

## خدمات المعلومات بمكتبات وأرشيف المستشفيات ودورها في أداء المهام واتخاذ القرارات: دراسة تحليلية.

### Information services in hospitals' libraries and archives and their role in performing tasks and making decisions: an analytical study.

جامعة وهران 1-أحمد بن بلة/ الجزائر	علم المكتبات والتوثيق	أكلي وليد -طالب دكتوراه (w.biblios@gmail.com)
جامعة وهران 1-أحمد بن بلة/ الجزائر	علم المكتبات والتوثيق	بحوصي رقية- أستاذة محاضرة "أ" (1)
DOI :		

الإرسال: 2022/10/20      القبول: 2022/11/07      النشر: 2022/12/22

#### ملخص:

تلعب المعلومة دورا هاما ومحوريا في كيان أي مؤسسة أو هيئة أو إدارة، ويظهر هذا الدور من خلال الخدمات التي تقدمها والمزايا التي توفرها في خضم النظام الذي تندرج فيه والبيئة التي تنشط فيها. ضمن هذا السياق، جاءت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على مكتبات وأرشيف المستشفيات ودورها في أداء المهام واتخاذ القرارات. تمثلت إشكالية الدراسة في معرفة نوعية وطبيعة هذه الخدمات على مستوى المستشفيات، ومن ثم التعرف على خصائص ومميزات كل نوع من الوثائق الفرق والعلاقة فيما بينها، أين يظهر للعيان أن خدمات المعلومات بشكل عام والمكتبات والأرشيف بشكل خاص من خلال ما توفره من حلول ومزايا لكل المتدخلين من صناع القرار، مورد استراتيجي هام وقيمة مضافة في أداء المهام واتخاذ القرارات لاسيما في خضم الطوارئ والأزمات وفي قطاع عام وحساس كحال نموذج الدراسة التي بين أيدينا.

**كلمات مفتاحية:** خدمات المعلومات؛ مكتبات المستشفيات؛ أرشيف المستشفيات؛ مكتبات؛ أرشيف.

#### Abstract:

Information plays an important and essential role in the entity of any institution, organization or administration. This role appears through the services and advantages it provides within the system in which it evolves and the environment in which it operates.

In this context, this study came to shed light on hospitals' libraries and archives and their role in performing tasks and making decisions. The problematic of the study was to know the quality and nature of these services at the level of hospitals,

and then to identify the characteristics and advantages of each type of document and the relationships between them. Where it appears that information services in general and libraries and archives in particular through what they provide for all the evolved decision makers and an important strategic resource and added value in the performance of tasks and decision- making mainly in the midst of emergences and crises and in a public and sensitive case in the study model that we have.

**Keywords:** Information services; hospitals' libraries; hospitals' archives; libraries; archives.

### مقدمة:

يعتبر النظام الإستشفائي والقطاع الصحي على حد سواء الخلية والنواة الأساسية في كيان أي دولة أو مجتمع. كما أن المراكز الصحية والمؤسسات الإستشفائية من أهم الهياكل والمرافق، لاسيما إذا كان حجم هذه المراكز والمؤسسات كبير كالمستشفيات، ما يحتم عليها الإلمام بكل صغيرة وكبيرة متعلقة بمحيطها لتصل إلى القيام بمهامها والدور المنوط بها على أكمل وجه، ولعل من بين أهم ما يجب أن تُعنى به المؤسسة ما يتعلق بنظامها المعلوماتي وتراثها الوثائقي .

ومما لا شك فيه أن المعلومة قيمة ثابتة عند أداء أي مهام أو نشاط في أي ميدان أو مجال من المجالات، أين أصبحت المعلومة لا تقاس بالكم فحسب، بل تعدى ذلك إلى الخدمات المرافقة ومدى تأثيرها عند اتخاذ أي قرار (سواء في حالة توفرها، غيابها أو توفرها بشكل غير مرضٍ)، فكيف إذا تعلق الأمر بصحة الناس وحياتهم. هذا، وقد اتجه المهتمون بالبحوث التاريخية في دراساتهم صوب الجانب الاجتماعي، الذي يشتمل على الجوانب: التعليم، النقل، البلدية والخدمات العامة ويتقدم هذه الجوانب الجانب الصحي، من هنا تأتي أهمية البحث فالجانب الصحي يُشكل أحد الأعمدة المهمة للأوضاع الاجتماعية لأي بلد... " (الجشعي، 2020).

ولعل أزمة « جائحة كورونا » أو « فيروس كوفيد 19 » المستجد التي ألقَت بظلالها على كافة المجالات ومناحي الحياة وتجلت آثارها على كل المعاملات، لاسيما ما تعلق بالعمل عن بعد (في ظل إجراءات الحجر الصحي) والوصول إلى المعلومة بشكل متزامن مع ما كان عليه الحال في الظروف العادية، فظهرت الحاجة الملحة لخدمات المعلومات بمختلف أنواعها:

كالمكتبات والأرشيف، ودورها في أداء المهام واتخاذ مختلف القرارات خاصة بالمستشفيات التي كانت بؤرة وميدان المواجهة مع هذا الوباء.

هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على نوعية وأهمية الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات والأرشيف على مستوى المستشفيات، دورها في أداء المهام واتخاذ القرارات ومدى تأثيرها على بيئة ومحيط العمل الإداري والصحي من خلال استعراض هذه الخدمات على نوعيها (بالمكتبات والأرشيف)، مجالات الاستفادة منها، المزايا التي توفرها لعموم المستفيدين والمستخدمين ومحاولة فهم العلاقة بينهما.

### إشكالية الدراسة وتساولاتها:

إن أي مؤسسة مهما كان نوعها أو حجمها أو مجال نشاطها في حاجة ماسة إلى المعلومات المختلفة من أجل تسييرها وتحقيق أهدافها، وتزداد قيمة هذه المؤسسات وحاجتها للمعلومات إذا كانت مرتبطة بأحوال المجتمع وشؤونه، (أي ذات طابع عمومي) في صورة القطاع الصحي عموماً والمستشفيات خصوصاً.

تنوع وتختلف هذه المعلومات باختلاف طبيعتها وطبيعتها منتجها وكذا النظام الذي تندرج ضمنه. ولعل من أبرز وأهم مصادر المعلومات الطبية والصحية بالمستشفيات: المكتبات والأرشيف، من خلال مختلف التحديات التي تواجهها والخدمات التي تقدمها لأداء المهام واتخاذ مختلف القرارات.

ومن أهم تلك التحديات: كيفية التحكم في الكم الهائل من المعلومات والوثائق، إدارتها، تنظيمها، حفظها ومعالجتها... و من ثم إتاحتها لمختلف الفاعلين، تعدد المستفيدين والمستخدمين من أطباء، ممرضين، مرضى ومسؤولين...، الخصائص والمميزات التي يتميز بها كل نوع من الوثائق والإختلاف في كفاءات أو إجراءات الإطلاع عليها، إشكالية التفريق بين الوثائق المتاحة للجميع مع تلك الوثائق التي تتطلب شروطاً خاصة للإطلاع من الناحية

القانونية والتنظيمية، وأخيراً التطورات والتغيرات السريعة التي يعرفها المجال الطبي وحتمية مواكبتها...

وعليه، وتأسيساً على ما سبق ذكره تتحدد إشكالية الدراسة الحالية في التساؤل الآتي:

\_ ما هو الدور الذي تلعبه خدمات المعلومات بشكل عام، المكتبات والأرشيف بشكل خاص بالمستشفيات؟

ومنه الإجابة على الأسئلة التالية:

\_ ماهي نوعية وطبيعة الخدمات المعلوماتية التي توفرها كل من المكتبة والأرشيف بالمستشفيات؟ ماهي خصائص ومميزات كل نوع؟

\_ ما الفرق أو طبيعة العلاقة بين الخدمات المعلوماتية التي تقدمها كل من المكتبة والأرشيف بالمستشفيات؟

أهمية الدراسة وأهدافها:

هذا، وتكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع الذي تندرج ضمنه، بحيث لا يخفى أهمية ودور مختلف خدمات المعلومات التي توفرها المكتبات والأنظمة الأرشيفية على اختلاف المؤسسات وتنوعها، لاسيما إذا كانت هذه المؤسسات ذات حساسية وصيت ومكانة من الناحية الاقتصادية والاجتماعية تؤثر في الشؤون العامة للبلد أو الدولة، في صورة النظام الصحي بشكل عام والمؤسسات الإستشفائية بشكل خاص، ما يحتم عليها الإلمام بكل العناصر والموارد، و من بين هذه العناصر ما يُعنى بنظامها المعلوماتي والوثائقي، بل الأكيد ما تكون الحاجة إلى الاعتناء به نظراً للقيمة التي توفرها الوثائق والمعلومات التي تحتويها كسندات مادية عند اتخاذ مختلف القرارات، حفظ الحقوق و تحمل المسؤوليات.

وبما أن لكل موضوع بحث أهداف يسعى للوصول إليها، فإن الغاية والهدف الرئيسي لإجراء هذه الدراسة يكمن في محاولة الإجابة على التساؤلات المطروحة من خلال:

التعرف على خدمات المعلومات بالمستشفيات أنواعها، خصائص ومميزات كل نوع (المكتبات والأرشيف) أوجه التشابه والاختلاف والعلاقة بينهما.

تقديم صورة حول أنواع الوثائق والملفات المنتجة والمحفوظة داخل المستشفيات دورها وأهميتها في اتخاذ مختلف القرارات...

تتمين دور خدمات المعلومات للمكتبات والأرشيف والمزايا التي توفرها لمختلف الفاعلين بالمستشفيات.

ومما يعطي هذه الدراسة قيمة مضافة هو نقص هذا النوع من الدراسات النظرية التحليلية – من حيث التناول أو المقاربة - لخدمات المعلومات بالمكتبات وأرشيف المستشفيات في آن واحد وفهم العلاقة أو الفرق بينهما.

#### منهج الدراسة:

إن لأي دراسة علمية بغض النظر عن طبيعتها وموضوعها أساس تبنى عليه وهو المنهج، الذي تتم بموجبه معالجة الموضوع قيد الدراسة، وعلى اعتبار أن المنهج كما يصفه موريس أنجرس "طريقة تصور وتنظيم البحث ينص على كيفية تصور وتخطيط العمل حول دراسة ما" (أنجرس، 2004). وعليه في هذه الدراسة وفي إطار الأهداف المرجوة من وراءها اعتمدنا على المنهج الوثائقي، وذلك بالرجوع إلى جملة من الدراسات المنشورة ذات علاقة بالموضوع وانتقاء ما يتناسب منها مع الموضوع المعالج، كما يقتضي ذلك مفهوم المنهج الوثائقي، والذي هو عبارة عن "نمط من الأبحاث يطبق عندما يراد إجابة سؤال عن الحاضر، من خلال المصادر المعاصرة أساسية كانت أم ثانوية ... و هو يعني بالجمع المتأني والدقيق للوثائق المتوافرة عن مشكلة البحث و من ثم القيام بتحليلها تحليلًا يستطيع الباحث بموجبه استنتاج ما يتصل بمشكلة البحث من نتائج" (العساف، 2006).

أما عن مجال الدراسة الموضوعي الذي تدور حوله إشكالية وأسئلة الدراسة، فينحصر في خدمات المعلومات الخاصة بالمكتبات و الأرشيف بالمستشفيات.

## الدراسات السابقة:

هذا، ولإنجاز هذا العمل اعتمدنا بالدرجة الأولى على جملة من الدراسات ومقالات الدوريات والمجلات المتخصصة، وأوراق الملتقيات والمؤتمرات، نظراً لخصائصها العلمية كمصادر دقيقة للمعلومات وغير متفرعة تقدم زبدا ما توصلت إليه الدراسات والبحوث في المجال، كما اطلعنا على عينة من الرسائل والأطروحات الجامعية، وما يميز هذه الدراسات في مجملها أنها أخذت حقل معين سواء المكتبات أو الأنظمة الأرشيفية القائمة بهذه المؤسسات (الإستشفائية) واقتراها بدراسات ميدانية تطبيقية على الواقع سواء تقييمية أو تقويمية...وقد خلصت مجمل هذه الدراسات إلى دور وأهمية مصادر المعلومات بشكل خاص وأنظمة المعلومات المختلفة بشكل عام على أداء المستشفيات واتخاذ القرارات.

بالمقابل، هذه الدراسة التي بين أيدينا تختلف عن هذه الدراسات في تناول الموضوع سواء من الناحية المنهجية أو المقاربة – النوعية والكمية - أين تطرقنا إلى دور المكتبات والأرشيف في المؤسسات الإستشفائية في آن واحد، من خلال الخدمات المعلوماتية التي تقدمها ومحاولة إيجاد العلاقة فيما بينها كدراسة تحليلية نظرية، دون تناولها من الناحية الميدانية على الواقع، وهذا تماشياً مع المنهج –الوثائقي- المطبق على هذه الدراسة.

هذا، ويندرج هذا العمل ضمن دراسة معمقة حول الموضوع في إطار أطروحة دكتوراه تكون عينة من المستشفيات مسرحاً لها من الناحية التطبيقية.

## ضبط مصطلحات الدراسة:

أ\_ خدمات المعلومات: يقصد بخدمات المعلومات " ذلك النوع من الخدمات التي تهتم بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات" (كوداش، 2018)

كما تعرّف أيضاً: على أنها " الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين أجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية. وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات" (محمد السيد، 2002).

أما في هذه الدراسة، فالمقصود بخدمات المعلومات هي تلك المهام والأدوار التي تضطلع بها المكتبات وكذا الأرشيف في المستشفيات والخدمات التي تقدمها لعموم المستفيدين والمستخدمين.

بـ مكتبات المستشفيات: وقبل تعريف مكتبات المستشفيات، من المناسب إعطاء تعريف مختصر لـ "المستشفى" فكما عرفته منظمة الصحة العلمية (OMS) " المستشفى جزء أساسي في تنظيم اجتماعي وطبي، تتلخص وظيفته في تقديم رعاية صحية كاملة للسكان، علاجية أو وقائية، كما تعتبر مركز تدريب العاملين والأطباء والباحثين" (حريستاني، 1990).

أما مكتبات المستشفيات، تعددت وتنوعت تعريفاتها من مختلف الهيئات والمختصين بين من يعرفها أنها مكتبة طبية تخدم مجال الطب توجه خدماتها للأطباء والطلبة والباحثين في العلوم الطبية بمختلف تخصصاتها، وبين من يعرفها على أنها مكتبة تابعة للمستشفى تديرها وتسيّر إدارة المشفى، توجه خدماتها لكل العاملين بالمستشفى: من طاقم طبي، ممرضين، إداريين طلبية باحثين وكذا المرضى.

ومن هذه التعاريف، تعريف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والذي يعرفها على أنها: "مكتبة يديرها مستشفى لخدمة احتياجات العاملين فيها من المعلومات الطبية، التمريض البحوث وكذلك الإدارة وخدمة المرضى" (الشامي و سيد، 1988). في حين يعرفها قاموس علم المكتبات والمعلومات (ODLIS) على أنها "مكتبة داخل المستشفى تتوفر على مجموعة من الموارد المعلوماتية المطبوعة أو على الخط حول الطب والتخصصات المجاورة، تقدم خدماتها للأطباء، الممرضين، الموظفين والمرضى. يديرها أمين مكتبة..." (Reitz, 2004).

ج\_أرشيف المستشفيات: كما يعرفه المشرع الجزائري أنه "يضم وثائق مختلف مصالح المستشفيات أثناء أداءها لنشاطها، يعتبر أرشيفاً عمومياً مهماً كانت طبيعة هذه الوثائق: طبية، إدارية، صيدلانية، اجتماعية أو مالية...تحفظ لغرض تلبية احتياجات التسيير، إثبات حقوق الأفراد واستغلالها كمرجع للبحث التاريخي والعلمي" (الأرشيف الوطني، 2013).

وبخلاف ما هو سائد حول موضوع أرشيف المستشفيات الذي لا تزال المؤسسات تحددته بشكل سيئ، وغالباً ما يتم النظر إليه من زاوية "الملف الطبي" فقط، فأرشيف المستشفيات يشمل جميع أنواع الوثائق الصادرة عن المستشفيات العامة أو الخاصة، التي تشترك في الخدمة العمومية الإستشفائية، تتضمن بيانات ومعطيات طبية وكذا إدارية، اجتماعية، المحاسبة والمالية.... (Génot- Pok, 2010).

تعددت وتنوعت تعريفات مكاتب وأرشيف المستشفيات، ولعل في ذلك ما يوحى إلى تعدد وتنوع خدماتها وأدوارها، فمن خلال هذه التعاريف المختصرة، يظهر جانب من طبيعة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها كل من المكاتب والأرشيف في المستشفيات، الفئة المستخدمة أو المستفيدة. وكذا ملامح الاختلاف بين الخدمات التي يقدمها كل نظام.

#### 1. الفرق بين المكاتب والأرشيف والعلاقة بينهما:

وقبل التطرق لعدد خدمات، دور وأهمية المعلومات بمكاتب وأرشيف المستشفيات، من الأهمية بمكان ذكر بعض الفروق الجوهرية بشكل عام بين المكاتب والأرشيف من الناحيتين النظرية والتطبيقية بالإرتكاز على السلسلتين: التوثيقية والأرشيفية، حتى تتبين العلاقة بينهما كمنظامين ومصدرين من مصادر المعلومات ذات الأهمية في أداء المهام واتخاذ القرارات.

أولاً/ الإنتاج: الوثائق والمنشورات التي نجدها في المكاتب (من كتب، مجلات، دوريات...) عبارة عن إنتاج فكري محض لا علاقة له بالنشاط الإداري، مستوحاة من واقع أو نظريات

أو إنتاج أدبي، نجد فيه ما يسمى بدراسة احتياجات المستفيدين، أي جعل المستفيد عنصر مدبر في السلسلة التوثيقية.

في حين الوثائق الأرشيفية عبارة عن وثائق وملفات منتجة أو مستلمة من مختلف مصالح الإدارة أو المؤسسة وهي جزء لا يتجزأ من تلك المؤسسة تتسم بميزة عدم التحيز «Impartialité» (قبيسي، 1991). كما يشير إلى ذلك الخبر البريطاني « السير هيلاري جنكنسون Sir Hilary Jenkinson » من خلال تعريفه للأرشيف وهي مبنية على حقائق واقعية، كما أن المستفيد (المستعمل) مقيد بميزة خاصة للأرشيف – أصالة الوثيقة – أي لا يمكن إيجاد تلك الوثيقة في مكان آخر ، لا وجود لدراسة الاحتياجات، لكن يمكن دراسة الخدمات.

ثانياً/ الجمع- الدفع: في المكتبات جمع الأرصدة يتسم بالشمولية والدقة من خلال جمع الوثائق ذات الصلة (عن طريق الشراء، الإهداء...) يكون حسب التخصص والمستفيدين، عكس الأرشيف أين يكون دفع الأرشيف شامل لا يمكن حذف وثيقة أو ملف من الرصيد المزمع دفعه يتم بطريقة إجبارية بالنسبة للإدارة المنتجة للوثائق، ما يفسر استعمال مفهوم إجراءات الدفع (البعد القانوني والتشريعي).

ثالثاً/ الحفظ: فيما يخص المكتبات الوثائق تحفظ وتنظم بطريقة اصطناعية (حسب نوع المكتبة أو التخصص، نوع الوثيقة...). بالمقابل، في الأرشيف الوثائق تحفظ وتنظم بطريقة طبيعية تفرضها النشاطات الإدارية في مستودعات محددة من الناحية القانونية وهو ما يضفي عليها ما يسمى ب "طابع الولاية القانونية" ويجعلها تكتسي قيمة قانونية لاستعمالها كوسيلة إثبات. كما أوردها «هودسن Hodson» من خلال تمييزه للوثائق الأرشيفية عن الوثائق العادية بأربع مميزات من حيث: الإنتاج، التكوين – التماسك والترابط العضوي- ، الجمع والحفظ (قبيسي، 1991، الصفحات 35-36).

رابعاً/ الارتباط العضوي: في المكتبات لا معنى لوجود ارتباط عضوي لأن كل وثيقة تشكل وحدة فكرية منفردة لا تحتاج لارتباط عضوي مع الوثائق الأخرى، بخلاف الأرشيف بحكم

أن " الوثائق الأرشيفية تعتبر جزءاً من الإدارة التي أنتجتها، فهي نتاج أداء عمل من الأعمال أو نشاط من النشاطات الإدارية، جمعت بطريقة طبيعية في إدارتها الحكومية للإيفاء بأغراض إدارية محددة، والطريقة التي تكونت بها هذه الوثائق في تلك الإدارة الحكومية تكسبها التماسك والترابط والتسلسل داخل المجموعة نفسها وخارجها..." (عيسوي، 2008) ضمن الملف أو الرصيد، ما يعني أنّ الوثيقة بمفردها تفقد قوتها، أهميتها وقيمتها.

خامساً/ الترتيب والتصنيف: بالنسبة للوثائق الأخرى الترتيب يأخذ طابع التخصص، نوع وطبيعة الوثيقة، عكس الأرشيف الذي له مبدأين أساسيين لا يمكن التنازل عنهما: مبدأ احترام المنشأ أي الترتيب حسب المصالح وكذا مبدأ الارتباط العضوي للوثائق (تكامل الملفات).

سادساً/ التحليل - الوصف: تحليل الوثائق في المكتبات يختلف عن تحليل الوثائق والملفات الأرشيفية فبالإضافة إلى تحليل المضمون (التكشيف، تصنيف واستخلاص) يولي أهمية كبيرة بالجانب الشكلي للوثائق، بخلاف الأرشيف الذي يركز أكثر على وصف المحتوى والمضمون.

سابعاً/ الإقصاء - الاستبعاد: بالنسبة للوثائق بالمكتبات استبعاد الوثائق (التعشيب) يكون بفعل تقادم معلوماتها، وفي حالة إتلافها هناك نسخ أخرى، في حين الأرشيف بمفهومه النظري يعني الحفظ الدائم من خلال القيم التي يكتسبها (اثباتية، قانونية، تاريخية...) يتم إقصاء الوثائق والملفات بعد انتهاء المدة القانونية للحفظ وفقدانها لأي قيمة من القيم التي أنشأت أو تم حفظها من أجلها، مع الإشارة إلى خضوع العملية إلى إجراءات قانونية.

ثامناً/ الإعارة - التبليغ: في المكتبات إعارة الكتب، الدوريات.. وغيرها من الوثائق الأخرى يكون لكل المستفيدين دون استثناء - إلا في حالات خاصة - وفي كل وقت، بخلاف الوثائق الأرشيفية يتم تبليغها لفئة محددة في وقت معين تتخذ في غالب الأحيان طابع سري كأرشيف المستشفيات، تتم العملية أيضاً وفق إجراءات قانونية (إجراءات التبليغ).

تاسعاً/ أخصائي المكتبات والأرشيف: القائم على المكتبة يسمّى بالمكتبي أو أمين المكتبة، في الوقت الذي يحمل القائم على شؤون الأرشيف اسم الأرشيفي أو أمين المحفوظات، كلاهما يضطلع بمهام تتميز وتختلف عن الآخر.

بالرغم من اقتران المكتبات والأرشيف من حيث التكوين سواء الأكاديمي أو المهني ضمن تخصص علم المكتبات والمعلومات أو العلوم الوثائقية، إلا أنّ وجود هذه الفوارق من حيث المصطلحات أو الوظائف التي يتميز بها طرف عن الآخر، يوحي بوجود اختلاف في نوع وطبيعة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات والأرشيف عموماً، وبالمستشفيات خصوصاً.

## 2. خدمات المعلومات في مكتبات وأرشيف المستشفيات:

تقدم مكتبات وأرشيف المستشفيات العديد من الوظائف والخدمات المعلوماتية، التي تكتسي قيمة وأهمية في أداء مهام المؤسسة الإستشفائية وتحقيق أهدافها، ولتعدد وتنوع هذه الخدمات يتعذر حصرها في مساحة مقال أو ورقة بحثية، لذا في هذه الدراسة سنحاول حصر أهم هذه الخدمات وفق ما يتماشى مع الإشكالية المطروحة وأهداف الدراسة.

### 1. مكتبات المستشفيات:

#### أ- خدمات المعلومات في مكتبات المستشفيات:

"...لما عرف عن القطاع الطبي بأنه سريع التغير في معلوماته وإمكاناته العلمية، فقد ظهرت الحاجة لوجود المكتبات في المستشفيات والمراكز الطبية لتقديم خدمات معلوماتية لطاقم المستشفى من الأطباء ومساعدتهم من التمريض والفنيين بالإضافة إلى الموظفين والمرضى واحتياجاتهم من المعلومات.." (السردي، 2011)، وحسن استخدام هذه الأخيرة أي المعلومات يرتكز عليها جودة ونجاعة القرار، بالمقابل سوء استخدام أو التعامل مع الموارد والمصادر المتاحة قد يؤدي أحياناً إلى نتائج وخيمة، ومثال عن ذلك الحادث المأسوي

المشهور الذي حدث بجامعة جونز هوبكنز بالولايات المتحدة الأمريكية صيف 2001، والذي أسفر عن وفاة امرأة تبلغ من العمر 24 عامًا بعد استنشاقها لمادة « Hexamethonium » نتيجةً لتجاهل الدكتور « ألكيس توجياس Dr. Alkis Togias » للمصادر البديلة المستندة إلى الويب والموارد المطبوعة التي توفرها المكتبة قبل إجراء التجربة السريرية، حيث قام بالبحث في قاعدة البيانات «Medline» والويب عن أدبيات حول مادة « Hexamethonium » وذكر أنه ورد استخدام هذه المادة دون آثار ضارة في أربع (4) دراسات، ومع ذلك، بعد المأساة، كشف بحث أكثر شمولاً عن وجود 11 مقالاً نُشرت بين عامي 1953 و 1962 تتحدث عن سمية المادة، فمن السهل جدًا على العلماء افتراض أن جميع المؤلفات الطبية موجودة في قاعدة بيانات «Medline»، لكن ما لا يعرفه العديد من طلاب الطب والمقيمين أن عمليات البحث في «Medline» تغطي الأدب فقط من عام 1966 حتى الوقت الحاضر، يمكن تحديد موقع مقالات حول مادة «Hexamethonium» المذكورة أعلاه باستخدام قاعدة بيانات «OldMedline» المستندة إلى الويب والتي تغطي الأدبيات من 1958 إلى 1965، والفهرس الطبي المطبوع، الذي يغطي الأدبيات الطبية من عام 1879 حتى الوقت الحاضر، والذي كشفت عمليات البحث من خلالها عن معلومات حول سمية مادة « Hexamethonium ». وهكذا، لو قام الدكتور «Togias» بتضمين هذه الموارد المستندة إلى الويب أو الموارد المطبوعة في بحثه، لكان أكثر وعياً بمخاطر هذا الدواء. لذا، عندما يحتاج الباحثون إلى بحث شامل في الأدبيات، يجب عليهم التعاون مع أمين المكتبة الذي يمكنه التوصية بقواعد البيانات المناسبة وإجراء عمليات البحث عند الحاجة (Hoggan, 2002)

هذا، ويمكن تصنيف هذه الخدمات من حيث النوع إلى نوعين أساسيين (يونس، 2011):

النوع الأول: خدمات تقدم للمستفيدين بمبادرة من المكتبة أو مركز المعلومات مثل: خدمات الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات، التكوين في استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات...

أما النوع الثاني: هي خدمات تقدم بناء على طلب المستفيدين: كالإعارة، التصوير والخدمات المرجعية.

كما يمكن أيضاً تقسيم هذه الخدمات من حيث المستفيدين إلى: خدمات مكتبية مقدمة للأطباء وخدمات مكتبية مقدمة للمرضى (عليان و السمرائي، 2009)، لكن بشكل عام يمكن تلخيص هذه الخدمات فيما يلي (محمد السيد، 2002، صفحة 90):

- خدمات البحث عن المعلومات الطبية في قواعد البيانات والشبكات المتخصصة في الطب مثل: Medline plus, Pub Med Data base...

- استرجاع المعلومات الطبية من بعض المراجع (التقليدية) إذا كانت المعلومة المطلوبة غير متوفرة أو غير متاحة في قواعد البيانات أو الشبكات.

- إرشاد المستفيدين وتدريبهم على استخدام قواعد البيانات ومصادر المعلومات المختلفة في المكتبة.

- تقديم خدمات الإحاطة الجارية والبيت الإنتقائي للمعلومات في العلوم الطبية والصحية وتوصيلها للمستفيدين بالطرق المناسبة (يدوياً أو آلياً بالبريد الإلكتروني مثلاً).

ما يلاحظ في جملة هذه الخدمات أنها متنوعة ومختلفة سواء من حيث النوع والفئة المستهدفة من جهة، طبيعة وشكل هذه الخدمات من جهة ثانية، فبالإضافة إلى الخدمات التقليدية نجد ما يسمى بخدمات المعلومات الإلكترونية في مكتبات المستشفيات والتي جاءت كنتيجة " للتطورات الهائلة التي حصلت في تقنية المعلومات والاتصالات والتي أدت إلى ظهور خدمات معلوماتية متنوعة تهدف جميعها إلى تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات، مما يساعد المكتبات الطبية على تغيير أسلوبها في التزويد من إستراتيجية الاقتناء وملكية المعلومات إلى إستراتيجية الوصول والإتاحة للمعلومات عن طريق النشر الإلكتروني...كما فضلت العديد من المكتبات ومراكز المعلومات الطبية خدمة إتاحة المعلومات إلكترونياً بدلاً من بناء المجموعات الورقية أي التركيز على مفهوم الإتاحة وليس

الملكية " (مرغلاني، 2005)، ولعل هذا التوجه الجديد في خدمات المعلومات برز دوره وأهميته في خضم الطوارئ والأزمات، ولعل من أبرز الأمثلة على ذلك، ما عرفه العالم مؤخراً مع ما اصطلح تسميته بـ «وباء كورونا» أو «فيروس كوفيد 19»، والقيود التي فرضها على كل الأصعدة في كافة المجالات والقطاعات، في صورة إجبارية العمل عن بعد في ظل إجراءات الحجر الصحي، ومن أبرز هذه القطاعات التي أثرت وتأثرت بهذا الوضع: القطاع الصحي والإستشفائي الذي كان في الواجهة المباشرة وميدان المعركة للتغلب على الوباء.

#### ب- دور خدمات المعلومات في مكاتب المستشفيات:

1. الدور الاجتماعي الإنساني في الترويح عن المرضى ورفع روحهم المعنوية ومساعدتهم على الشفاء وتقبل العلاج.
2. مساعدة المرضى من خلال ما يسمى بالعلاج القرائي، أين يعمل مسؤول المكتبة جنباً إلى جنب مع الطبيب لمساعدة المريض على الشفاء، والتي تعتبر من أحدث الأدوار التي أضيفت للمكاتب.
3. تقديم أحدث المعلومات في المجالات الطبية التي يتخصص فيها الأطباء العاملين والهيئة المعاونة لهم، من خلال اقتناء أهم وأحدث الأبحاث و تقديمها في شكل خدمات معلومات (حافظي، مزلاح، و بن حمود، 2011).
4. المساهمة في دعم الأنشطة البحثية للأطباء والباحثين من خلال توفير مختلف أنواع المراجع والمصادر على مختلف الأشكال (ورقي- إلكتروني ورقعي).
5. تدريب الباحثين وأخصائيي الصحة على مهارات ومنهجية البحث لاسيما في البيئة الرقمية وتقييم المعلومات والبيانات من مختلف المصادر والمراجع خاصة وأن أخصائيي الصحة بحاجة إلى العديد من المصادر العلمية في مجال الطب وكذا التخصصات المجاورة: كالبيولوجيا، الكيمياء، الصيدلة، علم النفس...  
ومن أدوارها أيضا (يونس، 2011، الصفحات 842-843):

6. تزويد الكوادر الصحية المتخصصة والعاملة في المجالات الطبية المختلفة، بالمعلومات اللازمة من خلال توفير مجموعة مناسبة من مصادر المعلومات الطبية الحديثة بمختلف أشكالها، من كتب ومراجع، وقواعد بيانات على الأقراص المدمجة وربطهم بقواعد البيانات والشبكات المتخصصة في المجالات الطبية، لتمكينهم من مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي، مما يساعدهم على تطوير أنفسهم ورفع كفاءتهم العلمية والمهنية.

من خلال حصر وظائف وخدمات المعلومات بالمستشفيات تظهر جلياً أنواع الوثائق ومصادر المعلومات التي توفرها مكتبات المستشفيات وكذا جمهور المستفيدين والمستعملين الذي توجه إليه هذه الخدمات.

ج- الوثائق التي نجدها في مكتبات المستشفيات:

\_ الكتب، المجالات والدوريات المتخصصة في العلوم الطبية والصحية.

\_ الدوريات الإلكترونية وكذا المتاحة على المواقع الافتراضية.

\_ قواعد البيانات سواء الببليوغرافية، قواعد البيانات النص الكامل (Full texte) أو المرجعية.

\_ قواعد البيانات على الأقراص المدمجة و الوسائط الإلكترونية.

د- جمهور المستفيدين:

\_ الطواقم الطبية المختلفة: أطباء، أخصائيين، الممرضين وأعوان شبه الطبي.

\_ المرضى الذين يزاولون علاجهم لفترة زمنية طويلة.

\_ الموظفين والإداريين من مختلف المصالح والأقسام.

\_ الطلبة الجامعيين والباحثين الأكاديميين في ميادين الطب، خاصة بالنسبة للمستشفيات الجامعية.

## 2. أرشيف المستشفيات:

### أ- خدمات المعلومات في أرشيف المستشفيات:

المستشفيات وبفعل تنوع أقسامها ومصالحها وبالتالي تعدد مهامها ونشاطاتها، لا تتوقف عن إنتاج كميات معتبرة من الوثائق والملفات، هذه الأخيرة تمر عبر سلسلة من المراحل: قبل، أثناء وبعد إنتاجها، من ميلادها إلى غاية مصيرها النهائي ضمن نظام يسمى " نظام الأرشفة "، الذي يقدم جملة من الخدمات المعلوماتية التي تساهم في أداء مهام وأنشطة هذه المستشفيات.

وترتكز أهم هذه الخدمات والوظائف التي يضطلع بها المكلفون بالأرشيف بشكل عام على ما يلي (Couture & collaborateurs, 2003):

- تحليل ودراسة الاحتياجات (Analyse des besoins): تعني في الأرشيف دراسة وضعية المؤسسة المنتجة للأرشيف، والتي تسمح بالتعرف على نظامها ومهامها وكل ما هو ضروري لتسيير أرشيفها، وهي أشبه ما تكون بعمل الطبيب من خلال تشخيص الداء ومن ثم وصف الدواء.

- الإنتاج (la Création): يهدف إلى التحكم في إنتاج المعلومات والوثائق والتمييز بين تلك التي لها قيمة مع الوثائق التي لا تكتسي أي قيمة، كما يسمح التدخل في الإنتاج بمعرفة نوع الوعاء (ورقي، الكتروني..) الحامل لهذه المعلومات وضمان ديمومتها.

- التقييم (l'évaluation): يسمح بمعرفة القيم التي تكتسبها الوثائق (أولية أو ثانوية)، تحديد مدد الحفظ والموارد اللازمة، كما أن التقييم هو العملية التي تركز عليها كل الوظائف (التصنيف، الوصف، الحفظ، التبليغ..).

- التزويد/ تنمية الأرصدة الأرشيفية (l'accroissement/Acquisition): تسمح هذه الخدمة بالحصول على أرصدة خارج المؤسسة (كالإيداع، الشراء، الإعارة، إعادة الإدماج...) وفق التدابير والقوانين السارية المفعول لغرض استغلالها.

- التصنيف (La classification): عملية فكرية يهدف من خلالها لتحديد وجمع الوثائق والملفات المماثلة والتي تخدم موضوع محدد وفق خصائص معينة وترتيبها في مكان واحد.

- الوصف والتكشيف (La Description/ L'indexation): ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع التصنيف، وهي مجموعة العمليات التي تسمح بوصف الخصائص المادية ومحتوى الأرشيف تركز على المعرفة الجيدة لحاجيات المستفيدين، ينتج عنها أدوات البحث المختلفة.

- البث/ التبليغ (La diffusion/ Communication): وهي مجموعة الإجراءات التي تهدف لتحويل الوثائق والمعلومات إلى المستفيد الذي هو بحاجة إليها ووضعها في متناوله.

- الحفظ (La préservation): تعني حماية وحفظ الوثائق والملفات الأرشيفية في مختلف أوعيتها من مختلف العوامل (الطبيعية، البشرية، التكنولوجية...).

يتضح من خلال هذه النقاط عن التعدد والتنوع في طبيعة الخدمات والممارسات الأرشيفية، فمنها ما يتعلق بالإجراءات التشريعية، ومنها ما يتعلق بالموارد سواء البشرية، المادية والمالية، وهو ما قد يترجم مدى أهميتها وتعدد أدوارها.

ب- دور خدمات المعلومات في أرشيف المستشفيات:

1. تتمتع المحفوظات بقيمة إدارية وقانونية وعلمية، وتشكل مصدراً أساسياً للمعلومات بالنسبة للممارسين، الباحثين والمسيرين (Laaroussi, 2008)

2. من خلال الوثائق الأرشيفية المحفوظة بالمستشفيات والتي تحمل معلومات خاصة بالأفراد ومختلف الأعراض المتفشية وكيفية معالجتها، يمكن تطوير مشاريع جديدة في المجال الصحي (الأرشيف الوطني، 2013، صفحة 7).
  3. وسيلة قانونية لحفظ حقوق الأشخاص خاصة ما يتعلق منها بقضايا النزاعات (كملفات ضحايا الأخطاء الطبية).
  4. تعتبر الملفات والوثائق الأرشيفية كسندات مادية دليل إثبات للحقوق المتعلقة بالأفراد والمؤسسات.
  5. وسيلة للإلمام بمختلف نشاطات المؤسسة (الإستشفائية) من أجل اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
  6. وسيلة للبحث العلمي والتاريخي أين تعتبر " كمصدر للمعلومات التاريخية ليس فقط حول الطب، ولكن حول علم الأنساب، التاريخ الاجتماعي والسلوكيات، تاريخ الطب وتطوره، النمط المعماري للمستشفيات، من خلال المعلومات التي نجدها في السجلات المحفوظة للولادات والوفيات " (Monnier & Fiorentino, 2016)
- كما تظهر دراسة معمقة لمجموعة من الباحثين، حول دور وأهمية الملفات والسجلات الطبية كأحد أهم الوثائق في أرشيف المستشفيات، وخطر غيابها أو عدم توفرها بالشكل و في الوقت المناسبين أثناء أداء المهام أو اتخاذ أي قرار، وقد توصلت لمجموعة من النتائج نبرزها من خلال النقاط التالية (Nora & others, 2020):
- بدون سجلات طبية دقيقة وشاملة ومحدثة ويمكن الوصول إليها، قد لا يقدم العاملون الطبيون أفضل علاج أو قد يخطئون في تشخيص حالة ما، مما قد يكون له عواقب وخيمة.
  - الملف الطبي هو المقياس الوحيد للعمل الذي يقوم به الطاقم الطبي والتمريضي، والسجل الوحيد لتقدم حالة المريض، وهو مصدر المعلومات التي تستخدم للعديد من الأغراض.

- يمثل اتخاذ القرار في مجال الرعاية الصحية مخاطر كبيرة وتحدياً للأطباء، نظراً لتعقيده خاصة عندما تكون حياة مرضاهم في خطر، ولكنه ضروري، ما يحتم على الأطباء اختيار المسار الصحيح للعمل بسرعة، ولكن قبل ذلك هم بحاجة إلى الملفات الطبية للحصول على معلومات حول التاريخ الطبي للمريض. فإذا تعذر العثور على الملف الطبي للمريض، فإن ذلك يؤدي إلى عدم قدرة الطبيب على المضي قدماً بسبب الخوف من إعطاء العلاج الخاطئ للمريض وتعريض حياة المريض للخطر نتيجة لعدم توفر هذه الملفات.

- نتفق على أن إدارة دقيقة وشاملة لملفات المستشفى تؤدي إلى رعاية جيدة للمرضى، وزيادة كفاءة الرعاية، وتقليل الأخطاء الطبية، وتحسين الوصول إلى بيانات المرضى، وسرية المعلومات.

- ضعف اتخاذ القرار في المواقف التي لا تقدر فيها المؤسسة الصحية فوائد ممارسات حفظ الملفات الطبية، فإن العواقب تتمثل في سوء تقديم الرعاية الصحية، وانتظار المريض لوقت طويل.

- الإدارة الفعالة لسجلات المستشفى تؤدي إلى تسريع عملية اتخاذ القرار، وإبلاغ القرارات المستقبلية، وزيادة مساءلة صانعي القرار، وتقديم أدلة في القضايا الطبية والقانونية، والمساءلة كعنصر حوكمة بالغ الأهمية يشير إلى تحميل المسؤولية عن الأفعال، بدون ملفات، لا يمكن أن تكون هناك مساءلة ولا سيادة القانون.

- يحتاج الموظفون إلى المعلومات من أجل القيام بواجباتهم ومسؤولياتهم الرسمية بكفاءة وفعالية وبطريقة شفافة، تمثل الملفات المصادر الرئيسية للمعلومات وهي تقريباً المصدر الوحيد الموثوق به والذي يمكن التحقق منه قانونياً للبيانات التي يمكن أن تكون بمثابة دليل على القرارات والإجراءات والمعاملات، كما تسمح بتتبع واقتفاء أثر ما قام به أعضائها في المؤسسة وهو الغرض من إنشاء هذه الملفات والإحتفاظ بها.

أخيراً، وبشكل عام، يمكن القول أنّ الوثائق الأرشيفية "شكلت وبأثر رجعي، الأدوات الأساسية التي تركز عليها الإدارة، و بمرور الوقت من استخدامها، فقد أصبحت نتاج الإجراءات الإدارية. لذلك، فهي تعكس سياسات، قرارات، إجراءات، وظائف، أنشطة ومعاملات المؤسسات نظراً لطابعها الرسمي والقانوني، فهي تمثل أكثر مصادر المعلومات موثوقية وشمولية حول المؤسسات ودورها في المجتمع... تحتفظ الإدارات العامة بأرشيفها لضمان شرعيتها وحماية حقوقها ومصالحها السيادية..." (Rousseau, Couture, & collaborateurs, 2008).

هذا، وبعد التعرف على أهم الخدمات والوظائف التي يضطلع بها الأرشيف بالمستشفيات، الأدوار التي يلعبها والمزايا التي يوفرها من الناحيتين: الطبية الإستشفائية أو الإدارية والتسيير، يظهر لنا جانب من أهم الوثائق والملفات التي يحتويها وكذا المستخدمين والمستفيدين منها.

ج- الوثائق التي نجدها في أرشيف المستشفيات (الأرشيف الوطني، 2013، صفحة 12):

\_ الملفات الطبية.

\_ الملفات المتعلقة بالأمراض.

\_ الوثائق الخاصة بالعناية الطبية.

\_ الوثائق الخاصة بالوصفات الطبية أو الصيدلانية.

\_ الكشافات والسجلات الخاصة بالمرضى.

\_ ملفات الإدارة والتسيير: كملفات الموظفين، وثائق الميزانية، التجهيزات والوسائل العامة...

\_ بالإضافة إلى: سجلات الولادة والوفاة، سجلات الدخول والخروج.

(Monnier & Fiorentino, 2016, p. 51)

د- جمهور المستخدمين:

\_ الطواقم الطبية: من أطباء، ممرضين، أعوان الشبه الطبي..

\_ الباحثين (الإطلاع على الملفات والسجلات التي تحتوي على معلومات تاريخية، اجتماعية... والتي استوفت شروط الإطلاع المحددة في النصوص التنظيمية والتشريعية).

\_ المرضى (ما يتعلق بالملف الطبي للشخص المريض أو الأهل عندما تقتضي الحاجة).

\_ الإدارة والمسيرين بالمستشفى: لأغراض التخطيط، التسيير والتجهيز.

\_ طلبة العلوم الطبية وشبه طبي، لاسيما بالمستشفيات الجامعية.

\_ متخذي القرار على مستوى هرم الدولة لإعداد مختلف السياسات والإحصائيات.

هذا، مع الإشارة أن عملية الإطلاع أو التبليغ تخضع لإجراءات دقيقة تفرضها طبيعة وحساسية المعلومات الطبية، لارتباطها بالأشخاص والعائلات: من ضرورة الحصول على الترخيص من قبل الجهة المنتجة أو الحائزة، وحق المعني في الإطلاع على الوثيقة أو الملف، وفق ما تقتضيه الإجراءات السارية المفعول.

### الاستنتاج العام:

هذا، وبعد الانتهاء من عرض أهم النقاط التي تناولتها هذه الدراسة التحليلية، من خلال التعرف على مفهوم كل من خدمات المعلومات، مكتبات وأرشيف المستشفيات، عرض أهم الوظائف والخدمات المعلوماتية التي يقدمها كل طرف، وكذا مختلف الوثائق والمصادر الموجهة لمختلف المستفيدين والمستعملين، ودورها في أداء المهام واتخاذ القرارات، توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتي على ضوءها نجيب على الأسئلة المطروحة في إشكالية الدراسة.

أين يمكن القول أن المكتبات والأرشيف من خلال الخدمات المعلوماتية التي تقدمها بشكل عام، تلعب دوراً محورياً وهاماً في أداء المهام واتخاذ مختلف القرارات بالمستشفيات،

وهذا لا يمنع من وجود بعض الاختلافات في طبيعة، نوع وشكل هذه الخدمات وخصائص تميز بعضها عن الأخر:

أما بالنسبة لمكتبات المستشفيات:

ما يميز مكتبات المستشفيات كونها مكتبات متخصصة وعامة في نفس الوقت، أما متخصصة فكونها في المستشفى تهتم بما يتعلق بالعلوم الطبية والصحية والتخصصات الموجودة بالمستشفى الذي توجد فيه. أما كونها عامة بفعل الخدمات التي تقدمها لجمهور المستفيدين من المرضى بمختلف فيئاتهم، درجاتهم وتوجهاتهم الذين يزاولون علاجهم بالمشفى.

اختلاف وتعدد مصادر المعلومات نوعاً وشكلاً، نظراً لتعدد مهام وأدوار المستشفيات، الموجهة لجمهور واسع من المستفيدين.

التحديث والتحديث المستمر لمصادر المعلومات من خلال التزويد بمختلف المراجع والمصادر (التقليدية أو الإلكترونية)، الأجهزة والبرامج وكذا تكوين العاملين، بفعل التطورات السريعة التي يعرفها القطاع الطبي سواء من حيث المعلومات أو من حيث التقنيات وحتمية مواكبتها.

أغلب أو جل المراجع والوثائق التي توفرها مكتبات المستشفيات عبارة عن إنتاج وثنائي من مصادر خارجية، غير منتج في المستشفيات، يأتي عن طريق الاقتناء أو الشراء، التزويد التعاوني، التبادل، الهبة...

أما بالنسبة لأرشيف المستشفيات:

الوثائق والملفات التي يوفرها أرشيف المستشفيات عبارة عن إنتاج وثنائي داخلي، ينجر عن مختلف وظائف ونشاطات مصالح وأقسام المستشفى يعتبر الشاهد الحقيقي عن هذه النشاطات.

بما أن كل الخدمات التي يقدمها المستشفى تدور حول المريض، ما يجعل الوثائق والملفات المنتجة جراء ذلك تحمل بصمة المريض وحضوره كعنصر هام في إنتاج هذه الوثائق والملفات.

تعدد المتدخلين في صناعة وإنتاج الملفات والوثائق ينتج عنه التعدد في أنواع وأشكال الوثائق: (أشعة راديو، تحاليل، تسجيلات...)

الأرشيف الإستشفائي نوع من أنواع الأرشيف العمومي، لكن ما يميزه عن غيره أنه يتعلق بالحياة الخاصة للأشخاص يحتوي على بيانات شخصية، حتى أن بعضها حول جسم أو عضو من أعضاء الشخص المعالج.

حساسية معلومات الوثائق والملفات الطبية لاسيما ما تعلق منها بالأشخاص والمرضى، ولعل ما يبرز هذه الحساسية، ما أقره المشرعون في ميدان الأرشيف على مستوى العالم من إجراءات بخصوص الإطلاع على هذا النوع من الوثائق.

أخيراً، وبالرغم من كل هذه الاختلافات والفروق التي يمكن اختصارها بالقول أن "المكتبة هي مكان لحفظ المواد المنشورة، في حين يقوم الأرشيف بتخزين المواد التي لم يتم نشرها"، إلا أنه توجد نقاط تقاطع عديدة بينهما من خلال الخدمات المعلوماتية التي يقدمها كل نظام، المزايا التي يوفرها لمختلف الفاعلين والتحديات المشتركة التي تواجههما في ظل البيئة والعالم الحديث لاسيما ما يتعلق بمواكبة (التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، المحيط التشريعي والقانوني، البيئة المعيارية والتقييسية، ما يتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة... وغيرها من التحديات). ولعل من المفاهيم الشائعة حول الوثائق أنها ذاكرة الماضي التي توثق الأحداث والوقائع التاريخية، هذه الأحداث التي لا يخلو منها أي مجال من المجالات، ومن ذلك المجال الصحي الإستشفائي، خاصة ما تعلق بالأوبئة والفيروسات التي مرت على البشرية والتي أدت في كل مرة إلى إبادة جماعية، وهو ما ينطبق على الأزمة التي عرفها العالم مؤخراً ممثلةً في جائحة أو وباء «كورونا»، يمكن الرجوع إلى هذه الأحداث والوقائع من خلال الوثائق والاستفادة منها على سبيل الوقاية أو

العلاج، وهي الميزة أو الخدمة التي يشترك في تقديمها الأرشيفي والمكتبي من خلال توفير المراجع والمصادر بالنسبة للمكتبي، الوثائق والملفات بالنسبة للأرشيفي مع مراعاة الإجراءات المعمول بها في كل نوع.

ومن هنا، يظهر أن العلاقة التي تربط بين المكتبات و الأرشيف هي علاقة تكاملية يكمل بعضها بعضاً، يسيران جنباً إلى جنب في تقديم الخدمات المعلوماتية لمختلف الفاعلين بالمستشفيات.

#### خاتمة:

إنّ ممّا لا شك فيه أن نجاح أي مؤسسة ونموها وضمّان ديمومتها يقتضي الإهتمام بالإضافة إلى العوامل المادية الملموسة، على عوامل أخرى غير مادية ومحسوسة، في صورة نظامها المعلوماتي بصفة متكاملة، نظراً للمزايا والحلول التي يوفرها في أداء المؤسسة لمهامها ونشاطاتها. "...حيث أصبح من المسلمات أن علوم المادة لا يمكنها أن تخدم الإنسان وتحقق رفاهيته وسعادته إلا إذا كانت مؤطرة تأطيراً أخلاقياً من طرف العلوم الإنسانية من حيث الماهية والغاية، وعلى سبيل الإشارة فقط نذكر بمعضلات العصر المتنامية مثل مشاكل البيئة والاستعمال المفرط للطاقة وتناقص المخزون العالمي من المياه... وهي كلها معضلات لا يمكن لعلوم المادة وحدها أن تنفرد بها لوحدها حيث النتيجة واضحة للعيان لا يكاد ينكرها أحد" (فغور، 2017) وهو الأمر الذي ينطبق تماماً على القطاع الإستشفائي والصحي عموماً، فالحصول على المعلومات (الطبية) من الأهمية بمكان للارتقاء بأداء مهام الرعاية الصحية بالمؤسسات الإستشفائية. فلا شك أن معلومة ما قد يطلع عليها الطبيب قد تكون سبباً في شفاء مريض ما، فعلينا أن لا نبخل على الكادر الطبي والتمريضي وبقية العاملين في الرعاية الصحية الأولية بالمعلومات الطبية والصحية وتوفيرها وإتاحتها بمختلف الطرق، وفي هذا الخصوص كتب أحد الأطباء يقول:

أعتقد أن المكتبة جزء لا يتجزأ من المستشفى ولها دور أساسي للغاية، لا أرغب بالعمل في مستشفى لا يتوفر على مكتبة، كما أرغب في أن أكون أحد المستفيدين من خدماتها

(Marshal, 1992) ، وكتحصيل حاصل، يمكن القول أن خدمات المعلومات لمكتبات وأرشيف المستشفيات تؤثر على الرعاية الصحية وأداء المهام واتخاذ القرارات.

بقي فقط أن نشير أن طبيعة وجودة الخدمات التي تقدمها المكتبات والأرشيف بالمؤسسات الإستشفائية من جودة تلك المؤسسات والنظام الصحي العام لذلك البلد وتلك الدولة.

#### قائمة المراجع:

- أحمد محمد الشامي، و حسب الله سيد. (1988). المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي. الرياض: دار المريخ.
- الأرشيف الوطني. (2013). دليل إجراءات تسيير وحفظ أرشيف المستشفيات. المديرية العامة للأرشيف الوطني، المحرر) الجزائر.
- أماني محمد السيد. (2002). مكتبات المستشفيات. القاهرة: إبيس للنشر والتوزيع.
- حسان حريستاني. (1990). إدارة المستشفيات. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- دحو فغورور. (جوان, 2017). الكلمة الإفتتاحية لمجلة العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية لجامعة وهران 1، المحرر) مجلة العلوم الإنسانية(11/12)، صفحة 11.
- ربيحي مصطفى عليان، و إيمان فاضل السمرائي. (2009). تسويق المعلومات وخدمات المعلومات: Information marketing (الإصدار 2). عمان: دار صفاء.
- زهير حافظي، رشيد مزلاح، و ياسية بن حمود. (2011). مكتبات المستشفيات الجامعية ودورها في خدمة المجتمع: مكتبة مستشفى ابن باديس بقسنطينة في الجزائر نموذجا. نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية: الواقع، التحديات، والطموح (الصفحات 1425- 1426). السودان: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

- صالح بن حمد العساف. (2006). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية (الإصدار 4). الرياض: مكتبة العبيكان.
- عبد الرزاق مصطفى يونس. (2011). نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية: الواقع، التحديات، والطموح. نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية: الواقع، التحديات، والطموح (صفحة 843). السودان: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- عصام أحمد عيسوى. (يونيو، 2008). خدمات الأرشيفات الوطنية في عصر مجتمع المعرفة: نموذج دار الوثائق القومية المصرية. cybrarians journal (16).
- محسن عدنان صالح الجشعبي. (2020). الواقع الصحي في العراق: دراسة تاريخية في تطور التشريعات القانونية في ضوء الوثائق الحكومية 1968-1979. مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية، 10(4)، الصفحات 287-318.
- محمد الدبس السردى. (2011). خدمات المعلومات الطبية في مكتبات المستشفيات والمراكز الطبية في الأردن: دراسة حالة في مستشفى الجامعة الأردنية. نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية: الواقع، التحديات، والطموح (صفحة 193). السودان: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- محمد أمين بن عبد الصمد مرغلاني. (2005). خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات الطبية بمدينة جدة. المكتبات ومرافق المعلومات ودورها في إرساء مجتمع المعرفة (الصفحات 422-423). الحمامات- تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- محمد قببسي. (1991). علم التوثيق والتقنية الحديثة. بيروت: دار الأفاق الجديدة.
- موريس أنجرس. (2004). منهجية البحث في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية (الإصدار 2). الجزائر: دار القصة للنشر.
- نبيلة كوداش. (مارس، 2018). خدمات المعلومات . مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، 2(9)، صفحة 272.

- Couture , C., & collaborateurs, e. (2003). les fonctions de l'archivistique contemporaine. Québec: presse universitaire de Québec.
- Génot- Pok, I. (2010, Avril). les archives hospitalières. Actualité Juri Santé: l'information juridique au service des professionnels de la santé(69), pp. 3- 5.
- Laaroussi, T. (2008). gestion des archives hospitalières: cas de l'hopital Mohamed V de Meknès. mémoire présenté pour l'obtention du diplôme de maitrise en administration sanitaire et santé publique, 1. (i. n. sanitaire, Éd.) royaume de Maroc.
- Monnier, S., & Fiorentino, K. (2016). les archives hospitalières: regards croisés. Paris: l'Harmattan.
- Rousseau, J. Y., Couture, C., & collaborateurs, e. (2008). les fondements de la discipline archivistique . Québec: presse universitaire du Québec.
- BIBLIOGRAPHY \l 1036 \f 1033 Hoggan, D. B. (2002, Spring). challenges, strategies and tools for research scientists: using web-based information resources. Electronic journal of acadimic and special librarianship, 03(3).
- Marshal, J. G. (1992, April). the impact of the hospital library on clinical decision making: the Rochester stady. (B. M. Assoc, Ed.) Bulletin of the medical library association , 80(2), 178.
- Nora, A. M., & others, a. (2020). Role of medical records management practice in improving decision making in university hospital. international journal of acadimic research in business and social science, 10(11), pp. 1161-1164.
- Reitz, J. M. (2004). Online dictionary for library and information science . (L. Unlimited, Ed.) Santa Barbara.