

تقييم الخدمات المكتبية وفق المعايير الدولية: فضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية أنموذجا

د. آمال لعمرس¹

مستخلص :

تمثل مكاتب المطالعة العمومية إحدى أهم الوسائل المساعدة على نشر وتنمية ثقافة المعلومات والمعرفة لدى مختلف أطياف وشرائح المجتمع بما تقدمه من خدمات معلوماتية مجانية من طرف فروعها المختلفة. فهي تساعد اليوم خاصة في ظل التغيرات التكنولوجية في مجال الاتصالات في إيجاد واستخدام وتفسير المعلومات المناسبة التي تفتح فرص التعلم مدى الحياة. وتعتبر واحدة من أهم مقاييس تطور الأمم وارتقاء الشعوب ونموذجا واضحا لوعيها الفكري ومستواها العلمي والثقافي. ولا تستطيع مكاتب المطالعة العمومية تحقيق أهدافها دون تقديم أفضل الخدمات سواء من الناحية النوعية أو الكمية للجمهور وهذا لتلبية حاجيات كل الفئات العمرية التي تخدمها. فهي تواجه تحديا دائما يجعلها تسعى لتقديم خدماتها بالطريق الأفضل والأسهل والأسرع للوصول إلى المعلومات لضمان نسبة عالية من الارتياح. وعلى غرار المكتبات العامة في العالم، تكتسي الفضاءات المخصصة للمطالعة العمومية بالجزائر أهمية قصوى ضمن اهتمامات وزارة الثقافة الجزائرية التي اتخذت مجموعة من الإجراءات والتدابير لتجسيد الأهداف التي وجدت من أجلها. وقد خصصت المكتبة الوطنية الجزائرية فضاءات للمطالعة العمومية لتحقيق السياسة الوطنية للمطالعة العمومية في الجزائر.

تهدف هذه الدراسة الميدانية ، إلى الوقوف على واقع الخدمات المكتبية المتوفرة بفضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية وتقييمها لتحديد نقاط قوتها وضعفها وفقا للمواصفات العالمية (ايزو 11620 ، والمعيار العربي الموحد للمكتبات العامة) والخروج بمجموعة من الاقتراحات للارتقاء بخدماتها .

الكلمات المفتاحية : مكاتب المطالعة العمومية ؛ المكتبة الوطنية الجزائرية ؛ الخدمات المكتبية ؛ ايزو 11620 ؛ المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة.

¹ أستاذة محاضرة ، قسم علم المكتبات و التوثيق، كلية العلوم الانسانية، جامعة الجزائر 2
lamrous_amel@yahoo.fr

Evaluating library services according to international standards: public reading spaces in The Algerian National Library as a model

Abstract :

Public libraries contribute to the dissemination and development of information literacy and knowledge in different sectors through a vast register of resources and services which are available free to all members of the community. Today, especially as a result of the development of information and communication technologies, the public library is helping to find, use and interpret appropriate information which opens up lifelong learning opportunities. These are meeting places for citizens who help shape the public sphere and reflect the level of development of nations on a scientific and cultural levels. These libraries cannot achieve their objectives without providing the best quality and quantity of services to their clients and users to meet the needs of all the age groups. Like other countries in the world, the Ministry of Culture in Algeria has taken a number of measures to promote this sector.

The National Library of Algeria through its spaces, participates in implementing the national policy of reading by all in the country, hence the interest of this study which aims to identify and evaluate the different library and information services available, including space dedicated to public reading, to determine their strengths and weaknesses as per the regional and international standards (ISO 11620 ...) and formulate a set of suggestions that can contribute to their improvement.

Keywords: Public Libraries ; National Library Of Algeria ; Library And Information Services ; ISO 11620 ; Arab Federation Of Libraries And Information (AFLI) ; Public Libraries Standard

Évaluation des services de bibliothèque selon les normes internationales: les espaces de lecture publics de la Bibliothèque nationale algérienne à titre d'exemple

Résumé :

Les bibliothèques publiques contribuent à la diffusion et au développement de la culture de l'information et du savoir dans différents secteurs par le biais d'un vaste registre de ressources, de services qui sont disponibles équitablement et gratuitement à tous les membres de la communauté. Aujourd'hui, en particulier suite au développement des technologies de l'information et communication, la bibliothèque publique aide, à trouver, utiliser et interpréter les informations appropriées qui ouvrent des opportunités d'apprentissage tout au long de la vie. Ce sont des lieux de rencontres pour les citoyens qui contribuent à façonner la sphère publique et reflétant le niveau de développement des nations sur le plan scientifique et culturel. Ces bibliothèques ne peuvent atteindre leurs objectifs sans fournir à leurs publics les meilleurs services qualitatifs et quantitatifs, pour répondre aux besoins de tous les groupes d'âge qu'elles desservent. A l'instar des autres pays dans le monde, le ministère de la Culture en Algérie, a pris un certain nombre de mesures afin de promouvoir ce secteur.

La Bibliothèque Nationale d'Algérie à travers ses espaces, participe à concrétiser la politique nationale de la lecture publique du pays, d'où l'intérêt de cette étude qui a pour objectif l'identification et l'évaluation des différents services documentaires disponibles au niveau de ses espaces consacrés à la lecture publique pour déterminer leurs forces et leurs faiblesses conformément aux normes internationales (ISO 11620...) et formuler un ensemble de suggestions pouvant contribuer à leur amélioration.

Mots-Clés: Bibliothèques Publiques ; Bibliothèque Nationale d'Algérie ; Services Documentaires ; ISO 11620 ; AFLI

المقدمة

تشهد المكتبات العامة تطورات سريعة فرضها نموها الطبيعي كمؤسسات ذات أهداف تسعى لتحقيقها كما فرضتها التغيرات المتلاحقة في كل المجالات، وعلى الأخص في مجال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال. ولقد استجابت العديد من المكتبات العامة لهذه التغيرات، ووضعت جوانب التحديث، والتطوير من أبرز اهتماماتها، لما لها من أهمية في المحافظة على تواجدها في البيئة الجديدة المتمسة بقوة المنافسة، والسبق لاقتناء، واعتماد كل ما هو جديد، فعال ومفيد لتلبية حاجيات روادها. وأصبح اليوم لزاما على المكتبات العامة لما لها من تأثير على المجتمع وما تؤديه من دورها في تنمية الدول في جميع الميادين¹، الاستفادة من كل ما توفره التكنولوجيات الحديثة من وسائل الإدارة الحديثة، وتقنيات التسيير الجديدة لإدراك مستوى متقدم من الأداء للارتقاء بخدماتها المكتبية، لضمان وصول المعلومة بالشكل والوقت المناسبين لجميع الشرائح بمختلف الفئات والأعمار بأقل التكاليف الممكنة، عن طريق اعتماد أساليب الجودة وتدبيرها، القائمة على المقاييس، والمواصفات التي اجتهدت المنظمات والهيئات الدولية منذ القدم في سننها وجعلها قاعدة العمل المكتبي الذي لا يمكن تأديته إلا من خلالها. وإن توفير أفضل الخدمات ذات الجودة العالية وتحقيق المردودية العلمية، أضحت في الوقت الراهن من الأهداف الأساسية التي ينبغي التركيز على تحقيقها من طرف جميع مديري المكتبات والمؤسسات التوثيقية بما فيها المكتبات العامة وذلك باستغلال تقنيات التصرف الجيد واعتماد الأسلوب العلمي لمواجهة هذه الطلبات المسلطة على الخدمات المكتبية والتهديدات الموجهة إليها نظرا لتزايد المنافسة من أجل الحصول على الموارد والمقتنيات، مع زيادة التعقد في عملية توفير المعلومات مقارنة بطلبات المستعملين المتعددة والمتزايدة والمتنوعة. ما يستلزم اعتماد موظفيها الأسلوب العلمي في تقديم الخدمات وإدارة الأعمال المكتبية بطريقة جيدة، للاستجابة إلى متطلبات واحتياجات المستعملين.

ومن هذا المنطلق نسلط الضوء في هذه الدراسة على الخدمات المكتبية التي تقدمها فضاءات المطالعة العمومية لجميع الشرائح بالمكتبة الوطنية الجزائرية (التي تعتبر من إحدى نماذج المكتبات الوطنية في العالم على غرار المكتبة الوطنية الفرنسية والمكتبة الوطنية القطرية ومكتبة الملك فهد... الخ التي تؤدي دور مكتبات المطالعة العمومية والمكتبات الوطنية في نفس الوقت) وكذلك باعتبارها الرائدة في هذا المجال في الجزائر وتقييمها وفق المعايير الدولية (المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، والإيزو 11620) لإبراز مواطن القوة والضعف والفرص والتهديدات لهذه الخدمات..ولتجسيد عملنا ميدانيا استوجب علينا الإجابة على جملة من التساؤلات أهمها:

- هل الخدمات المتوفرة بفضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية تلبى حاجيات المستفيدين ؟

- هل الإمكانيات البشرية والمادية تساهم في ترقية الخدمات المكتبية بالمكتبة ؟
- ما مدى رضا المستفيد بالمصادر المتوافرة بفضاءات المطالعة العمومية ؟
- ما مدى موافقة الخدمات المكتبية لفضاءات المطالعة العمومية مع مواصفة إيزو 11620 والمعيار العربي الموحد للمكتبات العامة؟

منهج الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، بغرض وصف الظاهرة المدروسة نظريا أي مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء والمنهج التحليلي بهدف تحليل النتائج المتحصل عليها من استبانتنا.

عينة الدراسة:

وقع اختيارنا على العينة القصدية، التي تمس فئات المبحوثين الفعليين المترددين على فضاءات المطالعة العمومية. والجدول التالي يمثل عينة المستفيدين الأصلية:

النسبة المئوية %	عدد أفراد العينة	عدد الرواد	الفئات
20	20	79	فئة المراهقين
40	40	4328	فئة الطلبة
40	40	3444	فئة الباحثين
100	100	7851	المجموع

الجدول رقم (01) يمثل نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة.

حدود الدراسة: اقتصرت هذه الدراسة على الحدود التالية:

الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة " تقييم خدمات فضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية أنموذجاً وفق المواصفة الدولية 11620 و المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة".

الحدود الجغرافية: ينحصر الحيز المكاني لبحثنا في فضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية بالحامة.

الحدود الزمنية: تتمثل في الوقت أو المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية بالإضافة إلى المدة التي استغرقتها في جمع المعلومات الخاصة بالدراسة النظرية، فدامت بذلك الدراسة مدة 3 أشهر تتراوح ما بين سبتمبر 2018 إلى نهاية جانفي 2019.

أدوات جمع البيانات: اعتمدنا في دراستنا الميدانية على الملاحظة كوسيلة لجمع المعلومات المتخصصة، وعلى أداتين مهمتين، هما الاستبيان كوسيلة لجمع بيانات ومعلومات مقننة وشاملة ومنظمة ومدروسة وهادفة وموثقة وقابلة للاستعمال والتحليل الفعال للمشكلة الموجه لعينة الدراسة، واستبانة مقابلة موجهة لمسئولة دائرة خدمات المستفيدين.

مصطلحات الدراسة:

مكتبات المطالعة العمومية: تعتبر المكتبة العامة واحدة من المؤسسات الفعالة في خدمة المجتمع، من خلال أرصدها المتنوعة والمتعددة، ويعرفها بعض أخصائي المكتبات على أنها " هي المكتبة التي تقدم خدماتها لجميع الأعمار من الأطفال والشباب، والشيوخ وهي تقدم خدماتها الأدبية والعلمية والفنية وغيرها"². وهي مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع في منطقة معينة،³ ويمكن أن تكون هذه الخدمات مجانية أو تتيجها مقابل أقساط مالية.

التقييم: هو تلك العملية التي من خلالها يمكن الوصول إلى تحديد موقف نهائي حيال قضية أو موضوع ما بالاستناد إلى العناصر الموضوعية والعلمية وإتباع طرق منهجية في سبيل الحصول على أي موقف. كما أنها العملية التي من خلالها يمكن الحكم على شيء ما بالسلب أو الإيجاب بطريقة علمية صحيحة⁴. والتقييم عبارة عن أداة لتعديل المسار والمراقبة، فهو يقوم بمعاينة الثغرات في نظام معين، وهو أيضا عبارة عن قياس الفارق بين ما هو منظر وبين ما تم تحقيقه فعلا ويعتمد في هذه الحالة على المواصفات.⁵

الخدمات المكتبية: تعرفها جمعية المكتبات الأمريكية بأنه "جميع أنواع النشاطات التي تهدف إلى تعزيز التبادل بين موردي خدمات المعلومات والمستفيدين الفعليين والمحتملين بما في ذلك إنتاج تلك الخدمات وتحديد تكلفتها وأساليب توصيلها للفئات المستهدفة وقنوات تحسينها والرفع من مستواها". كما عرفت على أنها: "الخدمات المعلوماتية التي تحرص المكتبة على تقديمها للمستفيد بهدف تحقيق الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات بأسير الطرق، على غرار خدمات الإعارة، الخدمة المرجعية، الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات وغيرها من خدمات المعلومات التي يمكن أن تقدمها المكتبة للمستفيدين".

إن خدمات المكتبة هي كافة الإجراءات والعمليات والوظائف والأنشطة والتسهيلات التي تنجزها المكتبة بما في ذلك التنظيم الجيد والفعال للمعلومات، من خلال الإجراءات الإدارية والفنية التي تتيح جمع المعلومات وتحليلها وتنظيمها، عبر تضافر جهود الموارد البشرية للمكتبة مع إمكانياتها المادية، من أجل تلبية حاجات مختلف الفئات التي تخدمها وتهيئة الظروف المناسبة لها، سواء كان ذلك لأغراض البحث العلمي أو التحصيل الدراسي أو خدمة مصالح المجتمع⁶.

معايير التقييم الدولية للمكتبات العامة: لقد اهتمت العديد من المنظمات العالمية والجمعيات المهنية بقضية ضرورة إيجاد مؤشرات ومعايير تضمن التحسين المستمر في أداء المكتبات ومن ثم تحقيقها لعنصر الجودة ورضا المستفيدين عن خدماتها المقدمة لهم ومن بين هذه المواصفات نذكر:

مواصفة إيزو (11620) التي جاءت شاملة وذات مجال واسع للتغطية بالنسبة للمكتبات ومرافق المعلومات. ولقد اهتمت هذه المواصفة بجميع أنواع المكتبات، حيث أنها تحتوي على وصف دقيق لكل مؤشر من المؤشرات المعتمدة. فهي القائم المشترك التي تلنقي فيه كل التجارب السابقة في مجال المواصفات الموحدة التي يمكن أن تنتهجها كل مكتبة بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية. وأكدت مواصفة 11620 على إمكانية تطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على مجموعات المكتبات في القواسم المشتركة: كالأهداف، وسائل العمل، جميع الخدمات المقدمة، الخ. وهي تشمل على 29 مؤشرات تهتم بعدة مجالات⁷.

وإن المؤشرات وفق ISO(11620) الخاصة بخدمات المكتبات تخص: رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة، عدد مرات التردد على المكتبة، سرعة الوصول إلى المادة العلمية المطلوبة، سرعة استرجاع المعلومات، الإعارة: سرعتها وعددها، توفر الإعارة بين المكتبات، الوقت المستغرق لتبادل الإعارة بين المكتبات، خدمة المراجع (عدد مرات الرد على طلبات المستفيدين، توفر خدمة البحث الورقي (إعداد الببليوغرافيات)، توفر خدمة البحث الإلكتروني، مدى استخدام الحاسوب والخدمات الفنية⁸.

المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة: صدر في نوفمبر 2013 من طرف مجموعة من الخبراء في مجال المكتبات والعلوم الوثائقية من مختلف البلدان العربية. ويمكن القول أن المعيار الموحد للمكتبات العامة يعتبر تجربة أولى في عالم التقييم لأداء المكتبات العربية والذي جاء في الوقت الذي تعاني منه المكتبات العمومية في العالم العربي من افتقار لمعايير موحدة تأسى لإنشائها وإلى طريقة تسييرها مما يحول دون إرضاء احتياجات الرواد بالمكتبات العامة. ويحدد المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة الذي نشر من طرف الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الذي يسعى من أجل تأسيس معيار عربي يخدم إنشاء وتطوير المكتبات في العالم العربي، أهم الخطوط الإرشادية والمبادئ التوجيهية التي تحدد الخدمات المناسبة في المكتبات العامة مستمدة من تجارب دول أخرى متطورة ومن المعايير التي سطرها الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA واليونسكو. يحوي المعيار على مؤشرات مفيدة لعل من أهمها نذكر: التنظيم الإداري والمالي، موقع المكتبة، التأثيث والتجهيز، سياسة بناء المجموعات، أنظمة الإجراءات الفنية، معايير النظام الآلي، خدمات المعلومات... الخ⁹.

فضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية:

من خصائص المكتبة الوطنية في مقرها الجديد بالحامة جمعها لثلاث مكتبات، إضافة إلى المكتبة الوطنية هناك أيضا مكتبة المطالعة العامة وكذا مكتبة الأطفال والشباب. و يمكن تفسير هذه الحالة بالرجوع إلى تاريخ المكتبة الوطنية الذي ارتبط بالمطالعة العمومية في مراحل مختلفة حيث كانت المكتبة الوطنية في الأصل مكتبة عمومية كما وصفها المؤرخ أبو القاسم سعد الله عند حديثه عن ظروف نشأتها. وقد حث مديرها آنذاك " غابرييل ايسكير " خلال المؤتمر الدولي للمطالعة العامة الذي انعقد بالجزائر في أفريل من عام 1931 على ضرورة إعطاء الأهمية اللازمة لهذا الجانب والمبادرة بـ" إنشاء مصلحة منتظمة للمطالعة العامة بالجزائر". وبافتتاح المقر الجديد للمكتبة الوطنية الجزائرية بالحامة، تم تخصيص جزء من المبنى في الطابق الثاني والثالث للمطالعة العامة. وقد ثمن التقرير الذي أعد من طرف اليونسكو للكتاب في الجزائر عام 1999 الدور الذي أدته المكتبة الوطنية في مجال المطالعة، وتعتبر مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء من أهم المصالح التابعة لدائرة خدمات المستفيدين سواء من ناحية الرصيد الوثائقي أو من ناحية عدد القراء الذين تستقبلهم بانتظام. شرعت هذه المكتبة في تقديم خدماتها للقراء بتاريخ 16 أفريل 1998، حيث أنها تستقبل فئات مختلفة من طلبة التدرج، دراسات عليا، أساتذة، باحثين، إداريين، متقاعدين، فئة المكفوفين وضعاف البصر، شريطة أن يكونوا منخرطين بالمكتبة الوطنية الجزائرية.

تقوم هذه المصلحة بتنفيذ العديد من الوظائف نذكر من أهمها: ترتيب الكتب المخصصة للإطلاع بقاعات المطالعة حسب تصنيف ديوي العشري، توجيه القراء وإجراء البحوث الببليوغرافية لفائدتهم، معالجة الوثائق الخاصة بدوي الاحتياجات الخاصة مع اختيار عناوين الكتب الموجهة للتسجيل في المكتبة السمعية، التنسيق مع المكتبة الصوتية في إنجاز الفهرس اليدوي للمكتبة السمعية، تجهيز أجهزة الكمبيوتر الشخصية بنظام إيبصار ونظام جاوز وتعليم البرايل. كما أنها تشارك في عملية إثراء الرصيد الوثائقي باختيار العناوين التي تعرف نقصا واضحا في بعض الميادين، والمشاركة في تنظيم المعارض مع مؤسسات أخرى... الخ¹⁰. وتم تخصيص قاعات لاستقبال القراء كما يتبين في الجدول التالي:

عدد المقاعد	القاعات
430	قاعة العلوم الإنسانية وقاعة العلوم والفنون بالطابق الثاني
08	الفضاء الخاص بدوي الاحتياجات الخاصة
07	فضاء للبحث في قواعد البيانات بالطابق الثاني
260	رقاعة مخصصة للعمل الجماعي بالطابق الثالث
705	المجموع

جدول رقم (2) يمثل فضاءات المطالعة العمومية

يتبين من خلال الجدول رقم (2) أن الفضاء المخصص للبحث في قواعد البيانات بالطابق الثاني يحوي على 07 حواسيب، وهذا يتوافق نسبيا فقط من ناحية العدد مع توجيهات المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة حيث أنها لا تستعمل كما ينص عليه هذا المعيار الذي يحدد بضرورة توفير حاسب لكل 5000 مستفيد للبحث و7 محطات العمل للبحث في فهرس المكتبة المتاح على الخط لكل 10.000 ساكن¹¹ من جهة ومن جهة أخرى ضرورة تخصيص هذه الحواسيب للولوج في الانترنت والبحث في الفهارس على الخط .

الإمكانات البشرية الخاصة بفضاءات المطالعة العامة: يمثل العنصر البشري في المكتبات العامل الأساسي لنجاح إدارتها، إذ هذا النجاح مرتبط بمدى كفاءة العنصر البشري وقدرته على القيام بالوظائف الإدارية المختلفة:

الموظفين	الرتبة
موظف مرسم (مكتبي)	07
موظف متعاقد	03
موظف عون امن من الدرجة الأولى	02
عقود ما قبل التشغيل	02
المجموع	14

الجدول رقم (03) يمثل الإمكانات البشرية الخاصة بفضاءات المطالعة العامة¹²

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) نقص واضح في عدد الموظفين ذوي الكفاءة والاختصاص والذين يمثلون 50% ، مقارنة بكل الأعمال والوظائف الفنية التي يتم إنجازها على مستوى فضاءات المطالعة العمومية. وهم لا يستفيدون من دورات تدريبية بشكل منتظم وذلك لغياب سياسة للتكوين المستمر، وهذا ما أثر سلبا على نوعية أداءهم. وبمقارنة نتائج الدراسة مع توجيهات المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة الذي ينص على ضرورة توافق عدد الموظفين وعدد المستفيدين (أي لكل 1000 مستفيد مثلا يطلب من المكتبة توفير بالنسبة للمكتبيين المؤهلين 3 موظفين ما يوافق 24 على الأقل بالنسبة للمكتبة المدروسة مقارنة بعدد المسجلين فيها المقدر

ب7851، وبالنسبة لمجموع العاملين بالمكتبة ينبغي أن يمثل العدد 57 عامل). نستنتج أن دائرة خدمات المستفيدين تحتاج إلى تدعيم عدد موظفيها بشكل يلاءم حجم المستفيدين. ومنه يمكن القول أن هذه النتائج لا تتناسب مع توجهات المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة¹³.

الحجم الإجمالي لرصيد مكتبة المطالعة العامة :

يمكن تقسيم رصيد المطالعة إلى قسمين :

1- قسم خاص بالكتب المعدة للاطلاع في عين المكان، إذ يمكن للقارئ الاستفادة منها من خلال الرفوف المفتوحة التي تم توزيعها في قاعتين حيث أن القاعة الأولى خصصت للعلوم الإنسانية (الفلسفة، علم النفس، الديانات، العلوم الاجتماعية، اللغات والآداب، التاريخ والجغرافيا)، أما القاعة الثانية فقد خصصت للعلوم والفنون (المعارف العامة (ويدخل في هذا القسم الإعلام الآلي وعلم المكتبات والمعلومات والمراجع العامة)، العلوم الطبيعية والرياضيات، التكنولوجيا، العلوم التطبيقية ، الفنون).

2- قسم خاص بالكتب المعدة للإعارة الخارجية والموجودة بمخزن خاص، وهي عبارة عن نسخ من كتب القسم الأول عدا المعاجم والموسوعات وبعض العناوين المستثناة من الإعارة الخارجية.

وقد رتبت الكتب المخصصة للإعارة الخارجية في المخزن حسب أرقام تسلسلية (أرقام الجرد) مع فصل الكتب العربية عن تلك المنشورة بلغات أخرى. و يبين الجدول الموالي إحصائيات الكتب :

النسبة%	عدد العناوين	النسبة%	عدد النسخ	الرصيد
75.45	68725	47.67	85205	رصيد الرفوف المفتوحة
24.54	22355	52.32	93501	رصيد الإعارة الخارجية
100	91080	100	178706	المجموع

الجدول (04): توزيع الرصيد حسب إحصائيات 2017¹⁴

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن أغلبية الرصيد أي 75.45% مخصص للاطلاع الداخلي.

العدد	الرصيد
55035	رصيد الرفوف المفتوحة
4182	رصيد الرفوف المغلقة
9217	المجموع

الجدول رقم (05) يمثل رصيد فضاء المكفوفين وضعفاء البصر بخط البرايل¹⁵

إن المجموعات المكوّنة لهذا الرصيد من الجدول (4) و(5) تمثل جزء من رصيد أشمل يكوّن مجموع مقتنيات المكتبة الوطنية. وبالرجوع إلى ما قرره خبراء المكتبات يمكن الإشارة إلى أنّ الحد الأدنى لمجموعة الكتب يجب أن لا يقلّ عن 6.000 مجلد بصرف النظر عن عدد السكان الذين تخدمهم المكتبة، وعليه فإنّ رصيد مصلحة تسيير الإعارة قد تجاوز الحدّ الأدنى بعدة أضعاف (أكثر من ستة أضعاف) حسب ما تؤكده معايير " ايزو 11620". كما أن عدد العناوين المتوفرة تتناسب مع توجيهات المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة التي تنص على ضرورة توفير لكل مستفيد من 3 إلى 4 عناوين عندما يكون عدد المستفيدين يتراوح ما بين 5000 و10000. وينبغي أن يكون عدد العناوين المتوفرة في المكتبة مقدر بـ 15000 عنوان. وهذا المؤشر محقق بالمكتبة محل الدراسة حيث بمقارنة عدد المسجلين مع عدد العناوين نجد أن لكل مستفيد حوالي 14 عنوان¹⁶.

يبين الجدول الموالي توزيع المصادر حسب التصنيف العشري لديوي :

الموضوعات	عدد العناوين	النسبة %	عدد النسخ	النسبة %
المعارف العامة	1015	1.47	1225	1.43
علم النفس والفلسفة	10960	15.94	11811	13.86
الديانات	11006	16.01	15114	17.73
العلوم الاجتماعية	11210	16.31	15521	18.21
اللغات	982	1.42	1044	1.22

1.85	1579	2.03	1400	العلوم الطبيعية والرياضيات
3.52	3002	3.87	2662	التكنولوجيا علوم التطبيقية
11.74	10011	14.19	9757	الفنون
14.36	12243	13.41	9222	الآداب والبلاغة
16.02	13655	15.29	10511	التاريخ والجغرافيا
100	85205	100	68725	المجموع

الجدول رقم (06): توزيع مجموعات المطالعة العامة للمكتبة الوطنية على الرفوف حسب الأقسام العشرة لتصنيف ديوي¹⁷.

نلاحظ من خلال الجدول (06) أن هناك تفاوت واضح في عدد العناوين من قسم لآخر حيث سجلنا أعلى نسبة المتمثلة في 18 % خاصة بالعلوم الاجتماعية وأدنى نسبة تعود إلى قسم اللغات بـ 1.22% وكذا قسم المعارف العامة بـ 1.43% . وهناك نقص واضح في عدد العناوين في عدة أقسام يتم طلبها من المستفيدين وهذا راجع لغياب سياسة واضحة وموثقة لعملية بناء المجموعات بالمكتبة الوطنية (بما فيها فضاءات المطالعة العمومية التي هي جزء منها). وهذا يتنافى مع ما يدعو إليه المعيار العربي للمكتبات العامة.

الموضوعات	قواميس معاجم	موسوعات	أدلة	ببليوغرافيات ومصادر	فهارس وكشافات	أطال س	المجموع	% النسبة
المعارف العامة	30	40	17	33	18	-	138	6.33
علم النفس والفلسفة	20	12	-	-	-	-	32	3.78
الديانات	18	9	-	-	5	-	32	3.78
العلوم الاجتماعية	73	25	9	-	-	3	110	13.01
اللغات	150	7	-	-	-	-	157	18.57

8.16	69	6	-	-	-	32	40	العلوم الطبيعية والرياضيات
19.05	161	9	3	-	27	22	100	التكنولوجيا علوم التطبيقية
4.73	40	3	-	-	2	15	20	الفنون
4.61	39	-	2	5	2	11	19	الآداب والبلاغة
7.92	67	4	2	4	20	20	17	الجغرافيا والتاريخ
100	845	25	30	42	77	193	487	المجموع

الجدول رقم (07): توزيع مراجع قاعة المطالعة حسب النوع على الأقسام العشرة لتصنيف ديوي.¹⁸

يصل عدد المراجع في فضاءات المطالعة العامة إلى 845 مرجع كما هو مبين من الجدول رقم (07)، وهذا دليل على اهتمام المكتبة على توفير الخدمة المرجعية كما جاء في مواصفة ايزو 11620 والمعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. بينما نسجل غياب الخدمة المرجعية الرقمية التي تنص المواصفتان على ضرورة تقديمها. ونظرا لأهمية المراجع في المكتبات فإنه ينبغي ترشيد عمليات اقتنائها وسدّ النقص الموجود في بعض الأقسام كما هو ملاحظ في الجدول أعلاه.

الفئات المترددة على فضاءات المطالعة العمومية

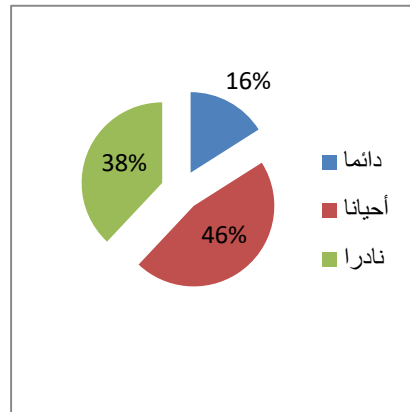
النسبة %	العدد	الوضعية المهنية
60	60	طالب
20	20	أستاذ
10	10	موظف
06	06	متقاعد

04	04	بدون عمل
100	100	المجموع

الجدول رقم (08) يمثل الوضعية المهنية لدى الرواد .

يتبين من خلال الجدول رقم(08) أن 60 % من أفراد العينة لديهم مستوى جامعي وبالأخص طلبة الليسانس، وتعد هذه الفئة الأكبر من حيث الإقبال والتردد على فضاءات المطالعة العمومية وذلك للتحضير للدروس والبحوث والمراجعة.

التردد على المكتبة :



التردد	العدد	النسبة %
دائما	16	16
أحيانا	46	46
نادرا	38	38
المجموع	100	100

الجدول رقم (09) يمثل التردد لدى الرواد. الرسم البياني رقم (1) يمثل التردد لدى القراء .

يتبين من خلال الجدول رقم (09) أن نسبة تردد العينة المبحوثة على فضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية تقدر بـ 46% ،مقابل 38% ممن يرتادون المكتبة نادرا ، في حين تعود نسبة 16% للمتكردين الدائمين التردد على المكتبة. ونستخلص من خلال هذه النتائج أن أغلبية أفراد المجتمع المدروس يترددون من حين لآخر على المكتبة وهذا ما يحقق نسبيا إرشادات إيزور 11620 .

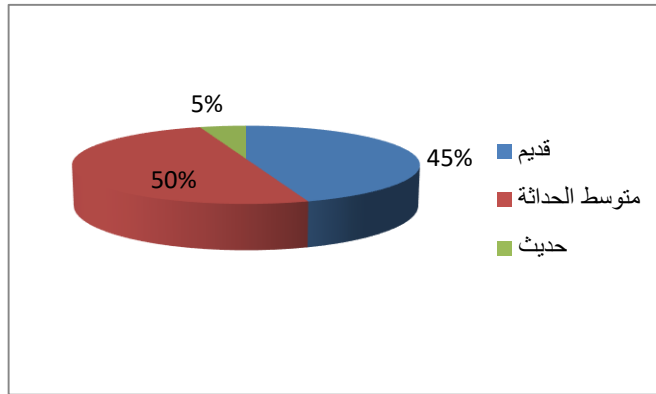
أسباب التردد :

النسبة %	العدد	السبب
5	05	قراءات تدعم المناهج الدراسية
20	20	استعارة الكتب
32	32	البحث عن المعلومات للتحضير للدروس وإعداد البحوث
10	10	المطالعة والترفيه
23	23	التحضير للامتحانات
10	10	استعمال الانترنت
00	00	أسباب أخرى
100	100	المجموع

الجدول رقم (10) يمثل أسباب التردد على المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن السبب الرئيسي من ارتياد المكتبة هو البحث عن المعلومات للتحضير للدروس وإعداد البحوث بنسبة 32% من المبحوثين نظرا لتوفرها على مصادر مهمة، ثم تليها التحضير للامتحانات بنسبة تقدر بـ 23% ، بينما سجلنا 20% من أسباب التردد، استعارة الكتب، في حين 10% من المستجوبين يترددون على المكتبة للمطالعة الحرة و 5% منهم للقيام بقراءات تدعم المناهج الدراسية. كل هذه النسب تعرف ارتفاعا ملحوظا في فترة الامتحانات حسب ملاحظتنا في عين المكان.

حداثة الرصيد:



الرسم البياني رقم (2) يمثل رصيد فضاء المطالعة العمومية.

النسبة %	العدد	الرصيد
45	45	قديم
50	50	متوسط الحداثة
5	05	حديث
100	100	المجموع

الجدول رقم (11) يمثل رصيد فضاء المطالعة العمومية

تشير النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (11) أن نصف المبحوثين أي 50% يقدر أن رصيد المكتبة متوسط الحداثة، في حين يعتبر أفراد عينة الدراسة أن رصيد المكتبة قديم بنسبة 45% بينما فقط 5% من المستجوبين يقدر أن حديث. وهذا ما أكدنا منه من خلال معاينة هذا الرصيد الذي يتراوح ما بين سنة 1996-2014 حيث يرجع ذلك إلى تأخر إرسال الكتب الحديثة من مصلحة المعالجة إلى دائرة خدمات المستفيدين ومن تم إلى قاعات المطالعة نظرا إلى النقص المسجل في عدد المكتبيين المؤهلين المختصين في عملية المعالجة الفنية للكتب. هذه النتائج تتنافى مع إرشادات المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة ومواصفة إيزو 11620 .

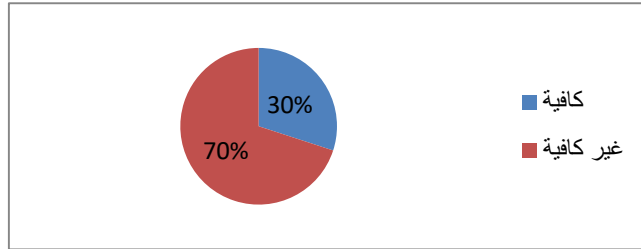
النسبة %	العدد	الرصيد
35	35	رصيد متكامل
52	52	ناقص نوعا ما

لا أدري	13	13
المجموع	100	100

الجدول رقم (12) يمثل رأي المبحوثين حول الرصيد

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن 52% من المبحوثين يقدرون أن الرصيد ناقص نوعا ما، في حين 35% من المستجوبين يعتبرونه متكامل مقابل 13% من الذين ليس لديهم رأي لأنهم يترددون على المكتبة فقط للمراجعة والعمل الجماعي. هذه النتائج تؤكد على أن المكتبة لا تهتم بالتسويق لخدماتها أي (كالإعلان والإشهار عن الإقتناءات الجديدة باستمرار، والاعتماد على الأدوات التسويقية كالتدريب على استرجاع المعلومات والإحاطة الجارية...الخ) كما ينص عليه المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة خاصة وأنها تحتوي على عدد كبير من المصادر المهمة التي لا يصل إليها المستفيد لعدة أسباب : كغياب خدمة التدريب وانعدام موقع خاص بالمكتبة...الخ.

كفاية رصيد المراجع :



النسبة %	العدد	المراجع
30	30	كافية
70	70	غير كافية
100	100	المجموع

الجدول رقم (13) نسبة الرضا للمراجع الموجودة بالمكتبة. الرسم البياني رقم (03) يمثل المراجع الموجودة بالمكتبة

نلاحظ من خلال الجدول رقم(13) أن ما يعادل 30% من المبحوثين أجابوا بـ"كافية" وما نسبته 70% منهم أجابوا بـ"غير كافية". ومن خلال ملاحظتنا الميدانية، سجلنا نقصا واضحا في كمية الوثائق المرجعية الموجودة على الرفوف المفتوحة والذي يجب تداركه لتحقيق رغبات القراء اعتمادا على دراسة لاحتياجاتهم والتعرف على طبيعة النقائص فيما يخص هذه الخدمة المهمة التي تنص عليها المواصفات الدولية.

الجو السائد في قاعة المطالعة :

النسبة %	العدد	الجو السائد
82	82	نعم
18	18	لا
100	100	المجموع

الجدول رقم (14) يمثل الجو السائد في قاعة المطالعة.

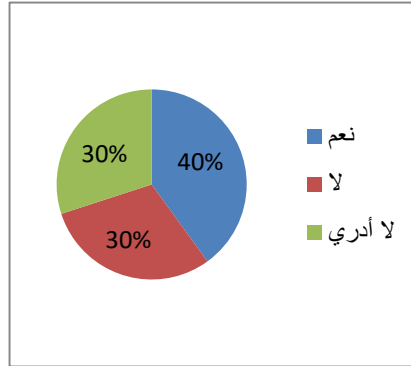
من خلال الجدول رقم (14) يتبين أن مكتبة المطالعة العامة توفر جو هادئا ومريحا حسب أغلبية المستجوبين أي بنسبة 82%. ويرجع هذا لوعي الرواد بضرورة وأهمية الحفاظ على الهدوء وكذا صرامة أعوان الأمن في تطبيق واحترام القانون الداخلي للمكتبة، بينما 18% من المبحوثين يرون أن هناك نقص واضح في التجهيزات الخاصة بالتهوية والتدفئة والإضاءة التي تحتاج فعلا إلى صيانة دورية. بالإضافة إلى اهتراء عدد كبير من الطاولات والمقاعد وقدم سجادة قاعات المطالعة التي تحتاج إلى تحديث. ومن خلال ملاحظتنا على مستوى قاعات المطالعة العمومية والمقارنة مع ما ينبغي أن تتوفر عليه وفقا لما تنص عليه إرشادات المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، استنتجنا أن الظروف السائدة لا تستجيب لكل تلك الإرشادات. ورغم أن أغلبية المستجوبين راضون بالجو السائد، إلا أننا نوافق رأي المبحوثين الذين أجابوا بلا حيث سجلنا على سبيل المثال وليس الحصر: غياب التهوية الطبيعية في أغلب مساحات الفضاءات المخصصة للمطالعة، نقص الإضاءة الطبيعية (النوافذ ينبغي أن تمثل خمس المساحة الإجمالية لقاعات المطالعة)، وضعف الإضاءة الاصطناعية (يجب أن تكون ما بين 350 و400 لوكس)، تجهيزات التكييف تتوقف باستمرار، غياب قاعات العمل الجماعي، غياب تجهيزات للتصوير... الخ¹⁹.

الوصول إلى المعلومات

بينت نتائج الدراسة بأن 53% من المستجوبين يحصلون على معلوماتهم من خلال مصادر المعلومات الالكترونية لحداتها من جهة، ومن جهة أخرى لعدم تدريبهم على طرق استرجاعها (للبحث عن المعلومات الببليوغرافية لغرض الإعارة الخارجية من قاعدة بيانات SYNGEB مثلا)، مقابل 40% من الذين يعتمدون أساسا على مصادر المعلومات المطبوعة لعدم وجود موقع رسمي للمكتبة.

55% من الرواد المستجوبين يستخدمون الفهارس البطاقية بكثرة حيث يرجع هذا لتحديثها دوريا بمداويل مختلفة بشكل مستمر. بينما 45% من المبحوثين يستعملون الفهارس الآلية أو البحث مباشرة على الرفوف بسبب عدم استكمال إدخال البيانات الببليوغرافية في قاعدة البيانات مع وجود أخطاء فيها. وهذا راجع لعدة أسباب كنقص الكوادر البشرية المؤهلة كما سبق وأن ذكرنا. 66% من المستجوبين راضيين عن نظام التصنيف لديوي العشري المتبع في المكتبة خاصة مع التوزيع المتبع (قاعدة مخصصة للعلوم الإنسانية وأخرى للعلوم والفنون بالطابق الثاني ولذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى قاعة العلوم الاجتماعية بالطابق الثالث) .

نسبة الرضا عن الرصيد المخصص للإعارة الخارجية :



النسبة %	العدد	نسبة الرضا
40	40	نعم
30	30	لا
30	30	لا أدري
100	100	المجموع

الجدول رقم (15) يمثل نسبة الرضا عن الإعارة الخارجية الرسم البياني (04) يمثل نسبة الرضا عن الإعارة الخارجية

يبين لنا الجدول رقم (15) إلى أي مدى يلبي رصيد الإعارة الخارجية احتياجات الرواد. والملاحظ هنا أن نسبة الرضا بلغت 40% بالنسبة للمستجوبين مقابل 30% من نسبة عدم الرضا. و تمثل نسبة 30% الذين

ليسوا على دراية برصيد الإعارة الخارجية (وهي نسبة لا يستهان بها). ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى عدة أسباب مثل غياب خدمة تدريب المستفيدين وعملية التسويق لهذه الخدمة. وهذا ما يتتافى مع إرشادات المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة والإيزو 11620.

وتعود أسباب عدم تلبية احتياجات الرواد في خدمة الإعارة الخارجية إلى : نقص في عناوين الكتب لنسبة 18% من المبحوثين في حين تعود نسبة قدرها 15% من المستجوبين إلى نقص في عدد النسخ أما نسبة 7% من أفراد العينة ترجع عدم تلبية احتياجاتهم إلى عدم حداثة الرصيد خاصة في التخصصات العلمية والطب وكذا المحاسبة .

أما بالنسبة للإعارة الداخلية فإن 60% من المبحوثين راضين عن عدد النسخ الموجودة بقاعة المطالعة، وما يعادل 40% من المبحوثين غير راضين عن عدد النسخ الموجودة على مستوى قاعات المطالعة خاصة في فترة الامتحانات والعطل. وبمقارنة نتائج الدراسة مع ما نصت عليه المعايير الدولية، وجدنا أن عدد العناوين وعدد النسخ كافيان لسد رغبات المستفيدين (حوالي لكل قارئ 22 نسخة). ويمكن تفسير عدم الرضا إلى عدم حداثة الرصيد خاصة في التخصصات العلمية (الطب، والرياضيات، والمحاسبة والإعلام الآلي).

العلاقات العامة بالمكتبة:

النسبة %	العدد	الانطباع حول الخدمات
25	25	موظفو المكتبة يرغبون في خدمتك
05	05	موظفو المكتبة لديهم القدرة على التعامل مع المستفيدين بأسلوب راقى
02	02	موظفو المكتبة يبدون اهتماما خاصا بكل مستفيد
06	06	موظفو المكتبة لديهم تفهم لاحتياجات المستفيدين
24	24	موظفو المكتبة لديهم المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المستفيدين
13	13	موظفو المكتبة لديهم الاستعداد للإجابة عن أسئلة المستفيدين

14	14	أنا راض بشكل عام عن الطريقة التي تتم بها معاملتي في المكتبة
11	11	مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة متميز
100	100	المجموع

الجدول رقم (16) يمثل الشعور بالخدمة المقدمة داخل المكتبة .

يتضح من خلال الجدول رقم(16) أن 25% من المبحوثين يشعرون بأن موظفو المكتبة يرغبون في خدمتهم، وأن هؤلاء الموظفون لديهم المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة الرواد بنسبة 24% من العينة المدروسة . كما نسجل أن نسبة رضا المبحوثين بشكل عام عن طريقة تعامل الموظفين معهم مقدرة ب 14% وهي ضئيلة جدا. ويتبين أيضا من خلال نتائج الدراسة أن موظفي المكتبة ليست لديهم القدرة على التعامل مع المستفيدين بأسلوب راقى بنسبة 5% وهذا راجع إلى نقص التدريب والتحسيس بأهمية طريقة التعامل مع القراء لنجاح المكتبة في تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها واستقطاب أكبر عدد من المستخدمين لخدماتها. كما يمكن تفسير هذه الظاهرة إلى الضغط الشديد الذي يواجهه العاملين بهذه الفضاءات خاصة في فترة الامتحانات والعطل وهذا لقلة المكتبيين الذي بلغ عددهم 14 موظف حيث 07 منهم فقط من تخصص علم المكتبات والتوثيق. فهم ينجزون أعمالا كثيرة في نفس الوقت (استقبال ومعاينة الكتب المستلمة من مصلحة المعالجة في جداول الإرسال وعلى مستوى قاعدة البيانات، وإدراج البطاقات المفهرسة باللغة العربية واللغة الأجنبية داخل الفهارس اليدوية (مؤلف، عنوان، موضوع)، ضبط قوائم الكتب الممزقة و إرسالها إلى مصلحة التجليد وغيرها).

الخدمات المكتبية: يمثل الجدول الآتي الخدمات المتوفرة بفضاءات المطالعة العمومية مقارنة بالمعيار العربي الموحد للمكتبات العامة:

الخدمات المكتبية	مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة	خدمات فضاءات المطالعة العامة
الإرشاد و التوجيه	X	X
الإحاطة الجارية	X	X

X	X	الإعارة الخارجية
X	X	الإطلاع الداخلي
X	X	البحث الببليوغرافي
X	X	الخدمة المرجعية
-	X	خدمة الأشخاص ذوي الصعوبات في القراءة
-	X	الخدمة المرجعية الرقمية
-	X	خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة
-	X	خدمة محو الأمية
-	X	خدمة الأنترنت
X	X	خدمة المكفوفين

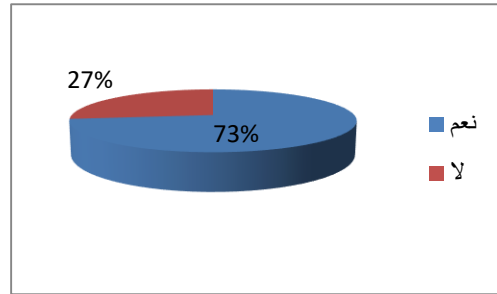
الجدول رقم (17) مقارنة مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة مع الخدمات المتوافرة بفضاءات

المطالعة العمومية²⁰

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن فضاءات المطالعة العامة تقدم 58.33% من الخدمات (كالإرشاد و التوجيه ، الإعارة، الخدمة المرجعية...) التي يشير إليها المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. وتجدر الإشارة هنا، إلى أن العديد من الخدمات المتوافرة بالمكتبة لا تتال دائما رضا المستخدمين الذين قدروا بنسبة 88% مستوى خدمة الإحاطة الجارية دون المستوى لأن المكتبة تقدمها فقط من خلال عرض مقتنياتها الجديدة في خزائن زجاجية في بهو مدخل قاعة المطالعة .

كما نسجل غياب 41.66% من الخدمات المهمة كخدمة التصوير والنسخ وخدمة البث الانتقائي وخدمة الإنترنت التي ينبغي إدراجها في المستقبل للارتقاء بنوعية الخدمات المتاحة وتلبية رغبات كل الشرائح التي تخدمهم المكتبة وفق المواصفات الدولية خاصة أن نتائج الدراسة الميدانية أبرزت أهميتها لدى أفراد العينة المدروسة حيث أن 74% من المبحوثين يقدرون بأن خدمة التصوير ضرورية جدا. 85% من المبحوثين غير راضين عن غياب خدمة الإنترنت والموقع الإلكتروني للمكتبة نظرا لما تقدمه من إيجابيات للتواصل معها آنيا وفي سرعة عملية البحث الببليوغرافي في قواعد البيانات المتاحة على الخط مثلا.

صعوبة التعامل مع الخدمات الموجودة في المكتبة :



التعامل مع الخدمات	العدد	النسبة %
نعم	73	73
لا	27	27
المجموع	100	100

الجدول رقم (18) صعوبة التعامل مع الخدمات الرسم البياني رقم (05) صعوبة التعامل مع الخدمات

نلاحظ من خلال إجابات أفراد مجتمع الدراسة أن أغلبيتهم أي 73% يجدون صعوبة في التعامل مع الخدمات المتوفرة في مكتبة المطالعة العمومية. ويرجع ذلك إلى نقص التوجيه والإرشاد وغياب عملية التدريب على استخدامها للقراء الجدد من جهة ومن جهة أخرى إلى قلة أدوات الاسترجاع التي لا تكفي عندما يكون هناك اكتظاظ الطلبات، ما يتطلب وقتا وجهدا كبيرين للاستفادة من تلك الخدمات التقليدية خاصة وأن المكتبة تفتقر إلى موقع إلكتروني.

من خلال نتائج الدراسة توصلنا كذلك إلى أنه هناك توافق نسبي بين ما هو مقدم من خدمات بفضاءات المطالعة العمومية وما جاءت به المواصفة "11620" بنسبة 49% . وهذا ما يدل على وجود تفاوت وفجوة واضحة بين

أداء دائرة خدمات المستفيدين وبين ما يجب أن تكون عليه طبقاً لبعض مؤشرات المواصفات الدولية المعتمدة في التقييم. وقد يعود هذا التفاوت إلى أنه على الرغم من توفر بعض الاهتمام بالجوانب ذات الصلة بتقديم الخدمات إلا أن هذه الإجراءات المتخذة لاتغطي جميع الجوانب ذات الصلة بتقديمها نظراً لجهل الموظفين لمحتوى المعايير الدولية. بالإضافة إلى أن المتطلبات القانونية التي يستوجب أن تخضع لها المكتبات، تفرض محددات يجب الالتزام بها في الواقع العملي لكن طبيعة الأداء والإمكانيات المتاحة تفرض واقعاً آخر بعيد عن المطلوب. ويمكن إرجاع أهم أسباب القصور والنقص في عدم توافق الخدمات المكتبية مع المواصفات الدولية ما يلي:

- الأخطاء الكثيرة على مستوى قاعدة البيانات تحتاج إلى تصحيح مثل : أخطاء في أرقام الجرد،... الخ
- النقص الكبير في عدد الموظفين على مستوى المصلحة وفضاء المكفوفين مقارنة بالأعمال الواجب القيام بها من: الإعارة، البحث والتوجيه، إدراج البطاقات في الفهارس اليدوية، معاينة الكتب المستلمة من مصلحة المعالجة، متابعة ملف التأخرات... الخ.
- تعطل المصعد عدة مرات في السنة.
- تسرب المياه على مستوى المخزن، وفضاء البحث الإلكتروني وكذلك فضاء بنك الإعارة.
- مشكل التأخر في إرجاع الكتب من طرف القراء والموظفين مما يخلق فجوة في الرصيد المخصص للإعارة الخارجية، إذ أن هناك تأخيرات تعود إلى عدة سنوات مما يستوجب إيجاد حل لها. بالإضافة إلى ضياع عدد كبير من الكتب على مستوى المخزن.
- مشكل الإنارة القليلة على مستوى المخزن التي تعرقل عملية الإعارة الخارجية ومختلف الأعمال على مستوى المخزن.
- نقص المراجع وغياب عملية شراء المجموعات الخاصة بفضاء المكفوفين وضعاف البصر .
- نقص العمال المؤطرين لفضاء المكفوفين وضعاف البصر واستقبال مجلدات البرايل لا تحمل أي معلومة مقروءة (العنوان- المؤلف- العدد- المجلد- سنة النشر... الخ).
- رصيد معتبر من الوثائق بخط البرايل ينتظر المعالجة والتجهيز وضعف وقلة تنوع رصيد البرايل لاسيما باللغة العربية.
- انعدام معدات تجهيز كتب البرايل وتعطل جهاز تكبير الكتابة بفضاء المكفوفين الشيء الذي جعل الكتب معظمها بالكتابة العادية وهو ما يخلق صعوبات جمة أمام القارئ المكفوف للوصول إلى الكتاب.
- عدم تحديث الخدمات المقدمة باستعمال التكنولوجيات الحديثة... الخ.

اقتراحات الدراسة:

من خلال دراستنا توصلنا إلى مجموعة من النتائج سمحت لنا بصياغة الاقتراحات الآتية:

- ضرورة الاعتماد على المعايير والمواصفات الدولية (المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة والإيزو 11620) لضمان جودة وحدائة الخدمات المكتبية، ورسم الطريق لتطويرها وترقيتها خاصة في ظل التحديات التكنولوجية التي تواجهها في الوقت الراهن مكتبات المطالعة العمومية وذلك من أجل استقطاب أكبر عدد من المستفيدين وتلبية كل رغباتهم.

- الاهتمام بوضع الخطط الإستراتيجية لتجاوز الصعوبات والنقائص التي تعاني منها فضاءات المطالعة العمومية من موارد بشرية وتجهيزات التي لها التأثير المباشر على نوعية الخدمات المكتبية.

- تدعيم دائرة خدمات المستفيدين التي تدير فضاءات المطالعة العمومية بالعدد الكافي من الموظفين ذوي الكفاءات العالية والعمل على وضع برامج تكوين جادة بالنسبة للموظفين لضمان رفع مستوى الأداء والكفاءة (في عملية الإرشاد والتوجيه مثلا سواء تم ذلك مباشرة بحضور المستخدم أو عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف أو المدونات... الخ) على اعتبار أن مهنة الاستقبال هي مهنة جوهرية تتطلب مؤهلات شخصية للمعرفة الجيدة بمكونات المكتبة. وهذا التكوين سينعكس إيجابا على أداء الخدمات ويكون له أثر كبير على نفسية المستفيد.

- تزويد المكتبة بأجهزة الحاسوب المخصصة للبحث الببليوغرافي تتناسب مع عدد روادها، ووضعها في خدمتهم في قاعة المطالعة وفي المساحة المخصصة لفهرس الآلي. بالإضافة إلى تدعيم فضاءات المصلحة باللوحات الإرشادية.

- إعداد سياسة مكتوبة لتنمية المجموعات تتوافق مع احتياجات المستفيدين بتخصيص 15 بالمائة من الميزانية العامة للمجموعات كما ينص عليه المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، والقيام بعملية تقييم هذه المجموعات وجردها بصفة دورية من خلال برمجة دورات نقدية ودورية لرفوف المكتبة.

- تدعيم فضاء المكفوفين وضعاف البصر بأجهزة لتكبير الكتابة قصد تمكين ضعاف البصر من الإطلاع على الكتب المطبوعة بالخط العادي، وتحفيز المتطوعين على مساعدة القراء المكفوفين في القراءة والكتابة، وتخصيص مدخل خاص لذوي الاحتياجات الخاصة.

-تفعيل الخدمات التي توصي بهار المعايير الدولية من :تدريب المستفيدين على استخدام خدمات المكتبة مثل التعامل مع برنامج سنجاب وآلية البحث عن المعلومات واستعمال جهاز الحاسوب لغير المتعلمين، وخدمة البث الانتقائي للمعلومات، وإنشاء موقع الكتروني من أجل إتاحة الرصيد والخدمات على الخط واستغلالها بشكل فعال. بالإضافة إلى ضرورة توفير خدمة النسخ والتصوير، وخدمة الانترنت لتسهيل عملية التواصل مع الرواد، وكذا إمكانية استعمال المعلومات بشكل أمثل، وتفعيل الخدمة المرجعية الرقمية باستخدام الويب سواء من خلال البريد الالكتروني أو المدونات أو شبكات التواصل الاجتماعي أو مؤتمرات الفيديو وذلك بتوفير التجهيزات والميزانيات والأخصائيين ذات الخبرة مع ضمان لهم التعلم المستمر، وتحديث خدمة الإرشاد والتوجيه وإتاحة الزيارات الافتراضية باستغلال تطبيقات الويب 2.0 .

-تقديم خدمة محو الأمية وخدمات الأشخاص ذوي الصعوبات في القراءة ودوي الاحتياجات الخاصة وذلك بتسخير الإمكانيات المادية والبشرية من وسائل تعليمية مناسبة وتوظيف عمال مؤهلين لذلك.

- إشراك أطراف أخرى تمكن المكتبيين من تحسين الخدمات المقدمة للمساهمة في محو الأمية على أن يكون لها خطة إستراتيجية لزيادة الترويج لهذه الخدمة.

- تحديث رصيد فضاء المطالعة بكتب جديدة في الطب، والرياضيات، والمحاسبة والإعلام الآلي ومساهمة المكتبة في الإعارة ما بين المكتبات للحد من إشكاليات نقص الميزانية.

-كما ينبغي أن تتخذ المكتبة الإجراءات المناسبة لحل العديد من المشاكل التي يعاني منها الموظفين والتي لها الأثر المباشر على الخدمات المكتبية ك: تحديد أرقام الجرد الضائعة و إيجاد حل لها مع مصلحة التوريد، شراء نسخ أخرى من الكتب الموجودة بنسخة واحدة على مستوى المخزن أو رقميتها، إنجاز سجل توبوغرافي للكتب الموجودة على مستوى المخزن، إعادة ترتيب كتب المخزن بشفرة جديدة خاصة بالمصلحة تتبع الترتيب التسلسلي (التخلي عن الترتيب برقم الجرد) لتفادي إعادة الترتيب المستمر الذي يتطلب جهدا و وقتا كبيرين.

-ضرورة الاهتمام بوجود خطة مكتوبة للتسويق للخدمات وإتباع أهم الأساليب لتسويقها ومراجعتها باستمرار وتقييمها بصفة دورية.

خاتمة :

تسعى مكتبات المطالعة العامة اليوم، بما في ذلك التي توفرها بعض المكتبات الوطنية، إلى دعم الروابط الاجتماعية بما توفره من فرص الاتصال والترفيه والتثقيف والتعليم لكل أفراد المجتمع. وهي تبدع باستمرار

خدمات جديدة حيث أصبحت في العصر الحديث واحدة من الاحتياجات الأساسية لصقل شخصية المستفيد وتساهم في بنائها بصورة سليمة. وعلى اعتبار أن خدمات المعلومات هي الهدف الرئيسي من إنشاء مختلف أنواع المكتبات فإن المقياس الرئيسي لتقدير مدى نجاحها مترتب على قدرتها على توفير المعلومات التي يريدها المستخدم في الوقت والمكان المناسبين. فمهما كانت فخامة المبنى والأثاث وحداثة الأجهزة فهذا كله لن يكون له أية قيمة إذا لم يترجم إلى خدمات معلومات قوية فورية وفعالة منذ ولوج المستخدم المكتبة حتى مغادرته منها راضيا عن الإمكانيات المتاحة له. لذلك أصبح اليوم من الضروري أن يقوم المسؤولون عن هذه المكتبات بعملية تقييم دورية لما تقدمه من خدمات حتى تضمن إعادة تجديد خدماتها وتقادي تقادمها بشكل يمكنها من تلبية احتياجات ورغبات المستخدمين خاصة في ظل التطور الذي يشهده عالم المكتبات. وحتى تبلغ دائرة خدمات المستفيدين بالمكتبة الوطنية الجزائرية أهدافها وتؤدي وظائفها ونشاطاتها المتعددة على أكمل وجه فهي تحتاج إلى استخدام المعايير والمواصفات والإرشادات التوجيهية التي تساعد في البناء والتخطيط والتنفيذ لكل أعمالها للارتقاء بمستوى خدماتها.

قائمة المراجع :

- ¹ شريط، نور الدين. تنمية المجموعات في المكتبة الوطنية الجزائرية: دراسة تقييمية لرصيد المطالعة العمومية واستخدامه (1998-2001). رسالة ماجستير: قسم علم المكتبات والتوثيق: الجزائر: 2004. ص.9.
- ² حشمت، قاسم. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. ط2. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1995. ص.102.
- ³ عبدالهادي، محمد فتحي، جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001. ص.17.
- ⁴ بطورة، أكرم. مجتمع المعلومات وتحديات العولمة بين ثقافة التقييم وتقييم الثقافة: دراسة ميدانية على أخصائي المكتبات والمعلومات بالشرق الجزائري رسالة ماجستير: علم المكتبات: والتوثيق: قسنطينة: 2006. ص.37.
- ⁵ بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. رسالة ماجستير: علم المكتبات و التوثيق: قسنطينة: 2006. ص. 107.
- ⁶ ربحي، مصطفى عليان، السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010. ص.120.
- ⁷ بوعافية، السعيد، المرجع السابق، ص.105.
- ⁸ ISO ISO 11620 :2014(fr):(fr) Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques, 2014 (en ligne). Disponible sur : <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v1:fr> consulté le 05/02/2020
- ⁹ قموح ناجية، بوخالفة نجية، الزاحي سمير. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. جدة: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013. ص.17. على الخط. متاح على الرابط: https://arab-afli.org/media-library/pdf/Public_Libraries_Standard_I3lem.pdf (تم الاطلاع عليه في 2020/01/01)
- ¹⁰ مقابلة مع رئيسة دائرة خدمات المستفيدين، 13 جانفي 2019.
- ¹¹ قموح ناجية، المرجع السابق.
- ¹² مقابلة مع رئيسة دائرة خدمات المستفيدين، المرجع السابق.
- ¹³ قموح ناجية، المرجع السابق، ص.39.
- ¹⁴ التقرير السنوي لمصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء، ديسمبر 2018.
- ¹⁵ نفس المرجع.

¹⁶ قموح ناجية، المرجع السابق، ص 33-35.

¹⁷ مقابلة مع رئيسة مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء، 18 جانفي 2019.

¹⁸ التقرير السنوي لمصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء، المرجع السابق.

¹⁹ قموح ناجية، المرجع السابق، ص 55-59.

²⁰ نفس المرجع، ص 112-126.