

خدمات المعلومات

بمكتبات شركات الصناعات المعدنية بحلوان (٥)

إعداد

د. أسامة القلش

قسم المكتبات والوثائق والمعلومات

كلية الآداب - جامعة القاهرة

ملخص

يحصل عليه المستفيد من المعلومات، والذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات^(١).

تعد خدمات المعلومات كعملية ذات قيمة مضافة وكمدخل لفحص مزايا وعائد وفاعلية خدمات المعلومات في مجال الصناعة^(٢).

ومن المعروف أن دور المكتبات المتخصصة هو مساعدة المستفيدين بتقديم المعلومات اللازمة لهم سواء فيما يختص بالتعرف على مصادر المعلومات أم التعرف على محتويات الوثائق التي تفيدهم في بحوثهم.

فكان لابد من دراسة واقع خدمات المعلومات بمكتبات الشركات محل الدراسة، حيث تتحكم فيها الموارد المتاحة؛ والتي تشمل على: موارد مادية، وتشمل المقار، والأجهزة، والميزانيات،

تعرض هذا البحث لواقع الخدمات الحالية بمكتبات الشركات: شركة الحديد والصلب، وشركة النصر لصناعة الكوك والكيماويات الأساسية، والشركة المصرية العامة لمهمات السكك الحديدية، والشركة العامة للمعادن، وشركة النصر لصناعة مواسير الصلب ولوازمها، وشركة حلوان للمسبوكات، وشركة حلوان للصناعات غير الحديدية، وشركة المشروعات الهندسية لأعمال الصلب، والشركة المصرية لمنتجات الألومنيوم. وتمثلت الخدمات محل الدراسة في: الإرشاد والتوجيه، وتيسير الاطلاع الداخلي، والإعارة، والاستنساخ والتصوير، والخدمات المرجعية، وخدمات الإحاطة الجارية، وخدمة معلومات الوسائل السمعية والبصرية، وكذلك تناول المقترحات لتقديم خدمات معلومات جديدة بهذه المكتبات.

مقدمة :

تعد خدمات المعلومات هي «النتائج النهائية الذي

(٥) لمزيد من التفاصيل انظر:

أسامة أحمد جمال القلش. مرافق المعلومات في مؤسسات الصناعات المعدنية: دراسة ميدانية على منطقة حلوان الصناعية؛ إشراف شعبان عبد العزيز خليفة. - (أطروحة) - دكتوراه - جامعة القاهرة، كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، ١٩٩٩. - ٢٥٠، [١٠٠] ص.

بالإضافة إلى المجموعات التي تمثل مصادر المعلومات، والنظم التي تتبع في معاملة هذه المجموعات بهدف تيسير الاستفادة منها، أما الموارد البشرية فهي التي تشكل القوى العاملة في مجال المعلومات.

أولاً: واقع الخدمات الحالية

من البديهي أن الخدمات التي تقدمها المكتبة تعتمد أساساً على: أهداف إنشاء المكتبة، والتي تستند بدورها على أهداف الشركة التي تتبعها المكتبة، ويراعى في هذه الخدمات، نوعية المستفيدين من هذه الخدمات (فئاتهم، تخصصاتهم، رغباتهم، أهدافهم المتخصصة)، وهذه قائمة بالخدمات التي يمكن أن تقدم بواسطة مكتبة متخصصة، والتي يمكن تلخيصها في الخدمات التالية:

- ١ - توفير المعلومات في حقل أو حقول التخصص المعنى.
- ٢ - خدمات البحث الراجع.
- ٣ - خدمات الإحاطة الجارية.
- ٤ - خدمات البث الانتقائي للمعلومات.
- ٥ - خدمة الترجمة.
- ٦ - خدمات التصوير والاستنساخ والطباعة.

بالإضافة إلى تقديم كافة الخدمات التقليدية من اطلاع وإعارة وخدمات إرشادية، التي أصبحت غير قادرة على مواكبة ما طرأ على مجال البحث العلمي المتخصص من متغيرات، والتعرف على احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات أهمية كبيرة في التخطيط لخدمة المعلومات، وتطويرها،

ولتقديم خدمات جديدة. وقد تبين من الدراسة أن جميع مكتبات الشركات محل الدراسة لانهتم بدراسات المستفيدين على الإطلاق، ويرجع ذلك إلى أن القائمين على تلك المكتبات ليسوا على دراية بهذا النوع من أنواع الدراسات، هذا بالإضافة إلى عدم توافر الميزانيات الكافية التي يمكن عن طريقها إشباع معظم رغبات المستفيدين، أما نتائج ودراسات الاستفادة من المعلومات تتمثل في شراء مطبوعات جديدة للمكتبة.

وباللقاء نظرة شاملة على الجدول (١) تتضح طبيعة الخدمات التي تقدم بمكتبات الشركات محل الدراسة ككل، وعدد ونوع الخدمات التي تقدمها كل مكتبة على حدة.

نستنتج من الجدول أن هناك سبع خدمات تقدم بمكتبات الشركات محل الدراسة ككل، ويختلف عدد وطبيعة تقديم هذه الخدمات من مكتبة إلى أخرى، ويترتب على قمة الخدمات خدمة الاطلاع الداخلي، وخدمة الاستنساخ، حيث تقوم ثمانى مكتبات بتقديم هذه الخدمات، ويقع فى الترتيب الثانى خدمة الإعارة، حيث تقوم ستة مكتبات بتقديمها، وتقع فى الترتيب الثالث الخدمات المرجعية، والتي تقدم فى خمس مكتبات، وتقوم أربع مكتبات بتقديم خدمة الإرشاد والتوجيه، التي تحتل الترتيب الرابع، وتقوم ثلاث مكتبات بتقديم خدمة الإحاطة الجارية التي تحتل الترتيب الخامس، وأخيراً أقل الخدمات تقدماً فى المكتبات خدمة معلومات الوسائل السمعية والبصرية، حيث تقدم بمكتبتين فقط من إجمالى المكتبات محل الدراسة.

جدول (١) الخدمات التي تقدم بمكتبات شركات الصناعة المعدنية بحلوان

م	المكتبة	نوع الخدمة	الإرشاد والتوجيه	الخدمات المرجعية	الإعارة	خدمة الاطلاع الداخلي	خدمة الاستنساخ	خدمة الإحاطة الجارية	خدمة معلومات الوسائل السمعية والبصرية	المجموع
١	مكتبة شركة الحديد والصلب		✓	✓	✓	✓	✓	✓		٦
٢	مكتبة شركة النصر لصناعة الكوك والكيماويات الأساسية		✓	✓	✓	✓	✓	✓		٦
٣	مكتبة الشركة المصرية العامة لمهمات السكك الحديدية (سيماف)				✓	✓	✓			٣
٤	مكتبة الشركة العامة للمعادن				✓	✓	✓	✓		٤
٥	مكتبة شركة النصر لصناعة مواشير الصلب ولوازمها			✓	✓	✓	✓			٤
٦	المكتبة العامة لشركة حلوان للمسيوكات		✓	✓		✓	✓	✓		٦
٧	المكتبة الفنية الرئيسية لشركة حلوان للصناعات غير الحديدية		✓	✓		✓	✓			٤
٨	مكتبة شركة المشروعات الهندسية لأعمال الصلب «ستيلكو» مصنع حلوان				✓					١
٩	مكتبة الشركة المصرية لمنتجات الألومنيوم (إليومصر)					✓	✓			٢
	المجموع		٤	٥	٦	٨	٨	٣	٢	٣٦

أما بالنسبة لعدد الخدمات التي تقدمها كل مكتبة على حدة، فالجدول (١) يبرز أن مكتبة شركة الحديد والصلب، ومكتبة شركة النصر لصناعة الكوك، والمكتبة العامة لشركة حلوان للمسيوكات، تقوم بتقديم ست خدمات من سبع خدمات مقدمة بالمكتبات محل الدراسة، بينما تقوم مكتبة واحدة بتقديم خدمة واحدة فقط من سبع خدمات، وهي مكتبة شركة المشروعات الهندسية لأعمال الصلب «مصنع حلوان».

يتضح من الجدول أيضا أن خدمات المعلومات هذه مباشرة وتقليدية، فيما عدا خدمة الإحاطة الجارية، والتي تقدم في ثلاث مكتبات فقط، هي مكتبة شركة الحديد والصلب، ومكتبة شركة النصر لصناعة الكوك والكيماويات الأساسية، والمكتبة العامة لشركة حلوان للمسيوكات، هذا بالرغم من أن العامل الرئيسي لنجاح المكتبة المتخصصة ليس توفير المواد المطلوبة فقط بل توفير المعلومات عن محتويات هذه المواد وتنظيمها وتيسير سبل الاستفادة منها.

(I) خدمة الإرشاد والتوجيه والتدريب

لا يوجد مفهوم دقيق لخدمة الإرشاد والتوجيه فى أذهان العاملين بالمكتبات محل الدراسة، فهم يقومون بها تارة ولا يقومون بها تارة أخرى، ويرجع هذا فى تقديري إلى قلة العاملين، مما جعل تركيزهم يتجه للأعمال الإدارية والعمليات الفنية، والخدمات الإرشادية التى تقدمها المكتبات هى: الرد على الاستفسارات، حيث تقوم المكتبة بالرد على الاستفسارات وأسئلة المستفيدين منها اعتماداً على أوعية المعلومات المختلفة المتوفرة بالمكتبة، عن طريق تلقي أسئلة المستفيدين بالحضور شخصياً، وتمثل الردود على هذه الأسئلة فى إجابات شفوية. يرجع عدم تقديم هذه الخدمة إلى عدم إدراك أمناء المكتبات بأهمية هذه الخدمة ومدى تأثيرها على علاقة المستفيد بالمكتبة، وتكتفى هذه المكتبات بالإرشاد الفردى للمستفيدين إذا طلب منهم ذلك.

لم يستطع الباحث معرفة نوعيات استفسارات المستفيدين لعدم وجود سجلات لتدوين استفسارات المستفيدين الشفهية.

اتضح من الدراسة عدم إعداد برامج لتدريب المستفيدين، التى تهدف إلى إكساب المستفيدين مهارات الاستخدام الواعى لمصادر المعلومات.

(II) خدمة تيسير الاطلاع الداخلى:

تبين من الدراسة الميدانية أن جميع مكتبات الشركات محل الدراسة تسمح بالاطلاع الداخلى فيما عدا مكتبة شركة المشروعات الهندسية لأعمال الصلب، مع مراعاة أن المساحة المخصصة للاطلاع بهذه المكتبات غير كافية، وإن كانت لا توجد قاعات مستقلة للدوريات فى هذه المكتبة، فيما عدا مكتبة شركة الحديد والصلب، التى عملت على تخصيص مكان مستقل للدوريات، وهى مكتبة

الدوريات، وإن كانت هناك حاجة للتوسع فى نظام الرفوف المفتوحة، حتى تتاح للمستفيدين فرصة التعامل المباشر مع محتويات الأرفف، إلا أن الباحث لم يستطع حصر عدد كل المستفيدين من خدمة الاطلاع الداخلى وتحديد فئاتهم سنوياً فى جميع هذه المكتبات، نظراً لعدم وجود سجلات ترصد هذه الخدمة فى هذه المكتبات، ولا تتوافر إحصائيات بيان عدد المطبوعات المختلفة التى تم الاطلاع عليها، فيما عدا ثلاث مكتبات لديها بعض الإحصائيات بيان عدد المستفيدين من خدمة الاطلاع الداخلى، فإجمالى عدد المستفيدين من هذه الخدمة، عام ١٩٩٨ فى مكتبات شركة الحديد والصلب بلغ ٣٠٠ موظف، بينما كان عدد المترددين على مكتبة شركة النصر لصناعة الكوك ٢٠٠ موظف، بينما جاء عدد المترددين على مكتبة شركة النصر لصناعة مواسير الصلب ٢٠ موظفاً فى عام ١٩٩٨.

ينبغى إعداد سجل للاطلاع الداخلى يتضمن جميع البيانات عن المستفيد مع الإشارة إلى نوع أو شكل المواد التى استخدمها؛ حيث إنها غير موجودة بالمكتبات.

اتضح لنا أن خدمة الاطلاع الداخلى لا تحظى باهتمام من قبل المكتبات محل الدراسة، ويرجع ذلك إلى صعوبة توفير وقت للتردد على المكتبة من جانب المستفيدين، وذلك لانشغالهم بأعمالهم بالشركة.

يقترح الباحث استمرار فتح المكتبة إلى ما بعد انتهاء عمل الموظفين بالشركة لعدة ساعات لكى يجدوا الوقت للتردد على المكتبة، فضلاً عن توفير مكان مخصص للاطلاع الداخلى بالمكتبات، وتوفير الأثاث اللازم لراحة المطلعين، مع تجنب الضوضاء فى مكان الاطلاع الناتج عن صوت أجهزة

قد تبين من الدراسة الميدانية أن خدمة الإعارة تقدم في ست مكتبات فقط، ولا تسمح باقي المكتبات بإعارة الكتب، فيجب على مكتبات الشركات أن تسمح بإعارة أنواع معينة من أوعية المعلومات مثل الكتب، مع أخذ الضمانات الكافية، مع مراعاة عدم إعارة الدوريات، وهناك إحصائيات للإعارة في ثلاث مكتبات، وهي أن عدد الاستعارات الخارجية بلغت ٥,٠٠٠ استعارة بمكتبات شركة الحديد والصلب، وعدد الاستعارات الخارجية بمكتبة شركة النصر لصناعات الكوك بلغت ٦٠ استعارة، وعدد الاستعارات بمكتبة شركة النصر لصناعة المواسير ٣٦٠ استعارة خارجية عام ١٩٩٨.

كذلك هناك استعارات مستديمة للقطاعات المختلفة بالشركات مثل قطاع الشؤون الفنية، قطاع الشؤون القانونية، وقطاع الشؤون الإدارية، ولا توجد إحصائيات للإعارة بخلاف هذه المكتبات الثلاث.

يتضح أن جميع المكتبات التي تقدم هذه الخدمة تسمح بإعارة كتابين ولمدة زمنية أسبوعين لجميع فئات العاملين فيها، مع التجديد بناء على طلب المستعير فيما عدا مكتبة شركة الحديد والصلب التي تتفاوت فيها مدة الإعارة وعدد الأوعية، باختلاف فئات العاملين؛ فتسمح بإعارة ثلاث مواد لمدة مفتوحة لرئيس مجلس الإدارة، ورؤساء القطاعات، ورؤساء القطع، ومديرى العموم والإدارات. أما الإداريون والفنيون فتسمح بإعارتهم مادتين لمدة خمسة عشر يوماً، والعمال العاديون تسمح بإعارتهم مادة واحدة لمدة خمسة عشر يوماً، بينما تسمح مكتبة شركة النصر لصناعة المواسير الصلب بإعارة المواد لمدة شهر من تاريخ الإعارة.

أما الغرامات والعجزات تبين للباحث أن كل مكتبات الدراسة التي تقدم خدمة الإعارة تفرض

المصانع. والاهتمام بتنوع مجموعات المكتبة العديدة والنوعية، بحيث يتناسب مع عدد العاملين بالشركات.

(٣) خدمة الإعارة:

إن الهدف المنتظر من تقديم خدمة الإعارة بالمكتبات هو قياس مدى إفادة المستعيرين بموضوعات المكتبة، وذلك لتطوير المجموعات بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين. ولتنظيم خدمة الإعارة تتخذ المكتبات مجموعة من الإجراءات لإتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المعلومات خارج جدرانها، وذلك وفقاً لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها للمكتبة في الوقت المحدد.

لذا ينبغي تشجيع خدمة الإعارة، خاصة أن المكتبات تفتقر للشروط والمواصفات المعيارية، مثل: الإضاءة، والهدوء والموقع المناسب. ولتنظيم خدمة الإعارة تضع المكتبات مجموعة من القواعد والتعليمات على أساس مجموعة من الاعتبارات أهمها:

- عدد المستفيدين.

- حجم الأوعية.

- طبيعة الهيئة التي تتبعها المكتبة.

يجب أن يراعى في هذه القواعد والتعليمات المرونة والبساطة وأن تخدم جميع الاهتمامات^(٣).

تقتصر الإفادة من خدمة الإعارة في كل مكتبات الدراسة على العاملين بالشركات التي تتبعها هذه المكتبات، عدا مكتبة مراكز التدريب لشركة الحديد والصلب، التي تقدم هذه الخدمات إلى العاملين بها وطلبة مراكز التدريب، والمتدربين من الشركات المتناظرة الأخرى في فترات التدريب فقط.

الواحدة للعاملين المنوط بهم إجراء البحوث واتخاذ القرارات، كذلك الحصول على أعداد كافية من نسخ الأوعية التي يشتد الطلب عليها من قبل المستفيدين، ويمكن معرفة الأوعية التي يشتد الطلب عليها من خلال الاحتفاظ بسجلات الإعارة.

(٤) خدمة الاستنساخ والتصوير:

لخدمة التصوير أهمية كبرى بالنسبة للباحثين، وتتضاعف أهمية التصوير في بعض المجالات العلمية، والتي تحتاج إلى مزيد من الدقة، بحيث يصعب فيها الاعتماد على الطرق اليدوية، حيث يصعب على المستفيد نقل الجداول الإحصائية والبيانات الرقمية، والرسوم البيانية يدوياً، والخوف من التعرض لاحتمالات الخطأ، ومن هذا يتضح أهمية التصوير كخدمة أساسية من خدمات المعلومات^(٥).

ويوجد تصوير الأوعية الميكروفيلمية بمعنى تحويل صفحات المعلومات الموجودة على المادة الفيلمية إلى ورق، كما في المكتبة العامة لشركة حلوان للمسبوكات ومكتبة الشركة العامة للمعادن.

فقد ثبت من الدراسة الميدانية أن ثمانى مكتبات تسمح بخدمة التصوير فقد توافرت ماكينات التصوير الجاف السريع Xerox العادية فى القطاعات والإدارات التى تتبعها المكتبة فجميع هذه المكتبات لا يتوافر لديها آلة التصوير لتقديم هذه الخدمة داخل المكتبة، وإن كان التصوير يتم خارج المكتبة فى القطاع أو الإدارة التى تتبعها المكتبة وهذه الماكينات تخدم القطاع ككل ومن بينها المكتبة، أما التصوير بمكتبة الشركة المصرية لمنتجات الألومنيوم (اليومصر)، يتم عن طريق آلة التصوير التى تخدم الشركة ككل، ويعد هذا قصوراً فى تقديم الخدمات

جزاءات على المستعيرين فى حالة فقدان المادة المعارة أو تلفها، وهى دفع الثمن الحالى للكتاب مضافاً إليه ١٠٪ مصاريف إدارية، فيما عدا مكتبة شركة النصر لصناعة مواسير الصلب التى تحمل المستعير ثمن الكتاب، مع تحميله مصاريف إدارية إضافية ٢٠٪ على الأقل، وحرمانه من الاستعارة لمدة ستة شهور أول مرة، وبصفة مستديمة فى حالة تكرار ذلك، هذا بينما تحرم المكتبة العامة لشركة حلوان للمسبوكات المستعير المخالف من الإعارة لمدة ثلاثة شهور، وتدخل هذه التحصيلات ضمن الميزانية العامة للشركات ولا دخل لأمين المكتبة بها.

تبين من خلال الدراسة الميدانية أن هناك قصوراً فى المكتبات فى أداء هذه الخدمة من أهمها: العجز الواضح فى مجموعات مكتبات الدراسة، عدم التزام بعض المستعيرين بشروط الإعارة المقررة، فضلاً عن عدم احتفاظ المكتبات بسجلات الإعارة، ويكتفى العاملون بالمكتبات بتدوين اسم المستعير وتاريخ الإعارة فى سجل وقته يتم التخلص منه بمجرد وصول المادة المعارة، لذلك وجد الباحث صعوبة فى حصر أعداد المستعيرين الفعليين وعدد الأوعية المعارة ونوعياتها.

فلا بد من وجود نوعين على الأقل من سجلات الإعارة هما: (١) سجل هجائى بأسماء المستعيرين، (٢) وسجل مرتب حسب المواد المعارة^(٤).

كما تبين من الدراسة أن مكتبات الشركات لم تضع سياسة مكتوبة تحدد فيها الهدف من الإعارة، مما أدى إلى اعتبار المجموعات فى نظر أمناء المكتبات على أنها عهدة يخشى عليها من الضياع أو التلف، وأهم شىء هو توقيع المستعير بالاستلام وذلك للتخلص من مشكلة العهدة وليس لقياس الإفادة.

ينصح الباحث بزيادة عدد الأوعية المعارة فى المرة

بهذه المكتبات.

تعرف هذه الخدمة بأنها: كل ما توفره المكتبات من إمكانيات مادية وبشرية للإجابة على أسئلة واستفسارات المستفيدين، كما تسعى أيضاً إلى تقديم المعلومات المتصلة بموضوع ما، لا تقديم أوعية المعلومات التي تفتتها المكتبة التي تشتمل على هذه المعلومات.

تقوم خمس مكتبات بتقديم هذه الخدمة، وتنقسم الأسئلة المرجعية وفقاً لطبيعة المعلومات المطلوبة إلى نوعين:

١ - الأسئلة الخاصة بمعلومات تتعلق بحقائق محددة، والإجابة عنها لا تتطلب شرحاً، ولكنها تتطلب تسجيلاً للمعلومات، مرفقة بالوثائق التي تشتمل عليها: مثل الإحصائيات، معلومات عن منظمات. مثل الاستفسار عن: سعر الإقراض على الدولار من عام ١٩٨٠ وحتى ١٩٩٠ من بورصة لندن.

٢ - الأسئلة الخاصة بالمراجع المتصلة بموضوع التخصص، والإجابة عنها تتطلب تقديم قائمة بالمراجع التي تتناول الموضوع. مثل الاستفسار عن:

* الأبحاث المنشورة عن التطبيقات الهندسية باستخدام الحاسبات الآلية في الصناعة.

⊗ Metal forming in sheet steel

⊗ Metal forming manufacturing

في حالة ما إذا عجزت المكتبة عن الإجابة على بعض الأسئلة المقدمة إليها من المستفيدين لعدم توافر بعض المواد التي تحتاج إليها في الإجابة على السؤال، فتلجأ المكتبة إلى مكتبات أخرى لتعينها في الرد على بعض الأسئلة التي تقدم إليها، متبعة في ذلك الهاتف. والجهات التي تلجأ إليها المكتبات

من ملامح خدمة التصوير في هذه المكتبات أن كل الأوعية الموجودة بالمكتبات يمكن تصويرها، ولا توجد قيود على أى شكل من أشكال الأوعية، وهذه الخدمات تقدم للعاملين بالشركات مجاناً، بشرط أن يكون التصوير للارتقاء بمستوى الأداء، مع موافقة رئيس القطاع على ذلك، فيما عدا مكتبة الشركة المصرية لمنتجات الألومنيوم التي لا بد من موافقة رئيس مجلس الإدارة على التصوير ويتم مجاناً أيضاً، فإذا كانت خدمة المستفيدين هي الأساس في تنظيم خدمة الإعارة، فإن فرض القيود على تداول أوعية المعلومات خارج المكتبة، لا بد أن يكون مصحوباً بإجراء بديل يكفل سهولة الاستفادة منه، وهي تسهيلات في إمكانيات التصوير، وتقديم هذه الخدمة بمقابل مادي للمستفيدين، مع مراعاة أن التصوير يكون جزئياً، أى عدم الإخلال بالقواعد المنظمة لحقوق التأليف والنشر، بمعنى ألا يسمح بتصوير كتاب كامل مثلاً. وما يعيب خدمة التصوير أيضاً، عدم وجود فنيين في مجال التصوير.

ولتطوير هذه الخدمة يقترح الباحث ما يلي:

١ - ينبغي توفير خدمة التصوير بداخل المكتبات لمن يطلبها من المستفيدين، بتخصيص آلة تصوير بالمكتبة، بالإضافة إلى ضرورة وضع تصور لوحدة استنساخ مكتملة لمكتبات شركات الصناعات المعدنية بحلولاً.

٢ - توفير مكان لتقديم الخدمة لوضع الأجهزة الخاصة بالتصوير.

٣ - توفير عامل فني ماهر قادر على التعامل مع المستفيدين والأجهزة وإعداد النسخ المطلوبة.

(٥) الخدمات المرجعية

نتائج تتعلق باهتمامات المستفيدين واحتياجاتهم، فضلاً عن مدى قدرة المكتبة على تلبية احتياجات المستفيدين، والهدف من السؤال ونوعه، ونوعية الإجابة المقدمة، ومصادر الحصول على الإجابة^(٦).

وللارتفاع بشأن هذه الخدمة يقترح الباحث ما يلي:

١ - الاهتمام بتزويد مكتبات الدراسة بمجموعات مرجعية أساسية ومتنوعة.

٢ - توفير خط تليفون مستقل بالمكتبة لكي يتيح للمستفيدين الحصول على هذه الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي السريع.

٣ - العمل على تحسيب الأوعية المرجعية، وذلك للمساعدة في تقديم خدمة مرجعية سريعة ودقيقة وأكثر فاعلية.

(٦) خدمة الإحاطة الجارية:

ترجع أهمية هذه الخدمة إلى ما يلي:

- إحاطة المستفيدين بالتطورات الحديثة في مجالات اهتماماتهم.

- توفير وقت وجهد المستفيدين.

- ترفع هذه الخدمة من قيمة المكتبة وأهميتها لدى المستفيدين^(٧).

هذا وقد افترضت بولين أئرتون بأن معدل البحث عن المعلومات لدى الشخص الفنى تصل إلى ٢٠٪ من وقته، وأنه لو توافر فى إحدى الدول ١٠٠ ألف فنى فإن معدل ما ينصرف من وقتهم فى البحث عن المعلومات يصل إلى ٥٠ مليون ساعة عمل فى السنة^(٨). وإذا كان هذا المعدل يتم فى الدول المتقدمة التى توفر خدمات معلومات متطورة فما بال معدل البحث فى مجال الصناعات المعدنية. وليس

لتعنيها فى الرد على بعض الأسئلة التى تقدم إليها، ومن مكتبة مركز بحوث وتطوير الفلزات، ومكتبة معهد التبين للدراسات المعدنية، ومكتبة الهيئة المصرية العامة للتوحيد القياسى، ومركز تنمية الصادرات المصرية، ومركز معلومات مصلحة الجمارك، ومكتبات الشركات الأخرى المشيلة فى المنطقة، وبعد هذا التعاون جزئياً مؤقتاً بدون أى خطط مسبقة ولا يمكن اعتبار ذلك التعاون كافياً فى مجال الخدمة لأنه لا يخضع لأى معايير أو خطط تعاونية متفق عليها.

فلا تغطي خدمة المراجع بمكتبات الشركات محل الدراسة بالاهتمام الكافى من قبل القائمين على تلك المكتبات، ويرجع قصور تقديم خدمة المراجع والإرشاد إلى عدم توافر اختصاصى معلومات متخصص لتقديم الخدمة المرجعية. ويرى الباحث أن هذه المكتبات لا تقدم خدمة مرجعية بصورة دائمة ومنظمة، وإن كان الأمر يتطلب وجود اختصاصى معلومات متخصص للقيام بهذه الخدمة، التى تتطلب الحصول على مؤهلات معينة، بالإضافة إلى تخصيص قسم مستقل للخدمة المرجعية، مع عزل الأدوات المرجعية فى مكان مستقل، أو حتى فى مجموعة رفوف مستقلة، بدلاً من تفريقها بين الكتب على أرفف المكتبة، دون أى نوع من التمييز لها، هذا بالإضافة إلى اقتناء هذه المكتبات للكتب المرجعية الحديثة، حتى يحصل المستفيدون على معلومات حديثة فى الرد على أسئلتهم.

يوصى الباحث هذه المكتبات بإعداد سجلات بطاقةية لتدوين أسئلة المستفيدين والإجابة التى تم التوصل إليها، حتى يمكن الاستفادة من هذه السجلات فى الإجابة عن استفسارات المستفيدين المشابهة.

من الممكن بتحليل هذه السجلات استخلاص

(أ) قوائم الإضافات الجديدة

تهتم مكتبة شركة الحديد والصلب، ومكتبة شركة النصر لصناعة الكوك، والمكتبة العامة لشركة حلوان للمسبوكات، بتقديم خدمة التعريف بالمواد الحديثة عن طريق عرض الدوريات الحديثة الورود بعد الانتهاء من تجهيزها على حوامل للعرض خاصة في مقدمة المكتبة أو لوحة الإعلانات.

(ب) استنساخ قوائم محتويات الدوريات الجارية

التي يتم توزيعها على المستفيدين، وهم رئيس مجلس الإدارة، ورؤساء القطاعات ورؤساء القطاع، والمهندسون بالقطاع الفنى، وفي ظل هذا النظام يحصل هؤلاء على نسخة من قوائم محتويات الدوريات الجارية الحديثة، واختيار ما يناسبهم من المقالات، وهى الدوريات التى يشترك فيها معهد بحوث وتطوير الفلزات ويرسلها إلى مكتبة شركة الحديد والصلب ومكتبة شركة الكوك، والمكتبة العامة لشركة حلوان للمسبوكات، للاختيار منها، ويتم تصوير ٥٠ مقالة سنوياً مقابل ٣٠٠ جنيها تدفعها هذه المكتبات لمعهد بحوث وتطوير الفلزات.

(ج) تمرير الدوريات

يتطلب تمرير الأعداد الجارية من الدوريات قوائم بأسماء الأفراد، والقطاعات التى تهتم بموضوعات الدوريات، ويبلغ عدد الأفراد الذين تمرر عليهم الدوريات بشركة الحديد والصلب ٥٠٠ شخصاً، وشركة الكوك ٦٠ شخصاً، ويرجع ذلك إلى إدراك أمناء المكتبتين بأهمية هذه الخدمة وتأثيرها على مستوى الأداء داخل الشركات من خلال المعلومات السريعة الدقيقة التى تقدم للمستفيدين من خلال هذه الخدمة.

يوصى الباحث هذه المكتبات بالاهتمام بعملية تمرير الدوريات على الأقسام والإدارات والفروع

أدل على ذلك من أهميتها الكبيرة فى مكتبة شركة الحديد والصلب نظراً لتبعية المكتبة الفنية للإدارة العامة للأبحاث بالشركة، والتي تقوم بإعداد الدراسات والأبحاث الخاصة بتطوير صناعة الحديد والصلب، فضلاً عن وجود معمل للنظائر المشعة التابع لقطاع بحوث الفلزات الذى يقوم بالأبحاث التجريبية لتطوير الإنتاج باستخدام النظائر المشعة وإجراء التجارب لوحداث الكيمياء الإشعاعية لكشف عيوب اللحامات والمسبوكات، مما يتطلب الإحاطة بكل ما هو جديد فى مجال إنتاج الحديد والصلب.

وتتضمن الإحاطة الجارية شقين، الأول: الإعداد والتجهيز، والشق الثانى: الاستفادة العملية من الشق الأول. وتتخذ الإحاطة الجارية الأشكال التالية^(٩):

- ١ - الاتصال الهاتفى بالأفراد والإدارات.
 - ٢ - تسجيل الإرشادات البليوجرافية وإرسالها إلى الأفراد والإدارات.
 - ٣ - تمرير الدوريات.
 - ٤ - قوائم الإضافات الجديدة.
 - ٥ - استنساخ قوائم محتويات الدوريات.
 - ٦ - النشرة الإعلامية.
 - ٧ - الاشتراك فى بعض الخدمات التجارية المركزية.
 - ٨ - البث الانتقائى للمعلومات.
- وعلى مكتبات الشركات محل الدراسة اختيار الأشكال التى تناسبها، والتي تتلاءم مع إمكانيات المكتبة واحتياجات المستفيدين.
- ولخدمات الإحاطة الجارية ثلاثة أشكال بمكتبات الشركات محل الدراسة وهى:

العمل في المكتبات دون نظام محدد يحكمه ويرسم خطواته.

٣ - الافتقار إلى أدوات الاسترجاع الكافية التي تيسر الانتفاع بأوعية المعلومات (فهارس، بيلوجرافيات).

٤ - عدم الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة في المكتبات بما يكفل إنجاز العمل بدقة وبسرعة.

٥ - قصور في نوعيات الخدمات التي تقدم للمستفيدين بالإضافة إلى أن معظم هذه الخدمات تقليدية ولم تتلاءم مع التطور التكنولوجي في مجال المكتبات والمعلومات.

٦ - عدم توافر ميزانية ثابتة وضآلتها وعدم توافر موظفين تتوافر فيهم الخبرة، مما يجعل المستفيد لا يتوقع تقديم خدمات متطورة تلبى احتياجاته.

٧ - جميع هذه المكتبات تعمل بدون معرفة بما هو موجود في المكتبات الأخرى في قطاع الصناعات المعدنية.

كل هذه العوامل لعبت دوراً في خلق المشكلات التي تواجه المكتبات محل الدراسة، وقد يكون من الصعب زيادة المخصصات المالية الحالية بحيث تتوافق مع احتياجات هذه المكتبات من مستلزمات ضرورية ومجموعات، ولكن حتى مع رفع هذه المخصصات، فهناك حدود لما يمكن أن ترفع إليه الميزانيات المخصصة للمكتبات.

ولذلك فإن الكثير من الخدمات التي تم التخطيط لها، وتنفيذها لتكون مكتبة متخصصة لشركة تفتقد الكثير من المقومات الأساسية لما يجب أن تكون عليه هذه الخدمة سواء من زاوية البناء الإداري لها، أم من زاوية الخدمات التي تقدمها، مما لا يعطيها الحق - بدون شك - في أن تحمّل هذا المسمى، حيث إن الوضع الحالي لهذه المكتبات لا

لفترات زمنية محددة لأن بعض العاملين على اختلاف فئاتهم غير قادرين على التردد على المكتبة بصفة دورية للاطلاع على الدوريات نظراً لانشغالهم بأعمالهم الأساسية.

(V) خدمة معلومات الوسائل السمعية والبصرية:

تمثلت هذه الخدمة في مكتبة الشركة العامة للمعادن، والمكتبة العامة لشركة حلوان للمسبوكات، ويتم تقديم هذه الخدمة عن طريق توافر أجهزة عرض لها، حيث يقوم المستفيد بمشاهدتها، والتي تتمثل في المصغرات الفيلمية، والحويفظات المرئية والأفلام السينمائية، والشرائح، ولكن ليس هناك قاعة مستقلة للمواد السمعية والبصرية.

من هنا يتبين أن الخدمات التي تؤديها مكتبات الشركات محل الدراسة ضئيلة ومتدهورة وتكاد تنحصر في الخدمات المباشرة التقليدية.

ثانياً: مقترحات لتقديم خدمات معلومات جديدة

الشيء الجدير بالملاحظة أن مفهوم مكتبة فية لشركة وما يمكن أن تؤديه من خدمات لم يتضح بعد لدى بعض من يخططون لإقامتها، وإنشاء هذا النوع من الخدمات بمختلف أنواعها، وخاصة في الشركات الصناعية التابعة للقطاع الخاص، كما اتضح ذلك في مكتبة الشركة المصرية لمنتجات الألومنيوم (إليومصر) هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن مكتبات الشركات المعدنية بحلوان تشكو من:

١ - قلة مصادر المعلومات.

٢ - عدم توافر لوائح لهذه المكتبات، وكذلك عدم توافر أدلة إجراءات للعمل بها، وبالتالي يسير

المستفيدين أو أن تبادر المكتبة بإعدادها لخدمة المستفيدين^(١١).

فيجب التخطيط لتقديم هذه الخدمة، مع توفير المقومات الأساسية لها، وهي:

١ - توفير مجموعة رئيسية من أوعية المعلومات بلغات وأشكال مختلفة في الموضوع الذى تخصص فيه مكتبة الشركة، بالإضافة إلى الموضوعات ذات الصلة بهذا التخصص.

٢ - الاعتماد على أمين مكتبة متخصص قادر على معرفة احتياجات المستفيدين، وإعداد القوائم البليوجرافية اللازمة لتلبية احتياجات المستفيدين.

٣ - يلزم وجود بند بالميزانية يسمح بالإفناق على إعداد القوائم من حيث تكلفة الطباعة والنشر والتوزيع.

٤ - الاستفادة من إمكانيات الحاسبات الإلكترونية فى نظم الاسترجاع البليوجرافية.

على الرغم من أهمية إعداد القوائم البليوجرافية لتيسير وصول المستفيدين إلى الوثائق فى مجالات اهتمامهم الموضوعية إلا أنه لا يتم ذلك بالمكتبات محل الدراسة مما يؤدي إلى قصور الاستفادة من مقتنياتها واستخدامها بفاعلية.

(٣) إعداد الكشافات المتخصصة ونشرات الاستخلاص:

أدى التضخم فى حجم المعلومات المنشورة فى الدوريات العلمية إلى الحاجة لإعداد الكشافات والمستخلصات، وغيرها من البليوجرافيات التى تحلل هذا الإنتاج لتيسير تناوله من جانب المستفيدين من الباحثين.

ولذلك فإن الدوريات العلمية فى مجال العلوم

يمكنها من أداء دورها، ومما يدل على هذا هو قلة عدد المستفيدين من هذه المكتبات.

من الممكن لمعظم المكتبات أن تظل دون استغلال تقريباً - من جانب المستفيدين المحتملين - ما لم تتوافر السبل التى تحيط المستفيدين علماً بمصادرهم من المعلومات، والتى تتعرف على احتياجات المستفيدين، وتشمل هذه السبل: الدوريات، وعن طريق الاتصال الشخصى والرسمى، وغيرها^(١٠).

فلا بد من الاهتمام ببناء مجموعة مقتنيات هذه المكتبات، حيث يلاحظ عدم اكتمالها، مما يؤثر على تقديم الخدمات الأخرى، مثل تقديم خدمات البحث الراجع، كما يؤثر أيضاً وبشكل تلقائى على تقديم خدمات البث الانتقائى للمعلومات، بالإضافة إلى أن هذا النوع من الخدمات يتطلب الكثير من الوقت والجهد، مما يؤثر على الأنشطة الأخرى بهذه المكتبات، بالإضافة إلى محدودية عدد العاملين بهذه المكتبات.

(١) حجز المصادر:

لمزيد من فاعلية إفادة المستفيدين وسرعة تلبية احتياجاتهم من المعلومات تقدم المكتبة المتخصصة خدمة حجز مصادر المعلومات للمستفيدين عن طريق تأكيد أحقية المستفيد الذى طلب الكتاب لاستعارته بمجرد رده.

(٢) الخدمات البليوجرافية:

تلخص هذه الخدمات فى أن تعد المكتبة قوائم بليوجرافية بأوعية المعلومات التى تتوافر بالمكتبة أو حتى خارجها ومرتبطة وفق طريقة، ما والتى تتصل بموضوع معين فى فترة زمنية محددة بلغة واحدة أو عدة لغات، أو الأوعية التى تتصل بمناسبة معينة، وقد تعد هذه القائمة بناء على طلب من

(٥) خدمة الترجمة:

تتميز المكتبات العلمية في مجال العلوم والتكنولوجيا عن غيرها من المكتبات بضخامة حجم المطبوعات الأجنبية بها (المنشورة بلغات غير الإنجليزية) وعلى الرغم من أن اللغة الإنجليزية تحتل المرتبة الأولى بين اللغات العلمية، فهناك من المطبوعات ما يصدر بلغات، أخرى وهي اللغة الروسية، بنسبة ٧,٩٪ من مجموع مقتنيات مكتبات الشركات محل البحث، كذلك اللغة الألمانية بنسبة ٦,٩٪ من مجموع مقتنيات المكتبات محل الدراسة، كذلك اللغة الفرنسية ٠,٢٪ من مجموع مقتنيات المكتبات محل الدراسة، وهذه المطبوعات تتواجد بالمكتبات لأهميتها، خاصة المواصفات الفنية القياسية باللغات الأجنبية.

فضلا عن الخدمات سالفه الذكر التي تقدمها المكتبة، هناك العديد من المقومات التي تساعد على تطور الخدمة نذكر منها:

- العلاقات العامة

يقصد بالعلاقات العامة بالمكتبات بأنها تنظيم وممارسة العلاقات بين الشركة والمجتمع الخارجي بصفة عامة والمستفيدين من المكتبة بصفة خاصة على أساس من الصلات الطبيعية والفهم المتبادل^(١٤). ومن هذا المنطلق تركز الوظيفة الأساسية للعلاقات العامة بالمكتبة حول تعريف وتقديم المجتمع للمكتبة، والمكتبة للمجتمع^(١٥).

ولذلك يقترح الباحث إعداد برامج للعلاقات العامة للمكتبات محل الدراسة، وتعد العلاقات الإدارية قسما إداريا مستقلا بالشركات، لذا يقترح الباحث قسما واحدا للعلاقات العامة يتبع المكتبة، وأن ينوط به مهام العلاقات العامة ضمن خدمات القراء، مع إنشاء إدارة للعمليات الإدارية تضم

البحث والتطبيقية في حاجة ماسة إلى أن تكشف وتستخلص في أداة بيلوجرافية مستقلة ومستمرة، وهناك وسيلة مهمة في إعداد هذه المستخلصات بدون الاستعانة بمختصين موضوعيين، وبدون تحمل تكلفة مالية، مع السرعة في الإعداد، وهي الاستعانة بالملخص الذي يصاحب المقال، والذي يكتبه الباحث في أول أو آخر المقال المنشور، حيث إن جميع الدوريات العلمية في هذين القطاعين تحرص على كتابة مثل هذه الملخصات المقترحة للدوريات العلمية، كذلك لتقارير البحوث وأعمال المؤتمرات؛ حفاظاً على وقت وجهد العاملين بهذه الشركات، على أن يتم إعداد هذه المستخلصات بواسطة أحد المتخصصين في هذه الشركات.

(٤) خدمات البث الانتقائي للمعلومات

البث الانتقائي هو نظام معلومات إلى يقوم بعملية المضاهاة بين سمات المستفيدين وبيانات مصادر المعلومات المختزنة في الحاسب الآلي، وإمداد المستفيدين من النظام بقوائم لمصادر المعلومات في مجالات اهتماماتهم الموضوعية بصفة منتظمة^(١٢)، وهي تعد نمطاً متميزاً من خدمات الإحاطة الجارية، وتعتمد على مطابقة المعلومات المسترجعة لاحتياجات مستفيد بعينه^(١٣)، ويتم انتقاء المعلومات على أساس موضوعي، وأول خطوات هذه الخدمات هي إعداد ما يسمى بسمات اهتمامات المستفيدين، إلا أنها لا تقدم بمكتبات الشركات محل الدراسة بسبب عدم وعي القائمين على الخدمات بأهميتها، فضلا عن عدم توافر مقوماتها المادية والبشرية.

يرى الباحث أن لابد من تحديد مجالات اهتمام المستفيدين قبل تقديم الخدمة التي تتصف بالانتقائية والتخصيصية.

في برامج تعاونية كبيرة ومفيدة والعكس صحيح.
يرى الباحث لكي تصبح مكتبات الشركات محل الدراسة فعالة في حدود الإمكانيات المعقولة، وأمام الفيض المتدفق للمعلومات، أن تتشارك في مصادر المعلومات.

لكي يتم استكمال خدمات مكتبات الشركات محل الدراسة، فمن الضروري توسيع دائرة الاتصالات سواء على الصعيد المحلي أم الإقليمي أم العالمي، حيث إن الموارد المالية لهذه المكتبات مهما بلغت في حجمها فلن تكفي لسد احتياجات المستخدمين في كل مكتبة على حدة.

لا بد من إيجاد نظام للتعاون بين مكتبات شركات الصناعات المعدنية بحلول كمحاولة للتوفيق بين الموارد وبين احتياجات العاملين بهذه الشركات، وما لا شك فيه أن توزيع المسؤوليات بين المكتبات والمعاونة لتوفير الموارد سوف يؤدي إلى ثراء في الموارد الكلية.

تظهر أهمية خطط الاقتناء التعاوني من أجل تنمية المصادر من الكتب والدوريات المحلية والقومية، واستخدامها جماعياً، لحل مشكلات مكتبات الشركات الصغيرة منها والكبيرة على حد سواء، حيث يوفر الكثير من الموارد المادية (المالية والمكانية) والبشرية، وتقوم هذه الخطط على التزام كل مكتبة من المكتبات المشتركة في الخطة بتجميع كل المواد المتصلة بموضوع، أو عدد من الموضوعات المتخصصة حسب حجمها وإمكانياتها، بحيث تضمن التغطية الشاملة للإنتاج الفكري المتخصص المنشور محلياً أو خارجياً، وعن طريق اشتراك عدد من المكتبات المتخصصة في المجال في عدد من الدوريات ثم تبادل الإعارة بين المكتبات.

يتم هذا التبادل بناء على اتفاق مجموعة من

العلاقات العامة والنسخ والسكرتارية والحسابات في ضوء حجم هيكل العمالة بمكتبات الشركات.

ويجب أن تهدف برامج العلاقات العامة إلى:

- التوعية بأهداف المكتبة وتعريف المستفيد بالخدمات التي تؤديها، وكيفية الاستفادة منها.

- الارتفاع بمستوى خدمات المعلومات والاهتمام بأسلوب أدائها كسبا لثقة المستفيد.

- إيجاد وعى عام بصدد المشكلات والصعوبات التي تواجه المكتبات.

- تدعيم التعاون بين المكتبة وباقي الوحدات الموحدة بالشركات.

ولتحقيق هذه الأهداف يقترح الباحث أنه يجب على المكتبة التعرف الدقيق على المستخدمين منها من خلال إقامة قنوات اتصال بينهما عن طريق:

- إعداد نشرات عن المكتبة ودورها.

- طرح الاستبيانات على المستخدمين لمعرفة اتجاهاتهم نحو خدمات المعلومات.

- عرض الأفلام التسجيلية والشرائح المصورة عن المكتبة ونشاطها.

- التعاون وشبكات المعلومات

يمكن تحليل قنوات الاتصال بمكتبات الشركات محل الدراسة بالهيئات الخارجية حالياً فيما يلي:

١ - الإهداء والتبادل بالمطبوعات: حيث يتم الإهداء والتبادل مع عدد من الهيئات المحلية والشركات بمطبوعاتها.

٢ - دورات تدريبية للعاملين بالمكتبات

إذا كانت المكتبات تابعة لشركات تصدر مطبوعات مفيدة وقيمة فإن فرصتها في الاشتراك

المعلومات عن طريق الحاسبات الآلية، وذلك عن طريق إنشاء نظام تعاوني آلي بين الأطراف المشتركة في النظام، وقد يأخذ الاتصال بين مكتبات شركات الصناعات المعدنية بحلوان، ومراسد البيانات شكلاً تجارياً، كقاعدة بيانات METADEX التي تغطي مجال المعادن والتعدين، وقاعدة COMPENDEX

التي تغطي مجال الهندسة بوجه عام وهندسة التعدين بوجه خاص حيث يتم الاشتراك في الشبكة عن طريق العقود التجارية، وفي هذه الحالة يتم تبادل ونقل المعلومات عن طريق الحصول على المعلومات في شكل برامج مسجلة على أقراص مغمطة بواسطتها، أو عن طريق الاتصال بالخط المباشر ON LINE، وفي هذه الحالة يتم الحصول على المعلومات بالاتصال بالحاسبات الآلية مباشرة، على أن يكون مركز الشبكة معهد التبين للدراسات المعدنية نظراً لتوافر قواعد بيانات به، مثل قاعدة بيانات الحرارية التي أنشئت عام ١٩٧٥ لتغطي الإنتاج الفكري العالمي في مجال إنتاج واختبار واستخدام الحرارية والمعادن.

وتعرف شبكات المعلومات بأنها مجموعة من المكتبات المتجانسة أو غير المتجانسة تتفق فيما بينها على تشاطر المصادر مستخدمة في ذلك الحاسبات الإلكترونية ووسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة والمتطورة^(١٧).

ويهدف التعاون وإنشاء شبكات المعلومات إلى تقديم خدمات أفضل للمستخدمين من المكتبات الأعضاء في الشبكة، من حيث تقليل التكاليف وسرعة الوصول إلى الأوعية المطلوبة، واستخدام أكثر للأوعية^(١٨).

وعلى الرغم من أهمية التعاون بين المكتبات المتخصصة في مجال الصناعات المعدنية اتضح من الدراسة أن هذه المكتبات لا تقيم أية برامج

المكتبات المتعاونة فيما بينها على إتاحة سبل الإفادة من مقتنياتها، عن طريق الإعارة في مقابل الإفادة من مقتنيات المكتبات الأخرى، وذلك لسد الفجوات الموجودة في المجموعات، ولا بد من وجود فهرس موحد لمقتنيات أكثر من مكتبة واحدة أو مقتنيات جميع المكتبات المتعاونة.

يرى الباحث أن تقييم مكتبات الشركات محل الدراسة اتفاقيات تعاون فيما بينها، وأن تحصل كل مكتبة على قوائم بالأوعية الموجودة في المكتبات المتعاونة معها^(١٦).

هناك عدة أشكال من التعاون يتم عن طريقها ربط خدمات هذه المكتبات بالجهات الخارجية، فقد يأخذ شكل التبادل والإهداء (المطبوعات وغيرها من أوعية المعلومات)، ويتم التعامل مع الجهات الخارجية على أساس تجاري، ولكل من هذه الأشكال إطار إداري وتنفيذي ومالي، يتم من خلاله تحديد الأطر، ووضع المعايير في شكل اتفاقيات تبادل وإهداء أو عقود تجارية توقع بين الأطراف المعنية.

أما من زاوية الإجراءات الفنية والتقنيات الحديثة المستخدمة في تنفيذ برامج التعاون، فتوجد الأشكال التقليدية، والتي تلتخص في عقد اتفاقيات تبادل وإهداء وتشتمل هذه الاتفاقيات عادة على بنود تتيح للأطراف المتعاقدة الحصول على المطبوعات والمواد المتوافرة لدى الطرف الآخر سواء بطريقة تلقائية دورية أم عن طريق طلبات خاصة بناء على احتياجات المستخدمين لكل مكتبة من المواد غير المتوافرة لديهم في المكتبات الأخرى.

قد يطبق التعاون بصورة آلية، وأعني بهذا أن تشارك المكتبات المنتمة إلى النظام في خدمات الخط المباشر ON LINE، وتكون فيما بينها ما يسمى بشبكة المعلومات، وفي هذه الحالة يتم تبادل

كلية الآداب، ١٩٩٠. - ص ص ٢٤٦ - ٢٤٧.

(٦) حشمت قاسم. خدمات المعلومات. مصدر سابق. ص ٤٧٤.

(٧) محمد محمد أمان. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة للإحاطة الجارية. - الرياض: دار المريخ للنشر، ١٩٨٥. - ص ٩٦.

(8) Atherton, Pauline. Hand Book for Information Systems and Services. - Paris: UNESCO, 1977. - p. 10.

(٩) انظر:

- حشمت قاسم. خدمات المعلومات. مصدر سابق. - ص ٣٢٥.

- محمد محمد أمان. صدر سابق، ص ٢٢.

(١٠) أثرتون، بولين. مراكز المعلومات: تنظيمها وإدارتها وخدماتها؛ ترجمة حشمت قاسم. - القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨١. - ص ٤٦.

(١١) شعبان عبد العزيز خليفة. البليوجرافيا، أو، علم الكتاب: دراسة في أصول النظرية البليوجرافية وتطبيقاتها: النظرية العامة. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٦. - ص ١٤٥.

(١٢) شعبان عبد العزيز خليفة. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٧. - ص ص ٥٥ - ٥٦.

(١٣) حشمت قاسم. خدمات المعلومات. مصدر سابق. - ص ٣٢٥.

(١٤) محمد محمد الهادي. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. - ط

تعاونية مع المكتبات الأخرى سواء في مجالات تبادل الإعارة أم غيرها من الأنشطة التعاونية بين المكتبات.

تعرض هذا البحث لخدمات مكتبات الشركات بحلول، ومدى توافر مقومات الخدمة بكل مكتبة، واتضح للباحث مدى ضعف الخدمات التي تقدمها المكتبات محل الدراسة، التي تكاد تنحصر في الخدمات المباشرة التقليدية، ولا تتعداها لتشمل الخدمات الحديثة، فيما عدا مكتبة شركة الحديد والصلب، ومكتبة شركة النصر لصناعة الكوك، والمكتبة العامة لشركة حلوان للمسبوكات، التي تقوم بتقديم الإحاطة الجارية.

الهوامش

(١) حشمت قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. - القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨٤. - ص ٦٥.

(٢) أحمد أنور بدر. اقتصاديات المعلومات. في: علم المعلومات والمكتبات: دراسة في النظرية والارتباطات الموضوعية. - القاهرة دار غريب، ١٩٩٦. - ص ٣٧٥.

(٣) حسنى عبد الرحمن الشيمى. الإعارة من منظور التطور في إنتاج الأوعية. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية. - ص ٥، ع ١ (يناير ١٩٨٥). - ص ٤٠.

(٤) حشمت محمد على قاسم. التوثيق العلمي ودوره في خدمة البحث في الجمهورية العربية المتحدة. - أطروحة (ماجستير) - جامعة القاهرة، كلية الآداب، ١٩٧١. - ص ٤٥٧.

(٥) أمنية مصطفى صادق. دور خدمات المعلومات في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في مصر. - أطروحة (دكتوراه) - جامعة القاهرة،

Larger Organization. - USA: Knowledge Industry Publications, 1984. - p. 114.

٢، مزيدة ومنقحة. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٠. - ص ٢٣٩.

(١٧) شعبان عبد العزيز خليفة. شبكات المعلومات: دراسة في الحاجة والهدف والأداء. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية. - س٤، ع٢ (إبريل ١٩٨٤). - ص٥.

(١٥) شعبان عبد العزيز خليفة. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات، مصدر سابق، ص ص ١٩٢، ١٩٣.

(١٨) المصدر السابق، ص٧.

(16) White, Herbert S. Managing the Special Library: Strategies for Success with in the

