

واقع الخدمة المكتبية بالمكتبة الوطنية الجزائرية (الحامة)
" دراسة وصفية تحليلية "
أ/ نعام عماري / أ/ رابح عماري
جامعة الجلفة

■ الملخص :

تتناول هذه الدراسة الخدمة المكتبية بالمكتبة الوطنية الجزائرية ، في محاولة منها لتشخيص واقعها واقتراح بعض التوصيات التي من شأنها العمل على تحسينها ، وقد ضمت الدراسة محورين رئيسيين ، الأول تناول الإطار المنهجي للدراسة في حين جاء الإطار الثاني عرضاً لمجمل الخدمات التي تقدمها المكتبة ، ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بشقيه (المسح ودراسة الحالة) ، هذا وقد استعان الباحثان بالملاحظة المباشرة و قائمة مراجعة لتجميع البيانات الميدانية ، تم تعزيزهما بالمقابلات الشخصية المباشرة غير المقيدة مع بعض المسؤولين عن أقسام ومصالح المكتبة ، فضلاً عن الوثائق والسجلات و الموقع الالكتروني للمكتبة الوطنية .

■ **Abstract**

This study addresses the library services in the National Library of Algeria, and try to diagnosed to see the reality and propose some recommendations that would improve it, so the study has included two main focuses, first part about the methodological framework of the study, while came second frame presentation of the overall services provided by the library, and to achieve the objectives of the study and answer questions were used descriptive analytical method, both (survey and case study), this and the researcher has used directly observed and a checklist to collect field data, and moreover support them by interviews direct personal non-restricted with some officials from the departments and the services of the library, as well as documents and records and the website of the national Library .

■ الكلمات المفتاحية :

الخدمات المكتبية ، المكتبة الوطنية الجزائرية ، خدمة المطالعة العامة ، خدمة الإعارة الخارجية ، خدمات التصوير والاستنساخ ، الخدمات المرجعية ، خدمات الإرشاد وتدريب المستفيدين ، خدمة الإحاطة الجارية ، خدمة موقع الالكتروني ، خدمة الانترنت ، الخدمات الببليوغرافية .

■ تمهيد :

تهدف المكتبات إلى إتاحة المعارف والمعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة للمستفيدين، ومن أجل ذلك تسخر ميزانياتها لتنمية مقتنياتها وتنظيمها وتوظيف أخصائي المعلومات المؤهلين للقيام بدورهم تجاه إتاحة المعلومات ، وهذه الإتاحة تكون عبر خدمات المعلومات المختلفة التي تقدمها المكتبات للمستفيدين لتلبية احتياجاتهم من المعلومات، وبدون تلك الخدمات لا يعود هناك ما يبرر النفقات التي تصرف على المجموعات وتنظيمها أو على المباني أو الموظفين أو التجهيزات...⁽¹⁾

وإزاء ما تقدم تعتبر المكتبات الوطنية واحدة من جملة تلك المرافق و المؤسسات التي تسعى إلى خدمة المستفيدين وإرضائهم ، إذ تغيرت النظرة من كونها مؤسسة تتحصر مهمتها في جمع تراث الوطن إلى كونها مؤسسة حضارية تتاطب بها وظائف عديدة وتقدم خدمات متنوعة، وقد تزامن التغيير إلى النظرة إلى هذه

المكتبة مع المكانة التي أصبحت تحتلها في التنظيم الوطني للمعلومات ،حيث أصبحت في كثير من الدول العالم محور هذا التنظيم والبؤرة التي تدور في رحاها عناصر التنظيم من التعاون في الخدمات والمشاركة في المصادر واقتسام الموارد المعلوماتية، ولا غرابة أن تحظى تلك المؤسسة الحضارية بما لا تحصى به غيرها من المكتبات إذا اخذ في الحسبان أنها مؤسسة وطنية مهمة ورمز للاستقلال في الدولة فضلاً عن كونها تمتاز عادة بغنى مجموعاتها وتعدد خبراتها وكفاية مواردها وغير ذلك من العوامل التي تجعلها بحق الدعامة التي يستند عليها نظام المكتبات والركيزة التي يقوم عليها تنظيم المعلومات في الدولة(2)

ولو تتبعنا تاريخ الكتب والمكتبات لأدركنا الأهمية الحقيقية التي كانت ومازالت تناط بالمكتبة الوطنية عبر الأمكنة والعصور، وفي الآونة الأخيرة ازدادت تلك الأهمية مع كثرة المؤتمرات واللقاءات والاجتماعات التي تهدف في مجملها إلى تعزيز المكانة الاجتماعية للمكتبة الوطنية وتغيير التصور الخاطئ الذي قد يحمله البعض حولها من أنها مخازن ومستودعات لتراث قديم لا يتفاعل مع روح العصر، ولا يشفي غليل الباحث عن المعلومات الحديثة ، ويفضل تلك اللقاءات وما تمخض عنها من توصيات بدأ التصور يتغير رويداً رويداً ، وبدأت القناعة بالدور القيادي للمكتبة الوطنية تزداد لدى الآخرين ، وغني عن القول أن القيادة لا تتطلق من فراغ بل تتطلق من الوظائف التي تقوم بها هذه المكتبة والخصائص التي تميزها عن غيرها من المكتبات والخدمات التي تؤديها للمستفيدين والتي قد لا تستطيع مكتبة أخرى تأديتها.(3)

ونظراً لأهمية هذه هذا النوع من مرافق المعلومات ، وما يكتنف خدماتها من غموض أو تقصير، لذا فإننا بأمس الحاجة لتلك النوعية من الدراسات التي تعمل بالتقويم المستمر للخدمات والأنشطة للوصول إلى المستوى المأمول .

أولاً الجانب المنهجي للدراسة :

1-1 / إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

تختلف المكتبات الوطنية عن بعضها البعض فيما يتعلق بتبعيتها وهيكلها التنظيمية والإدارية فالمكتبة الوطنية الجزائرية مثلاً ، أخذت على عاتقها تأدية مهام المكتبة الوطنية باعتبارها الهيئة التي تقوم بجمع التراث الفكري الوطني ، حفظه ، وتنظيمه ، والإعلام عنه من جهة ، ومن جهة أخرى مهام المكتبة العامة من خلال دائرة خدمات المستفيدين ، فتقوم من خلال الخدمات المباشرة وغير المباشرة التي تقدمها لمستفيديها ، بتيسير الاستفادة من المجموعات بمختلف أنواعها ويتم ذلك عن طريق تنظيم موادها بإعداد الفهارس اليدوية والآلية وتصنيف الكتب وترتيبها وفق التقنيات العالمية لتيسير استرجاعها ، واتخاذ إجراءات استعارة الكتب والدوريات والمواد السمعية البصرية التي تلائم الجمهور وعقد ملتقيات وإعداد معارض للوثائق في مناسبات وطنية ودولية وتوفير الخدمات المرجعية والمعلومات عن طريق القواميس والأطالس والموسوعات.(4)

بذلك تتميز المكتبة الوطنية الجزائرية بخدمات تختلف عن باقي خدمات المكتبات الأخرى ، فالمكتبة الوطنية الجزائرية تعتبر من المكتبات التي يقصدها الباحثون و الطلبة و عامة الناس ، وعلى هذا الأساس قسمت المكتبة

الوطنية الجزائرية وظائفها وخدماتها إلى عدة مصالح بغية تحقيق التكامل و التنوع في الخدمات و الاستغلال الأمثل للمعلومات .

ولقد مرّ على انتقال المكتبة الوطنية في مقرها بالحامة فترة من الزمن وهي تنهض فيها بتأدية بعض المهام المنوطة بها بوصفها مكتبة الدولة ، فقد عملت عبر أكثر من ربع قرن في تقديم خدماتها سواء للباحثين أو العامة ، وتأكيد البعد الوطني للمكتبة والمتمثل في جمع تراث الوطن وحفظه وتسيير استخدامه للأجيال الحاضرة والمستقبل ، والعمل بوصف المكتبة الوطنية الجزائرية نافذة يطل منها كافة أبناء الوطن على مصادر المعرفة المختلفة بنصيب في إرساء دعائم المطالعة العمومية وخدمة الباحثين على اختلاف المستويات.

وتأكيداً لكل ما سبق فقد آن الأوان بعد هذه الفترة من تسليط الضوء على خدماتها خصوصاً وأن الدراسات التي أعدت حولها قليلة مقارنة بالمكانة التي تحتها المكتبة الوطنية كمكتبة تحتل مرتبة الصدارة في النظام الوطني للمعلومات ، إلا أن الدراسات التي تناولت الخدمات المكتبية بالمكتبة الوطنية على عمومها لم تتعدى جانب من الجوانب أو خدمة من الخدمات، ضف إلى ذلك ما لاحظته الباحثان من ضعف وتراجع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين ممّا شكل دافعاً لإجراء هذه الدراسة ، ومن منطلق كل ذلك أتت الإشكالية العامة للدراسة على النحو التالي :

" ما واقع الخدمة المكتبية بالمكتبة الوطنية الجزائرية بالحامة في ظل ما تتمتع به من مكانة ومقومات ؟ " هذا وتدرج تحت هذه الإشكالية عدة تساؤلات فرعية منها:

- ماهي أهم أنماط الخدمة المكتبية بالمكتبة الوطنية الجزائرية ؟
- ماهي الإجراءات التي تمر بها الخدمات المكتبية بالمكتبة الوطنية ، وما الظروف التي تحيط بها ؟
- ما التنظيم المعمول به لتقديم الخدمات المكتبية بالمكتبة الوطنية ؟
- ما مستوى تقديم الخدمة المكتبية بالمكتبة الوطنية الجزائرية ؟

1-2/ أهمية الدراسة :

لدراسة الحالية أهمية بالغة من جوانب عديدة من بينها :

▪ تسعى هذه الدراسة للمساهمة في إلقاء الضوء على أهمية الخدمات المكتبية المقدمة بالمكتبة الوطنية باعتبارها المرآة الحقيقية التي تعكس الدور الذي تؤديه في تطوير عملية التنمية والتقدم العلمي والثقافي للبلد ، حيث تعد هذه الخدمات الأساس للبحث العلمي والتطوير في جميع الميادين .

▪ أنها تركز على حالة مكتبة تحتل مكانة متميزة في النظام الوطني للمعلومات، وتحظى عادة بمركز القيادة من بين سائر الأنواع الأخرى من المكتبات ، وممّا يزيد من تلك الأهمية أنه على خلاف الدراسات السابقة التي تناولت المكتبة الوطنية الجزائرية كحالة- على الرغم من قلتها - و التي جعلت محاور تركيزها على قضايا مختلفة ، فإن محور التركيز في هذه الدراسة هو الخدمات المكتبية التي تقدمها والوظائف والأدوار التي تقوم بها في سبيل خدمة المستفيد.

1-3/ أهداف الدراسة :

إن الخدمات المكتبية بكل أنماطها وأصنافها ومستوياتها لا تأتي من فراغ، وإنما هي المحصلة النهائية لمقومات كثيرة منها المبنى والتجهيزات والمجموعات والقوى العاملة ... الخ ، ولأن الهدف من إنشاء المكتبات عموماً مهما كانت فخامة مبانيها وحدثاً أثاثها وتجهيزاتها ،ومهما انفق من أموال على اقتناء المجموعات ، ومهما تضخمت تلك المجموعات ، ومهما بذل في إعدادها فنياً من وقت وجهد وعلم ، فإن هذا الكل لا تكون له قيمة إذا لم تترجم إلى خدمات فورية وفعّالة. (5)

لذلك تسعى هذه الدراسة من خلال جملة ما تسعى إليه هو معرفة واقع الخدمة المكتبية بالمكتبة الوطنية الجزائرية بالحامة ، وتحليل إجراءاتها لوضع تصور شامل عن ماهيتها وموقعها ضمن خريطة الوظائف والأدوار التي تقوم بها المكتبة ، مع التركيز على أنماط الخدمات التي تقدمها .

1-4/ منهج الدراسة :

ومن هذا المنطلق وتحقيقاً لأهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها فقد اختار الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ، بشقيه: المسح و دراسة الحالة بوصفهما الأنسب لإجراء هذا النوع من الدراسات ، مع التركيز على أسلوب دراسة الحالة ، حيث إن هذا الأسلوب يساعد على التعمق في فهم الحالة موضع الدراسة (المكتبة الوطنية الجزائرية) ، والسيطرة على مختلف الجوانب والقضايا ذات الصلة بالخدمات التي تقدمها.

1-5/ مجالات الدراسة وحدودها :

اقتصرت هذه الدراسة على الحدود التالية :

- المجال الموضوعي : يتمثل في دراسة واقع الخدمات المكتبية بالمكتبة الوطنية الجزائرية بشكل إجمالي من خلال التركيز على الإجراءات المتبعة في تقديمها .
- المجال المكاني : يتحدد المجال المكاني للدراسة في حالة مكتبة واحدة ، وهي المكتبة الوطنية الجزائرية في مقرها بالحامة .

1-6/ أدوات جمع البيانات الميدانية :

اعتمد الباحثان في جمع البيانات الميدانية حول واقع المكتبة الوطنية وخدماتها على الأدوات التالية :

- الملاحظة والمشاركة : أتيح للباحثان أن يتعرفا على كل الإجراءات الفنية والإدارية المتبعة لتقديم الخدمات المكتبية بالمكتبة الوطنية ، حيث قاما بعدة زيارات ميدانية لمختلف المصالح والأقسام سواء تلك المصالح التي تقدم خدمات مباشرة للمستفيدين أم غيرها من المصالح الإدارية منها أو الفنية التي لها علاقة بموضوعات الدراسة ، ونتيجة لهذا استطاع الباحثان التعرف عن قرب على مشكلة الدراسة واستيعابها .
- المقابلة : وقد قام الباحثان بإجراء مقابلات غير مقيدة مع بعض الموظفين بالمكتبة الوطنية (مكتبيين و إداريين) وفي مقدمتهم رؤساء الأقسام والمصالح ، مما ساعد على تكوين صورة مبدئية عن واقع الخدمة المكتبية بالمكتبة الوطنية.

- قائمة المراجعة: (6) قام الباحثان في بدايات البحث بإعداد قائمة المراجعة (استبانة لجمع معلومات) تتاولا فيها عدة محاور تعلقت بمختلف جوانب المكتبة الوطنية الجزائرية وخدماتها المكتبية ، واستعان الباحثان بالقائمة حتى يعززا من البيانات التي يتم جمعها بالأدوات البحثية الأخرى .
 - الوثائق والسجلات : تم الاستعانة بالوثائق والسجلات الخاصة بالمكتبة الوطنية منها التقارير السنوية للمصالح ، المراسيم والقوانين واللوائح التنظيمية الخاصة بالمكتبة الوطنية ، وذلك لجمع البيانات التي يتعذر الحصول عليها باستعمال الأدوات الأخرى .
 - الموقع الإلكتروني: ساهم الموقع الإلكتروني للمكتبة الوطنية (www.bibliotat.dz) إلى حد ما في تزويد الباحثين ببعض البيانات الداعمة .
- 1-7/ مصطلحات الدراسة :

▪ الخدمات المكتبية: (Les Services de Bibliothèque)

هي تلك العمليات والوظائف والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات لتوفير المعلومات للمستفيدين وفقا لاحتياجاتهم بطريقة منظمة وسريعة ومن ثم فهي الوسيط بين ما ينشر في العالم من معلومات وبين المستفيد النهائي منها ، وقد أثار مصطلح الخدمة المكتبية جدلا بين أوساط الكتاب والباحثين في مجال المكتبات والمعلومات حيث ظهرت عدة مصطلحات تدل على نفس الخدمة، إذ نجد أن الكثير من المكتبيين يشيرون إلى أن هذا المصطلح هو مرادف للخدمة المرجعية، في حين يمكن النظر إلى الخدمة المرجعية على أنها جزء لا يتجزأ من الخدمات المكتبية. (7)

ويعرف أحمد الشامي وسيد حسب الله الخدمة المكتبية في المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبات والمعلومات " بأنها مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزولة والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات وهي بمفردها تشمل على مدى واسع وسلسلة عريضة من الخدمة مثل:الخدمات العامة وخدمات المعلومات وخدمات الإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات". (8)

إلا أنه يقصد بالتحديد في هذه الدراسة جميع أنواع الخدمات الموجهة للفئات المستهدفة بشكل مباشر ، و التي تمس حاجات الباحثين والمرتابين في الصميم ، وتنعكس عليهم بشكل مباشر، بينما يستثنى من نطاق هذا المفهوم الخدمات غير المباشرة - التي تتم خلف الستار - مثل خدمات الفهرسة والتصنيف و التكشيف والتحليل والاستخلاص وغيرها من المهام والوظائف التي لا تصنف من الناحية العلمية على أنها تندرج تحت مظلة الخدمات المكتبية.

▪ المكتبة الوطنية (Bibliothèque Nationale) :

هي مؤسسة وطنية يقع على عاتقها مهمة حفظ التراث الفكري الوطني ، والضبط الببليوغرافي على المستوى الوطني ، والبحث والتطوير في المجال ، والتنسيق بين مختلف أجهزة المعلومات في الدولة ، وتتمثل ميدانياً (إجرائياً) في المكتبة الوطنية الجزائرية ، حيث تعتبر المكتبة الوحيدة في الجزائر ، التي ينطبق عليها هذا المعنى الاصطلاحي للمكتبة الوطنية.

1-8/ الدراسات السابقة :

لعل المقصود بالدراسات السابقة هي البحوث العلمية التي أعدت من قبل في نفس نقطة البحث⁽⁹⁾، لأن الحكمة من استعراض الدراسات السابقة ليس مقصوداً في ذاتها ، وإنما قصد تحليل نقاط الالتقاء ونقاط الافتراق بين البحث الحالي ونظرائه في نفس الموضوع ، ويمثل استعراض الدراسات والبحوث السابقة حلقة ضرورية في البحث⁽¹⁰⁾ ، وانطلاقاً من ذلك فقد وقع الباحثان على بعض الدراسات التي اهتمت بخدمات المكتبة الوطنية الجزائرية على وجه التحديد تمثلت في :

▪ دراسة شقرة ليندة⁽¹¹⁾: الخدمات المكتبية للمعاقين بصريا بالمكتبة الوطنية الجزائرية (الحامة)

تعرض هذه الدراسة التجربة الجزائرية في مجال الخدمة المكتبية الموجهة للمعاقين بصريا من خلال المبادرة التي أخذتها المكتبة الوطنية ابتداءً من عام 1998 ، حينما عملت على تأسيس مصلحة تعنى بمثل هذه الفئات ، وقد هدفت الباحثة من خلال دراستها هذه إلى البحث عن الأسباب التي أدت إلى غياب المنخرطين المعاقين بصرياً عن قاعة المكفوفين بالمكتبة الوطنية الجزائرية

كما أظهرت الدراسة أن إدارة المكتبة لا تقدم الخدمات التالية:خدمة المتطوعين ، خدمة الحجرات الفردية ، خدمة المكتبة المتنقلة ، خدمة البث الانتقائي للمعلومات ، خدمة التصوير والنسخ ، خدمة الإعارة بين المكتبات وخدمة إعارة التجهيزات القرائية والسمعية الخاصة بهذه الفئة ، وقد خلصت الدراسة في الأخير إلى العديد من التوصيات التي من شأنها تحسين الخدمات لهذه الفئة.

▪ دراسة اميل لامروس⁽¹²⁾: المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية بالحامة: دراسة لدائرة خدمات المستفيدين

وقد استعرض الباحث في دراسته هذه دور المكتبة الوطنية في تفعيل المطالعة العامة من خلال دورها الحيوي في تطوير قدرات المجتمع ونشر الوعي الثقافي وتعليم وتربية الأجيال لتأخذ دورها في بناء المجتمع وتحقيق تقدمه وازدهاره ، وقد عمد إلى تحديد ودراسة دائرة خدمات المستفيدين التابعة لمديرية الاتصال والبحث حيث قدم وصفاً لها ولأهم الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة والأنشطة والخدمات التي تعمل كل مصلحة من المصالح الأربعة لهذه الدائرة على إنجازها وتقديمها لمستفيديها.

وقد خلص الباحث في خاتمة مقاله بالقول أن الهدف الأساسي من إنشاء المكتبة الوطنية هو وضع ما يتوافر لديها من مصادر في متناول القراء بأسرع وقت ممكن من أجل استخدامها بفاعلية لأغراضها الثقافية والدراسية بجمع مصادر المعلومات بمختلف أشكالها ولغاتها وتنظيمها وفق أساليب ونظم علمية حديثة واسترجاعها وبحثها من خلال تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة ، مشيراً بالقول أن نجاح أو فشل المكتبة يتوقف بشكل كبير على كفاءة الأخصائيين الذين يقومون على تشغيلها وإدارتها وعلى قدرتها على التغيير لتتواءم مع الظروف المتغيرة ، لذا يبدو من الضروري توجيه المسؤولين إلى حسن اختياره وإعداده.

▪ دراسة كروش أمين⁽¹³⁾: *Etude de la lecture publique à Bibliothèque nationale d'Algérie*

لقد بدت للباحث في دراسته هذه أن خدمات المطالعة العامة تحتل موقعاً مركزياً بالنسبة للمستفيدين من خدمات المكتبة الوطنية الجزائرية ككل ، و إن لم تكن من مهامها الأساسية ، و قد هدف الباحث في هذا العمل إلى تقييم نجاعتها و جودتها .

و بغية الوصول إلى ذلك عمل الباحث في الشق النظري من دراسته إلى استعراض مفهوم المطالعة العامة ، كما قام بتبيان وظائف المكتبة الوطنية الجزائرية وخدماتها مقارنةً في ذلك بين قطبي الخدمات المقدمة للمستفيدين ألا و هما البحث و المطالعة العامة ، في حين تناول في الشق التطبيقي للدراسة تقييماً كمياً و نوعياً لخدمات المطالعة العامة و تحليل لاتجاهات المستفيدين نحوها ، مستعيناً في ذلك على تحليل الإحصائيات الناتجة عن الاستبيان الذي أعده في هذا الصدد

وقد أظهرت الدراسة جملة من النتائج لعل من أهمها :

- غياب سياسة واضحة تعنى بالمطالعة العامة بالمكتبة الوطنية الجزائرية .
- تحتل المطالعة العامة مكانة كبيرة في من جملة الخدمات التي تقدمها المكتبة الوطنية إلا أنها يقتصر على المطالعة الداخلية و الإعارة الخارجية .

وقد خلص الباحث في الأخير بالقول أنه يجب على مسؤولي المكتبة الوطنية على الاختيار ما بين تشجيع التوجه نحو مكتبة مخصصة للمطالعة العامة أو مكتبة موجهة نحو البحث و بالتالي تسطير سياسة لعرض الخدمات تكون متماشية مع الاختيار المتبني .

- دراسة نعاس عماري⁽¹⁴⁾ : خدمات المعلومات بالمكتبة الوطنية الجزائرية : واقعها ورضا المستفيدين منها واتجاهات تطويرها .

تجمع آراء المتخصصين في علوم المكتبات و المعلومات على ضرورة التعرف الدقيق على فئات المستفيدين من خدمات المعلومات و احتياجاتهم منها ، وأنماط طلبهم لها قبل البدء في التخطيط لاستحداث خدمات المعلومات ، أو تطوير الخدمات القائمة و زيادة فعاليتها ، كما تجمع على ضرورة مسح الخدمات المتوافرة ، و التعرف الدقيق على إمكانياتها المادية و البشرية و التنظيمية ، و تحديد جوانب القوة أو القصور الذين يؤثران بالإيجاب أو السلب عليها ، و قد سارت هذه الدراسة على هذا النحو ، فبدأت بدراسة واقع المكتبة الوطنية و أهم مقوماتها تلاها مسح لواقع الخدمات التي تقدمها المكتبة ثم تناولت اتجاهات المستفيدين نحو مقومات المكتبة الوطنية أولاً ثم خدماتها ثانياً ، لتختتم الدراسة بتصور مقترح لتطوير البنية الأساسية لخدمات المعلومات بالمكتبة الوطنية ، و بعد تحليل البيانات التي كشفت عنها مؤشرات الدراسة خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج لعل من أهمها :

- ضعف مقومات خدمات المعلومات بالمكتبة الوطنية .
- المستوى المتواضع لمجمل الخدمات التي تقدمها المكتبة في ظل المكانة التي تتمتع بها . بصفتها مكتبة الدولة .

هذا وقد خلصت الدراسة في الأخير بمجموعة من المقترحات والرؤى تطويرية لتحسين أداء المكتبة الوطنية وتفعيل خدماتها ، وقد شكلت لنا هذه الدراسة المنطلق الأساسي والقاعدة التحتية لدراسة الموضوع باعتبارها تناولت مكان الدراسة نفسه ، مما سمحت لنا بتسليط الضوء على موضوع الدراسة .

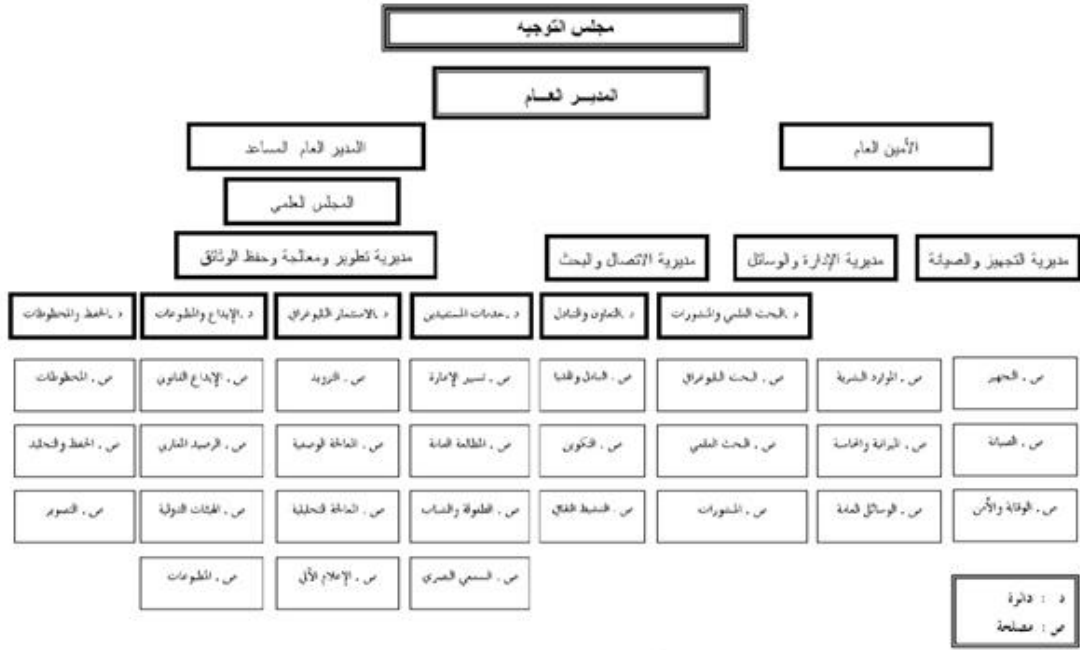
ولعل هذه الدراسات التي ذكرت قد تشابهت إلى حد ما مع الدراسة الحالية ، إلا أنها اختلفت في مجملها مع الدراسة الحالية بسبب اختلاف طبيعة التغطية وحدودها. إذ تناولت الدراسات السابقة جميعها مشكلة الدراسة الحالية " خدمات المكتبة الوطنية الجزائرية " من زوايا متعددة تبعاً لاختلاف متغيرات البحث التي اعتمد عليها كل باحث في معالجته لها .

ثانياً: الدراسة الميدانية :

2-1/ لمحة تاريخية عن المكتبة الوطنية الجزائرية:

يعتبر حي الحامة المقر الجديد للمكتبة الوطنية الجزائرية بعد أن كان مقرها بفرانس فانون بوسط الجزائر العاصمة وتبلغ مساحتها 67000 م² وتوزع على ثلاثة عشرة طابق حيث تم الإعلان عن مشروع هذا المبنى في بداية الثمانينيات وشرع في تطبيقه في 10 ديسمبر 1986. بمناسبة 01 نوفمبر 1994 واحتفالاً بالذكرى الأربعين لاندلاع حرب التحرير تم افتتاح مقر المكتبة بالحامة ليتسع لحفظ ثمانية ملايين مجلد واستقبال 2330 قارئ في نفس الوقت (15)

ولقد مرّ على انتقال المكتبة الوطنية في مقرها بالحامة فترة من الزمن وهي تنهض فيها بتأدية بعض المهام المنوطة بها بوصفها مكتبة الدولة ، فقد عملت عبر أكثر من ربع قرن في تقديم خدماتها سواء للباحثين أو العامة ، وتأكيد البعد الوطني للمكتبة والمتمثل في جمع تراث الوطن وحفظه وتسيير استخدامه للأجيال الحاضرة والمستقبل ، والعمل بوصف المكتبة الوطنية الجزائرية نافذة يطل منها كافة أبناء الوطن على كنوز المعرفة المختلفة بنصيب في إرساء دعائم المطالعة العمومية وخدمة الباحثين على اختلاف المستويات ، وبذلك تتميز المكتبة الوطنية الجزائرية بخدمات تختلف عن باقي خدمات المكتبات الأخرى ، وعلى هذا الأساس قسمت المكتبة وظائفها وخدماتها على عدة مصالح وأقسام بغية تحقيق التكامل و التنوع في الخدمات و الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات ، وهذا ما يبينه الهيكل التنظيمي للمكتبة الوطنية .



شكل رقم (01) : الهيكل التنظيمي للمكتبة الوطنية الجزائرية

2-2/ مهام و وظائف المكتبة الوطنية :

أما عن مهام و وظائف المكتبة الوطنية فقد تحددت وفقاً للمرسوم التنفيذي رقم 93-149 المؤرخ في 02 محرم عام 1414 هـ . الموافق لـ : 22 يونيو سنة 1993م والذي ينص إجمالاً على الآتي: (16)

- جميع كل الوثائق الخاضعة للإيداع القانوني ، وتعالجها و تحافظ عليها و تطبق التشريع المرتبط بها ، و حفظ و تبلي التراث الثقافي الوطني أيا كانت وسائله وتكفل بالتفتح على التراث العالمي .
- تقتني و تعالج و تحافظ و توزع المؤلفات و الوثائق المكتوبة و السمعية و البصرية الصادرة عبر التراب الوطني و في الخارج .
- تجمع مجموعات المخطوطات و القطع النقدية ، و الأوسمة والوثائق النادرة ، و الثمينة ذات الأهمية الوطنية ، و تضبط فهرس ذلك .
- تكون و تحافظ على مجموعات الوثائق المختلفة و المطبوعات و المخطوطات التي تتعلق بالجزائر أو التي يؤلفها جزائريون و المنشورة في الخارج و كذلك الخرائط و التصاميم الموسيقية و المؤلفات الصوتية و السمعية البصرية .
- تحافظ على المطبوعات الرسمية الأجنبية المحصل عليها ؛ من خلال تطبيق اتفاقات التبادل الدولي ، و تتصرف تصرف المؤتمن عليها ، و تضع تحت تصرف المستعملين و الباحثين ، الوثائق و الوسائل المادية الكفيلة بتسهيل نشاطهم .
- تشارك في تطوير البحث و تبادل بالمشاريع التي لها علاقة بمبادئ نشاطها ، و في تطوير اقتصاد المكتبات و تقنيات الوثائق . و تشارك في التكوين و تحسين المستوى و تجديد معلومات المكتبيين و التقنيين و الأخصائيين في الإعلام العلمي ، و كذلك تشارك في تطوير الشبكة الوطنية للمكتبات و الوثائق .

▪ تعد وتنتشر المواد الوثائقية الثانوية التي تتعلق بالتعرف على الوثائق المعنية و تحديد أماكنها ، وتقوم بإعداد جرد التراث الثقافي الوطني المكتوب و المحافظ عليه في المكتبات عبر التراب الوطني وفي الخارج ، و تقوم بتبادل الوثائق و المعلومات العلمية و التقنية مع المكتبات و المؤسسات العلمية الوطنية و الأجنبية ، وتشارك في إقامة الشبكة الوطنية لمراكز الوثائق و مصالحها ، وفي سيرها ، وفي إنجاز شبكات المطالعة العمومية و في تنشيطها .

▪ تنظم الأنشطة و التظاهرات الثقافية ؛ و العلمية ، التي لها علاقة بهدفها ، و تقدم خدمات المساعدة التقنية للمكتبات الأخرى و مراكز الوثائق و مصالحها في البلاد.

2-3/ خصوصية المكتبة الوطنية الجزائرية :

يظهر في هذا الشأن من خلال من سبق من تنوع وتعدد وظائف ومهام المكتبة الوطنية والتي تصل في بعض الأحيان إلى درجة التناقض خاصة في طبيعة خدماتها ونوعية جمهورها ، فالمكتبة الوطنية الجزائرية بحسب طبيعة خدماتها ونوعية مستفيديها يمكن تصنيفها وظيفياً إلى :

▪ مكتبة عامة : حيث تقدم خدمات المعومات على أنماط المكتبات العامة أي تستقبل أساساً قراءاً يرغبون في الحصول على معلومات معينة عن موضوع محدد أياً كان ذلك الموضوع أو يرغبون في الاطلاع على الدوريات اليومية أو الأسبوعية وغيرها.

▪ مكتبة متخصصة : ومكتبة الباحثين أي أولئك الذين يجرون أبحاثاً على درجة من التخصص سواء كانت ذات طابع قصير أو مسترسل بعض الشيء فهذا هو جمهور المكتبة الوطنية المفضل والذي خصصت له عدة فضاءات لخدمته .

▪ مكتبة جامعية : والتي تستهدف استقبال طلبة المراحل المختلفة للتعليم الجامعي على الأخص ، وكثير منهم يأتي إلى المكتبة في المرتبة الأولى - لا لكي يطلب بعض المراجع - وإنما للمذاكرة فيما لديه من أدوات شخصية ، مستفيداً بذلك من المكان المجهز تجهيزاً لائقاً لساعات طويلة من الدراسة والتركيز ، حيث الجو العام المشجع على الدراسة ، ذلك عوضاً عن المذاكرة في المنزل أو في المكتبات الجامعية التي قد لا تتوافر على الجو الذي تتيحه المكتبة الوطنية .

وليس من شك أن هنالك شيئاً من التناقض بين الرغبة في الانفتاح للجميع ومن ثم زيادة واستعمال مصادرها وبين الرغبة المشروعة في الحفاظ على ثرواتها إطلافاً من وظيفتها الأساسية كمكتبة وطنية تسعى للحفاظ على مجاميعها خدمة للأجيال القادمة ، ولكن المتأمل من كل ذلك أنه ليس الغرض من المكتبة الوطنية أن تصبح مقبرة تحتفظ فيها بالمراجع والمواد وتحبس عن المستفيد أحقية تفعيل تلك المصادر واستخدامها. (17)

وهذا ما يذهب إليه د/ أمين الزاوي (18) بقوله " المكتبة ليست مقبرة كتب باردة ميتة ، مرتبة أرصدها من الكتب والوثائق ترتيباً عسكرياً فوق الرفوف اللوحية أو الزنكية ، في المخازن الرطبة أو المكيفة تكييفاً جيداً أو رديناً المكتبة حركة وحركية ، لا تعامل الكتب كما تعامل علب المصبرات أو علب الملبينات ... للكتب طقوس أخرى أنها تحمل الروح والحلم والواقع والوهم أيضاً ، إنها أرواح نائمة تبحث عن يوقظها " (19)

2-4/ أنماط الخدمة المكتبية بالمكتبة الوطنية الجزائرية :

ينشأ مغزى المكتبات عموماً من تقديم الخدمات للمستفيدين أكثر مما ينشأ من حفظ المواد وإدارتها وعلى المكتبات توفير المصادر الفكرية والعناصر البشرية بما يكفل مستوى عال من الخدمة ، وقد أدت حاجة المستفيدين المستمرة لمساعدة موظفي المكتبة في الوصول إلى ما يريدون من معلومات إلى الإحساس بقيمة الخدمة المكتبية ، وعلى ذلك فلا بد للمكتبيين من تركيز جهودهم للوفاء باحتياجات المستفيدين. (20)

بسؤال الباحثين رؤساء أقسام المكتبة الوطنية ومصالحها ، ومن خلال ملاحظتهما ، تبين أن الخدمات التي تقدمها المكتبة الوطنية قد انحصرت في المطالعة العامة (الإعارة الداخلية) ، الإعارة الخارجية ، خدمة التصوير ، الخدمة المرجعية ، خدمة الإرشاد والتوجيه وتدريب المستفيدين ، خدمة الإحاطة الجارية ، خدمة الموقع الإلكتروني ، خدمة الانترنت ، الخدمات الببليوغرافية .

وعليه سوف يقتصر الحديث عن تلك الخدمات المقدمة بالفعل دون غيرها من الخدمات غير المقدمة ، وتجدر الإشارة هنا إلى أنه تبين من خلال التقسيم الإداري والهيكل التنظيمي للمكتبة الوطنية أن خدمات المكتبة الوطنية تشتت عبر عدة مصالح وأقسام ، وعليه فيأتي سياق التعريف بواقع هذه الخدمات من خلال التعرض لمختلف الظروف التي تحيط بها .

2-4-1/ خدمة المطالعة العامة :

لعل خدمة المطالعة العامة تعتبر من أبرز ما تقدمه المكتبة الوطنية بالحامة من خدمات، ومن المعروف أن هذه الخدمة تتطلب مقومين أساسيين أولهما مجموعة من المقتنيات والمنظمة بطريقة مناسبة بحيث يسهل الوصول إليها ،إما العنصر الثاني فهو المكان المريح المناسب للقراءة وتتوافر فيه المواصفات الصحية من إضاءة وتهوية وتجهيزات مناسبة. (21)

ومن خلال ما سبق تعتبر هذه الخدمة من الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبة الوطنية وأحد المؤشرات على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، وتتاح هذه الخدمة على مدار أيام الأسبوع من الساعة 9.00 صباحا إلى 20 سا عدا يوم الجمعة .

وفي هذا الإطار تتيح المكتبة الوطنية هذه الخدمة للاطلاع والقراءة واستخدام جزء من مقتنياتها المختلفة والتي تضعها تحت تصرف المستفيدين وفقاً لنظام الأرفف المفتوحة ليتعامل المستفيدون معها مباشرة دون أي عوائق ، يساعدهم على ذلك وجود فهارس بطاقية بالقرب من القاعات وفضاءات المطالعة ؛ إضافة إلى وجود اللوحات التوضيحية الموضوعية على الأرفف للتعرف على المجموعات المكتبية ، وقد رتبنا الكتب حسب تصنيف ديوي العشري وتم توزيعها على عدة أماكن.

❖ أعداد المترددين على قاعات وفضاءات المطالعة :

بيّنت الدراسة الميدانية للمكتبة الوطنية أن هناك بعض الزحام من قبل المترددين في بعض قاعات المكتبة ، ومنها قاعات البحث المخصصة للباحثين ، بينما كان تباين في مستوى التردد بالنسبة للقاعات الأخرى ، ولعل مرد ذلك يعود إلى تباين فئات المستفيدين مابين العامة والأطفال والباحثين.

ومن خلال ملاحظة الباحثان اليومية وتقديرهما لإعداد المترددين على الرغم من توافر البوابات الالكترونية التي تتيح قياس معدلات التردد في كل قاعة من قاعات المكتبة الوطنية المفتوحة للجمهور، إلا أنها في أغلبها معطلة ، والباقي غير مستغل من طرف القائمين على تلك القاعات في إعداد الإحصائيات الخاصة بالتردد ، وهذا ما حمل الباحثين لأن يقوموا بقياس معدل التردد اليومي من خلال التقدير التقريبي والعد اليدوي ، وهذا ما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم (01): متوسط أعداد المترددين على قاعات المكتبة الوطنية للمطالعة

متوسط التردد اليومي	القاعات
98	قاعة العلوم البحتة و العلوم الدقيقة و الفنون
75	قاعة العلوم الإنسانية رقم 02
67	قاعة العلوم الإنسانية رقم 01
49	قاعة المطبوعات الدورية
105	قاعات البحث
24	فضاء ابن شنب
07	قاعة مصلحة المخطوطات والمؤلفات النادرة
29	قاعة الطفولة والشباب
28	فضاء الدكتور أحمد طالب الإبراهيمي
13	قاعات السمعى البصري
06	قاعة المكفوفين وضعيفي البصر

وقد لاحظ الباحثان أن أغلبية المترددين على قاعات المكتبة الوطنية -محل الدراسة- هم من طلاب الجامعات وطلبة الدراسات العليا ، تحديداً طلبة الطب والصيدلة ، ولعل ارتفاع معدل تردد هذه الفئة دون غيرها لا يعود إلى غنى المجموعات المتاحة ، بالقدر الذي يعود إلى الظروف التي توفرها المكتبة الوطنية من هدوء ، في حين يكاد يختفي تماماً - إلا فيما ندر - الفئات الأخرى ، مثل فئة كبار السن وفئات ذوي الاحتياجات الخاصة ، وربما كان السبب في ذلك لنقص الوعي المكتبي لدى هؤلاء .

❖ شروط والنظام الداخلي لقاعات المطالعة :

حرصاً على راحة المستفيدين وعملاً بتوفير الجو الملائم للمطالعة عملت المكتبة الوطنية على اعتماد لائحة تنظيمية لقاعاتها وتمثلت هذه اللائحة في البنود التالية: (22)

- لا يسمح باستعمال أكثر من 03 كتب في وقت واحد .
- ينبغي إرجاع الكتب إلى أماكنها بعد استعمالها واحترام خطة التصنيف .
- يمنع طي أوراق الكتب أو الكتابة عليها .
- يمنع إخراج الكتب من القاعات إلا برخصة لطلب التصوير .
- الالتزام بالهدوء التام داخل القاعات .

- لا يسمح بالتجمع داخل أو خارج القاعات .
- يمنع منعاً باتاً إحضار المأكولات والمشروبات إلى فضاءات المكتبة .
- يمنع استعمال الهاتف النقال داخل القاعات وفي بهو الطوابق.
- يمنع تحريك الكراسي أو الطاولات من أماكنها.
- يمنع حجز الأماكن للغير .
- عدم الإكثار من التنقل بين فضاءات المطالعة دون مبرر.
- احترام موظفي المصلحة .
- كل مخالفة تعرض صاحبها للسحب الفوري للبطاقة .
- ❖ تعامل المستفيدين مع المجموعات المتاحة للاطلاع :

تتيح المكتبة الوطنية بالحامة - محل الدراسة- لتعامل المستفيدين مع المجموعات نظام الأرفف المفتوحة- كما سبقت الإشارة إليه - مما يسمح بلقاء المستفيدين المباشر بأوعية المعلومات ، وفي ظل قيام المستفيدين بإعادة ترفيف المجموعات بأنفسهم ، وبالتالي يحدث تبديل وتغيير لأماكن وضع المقتنيات ، فضلاً عن تعمد بعض المستفيدين إخفاء كتب بعينها ، بوضعها في أماكن غير أماكنها الصحيحة ، مما يؤدي إلى عدم استطاعة عدد كبير من المستفيدين لتلك الكتب والاستفادة منها ناهيك عن التصرفات الغير سوية والممتثلة في تمزيق الكتب و سرقة أجزاء منها عند طلبهم لتصوير المادة (23) ، مما يؤكد على أهمية التربية المكتبية التي باتت شبه مفقودة في مكتباتنا .

❖ سجلات الاستعارة الداخلية :

من ضمن الإجراءات المعمول بها في تسيير خدمة المطالعة العامة سجلات الاستعارة وتهدف هذه السجلات في الغالب إلى رسم حركة الاستعارة بالمكتبة الوطنية والسيطرة على حركة تداول الكتب، فمن خلال هذه السجلات تتمكن المكتبة الوطنية من التعرف على من استعار وماذا استعار ، هذا وقد اتخذت سجلات المطالعة الداخلية شكل الدفتر الورقي بالنسبة للكتب على عكس الإجراءات المتبع في خدمة الإعارة الخارجية وكذا استعارة الدوريات والمجموعات الأخرى كالمواد السمعية البصرية والذي تتخذ من الاستمارات البطاقية شكلاً لها.

وعلى الرغم من دور السجلات في المكتبات - سجلات الإعارة على وجه التحديد - لا يتوقف عند حدود تسجيل بيانات المواد المستعارة، بل يتمثل الدور الأهم في القيام المكتبات بتجميع الإحصائيات المتعلقة بتداول المجموعات للتوصل إلى أماكن النشاط ومناطق الخمول للعمل على تحقيق أقصى استخدام للمجموعات ككل ، وهذا ما تعمل عليه مصالح المكتبة الوطنية التي تعنى بالإعارة من خلال تدعيم تقاريرها السنوية ببعض الجداول الإحصائية المناسبة في ذلك، إلا أن هذه الإحصائيات تجرى بشكل روتيني مما يفقدها الأهمية العملية.

❖ الظروف التي توفرها المكتبة الوطنية للمطالعة :

من المعروف أن الظروف الملائمة للمطالعة في المكتبات تتمثل غالبًا في سهولة الوصول إلى المكتبة، والتهوية الكافية والإضاءة المناسبة والأثاث الكافي المريح والهدوء ، وهذا ما يذهب إليه أحد الباحثين بالقول " يجب أن تترجم تسيير الاطلاع الداخلي إلى سهولة الوصول إلى المكتبة ، والي التهوية كافية وطبيعية وصناعية ، والي ضوء كاف طبيعي وصناعي ، والي أثاث مريح وجو جذاب يدعو إلى الاستغراق في القراءة وهادئ يدعو إلى الاستمرار في العمل " (24)

وهذا ما عملت عليه الدراسة الميدانية، إذ تبين للباحثين مدى مساهمة المكتبة الوطنية في توفير الظروف الملائمة والوسائل الكافية للراحة حرصًا على راحة مستخدميها وسعيًا لاستقطابهم وذلك من خلال احترام النظام الداخلي للقاعات والفضاءات المختلفة بما يضمن الهدوء فيها ونظافتها والإنارة الملائمة سواء كانت طبيعية أو صناعية بالإضافة إلى تجهيزها بمكيفات كهربائية توفر الجو المناسب للمطالعة والبحث .
ومما سبق عرضه يمكن القول بأن خدمة المطالعة العامة بالمكتبة الوطنية تقدم في ظل ظروف ملائمة وعوامل مساعدة من شأنها تفعيل الخدمة بالمكتبة الوطنية.

❖ قاعات المطالعة الداخلية بالمكتبة الوطنية :

توفر المكتبة الوطنية مجموعة من القاعات والفضاءات والتي خصصتها للمطالعة في حدود الأماكن المتوفرة وفترات الدوام المعتمدة ونوعية المجموعات المتوفرة وكذا طبيعة الجمهور المتردد (أطفال ، قراء ، عامة) ، وتتوفر هذه القاعات في عدد من المصالح لعل من أهمها :

▪ مصلحة المطالعة العامة : وتتوفر على ثلاث قاعات للمطالعة الداخلية كلها مخصصة للعمل الفردي ، وهي على النحو التالي :

✓ القاعة الأولى: قاعة العلوم الإنسانية رقم 01 : و تتواجد بالطابق الثاني الواجهة اليسرى ، بها رفوف مفتوحة تحتوي على الأقسام المعرفية التالية : الفلسفة و علم النفس ، الديانات ، الآداب ، التاريخ و الجغرافيا

✓ القاعة الثانية : قاعة العلوم البحتة و العلوم الدقيقة و الفنون : تقع في الطابق الثاني الواجهة اليمنى ، بها رفوف مفتوحة تحتوي على الأقسام المعرفية التالية : المعارف العامة ، العلوم الطبيعية و الرياضيات ، العلوم التطبيقية و التكنولوجيا ، الفنون .

✓ القاعة الثالثة : قاعة العلوم الإنسانية رقم 02 : تقع في الطابق الثالث الواجهة اليسرى ، بها رفوف مفتوحة تحتوي على الأقسام المعرفية التالية : العلوم الاجتماعية ، اللغات ، الآداب.

إلى جانب هذه القاعات الثلاثة تتوفر أيضًا مصلحة المطالعة العامة على:

✓ قاعة الركن الأمريكي : ويشغل جانب من قاعة المطالعة على مستوى الطابق الثالث.

✓ فضاء ابن شنب : والمسمى كذلك الخزانة الجزائرية ويحتل جانبًا من الجناح الشمالي لقاعة المطالعة المتواجدة على مستوى الطابق الثالث .

✓قاعة المكوفين وضعاف البصر : تحتوى القاعة على فضاء خاص بالمكوفين و ضعاف البصر ، تتوفر فيه بعض التجهيزات الخاصة بقراءة هذا النوع من المصادر المخصصة للاطلاع على الوثائق المكتوبة بلغة البراي .

✓مصلحة المنظمات الدولية : ويمكن للمستفيدين من مطالعة مجموعاتها داخلياً في أي قاعة من القاعات السالفة الذكر بالنسبة للقراء بعامة ، أما الباحثين فيإمكانهم مطالعة رصيدها كذلك على مستوى القاعات المتواجدة بالطابق الرابع .

هذا إلى جانب فضاء الدكتور أحمد طالب الإبراهيمي⁽²⁵⁾ ويحتل هو كذلك جانباً من الجناح الشمالي من قاعة المطالعة المخصصة للباحثين على مستوى الطابق الرابع .

▪ مصلحة الرصيد المغربي / مصلحة البحث الببليوغرافي: ويمكن مطالعة رصيدهما على مستوى القاعة الكبيرة المتواجدة بالطابق الرابع بجناحها الشمالي المخصص للعمل الفردي والجنوبي المخصص جانب منه للعمل الجماعي، أو أية قاعة من القاعات السابقة، ما لم يكن مانع خصوصاً بالنسبة للفضاءين المذكورين سابقاً .

▪ مصلحة المخطوطات والكتب النادرة: يمكن مطالعة رصيدها داخلياً من خلال قاعة مخصصة لذلك والمتواجدة بالطابق (1-).

▪ مصلحة مكتبة الطفولة والشباب : تتوفر هذه المصلحة على قاعتين واحدة على مستوى الطابق الأرضي مخصصة للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 03 و 11 سنة في حين خصصت القاعة الثانية للذين تتراوح أعمارهم بين 12 و 15 سنة والمتواجدة بالطابق الأول.

▪ مصلحة السمعى البصري وقاعاتها الداخلية : مخصصة للاطلاع على الأشرطة والأقراص الممغنطة السمعية منها والبصرية و "CD ROM" ، وكذا الميكروفيلم والشفافات والخرائط والمخططات والصور واللوحات والبطاقات .

▪ مصلحة المطبوعات الدورية: والتي تقع على مستوى الطابق الثاني وقد خصصت فيها قاعة لمطالعة أرصدها من الدوريات والجرائد والمجلات وسائر المصنفات التي تصدر بصفة دورية والتي توفرها المكتبة الوطنية لمستفيديها .

وتجدر الإشارة هنا أن غالبية هذه القاعات والفضاءات تعمل بنظام الدوام العادي أي من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة 9 صباحاً إلى الساعة 16 مساءً ، ماعدا قاعات مصلحة المطالعة العامة ، إضافة إلى القاعة الكبيرة المخصصة للباحثين بالطابق الرابع والتي تعمل بنظام التناوب طوال أيام الأسبوع عدى يوم الجمعة من الساعة 9^h00 صباحاً إلى الساعة 20^h00 ليلاً

2-4-2 / خدمة الإعارة الخارجية :

تعتبر خدمة الإعارة من الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبة الوطنية للمستفيدين على الرغم أنها ليست من صميم خدمات المكتبات الوطنية ، وبذلك اعتبرت هذه الخدمة من الخدمات المحورية في المكتبة الوطنية، ولا غنى عنها لكافة فئات المستفيدين، وترجع أهمية تلك الخدمة في تقدير الباحث إلى تنوع وتباين الحاجة

إلى المعلومات لدى مستخدمي المكتبة ، وذلك لاختلاف مستوياتهم المعرفية (أطفال ، قراء ، باحثون) ، فبعض المستخدمين تتوقف حاجتهم إلى المعلومات عند حد استنساخ بعض المعلومات المختصرة ، التي يمكن الحصول عليها بالمكوث في المكتبة ، في حين نجد البعض الآخر مثل الباحثين وطلبة الدراسات العليا تدعوهم حاجتهم إلى المعلومات إلى استخدام مصادر المعلومات لفترات طويلة خارج مبنى المكتبة ، وذلك ما تُتيح له خدمة الإعارة الخارجية .

❖ سياسة الإعارة الخارجية بالمكتبة الوطنية :

تحدد سياسة الإعارة القواعد التي ينتهجها قسم الإعارة والأنشطة التي يتعين عليه النهوض بها فجميع الأمور المتعلقة بفئات المستعيرين ، وطرق إفادتهم من الخدمة ، لا بد من تحديدها في هذه السياسة ، ولا بد من تحديد ماذا يحدث في حالة فقد أو إتلاف أو تأخير الأوعية ومصادر المعلومات ، وعلى العاملين بالمكتبة أن يدركوا جيداً أن ما جاء في سياسة الإعارة من قواعد تنظم سير العمل ما وضعت لإلتزام الإفادة من مصادر المعلومات ، وليس لمجرد فرض القيود على تداول المجموعات .

ونظراً لأنه عادة ما تكون خدمة الإعارة الخارجية هي الخدمة الأساسية المرجوة من المكتبات ، ونظراً لأهمية تلك الخدمة فلا بد من وجود سياسة وقواعد مكتوبة تكفل تسيير العمليات المختلفة للإعارة وتحديد الحقوق والواجبات لكل من المكتبة والمستعيرين ، وهذا ما يجب أن تشمل سياسة الإعارة على العناصر التالية : (26)

- تحديد شروط الحصول على بطاقة الإعارة
- النص على العقوبات والغرامات المصاحبة للاستفادة من خدمة الإعارة
- تحديد فئات المستعيرين من الخدمة والشروط والمميزات الخاصة بكل فئة .
- توضيح نوعية المواد غير القابلة للإعارة مثل الدوريات والأوعية المرجعية ... الخ.
- النص على عدد الكتب التي يمكن استعارتها لكل فئة من فئات المستعيرين
- مدة الإعارة لكل فئة من فئات المستعيرين وشروط تجديد الإعارة والحالات التي يجوز فيها استرداد المواد قبل انتهاء مدة الإعارة .

▪ تحديد إحصائيات الإعارة التي يتعين على قسم الإعارة إعدادها ، والفترات الزمنية للقيام بتلك الإحصائيات ، وتوضيح أهم المعلومات التي يجب رصدها يوميا ثم شهريا ثم سنويا في نطاق عمليات الإعارة ومن منطلق كل ذلك تتم الإعارة الخارجية بالمكتبة الوطنية بواسطة بطاقة المكتبة التي تمنح فور الاشتراك فيها بعد تقديم الملف التالي :

▪ استمارة الطلب

▪ صورتين

▪ صورة عن بطاقة التعريف الوطنية

▪ وثيقة تثبت العنوان (وصل الكراء أو الكهراء)

▪ تسديد قيمة الاشتراك بواسطة حوالة بريدية تسحب من المصلحة المعنية .

وتتاح هذه الخدمة على مدار أيام الأسبوع عدا يوم الجمعة والسبت ، والجدول التالي يُبين أيام وتوقيت الإعارة الخارجية بالمكتبة الوطنية - محل الدراسة -

جدول رقم (02): أيام ومواقيت الإعارة الخارجية بالمكتبة الوطنية (الحامة)

أيام ومواقيت الإعارة الخارجية		
أيام الإعارة	توقيت الإعارة	
الاثنين ، الثلاثاء ، الأربعاء ، الخميس .	الفترة الصباحية	
	الفترة المسائية	
	30 ^h 9	00 ^h 12
	30 ^h 13	00 ^h 18

❖ الجزاءات والغرامات:

تعد الجزاءات والغرامات واحدة من أقل الموضوعات المعالجة في الإنتاج الفكري العربي في مجال علم المكتبات والمعلومات ، كما أن وجهات النظر حول هذا الموضوع تختلف من مكتبة لأخرى ، فبعض المكتبات لا تطبقها إطلاقاً، والبعض الآخر يفرضها فقط في حالة عدم رد الوعاء، والبعض يحدد موعداً لرد الوعاء ولا يبذل أي محاولة لاستعادة الوعاء. (27) ، وقد أظهرت الدراسة الميدانية أن الجزاءات والغرامات التي تطبقها المكتبة تأتي على النحو التالي :

جدول رقم (03) : سياسة العقوبات والغرامات بالمكتبة الوطنية الجزائرية (28)

العقوبات والغرامات	الحالة
<ul style="list-style-type: none"> إذا تأخر المستعير عن إعادة الكتاب في الوقت المحدد يوجه إليه: ▪ الإشعار الأول في البداية . ▪ الإشعار الثاني إن لم تكن استجابة . ▪ الإنذار إذا استمر في التأخير (أكثر من 15 يوم) . ▪ يحرم من الإعارة الخارجية مؤقتاً مدة أقصاها ستة (06 أشهر). 	التأخر
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تغريم ثمن النسخة البديلة . ▪ سحب البطاقة مع حرمان من الإعارة الخارجية بصورة مؤقتة أو دائمة حسب الحالة . ▪ يحدد ثمن النسخة البديلة من طرف الإدارة. 	إتلاف الوثائق أو إضاعتها
<ul style="list-style-type: none"> ▪ سحب البطاقة . ▪ إقصاء من الإعارة لمدة معينة تحدد حسب الحالة . 	عدم إرجاع الوثائق أو اختلاسها
<ul style="list-style-type: none"> ▪ سحب البطاقة المستعملة. ▪ حرمان من استعمال المكتبة لمدة 03 أشهر . ▪ إحالة الأمر للإدارة إذا كان الشخص غير منتسب للمكتبة الوطنية. 	استعمال بطاقة الغير

يرى الباحثان أن هذه العقوبات ملائمة لكونها تمثل رادعاً قوياً للمتأخرين والالتزام بفترة الإعارة، واحترام الجميع لنظم الإعارة ، لأن التأخر في إعارة الكتب يسبب حرمان الآخرين من الاستفادة من الكتب خاصة

ذات النسخ القليلة ، ضف إلى ذلك فان هذه العقوبات تعمل على تعويض المكتبة الوطنية عما تم فقده أو إتلافه من الأوعية المستعارة ،شريطة العمل بها وتطبيقها على كافة المستفيدين دون تمييز أو محاباة .

❖ مجتمع خدمة الإعارة الخارجية :

يتكون مجتمع خدمة الإعارة في المكتبة الوطنية الجزائرية في الفئات التالية :

- الأطفال والشباب
- الجمهور العام
- الباحثون

بالإضافة إلى فئات والإعارة الخارجية في المكتبة الوطنية متاحة لجميع الفئات السابقة دون استثناء شريطة أن يكون اشتراكهم بالمكتبة الوطنية ساري المفعول .

❖ عدد المواد المسموح بإعارتها ومدة الإعارة :

يجب أن تتناسب المواد المتاحة للإعارة من حيث العدد مع الاحتياجات المختلفة لكل فئة من فئات المستفيدين ، إذ أن احتياجات القراء والرواد بصفة عامة أوسع من احتياجات الأطفال والشباب عمومًا ، كما أن احتياج الباحثين أكبر وأعمق من احتياجات الفئتين السابقين، ورغم هذا، فقد أظهرت الدراسة الميدانية أن المكتبة الوطنية لم تعمل على التفرقة بين فئات المستفيدين منها من ناحية عدد المواد المسموح بها لكل فئة بحسب احتياجاتها ، واكتفت بتحديد عام لعدد المواد القابلة للإعارة ، والذي قدر بـ (02) كتابين لكل عملية إعارة دون النظر لطبيعة الفئة التي استعارت .

في حين حددت مدة الإعارة الخارجية للكتب بـ: (15) يوم قابلة للتجديد لأسبوع آخر ، أو التجديد لخمسة عشر يوما أخرى، في حال توفر النسخ وعدم وجود طلب مكثف عليها، وتقدم هذه الخدمة كل من مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء ومصلحة مكتبة الطفولة والشباب والركن الأمريكي.

❖ المواد غير القابلة للإعارة الخارجية :

لا تسمح المكتبة الوطنية بالحامة بإعارة كل من:

- الدوريات .
- النسخ الوحيدة والأخيرة.
- القواميس.
- الكتب النادرة والمخطوطات .
- الخرائط والأطالس .
- المواد السمعية البصرية.
- وسائل الإيضاح المختلفة التي تتخذ شكل الكتاب مثل الإحصائيات والرسوم البيانية .
- القواميس .
- أقراص CD.ROM.

الجادة ، وقد خصص لهذه المهمة جناح بالمصلحة في الدور الأرضي من مبنى المكتبة ،مجهزة بالعديد من الأجهزة منها آلات للتصوير وأخرى للتحميم ، بالإضافة إلى أجهزة خاصة لاستنساخ الميكروفيلم . وعلى الرغم من اهتمام هذه المصلحة بالتصوير والاستنساخ إلا أنها لا تعمل على تحقيق باقي الطلبات المتعلقة بتصوير ونسخ المواد التي تأخذ رخصاً للتصوير على مستوى مصالح المطالعة العامة ، لكون هذه الأخيرة هي من كانت متكلفة بها ، إلا أن جل ماكيناتها أصابها العطل دون إمكانية استبدالها بأخرى صالحة ومن كثرة طلب المستفيدين لخدمة الاستنساخ على مستوى مصلحة المطالعة العامة ،لجأت المكتبة الوطنية إلى حل مؤقت وهو منح "رخص تصوير" للمواد خارج مبنى المكتبة، بعد أن يقوم المستفيد الذي يرغب في تصوير أحد مصادر المعلومات بترك بطاقته المكتبية، لحين الرجوع من تصوير المادة في إحدى أكشاك التصوير خارج مبنى المكتبة الوطنية، مع تحرير إيصال بعنوان الكتاب واسم المستفيد وبتحديد أقصى كتابين في كل مرة ، مع إمكانية الحصول على التراخيص عدة مرات في اليوم الواحد ، وتجدر الإشارة هنا أنه توجد استثناءات للأساتذة الباحثين أو القراء القادمين من ولايات أخرى غير العاصمة وذلك تيسيراً وتسهيلاً لهم.

2-4-4 / الخدمات المرجعية :

❖ البيئة المرجعية :

الخدمات المرجعية لا تتم من فراغ، ولكنها تتم في بيئة مرجعية تتمركز حول مكتب أخصائي المراجع ولهذا البيئة أثر مهم في رضا المستفيدين ونجاح العملية المرجعية، ويقصد بالبيئة المرجعية الظروف المصاحبة لتقديم الخدمة من تهوية، وإضاءة، وأخصائي مراجع، هذا فضلاً عن المجموعة المرجعية وموقع المكتب المرجعي ، وهذه جميعاً لا بد من أن تحظى باهتمام القائمين على تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبة ، وقد بينت الدراسة الميدانية للمكتبة الوطنية إلى أن الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة هي الخدمة في أدنى صورها ، حيث اقتصرت على مجرد الرد على أسئلة المستفيدين الخاصة بمكان وجود كتاب ما على الرف أو الكتب الموجودة في موضوع معين ،كما تقتصر الخدمة على ما هو موجود داخل المكتبة الوطنية فقط ، وفيما يلي تعرض الدراسة لواقع البيئة المرجعية في المكتبة الوطنية :

❖ مكان تقديم الخدمة المرجعية :

نظراً لأهمية تخصيص قسم أو قاعة تُعنى بالمراجع تبين من خلال الدراسة الميدانية أن المكتبة الوطنية لا تخصص قسماً مستقلاً يعزل فيه المجموعات المرجعية من أجل تقديم الخدمة ، وان كانت المكتبة قد عملت من خلال تصنيفها على وضع المجموعات المرجعية في أرفف مستقلة ،كما هو الحال وبعض الأرفف في مصلحة المخطوطات والكتب النادرة .

وبما أن المكتبة الوطنية لم تخصص مكانا بعينه لتقديم الخدمة المرجعية ،فان المستفيد يوجه استفساراته لمن يقابله من الموظفين بالمكتبة ،وان كانت الخدمة المرجعية ليست وفقاً على موظف بعينه ،ويمكن أن يشارك فيها جميع المكتبيين والموظفين الذين يتعاملون وجها لوجه مع المستفيدين ،إلا أن هذا لا يعني عدم وجود قسم المراجع الموجودة به المجموعة المرجعية ويعمل فيه أخصائي مراجع متخصص يستخدم

مجموعاته المرجعية وتعليمه الجامعي في الإجابة عن أسئلة المستفيدين المعقدة بكفاءة وفعالية ، وترك ما عداها من الأسئلة الروتينية السهلة لباقي العاملين ، ويمكن القول أن الخدمة المرجعية بالمكتبة الوطنية محل الدراسة غير فعّالة ولا تُقدم بالصورة المرضية للمستفيدين .

❖ المجموعات المرجعية :

في الوقت الذي لا يمكن فيه إنكار الأهمية القصوى لقوة المجموعات المرجعية ، لا يمكن أيضاً تجاهل أن المكتبة ككل لا بد وأن تستعمل لإغراض الخدمة المرجعية من جانب أخصائي المراجع ، إلا أن مسؤوليته الرئيسية سوف تتركز في بناء مجموعات المراجع المناسبة من البليوغرافيات والكشافات والمستخلصات ، وقد تبين من الدراسة الميدانية أن المجموعات المرجعية بالمكتبة الوطنية تقع في عدة فئات كل منها يحتوى على نوع معين من المعلومات ولكل منها وظائفه المرجعية ، ومن جملة تلك الفئات التي تبين توافرها ضمن مجموعات المكتبة الوطنية ومقتنياتها ما يلي:

✓ المعاجم .

✓ البليوغرافيات.

✓ الفهارس .

✓ الأدلة والإحصائيات.

✓ دوائر المعارف.

✓ الأطاليس .

✓ كتب الحقائق.

❖ السجلات والإحصائيات المرجعية :

تزداد أهمية تسجيل الإجابة عن الأسئلة المرجعية كلما زاد الجهد المبذول في الوصول إلى تلك الإجابة ، وقد تستهلك عملية الإجابة جهداً ووقتاً ، ولكن للتسجيل ما يبرره في أنه :

✓ يوفر الوقت والجهد إذا ما طرحت أسئلة مشابهة فيما بعد .

✓ يساعد على إعداد الإحصائيات المرجعية التي تكشف عن جوانب القصور في المجموعات ومن ثم تعمل المكتبة على علاجها بصورة منتظمة تبعاً لما يسفر عنه إعداد الإحصائيات المرجعية من نتائج وباستفسار الباحثين عن السجلات والإحصائيات المرجعية تبين عدم وجود سجلات مرجعية نظراً لأن الخدمة المرجعية التي تقدمها المكتبة الوطنية ما هي إلا ردود على استفسارات بسيطة للمستفيدين حول وجود وعاء معين على الرفوف ، كما أن الخدمة لا تتجاوز ما هو موجود بالفعل داخل المكتبة الوطنية.

وبعد هذا العرض لواقع الخدمة المرجعية بالمكتبة الوطنية يمكن للباحثان أن يخلصا بالقول أن الخدمة تعاني من قصور واضح ، قد يرجع السبب فيه إلى :

✓ عدم وجود قسم خاص بالخدمة المرجعية بالمكتبة الوطنية (الحامة)

✓ اقتصار الخدمة على ما هو موجود من مجموعات داخل لقاءات المطالعة وبنوك الإعارة

✓ افتقار المكتبة الوطنية إلى أخصائيين مؤهلين قادرين على تقديم الخدمة .

✓ عدم استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تقديم الخدمة .

وبناءً على ما تقدم يمكن القول أن الخدمة المرجعية المقدمة بالمكتبة الوطنية ليست خدمة مرجعية بالمعنى المعروف لها ، ولكنها مجرد إرشادات بسيطة لاماكن تواجد المواد المرجعية على الرفوف .

2-4-5/ خدمات الإرشاد والتوجيه وتدريب المستفيدين:

❖ الإرشاد والتوجيه :

على الرغم من أهمية خدمات الإرشاد والتوجيه في المكتبات ، إلا أنه تبين للباحث انه لا يوجد مفهوم دقيق لخدمة الإرشاد والتوجيه في أذهان العاملين بالمكتبة الوطنية فهم يقومون بها تارة ولا يقومون بها تارة أخرى ، ويرجع هذا في تقدير الباحث إلى قلة الموظفين مقارنة بحجم الوظائف التي يتولونها ، مما يجعل تركيزهم يتجه للإعمال الإدارية والعمليات الفنية .

ومن الخدمات الإرشادية التي تقدمها المكتبة الوطنية هي الرد على الاستفسارات ، حيث تقوم المكتبة بالرد على الاستفسارات وأسئلة المستفيدين من خدماتها اعتماداً على أوعية المعلومات المختلفة المتوفرة بالمكتبة الوطنية عن طريق تلقي أسئلة المستفيدين بالحضور الشخصي ، وتتمثل الردود على هذه الأسئلة في إجابات شفوية ، ويرجع عدم تقديم هذه الخدمة بصورتها الكاملة إلى عدم إدراك المكتبيين بأهمية هذه الخدمة ومدى تأثيرها على علاقة المستفيد بالمكتبة الوطنية ويكتفي العاملون بالمكتبة الوطنية بالإرشاد الفردي للمستفيدين إذا طلب منهم ذلك ، وفي هذا الصدد لم يستطع الباحثان معرفة نوعيات استفسارات المستفيدين لعدم وجود سجلات لتدوين استفسارات المستفيدين الشفهية .

بالإضافة إلى ذلك تعمل المكتبة الوطنية على مساعدة المستفيدين في إجراء بحوثهم أو الوصول إلى الوثائق المتعلقة بمجال اهتمامهم ، ويقوم بأداء مهام هذه الخدمة مختلف المصالح التي تمتلك مجموعات وأرصدة وثائقية ، إضافة إلى مكتب الاستقبال والتوجيه الذي استحدث مؤخراً الذي جاء نتيجة دراسة واقتراح من طالبة دراسات عليا بمعهد علم المكتبات بفرنسا ، حيث اختير له مكان بالطابق الأرضي قرب المدخل الخاص بجمهور المستفيدين ، فهو يجيب على مختلف استفسارات القراء والباحثين ، ويوجههم لأماكن تواجد مصادر المعلومات التي يبحثون عنها سواء في القاعات أو بنوك الإعارة أو المصالح التابعة لها والطوابق المتواجدة بها وبنوك الإعارة التي يتم طلبها من خلالها ، كما يعرفهم بالخدمات المكملة التي توفرها تلك المصالح سواء أكانت تصوير أو رقمنة أو إعارة أو غيرها ، ويحيطهم علماً بالنظام الداخلي المتبع في تلك المصالح.⁽²⁹⁾

❖ تدريب المستفيدين بالمكتبة الوطنية :

وفيما يخص خدمات تدريب المستفيدين بالمكتبة الوطنية ، فقد اتضح من الدراسة الميدانية وجود بعض البرامج لتدريب المستفيدين التي تهدف إلى إكسابهم مهارات الاستخدام الواعي لمصادر المعلومات من خلال إجراء زيارات استطلاعية مبرمجة لفائدة تلاميذ المدارس أو طلاب الجامعات أو أعضاء الجمعيات أو المشاركين في ملتقيات أو تظاهرات ثقافية أو علمية أو الوفود الدبلوماسية والرسمية وغيرهم ، حيث يتم خلالها شرح مختلف الخدمات التي تقدمها مصالح المكتبة الوطنية لجمهور مستفيديها ، كما تقوم بتوزيع بطاقات فنية عن المصالح حسب توفرها .

وتقوم مكاتب أو بنوك البحث والتوجيه المتواجدة في المصالح المعنية بتكملة ذلك من خلال إرشاد المستفيدين إلى كيفية البحث في الفهارس البطاقية أو مباشرة في الرفوف المفتوحة عن المصادر التي يرغبون في الاطلاع عليها داخليا أو إعارتها خارجيا أو تصويرها أو رقمتها.

2-4-6/ خدمة الإحاطة الجارية :

من خلال دراسة واقع خدمة الإحاطة الجارية وما يتعلق بها المكتبة الوطنية ، تبين للباحثان عدم وجود اهتمام كافٍ بتقديم خدمة الإحاطة الجارية بكافة أشكالها ووسائلها ، بالرغم من أهمية هذه الخدمة التي تجعل المكتبة الوطنية أكثر فاعلية واتصالاً بالمستفيدين والتفاعل معهم، وتساعد في تلبية احتياجاتهم وتوفير وقتهم وجهودهم في الوصول إلى المصادر المناسبة، من خلال إعلامهم بشكل دوري بما هو جديد في مجالات اختصاصاتهم و تنوع اهتماماتهم.

❖ أنماط تقديم الخدمة بالمكتبة الوطنية :

تتفاوت المكتبة الوطنية فيما بين مصالحتها وأقسامها في كيفية تقديم خدمة الإحاطة الجارية وإجراءاتها والوسائل المستخدمة لتقديمها، ورغم ذلك فقد انتهجت المكتبة الوطنية عدة طرق لتقديم ملامح لخدمة الإحاطة الجارية منها :

▪ عرض الأوعية المقتناة : وتقوم المكتبة الوطنية من خلال بعض مصالحتها بعرض الأوعية المنتقاة حديثاً في واجهات لمدة أسبوع على الأقل في البهو المخصص لذلك حتى يتسنى للمهتمين تسجيل عناوينها ورموزها تحسباً لطلبها في المستقبل .

ومن جملة تلك المصالح مصلحة الإعارة وتوجيه القراء ومصلحة الدوريات وفضاء بن شنب بصفة دورية ، في حين تقوم مصلحة السمعى البصري ومصلحة المنظمات الدولية أحياناً بإعلام القراء والباحثين بمصادر المعلومات الواردة إليها حديثاً . ؛ إيماناً بأهمية هذه الخدمة، ودورها في إحاطة المستفيدين وإعلامهم بكل ما هو جديد من مصادر المعلومات المقتناة حديثاً في المكتبة، والتي تقع ضمن مجال اهتمامهم.

▪ الإعلانات الخاصة بالمقتنيات الحديثة: توضع داخل لوحات الإعلانات المتوافرة في مصالح المعنية بالمصادر ؛ لإشعار المستفيدين بحرص المكتبة على إعلامهم بالمقتنيات الحديثة، ومع ذلك لاحظ الباحثان أن المكتبة الوطنية توفر العديد من واجهات العرض واللافتات الالكترونية في عدة أماكن ، وبخاصة في بهو الطابق الأرضي، إلا أنها غير مستغلة في ذلك ، وتبقى مجرد واجهات خاوية تفتقر إلى التوظيف .

▪ تصوير قوائم محتويات الدوريات : تسهياً للبحث وتيسيراً للباحثين للوصول إلى المعلومة في أقل وقت ممكن، عملت المكتبة الوطنية من خلال مصلحة الدوريات على استحداث هذا النمط من الخدمة ، وقد قامت إلى مصلحة الدوريات بتصوير فهارس الكثير من الدوريات والمجلات ناهيك عن تصوير أغلفة الدوريات وإتاحتها عبر نشرة خاصة .

▪ مجلة الكتاب : وهي لسان حال المكتبة الوطنية ، وقد عملت في أعدادها التي صدرت بالتعريف بأهم القوائم الخاصة بالمقتنيات الحديثة في كل مجال موضوعي أو تخصص معين ، إلا أن هذه المجلة لا يمكن أن تعد إحدى وسائل الإحاطة بالمكتبة نظراً لتذبذب صدورها إذ صدرت منها 03 أعداد !!.

▪ نشرة " رسالة المكتبة الوطنية الجزائرية و صدر عددها الأول عام 2003 وهي نشرة تُعنى بمتابعة آخر الأخبار والأنشطة المكتبية للمكتبة الوطنية .

▪ موقع المكتبة الإلكتروني : يساهم الموقع المكتبة الوطنية إلى حد ما في تفعيل هذه الخدمة من خلال إبراز أهم الأنشطة والأحداث والفعاليات التي تقوم بها المكتبة الوطنية فضلاً عن إحاطة زوار الموقع بأخر الإحصائيات والأخبار التي تدخل ضمن خدمة الإحاطة الجارية .

يلاحظ مّا سبق أنه بالرغم من حرص المكتبة الوطنية على تقديم بعض أنماط هذه الخدمة ، إلا أنه قد تبين عدم وجود خطة محكمة للخدمة ، ناهيك عن عدم وجود كوادر وظيفية متخصصة لتقديمها ، وكذا عدم تحديد قسم معين يتولى مسؤولية الإشراف على تقديمها هي وغيرها من خدمات المعلومات ، وعدم الاهتمام بشكل كافٍ بتقديمها للمستفيدين بشكل منهجي واضح المعالم ، واقتصارها على بعض أشكال وطرق تقديمها ، وكذلك عدم شمول كافة الوسائل الممكن استخدامها في تقديم خدمة الإحاطة الجارية؛ وقد اكتفت المكتبة الوطنية فقط بما ذكر سابقاً.

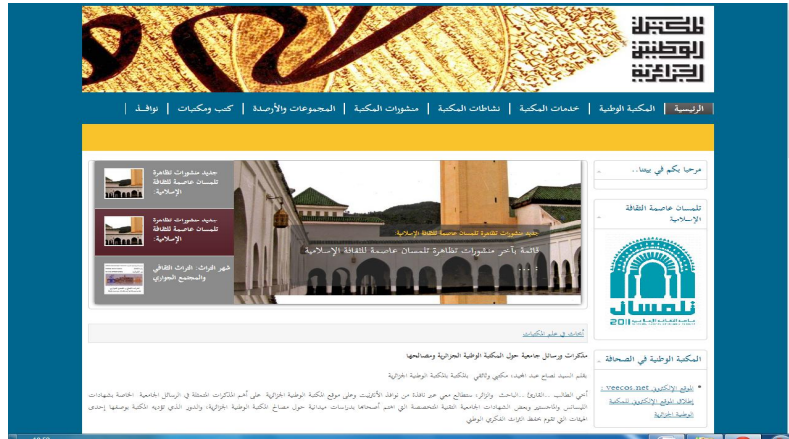
ولعل ذلك يعود إلى غياب مفهوم الإعلام والتعريف بنشاطات وخدمات المكتبة الحالية والمستقبلية، وهو ما يؤدي إلى مواجهة جهود العاملين باللامبالاة من بعض فئات المستفيدين، فالإعلام والإحاطة الجارية عن مقتنيات المكتبة ونشاطاتها يعمل على توجيه الرأي العام إلى أهمية المجموعات وضرورة الحفاظ عليها وصيانتها .

2-4-7/ خدمة موقع المكتبة الإلكتروني:

أضحى موقع المكتبة على الانترنت من الخدمات الأساسية التي تتيحها كثير من المكتبات وذلك لما تقدمه هذه الخدمة من حل مثالي للقضاء على مشكلة ضيق المكان عند توافر عدد كبير من المرتادين في وقت واحد، كما أن موقع المكتبة على الشبكة الدولية يتيح إمكانية استخدام المكتبة من قبل عدد كبير من الباحثين أينما وجدوا دون اعتبار لحدود المكان أو الزمان ، هذا إضافة إلى السهولة والمرونة في تحديث البيانات الخاصة بالمكتبة على فترات مناسبة (30)

لقد حرصت المكتبة الوطنية التكيف مع التطورات والمستجدات العصرية، وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة المستفيدين بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية ، ومن هذا المنطلق تم تجهيز وتحديث موقع واب للمكتبة على شبكة الإنترنت ، حيث أتاحت من خلاله الكثير من المعلومات والبيانات الشاملة والمتكاملة إلى حد كبير عن تاريخها وعن مختلف أنشطتها وفعاليتها على موقعها على الانترنت ، وهذه خطوة تحسب للمكتبة لأنها ستجني من ورائها فوائد عديدة من بينها عرض أخبارها ونشاطاتها وبرامجها على أكبر نطاق ممكن ، وفيما يلي الصفحة الرئيسية لموقع المكتبة الوطنية على شبكة الانترنت (31)

شكل رقم (03): الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للمكتبة الوطنية الجزائرية



❖ هيكل الموقع الإلكتروني للمكتبة الوطنية الجزائرية:

تتمثل هيكل الموقع الإلكتروني للمكتبة الوطنية الجزائرية، فيما تعرضه صفحة الاستقبال الرئيسية، صفحات وab بسيطة، و توجد بعض روابط المفيدة مع مواقع وab أخرى، في حين تفتقر إلى بوابات، توجد بعض تشعبات لمستويات أخرى، ضمن الموقع ككل في حين تفتقد بعض التشعبات إلى المادة المتعلقة بها، ولعل ذلك يعزوه الباحث إلى تحديث الموقع ولعل هيكلية الموقع تتلخص في الجدول التالي:

الرئيسية	التشعبات المتوفرة
▪ المكتبة الوطنية	- كلمة المدير العام - تاريخ ومهام المكتبة- الهيكل التنظيمي - النصوص القانونية - الفضاءات وقاعات العرض - اليوم صور وفيديو - ملحقة فرانز فانون - إعلانات - معلومات عامة
▪ خدمات المكتبة	- الاستقبال والتوجيه - استغلال الأرصدة والوثائق - الإيداع القانوني - التكوين - التبادل والهدايا
▪ نشاطات المكتبة	- البرنامج الثقافي - الملتقيات والندوات - المعارض - التعاون الوطني والدولي - زيارات ونشاطات خاصة
▪ منشورات المكتبة	- منشورات المكتبة - قائمة منشورات المكتبة
▪ المجموعات والأرصدة	- خزانة المخطوطات والكتب النادرة - الكتب - السمعي البصري - الدوريات - الرصيد المغاربي - خزانة ابن شنب - الهيئات الدولية
▪ كتب ومكتبات	- جديد الكتاب - أبحاث في علم المكتبات - بيبليوغرافيا الكاتب الجزائري - الناشر الجزائري - المركز الوطني للكتاب
▪ نوافذ	- المكتبة الوطنية في الصحافة - مروا من هنا - تلمسان عاصمة الثقافة الإسلامية - المعرض الدولي للكتاب

جدول رقم (04): الهيكل الرئيسية لموقع وab المُحدث بالمكتبة الوطنية الجزائرية

ومن خلال ملاحظة الباحثان للموقع الإلكتروني للمكتبة تبين أنه يفتقر إلى العديد من الخصائص والمميزات الأساسية في مقدمتها تطبيقات تقنية قواعد البيانات والنشر الإلكتروني إذ لا تواجد لها ، وهذا ما يترتب عنه عدم وجود خدمات قواعد المعلومات، وخدمات البحث على الخط المباشر للبيبلوغرافية الوطنية ومختلف الفهارس الجامعة التي تتيحها مصالحتها وأقسامها، وبقيّة الخدمات الأخرى المرتبطة بتطبيقات تقنية النشر الإلكتروني ، هذا بخلاف النقص الفاضح في طريقة تصميم الموقع غير الاحترافية، إذ يتضح بشكل جلي افتقار الموقع للعديد من الميزات التي لا يخلو منها المواقع الحديثة لمعظم المكتبات منها تعدد اللغات وغياب شعار المكتبة الرسمي في الصفحة الرئيسية .

❖ تقييم الموقع الإلكتروني للمكتبة الوطنية:

خلصت إحدى الدراسات الأكاديمية في علوم المكتبات والمعلومات عند تقييمها للموقع الرسمي للمكتبة الوطنية - وإن كانت الدراسة تناولت تقييماً للموقع قبل تحديثه ، إلا أنه أتضح أن التحديث لم يضيف جديداً للموقع، وبالتالي يمكن الاستئناس بنتائج تقييم تلك الدراسة من خلال الجدول التالي الذي يبين مدى جودة الموقع من خلال جملة من المعايير التقييمية .

تقييم الموقع الإلكتروني للمكتبة الوطنية							
المستوى النوعي لتقنيات الإعلام الآلي التوثيقي			المستوى الكمي لتقنيات الإعلام الآلي التوثيقي			معايير التقييم	
			مطبقة				
ضعيف	مقبول	عال	غير مطبقة	ضعيف	مقبول		عال
			+				▪ قواعد البيانات
			+				▪ الرقمنة والنشر الإلكتروني
			+				▪ أمن المعلومات
	+				+		▪ الافتراضية والنصوص المتشعبة
		منعدم				+	▪ البرمجيات التوثيقية والتسيير الإلكتروني للوثائق
		منعدم				+	▪ هندسة التوثيق واللغات
			+			+	▪ الروابط

جدول رقم (05) : الحصيلة التقييمية المتعلقة بالموقع الإلكتروني للمكتبة الوطنية الجزائرية⁽³²⁾

❖ خدمات المعلومات المتوفرة بموقع المكتبة الوطنية :

بالرغم من أن موقع المكتبة الوطنية على الانترنت يُعد إحدى الخدمات التي تندرج ضمن الخدمات التي تم تبيانها في الفصل الثالث ، إلا إن الباحث رأى أنه يمكن أن يقدم بدوره خدمات إذ من الأهمية بمكان بناء موقع خاص بالمكتبة على هذه الشبكة ،لما يتيح ذلك من تقديم خدمات كثيرة تهم الباحثين في مختلف المجالات من دون إلزامهم بالحضور الشخصي إلى مقر المكتبة⁽³³⁾ ، ومن منطلق ذلك عمد الباحثان إلى استقصاء الموقع الإلكتروني للمكتبة، وتبيان أهم الخدمات المقدمة من ضمن مجموعة خدمات يفترض أن

يحتويها الموقع الإلكتروني للمكتبة ، على الرغم من أن الموقع يحيل إلى تشعب سُمي بخدمات المكتبة لكن الذي لوحظ منه أنه تبيان لأهم الأنشطة التي تقوم بها المكتبة وليس كخدمات قائمة بذاتها والجدول التالي يُبين أهم الخدمات المفترض توافرها بالموقع الإلكتروني للمكتبة الوطنية :

غير متوافرة	متوافرة	الخدمات المتاحة على الموقع الإلكتروني
X		▪ البحث في الفهرس العام للمكتبة الوطنية
X		▪ خدمات الإمداد بالوثائق إلكترونياً
X		▪ خدمة الملخص الوافي للموقع RSS
X		▪ خدمات مرجعية عن طريق المحادثة المباشرة مع المكتبي
X		▪ خدمات البحث المباشر في قواعد البيانات
	X	▪ خدمة إتاحة روابط لمواقع ذات صلة
	X	▪ محرك بحث داخل الموقع
	X	▪ أخبار عن أنشطة المكتبة الوطنية وفعاليتها
	X	▪ خدمة استطلاع الرأي
X		▪ خدمة إتاحة برامج للإرشاد والتوجيه وتدريب المستفيدين
X		▪ خدمة إتاحة خرائط بموقع المكتبة
X		▪ خدمة النماذج الإلكترونية

جدول رقم (06): الخدمات المتاحة بالموقع الإلكتروني للمكتبة الوطنية

يتبين من خلال الجدول أن المكتبة الوطنية تتيح بعض الخدمات عبر موقعها الإلكتروني، لكن ليست بالمستوى المطلوب وبذلك تبين انعدام أغلبية الخدمات الأساسية منها الخدمات الإلكترونية على الخط المباشر ، فهي غير متوفرة تماما ، حيث لا توجد خدمات إتاحة الفهارس والبيبليوغرافيات، ولا خدمات البحث في قواعد البيانات ، ناهيك عن انعدام تطبيقات تقنية النشر الإلكتروني في موقع المكتبة لانعدام قواعد البيانات ، وفهارس الأرصدة ، و البيبليوغرافية الوطنية ، والنصوص الكاملة للكتب والمنشورات التي عملت المكتبة الوطنية على نشرها ورقياً

وكان يمكن لموقع المكتبة الوطنية أن يقدم خدمات كثيرة غير أنه اكتفى كما تبين من الجدول ببعض الخدمات البسيطة ، مع أنه غير محيّن بطريقة منهجية وغير ديناميكي الأمر الذي حال دون أدائه الأدوار التي كان معولاً عليه.

وعلى الرغم مما ذكر من قصور في خدمة الموقع الإلكتروني للمكتبة الوطنية ، فقد استشعر القائمون عليه ذلك فعملوا على توجيه دعوة من خلال الموقع ذاته كل المتخصصين في علم المكتبات (طلبة وأكاديميين وباحثين) للمساهمة في إثراء موقعها الإلكتروني ، وهذا ما يعتبر الباحث بادرة حسنة ونية طيبة نحو التحديث والتطوير المستقبلي.

ويعتقد الباحثان أن تلك الخدمات وغيرها من الخدمات المعلوماتية التي تقدم من خلال مواقع المكتبات على الانترنت لها فوائد كثيرة من حيث القضاء على حواجز الزمان والمكان ، واختصار وقت المستفيد وجهده ، وتقديم خدمات متميزة تتسم بالجودة ، وتعزيز التواصل مع مجتمع الباحثين ، فضلا عن تمكينها المستفيد من الاطلاع على مواقع مفيدة والبحث والاسترجاع ، وتصبح بالتالي أمامه مجموعة من البدائل والخيارات .⁽³⁴⁾

2-4-8 / خدمة الانترنت :

حرصت المكتبة الوطنية على إتاحة هذه الخدمة من خلال فضاء الانترنت إضافة هامة لمجموع الفضاءات والقاعات التي تتضمن خدماتها المختلفة تلبيبة احتياجات المستفيدين والباحثين ، بالإضافة إلى الكتب التي تعتبر أهم مصدر للمعلومات في المكتبة الوطنية والدوريات الجرائد والمجلات والسلاسل التي تتيح للمستفيد متابعة أهم المستجدات وكذا الوسائط السمعية بصرية .

ويأتي فضاء الانترنت كنافذة تمكن المستفيد الولوج إلى مصادر جديدة للمعرفة عن طريق الإبحار في شبكة المعلومات الدولية .

❖ ظروف تخصيص خدمة الانترنت بالمكتبة الوطنية:

بعد افتتاح قاعات المطالعة العامة للقراء في أبريل 1998 ووضع مصادر المعلومات الأساسية في متناولهم بدأ التفكير في فتح قاعة للانترنت باعتبار هذه الأخيرة من أحدث التقنيات آنذاك ، ولكن هذه الفكرة لم تتجسد إلا مع نهاية العام 2000⁽³⁵⁾، حيث خصيت المكتبة الوطنية بهدية من السيد د.احمد خليفة السويدي رئيس المجمع الثقافي بأبي ظبي (الإمارات العربية المتحدة) تمثلت في تجهيز المكتبة بمجموعة من الحواسيب بكل لوازمهم سميت آنذاك بـ: " قرية ابن باديس الالكترونية للانترنت"⁽³⁶⁾ وقد اختير لها كمكان الطابق الثاني وقسم إلى قاعتين وتم توزيعها بمجموع 16 حاسوبا لكل قاعة بالإضافة إلى جهازين خادمين ، ويرتبط هذا الفضاء بشبكة انترنت عن طريق خط خاص تم تدشينه في 02 مارس 2002 م ، ومع تقادم هذا العتاد استبدل عام 2010 بأجهزة جديدة حتى تستجيب لتطلعات المستفيدين.

❖ آلية العمل في فضاء الانترنت :

يوجد حالياً عونين يعملان بنظام المناوبة (واحد يعمل في فترة الصباحية والثاني في الفترة المسائية) في كل قاعة ، ويبدأ العمل من الساعة 9^h00 صباحاً حتى الساعة 16^h00 مساءً ، ويمكن لكل مسجل في المكتبة الاستفادة من خدمات الانترنت التي توفرها.


ويتمثل العمل في استقبال المستفيدين وتوجيههم، ومن أراد استخدام شبكة الانترنت يمنح ابتداءً قسيمة تحدد فيها فترة ولوجه للشبكة ، وعند انتهائه يرجع المستفيد القسيمة للموظف لتسديد قيمة الخدمة ، وقد حددت رسوم الخدمة بـ: 50 د.ج عن كل ساعة ارتباط بالانترنت ، في حين يُشترط في المكتبة الوطنية أن لا يقل ارتباط المستفيد من الخدمة عن نصف ساعة. بينما يوفر الركن الأمريكي المتواجد بالطابق الثالث هذه الخدمة مجاناً بمعدل ساعة في اليوم على أقصى تقدير لكل مشترك مسجل في الركن .

وقد قدرت المساحة الإجمالية لفضاء الانترنت 90م² ويتكون من قاعتين وتسيير كل قاعة شخصين بالتناوب شخص للفترة الصباحية وآخر للفترة المسائية ومستواهم تقني سامي في الإعلام الآلي، أما المسؤول على القاعتين له مستوى مهندس دولة في الإعلام الآلي
شروط تقديم الخدمة :

من ضمن الشروط والتنظيم الداخلي المعمول به على مستوى هذه الخدمة ما يلي :

- يسمح الدخول فقط للأشخاص المشتركين في المكتبة الوطنية الجزائرية .
- يسمح إلا لشخص واحد بإستعمال جهاز حاسوب .
- أدنى حد للإستعمال نصف ساعة .
- أقصى حد ساعتين متتاليتين .
- لا يسمح بإستعمال الأقراص المضغوطة .
- كل مستعمل مسؤول على المعلومات والمواقع التي تتم زيارتها .
- إن فتح مواقع مخلة بالحياء أو غير المسموحة بها قانونيا، يعرض صاحبه للعقوبات المنصوص عليها قانونيا، إضافة إلى تجريدته من حق الدخول إلى المكتبة الوطنية ، إذ المكتبة الوطنية ليست مسؤولة عن المعلومات التي يدخل إليها المستعملين.

ومن خلال ملاحظة الباحثين لمدى تردد المستفيدين على هذه الخدمة ، ومن خلال سؤال القائمين على خدمة بالإضافة إلى تعداد متوسط القسائم الممنوحة يوميا في كل قاعة تبين أن متوسط التردد يتراوح بين 50 إلى 60 في المتوسط العام في كل قاعة .

هذا وقد عملت المكتبة الوطنية على توفير خدمة  (37) مجاناً للباحثين ، وخصصت البهو الخاص بالطابق الثاني مكاناً لها ، مع توفير بعض الأثاث .

2-4-9/ الخدمات الببليوغرافية :

❖ إعداد القوائم الببليوغرافية للباحثين :

تعتبر هذه الخدمة ذات القيمة الكبرى بالنسبة لجمهور الباحثين ، وذلك بإعداد المكتبات عموماً لقوائم بالمواد في الموضوعات التي تهتم المستفيدين ، سواء بلغة معينة أو بفترة زمنية محددة وقد تقوم المكتبة بإعدادها بناءً على طلب المستفيد أو توقعاً لاحتياجات المحتملة للمستفيدين مما يوفر جهد ووقت الباحثين .

اتضح من الدراسة الميدانية للمكتبة الوطنية أنها تقدم هذه الخدمة، وتقوم بإعداد القوائم الببليوغرافية تأكيداً لأهميتها، ولكنها لا تعد هذه القوائم بصورة أو بشكل منظم، وكذلك فإنها لا تعلن عن وجود هذه الخدمة ولا تعلم المستفيدين بها.

ومع ذلك استطاعت المكتبة الوطنية الاستفادة من الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة حيث ساعد استخدام النظام الآلي Minisis في تقديم تلك القوائم الببليوغرافية، حيث يتم مسائلة قواعد البيانات الخاصة بالمكتبة الوطنية ، واستخراج كل ما يتعلق بالمواضيع أو العناوين أو أسماء المؤلفين، حسب طلبات المستفيدين واحتياجاتهم في

الموضوعات المرغوبة، بعد أن يقوم المعني بملء استمارة باحث تتوافر بمصلحة البحث الببليوغرافي يحدد فيها المستفيد موضوعه بدقة وتعطى له قائمة بالمراجع ذات العلاقة.

وللمستفيد دورٌ كبير في تحديد ما يريده من القوائم؛ فقد يطلب إعداد قوائم في موضوع معين يمثل اهتمامه واختصاصه كالتب أو الهندسة وغيرها، وقد يطلب قوائم حول مؤلف معين أو شخصية معينة أو حدث معين وغيرها من القوائم التي يمكن استخراجها بسهولة في ظل توافر النظام الآلي، وتجدر الإشارة هنا أن المكتبة الوطنية تقتصر في إعداد القوائم الببليوغرافية على مقتنياتها فقط.

ومن هنا تبرز أهمية هذه الخدمات الببليوغرافية تحديداً مجتمع الباحثين، وتكمن أهميتها في أنها تجنبهم ضياع الوقت والجهد في عملية جمع المصادر المطلوبة في مجال دراستهم وأبحاثهم، وهنا يأتي دور المكتبة الوطنية في إمدادهم بتلك المصادر وتقديمها وإتاحتها لهم.

❖ الضبط الببليوغرافي :

يتسع مفهوم هذا النوع من الخدمات بحيث يشمل جميع ما تقوم به المكتبة من جهود لحصر الإنتاج الفكري في مجال معين أو في شكل محدد، وإنتاج الأدوات التي تساعد على استرجاع المعلومات المتوافرة في المكتبة بسهولة ويسر، والإعلام الببليوغرافي، وغير ذلك من أدوات التعريف بمقتنيات المكتبة وخدماتها ونشاطاتها، وقد عملت المكتبة الوطنية انطلاقاً من دورها الريادي في الضبط الببليوغرافي على توثيق العديد من المشروعات العلمية.

ولعل من بين نماذج أدوات الضبط الببليوغرافي التي استطاعت المكتبة الوطنية إخراجها إلى عالم الوجود الببليوغرافيا الجزائرية : وهي نتاج سلسلة تختص بإصدارها المكتبة، وتشمل ذلك تسجيل أوعية المعلومات وترقيمها وفهرستها وتكثيفها وتوثيقها، فيما تصدره المكتبة من أدوات التوثيق التي تعتمد عليها المكتبات والباحثون في سرعة التعرف إلى الإنتاج الفكري الجزائري وسهولة استرجاعه.

وتهدف الببليوغرافيا الجزائرية إلى تسجيل وحصر ما نشر في الجزائر من كتب ودوريات ووصل إلى المكتبة الوطنية عن طريق الإيداع القانوني مهما كان موضوعها لغتها أو جنسية كاتبها وتصدر مرتين في السنة منذ الاستقلال 1964 وهي تعتبر وسيلة هامة للتعريف بالإنتاج الفكري الوطني داخل وخارج البلاد فهي بذلك تحت الناشرين وتشجعهم على مواصلة الإيداع⁽³⁸⁾ وتستعمل الببليوغرافيا الجزائرية التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي " تدوب (ك) " في فهرسة الكتب وتصنيف ديوي العشري وأقسامه المائة لترتيبها مع مراعاة التسلسل الهجائي لأسماء المؤلفين تحت رأس كل موضوع، ومن خلال اطلاع الباحثين على آخر الإحصائيات حول حجم الإنتاج الفكري الجزائري المحصور من خلال الببليوغرافيا الجزائرية، والذي يبينه الجدول التالي :

الموضوع	عدد الوثائق الكلي باللغة العربية		عدد الوثائق الكلي باللغة الأجنبية		المجموع
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
■ عموميات	414	04.07	989	07.61	1403
■ الفلسفة وعلم النفس	264	02.59	92	00.70	356
■ الديانات	1318	12.95	173	01.33	1491
■ العلوم الاجتماعية	2926	28.77	4481	34.49	7407
■ اللغات	272	02.67	308	02.37	580
■ العلوم الطبيعية	1076	10.58	1196	09.20	2272
■ العلوم التطبيقية	443	04.35	3230	24.86	3673
■ الفنون	172	01.69	663	05.10	835
■ الآداب	2310	22.71	1214	09.34	3524
■ التاريخ/ الجغرافيا	975	9.58	646	04.97	1621
المجموع	10170	100%	12992	% 100	23162

جدول رقم (07) : الإحصائيات الخاصة بالبيبلوغرافيا الجزائرية من سنة 1964 إلى سنة 2002 (39)

وقد أصدرت المكتبة الوطنية لحد الآن 85 عدداً وكان آخر عدد منها قد صدر في عام 2005

الخلاصة :

تمّ التطرق في هذه الدراسة للخدمات المكتبية المقدمة بالمكتبة الوطنية (الحامة) من خلال استعراض أهم الخدمات التي عملت المكتبة الوطنية على توفيرها لجمهور مستفيديها ، و يتضح أن مجمل الخدمات المقدمة بالمكتبة الوطنية قد بلغت تسعة أنماط فقط ، وإن كان قد تحفظ الباحثان على بعض الخدمات التي توفرها المكتبة الوطنية ، حيث أنها أقرب لأن تكون أدوات بحث تيسر للمستفيدين الوصول إلى المعلومات وليست كخدمات قائمة بذاتها ، وبشكل عام يرى الباحثان أن هنالك ضعفاً في الخدمات المقدمة بالمكتبة الوطنية كما ونوعاً .

ولعل هذه الدراسة قد تعكس صورة واقعية وتعطي نتائج حقيقية تساعد الجهات المسؤولة والقائمين على صنع القرار فيها في اتخاذ الإجراءات المناسبة التي تجعل المكتبة الوطنية تقوم بدورها على أكمل وجه ويساعدها في تطوير خدماتها المكتبية وتحسينها ، وهذا لن يتسنى للمكتبة الوطنية ، إلا من خلال توفير المقومات التي من شأنها تحسين الخدمة وتطويرها مثل الوسائل المادية والتكنولوجية و الإمكانيات البشرية ، و إعادة النظر في استراتيجياتها التطورية ، خاصة في شقها المتعلق بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات، من خلال تبني المرونة في التعامل معها، و وضع خطط و استراتيجيات مبنية على إدراك واعي للاحتياجات الحالية و المستقبلية، تهدف إلى استغلالها الجيد على المستوى القريب و المتوسط و البعيد ، و الانتقال من مبدأ التسيير، إلى مبدأ التخطيط كخيار استراتيجي يهدف إلى تحسين الخدمات و مواكبتها لتطلعات و احتياجات المستفيدين بشكل مستمر، ولا يتأتى هذا إلا باعتماد لجنة تعنى بالتخطيط والتطوير ، نظراً لأهميتها في توجيه و تخطيط سياسة المكتبة الوطنية وخدماتها .

- (1) بامفلح ، فانتن سعيد . خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية. [على الخط] متاح على: www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63452_34497.pdf < 13.03.2013
- (2) السالم ، سالم محمد. مكتبة الملك فهد الوطنية : دراسة لوظائفها ضمن بنية البناء الوطني للمعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1996. ص13
- (3) السالم ، سالم محمد. المرجع نفسه . ص 13- 14
- (4) لامروس ، اميل . المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية بالحامة : دراسة لدائرة خدمات المستفيدين . العربية 3000، ع.1 (2003) [على الخط] متاح على: http://alarabiclub.org/index.php?p_id=213&id=249 > (2013/01/20)
- (5) خليفة ، شعبان عبد العزيز . المحاور في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات ط1 . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 1997. ص.51
- (6) وهي عبارة عن رؤوس أقلام تعد بمثابة تذكرة للباحث حيث ترتب فيها الأفكار ترتيباً منطقياً، انظر لتعريفها ودورها وأهميتها في البحوث والدراسات الميدانية كتاب أ. د/ شعبان عبد العزيز خليفة الموسوم ب: المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات القاهرة : دار المصرية اللبنانية، 1997، ص317
- (7) مراد ، كريم. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية : مدينة قسنطينة نموذجاً . أطروحة دكتوراه علوم :جامعة قسنطينة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم المكتبات ، 2008 ، ص85
- (8) الشامي، أحمد محمد، السيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988 ، ص . 663
- (9) خليفة ، شعبان عبد العزيز . المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 1997. ص.110.
- (10) ميلود ، سفاري . البحث الاجتماعي : ضوابط واحترازات . مجلة أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، ع3 ، 1999 . قسنطينة : منشورات الجامعة . ص.35
- (11) شقرة ، ليندة . الخدمات المكتبية للمعاقين بصرياً بالمكتبة الوطنية الجزائرية - الحامة - . مذكرة ماجستير : جامعة الجزائر : كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية : قسم علم المكتبات والتوثيق ، 2008
- (12) لامروس ، اميل. مرجع سابق
- ¹³ KERROUCHE , Amine Hakim . *Etude de la lecture publique à la Bibliothèque nationale d'Algérie. Département de bibliothéconomie et sciences documentaires , 2003 :Mémoire de Magister : Alger*
- (14) نعاس ، عماري . خدمات المعلومات بالمكتبة الوطنية الجزائرية : واقعها ورضا المستفيدين منها واتجاهات تطويرها . مذكرة ماجستير :جامعة الجزائر -2- بوزريعة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم المكتبات والتوثيق ، 2013
- (15) لامروس ، إميل . مرجع سابق
- (16) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، رئاسة الحكومة . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، ع42 (03 محرم 1414 هـ). ص 17-18
- (17) صادق ، أمينة مصطفى . المكتبات في فرنسا وإدارة خدمات المعلومات . [د. م] : [د. ن] ، 1996م . ص 69-71
- (18) أديب وروائي جزائري تولى إدارة المكتبة الوطنية الجزائرية في الفترة ما بين (2002 - 2010)
- (19) الزاوي ، أمين. بيان المكتبة والكتاب في الجزائر . مجلة الكتاب. ع2(2005) ، ص2
- (20) أبو سالم ، محمد علي إبراهيم . خدمات المعلومات في مكتبات كليات الإنسانيات والعلوم الاجتماعية . رسالة ماجستير: جامعة المنوفية : كلية الآداب : قسم المكتبات ، 1998. ص 66
- (21) أبو سالم ، محمد علي إبراهيم . المرجع نفسه
- (22) عملت المكتبة الوطنية على إصاقها في كل طاولة وذلك لإعلام وتبنيه رواد ومستخدمي قاعات المطالعة والعمل على التقيد

والالتزام بينودها .

(23) هذا ما وضحه أحد المكتبيين العاملين في إحدى قاعات المطالعة العامة .

(24) أبو سالم ، محمد علي إبراهيم . مرجع سابق ص

(25) وهي عبارة عن المكتبة الخاصة بالدكتور أحمد طالب الإبراهيمي التي قام بإهدائها للمكتبة الوطنية ، فتم تخصيصها كفضاء للباحثين .

(26) أبو سالم ، محمد علي إبراهيم . مرجع سابق . ص73-74

(27) أبو سالم ، محمد علي إبراهيم . المرجع السابق. ص72

(28) مستقى من القانو الداخلي للمكتبة الوطنية الجزائرية

(29) غاشي ، إبراهيم . الإستراتيجية التسويقية في المكتبة الوطنية الجزائرية . مذكرة ماجستير : جامعة منتوري قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية : قسم علم المكتبات ، 2011 . ص.42

(30) سعد ، وحيد موسى .إدارة الجودة الشاملة في المكتبات دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2009 ، ص135

(31) <http://www.bibliolat.algerie.dz>

(32) عين أحجر، زهير. تقييم تقنيات الإعلام الآلي التوثيقي المطبقة في المكتبة الوطنية الجزائرية ومركز البحث في الإعلام العلمي

والتقني CERIST : دراسة تحليلية لموقعيهما على شبكة الانترنت . رسالة دكتوراه : جامعة منتوري قسنطينة : كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية : قسم علم المكتبات ، 2010 ، ص.25

(33) السالم ، سالم بن محمد ، المعثم ، نبيل عبد الرحمن . تقنية المعلومات في مكتبة الملك فهد الوطنية . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2011 ، ص190

(34) السالم ، سالم بن محمد ، المعثم ، نبيل عبد الرحمن . المرجع نفسه ، ص193

(35) هيئة التحرير . المكتبة الوطنية الجزائرية : مصالحو فضاءات (استطلاع مصور) . مجلة الكتاب ، ع. 1 سنة 2004، ص.39

(36) المكتبة الوطنية الجزائرية . التقرير السنوي للمكتبة الوطنية لسنة 2001 . ص.05

(37) يستخدم المصطلح *WiFi* المأخوذ من *Wireless Fidelity* والذي يعني الاتصال اللاسلكي، للإشارة إلى إمكانية الاتصال بالشبكة لاسلكيا دون أسلاك ، وقد تم تطويرها لكي يتم استخدامها من أجل أجهزة الكمبيوتر المتقلة مثل الكمبيوتر المحمول في الشبكات المحلية (LAN).

(38) قوني ، حياة. الإيداع القانوني في الجزائر . مجلة الكتاب.ع.2(2005)، ص.15

(39) قوني ، حياة . المرجع نفسه . ص.16