** التى ينبغى أخذها فى  
الاعتبار هى المستفيدون الفعليون الذين يزورون  
الأرشيف ويقدم لهم الخدمات المباشرة .

هذه الفئة من السهل التعرف على احتياجاتهم  
للمعلومات وأيضاً الوقوف على حدود وفعالية هذه  
الطلبات ، وأيضاً ردود فعلهم حول سلبيات  
ولهجائيات الخدمات القائمة .

**المجموعة الثانية :** أولئك الذين يستخدمون  
وحدات معلومات مأخوذة من الأرشيفات ، وهنا  
ينبغى الإشارة إلى أن هناك عدة طرق للحصول على  
المعلومات الأرشيفية واستخدامها والكثير من  
المعلومات يتم بطريق غير رسمى أو غير تقليدى مما  
يجعل قياس الاستخدام للنظام الرسمى لا يقدم  
سوى صورة جزئية للحاجة إلى المعلومات .

**المجموعة الثالثة :** الأرشيفيون أنفسهم يمكن أن  
يكونوا بدورهم مستفيدون بالأرشيف عندما يقوموا  
بالبحث عن المعلومات بين كتلة الملفات لتنظيمها  
ووصفها فى وسائل الإيجاد أو لعرضها فى معرض أو  
لأداء غرض أدائى آخر .

**المجموعة الرابعة :** هم أولئك الأشخاص الذين  
لم يزوروا الأرشيف مطلقاً ولكنهم استفادوا من  
المعلومات الأرشيفية بطريق غير مباشر على سبيل  
المثال الطلبة الذين استفادوا بالمعلومات الأرشيفية  
التي دعم لهم بها المدرس شرحه ومثلهم عملاء

### ثالث : استخدام المعلومات الأرشيفية :

من الممكن تقسيم استخدام المعلومات الأرشيفية إلى نوعين :

#### النوع الأول : استخدام مادي :

ويقصد به الاحتكاك المادي المباشر بين الباحث والمواد الأرشيفية في حجرة المراجع ويتم ذلك عندما يقوم الباحث بفحص وتصفح السجلات والملفات والمحافظ وغيرها من الوحدات الأرشيفية من أجل البحث عن المعلومات المرتبطة باحتياجاته .

مثل هذا الاستخدام تجده موثق بشكل تقليدي في سجلات المترددين على المستودع وتستخدم بياناته في وضع التقرير الإداري السنوي أو النصف سنوي عن النشاط . هذه السجلات من الممكن أن نقف منها على المثال على المعلومات التالية : عدد الباحثين (١) الذين قاموا بعدد كذا من الزيارات اليومية (٢) وفي أثناء ذلك فحصوا عدد كذا من المجموعات ، السلاسل أو الوحدات (٣) .

يحتاج الأرشيفيون إلى مثل هذه المعلومات (١ ، ٢ ، ٣) لمثل هذا الاستخدام لا من أجل أهداف وضع التقرير فقط ، ولكن أيضاً لتقدير تأثير مدى كثافة الاستخدام المادي على المواد الأرشيفية وبالتالي يمكنهم اختيار بدائل مناسبة لهذا الاستخدام المادي .

#### النوع الثاني :

كما سبق القول أن استخدام المعلومات الأرشيفية يحل كثيراً من مشاكل الأفراد والمجتمع وتقدير حجم تلك الإفادة يعد أمر جوهري من أجل توثيق ازدياد الإقبال على استخدام الأرشيف بالنسبة

لكل من الأفراد أو الجماعات ، ولا شك في صعوبة تحقيق هذا المطلب فمؤشرات تلك الإفادة فيما وراء المستودع عديدة لا تجدها موثقة في قوائم الزائرين للأرشيف أو موضوعاتهم الهامة والحصول عليها يتم من خلال التحليل الدقيق للمعلومات الأرشيفية الواردة والمنتشرة بين عدة نوعيات مختلفة من السياقات المكتوبة أو الشفهية .

ومؤشرات الإفادة من المعلومات الأرشيفية داخل وخارج نطاق المستودع ، يستطيع الأرشيفي أن يقيّم ويخطط بدقة برامج الأرشيف وأن يدرك تماماً وبشكل محدد قدر الخدمات التي عليه أن يقدمها .

### استراتيجية تصميم وترتيب دراسات المستفيدين :

بشكل عام من غير المحتمل أن تنجز دراسة واحدة للمستفيدين مسحاً كاملاً لكل احتياجات أنشطة وخدمات الأرشيف ولكن من الممكن أن يتم ذلك من خلال عدد من المسوحات المتنوعة التي تنجز وفقاً للأولويات مع مراعاة أن تكون المعلومات والبيانات التي يتم جمعها في المسح مرتبطة تماماً بالنشاط أو الخدمة التي سوف يتم تطويرها . وبالتالي فتحديد الهدف من الدراسة يعد الأساس الأول في إنجازها .

إن برنامج دراسة المستفيدين من الأرشيف هنا يفترض مسبقاً أن خدمات المستفيدين هي الهدف أو البرنامج الأرشيفي الذي يتم تطويره . وينبغي أن لا يفهم من ذلك أن العناصر الرئيسية لبرنامج دراسة المستفيدين هو إعداد قائمة أو جداول لإدارة برنامج

الخدمة ذاته ، ولكنها بدلاً من ذلك تعزز وتزيد من فعالية الدور الذي يتكفل به الأرشيفيين في أداء هذه الخدمة عن طريق مساعدتهم في أن يصبحوا جامعيين فاعلين ومستهلكتين للمعلومات اللازمة للخدمات والبرامج التي يقدمونها .

إن الأرشيفي يحتاج لأن تكون لديه حقائق متنوعة وأرقام تتيح له الموازنة بين بدائل العمل بشكل منطقي فضلاً عن حاجته أيضاً إلى أساس سليم قوى يبرر التطوير . وهذا ما تقدمه له هذه النوعية من الدراسات .

ويمكن أن نحدد استراتيجية دراسة المستفيد فيما يلي من مراحل :

- ١ - تحديد أهداف الدراسة .
- ٢ - إعداد قائمة بالمجالات المتعلقة .
- ٣ - بناء قاعدة من المعلومات حول مجموعات المستفيدين محور الدراسة .
- ٤ - إعداد قائمة بالبيانات المطلوبة من المستفيدين .
- ٥ - تحديد الإجراء المناسب لجمع المعلومات .
- ٦ - اختيار فترات زمنية تجرى فيها الدراسة .
- ٧ - اختيار غرفة المراجع كمكان رئيسي لإجراء الدراسة .
- ٨ - تحليل البيانات واتخاذ القرار .
- ٩ - مع كل خطوة يتم إعداد قائمة اختبار .

مثل هذه الاستراتيجية التي تهدف إلى تطوير الخدمة الأرشيفية ينبغي أن تسفر عن توفير المعلومات حول ما يلي :

أولاً : نوعية الخدمة الأرشيفية وإلى أي مدى تصل

فعاليتها وهذه المعلومات يمكن الحصول عليها من خلال استفسارات تتمثل في :

- كيف يفهم الأرشيفيون حاجة المستفيدين للمعلومات .
- إلى أي مدى تكون البرامج والخدمات المقدمة قادرة على مقابلة الحاجات التي وضعت من أجل خدمتها .

ويمكن للأرشيفي أن يمضي بعيداً في تفهم نوعية الخدمات المطلوبة من خلال تعبير الباحث عن ما يقوم به من عمل ، واستراتيجيات بحثه وشكل هذا العمل ، ومجال حاجته إلى المعلومات ودرجة قناعته ورضاه ، وقد تذهب الدراسة إلى أبعد من ذلك فيستفسر الباحث عن إمكانيات البحث والخدمات التي يتوقعها ، إن الدراسة أيضاً تعمل على التعرف على كيف يدخل المستفيد عادة ويفعالية في المعلومات الأرشيفية . كل ذلك يتيح الوصول إلى قياس تحقق الإفادة من المعلومات والخدمات الأرشيفية .

ثانياً : معلومات حول كفاية البرنامج الأرشيفي والخدمات :

تتمثل كفاية البرنامج الأرشيفي والخدمات في الإجابة عن السؤال الآتي : إلى أي مدى يحقق النظام حماية المعلومات والمواد الأرشيفية ؟

إن كفاية البرنامج الأرشيفي والخدمات يمكن الوقوف عليها من خلال إدراك كيف يوازن الأرشيفيون بشكل سليم بين المعلومات المحفوظة داخل الأرشيف وبين مسؤوليتهم نحو تعزيز وتوسيع نطاق استخدامها والإفادة منها . إن الكفاية أيضاً

تتضمن التعرف من الباحثين كيف يتم الحد من سرقة أو إساءة استخدام المواد الأرشيفية .

وفى مستوى أكثر تقدماً تتسع الكفاية لتشمل التعرف على قدر وعى الباحث بأهمية المعلومات المتاحة له ، وتقييم تأثيرات الاستخدام المادى المتنوعة سلباً وإيجاباً على المواد المحفوظة ودوامها ، وأيضاً على تقييمه للبدائل من أجل الاستخدام المادى للأصول بما فى ذلك المصغرات الفيلمية «الميكروفورم» قواعد البيانات المحسبة ، وبشكل عام فإن الهدف من جمع هذه المعلومات هو من أجل توضيح وفهم أكبر لهذا الجانب من البرنامج الأرشيفى والخدمات واتخاذ موقف يؤكد أن المعلومات الأرشيفية قد تم حفظها كاملة بغض النظر عن الشكل الذى تواجدت فيه وأنها قد جعلت معروفة ومتاحة .

**ثالثاً : معلومات تقدير قيمة الخدمات (القيم الكيفية) :**

إن برنامج دراسة المستفيدين ينبغى أن يوفر معلومات حول تقدير قيمة الخدمات الأرشيفية والبرامج فى سياق تأثير الاستخدام أو الفائدة التى عادت على الأفراد أو الجماعات والمجتمع ككل من أجل ذلك يذهب التقدير إلى فهم أن الباحثين كأفراد يكونون جزءاً من مجموعات ذات اهتمامات مشتركة ومتماثلة .

وعند مستوى أكثر تقدماً فى الدراسة تتسع تقدير القيم الكيفية لتشمل فهماً للاستخدامات المقصودة للمعلومات الأرشيفية والعلاقة بين المعلومات الأرشيفية بغيرها من مصادر المعلومات ، ومدى الاستخدام للمعلومات الأرشيفية المتواجدة خارج المستودع .

ولا شك أن هذا الهدف يفضى إلى هدف عام أوسع وأشمل هو فهم لازدياد فعالية وأهمية دور المعلومات الأرشيفية فى المجتمع المعاصر .

وفى الواقع عند إشراك المستفيد فى تقييم نظام الخدمات القائمة لا بد أن يتم تصميم وتخطيط لشكل هذه المشاركة (٥) بحيث تقدم إلى جانب ما ذكر معلومات حول :

١ - إلى أى مدى بالتحديد يحقق النظام حاجة المستفيدين .

٢ - ما هى أسباب فشل النظام فى تحقيق احتياجات المستفيدين .

٣ - ما هى التكاليف الفعلية للأبحاث التى قام بها الباحثين أنفسهم فى مقابل تلك التى تدخل فيها الوسطاء .

٤ - هل من الممكن تطوير الأداء بإدخال تغييرات جوهرية عليه .

٥ - هل من الممكن تقليل التكاليف بدون مساس بالأداء أو إضعافه .

وعلى سبيل المثال إذا افترضنا أن نسبة ٧٥٪ من الأبحاث قد تم إنجازها عن طريق ٤٠ مدخل مرجعى مباشر اكتفى بها بينما ٢٥٪ طلبوا مزيداً من المداخل للبحث فيها فيمكن أن تكون الأسئلة الموجهة إلى المستفيد هل يرجع ذلك إلى :

أ - أن البحث فى وسائل الإيجاد لم يسفر عن غير هذا العدد أو أقل .

ب - لأن المستفيد توقف عن البحث عن المزيد من

المدخل إذ وجد أن هذا العدد يحقق تلبية احتياجاته .

ج - لأن المخرجات كانت محببة إلى حد أنه رأى أنه مزيداً من البحث يعد أمراً غير مجدى .

من جهة أخرى يمكن القول بالنسبة إلى الـ ٢٥٪ الذين طلبوا مزيداً من المدخل أنهم :

أ - توقعوا نسبة استرجاع أعلى .

ب - أنهم فشلوا فى الوصول إلى وثائق متصلة بما فيه الكفاية بموضوعهم .

ج - إذا كانوا قد اكتفوا بالمدخل المباشرة ، فهل طلبوا مداخل إضافية .

هنا أيضاً لا ينبغي أن نغفل فى دراسات المستفيدين وتقييمهم لنظام أو برنامج الخدمات أن لدينا مجموعتين من المستفيدين الأولى هم أولئك الذين قاموا بالبحث بأنفسهم والمجموعة الثانية هم أولئك الذين انجزوا أبحاثهم بتدخل الوسطاء .

وفى كل الأحوال علينا أن نستخلص من الباحث الذى انجز بحثه بعدد محدد من المداخل ما إذا كان أو لم يكن راضياً عن نتائج البحث وكم عدد الإشارات المرجعية التى توقع أن تكون متصلة يبحثه قام بفحصها ؟ ونفس المعلومات هل يمكن الحصول عليها من أولئك الباحثين الذين استشاروا مداخل إضافية ؟

إن المعلومات التى يتم جمعها من المستفيدين هنا تعتبر مواد خام أساسية فى تقييم الخدمة المرجعية ككل وإذا ما ربطت بالمعرفة حول واقع استخدام المواد الأرشيفية فإنها تعد مفاتيح لفهم البرنامج الكامل وتطوير ما يقتضى تطويره .

### مصادر جمع البيانات :

تهتم دراسات المستفيدين بتقصى آراء الأشخاص سواء كانوا أفراد أو أعضاء فى فريق عمل أو فى تجمعات أكبر مثل المؤسسات أو الدوائر الحكومية .

ويمكن جمع المعلومات اللازمة لدراسة المستفيدين من العديد من الأدوات الموجودة بالفعل مثل :

١ - سجلات ومواد توثيق العمل .

٢ - كما أنه أيضاً إعداد الاستبيانات واستمارات الملاحظة الشخصية .

٣ - المقابلات واستمارات العمل .

إن اختيار أنسب الطرق يعتمد على التكوين السليم لأهداف البحث فعندما يتم تعيين الأهداف بشكل جيد ويتم تحديد المعلومات المطلوبة فإن مجال الاختيار بين طرق جمع البيانات سيكون ضيقاً ومقبولاً . والاختيار النهائى سوف يعتمد على خبرة الباحث والمعلومات المتاحة، وأيضاً المطالب التى تفرضها كل طريقة على موضوعات الدراسة ، وأخيراً على المهارات المطلوبة لتحليل البيانات .

تجدر الإشارة إلى أن الجمع بين أكثر من طريق يعد أمراً مناسباً ضمناً لأن يصلح الواحد من مساوى الآخر .

### أولاً : سجلات ومواد توثيق العمل :

١ - المستندات الموجودة التى تسجل الاستخدام التقليدى للأرشيف وخدماته ، بما يشمل طلبات الاطلاع على المواد الأرشيفية والتى

تأتى فى أشكال مختلفة ، وهذه الأدوات يمكن الإستناد إلى ما بها من بيانات مثل :

أ - تقسيم المستخدمين إلى فئات .

ب - معرفة المجموعات التى تستخدمها كل فئة .

ج - معرفة الفترة الزمنية التى استخدمت فيها المجموعة .

٢ - هناك سجل آخر يعد داخلياً فى بعض الأرشيفات بواسطة خبراء المسح . فغالبا ما يطلب من المستخدمين أن يسجلوا بالتفصيل المجموعات الموجودة فى المستودع والتى فشلوا فى الوصول إليها ويتم الاستقصاء هنا عن أسباب ذلك الفشل .

٣ - الإشارات المرجعية التى وردت فى كتابات الباحثين إلى المواد الأرشيفية التى استندوا إليها، وتحليل إشارات الاستناد إجراء معروف ، ولكن ينبغى أخذه بحذر فليس هناك ما يؤكد أن الكاتب أو الباحث قد رجع بالفعل إلى كل هذه الإشارات ، أو أنه بالضرورة قد قام ببيت كل ما رجع .

#### ثانياً: الاستبيان :

وهو طريقة معروفة لجمع المعلومات من أشخاص أو فئات معينة ، وطريقة الاستبيان تعتمد على عنصرين :

أ - جداول الأسئلة التى توجه .

ب - طريقة توجد بها الأسئلة .

١ - جداول الأسئلة :

هى مجموعة من الأسئلة المطروحة يتم حشدها فى أقسام وفقاً لطبيعة المعلومات المجموعة .

٢ - طريقة توجيه الأسئلة :

الأسئلة إما أن تكون مفتوحة أو مغلقة . وفى الطريقة الأولى يتم توجيه السؤال بشكل يتيح للمستقبل أن يجيب عليه بكلمات من عنده وتستخدم هذه النوعية من الأسئلة من أجل الوصول إلى الاتجاهات والآراء والحقائق التى لا يمكن توقعها مسبقاً .

أما الأسئلة المغلقة : فتكون الإجابة عنها مقررة مسبقاً وعلى المستفيد أن يختار منها ما يجيب به على السؤال .

#### ثالثاً: الاتصال الشخصى ومتابعة المستفيد :

من أهم طرق جمع البيانات هى الاتصالات الشخصية وقد أوضح روبرت تسنج<sup>(٦)</sup> فى كتاباته كيف يمكن للأرشيفيون أن يستفيدوا فى جمع المعلومات من الاتصالات الشخصية ، ورأى إن جمع المعلومات بطريقة منهجية فى الاتصالات الشخصية يلعب دوراً هاماً فى أى استقصاء ، كما يؤكد أن استراتيجية البحث قد تم التفكير فيها جيداً. والمنهجية هنا تعنى أن القائم بالاستقصاء ينبغى أن تكون لديه خطة وقائمة مسبقة بالبيانات المطلوبة . بمعنى أن تكون لديه قائمة بالقضايا والأمور التى يجمع عنها المعلومات .

#### رابعاً: استمارة العمل (جمع البيانات):

سبق القول إن دقة تحديد الهدف أمر أساسى

من المعلومات التقليدية الأساسية التي ترد في الكثير من سجلات التسجيل ويطلب فيها من المستخدمين أن يعرفوا بأنفسهم ، وجهة وطبيعة عملهم ، كما يتطرق أيضاً إلى الاستفسار منهم عن خصوصية مشروعات أبحاثهم وطبيعتها ومجالها ، وموافقتهم على الإجراءات والقواعد الأساسية .

ومن المهم في هذا القسم (شكل ١) السؤال المفتوح حول طبيعة مشروع البحث والخيارات المطروحة للاستفسار عن ذلك (ما هو العمل الذي أتى بك إلى الأرشيف؟) . إن صياغة السؤال بهذا الشكل تتيح أول فرصة للباحث والأرشيفي لتسجيل وفهم الموضوع، ونطاقه التاريخي .

ومن خلال إجابة المستفيد وربطها بالمعلومات حول جهة العمل المنتمى إليها يمكن تحديد فئة المستخدمين الذي يشكل هو أحد الأعضاء فيها ، وفي المستويات الأكثر تقدماً في الدراسة يمكن الوقوف على المجموعات المباشرة التي تستفيد من المواد الأرشيفية ، فضلاً عما يمكن أن يقدمه هذا القسم من بيانات إحصائية حول عدد المستخدمين الذين يعلمون عن الأرشيف .

إن هذا القسم المتعلق بمسح المستخدمين يمكن تطويره وتعديله بحيث تغطي الأسئلة فرص للتحرك وراء الباحثين في غرفة المراجع ورصد سلوكهم، ومعرفة اتجاهات المستخدمين السابقين والحاليين والمتوقعين .

ومن الممكن أيضاً أن يجمع فيه معلومات تقدم فهم كامل لشخصية الباحثين وإعدادهم وفهمهم لاستخدام المواد الأرشيفية .

وغير ذلك من الاتجاهات التي تتناسب مع أهداف الدراسة .

في اختيار أسلوب العمل وأدوات جمع المعلومات. واستمارة العمل المذكورة هنا ، عبارة عن أداة مقترحة لتسجيل المعلومات وجمعها في دراسة المستفيد. وهي في نفس الوقت تربط بين طريقتين من أهم البحوث المسحية وهما الاستبيان والملاحظة.

ومن مميزات هذه الاستمارة أيضاً أنها تتمتع وتسجل الباحثين عند نقاط متعددة ومختلفة عبر مسار الخدمة المرجعية ، ومع كل خطوة يتم التقييم، فإذا ربطنا بين الأنشطة المختلفة وتقييمها في خلال فترة زمنية معينة يمكن أن يصل الأرشيفي إلى فهم أعمق وأوضح لإجراءات البحث عن المعلومات وإيجادها .

ولا بد أن يكون واضحاً في الأذهان أن هذه الاستمارة لا تماثل وليست بديلاً عن سجل المستخدمين الذي يدون فيه تفاصيل الزيارات اليومية لفرة البحث .

هذه الاستمارة من الممكن أن تكون ورقة مزدوجة مقسمة إلى أربعة أقسام ، قسماً على كل وجه تصاغ فيه فئات أسئلة الاستبيان وفئات الإجابات بشكل مناسب يسهل تطويره وتعديله ليتكيف مع فئات المستخدمين في أرشيف بعينه .

وتتسم هذه الاستمارة بالبساطة ويراعى فيها توضيح تام لعناصر كل سؤال . كما يراعى أن يبدأ كل قسم من أقسامها بالتعرف بالهدف منه وأهميته بالنسبة للأرشيف .

أما الأقسام فهي كما يلي :

**القسم الأول : جماعات المستخدمين :**

ويهدف هذا القسم إلى بناء قاعدة بيانات حول المستخدمين ومجموعاتهم . وهو عبارة عن مجموعة

## استمارة جمع المعلومات

«استخدام المواد الأرشيفية كجزء من دراسات المستفيدين»

القسم الأول : جماعات المستفيدين :

- المعلومات في هذا القسم مطلوبة من أجل تسهيلات استخدام غرفة المراجع .
- إن الهدف الأساسي من هذه المعلومات هو بناء قاعدة بيانات حول المستفيدين الذين يستخدمون المواد التي يكتننها الأرشيف .
- وبما يعاوننا كثيراً نرجو الإشارة إلى المواد الأكثر فائدة والسماح لنا بإتصال لاحق بكم كجزء من دراسات أكثر تفصيلاً تنفيذ البحث .

الاسم : ..... رقم التليفون : .....

العنوان : ..... الوظيفة : .....

المؤسسة : ..... طبيعتها : .....

ما هو العمل الذي أتى بك إلى الأرشيف ؟

  
  
  
  
  
  
  
  


وصف مشروع البحث بما يتضمن  
الموضوع ، النطاق التاريخي ، الأسماء  
الهامة ، نوع المواد المطلوبة .....

.....  
 .....  
 .....

هل من الممكن أن نقترح عليك كتابات  
لأشخاص تساعدك في بحثك

لا  نعم

هل يمكننا أن نقترح عليك أشخاص آخرين  
في موضوع بحثك

لا  نعم

هل يمكننا الاتصال بك هاتفياً أو بريدياً من  
أجل تفصيلات أكثر لدراسات المستفيدين  
من الأرشيف

لا  نعم

لقد قمت بقراءة تعليمات استخدام الوثائق  
وسوف أتقيد بالقواعد  
توقيع التاريخ

## القسم الثاني : التوجهات وانطباعات الباحث :

وهو بدوره استبيان موجز للمستفيدين لاستكمالته أثناء الاتصال الشخصي المباشر أو بعده مباشرة ، ويتضمن أسئلة واستفسارات حول الاستخدام المزمع للمعلومات الأرشيفية وانطباعات الباحث نحو المواد الأرشيفية وإمكاناتها ، وأيضاً عن طبيعة الخدمات التي يتوقعها ، ويرتبط بالتوقعات مدى الرضا والإشباع والتي يمكن الوقوف عليها من خلال أسئلة حول طرق البحث عن المعلومات ، ومستويات الخدمة ، وبدائل استخدام الأصل ، مدى كفاية وسائل الإيجاد ، وقواعد البيانات ، وخبراته السابقة في البحث الأرشيفي .

وفيما وراء استخدام هذا القسم كمحور تقييمي للمستودع ، فإنه يتيح إمكانية تقسيم جماعة المستفيدين من أجل استفسارات أكثر تفصيلاً.

وينبغي مراعاة أنه إذا ما قامت الحاجة إلى اللجوء إلى أسلوب العينات للحد من عدد المستفسر منهم ، فمن الممكن أن يختار للإجابة على هذا الجزء مجموعة معينة مثل طلبة الدراسات العليا ، كما يمكن أن يحدد ذلك في خلال فترة زمنية معينة مثل (الأسبوع الأول من كل شهر) .

هنا أيضاً يمكن أن يمضي الاستبيان فينتجه إلى اختبارات الوصول والفشل في الاستخدام وأسبابه .

## وجه الاستمارة

القسم الثاني: توجيهات استخدام الأرشيف:

إجاباتك في هذا القسم من النموذج سوف تساعد أرشيفي المراجع في توجيهك إلى الاستخدام الأفضل للمقتنيات الأرشيفية. ويضم إجابات من باحثين آخرين إليها، فإن المعلومات التي ستقدمها سوف تعاون الأرشيفيين في تقدير أهمية الاستخدام الإجمالي للأرشيف.

<p>قبل زيارتك الأولى لإجراء بحثك الحالي، هل اتصلت هاتفياً لتحصل على معلومات حول المقتنيات أو الخدمات</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أتذكر <input type="checkbox"/></p>	<p>• ما هي أهداف بحثك الحالي التي دعتك لاستخدام مقتنيات الأرشيف أو الخدمات ضع دائرة حول الهدف المناسب:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١ - متطلبات أكاديمية .</li> <li>٢ - منشورات ( كتب - مقالات ) .</li> <li>٣ - خلفية لمعلومات صحفية ، مجلات ، مقالات ، إعلانات .</li> <li>٤ - معارض .</li> <li>٥ - أفلام ، إذاعة ، برامج تليفزيونية .</li> <li>٦ - أبحاث رسمية (حكومية) .</li> <li>٧ - بحث مهني من أجل مؤسسات أو أفراد أو جمعيات أو اتحادات .</li> <li>٨ - اهتمامات شخصية .</li> <li>٩ - إثبات حق أو معاملات .</li> <li>١٠ - أشياء أخرى .</li> </ol>
<p>باستثناء الكتاب أو الاتصال هاتفياً مباشرة بالأرشيف أذكر أيًا من المصادر التالية اعتمدت عليها للتعرف على المقتنيات والخدمات المناسبة لبحثك (ضع دائرة حول الخيار الأفضل)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١ - المصادر ، الاستشهادات في الأعمال المنشورة .</li> <li>٢ - أدلة الأرشيف المنشورة ، والمصادر الأولية والبيبلوجرافيات .</li> <li>٣ - المدرسين ، الأساتذة الأكاديميين .</li> <li>٤ - الأرشيفات/ المكتبات في مؤسسات أخرى .</li> <li>٥ - المعلومات من المنظمات التاريخية والمهنية أو غيرها .</li> <li>٦ - التليفون ، الإذاعة ، الصحف .</li> <li>٧ - زيارات المعارض والمتاحف .</li> <li>٨ - مقابلات للعاملين في الأرشيف .</li> <li>٩ - معلومات عامة ، افتراضات .</li> <li>١٠ - غير ذلك .</li> </ol>	<p>إذا كنت قد قمت ببحث أرشيفي آخر في السنوات الخمس السابقة ، فضلاً أذكر اسم الأرشيفات التي استخدمتها أخيراً .</p>
<p>بعض الباحثين يفضلون الاعتماد على ما لديهم من خلفيات حول نظم البحث في وسائل الإيجاد في غرفة البحث، ويشعر غيرهم بالراحة إذا ما قام أرشيفي المراجع بإرشادهم أثناء قيامهم بالبحث عن المقتنيات فضلاً عن علامة عند الاختيار المناسب الذي يوضح خيارك الشخصي في إجراء البحث الأرشيفي .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الاعتماد على وسائل الإيجاد .</li> <li>• الأرشيفي ووسائل الإيجاد .</li> <li>• الاعتماد على الأرشيفي بشكل مطلق .</li> </ul>	

### القسم الثالث : تقرير البحث :

استند إليه المستفيد فى التعرف على كون هذه المجموعة تشتمل على المعلومات النافعة والمفيدة لبحثه ، وهل هذا المصدر هو أرشيفى المراجع أو وسائل الإيجاد الداخلية وعليه أيضاً أن يبين ما إذا كان الباحث هو الذى قام بتعيين مكان المعلومات المفيدة . وبالرغم من أن هذه المعلومة الأخيرة يمكن أن يقف عليها من خلال الملاحظة إلا أن بعض الأسئلة المباشرة لابد منها .

وينبغى الإشارة إلى أنه ليس من الضرورى أن يتم توجيه تقرير البحث إلى كل المستفيدين فى كل الأوقات ولكن من الممكن أن يقدم إلى مجموعة مختارة من الباحثين فى خلال فترة معينة من العام .

يصمم هذا الجزء من الاستمارة من أجل جمع معلومات حول استراتيجية البحث وترتيبه والتعرف على أماكن المعلومات النافعة . ومن ثم فإنه يعاون فى توضيح الطرق المختلفة التى استخدمت بها المعلومات من قبل المستفيدين .

ويقوم أرشيفى المراجع بإدارة تقرير البحث عن طريق ملاحظة سلوك الباحث وفحص الشواهد مثل استمارة طلب الوثائق ، ومستندات طلب التصوير . هو أيضاً يقوم بفحص وملاحظة عناوين العشر مجموعات العامة الأولى التى يتم استخدامها ، وهو فى هذا الصدد سوف يقوم بفحص كل مجموعة تمت الإشارة إليها لكى يقرر من هو المصدر الذى

القسم الثالث : تقرير البحث :

البيانات المطلوبة هنا يتم الوقوف عليها من خلال فحص طلبات الاطلاع ، والملاحظة وإذا ما دعت الضرورة فيمكن سؤال الباحث . ويذكر الأرشيفي في هذا القسم المجموعات العشر الأولى التي اطلع عليها الباحث وقام بفحصها وهي هامة من أجل دقة التوصيات كما ينبغي ذكر ما إذا كان الباحث قد عين بنفسه أو بمساعدة موجه ، المعلومات المستخدمة في إنجاز البحث .

التوصيات	عناوين المجموعات العشر		نتائج البحث	
	المستفيد	وسيلة إيجاد	إيجابي	سلبى
الباحث				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١ - .....	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢ - .....	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٣ - .....	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٤ - .....	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٥ - .....	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٦ - .....	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٧ - .....	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٨ - .....	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٩ - .....	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٠ - .....	

#### القسم الرابع من الاستمارة : المتابعة :

وتشتمل على أسئلة للوقوف على كيفية أداء البحث الأرشيفي وكيف يتم استخدام المعلومات الأرشيفية وغير الأرشيفية وأيضاً حول أبرز وأهم المجموعات التي استخدمها .

وهذا السؤال الأخير يتيح للمستخدمين الباحثين أن يقوموا بالتعليق بشكل أكثر تفصيلاً على نتائج العمل ، وكيف أمكنهم استخدام المعلومات المتحصل عليها .

ومن الإجابات يتم التعرف على نسب الوقت

الذي أمضاها قطاع فئة معينة من الباحثين في غرفة الباحث ليصبحوا على ألفة بالمقتنيات الأرشيفية .

وهنا أيضاً يمكن أن يقدم هذا الجزء إلى مجموعات مختارة من المستخدمين للإجابة عليه .

مما سبق يتضح أن استمارة العمل المقترحة هي إحدى الطرق التي تستخدم في تطبيق استراتيجية دراسات المستخدمين ، حيث نجد إلى جانبها أن الأرشيفي باستطاعته أن يعد أدوات مسح مستقلة لجميع المعلومات في كل مرحلة من مراحل الدراسة .

### القسم الرابع : المتابعة :

المعلومات التي تقدمها هنا سوف تساعد الأرشيفي في فهم كيف يتم إنجاز البحث الأرشيفي ، وعن استخدام المواد الأرشيفية .

استخدام المعلومات الأرشيفية	الوقت
<ul style="list-style-type: none"><li>• ما هي نسبة اعتماد مشروع بحثك على المواد الأرشيفية الموجودة في هذا الأرشيف أو غيره من المستودعات .</li></ul>	فضلاً قدم تقسيمات تقريبية لإجمالي الوقت الذي أمضيته في الأرشيف أثناء إنجاز مشروع البحث هذا .
<ul style="list-style-type: none"><li>• اتمنى أن استخدم مصادر أرشيفية أولية للحصول على المعلومات .</li></ul>	بعد كل نشاط مذكور فيما بعد ضع النسبة المئوية للوقت الذي أمضيته فيما يلي :
<ul style="list-style-type: none"><li>• اتمنى أن استخدم المصادر الأرشيفية وغيرها بالتساوي .</li></ul>	• التعرف على التسهيلات والخدمات الأرشيفية ..... %
<ul style="list-style-type: none"><li>• اتمنى أن استخدم مصادر أولية أخرى للمعلومات .</li></ul>	• البحث في وسائل الإيجاد والمجموعات لتحديد مكان المعلومات ..... %
<ul style="list-style-type: none"><li>• لا أعرف حتى الآن .</li></ul>	• القراءات الفعلية ، تصفح الوثائق ودراستها ..... %
	• مناقشة مشروع البحث مع الأرشيفيين والباحثين الآخرين ..... %
	إجمالي الوقت ..... %

اكتب فيما يلي عنوان المجموعة التي استطعت الحصول على أفضل المعلومات منها .

.....  
.....

إذا كنت تتوقع المشاركة في المعلومات التي وجدتها في الأرشيف ، فضلاً صف فيما يلي بأى الطرق سوف تستخدم المعلومات ، فضلاً اغتنم هذه الفرصة واذكر عنوان المنشور المقترح ، وضع أيضاً المجموعة التي يمكن أن تستفيد من بحثك ، أو صف نتائج بحثك في شيء من التفصيل .

.....  
.....

5 - Cleverdon, C. W., "User Evaluation of Information Retrieval System. Journal of Documentation, Vol. 38, (1944): 170 - 180 .

6 - Robert W. Tissing "The Orientation Interview in Archival Research, "American Archivist 47" (Spring 1948) 173 - 178 .

7 - Paul Conway: Facts and Framworks: An Approach to Studying the User of Archives. "American Archivist 49 (Fal 1986): 393 - 407 .

8 - Sociery, of American Archivist: The Archival Form Manual. Chicago, S.A.A, 1982 .

### مصادر الدراسة :

١ - ناهد حمدى أحمد : «الوثائق والأرشيف، الأصول العلمية والقيم الحقيقية» القاهرة ، [ د.ن. ] ، ١٩٩٤ . - ص ٥ - ٦ .

2 - William L., Joice, Archives and Research Use "American Archivist" 47 (Winter 1984): 124 - 138 .

3 - Elsie T., Freeman: Archives Administration From the Users Point of View, American Archivist 47 (Spring 1948) : 111 - 123 .

4 - William J. Paisley "Information Needs and Use", "Annual Review of Information Science and Technology" 3 (1968) 13 .

