

خدمات المعلومات بالمكتبة الرئيسية شركة «المقاولون العرب»

إعداد: أماني محمد محمد السيد

إشراف: ماجدة عمار

مكتبة شركة «المقاولون

العرب» - مصر

تمهيد

تعتبر خدمات المعلومات همزة الوصل بين المستفيد من المعلومات من جهة والمعلومات التي يمكن أن يفيد منها أو تلبى احتياجاته من جهة أخرى، فخدمات المعلومات هي الاستثمار الأمثل لثروة المعلومات ويتوقف سلامة وصحة القرار على فاعلية الإفادة من المعلومات.

- خدمات المعلومات تتأثر بعاملين أساسيين:

1 - التكنولوجيا السائدة.

2 - الظروف الاجتماعية لأوساط المستفيدين من المعلومات.

وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات، أي أن كل خدمة من الخدمات تهدف إلى مساعدة المستفيد على تخطي عقبة معينة من العقبات.

أهداف خدمات المعلومات:

1 - توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين.

2 - سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة.

3 - إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين والعمل على تلبيتها.

4 - مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات.

5 - تلافى النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري.

6 - مساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية، الجغرافية وتقديم المعلومات في أكثر الأشكال ملائمة لاحتياجات المستفيد وإمكاناته⁽¹⁾.

(1) حشمت قاسم (1984) خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها - القاهرة: مكتبة غريب - ص 66 .

شركة المقاولون العرب:

تعد شركة «المقاولون العرب» كبرى شركات المقاولات في مصر والشرق الأوسط، فقد بدأ نشاطها عام 1940، وقد وصل حجم أعمالها عام 1997 إلى 4 مليار جنيه واتسع نشاطها ليصل إلى قارة آسيا وأوروبا وأفريقيا، وتتبع الشركة وزير الإسكان والتعمير ولها لائحة خاصة بها، وتنقسم إلى 29 إدارة وفرع داخل مصر بالإضافة إلى 16 فرع خارج مصر، وقد وصل عدد العاملين بالشركة إلى 70 ألف عامل.

أهداف الشركة:

1 - خدمة المجتمع.

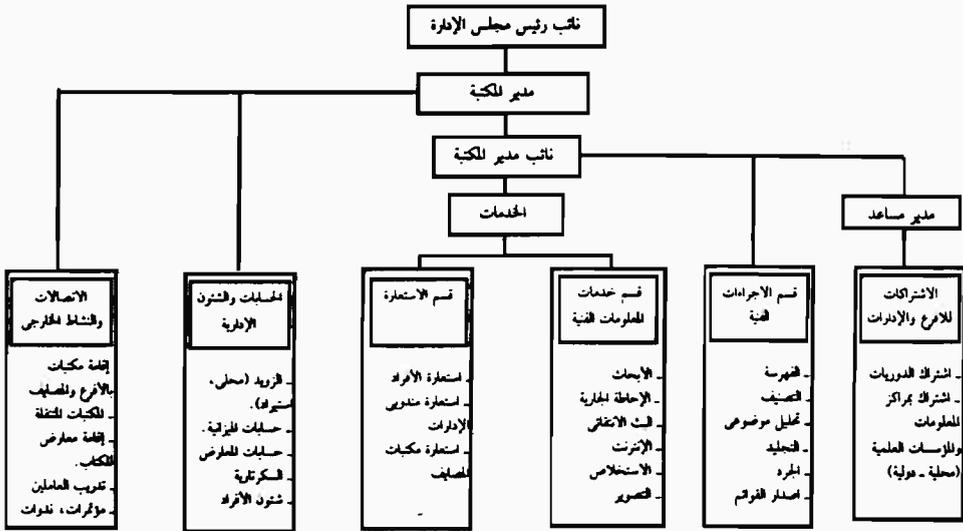
2 - تحقيق عائد مالي مناسب من تنفيذ أعمال الشركة يسمح بنموها وتطورها Development and growth

3 - تحقيق مستوى معيشة وظروف عمل أفضل للعاملين بالشركة.

المكتبة الرئيسية في سطور:-

أنشئت المكتبة الرئيسية لشركة المقاولون العرب عام 1976 كإدارة تابعة لنائب رئيس مجلس الإدارة، تضم المكتبة 17 موظفاً منهم 6 من خريجي قسم المكتبات والمعلومات والوثائق والباقي من تخصصات أخرى تم تأهيلهم عن طريق دورات متخصصة في المكتبات والمعلومات.

* والشكل رقم (1) يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة *



أهداف المكتبة:

1 - خدمة مواقع العمل بتوفير المعلومات والموارد العلمية بشتى صورها للعاملين ومنتخدى القرار.

2 - الوقوف على أحدث الإنجازات والتطورات العلمية والعملية للتطبيق والابتكار فى مجالات العمل بالشركة.

النظام الآلى بالمكتبة:

تطبق المكتبة خطة ذات ثلاث مراحل لتطبيق حزمة برامج لإنشاء نظام آلى يهدف إلى مواكبة التطورات الحديثة فى معالجة المعلومات والتغلب على مشكلات ضبط العمليات الفنية مع تيسير تبادل المعلومات وتوفيرها.

هذه المراحل الثلاث هى:

- 1- المرحلة الأولى: تطبيق نظام فرعى للضبط البيبليوجرافى / نظام فرعى للفهرس المتاح على الخط المباشر، نظام فرعى للإعارة. (وقد تم الانتهاء من هذه المرحلة).
- 2- المرحلة الثانية: تطبيق نظام فرعى للتزويد، نظام فرعى لضبط الدوريات، الضبط المخزنى والجرد، البث الانتقائى، الضبط الاستنادى للمؤلفين والموضوعات.
- 3- المرحلة الثالثة: ربط المكتبة الرئيسية بالمكتبات الفرعية بالشركة من خلال شبكة موسعة WAN⁽¹⁾.

الخدمات:

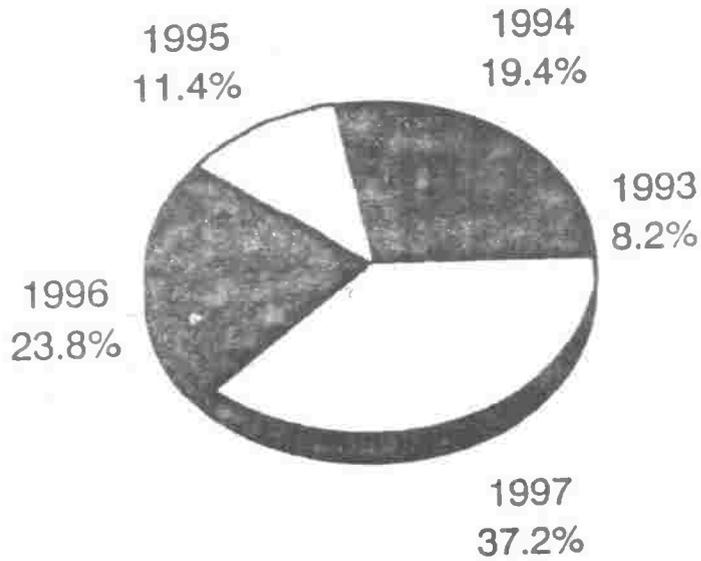
اكتسبت المكتبة صبغة التخصص الموضوعى من خلال مواكبة المجموعات والخدمات واحتياجات ومتطلبات العاملين بالشركة.

الشكل رقم (2) يوضح المجالات الموضوعية التى تمثلها مقتنيات المكتبة.



(1) لمزيد من التفصيل راجع: مشروع تطوير المكتبة الرئيسية لشركة «المقاولون العرب» فى الندوة العلمية: الاستخدام الآلى فى المكتبات ومراكز المعلومات المصرية بين الحاضر والمستقبل. - جامعة القاهرة (١٩ - ٢٠ أكتوبر ١٩٩٦).

وهذا الشكل يوضح مدى ملاءمة ما يقنتى من إنتاج فكرى مع التخصصات الموضوعية والالتزامات الوظيفية لقطاع الهندسة والمقاولات مع عدم إهمال الجانب الثقافى لدى العاملين بالشركة .
 وخلال السنوات الخمس الأخيرة زاد معدل الاقتناء بالمكتبة زيادة واضحة ناتجة عن توسع خدمات المكتبة وزيادة الميزانية المخصصة لها .
 الشكل رقم (3) يوضح معدلات الاقتناء بالمكتبة خلال السنوات الخمس الأخيرة 1993 - 1997 .



• أما عن خدمات المكتبة فهى :

- 1 - الاستعارة الخارجية .
- 2 - اشتراكات الدوريات .
- 3 - الإحاطة الجارية والبت الانتقائى للمعلومات .
- 4 - المواصفات القياسية (داخل المكتبة، خارج المكتبة) .
- 5 - إصدار النشرات .
- 6 - إعداد القوائم .
- 7 - المكتبات المتنقلة .
- 8 - إقامة معارض كتاب للفروع والإدارات .
- 9 - خدمة المجتمع من خارج الشركة .
- 10 - إقامة مكاتب بالأفروع والإدارات .

خدمات المعلومات :

1 - خدمة الإعارة الخارجية (1975) :

تعتبر الاستعارة هي لب خدمات المكتبة وأحد المعايير الرئيسية لقياس فاعلية الخدمات بها.

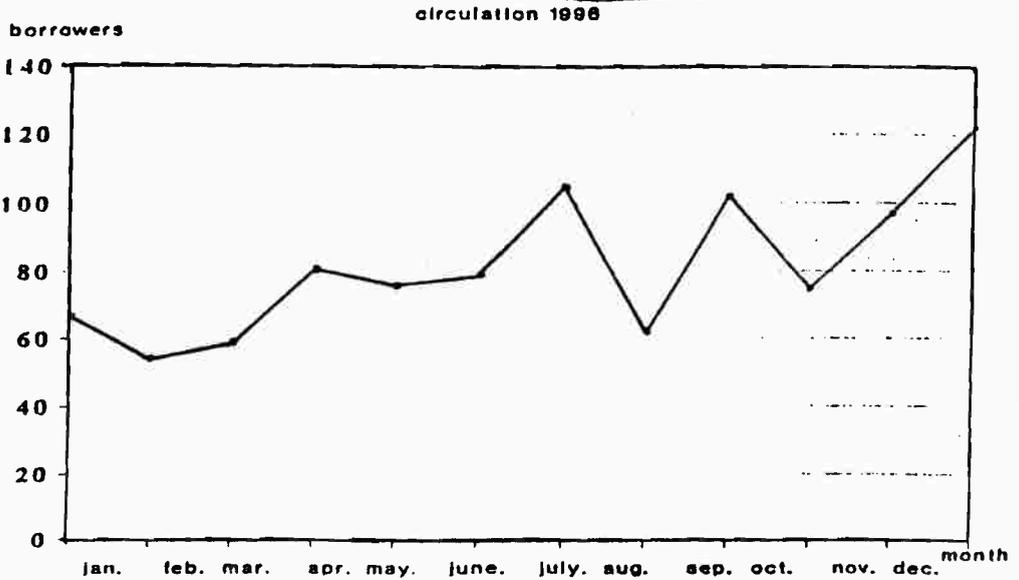
أ - استعارة أفراد: تتيح المكتبة استعارة 3 عناوين لمدة شهر قابلة للتجديد.

ب - استعارة أفرع / إدارات: تستعير كل إدارة حوالي 200 كتاب لمدة ثلاثة شهور قابلة للتجديد وتستفيد من هذه الخدمة 15 إدارة وفرع.

ج - موسمية للمصايف: طبقت هذه الخدمة في ثلاث مصايف تابعة للشركة يستعير كل مصيف 500 كتاب للموسم (مع مراعاة النوعية: ثقافية ومعلومات عامة وترفيهية).

يستبعد من الاستعارة المواد المرجعية وأصول المواصفات القياسية وأعداد الدوريات الخاصة بالمكتبة.

والرسم البياني التالي يوضح معدلات الاستعارة خلال عام 1996.



2 - اشتراكات الدوريات (1976) .

هناك نوعان من اشتراكات الدوريات:

أ - اشتراكات خاصة بالمكتبة .

تشارك المكتبة فى تسعة عناوين وهذه العناوين فى أربعة موضوعات أساسية هى الهندسة - الاقتصاد - الكمبيوتر - الإدارة .

ب - اشتراكات خاصة بالإدارات والأفرع :

تتولى المكتبة مسئولية اشتراك أفرع وإدارات الشركة فى خمسين دورية متخصصة فى القطاعات المختلفة بالشركة .

هذا النوع من الاشتراكات تحمل تكلفته على الفرع أو الإدارة الطالبة للاشتراك، أما عن عناوين الدوريات الجديدة فالمكتبة تقوم بترشيحها للإدارات أو تقوم الإدارة الراغبة باقتراح عنوان جديد فى التخصص للاشتراك فيه .

3 - الإحاطة الجارية والبهث الانتقائى (1990) :

أولاً: الإحاطة الجارية :

تقوم المكتبة بإحاطة العاملين علماً بصفة دورية بجميع المقتنيات الحديثة بالمكتبة سواء كانت بيانات أو معلومات أو وثائق مثل النشرات التى تصدرها المكتبة وما تشارك به من خلال هيئات خارجية وما يصدر من قوائم جديدة بمقتنيات المكتبة فى موضوع محدد .

ثانياً: البهث الانتقائى :

تقدم المعلومات المتخصصة للعاملين كل فى مجال تخصصه بصفة دورية اعتماداً على ملف اهتمامات المستخدمين User Profile وتشمل هذه الخدمة (مؤتمرات مقبلة - أدلة حديثة - معلومات هامة لتخدى القرار بالشركة - ما يستحدث فى مجال التخصص من أدوات ومطبوعات)، وذلك من خلال شبكة الإنترنت وقواعد البيانات المشتركة بها المكتبة وتصفح لمحتويات الدوريات .

4 - المواصفات القياسية Standards (1976) :

تعد خدمة المواصفات القياسية بالمكتبة من الخدمات الحيوية نظراً لارتباطها بالمشروعات التى تقوم الشركة بتنفيذها .

وهناك طريقتان لتقديم الخدمة :

الأولى : توفير المواصفات نفسها من خلال ما يتوافر بالمكتبة منها أو الشراء من الجهات المصدرة لها سواء داخل مصر أو خارجها .

الثانية : الحصول على المواصفات الحديثة أو مختصرات لها فى موضوع معين ويتم ذلك من خلال عروض المواصفات بالدوريات المتخصصة أو من خلال الهيئات المصدرة للمواصفات المتاحة عبر شبكة الانترنت مثل :

- المعهد الألمانى للتوحيد القياسى [HTTP:// WWW. DIN. COM](http://www.din.com)

- المعهد البريطانى للتوحيد القياسى [HTTP:// WWW. BSI. COM](http://www.bsi.com)

- المنظمة الدولية للتوحيد القياسى [HTTP:// WWW. ISO. COM](http://www.iso.com)

5 - إعداد النشرات (1996) :

تصدر المكتبة نشرتين متخصصتين هما:

- 1 - Information Super highway وهي نشرة نصف شهرية تهتم بموضوعات الحاسبات الآلية وتكنولوجيا المعلومات صدر منها 28 عدداً.
- 2 - TOP Managers وهي تغطي موضوعات الإدارة بكافة فروعها وتصدر كل شهر بداية من أكتوبر 1997 .

والمكتبة بصدد إصدار نشرة هندسية تتناول كل ما هو جديد وهام بالنسبة لمهندسي الشركة.

6 - إعداد القوائم (1976) :

- تصدر المكتبة العديد من القوائم التي يتم إعدادها بناءً على طلب من جانب المستفيد أو تصدرها المكتبة للتعريف بالمواد التي وردت حديثاً إلى المكتبة وتنقسم القوائم إلى نوعين:
- أ - قوائم بكل ما تقتنيه المكتبة في موضوع معين أو لمؤلف محدد.
 - ب - قوائم مختارة بما ورد للمكتبة في فترة زمنية محددة.
- ويمكن للمستفيد الحصول على هذه القوائم في شكل مطبوع أو في شكل ملف مقروء آلياً Document or Text file .

7 - المكتبات المتنقلة (1997) :

خدمة جديدة تقوم بها المكتبة الهدف الرئيسي منها هو الوصول بخدمات المكتبة إلى المستفيدين في أماكن عملهم إلى جانب خلق نوع من التفاعل بين المكتبة ومجتمع المستفيدين وتطبيق هذه الخدمة نتج عن تعدد وتباعد أفرع وإدارات الشركة مما أدى إلى عدم قدرة العاملين على التردد على المكتبة، أما مدة إقامة المكتبة المتنقلة فهي تتراوح بين أسبوع إلى أسبوعين وعدد الأوعية حوالى 1000 وعاء .

8 - خدمة إقامة معارض للكتاب بالأفرع والإدارات (1987) :

أقامت المكتبة ثلاثة وعشرين معرضاً في إحدى عشرة إدارة وفرع بالتعاون مع:

- مؤسسة الأهرام .

- المجموعة الثقافية بالإسكندرية Alexandria Culture Group .

- دار الشروق .

- شركة مارك الدولية .

ويمول نظام التسييط صندوق التأمين الخاص بالعاملين بالشركة .

9 - خدمة المجتمع من خارج الشركة (1985) :

نظراً لطبيعة المكتبة وما تقدمه من خدمات للعاملين داخل الشركة فقط فقد رأت إدارة المكتبة أنه من الضروري إتاحة المكتبة للاطلاع والتصوير للمستفيدين من خارج الشركة، هؤلاء المستفيدون هم من طلبة كليات الهندسة والفنون الجميلة لمساعدتهم في إعداد المشروعات والأبحاث وكذلك طلبة قسم المكتبات

جامعة القاهرة وجامعة حلوان باعتبار أن المكتبة نموذج للمكتبة المتخصصة والتي يمكن أن يطلق عليها مكتبة وطنية تخدم قطاع المقاولات بكل فروعها.

10 - إقامة مكتبات بالأفرع والإدارات (1980):

تتولى المكتبة مسئولية إقامة مكتبات خاصة بالأفرع والإدارات الراغبة عن طريق :-

- 1 - التزويد من خلال مقتنيات المكتبة.
- 2 - يخصص الفرع أو الإدارة ميزانية للاقتناء.
- 3 - تقوم المكتبة بوظيفة الإعداد الفنى للأوعية.

وحدة خدمات المعلومات الفنية

Technical Information Services Unit (T. I. S. U)

تمشياً مع سياسة الشركة فى الاستمرار فى تطوير الخدمات وخاصة فى تكنولوجيا المعلومات والتركيز على توفير المعلومات والبيانات المطلوبة لاتخاذ القرارات من خلال نظم دعم القرارات وانطلاقاً من سياسة الشركة نحو التدويل وكذلك تنمية مهارات وقدرات العاملين بالشركة من خلال القيام بدراسات وأبحاث لتطوير إدراتهم وتطوير الشركة ككل، لذلك كان التفكير فى إنشاء وحدة جديدة بالمكتبة وهى وحدة خدمات المعلومات الفنية وهو مسئول عن المساعدة فى توفير جميع البيانات والمعلومات والأبحاث التى تحتاجها الإدارات والباحثين فى أقرب وقت ممكن من خلال توسيع دائرة اتصالات المكتبة بالهيئات المختصة وبنوك المعلومات وشبكة الإنترنت وكذلك الربط الألى بين المكتبة ومراكز المعلومات والمكتبات الموجودة بإدارات وأفرع الشركة مما يوفر جهداً على العاملين كما يوفر تكلفة على الشركة ويعود بالفائدة على سائر مشروعات الشركة والعاملين بها.

• وظائف الوحدة:

- 1 - إمداد المستفيدين بما يحتاجون إليه من معلومات فى أى موضوع من الموضوعات فى أى نوع كانت (بيانات بيبليوجرافية - النص الكامل).
 - 2 - عمل خدمة أبحاث من خلال شبكة الإنترنت فى جميع تخصصات الشركة.
- وصل عدد الأبحاث من خلال هذه الخدمة بداية من شهر يناير 1997 وحتى نهاية شهر أكتوبر إلى 70 بحثاً.

وقد صممت استمارة خاصة بهذه الخدمة كما هو موضح بالشكل رقم (5).

استمارة الرد على الاستفسارات

الاسم / للهيئة /
مكان العمل /
البريد :
.....
.....
مطلوب معلومات : () بلوجرافية () نصية () إحصائية

الوصفات

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

محددات :
() ANDNOT () () OR () () AND ()
Language (.)
Pub.Year (.)
Document Type () Books () Periodicals () Articles
() Others

رأى المستفيد
لمستوى الخدمة مطلقة لما هو مطلوب بدرجة () جيدة جدا () جيدة () مقبولة () لا تطابق

*** مصادر المعلومات التي تعتمد عليها الوحدة:**

- 1 - مجموعات المكتبة.
- 2 - الاشتراك في قواعد بيانات متخصصة مثل:
- American Society for Civil Engineering Journals on CD - ROM.
وهي قاعدة بيانات يصدرها الاتحاد الأمريكي للهندسة المدنية تضم النص الكامل لثلاث دوريات.
- Compendex..

قاعدة بيانات هندسية تشارك بها المكتبة من خلال الشبكة القومية للمعلومات.

3 - الاشتراك والتعاون مع مكاتب ومراكز معلومات.

- مكتبة مركز معلومات دعم واتخاذ القرار .

- مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية .

- المركز الثقافي البريطاني .

- المركز الثقافي الفرنسى .

- شبكة معلومات مركز التوثيق والإعلام باللجنة الوطنية المصرية لليونسكو .

- مكتبة الهيئة المصرية العامة للتوحيد القياسى وجودة الإنتاج .

4- شبكة الإنترنت .

تحمى الشبكة مجموعة من صفحات المعلومات التى يتوافر بها معلومات تهم التخصصات الموجودة بالشركة مثال:

أ - جمعيات واتحادات متخصصة .

الاتحاد الأمريكى للهندسة المدنية <http://www.asce.org>

الاتحاد الأمريكى للهندسة الميكانيكية <http://www.asme.org>

معهد إدارة المشروعات <http://www.pmi.org>

ب - دوريات متخصصة تصدرها هيئات، هذه الهيئات تتولى تجميع الأعداد سابقة الإصدار من الدورية وإتاحتها فى صورة قاعدة بيانات بيلوجرافية وأحياناً النص الكامل .

ج - شركات عالمية تقوم بوضع صفحات خاصة بها على الإنترنت هذه المعلومات تحتاج إليها الإدارات لاتخاذ القرارات بصدد مشروع معين كإدارة العطاءات .

* نظرة مستقبلية للخدمات :

فى نهاية البحث يتحتم على المكتبة وضع مجموعة من المقترحات المستقبلية للخدمات نأمل فى إنجازها فى الأعوام المقبلة بإذن الله .

1 - خدمة تمرير الدوريات للتغلب على مشكلة ازدواجية الاشتراكات .

2 - إصدار نشرة خاصة بالجديد فى المواصفات القياسية وأخبار مؤسسات المواصفات القياسية الدولية نظراً لحيوية تلك الخدمة بالنسبة لأعمال الشركة .

3 - ربط المكتبة الرئيسية بالمكتبات الفرعية فى الأفرع والإدارات من خلال شبكة موسعة WAN .

4 - التوسع فى خدمات المجتمع من خارج الشركة .

5 - التوجه نحو التحليل الموضوعى للأوعية لتحقيق أكبر فاعلية ممكنة من المكتبات .

6 - وضع صفحة معلومات خاصة بالمكتبة على الإنترنت ضمن صفحة المعلومات الخاصة بشركة «المقاولون العرب» يتاح من خلالها بيانات عن المكتبة وجزء من قاعدة البيانات الخاصة بمقتنياتها .