

جامعة الأزهر  
كلية اللغة العربية بأسبوط  
المجلة العلمية

قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق  
والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر من خدمات دار  
الوثائق القومية: دراسة تحليلية

*Measuring The Satisfaction Of Academic Beneficiaries In The  
Field Of Documents, Information, And Modern History At Al-  
Azhar University With The Services Of The National*

إعداد

**د. محمود محمد شعلان**

أستاذ الوثائق والمعلومات المساعد - قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات - كلية  
اللغة العربية - جامعة الأزهر فرع أسبوط.

( العدد الثالث والأربعون )

( الإصدار الرابع - نوفمبر )

( الجزء الرابع ( ١٤٤٦ هـ / ٢٠٢٤ م ) )

الترقيم الدولي للمجلة (ISSN) 2536- 9083  
رقم الإيداع بدار الكتب المصرية : ٢٠٢٤/٦٢٧١ م

## قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر من خدمات دار الوثائق القومية: دراسة تحليلية

محمود محمد شعلان

قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات، كلية اللغة العربية، جامعة الأزهر فرع أسيوط.

البريد الإلكتروني: [Mahmoudshalan.203@azhar.edu.eg](mailto:Mahmoudshalan.203@azhar.edu.eg)

### المخلص

تؤدي عملية قياس رضا المستفيدين من الخدمات الأرشيفية بدار الوثائق القومية لتقييمها وقياس فعاليتها اعتمادا على نتائج دراسات المستفيدين وتحسين وضع دار الوثائق القومية، وتفعيل استخدام الوثائق الأرشيفية لغرض البحث العلمي وبالتالي تحقيق الفعالية المنشودة في هذه المؤسسات. وتشغل دراسات المستفيدين من دور الوثائق القومية اهتمام الباحثين والمسؤولين عن إدارتها؛ لتحقيق الهدف والفائدة من خدمات الدار. وركزت الدراسة على المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر، وهدفت إلى تعرف الخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية، ودرجة الاستفادة منها من وجهة نظر المستفيدين، والرضا عن العاملين بدار الوثائق القومية. والإمكانات المادية والتجهيزات بقاعة البحث والمطبوعات بدار الوثائق القومية ودراسة الصعوبات والمشكلات التي تواجههم. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة، ومن ثم دراسة وتحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية وصولا إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن خدمة الإعارة والإطلاع الداخلي تعتبر من الخدمات الأساسية التي تقدمها دار الوثائق القومية للمستفيدين وقد بلغت نسبة تقديم الخدمة بدار الوثائق القومية (٤، ٨١)، كما أن دار الوثائق القومية لا تقدم خدمات البث

الانتقائي وخدمة قواعد البيانات الأرشيفية والخدمة المرجعية الإلكترونية، وخدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية وخدمة المعارض الافتراضية وغيرها من الخدمات التي تقدمها الأرشيفات الوطنية. وأظهرت نتائج التحليل أن العنصر البشري عنصر رئيس في نجاح دار الوثائق القومية وتقديمها لخدمة تنال رضا المستفيد، وقد بلغ عدم تبني العاملين بدار الوثائق أسلوبا مناسباً لتشجيع الباحثين على طلب المساعدة وتقديم يد العون لهم بنسبة مئوية (٦٤،٣). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها: - تقديم خدمات الإحاطة الجارية لما ينضم حديثاً من الوثائق بدار الوثائق القومية وإتاحة فهرس الموضوعات والوحدات الأرشيفية التي انضمت للدار حديثاً حتى يتسنى للمستفيدين معرفتها وإمكانية دراستها، وتزويد دار الوثائق القومية بالخدمات التكنولوجية وخدمة الإنترنت. وتزويد دار الوثائق القومية بكوادر من المتخصصين في الوثائق والأرشيف مع إعداد برامج تدريبية للعاملين بدار الوثائق القومية.

**الكلمات المفتاحية :** رضا المستفيدين ، الخدمات الأرشيفية ، المؤسسات الأرشيفية ، دار الوثائق القومية.

## **Measuring The Satisfaction Of Academic Beneficiaries In The Field Of Documents, Information, And Modern History At Al-Azhar University With The Services Of The National Documentation House: An Analytical Study**

*Mahmoud Mohamed Shalan*

*Department of Documents, Libraries, and Information , Faculty of Arabic Language , Al-Azhar University, Assiut Branch.*

**Email:** *Mahmoudshalan.203@azhar.edu.eg*

### **Abstract:**

*The process of measuring the satisfaction of the beneficiaries of the archival services at the National Archives to evaluate and measure their effectiveness based on the results of the studies of the beneficiaries, improve the status of the National Documents House, activate the use of archival documents for the purpose of scientific research and thus achieve the desired effectiveness in these institutions. Studies of beneficiaries of national documents are of interest to researchers and administrators; To achieve the purpose and benefit of the services of the house. The study focused on the academic beneficiaries in the specialization of documents, information and modern history at Al-Azhar University, and aimed to identify the services provided by the National Documents House, the degree of utilization from the point of view of the beneficiaries, and satisfaction with the staff of the National Archives. The material resources and equipment in the research room and publications in the National Documents House and study the difficulties and problems facing them. The study relied on the analytical descriptive approach, which aims to collect sufficient and accurate data and information about the phenomenon, and then study and analyze what was collected in an objective way to reach the factors affecting that phenomenon. The study concluded with a set of results, including that the service of lending and internal access is one of the basic services provided by the National Documents House to the beneficiaries, the rate of service provision of the National Archives (81,4), and the National Documents House does not provide selective broadcasting services and service of archival databases and electronic reference service. the online briefing service, virtual exhibitions service and other services provided by the national archives. The results of the analysis showed that the human element is a key element in the success of the National Archives and its provision of a service that is satisfactory*

*to the beneficiary, and the failure of the staff of the document House to adopt an appropriate method to encourage researchers to seek help and provide a helping hand to them by a percentage (64,3). The study reached a set of recommendations, the most important of which are: Providing ongoing briefing services for newly joined documents at the National Documents House and providing the index of topics and archival units that have recently joined the House so that the beneficiaries are better informed and able to study them, and providing the National Archives House with technological services and Internet service. Providing the National Archives with cadres of specialists in documents and archives, and preparing training programs for the employees of the National Archives.*

**Keywords:** *Satisfaction of beneficiaries , Archiving Services , Archives institutions , National Archives.*

## المقدمة

يشير مفهوم رضا المستفيدين إلى درجة رضاهم من منتج أو خدمة مقدمة لهم، ويعتبر رضا المستفيدين عاملاً مهماً في قياس جودة الخدمات وفعاليتها، وتبحث الدراسة قياس رضا المستفيدين ومدى تحقيقهم لأهدافهم المرجوة من خدمات دار الوثائق القومية، وبالتالي يسعى البحث إلى فهم وتحسين تجربة المستفيدين وضمان توفير الخدمات التي تلبي احتياجاتهم بشكل فعال.

ويعد رضا المستفيد الأكثر أهمية للمنظمة، فيبدأ نشاطها من دراسة حاجاته ورغباته ثم العمل على تلبيتها، وينتهي بالمستفيد كونه هو من يقيم أداء المنظمة في ظل البيئة التنافسية الموجودة حالياً، وأصبح المستفيد يمثل مركز اهتمام المنظمات ومحور أي نشاط تقوم به، وبالتالي أصبحت تتسابق نحو إرضائه من خلال تلبية حاجاته ورغباته بشكل أفضل بهدف زيادة مستوى الرضا لديه، وبناء علاقات طويلة الأمد معه. (١)

والمستفيدون من دور الوثائق بحكم طبيعة متطلباتهم البحثية والقانونية والثقافية، فإنهم يطمحون دائماً إلى الحصول على أفضل الخدمات في أقل وقت ممكن وبأيسر السبل الممكنة. (٢)

---

(١) فيروز قطاف، مسعودة نصابة، وعيلة بزقاري. (٢٠١٩). قياس مستوى رضا المستفيدين من خدمات المكتبات: دراسة عينة من أساتذة كلية الاقتصاد بجامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع ٣١، ٣٤٣ - ٣٦٣. مسترجع من: <http://mandumah.record/com.search/951964>

(٢) عصام أحمد عيسوي. (٢٠٠٨). خدمات الأرشيفات الوطنية في عصر مجتمع المعلومات: نموذج دار الوثائق القومية المصرية. - Cybrarians Journal. - ع ١٦، يونيو ٢٠٠٨. متاح على الرابط: <http://journal.cybrarians.info/index.php> تم الاطلاع بتاريخ

وتعتبر الأرشيفات أحد ركائز مجتمع المعرفة الأساسية، فهي تحتوي على المقتنيات الأرشيفية المتمثلة في الوثائق التاريخية بجميع أشكالها سواء أكانت وثائق ورقية أم خرائط أم رسومات، هذه الوثائق تعكس في الأساس تاريخ الأمة وهويتها الثقافية، وتعد من أهم مؤسسات المعلومات الوطنية التي تحمي بها الأمة من هجوم الثقافات الغربية على العالم العربي كنتيجة للدخول إلى مجتمع المعرفة في عصر الإنترنت والشبكات الاجتماعية. (١)

وتتمتلك دار الوثائق القومية بالقاهرة مجموعات أرشيفية قيمة تبلغ حوالي مئة مليون وثيقة تتعلق بتاريخ مصر منذ العصر الفاطمي حتى القرن العشرين بالإضافة إلى احتفاظها بوثائق تتعلق بتاريخ السودان وبلاد الشام والجزيرة العربية بشكل أساس، كما تحتفظ بوثائق تتعلق بتاريخ كريتو وتركيا والمغرب العربي والعراق وإيران وأثيوبيا وإريتريا والصومال وجيبوتي وأوغندا وكينيا والمنطقة العربية بصفة عامة. (٢)

وتسعى دور الوثائق بخطى حثيثة نحو التقدم في أنشطتها الإدارية والفنية والتقنية لتحقيق أهدافها الأساسية التي تتركز في تقديم الخدمات - أيًا كان نوعها - لأنها الهدف الأسمى الذي ترجوه كل المؤسسات الأرشيفية سواء تعلقت هذه الخدمات بالوثائق نفسها ككيان مادي له طبيعته الخاصة، أو بخدمة المستفيدين باعتبارهم

(١) أشرف عبد المحسن الشريف. (٢٠٢٣). تطبيقات الويب في الأرشيفات الوطنية دراسة تحليلية لأرشيفات الدول الأجنبية والعربية. - القاهرة، (د - ن) متاح على <https://books.google.com.eg/books?id=H16vEAAAQBAJ&pg=PA67&lpg>

(٢) وثائق مصر في عصر المعلومات: تجربة مصرية رائدة لمكتبة مقتنيات دار الوثائق القومية. (٢٠٠٩). إشراف مع التحرير/ رفعت حسن هلال. - القاهرة: دار الكتب والوثائق القومية، ص

الفئة الموجه إليها كل تلك الجهود والإمكانات. (١)

وشهد العالم خلال العقود الماضية الكثير من التطورات والمتغيرات في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي أثرت بشكل كبير على مختلف القطاعات سواء الصناعية منها أو الخدمية وخاصة في مجال المعلومات، إذ صاحب هذه المتغيرات انفجار غير مسبوق في المعلومات ونشرها، وكذلك تعدد أشكالها وأصبحت المعلومات تشكل قطاعا خاصا له مكوناته من الأنشطة الصناعية والتجارية الأخرى.

وتعتبر الأرشيفات الوطنية والمكتبات ومراكز المعلومات من أكثر المؤسسات تأثراً في هذا الجانب، مما فرض عليها الاستجابة لهذه المتغيرات في سبيل المحافظة على تواجدها في البيئة الجديدة المتسمة بقوة المنافسة. (٢)

يجب على المؤسسات الأرشيفية أن تتخذ الإجراءات اللازمة على كل المستويات لكسب رضا المستفيدين الجامعيين - خاصة - من خدماتها. هذه التدابير يمكن أن نجسدها في خطوة أساسية وهي: اعتماد دراسات المستفيدين من كل الجوانب (سلوكهم في البحث، درجة رضاهم، حاجاتهم وما يحول دون تحقيقها). كما أن عليها الاطلاع على ما حققته نظم المعلومات الأخرى في هذا المجال، وتجعلها نقطة

---

(١) عصام أحمد عيسوي. (٢٠٠٨). خدمات الأرشيفات الوطنية في عصر مجتمع المعلومات: نموذج دار الوثائق القومية المصرية. المرجع السابق. متاح على الرابط: <http://journal.cybrarians.info/index.php> تم الاطلاع بتاريخ 2023/6/18م

(٢) عبد الله بن فارس بن الغريبي، راشد الكندي، سالم بن سعيد بن علي والصقري محمد بن ناصر بن علي. (٢٠١٨). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس باعتماد نموذج Lique+ (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة السلطان قابوس مسقط. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/970760> تم الاطلاع بتاريخ ١٠ / ٦ / ٢٠٢٣م.



انطلاق لدراسات لاحقة خاصة بها.

### مشكلة الدراسة:

للمستفيدين دور مهم وكبير في تقييم جودة الخدمات الأرشيفية التي تقدمها دار الوثائق القومية ، ولن يتحقق هذا دون الوصول إلى الرضا لدى المستفيدين بشكل كفيل يؤدي إلى رفع مستوى جودة تقديم الخدمات الأرشيفية في دور الوثائق القومية، والوقوف على مواطن القوة والضعف وتقديم تغذية راجعة عن هذه الخدمات وحتى تتمكن المؤسسات الأرشيفية من تحسين جودة الخدمات الأرشيفية المقدمة للمستفيد بشكل أفضل، وكون هناك حاجة لمعرفة العلاقة بين درجة رضا المستفيدين والخدمات الأرشيفية المقدمة في دار الوثائق القومية ، وبناءً عليه تحدد موضوع الدراسة بتحديد درجات الرضا عن الخدمات في دار الوثائق القومية من وجهة نظر المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر .<sup>(١)</sup>

### أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة في أهمية موضوع قياس رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها دار الوثائق القومية وما لموضوع رضا المستفيدين من أهمية في تحسين الخدمات وزيادة الإقبال على خدماتها.

(١) تمثلت عينة الدراسة من الأكاديميين (أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة) من أقسام الوثائق والمعلومات بالكليات الآتية: كلية اللغة العربية بمحافظة أسيوط، وكلية اللغة العربية بمحافظة المنوفية، وكلية الدراسات الإنسانية بنات القاهرة، وتخصص التاريخ الحديث بالكليات الآتية: كلية اللغة العربية بالقاهرة، وكلية اللغة العربية بالمنصورة، وكلية اللغة العربية بإيتاي البارود، وكلية اللغة العربية بالزقازيق، وكلية الدراسات الإنسانية بنات القاهرة، وكلية الدراسات الإنسانية إيتاي البارود.

ويوجد ثلاثة عناصر لا بد من توافرها في الأرشيفات حتى تؤدي دورها على أكمل وجه، العنصر الأول هو عنصر المقتنيات والثاني الخدمات والعنصر الثالث هو المستفيد، وبدون توافر أي من هذه العناصر الثلاثة فإننا لا نستطيع أن نطلق مصطلح الأرشيف على المكان الذي يقتني الوثائق والملفات.

وجاء البحث لدراسة العنصر الثالث المرتبط بالعلاقة بين المستفيد والمؤسسة الأرشيفية (دار الوثائق القومية) من خلال قياس مدى رضاه عن الخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية، ورد فعله تجاهها حسب ما يحسه ويدركه.

وركزت الدراسة على المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر كنموذج، نظرا لأهميتهم بالنسبة للمؤسسة الأرشيفية ولأنهم من أكثر المستفيدين ترددا على دار الوثائق القومية للاستفادة من إمكاناتها المادية والبشرية ودراسة المصادر الوثائقية التاريخية ولاتساع جامعة الأزهر على مستوى الجمهورية، والمستفيدون الأكاديميون المتقدمون للحصول على درجتي الماجستير والدكتوراه وأبحاث الترقيات في الجامعات من الفئات الفعلية وهم مستفيدون من الدرجة الأولى لأنهم يستفيدون من خدمات الوثائق والمعلومات بالأرشيف الوطني بشكل مباشر.

وترجع أهمية الدراسة - أيضا - إلى أن القيمة العلمية والعملية للوثائق الأرشيفية ودور الوثائق المسؤولة عن حفظها وإدارتها وإتاحتها تستحق أن نلتفت إليها بالدراسة من أجل تطوير جانبها النظري والعملية لاسيما دراسة رضا المستفيدين من خدماتها كما هو الحال في مجال المكتبات باختلاف أنواعها.

كما تبين للباحث من خلال مراجعته للأدبيات قلة الدراسات التي تطرقت لموضوع دراسات المستفيدين ومدى رضاهم عن الخدمات الأرشيفية بالأرشيفات الوطنية بشكل عام ودار الوثائق القومية بالقاهرة بوجه خاص.

كما تسعى الدراسة أن تقدم نظرة أعمق لهذا الموضوع وتحديد أهم القضايا التي من الممكن أن تؤثر على تقديم وإدارة الخدمات الأرشيفية في المؤسسات الأرشيفية المصرية بشكل عام ودار الوثائق القومية بالقاهرة بشكل خاص، وتقديم توصيات من الممكن أن تسهم في تحسين وتطوير تلك الخدمات الأرشيفية.

### أهداف الدراسة:

يمكن التعرف على أهمية الدراسة من خلال الكشف عن درجة رضا المستفيدين عن برامج الخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية، وتوفير مثل هذه المعلومات وإتاحتها أمام القائمين على خدمات دار الوثائق القومية سوف يحمل فائدة كبيرة في وضع الخطط الاستراتيجية ورسم السياسات المرحلية والأهداف المستقبلية لدار الوثائق القومية، وذلك بعد أن أصبح رضا المستفيد هدفا رئيسا من أهداف نظم إدارة الجودة. ومثل هذه الدراسات وتوصياتها من مردود تطبيقي على تحسين مستوى هذه الخدمات، والارتقاء بنتائجها، ومعالجة أوجه القصور والسلبيات التي تؤدي إلى تراجع مستوى الخدمات بدار الوثائق القومية من خلال:

(١) التعرف على الخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية، ودرجة الاستفادة منها من وجهة نظر المستفيدين.

(٢) قياس مدى رضا المستفيدين من خدمات دار الوثائق القومية من خلال تحديد درجة رضاهم في ثلاثة محاور رئيسة هي:

المحور الأول - الخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية.

المحور الثاني - العاملون بدار الوثائق القومية.

المحور الثالث - الإمكانيات المادية والتجهيزات بقاعة البحث والمطبوعات بدار الوثائق القومية.

(٣) التعرف على الصعوبات التي تواجه المستفيدين أثناء استخدام وسائل البحث  
بدار الوثائق القومية.

(٤) الوقوف على مقترحات المستفيدين لتحسين الخدمات المقدمة من دار الوثائق  
القومية.

ويسعى البحث إلى دراسة قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص  
الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر من خدمات دار الوثائق القومية  
بالقاهرة، لتحقيق مجموعة من الأهداف من خلال دراسة الخدمات الأرشيفية المقدمة  
من دار الوثائق القومية، ودراسة رضا المستفيدين في تقييم فعالية دار الوثائق  
القومية، ودور العاملين في تحسين الخدمات الأرشيفية المقدمة للمستفيدين  
الأكاديميين، ودراسة مدى كفاءة التجهيزات والمعدات بقاعة البحث والمطبوعات بدار  
الوثائق القومية.

### تساؤلات الدراسة

في إطار الطرح السابق لمشكلة الدراسة وأهدافها، تبرز عدة تساؤلات، تسعى  
الدراسة إلى محاولة الإجابة عنها، ولعل أهمها ما يلي:

ما المقصود بقياس رضا فئة المستفيدين الأكاديميين؟

ما المقصود بالخدمات الأرشيفية التي تقدمها الأرشيفات القومية؟

ما أنواع الخدمات التي تقدمها دار الوثائق القومية لمستفيديها؟

ما مدى أهمية دراسة رضا المستفيدين في تقييم فعالة المؤسسات الأرشيفية؟

ما مدى تلبية الخدمات بدار الوثائق القومية لاحتياجات المستفيدين الأكاديميين؟

ما مدى رضا المستفيدين الأكاديميين عن الخدمات التي تقدمها دار الوثائق القومية  
لهم؟

ما دور العاملين في تحسين الخدمات الأرشيفية المقدمة للباحثين الأكاديميين؟  
ما مدى كفاءة التجهيزات والمعدات بقاعة البحث والمطبوعات بدار الوثائق القومية؟

### مجتمع الدراسة:

يتضمن كل بحث علمي مجتمع دراسة خاصاً به، ولقد اشتملت الدراسة على قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر من خدمات دار الوثائق القومية. وهم كالاتي:

- الأساتذة والأساتذة المساعدون والمدرسون والهيئة المعاونة (معيدون ومدرسون مساعدون) بأقسام الوثائق والمعلومات وتخصص التاريخ الحديث بأقسام التاريخ والحضارة بجامعة الأزهر.

### حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: دراسة رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر من خدمات دار الوثائق القومية.

الحدود الزمنية: فترة الدراسة من بداية يوليو/ ٢٠٢٣ حتى يونيو/ ٢٠٢٤م

الحدود اللغوية: اللغة العربية.

### أدوات جمع البيانات:

تم استخدام عدة أدوات لجمع المادة العلمية التي تتناسب مع موضوع الدراسة وهي: الاستبانة، والملاحظة. وتم إنشاء استبانة بواسطة نماذج جوجل هو الدخول على حساب Gmail.

## منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة، ومن ثم دراسة وتحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية وصولاً إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة.

## الدراسات السابقة:

- دراسة عصام العيسوي. (٢٠٠٨). بعنوان "خدمات الأرشيفات الوطنية في ظل مجتمع المعرفة: نموذج دار الوثائق القومية المصرية"<sup>(١)</sup> استعرضت الدراسة الخدمات التي يجب أن تقوم بها دار الوثائق في مجتمع المعلومات، وبدأت الدراسة بتحديد الفئات المستفيدة من خدمات دور الوثائق، وتعرضت لأهم المشكلات التي تواجه دار الوثائق المصرية، ثم تناولت الدراسة خدمات دار الوثائق، وتمثلت في: خدمات الوثائق وهي: تقدم للوثائق بهدف حفظها وصيانتها وخدمات مشتركة بين الوثائق والمستفيدين وهي: تلك الخدمات التي تقدمها الدار للمحافظة على الوثائق من جانب، ومن جانب آخر لخدمة الباحثين وتيسير سبل الإفادة من الوثائق، كما أبرزت الدراسة فئات المستفيدين من الخدمات المقدمة بدار الوثائق. ومن أهم النتائج دعم مؤسسات إنتاج المعرفة، المتمثلة في الأرشيفات الوطنية التي يمكن أن يتجمع فيها عدد من تلك المؤسسات المنتجة للمعرفة داخل الكيان الواحد. وقد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة الدور الكبير الذي تؤديه الخدمات الأرشيفية بدار الوثائق القومية.

(١) عصام أحمد عيسوي. (٢٠٠٨). خدمات الأرشيفات الوطنية في عصر مجتمع المعلومات: نموذج دار الوثائق القومية المصرية. - *Cybrarians Journal*. - ع ١٦، يونيو ٢٠٠٨. متاح على الرابط <http://journal.cybrarians.info/index.php> تم الاطلاع بتاريخ ١٨/٦/٢٠٢٣ م

- دراسة رحاب رمضان عطية. (٢٠١٦). بعنوان " قياس رضا المستفيدين عن مكتبة شهداء الجبل بجامعة عمر المختار "<sup>(١)</sup> تناولت الدراسة استطلاعاً لآراء المستفيدين من مكتبة شهداء الجبل بجامعة عمر المختار، وتحديد درجة رضاهم عن المكتبة بناء على ثلاثة محاور رئيسة هي: محور مبنى المكتبة والتجهيزات المادية، والمحور الثاني: مصادر المعلومات المتاحة، والثالث يتعلق بالعاملين اعتماداً على استبانة وضعت لهذا الغرض، وزعت على (١٣٣) من المستفيدين المتواجدين فعلاً داخل المكتبة. بينت هذه الدراسة بعض نواحي القصور في المكتبة، وعدم رضا المستفيد عن الكثير من البنود الواردة في المحاور الثلاثة من أهمها افتقار المكتبة إلى تنوع مصادر المعلومات، واقتصارها على نوع واحد فقط وهو الكتب، وعدم وجود الخدمات المعروفة في المكتبات باستثناء خدمة الإعارة كذلك بينت الدراسة عدم رضا المستفيدين عن العاملين في المكتبة من حيث تكوينهم المهني والأكاديمي علاوة على ما ذكر يعاني مبنى المكتبة من عيوب مختلفة بحيث لا يصلح أن يكون مكتبة جامعية.

— دراسة عبد الناصر محمد سيد. (٢٠١٧). بعنوان " تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية"<sup>(٢)</sup> تمثلت مشكلة الدراسة في تقييم عملية قياس رضا المستفيدين من الخدمات العامة

(١) رحاب رمضان عطية. (٢٠١٦). قياس رضا المستفيدين عن مكتبة شهداء الجبل بجامعة عمر

المختار . مجلة وادي النيل للدراسات، والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية. مج ١٠، ع ١٠٤،

٣٢٩، - ٣٥٥ . مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1214390>

(٢) عبد الناصر محمد سيد أحمد. (٢٠١٧). تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات

العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع ٣،

١٢٧ - ١٨٠ . مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1089843>

التي تقدمها المنشآت / المؤسسات الحكومية بالتطبيق على بعض المنشآت / المؤسسات الحكومية بجمهورية مصر العربية وهدف البحث إلى إلقاء الضوء على مفهوم قياس رضا العملاء أو المستفيدين ، وأهميته وأهدافه وخصائصه وتحديد الأساليب والأدوات المختلفة المستخدمة في عملية القياس هذه وهدف أيضا إلى تحديد المقصود بعملية تقييم قياس رضا العملاء أو المستفيدين وإيضاح أهميتها ورصد المعوقات المختلفة التي تواجهها المنشآت / المؤسسات الحكومية في عملية تقييم قياس رضا المستفيدين من خدماتها وأخيرا تقييم عملية قياس رضا العملاء أو المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المنشآت / المؤسسات الحكومية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها عدم وجود فروق جوهرية بين المنشآت / المؤسسات الحكومية بجمهورية مصر العربية فيما يتعلق بتقييم قياس رضا المستفيدين من خدماتها. وأوصت بضرورة إيجاد آليات ومناهج جديدة لتفعيل عمليات قياس رضا العملاء أو المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية.

- دراسة فيصل بن عبد العزيز التميمي. (٢٠١٧). بعنوان "رضا المستفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز: دراسة حالة"<sup>(١)</sup> قدمت الدراسة نظرة أعمق لهذا الموضوع وتحديد أهم القضايا التي من الممكن أن تؤثر على تقديم وإدارة الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية السعودية بشكل عام ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز على وجه الدقة وقدمت توصيات من الممكن أن تسهم في تحسين وتطوير تلك الخدمة. وملأت فراغا في الأدبيات المتعلقة

(١) فيصل بن عبد العزيز التميمي. (٢٠١٧). رضا المستفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز: دراسة حالة. ع٤٧، *Cybrarians Journal*، ١٠-١٦



بدراسات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية وعلى وجه الخصوص الخدمة المرجعية الرقمية.

- دراسة فيروز قطاف، وآخرين. (٢٠١٩). بعنوان "قياس مستوى رضا المستفيدين من خدمات المكتبات: دراسة عينة من أساتذة كلية الاقتصاد بجامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر" <sup>(١)</sup> هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى رضا الأساتذة عن خدمات مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة -الجزائر، وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبعد جمع الاستبانة تم تحليلها. ولقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى رضا الأساتذة عن خدمات المكتبة مرتفع، حيث تبين أن مستوى الرضا عن موقع المكتبة وبنائاتها وتجهيزاتها كان متوسطا وكذلك بعد الرضا عن العاملين والرضا عن خدمات المكتبة كان بمستوى متوسط، وكان الرضا عن المجموعة المكتبية بمستوى مرتفع.

- دراسة عثمان منصور أحمد (٢٠٢٠). بعنوان "مدى رضا المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية بالتطبيق على مكتبة كليات الشرق العربي" <sup>(٢)</sup> هدفت الدراسة إلى التعرف على رضا المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية والوقوف على العقبات التي تحول دون الاستفادة القصوى من الخدمات المتاحة من وجهة نظر طلاب كليات

(١) قطاف فيروز، بزقاري عبلة، نصيه مسعودة. (٢٠١٩). قياس مستوى رضا المستفيدين من

خدمات المكتبات دراسة عينة من أساتذة كلية الاقتصاد بجامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر. - الجزائر. - جامعة محمد خيضر بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،

ص٢. متاح على رابط <https://platform.almanhal.com/Files/>

(٢) عثمان منصور أحمد (٢٠٢٠) مدى رضا المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية بالتطبيق

على مكتبة كليات الشرق العربي. مجلة الدراسات الإنسانية، ع ٢٣، ٥٢ - ٦٣ مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1337432>

الشرق العربي بالمملكة العربية السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والوثائقي ودراسة الحالة. وطبقت الدراسة على عينة من المستفيدين عددهم (٦٠) من طلاب كليات الشرق العربي. وتناولت الدراسة مفهوم وأهداف ووظائف المكتبات الجامعية والخدمات التي تقدمها لمجتمع المستفيدين، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها: مصادر المعلومات المطبوعة التي توفرها المكتبة مناسبة جدا وبلغت نسبة إجابة المستفيدين (٨٦.٦)، مصادر المعلومات الرقمية التي توفرها المكتبة بلغت بنسبة (٥٠) وهي أقل من مصادر المعلومات المطبوعة، وصلت استجابة المستفيدين (٨٦.٦). وقدمت الدراسة عددًا من التوصيات ومنها تقديم دورات تدريبية للعاملين من أجل تحقيق رضا المستفيدين في تقديم الخدمات ومواجهة التحديات الراهنة والمستقبلية، والانضمام لمصادر المعلومات الإلكترونية لتقديم خدمة تلبي أغراض البحث العلمي للمستفيدين والتواصل الدائم مع المستفيدين من خدمات المكتبة وحل ما يواجهون من مشكلات والاهتمام بجودة مستوى الخدمات.

- دراسة مسفر بن جبران. (٢٠٢٠). بعنوان " رضا المستفيدين عن برامج الخدمة المجتمعية المقدمة في جامعة المجمعة"<sup>(١)</sup> هدفت الدراسة إلى قياس درجة رضا المستفيدين عن برامج الخدمة المجتمعية المقدمة من جامعة المجمعة باعتبارها واحدة من الجامعات السعودية الناشئة، والوقوف على ما يوجد بها من جوانب القوة ومواطن الضعف. كما سعت إلى الكشف عن الأسباب التي تقود إلى ضعف مستوى هذه الخدمات، وسبل علاج أوجه الخلل بها من خلال التوصيات والمقترحات التي انتهت إليها الدراسة. وانتهت الدراسة إلى أن رضا المستفيدين عن برامج الخدمة

(١) مسفر بن جبران بن مغيض آل رفعة. (٢٠٢٠). رضا المستفيدين عن برامج الخدمة المجتمعية المقدمة في جامعة المجمعة. مجلة جامعة الطائف للعلوم الإنسانية مج ٦ ، ع ٢٢ ، ٥٧١ - ٦٠٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/11086447>

المجتمعية المقدمة من جامعة المجمعة تراوحت بين درجة القبول التام والقبول فقط مما يدل على وجود بعض القصور في جوانبها. وكان من أبرز توصيات الدراسة ضرورة أن تقوم الجامعة بتوفير البنية التحتية اللازمة لدعم برامج المسؤولية الاجتماعية وعلى وجه الخصوص الضوابط التنظيمية، وتوفير الدراسات والمعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع.

- دراسة سندس علي. (٢٠٢٢). بعنوان "درجات الرضا عن خدمات الحصول على المعلومات والبيانات في المؤسسات الحكومية من وجهة نظر المستفيدين"<sup>(١)</sup> قامت الدراسة بالتحرف على درجات الرضا عن خدمات الحصول على المعلومات والبيانات في المؤسسات الحكومية من وجهة نظر المستفيدين، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير استبانة لقياس درجات الرضا من وجهة نظر المستفيدين، وتكون مجتمع الدراسة من المستفيدين من خدمات المعلومات والبيانات في المؤسسات الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية، وبلغ عدد المستفيدين الذين أجابوا على الاستبانة (٥٩) مستفيداً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن تقدير المستفيدين لدرجة الرضا كان متوسطاً حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات محور الرضا عن القائمين عن تقديم الخدمات بين (٣.٣٣٩) (٢.٩١٥) وهي تعد درجات موافقة متوسطة، وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بتوفير آلية لقياس درجات الرضا عن تلقي الخدمة من خلال استبانة مقدمة لطالبي الخدمة.

(١) سندس علي محمود حمادنة. (٢٠٢٢). درجات الرضا عن خدمات الحصول على المعلومات والبيانات في المؤسسات الحكومية من وجهة نظر المستفيدين. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات مج٥٧، ع٤، ٢٧ - ٤٦. مسترجع من ١٣٤٢٧٩٥

تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في عرض وتحليل ماهية رضا المستفيدين للخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية وبيان أهمية الرضا وأدوات قياس الرضا غير أنها تختلف عن الدراسة الحالية من حيث الأهداف ومكان التطبيق إذ إن الهدف الأساس للدراسة هو تقييم عملية قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر من خدمات دار الوثائق القومية. وتختلف تلك الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث مكان التطبيق في الدراسة الحالية فهو مختلف عن أماكن التطبيق في الدراسات السابقة، وحيث تم تطبيق الدراسة الحالية على دار الوثائق القومية وتعتبر من أهم القطاعات الخدمية التي يعتمد عليها الباحثون في الحصول على المعلومات المتعلقة بأبحاثهم، وتختلف من حيث النتائج والتوصيات.

## الدراسة النظرية

### مدخل

ارتبط الاهتمام بجمع الوثائق وحفظها، وبإنشاء الأرشيفات القومية ، وتطورت أشكال الوثائق وأنواع الوسائط المادية التي تحمل عليها البيانات خلال عصر الثورة الصناعية ، وأصبحت مؤسسات الأرشيف على قدر كبير من التطور بظهور التقنيات الحديثة لتدوين الذاكرة الإنسانية منذ منتصف القرن التاسع عشر، ثم طوال القرن الماضي الذي شهد الانتقال إلى عصر ثورة المعلومات والاتصالات وحضارة الموجة الثالثة ، فظهرت الأرشيفات السمعية بصرية بما استتبع ذلك من ظهور مفاهيم جديدة فيما يتعلق بالحفظ والإتاحة والحقوق القانونية، كما شهدت مؤسسات العمل الأرشيفي نقلة نوعية جديدة في عملها، أدت إلى تحولات مهمة في أهداف دراسات الوثائق والأرشيف وموضوعاتها وتوجهاتها<sup>(١)</sup>. وتقدم دار الوثائق القومية خدماتها للباحثين في مجالات التاريخ والآثار والوثائق والعلوم السياسية كما تقدم أيضا خدمات للجمهور الذي يحتاج إلى صور رسمية من الوثائق القديمة لاستخدامها في المنازعات القضائية .

وتمثل الأرشيفات الوطنية مصدراً أساساً من مصادر البحث والمعرفة لما تحويه من معلومات هامة عن التاريخ والقانون وغيرها من العلوم الإنسانية، ويعد البحث العلمي من أهم مرتكزات التنمية الشاملة لأي مجتمع بما يوفره من مقومات لنجاح خطته الوطنية وتحقيق الاستقرار والتنمية الاقتصادية، وتؤدي مؤسسات الأرشيفات الوطنية

(١) عماد أبو غازي . (د.ت) . الأرشيفات القومية وأنظمة الاطلاع على الوثائق التجريبية المصرية. — القاهرة . (د.ن)، ص ص ١٥ ، ١٦ متاح على الرابط  
[scholar.cu.edu.eg/?q=eghazi/files/7.pdf](http://scholar.cu.edu.eg/?q=eghazi/files/7.pdf)

دورًا بارزًا لدفع وتعزيز البحوث العلمية بما تحويه الوثائق والمواد الأرشيفية المرتبطة بالجوانب التاريخية والقانونية والسياسية والاقتصادية والصحية والاجتماعية للمجتمع مما يسهم بشكل مباشر في المساعدة على وضع الاستراتيجيات والخطط والإسهام في صنع القرارات بناءً على إحصاءات صحيحة استقيت من مصادرها الأساسية. (١)

### مصطلحات الدراسة:

**الخدمات الأرشيفية:** هي إدارة أو قسم يقوم باقتناء أو حفظ مجموعة أنشئت أو تسلمها شخص أو عائلة أو جهة ما (هيئة -مؤسسة -منظمة) عامة أو خاصة أثناء إدارتها لأعمالها، وحفظت من أجل قيمتها الدائمة التي تشتمل عليها أو كدليل على وظائف ومسئوليات منشئها، خاصة تلك المواد التي حفظت حسب مبادئ المنشأ والنظام الأصلي والاختيار المنضبط والوثائق الدائمة الحفظ. (٢)

والخدمات الأرشيفية هي بمثابة الجسر الذي يربط المستفيد مباشرة بالأرشيفات والمقتنيات الأرشيفية، فإن تقديم مثل هذه الخدمات يتطلب جهدًا مستمرًا من جانب الأرشيفي حتى تمكنه من تلبية طلبات المستفيدين، ولأن المستفيد هو محور تلك الخدمات التي يجب أن تكون على درجة عالية من الأداء، لذا جاءت هذه الدراسة لإبراز ودراسة واقع رضا المستفيدين من الخدمات الأرشيفية بدار الوثائق القومية.

(١) محمد مصطفى محمد علي، وعادل إسماعيل حمزة. (٢٠٢١). خدمات المعلومات بالأرشيفات

الوطنية بدول مجلس التعاون الخليجي في ظل جائحة كورونا: دراسة تحليلية. ع ٦٢

.22-2 . Cybrarians Journal

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1217857>

(٢) سلوى ميلاد. (٢٠٢٠). مصطلحات الخدمة الأرشيفية من واقع معيار الخدمة الأرشيفية البريطاني المعتمد ٢٠١٨.. الرزنامة، ع ١٨، (٢٠٢٠). - القاهرة: دار الوثائق القومية، ص

**الأرشيفي:** الشخص الذي يشغل وظيفة متخصصة في إدارة الأرشيف، وهو المسؤول الذي يعمل في أحد الأنشطة أو أكثر من أنشطة الأرشيف مثل الفرز، التنظيم، الإضافة والقيود، الحفظ والصيانة، والترتيب والوصف، تقديم الخدمات المرجعية للباحثين، المعارض. (١)

**رضا المستفيدين:** يعرف Suttner Eric رضا المستفيد بأنه "الحكم الذي يطلقه المستفيد على الخدمة أو المنتج المقدم له، سواء كان ذلك عن قصد أم عن غير قصد، فهو تعبير عن الفرق الذي يدركه المستفيد بين ما كان ينتظره وما وجده فعلاً وقت حصوله على الخدمة أو المنتج كلما زاد الفرق قلت النوعية وقل رضا المستفيد والعكس" (٢).

ورضا المستفيدين الحالة التي يتم فيها مقابلة احتياجات ورغبات وتوقعات المستفيد أو التفوق عليها مما يؤدي إلى إعادة طلب المستفيد لنفس الخدمة. (٣) وتعرف إجرائياً بأنها: رضا المستفيدين تجاه الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المؤسسات الحكومية.

(١) سلوى علي ميلاد. (٢٠٠٧). قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ص ١٣.

(٢) (نادية بوقفة). (٢٠٠٨). أهمية دراسة رضا المستفيدين في تقييم فعالية المؤسسات الأرشيفية. المرجع السابق، ص ٢٤.

(٣) فوزي فايز عودة أبوعكر. (2016). دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين : دراسة حالة "الغرفة التجارية الصناعية بغزة". (أطروحة ماجستير). الجامعة الإسلامية، فلسطين (قطاع غزة) مسترجع

ويمكن تعريف رضا المستفيد من منظور اقتصادي بأنه قدرة المنظمة أو الجهة على تحديد وتلبية احتياجات المستفيدين، ويكاد يتفق المخططون وواضعو الاستراتيجيات بأن رضا العميل أو المستفيد من أولويات الشركات هدف استراتيجي بعيد الأمد يعزز من تنافسية الشركات وقدرتها على ابتكار منتجات جديدة تستقطب مزيداً من المستفيدين. (١)

**المستفيدون:** أي فرد يشغل جهازاً أو وسيلة معينة أو يستفيد من خدمة معينة، ويعرفون إجرائياً بأنهم هم الأفراد الذين استفادوا من خدمات دار الوثائق القومية المصرية، والذين تقدموا بطلبات خدمات الحصول على المعلومات من الدار.

ويعتبر مفهوم المستفيد غير محدد بعد، فالبعض يراه آخر حلقة في السلسلة الوثائقية، فهو لا يظهر إلا عند مرحلة احتياج المعلومات عندما يقدم طلباً وثائقياً معيناً، ويراه البعض الآخر عنصراً أساسياً في نظام المعلومات فهو يؤثر على كل حلقاته ابتداءً من الاقتناء وحتى عند اختيار وسيلة بث المعلومات المناسبة. (٢)

ويعد المستفيد الجزء الأكثر أهمية للمنظمة حيث يبدأ نشاطها من دراسة حاجاته ورغباته ثم العمل على تلبيتها، وينتهي نشاطها بالمستفيد كونه هو من يقيم أداء

---

(١) فيصل بن عبد العزيز التميمي. (٢٠١٧). رضا المستفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز: دراسة حالة. - *Cybrarians Journal*. - العدد ٤٧، سبتمبر ٢٠١٧. ص ٨ مسترجع من <http://search.Mandurah.com./Record/851883>

(٢) مرابطي حسام الدين. (٢٠١٨ - ٢٠١٩). الاطلاع على الأرشيف بين التشريع والواقع دراسة ميدانية بأرشيف مديرية الموارد المائية بسكرة. - أطروحة ماجستير. - الجزائر. - جامعه محمد خيضر بسكرة. - كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. - العلوم الإنسانية علم المكتبات إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. ص ٥٥. متاح على: مرابطي-حسام-الدين <https://www.scribd.com/document/489934837/>



المنظمة وفي ظل البيئة التنافسية الموجودة حاليا أصبح المستفيد يمثل مركز اهتمام المنظمات ومحور أي نشاط تقوم به، وبالتالي أصبحت تتسابق نحو إرضائه من خلال تلبية حاجاته ورغباته بشكل أفضل بهدف زيادة مستوى الرضا لديه، وبناء علاقات طويلة الأمد معه، وعليه فمفهوم رضا المستفيد يعد موضوعاً رئيساً لعلاقته بظاهرة ما بعد تقديم الخدمة. (١)

إن نمو حجم المقتنيات التي تحتويها دار الوثائق القومية بالقاهرة، وزيادة الأنشطة التي تؤديها أدت إلى الحاجة الضرورية لموظفين ذوي مؤهلات علمية ومهنية متخصصة ومتنوعة لأداء الخدمات الأرشيفية المتعددة والمختلفة التي تقدمها الدار لتحمل المسؤوليات الإدارية والفنية بها، وقادرة على استيعاب المستفيدين من خدماتها.

فقد تغيرت مهنة أخصائي الأرشيف من أن يكون حارسا للوثائق والملفات إلى مقدم لخدمات المعلومات، كما أصبح أخصائي الأرشيف أحد العناصر الضرورية لتقديم الخدمة الأرشيفية بدور الوثائق القومية، حيث يعول عليه خدمة الرواد والربط بين احتياجاتهم المعلوماتية، ويعتمد نجاح تلك الأرشيفات على مستوى ونوعية العاملين ومدى وعيهم ومعرفتهم لطبيعة العمل الأرشيفي، إذ يعتبر الكادر البشري ضروري لتقديم الخدمات الخاصة بأي أرشيف. (٢)

(١) قطاف فيروز، بزقاري عبلة، نصيه مسعودة. (٢٠١٩). قياس مستوى رضا المستفيدين من خدمات المكتبات دراسة عينة من أساتذة كلية الاقتصاد بجامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر. - الجزائر. - جامعة محمد خيضر بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،

ص ٢. متاح على رابط <https://platform.almanhal.com/Files/>

(٢) جيرة برغوم. (٢٠١٣). الخدمات الأرشيفية بين المفهوم والتطبيق دراسة ميدانية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة. رسالة ماجستير. جامعة قسنطينة ٢، مع علم المكتبات والتوثيق، قسم

أصبحت دار الوثائق القومية عنصراً من عناصر الثقافة القومية والمستودع الأول لأدوات البحث في التاريخ القومي، كما أنها تعتبر مركزاً للإرشاد يعمل على تثقيف الشعب عن طريق الوثائق المختلفة، فلم تعد دار الوثائق مكاناً لحفظ الوثائق الأرشيفية والحُجج التي تُثبت الحقوق. (١)

وتعد الخدمات الأرشيفية من أهم الخدمات التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة الأرشيفات على إفادة الباحثين، وهي المعيار الحقيقي لمدى نجاح الأرشيفات وإدارات الوثائق أو فشلها، ومن أهم هذه الخدمات، خدمة الإعارة والإطلاع، خدمة التصوير والاستنساخ، خدمة إعداد وسائل البحث، خدمة الإحاطة الجارية، خدمة إرشاد وتوجيه القراء، خدمة البث الانتقائي للمعلومات، خدمة المعارض، خدمة صيانة وترميم الوثائق، والتي تعتبر من أهم الخدمات العامة والمباشرة التي تقدمها هذه الأرشيفات.

فقد أصبحت الخدمات واقعا ملموسا في جميع الأرشيفات الوطنية الأمر الذي يجعل لهذه الدراسة أهمية خاصة أنها تستعرض نشاط الأرشيف الوطني، ودور أخصائي الأرشيف في تقديم هذه الخدمة ومدى فعاليتها التي تظهر من خلال قياس رضا المستفيدين من تلك الأرشيفات، وعليه نطرح التساؤل الآتي:

**إلى أي مدى يتم تقديم الخدمات بدار الوثائق القومية ومدى رضا المستفيدين عنها؟**

إن نجاح المؤسسات الأرشيفية الوطنية وتفعيل دورها في حفظ ذاكرة مؤسسات



تقنيات أرشيفية، اشراف / رشيد مزلاح، - الجزائر، ص ٦. متاح على الرابط :  
<https://www.noor-book.com>

(١) عصام أحمد عيسوي. (٢٠٠٨). خدمات الأرشيفات الوطنية في عصر مجتمع المعرفة: نموذج دار الوثائق القومية المصرية. ص ١٢.

الدولة لا يتوقف عند حفظ الوثائق التاريخية وإتاحتها، بل لا بد من توسيع استغلالها من طرف فئات مختلفة وأعداد كبيرة من المستفيدين، وأن تسعى باستمرار إلى البحث عن جمهورها وجذبه إليها وزيادة أعداده وتوسيع فئاته، وأن تعمل على إرضائه بشتى السبل لكسبه، باهتمامها بالمستفيدين من خدماتها في إطار منهجية متطورة تعتمد على المفاهيم لإدارة المؤسسات الأرشيفية غير الهادفة للربح. (١)

أصبحت للمؤسسات الأرشيفية أهمية قصوى وذلك من خلال الوظائف والخدمات التي تقدمها للمستفيدين، فبعد أن كانت مجرد مكان لحفظ الوثائق الناتجة عن نشاطات المؤسسات والهيئات، صارت اليوم مؤسسات ضرورية لحفظ المعلومات وتنظيمها وإتاحتها للاطلاع عليها باعتبارها تؤدي دورا مهما وفعالا في نشر الثقافة والمعرفة، ومحركا أساسا في التقدم العلمي والإنساني وإحياء ثقافة الماضي والحاضر.

ترجع أهمية المؤسسات الأرشيفية لنوعية الخدمات والوظائف التي تؤديها لمجتمع المستفيدين، فلم تعد الأرشيفات مجرد مكان لحفظ الوثائق وخبزها، بل أصبحت مؤسسات ضرورية لحفظ المعلومات وتنظيمها وإتاحتها والاطلاع عليها باعتبارها تؤدي دورا مهما وفعالا في نشر الثقافة والمعرفة وتؤدي دورا مهما في التقدم العلمي وإحياء ثقافة الماضي والحاضر.

تعمل المؤسسات الأرشيفية على حفظ مختلف الوثائق الأرشيفية ثم إيصالها للمستفيدين عن طريق سلسلة من الخدمات المختلفة. وقد تنوعت وتعددت أشكالها

(١) نادية بوقفة. (٢٠٠٨). أهمية دراسة رضا المستفيدين في تقييم فعالية المؤسسات الأرشيفية. - ع ٢٩، يونيو (٢٠٠٨). مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر، ص - ص ٢٢ - ٢٣.

وطرق تقديمها، فبعد أن كانت مراكز الأرشيف تعتمد على الأنظمة التقليدية في تقديم خدماتها بدأت وبشكل تدريجي في الانتقال إلى تقديمها بالاعتماد على النظم الآلية.

إن استخدام الأرشيفات الوطنية للخدمات الأرشيفية سواء التقليدية أو على شبكة الويب يدل على مدى سعي القائمين على إدارة هذه الأرشيفات بالتعريف بالسجلات والوثائق التاريخية التي تمتلكها سواء للجمهور أو الباحثين على السواء، فكلما استخدمت الأرشيفات الوطنية الخدمات الأرشيفية زاد عدد المستفيدين من الوثائق وهذا ما تطمح إليه الأرشيفات بما تمتلكه من كنوز تاريخية. (١)

وتوجد عدة حواجز تحول دون الاستفادة من نظام المعلومات وتؤدي إلى عجز المؤسسات الأرشيفية عن تلبية حاجات المستفيدين من خدماتها منها:

أولاً: يوجد بين المستفيد وحاجته إلى المعلومة، ويتمثل في الحواجز الفكرية والنفسية التي لا تساعد على تحديد حاجته. ثانياً: بين المستفيد ومصدر المعلومات ويتمثل في حواجز مادية (صعوبة الوصول) أو تنظيمية أو تشريعية. ثالثاً: يظهر بين المستفيد والإجابة على حاجته من المعلومة فقد يكون الجواب أعقد من أن يفهمه المستفيد أو لا يتماشى وسؤاله. رابعاً: يوجد بين الحاجة إلى المعلومة ومصدرها، فقد يكون نظام المعلومات غير ملم بحاجة المستفيد أو لم يستطع تحديدها. خامساً: يوجد بين الحاجة إلى المعلومة والإجابة عنها فقد تكون حاجة المستفيد غير متوفرة بالنظام.

سادساً: فيوجد بين الإجابة ومصدر المعلومات، الذي قد يقدم إجابة خاطئة

(١) أشرف محمد عبد المحسن الشريف. (٢٠١٧). خدمات المعلومات الرقمية بالأرشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف الارشيفات العربية منها: دراسة تحليلية، *Cybrarians Journal*، ٤٦٤، ١ - ٥٠، مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/851765>

أو ناقصة للمستفيد.<sup>(١)</sup>

تشتمل دور الوثائق على قاعات للبحث، يستطيع المستفيدون الاطلاع على الوثائق وقراءتها والإفادة منها، بحيث يقوم المستفيد بملء استمارة يسجل فيها اسمه، عنوانه، والغرض من الاطلاع على الوثيقة، وبيانات عن الوثيقة المطلوبة.

**دار الوثائق القومية:** كانت النواة الأولى لدار الوثائق القومية هي دار المحفوظات التي أنشأها محمد علي باشا سنة ١٨٢٩ لحفظ وثائق الدولة الخاصة بالدواوين والأقاليم، للرجوع إليها عند الحاجة نظرا لاحتفاظ بعض الكتاب بها. ويعتقد أن من أسباب اهتمامه بإنشائها هو وضع أو حفظ سجلات وأوراق الدولة في مكان أمين بعد أن أتى حريق القلعة الذي وقع في ١٨ يونيو سنة ١٨٢٠ على بعض الوثائق.<sup>(٢)</sup>

وأنشئت دار الوثائق القومية التاريخية بمقتضى القانون رقم ٣٥٦ لسنة ١٩٥٤ (١٩٥٤ / ٦ / ٢٤)، لتبدأ بجمع شتات وثائق مصر التاريخية المبعثرة في أماكن لا حصر لها ولا رابطة بينها، إذ كان بعضها بالقصر الجمهوري والبعض بدار المحفوظات ومجلس الوزراء ووزارة العدل ووزارة الأوقاف والأزهر وغير ذلك.<sup>(٣)</sup>

(1) Meguenani, Sabrina.(1997.) *Contribution à l'étude du comportement de recherche d'information des spécialistes en sciences médicales : centre Hospitalo-universitaire de Constantine. Thse. Mag. Institut de Bibliothéconomie , Université d'Alger , p52*

(٢) زين العابدين شمس الدين نجم . (١٩٨٨). دار الوثائق المصرية في ثلاثين عاما ١٩٥٤ - ١٩٨٨. مجلة المؤرخ المصري، ع٢، (١٩٨٨): ٢٠١ - ٢٢٣ — مسترجع

من <http://mandumah.com/search/683244>

(٣) أحمد سعيد الروبي.(٢٠٠٩). الأرشيفات الوطنية .. أبحاث ندوة "خمسون عاما على إنشاء دار الوثائق القومية التي عقدت بدار الوثائق القومية" خلال الفترة من الخامس إلى السابع من

←←←

ويعتبر القانون رقم ٣٥٦ لسنة ١٩٥٤م البداية الحقيقية للاعتراف بأهمية الوثائق وأنها من أهم مصادر التاريخ بلا منازع ووضع لها دارا ذات شخصية اعتبارية هي دار الوثائق التاريخية القومية، وحدد لها اختصاصا في المادة (٢) " تقوم هذه الدار بجمع الوثائق التي تعد مادة لتاريخ مصر وما يتصل به في جميع العصور - وبحفظها وتيسير دراستها والعمل على نشرها. وقد وفر للدار مجلسا أعلى يتولى شئونها فيما يتعلق بالوثائق التاريخية من ناحية ماهيتها وما ينقل إليها، وما ينشر منها، وما يمكن الاطلاع عليه وما يمكن إعدامه وغير ذلك، كذلك وفر القانون البنية الأساسية للدار فحدد مجموعة من الأرشيفات تنقل إليها، بجانب تحديد مورد دائم من الوثائق. (١)

وظلت الدار تعمل من قصر عابدين حتى انتقلت إلى القلعة سنة ١٩٦٩م، ثم منها إلى مبنى جديد بكورنيش النيل في مطلع التسعينيات من القرن العشرين، وتضم هذه الدار ملايين من الوثائق المفردة والسجلات والدفاتر التي تغطي الفترة من القرن الثاني عشر الميلادي حتى القرن الحادي والعشرين، وتنقسم مجموعات الدار إلى ست مجموعات رئيسية تسمى كل مجموعة إدارة وهي: (٢)



إبريل سنة ٢٠٠٥"، تصدير / محمد صابر عرب، إشراف / رفعت حسن هلال: مطبعة دار الكتب والوثائق القومية بالقاهرة، ص ٢٨.

(١) أبو الفتوح حامد عودة. (٢٠٠٩). تشريعات الوثائق في مصر: دراسة نقدية .. أبحاث ندوة "خمسون عاما على إنشاء دار الوثائق القومية التي عقدت بدار الوثائق القومية" خلال الفترة من الخامس إلى السابع من إبريل سنة ٢٠٠٥"، تصدير / محمد صابر عرب، إشراف / رفعت حسن هلال: مطبعة دار الكتب والوثائق القومية بالقاهرة، ص ٢١.

(٢) عماد أبو غازي. (د.ت). الأرشيفات القومية وأنظمة الاطلاع على الوثائق التجريبية المصرية. المرجع السابق، ص ١٤.

١- إدارة الوثائق السيادية وتضم وثائق السلطات الرئيسية في الدولة ووثائق المجالس التشريعية والنيابية.

٢ - إدارة وثائق الإنتاج وتضم وثائق المؤسسات الاقتصادية.

٣ - إدارة المحليات، وتضم وثائق الحكم المحلي والمحافظات.

٤- إدارة الخدمات وتضم الوثائق المرتبطة بالخدمات مثل التعليم والصحة.

٥- إدارة المحاكم وتضم السجلات القضائية والحجج الشرعية.

٦- إدارة الوثائق الخاصة وتضم مذكرات الساسة والزعماء ووثائق المؤسسات الدينية والوثائق التي لا تندرج تحت أي من الإدارات السابقة.

وبالنسبة للتبعية الإدارية لدار الوثائق القومية فبعد قيام ثورة ١٩٥٢ أصبحت تابعة لدار الكتب التي كانت تتبع وزارة التربية والتعليم في ذلك الوقت. ويعد صدور قانون إنشائها أصبحت تتبع وزارة الإرشاد القومي وبذلك انفصلت عن دار الكتب غير أنها أعيدت إليها مرة أخرى في عام ١٩٦٦ طبقاً للقرار الجمهوري رقم ٤٤٩ لسنة ١٩٦٦ بتنظيم وزارة الثقافة حيث ضمت إليها كلا من دار الكتب والوثائق القومية، وفي نفس العام ضمت كلا من الدارين معا طبقاً للقرار الجمهوري رقم ٤٥٠ لسنة ١٩٦٦ بتنظيم دار الكتب ودار الوثائق القومية باسم " دار الكتب والوثائق القومية " ثم ضمت دار الكتب والوثائق إلى الهيئة العامة للكتاب بعد إنشائها وتبع ذلك فصل إدارة الدارين عن بعضهما. (١)

(١) زين العابدين شمس الدين نجم . (١٩٨٨). دار الوثائق المصرية في ثلاثين عاما ١٩٥٤ -

١٩٨٨. المرجع السابق ، ص ٢١٢.

## الدراسة التحليلية:

اعتمد الباحث في قياس رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة من دار الوثائق على ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الرضا عن الخدمة ذاتها، وتم ذلك من خلال أحد عشر معيارا تعكس مواصفات الخدمة الجيدة، أما البعد الثاني فكان الرضا عن العاملين بدار الوثائق القومية؛ وتم تقييم رضاهم من خلال ستة معايير، وأما البعد الثالث فكان الإمكانيات المادية والتجهيزات بقاعة البحث والمطبوعات بدار الوثائق القومية؛ وتم ذلك من خلال سبعة معايير. وتم جمع الدرجات التي حصل عليها عينة الدراسة في كل معيار من المعايير المذكورة آنفاً، وتم حساب المعدل المرجح بالمعادلة التالية:

$$\text{المتوسط المرجح} = \frac{\text{عدد العينة في كل فئة} \times \text{وزن الفئة}}{\text{إجمالي عدد العينة}}$$

ليعبر عن درجة رضا المستفيدين عن المعيار.

ولتحديد مستوى الرضا الإجمالي تم جمع درجات المستفيدين في جميع الأبعاد المستخدمة للقياس ، حيث تراوح المدي النظري لدرجات رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة من دار الوثائق القومية ما بين ١٢ إلى ٣٥ درجة، وتم تقسيم المستفيدين إلى ثلاث فئات: رضا منخفض ( ١٢ - ١٩ درجة) ، رضا متوسط ( ٢٠ : ٢٧ ) ، رضا مرتفع ( ٢٨ : ٣٥ درجة) ، أما فيما يتعلق برضا المستفيدين عن العاملين بدار الوثائق القومية فتراوح المدي النظري ما بين ٦ إلى ٢٤ درجة، وتم تقسيم المستفيدين إلى ثلاث فئات متساوية هي: مستوى رضا منخفض ( ٦ - ١١ درجة) ، ومستوي رضا متوسط ( ١٢ - ١٨ ) ، مستوى رضا مرتفع ( ١٩ - ٢٤ درجة)، وكذلك الأمر فيما يتعلق برضا المستفيدين عن الإمكانيات المادية والتجهيزات بقاعة البحث والاطلاع؛ حيث تراوح المدي النظري لرضا المستفيدين ما بين ٧ إلى ١٤ درجة، وتم تقسيم المستفيدين إلى ثلاث فئات هي: مستوى رضا منخفض ( ٧ : ٩



درجات)، ومستوي رضا متوسط ( ١٠ : ١٢ درجة) ، ومستوي رضا مرتفع ( ١٣ - ١٤ درجة) .

ولتحديد إجمالي الرضا عن دار الوثائق القومية بجميع أبعادها الثلاثة تم جمع الدرجات التي حصل عليها المستفيدون فتراوح المدى النظري لتلك الدرجات ما بين ٢٥ إلى ٦٩ درجة، وتم تقسيم المستفيدين إلى ثلاث فئات هي: مستوي رضا منخفض (٢٥ : ٣٩ درجة)، مستوي رضا متوسط (٤٠ : ٥٤ درجة)، مستوي رضا مرتفع (٥٥ : ٦٩ درجة).

جدول رقم (١) : يحتوي على متوسط قياس نسبة كل معيار من معايير الخدمة المقدمة للمستفيدين (١).

م	المعيار	المستوى		
		منخفض	متوسط	عال
		من : إلى	من : إلى	من : إلى
	البعد الأول: الخدمة من المقدمة من دار الوثائق المصرية			
١	نوع الخدمة المقدمة	١ : ٠	٢ : ١,١	٣ : ٢,١
٢	صعوبة الحصول على الخدمة	٠ : ٠,٦٦	٠,٦٧ : ١,٣٣	١,٣٤ : ٢

(١) توزيع درجات المتوسط المرجح لكل المعايير المدروسة لتحديد رضا المستفيدين من دار الوثائق القومية.

قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر من  
خدمات دار الوثائق القومية: دراسة تحليلية

م	المعيار	المستوى		
		منخفض	متوسط	عال
		من: إلى	من: إلى	من: إلى
٣	السرعة في الحصول على الخدمة	١ : ٠	٢ : ١,١	٣ : ٢,١
٤	الحصول على الخدمة في الوقت المناسب	٠ : ١,٦٦	١,٦٧ : ٣,٣٣	٣,٣٤ : ٥
٥	تلبية الاحتياجات البحثية	٠ : ١,٦٦	١,٦٧ : ٣,٣٣	٣,٣٤ : ٥
٦	المرونة في الخدمة المقدمة	٠ : ٠,٦٦	٠,٦٧ : ١,٣٣	١,٣٤ : ٢
٧	الوفاء بمتطلبات البحث	٠ : ١,٦٦	١,٦٧ : ٣,٣٣	٣,٣٤ : ٥
٨	إتاحة قواعد البيانات على الإنترنت	٠ : ٠,٦٦	٠,٦٧ : ١,٣٣	١,٣٤ : ٢
٩	إتاحة الوحدات الأرشيفية المرقمة	٠ : ٠,٦٦	٠,٦٧ : ١,٣٣	١,٣٤ : ٢
١٠	الحصول على كل الوثائق المتعلقة بالبحث (الشمول)	٠ : ٠,٦٦	٠,٦٧ : ١,٣٣	١,٣٤ : ٢
١١	مواجهة المشكلات أثناء الاطلاع	٠ : ٠,٦٦	٠,٦٧ : ١,٣٣	١,٣٤ : ٢

م	المعيار	المستوى			
		منخفض	متوسط	عال	
		من: إلى	من: إلى	من: إلى	
					البعد الثاني: العاملين بدار الوثائق المصرية
١٢	الأسلوب المناسب	٠ : ٠,٦٦	٠,٦٧ : ١,٣٣	١,٣٤ : ٢	
١٤	معرفة المقتنيات ووسائل الإيجاد	٠ : ٠,٦٦	٠,٦٧ : ١,٣٣	١,٣٤ : ٢	
١٥	سرعة الإجابة على الأسئلة	٠ : ١,٦٦	١,٦٧ : ٣,٣٣	٣,٣٤ : ٥	
١٦	تقديم المساعدة	٠ : ١,٦٦	١,٦٧ : ٣,٣٣	٣,٣٤ : ٥	
١٧	الإسهام في تقديم الخدمات	٠ : ١,٦٦	١,٦٧ : ٣,٣٣	٣,٣٤ : ٥	
١٨	الرضا عن أداء العاملين	٠ : ١,٦٦	١,٦٧ : ٣,٣٣	٣,٣٤ : ٥	
					البعد الثالث: الإمكانيات المادية والتجهيزات بقاعة البحث والمطبوعات بدار الوثائق القومية
١٩	المساحة كافية للاطلاع في	٠ : ٠,٦٧	٠,٦٧ : ١,٣٣	١,٣٤ : ٢	

قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر من خدمات دار الوثائق القومية: دراسة تحليلية

م	المعيار	المستوى		
		منخفض	متوسط	عال
		من: إلى	من: إلى	من: إلى
	قاعة البحث	٠,٦٦	١,٣٣	
٢٠	المساحة كافية للاطلاع في قاعة الاطلاع	٠ : ٠,٦٦	: ١,٣٤	٢
٢١	توافر عدد من المقاعد والمناضد في قاعة البحث	٠ : ٠,٦٦	: ١,٣٣	٢
٢٢	توافر عدد من المقاعد والمناضد في قاعة الاطلاع	٠ : ٠,٦٦	: ١,٣٣	٢
٢٣	توافر وسائل الأمن والسلامة	٠ : ٠,٦٦	: ١,٣٣	٢
٢٤	ساعات الاطلاع كافية	٠ : ٠,٦٦	: ١,٣٣	٢
٢٥	هل تنصح زملاءك بزيارة دار الوثائق المصرية؟	٠ : ٠,٦٦	: ١,٣٣	٢

### أولاً: عينة الدراسة وأدواتها:

تم تجهيز الاستبانة على موقع ( جوجل فورم ) (١) لتجميع البيانات المتعلقة بمحاور الدراسة ، وتم توزيع رابط الاستبانة على صفحة واتس رؤساء الأقسام

<https://docs.google.com/forms/>

(1)

العلمية بكليات الدراسة لطرحتها على أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بقسمهم ، وقد استمر توزيع الاستبانة على فترة زمنية من ١٠ فبراير ٢٠٢٤ حتى ٣١ مايو ٢٠٢٤م، وقد بلغ حجم العينة الإجمالي (١٥٤) عضو هيئة تدريس وهيئة معاونة وبلغ حجم من قام بالإجابة على الاستبانة (٨٤) مستفيدا منهم (١٤) مستفيدا أجاب أنهم لا يترددون على دار الوثائق القومية وبذلك توقف عن استكمال الاستبانة وأكمل الإجابة عدد (٧٠) مستفيدا والجدول التالي يوضح حجم العينة وعدد من قام بالرد.

جدول رقم (٢) عدد المستفيدين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر وعدد ونسبة من قام بالرد على الاستبانة.

م	الكلية	التخصص	عدد الأساتذة	عدد الأساتذة المساعدين	عدد المدرسين	عدد المدرسين المساعدين	عدد المعيدين	المجموع
١	كلية اللغة العربية بالقاهرة	التاريخ الحديث	٩	٣	١٠	١	١	٢٤
٢	اللغة العربية بأسسيوط	الوثائق والمعلومات	-	١	١٢	٤	-	١٧

قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر من

خدمات دار الوثائق القومية: دراسة تحليلية

٢٦	٢	٧	١٤	١	٢	التاريخ الحديث		
٢٥	٢	٩	٨	٥	١	الوثائق والمعلوما ت	الدراسات الإنسانية (بنات القاهرة)	٣
١٤	١	٢	٤	٢	٥	التاريخ الحديث		
١٣	—	٢	١١	—	—	الوثائق والمعلوما ت	اللغة العربية بالمنوفية	٤
١١	٣	٢	٤	—	٢	تاريخ حديث	اللغة العربية بالمنصورة	٥
٩	٤	١	٤	—	—	تاريخ حديث	اللغة العربية إيتاي البارود	٦
٨	١	٢	١	٢	٢	تاريخ حديث	اللغة العربية بالزقازيق	٧

٧	٢	-	٣	١	١	تاريخ حديث	الدراسات الإنسانية الأشراف	٨
١٥٤	١٦	٣٠	٧٤	١٦	٢٣		المجموع	
٨٤	٣	٢٢	٤٦	١١	٢		عدد من أجاب عن الاستبانة	
٥٤,٥	١٨,٧	٧٣,٣	٢٦,١	٦٨,٧	٨,٦		النسبة المئوية	
٤	٥			٥				

يتبين من الجدول رقم (٢) ما يلي:

- أن أعلى نسبة قد أجابت على الاستبانة من المستفيدين حسب الدرجات العلمية درجة المدرسين المساعدين بنسبة مئوية (٧٣,٣) ، وجاء في المرتبة الثانية الأساتذة المساعدون بنسبة مئوية (٦٨,٧٥) وجاء في المرتبة الثالثة المدرسون بنسبة مئوية (٢٦,١) وبلغت نسبة من أجاب عن الاستبانة من المعيد (١٨,٧٥) وفي المرتبة الأخيرة الأساتذة بنسبة مئوية (٨,٦). أما بالنسبة للأعداد المشاركة فكانت درجة مدرس أعلى عدد شارك في الإجابة حيث بلغ (٤٦) مستفيدا، جاء في الدرجة الثانية من حيث العدد درجة المدرسين المساعدين فبلغ عددهم (٢٢) مستفيدا وفي المرتبة الثالثة كانت درجة الأستاذ المساعد التي بلغت (١١) مستفيدا وفي المرتبة الخامسة درجة معيد بلغ (٣) مستفيدين وفي المرتبة الأخيرة درجة أستاذ بلغ (٢) مستفيدين اثنين، وبلغت النسبة الإجمالية ممن أجاب من إجمالي عدد المستفيدين (٥٤,٥٤).

## ثانياً: البيانات الأساسية (خصائص المستفيدين)

بلغ حجم من قام بالإجابة عن الاستبانة (٨٤) مستفيداً منهم (١٤) مستفيداً أجابوا بأنهم لا يترددون على دار الوثائق القومية ولم يستكمل الإجابة عن الاستبانة وأكمل الإجابة عدد (٧٠) مستفيداً والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (٣): الخصائص الشخصية للمستفيدين الأكاديميين من خدمات دار الوثائق القومية.

م	الخصائص	التكرارات	النسبة المئوية
١	النوع		
	- ذكر	٧١	٨٤,٥
	- أنثى	١٣	١٥,٥
	- المجموع	٨٤	%١٠٠
٢	السن		
	- أقل من ٣٥ سنة	٥	٦,٠
	- من ٣٦ إلى ٤٥	٦٧	٧٩,٨
	- ٤٦ إلى ٥٥	١٢	١٤,٢
	- المجموع	٨٤	%١٠٠
٣	الكلية		
	- اللغة العربية بأسبوط	٤٢	٥٠,٠
	- اللغة العربية بالقاهرة	٨	٩,٥



م	الخصائص	التكرارات	النسبة المئوية
	- الدراسات الإنسانية (بنات) بالقاهرة	١١	١٣,١
	- اللغة العربية بالمنوفية	١٣	١٥,٥
	- اللغة العربية بالمنصورة	٦	٧,١
	- اللغة العربية إيتاي البارود	١	١,٢
	- اللغة العربية بالزقازيق	١	١,٢
	- الدراسات الإنسانية (بنات) تفهنا الأشراف	٢	٢,٤
	المجموع	٨٤	%١٠٠
القسم العلمي			
٤	- الوثائق والمعلومات	٤٨	٥٧,١
	- التاريخ الحديث	٣٦	٤٢,٩
	- المجموع	٨٤	%١٠٠
الدرجة العلمية			
٥	- معيد	٣	٣,٦
	- مدرس مساعد	٢٢	٢٦,٢
	- مدرس	٤٦	٥٤,٨
	- أستاذ مساعد	١١	١٣,١
	- أستاذ	٢	٢,٤
	- المجموع	٨٤	%١٠٠
	التردد على دار الوثائق المصرية.		
٦	- نعم	٧٠	٨٣,٣

م	الخصائص	التكرارات	النسبة المئوية
-	لا	١٤	١٦,٧
-	المجموع	٨٤	%١٠٠

يتبين من جدول رقم (٣) ما يلي:

- بلغ عدد المستفيدين الذكور (٧١) بنسبة مئوية (٨٤,٥) بينما بلغ عدد الإناث (١٣) بنسبة مئوية (١٥,٥) والسبب كثرة عدد تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث في كليات البنين.

- بلغ عدد المستفيدين حسب السن من ٣٦ إلى ٤٥ سنة (٦٧) مستفيدا بنسبة مئوية (٧٩,٨) يأتي في المرحلة الثانية سن من ٤٦ إلى ٥٥ سنة بلغ العدد (١٢) مستفيدا بنسبة مئوية (١٤,٢) وبلغت أقل النسب العمرية سن أقل من (٣٥) سنة (٥) مستفيدين بنسبة مئوية بلغت (٦,٠) ويرجع ذلك إلى ضعف عدد المعيد بنسبة تلك الأقسام العلمية.

- بالنسبة لعدد المستفيدين حسب الكليات فبلغ عدد عينة الدراسة بكلية اللغة العربية بأسبوط (٤٢) مستفيدا بنسبة مئوية (٥٠) وهي أعلى نسبة للإجابة عن الاستبانة وأكثرها ترددا على دار الوثائق القومية ، يليها كلية اللغة العربية بالمنوفية حيث بلغ عدد المستفيدين (١٣) مستفيدا بنسبة مئوية (١٥,٥) وجاءت كلية الدراسات الإنسانية بنات القاهرة في المرتبة الثالثة بلغ عدد المستفيدين (١١) مستفيدا بنسبة (١٣,١) وفي المرتبة الرابعة كانت كلية اللغة العربية بالقاهرة فبلغ عدد المستفيدين (٨) بنسبة مئوية (٩,٥) وجاءت كلية اللغة العربية بالمنصورة في المرتبة الخامسة فبلغت (٦) مستفيدين بنسبة مئوية (٧,١) والمرتبة الخامسة كلية الدراسات الإنسانية (بنات) تفهنا الأشراف بعدد (٢) بنسبة مئوية (٢,٤) وفي المرتبة الأخيرة

تساوت كلتا اللغة العربية بإيتاي البارود واللغة العربية بالزقازيق بعدد لكل واحدة منهما (١) بنسبة مئوية (١،٢) .

- وجاءت نتيجة توزيع المستفيدين الأكاديميين حسب التخصص العلمي فبلغ عدد المستفيدين في تخصص الوثائق والمعلومات (٤٨) مستفيدا بنسبة مئوية (٥٧،١) وتخصص التاريخ الحديث عدد (٣٦) مستفيدا بنسبة مئوية (٤٢،٩)

- بالنسبة لتوزيع ودراسة عينة الدراسة حسب الدرجات العلمية الوظيفية فبلغ عدد المدرسين (٤٦) مدرسا بنسبة مئوية (٥٤،٨) يليه عدد المدرسين المساعدين بنسبة (٢٢) مدرسا مساعدا بنسبة مئوية (٢٦،٢) يليهما درجة الأستاذ المساعد بلغت (١١) بنسبة مئوية (١٣،١) وفي الدرجة قبل الأخيرة تأتي درجة معيد بلغت (٣) بنسبة مئوية (٣،٦) يليه في الدرجة الأخيرة درجة أستاذ بلغ (٢) بنسبة مئوية (٢،٤).

### ثالثا - الخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية والاستفادة منها.

تقدم دار الوثائق القومية خدماتها للباحثين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث ويحضر المستفيد إلى المؤسسة الأرشيفية لتلبية حاجاته من الخدمات الأساسية التي جاء من أجلها والمتمثلة في الجدول التالي:

جدول (٤): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً للخدمات التي استفاد منها بدار الوثائق القومية (ن=٧٠)

م	الخدمات	عدد	نسبة مئوية
١	الإعارة والاطلاع الداخلي	٥٧	٨١،٤
٢	التصوير والاستنساخ	٤٨	٦٨،٦

قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر من  
خدمات دار الوثائق القومية: دراسة تحليلية

٢٥.٧	١٨	إرشاد وتوجيه الباحثين والرد على استفساراتهم	٣
١٤.٣	١٠	صيانة وترميم الوثائق	٤
٧.١	٥	الإحاطة الجارية	٥
-	-	البث الانتقائي للمعلومات	٦
-	-	المعارض	٧

يتبين من جدول رقم (٤) ما يلي:

- أن خدمة الإعارة والإطلاع الداخلي تعتبر من الخدمات الأساسية التي تقدمها دار الوثائق القومية للمستفيدين بموجب الدستور المصري، وقد نص قانون إنشاء الدار الذي جاء في مادته الثانية ما يؤكد على " تيسير دراسة " الوثائق كما تحدد في مادته الثالثة السلطات المخولة لمجلس الإدارة في " وضع شروط الإطلاع على الوثائق والصور منها وينبغي على أمين الوثائق أن يعير الوثائق للباحثين عند الطلب، وتقديم المعلومات عن الوثائق أو من الوثائق بجميع الطرق المتوفرة، لأن أمين الوثائق إنما وجد ليجعل عمل الآخرين ممكنا وميسورا، وهدفه هو تقديم كافة السبل للمعرفة دون انحياز أو تردد إلي جميع الراغبين في المعرفة.<sup>(١)</sup> وقد بلغت نسبة تقديم الخدمة بدار الوثائق القومية (٨١،٤) وهى بذلك تكون أعلى الخدمات المقدمة بدار الوثائق القومية.

- جاءت خدمة التصوير الورقي والاستنساخ والتي تتاح للمستفيدين بمقابل مادي يتحدد من قبل مجلس إدارة الدار ويمنح الباحث تصوير مائة لقطة ورقية طالما أن هناك موافقة أمنية للإطلاع والتصوير، أما الاستنساخ فيتاح للمستفيدين استنساخ

(١) عصام أحمد عيسوي. (٢٠٠٨). خدمات الأرشيفات الوطنية في عصر مجتمع المعلومات: نموذج دار الوثائق القومية المصرية. المرجع السابق، ص ١٦.

الوثائق باستخدام القلم الرصاص بعد الموافقات الأمنية، وقد بلغت نسبة تقديم الخدمة بدار الوثائق القومية (٦،٦٨)، وكانت في المرتبة الثانية.

– جاءت في المرتبة الثالثة خدمة إرشاد وتوجيه الباحثين والرد على استفساراتهم بنسبة مئوية (٧،٢٥)، وتهدف هذه الخدمة إلى مساعدة الباحثين على استخدام المعلومات المتوفرة لدار الوثائق للاستفادة منها، كما تعمل على الإجابة عن أية أسئلة أو استفسارات يتوجهون بها طلبا للحصول على معلومات معينة أو حقائق بالذات أو طلبا للحصول على مصادر معلومات البحوث التي يقومون بإعدادها، فهذه الخدمة تنطوي على تقديم المعلومات المطلوبة والإرشاد إلى المصادر الملائمة والمساعدة على استخدامها واستخراج المعلومات.

– أن خدمة صيانة وترميم الوثائق تعني أن تحفظ المواد الأرشيفية لأقصى مدة زمنية بقدر الاحتياج إليها، أو أنها " السياسات المتخصصة والممارسات المستخدمة في حماية المواد الأرشيفية من التلف والدمار والبلى، ويدخل ضمن ذلك الوسائل والتقنيات التي يبتكرها العاملون الفنيون "، وعلى ذلك فيجب على القائمين بالأرشيف الاهتمام بالوقاية أولاً، ثم صيانة كل الوثائق التي تحتاج إلى ذلك. (١) وجاءت خدمة صيانة وترميم الوثائق من ضمن الخدمات التي تقدمها دار الوثائق القومية في المرتبة الرابعة بنسبة مئوية (٣.١٤). وتوفير خدمات صيانة وترميم الوثائق والسجلات تسهل استخدام الوثائق التالفة، وتوفر خدمة الاستعلامات حول نظام الحفظ نفسه، والأرصدة المتوفرة فيه والقابلة للاطلاع، وطرق ترتيبها ووسائل البحث المعتمدة، وحدود الاطلاع.

(١) المرجع السابق، ص ١٥.

- أما خدمات الإحاطة الجارية فهي من الخدمات المهمة التي تقدمها الأرشيفات الوطنية للمستفيدين، وهي عبارة عن نظام استعراض الوثائق المتاحة حديثًا واختيار المواد الملائمة وتسجيلها وإعلام الباحثين بها. وتعرف الإحاطة الجارية أيضًا بأنها خدمة لتزويد المستفيدين بأحدث المعلومات أو المواد المرتبطة بموضوع ذي أهمية خاص لهم. وجاءت خدمة الإحاطة الجارية من ضمن الخدمات التي تقدمها دار الوثائق القومية في المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية (٧.١).

- أما خدمة البث الانتقائي للمعلومات فهي خدمة موجهة للفرد مباشرة، أي أنها مصممة وفقًا لاحتياجات كل بحث بعينه، ولهذا فهي تختلف في أغراضها عن نشرة الإحاطة الجارية. وقد بدأت دار الوثائق تقديم هذه الخدمات من خلال موقعها على الإنترنت وذلك بإنشاء نشرة أخبار دورية للإحاطة الجارية على الموقع، ولكن تلك الخدمة متوقفة وغير مقدمة وبذلك لم ترد ضمن اختيارات المستفيدين.

- أما خدمة المعارض وهي: عبارة عن مجموعة من المقتنيات ذات طبيعة ثقافية أو فنية يتم جمعها وعرضها في مكان مجهز ومخصص لتعريف الجمهور بها، وتستهدف المؤسسات الأرشيفية تقديم خدمات تعليمية وتثقيفية لمجموعة واسعة من جمهور المستفيدين ونشر الوعي بالوثائق والتاريخ الوطني، ومعارض الوثائق وسيلة مهمة تلجأ إليها الأرشيفات لنشر الوعي بالتراث الوثائقي الذي يشكل مكونًا رئيسيًا في التراث الثقافي في أية دولة. (١)

(١) السيد صلاح الصاوي. (٢٠٢٢). دور المؤسسات الأرشيفية العربية في تنظيم وإتاحة الوصول

لمعارض الوثائق على الإنترنت. - المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات؛ مج ٤ ، ع

١١ يوليو (٢٠٢٢). ج ١، ص ٨٨ متاح على

[https://jstmf.journals.ekb.eg/article\\_245637\\_d3af5e8fcbbd53ad72eb48da8f3d4c9c.pdf](https://jstmf.journals.ekb.eg/article_245637_d3af5e8fcbbd53ad72eb48da8f3d4c9c.pdf)

ويؤدي تنظيم معارض للمواد الأرشيفية إلى إثارة الاهتمام على المستوى الوطني للحفاظ على الوثائق وإثبات قيمتها التعليمية، وتتيح الوثائق التنظيمية والوثائق المتعلقة بأنشطة المؤسسات والمواد المصورة (مثل الخرائط والصور) معرفة شيء ما عن حدث تاريخي أو شخص أو مؤسسة، أما الوثائق التي كتبت بصيغة التحرير الذاتي مثل اليوميات والرسائل فإنها عند تقديمها للجمهور من خلال المعارض تتيح للزائرين الشعور بالشخصيات التي حررتها، مثل هذه الوثائق يمكن أن توضح أو توفر للجمهور تفسير المعلومات لديهم عن هذه الشخصيات (علماء، سياسيين، شعراء ..). وجاءت خدمة المعارض من الخدمات التي لم تقدم بدار الوثائق القومية وهذا أمر يحتاج إلى دراسة من القائمين على إدارة الدار. لأن تنظيم المعارض للوثائق هو إحدى الخدمات المتميزة التي تقدمها المؤسسات الأرشيفية وتسهم بها في نشر الوعي بالمؤسسة الأرشيفية ودورها في حفظ التراث الوثائقي للدولة وذاكرتها الوطنية والتدليل على أهمية الوثائق الأرشيفية.

جدول (٥): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً للغرض من التردد على دار الوثائق القومية ن = ٧٠<sup>(١)</sup>.

م	الأسباب	عدد	نسبة مئوية
١	جمع المادة العلمية للحصول على الماجستير	٥	٧.١
٢	جمع المادة العلمية للحصول على الدكتوراه	٢١	٣٠.٠

(١) العينة بلغت ٧٠ مستفيداً حيث تم خصم ١٤ مستفيداً غير مترددين على دار الوثائق القومية.

٤٧,١	٣٣	إجراء أبحاث الترقية لدرجة أستاذ مساعد	٣
٨.٦	٦	إجراء أبحاث الترقية لدرجة أستاذ	٤
٧.١	٥	أغراض أخرى	٥

يتبين من خلال الجدول رقم (٥) أن من أكثر أسباب التردد على دار الوثائق القومية لجمع المادة العلمية وأغراض الترقية لدرجة أستاذ مساعد فقد بلغت نسبة المستفيدين المترددين على دار الوثائق القومية لجمع المادة العلمية لأبحاث الترقية لدرجة أستاذ مساعد (٤٧,١) وقد ترجع تلك النتائج إلى ارتفاع نسبة المدرسين داخل جامعة الأزهر وبالتالي ارتفاع عدد المشاركين منهم في الاستبانة حيث بلغت النسبة المئوية للمدرسين (٥٤,٨)، وفي المرتبة الثانية جاءت أسباب التردد للحصول على درجة الدكتوراه بنسبة مئوية (٣٠) في المرتبة الثالثة جاءت أسباب التردد للحصول على أبحاث الترقية لدرجة أستاذ بنسبة مئوية (٨,٦) وجاءت في المرتبة الرابعة جمع المادة العلمية للحصول على الماجستير وأغراض أخرى بنفس النسبة المئوية (٧,١).

رابعاً: قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث عن نوع الخدمة المقدمة ومدى تحقيق الحصول عليها من دار الوثائق القومية:

تتضمن الأرشيفات الإلكترونية عملية تحويل الوثائق إلى شكل يتم التعامل معه من خلال تكنولوجيا الحاسبات، عن طريق تحويل الوثائق من شكلها الورقي التقليدي إلى شكل إلكتروني يسمح بالتعامل معه من خلال الحاسبات وتخزين واسترجاع



الوثائق إلكترونيا، إضافة إلى تأمينها وتنظيم ومراقبة عمليات حفظها وتداولها من خلال تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات. (١)

وتعرضت الدراسة لمعرفة نوع الخدمة المقدمة من دار الوثائق في شكل تقليدي (ورقي) أو شكل إلكتروني من خلال استخدام التكنولوجيا وخدمات الإنترنت والوثائق المرقمة أم الاثنان معا والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٦): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في نوع الخدمة المقدمة من دار الوثائق القومية (ن=٧٠)

م	نوع الخدمة	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	تقليدية	٣٥	٥٠,٠	٢,٠	متوسط
٢	إلكترونية	١	١,٤		
٣	الاثنان معا	٣٤	٤٨,٦		

يتبين من جدول رقم (٦) ما يلي:

جدول (٧): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين الأكاديميين وفقاً لصعوبة حصولهم على الخدمة من دار الوثائق القومية (ن=٧٠)

- تقارب رأى المستفيدين من أن نوع الخدمات المقدمة لهم تقليدية أو الاثنان معا فبلغ عدد القائلين بأنها تقليدية (٣٥) مستفيدا بنسبة مئوية (٥٠,٠) وعدد الاثنان معا (٣٤) مستفيدا بنسبة مئوية (٤٨,٦). يرى القائل إنها تقليدية عن طريق طلب الوثائق وطريقة جلبها من المخازن فتمم بطريقة تقليدية، أما من قال إنها الاثنان معا

(1) Saffady, William (2003.) *Managing Electronic Records*, Lanham: Scarecrow Press Inc., 2003, p 20

فيرى أن طريقة البحث في الفهارس على الحاسب الآلي والاطلاع على بعض الوحدات المحملة رقمياً على الحاسب الآلي فبذلك أبدى الرأي على أنها تقليدية وإلكترونية. وبلغت نسبة من يراها إلكترونية (١،٤). من خلال الملاحظة تبين أن دار الوثائق القومية لا تقدم خدمات إلكترونية على المواقع الإلكترونية وعلى صفحة الإنترنت.

م	وجود صعوبة	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٤٥	٦٤,٣	١,٦	عال
٢	لا	٢٥	٣٥,٧		

يتبين من جدول رقم (٧) ما يلي:

- بلغ عدد من وجد صعوبة في استخدام وسائل البحث عن وثائق الدراسة بقاعة البحث بدار الوثائق القومية (٤٥) مستفيداً بنسبة مئوية بلغت (٦٤,٣) وهي نسبة عالية، وبلغت نسبة من يرى أن في استخدام وسائل البحث عن وثائق الدراسة بقاعة البحث بدار الوثائق القومية سهلة (٢٥) مستفيداً بنسبة مئوية (٣٥,٧%) وجاءت درجة نسبة معدل المرجح عالية (١,٦).

وقد نصت المادة (٣) من القانون رقم ٣٥٦ لسنة ١٩٥٤ على أدوار المجلس الأعلى لدار الوثائق، ومن أهم تلك الأدوار "وضع شروط الاطلاع على الوثائق داخل الدار وأخذ الصور منها"<sup>(١)</sup>، إلا أن الممارسات على أرض الواقع تأتي على نقيض

(١) يكون للدار مجلس أعلى يتولى كافة المسائل التي تقوم عليها الدار، وعلى الأخص ما يأتي :

١- تقرير ما يعتبر من الوثائق ذا قيمة تاريخية . ٢- تقرير نقل الوثائق إلى الدار . ٣- وضع

قواعد المحافظة على الوثائق . ٤- تحديد الوثائق التي تنشر وطريقة نشرها . ٥- وضع شروط

ذلك. ولا يتضح من الجهة التي تقف بشكل فعلي وراء تصاريح الاطلاع، حيث إن مقدم طلب الاطلاع عليه تسليمه إلى موظفي الدار، ولكن هذه الطلبات تتلقاها جهات أمنية، وتسيطر هذه الجهات على منح التصاريح، كما تجري تحريات حول الباحث وموضوع البحث.

ومن جانب آخر، يواجه التنظيم الداخلي لدار الوثائق إشكالات عديدة، بداية من سيطرة جهات أمنية على إدارة دار الوثائق، على خلاف ما ينص عليه القانون من إدارة الدار من خلال مجلس أعلى مكون من خبراء وفنيين. ويؤثر ذلك في عملية منح تصاريح الاطلاع، ووصول المستفيدين إلى هذه الوثائق. هذا بالإضافة إلى عدم وجود نظام أرشيفي كفاء حتى يتمكن الباحثون من الوصول إلى ما يحتاجون إليه.

جدول (٨): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في الوقت المستغرق في الحصول على الوثائق المطلوبة بدار الوثائق القومية (ن=٧٠)

م	الوقت المستغرق	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	ساعة (سريعة)	٦	٨,٦	١,٦	متوسط
٢	ساعتان (متوسطة)	٣٣	٤٧,١		
٣	ثلاث ساعات فأكثر (بطيئة)	٣١	٤٤,٣		

→→→

الاطلاع على الوثائق وأخذ الصور منها، على أن يصدر بذلك قرار من وزير الإرشاد القومي ٦٠- إبداء الرأي في إعدام الأوراق الخاصة بكل وزارة ٧٠- وضع اللائحة الداخلية لسير العمل بالدار على أن يصدر بها قرار عن وزير الإرشاد القومي. ويصدر وزير الإرشاد القومي قرارًا ببيان تشكيل هذا المجلس ومواعيد انعقاده وصحة جلساته وكيفية صدور قرار.

يتبين من جدول رقم (٨) ما يلي:

- أن الوقت الزمني المستغرق للحصول على الوثائق المطلوبة بدار الوثائق القومية ساعتان حيث بلغ عدد المستفيدين (٣٣) بنسبة مئوية (٤٧,١) وهذا الوقت الكبير المستغرق يحتاج إلى معالجة بتوفير النظم والأيدي العاملة التي تساعد على سرعة وصول الوثائق للمستفيدين بشكل أسرع ، وجاء في المرتبة الثانية أن الوقت المستغرق في الحصول على الوثائق المطلوبة يستغرق ثلاث ساعات فأكثر حيث بلغ عدد المستفيدين (٣١) بنسبة مئوية (٤٤,٣) وفي المرتبة الأخيرة أن الوقت المستغرق في الحصول على الوثائق المطلوبة ساعة وبلغ عدد المستفيدين (٦) بنسبة مئوية (٨,٦) وبذلك تكون نسبة رضا المستفيدين عن الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة في دار الوثائق القومية ضعيفة وبلغ متوسط الانحراف إلى نسبة مئوية (١,٦).

جدول (٩): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في الحصول على الخدمة المقدمة من دار الوثائق القومية في الوقت المناسب (ن=٧٠)

م	رأي المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	لا أوافق بشدة	٨	١١,٤	٢,٧	متوسط
٢	لا أوافق	٢٦	٣٧,١		
٣	محايد	٢٤	٣٤,٣		
٤	أوافق	-	-		
٥	أوافق بشدة	١٢	١٧,١		

يتبين من جدول رقم (٩) ما يلي:

- أظهرت النتائج وجود فجوة واضحة ناجمة عن عدم الموافقة على الحصول على الخدمة في الوقت الملائم بسبب القيود المفروضة على هذه الخدمات والتي لا تفي بمتطلبات البحث العلمي ، وحق المستفيدين في المعرفة والحصول على احتياجاتهم البحثية فقد بلغ عدد من قائل بـ (لا أوافق) من المستفيدين (٢٦) بنسبة مئوية (٣٧،١) ثم جاءت في المرتبة الثانية محايد فبلغ عدد المستفيدين (٢٤) بنسبة مئوية (٣٤،٣) ثم في المرتبة الثالثة أوافق بشدة بلغ عدد المستفيدين (١٢) بنسبة (١٧،١) وفي المرتبة الرابعة لا أوافق بشدة وبلغ عدد المستفيدين (٨) بنسبة مئوية (١١،٤) فكانت درجة الحصول على الخدمة متوسطة حيث بلغت (٢،٧).

جدول (١٠): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في مدى تلبية الخدمة المقدمة من دار الوثائق القومية لاحتياجاتهم البحثية (ن=٧٠)

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	لا أوافق بشدة	٤	٥,٧	٣,٥	عال
٢	لا أوافق	١١	١٥,٧		
٣	محايد	٢٩	٤١,٤		
٤	أوافق	-	-		
٥	أوافق بشدة	٢٦	٣٧,١		

يتبين من جدول رقم (١٠) ما يلي:

- أن القيود المفروضة على هذه الخدمات لا تفي بمتطلبات البحث العلمي كما أنها تتعارض مع حق المستفيدين في المعرفة، ومع محاولات تعديل قانون دار الوثائق القومية منذ منتصف التسعينيات من القرن الماضي إلا أن هذه المحاولات انتهت إلى

الفشل مرة وراء مرة. ومع ذلك، فإن دار الوثائق لا تضم كل الوثائق التاريخية المصرية، فالمجموعات المصرية موزعة بين أكثر من مكان ومؤسسة، حيث تحتفظ وزارة الأوقاف بعدة آلاف من وثائق الوقف التي يرجع أقدمها إلى أواخر عصر الدولة الفاطمية وأحدثها إلى النصف الأول من القرن العشرين، كذلك تحتفظ وزارات الخارجية والعدل بوثائق مهمة في أرشيفاتها، أما وزارة الداخلية فلم تسلم إلا النذر اليسير من وثائقها رغم أن القانون لم يضعها ضمن الوزارات المستثناة، كما يحتفظ عدد من المؤسسات الدينية الإسلامية والمسيحية واليهودية ببعض وثائقها من أهمها الأزهر الشريف، وبطيركية الأقباط الأرثوذكس، ودير سانت كاترين بسيناء وحاخام خانة اليهود، وهي وثائق ذات قيمة كبيرة في التعرف على الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والقانونية في مصر عبر العصور، ولا توجد قواعد محددة لإتاحتها للجمهور فضلا عن عشرات الآلاف من الوثائق والدفاتر والسجلات التي ما زالت دار المحفوظات تتمسك بها.<sup>(١)</sup>

- أظهرت النتائج أن الإجابة بمحايد جاء في المرتبة الأولى فبلغ عدد المستفيدين (٢٩) بنسبة (٤١،٤) تلتها أوافق بشدة بلغ عدد المستفيدين (٢٦) بنسبة مئوية (٣٧،١) في المرتبة الثالثة الإجابة بلا أوافق فبلغ عدد المستفيدين (١١) بنسبة مئوية (١٥،٧) وجاءت المرتبة الرابعة لا أوافق بشدة فبلغ عدد المستفيدين (٤) بنسبة (٥،٧). وبذلك يكون متوسط الرضا على تلبية الاحتياجات البحثية عالية.

جدول (١١): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في مرونة الخدمة المقدمة من دار الوثائق المصرية (ن=٧٠)

(١) عماد أبو غازي. (د.ت). الأرشيفات القومية وأنظمة الاطلاع على الوثائق التجريبية المصرية. المرجع السابق، ص ١٧.

م	المرونة	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	١١	١٥.٧	١,٢	متوسط
٢	لا	٥٩	٨٤.٣		

يتبين من جدول رقم (١١) ما يلي:

- أن الإجراءات بدار الوثائق القومية لا تتسم بالمرونة حيث بلغ عدد المستفيدين (٥٩) بنسبة (٨٤,٣) وبلغ عدد من يرى أنها تتسم بالمرونة (١١) بنسبة مئوية (١٥,٧) وقد احتوى الجدول التالي على أسباب عدم مرونة الإجراءات بدار الوثائق القومية. ما يميز حاجات المستفيد الأكاديمي من الخدمات الأرشيفية هو أنه لا يكفي بالاطلاع على الأرشيف، ولكنه يذهب إلى أبعد من ذلك فهو يطالب بمرونة تقديم الخدمة والاطلاع على الأرصدة المحظورة، كما أنه يطلب تسهيل الاطلاع بمختلف السبل، وهما الحاجتان الأكثر تميزا للمستفيد الجامعي في الأرشيف بالمقارنة مع باقي نظم المعلومات الأخرى.

جدول (١٢): هل عدد المواد الوثائقية التي تتاح للمستفيدين بشكل يومي بدار الوثائق القومية مناسبة لمتطلباتهم البحثية؟

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	لا أوافق بشدة	١٦	٢٢.٨	٢.٥	متوسط
٢	لا أوافق	٢٤	٣٤.٣		
٣	محايد	١٠	١٤.٣		
٤	أوافق	٢٠	٢٨.٦		

٥	أوافق بشدة	-	-
---	------------	---	---

يتبين من جدول رقم (١٢) ما يلي:

- أن عدد المواد الوثائقية التي تتاح للمستفيدين بشكل يومي بدار الوثائق القومية غير مناسب لمتطلباتهم البحثية وقد يرجع سبب ذلك لأنها مؤسسة خدمية، وهذا يؤدي إلى عدم تحقق الإتاحة الكاملة للوثائق، ومن ثم عدم اكتمال الفائدة المرجوة.

جدول (١٣): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في إتاحة قواعد البيانات على موقع دار الوثائق المصرية على الإنترنت (ن=٧٠)

- بلغ عدد المستفيدين غير الموافقين على أن عدد المواد الوثائقية التي تتاح للمستفيدين بشكل يومي بدار الوثائق القومية غير مناسب لمتطلباتهم البحثية (٢٤) مستفيداً بنسبة مئوية (٣٤,٣) وجاء عدد من رأى أنها مناسبة في المرتبة الثانية بعدد (٢٠) بنسبة مئوية (٢٨,٦) ولا أوافق بشدة في المرتبة الثالثة بعدد (١٦) بنسبة مئوية (٢٢,٨) وبلغ عدد المحايدون (١٠) بنسبة مئوية (١٤,٣) بذلك تكون نسبة عدد المواد الوثائقية التي تتاح للمستفيدين بشكل يومي بدار الوثائق القومية مناسبة لمتطلباتهم البحثية متوسطة (٢,٥) . والمستفيدون من دور الوثائق بحكم طبيعة متطلباتهم البحثية والقانونية والثقافية، فإنهم يطمحون دائماً إلى الحصول عليها في أقل وقت ممكن وبأيسر السبل الممكنة.

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	مستوى الرضا
١	نعم	٦	٨,٦	١,١	متوسط
٢	لا	٦٤	٩١,٤		

يتبين من جدول رقم (١٣) ما يلي:



— عدم إتاحة قواعد البيانات على موقع دار الوثائق القومية بنسبة بلغت (٩١،٤) حيث أنشأت دار الوثائق القومية موقعا إلكترونيا وأتاحت عليه نماذج من الوثائق وفهرسا وقامت بعمل مشروع تحول رقمي ولكن كل ذلك توقف لأكثر من سنتين، وبلغت نسبة من قال بالإتاحة (٨،٦) بذلك يكون متوسط توفر الخدمة متوسطا بنسبة (١،١). ومن ذلك يجب أن تسعى دار الوثائق القومية إلى إتاحة المعلومات والوثائق التاريخية للباحثين لكتابة التاريخ من خلال مجموعة خدمات تستطيع أن ترقى بها إلى أرقى الخدمات وذلك بتبنيها لوسائل وتقنيات تكنولوجية جديدة تمكنها من الاتصال بالعالم المحيط بها ومن هذه الوسائل شبكة الإنترنت التي عرفت تطورات سريعة وتفعيل الخدمات الأرشيفية وتطويرها.

جدول (١٤): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في إتاحة الوحدات الأرشيفية المرقمنة للاطلاع عليها بدار الوثائق القومية دار الوثائق القومية (ن=٧٠)

م	رأي المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٣١	٤٤,٣	١,٤	عال
٢	لا	٣٩	٥٥,٧		

يتبين من الجدول رقم (١٤) أن عدم إتاحة الوحدات الأرشيفية المرقمنة للاطلاع عليها بدار الوثائق القومية بلغت نسبة (٥٥،٧) في حين بلغت نسبة إتاحة الوحدات الأرشيفية المرقمنة للاطلاع عليها بدار الوثائق القومية (٤٤،٣). والرقمنة عملية يتم خلالها تحويل الوثائق التي تكون في شكل تقليدي أو عادي مثل: (الورق، الرق، البردي، مصغر فيلمي، ....) إلى ملف صورة مرقمنة يمكن قراءته بواسطة الكمبيوتر، ويتم تخزين الصور المرقمنة بعد ذلك على وسائط متعددة أكثرها شيوعا الوسائط الممغنطة مثل (الأشرطة والأقراص الممغنطة أو الوسائط الضوئية) وما زالت دار

الوثائق القومية في بداية طريقها إلى رقمنة محتويات الدار. تعرف نظم الأرشفات الإلكترونية تعريفات كثيرة أهمها وأشملها: هي النظم التي تمكن من الحصول على شكل إلكتروني من الأصل الورقي للوثيقة وتسمح بتخزينها وإتاحتها والاحتفاظ بها واسترجاعها من خلال برامج وأجهزة ومعدات الحاسبات. (١)

جدول (١٥): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في الحصول على كل الوثائق المتعلقة بأبحاثهم عند طلبهم لها (ن=٧٠)

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٦	٨,٦	١,١	متوسط
٢	لا	٦٤	٩١,٤		

يتبين من الجدول رقم (١٥) أن نسبة (٩١,٤) رأيت أنها لا تتحصل بصفة دائمة على كل الوثائق المتعلقة ببحثهم عند طلبهم لها، ويرجع ذلك إلى عدم وجود الوثائق بالمخازن أو أنها موجودة ولكنها في الترميم أو أن طلب الموافقة لا يتيح الاطلاع عليها، وأحياناً يرجع لعدم الفهم الواضح من موظف قاعة البحث لإتاحة الوثائق وموافقة الاطلاع. بينما بلغت نسبة من رأى أنه قد تحصل على كل الوثائق المتعلقة ببحثهم (٨,٦) بذلك يكون متوسط الدرجة ضعيفاً بلغت نسبة (١,١). والجدول التالي يوضح أسباب عدم الحصول على تلك الوثائق.

جدول (١٦): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في المشكلات التي تواجههم أثناء الاطلاع في قاعة البحث بدار الوثائق القومية (ن=٧٠)

(1) Ficher, Laurie .A .(1999 ).Managing Electronic Records : A Practical Ap proach, NY: Routledge, 1999, p 26.

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٢٦	٣٧,١	١,٤	عال
٢	لا	٤٤	٦٢,٩		

يتبين من الجدول رقم (١٦) بشأن مواجهة المستفيدين مشكلات أثناء الاطلاع في قاعة البحث بدار الوثائق القومية بلغت نسبة عدم وجود مشكلات (٦٢,٩) بينما بلغت نسبة من رأى أن هناك مشكلات تواجههم أثناء الاطلاع في قاعة البحث بدار الوثائق القومية (٣٧,١) وترجع أسباب المشكلات إلى طول انتظار الوثائق حتى تصل إلى قاعة البحث من المخازن، مع تعنت الموظفين وعدم تعاونهم وتأخير المواد الأرشيفية المطلوبة، وبذلك بلغت المشكلات مستوى عال بنسبة (١,٤).

#### خامسا: درجة رضا المستفيدين عن العاملين بدار الوثائق القومية وتحسين الخدمات المقدمة بها.

يعتبر العنصر البشري عنصراً رئيساً في نجاح دار الوثائق القومية وتقديمها لخدمة تنال رضا المستفيد، ويعتمد تقديم الخدمة للمستفيد أساساً على نوعية العاملين في دار الوثائق القومية من حيث إمكاناتهم، ومهاراتهم ودوافعهم، وعلى مدى رغبتهم في العمل وحرصهم عليه وتحسينهم للخدمات المقدمة، ولهذا فإن العاملين يمثلون العنصر الأهم في منظومة العمل، وعلى عاتقهم تقع مسؤولية تلبية رغبات المستفيدين، وتسيير العمل بكفاءة عالية.

فيجب أن يكون الجهاز الفني القائم بالعمل في دار الوثائق القومية من المؤهلين المتخصصين من خريجي قسم الوثائق والمكتبات. هذا بالإضافة إلى بعض خريجي أقسام اللغات الإنجليزية والفرنسية واللغات الشرقية مع إعداد دورات تدريبية تخصصية لهم، وإحاقهم بدبلوم الوثائق لرفع مستوى الكفاءة العلمية لهم في مجال

التخصص.

جدول (١٧): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في تبني العاملين  
بدار الوثائق القومية أسلوباً مناسباً للتشجيع على طلب المساعدة (ن=٧٠)

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجم	المستوى
١	نعم	٢٥	٣٥,٧	١,٣	متوسط
٢	لا	٤٥	٦٤,٣		

يتبين من الجدول رقم (١٧) ما يلي:

جدول (١٨): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في معرفة العاملين  
بدار الوثائق القومية بالمقتنيات ووسائل الإيجاد بدار الوثائق القومية (ن=٧٠)

- العاملون بدار الوثائق القومية هم القائمون على ما تحتويه دار الوثائق القومية  
جمعاً وتنظيماً وتحقيقاً وإتاحة، وكان لزاماً الاهتمام بهم من خلال تفعيل منظومة  
تدريب لتطوير أدائهم الذي ينعكس بدوره على الرسالة الخدمية المنوطة بدار الوثائق  
القومية. حيث إن التدريب في واقعه يمثل عملية مستمرة ومتكاملة تتضمن أجزاء  
وعناصر مختلفة يقوم كل منها بدور متميز، وتتوقف الفاعلية النهائية للتدريب  
وكفاءته في تحقيق أهدافه على مدى التكامل والترابط بين أجزائه وعناصره من تحديد  
الاحتياجات التدريبية، تخطيط التدريب وتصميمه، وأنواعه، وأساليبه وتقييم  
برامجه. (١)

(١) مريم صالح محمد منصور. (٢٠١٦). تدريب عمال المعرفة: دراسة وصفية تقييمية

الممارسات التدريب بدار الوثائق القومية (مصر). - مجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات.

مج ٣، ع ٢ (إبريل - يونيو ٢٠١٦)، ص ٢. متاح على الرابط:

— بلغت نسبة عدم تبني العاملين بدار الوثائق أسلوبا مناسباً لتشجيع الباحثين على طلب المساعدة وتقديم يد العون لهم (٦٤،٣) وبلغت نسبة من يرى أن العاملين بدار الوثائق القومية يتبنون أسلوباً مناسباً يساعد الباحثين على طلب المساعدة (٧،٣٥). ويتم معالجة ضعف تولى العاملين أسلوباً مناسباً للتشجيع على طلب المساعدة بتوفير الدورات التدريبية لهم.

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٤٠	٥٧,١	١,٦	عال
٢	لا	٣٠	٤٢,٩		

يتبين من الجدول (١٨) أن العاملين بقاعة البحث في دار الوثائق القومية لديهم معرفة بالمقتنيات ووسائل الإيجاد بدار الوثائق القومية بنسبة مئوية (٥٧،١) بينما بلغت نسبة من قال إنه ليس لدى العاملين بقاعة البحث في دار الوثائق القومية معرفة بالمقتنيات ووسائل الإيجاد بدار الوثائق القومية (٤٢،٩). وجاء مستوى الرضا مرتفعاً بنسبة (١،٦).

جدول (١٩): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في سرعة إجابة العاملين بقاعة البحث على أسئلتك بدار الوثائق (ن=٧٠)

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	لا أوافق بشدة	٥	٧,١	٣,٣	متوسط



		١٤,٣	١٠	لا أوافق	٢
		٤٨,٦	٣٤	محايد	٣
		-	-	أوافق	٤
		٣٠,٠	٢١	أوافق بشدة	٥

يتبين من الجدول رقم (١٩) أن نسبة محايد بلغت (٤٨,٦) وهي أعلى نسبة، بينما جاءت الموافقة بشدة على سرعة إجابة العاملين بقاعة البحث عن أسئلة المستفيدين بدار الوثائق القومية بنسبة مئوية (٣٠) وعدم الموافقة بلغت نسبة مئوية (١٤,٣) وعدم الموافقة بشدة بلغت نسبة (٧,١). لذلك يحتاج العاملون في دار الوثائق القومية لتقديم الخدمة بجودة عالية إلى تنمية إمكاناتهم، ومهاراتهم ودوافعهم. ويعتبر التدريب من المداخل الأساسية لتنمية قدرة المنظمات على تحقيق الميزات التنافسية، من خلال إعداد الكادر الوظيفي الكفاء، والمؤهل والقادر على حمل الأعباء الاستراتيجية نحو تحقيق تنمية المعارف، وتكوين وتنمية وصقل معارف ومهارات الأفراد بما يتناسب مع احتياجاتهم التدريبية ويسهم في تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة، تنمية المهارات من خلال تذكير العاملين بأساليب الأداء، وتعريفهم أولاً بأول بالتغيرات والتعديلات التي تدخل عليها، وبأسلوب استخدام ما يستحدث من أدوات أو أجهزة أو آلات. تنمية السلوك من خلال تطوير سلوكيات الأفراد والجماعات على اختلاف مستوياتهم التنظيمية باستخدام مزيج متكامل المداخل للتدريب مع مدخل التطوير التنظيمي، بما يسهل من معالجة المشكلات والمواقف المتغيرة على المدى القصير والمتوسط والطويل. زيادة الإنتاجية والقيمة المضافة بتقليل الفاقد في المواد أو الخامات وفي ساعات العمل، كنتيجة لارتفاع كفاءة الأداء، وتحسين أنماط

السلوك. <sup>(١)</sup>. وقد جاء مستوى الرضا متوسطاً بنسبة (٣،٣)

جدول (٢٠): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في تقديم العاملين بقاعة البحث للمساعدة عند طلبكم (ن=٧٠)

م	رأي المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	لا أوافق بشدة	٤	٥,٧	٣,٣	متوسط
٢	لا أوافق	٦	٨,٦		
٣	محايد	٤٠	٥٧,١		
٤	أوافق	٢٠	٢٨,٦		
٥	أوافق بشدة	-	-		

يتبين من الجدول رقم (٢٠) أن نسبة محايد بلغت (٥٧,١) وجاءت الموافقة على أن العاملين بقاعة البحث يقدمون المساعدة للمستفيدين عند طلبهم للوثائق بدار الوثائق القومية بنسبة مئوية (٢٨,٦) ولا أوافق بنسبة مئوية (٨,٦) ولا أوافق بشدة بنسبة مئوية (٥,٧)، وجاء الرضا متوسطاً بنسبة مئوية (٣,٣). وهذه النتائج تمثل دلالة على ضرورة تنمية قدرات ومهارات العاملين بدار الوثائق القومية.

جدول (٢١): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في إسهام العاملين بقاعة البحث في تحسين الخدمات المقدمة بدار الوثائق (ن=٧٠)

(١) مريم صالح محمد منصور. (٢٠١٦). المرجع السابق. ص ٨١.

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	لا أوافق بشدة	٦	٨,٦	٢,٩	متوسط
٢	لا أوافق	١٧	٢٤,٣		
٣	محايد	٣٦	٥١,٤		
٤	أوافق	١	١,٤		
٥	أوافق بشدة	١٠	١٤,٣		

جدول (٢٢): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لرضاهم عن العاملين بدار الوثائق القومية (ن=٧٠)

يتبين من الجدول رقم (٢١) أن نسبة محايد بلغت (٥١,٤) وعدم إسهام العاملين بقاعة البحث في تحسين الخدمات المقدمة بدار الوثائق القومية بنسبة مئوية (٢٤,٣) ووافق بشدة بنسبة مئوية (١٤,٣) ولا أوافق بشدة بنسبة مئوية (٨,٦) أما أوافق فجاءت بنسبة (١,٤)، وجاءت نسبة متوسط الرضا متوسطة (٢,٩). ضرورة تزويد العاملين بدار الوثائق القومية بالمعلومات والمعارف وتزويدهم بالأساليب الجديدة لأداء أعمالهم وصقلهم بالمهارات، وفي الوقت نفسه إدراك أن التقدم في التكنولوجيا والمعرفة وما يقابله من تقدم المهارات العاملين بها هو التهديد المستمر لتقدم المعرفة والذي يجعل من التدريب وإعادة التأهيل ضرورياً ليس فقط لنمو العاملين ولكن أيضاً للنمو التنظيمي للدار، والفشل في توفير هذا التدريب سيزيد من فرصة فشل دار الوثائق القومية في تحقيق أهدافها. (١)

(١) مريم صالح محمد منصور. (٢٠١٦). المرجع السابق. ص ٨١.



م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	غير راض تماما	٢٠	٢٨,٦	٣,٠	متوسط
٢	غير راض	٩	١٢,٩		
٣	محايد	٢٢	٣١,٤		
٤	راض	١٩	٢٧,١		
٥	راض تماما	-	-		

يتبين من الجدول رقم (٢٢) أن نسبة المحاييد عن الإجابة بشأن رضاهم عن العاملين بدار الوثائق القومية بلغت (٣١,٤) ونسبة غير راض تماما بلغت (٢٨,٦) وفي المرتبة الثالثة راض عن العاملين بقاعة البحث بدار الوثائق القومية بنسبة مئوية (١٢,٩) وفي المرتبة الرابعة غير راض بنسبة مئوية (٣١,٤). وجاءت هذه النتيجة مرتبطة بما سبقها من الإجابات ولذلك كانت نسبة متوسط الرضا متوسطة (٣,٠).

جدول (٢٣): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في كفاية مساحة الاطلاع بقاعة البحث في دار الوثائق القومية (ن=٧٠)

انطلاقاً من أهمية المؤسسات الأرشيفية الوطنية ودورها في خدمة المجتمع الأكاديمي حرصت الدول المختلفة منذ أقدم العصور على توثيق تاريخها الوطني ومستودعات أرصدها الوثائقية، فأتجهت إلى إنشاء مؤسسات وطنية تعنى بجمع واختزان هذه الوثائق، وتعمل على فهرستها وتصنيفها وصيانتها وسن القوانين والتشريعات التي تنظم الاستفادة منها، وقد أصبح الاهتمام بها دليلاً على تقدم الدول ووعيها، ورفيها الحضاري وتزويدها بأحدث التقنيات والأساليب العلمية الخاصة بعملية الحفظ والتخزين والأرشفة الإلكترونية وبما يواكب التطورات

التكنولوجية المتسارعة في مجال المعلومات وتوفير كافة الإمكانيات المادية والتجهيزات.

سادسا: قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث عن الإمكانيات المادية والتجهيزات بقاعة البحث والمطبوعات بدار الوثائق القومية.

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٦٤	٩١،٤	١،٩	عال
٢	لا	٦	٨،٦		

يتبين من الجدول رقم (٢٣) أن رضا المستفيدين عالٍ عن مساحة قاعة البحث بدار الوثائق القومية فبلغ رضاهم نسبة مئوية (٩١،٤) أما نسبة عدم الرضا فبلغت (٨،٦) وفي هذه الحالة تكون نسبة الرضا عن المساحة بقاعة البحث عالية بلغت (١،٩) حيث إن مساحة قاعة البحث كافية ومجهزة.

جدول (٢٤): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في كفاية مساحة الاطلاع بقاعة المطبوعات بدار الوثائق القومية (ن=٧٠)

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٢٠	٢٨،٦	١،٣	متوسط
٢	لا	٥٠	٧١،٤		

جدول (٢٥): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في توافر عدد مناسب من المقاعد والمناضد بقاعة البحث بدار الوثائق القومية (ن=٧٠)

يتبين من الجدول رقم (٢٤) أن عدم الرضا عن مساحة الاطلاع بقاعة المطبوعات بلغت نسبة مئوية (٧١,٤) بينما بلغت نسبة الرضا عن المساحة (٢٨,٦) بذلك تكون مساحة الاطلاع في قاعة المطبوعات غير مناسبة وتحتاج إلى معالجة تلك المساحة حيث بلغت نسبة متوسط الرضا (١,٣) وهي نسبة متوسطة.

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٦٨	٩٧,١	٢,٠	عال
٢	لا	٢	٢,٩		

يتبين من الجدول رقم (٢٥) أن عدد المقاعد والمناضد بقاعة البحث مناسب حيث بلغت النسبة المئوية (٩٧,١) بينما بلغت النسبة الراضة (٢,٩) وبذلك تكون النسبة عن مستوى رضا المستفيدين مرتفعة بلغت (٢). وتبين من خلال الملاحظة أن المقاعد والمناضد بقاعة البحث بدار الوثائق القومية مجهزة ومناسبة لعدد الباحثين.

جدول (٢٦): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في توافر عدد مناسب من المقاعد والمناضد بقاعة المطبوعات بدار الوثائق القومية (ن=٧٠)

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٢٩	٤١,٤	١,٤	عال
٢	لا	٤١	٥٨,٦		

يتبين من الجدول رقم (٢٦) عدم مناسبة عدد المقاعد والمناضد بقاعة المطبوعات حيث بلغت النسبة (٥٨,٦) وبلغت النسبة الموافقة على مناسبة عدد المقاعد والمناضد بقاعة المطبوعات (٤١,٤) وبذلك تكون النسبة أن عدم الرضا مرتفعة بلغت (١,٤). وتبين من خلال الملاحظة عدم مناسبة المقاعد والمناضد بقاعة المطبوعات

وتحتاج إلى تجهيز وإعداد يناسب الباحثين.

جدول (٢٧): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في توافر وسائل الأمن والسلامة بدار الوثائق القومية (ن=٧٠)

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٦١	٨٧,١	١,٩	عال
٢	لا	٩	١٢,٩		

يتبين من الجدول رقم (٢٧) توافر وسائل الأمن والسلامة بدار الوثائق القومية فقد بلغت النسبة المئوية (٨٧,١) وبلغت النسبة المئوية القائلة بعدم توافرها (١٢,٩) وبذلك يبلغ مستوى المعدل المرجح بنسبة (١,٩). وقد لاحظ الباحث وجود وتوافر وسائل الأمن والسلامة بدار الوثائق القومية وهذه التجهيزات تمت أثناء إنشاء دار الوثائق القومية.

جدول (٢٨): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لآرائهم في تلبية ساعات الاطلاع في قاعات البحث والاطلاع للاحتياجات البحثية (ن=٧٠)

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٤٥	٦٤,٣	١,٦	عال
٢	لا	٢٥	٣٥,٧		

جدول (٢٩): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لتوجيه زملائهم لزيارة دار الوثائق القومية (ن=٧٠)

م	رأى المستفيد	عدد	نسبة مئوية	المعدل المرجح	المستوى
١	نعم	٥٨	٨٢,٩	١,٨	عال
٢	لا	١٢	١٧,١		

يتبين من الجدول رقم (٢٩) حرص المستفيدين على دعوة زملائهم بالتردد على دار الوثائق القومية حيث بلغت نسبة مئوية (٨٢,٩) وهي نسبة عالية، وبلغت نسبة عدم الدعوة إلى (١٧,١). وهذا يرجع إلى ما تمتلكه دار الوثائق القومية من ثروات قومية تاريخية تضرب في أعماق التاريخ تحتاج إلى الدراسة والبحث من الدارسين الوثائقيين والتاريخيين والباحثين في مجالات الاقتصاد والسياسة والاجتماع وغيرها.

جدول (٣٠): التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لمستوى الرضا عن دار الوثائق القومية (ن=٧٠)

م	البنود	مستوى الرضا						
		منخفض		متوسط		عال		
		عدد	نسبة مئوية	عدد	نسبة مئوية	عدد	نسبة مئوية	
١	الرضا عن الخدمة	١٣	١٨,٦	٣٤	٤٨,٦	٢٣	٣٢,٩	٢,١
٢	الرضا عن العاملين بدار الوثائق	٧	١٠,٠	٤١	٥٨,٦	٢٢	٣١,٤	٢,٥
٣	الرضا عن التجهيزات	١٥	٢١,٤	٣٦	٥١,٤	١٩	٢٧,١	٢,١
٤	الرضا عن دار الوثائق القومية	٤	٥,٧	٤٢	٦٠,٠	٢٤	٣٤,٣	٢,٣

جدول (٣١) التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لأسباب عدم الحصول على الوثائق المتعلقة بأبحاثهم عند طلبها (ن=٧٠).

### سابعاً: الصعوبات التي تواجه المستفيدين أثناء استخدام وسائل البحث بدار الوثائق القومية.

يتبين من الجدول رقم (٣٠) مستوى رضا المستفيدين من الأكاديميين عن دار الوثائق القومية؛ حيث يتضح أن نسبة مرتفعة من المستفيدين (٥٨,٦%) راضية عن العاملين بدار الوثائق القومية بدرجة متوسطة، في حين كانت نسبة رضا المستفيدين متوسطة بنسب بلغت ٥١,٤% فيما يتعلق برضاهم عن التجهيزات، ونسبة ٤٨,٦% فيما يتعلق برضاهم عن الخدمة المقدمة، وكذلك يتضح أن رضا المستفيدين عن دار الوثائق بصفة عامة كان متوسطاً بنسبة بلغت ٦٠,٠%، وهذا يدل على ضرورة تحسين الخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية من خلال تطوير بنود الخدمة المدروسة وخاصة فيما يتعلق بتحديث الخدمات وتوظيف تكنولوجيا المعلومات، وتقليل الوقت المستغرق في الحصول على الوثائق، وتزامن الخدمات وتقديمها في الوقت المناسب، وزيادة المرونة في الخدمات المقدمة، والاهتمام بمواكبة التطور الحادث في البحث العلمي، وإتاحة قواعد البيانات على الإنترنت، وإتاحة جميع الوثائق المطلوبة للباحثين.

م	الأسباب	عدد	نسبة مئوية
١	الوثائق غير مسموح بالاطلاع عليها	٥٣	٧٥.٧
٢	عدم وجود الوثائق في مكانها الصحيح بالوحدة الأرشيفية	٣٠	٤٢.٩
٣	وجود الوثائق مع باحث آخر بقاعة البحث	٣٠	٤٢.٩

٤	عدم وجود الوثائق بمخازن الدار	٥	٧.١
---	-------------------------------	---	-----

جدول (٣٢) التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لأسباب عدم مرونة إجراءات تقديم الخدمات (ن=٧٠)

يتبين من الجدول رقم (٣١) أن من أهم أسباب عدم الحصول على الوثائق المتعلقة بالبحث عند طلبها أن الوثائق غير مسموح بالاطلاع عليها حيث بلغت النسبة المئوية (٧٥,٧) وفي الدرجة الثانية جاء سببان بنفس النسبة: الأول عدم وجود الوثائق في مكانها الصحيح بالوحدة الأرشيفية والثاني: وجود الوثائق مع باحث آخر بقاعة البحث بنسبة (٤٢,٩) جاء السبب الرابع عدم وجود الوثائق بمخازن الدار بنسبة (٧,١). إن مبدأ إطلاع المستفيدين على الوثائق الأرشيفية مبدأ معترف به دولياً، ولكن تطبيقه في أرض الواقع يختلف من بلد إلى آخر. ففي بعض الدول الاطلاع لا يحتاج إلى أدنى الإجراءات الإدارية (فنلندا، السويد سويسرا) وفي دول أخرى منها مصر الاطلاع محكوم بإجراءات إدارية طويلة تتمثل في تسجيل الباحث وتقديمه لبطاقة تثبت شخصيته، وملفا كاملاً يوضح هدفه من البحث عن الوثيقة الأرشيفية والهيئة التي ينتمي إليها كل هذا ليحصل على رخصة للاطلاع، إن احتياجات المستفيدين في الأرشيف، إضافة إلى إتاحة الاطلاع وتحريره، تمتد إلى تسهيل الوصول إلى المعلومة الأرشيفية بأقل جهد وكلفة ممكنين وبأكثر دقة وشمولية، وذلك بأسلوب مباشر عن طريق التنقل مباشرة للبحث عنها والاطلاع عليها في قاعات البحث.

م	الأسباب	عدد	نسبة مئوية
١	عدم تعاون العاملين بالدار	٤٤	٦٢,٨
٢	اللوائح والتشريعات الخاصة بالاطلاع	٤٣	٦١,٤

قياس رضا المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بجامعة الأزهر من خدمات دار الوثائق القومية: دراسة تحليلية

٣	صعوبة الوصول للوثائق والسجلات	٢٥	٣٥.٧
٤	عدم توافر عدد كاف من الموظفين	٢٤	٣٤.٣
٥	الأرصدة الأرشيفية غير المعالجة بطريقة علمية	١٤	٢٠.٠
٦	عدم وجود أدلة ( فهارس ) تقليدية أو إلكترونية	١٢	١٧.١

يتبين من جدول رقم (٣٢) ما يلي:

- أصبح التعرف على مدى ملائمة الخدمات التي تقدمها الدار للمستفيدين أكثر صعوبة، مما يؤكد على أهمية قيام المستفيدين بالتعبير عن رغباتهم وحاجاتهم، وتجاهل رغبات المستفيدين الحقيقية، مما يؤدي إلى استنفاد الوقت والجهد والأموال في تنفيذ سياسات بعيدة عن حاجات المستفيدين الفعلية.

جدول ( ٣٣ ) : التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لأسباب صعوبة استخدام وسائل البحث (ن=٧٠)

- أن عدم تعاون العاملين بالدار من أكثر الأسباب التي أدت إلى عدم مرونة الإجراءات بدار الوثائق القومية فبلغ عدد المستفيدين (٤٤) بنسبة مئوية (٦٢،٨) تلاها في المرتبة الثانية سبب اللوائح والتشريعات الخاصة بالاطلاع فبلغ عدد المستفيدين (٤٣) بنسبة مئوية (٦١،٤) وهنا نضع أيدينا على أهمية إعادة النظر في اللوائح والقوانين الخاصة بدار الوثائق القومية ، في المرتبة الثالثة جاءت صعوبة الوصول للوثائق والسجلات بلغ عدد المستفيدين (٢٥) بنسبة مئوية (٣٥،٧) في المرتبة الرابعة عدم توافر عدد كاف من الموظفين بلغ عدد المستفيدين (٢٤) بنسبة مئوية (٣٤،٣) في المرتبة الخامسة جاءت الأرصدة الأرشيفية غير المعالجة بطريقة علمية بلغ عدد المستفيدين (١٤) بنسبة مئوية (٢٠) في المرتبة الأخيرة عدم وجود



أدلة ( فهارس ) تقليدية أو إلكترونية بلغ عدد المستفيدين (١٢) بنسبة مئوية (١٧،١)

م	الأسباب	عدد	نسبة مئوية
١	كونها في شكل تقليدي	٤٠	٥٧،١
٢	موضوعات الوثائق في وسائل البحث لا تعبر عن محتوى الوثائق	٣٨	٥٤،٣
٣	الأكواد الأرشيفية المسجلة بقاعدة البيانات تختلف عن المسجلة بالمخازن	١٧	٢٤،٣

يتبين من الجدول رقم (٣٣) أن عدد من قال إن أسباب صعوبة استخدام وسائل البحث عن وثائق الدراسة بقاعة البحث بدار الوثائق القومية كونها في شكل تقليدي (٤٠) مستفيدا بنسبة مئوية (٥٧،١%) ويتبين من ذلك أهمية استخدام النظم التكنولوجية وتحويل وسائل البحث من نظم ورقية إلى نظم إلكترونية ، وبلغ عدد من رجع السبب إلى أن وسائل البحث لا تعبر عن محتوى الوثائق من المستفيدين (٣٨) بنسبة مئوية (٥٤،٣%) وحصل السبب الثالث وهو أن الأكواد الأرشيفية المسجلة بقاعدة البيانات تختلف عن المسجلة بالمخازن فبلغ عدد المستفيدين (١٧) بنسبة مئوية (٢٤،٣%).

جدول (٣٤) التوزيع العددي والنسبي للمستفيدين وفقاً لأسباب مستوى تحسين الخدمة المقدمة بدار الوثائق القومية (ن=٧٠)

ثامنا: مقترحات المستفيدين الأكاديميين في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث لتحسين الخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية المصرية.

ومن جانب يواجه التنظيم الداخلي لدار الوثائق إشكالات عديدة، بداية من سيطرة

جهات أمنية على إدارة دار الوثائق، على خلاف ما ينص عليه القانون من إدارة الدار من خلال مجلس أعلى مكون من خبراء وفنيين. ويؤثر ذلك في عملية منح تصاريح الاطلاع، ووصول المستفيدين إلى هذه الوثائق. هذا بالإضافة إلى عدم وجود نظام أرشيفي كفاء حتى يتمكن الباحثون من الوصول إلى ما يحتاجون إليه.

م	الأسباب	عدد	نسبة مئوية
١	رقمنة الوثائق	٥١	٧٢.٨
٢	إتاحة الوثائق أونلاين بضوابط	٤٩	٧٠.٠
٣	توظيف متخصصين في مجال الوثائق والأرشيف	٤٨	٦٨.٦
٤	توفير أجهزة ووسائل قراءة الميكروفيلم والميكروفيلم	٢٩	٤١,٤
٥	توفير أجهزة الحاسب الآلي	٢١	٣٠.٠

يتبين من الجدول رقم (٣٤) أن رقمنة الوثائق بدار الوثائق القومية من أولى الأسباب التي تؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية فبلغت نسبة مئوية (٧٢,٨) جاءت في المرتبة الثانية لتحسين الخدمات إتاحة الوثائق أونلاين بضوابط بنسبة مئوية (٧٠,٠) وفي المرتبة الثالثة توظيف متخصصين في مجال الوثائق والأرشيف بنسبة (٦٨,٦) وفي المرتبة الرابعة توفير أجهزة ووسائل قراءة الميكروفيلم بنسبة (٤١,٤) أما في المرتبة الأخيرة توفير أجهزة الحاسب الآلي بنسبة (٣٠,٠). فمن متطلبات المستفيدين لتحسين مستوى الخدمات المقدمة في دار الوثائق القومية توفير أجهزة الباحث الآلي، وتجهيزات القراءة المختلفة أجهزة تكبير، قارئات المصغرات الفيلمية والميكروفيلم وقارئات مواد سمعية بصرية، تجهيزات استخدام الخرائط والمخططات والوثائق كبيرة الحجم... الخ).

## النتائج والتوصيات

تعتبر مؤسسات دور الوثائق الوطنية من بين أبرز المؤسسات الخدمية، التي تعنى بتقديم خدمات ذات طابع معلوماتي للمستفيدين فهي تطمح للوصول إلى مستوى خدمي ذي جودة عالية والأرشيفات الوطنية نظرا لكونها تمثل مرآة الأمم وتحفظ تاريخها للأجيال القادمة، وتسعى إلى إتاحة المعلومات والوثائق التاريخية للباحثين لكتابة التاريخ من خلال مجموعة خدمات استطاعت أن ترقى بها إلى أرقى الخدمات وذلك بتبنيها لوسائل وتقنيات تكنولوجية جديدة مكنتها من الاتصال بالعالم المحيط بها ومن هذه الوسائل شبكة الإنترنت التي عرفت تطورات سريعة. وقد توصلت الدراسة إلى **عدة نتائج منها:**

### — مناقشة النتائج المتعلقة بالخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية؟

أظهرت النتائج أنه أصبح التعرف على مدى ملائمة الخدمات التي تقدمها دار الوثائق القومية للمستفيدين أكثر صعوبة، مما يؤكد على أهمية قيام المستفيدين بالتعبير عن رغباتهم وحاجاتهم، وأن خدمة الإعارة والإطلاع الداخلي تعتبر من الخدمات الأساسية التي تقدمها دار الوثائق القومية للمستفيدين وقد بلغت نسبة تقديم الخدمة بدار الوثائق القومية (٨١،٤) وهي بذلك تكون أعلى الخدمات المقدمة بدار الوثائق القومية. وجاءت خدمة التصوير الورقي والاستنساخ في المرتبة الثانية وقد بلغت نسبة تقديم الخدمة بدار الوثائق القومية (٦٨،٦)، وكانت في المرتبة الثانية، وجاءت خدمة صيانة وترميم الوثائق من ضمن الخدمات التي تقدمها دار الوثائق القومية في المرتبة الرابعة بنسبة مئوية (١٤،٣). وتبين أن من الخدمات التي لا تقدم بدار الوثائق القومية وهي في حاجة ضرورية إلى تقديمها خدمة البث الانتقائي للمعلومات، وخدمة المعارض.

### — تقييم الخدمة ومدى تحقيق الحصول عليها:

أظهرت نتائج التحليل أن تقارب رأى المستفيدين في نوع الخدمات المقدمة لهم، فبلغ عدد من قال إنها تقليدية (٣٥) مستفيدا بنسبة مئوية (٥٠,٠) وعدد الاثنى عشر (٣٤) مستفيدا بنسبة مئوية (٤٨,٦). كما أظهرت النتائج وجود صعوبة في استخدام وسائل البحث عن وثائق الدراسة بقاعة البحث بدار الوثائق القومية بنسبة مئوية بلغت (٦٤,٣) وهي نسبة عالية. وأن الوقت الزمني المستغرق للحصول على الوثائق المطلوبة بدار الوثائق القومية كبير وصل ساعتين حيث بلغ نسبة مئوية (٤٧,١) وهذا الوقت الكبير المستغرق لتتم معالجته لا بد من توفير النظم والأيدي العاملة التي تساعد على سرعة وصول الوثائق للمستفيدين بشكل أسرع وإصلاح النظم الرقمية التي تعطلت بدار الوثائق القومية، وجاء في المرتبة الثانية أن الوقت المستغرق في الحصول على الوثائق المطلوبة يستغرق ثلاث ساعات فأكثر حيث بلغ عدد المستفيدين (٣١) بنسبة مئوية (٤٤,٣). وأظهرت النتائج وجود فجوة واضحة ناجمة عن عدم الموافقة على الحصول على الخدمة في الوقت الملائم بسبب القيود المفروضة على هذه الخدمات والتي لا تفي بمتطلبات البحث العلمي، وحق المستفيدين في المعرفة والحصول على احتياجاتهم البحثية فقد بلغ عدد من قال — (لا أوافق) نسبة مئوية بلغت (٣٧,١).

كما أظهرت أن القيود المفروضة على هذه الخدمات لا تفي بمتطلبات البحث العلمي كما أنها تتعارض مع حق المستفيدين في المعرفة، ورغم محاولات تعديل قانون دار الوثائق القومية منذ منتصف التسعينيات من القرن الماضي إلا أن هذه المحاولات انتهت إلى الفشل مرة وراء مرة. أظهرت النتائج عن مدى تلبية الخدمة المقدمة من دار الوثائق القومية لاحتياجاتهم البحثية أن الإجابة بمحايد جاءت في المرتبة الأولى فبلغ عدد المستفيدين (٢٩) بنسبة (٤١,٤) تلتها أوافق بشدة بلغ عدد المستفيدين (٢٦) بنسبة مئوية (٣٧,١). كما أن الإجراءات بدار الوثائق

القومية لا تتسم بالمرونة حيث بلغت النسبة المئوية (٨٤،٣) وبلغ عدد من يرى أنها تتسم بالمرونة (١١) بنسبة مئوية (١٥،٧).

### — رضا المستفيدين عن العاملين بدار الوثائق القومية وتحسين الخدمات المقدمة بها.

أظهرت نتائج التحليل أن العنصر البشري عنصر رئيس في نجاح دار الوثائق القومية وتقديمها لخدمة تنال رضا المستفيد، وقد بلغ عدم تبني العاملين بدار الوثائق أسلوباً مناسباً لتشجيع الباحثين على طلب المساعدة وتقديم يد العون لهم نسبة مئوية (٦٤،٣). كما أظهرت النتائج أن العاملين بقاعة البحث في دار الوثائق القومية لديهم معرفة بالمقتنيات ووسائل الإيجاد بدار الوثائق القومية بنسبة مئوية (٥٧،١). وأن نسبة محايد في سرعة إجابة العاملين بقاعة البحث عن أسئلة المستفيدين بدار الوثائق القومية بلغت نسبة مئوية (٤٨،٦) وهي أعلى نسبة، بينما جاءت الموافقة بشدة بنسبة مئوية (٣٠). وجاءت الموافقة على أن العاملين بقاعة البحث يقدمون المساعدة للمستفيدين عند طلبهم للوثائق بدار الوثائق القومية بنسبة مئوية (٢٨،٦). وتضمنت النتائج عدم إسهام العاملين بقاعة البحث في تحسين الخدمات المقدمة بدار الوثائق القومية بنسبة مئوية (٢٤،٣). واحتوت أن نسبة المحايد عن الإجابة بشأن رضاهم عن العاملين بدار الوثائق القومية بلغت (٣١،٤) ونسبة غير راض تماماً بلغت (٢٨،٦).

### — الرضا عن الإمكانيات المادية والتجهيزات بقاعة البحث والمطبوعات بدار الوثائق القومية.

أظهرت نتائج التحليل أن رضا المستفيدين عن مساحة قاعة البحث بدار الوثائق القومية عال حيث بلغ نسبة مئوية (٩١،٤). وأن عدم رضا المستفيدين عن مساحة الاطلاع بقاعة المطبوعات بلغ نسبة مئوية (٧١،٤). وأظهرت النتائج عدم مناسبة

عدد المقاعد والمناضد بقاعة المطبوعات حيث بلغت النسبة (٥٨،٦)، وأظهرت النتائج توافر وسائل الأمن والسلامة بدار الوثائق القومية فقد بلغت النسبة المئوية (٨٧،١).

### – صعوبات الحصول على الوثائق ومرونة الإجراءات بدار الوثائق القومية.

أظهرت نتائج التحليل عدم إتاحة قواعد البيانات على موقع دار الوثائق القومية بنسبة بلغت (٩١،٤) حيث أنشأت دار الوثائق القومية موقعا إلكترونيا وأتاحت عليه نماذج من الوثائق وفهرسا وقامت بعمل مشروع تحول رقمي ولكن كل ذلك توقف منذ أكثر من سنتين. كما أظهرت النتائج عدم إتاحة الوحدات الأرشيفية المرقمنة للاطلاع عليها بدار الوثائق القومية بلغت نسبة (٥٥،٧) في حين بلغت نسبة إتاحة الوحدات الأرشيفية المرقمنة للاطلاع عليها بدار الوثائق القومية (٤٤،٣). وأن نسبة مئوية (٩١،٤) رأيت أنه لا يتحصل المستفيدون في تخصص الوثائق والمعلومات والتاريخ الحديث بصفة دائمة على كل الوثائق المتعلقة ببحثهم عند طلبهم لها بنسبة مئوية (٩١،٤). وأظهرت النتائج مواجهة المستفيدين مشكلات أثناء الاطلاع في قاعة البحث بدار الوثائق القومية بلغت نسبة عدم وجود مشكلات (٦٢،٩). ومن أهم أسباب عدم الحصول على الوثائق المتعلقة بالبحث عند طلبها أن الوثائق غير مسموح بالاطلاع عليها حيث بلغت النسبة المئوية (٧٥،٧) وفي الدرجة الثانية جاء سببان بنفس النسبة: الأول عدم وجود الوثائق في مكانها الصحيح بالوحدة الأرشيفية والثاني: وجود الوثائق مع باحث آخر بقاعة البحث بنسبة (٩،٤٢). كما أظهرت أن عدم تعاون العاملين بالدار من أكثر الأسباب التي أدت إلى عدم مرونة الإجراءات بدار الوثائق القومية فبلغ عدد المستفيدين (٤٤) بنسبة مئوية (٦٢،٨) تلتها في المرتبة الثانية اللوائح والتشريعات الخاصة بالاطلاع فبلغ عدد المستفيدين (٤٣) بنسبة مئوية (٤،٦١) وهذا يظهر أهمية إعادة دراسة اللوائح والقوانين الخاصة بدار الوثائق القومية. وأظهرت النتائج أن عدد من قال إن أسباب صعوبة استخدام وسائل البحث

عن وثائق الدراسة بقاعة البحث بدار الوثائق القومية كونها في شكل تقليدي (٤٠) مستفيدا بنسبة مئوية (٥٧،١) ويتبين من ذلك أهمية استخدام النظم التكنولوجية وتحويل وسائل البحث من نظم ورقية إلى نظم إلكترونية، وبلغ عدد من رجع السبب إلى أن وسائل البحث لا تعبر عن محتوى الوثائق من المستفيدين (٣٨) بنسبة مئوية (٥٤،٣).

### تحسين الخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية المصرية.

أظهرت نتائج التحليل أن رقمنة الوثائق بدار الوثائق القومية من أولى الأسباب التي تؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة من دار الوثائق القومية فبلغت نسبة مئوية (٧٢،٨) جاء في المرتبة الثانية أنه لتحسين الخدمات لا بد من إتاحة الوثائق أونلاين بضوابط بنسبة مئوية (٧٠،٠) وفي المرتبة الثالثة توظيف متخصصين في مجال الوثائق والأرشيف بنسبة (٦٨،٦) وفي المرتبة الرابعة توفير أجهزة ووسائل قراءة الميكروفيش والميكروفيلم بنسبة (٤١،٤).

### التوصيات:

في ضوء النتائج توصي الدراسة بالآتي:

- تقديم خدمات الإحاطة الجارية لما ينضم حديثا من الوثائق بدار الوثائق القومية وإتاحة فهرس الموضوعات والوحدات الأرشيفية التي انضمت للدار حديثا حتى يتسنى للمستفيدين معرفتها وإمكانية دراستها، مع تقديم خدمة المعارض.

- أن تقدم دار الوثائق القومية مجموعة خدمات المعلومات الرقمية التي تقدمها الأرشيفات الوطنية على شبكة الويب، ومن هذه الخدمات خدمة البحث في الفهرس المباشر وخدمة قواعد البيانات الأرشيفية والخدمة المرجعية الإلكترونية، وخدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية وخدمة المعارض الافتراضية وغيرها من الخدمات التي

تقدمها الأرشيفات على شبكة الويب.

- تمكين الباحثين من الاطلاع على قاعدة البيانات بدار الوثائق القومية دون الحاجة إلى إجراءات تصعب الأمر على الباحثين.

- تزويد دار الوثائق القومية بكوادر من المتخصصين في الوثائق والأرشيف مع تدريب العاملين بقاعة البحث وعقد دورات تنمية بشرية للعاملين بدار الوثائق القومية، تزويد عدد العاملين بقاعة البحث والمخازن حتى لا تتأخر طلبات الباحثين.

- إتاحة فهارس الوحدات الأرشيفية المحفوظة بالدار على موقع الدار على الإنترنت.

- إعادة دراسة اللوائح والقوانين الخاصة بدار الوثائق القومية.

- إتاحة الوثائق أون لاین بضوابط، وإتاحة الوثائق إلكترونيا، والسماح بالاطلاع على وثائق الحدود والوثائق السياسية والمحجوبة.

- تقليص مده الحصول على التصريح الأمني للاطلاع.

- توفير إدارة واعية بدار الوثائق القومية لخدمة الباحثين وتوفير متطلباتهم على وجه السرعة.



## المصادر والمراجع

### أولاً: المصادر العربية:

١. أبو الفتوح حامد عودة. ( ٢٠٠٩). تشريعات الوثائق في مصر: دراسة نقدية. - أبحاث ندوة "خمسون عاما على إنشاء دار الوثائق القومية التي عقدت بدار الوثائق القومية" خلال الفترة من الخامس إلى السابع من إبريل سنة ٢٠٠٥. - القاهرة: مطبعة دار الكتب والوثائق القومية بالقاهرة.
٢. أحمد سعيد الروبي. ( ٢٠٠٩). الأرشيفات الوطنية. - أبحاث ندوة "خمسون عاما على إنشاء دار الوثائق القومية التي عقدت بدار الوثائق القومية" خلال الفترة من الخامس إلى السابع من إبريل سنة ٢٠٠٥، القاهرة: مطبعة دار الكتب والوثائق القومية بالقاهرة.
٣. السيد صلاح الصاوي. ( ٢٠٢٢). دور المؤسسات الأرشيفية العربية في تنظيم وإتاحة الوصول لمعارض الوثائق على الإنترنت. - المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات؛ مج ٤ ، ع ١١ يوليو (٢٠٢٢) . ج ١. متاح على [https://jslmf.journals.ekb.eg/article\\_245637\\_d3af5e8fcbbd53ad72eb48da8f3d4c9c.pdf](https://jslmf.journals.ekb.eg/article_245637_d3af5e8fcbbd53ad72eb48da8f3d4c9c.pdf)
٤. أشرف عبد المحسن الشريف. (٢٠٢٣). تطبيقات الويب في الأرشيفات الوطنية دراسة تحليلية لأرشيفات الدول الأجنبية والعربية. - القاهرة، (د - ن) متاح على [https://books.google.com.eg/books?id=H16vEAAAQBAJ&pg=PA67&lp\\_g](https://books.google.com.eg/books?id=H16vEAAAQBAJ&pg=PA67&lp_g)
٥. أشرف محمد عبد المحسن الشريف. (٢٠١٧). خدمات المعلومات الرقمية بالأرشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف الأرشيفات العربية منها:

دراسة تحليلية، *Cybrarians Journal*، ع ٤٦، ١، ٥٠ - مسترجع من  
<http://search.mandumah.com/Record/851765>

٦. جيرة برغوم. (٢٠١٣). الخدمات الأرشيفية بين المفهوم والتطبيق دراسة  
ميدانية بمصلحة أرشيف ولاية قسنطينة. رسالة ماجستير. جامعة  
قسنطينة ٢، مع علم المكتبات والتوثيق، قسم تقنيات أرشيفية، إشراف /  
رشيد مزلاح، ص ٦.

٧. رحاب رمضان عطية. (٢٠١٦). قياس رضا المستفيدين عن مكتبة شهداء  
الجبيل بجامعة عمر المختار. مجلة وادي النيل للدراسات، والبحوث الإنسانية  
والاجتماعية والتربوية. مج ١٠، ع ١٠، ٣٢٩، ٣٥٥ - مسترجع من  
<http://search.mandumah.com/Record/1214390>

٨. زين العابدين شمس الدين نجم. (١٩٨٨). دار الوثائق المصرية في  
ثلاثين عاما ١٩٥٤ - ١٩٨٨. مجلة المؤرخ المصري، ع ٢٤، (١٩٨٨):  
٢٠١ - ٢٢٣ - مسترجع من <http://mandumah.com/search/683244>

٩. سلوى علي ميلاد. (٢٠٠٧). قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف. -  
القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

١٠. سلوى علي ميلاد. (٢٠٢٠). مصطلحات الخدمة الأرشيفية من واقع معيار  
الخدمة الأرشيفية البريطاني المعتمد ٢٠١٨. - الرزنامة، ع ١٨، (٢٠٢٠)  
(.. القاهرة : دار الوثائق القومية .

١١. سندس علي محمود حمادنة. (٢٠٢٢). درجات الرضا عن خدمات الحصول  
على المعلومات والبيانات في المؤسسات الحكومية من وجهة نظر  
المستفيدين. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات مج ٥٧، ع ٤٦، ٢٧ -  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1342795>

١٢. عبد الله بن فارس بن الغريبي، راشد الكندي، سالم بن سعيد بن علي والصقري محمد بن ناصر بن علي. (٢٠١٨). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس باعتماد نموذج Lique+ (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة السلطان قابوس مسقط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/970760> بتاريخ ٦ / ١٠ / ٢٠٢٣ م.

١٣. عبد الناصر محمد سيد أحمد. (٢٠١٧). تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية. مجلة البحوث المالية والتجارية، ٣ع، ١٢٧ - ١٨٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1089843>

١٤. عثمان منصور أحمد (٢٠٢٠) مدى رضا المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية بالتطبيق على مكتبة كليات الشرق العربي. مجلة الدراسات الإنسانية، ع ٢٣، ٥٢ - ٦٣ مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1337432>

١٥. عصام أحمد عيسوي. (٢٠٠٨). خدمات الأرشيفات الوطنية في عصر مجتمع المعلومات: نموذج دار الوثائق القومية المصرية. - Cybrarians Journal. ع ١٦، يونيو ٢٠٠٨. متاح على الرابط <http://journal.cybrarians.info/index.php> تم الاطلاع بتاريخ ١٨ / ٦ / ٢٠٢٣ م

١٦. عماد أبو غازي . (د.ت) .الأرشيفات القومية وأنظمة الاطلاع علي الوثائق التجريبية المصرية. — القاهرة . (د.ن)، ص ص ١٥ ، ١٦ متاح على الرابط [scholar.cu.edu.eg/?q=eghazi/files/7.pdf](http://scholar.cu.edu.eg/?q=eghazi/files/7.pdf)

١٧. فوزي فايز عودة أبوعكر. (٢٠١٦). دور جودة الخدمات والصورة الذهنية

والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين: دراسة  
حالة "الغرفة التجارية الصناعية بغزة". (أطروحة ماجستير). الجامعة  
الإسلامية، فلسطين (قطاع غزة) مسترجع  
من <https://search.emarefa.net/detail/BIM-727461>

١٨. فيروز قطاف، مسعودة نصبة، وعبلة بزقاري. (٢٠١٩). قياس مستوى  
رضا المستفيدين من خدمات المكتبات: دراسة عينة من أساتذة كلية  
الاقتصاد بجامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر. مجلة رماح للبحوث  
والدراسات، ع ٣١، ٣٤٣ - ٣٦٣. مسترجع من:  
<http://mandumah.record/com.search/951964>

١٩. فيصل بن عبد العزيز التيمي. (٢٠١٧). رضا المستفيدين عن مستوى  
الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز: دراسة  
حالة. ع ٤٧، Cybrarians Journal، ١-٢٧ مسترجع من  
<http://search.mandumah.com/Record/851883>

٢٠. قطاف فيروز، بزقاري عبلة، نصيه مسعودة. (٢٠١٩). قياس مستوى رضا  
المستفيدين من خدمات المكتبات دراسة عينة من أساتذة كلية الاقتصاد  
بجامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر. - الجزائر. - جامعة محمد خيضر بسكرة  
-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص ٢. متاح على رابط  
<https://platform.almanhal.com/Files/>

٢١. محمد مصطفى محمد علي، وعادل إسماعيل حمزة. (٢٠٢١). خدمات  
المعلومات بالأرشفيات الوطنية بدول مجلس التعاون الخليجي في ظل جائحة  
كورونا: دراسة تحليلية. ع ٦٢ Cybrarians Journal . ٢ - ٢٢ مسترجع  
من: <http://search.mandumah.com/Record/1217857>

٢٢. مرابطي حسام الدين. (٢٠١٨ - ٢٠١٩). الاطلاع على الأرشيف بين التشريع والواقع دراسة ميدانية بأرشيف مديرية الموارد المائية بسكرة. - أطروحة ماجستير. - الجزائر. - جامعه محمد خيضر بسكرة. - كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. - العلوم الإنسانية علم المكتبات إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. ص ٥٥. متاح على: مرابطي-حسام-الدين <https://www.scribd.com/document/489934837/>

٢٣. مريم صالح محمد منصور. (٢٠١٦). تدريب عمال المعرفة: دراسة وصفية تقويمية الممارسات التدريب بدار الوثائق القومية (مصر) . - مجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. مج ٣، ع ٢ (إبريل -يونيو ٢٠١٦). متاح على: [https://ijlis.journals.ekb.eg/article\\_70276\\_76a53538d142be7cf48dddf9f01a4d41.pdf](https://ijlis.journals.ekb.eg/article_70276_76a53538d142be7cf48dddf9f01a4d41.pdf)

٢٤. مسفر بن جبران بن مغيض آل رفعة. (٢٠٢٠). رضا المستفيدين عن برامج الخدمة المجتمعية المقدمة في جامعة المجمعة . مجلة جامعة الطائف للعلوم الإنسانية مج ٦ ، ع ٢٢ ، ٥٧١ - ٦٠٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/11086447>

٢٥. نادية بوقفة. (٢٠٠٨). أهمية دراسة رضا المستفيدين في تقييم فعالة المؤسسات الأرشيفية. - ع ٢٩، يونيو (٢٠٠٨). مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر.

٢٦. وثائق مصر في عصر المعلومات: تجربة مصرية رائدة لميكنة مقتنيات دار الوثائق القومية. (٢٠٠٩). إشراف مع التحرير/ رفعت حسن هلال. - القاهرة: دار الكتب والوثائق القومية، ص ١٨.

٢٧. يوسف عوض الكريم أبو الحسن أحمد حماد صالح، العتيبي. (٢٠٢٣).

رضا المستفيدين عن جودة خدمات مستشفى تربة العام وفق بعض  
المتغيرات الديموغرافية مجلة التجارة والتمويل ع ٤ ١٧٥ - ٢١١. مسترجع  
من <http://search.mandumah.com/RECORD/1442220>

ثانيا: المصادر الأجنبية:

- (1) *Ficher, Laurie .A.(1999 ).Managing Electronic Records : A Practical Approach, NY: Routledge, 1999.*
- (2) *Saffady, William(2003.) Managing Electronic Records, Lanham: Scarecrow Press Inc., 2003.*
- (3) *Meguenani, Sabrina.(1997.) Contribution à l'étude du comportement de recherche d'information des spécialistes en sciences médicales : centre Hospitalo - universitaire de Constantine. Thse. Mag. Institut de Bibliothéconomie , Université d'Alger*