

خدمات دار المحفوظات العمومية بمصر: الواقع والمأمول

إعداد

حافظ شحاتة حافظ عبد المقصود

مدرس مساعد بقسم المكتبات والمعلومات كلية الآداب جامعة المنيا

مقدمة

تُعتبر خدمات الوثائق هي المرآة التي تعكس أنشطة دور الوثائق والأرشيف، فالمعيار الأساسي لقياس نجاح أى دار وثائق هي قدرتها على أن توفر للمستفيد الوثائق التي يريدتها في الوقت الذي يحتاجها فيه¹.

ولكي يتم تقديم تلك الخدمات لا بد أن يتوافر الأرشيفي المدرب ذات الكفاءة والكفاية لأداء المهام، والمقتنيات الأرشيفية المنظمة والمرتبطة مع ضرورة توافر وسائل إيجاد لها لتسهيل الوصول إليها، والمستفيد الواعي الذي يحتاج إلى تلك المقتنيات.

ويهدف هذا البحث إلى رصد واقع خدمات دار المحفوظات العمومية بمصر لتقييمه ومحاولة وضع مقترحات لتطوير خدمات الدار المقدمة للمستفيدين، وفي سبيل تحقيق ذلك قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة محل الدراسة وتجميع البيانات حولها والعمل على تحليلها من أجل فهم واستنتاج أسباب الظاهرة، وجذورها، ومعالجة الواقع وتطويره، واستخدم البحث أداتي الملاحظة والمقابلة لجمع البيانات الخاصة بالشق الميداني.

الكلمات الدالة

خدمات المستفيدين / خدمات الوثائق / خدمات المعلومات / خدمة الباحثين / دار المحفوظات العمومية / دور الوثائق والأرشيف / المؤسسات الأرشيفية / الأرشيفات التاريخية

تمهيد

تُعتبر دار المحفوظات العمومية بالقلعة أقدم دور المحفوظات على المستوى العربي، ومن أقدمها على المستوى العالمى فقد أمر محمد على باشا بإنشائها في عام 1829م / 1244هـ على نمط المباني الحربية، وذلك قبل نحو عشر سنوات من إنشاء دار المحفوظات العامة في لندن Public Record Office، وبعد نحو ثلاثين عامًا من إنشاء الأرشيف الوطنى الفرنسى L' Archive National عام 1790م².

وقد كانت أرشيف الدولة الذى حفظ وثائقها من التلف والضياع، وذلك حتى إنشاء دار الوثائق التاريخية القومية طبقًا للقانون رقم 356 لسنة 1954م، وبعد هذا القانون أُعتبرت دار المحفوظات همزة الوصل أو الأرشيف الوسيط بين غرف ومخازن الحفظ المحلية بالإدارات والمصالح والوزارات المختلفة وبين دار الوثائق التاريخية القومية³.

وتقع دار المحفوظات العمومية في أعلى منطقة بجوار القلعة في شارع سكة المحجر، ويتطلب الوصول إلى الدار الصعود في طريق صاعد، ويُعنون لها بالعنوان الآتى: (1 شارع المحجر المتفرع من ميدان صلاح الدين - القلعة - القاهرة).

وتتكون الدار من مبنيين: **المبنى القديم** ويقع مكان الإنشاء في محاذة باب القلعة (الباب الجديد)، ويتكون من طابقين، أنشئ في عام 1829م، ويحتوى على 61 مخزنًا شُيدت جميعها حتى السقوف بالحجر وجعل ارتفاعها 5.25 مترًا، وبفناء هذا المبنى ورشة للتجليد يعلوها مخزن القرعة وسجلات الكيبة. ووفقًا لكازانوف فقد بنيت الدفترخانة في مكان دار العدل التى شيدها بيبرس البندقدارى، **والمبنى الحديث** أنشئ في عام 1937م ويحتوى على 46 مخزنًا ويتكون من 5 طوابق ويشغل موظفو الدار الطابق الثالث في هذا المبنى⁴، وقد تأثرت مباني الدار كثيرًا بعوامل الرطوبة والقدم خاصةً المبنى القديم، وظهر ذلك جليًا بعد زلزال 1992م والذى على إثره تم تدمير بعض المخازن والحوائط⁵.

وتتبع دار المحفوظات العمومية إداريًا لمصلحة الضرائب العقارية التابعة لوزارة المالية طبقًا للقرار الجمهورى رقم 414 لسنة 1979م، وتزخر دار المحفوظات برصيد وثائقي ضخم

يُقدر بحوالي مائة وخمسون مليون وثيقة في مختلف المجالات (الصحة- التعليم- الدفاع- الداخلية- المالية... إلخ)⁶.

خدمات دار المحفوظات العمومية⁷

تُصنّف دار المحفوظات العمومية بأنها مؤسسة خَدَمية من الدرجة الأولى، ولذلك نجد أن جُلَّ أهدافها المعلّنة تدور حول خدماتها، ويُمكن إجمال أهداف الدار كالاتي:

- حفظ السجلات والوثائق التي تفتنيها.
- خدمة المؤسسات الحكومية.
- خدمة المواطنين (الجمهور العام) والباحثين.

وعلى ذلك فإنّ الخدمات التي تُقدمها الدار يُمكن تقسيمها كالاتي

- خدمة المؤسسات الحكومية، بمدّهم بالمعلومات من واقع السجلات والوثائق المحفوظة بها.
- خدمة المواطنين، وذلك من خلال استخراج المستخرجات الرسمية من واقع السجلات والوثائق المحفوظة بها والخاصة بالمواليد والوفيات والأراضي الزراعية والمباني العقارية وغيرها.
- خدمة الباحثين المصريين والأجانب، حيث تُقدم الدار للباحثين خدمة الاطلاع على مقتنياتها طبقاً للوائح والتشريعات المعمول بها.

أولاً: خدمة المؤسسات الحكومية

تمتلك الدار رصيّدًا ضخماً من الوثائق والسجلات لوزارة ومؤسسات حكومية عدة كوزارة المالية والصحة والتربية والتعليم والعدل والأملاك الأميرية... إلخ، وتحتاج كل تلك الوزارات والمؤسسات مُستخرجات أو بيانات عن وثائقها لإتمام أمور إدارية وغيرها.

لذلك يتم إرسال مندوب من المؤسسة في مأمورية بخطاب رسمي مُوجه لإدارة الدار، ويتم تقديم كافة التسهيلات لموظفي الجهات الحكومية ويتم إرفاق الرد بشكل رسمي أيضًا بإتمام المهمة أو إفادة بعدم تواجد الوثائق المطلوبة بالدار، ولا يوجد تكلفة مقابل هذه الخدمة.

ثانيًا: خدمة المواطنين (الجمهور العام)

يتوافر بالدار مجموعة ضخمة من السجلات والدفاتر والأوراق تخص تاريخ مصر، ومن أهم تلك المقتنيات التي يطلبها المواطنون من كافة الفئات والتي تزداد الحاجة لها يوميًا بعد يوم "دفاتر المواليد والوفيات" من سنة 1800م حتى 1961م والتي يتم الاعتماد عليها في استخراج شهادات الميلاد والوفاة، كما يتوافر بالدار أيضًا دفاتر المكلفات وهي تتكون من استمارات (أراضى زراعية ومباني) ومدة حفظهما في الدار من 1800م إلى 1972م. وكذلك شهادات أداء الخدمة العسكرية... إلخ ذلك من المقتنيات الهامة.

ويجب أن يكون مُقدم الطلب بالنسبة للمواليد والوفيات من الدرجة الأولى من القرابة، أما بالنسبة للمكلفات يجب أن يكون مقدم الطلب له صلة بصاحب التكليف مع ثبوت الأوراق الرسمية له أو توكيل من صاحب التكليف. ويجب أن يتوافر لدى مُقدم طلب الحصول على المستند معلومات عن طلبه فمثلاً: بالنسبة لشهادات الميلاد والوفاة يُفضل أن تكون المدة مُحددة باليوم والشهر والسنة؛ وذلك لتسهيل الوصول إلى الطلب.

ويتوافر بالدار نماذج مُوحدة لأي طلب الحصول على مستند من قسم خدمة المواطنين، كما يوجد أماكن مخصصة للانتظار، ويتوافر التوجيه والإرشاد من القائمين على خدمة الجمهور من خلال الاستعلامات وموظفي الأمن، ويعمل قسم خدمة المواطنين 6 أيام في الأسبوع من السبت إلى الخميس من الساعة الثامنة والنصف صباحًا حتى الثانية والنصف مساءً، وتُستقبل دار المحفوظات العمومية يوميًا أعدادًا كبيرة من المواطنين للحصول على طلباتهم، تُقدر بحوالي من ثلاثين إلى خمسين مواطنًا في اليوم الواحد⁸.

● المشكلات التي تواجه مقدمى الطلبات من المواطنين (الجمهور العام)

- عدم الحصول على المستند المطلوب، كذلك بُعد المسافة لمن هم يأتون من خارج القاهرة.
- الوقت المستغرق فى الحصول على الخدمة (الوصول للمستند لا يستغرق أقل من ساعتين ونصف، وأكد البعض على أنه من الممكن أن يأخذ وقتًا كبيرًا يصل إلى يوم العمل كله، وهناك بعض الطلبات تحتاج وقتًا أطول ربما يزيد عن أربعة أيام؛ نظرًا لكثرة الطلبات فى اليوم الواحد، بالإضافة إلى أن هناك طلبات عادية وأخرى مستعجلة).
- عدم تفعيل الخدمات الهاتفية للاستفسار عن طلبهم قبل الحجى للدار، وعدم وجود موقع إلكترونى للدار على شبكة الإنترنت يُبين كل خدماتها، وعدم تفعيل التواصل إلكترونياً.

ثالثًا: خدمة الباحثين

على الرغم من أن الأهداف المعلنة للدار يقع من بينها (خدمة الباحثين) إلا أنه ليس هناك قسم داخل الدار يحمل هذا الإسم، وعادة ما يكون اطلاع الباحثين فى الأقسام التابعة لها المخازن المحفوظة بها الوثائق والسجلات، وإذا كانت المخازن لا تتبع لقسم معين فيتم الاطلاع فى قاعة المكتبة.

ويقوم الباحث باستخراج تصريح اطلاع صالح لمدة عام من إدارة الأمن بمصلحة الضرائب العقارية، وبناءً على التعليمات الموجودة على ظهر تصريح الاطلاع لا يُسمح للباحثين التصوير نهائيًا ولا بإدخال الحاسب الشخصى داخل قاعة الاطلاع، ولا يجوز أن يكون فى حوزة الباحث أكثر من محفظة واحدة، وعليه ترك ما يحمله من حقائب بالأمانات، وكذلك عليه المحافظة على المستندات وعدم وضع أى إشارة عليها.

وتفتح الدار أبوابها للباحثين من الأحد إلى الخميس من الساعة العاشرة صباحًا إلى الساعة الواحدة ظهرًا، بواقع ثلاث ساعات فقط في اليوم، ولا تُفرض رسوم على الباحثين مقابل اطلاعهم على الوثائق والسجلات.

ويقوم على خدمة الباحثين بالدار أربع موظفات يحملن مؤهلات عليا، ومتخصصات بالوثائق والتاريخ، ومن أكبر المشكلات التي يواجهنها (الموظفات) عدم ترتيب الوحدات الأرشيفية بشكل علمي؛ لذلك من الممكن أن يكون الباحث يبحث عن وثيقة أو سجل أو دفتر ما وبسبب عدم الترتيب لا يُستدل عليه.

ويكون مع الباحث أثناء اطلاعه فرد أمن واحد وأحيانًا لا يوجد، ويجب على الباحث أخذ (رقم السجل) للتوثيق وتسهيل الوصول إليه داخل الدار. إنَّ أكثر المقتنيات التي تأخذ وقتًا أطول من غيرها لإيصالها ليد الباحث هي "ملفات الموظفين" وهي مُرتبة في الفهرس أو السجل (سنويًا) حسب خروج الموظف للمعاش، وهي أكثر أنواع المقتنيات التي يطلبها الباحثين، تليها الميكلفات، ورُخص المحلات المقلقة للراحة، وسجلات وزارة العدل.

متوسط أعداد الباحثين الذين يترددون على دار المحفوظات العمومية 20 باحثًا كل

عام، وهذا العدد مأخوذ من سجل المترددين (الباحثين) الموجود بـ (المكتبة والتوثيق) داخل الدار وهو السجل الذي يُدون فيه الباحث بياناته كاملة تحت إشراف الموظف المختص قبل الشروع في الاطلاع على أي من مقتنيات الدار.

إنَّ **الخدمات** التي توفرها الدار للباحثين قليلة للغاية بالنظر لما يُمكن أن تقدمه حيث تمتلك الدار رصيدًا ضخمًا من الوثائق والسجلات، وتحتل خدمة الاطلاع المرتبة الأعلى بين الخدمات التي تقدمها الدار فهي عَصَب البحث العلمي، تليها خدمة البحث في مقتنيات الدار بشكل تقليدي عن طريق (فهرس - قائمة - سجل 205) حيث يقوم الباحث بالبحث فيه / فيها عن ما يريد من وثائق. ثم تأتي خدمة الاتصال بالموظفين والعاملين بالدار لتقديم المعلومات للمستفيدين وإرشادهم والرد على استفساراتهم. كذلك خدمة صيانة وترميم الوثائق، وخدمة التعريف بالدار وما تقتنيه وطريقة الوصول إليه.

وكان قد أعلن عن مشروع لرقمنة مقتنيات دار المحفوظات في العام 2009م وإنشاء موقع إلكتروني مشابه لمثيلاتها في الدول الأجنبية بموجب اتفاق تم بين وزارة المالية ومكتبة الإسكندرية، وبحسب التقرير النهائي للمشروع فقد تم رقمنة 5 مليون و375 ألفاً و279 وثيقة ومخطوطاً منها مليون و200 ألف و422 دفتر طب شرعى، و151 ألفاً و886 ملف خدمة موظفين، و375 ألف دفتر من دفاتر الدائرة السنوية، و8551 دفتر تعداد نفوس، ومليون و684 ألف دفتر بصمات اختتام، و398 ألف وثيقة أشغال عمومية، و616 ألف دفتر املاك اميرية، و106 دفتر قيد رقيق، و69 ألف دفتر أمانة وعهدة، و839 ألف دفتر قيد محلات عمومية، و395 تذكرة حرية، و277 دفتر حصر بصمات اختتام العمد والمشايخ، و20 دفتر حصر أملاك الحكومة، و29 ألف دفتر مكلفات⁹.

أما على أرض الواقع فلا شئ ملموس لهذا المشروع ولا يوجد جديد في الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ويُعاني الباحثون بدار المحفوظات عدة مشكلات أهمها

- ضيق وقت الاطلاع (3 ساعات فقط) من العاشرة صباحاً حتى الواحدة ظهراً من الأحد إلى الخميس.
- عدم توافر خدمة تصوير الوثائق والسجلات.
- عدم توافر وسائل إيجاد لمقتنيات الدار بخلاف سجل 205.
- لا يوجد موقع إلكتروني مستقل للدار للتعريف بها وتقديم الخدمات بشكل إلكتروني... إلخ.
- لا يتوافر غير قاعة واحدة لاطلاع الباحثين (المكتبة)، وإذا زاد عدد الباحثين يتم الاطلاع في الأقسام التابعة لها المقتنيات، ولا يوجد قاعة انتظار، كما أنه ليس هناك تهوية ولا إضاءة كافية.

- طول الفترة الزمنية بين طلب الاطلاع والوصول نظرًا للإجراءات الكثيرة وقلة عدد موظفي خدمة الباحثين.
- أحياناً يُقدم الباحث طلب اطلاع على وثيقة أو سجل معين ويتم الرفض من قِبل إدارة الأمن بمصلحة الضرائب العقارية دون إبداء الأسباب.

مقترحات لتطوير خدمات دار المحفوظات العمومية

أولاً: خدمة المؤسسات الحكومية

- يجب تفعيل التعاون الإلكتروني بين الدار ومؤسسات الدولة المختلفة؛ وذلك لتقليل الجهد والوقت وتكاليف الانتقال.

ثانياً: خدمة المواطنين (الجمهور العام)

- ضرورة أن تعمل الدار بكافة السبل للإفصاح الاستباقي¹⁰ عن خدماتها.
- يجب تفعيل التواصل الإلكتروني بين الدار والمواطنين؛ لإعلامهم بما يُريدون دون الحاجة للمجيء للدار، وتوفيراً للتكاليف والجهد والوقت.
- يجب تفعيل الخدمات الهاتفية بالدار.
- محاولة توصيل الخدمات للمستفيدين للأماكن التي يُريدونها بتكلفة مناسبة.
- محاولة تقليل الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة.

ثالثاً: خدمة الباحثين:

- على الدار أن تُنشأ قسم خاص بخدمة الباحثين طبقاً للمعايير المعمول بها، وزيادة عدد الموظفين القائمين على خدمة الباحثين المتخصصين والمدربين ومنحهم حوافز ومكافآت تشجيعية.

- ضرورة زيادة وقت الاطلاع، والسماح بالتصوير، وتوفير وسائل إيجاد لمقتنيات الدار تُتاح تقليديًا وإلكترونيًا مثل الفهارس والكشافات والملخصات... إلخ، كما يجب تنظيم الوحدات الأرشيفية بشكل يُسهّل وصول المستفيدين إلى ما يُريدون، ويوفر لهم الوقت والجهد.
- العمل على تجهيز قاعات اطلاع بمواصفات جيدة، وتوفير قاعة للانتظار والراحة.
- زيادة الخدمات المقدمة للباحثين مع إمكانية فرض رسوم مناسبة مقابل الخدمة، وكذلك محاولة تبسيط إجراءات الوصول إلى الوثائق.
- تفعيل نظام داخلي يُقلل من تأخر وصول الوثائق للباحثين كزيادة عدد الموظفين القائمين بذلك، وتوفير من يقوم بخدمة الإرشاد والرد على الاستفسارات.
- تقليل دائرة حجب الوثائق، وإعلام المستفيدين بالوثائق المحجوبة، وأسباب حجبها، والقوانين واللوائح التي أقرت ذلك مع أحقية الباحث في تقديم استئناف على قرار منعه من الوصول للوثائق أو السجلات التي يُريدها أمام جهة مستقلة.
- حث المسؤولين على الإسراع من الانتهاء من مشروع الرقمنة التي تقوم به مكتبة الإسكندرية، وإنشاء موقع إلكتروني مستقل لدار المحفوظات العمومية تحت إشراف متخصصين يُشبه مواقع دور الأرشيف في الدول الأجنبية والعربية، ويتم من خلاله التعريف إلكترونيًا بالدار وبمقتنياتها، وبكيفية الوصول للخدمات التي تقدمها، وتفعيل التواصل مع القائمين على الموقع والرد على أسئلة المترددين عليه، وتقديم الخدمات الإلكترونية.
- يجب أن يكون هناك أنشطة ثقافية مثل (المعارض - الندوات - المؤتمرات - المحاضرات... إلخ) تقوم بها الدار؛ لأنّ تلك الأنشطة يُفترض أن تكون من ضمن مهامها تجاه المجتمع.

- ضرورة توفير الراحة لذوى الاحتياجات الخاصة قدر المستطاع، والاطلاع يكون فى أقرب مكان مع الحفاظ على الوثائق فى نفس الوقت.

ويخلص البحث إلى الآتي

- إنَّ التطوير بهذا الشكل الذى طرحه الباحث يحتاج إلى موارد مادية، بالإضافة إلى إدارة تستطيع توظيف تلك الموارد فى أوجهها الصحيحة، وكوادر بشرية مدربة ومؤهلة للقيام بالمهام المنوطة بها.
- إنَّ الخدمات التى تؤديها الدار قليلة للغاية- خاصة المقدمة للباحثين- وليست على المستوى المطلوب، ولا يُنكر أحدٌ أنَّ الدار تخلفت كثيراً عن ركب التطور التكنولوجى.
- إنَّ تبعية الدار لوزارة المالية قد جعلها من وجهة نظر الوزارة مجرد مخزن لحفظ مقتنياتها، حتى وإن أبدت الوزارة مرونة فى تحويل الدار للشكل الإلكتروني سيكون لخدمة أهداف الوزارة فقط، إنَّ التفكير الإدارى والمنطقى يقضى بأن تكون الدار تابعة لدار الوثائق القومية التى تتبع لوزارة الثقافة؛ لسببين، الأول: أن الأهمية التاريخية والتراثية للوثائق أكبر بكثير من أهميتها العقارية التى تجعل تبعيتها للضرائب العقارية، والثانى: أن القائمين على دار الوثائق لديهم خبرة أكبر فى التعامل مع الوثائق التاريخية.

1. مصطفى أبو شعيشع. دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية. - القاهرة: العربى للنشر والتوزيع، 1994. - ص 67.
2. خالد عزب... <<وأخ>>. الدفترخانة: دار المحفوظات العمومية. - الإسكندرية: المكتبة، 2010. - ص 32.
3. جمال إبراهيم الخولى. دار المحفوظات وأهميتها. - برنامج المعلومات عن الفترة من 2/7 - 3/18 / 1976. - القاهرة: جامعة الدول العربية (المنظمة العربية للعلوم الإدارية)، 1976. - ص 4، 5.
4. عبد العزيز الشربيني. تاريخ دار المحفوظات العمومية. - القاهرة: دار المحفوظات العمومية، 1957. - ص 226.
5. موقع مصلحة الضرائب العقارية المصرية على شبكة الإنترنت. - متاح على: <http://www.rta.gov.eg/ar/OrgStructure.aspx>
6. وزارة المالية المصرية. أنامل من ذهب بدار المحفوظات: كتاب تعريفى بدار المحفوظات. - ص 1. - متاح على: www.mof.gov.eg/mofgallerysource/arabic/pdf/archives1.pdf
7. المعلومات الواردة في هذا الجزء من البحث استقاها الباحث من الزيارات الميدانية التي قام بها لدار المحفوظات العمومية في الفترة من يناير 2015 وحتى أغسطس 2017، وقد قام الباحث خلال هذه الفترة بإجراء مقابلات مع كلاً من:
 - أ. إحسان أبو العلا مدير عام دار المحفوظات العمومية.
 - مسؤولي قسم الأمن بمصلحة الضرائب العقارية ودار المحفوظات العمومية.
 - أ. أحمد حسن مسؤول مكتبة الإسكندرية عن مشروع رقمنة مقتنيات دار المحفوظات العمومية.
 - الموظفون القائمون على خدمة المستفيدين بدار المحفوظات العمومية.
 - عدد من المستفيدين من خدمات دار المحفوظات العمومية.
8. ذكرت د. إنصاف عمر أُّ عدد المترددين من الجمهور على قسم خدمة المواطنين حتى عام 1987م كان يبلغ في المتوسط (120) مواطناً يومياً. انظر:
 - إنصاف عمر مصطفى عمر. دار المحفوظات العمومية بالقلعة (نشأتها . تنظيمها . إدارتها . دورها في خدمة الأرشيف الجارى). - القاهرة: كتب عربية. - ص 130.
 - ولعلَّ السبب الرئيس وراء تراجع هذا المتوسط من 120 مواطناً إلى 30 / 50 مواطناً يومياً هو نقل العديد من مقتنيات الدار إلى دار الوثائق القومية.
9. التقرير النهائي للمشروع عُرض لوسائل الإعلام المختلفة بتاريخ 2017/11/3م.

10. الإفصاح الاستباقي يعني "قيام الهيئات العامة بالإفصاح عن المعلومات دون طلب ويتم ذلك باستخدام وسائل متعددة مثل: المطبوعات، الصحف الرسمية، لوحات إعلانات للعامة، الإذاعة والتلفزيون، والمواقع الإلكترونية الخاصة بالهيئات العامة" انظر:
مارينا عادل، ومنة جمال، ورضوى أحمد. آليات إتاحة وتداول المعلومات دراسة مقارنة. - القاهرة: مركز دعم لتقنية المعلومات SITC ، 2013. - ص7.

مُلخَص

يهدف هذا البحث إلى رصد واقع خدمات دار المحفوظات العمومية بمصر لتقييمه ومحاولة وضع مُقترحات لتطوير خدمات الدار المقدمة للمستخدمين، وفي سبيل تحقيق ذلك قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.
وقد تناول البحث التعريف بدار المحفوظات العمومية، والخدمات التي تُقدمها للمؤسسات الحكومية والجمهور العام والباحثين.
وكان من أهم نتائج البحث افتقار الدار لعدد من الخدمات التقليدية والإلكترونية المتوفرة في المؤسسات المماثلة لها خاصة فيما يتعلق بخدمات الباحثين، كما وضَّح البحث المشكلات التي تواجه كافة المستخدمين من الدار ومقترحات التغلب عليها.

Abstract

This paper aims at observing service reality of Public Records House in Egypt to evaluate it and tries to give suggestions for developing services it provides for the beneficiary. In doing so, the researcher applies the descriptive analytical method.

The paper defines Public Records House and services it provides for government institutions, to the public, and to researchers.

The paper's most notable results are that Public Records House lacks a number of traditional and electronic services available in institutions equal to them concerning researchers' services. The paper also illustrates problems that face those who avail from the Public Records House and gives suggestions to overcome them.