

قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية

أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات و العلوم الوثائقية

الموسومة:

جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر

إشراف أستاذ التعليم العالي:
عبد الإله عبد القادر

إعداد الطالبة:
بن حاوية يمينة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة وهران 1	أستاذ التعليم العالي	أ.د. منصوري خضر
مشرفا و مقررا	جامعة وهران 1	أستاذ التعليم العالي	أ.د. عبد الاله عبد القادر
مناقشا	جامعة وهران 2	أستاذ التعليم العالي	أ.د. سالم عبد العزيز
مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر (أ)	د. سيكوك قويدر
مناقشا	جامعة وهران 1	استاذة محاضرة (أ)	د. عبودة يمينة
مناقشا	جامعة قسنطينة 2	أستاذ محاضر (أ)	د. غانم ندير

السنة الجامعية: 2014-2015

إهداء

عبارات من قلب يتقاطر شكرا و عرفنا و تقديرا إلى القلب الدافئ و الصدر الرحيم، إلى
من أعطاني دون سؤال و دفعتني للمضي قدما رغم الصعاب، إلى من فارق النوم جفونها
لتريحاني، و حرمت نفسها لترضعني، إلى من رسمت شعار النجاح على قلبي و جعلته وساما على
صدري، إلى من يعود لها الفضل الوافي و الجزيل إلى ما وصلت إليه،
أمي الغالية.

إلى الذي أثار طريقي، و أزال العقبات عن سبيلي، و علمني معنى الشموخ و ركب الصعاب
إلى غاية نيل المراد،
أبي العزيز،

إلى من قاسموني الحياة حلوها و مرها و شاركوني السعادة في كل لحظاتها،
إخوتي، محمد و سليمة و مراد عبد القادر

أمدي ثمرة جمدي



شكر و عرفان

الحمد لله من قبل و من بعد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه و عظيم سلطانه هو وحده المتفرد بجزيل العطاء لكرمه، احمده و اشكره و أثني عليه ثناء كما أثني هو على نفسه، الحمد لله الذي أمانني على انجاز هذا العمل و يسر لي سبل إتمامه و يعود له الفضل الكامل في ذلك.

ان العرفان بالجميل يحتم علينا أن نتقدم بأسمى الشكر و العرفان للأستاذ الدكتور عبد الإله عبد القادر على توجيهاته القيمة و نصائحه النفيسة والتي كانت لنا خير سند في انجاز هذا البحث.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لأعضاء اللجنة المناقشة كل باسمه على قبول مناقشة و إثراء موضوع البحث.

و لا أنسى إن أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم من بعيد أو قريب في انجاز هذا البحث ، و اخص بالذكر، كل مسؤولي المكتبات العمومية بشمال الغرب الجزائري.

شكرا للجميع

قائمة المختصرات

اعلم (AFLI) :	الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (Arab Federation for Libraries and Information)
م.ر.م.ع:	المكتبة الرئيسة للمطالعة العمومية
م.ب.و.ح.أ:	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
م.ب.و.ح:	المكتبة البلدية في الوسط الحضري
م.ب.و.ن.ح:	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
م.ب.و.ر:	المكتبة البلدية في الوسط الريفي
م.ب.و.ش.ر:	قاعة المطالعة أو المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي

IFLA :	International Federation of Library Associations and Institutions
ALA :	American Library Association
ASTED :	Association pour l'Avancement des sciences et des techniques de la documentation
UNESCO:	United Nations of Educational Scientific and Cultural Organisation

المخطط العام للدراسة

مقدمة

الفصل الأول: الإطار العام

الفصل الأول:

المكتبات العمومية: المفهوم و التطور عبر التاريخ

مقدمة الفصل

مفهوم المكتبات العمومية

المكتبات العمومية في العالم

خلاصة الفصل

الفصل الثاني:

جودة الخدمات و أدوات تحسينها في المكتبات العمومية

مقدمة الفصل

مفهوم جودة الخدمات

نماذج قياس و معايير تقييم جودة الخدمات في المكتبات العمومية

جودة الخدمات و التكنولوجيات الحديثة في المكتبات

خلاصة الفصل

الفصل الثالث:

التشريع و الاطار التأسيسي للمكتبات العمومية في الجزائر

مقدمة الفصل

المكتبات العمومية في التشريع الجزائري

آليات أخرى لدعم و تطوير المطالعة العمومية

خلاصة الفصل

الفصل الرابع:

واقع جودة المكتبات العمومية في الجزائر

مقدمة الفصل

تحليل معطيات الاستمارة الموجهة لمسؤولي المكتبات العمومية (الجودة من منظور المكتبة)

خلاصة الفصل

الفصل الخامس:

الجودة المدركة و الجودة المتوقعة للخدمات في المكتبات العمومية في الجزائر

مقدمة الفصل

تحليل معطيات أداة ليكال (الجودة من منظور المستفيد)

خلاصة الفصل

نتائج الدراسة

خاتمة

مقدمة

مقدمة:

كانت ولا تزال المكتبات العمومية من أبرز المؤسسات الثقافية في المجتمع، نتيجة الدور الذي تقوم به في تطوير الفرد و المجتمع أمام تحديات مجتمع المعلومات. و من تم كانت المكتبات العمومية في حاجة ماسة للدراسة، و التحليل و الوقوف على مدى إسهامها كنظم و أدوات في مواجهة تحديات مجتمع المعلومات و في أداء العملية التنموية لصالح الشرائح الاجتماعية المختلفة، و توفير الوسائل الكفيلة لخدمة الفرد و تلبية احتياجات المجتمع مع المحافظة على القيم و التراث الثقافي الحضاري لمجتمعنا.

كغيرها من المنظمات عموماً و المنظمات الخدمية خصوصاً، تعتبر المكتبات العمومية من المنظمات الضاربة في التاريخ البشري، فكانت منذ القديم و الى يومنا هذا مؤشر و صورة تعكس في وضعيتها درجة تطور أو تدهور المجتمع الذي تنتهي اليه.

مع بداية القرن الواحد و العشرين، و أمام التحولات الاجتماعية و الثقافية التي تعيشها المجتمعات، أصبحت المكتبة العمومية اليوم تقوم بعدة أدوار كونه¹:

- فضاء يوفر الولوج الى الأرصدة التراثية للمنطقة التي تنشط فيها المكتبات، الأمر الذي مما يجعل منها فضاء ثقافي بامتياز يؤهلها الى أن تكون محطة لجلب السياح خاصة لما تكون هندستها المعمارية تتأقلم و طبيعة الهندسة المعمارية لثقافة المنطقة أو الوطن. فأصبحت الكثير من المكتبات في بعض الدول المتقدمة تتباهى بنمطها المعماري قبل التباهي برصيدها الوثائقي أو أنشطتها الثقافية المختلفة.
- فضاء للذاكرة المحلية من خلال احتفاظها بوثائق تؤرخ للمنطقة و الوطن الذي تنتهي إليه مما يجعل منها أحد الأليات القوية في تعزيز الوطنية و الانتماء و بتالي تقوية للوحدة الوطنية،
- فضاء للتكوين المستمر و آلية ناجعة لتثمين و مسايرة نظام التعليم الوطني من خلال توطيد العلاقة مع المدرسة باختلاف أطوارها ، الأبتدائي التكميلي و الثانوي و حتى الجامعي و البحثي،
- فضاء للتنشئة الاجتماعية من خلال غرس حب القراءة و المطالعة لدى الطفل في سنواته الاولى، من خلال تخصيص فضاء خاص به على مستواها أو بشكل منفصل عنها، يكون هذا الفضاء للرسم، لحكاية للقصص، لتعليم الكتابة و غيرها من الانشطة التي تخص رجل المستقبل،
- فضاء لتكوين اليد العاملة المؤهلة و صقل لمهاراتها من خلال توفير تكوين مجاني للعمال و المهنيين في مجال المهن التي تتميز بها المنطقة، أو من خلال تعليم اللغات العلمية و لغة الاعلام الألي مما يكسبهم قدرات جديدة في الحصول على معلومات و معارف تساعد على الارتقاء و تطوير مهاراتهم المهنية لتتماشى و التطور الحاصل في العالم،

¹ THORHAUGE Jeans, ... et al, Les bibliothèques publiques et la société de l'information, Luxembourg : Office des Publications Officielles des Communautés Européenne, 1998, p.5-17

- فضاء للتسلية الهادفة من خلال خلق فضاء لدى الشباب خاصة في تكريس أوقات فراغهم في الترفيه الذي يبنى على تكوين شخصيتهم القوية و الواعية بقايا و تحديات التي تواجه مجتمعهم،
 - فضاء لجلب الشباب البطال سواء في عملية التكوين أو من خلال توفير خدمة الاستعلامات على مستوى المكتبة تتعلق مثلا بفرص التكوين في مؤسسات محلية أو وطنية، و اعلامهم بفرص العمل المتوفرة من خلال ربط علاقات مع المؤسسات الاقتصادية التي تنشط على مستوى البلدية خاصة،
 - بعد الفضاء الأول المتمثل في البيت و الفضاء الثاني المتمثل في مكان العمل، تمثل المكتبة العمومية اليوم، الفضاء الثالث لربط العلاقات الاجتماعية و الاحتكاك و التعارف بين أفراد المجتمع، خاصة و أن المجتمعات المتطورة في عصرنا الحالي، تعاني من ظاهرة العزلة لدى أفرادها نتيجة استعمالهم الكثيف للفضاء الافتراضي على شبكة الانترنت،
 - فضاء لتقليص الهوة بين أجيال المجتمع في جو من الثقافة و التعاون، و نقل لخبرات الكبار الى الصغار عن طريق العمل التطوعي الذي يمكن أن يقوم به خاصة المدرسين المتقاعدين من تكوين لفئة الشباب و الأطفال على سبيل المثال لا الحصر.
- كل هذه الادوار و غيرها، تجعل من المكتبة العمومية الآلية الأكثر نجاعة في تكوين الفرد و المجتمع على حد سواء لمواجهة تحديات ظاهرة العولمة التي أصبحت واقع لا يؤمن بالمجتمعات الضعيفة ثقافيا و اجتماعيا و اقتصاديا.
- لقد أحدثت التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تحولات عميقة في العالم في جميع مجالات الحياة الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و السياسية...الخ و مست بهذا مختلف المنظمات بما فيها المنظمات و المؤسسات التعليمية و الثقافية التي أصبحت أمام ظاهرة العولمة التي فتحت أبواب المنافسة على مصراعيه بين المنظمات، ليس فقط على النطاق الوطني و انما تجاوزه ليشمل النطاق العالمي. هذا الواقع الصعب، أصبح يهدد استمرارية كل منظمة مهما كان نشاطها ما لم تتبنى مفهوم الجودة كاستراتيجية لاخذ قراراتها مرتكزة في ذلك على تلبية احتياجات زبائنهم من المجتمع سواء تعلق الأمر بالمستفيدين الحقيقيين أو الغير حقيقين. فالعالم اليوم أصبح لا يأمن بمن لم يلحق بركب الحضارة و التطور و القوة في مختلف الميادين، و أصبحت اقتصاديات و ثقافات الدول الضعيفة أمام غطرسة و هيمنة الدول القوية ثقافيا و اقتصاديا و سياسيا. فلا مفر و لا حيلة لنا أمام ضرورة تطبيق الجودة في كل مجالات حياتنا اليومية، بشكل يضمن لنا التمتع في هذا العالم الجديد.
- إن مفهوم الجودة، مفهوم ارتبط بالعمل الجيد الخالي من العيوب، و كان هذا المفهوم منتشرا في كل الأمم التي أقامت الحضارات قديما و حديثا، إلا انه أصبح اليوم و نتيجة العولمة مفهوم ارتبط بشكل توافقي بحسن التسيير و قوة القرار.

وبهذا أصبح القرار الإستراتيجي لمنظمة ما يضم بين طياته كيفية تحقيق التمايز من خلال جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها. فالجودة أصبحت تمثل غاية وهدف و سمة الإدارة الناجحة في مواجهة المنافسة في السوق و مسعى اجتماعي وأخلاقي في آن واحد.

الجودة مفهوم متشعب و ديناميكي يتطور في معانيه و يتغير مع التغيرات الحاصلة في المجتمع على المستويين التقني و المعرفي. ففي نهاية القرن 20 و بداية القرن الحالي، أثار مصطلح الجودة جدلا واسعا في العالم، فبعدما كان يقتصر على المنظمات الإنتاجية أصبح يشمل المنظمات الخدمية، حيث بدأ تطبيقه أولا في المؤسسات المصرفية بفضل جهود (Kotler Philips) في كتابه (Marketing Management) الصادر سنة 1974.

فإذا تحدثنا عن السلعة و الخدمة باعتبارهما مفهومان متصلان ببعضهما البعض, فإننا سنقرب مفهوم تسيير الخدمات من مفهوم تسيير السلع. هذا التسيير الذي يتركز في مختلف المنظمات على خلق علاقة دائمة مع المستهلكين الحقيقيين و العمل على جلب انتباه الأشخاص الغير مستهلكين لخدماتنا .

العديد من البحوث الميدانية توصلت إلى أن الجودة لها علاقة وطيدة بتلبية احتياجات الزبائن. بمعنى آخر الجودة لا تعرف في حد ذاتها و إنما تعرف بالإرتكاز على طرق البحث الخاصة بكيفية إشباع احتياجات الزبائن من سلع و خدمات.

في هذا السياق، الجودة تعني مختلف النشاطات التي تقوم بها المنظمة من أجل ضمان وجودها من جهة و تحقيق إشباع لاحتياجات زبائنها من جهة أخرى. ففي الدول الصناعية و بعد سنوات عديدة من البحث استطاع قطاع الخدمات من التطور و بشكل واسع. و اتضح هذا التطور بصفة خاصة في العمل الذي نشره كل من Pierre Eiglier و Eric Langeard سنة 1987 تحت عنوان "Servuction, le marketing des services". هذا الكتاب سيغير من المفهوم التقليدي للخدمة في وقت الذي أصبحت الخدمات تسيطر على معظم النشاطات الاقتصادية في عالمنا المتطور¹.

في مقاله الذي نشره في مجلة BBF², يستنتج (Jean Michel Salaün) أن نشاطات المكتبات و مراكز المعلومات هي نشاطات خدمية تتطور بالتوازي مع الخدمات في القطاع العام بصفة عامة. فتنظيم و تزويد قاعات المكتبة بتكنولوجيا النفاذ الحر للمستفيدين الى الوثائق مثلا، يشكل أفضل تسيير في كيفية تقديم الخدمة³

و تجدر الإشارة أيضا الى أن الجودة و التقييم وجهان لعملة واحدة، فلا يمكن أن نتكلم عن جودة أداء المنظمات دون قياس أدائها سواء تعلق الأمر بالتقييم من وجهة نظر الزبون، أو بالتقييم من وجهة نظر

¹ EIGLIER Pierre, LANGEARD Eric. Servuction : le marketing des services. Paris, Ediscience, 1987, p. 13

² BBF: Bulletin des bibliothèques de France

³ SALAÛN, Jean-Michel, « Marketing des bibliothèques et des centres de documentation : Analyse », BBF, t. 35, n.6, 1990, p. 346-353

المنظمة، من خلال مقارنة واقع المنظمات بمؤشرات و مواصفات وطنية أو عالمية، منها ما يخص المنظمات عمومًا ومنها ما يخص المكتبات العمومية موضوع دراستنا على وجه الخصوص.

خطة الدراسة:

على ضوء ما جاء، سنحاول معالجة موضوع هذه الدراسة بطريقة منهجية، تمكننا من الوصول الى نتائج موضوعية تقربنا قدر الامكان من واقع الجودة في المكتبات العمومية في الجزائر، و بتالي معرفة مدى اسهامات هذه الاخيرة في المجتمع، خاصة و أنها أحد أهم صور مجتمع المعلومات. فدراستنا الموسومة " جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر " ، تنقسم الى خمسة فصول بين النظري و التطبيقي، تتلخص في:

الفصل الأول: يتطرق إلى مفهوم المكتبات العمومية و أهم التغيرات التي شهدتها و كيف أن المكتبات العمومية كانت آلية ناجعة التي يعول عليها في بناء الفرد و المجتمع على حد سواء. بل كانت و لا تزال حتى اليوم أحد المعالم التي تفتخر بها الحضارات عبر العصور، لنعرض بعد ذلك بعض النماذج عن تطور المكتبات العمومية في العالم سواء تعلق الأمر بالحضارة العربية الاسلامية قديمًا و الحضارة الغربية حاليًا،

الفصل الثاني: يتعلق هذا الفصل بشقين إثنين: الأول يتناول جودة الخدمات في المكتبات العمومية، من مفهوما و أهميتها و تطورها التاريخي الى التطرق إلى أدوات قياسها و تقييمها في المكتبات العمومية. و أما الشق الثاني فيتطرق الى أهم التكنولوجيات الحديثة، سمة العصر الحالي، و مدى تطبيقها في المكتبات.

الفصل الثالث: يتطرق إلى النصوص التشريعية المنظمة للمكتبات و المطالعة العمومية في الجزائر منذ الاستقلال إلى نهاية سنة 2014، ليكون هذا الفصل بمثابة دليل لكل النصوص التشريعية الخاصة بالمكتبات و أليات ترقية المطالعة العمومية في الجزائر .

الفصل الرابع: يتناول عرض للبيانات المجمعّة من خلال الدراسة الميدانية و تحليلها بغية تقييم جودة خدمات المكتبات العمومية الجزائرية في إطار مقارنتها بثلاثة معايير هي:

- أولاً: بمؤشرات المعيار الجزائري الموضوع من طرف وزارة الثقافة تحت عنوان « Normalisations des infrastructures et équipements culturels »¹ ،
- ثانياً: بمؤشرات المعيار العربي باسم " اعلم، مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية"²، و الموضوع من طرف الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم) ، و هنا قمنا أيضا بالإشارة الى معيار ISO 11620³ العالمي في حالة تطابق هذا الأخير مع معيار اعلم.

¹ MINISTERE DE LA CULTURE: Direction des Etudes prospectives de la Documentation et de l'Informatique (Algérie), Normalisation des infrastructures et équipements culturels, Algérie : D.E.P.D.I, 2008.

² اعلم، مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية، جدة: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم)، 2013

³ BS-ISO 1162 :2008, Information and documentation Library performance indicators, 2nd Ed., Switzerland : BRITISH STANDARD, 2008

الفصل الخامس: ينطلق هذا الفصل من مقولة " الزبون هو الملك " و كل شيء نقوم به يجب أن يتمحور حوله، من هنا كان هذا الفصل، لقياس مدى استجابة المكتبات العمومية في الجزائر لاحتياجات مستخدميها من خلال جمع المعطيات بواسطة أداة ليكوال (LIBQUAL)، ثم تحليل هذه النتائج بغية تقييم جودة الخدمات من منظور المستخدمين، بعدما قمنا بتقييم هذه الجودة من منظور المكتبة في الفصل الرابع.

الفصل الاجرائي

1. الإلهة:

تنشط المكتبات العمومية اليوم في محيط يتميز بالتغير و التطور السريع لاحتياجات المستفيدين، مما يؤثر على مراحل جمع، معالجة و إعادة توزيع المعلومات التي تساعد في الحصول على إمكانية ناجعة في مساهمة هذه المتغيرات خاصة و أنها تستهدف كل شرائح المجتمع.

يمكن القول أن العوامل المفتاحية لنجاح المكتبات العمومية و ضمان إستمراريتها، لا يقتصر فقط على إمتلاكها للوسائل المادية و اليد العاملة المتخصصة فقط، و إنما أيضا و بشكل كبير على كيفية تسيير هذه الوسائل التي تتوفر عليها بشكل يضمن تحقيق رغبات مستفيدي خدماتها.

في هذا السياق، على المكتبات العمومية أن تتبنى مفهوم الجودة في جميع نشاطاتها التنظيمية و التسييرية و التسويقية. بعبارة أخرى على هذه المكتبات أن تكون قادرة على تقديم خدمة مؤهلة للإشباع إحتياجات مستفيديها، و بتالي تأكيد ضمان وجودها و إستمراريتها من جهة، و من جهة أخرى القيام بدورها في تطوير المجتمع و رقيه.

سنحاول من خلال هذه الدراسة معالجة موضوع الجودة الذي يعتبر أحد أهم موضوعات علوم التسيير في المنظمات عموما، و أنظمة المعلومات خصوصا، في عصرنا الحالي، فموضوع الجودة طرح و لا يزال يطرح الكثير من الأسئلة من طرف الباحثين و الميسرين و التي يمكن تلخيصها في خمسة أسئلة رئيسية هي :

- كيف يمكن للمكتبات العمومية في الجزائر من تلبية احتياجات المستفيدين الحقيقيين و جلب انتباه المستفيدين الغير حقيقيين لها و بتالي نشر العلم و الثقافة في المجتمع بشكل يضمن رفع تحديات مجتمع المعلومات؟

- ما هي الطبيعة المميّزة للمكتبات العمومية؟ وماذا يمثّل مدخل الجودة تحديدا بالنسبة لهذا النوع من أنظمة المعلومات؟

- ما مدى جاهزية المكتبات العمومية في الجزائر في تطبيق المعايير الوطنية و الدولية بما يضمن لها جودة في خدماتها؟

- ما مدى تطابق المعايير الوطنية و الدولية مع واقع المكتبات العمومية في الجزائر؟

- ماهي العناصر المناسبة للتطبيق الصحيح لمفهوم الجودة في المكتبات العمومية في الجزائر؟

على ضوء ما جاء، و من نظرة تسييرية للمكتبات العمومية، سنحاول الإجابة على هذه الأسئلة التي تقودنا إلى تحديد إشكالية هذا الدراسة التي تدور حول الطرح التالي:

"إذا كانت الجودة، مدخل إستراتيجي تطمح مختلف المنظمات إلى تطبيقه، بهدف القيام بدورها في المجتمع، وامتلاك وتحسين الميزة التنافسية التي تمكنها من البقاء والاستمرار والتطور، فما هو واقع تطبيقها على مستوى المكتبات العمومية في الجزائر؟ وكيف يمكن تطويرها وتحديدًا تحت أية شروط؟"

2. الفرضيات:

من أجل تحقيق منهجية في هذه الدراسة، سندتند على الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** نستنتج من خلال الدراسات والبحوث الأكاديمية السابقة المتعلقة بواقع أنظمة المعلومات في الجزائر عمومًا و المكتبات العمومية خصوصًا، محدودية جاهزية هذه الأخيرة في تطبيق مفهوم الجودة، بسبب افتقارها إلى نصوص تشريعية تلزمها تحسين إدارتها من خلال تطبيق جملة من المبادئ والأساليب والتقنيات، قصد تحقيق و تطوير جودة خدماتها باستمرار.

- **الفرضية الثانية:** إن عدم تطبيق المعايير الوطنية و الدولية من جهة، و غياب المتابعة و التقييم السنوي في تنفيذ و تطبيق هذه المعايير من جهة أخرى، كانا السبب في تأزم وضعية المكتبات العمومية في الجزائر.

- **الفرضية الثالثة:** نسبة المطالعة العمومية في الجزائر متدنية، نتيجة الأوضاع السيئة التي تعيشها المكتبات العمومية.

- **الفرضية الرابعة:** المكتبات العمومية في الجزائر تعاني من أوضاع سيئة نتيجة سوء التسيير مما يجعل الفارق كبير و واضح بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة من طرف مستفيديها. هذا الفارق في الجودتين يتعلق بخمسة أبعاد رئيسة: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة و التعاطف (حسب (Parasuraman, Berry).

تحت هذه الفرضية الثالثة، تنساق خمسة فرضيات فرعية كل منها ينصب حول بعد من الأبعاد الخمسة للبيكال :

- **الفرضية 4 أ:** الجوانب الملموسة لها تأثير ايجابي في إشباع إحتياجات مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر،

- **الفرضية 4 ب:** الاعتمادية لها تأثير ايجابي في إشباع إحتياجات مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر،

- **الفرضية 4 ج:** الاستجابة لها تأثير ايجابي في إشباع إحتياجات مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر،

- **الفرضية 4 د:** السلامة لها تأثير ايجابي في إشباع إحتياجات مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر،

- **الفرضية 4 هـ:** التعاطف له تأثير ايجابي في إشباع إحتياجات مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر.

أداة سرفكال (المتفق عليها في المكتبات تحت اسم ليكال) قد تم انتقادها من طرف بعض الباحثين، حجّتهم في ذلك أن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات لا يمكن تعميمها في مختلف المنظمات، حسب (P. Boller 1992)، فهناك أبعاد أخرى يمكن أن يكون لها تأثير إيجابي على المستفيدين، و عليه يمكن اقتراح فرضية أخرى هي :

- الفرضية الخامسة: يوجد أبعاد أخرى لها تأثير إيجابي على مستخدمي المكتبات العمومية في الجزائر.

3. أهمية الدراسة:

أمام ثورة المعلومات، سمة القرن الماضي و بداية القرن الحالي، وجدت المكتبات العمومية في الجزائر نفسها و أكثر من أي وقت مضى، أمام تحدي جديد هو المنافسة التي لن تجد له حلا سوى تبني مفهوم الجودة كآلية ناجعة لاستمراريتها و تحقيق المنافسة أمام المنظمات الأخرى و بخاصة الأجنبية منها.

فالتطور التكنولوجي و المعرفي السريع الذي نعرفه في عصرنا، غير من ملامح المجتمعات البشرية، فظهر مصطلح مجتمع المعلومات الذي من سماته قوة و سرعة الوصول و التحكم في المعلومات من جهة و إنتاج المعلومات و المعرفة من جهة أخرى. فمجتمع المعلومات لم يترك المجال لمختلف المنظمات سوى البحث عن تحقيق الاستمرارية و المنافسة من خلال العمل على التحسين المستمر لقيمة السلع و الخدمات التي تقدمها، بالارتكاز على آلية الجودة في كل نشاطاتها الداخلية و الخارجية.

و لعل من أهم المنظمات التي يعول عليها في مواجهة تحديات مجتمع المعلومات، أنظمة المعلومات و الأرشفة لما توفره من معلومات و نخص هنا بالذكر المكتبات العمومية لما لها من خصوصية الانفتاح على كل شرائح المجتمع بكل أطيافه و أعمارهم. فالمكتبات العمومية تعتبر من أبرز المؤسسات الثقافية في المجتمع نتيجة الدور الإيجابي الذي تقوم به في تطوير الفرد و المجتمع وتحديثهما معاً، باعتبارها من أهم مظاهر التغير الاجتماعي والاقتصادي وأدواته.

باعتبارها أحد ركائز مجتمع المعلومات المنشود، كانت المكتبات العمومية في حاجة ماسة للدراسة، والتحليل والوقوف على مدى إسهامها كنظم، وأدوات في أداء العملية التنموية وإنجازها، حتى تتفاعل الشرائح الاجتماعية المختلفة إيجابياً مع متطلبات التنمية الحديثة، وتحليل الوسائل الكفيلة لخدمة الفرد، وتلبية إحتياجات المجتمع، مع المحافظة على القيم والتراث الثقافي الحضاري لمجتمعنا.

كونها منظمة منتجة للخدمات، يمكن للمكتبة العمومية من استخدام أدوات التسيير و على رأسها أدوات التقييم من أجل تحسين التسيير العام لنظامها الداخلي و الخارجي، و بتالي تحقيق جودة لخدماتها، تأهلها للقيام بدورها في المجتمع.

فأمام هذه النظرة الجديدة و في محيط عالمي جد تنافسي، فإن تطبيق الجودة يعتبر ضرورة لهذا النوع من المكتبات، لما لها من أهمية كبيرة في النهوض بالمجتمع و الفرد على حد سواء من خلال:

- الخدمة الاجتماعية الإعلامية وتقويم سلوك الفرد وتكوين شخصيته العلمية والفنية الإبداعية الواعية بقضايا المجتمع، وواقعه، ومحيطه،

- العمل على زيادة روح الانتماء والوطنية من أجل التنمية المستمرة الشاملة للمجتمع،
- المحافظة على القيم الثقافية للمجتمع ونقل التراث الثقافي العلمي الحضاري إلى الأجيال القادمة، وتعريفه إلى المجتمعات البشرية الأخرى.

يعتبر التقييم أحد أهم أدوات التسيير المتطور للمنظمات بما فيها المكتبات. فهو عبارة عن طريقة البحث الآلية المتبعة من طرف منظمة للكشف عن نجاعة أنشطتها وتحسين تسييرها.

فلقد تطور التقييم في السنوات الأخيرة في مجال المكتبات و مراكز المعلومات إلى درجة أنه أصبح علم من العلوم الفرعية المستقلة في علم المكتبات. ففي إنجلترا و الولايات المتحدة الأمريكية، تطور التقييم من خلال سياقين إثنين: الأول في ظهور مقاربات الجودة و التسويق في مجال الخدمات العمومية، و الذي أعطى لصوت الزبائن أهمية في تطوير الخدمات، أما الثاني فكان بسبب الاستقلالية المالية للمنظمات العمومية و تطور السوق الحرة، مما أعطى رؤية جديدة للتسيير الداخلي لهذه المنظمات. و للتقييم هدفين أساسيين هما:

- التقييم الموجه قصد أخذ القرارات الملائمة في تسيير الخدمات (هدف داخلي للمنظمة)،
- التقييم الموجه لتبرير النشاطات التي تم القيام بها، و إستعماله كأداة للتفاوض حول الميزانية و النفقات مع الهيئات الوصية (هدف خارجي للمنظمة)¹.

4. أسباب اختيار الموضوع:

² إن معالجة موضوع دراستنا، لم يكن صدفة و إنما كان على أساس أرضية بحثية تتكون من عدة نقاط يمكن سردها كما يلي:

- تبيان و التعرف على دور المكتبات العمومية في المجتمع الجزائري حاليا، و ما يمكن أن تقوم به مستقبلا أمام تحدي مواكبة المجتمع الجزائري لمجتمع المعلومات الذي باتت أوضاعه الجديدة، تلزم الإدارة المعاصرة للمكتبات على البحث عن تقنيات وآليات تساعد على مواكبة العصر وتوفير متطلباته، فشكّلت الجودة و بحسب العديد من الباحثين الأداة الأكثر نجاعة و فعالية في مواجهة المتغيرات في المجتمع. ومن ثم يتركز إهتمام هذه الدراسة على تحليل واقع المكتبات العمومية في الجزائر مع التركيز على المعوقات التي تحول دون القيام بالخدمات المنوطة بها بشكل جيد في المجتمع مع محاولة إيجاد الحلول المناسبة لهذه المعوقات.

- أصبحت المشكلة في مجال الخدمات هي الجودة من وجهة نظر المستفيد، و ليس من وجهة نظر المؤسسة الخدمية فقط، لهذا يجد المسؤولون أنفسهم أمام سؤال جوهري هو تحديد العلاقة ما بين الجودة وتلبية إحتياجات المستفيدين. فكل من مصطلح الخدمة و مصطلح إرضاء المستفيد متصلان ببعضهما البعض، و محاولة فصل أحدهما عن الآخر يبقى غير واضح في مجال الخدمات كون هذه الأخيرة تتميز بأربعة صفات: الغير

¹ FOSSE Sarah, Propositions de tableaux de bord et d'indicateurs pour la fonction documentaire du Ministère de la culture et de la communication, Paris, Rapport de stage pour l'obtention de DESS Ingénierie documentaire, Lyon: ENSIB, 2004, p.25

مادية، الغير قابلة للتخزين، التغييرية، و الغير قابلة للانفصال¹. أما إذا تحدثنا عن السلعة و الخدمة باعتبارهما مفهومين متصلان ببعضهما البعض، فإننا سنقرب مفهوم تسيير الخدمات من مفهوم تسيير السلع. هذا التسيير الذي يرتكز في مختلف المؤسسات الخدمية على خلق علاقة دائمة مع الزبائن الحقيقيين و العمل على جلب انتباه الزبائن الغير حقيقيين.

- التدهور الملحوظ الذي عرفته المكتبات العمومية في الجزائر في سنوات الثمانينات و التسعينات من القرن الماضي، و محاولة السلطات الجزائرية في السنوات الأخيرة استرجاع المكانة التي كانت تحتلها هذه المكتبات لما لها من دور هام في تطوير الفرد و المجتمع على حد سواء. و يتضح ذلك جلياً في المشروع المعروف باسم " مكتبة لكل بلدية"² و الذي تم الشروع فيه في سنوات 70 من القرن الماضي بفضل الرئيس الراحل هواري بومدين³ و تم الانتهاء منه أواخر سنة 2014.⁴

- عدم إيمان المشرفين على المكتبات العمومية و بخاصة على المكتبات البلدية بأهمية تطبيق الجودة في خدماتها و تمكينها من تحقيق أهدافها و اعتبارها مضيعة للوقت و المال و زيادة العبء على إدارة المكتبة و البلدية الوصية عليها. و هذا نابع من عدم معرفتهم و إلمامهم بعلم إدارة الجودة، و بعلم المكتبات و ما يقدمه هذين العلمين في تطبيقهما من نتائج تتماشى و التحولات الداخلية و الخارجية للمكتبة.

- النتائج المحبطة في بحثنا الببليوغرافي عن الدراسات المعمقة الخاصة بالمكتبات العمومية في الجزائر، تعتبر أكبر تحدي و التي اقتصر على عدد قليل جدا من مذكرات الماجستير، اذا استثنينا الدراسة المعمقة و المثمرة علميا في مجال المكتبات التي قام بها الأستاذ الباحث عراب عبد الحميد و التي جاءت في رسالة دكتوراه بعنوان: « *Contribution à l'étude des institutions culturelles de l'Algérie : évolution des bibliothèques durant la période coloniale 1830-1962* »⁵ و يجب الإشارة هنا إلى أن المجال

الزمني لدراسته يخص الفترة الاستعمارية في حين مجال دراستنا يخص واقع المكتبات العمومية في الجزائر المستقلة.

¹ SABADIE W., VERNETTE E., « La servuction « on line » : points communs et spécificité face à la servuction traditionnelle » Montréal, 7 th international Research Séminar in service Management, Montréal, 2003, p 10

² BOUAYED Mahmoud, Le livre et la lecture en Algérie, Rapport de recherche, Paris, UNESCO, 1985, p.42

³ هواري بومدين واسمه الحقيقي محمد إبراهيم بوخروبة (23 أغسطس 1932 - 27 ديسمبر 1978) الرئيس الثاني للجزائر المستقلة. شغل المنصب من 19 يونيو 1965 حتى وفاته في 27 ديسمبر 1978

⁴ يرجع التأخر في انهاء مشروع " مكتبة لكل بلدية" الى الحقبة السوداء التي عاشتها الجزائر في سنوات الثمانينات من القرن الماضي نتيجة الارهاب و ما خلفه من ضحايا و تدمير للبنية التحتية للبلاد.

⁵ تجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسة كانت بحق دراسة معمقة للمكتبات في الجزائر اثناء الفترة الاستعمارية، حيث ركزت بالدرجة الأولى على أرشيف الجزائر الموجود بمركز الأرشيف باكس بروفنس (Aix-en-Provence) بفرنسا.

- إذا كانت الدول المتقدمة قد قطعت شوطا كبيرا في تطبيق المعايير و حققت بذلك نجاحا كبيرا، فإن الجزائر كغيرها من دول السائرة في طريق النمو، لا تزال في بداية الطريق، و على هذا الأساس تأتي هذه الدراسة كمحاولة لدراسة مدى تطابق أداء الخدمات في المكتبات العمومية الجزائرية للمعايير الموضوعة وطنيا أو دوليا، و مدى استجابتها لاحتياجات مستفيديها. من هنا جاءت ضرورة التطرق إلى المعوقات التي تحول دون الجودة المتوقعة من طرف المستفيدين و الخروج ببعض الاقتراحات التي تساعد على تجاوزها و التقليل من حدتها قدر الإمكان.

5. أهداف الدراسة:

- على ضوء ما تم تقديمه، فإن هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق العديد من الأهداف تتمثل في النقاط التالية:
- وضع تقرير حول جودة الخدمات في المكتبات العمومية الجزائرية،
- تحديد معوقات تطبيق الجودة في المكتبات العمومية في الجزائر،
- رصد التشريعات المكتوبة في الجزائر، و مدى مواكبتها للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات أمام تحديات مجتمع المعلومات،
- رصد المعلومات ذات القيمة المضافة و المتعلقة بصفات الخدمة المتوقعة من طرف المستفيدين الجزائريين، مما سيساعد المكتبات العمومية من التأقلم مع متغيرات محيطها الداخلي و الخارجي، و بتالي من القيام بدورها التعليمي و الثقافي أمام تحديات مجتمع المعلومات،
- ترسيخ مفهوم جودة الخدمات في المكتبات العمومية في الجزائر من خلال دراسة معمقة لأصولها و تطبيقاتها.

6. مجتمع و عينة البحث:

إن مجتمع المكتبات العمومية في الجزائر كبير جدا، من خلال قيامنا بجدد للنصوص التشريعية الخاصة بإنشاء مكتبات المطالعة العمومية، من جهة و من جهة أخرى، في احصائيات قامت بها وزارة الثقافة، حيث بلغ عدد المكتبات العمومية، سواء تعلق الأمر بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية أو بالمكتبات البلدية لغاية سنة 2014، 1608 مكتبة موزعة على مجموع 1541 بلدية على مستوى الوطن كالآتي¹

¹ MINISTERE DE LA CULTURE: Direction des Etudes prospectives de la Documentation et de l'Informatique (Algérie), *Normalisation des infrastructures et équipements culturels*, Algérie : D.E.P.D.I, 2008,p.77

العدد	الصنف
31	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية
25	مكتبة المطالعة العمومية (الملحقات)
38	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
182	المكتبة البلدية في الوسط الحضري
382	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
612	المكتبة البلدية في الوسط الريفي
338	قاعة المطالعة أو المكتبة البلدية شبه الريفية
1608 مكتبة موزعة على 1541 بلدية	المجموع

ونظرا لهذا العدد الكبير من المكتبات العمومية عبر التراب الوطني، رأينا من الضروري أخذ عينة من المكتبات الموجودة بولايات شمال غرب الجزائر مرتكزين على النقاط التالية:

- التقرب من كل أصناف المكتبات المذكور في الجدول أعلاه في كل ولاية من ولايات شمال غرب الجزائر (وهران، معسكر، تلمسان، عين تموشنت، مستغانم و سيدي بلعباس)،
- في حالة عدم وجود صنف من أصناف المكتبة العمومية بأحد ولايات عينة الدراسة، يتم استبدالها بنفس الصنف من ولاية أخرى (عينة الدراسة)،
- اعتبار المكتبات البلدية التي تنشط في نفس البلدية، مكتبة واحدة، كونها تخدم نفس الجمهور المستهدف، على ضوء ما جاء، كانت العينة موضوع دراستنا الميدانية مكونة من المكتبات المبينة في الجدول التالي:

الولاية	اسم المكتبة
وهران ¹	بلدية وهران المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري لحاسي بونيف
	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري لوادي تليلات
	المكتبة البلدية في الوسط الريفي بسيدي بن عقبة
معسكر	بلدية معسكر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية + (المحقة)
	م. البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري بغريس
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري بتغنيف
	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري بعين فكان
	المكتبة البلدية في الوسط الريفي بمناور (البرج)
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي بزلامطة (الحشم)
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي بالكروط
	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بسيدي بلعباس
سيدي بلعباس ²	بلدية سيدي بلعباس م البلدية في وسط الحضري الأعلى سيدي ياسين
	المكتبة البلدية في وسط الحضري الأعلى
	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري بسيدي لحسن
	المكتبة البلدية في الوسط الريفي سيدي خالد
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي بعين قادة (سيدي علي بوسيدي)
مستغانم	بلدية مستغانم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية
	م البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	م البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري بغير الدين
	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري بمزغان (حاسي مماش)
	المكتبة البلدية في الوسط الريفي بحسيان (عين النويصي)
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي ببوقيرات
تلمسان	بلدية تلمسان المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد ديب -الامامة-
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري بالمنصورة

¹ لا يوجد صنف مكتبة في الوسط الشبه الريفي بولاية وهران، بسبب الكثافة السكانية المرتفعة بها، لهذا سيتم استبداله بنفس الصنف بولاية أخرى ممثلة في المكتبة الشبه ريفية بالكروط بولاية معسكر.

² لا يوجد صنف مكتبة في الوسط الحضري بولاية سيدي بلعباس، بسبب قلة الكثافة السكانية بهذه الولاية، لذلك سيتم استبداله بنفس الصنف بولاية أخرى، ممثلة في المكتبة في الوسط الحضري لبلدية تغنيف بولاية معسكر.

	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري بسيدي عبدلي (بن سكران)	
	المكتبة البلدية في الوسط الريفي بجباله (ندرومة)	
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي بعين الكبيرة	
بن تونس	بلدية عين تونس	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية
		م. البلدية في الوسط الحضري الأعلى
		م. البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري بعقب الليل (عين الكيحل)	
	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري بالمالح	
	المكتبة البلدية في الوسط الريفي بسيدي الصافي (بني صاف)	
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي بشتوف	
	المجموع 35 مكتبة	

أما عن أسباب اختيار عينة البحث فيمكن تحديدها من خلال النقاط التالية:

- عدم وجود دراسات معمقة (دكتوراه) خاصة تتعلق بجودة الخدمات في المكتبات العمومية في الجزائر
- عدم وجود دراسات معمقة حول المكتبات العمومية بالغرب الجزائري تحديداً،
- تسليط الضوء على نمط تسيير المكتبات العمومية في الجزائر، وعلى المعوقات التي تحول دون القيام بدورها في تطوير الفرد والمجتمع لمواجهة تحديات مجتمع المعلومات،
- تسليط الضوء أكثر على واقع المكتبات العمومية بعد الانتهاء من مشروع " مكتبة لكل بلدية" على مستوى الوطن.

7. المنهج المتبع و تقنيات البحث:

تماشياً مع طبيعة الموضوع و الإشكالية المطروحة، ارتأينا الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. فكان الاعتماد على المنهج الوصفي لعرض ما هو متوفر أكاديمياً من معلومات عن الموضوع، و الكشف عن آراء المستفيدين حول خدمات المكتبات العمومية، ومدى استجابة هذه الأخيرة لحاجاتهم و طموحاتهم. و كان المنهج التحليلي الذي لا تخلو منه دراسة علمية في العلوم الإنسانية و الاجتماعية بما فيها علم المكتبات، قصد التعرف و تفسير البيانات المتعلقة بعينة البحث و تحليلها و التعرف على نقاط القوة و الضعف. فالمنهج التحليلي يقوم في عملياته الثلاثة على: التفسير، النقد، والاستنباط،

أما عن الأدوات المستعملة في جمع المعطيات و المعلومات الخاصة بالدراسة، فلقد تم الاستناد على مايلي:

- المصادر: التي تختلف بحسب أنواع الوثائق (كتب، مقالات، رسائل جامعية...الخ) و تتنوع أيضاً باختلاف حواملها المادية. لهذا كما تم الاعتماد في عرض الوثائق المعتمد عليها في هذه الدراسة على الطبعة الثالثة لمعيار ISO 690:2010¹.

¹ ISO 690:2010(E).Information and documentation-Guidelines for bibliographic references and citations to information resources. 3rd Ed. Switzerland : BRITISH STANDARD, 2010

- **الملاحظة:** من خلال الزيارات التي قمنا بها سواء لوزارة الثقافة أو لمديريات الثقافة أو للمكتبات العمومية موضوع دراستنا، استطعنا معاينة هذه المؤسسات الثقافية عن قرب، والتي استقبلنا مسئولها أحسن استقبالا.
 - **النصوص التشريعية:** المتعلقة بالمكتبات العمومية وإدارتها المركزية على مستوى وزارة الثقافة، من خلال جرد و فرز لكل هذه النصوص الصادرة في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية منذ الاستقلال إلى غاية نهاية سنة 2014 (1962-2014).
 - **المقابلات:** قمنا بإعداد استمارة خاصة بمسئولي المكتبات العمومية موضوع بحثنا الميداني. و لقد طرحنا أسئلتنا بشكل شفهي علمهم فكانت عبارة عن مقابلة أكثر منها استمارة، حيث رأى فيها الكثير منهم على أنها طوق نجاة لتحميلنا مشاكلهم و طموحاتهم بغية السير قدما بهذه المكتبات نحو التطور و الالتحاق بركب مجتمع المعلومات.
 - **الاستمارة:** نظرا للعدد الهائل لمستفيدي المكتبات العمومية، ارتأينا أن يكون توزيع الاستمارات على مستوى مقرات المكتبات العمومية موضوع دراستنا، قصد جمع البيانات و المعطيات الخاصة بأراء مستفيديها حول الجودة المدركة و الجودة المتوقعة من طرفهم. فكان نموذج ليكال (LIBQUAL) الخاص بالمكتبات و الذي سنتطرق إليه نظريا في الفصل الثاني، و تطبيقيا في الفصل الخامس من هذه الدراسة.
- 8. حدود الدراسة:**
- لا تخلوا دراسة علمية من تحديد مجالاتها المختلفة، من مجال مكاني و زمني و مجال موضوعي لتفادي الأخطاء المنهجية. فكانت مجالات دراستنا الميدانية كما يلي:
- **المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة بولايات شمال غرب الجزائر، فشملت كل من ولاية: وهران، ولاية معسكر، ولاية سيدي بلعباس، ولاية تموشنت، ولاية مستغانم و ولاية تلمسان. وكان لهذه الدراسة الميداني ثلاثة محطات رئيسية هي:
1. الزيارات الخاصة بمديريات الثقافة التابعة لولايات موضوع دراستنا قصد تجميع المعلومات الخاصة بعدد المكتبات العمومية و أصنافها على مستوى كل ولاية (انظر الملحق رقم 1 الخاص بقائمة المكتبات العمومية في غرب شمال الجزائر)،
 2. زيارات موجهة إلى مسئولي المكتبات العمومية (و هي في الأصل عبارة عن مقابلات)،
 3. توزيع و جمع الاستمارات الموجهة لمستفيدي المكتبات العمومية على مستوى كل مكتبة.
- **المجال الزمني:** قمنا بإعداد هذه الدراسة و بالأخص الجانب الميداني منها، بين شهر يناير 2013 و شهر مارس 2015،
 - **المجال الموضوعي:** يتمثل في قياس جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات العمومية في الجزائر، مع التركيز على جانبين أساسيين هما:

1. التركيز على مدى تطابق جودة الخدمات للمعيار الجزائري و معيار اعلم في مجال المكتبات العمومية.
2. التركيز على رضا المستفيدين و مدى تلبية احتياجاتهم من طرف المكتبات العمومية في الجزائر، كون، جودة الخدمات أصبحت تقيم بالدرجة الأولى، بين ما يدركه المستفيد من خدمات و بين ما كان يتوقعه.

9. الدراسات السابقة:

لا يختلف اثنان في وصف المعرفة على أنها تراكمية لا تبدأ من العدم، و إنما هي تحصيل حاصل، تبدأ كل مرة من نقطة نهاية نتائج البحوث السابقة. فبالإطلاع على أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع جودة الخدمات في المكتبات العمومية في الجزائر، نجدها قليلة جدا و إن وجدت فهي نادرة ما تكون معمقة. و لأن موضوع دراستنا موضوع مركب، فإننا سنتطرق إليه في شقيه: من جهة سندسلط الضوء على المكتبات العمومية و من جهة أخرى على الجودة و إدارتها. و ذلك بغرض الاستفادة من خلاصة نتائج هذه الدراسات، و المساهمة في بلورة النقاط البحثية لهذه الدراسة.

أولاً: ما يتعلق بالمكتبات العمومية الجزائرية:

- "إشكالية المكتبات العمومية في الجزائر و دورها في إتاحة المعلومات و تكنولوجيتها للجمهور العام"، رسالة دكتوراه في علم المكتبات و التوثيق للباحث يحي بكلي، جامعة الجزائر 2، 2010. فمن النتائج التي استخلصتها الدراسة على عينة المكتبات العمومية بولاية الجزائر، عدم وجود سياسة و إستراتيجية واضحة لتطوير وظيفة "المعلومات" في المكتبات العمومية الجزائرية. كما توصي الدراسة بضرورة التوفر على سياسة و خطة إستراتيجية خاصة بتطوير المكتبات العمومية تتوافق مع الأبعاد الثلاثة للمعلومات من : السهولة، السرعة و التنوع.¹

- " Contribution à l'étude des institutions culturelles de l'Algérie : évolution des bibliothèques " - durant la période coloniale 1830-1962 للباحث عراب عبد الحميد، و هي رسالة دكتوراه من جامعة الجزائر سنة 2000 (منشورة سنة 2004) و التي تعتبر من بين رسائل الدكتوراه النادرة سواء من ناحية الأرشيف الذي تناولته أو من حيث براعة الباحث في تناوله لموضوع المكتبات في الجزائر إبان الفترة الاستعمارية الفرنسية. فالرسالة تعتبر بحق مرجع لكل مختص في مجال المكتبات في الجزائر. حيث تناولت الرسالة مختلف المكتبات في الجزائر بما فيها المكتبة الوطنية، مكتبات المساجد، مكتبات الزوايا و المكتبات الخاصة، إضافة إلى المكتبات البلدية و التي كانت موجهة للمستوطنين الفرنسيين بالدرجة الأولى. كما يبين الباحث أن هذه الأخيرة كانت تعاني نقص في المراجع و سوء التسيير، اذا ما قُرنَت بمثيلتها بفرنسا، نتيجة سوء المتابعة و المراقبة من طرف المفتشية العامة للمكتبات آنذاك. و لقد بينت هذه الدراسة وحشية الاستعمار في القضاء على مكتبات المساجد و الزوايا و العمل على إنشاء مكتبات تخدم الثقافة الاستعمارية بما فيها انشاء للمكتبة الوطنية سنة 1830 و للمكتبات البلديات رغم قلتها و مكتبات الكنائس.

¹ بكلي يحي، إشكالية المكتبات العامة في الجزائر و دورها في إتاحة المعلومات و تكنولوجياتها للجمهور العام، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، 2010، ص 429

و لقد كانت هذه الدراسة رغم مجال زمنها المختلف عن مجال زمن دراستنا، بمثابة وثيقة تاريخية لتاريخ المكتبات العمومية و بخاصة البلدية منها في الجزائر.

- " المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات و معطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا" للباحثة سميرة الزاحي، رسالة ماجستير من جامعة الجزائر. استخلصت هذه الدراسة إلى أن المكتبات البلدية تعاني العديد من المعوقات في القيام بدورها نتيجة فقدانها إلى نصوص تشريعية تنظمها.

- " Le livre et la lecture en Algérie " تقرير لمنظمة اليونسكو، قام به السيد محمود بوعباد سنة 1985، و الذي تناول فيه مختلف حلقات النشر في الجزائر من : الإبداع، النشر، الطباعة وأخيرا التوزيع. و ضمن هذه المراحل و بالضبط في مرحلة التوزيع، لم يستثني الباحث الإشارة إلى المكتبات العمومية و المدرسية و دورهما الكبير في عملية توزيع و نشر المعرفة. فبرغم من أن التقرير يبقى قديما، إلا أنه أعطى نظرة عن جهود الجزائر في سنوات السبعينات ممثلة في وزارة الإعلام و الثقافة في إطلاق مشروع تطوير المكتبات البلدية "مكتبة لكل بلدية" سنة 1978، و الذي مس 704 بلدية أنداك على مستوى الوطن. فكان التقرير بمثابة وثيقة علمية تاريخية في مجال المكتبات العمومية في الجزائر المستقلة. كما ركز التقرير أيضا على ضرورة تكوين العاملين في مجال المكتبات.

ثانياً: ما يتعلق بالمكتبات العمومية الأجنبية:

- " Les bibliothèques publiques en Europe " كتاب نشر سنة 1993 لمجموعة من الباحثين تحت اشرف (Martin Poulin)، تناول تاريخ و واقع المكتبات العمومية التابعة لاثنا عشرة (12) دولة أوروبية كان يضمها الاتحاد الأوروبي في بدايته سنة 1987. و يمكن القول أن هذا الكتاب عبارة عن عرض لنماذج أوروبية رائدة للمكتبات العمومية عموماً و المكتبات البلدية على وجه الخصوص. فجاء ليبين أهمية العمل التطوعي في بناء المكتبات الشعبية (التابعة للجمعيات) أو المكتبات البلدية تحت سلطة السلطات المحلية، و كيف استطاعت هذه الأخيرة من خلال سياسات مالية و تنظيمية من أن تكون أحد أهم المؤسسات الثقافية التي يتوافد عليها أفراد المجتمع و بتالي إسهامات هذه المكتبات في تطوير الفرد و المجتمع على حد سواء.

- "Bibliothèque publique et public Library : Essai de généalogie comparée" كتاب نشر سنة 2010 من طرف المؤلفة (Anne-Marie Bertrand) والذي يعتبر مقارنة بين النموذج الفرنسي للمكتبات العمومية و النموذج الأنجلوسكسوني الذي تقوده إنجلترا و الولايات المتحدة الأمريكية. هذه الدراسة بينت الفرق بين النموذج الفرنسي و النموذج الأمريكي في إنشاء المكتبات العمومية، و دورها و المهام المكلفة بها في المجتمع، و علاقتها بالسلطات التي تنتمي إليها. و من بين النتائج المستخلصة، أن للمكتبات الفرنسية دور يميز بنشر

الثقافة الوطنية و تميمها، في حين أن المكتبات الأمريكية مهامها الأولى تكمن في تعزيز الولوج إلى كافة المعلومات لتعزيز الحرية و الديمقراطية في المجتمع.

ثالثاً: ما يتعلق بموضوع الجودة و إدارة الجودة:

- " تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول و المعادن" للدكتور حمد بن ابراهيم العمران. تتمثل أهمية الدراسة في كونها من الدراسات العربية النادرة في تقييم الخدمات المقدمة من طرف مكتبة مستفيدها بالاعتماد على أداة قياس لبكال (Libqual) الخاصة بالمكتبات، و هي الأداة التي سنستعملها في بحثنا الميداني إضافة إلى آليات التقويم المتعلقة بالمعايير الوطنية و العربية و العالمية. و لقد كانت هذه الدراسة لتعزز ضرورة التقييم المستمر لمكتباتنا العربية التي تفتقر إلى آليات وصرامة في قياس أداءها و بتالي معرفة نقاط القوة لتعزيزها، و نقاط الضعف لمعالجتها. كما جاءت نتائج الدراسة لتبين أهمية تقديم الخدمات بشكل يتماشى و احتياجات المستفيدين بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة في المعلومات و الاتصالات.
- "إدارة الجودة و دورها في بناء الشركات"، للباحث عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في إدارة الأعمال من الجامعة الافتراضية الدولية بالملكة السعودية. خصت الدراسة المؤسسات الاقتصادية السعودية التابعة للقطاع الحكومي و القطاع الخاص، فكانت النتائج المحصل عليها تؤكد على نشر ثقافة الجودة في المؤسسات الاقتصادية لمسايرة تحديات السوق الحرة.
- "واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية: دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة"، من إعداد الباحث عدنان مريزق. رسالة دكتوراه في علوم التسيير من جامعة الجزائر ، سنة 2008. حيث تؤكد نتائج البحث على وضع أسس ومعايير علمية واضحة لترشيد إدارة المنشآت الصحية اعتماداً على بيانات فعلية وحديثة ونظم معلومات جغرافية، لتحديد جميع أنواع الخدمات المتاحة وتوزيعها حسب احتياجات المجتمع. كما أن أكثر ما أكدت عليه الدراسة، ضرورة وجود نظام إداري لتوضيح مسؤوليات واختصاصات كل فرد مع الرقابة الدورية على الإنجازات المطبقة و المخطط لها سابقاً.

10. مصطلحات الدراسة:

- كثيراً ما تكون المصطلحات موضوع جدل في مناقشات المواضيع المختلفة، و هذا ما تعززه مقولة (Voltaire) " إن أردت أن تتحدث معي فعليك أن تحدد مصطلحاتك"¹. فكان تحديد مصطلحات هذه الدراسة كما يلي:
- المكتبة العمومية (Public library/ Bibliothèque publique): يعرفها الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم) على أنها "مكتبة تخدم جميع فئات المجتمع المحلي أو الإقليمي التي يتم دعمها مالياً بصورة كلية أو جزئية من خلال موارد مالية عامة"². أما قاموس « Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication » فيعرف مصطلح «Bibliothèque Publique» " «

¹ شراب ناجي صادق ، السياسة: دراسة سوسيولوجية، دمشق: دار الجليل للطباعة و النشر، 1984، ص 10

² اعلم، مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية ، جدة: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم)، 2013 ص 52

من منظارين إثنين، إما " عندما تكون سلاسلها الوثائقية متجهة لإشباع احتياجات العامة من المواطنين في التسليلات و الثقافة. كما نتكلم أيضا عن مفهوم المكتبات العمومية عندما تكون الأخيرة تابعة للسلطات العمومية". ولأن المديرية الفرعية التابعة لوزارة الثقافة و المكلفة بتسيير هذه المكتبات يطلق عليها حاليا اسم "المديرية الفرعية للمكتبات وترقية المطالعة العمومية"، و المكتبات التابعة لها مصطلح " مكتبات المطالعة العمومية" فإننا سنطلق على هذا النوع من المكتبات الموجهة لمختلف فئات المجتمع و التابعة لمؤسسات الدولة بمصطلح المكتبات العمومية بدلا من مصطلح المكتبات العامة.

- المكتبة البلدية: مكتبات تحت سلطة إقليمية تعرف بالبلدية.
- المعيار: مواصفة مقبولة على نطاق واسع و متفق عليه عالميا لتحديد ما ينبغي أن يكون عليه الشيء. و هو مجموعة من القواعد و الشروط التي تم تحديدها مسبقا لتحديد المواد و الأداء و الخدمات¹.
- مؤشر أداء (Performance Indicator): في تحديدها لمصطلحات المعيار العربي الموحد للمكتبات تعرف منظمة اعلم (AFLI) مؤشر الأداء على أنه " تعبير قد يكون رقما أو رمزا أو لفظا مأخوذ من إحصاءات المكتبة و بيانات أخرى يستخدم لتشخيص أداء المكتبة"².
- القياس: تقدير الأشياء و المستويات تقديرا كمياً: وفق اطار معين من المقاييس المتدرجة، و ذلك بناء على القاعدة السائدة القائلة بأن كل ما يحيط بنا يوجد بمقدار، و كل مقدار يمكن قياسه³.
- التقييم: إعطاء قيمة لشيء ما، وفق مستويات وضعت أو حددت سابقاً⁴.
- المواصفة: بيان دقيق بالاحتياجات الخاصة الواجب الوفاء بها، سواء تعلق الأمر بسلعة أو خدمة أو نظام ما⁵.
- جودة الخدمة: هي الفرق بين ما كان يتوقعه الزبون من الخدمة و ادراكه الفعلي لها.

¹ اعلم ، المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، جدة: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم)، 2013، ص 11

² اعلم: ، مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية ، المرجع السابق، ص 55

³ العمران حمد بن ابراهيم، تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية : دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول و المعادن، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010، مج

16، العدد 1، ص 7

⁴ المرجع نفسه، ص 7

⁵ اعلم، المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية ، المرجع السابق، ص 11

الفصل الأول:

المكتبات العمومية: المفهوم و التطور عبر العالم

مقدمة الفصل:

مند العهود القديمة، كان ينظر إلى المكتبة العمومية على أنها جامعة الشعب و منارة للعلم و المعرفة و آلية لا يستهان بها لمن أراد ازدهار المجتمع و تنميته. فهي المكتبة الوحيدة من بين أنواع المكتبات الأخرى التي تقدم خدماتها لكل من يقصدها و بمجانية في كل الدول، مهما اختلفت السياسات الثقافية بها.

و بحسب الخبير و المفتش العام للمكتبات بفرنسا (Pallier Denis) في كتابه "Les bibliothèques" فان المكتبات العمومية كما نعرفها اليوم، هي أحدث أنواع المكتبات نشوءا من الناحية التاريخية، و الأكثر انتشارا، و أن أهدافها هي الأكثر شمولية، فهي مفتوحة لجميع فئات الشعب دون تفرقة كما حددها بيان يونسكو للمكتبات لسنة 1972. فالمكتبات العمومية اليوم، تجمع مهام عديدة من جمع للوثائق، المعلومات، التعليم، التكوين، التوعية و الثقافة و التي كانت في ما مضى تتكفل بها مؤسسات مختلفة¹.

ففي الولايات المتحدة الأمريكية، كانت سنة 1875 بداية لظهور و تطور المكتبات العمومية عموما و المكتبات البلدية تحديدا بفضل جهود ديوي (Dewey). أما في بريطانيا، فبرزت كل من مدينتي ليفربول و مانشستر في قيادة حركة المكتبات العمومية بفضل التمويلات الشخصية، أبرزها التمويلات التي قام بها جون باسمر ادوارد لبناء ما يقارب 30 مكتبة عمومية. تبعها النرويج التي تحمست كثيرا للمنهج البريطاني، ثم تلتها دول اسكندنافيا و بخاصة السويد بفضل القوانين التي ظهرت بها بين سنتي 1905-1912 الداعمة لإنشاء و تطوير المكتبات العمومية. أما الدنمارك فيعتبر أيضا من رواد هذا النوع من المكتبات بفضل القوانين التي أصدرت سنة 1920، يليه فنلندا مع رزنامة من قوانين تخص المكتبات سنة 1928. أما في الاتحاد السوفياتي فكان ازدهار المكتبات العمومية نتيجة قانون 3 نوفمبر 1920.

في بقية البلدان الغربية يعود ظهور المكتبات العمومية بمفهومها الحالي إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية مثل إيطاليا و ألمانيا. في حين نجد أن هذه المكتبات بأوروبا الشرقية تأسست غالبيتها ابتداء من سنة 1950. أما في فرنسا فيعود انتشارها قبل سنة 1963 بفضل جمعية المكتبيين الفرنسيين².

أما عن بقية بلدان العالم النامية بما فيها الدول العربية، فبعدها كانت تتباهى بمكتباتها الأكاديمية و العمومية في العصر الذهبي للحضارة العربية الإسلامية مثل بيت الحكمة و مكتبة قرطبة و غيرها من المكتبات، إلا أن تعرضها لويلات الاستعمار و حرق و نهب للمخطوطات و الأرشفة و مختلف الوثائق التي كانت بمكتباتها الضاربة في تاريخ الإنسانية. أما اليوم فيعود انتشار المكتبات العمومية بها بمفهومها الحالي إلى منظمة اليونسكو من خلال إجبار حكومات الدول على محو الأمية و نشر التربية و التعليم، من خلال إنشاء المكتبات العمومية³.

¹ PALLIER Denis, *Les bibliothèques*, (Collection: Que sais je?), 7^{ème} éd, Alger : Edition DAHLA; Paris :PUF, 1995, p 80

² Association des bibliothécaires de France و هي جمعية تم إنشاؤها سنة 1906

³ - بكلي يحيى، المرجع السابق، ص 51

1 : مفهوم المكتبة العمومية

1.1 تعريف المكتبة العمومية:

تعددت التعاريف حول المكتبة العمومية، إلا أن أهمها هو التعريف الذي جاء به بيان يونسكو بشأن المكتبة العمومية سنة 1994¹ على أنها " مركز المعلومات المحلي الذي يضع كل أنواع المعارف و المعلومات مباشرة في متناول المنتفعين بها"² مضيفاً على أن المكتبة العمومية تقدم "خدماتها على أساس تكافؤ فرص الجميع في الانتفاع بها، بصرف النظر عن السن و العنصر و الجنس و الدين و الانتماء القومي و اللغة و الوضع الاجتماعي. و لا بد أن توفر خدمات و مواد خاصة لجميع المنتفعين اللذين لا يستطيعون، لأي سبب كان، الاستفادة من الخدمات و المواد العادية، كالأقليات اللغوية و المعوقين و نزلاء المستشفيات أو السجن"³. و هي مكتبة " تقدم خدماتها مجاناً من حيث المبدأ"⁴. كما أنه يجب أن تدخل "ضمن مسؤوليات السلطات المحلية و الوطنية. فيجب أن تساندها قوانين خاصة و تمويلها الحكومات المحلية و الوطنية. و ينبغي أن تكون عنصراً أساسياً في أي إستراتيجية طويلة الأجل في مجال الثقافة و توفير المعلومات و محو الأمية و التعليم"⁵. و يعرفها (Melvil Dewey) على أنها " مؤسسة تستحق لقب "جامعة الشعب"⁶.

أما عن المحتويات التي يجب أن تتوفر عليها المكتبة العمومية فيضيف تقرير يونسكو " يجب أن يجد المنتفعون من جميع فئات العمر المواد المناسبة لاحتياجاتهم، كما أن مجموعات المكتبات العمومية و خدماتها ينبغي أن تشمل على الوسائل و التكنولوجيات الحديثة الملائمة بكافة أنواعها إلى جانب المواد التقليدية. و من الشروط الأساسية توافر مستوى رفيع من الجودة و الملائمة للاحتياجات و الظروف المحلية. و يجب أن تكون المواد الموجودة بها مرآة للاتجاهات الحالية و التطور الذي يشهده المجتمع، و صورة لذاكرة مساعي البشر و ثمار خيالهم."⁷ و هي تكتسب صفة عمومية نتيجة الخصائص التالية التي تميزها عن أنواع المكتبات الأخرى⁸:

- عمومية لأنها تفتح أبوابها لكل أفراد المجتمع دون التمييز بين أعمارهم أو درجات تعليمهم أو لاختلاف أجناسهم أو أصولهم، فهي رمز لديمقراطية الفكر و الحق في الحصول على المعرفة من طرف الجميع،

¹ يعتبر بيان يونسكو بشأن المكتبات العمومية الصادر سنة 1994 في طبعته الثالثة ، بيان ذا أهمية في مجال المبادئ الأساسية للمكتبة العمومية و لقد تم ترجمته إلى أكثر من 20 لغة في العالم بما فيها اللغة العربية.

² يونسكو: بيان يونسكو بشأن المكتبات العامة، باريس: يونسكو: 1994، ص 1

³ المرجع نفسه، ص 1

⁴ المرجع نفسه، ص 2

⁵ المرجع نفسه، ص 2

⁶ BEUDON Nicolas, apprendre et se former dans les bibliothèques : la mission éducative des bibliothèques municipales, :Mémoire d'étude, Lyon:: ENSSIB, 2009, P27

⁷ يونسكو. المرجع السابق، ص 1-2

⁸ المدادحة أحمد نافع، أنواع المكتبات، عمان: دار المسيرة، 2011، ص 4

- عمومية لأنها تضم وثائق في جميع المعارف و على حوامل معرفة متنوعة من كتب، دوريات، وسائل سمعية بصرية...الخ،
- عمومية لأنها تقدم خدماتها للجميع و بالمجان.
- وحسب منظمة اعلم، فان المكتبة العمومية تستمد عموميتها لأن ما ينفق عليها هو من المال العام أو لأنها تهتم بخدمة المجتمع بجميع فئاته¹. أما عن مهامها ، فيحددها بيان اليونسكو 1994 كما يلي²:
- غرس عادات القراءة و ترسيخها لدى الأطفال منذ نعومة أظافرهم،
- دعم التعليم الفردي و الذاتي و التعليم النظامي على كافة المستويات،
- توفير فرص للتطور الشخصي للمبدع،
- تحفيز الخيال و الإبداع عند الأطفال و الشباب،
- تشجيع الوعي بالتراث الثقافي و تذوق الفنون و تقدير الانجازات و التجديدات العلمية و الفنية،
- إتاحة الانتفاع بأشكال التعبير الثقافي لجميع فنون الأداء،
- تعزيز الحوار بين الثقافات و تشجيع التنوع الثقافي،
- دعم التراث الشفهي،
- ضمان انتفاع المواطنين بكل أنواع المعلومات المتداولة في المجتمع المحلي،
- توفير خدمات وافية في مجال المعلومات لمختلف المنشآت، و الفئات التي تجمع بينها مصالح مشتركة،
- المساعدة على تنمية المهارات في مجال المعلومات و مبادئ الحاسب،
- توفير الدعم و المشاركة في أنشطة و برامج محو الأمية لمختلف فئات العمر، و القيام بمثل هذه الأنشطة عند اللزوم.

المفهوم الجديد للمكتبة العمومية: متجر الأفكار (Ideastore):

متجر الأفكار، هو نموذج انجلوساكسوني حديث للمكتبة العمومية. فمن خلال محاولة ترجمة و معرفة معناه، نجد أنه يجمع بين فضائين: فضاء عبارة عن متجر تجاري لاقتناء و استهلاك السلع، و فضاء لاكتساب العلم و المعرفة في آن واحد. و هو عبارة عن مركز يفتح أبوابه 7 أيام على 7 أيام مع إمكانية

¹ اعلم، مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية ، جدة: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم)، 2013، ص 237

² يونسكو، المرجع السابق، ص 2-1

الخدمة الذاتية من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة و نظام ألي للمراقبة. فمتجر الأفكار هو فضاء يجمع بين عدة خدمات تجارية و اجتماعية و رياضية بخدمات المكتبة العمومية كونه¹:

- مساحة للمعارض و التسوق،

- خدمات المعلومات والدعم الأكاديمي،

- مساحة للدعم و التكوين الأكاديمي،

- مساحة للرعاية النهارية للأطفال (روضة أطفال)،

- مساحة لممارسة الرياضة،

- مقهى،

- مجانية الوصول الى الانترنت من خلال أجهزة كمبيوتر توفرها المكتبة....الخ.

فكرة متجر الأفكار ، هي أكبر بكثير من فكرة مكتبة، حيث يأتي الناس لأخذ دروس في الرقص، واليوغا وغيرها من الأنشطة الرياضية، أو لإبقاء الأطفال في الروضة، أو مقابلة الأصدقاء، أو بغية التسوق، أو القيام بالواجبات المنزلية، أو تبادل الكتب، أو مشاهدة رسوم متحركة بالنسبة للأطفال، أو مشاهدة مباراة كرة قدم أو فديوهات وثائقية وغيرها من الأنشطة الموجهة للأطفال و الكبار على حد سواء. ففكرة متجر الأفكار (Ideastore) جاءت لجذب أولئك الذين لم يذهبوا إلى المكتبة من قبل، نتيجة ظروفهم الاجتماعية الصعبة. و هذا من خلال إعلام القراء عن العروض الثقافية و الرياضية و العلمية. مما يساعد الفئات المهمشة في المجتمع من الاحتكاك بالثقافة و الكتاب في فضاء يجمع بين الأنشطة المختلفة للحياة بما فيها الأنشطة التي يميلون اليها.

2.1 مهام المكتبة العمومية:

كما يقول (Peter Drucker) إن تحديد المهام هي أولوية كل منظمة، كونها تجيب على سؤال جوهري: لماذا توجد هذه المنظمة؟². ففي كثير من الأحيان تفتقر معظم الدول إلى نصوص تشريعية تحدد مهام المكتبة العمومية. هذه النصوص المرجعية تختلف و لو بشكل بسيط من بلد إلى آخر. فمنظمة³ UNESCO و IFLA⁴ تخاطب في

¹ Ideastore

<http://www.ideastore.co.uk>

² IFLA, AIFBD, Actes du congrès de l'Association Internationale Francophone des Bibliothécaires et Documentalistes, Montréal, 3-6 Aout 2008, Sous la dir. de GAZO Dominique, SAVARD Réjean, Canada: AIFBD, 2008, p263

³ UNESCO: United Nations of Educational Scientific and Cultural Organization

⁴ IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions

نصوصها المجتمع الدولي، و تبحث على أن تتأقلم التعليم التي تصدر في هذه النصوص مع كل الدول. أما¹ ALA و² ASTED و برغم أن صوتهما ديع في كل العالم، إلا أنها تبقى منظمات وطنية تطمح إلى توحيد المهام التي تقوم بها المكتبات و بخاصة الرئيسية منها³. أما الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات⁴ (اعلم أو AFLI) فهي منظمة عربية تشترك مع IFLA للنهوض بالمكتبات و مراكز التوثيق في العالم العربي، و أن كل النصوص التي تعتمد عليها هي في الأساس مستوحاة من منظمة اليونسكو (UNESCO) وشريكها IFLA في هذا المجال.

فمن خلال ما جاء به بيان يونسكو 1994⁵، يمكن التمييز بين 4 مهام رئيسية للمكتبة العمومية:

1.2.1 المهام التعليمية:

تتمثل الوظيفة التعليمية للمكتبات العمومية في أربعة محاور تتمثل في: غرس حب القراءة لدى الأطفال، التعليم الذاتي المستمر، محو الأمية و مساندة التعليم النظامي للمؤسسات التعليمية.

و نلاحظ من خلال ما جاء في بيان يونسكو 1994، تركيزه على فئة الأطفال و الشباب كونهما أساس استمرارية و تطور المجتمعات في المستقبل. كما يركز على التعليم المستمر الذي لا ينتهي بانتهاء الدراسة و الذهاب إلى المؤسسات التعليمية، و إنما هو ضرورة تلازم مختلف مراحل حياة الإنسان و حاجته الملحة إلى معرفة التطورات الحاصلة في مختلف الميادين و اكتساب مهارات جديدة للتأقلم معها. فكانت بذلك أهمية المكتبات العمومية في المجتمع.

ففي البلدان الأنجلوسكسونية مثل الولايات المتحدة الأمريكية و إنجلترا، نجد أن ثقافة التعليم الذاتي و المستمر راسخة في ثقافات هذه البلدان، و هذا ما يؤكدده خطاب (William Ewart) سنة 1850 أمام غرفة البلديات بانجلترا قائلا: "يوجد نوعين من التعليم: الذي يقدم في المدارس و الآخر الذي يكتسب عن طريق الأشخاص أنفسهم...فالتعليم الذي يقدمه الإنسان لنفسه هو الأكثر أهمية من الذي يتلقاه من الأستاذ. لهذا السبب في المكتبات العمومية، إمكانية التعليم الذاتي متوفرة لكل الطبقات العاملة « بل أكثر من ذلك فلقد قام William (Ewart) بالضغط على البرلمان البريطاني لوضع مرسوم يؤسس لحق كل مدينة في الحصول على مكتبة عمومية⁶. من هنا نستنتج أن لهذه المكتبات، الدور الرئيسي في التعليم الذاتي المستمر الذي يفوق بكثير في الثقافة الأنجلوسكسونية التعليم النظامي في المدارس.

¹ ALA: American Library Association

² ASTED : Association pour l'Avancement des Sciences et des techniques de la Documentation

³ IFLA , AIFBD, Op.Cit. p264

⁴ اعلم: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (AFLI)

⁵ بيان يونسكو 1994 هو ثالث طبعة يصدر عن هذه المنظمة في مجال المكتبات العامة بعد الطبعة الأولى سنة 1949 الموجهة للجمهور أما الطبعة الثانية لسنة 1972 موجهة لأخصائي المكتبات و المعلومات أما الطبعة الثالثة التي تطرقنا إلى محتواها فهي موجهة إلى السلطات العامة كالبليات.

⁶ BEUDON Nicolas, Apprendre et se former dans les bibliothèques : La mission éducative des bibliothèques municipales, Mémoire d'étude, Lyon, ENSSIB,

2009, P26

أما (Paul Poindron) محافظ عام المكتبة الوطنية بباريس، فصرح سنة 1957 ضمن فعاليات يوم دراسي حول المكتبات العمومية في فرنسا قائلا "نحن نؤكد أن ما من تعليم مستمر ناجح يمكن تأمينه دون المكتبات"، مضيفا، "يجب على المكتبات العمومية أن تتلاءم مع هذا، بتوفير الوسائل المادية لتواكب الاحتياجات الحالية لمستفيديها"¹

المكتبات العمومية أمام أيضا تحدي آخر هو محاربة الأمية ودعم الحملات الوطنية لمحاربتها، وهي بذلك عليها مسؤولية استقبال الأشخاص الذين يأتون لتعلم الكتابة والقراءة من خلال تسهيل الولوج لوثائقها، وبتالي المساهمة في رفع مهاراتهم وتطويرها. فالمكتبة أداة أساسية في عملية محو الأمية من خلال محورين مختلفين باختلاف الجمهور المستهدف من طرفها: الأول يأخذ شكل وقائي من خلال التركيز على الأطفال وربطهم مباشرة بعالم القراءة والكتابة، أما المحور الثاني فبشكل تصحيحي بوضع في متناول الشباب والكبار اللذين لم يستطيعوا كسب مهارات كافية في القراءة والكتابة، وثائق تساعد على تقوية معارفهم الأساسية. ومن أجل ذلك على المكتبة أن تنشط عن طريق شراكة مع مؤسسات أو جمعيات محلية أو وطنية من خلال تنظيم حملات محو الأمية². ففي سنغافورة مثلا، المهمة الأساسية للمكتبات العمومية تتمثل في تطوير و مساندة التعليم المستمر، عن طريق إنشاء شبكة للمكتبات العمومية توفر خدمات و إمكانيات التعليم بهدف تقدم و تطور مجتمع سنغافورة³.

في الكثير من دول العالم، المكتبات العمومية تقوم بمساندة المدارس النظامية في مهامها، كأستراليا مثلا، حيث تساعد التلاميذ في الأطوار الابتدائية والثانوية على تحضير الدروس عن طريق تنظيم على مستوى قاعاتها "نوادي للدروس"⁴. فأطفال اليوم هم رجال الغد، وغرس حب القراءة لدى الإنسان تبدأ منذ نعومة أظفاره، و هذا من أهم أهداف هذه المكتبات. أما في هولندا فتقوم المكتبات العمومية بتكوين أشخاص متقاعدين من العمل تزيد أعمارهم عن 50 سنة لقراءة قصص للأطفال في المدارس، الحدائق و في مراكز الاستشفاء الخاصة بهم (بشكل تطوعي من طرفهم)⁵.

جاء في تقرير لوزارة الثقافة والاتصال لمقاطعة كيبك (Quebec) بكندا سنة 1998 "إن خلق عادة القراءة، لا يجب أن تنتظر حتى يتعلم الأطفال القراءة، ولكن بالعكس، يجب تنمية عادة و متعة السماع إلى القصص في سنواتهم الأولى، بطريقة تطور من قدراتهم الأساسية في تعلم القراءة. فالبحوث و الدراسات تؤكد أن الأطفال في إتصال مستمر مع الكتاب في سنواتهم العمرية الأولى هم عادةً المتميزين و الناجحين دراسيا⁶.

¹ Ibid., p27

² IFLA, AIFBD, Op.Cit., p268

³ UNESCO, les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO, Paris : UNESCO, 2002, p 14

⁴ لاحظنا من خلال قيامنا بالبحث الميداني (موضوع الفصل الرابع والخامس من هذه الرسالة)، أن كل المكتبات البلدية التي تم بنائها في السنوات الأخيرة هي قريبة من المؤسسات التعليمية من مدارس في مختلف الاطوار من ابتدائي و متوسط و ثانوي.

⁵ BEUDON Nicolas, Op. Cit., P29

⁶ IFLA, AIFBD, Op.Cit., p270

أما في عصرنا اليوم المعروف بعصر المعلومات و المعرفة نتيجة التطور السريع لتكنولوجي المعلومات و الاتصالات، تجد المكتبات العمومية نفسها أمام تحدي آخر، هو توفير هذه التكنولوجيات و بخاصة لفئة الشباب من خلال تنمية مهاراتهم فيما يخص مبادئ الحاسب، عن طريق تنظيم دروس حول أهمية هذه التكنولوجيات و كيفية توظيفها للصالح العام و الخاص.

2.2.1 المهام التثقيفية:

جاء في البيان الختامي لمؤتمر ليون (Lyon) بفرنسا سنة 1966 حول " المكتبات العمومية و التعليم المستمر " أن "للمكتبات العمومية دورا مهما في مجال التعليم المستمر و الاستعمال الذكي للهوايات، و إسهامها في تطوير و سعادة الفرد ... المؤتمر يعتبر أن المكتبات العمومية لا يمكنها ان تلعب هذا الدور إلا إذا توفرت على التجهيزات الملائمة...المكتبة العمومية يجب أن تتوفر إضافة على الكتب، الوثائق السمعية البصرية. كما يجب أن تسمح بنشاطات أخرى تعليمية تثقيفية.... باعتبارها وسيلة إتصال جماهيري، مشابهة تماما للصحافة، الإذاعة و التلفزيون،... الخ"¹.

المكتبة العمومية عليها مهمة الحفاظ على الرصيد الوثائقي بخاصة ذلك الذي يتطرق إلى ثقافة و تاريخ الوطن، و على الكتب التي لاقت نجاحا و بخاصة تلك التي تخص البرمجة العصبية لتطوير الذات، و مهمة توسيع مجموعاتها السمعية البصرية و توفير الولوج إلى الانترنت، وتطوير الثقافة الوطنية بفتح أبوابها لمختلف النشاطات الثقافية المحلية و الوطنية و أن تضع في أولوياتها النشاطات و البرامج الموجهة للأطفال و الشباب.

تلعب المكتبة العمومية بحارس المعرفة أو حارس الثقافة، فقيمة الحفاظ على الوثائق هي قضية واجب اتجاه الذاكرة الجماعية.² لهذا يجب على المكتبين و المختصين على مستواها مراقبة كل ما يتم اقتنائه من وثائق أو الحصول عليه مجانا كالهبات أو تصريح لإقامة نشاطات على مستواها و التي قد تمس بوحدة الوطن و عناصر مقوماته الثقافية الأساسية. فحسب منظمة يونسكو "تعتبر المكتبة العمومية «المدخل المحلي إلى المعرفة، و شرط أساسي لاكتساب العلم مدى الحياة، و الاستقلال في اتخاذ القرار، و التنمية الثقافية للأفراد و الجماعات»"³.

¹ BEUDON Nicolas, Op. Cit., p30

² IFLA , AIFBD, Op.Cit., p266

³ يونسكو، بيان يونسكو بشأن المكتبات العامة 1994، المرجع السابق، ص 1

3.2.1 المهام الإعلامية:

يبقى الحق في المعلومة هو أحد أهم حقوق الإنسان، وتبقى المكتبات العمومية بجانب الوسائل الجماهيرية الأخرى، معنية بتوفير هذا الحق لكل مواطن يقصدها كونها تهتم بجمع وحفظ المعلومات وإعادة نشرها لجميع فئات المجتمع. فمعظم المكتبات العمومية في الدول الرائدة في مجالها كفرنسا و إنجلترا و الولايات المتحدة الأمريكية و الدول الاسكندنافية، تضيف زيادةً إلى خدماتها الأساسية، خدمة اعلام المواطنين بالخدمات التي تقدمها المؤسسات المحلية و الوطنية مثل المعلومات المتعلقة بمناصب العمل المطلوبة من طرف هذه المؤسسات و غيرها من المعلومات التي تسهل على المواطن تعامله معها، و بهذا تكون المكتبات العمومية تستجيب إلى تعليمة منظمة UNESCO و IFLA في تقريرهما لسنة 2005 "المكتبات تعتبر أساسية في إعلام المواطن بالمؤسسات المحلية و الجمعيات بل وحتى بقوانين الحكومة و شفافيتهما، و بالحكومة الالكترونية في حالة إنشاءها"¹.

فالمكتبة العمومية لها مهمة التعريف و إعلام المواطنين بكل الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات النشطة في إقليمها، سواء تعلق الأمر بالنشاطات الثقافية و الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية المنظمة على المستوى المحلي أو الوطني، أو بتوفير الجرائد اليومية و الأدلة اللازمة.

4.2.1 المهام الاجتماعية:

باعتبارها فضاء عمومي و مكان لالتقاء أفراد المجتمع، تلعب المكتبات العمومية دورا مهما في ربط العلاقات الاجتماعية بخاصة في البلدان التي تفتقر إلى الأماكن العمومية التي يستطيع فيها أفراد المجتمع التعارف و ربط العلاقات الاجتماعية فيما بينهم. فالمستفيد في تعامله مع المكتبة من أجل الحصول على المعلومات أو الوثائق، يدخل في علاقات اجتماعية مع أفراد آخرين، قد تكسبه تجربة اجتماعية ايجابية ذات صبغة علمية و ثقافية².

كونها مركز إلتقاء الأشخاص في قاعات المطالعة، أو من خلال تنظيم نشاطات علمية أو ثقافية أو معارض أو نوادي علمية... الخ، للمكتبات العمومية دور كبير في تقريب المسافات الاجتماعية و الثقافية بين الأفراد و بين أجيال المجتمع. و هذا ما تأكده IFLA سنة 2011 " أن للمكتبات العمومية دورا مهما كفضاء عام و مكان للالتقاء و بخاصة في تلك الأقاليم التي بها القليل من الأماكن التي تمكن أفراد مجتمعها من الالتقاء مع بعضهم البعض³. فالاحتكاك الاجتماعي و الثقافي على مستوى المكتبات العمومية يقرب المسافات بين الأجيال، كونها مفتوحة لكل فئات المجتمع و بتالي تعتبر أحد آليات التقليل من صراع الأجيال و تعزيز إمكانية تبادل الخبرات و اكتساب المهارات بين الجيل و الآخر. و تجديد روح المبادرة و الاستمرارية في التعلم و الابتكار.

¹ IFLA , AIFBD, Op.Cit., p269

² IFLA/UNESCO, Op. Cit.,p17

³ IFLA , AIFBD, Op.Cit., p269

يعتبر العديد من الباحثين في علم المكتبات و علم الاجتماع، أن النشاطات الثقافية التي تنظمها المكتبات العمومية هي الطريقة الناجعة و الأساسية في نجاح مهام المكتبة، فالعالم (LAWSON) يطلق على المكتبة العمومية اسم " الفضاء الثالث" أو المكان الثالث" بعد الفضاء الأول و الثاني الممثلان في كل من المنزل و مكان العمل¹. هذا الفضاء الثالث يمكن تطويره أكثر فأكثر من خلال إنشاء موقع له على شبكة الإنترنت، و إنشاء آليات الويب 0.2 مثل الفيسبوك و تويتر و غيرهما من الآليات التي تمكنه من خلق نوادي الكترونية للقراءة.

3.1 المكتبة العمومية و مجتمع المعلومات:

ظهر مصطلح " مجتمع المعلومات" في سنوات 80 من القرن الماضي من طرف العديد من الباحثين أبرزهم (Alvin Toffler)، ليتم استبداله بعد ذلك بمصطلح "مجتمع المعرفة" للدلالة على مرحلة من تطور المجتمع البشري، يميزها استعمال لتكنولوجيا المعلومات² في جميع مجالات الحياة لإنتاج المعلومات و نشرها و استهلاكها من أجل خلق المعرفة³.

أمام هذه التحولات التكنولوجية التي يتسم بها مجتمع المعلومات، تجد المكتبة العمومية نفسها أمام عدة تحديات يمكن تلخيصها في النقاط التالية⁴:

- التحدي الاقتصادي:

نظرا للأهمية المتزايدة للمعلومات و المعرفة، فان نشر هذه الأخيرة يتطلب مقاربات جديدة تتعلق باليد العاملة، المؤسسات، الإدارات و النظام التعليمي. فالتطورات الحديثة في إنتاج المعلومات بينت أن اكتساب المعارف هو المظهر الاجتماعي الذي يجب أن يميز مواطن اليوم، خاصة و العالم يشهد منافسة مفتوحة على كل المنظمات باختلاف نشاطها.

أمام هذا الواقع الجديد المعروف بظاهرة العولمة، يتحتم على الدول تطوير إستراتيجية اكتساب و تعلم مهارات تكنولوجيا المعلومات من طرف مواطنيها، مع تبني كل المنظمات التابعة لها أيضا للتكنولوجيات الحديثة في مجال تسييرها و إنتاجها للسلع أو الخدمات.

هذه التحولات، جعلت المؤسسات التعليمية عموما و المكتبات العمومية خاصة، بحاجة الى ضرورة تكثيف جهودها من خلال تطوير خدماتها بشكل يتأقلم و احتياجات المواطن الثقافية و التعليمية في ظل الانتشار و التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

¹ IFLA , AIFBD, Op.Cit., p269

² THORHAUGE Jeans, ... et al, Les bibliothèques publiques et la société de l'information, Luxembourg : Office des Publications Officielles des Communautés Européenne , 1998, p 6

³ Ibid.,p6

⁴ Ibid.,p6

- التحدي السياسي:

أصبح هدف الديمقراطية اليوم لا يقتصر فقط على ضمان ولوج كل مواطن الى المعلومات المنشورة سواء في شكلها الورقي أو الالكتروني، وإنما أيضا والأخص إلى ولوج يتسم بالسهولة و السلاسة، بشكل يشجعه على حب المعرفة أكثر فأكثر، الشيء الذي سيساعده بعد ذلك في القيام بأدواره و تحمل مسؤولياته في نسق يتماشى و التطور الحادث في المجتمع.

- التحدي الاجتماعي:

يمثل أكبر تحدي لمجتمع المعلومات، فزيادة الفجوة الالكترونية بين من يمتلكون المعلومات (Information rich) و للذين لا يمتلكونها (Information poor)، قد تكون أحد الأسباب الرئيسية للصراعات الاجتماعية بين الدول أو حتى داخل المجتمع الواحد.

كونها أحد أهم المؤسسات في ترسيخ الديمقراطية في المجتمع، بضمان الولوج الحر و العادل للمعلومات و للمعرفة، فإن على المكتبات العمومية أن تأكد على مكانتها في تفعيل المحيط الاجتماعي و الثقافي من خلال استعمال التكنولوجيات الحديثة و ما توفره للمواطن من إمكانية الولوج الحر و السهل الى¹:

- الذاكرة الإنسانية و ما تحويه من واقع و خيال علمي،
- الرصيد الوثائقي الورقي و الالكتروني مع إمكانية تحميل البعض من هذا الأخير من على الشبكات الالكترونية (الانترنت...الخ)،
- التركيز على تقريب الكتاب من الطفل و خلق مساحات خاصة به على مستوى المكتبات العمومية،
- الدخول و إنشاء الشبكات الوطنية على وجه الخصوص، مع تبني المساعدة المهنية في الولوج و البحث في هذه الشبكات و غيرها،
- التعليم مع إمكانية التكوين المتواصل،
- الأماكن الحقيقية و قاعات المكتبة و ما توفره من احتكاك اجتماعي و حوار بين الأجيال و بتالي إعادة لبورة المعرفة و الذكاء الجماعي،
- الولوج عن بعد إلى مختلف خدمات المعلومات و بخاصة المحلية منها، و ما تحمله من ثقافة و نمط اجتماعي يجب الحفاظ عليهما،
- الحصول على معلومات استعلاماتية محلية و وطنية (أنشطة ثقافية، اجتماعية، سوق العمل)،

¹ Ibid.,p6

- توفير خدمات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- من هنا جاءت أهمية إنشاء سياسة وطنية تساعد المكتبة العمومية في القيام بدورها المحلي أمام تحديات مجتمع المعلومات، و ظاهرة العولمة من خلال توفير.
- سياسة معلومات وطنية تعطي أهمية للمكتبات العمومية،
- سياسة وطنية تحث و تجبر توفير الخدمات عن بعد أو عن طريق الشبكات الالكترونية بما فيها خدمات المكتبات العمومية،
- استراتيجية وطنية و محلية في تطبيق التكنولوجيات مع الحفاظ على مقومات الهوية الوطنية،
- برامج للتعليم و التدريب الأولي أو المتواصل على مستوى المكتبات العمومية،
- الحث على تعزيز المهنية و المهارات في تسيير المكتبات،
- التمويل الكافي مع إمكانية تفعيل التبرعات الخيرية لفائدة المكتبات العمومية حتى تستطيع القيام بمهامها و توفير الخدمات لصالح المجتمع المحلي و الوطني.

1.3.1 إستراتيجية مواجهة تحديات مجتمع المعلومات:

إن تطور المكتبات العمومية في ظل تكنولوجيا المعلومات، لا يعني بالضرورة خلق خدمات جديدة أو خدمات أقل تكلفة، و إنما يجب أن نعلم أن هذه المكتبات أمام تحدي يتصاعد في كل مرة أمام ميزانية أكثر محدودية، خاصة و نحن نعيش اليوم تداعيات الأزمة المالية من جهة و من جهة أخرى نحن أمام احتياجات المستفيدين المتزايدة و المتغيرة بتغير تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات. فأمام هذا التحدي يبقى التفكير في استراتيجيات جديدة ناجعة و أقل تكلفة تُمكن هذه المكتبات من الاستمرارية و القيام بدورها في الحفاظ على المجتمع و تطوره. هذه الاستراتيجيات تتمثل بخاصة في:

- العمل المشترك بين المكتبات:

هو نمط جديد في التسيير يسمح بالتسيير الأقل تكلفة و تبادل الخبرات خاصة لفائدة المكتبات الصغيرة. فأمام ضخامة الانتاج العالمي، و العدد الهائل لدور النشر الورقية و دور النشر الالكترونية، يبقى العمل المنفرد لأي مكتبة مهما كان حجمها و حجم ميزانيتها، يستحيل عليها الاستجابة و بقوة لاحتياجات مستفيديها بالجودة التي ينتظرونها، من هنا جاءت أهمية و ضرورة العمل المشترك بين المكتبات في الوطن الواحد، خاصة و أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات لا تعني فقط تكنولوجيا من أجل المعلومات و إنما بالخصوص تكنولوجيا الاتصال و التواصل بين أفراد المجتمع و المؤسسات بما فيها المكتبات.

- تفعيل العمل الخيري و التطوعي من طرفه المواطنين:

إستراتيجية أخرى لا تقل أهمية عن الأولى، و التي أعطت الكثير من الثمار في إنشاء المكتبات العمومية و تطويرها في أوروبا، و نعني هنا بالخصوص تشجيع أفراد المجتمع خاصة المحلي منه، على الأعمال و التبرعات الخيرية و تشجيع الاستثمار الخيري الخاص بنشر المعرفة و العلم من خلال تفعيل أبرز آلياته المتمثلة في إنشاء و تطوير المكتبات العمومية التي تنتهي إلى بلدياتهم، و بذلك يضمنون رجوع ثمار تبرعاتهم إليهم و إلى أبنائهم و اخوانهم من نفس البلدية على وجه الخصوص.

4.1 الخدمة العمومية المجانية و فروعها في المكتبة العمومية:

1.4.1 الخدمة المجانية:

أصبح في عصرنا موضوع انشاء و تسيير المكتبات العمومية في معظم دول العالم من مسؤولية الدولة، كونها أصبحت تشكل خدمة عمومية يجب على السلطات المحلية و الوطنية من توفيرها لكل مواطن بمجانية و بدون استثناء.

فمن ضمن الخدمات التي توفرها السلطات المحلية متمثلة في البلدية، يمكن التمييز بين ثلاث خدمات عمومية: الأولى خدمات مجانية و إلزامية (المدارس، استعمال الطرق العادية..)، الثانية المرافق البلدية المدفوعة (الخدمات الصناعية و التجارية..)، و في الأخير الخدمات العمومية الادارية الاختيارية و التي يتم انشاءها بمبادرة من السلطات المحلية و التي يتم تمويلها أساساً من الضرائب المحلية و اعانات الدولة أو عن طريق تبرعات المواطنين. و من بين هذه المرافق و الخدمات الاختيارية، نجد المكتبات البلدية و التي عادةً ما تكون مجانية أو بتسعيرة رمزية بحسب البلد الذي تنتمي اليه. من هنا يجب اعتبار المكتبات العمومية إجمالاً و المكتبة البلدية خدمة عمومية.¹

في النظرية الاقتصادية، المرفق العمومي تكون نفقاته عمومية و مشروعة تأخذ من الجميع، و تعود بالفائدة على الجميع و أنها متاحة للجميع مثل الطرقات، فالمرفق العمومي يركز على ثلاث سمات:

- كمية الخدمة العمومية التي لا تتغير بعدد المستهلكين أو المستفيدين،
- لا يمكن لأحد أن يطلب تعويض لأنه ساهم في انشاء المرفق العمومي (عن طريق الضريبة أو التبرع)،
- لا يستثنى منه أحد من المواطنين. فالمرفق العمومي يبقى ناجعاً طالما يتزايد عدد المستفيدين للذين يستقبلهم. فالمرفق العمومي هو مرفق اجتماعي لا يستثنى أحد و لا يخص مجموعة معينة من المواطنين و طريقة استعماله لا تختلف من مواطن إلى آخر.

¹ PLOUX Olivier, L'impact de la gratuité sur l'activité et la fréquentation des bibliothèques municipales, Mémoire d'étude pour l'obtention de diplôme de conservateur de bibliothèque, Lyon: ENSIB, 1999, p.16

في مدينة (Poitiers) بفرنسا مثلاً، في شهر ديسمبر من سنة 1992 و في اطار مؤتمر " المكتبة في المدينة"، عرض العديد من المنتخبين المحليين المكانة التي تعطيها بلدياتهم لمؤسسة المكتبة في الحياة اليومية لسكان بلديتهم، حيث كان للمكتبة أولوية الفعل الثقافي للبلدية كونها تمثل وحدة ثقافية وليست فقط مجموعة من المنتجات الثقافية التي تتكيف مع الوحدة الاجتماعية. فمفهوم المكتبة العمومية لا يخرج من اطار الخدمة العمومية التي تقدمها السلطات المحلية لمواطنيها، و التي تتجسد في ثلاث خاصيات أساسية¹: المساواة، الاستمرارية و التكيف.

- المساواة: على المكتبة العمومية ضمان ولوج كل فئات المجتمع الى مصادرها الوثائقية و خدماتها الثقافية و التعليمية،

- الاستمرارية: يتعلق الأمر هنا خاصة بساعات فتح المكتبة التي يجب أن تتقارب مع ساعات عطل و ساعات فراغ أكبر فئات المجتمع المستهدف، و ليس مع ساعات عمل و تدرس هؤلاء،

- التكيف: لا يقل أهمية عن العنصرين السابقين بخاصة في مجال تطور تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات، حيث يتوجب على المكتبة العمومية توفير المعلومات و المعارف على مختلف حواملها التقليدية من ورق و حوامل الكترونية و غيرها من التكنولوجيات الخاصة بالمكتبات في مجال المعلومات و الشبكات.

2.4.1 فروع المكتبة العمومية:

تعتبر المكتبات العمومية و المكتبات البلدية خاصة، مكتبات موجهة لكل شرائح المجتمع دون استثناء. الأمر الذي يجعل من المكتبة العمومية فضاء عام لكنه ينقسم في حقيقة الأمر الى خدمات و فروع و كل فرع يخص خصوصية كل فئة من فئات المجتمع و نعني هنا خاصة فئة الأطفال و الكبار و فئة ذوي الاحتياجات الخاصة و فئة المناطق النائية التي يصعب عليهم الالتحاق بسهولة بالمكتبة العمومية، و الحصول على خدماتها مما يتطلب أحيانا الاستعانة بوسيلة الشاحنة المخصصة لمهام المكتبة المتنقلة. و من بين أهم الفروع التي يجب أن توفرها المكتبات العمومية ما يلي:

- المكتبة الفرعية:

هي مكتبة تابعة الى المكتبة العمومية الرئيسية، تنشأ في المناطق النائية أو البعيدة عن المكتبة الأم. و تقوم المكتبة الفرعية تحت سلطة المكتبة الأم بتوفير نفس الخدمات المقدمة من طرف هذه الأخيرة.

لقد كان أول إنشاء للمكتبات الملحقة أو الفرعية في الجزائر يتعلق بإنشاء ملحقات للمكتبة الوطنية سنة 2005 تم انشاء ملحقات للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية سنة 2007 في انتظار تعميمها في كل ولايات و بلديات الوطن.

¹ BAUDY Pierre, la notion du service public, Les bibliothèques, paris : Revue de l'association des bibliothécaires de France, n 53-54, 2010 p 16

هذا ولا يمكن أن نبني اختيارنا لمواقع الفروع على أساس عامل البعد أو القرب فقط، بين المكتبة الملحقة وبين المكتبة المركزية، بل علينا أن نبني الفروع أيضا بالقرب من الأماكن التي يتردد الناس عليها عادة للقضاء مختلف شؤون حياتهم كالتسوق.

فمن أسس الخدمة المكتبية السليمة، إقامة فروع كافية للمكتبة المركزية أو شبه المركزية، ومع ذلك فليس من المرغوب فيه أن تنشأ فروع أكثر من اللازم وذلك لأنها تبعثر فيما بينها موارد التشكيل المكتبي وتزيد من تكاليفه. فكلما زاد عدد الفروع كلما صغر حجم الخدمات التي تقدمها هذه الفروع، أو تدني جودتها. كما ينبغي أن تتوفر هذه المكتبات على هيكل واضحة وتنظيم و وصاية ثابتتين بشكل تضمن التنسيق بين الأصل والفرع الفروع أنفسها.

- مكتبة الطفل:

الأطفال هم جيل الغد و قوة المستقبل، لذا لا يختلفان اثنان في توفير خدمات ثقافية تعليمية لهذه الفئة على مستوى المكتبات العمومية. فالطفولة مرحلة جد حرجة تتكون فيها معالم شخصية الإنسان، حيث اتفق معظم علماء النفس على أنها المرحلة الأكثر أهمية في حياة الإنسان و تختلف عن المراحل الأخرى من حياته كونها تتميز بالحركة الزائدة التي تتجسد عادة في حب اللعب و حب استكشاف العالم الخارجي. لهذا يبقى من الضروري الأخذ بعين الاعتبار خصوصية مرحلة الطفولة في تعامل المكتبة مع شريحة الأطفال بتوفير فضاء أو فرع من المكتبة العمومية موجه إليهم. سواء من حيث اختيار المكتبين اللذين يفقهون التعامل مع الأطفال أو من حيث الرصيد الوثائقي الخاص بهم أو الوسائل التي يجب أن تتوفر و تتلائم و حجمهم و طبيعتهم، من خلال عدة عوامل أهمها¹:

- طبيعة سلوكات الأطفال التي قد تزعج الكبار، مما يقتضي تخصيص فضاء أو فرع لهم بالمكتبة،
- عدم فرض الانضباط الصارم، مما قد يؤدي إلى تقييد حرية حركتهم و نفورهم عن المكتبة و كل ما يتعلق بها من قراءة و تعلم.
- توفير رصيد يتلاءم مع خصوصيات الأطفال بحيث يشمل الحكايات و القصص و حتى الألعاب،
- سهولة الوصول الى مبنى أو فضاء الأطفال الذي يجب أن يكون في الطابق الأرضي أو الأول،
- استخدام الألوان الجذابة وتزويد الجدران بالصور والرسومات التي تحبب الأطفال في المكتبة، مع أثاث من كراسي و طاولات و خزائن ورفوف مصممة بأحجام متناسب و أعمار الأطفال)،

¹ الزاوي سمية، المكتبات العامة في الجزائر: بين النظريات العلمية و معطيات الواقع، المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا، رسالة ماجستير، قسنطينة: جامعة منتوري،

- توفير خدمة الحكاية، حيث يقوم المكتبي بقراءة قصة أو حكاية للأطفال أو دعوة كاتب أو شاعر، كما يمكن أن يقرأ القصة واحد من الأطفال وفي ذلك تنمية لقدراتهم على الاستماع والفهم والحوار،
 - تنظيم المسابقات، التي تنمي ذكاء الأطفال و تساعدهم على استكشاف مواهبهم و تطويرها،
 - تنظيم الاحتفالات، من إلقاء للأناشيد والأشعار أو المسرحيات أو الرقص وغير ذلك من أساليب التعبير الفني، التي تساهم في تنمية شخصية الأطفال وإثارة الروح الجماعية والتعاون لديهم، وتعويدهم على التعبير عن أنفسهم و عن أفكارهم بشكل راقى جدا،
 - تنظيم المعارض لكتب الأطفال أو للخط العربي أو للرسومات و غيرها،
 - عرض أشرطة وثائقية تتناسب و أعمارهم و برامجهم الدراسية.
- هذه الظروف و غيرها تساعد على تحقيق أبرز أهداف المكتبة العمومية في المجتمع، في تكوين جيل المستقبل و التي تتلخص فيما يلي¹:
- غرس حب القراءة و المطالعة في نفوس الأطفال،
 - تعويد الأطفال على استثمار أوقات الفراغ استثمارا إيجابيا،
 - تنمية المواهب الكامنة عند الطفل، وإشباع ما لديه من هوايات ثقافية و علمية و ابداعية،
 - تنمية المهارات الفكرية واللغوية لدى الأطفال و مهارة القراءة والاستماع ومهارة التفكير و التحليل والتركيب ومهارات التعبير عن نفسه بصفة شفوية أو كتابية،
- المكتبة المتنقلة:**
- كانت بدايات المكتبة المتنقلة في بريطانيا وأمريكا مع مطلع القرن العشرين، حيث كانت عبارة عن عربات بأحصنة تحمل الكتب إلى المناطق النائية، وبحلول عام 1912 ظهرت أول مكتبة متنقلة تسير بقوة المحرك، وفي عام 1920 تطورت بحيث ظهر أول عمل متكامل التصميم للمكتبة المتنقلة بالمفهوم الحديث². و يجب الإشارة الى أن للمكتبة المتنقلة مفهومين أو طريقتين³:
- الطريقة الفرنسية: التي تقوم على فلسفة التقرب من المناطق النائية و التقرب من فئات المجتمع في المناطق المنعزلة أو مناطق لا تتوفر فيها المواصلات بكثرة أو التقرب من المؤسسات التي يصعب على أفرادها الخروج أو التنقل لوحدهم مثل المدارس و مؤسسات الايواء أو السجون و المستشفيات أو كبار السن و ذوي الاحتياجات و غيرهم من اللذين تصعب عليهم الحركة و التنقل خارج المنزل.

¹ الزاحي سمية، المرجع السابق، ص44

² الزاحي سمية، المرجع السابق، ص46

³ HOFMANN Catherine, Les bibliobus urbains en France, le cas du bibliobus pour adultes de Tours, Mémoire d'étude, Lyon, ENSIB, 1992, p1

- الطريقة الأمريكية: و التي تقوم على فلسفة التقرب من الأحياء الأكثر شعبية و المناطق التجارية، و التي يتوافد عليها أكبر عدد ممكن من أفراد المجتمع. حيث نجد توقيت ركن هذه المكتبات في مواقف السيارات، بحيث لا يتجاوز توقيت توقفها عن نصف يوم كل مرة.

الطريقتين مختلفتين و يبقى التفكير في اختيار أحسنهما على أساس خصوصية كل بلد و سمة ثقافة المجتمع الذي تميزه عن غيره، بشكل يسمح الاستفادة من الطريقتين أو النموذجيين في مجتمعنا.

فمسألة المكتبة العمومية كخدمة عمومية للجميع تستوجب التقرب من معظم شرائح المجتمع من منطلق المساواة و الخدمة للجميع، حيث بدأت التجربة الأولى للمكتبة المتنقلة بالجزائر سنة 1999 باثني عشرة (12) مكتبة بقوة استعاب تفوق 2500 كتاب¹، ثم توسعت التجربة بعد ذلك في كل ولايات الوطن حيث تم وضع مكتبة متنقلة واحدة على الأقل تحت وصاية مديرية الثقافة على رأس كل ولاية بعد ما كانت تحت وصاية المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

المدياتيك:

نتيجة التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أصبح من الضروري تخصيص فضاء في المكتبات العمومية يعرف بالمدياتيك (Médiathèque) و هو فضاء قد يكون منفصل قائم بذاته أو جزء من مبنى المكتبة لعرض و قراءة الوثائق الالكترونية من معارض للكتب و محاضرات أو لقاءات مع الكتاب و المؤلفين و الروائيين و غيرهم من المبدعين و الفنانين، و عرض افلام وثائقية و افلام و رسوم قصص مناقشتها بعد ذلك، أو تخصيص هذا الفضاء لأي نوع من النشاطات العلمية الثقافية في جو من العلاقات الاجتماعية الهادفة مما يساعد في نشر ثقافة التواصل و الحوار، من جهة و من جهة أخرى، نشر الثقافة و العلم.

2. المكتبات العمومية في العالم:

1.2 المكتبات العمومية في الدول العربية: العصر الذهبي:

تدل البحوث أن أول المكتبات العمومية في العالم العربي ظهرت في بلاد ما بين النهرين و وادي النيل حيث كان لا يعرف للتدوين طريقا سوى بعض القصائد الشعرية المكتوبة على ألحائف أو جلود الغزال. و لقد تطورت الأمور مع نزول الرسالة المحمدية فكانت أول كلمة للرسالة إقرأ، فانتقل العالم العربي من مجتمع جاهلي إلى أمة إقرأ، وعرف العلم انتشارا لم يسبق له مثيل في الحضارات العربية.

1.1.2 المكتبات العمومية في بلاد الرافدين:

هي أول مكتبة أكاديمية وعامة تقام في البلاد الإسلامية، ويرجع انشاءها إلى الخليفة هارون الرشيد (123-149 هـ)، الذي شجع حركات الترجمة و التأليف، فازدهرت بذلك في عصره حركة التأليف والترجمة والتي كان

¹ زينات عبد الرحمن، مداخلة حول تجربة المكتبة المتنقلة في المكتبة الوطنية الجزائرية، في المهرجان الدولي الرابع للأدب و كتاب الشباب

مقرها دار الحكمة. فكانت بها العديد من نفائس الكتب مترجمة من عدة لغات من فارسية و يونانية كما عين الخلفة هارون الرشيد على رأسها العديد من المترجمين المشهورين من بينهم يوحنا بن ماسوية و علان الشعوبي، و المترجم حنين بن اسحق الذي كان يعطيه الخليفة في كل كتاب يترجمه، وزن الأخير ذهباً¹.

كانت بيت الحكمة مكان للترجمة مقر للدرس والمطالعة والبحث وكانت تقام بها مناظرات ومناقشات مفتوحة لكل من أراد العلم و المعرفة دون استثناء مثل الفيلسوف محمد بن موسى الكندي، الذي كان يتردد عليها لضمها كتباً من مختلف العلوم في: التراث الإسلامي، التراجم والسير، كتب الكيمياء، الفلك، الطب والجب، كما احتوت المكتبة على مرصد فلكي. وقد وصفها وول ديورانت في كتابه "قصة الحضارة" بأنها مجمع علمي ومرصد فلكي ومكتبة عمومية.

ولا يجب أن نهمل الانعكاس الإيجابي على الاقتصاد الذي يحدثه نشاط الحركة العلمية وشراء الكتب ونسخها، فقد ظهرت مهن جديدة كالوراقة والنسخ - التي هي بمثابة صناعة النشر اليوم - بفضل رواج سوق الكتب "فلقد امتلأت بغداد بدكاكين الوراقين الذين ينسخون الكتب ويبيعونها للناس، ولقد اشتهرت بغداد بعدد مكباتها حيث يقال أنها بلغت 100 مكتبة فأصبحت بغداد قبلة العلم آنذاك وتعد بيت الحكمة أكبر مكبات العصر العباسي، التي ظلت قائمة ليستفيد منها الرواد والعلماء وطلاب العلم إلى غاية استيلاء المغول على بغداد سنة 656 هـ، حيث نهبوا وخربوا وألقوا بالآلاف من المخطوطات في النهر حتى غدت مياه الفرات سوداء من لون المداد. و بذلك ضاع جزء كبير من تاريخ وذاكرة الإنسانية في هذه الواقعة و فقد العرب و المسلمون أحد معالم حضارتهم التي تثبت أولويتهم في انشاء المكتبات العمومية كما نعرفها اليوم.

2.1.2 المكتبات العمومية في مصر:

تعتبر مكتبة دار العلم بالقاهرة، ثاني أضخم مكتبة عرفتها الحضارة العربية الإسلامية، أنشأت من طرف الفاطميين سنة 395 هـ على يد الخليفة الفاطمي الحاكم آنذاك. بحيث بلغ اهتمامهم بالعلم الى درجة كبيرة، بالإضافة إلى مكبات القصور الكبيرة مثل مكتبة العزيز بالله الفاطمي الذي قالت عنه سيغريد هونكة: "لا يستطيع أحد أن يقارن نفسه بالخليفة العزيز في القاهرة . فقد حوت مكتبته 1.600.000 مجلد" والتي شكلت فيما بعد نواة مكتبة دار الحكمة، وأقيمت في بناء مستقل وعلى قدر كبير من الزخرفة والتزيين وضمت 18 قاعة مطالعة ويقول الدكتور ألكسندر ستيفتشفيتش في الدور الحضاري للمكتبة "بأنها كانت مكان للقاء العلماء والمترجمين وكل من يبحث في فروع العلم"² وفتحت لعامة الناس، بمعنى أنها كانت مكتبة عمومية يعكس محتواها و جمهورها المستوى العلمي الرفيع للأمة آنذاك. وقد جهزت بما يحتاجه الرواد من ورق وحبر وأقلام التي كانت تقدم لمن أراد استنساخ مصنف أو كتاب بالمجان.

¹ عليان ربي مصطفى، المكتبات في الحضارة العربية الإسلامية، عمان: دار صفاء، 1999، ص 134

² المرجع نفسه، ص 136

و يجب أن نعلم أن دار العلم لعبت دورا مهما و حضاريا في رقي و تطور المجتمع العربي الإسلامي لكن دخول التيارات و المعتقدات و الفتن المختلفة أدت الى غلقها لمحاولة جماعة من الناس نشر تعاليمهم الغريبة عن الدين في المجالس الدينية و العلمية التي كانت تقام بها. ليتم فتحها مرة أخرى في زمن الخليفة الأمر بأحكام الله، و بقيت الى أن انتهى الحكم الفاطمي، ليأتي صلاح الدين الأيوبي بعدها و يبني مكانها مدرسة للشافعية بعد أن تعرضت الى الكثير من الاتلاف و النهب¹.

3.1.2 المكتبات العمومية في الأندلس:

لا يزال العالم العربي يرى في الأندلس مهد الحضارة الأوروبية اليوم، فبفضل العرب المسلمين نقلت الى أوروبا الكاغد (الورق) و انتقلت معه الحضارة و العلم الى كل شرائح المجتمع الأوروبي، ليتسع النشاط العلمي و يشمل النساء بعدما كان يقتصر على الرجال فقط، ففي احصائيات أجريت في أحياء قرطبة التي تبلغ واحدا وعشرين حيا أيام ازدهار الخلافة، وجد أن 170 امرأة يجدن الخط الكوفي ويكتبن به المصاحف، بعدما كانت المرأة في أوروبا تعيش العبودية و اضطهاد لحقوقها كإنسان.

أما الأندلس، حاضرة الإسلام في قلب أوروبا التي بفضلها نقل المسلمون الكاغد (الورق) إلى أوروبا كما نقلوا إليها الحضارة والعلم، فلقد كثرت فيها المكتبات وبلغت نحو السبعين عدى المكتبات الخاصة، و فكانت أشهرها مكتبة قرطبة التي أنشأها الأمويون وبلغت أوج ازدهارها في عصر المستنصر الذي كان له وكلاء في كل البلاد الإسلامية يزودونه بكل ما ينتج العلماء المسلمون آنذاك وقد جمعت خزانة أو مكتبة قرطبة حوالي 400 ألف مجلد في مختلف العلوم، في حين أن شارل الخامس ملك فرنسا في القرن الثامن الهجري (14م.) لم يستطع أن يجمع في مكتبة فرنسا الرئيسية أكثر من 900 مجلد خمسها في اللاهوت فقط².

ويرجع تاريخ مكتبة قرطبة الى عصر محمد الأول (238-273) الذي عرف عن أسرته الاموية حبا للعلم و التعلم و بتالي للمكتبات، و لقد اشار المؤرخون العرب الى أنها كانت أحسن ما في مدينة قرطبة من حيث رصيدها الوثائقي و هندستها المعمارية³.

تولى الخليفة عبد الرحمن الناصر حكم الأندلس، و عرف في حكمه من النصف الاول من القرن الرابع الهجري على بناء الدولة و استقرارها حتى غدت الأندلس عاصمة عالمية و عاصمة علم و حضارة و عملت الدول الأوروبية الأخرى على التقرب منه، من خلال ارسال السفراء و توطيد العلاقة مع الخلافة الإسلامية في الأندلس.

¹ المرجع نفسه، ص 136

² دياب حامد الشافعي، الكتب و المكتبات في الأندلس، القاهرة: دار قباء، 1998، ص 108

³ المرجع نفسه، ص 108

عُرف عن الخليفة الناصر، حبه للكتب الى درجة بلغت الامبراطور البيزنطي (قسطنطين) السابع الذي لم يجد أحسن هديه يتقرب منها من الخليفة، الا في ارسال اليه كتاب لم يعرفه من قبل هو كتاب ديسقوريدس و هي نسخة رائعة كتبت بحروف من ذهب. فلقد عرف اهتمام الخليفة بحبه للعلم و المعرفة و حبه لنشرهما، فقام ببناء 27 مدرسة جديدة يتعلم فيها أبناء الشعب بالمجان و دفع من ماله الخاص لأجور المعلمين.

كانت مكتبة قرطبة تشجر أحد أجنحة قصر الخلافة وكان بها رصيدها ثري من : النسخ الشراء، الوقف، الهبات و الهدايا. و كانت بها قسم للتأليف و قسم للتدقيق و الترجمة و قسم للنسخ و قسم للعمليات الفنية الخاص بفهرسة و تصنيف الكتب، حتى تسهل على المستفيدين من عامة الشعب الوصول إليها بسهولة¹.

2.2 المكتبات العمومية في الدول الأوروبية:

مع إنشاء المجموعة الاقتصادية الأوروبية سنة 1975 ، و التي أصبحت تعرف بالاتحاد الأوروبي سنة 1992، يضم 12 بلداً أوروبا يشكلون فضاء بدون حدود²، تنتقل فيه و بحرية الأشخاص، البضائع و الخدمات و الأموال و العملة. فلقد كان الهدف الرئيسي من الاتحاد الأوروبي إنشاء سوق موحدة لزيادة التنافسية داخل أوروبا.

ففي شهر سبتمبر من سنة 1985، أصدر مجلس وزارات الثقافة للاتحاد الأوروبي، أول قرار لفائدة المكتبات للدول الاعضاء. هذا القرار أطلق عليه " المشاركة بين المكتبات في مجال الإعلام الآلي" حتى يتسنى للمكتبات تطوير و تحسين خدماتها من خلال إمكانية الولوج الالكتروني إلى التراث العلمي و الثقافي الأوروبي الموجود في أرصدة المكتبات المختلفة عبر أوروبا. فمن خلال التقارير حول المكتبات في الدول الأوروبية، أكدت لجنة الاتحاد الأوروبي سنة 1987 على أربعة نقاط أساسية³:

- تطوير و توفير الولوج الى الخدمات العصرية للمكتبات،
- تطوير التكنولوجيات الحديثة مع مراقبة العائد الاقتصادي
- تطبيق المعايير و البحث عن خلق معايير جديدة تناسب كل نوع من المكتبات،
- خلق انسجام و توافق بين السياسات الوطنية المختلفة للدول الأوروبية في مجال المكتبات.

¹ المرجع نفسه، ص 116-120

² أقرت اتفاقية روما الموقعة عام 1975 إنشاء المجموعة الاقتصادية الأوروبية، التي ضمت كل من : بلجيكا، هولندا، لوكسمبورغ و جمهورية ألمانيا و فرنسا و إيطاليا. وفي عام 1973 انضمت المملكة المتحدة، أيرلندا، و الدنمارك إلى هذه المجموعة، و تلتها اليونان عام 1981 ثم اسبانيا و البرتغال عام 1986. وفي عام 1992 أصبحت المجموعة الاقتصادية الأوروبية EEC تعرف بالاتحاد الأوروبي EU. وفي عام 1995 انضمت كل من النمسا، فنلندا، و السويد إلى الاتحاد، ليطالب بعد ذلك عدد آخر من الدول الانضمام إليه، و بخاصة تركيا، جمهورية التشيك، سلوفاكيا، بولندا، هنغاريا، و دول الاتحاد السوفيتي سابقا.

³ POULIN Martin,....et al, Les bibliothèques publiques en Europe, Paris: Cercle de la librairie, 1992, p7-8

و بحسب نفس التقرير، فان عدد المكتبات في أوروبا وصل إلى 75000 مكتبة بما فيها المكتبات العمومية، تضم إجمالاً 1.2 مليار مرجع، بمعدل 3.8 كتاب لكل مواطن، يخدمهم 243000 موظف من بينهم 56700 مكتبي محترف¹.

1.2.2 المكتبات العمومية في فرنسا:

مفهوم المكتبات العمومية بفرنسا مر بمفهومين رئيسيين هما: المكتبات الشعبية و المكتبات البلدية. هذا النموذج صدرته فرنسا إلى الدول الأنجلوسكسونية كبريطانيا و الولايات المتحدة الأمريكية. فقامت هذه الأخيرة بتطويره، لتصبح رائدة في المكتبات البلدية، و لتصدره مرة أخرى إلى فرنسا باسم النموذج الأنجلو أمريكي².

يعود ظهور المكتبات العمومية الفرنسية و انتشارها إلى ثلاثة تواريخ أساسيه 1945، 1967 و 1981. فالتاريخ الأول تأسست فيه مديرية المكتبات و القراءة العمومية، و التي عملت على تشجيع البلديات على تطوير مكتباتها و انشاء فضاءات خاصة بالأطفال. فهذه المديرية قد أعطت أهمية للمطالعة العمومية الريفية بإنشاء المكتبات المركزية للإعارة (BCP³) في المقاطعات، و الموجهة لخدمة البلديات التي يقل عدد سكانها عن 15000 نسمة، و ابتداء من سنة 1981 أصبحت هذه المكتبات موجهة للبلديات التي يقل عدد سكانها عن 10000 نسمة. أما في سنة 1967 تم إنشاء 34 مكتبة مركزية للإعارة ما بين سنتي 1967 و 1980 بعدما كان عددها 42 في سنة 1966، و هذا بموجب تحديد باب من ميزانية البلديات في انشاء و تجهيز المكتبات العمومية على مستوى إقليمها البلدي و خلق مناصب وظيفية مؤهلة و مختصة في علم المكتبات⁴.

أما العاصمة باريس، فلم تكن بها مكتبات مركزية للإعارة، و المطالعة العمومية، لكنها تميزت عن باقي المقاطعات الفرنسية بمكتبات خاصة بها، مثل المكتبة التاريخية، المكتبة الادارية، مدياتك موسيقية و شبكة لأكثر من 60 مكتبة اعارة مجهزة بأحدث التجهيزات. أما المكتبة العمومية التابعة لمركز جورج بومبيدو التي تم إنشاءها سنة 1977، فلقد أعطت البداية لتعميم الولوج الحر و استخدام الوسائل السمعية البصرية، بمساحة تقدر ب 12000 م²، 400000 كتاب، 2300 دورية، 9000 وثيقة سمعية، 140000 صورة على الفيديو، إضافة الى توفير الصحف و خدمة الاستعلامات العامة عن طريق الهاتف، مخابر للغات و مصلحة للبحث الوثائقي الآلي. هذا الكم الكبير والمتنوع في تقديم الخدمات، جعل نسبة التردد على المكتبة العمومية للمعلومات بمركز جورج بومبيدو تفوق التوقعات لتصل إلى 3.8 مليون زيارة سنة 1993⁵.

¹ Ibid., p10

² Ibid., p159

³ BCP : Bibliothèque Centrale de Prêt

⁴ PALLIER Denis, Op. Cit., p.89

⁵ PALLIER Denis, Op. Cit., p.90

في مقاله بعنوان « Revue des deux mondes » سنة 1846 يحصي (Charles Louandre) 195 مدينة فرنسية تتوفر على مكتبات عمومية تحتفظ في أرصدها الوثائقية على أكثر من 2600000 وثيقة كما أحصى 822 مدينة أخرى بتعداد سكان يتراوح بين 3000 و 30000 لا تتوفر على أي نوع من المكتبات العمومية.¹

في سنة 1994، انتشرت المكتبات العمومية في كل أرجاء فرنسا، و حظيت كل المقاطعات الفرنسية بمكتبة على الأقل. فانتقل الرقم من 804 الى 1885 مكتبة بلدية، وانتقل عدد المسجلين بها من 1.7 مليون الى 5.8 مليون مسجل. أما عن المكتبات البلدية التي تنشط في المدن التي يزيد عدد سكانها عن 10000 نسمة، فلقد انتقل عدد الموظفين المؤهلين علميا و تقنيا من 1168 مكتبي الى 5441 مكتبي، مما يبين قوة التأهيل في تسيير المكتبات بهذا البلد.²

بجانب المكتبات البلدية، عرفت فرنسا نوع آخر من المكتبات العمومية يطلق عليه بالمكتبات الشعبية (Les bibliothèques populaires) و التي انتشرت في كل أنحاء البلاد. فالمكتبات الشعبية هي مكتبات تابعة لجمعيات ذات طابع ديني أو لائكي، أو ذات طابع عمالي نقابي و التي غالبا ما تكون مفتوحة لجميع المواطنين دون تمييز، مثل جمعية " Les amis de l'éducation " التي تم إنشائها سنة 1861، التي قامت بإنشاء مكتبات شعبية في العديد من المقاطعات و تطويرها. كذلك الامر بالنسبة لجمعية " Société des bibliothèques communales de Hau-Rhin " التي أنشأت سنة 1863. و من بعدها جمعية " Société Franklin " سنة 1864. في المقابل، وزارة التعليم العمومي، تصدر قرار في أول جوان 1862، يتضمن إنشاء مكتبة في كل مدرسة ابتدائية. و التي تضمن إعارة الكتب ليس فقط للتلاميذ بل و حتى لعائلتهم و لكل فئات المجتمع. هذا النوع من المكتبات المدرسية و العمومية في آن واحد سيعرف تطورا كبيرا إلى يومنا هذا، حيث نشهد انفتاح المكتبات الجامعية جميعها أمام كل فئات المجتمع و دون عملية تسجيل أو قيد أو شرط للإعارة الداخلية بفضل نتيجة تكنولوجيات حماية المجموعات من السرقة و على رأسها تقنية التشفير و كاميرات المراقبة.³

¹ HASSENFORDER, Jean ; Développement comparé des bibliothèques publiques en France en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis dans la seconde moitié du XIX siècle (1850-1914), Thèse de doctorat publiée, Paris : Cercle de la librairie, 1967, p 26

² PALLIER Denis, Op. Cit., p90

³ يعتبر الولوج الحر بواسطة الأنظمة الآلية من الأمور البديهيّة التي يجب توفرها في كل المكتبات و مراكز المعلومات باختلافها.. هذا الولوج الحر يوفر ديموقراطية و حرية في استعمال خدمات المكتبة من جهة و من جهة أخرى هذا النظام الحالي يوفر حماية للمجموعات الوثائقية من السرقة و هذا ما سنتطرق اليه في المبحث الأخير من الفصل الخامس و الخاص بالتكنولوجيات الحديثة في المكتبة.

في النصف الأول من القرن الماضي، كانت المكتبات الشعبية المعتمدة من طرف الدولة، تحت وصاية السلطات المحلية، فكانت مفتوحة لجميع المواطنين، و تسيير و تفعل في معظمها من طرف أشخاص غير مختصين في ميدان المكتبات، بل كانوا عادةً في الأصل متطوعين. هذا الوضع خلق نوع من سوء التسيير، نتج عنه احتجاجات تطالب بالاعتراف بمهنة المكتبي قانونياً¹. وفي نفس هذه الحقبة الزمنية اكتشف أخصائي المكتبات الفرنسية التسيير النوعي للمكتبات الأنجلوسكسونية، فعملوا على تجديد المجموعات الوثائقية و تنظيمها بشكل يسهل على القارئ الوصول إليها مباشرة على الرفوف بل ذهب البعض منهم إلى حد الدفاع عن القراءة كخدمة عمومية يجب توفير كل الإمكانيات المادية لها. فأصبحت القراءة العمومية خدمة متوفرة لكل فرد من المجتمع، قصد تثقيفه و ترفيحه، حيث يجب أن تكون القاعات المخصصة للمطالعة واسعة و مضيئة مع إمكانية الولوج الحر لها و للوثائق الموجودة بها. فكانت هذه المطالب تمهيدا لميلاد مفهوم " القراءة العمومية" في سنوات العشرينات من القرن الماضي، و بعدها إنشاء لجمعية المكتبيين الفرنسيين (Association des bibliothécaires de France)، التي لها الدور الكبير في تعزيز هذا المفهوم في المجتمع بجانب الدولة و المنتخبين المحليين للبلديات و رؤساء الأحزاب و المثقفين². ففي فقرة من نموذج للنظام الداخلي للمكتبة البلدية أو المكتبة الشعبية المعتمدة من طرف الدولة³، تنص على أن "الولوج و الإعارة الداخلية للوثائق مفتوحة للجميع، و مجانية، و لا تتطلب التسجيل في المكتبة. البعض من الوثائق لا يمكن إعارتها إلا داخليا، وهي مؤشر عليها برمز خاص"⁴

أما عن الولوج الحر فكانت بدايته في النصف الثاني من القرن 18 مع انتشار المكتبات الشعبية و بخاصة المكتبات البلدية، حيث كانت توضع بعض المجموعات الوثائقية في قاعات و في متناول المواطنين مباشرة حراسة عون تابع للبلدية قصد منع سرقتها. كما كان الكثير من الكتب التي تمنح و تهدي من طرف المجموعات الدينية و المهاجرة، تودع في المكتبات العمومية بعد مراقبة محتواها من طرف سلطات الدولة لمنع كل ما يمكن أن يعيق نشر مبادئ الثورة الفرنسية⁵. بعد ذلك تطورت الأمور خاصة في سنوات السبعينات من القرن الماضي بفضل التكنولوجيات الحديثة و الأنظمة الآلية المضادة للسرقة، حيث عممت شيئا فشيئا في كل المكتبات باختلاف أنواعها إلى أن أصبح الولوج الحر بفضل الأنظمة الآلية من البدهيات في المكتبات باختلاف أنواعها في فرنسا و غيرها من الدول المتطورة في عصرنا الحالي.

¹ BOUJU Marie-celine, Lecture publique et politique municipale communiste (1920-1970) : une heureuse rencontre politique et culturelle, Actes des journées d'études « Les territoires du communistes, Université Paris1, 2009, p2

² Ibid., p2

³ هي جمعية معتمدة على أساس قانون 1901

⁴ Modèle de règlement intérieur d'une bibliothèque municipale
www.bdp.cg02.fr/opacwebaloes/Documents/reglementinterieur.pdf

⁵ HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.25

كما عملت المكتبات البلدية في هذه الفترة على انشاء شبكة مشتركة فيما بينها لتوحد محتواها أليًا و تمكن المواطن من الحصول على الوثائق دون عناء التنقل إليها عن طريق ما يسمى بالإعارة ما بين المكتبات. أما عن مكانة هذه المكتبات في السياسة الثقافية الفرنسية، فيمكن القول أنها كانت تحضى بميزانية خاصة من ميزانية البلدية، فكان ولا يزال إلى يومنا هذا، المرشحين لرئاسة البلديات يؤكدون حرصهم على المكتبة كأداة ثقافية في مواجهة الإقصاء والعنصرية في المجتمع¹ بغية الفوز في الانتخابات البلدية.

وفي إحصائيات قام بها الباحث الفرنسي (BRUNO MARESCA) سنة 2005 ونشرت سنة 2006 أكد فيها أنه في الوقت الذي أصبحت القراءة محكوم عليها بالتراجع، ضحية ثقافة الشاشة، إلا أن نسبة السكان اللذين يقرؤون بقيت ثابتة منذ منتصف سنوات 1990. بل أكثر من ذلك 78 % من الفرنسيين بين 15 سنة و أكثر يصرحون أنهم قرؤو كتابا على الأقل في السنة، بعدما كانوا يشكلون نسبة 74 % في سنة 1987 ، و 75 % في سنة 1989. فظاهرة حتى القراءة لدى الكبار السائدة في سنوات 1980 تراجعت لتأخذ مكانها ظاهرة أخرى عرفت بحى القراءة لدى الصغار، حيث وصلت النسبة إلى 15% من السكان اللذين لا تزيد أعمارهم عن 14 سنة و اللذين صرحوا أنهم قرؤو على الأقل 25 كتاب في السنة مقابل 14 % سنة 1997. فأمام انتشار استعمال الانترنت في المنازل بنسبة 46 % سنة 2005 مقابل 14 % سنة 1997 ، إلا أن مستعملي الانترنت لم يديروا ظهرهم للمكتبات العمومية، بل بالعكس كان ولا زال يتميز الفرنسيين بحب ترددهم على المكتبات العمومية بنسبة 45% سنة 2005 مقابل 35% في السنوات التي تلتها. و في تقديرات لنفس الباحث، فان التحسين المستمر لخدمات المكتبة العمومية و بخاصة البلدية منها، يمكن أن يضاعف نسبة تردد الفرنسيين على المكتبات العمومية في أفق 2010 إلى 50%².

2.2.2 المكتبات العمومية في ألمانيا:

للمكتبات العلمية و المكتبات الجامعية، تاريخ طويل و تقاليد و مهام راسخة في تاريخ المكتبات بهذا البلد. اذا ما قرننا بالمكتبات العمومية، التي هي حديثة النشأة بهذا البلد. ، حيث عرفت تطورا في سنوات 80 من القرن الماضي. و هي في الأصل مكتبات شعبية كما هو الشأن في فرنسا، تحولت بعد ذلك إلى مكتبات عمومية أو بلدية. فالمكتبات الشعبية التي بدأ ظهورها في منتصف القرن 19 عن طرق مبادرات خاصة لدعم اتجاهات دينية أو فكرية كانت أكثر انتشارا و فعالية من المكتبات البلدية. حيث قل ما كانت السلطات المحلية تساهم في تطوير المكتبات، و استمر الحال على ما هو عليه إلى غاية السنوات الأخيرة من القرن 19، فبدأت البلديات

¹ PALLIER Denis, Op.Cit., p.90

² MARESCA Bruno, La fréquentation des bibliothèques publiques à doublé depuis 1989, Paris: CREDOC, 2006, n°193, p1

تهتم شيئاً فشيئاً بإنشاء و تطوير المكتبات البلدية بفضل حركة ثقافية ظهرت أنداك تعرف باسم "بهو الكتب" (Bücherhallen)¹ و هي عبارة عن قاعات للكتب لفائدة كل أفراد المجتمع. بعد ذلك بدأت السلطات المحلية في نفس السياق في محاولة لدمج المكتبات العلمية بالمكتبات البلدية كونها بدأت تعي أهمية العلم و المعرفة للجميع باختلاف مستوياتهم. هذه الفترة عرفت أيضاً مساهمة الكثير من الجمعيات الدينية و العلمانية بفضل تبرعاتها المالية ، فظهرت أول المكتبات العمومية سنة 1899 بمدينة (Hambourg) بفضل تبرعات "جمعية الوطنين"، كما قامت مزرعة لأحد المواطنين الأثرياء (Krupp) بصيانة مكتبة عمومية برصيد واثقي يقدر بأكثر من 33000 كتاب سنة 1902. فكانت الانطلاقة لظهور مكتبات أخرى في مدن مثل (Hagen و Elberfeld) سنة 1910. و بدأت السلطات العليا ممثلة في السلطات المحلية، تهتم بالقراءة العمومية في الأوساط الريفية بإنشاء مكتبات خاصة في القرى التي على حدود كل من (Schleswig-Holstein و Sarre).

و في بداية القرن 20 و على امتداد سنوات طويلة و بعكس البلاد الأوروبية الأخرى، اتسم التعليم بألمانيا بالمراقبة الشديدة، و جعل من المكتبة دائماً وسيطاً بين القارئ الذي ينظر إليه على أنه مواطن غير راشد ثقافياً و معنوياً لاختيار كتابه الجيد. فلم يسمح بالولوج الحر إلى الوثائق المحفوظة في المكتبات العمومية إلا بعد الحرب العالمية الثانية. و في سنة 1968 " تحولت جمعية مكتبي المكتبات الشعبية " التي تم انشاءها سنة 1922 إلى "جمعية مكتبي المكتبات العمومية" و تحول شعارها من " مكتبة و تعليم " إلى " كتاب و مكتبة" سنة 1970².

أما عن مهام المكتبات الشعبية التي كانت تنشط بالموازاة مع المكتبات البلدية، فكانت موضوع جدل بين تيارين مثلهما كل من المكتبي (Walter HofmannK) بمدينة (Leipzig) و المكتبية (Erwin Ackerknecht) بمدينة (Stettin). فالتيار الأول كان الأكثر انتشاراً، و هو يقوم على توفير مجموعات واسعة لكل شرائح المجتمع و تكوين نخبة ثقافية من طرف المكتبات، تختار المواضيع التي يجب قراءتها، كما تقوم هذه النخبة بمحاول التأثير في وسطها الاجتماعي و بتالي النهوض بالمستوى الثقافي. أما التيار الثاني فيرى أنه يجب إعطاء أهمية لأذواق القراء و اختياراتهم للمواضيع و جعل الولوج الى "بهو الكتب" سهل و بسيط يسمح بجلب جمهور القراء من المواطنين أكثر فأكثر نحو المكتبات. هذا الجدل بين التيارين كان احد العوامل الرئيسية في تطور المكتبات العمومية بألمانيا خاصة و أن كل من التيارين كانا منضمين معاً لجمعية مكتبي المكتبات الشعبية³.

أثناء الفترة النازية، كانت القراءة العمومية تحت الرقابة، و كانت شبكة المكتبات العمومية في خدمة النظام أنداك. و في هذه الفترة أيضاً تم إنشاء أول مصلحة مركزية للمكتبات العمومية سنة 1935 و التي من مهامها

¹ POULIN Martin, op.cit., p16

² POULIN Martin, Op.Cit., p.17

³ POULIN Martin, Op.Cit., p.17-18

الرئيسية، مراقبة و تطوير المكتبات في جميع أنحاء ألمانيا، فكان بذلك الاهتمام بالإمكانيات المالية الموجهة للمكتبات من طرف الدولة و جماعاتها المحلية. و لأن التعليم و التكوين الإيديولوجي للشباب كان من أولويات السلطات العليا بهذه البلاد، فلقد سمح بإنشاء العديد من مكتبات الأطفال حتى في أصغر البلديات، و التي كانت أرصدها الوثائقية مقيدة و تحت مراقبة السلطات. بالمقابل كان للتيار الجمعي و بخاصة التابع للكنائس، الإسهام الكبير في ظهور المكتبات الشعبية، إلا أنه كان موضع شك كبير في الأفكار التي ينشرها و يروج لها، مما جعل السلطات تضيق من نطاقه، فاختمت شيئا فشيئا و فقدت معه جمعيات المكتبيين مهامها الحقيقية.

في السنوات التي تلت الحرب، و بالتحديد سنة 1949، 77% من البلديات بنسبة 41% من السكان، لم تكن بها مكتبات عمومية نتيجة ظروف الحرب التي نالت من الكثير من المكتبات البلدية، كما كان من نتائج الحرب تقسيم ألمانيا إلى ألمانيا شرقية و أخرى غربية نجم عنه تقسيم مؤسساتها بما فيها المكتبات العمومية التي بقيت على نمطها في التسيير قبل اندلاع الحرب، و لم تتطور الأمور إلا عن طريق مبادرات أتت من الخارج و على رأسها إنشاء اكبر مكتبة عمومية ببرلين (L'America-gedenk-bibliothek) بفضل مبادرة تقدر بـ 5 ملايين مارك ألماني تم جمعها بالولايات المتحدة الأمريكية من طرف مؤسسة أمريكية تابعة لأحد الخواص، و التي ستلعب دورا كبيرا في انتشار النموذج الانجلوسكسوني للمكتبات العمومية (Public Library) بألمانيا، و الذي يؤكد على ضرورة الولوج الحر إلى المجموعات الوثائقية التي ستعرف هي أيضا تطورا في عدد و نوعية الكتب بها. كما ساعد مخطط المكتبات لسنة 1973 في تعزيز التعاون بين المكتبات الشعبية التابعة للجمعيات و المكتبات البلدية التابعة لسلطات البلاد في ترسيخ عادة القراءة في المجتمع الألماني¹.

في سنوات 80 من القرن الماضي، البلديات و عن طريق قوانين الفدراليتين، أصبح لديها كل الحق و الحرية في مجال الثقافة و في إنشاء و صيانة مؤسسات القراءة العمومية. إلا أن تطور المكتبات العمومية لم يكن بنفس الوتيرة نتيجة عدم المساواة في الوسائل التي تتوفر عليها البلديات، إضافة إلى التفاوت في الأهمية التي توليها البلديات بين المكتبات العمومية و المؤسسات الثقافية الأخرى. لهذا السبب، تم بعد ذلك تحديد ميزانية البلدية، فكان متوسط ميزانيتها الموجهة إلى صيانة المؤسسات الثقافية تقدر بـ 4 % (أوبرا، الاوركسترا، المتاحف، المسرح... الخ)، منها نسبة 6/1 موجهة الى المكتبات البلدية.

أمام هذه الظروف اعتبر المكتبيون أن شبكة القراءة العمومية على تراب البلاد هشة و غير موزعة بشكل عادل، و هي بذلك متأخرة جدا عن النموذج البريطاني و الدنماركي. ففي تقديرات لسنة 1989، نجد 11 % من البلديات التي يزيد سكانها عن 10000 نسمة لا تتوفر لديهم مكتبة عمومية. و من بين

6425 مكتبة تم جردها سنة 1983 في البلديات التي يقل عدد سكانها عن 100000 نسمة، 674 مكتبة منها

¹ POULIN Martin, Op.Cit., p.18-19

لا تقدم إلا ¼ من خدماتها. فتم على هذا الأساس إنشاء المكتبات المتنقلة بفضل ما جاء في مخطط 1973، الذي يعتبر مرجعية في تسيير المكتبات العمومية و الذي توقع أن الحل يكمن في المكتبات المتنقلة بعربة في البلديات التي تقل عن 5000 نسمة و أن كل البلديات الأخرى يجب أن تتوفر على مكتبة عمومية واحدة على الأقل. ورغم هذا بقيت الأمور في غير التطلعات و بقيت بعض البلديات بدون مكتبات و التي يزيد عدد سكانها 10000 نسمة. ففي مذكرة قامت بها " الجمعية الألمانية للمكتبات " حول " المكتبات العمومية " نشرت سنة 1983، أعلنت الجمعية حالة الطوارئ فيما يخص القراءة العمومية، و دعت إلى إنشاء مكتبة في 128 بلدية التي تزيد عن 10000 نسمة لتغطية العجز في البلديات الصغيرة و المتوسطة¹.

و يمكن القول أن ألمانيا اتسمت بثلاثة أنواع من المكتبات في القرن التاسع عشر و القرن العشرين، فالمكتبات العمومية في أصولها التاريخية بهذا البلد، تعود إلى المكتبات العلمية التابعة للجامعات التي فتحت أبوابها أمام القراءة العمومية رغم عددها القليل و تبعيتها للفكر النازي. لتظهر بعد ذلك المكتبات الشعبية التابعة للجمعيات، لتترك المكان شيئاً فشيئاً للمكتبات البلدية على أصول النموذج الانجلوسكسوني (Public Library).

3.2.2 المكتبات العمومية في بلجيكا:

مند العصور الوسطى عُرِفَت بلجيكا بالعمران و الكثافة السكانية. فتطور الجامعات بها قديماً قدم الطباعة. و لقد عرفت بلجيكا كنظام حكم ملكي سنة 1830، فقامت بتحقيق نفسها من خلال اعادة بناء المؤسسات الثقافية التي كانت موجودة بها. فالمكتبة الملكية التي حملت اسم الملك (Albert 1^{er}) هي وريثة مكتبة (des ducs de Bourgogne). و يجب القول أن بلجيكا معظمها كاثوليك و أن البروتستانت لم يظهر إلا في القرن 19، و أن المؤسسات الثقافية و الاجتماعية بما فيها المكتبات العمومية، كانت ذات مرجعيات إيدولوجية، تعبر عن الأحزاب السياسية و على رأسها التيار اللائكي الذي قام بمهاجمة التيار الكاثوليكي قبل أن ينقسم إلى تيار لبرالي و تيار اجتماعي².

في هذا البلد، فتحت المكتبات أبوابها للجمهور مند القرن الثامن عشر، لكن بعد الاضطرابات التي أحدثها الاستعمار الفرنسي، تم تحويل البعض من المكتبات في المدن إلى جامعات، قصد المحافظة على أرصدها الوثائقية. ففي النصف الثاني من القرن 19 و بالضبط في سنة 1862، ظهر ما يعرف باسم " المكتبات الشعبية"، و يجب الإشارة في هذه الفترة الى جهود الوزير (Van den Peerenboom)، الذي سيعمل على توجيه رأي حكام البلاد على ضرورتها قائلاً " المكتبة العمومية يجب إنشاءها في كل بلدية بجانب المدرسة، و أن تكون إضافة حقيقية لها " مضيفاً "إن الدولة لا يمكن لها فعل كل هذا بل على المؤسسات الأخرى الخاصة

¹ POULIN Martin, Op.Cit., p.20-22

² POULIN Martin, Op.Cit., p.61

المشاركة في إنشاءها" و هكذا بدأت منظمات التربية الشعبية، الكاثوليكية و اللاتينية في إنشاء شبكات للمكتبات، فكان سنة 1878 ببلجيكا 480 مكتبة عمومية و كان أكثر من نصفها تابعا للبلديات، ليصل عدد المكتبات بها سنة 1900 إلى 820 مكتبة عمومية بفضل تدخل الدولة في مجال المكتبات منذ سنة 1880. أما عن المساعدات الأمريكية في تصليح ما دمرته الحرب العالمية الأولى ، فكانت متمثلة في إنشاء حوالي 1000 مكتبة صغيرة¹.

إن الحلم البلجيكي في إنشاء شبكة للمكتبات العمومية بدون مصاريف كبيرة من طرف البلديات كان بفضل قانون 1921 حول المكتبات العمومية و "منظمة القراءة العمومية" التي عملت على تقديم دعم مالي للجماعات المحلية في المحافظة و تطوير المكتبات الموجودة في أقاليمها و محاولة إنشاء مكتبات أخرى تحت وصاية البلديات.

بعد الحرب العالمية الثانية، العديد من النصوص التشريعية حول المكتبات العمومية و بخاصة التابعة للبلديات، ظهرت إلى الوجود، إلا أن سنوات 50 من القرن العشرين و رغم تطور التكوين المهني للمكتبيين، بقيت الخدمات المقدمة من طرف هذه المكتبات تقليدية و الجهود المبذولة آنذاك كانت فقط للتقريب بين المكتبات البلدية و المكتبات الشعبية التابعة للجمعيات. أما الولوج الحر إلى الأرصدة الوثائقية فعم المكتبات شيئاً فشيئاً. كما تميزت هذه الفترة أيضا بتوفر كل مكتبة بلدية على مكتبين على الأقل بدوام كامل. أما في سنوات 60 من القرن الماضي، بدأ الاتجاه نحو الفدرالية ذات النسقين (فدرالية المناطق الإقليمية و فدرالية الأقليات اللغوية)، مما سيعطي دفعا جديدا للنشاط الثقافي و يضع كل إقليم أمام مسؤولية نشر الثقافة و بالأخص في مجال القراءة العمومية. فالمراسيم الصادرة سنة 1978 (في شهر فيفري للإقليم الفرنسي و شهر جوان للإقليم الفلامنكي) ستجدد تنظيم القراءة العمومية و تجبر البلديات على تمويل المكتبات التابعة لها.

في سنوات 1970، 1983 و 1988، و نتيجة للإصلاحات السياسية، أصبحت بلجيكا دولة فدرالية تتكون من ثلاث أقاليم: فلاندر في الشمال، والونيا في الجنوب ومدينة بروكسل العاصمة في المركز، التي كانت تتكون من 9 مقاطعات². كما تلت هذه الإصلاحات، إصلاحات أخرى سنة 1992 كان من نتائجها ظهور مستويات للمكتبات البلدية: مكتبات محلية على المستوى البلدي و مكتبات رئيسية على مستوى المقاطعة، و لكل نوع خدمات يجب توفيرها، و مقاييس خاصة يجب احترامها تتعلق بمجموعاتها الوثائقية ، بالموظفين، بالقاعات .. الخ، حسب ما تنص عليه المراسيم الصادرة سنة 1978. أما عن الدعم المالي للمكتبات، فكان مضمونا مباشرة من طرف السلطات المحلية التي كانت بدورها تتلقى دعما لا يستهان به من المجتمعين الفرنسي و

¹ POULIN Martin, Op.Cit., p.61-62

² Flandre, Wallonie, Bruxelles

الفلمني، ففي حالة المكتبات الشعبية التابعة لجمعية ما، فإن هذه الأخيرة تقوم بشراء المجموعات الوثائقية للمكتبة و تبقى ملكا لها، إلا أن التسيير بالمكتبات يبقى من صلاحيات و تحت وصاية البلدية¹.

فهيئات المجتمعين الفرنسي و الفلمني، ستدعمان بقوة المكتبات البلدية بهذا البلد، إلى درجة تحمل نفقات مناصب العمل التقنية و الادارية لهذه المكتبات. فالمجتمع الفرنسي كان يدعم ماليا 100 % مناصب العمل بالمكتبات البلدية باستثناء منصب مدير المكتبة ، أما المجتمع الفلمني فكان يدعم 85% فقط منها²، بل أكثر من ذلك كلا المجتمعين كانا يحددان عدد المناصب المالية التي يمكن دعمها، و عدد الكتب التي يمكن تقديمها على أساس عدد السكان الموجهة اليهم خدمات المكتبة، بل وصل الدعم المالي في بعض الحالات إلى 60% لإنشاء أو تعديل قاعات المكتبة، و وصل الامر بالمجتمع الفرنسي بهذا البلد، بدعم اضافي لفائدة المكتبات التي تريد الدخول في الشبكة الآلية الفركفونية (Reseau Informatique Francophone)³.

و الجدير بالذكر أن التعاون في مجال إنشاء و تسيير المكتبات البلدية وصل إلى حد أنه بإمكان بلدية ما في مقاطعة ما من دعم بلديات أخرى في أقاليم أخرى لتحسين الخدمات بشكل يتوافق و المعايير المعمول بها.

و في إحصائيات نشرت حول المكتبات العمومية سنة 1981 في " Annuaire Statistique de la Belgique " تم إحصاء 1029 مكتبة عمومية تضم 11 390 206 كتاب و قامت في نفس السنة بأكثر من 17.6 مليون إعارة أمام 807638 قارئ، إلا أن هذه الإحصائيات لم تحدد إن كانت كل المكتبات كانت تقوم بعملها بنفس الوثيرة و إنما الإحصائيات جاءت عامة لكل المكتبات. كما أن هذه الفترة عرفت تراجعا للدعم المالي من طرف المجتمعين الفرنسي و الفلمني مما أدى إلى تراجع عدد المكتبات⁴.

في سنة 1988 تم نشر 7195 كتاب في بلجيكا و بمعدل 6800 كتاب في السنوات الخمسة التي تلتها، فكانت المكتبات البلدية تقوم بشراء نسبة كبيرة من هذه الكتب، و هذا لا يعني فقط اهتمامها بالنشر الوطني بل كانت أيضا تقوم بشراء كتب تنشر بخاصة بفرنسا و هولندا، وكان على هذه المكتبات مراعاة المعايير الوطنية الخاصة بعملية الاقتناء فكان عليها شراء ما بين 45% إلى 50% مراجع عامة و معاجم و موسوعات تم تأتي الروايات و القصص بين 30% إلى 40% أما كتب الأطفال فتتراوح بين 15% إلى 20%. كما ان المعايير بهذا البلد، تؤكد على ان لا يتم فتح مكتبة الا برصيد 6000 كتاب على الأقل لمكتبة موجهة إلى أقل من 10000 نسمة، و أن يكون رصيدها بعد 10 سنوات 18000 كتاب، و أيضا بالنسبة للمكتبة الموجهة لعدد سكان يقدر 20000 نسمة ليكون رصيدها في البداية 10000 كتاب ليصل بعد 10 سنوات الى 30000 كتاب، و المكتبة التي

¹ POULIN Martin, Op.Cit., p.63

² في سنة 1989 ، قدم المجتمع الفلمني دعم مالي قدر ب 1 027 275 000 فرنك بلجيكي للمكتبات البلدية و 32 245 000 فرنك بلجيكي للمكتبات المتخصصة².

³ POULIN Martin, Op.Cit., p.67-69

⁴ POULIN Martin, Op.Cit., p.70

توجه إلى 100000 نسمة يكون عدد الكتب بها يساوي 30000 عند فتحها ليصل بعد 10 سنوات إلى 120000 كتاب. بمعنى آخر ، معدل النمو السنوي للمجموعات الوثائقية في المكتبة يجب أن يتراوح بين 5 و 7%¹.

الرصيد الوثائقي في معظم المكتبات بهذا البلد، كان باللغة الفرنسية في المقام الأول حتى في بعض المكتبات التي تنشط في المناطق الهولندية. وكانت سياسة الاقتناء على الكتب خاصة بالتاريخ الوطني و المحليين مع رصيد سمعي بصري يقوم على نفس المبدأ.

أما عن ساعات فتح المكتبة يقدر 20 ساعة في خمسة أيام على الأقل. و كان من القواعد الأساسية التي يجب أن توفرها كل المكتبات البلدية: الولوج الحر لجميع سلاسلها الوثائقي باستثناء الوثائق النادرة أو المخطوطات. و كذلك تخصيص فضاءات خاصة بالأطفال حيث كانت كان عليها القيام بدورها التعليمي الى درجة أنها فاقت الدور الذي كانت تقوم به المكتبات المدرسية، كما يجب عليها استقبال حتى الأطفال اللذين تقل أعمارهم عن 3 سنوات و كانت ملزمة بالتفريق بين هذه الطبقات العمرية من حيث التعامل و الفضاءات المخصصة لها.

و لا يجب أن نتجاوز في عرضنا للمكتبات العمومية ببلجيكا، دور المكتبات الشعبية الخاصة بالجمعيات، فمن الجمعيات من قامت بإنشاء مكتبات خاصة بالمعوقين حركيا، و منها من قامت بإنشاء مكتبات لفاقدي البصر و أخرى لكبار السن ومكتبات المستشفيات التابعة للهلل الأحمر الفرنسي، و هي عبارة عن سيارات صغيرة تتجه لعرض خدماتها لفائدة 654 شخص مريض أو مسن أو معاق حركيا تسلمه الكتب لإعارة خارجية إلى منزله، فكانت بداية المكتبات المتنقلة بهذا البلد سنة 1990.

أما عن أقدم جمعية مهنية في الأرشف و المكتبات فكان تأسيسها سنة 1979 و التي كانت تنشر نتائجها الفكري في مجلة ثنائية اللغة "Archives et bibliothèques de Belgique/Archief-en Bibliotheekwezen in België"، أما الجمعيات الأخرى و الدوريات في هذا المجال، فكانت إما فرنسية أو إرلندية و كانت موجهة لدراسات تخص المكتبات العمومية و العلمية و الاكاديمية، كما أن تيارها الفكري موجه لرؤساء المكتبات أو للمكتبيين العاديين². و من أبرز و أنشط الجمعيات المهنية جمعية جمعية APBD³ سنة 1975 و جمعية ANBEF التي أصبحت⁴ ABBEF و التي تنشر دورية بعنوان⁵ « Le bibliothécaire » و كل من جمعية APBD و ABBEF و الجمعية⁶ FIBBC و جمعية⁷ OBAL يشتركون في اعداد و نشر دورية بعنوان " Lectures ".

¹ POULIN Martin, Op.Cit., p.73

² POULIN Martin, Op.Cit., p.83

³ ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES BIBLIOTHECAIRES ET DOCUMENTALISTES

⁴ ASSOCIATION NATIONALE DES BIBLIOTHECAIRES D'EXPRESSION FRANCAISE

⁵ POULIN Martin, Op.Cit., p

⁶ FEDERATION INTERDIOCESAINE DES BIBLIOTHEQUES ET BIBLIOTHECAIRES CATHOLIQUES

⁷ OFFICE DES BIBLIOTHECAIRES ET DES AMIS DU LIVRE (SOCIALISTE)

4.2.2 المكتبات العمومية في الدنمارك:

رغم مساحتها التي تجعلها من بين البلدان الأوروبية الصغير مساحةً، إلا أنها تميزت بنظام للمكتبات العمومية الأكثر شهرة في العالم. و حسب الاحصائيات فان الدنمارك يمكن تلقيه ببلاد الكتاب و القراءة حيث يتم نشر حوالي 11000 عنوان جديد كل سنة، نهيك عن الكتب التي يعاد نشرها مما يجعل الدنمارك من الأوائل في عالم الكتاب و هو يتميز بشبكة لمكتبات بيع الكتب¹ تقدر بوحدة لكل 1000. ففي سنة 1982 وحدها وصل عدد الكتب التي بيعت بحوالي 40 مليون، بمعدل 8 كتب لكل مواطن، و كانت الجرائد لا تمثل إلا 4 % من تجارة الكتب، و أما سنة 1990 فان مصلحة الايداع القانوني بالمكتبة الوطنية سجلت حوالي 15000 عنوان.²

في نهاية سنوات 70 من القرن الماضي، تجاوز عدد القراء المداومين على الكتب 50% من عدد سكان يقارب 5.5 مليون نسمة، و تم تحطيم الرقم القياسي للمطالعة العمومية عند القراء ما قبل سن المراهقة بين 9 و 12 سنة حيث نسبتهم تجاوزت 76%، و قاربت عمليات الإعارة في المكتبات العمومية و المدرسية إجمالاً 120 مليون إعارة في السنة. ويجب الإشارة هنا إلى أن من ساعد في نشر القراءة و بخاصة لدى الشباب، ليس سياسة الدولة في دعم سعر الكتاب، (بل بالعكس فضريبة القيمة المضافة (TVA) كانت تساوي 22 %، و حتى صناعة الكتاب لم تستفيد من دعم مالي لها)، و إنما السبب يرجع بالدرجة الأولى إلى مركز جديد ظهر سنة 1990، هو مركز المعلومات حول الأدب الدنماركي و الذي استطاع أن ينشر الثقافة الدنماركية في الخارج و كان يدعم الترجمات و تنظيم المؤتمرات و اعداد المطويات و الأدلة... الخ، كما كان لسياسة القراءة العمومية الدور الكبير من خلال نظام أطلق عليه " نظام نشر و توزيع الكتب في الدنمارك " ³ "Biblioteksafgiften" سنة 1946، من خلال توفير الكتاب بالمكتبات العمومية، إلا أن هذا النظام كان أمام مشكلة تعويض المؤلفين عن نقص الربح الذي يأتي من خلال توزيع أعمالهم من طرف المكتبات العمومية. فكانت التعويضات تحسب على أساس عدد نسخ الكتاب بشبكة المكتبات العمومية و المدرسية و ليس على أساس عدد الاعارات له. فوصلت مثلاً قيمة التعويضات سنة 1990 الى 105 مليون Dkr⁴ لفائدة 7400 مؤلف⁵. كان يعرف هذا النظام التعويضي في العالم باسم PLR (Public Lending Right)، و الذي كان من تداعياته، امكانية إحصاء عدد العناوين و عدد النسخ بالمكتبة في كل سنة لتقييم التعويضات للمؤلفين الدنماركيين، مما كان يشكل مهام ثقيلة على المكتبات. هذا النظام التعويضي سيشهد مع سنة 1992 تعديلات تخص حق المؤلف بهذا البلد.⁶

¹ Librairie

² POULIN Martin, Op.Cit., p

³ يعني نشر و توزيع الكتب في الدنمارك

⁴ 1 Dkr (coronnes danois) = 0.95 FF (Francs français en 1991

⁵ تضم فئة المؤلفين كل من المؤلفين الرئيسيين و غي الرئيسيين و المترجمين و ايضاً مؤلفي التسجيلات السمعية (كاست او دسك) او مؤلفي صور و جداريات...الخ

⁶ POULIN Martin, Op.Cit., p.88 -90

و يمكننا القول أن المكتبات العمومية في الدنمارك، ظهرت في ظل المدرسة و الكنيسة بفضل تقاليد التعليم الشعبي الذي ترجع بدايته إلى القرن الثامن عشر. فالمكتبات الأولى التي ظهرت في الأوساط الريفية كانت تتوفر على كتب دينية و تاريخية و تقنية في مجال الزراعة. و كان انتشارها بفضل انشاء التعليم الاجباري سنة 1814، و انتشار مدارس لتعليم الكبار الذي كانت بدايته في سنوات 1840-1850. فكانت الطبقة المثقفة من مؤلفين و روائيين و مؤرخين و حتى رجال من الحكومة، يفضلون فكرة " التعليم مدى الحياة " تحت شعار " الكلمة الحية " رمز الثقافة المشتركة و ينتقدون الثقافة الجامعية الشخصية و المتميزة، فكان نتيجة هذا الفكر إنشاء للعديد من المكتبات العمومية من طرف هذه الطبقة المثقفة حيث وصل عددها سنة 1885 إلى 1068 مكتبة بعدما كان عددها 700 سنة 1860¹.

النجاح الكبير في انتشار المكتبات العمومية، سيمهد لظهور نظام دعم و تهيئة من طرف الدولة لهذه المكتبات بدايةً من سنة 1897، ليتم إنشاء المكتبة الرئيسية لأرهوس (Arhus) التي تعتبر مكتبة وطنية و جامعية، و هي في الأصل مكتبة ملكية أنشأت في القرن السادس عشر. هذه المؤسسة التي بفضل قانون الإيداع القانوني على مستواها، ستقوم بدعم المكتبات العمومية من كتب و وثائق.

صدر أول قانون حول المكتبات العمومية بالدنمرك سنة 1920. و بقي معمول به إلى غاية سنوات 80 من القرن الماضي، مما ساعد على تطور المكتبات العمومية بشكل كبير جدا. ليتم وضع تعديلات عليه أهمها تميم إنشاء مصلحة للأطفال في المكتبات البلدية و اجبار البلديات على دعم و تسيير المكتبات الموجودة في اقاليمها مهما كانت نوعيتها.

القانون 1964 المتمم للإصلاحات البلدية سنة 1970، قام بضم بعض البلديات و المقاطعات مما سيشكل في تاريخ المكتبات الدنماركية نقطة تحول فكري، حيث تم وضع في المقام الأول المهام الثقافية للمكتبات العمومية، و ثانيا مجانية خدماتها و استعمالات و وثائقها باختلاف حواملها المادية من كتب و وثائق سمعية... الخ

و كانت الدولة تحرص على تخصيص ¼ من نفقات الخاصة بالثقافة إلى المكتبات البلدية، بمعدل DKr 21.8 / لكل مواطن . و أما في سنتي 1970-1971 فوصل المعدل إلى DKr 87.4 / لكل مواطن. هذه الإجراءات لحقتها إجراءات قانونية أخرى سنة 1983، فظهرت نصوص قانونية مكملة و تحدد معايير يجب تطبيقها فيما يخص محتوى و تصنيف السلاسل الوثائقية، مباني المكتبة، عدد ساعات فتح المكتبة، و غيرها من المعايير التي ساهمت بدون شك في تطوير الخدمات المقدمة من طرف هذه المكتبات للمواطن و بتالي النهوض بالتعليم و الثقافة في المجتمع².

¹ POULIN Martin, Op.Cit., p.91

² POULIN Martin, Op.Cit., p.93

أما في نهاية 70 و بداية سنوات 80 من القرن الماضي، فلقد مست الأزمة المالية العالمية هذا البلد، مما سينعكس على النفقات الموجهة من طرف الدولة نحو الثقافة و بشكل خاص نحو المكتبات، حيث بلغت نسبة البطالة في صفوف المكتبيين المحترفين بين 15 % و 20 % ، أما عن نسبة الاقتناءات الوثائقية المخصصة للمكتبات العمومية، فقد تراجعت لتصل بين سنتي 1980 – 1989 % أي حوالي مليون كتاب فقط. و تم غلق بعض المكتبات فبعدما كان عددها 1150 مكتبة تابعة للدولة الى 988 في سنة 1989¹. و تقلص عدد الموظفين بنسبة 4.5 %. كما انخفضت نسبة الإعارة . و في سنة 1989، بداية الخروج الأزمة المالية شيئا فشيئا، ارتفعت النفقات مرة أخرى و الموجهة للمكتبات العمومية لترتفع من جديد الى 1.88 مليار DKr،

لقد كانت المكتبات العمومية في بلجيكا تضم المكتبات العلمية² التي لها تاريخ طويل في هذا البلد و المتمثلة في 4 مكتبات رئيسية هي: المكتبة الملكية و ثلاث مكتبات جامعية لكل من (Copenhagen, Arhus, Odense) و التي كانت تابعة لوزارة الشؤون الثقافية ، أما المكتبات الجامعية الأخرى فكانت تحت وصاية وزارة التعليم الوطني، و بعض الجامعات الخاصة.

هذه المكتبات العلمية ستقوم بإعداد فهرس موحد فيما بينها يضم حتى المكتبات العمومية، بل وصل الأمر إلى تمديد هذا الفهرس ليضم مكتبات من دول أخرى كالدول. الاسكندنافية . فهذه الفترة اتسمت بإنشاء فهرسين: الأول كان في طبعته الالكترونية ALBA يختص بالمراجع الأجنبية في 200 مكتبة علمية أنشأت منذ 1901 ، فكان يضم 260000 بطاقة و صفية سنة 1986، و الفهرس الثاني باسم SAMKAT الذي أنشأ سنة 1979 و كان يضم 800000 بطاقة و صفية للمراجع. هذين الفهرسين تم ضمهما معاً آلياً من طرف المكتبة الملكية سنة 1990³.

يُعرف هذا البلد أيضا بالتاريخ المشترك بين المكتبات البلدية و المكتبات المدرسية التي كانت أيضا تحت سلطة البلديات، و يعد هذا التاريخ المشترك إلى سنة 1931 حين تم المصادقة على بند يؤكد أن "المكتبات البلدية الخاصة بالأطفال يمكن انشاءها على مستوى المدارس الابتدائية"⁴. فكانت المكتبات المدرسية عبارة عن ملحقات خاصة بالأطفال تابعة للمكتبات البلدية. بعدها جاء قانون 1964 ليميز بين المكتبتين، و في نفس الوقت ليؤكد ضرورة العمل المشترك فيما بينهما ، فكانوا القائمين على المكتبات المدرسية، مدرسين مجبرين على الحصول على تكوين لمدة 4 أشهر في علم المكتبات. فانتقل عدد الاعارة للأطفال من 26.1 % سنة 1974 الى 48 % سنة 1985 كما تم إنشاء لجان خاصة بالمكتبات المدرسية. و قد شكلا كل من المكتبات المدرسية و المكتبات العمومية زوج متناسق يعملان في خدمة التعليم و الثقيف لدى فئة الأطفأ، و كان في سنوات 60

¹ POULIN Martin, Op.Cit., p.93

² المكتبة العلمية هي مكتبات تعرف أكثر بأهدافها، أكثر من انتمائها الإداري

³ POULIN Martin, Op.Cit., p.93

⁴ POULIN Martin, Op.Cit., p.94-95

من القرن الماضي دور كبير للمكتبات المدرسية التي أصبحت قلب التعليم المتطور في المدارس الابتدائية، حيث شكلت آلية فعالة في القراءة و كانت تفوق المكتبات العمومية فيما يخص جمهور الأطفال من حيث عدد الاعارات أو عدد القراء الصغار¹.

في سنوات 80 من القرن الماضي كانت البلديات مجبرة على تقديم مخطط تطوير مكتباتها في كل سنة و كانت المصاريف المخصصة للمكتبات البلدية تصل إلى 20% من ميزانية البلدية، و كان على عاتق هذه المكتبات توفير المعلومات و التعليم و النشاطات الثقافية، و أن تقدم لكافة المواطنين الكتب و ما شابهها بشكل مجاني. كما أن الدولة عملت على تفعيل الدور المشترك بين كل من المكتبات العمومية و المدرسية معا في خلق حب القراءة و المطالعة، حيث كانت في فترة من تاريخ هذا البلد، المكتبة المدرسية تابعة للمكتبة العمومية، التابعة هي اخرى للبلدية. كما كان للإحصائيات التي كانت تجبر البلدية القيام بها في كل سنة حول عدد القراء و عدد الاعارات و النشاطات، الدور الكبير في مراقبة و بتالي تطوير العملية التعليمية و التثقيفية للمكتبات البلدية، مما أدى إلى أن يصبح هذا البلد رائدا في المقروئية بسبب نسبتها المرتفعة.

3.2 المكتبات العمومية في الدول الانجلوساكسونية:

1.3.2 المكتبات العمومية في بريطانيا:

إن الجهود التي قام بها المكتبي (Edward Edward) الذي كان موظفا بمتحف بريطانيا و الذي سخر العديد من سنوات حياته في البحث و كتابة المقالات حول وضعية المكتبات العمومية ببريطاني، و حتى تلك المتواجدة في الدول الغربية الأخرى مثل فرنسا، ألمانيا، الولايات المتحدة الأمريكية، عززتها العلاقة التي كانت تربطه بالبرلماني (W.Ewart)، حيث قام هذا الأخير بمناقشات طويلة أمام البرلمان البريطاني حول وضعية و دور المكتبات العمومية، فكان من ثمار هذه الجهود إنشاء "اللجنة البرلمانية للتحقيق في المكتبات العمومية" في شهر مارس من سنة 1848. الأمر الذي مهد الطريق لظهور أول نص قانوني خاص بالمكتبات العمومية في بريطانيا في 14 أوت 1850، فكانت بمثابة الانطلاقة لانتشار و تطور هذه المكتبات². ومن بين ما نص عليه القانون، التصريح للمدن التي يزيد عدد سكانها على 10000 نسمة، بإنشاء مكتبة بلدية على إقليمها، فكان فتح للمكتبة البلدية بمدينة مانشيستر في 2 سبتمبر 1852، بحضور العديد من الشخصيات الثقافية و السياسية. ولقد عرفت هذه المكتبات بعد ذلك بحسن جودة تسييرها و خدماتها. و في نفس السنة تم إنشاء

¹ POULIN Martin, Op.Cit., p.95

² HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.20

أيضا المكتبة البلدية لمدينة لفربول، فكانت هذه هي الانطلاقة لفتح و نشر المكتبات البلدية بهذا البلد¹، حيث وصل عدد المدن التي بها هذا النوع من المكتبات إلى 300 مدينة عام 1900².

قبل عام 1850، عُرِفَت بريطانيا بمكتبات البحث على مستوى الجامعات، إلا أن عددها كان قليلاً أنداك مقارنةً بفرنسا، كما أن البعض منها كان يفتح أبوابه لجميع فئات المجتمع. أمام هذه الوضعية قام المكتبي (Edward) بمحاولة إنشاء مكتبات عمومية تضاهي المكتبات البلدية الموجودة بأوروبا و بخاصة الفرنسية منها، حيث كتب يقول في أحد أبحاثه الموجهة إلى غرفة البلديات على لسان صديقه البرلماني (William Ewart) " لا يوجد هنا إلا صنف من المكتبات العمومية الصغيرة بمدينة (Manchester)، لكن لا يوجد ولا واحدة في (Glasgow), (Leeds) و (Sheffield) و حتى في المدن الصناعية الكبرى، في حين أن في كل من مدن (Marseille, Rouen ، Miens) و (Lyon) و غيرها من المدن الصغيرة الأخرى بفرنسا يوجد مكتبة عمومية، حيث طبقات العمال و المزارعين تتردد بكثرة على أجمل المكتبات العمومية التي منحت لها"³.

تبقى الصورة غير مكتملة للمكتبات العمومية ببريطانيا، إذا أهملنا المكتبات التي ستنشأ بعد ذلك عن طريق الجمعيات، خاصة و أن بريطانيا كانت و لا تزال تتميز إلى يومنا هذا بالعدد الكبير للجمعيات، و التي ستعطي دفعا جديدا و متميزا للمكتبات التابعة لها و التي تعرف بفرنسا بالمكتبات الشعبية. فمكتبات الجمعيات ظهرت في بريطانيا في منتصف القرن الثامن عشر في المدن الكبرى مثل (Londre, Birmingham, Liverpool) و كانت مفتوحة للجميع مقابل اشتراك يدفع من طرف مستفيديها، و كانت تسمى أنداك بقاعات العرض (Lyceum) يتردد عليها الكثير من الطبقة الارستقراطية من أصحاب المهن الحرة و التجار البرجوازيين.

هذا النوع من المكتبات العمومية ستتبناها كنموذج، الأوساط الأكثر شعبية⁴ و بخاصة في النصف الأول من القرن التاسع عشر، هذا النموذج كان قاعدة لظهور نموذج آخر من المكتبات العمومية ظهر لأول مرة في إنجلترا سنة 1824 من طرف (George Birkbeck) يعرف بنموذج "معهد الميكانيكا" (Mechanics institute) الذي كان من انشاء و مبادرة الجمعيات العمالية التي كانت تهدف في بداية الأمر إلى منح طبقة الحرفين و

العمال، وثائق بها معلومات علمية و تقنية تسمح لهم بالفهم العميق لمهنتهم، و كيفية تطوير مهاراتهم المهنية. بعدها أصبحت تنظم بهذه المكتبات المعروفة بمعهد الميكانيكا، اجتماعات، دروس مسائية، محاضرات من طرف أعضاء الجمعيات العمالية كما كانت تضع تحت تصرفهم نماذج من الآلات بخاصة الحديثة منها⁵.

¹ HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.20

² عبد الله العلي أحمد، المكتبة العامة في خدمة المجتمع، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006، ص 228

³ HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.21

⁴ HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.22

⁵ HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.22

و يمكن تبين الأهمية التي لعبتها نماذج المكتبات العمومية في دليل بعنوان " التعلم لدى الكبار و طرق تطويره" لمؤلفه (W.J.Bullock)، حيث يبين أن المكتبة العمومية أكثر من ضرورة في المجتمع، فيها يمكن جلب متبرعين للأموال، كما أنها تساعد من خلال وظيفتها التعليمية في تطوير المهارات المهنية، لهذا يجب أن تكون ذات تسيير جيد، و تكون قاعات المطالعة بها أكثر تنظيماً من المؤسسات التعليمية الأخرى، تعكس أهمية التعليم، و تكون مدعمة بقاعة للمعاجم، الأطالس، الأدلة، الموسوعات، و الجرائد و الدوريات و تفتح أبوابها من 8 صباحاً إلى 10 مساءً¹.

أما (J.W Hudson) في مؤلفه "تاريخ التعليم لدى الكبار" سنة 1851، فقام بإحصاء المؤسسات التعليمية بما فيها المكتبات العمومية التي بلغت 702 منها 610 مكتبة عمومية. و كان نصف هذه المكتبات يشمل قاعة للجرائد و الدوريات و التي كانت تسمى أنداك بقاعة الأخبار (Newsroom). كما أحص من خلال هذا العمل، أكثر من 800000 كتاب، ليضيف أن عدد الإعارات سنة 1850 تجاوزت 2 مليون عملية إعارة.² هذه المكتبات و أمام الدور الذي قامت به في المجتمع البريطاني، استطاع البعض منها أن يستمر في الوجود إلى أواخر القرن 19، فشكلت بذلك محفزا ونقطة انطلاق للمكتبات البلدية التي ظهرت بعد ذلك.

انتشرت المكتبات البلدية في بريطانيا منذ القرن الماضي، حيث عملت السلطات العليا بالبلاد على إنشاءها و تجديدها، خاصة أمام تراجع نسبة القراءة العمومية بشكل يمكن أن يتوافق بين ما تقدمه المكتبات و ما يطمح إليه القراء.³

2.3.2 المكتبات العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية:

كمثيلتها الانجليزية، تطورت المكتبات البلدية في الولايات المتحدة الأمريكية في منتصف القرن 19. و كان هذا البلد نوعين من المكتبات ذات الطابع العمومي هما: المكتبات الشعبية و المكتبات المدرسية و اللذين سوف يعطيان دفعا قويا في تطور المكتبات البلدية في منتصف القرن الماضي.

أما عن المكتبات البلدية موضوع دراستنا، فكان ظهورها في النصف الثاني من القرن الثامن عشر. و التي من بين أولى المكتبات الشعبية نذكر مكتبة (Philadelphie) التي أنشأت سنة 1731 بفضل (Benjamin Franklin)⁴. و كل من مكتبة (Redwood Library) و مكتبة (Rhode Islande) بمدينة (Newport) في ولاية

¹ HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.23

² HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.23

³ HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.25

⁴ Benjamin Franklin هو صاحب مطبعة و فيلسوف و عالم و رجل دولة يعرف بجهوده الكبيرة في الصناعة و جهوده الشخصية في المجال الإنساني

نيويورك، بفضل جهود نادي آنذاك يعرف "بنادي المناقشة" سنة 1747 وغيرها من المكتبات الشعبية التي ظهرت بعد ذلك في هذه المقاطعة.¹

أما في ولاية ماساتشوستس (Massachusetts)² فكان عدد المكتبات الشعبية بها لوحدها 299 مكتبة شعبية، برصيد وثائقي يقدر بأكثر من 180 ألف كتاب سنة 1840.³

وهكذا بدأ انتشار للمكتبات الشعبية ليظهر نوع آخر منها في المنتصف الأول من القرن 19، يستجيب لوظائف معينة. ففي سنة 1820، ظهرت مكتبات شعبية تعرف بالمكتبات التجارية (Mercantile Librairie) في كل من (New York، Boston و Saint Louis)، حيث كان هدفها تقديم خدمات للموظفين في الغرف التجارية (Mechanics' institute) أو للعمال و الحرفيين.

هذه المكتبات الشعبية بأنواعها ستنشر في الولايات المتحدة الأمريكية، وستمهد الطريق للمكتبات البلدية التي ستعرف تطورا في نهاية القرن التاسع. هذه الأخيرة التي أظهرت مند البداية تعاملها مع كل فئات المجتمع و عملها على مبدأ احترام المستفيد من خلال الاستجابة لاحتياجاته و إرضاءه. فظهور المكتبات البلدية في هذا البلد، سيكون سببا في تراجع دور المكتبات الشعبية بسبب سوء تسييرها من جهة و كون⁴ الجمعيات التابعة لها هي مؤسسة غير مستقرة، يتعاقب على تسييرها رئيسا لها في كل مرة من جهة أخرى. فمن رؤساء الجمعيات من يعطي أهمية للمكتبة التابعة للجمعية، و منهم من يهملها، خاصة في مراحل تلاحمها و ضعفها. فهي مؤسسات عادة ما تكون قصير العمر تنشط مع أقوى مؤسسيها و تندثر معهم و القليل منها من يتجاوز 50 سنة. ففي دراسة قام بها مؤرخ أمريكي على 413 مكتبة شعبية تابعة للجمعيات، استخلص أن 124 منها فقط استطاعت أن تتجاوز الخمسين سنة و 60 منها تجاوزت 100 سنة كأطول عمر لها.⁵

بالمقابل، التطور المبكر للمكتبات المدرسية بهذا البلد، سيكون له الأثر الكبير في تطور المكتبات العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، فمند سنة 1832، بدأت فكرة الاهتمام بالمكتبات بشكل رسمي من طرف رئيس بلدية نيويورك، و في سنة 1835 تمت المصادقة على قانون يسمح للمواطنين برفع الضريبة من أجل انشاء في المناطق التي يقطنون بها، مدارس مزودة بمكتبات مدرسية موجهة للتلاميذ المترددين على المدرسة و مختلف الفئات الأخرى على حد سواء. هذا القانون الذي يسمح للبلديات بإنشاء مكتبات، تبع بقانون آخر سنة 1838 لتحفيز

¹ HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.16

² تشتهر ولاية ماساتشوستس بكثرة الجامعات حيث يوجد بها أكثر من 101 جامعة ومعهدا بالإضافة إلى أكثر من 400 جامعة أهلية وهذا يعني انه يوجد بها أكثر من 501 مؤسسة تعليم عال وبذلك تكون المنطقة الأولى في العالم من حيث عدد مؤسسات التعليم العالي. ويعد التعليم والبحث العلمي المصدرين الأولين والرئيسيين لدخل هذه الولاية حيث إنها أكبر تجمع في العالم للجانزين على جائزة نوبل وغيرها من الجوائز والأوسمة العلمية والأدبية الأشهر عالميا. تقع فيها أشهر وأهم جامعة في العالم وهي جامعة هارفارد التي حاز علماءها على أكثر من 80 جائزة نوبل حتى الآن وهي بذلك تكون أكبر جامعة في العالم من حيث عدد مرات حيازة هذه الجائزة.

³ HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.16

⁴ المكتبة تتطلب في استمراريتها طرق و قوانين في تسييرها و تمويلها. و المكتبات التابعة للجمعيات تفتقر إلى القوانين في تسييرها و عادة ما تكون بها مجموعات وثائقية محدودة و التمويل بها غير كاف و التردد عليها محدود موجه أحيانا لفئة معينة من المجتمع بحسب طبيعة نشاط الجمعية.

⁵ HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.118

الجهود المحلية للمواطنين على المساعدات المالية لإنشاء مكتبة مدرسية عمومية أو تطويرها، فكانت النتيجة تطور سريع في المكتبات المدرسية حيث تم إحصاء 1 604 210 كتاب في المكتبات المدرسية التابعة للدولة آنذاك.

في سنة 1837 بولاية (Massachusetts) ظهرت مكتبات مدرسية مفتوحة لكل المواطنين، تم انشاءها بين دعم المواطنين من خلال منح زيادة في الضرائب، و بين دعم الدولة، و مكتبات مدرسية أخرى سنة 1839 في (Connecticut)، و في كل من (Ohio, Wisconsin, Maine, Indiana, Iowa, Rhode Island) سنة 1840. هذا التطور سيعرف تراجعاً في النصف الثاني من القرن 19 مع تراجع الرصيد الوثائقي من أكثر 1600000 إلى أقل من 1300000 كتاب. و يرجع بعض الباحثين السبب إلى أن المجموعات تركت و أهملت نتيجة أن الهيئة الإدارية التي تركت لها مهمة تسييرها كانت صغيرة غير قادرة على تسييرها. كما أن المشرفين على هذه المكتبات هم مدرسين يرون أنه يمكن ترك عمل المكتبة و التفرغ أكثر إلى مهامهم الرئيسية المتمثلة في تكوين التلاميذ.

من هنا جاءت فكرة تطوير المكتبات البلدية في المدن لتعويض المكتبات المدرسية التي كانت في مرحلة التراجع و الضعف. إلا أنها استطاعت أن تقاوم الصعوبات و تستمر بخاصة في المناطق الريفية التي تفتقر إلى مكتبات بلدية و حتى الشعبية منها آنذاك.

و بما أن المواطنين اعتادوا في المكتبات المدرسية على تقديم دعم مالي بجانب الدولة لفائدة هذه الأخيرة، فانهم استدعوا مرة أخرى توفير الدعم المالي للمكتبات البلدية. كما أن المكتبات الشعبية التابعة للجمعيات و المكتبات المدرسية، ستمهد إلى التطور الهائل للمكتبات البلدية في الولايات المتحدة الأمريكية في نهاية القرن التاسع عشر¹.

في منتصف القرن 19 و بالضبط ابتداء من سنة 1841، تكونت فكرة المكتبة البلدية نتيجة لزيارة قام بها الفرنسي (Nicolas Wattemare) الذي روج لفكرة أهمية المكتبة البلدية في سنة 1852، فكانت النتيجة تدشين المكتبة البلدية في بوسطن (Boston) سنة 1854 التي تم فتحها لجميع المواطنين و التي استطاعت في سنة 1875 من انشاء 6 ملحقات لها إضافة إلى مبناها الرئيسي الموجود بمدينة (Boston) لخدمة جمهور من المواطنين يقدر بحوالي 350000 نسمة، كما كان بها 125 موظف و عامل، و ميزانية سنوية تقدر بحوالي

600000 فرنك فرنسي. في حين أن مدينة باريس بفرنسا كان عدد سكانها حوالي 8 مرات أكثر من بوسطن، لم تكن ميزانيتها السنوية تتجاوز 220000 فرنك فرنسي لفائدة مكتباتها البلدية².

¹ HASENFORDER Jean, Op.Cit., p.19

² HASENFORDER Jean, Op.Cit., p.33

مكتبات بلدية أخرى، ستظهر بنفس القوة في مدن رئيسية بالولايات المتحدة الأمريكية مثل مكتبة (Cincinnati) و مكتبة البلدية (Chicago). و يجب أن نذكر أن ما زاد من وثيرة و تفعيل تطور المكتبات البلدية هو إنشاء جمعية ALA (جمعية المكتبيين الأمريكيين) سنة 1876، و التي صدها ما زال يصل العالم إلى يومنا هذا (فبالرغم من جهودها الوطنية إلا ان اعمالها تأخذ بعين الاعتبار في كل بلدان العالم إلى درجة أنها تنافس كل من المنظميتين العالميتين¹ IFLA و UNESCO فيما يخص الآليات الحديثة لتطور المكتبات العمومية). هذه الجمعية كان من مؤسسيها المكتبي الشهير (Melvil dewey) و كان أول من اقترح أمام هذه الجمعية ضرورة إنشاء مدرسة للمكتبيين التي كانت أول مدرسة في اختصاص علم المكتبات في جامعة كولومبيا (Columbia) سنة 1887، و رغم الصعوبات المالية، إلا أن الاقتراح استطاع أن يثمر بإنشاء مدارس لتكوين المكتبيين و صل عددها إلى 12 مدرسة سنة 1910.

مع بداية منتف القرن 19، كانت الهبات المالية الإنسانية الكبيرة (Philanthropique) بمثابة المحرك لتطور المكتبات العمومية الأمريكية. فأصحاب الاحسان الملهمون بروح الخدمة الاجتماعية، كانوا ينظرون الى المكتبة على أنها مؤسسة اجتماعية بالدرجة الأولى تستحق دعموهم المالي لها، فكانت هذه الهبات ذات قيمات معتبرة، مثل التي الهبات التي كانت تقدم كل سنة من طرف (Andrew Canergie)، و هو ابن لمهاجر و رجل أعمال و صاحب مصانع و ثروة كانت منقطعة النظير. فهذا الرجل لم ينسى الصعوبات التي تلقاها في الحصول على الكتب لاستكمال دراسته، فأراد تسهيل ما كان عليه صعبا في طفولته و شبابه لبقية أفراد مجتمعه من خلال تسهيل الوصول إلى الكتب لمن أراد الحصول عليها.. فبدلا من إنشاء مكتبات خاصة، قام بتشجيع النشاط التعليمي و الثقافي للبلديات بالإنشاء و بناء المكتبات مقابل سهر البلدية على تسييرها. فكانت أكبر مكتبة بلدية دشتت من طرفه مكتبة (Pittsburgh) سنة 1893، فكانت بحق مركز ثقافي بها 2000 مقعد، فضاء للمعارض، قاعات للمحاضرات. فهبات (Andrew Canergie) التي بدأت تمنح من طرفه سنة 1890 و استمرت إلى غاية 1904، كانت تصل سنويا إلى مليون دولار. فكانت النتائج مذهلة، حيث وصل عدد المكتبات التي قام بإنشائها إلى 300 مكتبة تحت سلطة البلدية³.

المكتبات البلدية بالولايات المتحدة الأمريكية ستعرف تطورا مع ظهور المكتبات المتنقلة. فمجموعاتها الوثائقية متجددة بصفة دورية، يتم ارسالها الى المناطق الريفية التي يصعب عليها إنشاء مكتبة عن طريق المكتبة المتنقلة، حيث كانت بدايتها مع أول مكتبة متنقلة في ولاية نيويورك سنة 1893 و انتشرت بعد ذلك في كل الولايات الاخرى و كانت المكتبات البلدية في تلك الفترة و إلى يومنا هذا تخصص بعض الخدمات لفئة الاطفال . و في سنة 1880 بدأت بعض المكتبات البلدية تشارك المدارس في إعارة الكتب، و زيارة الأقسام و التقرب من

¹ IFLA: International Fédération of Library Associations and Institutions

² (Melvil Dewey) الذي وضع التصنيف العشري لدوي نسبة له، سنة 1873

³ HASSENFORDER Jean, Op.Cit., p.48

التلاميذ إلى درجة إنشاء أول مدرسة لتكوين المكتبيين المختصين بالأطفال في العالم سنة 1900 و التي لاقت نجاحا كبيرا في 10 سنوات التي تلت تاريخ إنشائها، و أصبحت الخدمات المقدمة من طرف المكتبات البلدية الموجهة للأطفال من أولويات مهام هذه الأخيرة.

في بداية القرن 20 استمرت مكتبة البلدية في التطور، ففي سنة 1908 و في 29 مدينة من أكبر مدن أمريكا مثل مكتبة بوسطن¹ و مكتبة نيويورك الموجهة لعدد سكان يقارب 15000000 نسمة ، نجد من سكانها حوالي 2 440 000 يترددون على المكتبات البلدية مع إعارة خارجية سنوية تقدر بحوالي 30 000 000 كتاب.² و تعد مكتبة نيويورك إلى يومنا هذا أكبر مكتبة عمومية و بلدية في العالم بعد مكتبة الكونغرس الوطنية.

3.3.2 المكتبات العمومية في استراليا:

استراليا، أكبر جزيرة و أصغر قارة بمساحة تقدر 7.6 مليون كلم² و عدد سكان يقدر 23 مليون، تستقطب الكثير من المهاجرين بثقافات مختلفة، مما جعل السلطات بها تفكر في ادماج هؤلاء المهاجرين في الثقافة المحلية الاسترالية من خلال الاستعانة بالمكتبات العمومية.

كدولة فدرالية، تتكون استراليا من 6 فدراليات ، لها تاريخ يقدر بأكثر من 200 سنة و نفس الشيء بالنسبة للمكتبات العمومية أين أقدم مكتبة بها هي مكتبة (State library New South Wales) التي تم انشاءها سنة 1826³.

اضافة الى المكتبة الوطنية و المكتبات المرجعية الستة على رأس كل من الفدراليات الستة⁴، يبلغ عدد المكتبات البلدية 550 يتم تمويلها كلها من طرف حكومات الولايات، باستثناء المكتبة الوطنية التي يتم تمويلها من طرف الحكومة الفدرالية⁵. و يقدر متوسط الاعارة لمجموع هذه المكتبات حوالي 200 مليون اعارة في السنة.

في السنوات الاخيرة، بدأ ينظر الى المكتبات العمومية على أنها الفضاء الثالث بعد فضاء المنزل و فضاء العمل، و على أنها فضاء لربط العلاقات الاجتماعية و مكان أساسي للتجديد الحضري لمجتمع القرن الواحد و العشرين.

و ينظر اليوم الى أن شبكة المكتبات الاسترالية من أهم شبكات المكتبات نشاطا في العالم و أن معظم سكان استراليا يتوافدون عليها و يستفيدون من خدماتها المجانية أمام ساعات فتح 7 أيام / 7 أيام كونها فضاءات للتنشئة الاجتماعية اولا و للمطالعة ثانيا.

¹ سنة 1908 المكتبة العمومية و البلدية لمدينة بوسطن، وصل عدد الاعارات الخارجية بها الى 1529111 كتاب أمام عدد سكان يقدر بحوالي 600000 نسمة.

² HASENFORDER Jean, Op.Cit., p.50

³ BUNDY Alan, « Bibliothèques pour tous en Australie: Prospective », BBF, Vol.65, N°6, 2011, p 60,

⁴ Queensland, la Nouvelle-Galles du Sud, le Victoria, la Tasmanie, l'Australie-Méridionale et l'Australie- Occidentale

⁵ Ibid., p 63

خلاصة الفصل:

- في عرضنا لبعض أهم التجارب العالمية في مجال المكتبات العمومية، نستنج عدة نقاط أهمها:
- أسبقية العالم الاسلامي العربي في مجال المكتبات العمومية في عصره الذهبي، باسم دار الحكمة أو دار الكتب، بل أن ما كانت عليه المكتبات العربية الإسلامية يضاهي ما هي عليه المكتبات الأوروبية اليوم،
 - وضعت المكتبات الإسلامية على اختلافها، أنظمة تصنيف واعتمدت في أغلبها نظام الرفوف المفتوحة (حيث يتناول القارئ الكتاب بنفسه)، لأنها كانت تعي أهمية الولوج الحر الى الوثائق من طرف القراء، و كيف لهذا الولوج من فتح شهية القراء لكتب أخرى لم يكونوا على علم بوجودها أو بأهميتها،
 - في عصرنا الحالي، كانت فرنسا سباقة في انشاء المكتبات العمومية بمفهومها الحالي (من فضاء خاص بالأطفال، مكتبات متنقلة)، التي كانت في الاصل مكتبات شعبية تابعة للجمعيات الاجتماعية و الثقافية، لتتحول بعد ذلك الى مكتبات بلدية،
 - تعتبر الدول الانجلوساكسونية من الدول الرائدة في مجال المكتبات، حيث أكبر مكتبة في العالم اليوم موجودة بالولايات المتحدة الأمريكية و هي مكتبة الكونغرس الوطنية، فرغم أن هذه الدول تأخرت في انشاء المكتبات العمومية مقارنةً بالدول الأوروبية، إلا أنها استطاعت أن تتبنى النموذج الفرنسي و تطوره لتتفوق عليه بعد ذلك،
 - يعتمد تمويل المكتبات البلدية عموما في الدول الأوروبية على اقتطاع نسبة معينة من ميزانية البلدية الموجهة للثقافة و المؤسسات الثقافية،
 - التبرعات الخيرية للمواطنين في انشاء المكتبات العمومية أو تطويره فاقت في كثير من الاحيان الميزانية المخصصة لها من طرف السلطات في الدول الأوروبية و في الولايات المتحدة الأمريكية،
 - فالمهبات المعتبرة لرجل الأعمال (Andrew Carnegie)، استطاع أن ينشأ بها أكثر من 300 مكتبة تحت سلطة البلدية في أواخر القرن التاسع عشر.
 - هناك فرق بين مهام المكتبات المتنقلة، بين النموذج الفرنسي و النموذج الانجلوساكسوني، فالأول يقوم على تسخيرها لايقال الكتاب الى المناطق التي تفتقر الى المكتبات العمومية، أما النموذج الانجلوساكسوني، فيسخر المكتبات المتنقلة في الاماكن التي يتوافد عليها أكبر عدد من المواطنين كالاسواق و المهرجانات التجارية، وهذا ما يؤكد المفهوم الجديد للمكتبة العمومية باسم (Ideastor) أو متجر الافكار.

- تتباهى اليوم الدول بمكتباتها العمومية، فهي رمز القوة الثقافية التي لم تتفوق عليها أي قوة عسكرية عدة و تعددا عبر التاريخ

الفصل الثاني:

جودة الخدمات و آليات تحسينها في المكتبات العمومية

مقدمة الفصل:

لا يختلف اثنان في إرجاع مفهوم الجودة إلى حقبة زمنية ضاربة في التاريخ، حيث ضلت الدقة و الإتقان سر التفوق و الهيمنة. فمفهوم الجودة ظهر في حضارات متعددة مازالت أثارها موضع فخر و إعجاب و التي من أهمها الحضارة البابلية من خلال قانون حمورابي الذي من بين ما جاء به إيجاب كل من يقوم بصنع ما هو غير جيد أو ناقص القيمة في السلع بإصلاح العيب لتفادي مصادره، و الحضارة الفرعونية في بناء الأهرامات و المعابد و الحضارة الصينية في بناء صور الصين العظيم و الحضارة المسيحية في الكاتدرائيات و الحضارة الإسلامية في بناء المساجد و القصور. فالكثير من أحاديث الرسول صلى الله عليه الصلاة و السلام وسلم تحت على الاهتمام بالإتقان منها " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

أما في عصرنا الحالي، فكان من تابعات الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر من جهة و التطور التكنولوجي في نهاية القرن العشرين و بداية القرن الواحد و العشرين من جهة أخرى، أن تطور و ارتبط مفهوم الجودة بالإدارة الناجعة في المنظمات باختلاف مجالاتها، قصد تلبية احتياجات زبائنها و بتالي ضمان وجودها و استمراريتها في السوق. ففي عالم تسوده العولمة في كل الميادين، أصبح هدف كل منظمة اليوم يرتكز في الأساس على الاستجابة لاحتياجات الزبائن بطريقة أحسن و أفضل من المنظمات الأخرى المنافسة لها.

في سنوات السبعينات من القرن الماضي، و كغيرها من المنظمات الخدمية، بدأ العديد من الباحثين في علم المكتبات و بالخصوص في مجال التسويق و التسيير، في إعادة النظر إلى المكتبة على أنها أكثر من مجرد فضاء أو هيئة لجمع و حفظ الوثائق إلى كونها منظمات أو مؤسسات خدمية. و هي بذلك بحاجة إلى تبني أدوات و آليات التسيير المعتمدة في باقي المنظمات و المؤسسات الاقتصادية و بخاصة الخدمية منها. فأهمية الجودة في المكتبة أصبحت أكثر من ضرورة، إلا أن تحديد الطرق في القياس و التحقق من جودة الخدمات تبقى في مراحلها الأولى خاصة إذا تعلق الأمر بالمكتبات الوطنية، حيث أصبح من الضروري تطوير و تطبيق طرق القياس و التقييم الخاصة بجودة الخدمات المقدمة إلى مستفيدي هذه المكتبات و مختلف مراكز المعلومات عبر التراب الوطني.

ففي قراءتنا لأدب الجودة في البلدان الغربية الرائدة في مجال المكتبات العمومية، نلمس تأكيداً على حرية المستفيدين في اقتناء و ثائقها من خلال نظام الولوج الحر باستثناء الوثائق النادرة و المخطوطات. فبعدما كان هذا النظام يرتكز على توظيف عون من البلدية لمراقبة عمليات الإعارة الحرة بالمكتبات، تطور و أصبح اليوم من السهل مراقبة ذلك بفضل التكنولوجيات الحديثة عن طريق نظام الإعارة الآلية. كما يجب أن نشير هنا إلى ما أحدثته هذه التكنولوجيات في السنوات الأخيرة من تحولات كبيرة في مجال المكتبات، فأصبحنا نتكلم اليوم عن مكتبة 0.2 و ما تقدمه من مزايا للمستفيدين و المكتبة معاً.

1 : مفهوم جودة الخدمات

1.1 تعريف الخدمة:

إن المحاولات الأولى لتعريف الخدمات ارتكزت على أساس التفرقة بينها وبين السلع المادية، فالجمعية الأمريكية للتسويق (AMA) عرفت الخدمة على أنها " النشاطات، المنافع أو الاشباعات التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة"¹.

أما (Lovelock) فعرفها على أنها " عملية أداء أكثر منها شيء مادي"²،

و يرى (Grönroos) إن الخدمات هي " عمليات تتألف من مجموعة أنشطة، و التي تحدث عن طريق التواصل بين الزبون، الموظفين و الموارد المادية...، هدفها حل مشاكل الزبون"³.

و قد عرف (Kotler) الخدمة على أنها " نشاط أو أداء يخضع للتبادل، غير ملموس، لا ينجم عنه أي تحويل للملكية. والخدمة يمكن أن تكون متصلة أو غير متصلة بمنتج مادي"⁴.

من خلال التعاريف السابقة، نلاحظ أنها لم تتفق على تعريف واحد للخدمة، إلا أنها اشتهرت في أن الخدمة تختلف عن السلعة المادية بخاصية عدم الملموسية، و التي سنتطرق لها لاحقا.

1.1.1 خصائص الخدمة:

كغيرها من الخدمات، تتميز الخدمات في المكتبات بأربع صفات أساسية هي:⁵

- اللاملموسية:

تعتبر اللاملموسية الخاصية الأكثر وضوحاً للتفرقة بين الخدمات و السلع، و على أساسها تنشأ الاختلافات الأخرى في خصائص الخدمة الأخرى.⁶ أما (Shostack) فهي من أوائل الباحثين الذين عرفوا مصطلح

¹ Cook,David,P.,Goh,Chon-Hunt, and Chung,Chen,H,"Service Typologies: a State of the Art Survey", Production and Operations Management, 1999 Vol.8,N°.3,P.319.

² Vargo,Stephen,L., and Morgan,Fred,W.(2005),Services in Society and Academic Thought: an Historical Analysis, Journal of Macro Marketing.Vol.25,N°.1,P.49

³ Grönroos.Christian,"Adopting a Service Logic for Marketing", Marketing Theory : Editeur SAGE, 2006, Vol.6,N°.3, P.323

⁴ KOTLER, Philip, DUBOIS Bernard, Marketing Management, 8 me ed., Paris : Publi-Union, 1994,P.462

⁵ ترجع بدايات وضع خصائص الخدمة إلى فترة علم الاقتصاد الكلاسيكي و النيوكلاسيكي. فخاصية الفئانية يرجع إلى العالم الاقتصادي الكلاسيكي آدم سميث (Adam Smith) ، الذي ميز في كتابه "ثروة الأمم" Wealth of Nations " ما بين مخرجات العملية الإنتاجية التي يمكن تخزينها و تلك التي تفنى لحظة إنتاجها. ويعتبر الكاتب الفرنسي (Say) أول من استخدم مصطلح الغير مادي (Immatériel) ، و أول من قدم مفهوم الآنية (Simultaneity) ، بحيث أعطى مثالا عن الطبيب الذي يزور مريضا فيصف له دواء ثم يغادر دون أن يترك له أي منتج، فوصفه للدواء يعتبر إنتاجا للخدمة و سماع المريض له يعتبر استهلاكاً لها و بتالي فإن الإنتاج و الاستهلاك يحدثان في آن واحد... و أما عن خاصية عدم التماثل فتعود للكاتب (Robinson) في حديثها عن الاختلاف بين المنافسة الكاملة و غير الكاملة و التي تعرض لها أيضا فيما بعد (chmberlin) بأكثر تفصيل.

⁶ Lovelock,C.H., and Gummesson, Evert (2004),Whither Services Marketing ? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives, Journal of Service Research, Vol.7,N°.1, PP.24-25

اللاملموسية في قولها "لملموس يعني محسوس ، أما اللاملموس ، تعني غير محسوس و غير مادي"¹ و لهذا فالخدمة لا يمكن تخزينها، لمسها، رؤيتها و تذوقها و لا تجريبها، فهي أداء سريع الزوال.²

- التلازمية:

التلازمية في الإنتاج و الاستهلاك تعني أن المنتج و الزبون يجب أن يتفاعلا في آن واحد حتى يتم تقديم الخدمة، فبخلاف السلع ، الخدمات لا يمكن إنتاجها دون مشاركة الزبون. و بما أن هذا الاخير يجب أن يكون حاضرا أثناء إنتاج الخدمة، فهذا يفرض على المنظمة تحسين علاقتها به، و لقد أطلق (Normann)³ على لحظة التفاعل بين المنظمة و الزبون تسمية لحظة الحقيقة (The moment of truth) و التي فيها تُظهر المنظمة الخدمة لزيونها ما تستطيع تقديمه له، و كيف تلبي توقعاته. " فلحظة الحقيقة " لها العديد من النتائج: فهي تحدد نوعية التواصل بين الزبون و المنظمة و بتالي تحدد طريقة أداء الخدمة، من جهة و من جهة أخرى، الزبون يشكل طرفا مهما في إنتاج الخدمة".⁴ كما تجدر الإشارة إلى أن الخدمات الغير خالصة ليست بحاجة لوجود المستفيد أثناء عملية الأداء، كحالة نقل البضائع مثلاً.

- عدم التماثل:

استخدم (Pride and Ferrell) مصطلح عدم التماثل (Heterogeneity) للتعبير عن هذه الخاصية، أما (Kotler) فاستخدم مصطلح التغير (Variability)،⁵

يرجع الباحثين عدم التماثل الى إشراك العامل البشري في عملية تقديم الخدمة و ما ينتج عنه من مشاكل في تحقيقها. فخاصية عدم تماثل الخدمة تقوم على فكرة أن العنصر البشري جزءا من عملية تقديم الخدمة، فالخدمات لا يمكن جعلها نمطية (كما هو الحال في حالة السلع)، فالصعوبة في تنميط الخدمات تكمن في اختلاف الأداء من موظف لآخر، و حتى لدى الموظف الواحد تختلف بحسب الأوقات، الظروف، و كيفية و مكان تقديم الخدمة، رغم محاولة العديد من المنظمات الخدمية وضع معايير لجعل المخرجات أو الخدمات ذات مواصفات محددة قدر الامكان.

ان التغيرات الحاصلة في تقديم الخدمة ليست كلها بالضرورة سلبية و غير مرغوب فيها، بل يفضل أحيانا تقديم بعض جوانب الخدمة بشكل فردي، لتلبية الاحتياجات الخاصة لكل زبون، كالرعاية الصحية مثلاً.⁶

¹ Shostack, G.L. (1977), Breaking Free From Marketing, Journal of Marketing, Vol.41, N°.2, P.73

² Banwari, Mittal (1999), The Advertising of Services: Meeting the Challenge of Intangibility, Journal of Service Research, Vol.2, N°.1, PP.100-101.

³ Vargo, Stephen, L., and Lusch Robert, F. (2004), The Four Service Marketing Myths: Remnants of Goods Based, Manufacturing Model, [Electronic Version] Journal of Service Research, Vol.6, N°.4, P 329

⁴ SABADIE W, VERNETTE E., « La servuction « on line » » points et spécificité face à la servuction traditionnelle, Montréal, 7 th international Research séminaire in service Management, , 2003, p10

⁵ Lovelock, C.H., and Gummesson, Evert (2004), Whither Services Marketing ? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives, Journal of Service Research, Vol.7, N°.1, PP.20-41 (p28)

(http://mba.yale.edu/MBA-E/PDF/lovelock_servicesmarketing.pdf).

⁶ Lovelock C.H., Wright, K.L., Op.Cit, P.12

- الفئائية:

كونها غير ملموسة، فإن الخدمة لا يمكن تخزينها و تجربتها قبل الاستهلاك¹. فمفهوم الفئائية يعكس حقيقة أن الخدمات لا يمكن تخزينها لإعادة استعمالها في وقت آخر، فمثلا المقاعد الشاغرة في الطائرة على رحلة معينة لا يمكن تخزينها للرحلة القادمة، ووقت الطبيب المفقود لعدم وجود مريض لا يمكن تخزينه للاستفادة منه لاحقا. إن خاصية الفئائية لا تمثل مشكلة عندما يكون الطلب على الخدمات ثابتا و مستقرا، و لكن المشكلة تظهر حين تواجه المنظمات الخدمية انخفاض أو زيادة في الطلب على خدماتها، و لمعالجة هذه المشكلة فهي تلجأ إلى إدارة الطلب في الخدمة و ذلك عن طريق التغيير في الأسعار حسب فترات زيادة أو نقص الطلب على خدماتها. و يُفضل (Kerin) استخدام مصطلح (Innentry) بدلا من (Perishability) في قوله " إن القول بأن الخدمات لا يمكن تخزينها غير صحيح، فالخدمات لا تفسد و إنما يمكن تخزينها بعد إنتاجها"². فبعض الخدمات التي كانت تمتاز بخاصية الفئائية أصبح بالإمكان تحويلها إلى منتجات يمكن حفظها و إعادة استعماله، كالخدمات التي تقوم على المعلومات حيث يمكن حفظها في أقراص مضغوطة كالدروس و المحاضرات و غيرها.

2.1.1 أصناف و أشكال الخدمة:

عدم إمكانية الفصل بين المنتج و الخدمة يبقى قائما، بمعنى آخر " لا يوجد في الواقع خدمات صافية تماما (لا تتطلب حوامل مادية)، ولا منتجات صافية تماما لا تتطلب خدمة أثناء بيعها"³. لهذا الخدمة تنقسم إلى أربعة أصناف حسب التصنيف الموضوع من طرف (Christopher Lovelock)⁴.

- الخدمة الخالصة: تتطلب القليل من الحوامل المادية،
 - الخدمة ذات التركيبة المادية: المنظمة تقوم هنا بعرض خدمة رئيسية مصحوبة بمنتجات مادي،
 - المنتج الخالص: يتطلب القليل من الخدمة،
 - المنتج ذا التركيبة الخدمية: المنتج المادي مصحوب بكثير من الخدمات.
- على ضوء ما سبق، يمكن استخلاص أن العديد من الخدمات هي مصحوبة ببيع و استهلاك للمنتجات المادية (المعلومات، الخدمة المالية، الأمن،...)، كما لا يوجد فارق واضح بين الخدمة و المنتج، و إنما يوجد نوع من التوافق بينهما. فكونها عبارة عن نشاطات، فإن الخدمات تنقسم إلى أربعة أشكال⁵:
- نشاط مادي موجه لجسم الإنسان: المستفيدين عليهم الحضور أثناء منح الخدمة.
 - نشاط مادي موجه للممتلكات: الشيء الذي يدخل في أداء الخدمة يحضر، دون اشتراط حضور الزبون،

¹ GILLE M., Marketing mode d'emploi, Paris : Ed. d'Organisation, 1999, p 45

² VARGO Stephen L., LUSCH Robert F. (2004), The Four Service Marketing Myths: Remnants of Goods Based, Manufacturing Model, Journal of Service Research, Vol.6, N°4, p 331

³ LENDREVIE, Jacques ; LINDON, Denis, Mercator: théorie et pratique du marketing. 6^{ème} éd. Paris, Dalloz, 2000, p. 667

⁴ ZOLLINGER, Monique ; LAMARQUE Eric, Marketing et stratégie de la banque, Paris : Dunod, 1999, p 11

⁵ LOVELOCK Christopher ; LAPERT Denis, Marketing des services : stratégie , outill, management, Paris : Publi-Union Ed., 1999,, p. 39

- نشاط معنوي موجه لفكر الإنسان : يجب على المستفيد في هذه الحالة أن يحضر فكرا كما يمكن له أن يتواجد في مكان خاص يتصل بالخدمة عن طريق وسائل الإعلام و الاتصال،
- نشاط معنوي موجه لنشاطات غير مادية : نشاطات موجهة إلى فكر المستفيد: هذه الخدمات لا تملك ماديًا. بمعنى آخر، لا يوجد أي صلة مباشرة بين المستفيد و المنظمة عندما يتم الانتهاء من تقديم الخدمة.

الأشخاص	الممتلكات	
نشاط مادي موجه للممتلكات (نقل المواد، الصيانة، التنظيف)	نشاط مادي موجه لجسم الإنسان	النشاطات المادية
نشاط معنوي موجه لنشاطات غير مادية (البنك، الخدمات القانونية، الخ)	نشاط معنوي موجه لفكر الإنسان (التربية و التعليم، الثقافة... الخ)	النشاطات المعنوية

الجدول (1): أشكال الخدمة¹

3.1.1 محامل أداء الخدمة :

غالبا ما يحدد نمط الإنتاج مجموع المراحل التي تقوم بها المنظمة لإنتاج مادة أو خدمة مؤهلة لإشباع احتياجات زبائنها. فإداء الخدمة هي مختلف مراحل تحقيق الخدمة عن طريق مختلف العوامل المادية و البشرية الضرورية في تعامل المنظمة مع الزبائن، و حيث تكون طرق أداء الخدمة محددة مسبقاً².

حسب العديد من الباحثين، فإن مراحل إنتاج أو بالأصح أداء الخدمة تتميز عن نمط إنتاج السلع بآنية الإنتاج و الاستهلاك معاً. فالخدمة لا تنتج إلا عندما الزبون يكون حاضرا و يشارك فيها من منطق عدم تخزينها كما هو الشأن بالنسبة للمنتجات. هذه الآنية في الإنتاج والاستهلاك تتعلق بصفاتها الغير مادية. فإنتاج الخدمة هو مصطلح نعني به مراحل أداء الخدمة. و يعرفه (Eiglier and Langeard,1987) أنه "منظومة مترابطة لكل العوامل المادية و البشرية في اتصالها مع الزبون"³. هذه المنظومة هي أربعة عوامل:

- الحامل المادي: هو مجموعة المعدات الضرورية في أداء الخدمات (معدات الإعلام الآلي، المقاعد،... إلخ)،
- الموظفين: ونعني بهم خاصة الموظفين المكلفين من طرف المنظمة بالاتصال المباشر مع الزبون،
- الزبون: مشاركة الزبون في أداء الخدمة أمر لا بد منه. فهو المستفيد و الخدمة هي الفائدة التي يجنيها.
- الخدمة: و هي طريقة أداء الخدمة في حد ذاتها و التي تتطلب ضرورة مشاركة الزبون في تحقيقها.

4.1.1 العرض و الطلب في الخدمات:

1.4.1.1 بنية العرض:

ليس لكل الخدمات نفس الأهمية في عملية العرض و الطلب، بحيث يمكن التمييز بين نوعين من الخدمة : الخدمة الأساسية و الخدمة الثانوية. و أن مجمل هذه الخدمات تشكل لنا ما يعرف بالخدمة الإجمالية.

¹ ZOLLINGER, Monique ; LAMARQUE, Eric, Op. Cite, p. 11

² Système de servuction

www.cyber.uhp-nancy.fr/demos/msl-dem/prencha/prensec.html

³ EGLIER, Pierre. Marketing et stratégie des services. Paris, Economica, 2004, p.15

- الخدمة الأساسية:

في المؤسسات الوثائقية من مكتبات و مراكز المعلومات، فإن المستفيد يجد أمامه العديد من الخدمات التي تقدم له مع بعض الاختلافات. ففي معظم الأحيان، يأتي المستفيد إلى المكتبة لإشباع احتياجات محددة لديه، هذه الاحتياجات تتوافق مع الخدمة الأكثر أهمية في المؤسسة الوثائقية و التي تسمى بالخدمة الأساسية.

بمعنى آخر، حسب (EIGLIER Pierre) لكل منظمة خدمية، خدمة رئيسية تشكل السبب الأول لمجيئ المستفيد، هذه الخدمة تعرف بالخدمة الأساسية¹. و التي تقوم على إشباع الحاجة الرئيسية للمستفيد و بتالي فهي تعرض أمام كل المستفيدين. هذه الخدمة تشكل أيضا السبب الرئيسي لوجود المؤسسة الوثائقية أو أي منظمة أخرى. فإقصاء الخدمة الأساسية يعني تغير نشاط المنظمة أو إيقافه.

في بعض المنظمات الخدمية، هناك بعض الخدمات الأساسية التي يمكن إقصائها دون التغير في نشاط المؤسسة. المكتبة مثلا يمكن أن توفر لمستفيديها خدمة أساسية متمثلة في إعارة الوثائق كما يمكن لها بالتوازي من توفير خدمة أخرى أساسية كتكوين المستفيدين في طرق البحث الوثائقي. بمعنى آخر يمكن للمكتبة أن تكون لها أكثر من خدمة أساسية في آن واحد.

- الخدمة الثانوية (الملحقة):

الخدمات الثانوية أو الملحقة تتوافق عادةً مع الاحتياجات الثانوية للمستفيدين. فهي تنشأ أثناء استهلاك الخدمة الأساسية و تتشكل حولها، كونها تعتبر مهمة و ضرورية للخدمة الأساسية من جهة، و من جهة أخرى، تعمل على تحسين نوعية و جودة الخدمة الأساسية، مما يمكن المكتبة من التميز عن منافسيها، و بتالي جلب أكبر عدد من المستفيدين².

الخدمة	الإعارة	البحث الوثائقي	التكوين
الخدمة الأساسية	- الإعارة الداخلية - الإعارة الخارجية	- بنك المعطيات - التوجيه نحو مؤسسات وثائقية أخرى	
الخدمة الثانوية	- معلومات حول الإقتناءات الجديدة للمكتبة - فهرس عن بعد بواسطة الشبكات الآلية - نسخ فهارس المحتوي	إعارة بين المكتبات	- وضع وثائق للتعليم الذاتي - حول طرق البحث على المعلومات

الجدول (02): الخدمات في المكتبة³

- الخدمة الإجمالية:

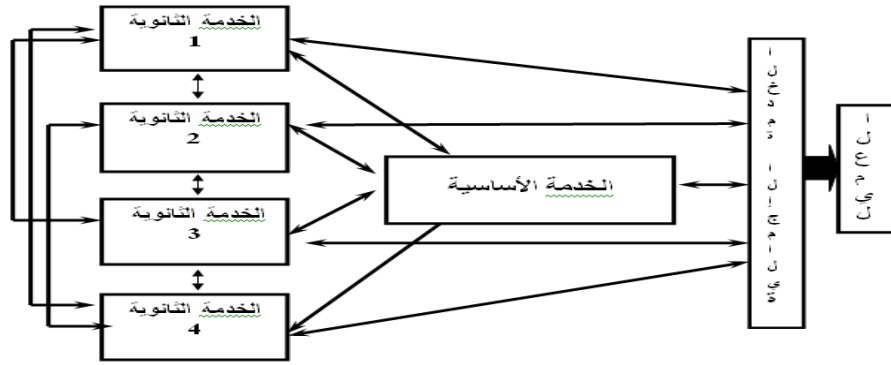
مجموع الخدمات الأساسية و الثانوية تشكل نمط يسمى بالخدمة الإجمالية. "حيث الزبون يشكل الصلة بين مختلف الخدمات الثانوية و الخدمات الأساسية"⁴. فالخدمة الإجمالية تشكل التفاعل الحاصل بين مختلف الخدمات الثانوية و الأساسية، و ليس الجمع بينهم.

¹ Ibid., p 13

² OLLENDORF, Christine, « L'offre de service en bibliothèque académique : un essai de modélisation » BBF, 1999, n4, p50

³ Ibid., 50

⁴ EIGLIER, Pierre, Op.Cit, p. 35



الشكل (01): الخدمة الإجمالية¹

- امتداد و عمق الخدمة :

وجود العديد من الخدمات الأساسية يعني العديد من الخدمات المستقلة التي لها أهداف مختلفة، فهي تشكل بذلك امتداد لعرض الخدمة. فكلما كان عرض الخدمة أكثر امتدادا، كلما استطاع المستفيد إشباع نسبة كبيرة من احتياجاته.² فالبعض من الخدمات تزيد من قيمة الخدمة الأساسية³، و نعني هنا الخدمات الثانوية التي تحدد عمق الخدمة. فالعمق يُعبر عن تعدد الاختيارات التي تقدمها مكتبة أو منظمة ما.



الشكل (02): بنية عرض الخدمة⁴

من أجل تسهيل قراءة الشكل (02)، سنعتبر الخدمات الثانوية المتصلة و الخدمات الثانوية المكملة كمجموعة واحدة نطلق عليها اسم الخدمة المكملة. عمق امتداد الخدمة المعبر عنها بالخدمات المكملة تمثل تنوع الوسائل الممنوحة لإشباع حاجة معبر عنها من طرف المستفيدين. فالمكتبة العمومية مثلا، تعرض إضافة إلى الخدمة الأساسية المتمثلة في الإعارة الخارجية و الإعارة الداخلية للوثائق، خدمات ثانوية مثل تعليم طرق البحث الوثائقي، نسخ الوثائق، معارض للكتب... الخ و هنا نتكلم عن امتداد الخدمة، ونفس الخدمة الأساسية يمكن أن تعرض بصفة مختلفة حسب فئة المستفيدين الموجهة لهم الخدمة، و هنا نتكلم عن عمق الخدمة.

¹ EIGLIER, Pierre, Op.Cit., p. 34

² OLLONDORFF, Christine, op.Cit., p. 214

³ Ibid., p. 214

⁴ Ibid., p. 214

2.4.1.1 بذية الطالب :

في مجال طلب الخدمة, يصبح من الضروري على المكتبة أن تجري دراسة حول محيطها و بالتالي تحديد الصفات الأساسية للطلب المعبر عنه من طرف مستفيديها. فطلب الخدمة يحمل الخصائص التالية¹:

- **الطلب تغييرى:** تفتنت المؤسسات الخدمية بصفة عامة و المكتبات العمومية بصفة خاصة إلى أن طلب الخدمات تغييرى, بمعنى أن المستفيدين يعبرون عن طلبات مختلفة و في أوقات مختلفة. هذه التغييرية تتطلب من المكتبة وضع بنية مدروسة من أجل أن يجد المستفيد إحتياجاته في الوقت الذي يريده.
- **الطلب متشعب:** صفة التشعبية في الطلب تعني أن المستفيدين متنوعين و متعددين. من هذا المنطلق على المكتبة أن تمتلك إمكانية خلق و المحافظة على العلاقات مع كل المستفيدين. فلا يجب عليها بالضرورة أن تكون قريبة جغرافيا منهم, و لكن أن تتمكن من تلبية إحتياجاتهم من المعلومات في كل مرة.
- **الطلب غير واضح:** في بعض الأحيان المستفيدين يعبرون بصورة مخالفة لما ينتظرونه من خدمات. الكثير منهم ليسوا محترفين في البحث أو المصطلحات الوثائقية, و نتيجة لذلك فإنهم قد يتلقون خدمات قد تكون مخالفة أحيانا لما يطلبونه من خدمات في المكتبة.
- **الطلب غير ثابت:** تتميز المكتبة عن المؤسسات الخدمية الأخرى بطلبات غير ثابتة لنفس المستفيد, مما يشكل تحدي كبير في توفير كل مرة الخدمات المتلائمة للطلبات المتغيرة لكل المستفيدين. فإذا كان الطلب ثابت فهذا يشكل في حد ذاته ركيزة قوية من خلالها يمكن إنشاء علاقة دائمة مع المستفيدين. لكن و بما أن الطلب غير ثابت فإنه يتوجب على المكتبة من تبني إستراتيجية لينة مع كل مستفيد و في كل مرة يطلب فيها الخدمة.

2.1 تعريف الجودة:

الأصل الاشتقاقي لكلمة الجودة في اللغة العربية هو (ج و د) و هو أصل يدل على التسمح بالشيئ و كثرة العطاء و الجواد: السخي, و من اشتقاقاته: الجيد: ضد الرديء. و جاد الشيء , وجود جودة : صار جيدا. و قد جاد جود, و أجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل.² و عليه فإن المعنى اللغوي يتضمن: العطاء الواسع و الأداء الجيد الذي يبلغ حدا فائقا. و من مترادفات الجودة الإتقان: و الأصل الاشتقاقي (ت ق ن) يدل على أحكام الشيء³. ويرجع مفهوم كلمة الجودة إلى الكلمة اللاتينية (QUALITAS) أي درجة الصلابة, وقديما كانت تعني الدقة والإتقان⁴.

¹ PIERRE, Anne-Laure, « La fidélisation du client bancaire », Mémoire de DESS (Banques et Finances), Paris , Université de RENE DECARTES, 2000, p.9-10

² عبد العزيز عبد العال زكي, إدارة الجودة و دورها في بناء الشركات, ص 6

³ المرجع نفسه, ص 6

⁴ مأمون سليمان الدرادكة, إدارة الجودة الشاملة, عمان: دار صفاء, 2001, ص 15

الحقيقة أن الجودة هي مفهوم متشعب و مفهوم حركي يتطور في معانيه و يتغير مع التغيرات الحاصلة في المجتمع على المستويين المعرفي و التقني. ولقد تعرض عدة باحثين ومتخصصين لموضوع الجودة و وضعوا تعاريف لهذا المصطلح. فبعد الحرب العالمية الثانية ظهر مصطلح الجودة في المنظمات من خلال أعمال العديد من الباحثين في التسيير و التنظيم أمثال (Dodge, Deming و Juran) اللذين سيعملون لصالح وزارة الدفاع الأمريكية لتطوير مفهوم الجودة.¹

إن منهج الجودة سيظهر بوضوح سنة 1945 باليابان الذي يعتبر بلدًا فقيرًا في موارده الطبيعية، لكنه استطاع أن يطور صناعته من خلال إعادة هيكلة مصانعه. و يرى (Lucien Cruchant) في موضوع الجودة، أنه يجب تصدير المنتجات المصنوعة من أجل استيراد المنتجات الخام. على هذا الأساس قامت المصانع اليابانية بتطبيق أفكار (Deming) المتمثلة في دورة PDCA (Plan, Do, Check, Act).

و حتى تتمكن من الإلمام قدر المستطاع بتعريف الجودة لابد من استعراض تعاريف لأهم الباحثين في مجالها.

- الجودة عند (Edward Deming) "تتجه لإشباع احتياجات الزبائن في الحاضر و المستقبل".²

- عرفها (Hizer) بأنها: "قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية احتياجات الزبون".³

- الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) عرفت الجودة على أنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية احتياجات محددة للزبون".⁴

أما المنظمة العالمية للتقييس الايزو (ISO) فتعرفها وفقا لسلسلة مواصفات الجودة كالآتي:

- ISO 9000(1982) "إمكانية المنتج أو الخدمة في إشباع احتياجات المستهلكين بأقل تكلفة ممكنة و في أقصر الآجال".⁵

- ISO 9000 (2000) "هي مجموعة الصفات التي تمكن المنتج أو الخدمة من إشباع الاحتياجات المطلوبة في السوق".⁶

¹ GOGNE, Jean- Marie. Management de la qualité. Paris, Economica, 1997, p.7-12

² خالد بن سعد، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد، الرياض، 1997، ص 71

³ مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2000، ص 28.

⁴ محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، عمان: دار وائل للنشر، 2002، ص 18.

⁵ Glossaire qualité

www.qualite.univ-lyon1.fr/glossaire.htm

⁶ DETRIE, Philippe. Conduire une démarche qualité. Paris, Editions d'Organisation, 2001, p. 21

1.2.1 التطور التاريخي للجودة: من مرحلة الفحص إلى مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

مفهوم الجودة ليس باختراع القرن التاسع عشر. ففي كل الأزمنة، الجودة كانت دائما مصطلح متصل بالعمل المتقن الجيد، إلا أن المفهوم الحديث للجودة تطور بصفة خاصة مع الثورة الصناعية. أما مصطلح إدارة الجودة فبدايته كانت مع الثورة الصناعية في بداية القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية مع (TAYLOR) (FREDERICK) و منظمته العلمية للعمل التي تركز على تقسيم العمل و المهام على العمال كل حسب الاختصاص. هذا و تتفق معظم الأدبيات الإدارية أن مفهوم الجودة مر بأربعة مراحل:¹

- مرحلة التفتيش:

تمثل هذه المرحلة بدايات حركة الجودة الشاملة، ظهرت بدايتها في أواخر القرن الثامن و بداية القرن التاسع عشر، و استمرت إلى أوائل القرن العشرين مع بدايات الثورة الصناعية و ظهور نظرية (TAYLOR) في الإدارة العلمية. فكانت الجودة تركز فقط على تحديد مواصفات المنتج و خطوات صناعته ثم بعد ذلك تحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية، حيث المنتجات المطابقة للمواصفات يمكن بيعها أما الغير مطابقة للمواصفات، فيتم إتلافها أو يعاد تصنيعها، أو بيعها بأسعار أقل². فكانت الجودة هي ضمان تماثل المنتجات³. إن عملية فحص المنتج كانت تركز فقط على اكتشاف الأخطاء و القيام بتصحيحها، فالخطأ أو العيب أو التلف قد حصل فعلا، فعملية الفحص اكتشفت الخطأ لكنها لم تقم بمنعه من الأساس. مما جعل المنظمة تتفطن إلى الخسائر التي تلحق في حال استياء الزبون و أنه من الأفضل أن تكشف العيوب مبكرا أثناء عملية الإنتاج.

- مرحلة المراقبة:

امتدت من عشرينات القرن العشرين إلى الخمسينات منه⁴ و تسمى هذه المرحلة أيضا بمرحلة الضبط الإحصائي في مراقبة الجودة. و يشمل ضبط الجودة كل النشاطات و الأساليب الإحصائية التي تضمن تطوير جودة السلعة أو الخدمة، و بتالي فضبط الجودة يشمل التأكد من أن تصميم السلعة مطابق لمواصفات المحددة و التأكد من أن الإنتاج و ما بعد الإنتاج متوافق أيضا مع المواصفات. و يمكن القول أن هذه المرحلة اعتمدت على أساليب إحصائية لمراقبة الجودة، مما جعل ضبط الجودة مرحلة متطورة عن الفحص⁵.

- مرحلة تأكيد الجودة:

امتدت من الخمسينات من القرن الماضي إلى بداية السبعينات منه. تركز هذه المرحلة على توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء. هذه المرحلة تعتمد على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء و القضاء على أسبابه منذ البداية و ليس البحث عن إيجاد حل لمشكلة عدم مطابقة المواصفات بعد وقوع الخطأ.

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، المرجع السابق، ص 29-30

² قاسم نايف علوان المحياوي، المرجع السابق، ص 29

³ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، زينب شكري محمود نديم، إدارة الجودة الشاملة و المعمولية (الموثوقية) و التقنيات الحديثة في تطبيقها و استدامتها، ص 18

⁴ قاسم نايف علوان المحياوي، المرجع السابق، ص 29

⁵ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، زينب شكري محمود نديم، المرجع السابق، ص 18

إن مرحلة تأكيد الجودة لا تقتصر على قسم الجودة في المنظمة بل أصبحت المنظمة تدرك أن الجودة مسؤولية كل أقسامها و أصبح بذلك التنسيق بين مختلف أقسامها من الأولويات لتحقيق مخطط تحسين الجودة¹. حيث أصبح أسلوب تفكير الإدارة يعتمد على الوقاية بدلا من اكتشاف الخطأ بعد فوات الأوان.

- مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

امتدت من سنوات الثمانينات من القرن الماضي إلى يومنا هذا. في هذه المرحلة، حركة الجودة ستدخل عالم الخدمات العمومية في البلدان الأوروبية التي كانت سباقة في تطبيق مفهوم الجودة من خلال كتاب "La qualité" لمؤلفه (Lucien Cruchant) سنة 1995 و كتاب (Bertrand de Quatrebarbes) بعنوان "Usagers ou clients" و اللذان سيظهران أن الخدمات العمومية معنية أيضا بمفهوم الجودة². هذه الفترة عرفت أيضا انفصال مفهوم الخدمات عن مفهوم المنتج بشكل واضح من خلال أعمال العديد من الباحثين أمثال (Berry, Parasuraman) و اللذين حددا صفات الخدمة الجيدة من منظور المستفيد و ليس من منظور المنظمة. يطلق على هذه المرحلة أيضا بالإدارة الإستراتيجية للجودة، و هنا يتم التركيز على احتياجات و رغبات الزبون. فالجودة لا ينظر إليها في هذه المرحلة من منظور المنظمة فقط و إنما و بالأخص من منظور الزبون المتلقي للمنتج أو للخدمة³. فالمفهوم سينتقل في هذه المرحلة من مفهوم جودة المنتج النهائي إلى مفهوم "فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق توقعات الزبون، و في نفس الوقت تحقيق أهداف المنظمة بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة، عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت كل العاملين بدافع التحسين المستمر"⁴.

2.2.1 أهمية و أهداف الجودة:

في ظل المنافسة العالمية و انفتاح الأسواق على بعضها البعض، أصبح موضوع الجودة يراود جميع المنظمات لتحقيق المنافسة و ضمان استمراريته. فالجودة لم تعد من الكماليات و إنما ضرورة لضمان الوجود. لم يعد ينظر إلى الجودة في عصرنا على أنها مجرد وظيفة من وظائف إدارة الإنتاج و العمليات، بل أصبح الأمر يتعلق بما هو أعمق و أشمل، ليتغير المصطلح إلى إدارة الجودة الشاملة التي تتعدى كل حدود الإنتاج و العمليات لتصبح إستراتيجية تنافسية لفلسفة إدارية شاملة ذات أهمية كبيرة⁵، سواء على مستوى المنظمة على اختلاف أنماطها و نشاطاتها أو على مستوى الزبون. هذه الأهمية يمكن تناولها في النقاط التالية⁶:

¹ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، زينب شكري محمود نديم، المرجع السابق، ص 18

² GOGNE, Jean-Marie, Management de la qualité, Paris : Economica, 1997, pp 7-12

³ -قاسم نايف علوان المحياوي، المرجع السابق، ص 30

⁴ محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، عمان: دار وائل للنشر، 2004، ص 22.

⁵ -قاسم نايف علوان المحياوي، المرجع السابق، ص 32

⁶ -قاسم نايف علوان المحياوي، المرجع السابق، ص 32

- سمعة المنظمة: تستمد المنظمة شهرتها وقوتها من مستوى جودة منتجاته أو خدماتها ، و يتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المنظمة بموظفيها و مهاراتهم، في محاولة لتقديم منتج أو خدمة تلي رغبات و احتياجات زبائنها. و بتالي القدرة على التنافس مع منظمات أخرى في المجال الذي تنشط فيه.
- حماية الزبون: تزداد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر و الحكم في قضايا منظمات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها. فكل منظمة صناعية أو خدمية تكون مسؤولة قانونيا عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لخدماتها و منتجاتها خاصة الغذائية منها. لهذا يعتبر تطبيق الجودة من وضع لمواصفات محددة، مساهمة في حماية الزبون من الغش و يعزز الثقة في منتجات المنظمة.
- المنافسة العالمية: في عصر العولمة و الانفتاح على الأسواق الخارجية، أصبح للجودة أهمية بارزة، إذ تسعى كل منظمة على تحقيقها حتى تتمكن من تحقيق المنافسة في السوق العالمية و ضمان استمراريتها.
- التكاليف: تطبيق الجودة المطلوبة في جميع عمليات و مراحل الإنتاج من شأنه أن يكشف الأخطاء و العيوب قبل وقوعها لتجنب تكلفة إضافية، كالاستفادة القصوى من زمن عمل الآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج، و بالتالي تخفيض الكلفة و زيادة ربح المنظمة. كما يجب أن تحاول المنظمة تطبيق نمط في التصنيع بأقل تكلفة دون المساس بسمعة جودة المنتج أو الخدمة.
- المرونة: يجب أن تكون طرق الإنتاج مرنة تتلاءم مع التغيرات التي قد تحدث في الطلب نتيجة التطورات التكنولوجية أو نتيجة التغيرات الحاصلة في المحيط الذي تنشط فيه المنظمة¹.

3.1 تعريف جودة الخدمة:

مقارنةً مع جودة المنتجات المادية التي يمكن قياسها بمؤشرات مثل مدة الصلاحية أو عدد عيوب التصنيع، الجودة في الخدمات تمثل حقيقة مجازية نتيجة للصفات الأربعة التي تتصف بها الخدمات من: الغير مادية، التغيرية، الغير قابلة للتخزين و الغير قابلة للانفصال، و التي تجعل من تعريف جودة الخدمة من الأمور التي يصعب تأطيرها، و من بين أهم تعاريف جودة الخدمة نذكر:

- تعريف (Grönroos): "جودة الخدمة هي نتيجة عملية تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته بالخدمة المقدمة له أو التي قدمت له سابقاً"².

- تعريف (Parasuraman, Zeithaml, Berry): "جودة الخدمة تعني الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة و إدراكهم للأداء الفعلي لها"¹.

¹ Notion de fonction de production

www.geronim.free.fr/eoent/cours/la_notion_de_fonction_de_production.htm

² GRÖNROOS C. , A Service Quality Model and Its Marketing Implications, European journal of Marketing, 1984 Vol.18,N°4, p 37

على ضوء ما سبق نستخلص أن جودة الخدمة تعتمد على تقييم الزبون الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة بين ما حصل عليه فعلا و ما كان يتوقعه.

فجودة الخدمات تعبر على درجة الإشباع التي تصل إليها الخدمة المنتظرة من طرف المستفيدين و التي يمكن لمنظمة مثل المكتبة من تقديمها. لهذا يجب الأخذ بعين الاعتبار ستة محاور هي²: إرادة المسيرين للمكتبة، تدعيم السلطة للمستويات السفلى للمكتبة، تقييم الخدمة، الاتصال، الاستعانة بالمولين و أخيرا التنظيم.

1.3.1 خصائص جودة الخدمة:

يمكن تلخيص خصائص جودة الخدمات في النقاط التالية³:

- المراقبة بعد أداء الخدمة : لا تستطيع المنظمة من تحديد و بدقة متناهية درجة الجودة المراد الوصول إليها، إلا أن هذا لا يمنع من أن توحيد بعض النشاطات والخدمات التي يقوم بها موظفيها قصد الوصول قدر الإمكان إلى نفس المستوى من الخدمات في كل مرة و مع كل المستفيدين.

- توحيد المقاييس: هذا المفهوم يتصل بكيفية أداء الخدمة في حد ذاتها قصد تحسين جودتها، بمعنى آخر المنتجات و الخدمات يجب أن تنتمي لنفس نمط الأداء. هذا النوع من التوحيد في المقاييس يخص عادةً عاملين اثنين هما :

- الزمن : يجب على كل مصلحة من المنظمة أن تؤدي نفس الخدمة لكل المستفيدين و في كل الأوقات.
- المكان : عندما تقوم المكتبة المركزية لجامعة ما مثلا بتسيير مكتبات المعاهد، فإنه يجب عليها من فرض تطبيق نفس الأداء لكل نوع من الخدمات على مستواها، و على مستوى كل مكتبات المعاهد التابعة لها.
- أهمية الموظفين: تتعلق جودة الخدمة بصفة أساسية بالموظفين الموكل اليهم تحقيق أداء الخدمة، لذلك فإنه يجب تكوينهم و تحفيزهم لضمان أفضل أداء للخدمة، خاصة للذين هم في اتصال مباشر مع الزبون.
- لا يمكن لأي مؤسسة وثائقية من أن تضمن استمراريتهما دون الارتكاز على جودة الموظفين لديها، ذلك أن أول تقييم يقوم به المستفيد في جودة الخدمة يتعلق بالعلاقة التي ينشأها مع الموظفين اللذين يلعبون دورا مزدوجا⁴ :
- الدور الوظيفي: هو مجموعة الوظائف التي يجب أن يقوموا بها،

- الدور التفاعلي: و هي الطريقة التي بها يقدم الموظفون خدماتهم، لهذا يجب أن تكون سهلة، سريعة، ناجعة و جذابة للمستفيد. و الدور التفاعلي في حد ذاته يشكل ثلاثة عوامل مجتمعة مع بعضها البعض:

¹ Parasuraman,A., Zeithaml,Valarie A., Berry, Leonard L.(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", Journal of Marketing, 1985, Vol.49, P.42.

² COUPET, A., « Le service de la clientèle : de la stratégie de marketing à la gestion de la qualité », Revue Gestion, 1990, vol 15, n° 4 Novembre p. 33

³ Standardisation

www.eur-export.com/francais/apptheo/marketing/produit/standardisation.htm

⁴ Marketing des services

www.tourisme.univ-corse.fr/pdf/plans%20cours%20master1/marketing_services_PIERI.pdf

1. العامل الظاهري: النظافة , الحوامل المادية, مظهر الموظفين,
 2. العامل الإشارتي: و المتمثل في السلوك, ابتسامة و اهتمام الذي يوليه الموظفون للمستفيدين,
 3. العامل النطقي: هو التعبير النطقي الذي يستعمله الموظفون من جمل مؤدبة و عبارات الشكر.
- مشاركة المستفيد: مشاركة المستفيد تتجسد في نوعين من العلاقات التي تؤثر على جودة الخدمات, فمن جهة نجد العلاقات التي تنشأ بين المستفيدين فيما بينهم داخل المنظمة أثناء حصولهم على الخدمة, و من جهة أخرى نجد العلاقات و المشاركة التي تنشأ بين الموظفين و المستفيدين و هي ثلاثة أنواع:
- المشاركة المادية: تتمثل في ملأ الأوراق الإدارية مثلاً,
 - المشاركة الثقافية: و هي القدرة على استعمال التكنولوجيات الحديثة,
 - المشاركة التسويقية: من خلال ظاهرة الفم إلى الأذن.

2.3.1 جودة الخدمة: من الإرضاء إلى ضمان المردودية:

يمكن أن نقرن مصطلح و مفهوم الجودة بثلاث مصطلحات مرادفة له وهي: الإرضاء، الوفاء و المردودية.

- الإرضاء:

نعني به "الإحساس الناتج عن الزبون من خلال مقارنته بين ما كان ينتظره و ما وجده من منتج أو خدمة حقيقياً"¹. فحسب الجمعية الفرنسية للقياس (AFNOR), الإرضاء هو " رأي الزبون الناتج عن الفارق بين ما يدركه من منتج أو خدمة مستهلكة و ما كان يتوقعه"². هذا ويتميز الإرضاء بثلاثة صفات أساسية هي :

1. الذاتية: يتعلق إرضاء الزبون بما يدركه من منتجات و خدمات و ليس بالحقيقة التي تراها المنظمة³.

2. المرجعية: الدراسات في هذا المجال، تبين أن توقعات المستفيدين من الخدمات ترتكز على عدة عوامل نذكر منها الخلفية الثقافية، و طريقة النظر إلى العالم الخارجي. فلا إرضاء يختلف حسب درجة الجودة المنتظرة. فتقييم جودة الخدمات المقدمة تختلف من زبون لآخر، فقط، لأن الجودة المدركة من طرفهم ليست نفسها⁴.

3. التطورية: الإرضاء يتطور مع مرور الوقت على أساس عاملين اثنين :

- التوقعات: المستفيدون يحددون توقعاتهم من الخدمات على أساس الحالة التي هم فيها و احتياجاتهم,

¹ KOTLER, Philip; DUBOIS, Bernard, Op. cite, p. 67

² AFNOR: Association Française de NORmalisation

³ يمكن توضيح هذه الفكرة مثلاً في حديث يدور بين مكتبيين: يتحدث المكتبي الأول قائلاً: " رغم جهودنا إلا أن عدد المستفيدين ينقص باستمرار ". ليرد المكتبي الثاني مجيباً: " لا نفهم شيء، في الحقيقة المستفيدون مخطئون، خدماتنا هي الأحسن من خدمات الآخرين، فلينظروا فقط إلى التكنولوجيا التي نستعملها"

⁴ يمكن توضيح هذه الفكرة مثلاً في حديث يدور بين مستفيدين: يتحدث المستفيد الأول للثاني قائلاً: " الخدمة في هذه المكتبة هي أحسن ما يمكن إيجاده"، يجيبه الثاني " بالطبع لا، فمستوى جودة خدماتها أقل بكثير من مثيلتها".

- دورة استعمال الخدمة : قياس الإرضاء لا يتحقق إلا في زمن معين، نتيجة أن الإرضاء يتطور مع استعمال الخدمة. هذا و " إن تطور الجودة بطيء في مقارنته مع تطور احتياجات الزبائن"¹.
- إن عدم الإرضاء يترتب عنه خسارة أكبر من مجرد خسارة بسيطة لزبون غير راضي. فالزبون الغير راضي يتكلم أكثر مع من حوله من الزبون الراضي بمتوسط 10 أشخاص على الأقل²، كما هو في الشكل التالي:



الشكل (03): ردود فعل الزبائن³

فعدم الإرضاء هو نتاج ثلاثة فوارق سلبية هي⁴:

- الفارق بين الجودة المتوقعة من طرف الزبون و الجودة المراد تحقيقها من طرف المنظمة,
 - الفارق بين الجودة المراد تحقيقها من طرف المنظمة و الجودة المحققة من طرفها,
 - الفارق بين الجودة المحققة من طرف المنظمة و الجودة المدركة من طرف الزبون.
- حسب (Dubois و Kotler) الإرضاء هو " الإحساس الناتج عن الزبون من خلال مقارنته بين ما كان ينتظره و ما وجدته."⁵ بمعنى آخر، أن الإرضاء يتحدد بالفارق بين الجودة المتوقعة قبل أداء الخدمة والجودة المدركة أثناء أداء الخدمة. على هذا الأساس , يوجد ثلاثة حالات للجودة من منظار الزبون أو المستفيد :
- الجودة أدنى من الإرضاء،
 - الجودة تستجيب للاحتياجات،
 - الجودة أعلى من الإرضاء.
- المردودية :

في عالم التسويق، الوفاء عادةً ما يتعلق بتحليل احتياجات المستفيدين، فالوفاء يشكل الهدف الرئيسي للتسويق في كل مراحله. فكثيرا ما تكون ظاهرة انخفاض نسبة الإرضاء تتعلق بانخفاض نسبة الوفاء. فالوفاء هو الصلة أو العلاقة المستمرة مع المستفيد عبر مرور الزمن⁶. فالمستفيد يجدد استعماله للخدمة بصفة مستمرة من خلال تجديد الثقة بهذه الأخيرة و بتالي مردودية أكبر للمنظمة.

¹ RAY, Daniel. Mesurer et développer la satisfaction clients. Paris, Editions d'Organisation, 2001, p. 29

² Ibid., p 20

³ Ibid., p 20 (399p),

⁴ Ibid., p. 36

⁵ Satisfaction client

www.btsac.com/COURS/ COURS-1-FONDEMENTS/SATISFACTION-CLIENT.htm

⁶ PIERRE, Anne-Laure « La fidélisation du client bancaire » sMémoire de DESS en banques et fianances, Paris :Université de RENE DECARTES,2000, p2

أوضحت العديد من الدراسات التجارية الحديثة أن تكلفة تكثيف العلاقات مع الزبائن السابقين تقدر 10 مرات أقل من تكلفة البحث على إنشاء علاقات مع زبائن جدد. فالوفاء إذن ليس بالأمر البسيط في تحقيقه لا من حيث التكاليف و لا من حيث الضمانات التي يعطيها المستفيد، ذلك أن بعض المستفيدين قد يشبعون احتياجاتهم دون أن يكونوا بالضرورة أوفياء للمنظمة¹.

في عالم المكتبات العمومية، فإن المردودية في نظرتها القصيرة المدى، لا تعني المردودية المادية، و إنما المردودية الثقافية و العلمية التي يكتسبها المستفيدين في تعاملاتهم المختلفة مع المكتبة. هذه المردودية تتحول مع مرور الوقت و في الآجال البعيدة إلى مردودية مادية. فاكساب الأشخاص للعلوم و المعارف و الخبرات تمكنهم من تحسين ظروف أوضاعهم من خلال تطوير مهاراتهم و مؤهلاتهم أمام الصعوبات التي يواجهونها في حياتهم الدراسية أو التكوينية أو المهنية و حتى الشخصية، و بتالي النهوض بالحرف و الصناعات المختلفة في شتى المجالات، مما يساعد دون شك في تطوير الاقتصاد الوطني و تحقيق الرفاهية المادية للمواطنين.

3.3.1 أبعاد جودة الخدمة:

لقد تعرضت معظم الكتابات التي تناولت موضوع جودة الخدمة إلى الأبعاد التي يبنى الزبائن على أساسها توقعاتهم، و بالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة إليهم، إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو العناصر الأساسية التي يتكون منها كل بعد. في حين يرى (Lehtinen and Lehtinen) أن لجودة الخدمة ثلاثة أبعاد تتمثل في²:

- الجودة المادية: التي تضم المظاهر المادية للخدمة، مثل التجهيزات و المباني،
 - جودة المنظمة: التي تتعلق بصورة المنظمة لدى الزبائن،
 - الجودة التفاعلية: الناتجة عن التفاعل بين الموظفين و الزبائن. بالإضافة إلى التفاعل فيما بين الزبائن.
- و يرى (Langeard, Eiglier)³ أن لجودة الخدمات بعد ثلاثي:
- الجودة "المستخرجة": تعرف على أنها نتاج أداء الخدمة. يتعلق الأمر بجودة الخدمة في حد ذاتها فالزبون أو المستفيد وحده له القدرة على الحكم إن كانت الخدمة تلبى احتياجاته أو لا تلبىها،
 - جودة عوامل أداء الخدمة: جودة الخدمات تتحقق بجودة كل عامل يدخل في أداء الخدمة، و بصفة مستقلة عن العوامل الأخرى (جودة الحوامل المادية، جودة الموظفين، و جودة المشاركة التي يقوم بها الزبائن أثناء أداء الخدمة)،
 - جودة أداء الخدمة: تتعلق بجودة التفاعلات الحاصلة بين عوامل أداء الخدمة (من مرونة و نجاعة)

¹ Ibid., p2

² Parasuraman,A.,Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L.,Op.Cit., P. 43.

³ COUPET, A « Le service de la clientèle : de la stratégie de marketing à la gestion de la qualité » Revue Gestion, 1990, vol 15, n 4, p33

و في دراسة قدمت سنة 1985 من طرف (Parasuraman, Zeithaml, Berry)، في محاولتهم لوضع مقياس لجودة الخدمة في أربعة أنواع مختلفة من مؤسسات تقديم الخدمة، تمثلت في: خدمات التجزئة المصرفية، بطاقات الائتمان، السمسرة في الأوراق المالية و صيانة و إصلاح المنتجات، توصلت الدراسة إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمة هي¹:

1. الاعتمادية (Reliability)

2. الاستجابة (Responsiveness)

3. الكفاءة (Competence)

4. الوصول إلى الخدمة (Access)

5. المجاملة (Courtesey)

6. الاتصال (Communication)

7. المصداقية (Credibility)

8. الأمان (Security)

9. فهم / معرفة الزبون (Understanding/Knowing the customer)

10. الجوانب المادية الملموسة (Tangibles)

و في دراسة لاحقة لنفس الباحثين عام 1988، توصلوا إلى إمكانية دمج الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد فقط هي²:

1. الجوانب المادية الملموسة: تشمل التسهيلات المادية، التجهيزات و مظهر الموظفين،

2. الاعتمادية: قدرة المنظمة على تقديم الخدمة بالشكل الذي وعدت به، و في مواعيدها المحددة،

3. الاستجابة: الرغبة في مساعدة المستفيد،

4. الأمان: معرفة و مجاملة المستفيد و جعله يحس بالثقة و الأمان،

5. التعاطف: مستوى العناية و الاهتمام الشخصي الذي تقدمه المنظمة لزيائنها أو مستفيديها.

4.3.1 إدارة الجودة الشاملة:

في سنوات الثمانينات، مفهوم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management: TQM) يشير إلى الإستراتيجية التي من خلالها تعمل المنظمة على تحقيق جودة عالية في منتجاتها لأجل تلبية احتياجات الزبائن. فمفهوم إدارة الجودة هو تطوير مفهوم الجودة لدى كل موظف في المنظمة³. بمعنى آخر، مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعني تحميل المسؤولية لكل مصالح المنظمة مهما كانت وظيفتها و حجمها للوصول إلى الجودة المرغوب فيها من طرف المنظمة و الجودة المتوقعة من طرف الزبون أو المستفيد⁴.

¹ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. (1988), Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, N° 1, P. 23.

² Ibid., p. 23.

³ AVEROUS Bernard, AVEROUS Daniel, Mesurer et manager la qualité de service : la méthode CYQ, 2ème Ed., Paris : INSEP CONSULTIG, 2004, P. 40

⁴ OLLONDORFF, Christine, Op. Cit., p. 78

- يعرفها (Philip Crosby) بأنها " الطريقة المنظمة لضمان سير النشاطات التي خطط لها مسبقا، كما أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب حدوث المشكلات، و التشجيع على السلوكيات الجيدة، وكذلك الاستخدام الأمثل لأساليب التحكم التي تحول دون حدوث هذه المشكلات"¹

- يعرفها (Josef M. Juran) بأنها " ليست مجرد سلسلة من البرامج، بل هي نظام إداري من خلاله يمكن تطبيق الكثير من الأدوات التي قامت إدارة الجودة بتطويرها بصورة فعالة في المنظمة"².

- يعرفها (Edward Deming) أنها "التزام الإدارة العليا و الموظف في توفير ما يتوقعه الزبون أو ما يفوق توقعاته"³.
و تستند فلسفة إدارة الجودة الشاملة إلى جملة من المبادئ المتجانسة والمتمثلة أساسا في⁴:

- التركيز على الزبون: تنطلق فكرة التركيز على الزبون من مبدأ رضا كل من الزبون الخارجي و الزبون الداخلي، حيث لا يقتصر مصطلح الزبون على زبائن خارجيين للمنظمة فقط، ولكن يتسع هذا المفهوم ليشمل الزبائن الداخليين وهم الموظفين في مختلف الدوائر والأقسام داخل المنظمة. ذلك أن كسب رضا وثقة الزبون الخارجي يتوقف على درجة الانتماء وولاء الموظفين للمنظمة.

- التحسين المستمر: يعتبر التحسين المستمر فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والأفراد وطرق الإنتاج بشكل مستمر. فلسفة التحسين المستمر هي أحد ركائز الإدارة التي تهدف إلى الإتقان الكامل للأعمال.

أهمية إدارة الجودة الشاملة :

تركز إدارة الجودة الشاملة أهميتها على الزبون مع الأخذ بعين الاعتبار تطور احتياجاته المستمرة بسبب التغيرات السريعة الحاصلة سواء في تفكيره أو في التغيرات الحاصلة في التكنولوجيات الحديثة. فإدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحسين الخدمة من أجل الزبون و المنظمة معاً من خلال عدة نقاط أهمها⁵:

- ملاحظة فيما إذا كانت الخدمة المدركة تتلائم و الخدمة المتوقعة من طرف الزبون،
- استعمال المعطيات والبيانات الدقيقة والكافية لاتخاذ القرارات.
- اشتراك جميع الموظفين في تحقيق الجودة و توعيتهم بدورهم في إدراك الجودة العالية،
- التحسين المستمر للخدمة مع تقليص قدر الإمكان الأخطاء و النقائص .
- التركيز على تلبية احتياجات الزبون وتوقعاته (بما فيها الزبون الداخلي المعروف بالموظف)
- استعمال الأساليب العلمية والإحصائية لقياس الجودة.

¹ FEY Robert, GOGUE Jean Marie , La maîtrise de la qualité, 4 eme ed., Paris : Economica, 1991, p 31

² مأمون سليمان دراركة، إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار صفاء، 2001، ص 20

³ خالد بن سعد: إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي: الرياض: مكتبة الملك فهد، 1997، ص 73

⁴ سعيد محمود الشيعي، الجودة الشاملة في ثقافة مديري شركات قطاع الأعمال العام، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2000، ص 49-50

⁵ إسماعيل، محمد عبد الرحمن، الرقابة الإحصائية على العمليات، الرياض: معهد الإدارة العامة للطباعة و النشر، 2006، ص 23-26

2: نماذج قياس ومعايير تقييم جودة الخدمات في المكتبات العمومية

1.2 نماذج قياس جودة الخدمات في المكتبات العمومية:

يتوجب على المنظمات باختلاف أنواعها أن تقيس نتائج أعمالها أو إدارتها، حتى تتمكن من الحصول على نتائج تمكنها من تحويل أداء المنظمة من الحسن إلى الأحسن.

تعتبر عملية القياس أحد المحاور الأساسية لتطوير جودة المنتجات و الخدمات على حد سواء. فقد ذكر (Oakland) أن ما لا يمكن قياسه لا يمكن تطويره، و قد ناقش (Crosby) اعتقاد بعض المنظمات التي ترى في عملية القياس هدر للوقت و المال، حيث أكد أن ما هو مكلف للمال و هدر للوقت، هو عدم وجود مقاييس، بحيث لا يمكن تحديد مدى تطور أو تراجع الكفاءة الإنتاجية و مستوى الخدمة. أما (Pearson) فقد أضاف بأن وجود نظام محكم للقياس هو الخطوة الأولى للتكامل و الإبداع في تطوير جودة الخدمات و المنتجات، و أن استخدام التكنولوجيا الحديثة و الأساليب الإحصائية هي دعم لكفاءة العمليات الإنتاجية و الخدمة¹.

يرى كل من (Parasuraman, Berry) أن الخدمات أكثر صعوبة للتقييم و القياس بالمقارنة مع المنتج المادي، و ذلك بسبب خاصيتها الغير ملموسة. ففي سنة 2005 أحصى كل من (Seth,N., Deshmukh,S.G., Vrat,P) 19 نموذجا مختلفا لقياس جودة الخدمات، إلا أن أكثر هذه النماذج شهرة و تطبيقا هما: نموذج جودة الخدمة و نموذج أداء الخدمة².

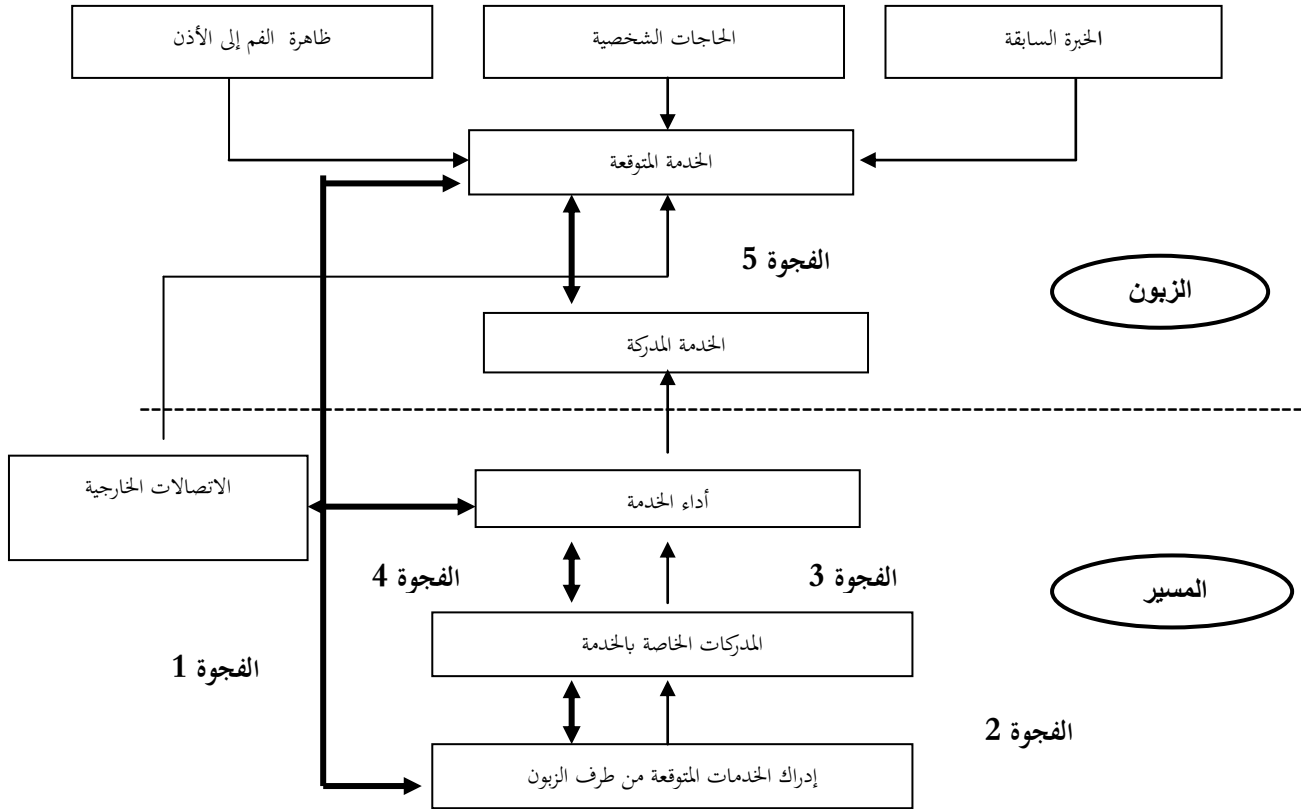
1.1.2 نموذج جودة الخدمة في المكتبات (LIBQUAL):

كانت الانطلاقة لنموذج جودة الخدمة ليبال (Libqual) في مجال المكتبات بعد تبني النموذج الأصلي له سرفكال (Servqual) في المكتبات و بخاصة الأكاديمية و الجامعية منها في الولايات المتحدة الأمريكية. فنموذج جودة الخدمة (Service quality) الذي يعرف اختصارا (ServQual)، له عدة تسميات أخرى مثل نموذج الفجوات (The Gaps model).

يرجع نموذج جودة الخدمة إلى الباحثين (Parasuraman, Zeithaml, Berry) سنة 1985، و هو نموذج يقوم على قياس و تقييم الخدمة على أساس خمس فجوات (أربع فجوات من جهة مقدم الخدمة ، و فجوة من جهة الزبون)، و الشكل الموالي يوضح مختلف هذه الفجوات.

¹ GREMLER Dwayne D., BROWN Stephen W., (1999) "The loyalty ripple effect: Appreciating the full value of customers" International Journal of Service Industry Management, 1999, Vol. 10 , No 3, p.174.

² SETH,N., DESHMUKH, S.G., VRAT,P.(2005),"Service Quality Models: a Review", International Journal of Quality and Reliability Management, Vol.22,N°9,P.915.



الشكل (04): نموذج الفجوات (Parasuraman, Zeithaml, Berry)¹

يمثل الجزء العلوي من النموذج الفجوة التي تتعلق بالزبون، و التي تتطلب قياسا خارجيا، أما الجزء السفلي فيمثل الفجوات الأربعة المتعلقة بمقدم الخدمة و التي تتطلب قياسا داخليا في المنظمة، و هي كما يلي:

1. الفارق الأول: بين إدراك الخدمة من طرف الزبون و إدراك الخدمة من طرف المسير أو المنظمة،
 2. الفارق الثاني: الفارق بين الخدمات المدركة و التسيير المدرك للمتوقعات،
 3. الفارق الثالث: الفارق بين خصوصيات الخدمة و الخدمة المقدمة حقيقة،
 4. الفارق الرابع: الفارق بين الخدمة المقدمة حقيقة و ما تم الإشهار له من توفير للخدمة عن طريق وسائل الإعلام،
 5. الفارق الخامس: الفارق بين خصوصية الخدمة من طرف المستفيد أو الزبون و كان يتوقعه.
- إن الهدف الأول و الأخير للبحال هو قياس الفارق بين الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة من طرف المستفيد. فإذا ترجمنا الفكرة إلى معادلة رياضية فإننا نحصل على التالي²:

$$\text{إرضاء الزبون} = \text{إدراك الخدمة المقدمة} - \text{التوقعات}$$

هذه المعادلة تحدد في الحقيقة، ثلاثة معادلات فرعية ممكنة هي³:

¹ EIGLIER, Pierre, Op. cit., p. 76

² RAY, Daniel. Op.Cit. , p. 31

³ RAY, Daniel. Op.Cit. , p. 31

- الجودة (ج) تفوق التوقعات (ت) و تسمى هذه الحالة بقوة الإرضاء :

$$ج > ت \text{ أو } ج - ت > 0$$

- التوقعات مشبعة، الجودة مقبولة و تسمى هذه الحالة بالإرضاء التام أو الحالة العادية :

$$ت = ج \text{ أو } ت - ج = 0$$

- التوقعات غير مشبعة، الجودة غير مقبولة و تسمى هذه الحالة بعدم الرضاء.

$$ج < ت \text{ أو } ج - ت < 0$$

و على الرغم من الشهرة الواسعة التي نالها نموذج جودة الخدمة، و تطبيقه في العديد من دول العالم على مختلف أنواع الخدمات في مختلف المنظمات الخدمية، إلا أنه لم يسلم من انتقادات العديد من الباحثين و الذين انتقدوا طريقة قياس جودة الخدمة على أساس الفارق بين إدراكات و توقعات المستفيدين. حيث يرى (Cronin and Taylor)¹ أنه من غير الضروري إدماج توقعات الزبائن عند قياس جود الخدمة، و إنما يمكن الاكتفاء بإدراكهم فقط، و على هذا الأساس فقد اقترحا الباحثان، نموذجا آخر مصححا له في قياس جودة الخدمة أطلقوا عليه اسم نموذج أداء الخدمة و الذي سنتطرق اليه لاحقا. كما يرى (Lacobucci)² أنه من الأفضل سؤال الزبائن عن المعايير و ليس عن التوقعات.

2.1.2 نموذج أداء الخدمة (Servperfec):

يطلق على نموذج أداء الخدمة الذي يعرف اختصارا (Servperfec) تسميات أخرى هي: الادراكات فقط، التركيز على الأداء (Performance- based). ويرجع نموذج أداء الخدمة الذي ظهر سنة 1992 إلى الباحثين Joseph Cronin and Steven Taylor)، و ذلك نتيجة للانتقادات التي وجهوها لنموذج جودة الخدمة و خاصة في الجزء المتعلق بالتوقعات، حيث يرى الباحثين أنه من غير المناسب قياس جودة الخدمة بالاعتماد على الفرق بين توقعات و ادراكات الزبائن، و هو ما دفعهم إلى تقديم مقياس آخر يعتمد على الأداء الفعلي للخدمة و ذلك باعتبارها شكلا من أشكال الاتجاهات.

لقد توصلا (Cronin, Taylor) إلى أن قياس الأداء فقط، يعد الأفضل لقياس جودة الخدمة و ذلك بعد دراسة تطبيقية قاما فيها باختيار أربعة بدائل من مقاييس جودة الخدمة و الموضحة كما يلي:

- مقياس جودة الخدمة: جودة الخدمة = الأداء الفعلي - التوقعات

- مقياس جودة الخدمة المرجح: جودة الخدمة = الأهمية (الأداء الفعلي - التوقعات)

¹ CRONIN J. J., TAYLOR S. A. « SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality » Journal of Marketing, 1994, vol.58, N°1, p.125

² MORISON-COULTHARD Lisa J., "Measuring Service Quality: A Review and Critique of Research Using Servqual", International Journal of Market Research, 2004 , Vol.46, N°4, P484

- مقياس أداء الخدمة: جودة الخدمة = الأداء الفعلي،

- مقياس أداء الخدمة المرجح: جودة الخدمة = الأهمية - الأداء الفعلي.

كما توصل (Cronin, Taylor) أيضا إلى أن إضافة أوزان الأهمية النسبية لا يزيد من القدرة التفسيرية لأي مقياس (سواء نموذج جودة الخدمة أو نموذج أداء الخدمة).

أما فيما يتعلق بأبعاد ومحددات جودة الخدمة، فقد استخدم (Cronin, Taylor) نفس الأبعاد و نفس العبارات الاثنتين و عشرين التي اقترحها (Parasuraman , Berry). و أما فيما يخص الأهمية النسبية، فقد قام الباحثان بقياسها بالنسبة لكل عبارة من العبارات الاثنتين و عشرين باستخدام مقياس ليكرت بسبع درجات. ولقد حظي نموذج أداء الخدمة بقبول واسع لدى العديد من الباحثين الذين اتفقوا على أن مفهوم جودة الخدمة إنما ينعكس من خلال تقييم الزبون أو المستفيد للخدمة المقدمة له، إلا أنه لم يسلم من الانتقادات التي تدور معظمها حول منهجية القياس و الطرق الإحصائية.

يرى¹ (Llosa, al.) إن قياس (الادراكات – التوقعات) أكثر منطقيا من قياس الأداء وحده، و ذلك لان الزبائن عند قياسهم للأداء وحده سوف يقومون ذهنيا بحساب الادراكات- التوقعات، يصرف النظر عن فهمهم أولا لمفهوم التوقعات.

و يرا (Parasuraman , Berry, Zeithaml) أن لنموذج جودة الخدمة قدرة تفسيرية أقل من نموذج أداء الخدمة، إلا أنه يتفوق عليه في قيمته التشخيصية ، بحيث يسمح للمسيرين بتحديد مواطن الضعف في الخدمة حسب ما يراه الزبون و بتالي العمل على معالجتها².

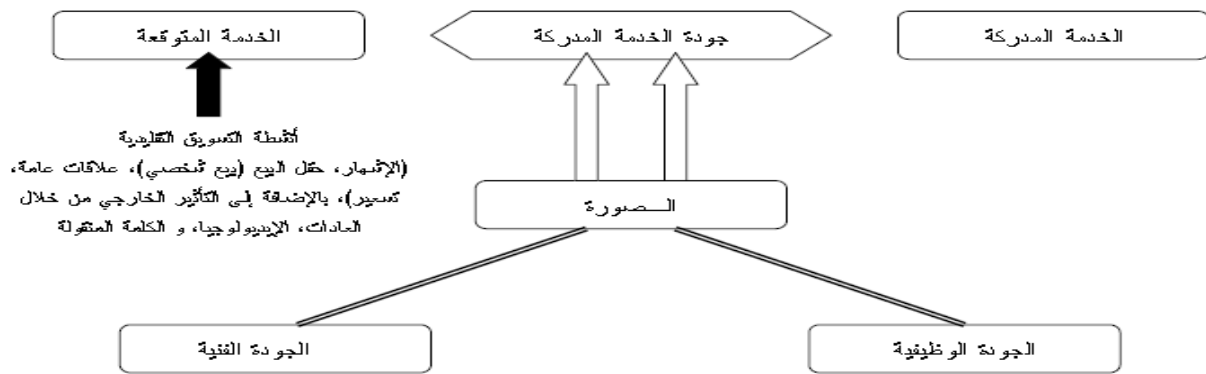
و الجدير بالذكر أن مقياس جودة الخدمة و مقياس أداء الخدمة، يعتبران أكثر مقياسين استعمالا في قياس جودة الخدمة في المنظمات الخدمية لحد الآن ، و منها على وجه الخصوص المكتبات و مراكز المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية والدول الأوروبية كفرنسا، إلا أن الجدل مازال قائما حول أفضلية كل منهما.

3.1.2 نموذج الجودة الوظيفية و الجودة الفنية :

يعود هذا النموذج إلى الباحث (Grönroos, 1984) ، الذي اقترح ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل في: الجودة الوظيفية، الجودة الفنية و الصورة الذهنية للمنظمة (و التي سبق التعريف بها) ، و التي على أساسها يتم تقييم جودة الخدمة، و الشكل الموالي يوضح هذا النموذج.

¹ MORISON-COULTHARD Lisa J., "Measuring Service Quality: A Review and Critique of Research Using Servqual", International Journal of Market Research, Vol.46, N°4 2004, p. 485.

² PARASURAMAN A., ZEITHAML V.A., BERRY L.L., "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research", Journal of Marketing, 1994, Vol.58, p. 114

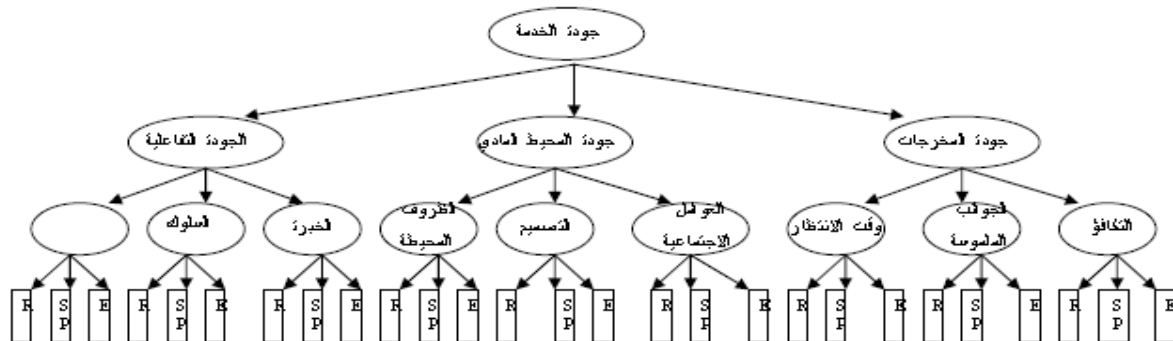


الشكل (05): نموذج الجودة الوظيفية و الجودة الفنية¹

فحسب هذا النموذج، فإن جودة الخدمة المدركة هي تقييم الزبون للخدمة عن طريق الفارق بين إدراكاته و توقعاته للخدمة، كما يوضح النموذج العناصر المؤثرة على الخدمة المتوقعة و المتمثلة في : عوامل داخلية هي أنشطة التسويق التقليدية، و مجموعة عوامل خارجية تتمثل في العادات، الإيديولوجيات، و الكلمة المنقولة.

4.1.2 نموذج المستويات (Hierarchical Approach):

لقد قدم (Dabholkar, Thrope, Rentz) سنة 1996 نموذجا لقياس جودة الخدمات بالتجزئة، يعتمد في قياس جودة الخدمة على عدة مستويات، حيث يرى أن الزبائن يعتمدون في تقييمهم لجودة خدمات التجزئة على أبعاد رئيسية، تتفرع منها أبعاد فرعية و هكذا إلى آخر مستوى، كما يوضحه الشكل الموالي.



الشكل (06): نموذج المستويات²

يعتمد هذا النموذج على ثلاثة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة، تندرج تحت كل بعد منها ثلاثة أبعاد فرعية كما يلي:

- جودة المخرجات: يتعلق بالجودة الفنية للخدمة، بمعنى كل ما يتبقى للزبون عند انقضاء عملية تقديم الخدمة، و يضم هذا البعد الأبعاد الفرعية التالية: الجوانب المادية الملموسة، و وقت الانتظار.

¹ Grönroos, C. (1984), « A Service Quality Model and Its Marketing Implications », *European journal of Marketing*, 1984, Vol.18, N°4. P 40

² BRADY M.K., CRONIN J.J. (2001), "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality : A Hierarchical Approach", *Journal of Marketing*.

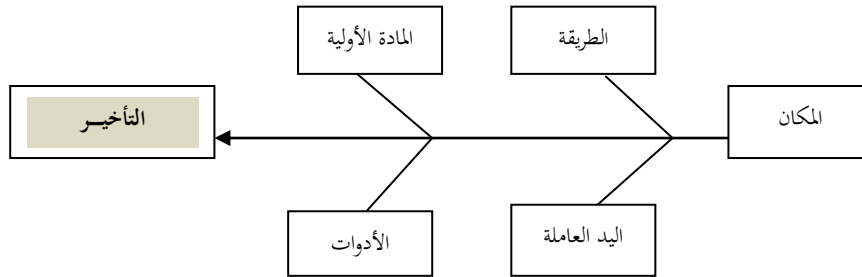
- جودة المحيط المادي: و يشمل هذا البعد كل ما يحيط بمكان تقديم الخدمة، و يضم: العوامل الاجتماعية، التصميم و الظروف المحيطة...الخ،
- الجودة التفاعلية: يمثل كل التفاعلات أثناء تقديم الخدمة، و يضم الخبرة، السلوك و الألفاظ المستعملة من طرف الموظفين...الخ

5.1.2 مخطط ايشيكاي (ISCHIKAWA):

أطلق على هذا المخطط اسم اشكاوى نسبة إلى مخترعه كما يطلق عليه أيضا اسم هيكل عظمة السمكة (Fishbone Diagram) أو خريطة تحليل علاقة السبب بالنتيجة (Cause and effect diagram) ¹.

يمثل مخطط ايشيكاي أسباب المشكلة وعلاقة هذه الأسباب بالمشكلة نفسها، حيث يتم تحديد الأثر المتمثل في المشكلة أولا والتي يعبر عنها برأس السمكة ، بعد ذلك يتم رسم خط الوسط والفروع الرئيسية التي يوضع عليها الأسباب الرئيسية للمشكلة. وبعدها يتم رسم الفروع الثانوية المتفرعة من الفروع الرئيسية ووضع الأسباب الثانوية عليها، وهكذا دوليك ²:

هذا و يتكون مخطط ايشيكاي عادةً من خمسة عناصر أو أسباب هي: اليد العاملة، المكان، الأدوات، المادة الأولية والطريقة، كما يمكن إضافة عناصر أخرى مثل الصيانة، المراقبة...الخ. كما في الشكل التالي:



الشكل (07): مخطط ايشيكاي يضم خمسة أسباب ³

6.1.2 مخطط باريتو (PARETO):

يرتكز مبدأ مخطط باريتو على تقديم الأسباب التي تنجم عنها مشكلة ما و ذلك بطريقة بيانية. هذا النوع من المخططات يسمح بترتيب الأسباب التي تعوق السير الحسن للخدمات حسب درجة أهميتها من الأكثر أهمية

¹ QUATREBARBES (DE), Bertrand. Usagers ou clients ? Écoute, marketing et qualité dans les services publics. 2^{ème} éd. Paris, Editions d'Organisation, 1998, p.331

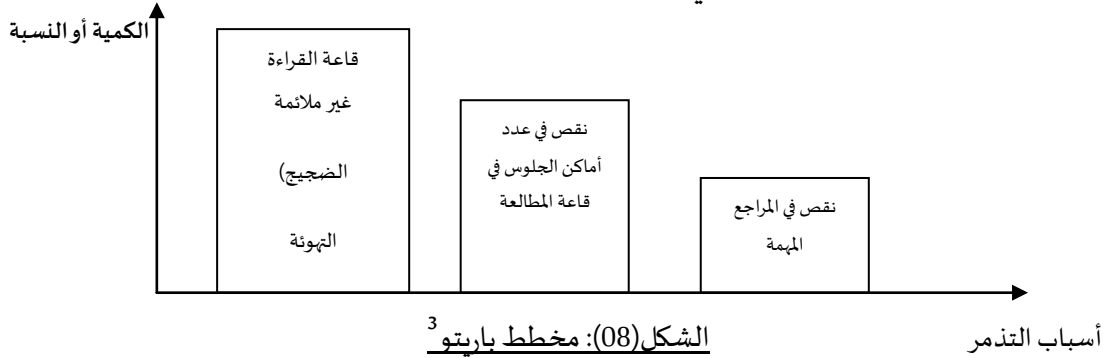
² محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة " مفاهيم و تطبيقات"، عمان: دار وائل للنشر ، 2004، ص 102

³ QUATREBARBES (DE), Bertrand. Usagers ou clients ? Écoute, marketing et qualité dans les services publics. 2^{ème} éd. Paris, Ed. d'Organisation, 1998, p.331

إلى الأقل أهمية في التأثير، حيث يُرجع باريثو 80% من المشكلات إلى 20% من الأسباب¹. أما عن الخطوات المتبعة في تطبيق مخطط باريثو فهي كالآتي:²

- تصنيف و ترتيب أسباب حدوث المشكلة حسب أسباب حدوثها،
- حساب عدد الأخطاء والعيوب لكل صنف من المشكلات،
- حساب النسب المئوية للأخطاء أو العيوب الموجودة حسب كل صنف،
- ترتيب الأسباب وفقا للنسب المئوية من أعلى نسبة إلى أقل نسبة.

يمثل المخطط البياني التالي حالة مكتبة تريد تحديد الأسباب التي ينجم عنها عدم الارضاء لدى مستخدميها المستفيدين، حيث قامت فرقة الجودة التابعة للمكتبة بإعطاء أرقام حول تدمير المستفيدين من سوء أداء الخدمات بالارتكاز على الشكاوى المدونة في سجل القراء.



7.1.2 جدول الجودة:

هو أداة أخرى لا تقل أهمية عن سابقتها، فهي تعمل على التقييم والمراقبة المستمرة لمستوى الأعمال في المنظمة. هذا النوع من الأدوات يقوم على جمع المؤشرات الأساسية التي تسمح لنا بقياس درجة الجودة. هذا الجدول للجودة يمكن وضعه بشكل دوري (كل شهر مثلا) ويمكن بذلك قياس الجودة وإدراك النقائص باستمرار.

جدول الجودة يمكن تطبيقه في المكتبة من خلال مؤشرات تتعلق بارتفاع عدد المستخدمين، ارتفاع عدد الوثائق، ارتفاع عدد الموظفين، قيمة الميزانية و حتى عدد الخدمات المقدمة⁴. و الشكل التالي⁵، هو مثال لجدول الجودة في إحدى المكتبات و الذي يمكن من خلاله قياس الزمن اللازم والزمّن الضائع في معالجة الوثائق في كل شهر.

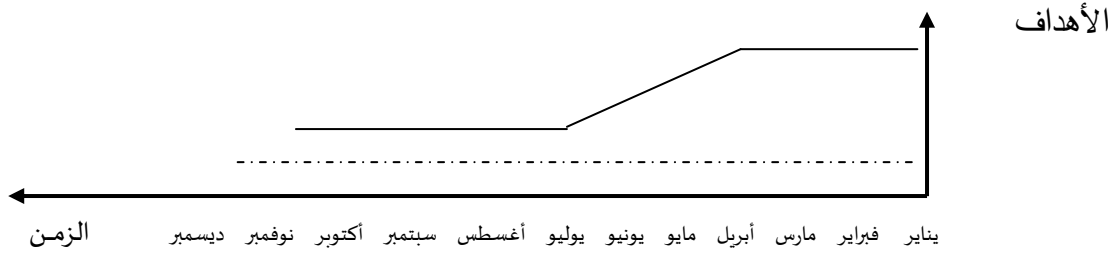
¹ Henri Hosotani, Le guide qualité de résolution de problème : le secret de l'efficacité japonaise, édition Dunod, Paris, 1997, P 36

² Ibid, p. 37

³ BESSIERE, Jérôme, « Le management totale de la qualité en bibliothèque » Mémoire d'étude pour l'obtention de diplôme de conservateur de bibliothèque, Lyon : ENSSIB, 1998, p.76

⁴ Ibid, p.24

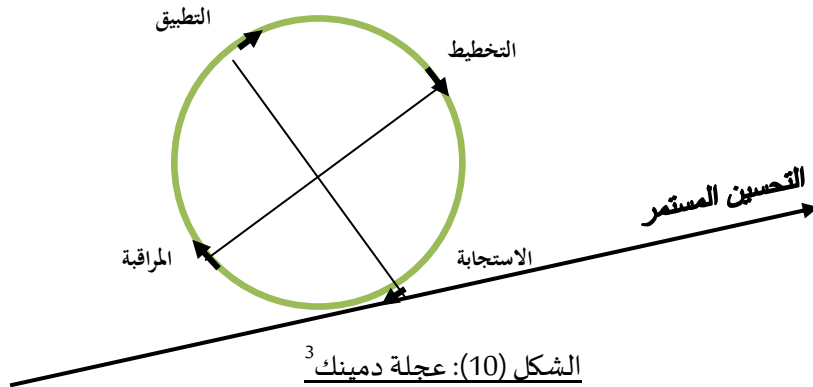
⁵ QUATREBARBES (DE), Op. Cit., p. 330



الشكل (09): الجدول الشهري للجودة¹

8.1.2 مجلة دمينك :

إن أحد أهم المبادئ في الجودة هو التحسين المستمر. هذا يعني أن الجودة في حد ذاتها مشروع دون حدود، يهدف إلى تحديد معوقات التسيير والتأثيرات السلبية التي تنجم عنها. فالجودة يمكن أن تحسن بشكل مستمر من خلال دورة تصحيحية تعرف بعجلة دمينك لمؤسسها الياباني (W.E. Deming) سنة 1950². هذه الدورة أو هذه العجلة، تُعرف أيضا باسم نمط PDCA، حيث كل حرف من هذه الحروف يرمز إلى مرحلة من المراحل الأربعة في تحسين الجودة و المتمثلة في : التخطيط، التطبيق، المراقبة والاستجابة.



الشكل (10): عجلة دمينك³

- التخطيط (PLAN) :

التخطيط هو المرحلة الأساسية في عملية تحسين الجودة , فهو يتم على مستويين اثنين⁴ :

- مستوى عالي يتطلب تحديد سياسة الجودة في مختلف مصالح المنظمة,
 - مستوى سفلي يتطلب من كل مصلحة في المنظمة من تحديد مشروع جودة على مستواها.
- يتعلق الأمر بتحديد الأهداف و التخطيط للعمل من أجل تحسين الجودة. فالتطبيق السيئ في هذه المرحلة ينجم عنه سوء التسيير في المراحل الثلاثة الموالية لها.

¹ QUATREBARBES (DE), Bertrand, Op. cit, p. 330

² GOGNE, Jean- Marie, Management de la qualité, paris : Economica, 1997, p. 48

³ Ibid, p.48

⁴ BESSIERE, Jérôme, Op. cit, p. 20

- التطبيق (DO):

في هذه المرحلة، يتعلق الأمر بتحقيق التغير كما تم وضعه في مخطط المرحلة الأولى. فوضع الأعمال التصحيحية يجب أن يطبق من الحسّن إلى الأحسن و بصفة تدريجية حتى لا نعرقّل استعمال الخدمات أمام الزبائن. تحتاج هذه المرحلة إلى مجموعة من الأدوات التي تمكننا من تحديد نشاط مصلحة معينة من المنظمة أو لكل مصالحها أو البعض منها. من هذه الأدوات ما يعرف "بمخطط جمع المعطيات". ففي مصلحة الدوريات لمكتبة مثلا، نقوم بتدوين كل يوم، عدد الاستعمالات المتوقعة للدوريات و عدد الاستعمالات الحقيقية لها، على شكل مخطط يسمح بوضع إحصائيات حول درجة الاستعمال مع تحديد نوعية المستفيدين.

- المراقبة (CHECK):

هذه المرحلة تعمل على مراقبة درجة تحقيق الأهداف المسطرة في المرحلة الأولى. من بين الأدوات المستعملة في هذه المرحلة يمكن ذكر الأدوات المذكورة سالف مثل مخطط ايشكاوى و مخطط باريتو.

- الاستجابة (ACT):

على أساس النتائج المحصل عليها في المراحل الثلاثة السابقة، يجب أيضا أخذ التدابير الاحتياطية. بمعنى آخر، هذه المرحلة تجبر المسؤولين على الجودة من اقتراح حلول قصد تحسين الجودة من خلال تحرير محضر مفصل حول التدابير الواجب اتخاذها. فقد يكون البعض من هذه التدابير أو الحلول قد سبق تطبيقه لكن يتعلق الأمر بإعادة التخطيط للأهداف التي لم يتمكنوا من الوصول إليها. فتحقيق هذه الأهداف التي لم يتمكنوا من تحقيقها يتم من خلال إعادة تحريك عجلة دمينك من جديد.

9.1.2 نموذج سيكها السداسي (6 sigma):

تعبّر 6 سيكها¹ أو الانحراف المعياري عن مصطلح إحصائي، الهدف منه قياس مدى انحراف الإنتاج عن القيمة المثلى. والتي ينظر لها على أنها تقنية جد متطورة في إدارة الجودة الشاملة تستهدف الاقتراب من الخلو من أخطاء (صفر خطأ)، من خلال دقة الالتزام بمعايير الجودة وتجنب الأخطاء في العمليات الإنتاجية، حيث تعني أنه " في كل مليون عملية هناك احتمالا للخطأ لا يزيد عن 3.4 من العمليات² " (أنظر الجدول رقم 03). هذه الانحرافات الستة لسيكها هي:

- 1- التركيز على المستفيد كونه قمة الاهتمام والأولية،
- 2- الإدارة بالبيانات و الحقائق و البحث عنها بالقدر الذي نحتاجه و معرفة كيفية استخدامها،
- 3- وضع التصميمات و العمل على تطبيقها،
- 4- الإدارة بالمبادأة و محاولة إدارة الخطأ قبل حدوثه بدلا من انتظار حدوثه ثم معالجته،

¹ سيكها هو الحرف الثامن عشر في الأبجدية الإغريقية ورمزه (O)، وقد استخدم الإحصائيين هذا الرمز للدلالة على الانحراف المعياري. والانحراف المعياري طريقة إحصائية ومؤشر لوصف الانحراف أو التباين أو التشتت أو عدم التناسق في عملية معينة بالنسبة للأهداف المنشودة.

² توفيق عبد المحسن، الجودة الشاملة و ستة سيكها، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005، ص 253

- 5- اللاجاهزية: يمكن أن تفقد المنظمة بلايين الدولارات بسبب سوء التوافق بين مجموعات العمل
6- السعي إلى الكمال مع القدرة على تحمل الفشل.¹

إن فكرة 6 سيجمما، تكمن في أنه إذا كانت المنظمة قادرة على قياس عدد العيوب الموجودة في عملية ما، فإنها قادرة أيضا و بطريقة علمية أن تزيل تلك العيوب وتقترب من نقطة خلو من العيوب و هي بذلك تمر ب 5 مراحل: التعريف بالخطأ، القياس، التحليل، التطوير و الرقابة². و من أهداف هذه التقنية³.

- المساعدة في فهم وإدارة احتياجات المستخدمين،
- اعتماد الدقة في تحليل البيانات للحد من الخلل في العملية،
- التطور السريع ومواصلة التحسين لعملية الإدارة،
- التقليل من الجهد وتحقيق أقصى قدر من رضا المستخدمين،
- السعي نحو تبني الأعمال الذكية، بدلاً من الأعمال التقليدية،
- رفع معدلات الكفاءة بين الموظفين،
- التدريب جزء لا يتجزأ من نظام الإدارة،
- الترتيب والتنظيم عملية أساسية لتحقيق المتطلبات اللازمة لإشباع احتياجات المستخدمين.

العيوب لكل مليون وفقا لعدد σ	الوحدات
3.4	6 سيكما
23.0	5 سيكما
62.10	4 سيكما
66.880	3 سيكما
308.000	2 سيكما
690.000	1 سيكما

الجدول (03): عدد الوحدات غير الصالحة لكل مليون وفقا لعدد σ^4

بدأ ظهور مفهوم 6 سيجمما منذ ثلاثة عقود، كإستراتيجية تستهدف جودة عمليات التصنيع، ولكن الآن يجري تطبيقها في قطاع الخدمات وبالطبع المكتبات ليست استثناء. فمن الأمثلة عن المكتبات التي طبقت هذه التقنية مكتبة (Jayakar) في جامعة بيون (Pune) بالهند سنة 2007، حيث تم الإشارة في هذه الدراسة إلى أنه تم تطبيق 6 سيجمما في كل قسم من أقسام المكتبة. فبعد تحديد العيوب أو الأخطاء واختيار المناطق التي يجب تصحيحها، تمكنوا من تصحيح أكثر من 25 خطأ من أصل 86 خطأ. فعلى الرغم من أنهم لم يستطيعوا

¹ مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات ص 35

² عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، زينب شكري محمود نديم، المرجع السابق، ص 108

³ تطبيق مفهوم 6 سيجمما لإدارة المكتبات الأكاديمية و تحقيق رضا الزبون

<http://blog.naseej.com>

⁴ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، زينب شكري محمود نديم، المرجع السابق، ص 105

تحقيق مستوى 3.4، إلا أن العمل تحسن بشكل كبير. كما توقعت المكتبة أن تحقق أكثر من ذلك في المستقبل القريب.¹

تم تنفيذ 6 سيجما أيضا في مكتبة جامعة أريزونا بالولايات المتحدة الأمريكية لمدة سبعة أشهر و كان ذلك سنة 2009، بغرض تحسين خدمة توصيل الوثائق و التي ساعدتهم على الخصوص من تحديد المشاكل و تخفيض الوقت الذي تتم فيه عملية طلب المواد إلى 70٪ من الوقت السابق،²

2.2 معايير تقييم جودة الخدمات في المكتبات العمومية:

المتأمل لخلق الله، يلاحظ أن في أنواع الكائنات الحية و الجامدة، هناك توحيد في خصائص كل نوع، و هذا ما يدل على أن للمعايير والمواصفات أهمية بالغة في إعطاء الشيء جودته و أدائه العالي. و هنا يمكن تعريف المعيار على أنه " النموذج الذي يحتدى به لقياس درجة اكتمال أو كفاءة شيء ما"³.

فمنذ عدة سنوات، بدأت العديد من المنظمات الدولية للتقييم في الأخذ بمسألة المؤشرات، مما سمح بظهور أداة تقييم تعرف بمعيار آيزو 11620 الخاص بمؤشرات أداء المكتبات "هذا المعيار موجه لتحديد جودة نجاعة الخدمات المقدمة من طرف المكتبات"⁴. فللمعيار و ما يشمله من مؤشرات أهمية في⁵:

- فاعلية مختلف أنظمة المعلومات، لأن بدون معايير لا يمكن للمكتبات العمومية و غيرها من أنظمة المعلومات أن تقدم أفضل الخدمات لمستخدميها،
 - تيسر ضبط عملية الإدارة و تقوم كأساس للحوار بين العاملين في المكتبات و هيئات التمويل و مجتمع المستفيدين (أداة لتحليل الأداء و تحليل اتجاهات المستفيدين...)،
 - خدمة التحليل المقارن بين أداء المكتبات،
 - تكون مؤشرات الأداء متفق عليها و واسعة الاستخدام، مما قد يجنب المكتبة الكثير من الأخطاء.
- و تجدر الإشارة هنا الى أن هذه المؤشرات أنواع:
- مؤشرات النشاط: تسمح بقياس ما تم القيام به و ما لم يتم القيام به، مثل عدد المراجع التي تم معالجتها،
 - مؤشرات الإنتاجية: تقيس إنتاجية الموظف في مهامه مثل عدد الكتب التي قام بفهرستها،
 - مؤشرات الجودة: تقيس درجة نسبة النقائص مثل قياس الشكاوى من طرف المستفيدين،

¹ تطبيق مفهوم 6 سيجما لإدارة المكتبات الأكاديمية و تحقيق رضا الزبون

<http://blog.naseej.com>

² تطبيق مفهوم 6 سيجما لإدارة المكتبات الأكاديمية و تحقيق رضا الزبون

<http://blog.naseej.com>

³ اعلم: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات ، مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية ، جدة: اعلم، 2013، ص 26

⁴ BERNARDO Elizabet, Quand les évaluateurs sont évalués, Paris: BBF, 2010, N 4, p 14

⁵ اعلم، المرجع السابق، ص 26

- مؤشرات الإمكانيات: تقييم قيمة نشاط ما، مثل تحديد عدد ساعات العمل للقيام بمهام معينة بالنظر الى قيمة الراتب الوظيفي لهذه المهام،
- مؤشرات النجاعة: هذه المؤشرات تجمع بين مؤشرات الإنتاجية و مؤشرات الجودة و مؤشرات الإمكانيات مثل نجاعة مصلحة الفهرسة¹.

أهمية القياس:

- المكتبة التي تبحث على إرضاء مستفيديها و ضمان استمرارها تقوم بقياس أدائها من أجل²:
- تقييم (Evaluate): مقارنة أدائها في فترات مختلفة أو بالمقارنة مع هيئات أخرى،
- تراقب (Control): يتولى المدراء مراقبة العاملين و مقارنته بما يجب أن يكونوا عليه،
- تحفز (Motivate): من خلال إعطاء العاملين أهدافا مهمة و تحفيزهم على القيام بها،
- تحسن (Improve): تحدد المكتبة ما الذي تريد تحسينه، ثم تطبق العمليات التي تحقق هذا التحسين،
- تتعلم (Learn): يمكن للمكتبات من تعلم دورس من قياس أدائها، ففي عملية التحسين طريقة للتعلم،
- ترتقي (Promote): تقوم الإدارة العليا للمكتبة بإقناع رؤساء المصالح التابعة لها و الموظفين عامة بأهمية الأداء الجيد للحصول على موارد إضافية و توسيع عمل المكتبة مع مستفيدين جدد،
- تخصيص ميزانية (Budget): عادةً ما تكون للميزانية أثر في تحسين الأداء و تقليصها ضعف فيه،
- تعدل (Modify): قياس الأداء يسمح بتعديل الأخطاء و السير قدما الى تحقيق مؤشرات أعلى تعكس الأداء الجيد،
- بطاقة الأداء المتوازن (Balanced score card): يتم قياس الأداء من خلال أربعة جوانب هي: الجانب المالي، جانب المستفيد، جانب فاعلية العمليات الداخلية و جانب التعليم و التطوير،
- مؤشرات الأداء (Performance indicator): تستخدم لتقييم مدى نجاح أو فشل منظمة ما، و هذه المؤشرات هي أوصاف كمية و نوعية. كما تعد مؤشرات الأداء من أفضل أدوات قياس الأداء و أكثرها استخداما في المنظمات و المكتبات بشكل خاص.

1.2.2 المواصفة العالمية أيزو (ISO)

نعني بلمواصفة اصطلاحا " مواصفة فنية أو أي وثيقة أخرى متاحة لعامة الناس، ومصاغة بتعاون أو اتفاق عام من جانب جميع المهتمين المتأثرين بها، معتمدة على النتائج و التجارب المجمعة في مجال العلوم و التكنولوجيا، و تهدف إلى تحقيق أقصى منافع للمجتمع، و متفق عليها أو مقبولة من جانب هيئة التقييس"³.

أما مصطلح أيزو (ISO) للدلالة على المنظمة العالمية للتقييس « International Standards Organisation » و هي اتحاد عالمي يضم هيئات التقييس الوطنية في العديد من دول العالم، تأسست سنة 1946 و هي هيئة

¹ BERNARDO Elizabet, Quand les évaluateurs sont évalués, Paris: BBF, 2010, N 4, p 16

² اعلم، المرجع السابق، ص 38-40

³ اعلم، المرجع السابق، ص 36

غير حكومية تتمتع بالصفة الاستشارية في المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع لهيئة الأمم المتحدة و مقرها بمدينة جونييف بسويسرا، و رسالتها تشجيع و تطوير المواصفات العالمية في جميع الأنشطة ذات العلاقة بالجودة و البيئة، بهدف تسهيل التعاون التجاري للسلع و الخدمات بين الدول، مع مراعاة متطلبات المجتمعات و البيئة معاً. حيث قامت بإصدار سلسلة للمواصفات و المعايير الدولية¹. من هذه المواصفات ما تعلق بالجودة في المنظمات عموماً مثل آيزو 9000 و منها ما تعلق بموضوع الجودة في المكتبات أهمها آيزو 2789 و وليدتها بعد ذلك آيزو 11620.

فلما كانت مسألة عدم المطابقة عقبة كبيرة تواجه المنظمات في التبادل التجاري للسلع و الخدمات بين الدول، دفع بالعديد من البلدان بوضع مواصفات قياسية لأنظمة الجودة لديها و لمعاملتها، إلا أن المشكلة بقيت على حالها حيث وجد الموردون للسلع و الخدمات في محيط الاقتصاد الحر أمام مجموعة كبيرة ومتباينة وأحياناً متعارضة تخص متطلبات ضمان الجودة. ولما كان هدف المنظمة العالمية للتقييس آيزو (ISO) هو تسهيل التبادل التجاري الدولي، فلقد كان لا بد عليها من إصدار مواصفات عالمية للجودة تُعنى بتوحيد تطبيقات الجودة خدمة للغرض التي صدرت من أجله. و استناداً للمواصفات البريطانية (BS5750) التي أصدرتها هيئة التقييس البريطانية (BSI) سنة 1979 و التي تقدمت في نفس السنة بطلب رسمي لتطوير مواصفاتها الى مواصفات عالمية لتقنيات و ممارسات قصد ضمان الجودة. و تجدر الإشارة الى أن التعداد الحالي للدول المنخرطة إلى آيزو بحوالي 130 دولة بما فيها الجزائر².

2.2.1.1.2 المواصفة العالمية آيزو 9000 (ISO9000):

إن إصدار المنظمة العالمية للتقييس آيزو لسلسلة المواصفات العالمية للجودة آيزو 9000 كان نتيجة لتفاعل العديد من العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والقانونية والعلمية والتاريخية وغيرها والتي أفرزتها التحولات العالمية في شتى المجالات بداية من النصف الثاني من القرن الماضي³.

ان سلسلة المواصفات العالمية آيزو 9000 هي عبارة " عن نظام متكامل يتكون من مجموعة من المعايير المتعلقة بنشاطات المؤسسة و التي تم وضعها من قبل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) "⁴ و يمكنها منح شهادات المطابقة للمؤسسات و المنظمات التي تثبت مدى توفرها على هذه المعايير . هذا و لقد قامت المنظمة العالمية

¹ Guy Laudoyer, *La certification ISO 9000, un moteur pour la qualité*, éditions d'organisations, Paris, 1998, p12.

² ففي الجزائر توجد مواصفات وطنية و على طريقة المواصفات العالمية، نشرت من طرف المعهد الجزائري للتقييس ANOR الذي هو عضو ممثل للجزائر في المنظمة الدولية للتقييس ISO و تعرف المواصفات الوطنية بالرمز NA 539 و هي سلسلة مواصفات مطابقة في محتواها لسلسلة المواصفات العالمية ISO 9000 معدلة حسب الإصدار الأخير لسنة 2000. ³ إلا أن هذه المواصفات كثيراً ما يتم تطبيقها في المنظمات الاقتصادية المنتجة للسلع دون أخذ بعين الاعتبار مجال المنظمات الخدمية التي من بينها المكتبات.

⁴ علي السلي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للآيزو 9000، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1995 ص 91

⁵ Jean Michel Monin, *La certification qualité dans les services, Outil de performances et d'orientation client*, Paris: AFNOR, 2001, p 32

للتقييس بتعديلين لهذه المواصفات الأول سنة 1994 و الثاني و الأخير سنة 2000 و تعمل المنظمة على مراجعتها باستمرار لتتكيف مع حركة التحولات السريعة و المتعددة للاقتصاد العالمي.¹

إن عائلة المواصفات العالمية ISO 9000/2000 تتكون من المواصفات²:

- سلسلة المواصفات العالمية (ISO 9000/2000) المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة و المبادئ الأساسية و المصطلحات، و التي تضم المبادئ الأساسية لأنظمة إدارة الجودة و تعريف المصطلحات المتعلقة بها.
- سلسلة المواصفات العالمية (ISO 9001/2000): المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة للمتطلبات و المطابقة للحالات التعاقدية و قد حلت هذه المواصفات محل المواصفات ISO 9003 ، ISO 9002 ، ISO 9001. و هي تستخدم لضمان الجودة الخارجية المتعلقة بتوفير الثقة للزبون على أن نظام الجودة في المؤسسة قادر على إنتاج منتجات أو خدمات تستجيب و تطلعاته.
- سلسلة المواصفات العالمية ISO 9004/2000: المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة الخاصة بإرشادات تطوير الأداء، و توفر هذه المواصفات على جملة من الارشادات موجهة لتطوير الأداء في المؤسسة. كما تتناول معظم عناصر نظام إدارة الجودة التي تتضمنها المواصفة ISO 9000/2000 بالتفصيل لمساعدة المؤسسات على فهم مضمون هذه المواصفة لتتمكن من³:
- تطوير الأوضاع التنافسية للمنظمة سواء في الأسواق الوطنية و حتى العالمية،
- تزود العاملين بالوسائل التي تمكنهم من أداء مهامهم بالشكل الصحيح ،
- توفير آلية التحسين المستمر ،
- المحافظة على جودة ثابتة للمنتجات أو الخدمات،
- يوفر رؤية واضحة وشفافة للواجبات والمسؤوليات.

2.1.2.2 المواصفة العالمية لأداء المكتبات آيزو 2789 (ISO 2789):

كانت الطبعة الأولى لمعيار آيزو 2789 بعنوان "Information and documentation-international library statistics" سنة 1974⁴، من طرف خبراء في منظمة آيزو و آخرين عاملين في مجال المكتبات من منظمة IFLA من منطلق الحاجة إلى مبادئ أساسية و توجيهية لجمع إحصاءات دولية حول المكتبات. فكانت النسخة الأولى في أربعة صفحات، ليتم تنقيحها في كل من سنة 1991 و 2003، لتصل إلى أكثر من 60 صفحة في طبعتها الرابعة و الأخيرة سنة 2006. فكان هذا المعيار عبارة عن قائمة من التعريفات المكونة للسلاسل الوثائقية واستعمالاتها و لأنواع المستفيدين. و لم يتم في هذا المعيار التطرق إلى الوثائق الالكترونية إلا في الطبعة الثالثة سنة 2003⁵ ليتأقلم مع كل أنواع المكتبات بما فيها المكتبات العمومية.

¹ Ibid .p. 32-33

² محمد عبد الوهاب العزاوي، المرجع السابق، ص 101

³ محمد عبد الوهاب العزاوي، المرجع السابق، ص 156

⁴ استخدام تقييم الاداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقا لمعيار برقم 1160

www.iasj.net/iasj?func=fulltext&Id=72009

⁵ SCALABRE Grégory, Mesurer l'usage des ressources électronique en bibliothèques universitaires, Lyon: ENSSIB, 2008, p 26

3.1.2.2 المواصفة العالمية لأداء المكتبات آيزو 11620 (ISO 11620) :

"جاءت المواصفة العالمية آيزو 11620 كامتداد للمعيار الدولي آيزو 2789 الخاصة بالإحصاءات الدولية للمكتبات و لمعيار آيزو 9004-2 حول إدارة الجودة¹ (1994)". فالمواصفة آيزو 11620 هي "وصف مدقق لكل مؤشر من المؤشرات المعتمدة، ولقد اقترحت أكثر من صيغة لتقييم هذا المؤشر أو ذاك، فهي القاسم المشترك الذي تلتقي فيها كل التجارب السابقة في مجال المواصفات الموحدة التي يمكن أن تنتهجها كل مكتبة، بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية ومستوى النضج الذي بلغته هذه المكتبة أو تلك. ولقد أكدت مواصفة آيزو 11620 على إمكانية تطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على مجموعات المكتبات، وسائل العمل، أصناف المستفيدين، الأهداف، الجانب الإداري، الخدمات المقدمة، وقد وردت هذه المواصفة مُستخدمة لمصطلحات خاصة وموحدة لمؤشرات قياس الجودة في المكتبات"².

و لقد جاءت آيزو 11620 في قسمين أساسيين هما:

- القسم الأول يضم كيفية إنشاء و استعمال المؤشرات،

- القسم الثاني يضم قائمة المؤشرات مع شرح لكيفية تطبيق كل مؤشر.

هذا و يجب أن يتم التحقق من الصفات الواجب توفرها في مؤشر الأداء قبل تطبيقه حسب آيزو 11620³ و التي تقدر بستة (6) صفات هي⁴: دلالية، الاعتمادية، الصلاحية، الملائمة، عملية و توافقية.

2.2.2 المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة: مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات:

جاء هذا المعيار الموحد كتجربة أولى في عالم التقييم لأداء المكتبات العربية، و كمسعى رائد و سامي للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم)، و الذي صدر في نوفمبر من سنة 2013 من طرف مجموعة من الخبراء في مجال المكتبات و العلوم الوثائقية من مختلف البلدان العربية. و يمكن القول أن المعيار جاء في الوقت الذي تعاني منه المكتبات العمومية في العالم العربي من افتقار لمعايير موحدة تأسس لإنشاءها و الى طريقة تسييرها، مما يحول دون إرضاء احتياجات مستفيديها، و المتمثلة على وجه الخصوص في⁵:

- مباني لا تناسب الوظائف و الخدمات المطلوبة من المكتبات العمومية و بالأخص المساحة التي يجب أن

تقدر بعدد المواطنين اللذين تستهدفهم خدمات المكتبة،

- نقص فادح في الموارد المالية و عدم ثباتها نتيجة افتقارها إلى نصوص تشريعية تخص الجانب المالي و بخاصة المكتبات البلدية،

¹ Christine Nicolas, les politiques d'évaluation des bibliothèques publiques françaises, Lyon : ENSIB, 2000, p 27

² بوكهورست بيتر، ترجمة خميس بن حميدة، قياس الجودة، توجهات IFLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية، بيروت، المجلة العربية للمعلومات، 1996، مج 17، العدد 1 ص 152

³ MAUD Guénin, Indicateurs et tableaux de bord: des outils pour réorienter la politique documentaire d'un centre de documentation, Mémoire DESS en Science de l'information et de la documentation spécialisées, Paris : INTD, 2005, p.48-49

⁴ BS-ISO11620 (2008), Information and documentation Library performance indicators, 2nd Ed., Switzerland : BRITISH STANDARD, 2008, p9

⁵ اعلم: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، جدة: اعلم، ص 17

- نقص في عدد العاملين و عدم توافق الكثير منهم مع المؤهلات و الاختصاصات التي يجب توفرها في العاملين بها،
 - افتقارها إلى أساليب فنية و علمية في تسيير الوظائف و الخدمات،
 - عدم مواكبتها للتطورات التكنولوجية في مجال المكتبات.
- جاءت مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات مقسمة إلى 4 أقسام يخص كل قسم نوع من أنواع المكتبات التالية: المكتبات الوطنية، و العمومية و الأكاديمية و المدرسية. و التي يقدر عددها إجمالاً 209 مؤشر أين أخذت المكتبات العمومية حصة الأسد ب 92 مؤشر تحت أربعة (4) أقسام رئيسية مقسمة بدورها إلى أقسام فرعية كم يلي¹:
1. الموارد و الوصول والبنية التحتية و تضم مؤشرات تخص: المجموعات، الوصول، التسهيلات و العاملون،
 2. الاستخدام، و تضم مؤشرات تخص: المجموعات، الوصول، التسهيلات والتسويق،
 3. الكفاءة: تضم مؤشرات تخص المجموعات، الوصول، العاملين و مؤشرات عامة،
 4. التطوير و النمو: بها مؤشرات تخص المجموعات، العاملون و التسهيلات.
- و الجدير بالذكر، أن المتمعن لمؤشرات اعلم يجد الكثير من التطابق بينها و بين مؤشرات آيزو 11620، كونها اعتمدت على مجموعة من المعايير الوطنية في بعض بلاد الغرب المتطورة مثل إنجلترا و الولايات المتحدة الأمريكية مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصية البلاد العربية.

¹ اعلم، مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية، المرجع السابق ص 40-41

3: جودة الخدمات و التكنولوجيات الحديثة في المكتبات العمومية:

1.3 أنظمة الإعارة الآلية:

في عصر ثورة تكنولوجيات المعلومات و الاتصال الذي نعيشه اليوم، تغيرت المهام الأساسية للمكتبة من مجرد كونها مكان للحفاظ على المجموعات الوثائقية و حمايتها من التلف و السرقة، إلى مهام إيصال هذه المجموعات إلى أكبر عدد ممكن من القراء و الاستفادة منها. فتكنولوجيا الترميز العمودي و من بعدها تكنولوجيا التردد اللاسلكي، أحدثتا نقلة نوعية في الخدمات التي تقدمها المكتبة و خاصة فيما يعرف "الأيادي الحرة" التي تحرر القارئ وتكسبه الثقة في نفسه و الاستفادة من خدمات المكتبة، دون توجيه أصابع الاتهام إليه في حالة ضياع و سرقة مواد المكتبة، مما يخلق و يعزز علاقته بعالم الكتب و المعرفة.

فمعظم المكتبات التي تفتقر إلى الأنظمة الآلية للمراقبة تسخر ما بين 70% إلى 90% من اليد العاملة لديها كوسيط بين القارئ و الكتاب قصد حراسة مجموعاتها الوثائقية من السرقة و الإتلاف و بتالي تركز في عرض خدماتها للجمهور على إدراج المكتبي في كل كبيرة و صغيرة يحتاجها القارئ مما يضع هذا الأخير موضع عدم ثقة في شخصه و في مهاراته في البحث الوثائقي، و بتالي الإحساس لديه بالإزعاج و الضيق و كبح لحريته في كل مرة يتردد فيها على المكتبة، مما قد ينجم عنه علاقة هشة أو حتى في بعض الأحيان سيئة بين القارئ و المكتبي، و بتالي بين القارئ و الكتاب، خاصة لما يتعلق الأمر بالمكتبات العمومية التي يعود الأصل في وجودها إلى تقريب الكتاب من المواطن، و تعزيز حب القراءة لديه و تحسين مهاراته. هذا و من بين أهم التقنيات المستعملة في أنظمة الإعارة و المراقبة الآلية نجد تقنية شريط التشفير (Barcode) و تقنية (RFID).

1.1.3 تقنية شريط التشفير:

في النصف الثاني من القرن الماضي، بدأت ثورة أنظمة المراقبة الآلية باستخدام الترميز بالأعمدة أو ما يسمى أيضا بشريط التشفير (Barcode)، حيث تم استخدامها في البداية بشكل كبير في كافة الأنظمة الصناعية والاستهلاكية لتنتقل بعد ذلك إلى المكتبات نتيجة تأمينها لقراءة آلية و سريعة للمعلومات من جهة، و لتكلفتها البسيطة من جهة أخرى.

فشريط التشفير يعتبر من أول التقنيات الآلية المستعملة في معرفة و مراقبة حركة المجموعات و الوثائق في المكتبات. و يتكون نظام الترميز العمودي من 5 مكونات هي: جهاز التشفير، طابعة، قارئ شريط تشفير، شريط تشفير، حاسب شخصي و برنامج سوفت وير (A/W). إلا أن هذه المكونات يمكن اختصارها في الأربعة الأخيرة إذا ما تعذر على المكتبة شراء جهاز التشفير والطابعة والشرائح لنقص مواردها المالية.

1.1.1.3 أنواع شرائط التشفير:

تتحدد قوة ونجاعة النظام بحسب قوة ونجاعة شرائط التشفير المستعملة فيه. هذه الشرائح ثلاثة أنواع¹:

1. شفرة خطية أو أحادية البعد: تعتبر من أكثر الأنواع استعمالا من طرف المكتبات و من بين أنواعها:

¹ Etiquettes RFID

<http://cerig.efpg.inpg.fr/memoire/2004/rfid.htm>

- شفرة (EAN : European Article numbering): و الذي تم تطويرها من تقنية الشفرة الأمريكية UPC لتلبي أغراض خاصة بالتجارة الأوروبية. لهذا النوع من شفرة EAN نوعين، شفرة ذات 8 أرقام وأخرى 13 رقمًا و التي تعتبر الأكثر تداولاً، حيث تنقسم أرقامها إلى 4 مجموعات رقمية: رمز الدولة (613 مثلا ترمز إلى الجزائر)، رمز الشركة المصنعة للشفرة، رمز المنتج أو الكتاب في حالة المكتبة و أخيرا رقم يدل على مفتاح المراقبة.

- شفرة 39: تتميز باحتواءها على حروف و أرقام يقدر عددها 39، منها 26 حرف (A-Z)، 10 أرقام (0-9) و 8 رموز خاصة (فراغ، %، +، /، \$، *، .، -). هذه الشفرة تبدأ و تنتهي دائما بعلامة "*".

2. شفرة مرصوفة: و هي نوعان¹:

- شفرة PDF 417: تتميز بإمكانية احتواءها 1850 رمز من الحروف والأرقام، أو 2710 رمز من الأرقام فقط. هذا النوع يمكن من طباعة الكثير من المعلومات في مساحة صغيرة جدا، مما يجعلها أكثر استعمالا في بعض الميادين كنقل المواد الخطيرة التي تحتاج إلى معلومات مفصلة حول المادة موضوع المراقبة.

- شفرة K16: تتميز بعدة أحجام حيث تستطيع أن تضم 32 رمز من الحروف و الأرقام أو 65 رمز من الأرقام فقط و ذلك في السنتيمتر المربع الواحد من مستويين إلى 16 مستوى من الرموز.

3. شفرة ثنائية الأبعاد: تتميز بأحجام مختلفة حسب الحاجة المطلوبة، و من أهم أنواعها²:

- شفرة One: حيث يمكن أن تضم 2218 رمز من الحروف و الأرقام أو 3350 رقمًا فقط. و تستطيع أن تحتوي على 500 رمز في مساحة صغيرة جدا تقدر 1.6سم². فبالرغم من خاصية هذه الشفرة إلا أنها قليلة الاستعمال.

- شفرة Datamatrix: تتميز هي أيضا بقدرتها على احتواء 2335 رمز من الحروف والأرقام وفي نوع آخر قد تحتوي على 3116 رقمًا، مع إمكانية طباعة هذه الرموز في مساحة صغيرة جدا، إلا أن العيب فيها يرجع إلى إمكانية الخطأ في قراءة الشفرة في بعض الأحيان مما جعل استعمالها ينحصر على المواد الالكترونية³.

أما عن سلبات تقنية الترميز العمودي فترجع لعدة أسباب أهمها⁴:

- قلة المعلومات الممكن تخزينها،
- عدم قابلية إعادة البرمجة،
- ضرورة مواجهة اللاصقة إلى الماسح أو قارئ الشفرة، حيث القراءة ممكنة فقط لمسافات قصيرة جدا،
- عدم إمكانية إعطاء رقم مستقل لكل وحدة وإنما يعطى رمز واحد لكل وحدات النوع نفسه.

¹ Ibid

² Ibid

³ Ibid

⁴ شريحة راديو RFID في لوحة سيارتك

<http://www.doraan.com/vb/showthread.php?t=40857>

2.1.3 تقنية التردد اللاسلكي (RFID):

التردد اللاسلكي (Radio Frequency Identification) أو ما يعرف اختصاراً باسم RFID هو مصطلح عام يطلق على التقنيات التي تستخدم الموجات اللاسلكية للتعرف الأوتوماتيكي على المواد المراد مراقبتها و حمايتها من السرقة. وترجع بداية فكرة التردد اللاسلكي RFID إلى تقنية (Identification Friend or Foe: IFF) بمعنى تحديد الصديق من العدو من الطائرات الحربية، بواسطة تكنولوجيا الترددات اللاسلكية أثناء الحرب العالمية الثانية لتكون بذلك البداية لظهور تقنية RFID على يد العالم (Harry stokman) سنة 1948. بعدها استعملت سنة 1960 في الولايات المتحدة الأمريكية لتحديد مكان القاطرات بفضل العالم (Mario cardullo)، و في سنة 1980 استعملت لحديد قطعان الحيوانات و بالأخص في تحديد حركات الأسماك في البحار و المحيطات و أماكن هجرة الطيور و غيرها من الحيوانات، لتنشأ سنة 1982 أول مؤسسة لإنتاج هذه التقنية مؤسسة MIKRON و من بعدها مؤسسة Philips سنة 1998.

و لقد كان أول استعمال لتقنية RFID في المكتبات من طرف مكتبة BBCL (Bukit Bato Community Library) بسنغافورة في 1993، تليها مكتبة (Farmington Community Library) بمدينة مشيكن الأمريكية في 1999.

مكونات تقنية التردد اللاسلكي:

يعتبر النظام الآلي RFID من أحدث ما توصلت إليه الأنظمة الآلية في مجال الإعارة الذاتية وتقنيات المكتبات الحديثة، حيث تمكن رواد و مستفيدي المكتبة من استعارة الأوعية المسموح باستعارتها بشكل ذاتي دون الحاجة إلى موظف الإعارة كما هو الشأن في الأنظمة التقليدية، وبالتالي تقوم هذه النظم بتحقيق إدارة عمليات الإعارة آلياً من جهة، ومن جهة أخرى يقوم المستعير بنفسه بعملية إعارة الأوعية التي يريد، دون الحاجة إلى تدخل أي من موظفي قسم الإعارة في المكتبة. هذا النظام يتكون من أربعة عناصر هي¹:

- شريحة أو ملصقة (Tag): تحمل رقم تكشف لا يمكن إعادة تكراره أكثر من مرة،
- هوائي أو هوائيات مضادة للسرقة: تقوم باستقبال الترددات اللاسلكية الآتية من الشرائح (Tags)،
- أداة الجرد: و هي عبارة عن قارئ محمول يعمل على جرد كل معطيات الوثائق و إرسالها إلى الحاسوب.
- قارئ شريحة RFID: حسب مسؤول التسويق (Pierre Matignon) للسوق الأوروبية للمكتبات بمؤسسة "Tagsys"، فإنه يمكن التعرف بواسطة نظام RFID على 5000 كتاب بقارئ واحد فقط².

أما عن قوة نظام التردد اللاسلكي، فتحدد بقوة و نجاعة الرقاقات المكونة لشريحة RFID، و هي نوعين³:

¹ RFID prend place dans les bibliothèques parisiennes

<http://www.zdnet.fr/actualites/informatique/0,39040745,39377533,00.htm>

² Ibid

³ كشف ترددات الراديو

www.wikipedia.org

- الرقاقات الخاملة (Passive Tag): لا تعتمد هذه الرقاقات على بطارية مستقلة، مما يحد قدراتها على الإرسال من مسافة 4-5م فقط، وباستخدام الترددات العالية جداً.
- الرقاقات النشطة (Active Tag): وجود البطارية بشكل مستقل في هذا النوع، يجعل هذه الرقاقة تتواصل حتى مسافة 100متر. بعض هذه الرقاقات مستقل تماماً عن حقل القارئ إذ أنها متكاملة مع وحدة إرسال خاصة، مما يجعلها قادرة على التواصل لمسافات طويلة باعتماد مبدأ الرادارات¹.
- كونها أداة لحماية المجموعات الوثائقية من السرقة، توفر تقنية التردد اللاسلكي (RFID)، خدمة الإعارة الذاتية التي تطمح إليها كل المكتبات و مراكز التوثيق، حيث تمكن رواد المكتبة من إعارة الأوعية المسموح بها بشكل ذاتي ومباشر، وبالتالي تقوم هذه النظم بإدارة عمليات الإعارة آلياً من جهة، ومن جهة أخرى يقوم المستفيد بنفسه باختيار و اعارة الكتب و مختلف الأوعية دون الحاجة إلى تدخل أي من موظفي قسم الإعارة ، مما يعنى تحقيق العديد من المزايا للمكتبة و روادها في نفس الوقت من²:
- حماية المجموعات الوثائقية من السرقة،
- تقليل عبئ المهام المتكررة و الكبيرة الموكلة لموظفي الإعارة، بشكل يتم توزيعه على المستفيدين سواء في عمليات الإعارة أو في إرجاع الوثائق،
- تسهيل و اختصار لإجراءات الإعارة بما يسمى بالإعارة الذاتية،
- تطوير خدمات المكتبة بإسناد لموظفي قسم الإعارة مهام أخرى تتعلق بالخدمات الفنية،
- تسهيل عملية البحث عن الوثائق أثناء إجراءات الإعارة أو في عملية الحجز،
- تحرير رسائل إندار للمتأخرين عن إرجاع الكتب الى المكتبة،
- استخراج تقارير إحصائية عن عمليات الإعارة التي تمت أثناء فترة معينة،
- منع بعض التجاوزات التي تحدث من طرف بعض موظفي الإعارة لصالح بعض الرواد، حيث لا يسمح نظام الإعارة الذاتية باستكمال إجراءات الإعارة للأوعية التي يزيد عددها عن العدد المحدد للمستعير³.
- التقليل من ضغط و وقت الانتظار في الطوابير الخاصة بالإعارة،
- أكثر استقلالية و راحة في التعامل مع المجموعات الوثائقية،
- الإحساس بالخصوصية التامة بالنسبة لطبيعة و موضوع الوثائق التي قاموا باستعارتها،
- سهولة التعامل مع الوثائق بشكل ذاتي و مستقل و بتالي تقوية العلاقة ما بين القارئ و الكتاب،
- تمكين المستعير من استعراض، ومراجعة سجل الإعارة الخاص به،

¹ قد يكون القارئ محمولاً بحيث لا يتجاوز وزنه النصف كيلوغرام و مزوداً بذاكرة سعتها أكثر من 128 ميغابايت وميزة هذا النوع أن لديه قدرة استقبال الإشارات بشكل كبير وذاكرة أكبر زيادة على ذلك فان مصدر الطاقة الداخلي يوفر طاقة تكفي لمدة 5 سنوات.

² مدى فعالية خدمات الإعارة الذاتية في مكتبة الجامعة الأمريكية

[www. http://professionallibrarian.blogspot.com](http://www.professionallibrarian.blogspot.com)

³ النظم العربية المتطورة

<http://www.aas.com.sa>

- ترسيخ ديمقراطية التعليم من خلال إمكانية الإعارة الداخلية لكل من يقصد المكتبة، مهما كانت هويته، سواء من المسجلين على مستوى المكتبة قصد الإعارة الخارجية أو من غير المسجلين الذين يكتفون فقط بالإعارة الداخلية.

2.3 المكتبة 0.2:

تسعى المكتبات إلى تأكيد هويتها الرقمية من خلال عرض خدماتها عبر الفضاء الإلكتروني والافتراضي للشبكة العنكبوتية العالمية، التي أصبحت الوسيلة الرئيسية لكل من يسعى إلى ركب التطور و تحقيق ذاته و وجوده. فشبكة الانترنت تطورت وتغيرت بشكل سريع من مواقع ويب 0.1 (web1.0) إلى مواقع تفاعلية متمثلة في جيل من ويب أكثر سرعة وأكثر تطبيقاً، يعرف بالجيل الثاني للويب (web 2.0).

فمع تقنيات الجيل الجديد للويب (web 2.0)، ظهر جيل جديد للمكتبات أطلق عليه الجيل الثاني للمكتبات أو المكتبة 0.2 (Library 2.0). فالذي يقف على قراءات الأدب المنشور في هذا الشأن يدرك تماماً التحديات الجديدة لمكتباتنا الجزائرية و العربية في هذا الفضاء الجديد. فلم تعد هذه المكتبات تسعى إلى إنشاء مواقع على الشبكة لعرض ما لديها من قوائم ببليوغرافية و مراجع مرقمنة، بل أصبح الأمر يتعلق أيضا بتوفير تغييرات في خدماتها و في طبيعة الاتصال بينها وبين مستخدميها الذين تحولوا من مجرد مستخدمين إلى فاعلين حقيقيين مع الويب 0.2¹. فعكس الويب 0.1 التي يتضمن صفحات ثابتة، يتميز الويب 0.2 بالدينامكية.

الويب 0.2	الويب 0.1
مدونات، مواقع بسيطة ذات تصميم احترافي تمكن صاحبها من إضافة المقالات بشكل متقدم، ويمكن للزوار الإطلاع على المقالات والتعليق عليها وحتى تقييمها.	مواقع شخصية، عبارة عن مواقع تقدم من خلال صاحبها ما يريده هو ويمكن للزوار الإطلاع على محتوياتها.
شبكات اجتماعية، تمكن مستخدميها من عمل الملفات الشخصية وتبادل التعليقات والتعرف على الأصدقاء وتكوين الجماعات الافتراضية.	مواقع جماعية، مواقع لا تختلف كثيراً عن المواقع الشخصية إلا أنها تتحدث عن مجموعة من الناس هم غالباً أعضاء في جماعة معينة.
مواقع استضافة ومشاركة ملفات، مع جميع الناس أو مع مجموعة معينة منهم.	مواقع محتويات، مواقع تقدم لزوارها عن طريق صاحبها ملفات مختارة عبره، حيث يستطيع الجميع الإطلاع عليه.
المدونات، مواقع تقدم المعلومات بطريقة تشاركية حيث يستطيع الأعضاء كتابة المقالات والتعديل عليها.	صفحات الأسئلة المتكررة، غالباً ما تكون جامدة ولا تتغير وتكون مقدمة عبر إدارة الموقع.

الجدول (4) : الفرق بين خصائص الويب 0.1 و خصائص الويب 0.2²

¹ BENHAOUYA Yamina, « The impact of CRM 2.0 in the library » in IFLA Publication, N 145, GERMANY : DE GRUYTER SAUR, 2011, p 89 (87-95)

² . ويكيبيديا الموسوعة الحرة (تاريخ الإثابة 2010-05-10)

<http://www.wikipedia.org>

ظهر مصطلح المكتبة 0.2 لأول مرة سنة 2005 في مدونة بعنوان "LibraryCrunch" لمؤلفها (Mickael Case)، مسؤول عن تكنولوجيات المعلومات في مكتبة (Gwinnett County Public Library) بمدينة أتلانتا بالولايات المتحدة الأمريكية، و الذي أوضح من خلال هذا المصطلح كل الإمكانيات التي يوفرها الويب 0.2 لمجتمع المكتبات.¹ ليستعمل المصطلح ثانية في نفس السنة من طرف (Michael Stephens) أخصائي المكتبة العمومية (Comté de Saint Joseph) أثناء محاضرة ألقاها بعنوان "Internet Librarian".² ومنذ ذلك التاريخ بدء أخصائي المكتبات باستعمال هذا المصطلح للدلالة على جيل جديد للمكتبات يعرف بالمكتبة 0.2.

إن الميزة الأساسية التي يحققها الويب 0.2 للمكتبة هي تلك العلاقة التفاعلية التي يحققها للمستخدم مع العاملين بالمكتبة من جهة و المستخدمين فيما بينهم من جهة أخرى. هذا التحول في طبيعة العلاقة مكنت المستخدم من أن يتحول من مجرد قارئ للمحتوى الرقمي إلى فاعل حقيقي في إبداء رأيه و تعديل و تبديل خدمات المكتبة المعروضة. فالأمر لم يعد ينحصر على التغير الوظيفي للمكتبات فحسب، بل تعداه إلى دخول المستخدم إلى منظومة تسيير الخدمات التي توفرها المكتبات و هذا نتيجة التغيرات التي طرأت على طبيعة الاتصال القائم بين أخصائي المكتبات و المستخدمين في منظومة المكتبات 2.0.

إن المبدأ الأساسي الذي تقوم عليه المكتبة 2.0 هو وضع المستخدم في مركز اهتماماتها، فالمعلومة يجب أن تنتقل من المكتبة إلى المستخدم و من المستخدم إلى المكتبة (التفاعل)، قصد التأقلم بطريقة سريعة و دائمة مع الخدمات (تحسين الخدمات) و إسماع صوت المستخدم (تعزيز و تقوية العلاقة بينهما). فالمستخدمين كأفراد أو كمجتمع عليهم المساهمة كمستشارين، مشاركين و مبدعين (و بتالي فاعلين في المكتبة) مما يسمح (بإنشاء خدمات جديدة) تضمن (تطوير التسيير العام للمكتبات).

1.2.3 أهم تطبيقات الويب 0.2 في المكتبة:

إن التقنيات العديدة للويب 2.0 مكنت المكتبة على الشبكة من الحصول على عدة تطبيقات في المكتبة، يمكن التطرق لها من خلال عرض أهم تقنياتها كل على حدى كما يلي:

1.1.2.3 تقنية الملخص الوافي للمواقع (RSS) :

خدمة الملخص الوافي للمواقع (Rich Site Summary: RSS) هي عبارة عن وسيلة سهلة تمكن المشتركين فيها من الحصول على آخر الأخبار و المعلومات فور ورودها على المواقع المفضلة لديهم على شبكة الإنترنت. فبدلاً من فتح صفحات المواقع والبحث عن المواضيع الجديدة عليها، فإن خدمة م.و.خ (الملخص الوافي للخدمات) تسمح بتقصي الجديد من أخبار ومواضيع على تلك المواقع فور نشرها. و بتالي تمكن المكتبة من عدة أهداف:

¹ Michael Casey. RWorking Towards a Definition of Library 2.0, in LibraryCrunch.(Consulté le 12.12.2014)

http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html

² « Bibliothèque 2.0 », in Bibliopédia.(consulté le 12.12.2014)

http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0

- إعلام المستفيدين بجديد مقتنيات الكتب،
- إعلام المستفيدين بالمعلومات العملية كساعات فتح و غلق المكتبة،
- تقييم السلاسل الوثائقية من خلال عرض قوائم بيبليوغرافية و ملخصات الكتب التي تم اقتناءها،
- وضع خدمة م.و.خ في مدونات و مواقع أخصائي المكتبات، لتصبح أداة يقظة يتم من خلالها إعلامهم بمختلف جديد علم المكتبات و مختلف التظاهرات العلمية في مجال اختصاصهم،
- إعلام المستفيدين بجديد المنشورات في مجال تخصصهم من خلال ربطهم بمواقع نشر و بيع الكتب،
- إعلام المستفيدين بالوثائق المستعارة من طرفهم، و حثهم على إرجاعها في حالة التأخر عن موعد الإرجاع،
- رصد جديد دور نشر الكتب و الدوريات المتعاملين مع المكتبة،
- تحسين صورة المكتبة في نظر المستفيدين و جلب انتباه الغير مستعملين لخدماتها،
- تسهيل البحث الوثائقي من خلال إعطاء دروس حول كيفية استعمال أدوات التصنيف،...الخ
- تلقي طلبات المستفيدين لخدمة الإحاطة الجارية، و نشرها نتائجها على موقعها.

2.1.2.3 تقنية المدونات (Blog):

- المدونة تطبيق من تطبيقات الويب 0.2، تعمل من خلال نظام لإدارة المحتوى، وهي أبسط صوره لصفحة الويب على شبكة الانترنت تظهر عليها تدوينات أو مداخلات مؤرخة ومرتبة ترتيبا زمنيا تصاعديا ينشر منها عدد محدد يتحكم فيه مدير أو ناشر المدونة، كما يتضمن النظام آلية لأرشفة المداخلات القديمة.
- هذه الآلية للنشر على الويب تعزل المستخدم عن التعقيدات التقنية المرتبطة عادة بشبكة الإنترنت فهي تتيح لكل شخص و بسهولة كبيرة من إنشاء مدونة ينشر من خلالها ما يريد من كتابات و صور و فيديو بمجرد ملء نماذج بسيطة و سهلة، كما تتيح هذه التقنية إمكانية الربط مع مدونات أو مواقع أخرى للويب.
- على مستوى المكتبة تعتبر المدونة أداة مهمة كونها تتيح إمكانية:
- نشر المعلومات العملية كساعات غلق و فتح المكتبة و رسوم التسجيل و الإعارة...الخ،
 - إعلام القراء بالمقتنيات الجديدة من كتب و دوريات،
 - نشر معلومات أو فيديو أو صور حول النشاطات العلمية و الثقافية التي تقام على مستوى المكتبة دون الحاجة إلى زيارة حقيقية للمكتبة من طرف المستفيدين لمعرفة جديد نشاطاتها،
 - إعطاء المكتبة إمكانية تتبع الأخبار و المعلومات لمؤسسات ثقافية أخرى و التي لها صلة بأنشطتها،
 - تتيح للمكتبة تلقي آراء المستفيدين حول خدماتها، و هو ما لا يحدث دائما في اتصال الفم إلى الأذن،
 - خلق فضاء جد تفاعلي بين المكتبات والقراء، و حتى بين القراء أنفسهم،
 - عرض الأخبار و المعلومات و القوائم البيبليوغرافية العامة و المتخصصة و ملخصات الكتب...الخ.

3.1.2.3 تقنية التأليف الحر (WIKI):

تتلخص فكرة مواقع التأليف الحر في أن كل شخص يمكنه المشاركة في كتابة المحتويات في الموقع فكل صفحة من التأليف الحر تحوي أسفلها رابط بعنوان "Edit" أو تحرير ومن خلال الضغط عليه يمكن لأي شخص أن يعدل في محتويات الموقع. وتستخدم مواقع التأليف الحر امكانيات بسيطة لإضافة المحتويات للأشخاص الذين لا يجيدون التعامل مع التفاصيل التقنية HTML.

هذا و لمراقبة مواقع التأليف الحر و حمايتها من عبث بعض الأشخاص ، فان إدارة الموقع تستطيع القيام بإزالة المعلومات الغير سليمة أو استعادة النسخة الأصلية التي كان عليها الموقع سابقا. كما تستطيع إدارة الموقع أن تحتفظ بنسخ متعددة من كل صفحة، بالتالي يمكن الرجوع إلى آخر صفحة عدلت قبل حدوث التخريب، ويمكن وضع حماية على بعض أو كل الصفحات، ومنع الزوار من تعديل الصفحات قبل تسجيل أنفسهم في الموقع. هذه التقنية يمكن أن تكون مفيدة للمكتبات في :

- نشر الأخبار حول نشاطات المكتبة،
- نشر قائمة الكتب الجديدة للمكتبة،
- إتاحة للمستفيدين بإضافة تعليقات على الوثائق و الخدمات،
- يمكن لهذه التقنية أن تحل محل المواد المطبوعة للطلاب في الدورات التدريبية التي تقوم بها المكتبات لفائدة المستفيدين أو العاملين لديها.

4.1.2.3 تقنية الفيسبوك (Facebook):

يعتبر فيسبوك أحد أهم المواقع الاجتماعية على شبكة الانترنت مثل (Myspace , Friendster)، و التي لم تلقى رواجاً مثله. ويمكن تعريف فيسبوك على أنه وسيلة اجتماعية تساعد الأعضاء المشاركين على تقاسم المعلومات والأخبار مع أناس آخرين في دوائرهم الاجتماعية عبر العالم بسرعة وفعالية كبيرتين جدا، بحيث يمكن نشر صورههم وأخبارهم مع صور وفيديوهات مناسبة تهمهم، مع طلب مشاركة اجتماعية من الآخرين.

هذه التقنية المتداولة بشكل كبير على الشبكة، و صل عدد المشاركين على موقعها إلى 1.32 مليار مستخدم سنة 2010، منهم 7 % من إفريقيا.¹ فأمام هذا التدفق الكبير لمستخدمي شبكة الانترنت على هذا الموقع، تجد المكتبة نفسها أمام ضرورة الاشتراك في موقع الفيسبوك لمشاركة مستفيديها اهتماماتهم و احتياجاتهم. و يمكن للمكتبة من الاستفادة من تقنية الفيسبوك في عدة نقاط أهمها:²

¹ Blog du modérateur (Consulté le 12.12.2014)

<http://www.blogdumoderateur.com/chiffres-reseaux-sociaux/>

² خير جليس عالم المكتبات و المعلومات (تاريخ الإثارة 2014.12.12)

<http://www.al-jlees.com>

- إنشاء صورة ايجابية من خلال نشر ألبوم صور لقاعات المكتبة أو صور تقديم الخدمات المختلفة لها،
- عرض صور لأغلفة الكتب الحديثة بالمكتبة، أو الكتب البعيدة عن أنظار المستفيدين،
- وضع لقطات فيديو خاصة بطريقة استخدام المستفيد للنظام الآلي للمكتبة، أو أي خدمة أخرى،
- عرض لقطات فيديو لبعض الندوات التي يتم عقدها بالمكتبة، وبذلك تمكن المستفيد من الحصول عليها دون ضرورة حضوره إليها، أو عرض بعض الأفلام الوثائقية للتعريف بالمكتبة.... الخ .
- إعداد مجموعة لكل فئة من فئات المستفيدين. كأن تقوم بإنشاء مجموعة خاصة بالأطفال تعرض من خلالها الخدمات والوسائل التي توفرها لهم، أو أن تقوم بإعداد مجموعة خاصة بكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
- إعداد ما يشبه بنادي القراءة، حيث تخصص المكتبة مجموعة يتم من خلالها طرح عنوان كتاب ما بين الحين والآخر، ويتبادل القراء من خلالها الآراء والنقد حول محتوى الكتاب من خلال قراءتهم له.

5.1.2.3 تقنية اليوتيوب (Youtube):

- هو أحد أكبر المواقع على شبكة الانترنت، يسمح للمستخدمين بمشاهدة ومشاركة مقاطع الفيديو بشكل مجاني، و هو أيضا واحد من أسرع المواقع تطورا على شبكة الانترنت. هذه التقنية الأكثر تداولاً من طرف المستفيدين، يمكن للمكتبة الاستفادة منها لجلب المستفيدين عن طريق :
- التعريف بنفسها من خلال فيديو يسمح للمستفيدين بالتجول افتراضيا في قاعاتها،
 - عرض فيديو لمشاهدة التظاهرات العلمية و الثقافية التي تقام على مستواها،
 - تحسين صورة المكتبة و الخدمات التي تقوم بعرضها للمستفيدين.

6.1.2.3 تقنية التصنيف المشترك (Folksonomy أو Tagging):

هو كلمة أو عبارة تصنف بها معلومة معينة (صورة، خريطة، تدوينة، مقطع فيديو)، فهي عبارة عن كلمة مفتاحية (tags) يتم إدراجها بغرض وصف المادة أو المعلومة قصد تسهيل البحث والتصنيف. فهذه التقنية تستعملها المكتبات الرقمية باسم التصنيف المشترك أو التصنيف الحر، الذي يضعه المستفيد بشكل يتمشى و تطلعاته الشخصية.

إن مصطلح التصنيف المشترك (Folksonom) تم استعماله أول مرة من طرف مهندس المعلومات ¹(Thomas Vander Wal) سنة 2007، و هو تركيبة لمصطلحين (Taxonomy) و تعني التصنيف و (folks) تعني الناس، بمعنى التصنيف المشترك بين الناس.

¹ ويكيبيديا الموسوعة الحرة (تاريخ الإثابة 2014.12.12)

<http://.wikipedia.org>

و يعرف (Thomas Vander Wal) التصنيف المشترك أو التصنيف الحر على أنه "طريقة تصنيف مشتركة و حرة لمحتويات الانترنت، تركز على مساهمات الكلمات المفتاحية المختارة (tags) بحرية من طرف المستعملين الغير مختصين، و التي تسمح بتقاسم الموارد و تحسين البحث عن المعلومة"¹ فهو نتاج "وضع كلمات دلالية خاصة و حرة للمعلومات و المواضيع و هذا لأهداف شخصية في محيط اجتماعي تفاعلي للويب 0.2. و يضيف نفس المؤلف أن التصنيف الحر هو ثلاثة عناصر مجتمعة مع بعضها البعض: الكلمات الدلالية، المواضيع المراد تصنيفها و المستخدمين على الشبكة. هذه الكلمات المفتاحية تزداد حجما كلما تم اختيارها من طرف المستفيدين، فنتحصل على سحابة من الكلمات المفتاحية (TAGS CLOUD) بمختلف الأحجام.

خلاصة الفصل:

نلاحظ من خلال عرضنا لأهم الآليات التسييرية و التقنيات المستخدمة في المكتبات، أن المكتبات لا تختلف عن المؤسسات و المنظمات الأخرى و بخاصة الخدمية منها في تطبيق هذه الآليات لضمان نجاعة أهدافها و استمراريته أمام ظاهرة الانفتاح على الأسواق الخارجية و ظاهرة العولمة على حد سواء.

فلا يختلف اثنان في التحديات التي تواجههما مختلف المنظمات باختلاف نشاطها أمام منافسة مثيلتها من المنظمات، و المكتبات العمومية ليست استثناء في هذه المعادلة. بل بالعكس، تعتبر أحد أهم المنظمات التي يعول عليها في مواجهة ظاهرة العولمة و التأسيس لمجتمع المعلومات في ظل الحفاظ على المقومات الوطنية من نشر علم و معرفة من جهة، و من جهة أخرى بناء الفرد علميا و ثقافيا.

أمام هذا التحدي، كان عرضنا في هذا الفصل للطرق الناجعة و الآليات المتاحة للمكتبات العمومية الجزائرية في تحقيق المنافسة أمام تحديات ثورة التكنولوجيات و ظاهرة العولمة. كما نستنتج أيضا من هذا الفصل أن آليات النهوض بجودة الخدمات، لا تستلزم تكنولوجيات باهظة الثمن بقدر ما هي فكر تسييري يعمل على استغلال أقصى لكل الإمكانيات البشرية و المادية الموجودة في المكتبات العمومية.

ففي عصرنا الحالي تشكل الخدمات المحور الرئيسي لمجتمع المعلومات الذي يركز على المبادئ الأساسية للخدمة العمومية مثل المساواة، و الاحترام المتبادل، إضافة الى مبدأ آخر جديد لا يقل أهمية هو مبدأ: الجودة. التي أصبحت تتحقق من خلال تحقيق ما ينتظره المستفيد من خدمات أولاً، ثم ما تسعى المنظمة لتحقيقه ثانياً، و ليس العكس كما كان سائدا كفكر تسييري، قبل النصف الثاني من القرن الماضي.

على ضوء ما جاء في هذا الفصل، فانه لا يجب تحليل الجودة من باب الافتقار إلى الموارد المادية المالية، بقدر ما هو افتقار الى فلسفة تسييرية، تأثر بشكل مباشر و غير مباشر على أداء الخدمات. و تبعا لما سبق، يبقى السؤال الذي سنحاول الإجابة عليه في الفصل الموالي من هذه الدراسة: "ما هو واقع جودة الخدمات في المكتبات العمومية في الجزائر؟

¹ Claire LEBRETON. Bibliothèques, tags et folksonomie : L'indexation des bibliothèques à l'ère sociale. Mémoire d'étude. Lyon: .ENSSIB,2008 . p42

الفصل الثالث:

التشريع و الاطار التأسيسي للمكتبات العمومية في الجزائر

مقدمة الفصل:

في القديم و بعدما كان العرف و الدين هما السائدان في تنظيم حياة الناس في مختلف المجالات، أصبح في عصرنا اليوم، للجانب القانوني الأهمية الكبيرة و المكانة المرموقة في حياة الناس و الأمم و المجتمعات المتطورة، كونه يعمل على تنظيم و حفظ حقوق الأفراد و المؤسسات التابعين له وفق قوانين و لوائح تنظيمية و تشريعات مقننة تختلف من مجال لآخر، وبذلك أصبح للتشريع أهمية في تنظيم حياة الناس و حل مشاكلهم في مختلف الميادين. فلا يختلف اثنان في اختيار و دراسة التشريع لمعرفة الأهمية التي توليها دولة ما في موضوع أو قضية ما. ففي مجال المكتبات العمومية تؤكد منظمة اليونسكو على أن التشريع هو أهم العوامل المساعدة في تطوير المكتبات العمومية التي "يجب أن تحظى بالنصوص القانونية الخاصة بها حيث" تدخل المكتبة العمومية ضمن مسؤوليات السلطات المحلية و الوطنية. فيجب أن تساندها قوانين خاصة و تمويلها الحكومات المحلية و الوطنية. و ينبغي أن تكون عنصرا أساسيا في أي إستراتيجية طويلة الأجل في مجال الثقافة و توفير المعلومات و محو الأمية و التعليم"¹ أما منظمة إفلا سنة 2000 (IFLA) فتأكد أن "التشريع يسمح باستمرار المكتبات العمومية و مكانتها في التنظيم الحكومي"

و لمعرفة الأهمية التي توليها الدولة الجزائرية للثقافة و سبل نشرها في المجتمع الجزائري و نعني هنا على وجه الخصوص المكتبات العمومية و غيرها من فضاءات حفظ الكتب و الوثائق و سبل الاطلاع عليهما، قمنا في هذا الفصل بجرد و تحليل كل النصوص التشريعية الجزائرية الصادرة في الجريدة الرسمية منذ الاستقلال إلى يومنا (1962 - 2014)، قصد رصد كل ما يتعلق بالمكتبات العمومية و آليات تطويرها.

فكونها المعنية الأولى بنشر الثقافة في المجتمع، تعتبر وزارة الثقافة، المؤسسة الرئيسية التي أوكلت إليها مهمة تسيير المكتبات العمومية. و يمكن ملاحظة ذلك في القوانين الصادرة عن هذه الوزارة². فالتحولات التي عرفتها وزارة الثقافة في الهياكل التنظيمية للإدارة المركزية التابعة لها، لم تستني سياسة صنع و نشر الكتاب و سياسة توزيعه و توفيره في المكتبات و مختلف فضاءات المطالعة العمومية في الجزائر. حيث عرفت المديرية التي أوكلت إليها مهام تسيير المكتبات و المطالعة العمومية عدة تحولات كانت نتيجة التحولات التي عرفتها الوزارة، حيث حملت هذه المديرية عدة تسميات اقترنت كلها إما بمصطلح المكتبات و/أو المطالعة العمومية.

¹ يونسكو، بيان اليونسكو بشأن المكتبات العامة، باريس: يونسكو، 1994، ص 2

² تعتبر الثقافة المقوم الأساسي لكل مجتمع متماسك و قوي عبر العصور، قامت الجزائر بعد الاستقلال مباشرة، باستيعاد ألوان حياتها الثقافية بصيغة عربية إسلامية، التي عملت سلطات الاستعمار الفرنسي على طمسها طوال وجودها في الجزائر (1830-1962) قصد التشكيك في هوية و تفكيك في أهم مقوم وحدة و قوة الجزائريين، من خلال تدمير للمساجد و للزوايا و مكتباتهما و حرق للكتب و إتلافها، مقابل بناء المكتبات البلدية و المكتبة الوطنية سنة 1835 و تزويدها بمراجع تخدم مصالح فرنسا الاستعمارية في الجزائر. فلقد أثبتت كل الدراسات و البحوث التاريخية في مختلف ثقافات العالم، قوة الثقافة عند الشعوب في مواجهة أكبر الحملات الاستعمارية العسكرية عدداً و تعداداً.

المكتبات العمومية في التشريع الجزائري:

1.1 مديرية المكتبات و المطالعة العمومية في التنظيم الداخلي لوزارة الثقافة 1962-2014:

قبل التطرق إلى أنواع المكتبات التابعة لوزارة الثقافة يجدر بنا التطرق إلى التحولات التي طرأت على المديرية التابعة لهذه الوزارة و التي أوكلت لها مهام تسيير و مراقبة المكتبات العمومية.

فكثيرا ما ترتبط المديرية المكلفة بالمكتبات و المطالعة العمومية بالكتاب و ترقيته و نشره، كونهما وجهان لعملة واحدة في نشر العلم و المعرفة و الثقافة في مجتمعنا. و يمكن تقسيم المراحل التي مرت بها المديرية الفرعية للمكتبات و ترقية المطالعة العمومية إلى خمسة مراحل كما يلي:

1.1.1 المرحلة الأولى (1963-1970):

بعد الاستقلال، كانت المكتبات العمومية تحت وصاية وزارة التربية الوطنية¹ بموجب المرسوم 121²-63 الصادر باللغة الفرنسية، و ضلت على ما هو عليه بموجب المرسوم الذي تلاه 163-64³، فكانت المكتبات العمومية تسيير من طرف مصلحة المكتبات و الأرشيف التابعة لمديرية الشؤون الثقافية. و التي أصبح يطلق عليها بموجب المرسوم 208-65⁴ بالمديرية الفرعية للفنون و المتاحف و المكتبات، بإشراف مديرية الشؤون الثقافية التي انقسمت بعد ذلك بموجب المرسوم 185⁵-67 إلى مكتبتين دون تحديد لمهامهما: المكتب الخاص بالمكتبات و المحفوظات، و مكتب المتاحف و الأبنية الأثرية التاريخية.

2.1.1 المرحلة الثانية (1971/ 1980):

بعدها كانت هذه المديرية تحت وصاية وزارة التربية الوطنية، انتقلت بعد ذلك إلى وزارة الأخبار و الرياضة سنة 1971، لتستقر بوزارة الثقافة سنة 1982. و هذا ما يبينه الجدول رقم (01) بالتفصيل.

جاء المرسوم 124-71⁶، ليحدد "إن الاختصاصات السابقة الممارسة من طرف وزير الأنباء و الاختصاصات التي كان يمارسها وزير التربية الوطنية في ميدان الثقافة تنقل إلى وزير الأخبار و الثقافة"، فانتقلت بذلك إختصاصات و مهام تسيير المكتبات العمومية و المطالعة العمومية من وزارة التربية الوطنية إلى وزارة الثقافة التي أحدثت لأول مرة في الجزائر. بعدها جاء المرسوم 125-71⁷ و الذي يعتبر أول نص تشريعي يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الأخبار و الثقافة، و به أُحدثت مديرية الثقافة، التي من بين المديرية الفرعية

¹ أطلق على وزارة التربية الوطنية في أول الامر اسم وزارة الإرشاد القومي،

² Décret n°63-121 du 18 avril 1963 portant organisation du ministère de l'éducation nationale. Journal officiel, n°23

³ مرسوم رقم 163-64 مؤرخ في 27 محرم 1384 الموافق 8 يونيو 1964 يتضمن تنظيم وزارة الإرشاد القومي،

⁴ مرسوم رقم 208-65 مؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1385 الموافق 12 غشت سنة 1965 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التربية الوطنية

⁵ مرسوم رقم 185-67 مؤرخ في 9 جمادي الثانية عام 1387 الموافق 14 سبتمبر سنة 1967 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التربية الوطنية

⁶ مرسوم رقم 124-71 مؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1391 الموافق 13 مايو سنة 1971 يتضمن تحديد اختصاصات وزارة الأخبار و الثقافة.

⁷ مرسوم رقم 125-71 مؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1391 الموافق 13 مايو سنة 1971 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الأخبار و الثقافة

التابعة لها، نجد المديرية الفرعية للطبع و النشر و مطالعة الجمهور المكلفة بتنمية و توجيه و مراقبة طباعة و نشر الكتب، التي كلفت بعدة مهام في مجال الكتاب و المكتبات و مطالعة الجمهور.

و بحسب المرسوم 31-75¹، "تكلف مديرية المطالعة العامة² و الوثائق بالنهوض بالمطالعة العامة و تنظيم الإعلام الوثائقي المعد للنشاط العام لوزارة الأخبار و الثقافة و بإعداد المطبوعات التي تُعرف بالجزائر و بإنجازاتها في أهم مجالات النشاط الوطني. و هي تتولى في هذا الإطار الوصاية على الهيئات و المؤسسات المناظرة التابعة لوزارة الأخبار و الثقافة". و هي تشمل على مديرتين فرعيتين هما: المديرية الفرعية للوثائق و المطبوعات، و المديرية الفرعية للمطالعة العامة و المكتبات. فكانت مهمة هذه الأخيرة مكلفة حسب نفس المرسوم بالنهوض بالمطالعة العمومية عن طريق توفير عدة عوامل أهمها:

- انجاز الدراسات المسبقة الخاصة بإقامة الهياكل الملائمة للمطالعة العمومية، و رقابة التنظيم الذي تخضع له المطالعة العامة على المستوى الوطني،
- تقديم المساعدة الفنية للمكتبات و خاصة عن طريق التمارين و الحلقات التدريبية و الندوات و كذا المطبوعات التعليمية التي تتناول تنظيم و إدارة المكتبات العامة،
- تنسيق و إنعاش نشاط المكتبات و مصالح التوثيق العامة
- المشاركة مع المصالح و الأجهزة المعنية بنشر الثقافة عن طريق الكتاب و الوثائق التي تتولى المكتبات و مراكز التوثيق العامة حفظها و نشرها،
- تكوين العاملين في المكتبات و مصالح الوثائق العامة و كذا اخبارهم و تحسين تكوينهم.

3.1.1 المرحلة الثالثة (1981-1989):

في هذه المرحلة تم إقصاء للمديريات الخاصة بالمكتبات و المطالعة العمومية بموجب المرسوم التنظيمي لوزارة الإعلام و الثقافة 390-81³، حيث ركز هذا الأخير جل اهتمامه فقط على تطوير الإعلام و تنظيم الصحافة الوطنية و الأجنبية و تنميتها و تطويرها. ليتم بعد ذلك إقصاء حتى لوزارة الثقافة بموجب المرسوم 391-81⁴، لتفقد بذلك الثقافة بريقها من مستوى وزارة إلى مستوى كتابة الدولة للثقافة و الفنون.

في سنة 1982 ترتقي الثقافة من جديد بوزارة منفردة و تستقل لأول مرة عن الوزارات الأخرى لترتقي معها المكتبات إلى مديرية تقاسمها مع الكتاب باسم مديرية الكتاب و المكتبات و المطالعة العمومية بمقتضى

¹ مرسوم رقم 31-75 مؤرخ في 9 محرم عام 1395 الموافق 22 يناير سنة 1975 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الأخبار و الثقافة

² في هذه الفترة كان يطلق مصطلح المطالعة العامة بدل مصطلح المطالعة العمومية.

³ مرسوم رقم 390-81 مؤرخ 29 صفر عام 1402 الموافق 26 ديسمبر سنة 1981 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الإعلام و الثقافة

⁴ مرسوم رقم 391-81 مؤرخ 29 صفر عام 1402 الموافق 26 ديسمبر سنة 1981 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لكتابة الدولة للثقافة و الفنون الشعبية

المرسوم 296-82¹، حيث أسند إلى هذه المديرية مهام إعداد سياسة وطنية في ميدان الكتاب و المكتبات و المطالعة العمومية. هذه المديرية تنبثق منها 3 مديريات فرعية من بينها المديرية الفرعية للمكتبات و المطالعة العمومية. و التي كانت لها عدة مهام أهمها:

- تدرس كفاءات تكوين الشبكة الوطنية للمكتبات و المطالعة العمومية و تنظيمها و تبرمج تحقيقها،
- تقدم المساعدة التقنية لمكتبات الإدارات و الهيئات الوطنية و الجماعات المحلية و المؤسسات العمومية لاسيما عن طريق التدريب، و الملتقيات و الندوات و النشرات التعليمية المتعلقة بتنظيمها،
- تنظم كفاءات تزويد المكتبات، و تسهر على حسن تطبيق ذلك،
- تعد فهرس مجموعات الكتب و المجالات الموجودة في المكتبات و توزعه،
- تنشط المكتبات العمومية و تتابع نشاطها،
- تقوم بانتظام احتياجات التكوين و تحسين المستوى في ميدان المكتبات و المطالعة العمومية.

أما في التنظيم الداخلي لوزارة الثقافة و السياحة، فلم يحدد المرسوم 129-85² مهام مديرية الكتاب و المطالعة العمومية و الوثائق و لا لمهام المديرية الفرعية التابعة لها و المتمثلة في كل من:

- المديرية الفرعية للكتاب و المطالعة العمومية و الوثائق : و تضم المكتبتين الآتين هما مكتب تنظيم البرمجة و النشر و مكتب الترقية،
- المديرية الفرعية للمكتبات و المطالعة العمومية: و تضم المكتبتين: مكتب التزويد و مكتب التنشيط و المطالعة العمومية،
- المديرية الفرعية للوثائق و المعارض و بها مكتبتين: مكتب الوثائق و مكتب المعارض الدولية و الوطنية.

4.1.1 المرحلة الرابعة (1990-2005):

تميزت هذه المرحلة بمقتضى المرسوم التنفيذي 90-250³ المتضمن إنشاء المجلس الوطني للثقافة و المرسوم التنفيذي 90-400⁴ المتعلق بتنظيم الأمانة الدائمة لنفس المجلس، بالغاء وزارة الثقافة للمرة الثانية درجتها لتتحول إلى مجلس وطني للثقافة، و يلغى معها مصطلح المكتبات لتتحول المديرية الفرعية للمكتبات و المطالعة العمومية إلى المديرية الفرعية لترقية المطالعة العمومية دون تحديد المهام.

¹ المرسوم رقم 296-82 مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1402 الموافق 28 غشت 1982 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الثقافة

² المرسوم رقم 129-85 مؤرخ في أول رمضان عام 1405 الموافق 21 مايو سنة 1985 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة و السياحة

³ مرسوم رقم 90-250 المؤرخ في 27 محرم عام 1411 الموافق 18 غشت سنة 1990، يتضمن إنشاء المجلس الوطني للثقافة

⁴ مرسوم تنفيذي رقم 90-400 مؤرخ في 28 جمادي الأولى عام 1411 الموافق 15 ديسمبر سنة 1990 يتعلق بتنظيم الأمانة الدائمة للمجلس الوطني للثقافة و عملها و اختصاصاتها

في سنة 1991 تترقي من جديد الثقافة إلى وزارة و يعود مصطلح المكتبات من جديد بفضل المرسوم التنفيذي 91-298¹ و تتألق من جديد المديرية الفرعية للمكتبات و المطالعة العمومية، التابعة لمديرية الفنون و الآداب، دون تحديد لمهامها، وأما المرسوم التنفيذي 91-447² فلم يحدد أيضا مهام مديرية الفنون الآداب إلا كونها تضم 4 مديريات منها المديرية الفرعية للمكتبات و المطالعة العمومية. و مع المرسوم 92-146³، تم إدماج المديرية الخاصة بالمكتبات بالمديرية الفرعية للكتاب تحت اسم المديرية الفرعية للكتاب و ترقية أنشطة النشر و العمومية دون تحديد لمهامها.

مع المرسوم التنفيذي 93-257⁴ المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الاتصال، تم إقصاء للثقافة و للمديريات التي تعزز نشاطها بما فيها المديريات الخاصة بالكتاب و المكتبات و المطالعة العمومية. و لقد كان هذا مع بداية العشرية السوداء في الجزائر و ما حصده الإرهاب من أرواح للأبرياء فكانت أولوية الحكومة أئذاك إعادة الأمن و الأمان قبل كل شئ.

في سنة 1994 تتألق من جديد الثقافة في الجزائر و تترقي إلى وزارة بمقتضى المرسوم 94-169⁵ ، لتعود من جديد المديرية الفرعية للكتاب و ترقية النشاطات التوجيهية و المطالعة العمومية تحت إدارة مديرية الفنون و الآداب، دون تحديد لمهامها. أما المرسوم 96-141⁶ فجاءت مشابهة بشكل كبير في هيكلته للمرسوم التنفيذي 94-169 في مجال الكتاب و المكتبات مع اختلاف في تسمية المديرية فقط الى المديرية الفرعية للكتاب و المطالعة العمومية و دعم الإبداع دون تحديد لمهامها.

5.1.1 المرحلة الخامسة (2005 إلى يومنا هذا) :

مع المرسوم التنفيذي 05-80⁷، أصبحت مديرية الكتاب و المطالعة العمومية في التنظيم الداخلي لوزارة الثقافة تضم مديرتين فرعيتين هما: المديرية الفرعية لدعم الإبداع الأدبي و المديرية الفرعية للمكتبات و ترقية المطالعة العمومية، حيث كلفت هذه الأخيرة بعدة مهام أهمها ما يلي،

- إعداد كل برنامج لتطوير و ترقية المطالعة العمومية،
- تنشيط عمل المكتبيين و متابعة نشاطاتهم،
- ترقية شبكات المكتبات عبر التراب الوطني،

كما شهدت هذه المرحلة انشاء نوع جديد من المكتبات العمومية و الذي يعرف بمكتبات المطالعة العمومية و التي تتميز بالاستقلالية المالية و النصوص التنظيمية لها على عكس المكتبات البلدية.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 91-298 مؤرخ في 14 صفر عام 1412 الموافق 24 غشت سنة 1991 يتضمن الإدارة المركزية في وزارة الاتصال و الثقافة

² مرسوم تنفيذي رقم 91-447 مؤرخ في 9 جمادي الأولى عام 1412 الموافق 16 نوفمبر سنة 1991، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة

³ مرسوم تنفيذي رقم 92-146 مؤرخ في 11 شوال عام 1412 الموافق 14 أبريل سنة 1992، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة و الاتصال

⁴ مرسوم تنفيذي رقم 93-257 مؤرخ في 11 جمادي الأولى عام 1414 الموافق 27 أكتوبر سنة 1993 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الاتصال

⁵ مرسوم تنفيذي رقم 94-169 مؤرخ في 5 محرم عام 1415 الموافق 15 يونيو سنة 1994، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة

⁶ مرسوم تنفيذي رقم 96-141 مؤرخ في 2 ذي الحجة عام 1416 الموافق 20 أبريل سنة 1996، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الاتصال و الثقافة

⁷ مرسوم تنفيذي رقم 05-80 مؤرخ في 17 محرم عام 1426 الموافق 26 فبراير سنة 2005، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة

الهيئة الوصية	النص التشريعي	المديرية المكلفة بالمكتبات	المديرية الفرعية المكلفة بالمكتبات
وزارة التربية الوطنية	Décret n°63-121 du 18 avril 1963 portant organisation du ministère de l'éducation nationale. Journal officiel, n°23	مديرية الشؤون الثقافية (Direction des affaires culturelles)	نيابة مديرية المكتبات و الأرشيف (Service des bibliothèques et des archives) (دون تحديد المهام)
	مرسوم رقم 64-163 مؤرخ في 27 محرم 1384 الموافق 8 يونيو 1964 يتضمن تنظيم وزارة الإرشاد القومي	مديرية الشؤون الثقافية	نيابة المديرية للمكتبات و المحفوظات (دون تحديد المهام)
	مرسوم رقم 65-208 مؤرخ 14 ربيع الثاني عام 1385 الموافق 12 غشت سنة 1965 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التربية الوطنية	مديرية الشؤون الثقافية	المديرية الفرعية للفنون و المتاحف و المكتبات (دون تحديد المهام)
	مرسوم رقم 67-185 مؤرخ في 9 جمادي الثانية عام 1387 الموافق 14 سبتمبر سنة 1967 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التربية الوطنية	مديرية الشؤون الثقافية	المديرية الفرعية للفنون و المتاحف و المكتبات • المكتب الخاص بالمكتبات و المحفوظات (دون تحديد المهام)
	مرسوم رقم 71-125 مؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1991 الموافق 13 مايو سنة 1971 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الأخبار و الثقافة	مديرية الثقافة	المديرية الفرعية للطبع و النشر و مطالعة الجمهور المكلفة بتنمية و توجيه و مراقبة طباعة و نشر الكتب (مع تحديد المهام)
	مرسوم رقم 75-31 مؤرخ في 9 محرم عام 1395 الموافق 22 يناير سنة 1975 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الأخبار و الثقافة	مديرية المطالعة العامة و الوثائق	المديرية الفرعية للمطالعة العامة و المكتبات (مع تحديد المهام)
وزارة الثقافة والإعلام	مرسوم رقم 81-390 مؤرخ 29 صفر عام 1402 الموافق 26 ديسمبر سنة 1981 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الإعلام و الثقافة	إقصاء للمديرية الخاصة بالمكتبات	إقصاء لمصطلح المكتبات
الشعبية الفنون و الثقافة و الدولة كتابية	مرسوم رقم 81-391 مؤرخ 29 صفر عام 1402 الموافق 26 ديسمبر سنة 1981 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لكتابة الدولة للثقافة و الفنون الشعبية	إقصاء للمديرية الخاصة بالمكتبات	إقصاء لمصطلح المكتبات
وزارة الثقافة	مرسوم رقم 82-296 مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1402 الموافق 28 غشت 1982 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الثقافة	مديرية الكتاب و المكتبات و المطالعة العمومية	المديرية الفرعية للمكتبات و المطالعة العمومية (مع تحديد المهام)
وزارة الثقافة و السياحة	مسوم رقم 85-129 مؤرخ في أول رمضان عام 1405 الموافق 21 مايو سنة 1985 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة و السياحة	مديرية الكتاب و المطالعة العمومية و الوثائق	المديرية الفرعية للمكتبات و المطالعة العمومية • مكتب التزويد • مكتب التنشيط (دون تحديد المهام)

الفصل الثالث: التشريع و الاطار التأسيسي للمكتبات العمومية في الجزائر

المجلس الوطني للثقافة	مرسوم تنفيذي رقم 90-400 مؤرخ في 28 جمادي الأولى عام 1411 الموافق 15 ديسمبر سنة 1990 يتعلق بتنظيم الأمانة الدائمة للمجلس الوطني للثقافة و عملها و اختصاصاتها	مديرية الفنون و الآداب	المديرية الفرعية لترقية المطالعة العمومية (دون تحديد المهام)
وزارة الثقافة والاتصال	مرسوم تنفيذي رقم 91-298 مؤرخ في 14 صفر عام 1412 الموافق 24 غشت سنة 1991 يتضمن الإدارة المركزية في وزارة الاتصال و الثقافة	مديرية الفنون و الآداب	المديرية الفرعية للمكتبات و المطالعة العمومية (دون تحديد المهام)
وزارة الثقافة	مرسوم تنفيذي رقم 91-447 مؤرخ في 9 جمادي الأولى عام 1412 الموافق 16 نوفمبر سنة 1991، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة	مديرية الفنون و الآداب	المديرية الفرعية للكتاب و ترقية النشاطات التوجيهية و المطالعة العمومية (دون تحديد المهام)
وزارة الثقافة و الاتصال	مرسوم تنفيذي رقم 92-146 مؤرخ في 11 شوال عام 1412 الموافق 14 ابريل سنة 1992، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة و الاتصال	مديرية الفنون و الآداب	المديرية الفرعية للكتاب و ترقية أنشطة النشر و و المطالعة العمومية (دون تحديد المهام)
إقصاء الثقافة لوزارة الثقافة	مرسوم تنفيذي رقم 93-257 مؤرخ في 11 جمادي الأولى عام 1414 الموافق 27 أكتوبر سنة 1993 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الاتصال	إقصاء للثقافة و لكل المديرية و المديرية الفرعية المتعلقة بالكتاب و المكتبات و المطالعة العمومية	
وزارة الثقافة	مرسوم تنفيذي رقم 94-169 مؤرخ في 5 محرم عام 1415 الموافق 15 يونيو سنة 1994، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة	مديرية الفنون و الآداب	المديرية الفرعية للكتاب و ترقية النشاطات التوجيهية و المطالعة العمومية (دون تحديد المهام)
وزارة الثقافة و الاتصال	مرسوم تنفيذي رقم 96-141 مؤرخ في 2 ذي الحجة عام 1416 الموافق 20 أبريل سنة 1996، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الاتصال و الثقافة	مديرية الفنون و الآداب	المديرية الفرعية للكتاب و المطالعة العمومية و دعم الإبداع (دون تحديد المهام)
وزارة الثقافة	مرسوم تنفيذي رقم 05-80 مؤرخ في 17 محرم عام 1426 الموافق 26 فبراير سنة 2005، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة	مديرية الكتاب و المطالعة العمومية	المديرية الفرعية للمكتبات و ترقية المطالعة العمومية (مع تحديد المهام)

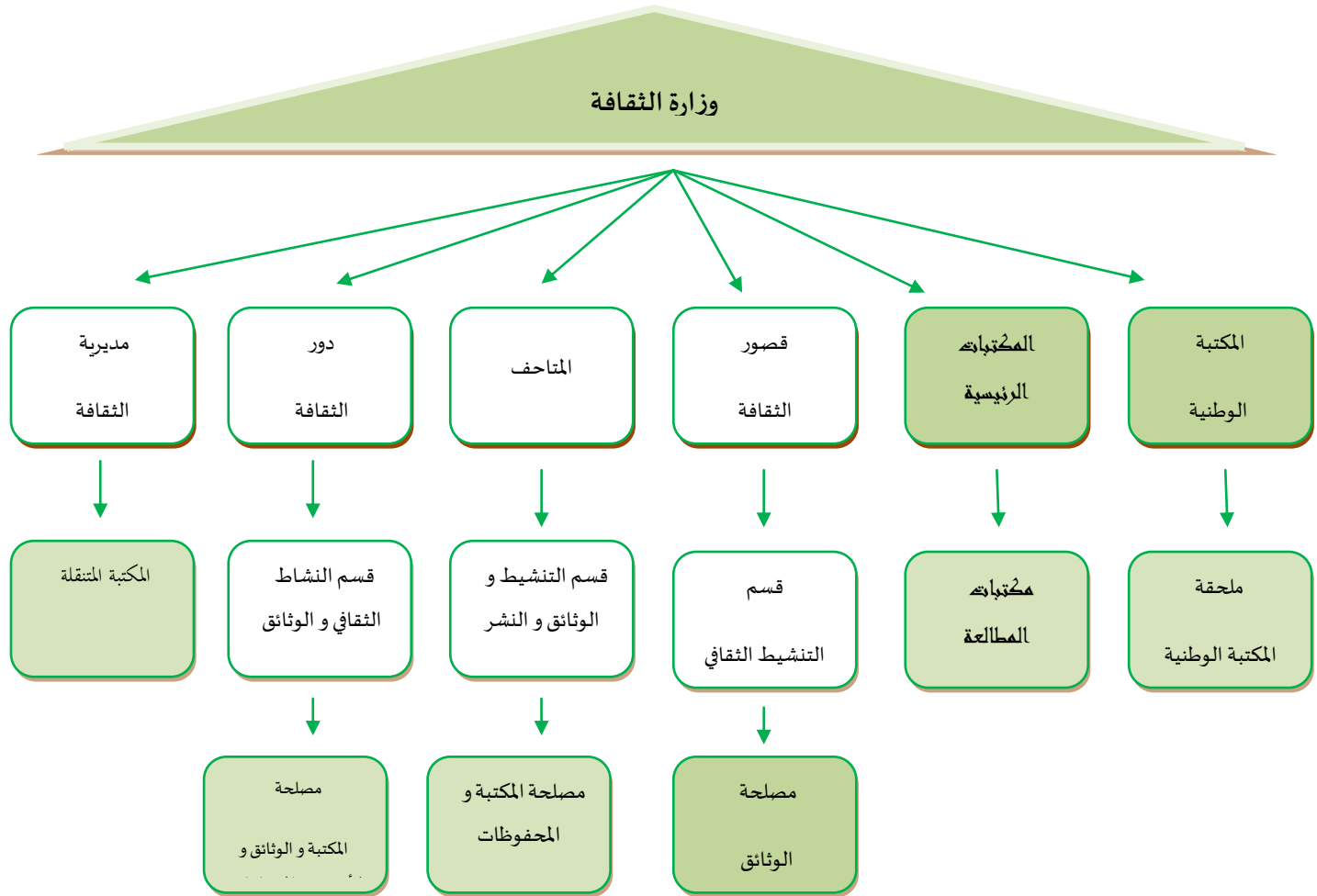
الجدول (05): المديرية المكلفة بالمكتبات و المطالعة العمومية في التنظيم الداخلي لوزارة الثقافة: 1962-2014

بعدها تطرقنا إلى المراحل المختلفة التي مرت بها المديرية الفرعية للمكتبات و ترقية المطالعة العمومية لوزارة الثقافة، أصبح من الضروري تسليط الضوء على المكتبات و فضاءات المطالعة العمومية والمسيرة من طرف المديرية الفرعية للمكتبات و ترقية المطالعة العمومية، حيث تتولى الوزارة الإشراف على نوعين من مكتبات:

1. المكتبة الوطنية

2. المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، و ملحقاتها مكتبات المطالعة العمومية.

أما الأصناف الأخرى من فضاءات للمطالعة العمومية، فهي عبارة عن مصالح تابعة لهيئة أكبر منها مثل المتاحف و دور الشباب، التي تقوم بمساندة هذه الأخيرة في القيام بنشاطها الثقافي.¹



الشكل (11): فضاءات المطالعة العمومية تحت وصاية وزارة الثقافة

2.1 المكتبة الوطنية:

هي المرجع الأساسي والمركزي للإنتاج الفكري الوطني المطبوع في كل المجالات والتخصصات المعرفية، وهي أقدم الهيئات الوثائقية في الجزائر. ونظرا لأهمية المكتبة الوطنية في الحفاظ على الإرث الثقافي ونشره، تم إنشاءها

¹ يطلق على المكتبات العمومية التابعة لوزارة الثقافة بمكتبات المطالعة العمومية في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

في فترة الاستعمار الفرنسي للجزائر بقرار من وزير الحربية دي بوسي وذلك بتاريخ 13 أكتوبر 1835، بعدها تم نقلها إلى قصر الداوي مصطفى باشا سنة 1863. وفي سنة 1958 نقلت إلى مبنى في شارع فرانس فانون على واجهة تطل على البحر بمساحة تقدر بـ 4800 م².¹، وفي سنة 1986 بدأ مشروع بناء مكتبة وطنية جزائرية التي تم تدشينها في 1 نوفمبر 1994 في الحامة بالعاصمة، والتي تعتبر أحد أجمل المباني المطلة على البحر الأبيض، وتعد من بين أكبر وأحدث المكتبات الوطنية العالمية، سواءً كان ذلك من حيث مضمونها أو من حيث تقنيات الحفاظ على الكتب و الوثائق. حيث تربع على مساحة تقدر بـ 67.000 م²، و قدرة استقبال تقدر بـ 2500 مستفيد مع رصيد وثائقي لأكثر من 2.000.000 مطبوع.²

كما تتوفر المكتبة الوطنية على مكتبات متنقلة، حيث كانت أول خرجة لها سنة 1999 و كان يقدر عددها 12 مكتبة متنقلة.

و لقد استطاعت المكتبة الوطنية نشر مهامها النبيلة في نشر العلم و المعرفة و الثقافة العربية الإسلامية عبر التراب الوطني من خلال إحداث ملحقات لها بموجب 93-149 المتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية و الذي يسمح لها بإحداث ملحقات عبر التراب الوطني فكانت النتيجة 14 ملحقة للمكتبة الوطنية في كل من ولاية: أدرار، بجاية، تيارت، بشار، تلمسان، تيزي وزو، عنابة، قسنطينة، غليزان، بسكرة، تبسة، الجلفة، عين تموشنت، معسكر.³

تحت وصاية وزارة التربية الوطنية، صدر أول نص تأسيسي للمكتبة الوطنية في الجزائر المستقلة، بمقتضى الأمر 70-34،⁴ الذي تضمن إعادة تنظيمها و عرفها على أنها " مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المدنية و الاستقلال المالي. و هي موضوعة تحت وصاية وزير التربية الوطنية" و يحدد مركزها بمدينة الجزائر، و يجوز فتح فروع لها في أي مكان من التراب الوطني و هو نفس التعريف الذي جاء به المرسوم التنفيذي رقم 93-149 مؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993، يتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية و التي لم يطرأ عليها أي تغيير المراسيم التنفيذية التي أتت بعد ذلك معدلة و متممة لهذا الأخير.

بعد نزع السيادة من سلطات الاحتلال الفرنسي و انتقالها إلى الجزائريين، تفتنت السلطات الجزائرية مند البداية إلى الدور المحوري للمكتبة في بعث الثقافة العربية الإسلامية للأمة الجزائرية من جديد و محو آثار ثقافة التبعية للاستعمار و هذا كان جليا في سياسة الرئيس الراحل هواري بومدين. فكان الأمر 70-34 الصادر في

¹ بكلي يحي، إشكالية المكتبات العامة في الجزائر و دورها في إتاحة المعلومات و تكنولوجياها للجمهور العام، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، 2010، ص 139.

² Schéma directeur sectoriel des biens et services et des grands équipements culturels،

³ Schéma directeur sectoriel des biens et services et des grands équipements culturels

⁴ أمر رقم 34-70 مؤرخ في 24 ربيع الأول عام 1390 الموافق 29 مايو سنة 1970 يتضمن إعادة تنظيم المكتبة الوطنية

29 مايو 1970. أول نص تشريعي للمكتبة الوطنية للجزائر المستقلة و الذي عرفها في مادته الأولى " إن المكتبة

الوطنية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المدنية و الاستقلال المالي. و هي موضوعة تحت وصاية وزير التربية الوطنية.

بعدها جاء المرسوم التنفيذي رقم 93-149¹ و الذي جاء بعدة تعديلات في القانون الأساسي للمكتبة الوطنية و التي من بينها وضع المكتبة الوطنية تحت وصاية الوزير المكلف بالثقافة في مادته الأولى بعدما كانت تحت وصاية وزير التربية الوطنية. و لقد سبق هذا المرسوم التنفيذي فيما يخص تحويل المهام، في هذا التحويل للمهام، المرسوم رقم 71-124 مؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1391 الموافق 13 مايو سنة 1971 يتضمن تحديد اختصاصات وزارة الأخبار و الثقافة في مادته الأولى: "إن الاختصاصات السابقة الممارسة من طرف وزير الأنباء و الاختصاصات التي كان يمارسها وزير التربية في ميدان الثقافة تنقل إلى وزير الأخبار و الثقافة".

أما عن مهامها فيمكن القول أن المكانة والدور الذي يجب أن تلعبه في الحفاظ على الإرث الثقافي و نشره و تثبيته في المجتمع، جعلها أمام القيام بعدة مهام حددها الأمر 70-34². و المرسوم التنفيذي 93-149³ الذي أضاف لها مهام أخرى. و من بين أهم مهامها:

- تجمع شموليا الوثائق الخاضعة للإيداع القانوني وتعالجها وتحافظ عليها دوما وتطبق التشريع المرتبط به،
- تقتني، تعالج، تحافظ وتوزع المؤلفات والوثائق المكتوبة والسمعية والبصرية الصادرة في الوطن و في الخارج.
- تجمع مجموعات المخطوطات والقطع النقدية والأوسمة والوثائق النادرة والثرينة ذات الأهمية الوطنية وتضبط فهرس لها.
- تكون وتحافظ على مجموعات الوثائق المختلفة والمطبوعات التي تتعلق بالجزائر، أو التي يؤلفها جزائريون، والمنشورة في الخارج، وكذلك الخرائط والتصاميم الموسيقية والمؤلفات الصوتية والسمعية البصرية.
- تحافظ على المطبوعات الرسمية الأجنبية المحصل عليها من خلال تطبيق الاتفاقات والاتفاقيات للتبادل الدولي،
- تشارك في تطوير البحث،
- تضع تحت تصرف المستعملين لاسيما الباحثين، الوثائق والوسائل المادية الكفيلة بتسهيل نشاطهم،
- تقوم بإعداد جرود التراث الثقافي الوطني المكتوب والمحافظة عليه في المكتبات عبر الوطن أو في الخارج،

¹ مرسوم تنفيذي رقم 93-149 مؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993، يتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية

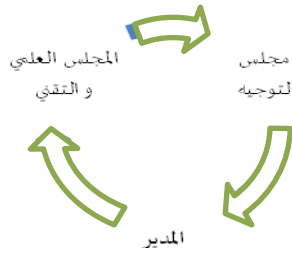
² أمر رقم 70-34 مؤرخ في 24 ربيع الأول عام 1390 الموافق 29 مايو سنة 1970 يتضمن اعادة تنظيم المكتبة الوطنية

³ المرسوم التنفيذي رقم 93-149 اتل مؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993، يتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية

- تشارك في التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المكتبيين والتقنيين والأخصائيين في الإعلام العلمي،
- تقوم بتبادل الوثائق والمعلومات العلمية والتقنية مع المكتبات والمؤسسات العلمية الوطنية والأجنبية،
- تشارك في إنجاز شبكات المطالعة العمومية و في تنشيطها،
- تنظم الأنشطة والتظاهرات الثقافية والعلمية التي لها علاقة بهدفها،
- تقدم خدمات المساعدة التقنية للمكتبات الأخرى ومراكز الوثائق ومصالحها في البلاد،
- تسند إلى الوثائق، التي تنشر عبر التراب الوطني، الرمز التقني المقرر في إطار الاتفاقات الدولية.

1.2.1 التنظيم الإداري:

حسب المادة 3 من الأمر 34-70 كانت تسيير المكتبة الوطنية من طرف مجلس إدارة و يديرها مدير. ليأتي المرسوم التنفيذي 149-93¹ ليضيف مجلس علمي و تقني تحت إدارة المدير ، حيث جاء في مادته رقم 5 " يشرف على المكتبة الوطنية مجلس توجيه و يسيرها مدير عام و تزود بمجلس علمي و تقني"



الشكل (12): التنظيم الإداري للمكتبة الوطنية

مجلس التوجيه:

حسب المرسوم التنفيذي 07-193² المعدل، يتكون المجلس التوجيهي من الأعضاء التالية: الوزير المكلف بالثقافة أو ممثله، رئيسا، ممثل للوزير المكلف بالداخلية و الجماعات المحلية، ممثل الوزير المكلف بالمالية، ممثل الوزير المكلف بالتربية الوطنية، ممثل الوزير المكلف بالتعليم العالي و البحث العلمي، ممثل الوزير المكلف بالشباب و الرياضة، المدير العام للأرشيف الوطني، مدير معهد اقتصاد المكتبات (لأول مرة)، المدير العام للمركز الوطني للدراسات التاريخية، المدير العام لمركز البحث في الإعلام العلمي و التقني، مدير جامعة، يعينه

¹ المرسوم التنفيذي رقم 149-93 مؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993، يتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطن

² مرسوم تنفيذي رقم 193-07 مؤرخ في 3 جمادي الثانية عام 1428 الموافق 18 يونيو سنة 2007، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 149-93 المؤرخ في 2 محرم عام

1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993 و المتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية

الوزير المكلف بالتعليم العالي، مدير متحف وطني، يعينه الوزير المكلف بالثقافة، باحثين أو مدرسين اثنين معروفين باهتمامهما بالكتاب و المكتبات، يعينهما الوزير المكلف بالتعليم العالي، شخصيتين لهما سمعة ثابتة و شهرة عمومية لمشاركتهم في تطوير الفنون و العلوم و الآداب، يعينهما الوزير المكلف بالثقافة، مفتش رئيسي في المكتبات، يعينه الوزير المكلف بالثقافة، محافظ رئيسي في المكتبات الجامعية، يعينه الوزير المكلف بالتعليم العالي، ممثلين اثنين، ينتخبهما المستخدمون و التقنيون في المكتبة الوطنية.

كما يشارك المدير العام و العون المحاسب بالمكتبة الوطنية في اجتماعات مجلس التوجيه مشاركة استشارية. و يمكن لمجلس التوجيه الاستعانة بأي شخص كفاء من شأنه أن يفيد و يساعده في الأشغال المدرجة في جدول الأعمال.

و حسب المرسوم التنفيذي 149-93¹ فان مجلس التوجيه يتداول في عدة أمور أهمها:

- الخطوط العريضة للبرامج السنوية و المتعددة لأنشطة المكتبة الوطنية،
- مشروع الميزانية ،
- مشروع التنظيم الداخلي للمكتبة الوطنية،
- آفاق تطوير المكتبة الوطنية،
- الشروط العامة لإبرام الصفقات و العقود و الاتفاقات،
- قبول الهبات و الوصايا و تخصيصها،
- أية مسالة يعرضها عليه المدير العام،
- يدرس و يقترح كل الإجراءات الرامية إلى تحسين عمل المكتبة الوطنية و تشجيع و تحقيق أهدافها.

المدير العام:

يعين المدير العام حسب المرسوم التنفيذي 149-93 بناء على مرسوم تنفيذي باقتراح من الوزير المكلف بالثقافة، و تنهى مهامه بنفس الطريقة. كما يساعده في مهامه و باقتراح منه و بقرار من الوزير المكلف بالثقافة الأعضاء التالية حسب نفس المرسوم: أمين عام، مديرون، رؤساء أقسام، نواب مديرين، و رؤساء مصالح.

كما تم إضافة عضوين بموجب المرسوم التنفيذي 292-94² المعدل و المتمم للمرسوم السابق هما:

¹ المرسوم التنفيذي رقم 149-93 مؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993، يتضمن القانون الاساسي للمكتبة الوطنية

² مرسوم تنفيذي رقم 292-94 مؤرخ في 19 ربيع الثاني عام 1415 الموافق 25 سبتمبر سنة 1994، يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم 149-93 المؤرخ في 22 يونيو سنة 1993 المعدل و المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 344-93 المؤرخ في 28 ديسمبر سنة 1993 و المتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية

- مدير عام مساعد يساعده في تنسيق الأنشطة العلمية و علم اقتصاد المكتبات يرأس بهذه الصفة المجلس العلمي التقني، و هو يعين بقرار من وزير المكلف بالثقافة بقرار، بناء على اقتراح من المدير العام،
 - كاتب عام، يكلف تحت سلطة المدير العام، و يعمل على تنسيق المصالح الإدارية للمؤسسة.
- أما عن مهام المدير العام فتحددها المادة 17 من المرسوم 93-149¹ في عدة نقاط أهمها:
- يتولى التسيير الإداري و التقني و المالي في المكتبة الوطنية،
 - يقترح برامج الأعمال و يسهر على انجازها،
 - يعين في جميع الوظائف التي لم تتقرر فيها طريقة أخرى للتعين،
 - يقترح مشروع ميزانية،
 - يبرم أية صفقة أو عقد أو اتفاقية أو اتفاق في إطار التنظيم المعمول به،
 - يمثل المكتبة الوطنية في علاقتها مع الهيئات الأجنبية النظرية و لدى الهيئات و المؤسسات الدولية،
 - يعد التقرير السنوي عن النشاط و يرسله إلى الوزير الوصي بعد أن يصادق عليه مجلس التوجيه،
 - يسهر على احترام النظام الداخلي.

المجلس العلمي و التقني:

- هو مجلس يعمل تحت سلطة المدير العام و تتجسد مهامه حسب نفس المرسوم كونه " هيئة استشارية متعددة التخصصات، تتولى إبداء الرأي في النشاط العلمي و التقني للمكتبة الوطنية، و يقوم باعداد:
- برامج البحث السنوي و المتعددة السنوات للمؤسسة و يحدد كفاءات تطبيقه
 - الحصيلة الدورية للأعمال العلمية المباشرة، و يقوم النتائج التي تحققها وحدات البحث.

2.2.1 التنظيم الداخلي:

بعد القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1407 الموافق 25 يوليو سنة 1987، المتضمن التنظيم الداخلي للمكتبة الوطنية، أحدثت تغيرات في التنظيم الداخلي للمكتبة الوطنية بموجب القرار الوزاري المشترك مؤرخ في 28 رمضان عام 1428 الموافق 10 أكتوبر سنة 2007²، فكانت مادته 2 تضع تحت سلطة المدير العام الذي يساعده مدير عام مساعد و أمين عام، المديريات التي تضم أقسام، و التي بدورها تضم مصالح كالآتي:

¹ المرسوم التنفيذي رقم 93-149 مؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993، يتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية
² قرار وزاري مشترك مؤرخ في 28 رمضان عام 1428 الموافق 10 أكتوبر سنة 2007، يحدد التنظيم الداخلي للمكتبة الوطنية الجزائرية و ملحقاتها

1/ مديرية تطوير المجموعات ومعالجتها وحفظها تضم 3 أقسام:

- قسم الاستغلال الببليوغرافي و إنمائه يضم 4 مصالح: مصلحة الإقتناءات، مصلحة المعالجة الوصفية، مصلحة المعالجة الفكرية و التحليل التوثيقي و مصلحة الإعلام الآلي.
- قسم الإيداع القانوني و المطبوعات الدورية و المنظمات الدولية يضم 4 مصالح: مصلحة الإيداع القانوني، مصلحة الرصيد المغاربي، مصلحة المنظمات الدولية، و مصلحة المطبوعات الدورية.
- قسم الحفظ و المخطوطات يضم 3 مصالح: مصلحة المخطوطات و المؤلفات النادرة، مصلحة الحفظ و التجليد و مصلحة التصوير.

2 / مديرية الاتصال و البحث و تضم 3 أقسام:

- قسم خدمات المستعملين يضم 4 مصالح: مصلحة تسيير الإعارة و توجيه القراء، مصلحة المطالعة العمومية، مصلحة مكتبة الطفولة و الشباب و مصلحة السمععي البصري.
- قسم التعاون و التكوين و النشاطات الثقافية و يضم 3 مصالح: مصلحة التبادل و الهبات، مصلحة التكوين و مصلحة التنشيط و النشاطات الثقافية.
- قسم البحث العلمي و المنشورات يضم 3 مصالح: مصلحة البحث الببليوغرافي و التقييس، مصلحة البحث العلمي و مصلحة المنشورات.

3 / مديرية التجهيز و الصيانة و الأمن بها 3 مصالح: التجهيز، الصيانة، و مصلحة الوقاية و الأمن

4 / مديرية الإدارة و الوسائل تضم 3 مصالح: مصلحة الموارد البشرية، مصلحة الميزانية و المحاسبة و المراقبة، و مصلحة الوسائل العامة.

5/ الملحقات تضم 3 مصالح: المصلحة التقنية، مصلحة المستخدمين، و المصلحة الإدارية.

3.2.1 النظام المالي:

لم يطرأ تغيير جذري فيما يخص النظام المالي للمكتبة الوطنية بين كل من الأمر 34-70 و المرسوم التنفيذي 93-149، حيث تنقسم ميزانية المكتبة الى باين هما:

1. باب الإيرادات تشمل: إعانات التجهيز و التسيير الممنوحة التي تقدمها الدولة، إعانات المؤسسات و الهيئات الوطنية و الأجنبية و الدولية، الهبات و الوصايا، والإيرادات المرتبطة بنشاط المكتبة الوطنية.
2. باب النفقات تشمل كل من: نفقات التسيير، نفقات التجهيز و صيانة ممتلكات المؤسسة، مصاريف التجهيز، وأية نفقات أخرى لازمة لتحقيق أهداف المكتبة الوطنية.

4.2.1 ملحقات المكتبة الوطنية:

كانت ملحقات المكتبة الوطنية من بين الأحكام التي جاءت بها كل النصوص التشريعية الخاصة بالتنظيم الداخلي للمكتبة الوطنية بما فيها أول نص تشريعي لها بعد الاستقلال و هو الأمر 34-70¹ حيث أجاز فتح فروع للمكتبة الوطنية في أي مكان من التراب الوطني.

و لقد لمسنا من خلال تصفحنا للجريدة الرسمية من سنة 1962 إلى يومنا 2014، انجاز هذا النوع من ملحقات المكتبة الوطنية ابتداء من سنة 2005، حينما أصبح للثقافة وزارة مستقلة عن الوزارات الأخرى، و تجاوزت البلاد في هذه الفترة، العشرية السوداء و تفتش الأمن من جديد في ربوع الوطن، فكان إنشاء 14 ملحقة للمكتبة الوطنية كما هو مبين في الجدول رقم (6). ليتم بعد ذلك تحويلها إلى مكتبات المطالعة العمومية بموجب المرسوم تنفيذي 236-08² المتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية. فكانت بداية التجربة الرائدة للمكتبات العمومية في الجزائر .

¹ أمر رقم 34-70 مؤرخ في 24 ربيع الأول عام 1390 الموافق 29 مايو سنة 1970 يتضمن إعادة تنظيم المكتبة الوطنية

² مرسوم تنفيذي رقم 236-08 مؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008، يتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية

تاريخ النص التشريعي	عنوان النص التشريعي
2005/09/14	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بأدرار
2005/09/14	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية ببجاية
2005/09/14	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بتلمسان
2005/09/14	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بفرنندة (ولاية تيارت)
2005/09/14	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بتيزي وزو
2005/09/14	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بعنابة
2005/09/14	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بقسنطينة
2006/11/26	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية ببسكرة
2006/11/26	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية ببشار
2006/11/26	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بتبسة
2006/11/26	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بلجلفة
2006/11/26	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بمعسكر
2006/11/26	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بعين تموشنت
2006/11/26	قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بغليزان
14 ملحقة مكتبة وطنية	

الجدول (06): ملحقات المكتبة الوطنية

5.2.1 الإبداع القانوني:

تتميز المكتبة الوطنية عن مثيلتها من المكتبات بالإبداع القانوني، الذي يعتبر أول و أهم آلية في الحفاظ على التراث الوثائقي الوطني لأجيال المستقبل و بتالي الحفاظ على ثقافة الأمة من الزوال مما يحقق الوحدة و القوة في مواجهة الغزو الثقافي و العسكري من طرف أمم أخرى.

فالمتمصفح للنصوص التشريعية الجزائرية، يجد أن الإيداع القانوني هو آلية للحفاظ على التراث الثقافي . فالأمر 34-70¹ المتضمن إعادة تنظيم المكتبة الوطنية، جاء فيه " تطبيق التشريع على الإيداع القانوني " ، في أن أول نص تشريعي خاص بالإيداع القانوني، جاء مستقلا عن المكتبة الوطنية ، و هو كان الأمر 16-96² الذي يعرف في مادته رقم 2 " الإيداع القانوني إجراء ملزم لكل شخص طبيعي أو معنوي له إنتاج فكري أو فني يوجه للجمهور". أما عن تحديد نوعية الوثائق بشكل صريح، فلم يكن إلا من خلال المرسوم التنفيذي 226-99³ و المتعلق بالإيداع القانوني الذي يحددها في :

- الكتب و الدوريات و الرسائل الجامعية والسيناريوهات السينمائية و التلفزيونية و المسرحيات و الكراسات و المنشائر و الملصقات و الخرائط الجغرافية و المخططات و التقاويم و الطوابع البريدية و البطاقات البريدية و المقطوعات الموسيقية،

- الدعائم المطبوعة مستنسخات الأعمال الأخرى مثل المطبوعات الحجرية (ليتوغرافيا) و الرسومات المطبوعة و اللوحات الخشبية و المحفورات و الرسومات و اللوحات الفنية المصورة،

- الوثائق السمعية البصرية مثل الأفلام و أشرطة الفيديو و الشفافات و المصغرات (ميكروفورم) و الأقراص المكثفة للفيديو و الأشرطة السمعية و الأقراص السمعية،

- دعائم الإعلام الآلي مثل الأقراص المرنة، و اسطوانات الأرقام و الأشرطة الممغنطة،

- الوثائق التصويرية،

و تضيف نفس المادة أنه يجب جرد الوثائق موضوع الإيداع القانوني في الببليوغرافيات الوطنية التي ترسل إلى مختلف المكتبات داخل الوطن في إطار التبادلات إلى المؤسسات الثقافية العالمية. و يسمح الإنتاج الموضوع في متناول القراء و الباحثين بالمحافظة على التراث الثقافي الوطني و ترقية البحث العلمي. " كما أن المؤسستين المعنيتين بالإيداع القانوني حسب الأمر 16-96 هما:

- المكتبة الوطنية الجزائرية

- المركز الجزائري للسينما.

¹ أمر رقم 34-70 مؤرخ في 24 ربيع الأول عام 1390 الموافق 29 مايو سنة 1970 يتضمن إعادة تنظيم المكتبة الوطنية

² أمر رقم 16-96 مؤرخ في 16 صفر عام 1417 الموافق 2 يوليو سنة 1996، يتعلق بالإيداع القانوني

³ مرسوم تنفيذي رقم 226-99 مؤرخ في 24 جمادي الثانية عام 1420 الموافق 4 أكتوبر سنة 1999، يحدد كليات تطبيق بعض أحكام الأمر رقم 16-96 المؤرخ في 16 صفر عام 1417 الموافق 2 يوليو سنة 1996 و المتعلق بالإيداع القانوني

إن مصلحة الإيداع القانوني في التنظيم الداخلي للمكتبة الوطنية، تأتي ضمن مديرية تطوير المجموعات و معالجتها و حفظها، و تضم بدورها 3 أقسام منها قسم الإيداع القانوني و المطبوعات الدورية و المنظمات الدولية، الذي يضم بدوره 4 مصالح هي¹:

- مصلحة الإيداع القانوني،
- مصلحة الرصيد المغاري
- مصلحة المنظمات الدولية
- مصلحة المطبوعات الدورية.

فعملية الإيداع القانوني تتم بصفة مجانية²، أما عن عدد النسخ المودعة للأعمال الأدبية و الفنية فتحددها المادة 3 من المرسوم التنفيذي 226-99³، بحيث " يلتزم المنتج أو المؤلف الناشر لحسابه بإيداع أربع (4) نسخ من كل الوثائق الخاضعة للإيداع القانوني، و الطابع نسختين (2) و موزع الوثائق المطبوعة و الانتاجات السمعية البصرية و برامج الحاسوب و الأشرطة نسخة واحدة،

يتعين على مستورد الوثائق المطبوعة الدورية إيداع نسخة واحدة من هذه الوثائق و في حالة إعادة طبع أو إعادة إنتاج الوثائق عليه بإيداع نسخة واحدة(1).

وفي حالة إعادة السحب يتعين على الناشر أو المنتج إيداع نسختين، و تودع نسخة واحدة (1) من المطبوعات الثمينة التي لا يتجاوز سحبا (300) نسخة، تخضع إعادة النشر لنفس إجراءات النشر الأولى"

أمام هذه الإجراءات في الحفاظ على التراث الأدبي و الفني للأمة الجزائرية، فإن النصين التشريعيين، جاء أيضا بإجراءات عقابية في حالة عدم تطبيق هذه الإجراءات من المنتجين و الناشرين و الطابعين⁴.

أما عن أهداف الإيداع القانوني فهي كالتالي:

- جمع الإنتاج الفكري و الفني المذكور،
- إعداد الببليوغرافيات و قوائم الوثائق و توزيعها،

¹ قرار وزاري مشترك مؤرخ في 28 رمضان عام 1428 الموافق 10 أكتوبر سنة 2007، يحدد التنظيم الداخلي للمكتبة الوطنية الجزائرية وملحقها

² أمر رقم 16-96 مؤرخ في 16 صفر عام 1417 الموافق 2 يوليو سنة 1996، يتعلق بالإيداع القانوني

³ مرسوم تنفيذي رقم 226-99 مؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1420 الموافق 4 أكتوبر سنة 1999، يحدد كفايات تطبيق بعض أحكام الأمر رقم 16-96 المؤرخ في 16 صفر عام 1417 الموافق 2 يوليو سنة 1996 و المتعلق بالإيداع القانوني

⁴ حسب المادة 14 من الأمر 16-96 " يعتبر الإخلال عن قصد بالالتزامات المنصوص عليها في هذا الأمر مخالفة، و يعاقب عليها بغرامة مالية من ثلاثين ألف دينار (30.000 دج) إلى خمسمائة ألف دينار (500.000 دج) حسب طبيعة الوثائق موضوع الإيداع و قيمتها. و في حالة العود تضاعف الغرامات ". هذا و قبل الخضوع في الإجراءات العقابية، تقوم المكتبة الوطنية حسب المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 226-99⁴ " و في حالة عدم احترام هذه الإجراءات كليا أو جزئيا، تقوم المكتبة الوطنية بإرسال ائدار بالبريد المسجل مع إشعار بالاستلام إلى من خلوا بواجبات الإيداع. و عند عدم الامتثال المعنيين للإنذار خلال شهر بالنسبة للكتب و الأفلام، و أسبوع بالنسبة للدوريات تتولى المصالح المعنية اقتناء النسخ المطلوبة للإيداع القانوني على نفقة المخلين بالالتزامات المنصوص عليها ..."

- السماح بالاطلاع على الوثائق موضوع الإيداع القانوني،
- تحدد شروط تطبيق هذه المادة و كفاياته بنص تنظيبي
- حسب نفس الامر 96-16" يتم الإيداع القانوني بتسليم الوثائق كاملة و مطابقة للأصل إلى المؤسسة المؤهلة، و ذلك قبل وضعها في متناول الجمهور، سواء تعلق الأمر بالبيع أو الإيجار أو التنازل". و أن للإيداع القانوني طابع الحفظ، و لا يمس بحقوق ملكية المؤلف و منتج الوثائق المودعة. و أما الوثائق التي تتعلق بالإيداع فتضم "الوثائق المطبوعة و الصوتية و المرئية و السمعية، البصرية او التصويرية، و برامج الحاسوب بكل أنواعها، أو قواعد المعطيات، و ذلك مهما تكن الدعامة التي تحملها و تقنية الإنتاج و النشر و التوزيع".
- أما عن الأشخاص المعنيين بالإيداع القانوني فيحدده نفس الأمر كما يلي:
- الناشر و الطابع و المنتج و المستورد و موزع الوثائق المطبوعة و الصوتية و المرئية و السمعية البصرية أو التصويرية و برامج الحاسوب بكل أنواعه، أو قواعد المعطيات.
- منتج أو موزع الأفلام السينماتوغرافية،
- المؤلف الناشر لحسابه،
- مستورد المؤلفات أو النشريات الدورية"

كما تؤهل لاستلام الإيداع القانوني و تسيره لحساب الدولة كل حسب تخصصه، المؤسسات الآتية: المكتبة الوطنية الجزائرية، و المركز الجزائري للسينما. أما المادة 11 لنفس الأمر فتعطي امكانية إسناد مسؤولية الإيداع القانوني لحساب الدولة إلى مؤسسات في تخصصات أخرى وفقا للأهداف و الشروط التي يحددها نفس الأمر.

3.1 المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية و ملحقاتها:

بعد العشرية السوداء التي عاشتها الجزائر، و بعد دب الأمن من جديد في الجزائر و ارتقاء الثقافة الى وزارة مستقلة عن الوزارات الأخرى، بدأت الظروف تنهياً لظهور أول نص تشريعي لمكتبات المطالعة العمومية في الجزائر بإشراف الوزارة السابقة خليفة تومي، فكانت البداية مع المرسوم الذي بموجبه تم تحويل ملحقات المكتبة الوطنية إلى مكتبات مطالعة العمومية¹ و المرسوم الذي أعطى دفعة للمطالعة العمومية و فضاءاتها الخاصة بها. فالمرسوم التنفيذي الجزائري 07-275² هو أول مرسوم يؤسس لقانون مكتبات المطالعة العمومية و الذي تم تعديله بعد ذلك بمرسوم 12-234³ الذي يعرفها "المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مؤسسات عمومية

¹ يطلق على المكتبات العامة في الجزائر التابعة لوزارة الثقافة بالمكتبات العمومية حسب ما ورد في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

² المرسوم التنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007 الخاص بالقانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية.

³ مرسوم تنفيذي رقم 12-234 مؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق 24 مايو سنة 2012، يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي". كما يمكنها من أن تتوفر على ملحقات عبر كامل التراب الوطني. بعدما كانت الملحقات تقتصر على المكتبة الوطنية فقط.

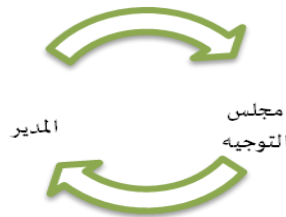
أما عن مهام المكتبات، فتحددها المادة 6 من نفس المرسوم 234-12 من خلال:

- وضع مختلف الأرصدة الوثائقية و الخدمات المرتبطة بالمطالعة العمومية و جميع الخدمات الملحقة تحت تصرف تحت تصرف المستعملين،
 - تخصيص فضاء للمطالعة يتكيف مع احتياجات الطفل،
 - توفير فضاء للدراسات و تحضير الامتحانات،
 - تسهيل تطور الكفاءات القاعدية لاستعمال الإعلام و الإعلام الآلي،
 - توفير الوسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين بالوصول للمطالعة العمومية.
 - تنظيم أنشطة ثقافية حول الكتاب،
- و المتمعن للمرسوم التنفيذي الأول 07-275 و المرسوم الأخير 234-12، يلاحظ إدراج مهمتين إضافيتين في المرسوم الأخير هما:

- تخصيص فضاء للمطالعة يتكيف مع احتياجات الطفل،
- تنظيم أنشطة ثقافية حول الكتاب.

1.3.1 التنظيم الإداري:

يحدد المرسوم الأخير رقم 234-12 في مادته 7 أن إدارة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مخولة لمجلس توجيه و يسيرها مدير.



الشكل (13): التنظيم الداخلي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

مجلس التوجيه:

حسب المادة 12 من نفس المرسوم فان مجلس التوجيه يجتمع في دورة عادية مرتين في السنة على الأقل بناء على استدعاء من رئيسه. كما يمكنه أن يجتمع في دورة غير عادية بطلب من السلطة الوصية أو بطلب من ثلثي أعضائه.

أما عن أعضاء هذا المجلس فيتكون مما يلي: مدير الثقافة بالولاية، رئيسا، ممثل الوالي، رئيس المجلس الشعبي الولائي أو ممثله، ممثل وزير المالية على مستوى الولاية، مدير التربية الوطنية بالولاية، مدير الشباب و الرياضة بالولاية، مدير البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بالولاية، رئيس المجلس الشعبي البلدي للبلدية التي توجد بها الملحقات المعنية بجدول أعمال دورة المجلس أو ممثله، بالاضافة الى شخصيتين(2) من عالم الثقافة و الكتاب يعينهما وزير الثقافة باقتراح من مدير الثقافة بالولاية.

و الملاحظ في المرسومين السالفين الذكر إضافة ممثلين في المرسوم الأخير رقم 12- 234 هما كل من: مدير الثقافة بالولاية، رئيسا، و رئيس المجلس الشعبي البلدي للبلدية التي توجد بها الملحقات المعنية بجدول أعمال دورة المجلس أو ممثله. و يتداول المجلس التوجيهي حسب نفس المرسوم الأخير لمناقشة و تحديد الأمور الآتية:

- التنظيم الداخلي و النظام الداخلي لمكتبة المطالعة العمومية،
- برامج الأنشطة السنوية و المتعددة السنوات و كذا حصائل أنشطة السنة المنصرمة،
- مشروع الميزانية،
- الكشوفات التقديرية للإيرادات و النفقات،
- الحسابات السنوية،
- التنظيم و النظام الداخليين للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية،
- الشروط العامة لإبرام الاتفاقيات و الاتفاقات و العقود و الصفقات،
- قبول الهبات و الوصايا.

المدير:

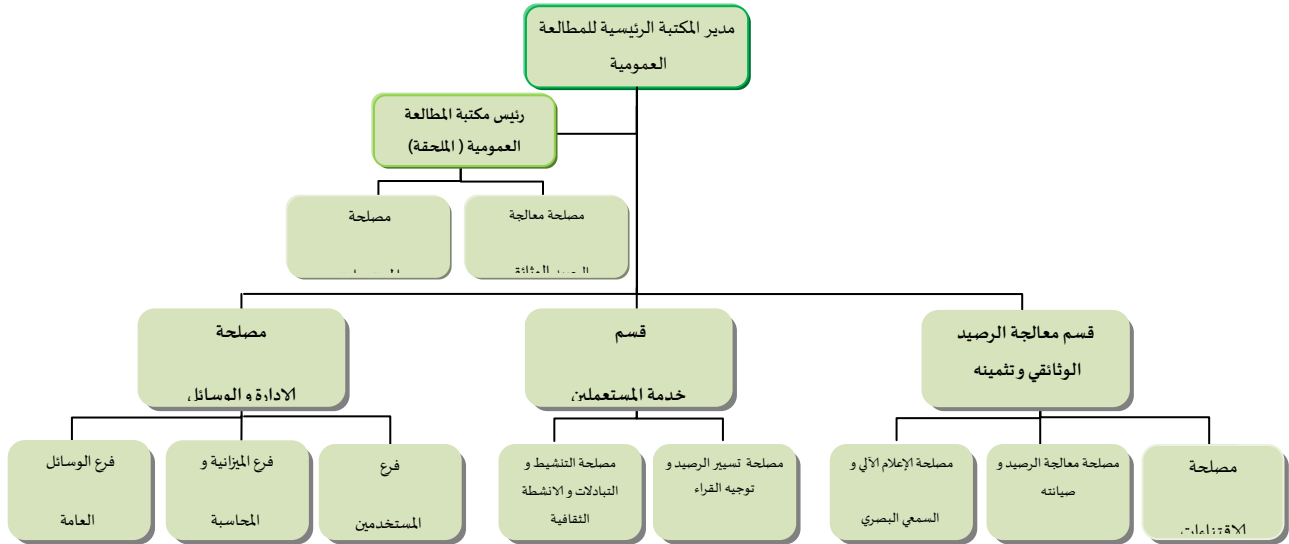
حسب ما جاء في المادة رقم 15 من المرسوم التنفيذي 12-، 234 فان تعيين و انهاء مهام مدير المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يتم بقرار من وزير الثقافة. أما المادة 16 فتحدد مهامه في عدة نقاط أهمها:

- يعد برامج الأنشطة و يعرضها على مجلس التوجيه،
- يتصرف باسم مكتبة المطالعة العمومية و يمثلها أمام العدالة و في جميع أعمال الحياة المدنية،
- يمارس السلطة السلمية على كافة المستخدمين،
- يوظف المستخدمين الموضوعين تحت سلطته و يعينهم و ينهي مهامهم، باستثناء المستخدمين الذين لهم طريقة أخرى في التعيين،
- يعد الكشوفات التقديرية للإيرادات و النفقات،

- يبرم جميع الاتفاقيات و الاتفاقات و العقود و الصفقات،
- يعد مشاريع الهيكل التنظيم و النظام الداخليين،
- يحضر اجتماعات مجلس التوجيه و يضمن تنفيذ مداولاته،
- يعرض قوائم النشريات الموجهة لتشكيل و إثراء الأرصدة على وزارة الثقافة للموافقة عليها.
- يعد في نهاية كل سنة مالية، تقريراً سنوياً عن الأنشطة مرفقاً بجداول حسابات النتائج،
- يفوض الاعتمادات إلى مدير الملحقة الذي يتصرف فيها بصفته أمراً بالصرف الثانوي.

2.3.1 التنظيم الداخلي:

خُددت مصالح المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية¹ بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في أول ربيع الأول عام 1430 الموافق 26 فبراير سنة 2009² كما هو مبين في الشكل التالي:



الشكل (14): الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية و ملحقاتها

قسم معالجة الرصيد الوثائقي و تجميعه:

يكلف هذا القسم بالسهر على عدة مهام أهمها:

- ضمان مسار الوثيقة منذ استلامها إلى غاية وضعها تحت تصرف القارئ،
- معالجة الرصيد الوثائقي، و المحافظة على هذا الرصيد عن طريق الترميم و الحفظ و التجليد،
- تسيير عملية اقتناء الوثائق،

¹ التسمية في هذا القرار الوزاري، لا تزال مكتبة المطالعة العمومية و ليس مكتبة رئيسية للمطالعة العمومية كما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 12-234 في مادته رقم 21

² قرار وزاري مشترك مؤرخ في أول ربيع الأول عام 1430 الموافق 26 فبراير سنة 2009، يحدد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية و ملحقاتها

- دراسة إمكانيات الاقتناء، بالتنسيق مع قسم خدمة المستعملين،
- ضمان معالجة الكتاب قبل تداوله: الجرد و الفهرسة و الدليل،
- إصلاح الوثائق التي أتلّفها المستعملون و تدعيمها،
- وضع شبكة الإعلام الآلي و ضمان سيرها و صيانتها،
- تسيير الميدياتيك،

قسم خدمة المستعملين: يكلف هذا القسم بالمهام التالية:

- ضمان خدمات المكتبات المتعلقة بالإعلام الآلي و التوجيه لفائدة المنخرطين و كل باحث أو زائر،
- إعداد إحصائيات لتقييم المقرئية و عدد القراء و طبعة الوثائق المطلوبة،
- وضع تحت تصرف المستعملين الوثائق و الوسائل المادية التي تسهل أنشطتهم،
- القيام بتبادل الوثائق و المعلومات العلمية و التقنية مع المؤسسات العلمية الوطنية و الأجنبية،
- تنظيم أنشطة المكتبات المتنقلة،
- تنظيم تظاهرات و أنشطة ثقافية و علمية مرتبطة بالكتاب.

مصلحة الإدارة و الوسائل: تكلف بعده مهام أهمها:

- أعداد مخطط تسيير المستخدمين و تسييره،
- صيانة البناية و التجهيزات،
- السهر على أمن البناية و المستخدمين و الرصيد الوثائقي و الممتلكات المنقولة و المستعملين،
- توظيف مستخدمي المكتبات و ملحقاتها و تسييرهم،
- ضمان تنفيذ ميزانيات تسيير مكتبات المطالعة العمومية و ملحقاتها و تجهيزها،
- تقييم الاحتياجات المالية السنوية،
- تحديد احتياجات المكتبات و ملحقاتها من أثاث و معدات و لوازم و ضمان اقتناءها،

3.3.1 النظام المالي:

ينص المرسوم التنفيذي 12-234، على أن ميزانية المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، تشمل على جانب الإيرادات و جانب النفقات و هي تسند إلى عون محاسب يعينه أو يعتمده وزير المالية و يقوم بمسك الحسابات و تداول الأموال طبقا لقواعد المحاسبة العمومية. هذه الميزانية تنقسم الى:

• الإيرادات: المتمثلة في:

- إعانات الدولة و الجماعات المحلية و الهيئات العمومية،
- الهبات و الوصايا،

- الإيرادات الخاصة المرتبطة بنشاطها.

• النفقات: المتمثلة في:

- نفقات التسيير،

- نفقات التجهيز،

- جميع النفقات الأخرى المرتبطة بنشاطها.

4.3.1 الموظفون و التكوين:

رغم استقلالهما المبكر عن الجزائر ، إلا إن التشريع الخاص بالمكتبيين لم يكن إلا في سنة 1973 بتونس و في سنة 1974 بالمغرب، في حين صدر أول نص تشريعي الخاص بالمكتبيين في الجزائر سنة 1968 وقبله القانون 157-62¹ المؤرخ في سنة 1962، الذي أبقى على سريان القوانين الفرنسية التي لا تتنافى و السيادة الوطنية إلى غاية 1968² سنة صدور أول نص تشريعي جزائري خاص بالمكتبيين. أما عن آخر قانون أساسي خاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالثقافة فهو المرسوم التنفيذي 08-383 الذي حدد 4 أسلاك:

- سلك مفتشي المكتبات و الوثائق و المحفوظات

- سلك محافظي المكتبات و الوثائق و المحفوظات

- سلك المكتبين و الوثائقيين و أمناء المحفوظات

- سلك التقنيين للمكتبات و الوثائق و المحفوظات.

¹ أمر رقم 29-73 مؤرخ في 5 جمادي الثانية عام 1393 الموافق 5 يوليو سنة 1973 يتضمن إلغاء القانون رقم 157-62 المؤرخ في 31 ديسمبر 1962 و الرامي إلى التمديد، حتى إشعار آخر، لمفعول التشريع النافذ إلى غاية 31 ديسمبر سنة 1962.

² العاملون بالمكتبات العامة و نظامهم الأساسي، درس عرض أمام طلبة ماجستير بجامعة وهران سنة 2004

³ مرسوم تنفيذي رقم 08-383 مؤرخ في 28 ذي القعدة عام 1429 الموافق 26 نوفمبر سنة 2008، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالثقافة.

السلك	المؤهل في التوظيف	الرتبة	التصنيف	
			الرقم الاستدلالي الأدنى	الصف
المفتشون	ترقية (7 سنوات في رتبة محافظ رئيس للمكتبات و الوثائق و المحفوظات + امتحان مهني)	- مفتش المكتبات و الوثائق و المحفوظات	762	17
المحافظون	ترقية (7 سنوات في رتبة محافظ المكتبات و الوثائق و المحفوظات + امتحان مهني)	-محافظ رئيس للمكتبات و الوثائق و المحفوظات	713	16
	ماجستير في علم المكتبات و التوثيق أو شهادة تعادلها	-محافظ المكتبات و الوثائق و المحفوظات	621	14
المكتبيون و الوثائقيون و أمناء المحفوظات	شهادة ليسانس التعليم العالي في علم المكتبات و التوثيق أو شهادة تعادلها	- المكتبي و الوثائقي و أمين المحفوظات	537	12
	شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية في علم المكتبات و التوثيق أو شهادة تعادلها	-مساعد مكتبي و وثائقي و أمين المحفوظات	453	10
تقنيو المكتبات و الوثائق و المحفوظات	شهادة تقني ¹	-تقني في المكتبات و الوثائق و المحفوظات	379	8
	ترقية لمساعد تقني متخصص في المكتبات و الوثائق و المحفوظات	-عون تقني في المكتبات و الوثائق و المحفوظات	348	7
	شهادة الكفاءة المهنية ²	مساعد تقني متخصص في المكتبات و الوثائق و المحفوظات	288	5
	سنة رابعة من التعليم المتوسط	مساعد تقني في المكتبات و الوثائق و المحفوظات	240	3

الجدول (07): الأسلاك و المؤهلات و الرتب و سلم الأجور الخاصة بشعبة المكتبات و المحفوظات التابعة لعمال قطاع الثقافة

إضافة إلى مختلف الأسلاك التي تنتهي إلى وزارة الثقافة بما فيها الأسلاك الخاصة بالمكتبات و المحفوظات، قام هذا القانون من خلال أحكامه بتحديد مهام كل سلك على حده.

فمقارنةً بالمرسوم 91-340، تم احداث سلك جديد إلى شعبة المكتبات و الوثائق و المحفوظات التابعة لوزارة الثقافة، هو سلك مفتشي المكتبات و الوثائق و المحفوظات، وتتمثل مهامه في النقاط التالية:

- إعداد مخططات لتطوير الأنشطة المرتبة بمجال المكتبات و مصالح المعلومات
- تنظيم شبكات المعلومات،
- توحيد مناهج العمل العلمية و التقنية،
- تفتيش نشاطات شبكات المكتبات و متابعتها،

¹ شهادة تقني في التخصصات التي تحددها المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 08-383 و هي على التوالي: علم الآثار، الحفظ، الترميم، التاريخ، الهندسة المعمارية، علم المتاحف و علم الاجتماع

² شهادة الكفاءة المهنية في التخصصات التي تحددها المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 08-383 ، هي على التوالي: علم الآثار، الحفظ، الترميم، التاريخ، الهندسة المعمارية، علم المتاحف و علم الاجتماع.

- السهر على تطبيق التشريع و التنظيم في مجال تخصصهم،
 - أما سلك المحافظون الرؤساء فكانت مهامهم علمية و فنية تمثلت في عدة أعمال منها:
 - المشاركة في إعداد برامج وثائقية بالتنسيق مع محافظي المكتبات و الوثائق و المحفوظات،
 - الإشراف على برامج تسيير المكتبات و مراكز الوثائق و مراكز المحفوظات،
 - المشاركة في إعداد برامج الحفظ،
 - المشاركة في إنشاء شبكة الإعلام العلمي و متابعتها و إعداد بنوك المعطيات،
 - القيام بالأبحاث الخاصة بتسيير المكتبات و مراكز الوثائق و مراكز المحفوظات و تنظيمها.
- أما محافظو المكتبات فتتمثل مهامه في الأساس على ما يلي:

- تطوير البرامج الخاصة بحفظ الوثائق و استرجاعها و السهر على تطبيقها،
 - تنظيم شبكات المكتبات و مراكز الوثائق و مراكز المحفوظات التابعة لقطاع الثقافة.
- أما سلك المكتبيون و الوثائقيون و أمناء المحفوظات فمهامهم تنحصر في تنفيذ المهام التقنية من:
- فرز و فهرسة و تكشيف الوثائق،
 - إعداد سجلات الجرد و إحصائها،
 - إعداد إحصائيات البحث و الخدمات المرجعية،
 - تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق.

5.3.1 مكتبات المطالعة العمومية (الملحقات):

كان المرسوم التنفيذي 07-275¹ ، هو أول مرسوم إنشاء مكتبات المطالعة العمومية و ملحقاتها، ليتحول اسمها بموجب المرسوم التنفيذي 12-234 الى مكتبات المطالعة العمومية و تحولت تسمية مكتبات المطالعة العمومية الى مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية.

المصالح:

تحت سلطة مدير المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يسير مصالح مكتبة المطالعة العمومية، رئيسا و هي تضم مصطلحتين حسب القرار الوزاري المشترك الصادر في 26 فبراير سنة 2009²:

مصطلحة معالجة الرصيد الوثائقي: و تكلف بما يلي:

- ضمان معالجة الكتاب قبل تداوله (الجرد و الفهرسة و الدليل)،
- إصلاح الوثائق التي أتلّفها المستعملون و تدعيمها.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 07-275 مؤرخ في 6 رمضان عام 1428 الموافق 18 سبتمبر سنة 2007، يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية

² قرار وزاري مشترك مؤرخ في أول ربيع الأول عام 1430 الموافق 26 فبراير سنة 2009، يحدد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية و ملحقاتها

مصلحة المستعملين: وهي مكلفة بما يلي:

- ضمان خدمات علم المكتبات المتعلقة بالإعلام و توجيه المنخرطين و كل باحث أو زائر،
- تنظيم تظاهرات و أنشطة ثقافية و علمية مرتبطة بالكتاب مع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

6.3.1 شبكة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية و ملحقاتها:

على أساس المادة 5 من المرسوم 234-12 " يمكن أن تتوفر المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية على ملحقات، عبر كامل تراب الولاية" و هي تنشأ بقرارات وزارية مشتركة بين وزير المالية و الوزير المكلف بالثقافة و السلطة المكلفة بالوظيفة العمومية. من هنا تم إنشاء هذه الملحقات للمكتبات المطالعة العمومية على مستوى بعض البلديات التابعة لبعض للولايات التي تتوفر فيها مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية.

فلقد تم إنشاء 31 مكتبة رئيسية للمطالعة العمومية مند صدور أول نص تشريعي مؤسس لها سنة 2007 إلى يومنا هذا، موزعة على ولايات الوطن كما هو مبين في الجدول التالي:

عنوان النص التشريعي الخاص بإنشاء مكتبات المطالعة العمومية	مراكز الولايات
مرسوم تنفيذي رقم 236-08 مؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008، يتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية (بموجب تم تحويل ملحقات المكتبات الوطنية إلى مكتبات المطالعة العمومية)	أدرار/ بسكرة/ تلمسان/ تيزي وزو/ الجلفة / عنابة/ قسنطينة/ غليزان/ عين تموشنت / معسكر/ بشار/ تيارت/ تبسة/ بجاية
مرسوم تنفيذي رقم 346-09 مؤرخ في 3 ذي القعدة عام 1430 الموافق 22 أكتوبر سنة 2009، يتم المرسوم التنفيذي رقم 236-08 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008 والمتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية	تيزابزة/ المسيلة/ سيدي بلعباس / تيسمسيلت/ عين الدفلى/ الاغواط / الشلف/ أم البواقي
مرسوم تنفيذي رقم 293-11 مؤرخ في 18 رمضان عام 1432 الموافق 18 غشت سنة 2011، يتم المرسوم التنفيذي رقم 236-08 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008 و المتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية	سعيدة/ مستغانم/ الوادي/ غرداية
مرسوم تنفيذي رقم 180-13 مؤرخ في 24 جمادي الثانية عام 1434 الموافق 5 مايو سنة 2013، يتضمن إنشاء مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية	النعامة/ تامنغست/ سوق أهراس/ تندوف / باتنة
31 مكتبة رئيسية	

الجدول (08): المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية عبر ولايات الوطن و أليات انشاءها

1.6.3.1 أليات التحويل و أليات الإنشاء للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

الملاحظ من خلال الجدول السابق، أن هناك أليتين مختلفتين في إنشاء هذه المكتبات:

- آلية تحويل ملحقات المكتبة الوطنية إلى مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية:

كانت أول آلية لإنشاء المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر عن طريق تحويل كل ملحقات المكتبة الوطنية عبر ولايات الوطن عدا الجزائر العاصمة بموجب المرسوم التنفيذي 236-08¹ و والتي كانت متواجدة

¹ مرسوم تنفيذي رقم 236-08 مؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008، يتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية

في كل من: "أدرار و بسكرة و تلمسان و تيزي وزو و الجلفة و عنابة و قسنطينة و غليزان و عين تموشنت و معسكر و بشار و تيارت و تبسة و بجاية" كما هو مبين في الجدول رقم4:

أما القرار الوزاري المشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1431 الموافق 22 يونيو سنة 2010، فيتضمن الموافقة على الجرد الكمي و الكيفي و التقديري للممتلكات و الحقوق و الواجبات و الوسائل التي تحوزها ملحقات المكتبة الوطنية الجزائرية المحولة إلى مكتبات المطالعة العمومية.

- آلية الإنشاء المباشرة للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:

الإنشاء المباشر لهذا النوع من المكتبات، كان بموجب المرسوم التنفيذي 346-09¹ في كل من مراكز الولايات الآتية " تيبازة و المسيلة و سيدي بلعباس و تيسمسيلت و عين الدفلى و الأغواط و الشلف و أم البواقي ". لتلتحق كل من الولايات: سعيدة و مستغانم و الوادي و غرداية بالركب بمقتضى المرسوم 393-11²، أما المكتبات بمراكز ولايات كل من النعامة و تامنغست/ سوق أهراس/ تندوف/ باتنة فلقد تم إنشاءها بمقتضى المرسوم التنفيذي 180-13³. فكان حصيلة هذا كله 31 مكتبة رئيسية للمطالعة العمومية في 31 ولاية من مجموع 48 ولاية عبر الوطن في انتظار تعميمها في الولايات الباقية.

2.6.3.1 آلية إنشاء مكتبات المطالعة العمومية (الملحقات):

على أساس المادة 5 من المرسوم 234-12⁴ " يمكن للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية أن تتوفر على ملحقات عبر كامل تراب الولاية" و هي تنشأ بقرارات وزارية مشتركة بين وزير المالية و الوزير المكلف بالثقافة و السلطة المكلفة بالوظيفة العمومية حسب نفس المادة. من هنا تم إنشاء هذه الملحقات للمكتبات المطالعة العمومية على مستوى بعض البلديات التابعة لبعض للولايات التي توفرت فيها مسبقا مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية.

و لقد كانت بداية انشاء مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر مع القرار الوزاري المشترك و المؤرخ في 7 صفر عام 1432 الموافق 12 يناير سنة 2011، و قرارات وزارية أخرى تبعتها بعد ذلك كما هو مبين في الجدول (9). هذه القرارات الوزارية المشتركة كان من نتائجها تعزيز المطالعة العمومية بإنشاء 25 مكتبة مطالعة عمومية.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 346-09 مؤرخ في 3 ذي القعدة عام 1430 الموافق 22 أكتوبر سنة 2009، يتم المرسوم التنفيذي رقم 236-08 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008 و المتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية

² مرسوم تنفيذي رقم 293-11 مؤرخ في 18 رمضان عام 1432 الموافق 18 غشت سنة 2011، يتم المرسوم التنفيذي رقم 236-08 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008 والمتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية

³ مرسوم تنفيذي رقم 180-13 مؤرخ في 24 جمادي الثانية عام 1434 الموافق 5 مايو سنة 2013، يتضمن إنشاء مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية

⁴ مرسوم تنفيذي رقم 234-12 مؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق 24 مايو سنة 2012، يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

عنوان النص التشريعي الخاص بإنشاء ملحقات مكتبات المطالعة العمومية	مراكز البلديات
قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 صفر عام 1432 الموافق 12 يناير سنة 2011، يتضمن إنشاء ملحقات مكتبة المطالعة العمومية لولاية الجلفة	حاسي العش/ القرنيبي/ سد الرحال / بنهار/ الخميس
قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 صفر عام 1432 الموافق 12 يناير سنة 2011، يتضمن إنشاء ملحقات مكتبة المطالعة العمومية لولاية تيسمسيلت	اولاد بسام
قرار وزاري مشترك مؤرخ في 23 جمادي الثانية عام 1432 الموافق 26 مايو سنة 2011، يتضمن إنشاء ملحقة مكتبة المطالعة العمومية لولاية أم البواقي	بلالة
قرار وزاري مشترك مؤرخ في 23 جمادي الثانية عام 1432 الموافق 26 مايو سنة 2011، يتضمن إنشاء ملحقتين مكتبة المطالعة العمومية لولاية معسكر	معسكر/ المحمدية
قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقات مكتبة المطالعة العمومية لولاية الجلفة	عين وسارة/ فيض البطمة/ مسعد/ الزعفران
قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقتين مكتبة المطالعة العمومية لولاية الوادي	قمار / الرباح
قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقتين مكتبة المطالعة العمومية لولاية بسكرة	رأس الميعاد/ الدوسن
قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقة مكتبة المطالعة العمومية لولاية تبسة	تبسة
قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقة مكتبة المطالعة العمومية لولاية تيسمسيلت	خميسي
قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقات مكتبة المطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس	تاودموت/ تنيرة/ المسيد/ وادي تاويريرة/ الحصايبه/ سيدي شعيب
25 ملحقة مكتبة	

الجدول (09) : مكتبات المطالعة العمومية (الملحقات) عبر التراب الوطني

4.1 المكتبة البلدية:

أولت الدولة الجزائرية أهمية بالغة للمكتبات البلدية منذ السنوات الأولى للاستقلال، كونها كانت تعي أهمية هذه المكتبات في إعادة تقوية مقومات الشخصية الجزائرية التي حاول الاستعمار الفرنسي محوها من خلال المكتبات التي قام بنشرها. فكان بعد الاستقلال مشروع باسم "مكتبة في كل بلدية" الذي لم يكتمل إلا في سنة 2014 نتيجة الظروف الصعبة التي مرت بها الجزائر و بالخصوص في سنوات 90 من القرن الماضي و التي سميت بالعشرية السوداء نتيجة الحركات الإرهابية التي حاولت تفكيك و النيل من الوطن. إلا أن المشكلة اليوم ليست في العدد الكبير للمكتبات البلدية الذي تم إنشاءه، بل أصبحت المشكلة في كيفية تسيير هذه المكتبات التي تفتقر إلى نصوص تشريعية تنظمها.

ان كل من قانوني البلدية¹ سواء رقم 90-08 أو رقم 11-10³، لا يشيران إلى المكتبة البلدية إلا كونها تندرج ضمن مهام مكتب الثقافة و الرياضة التابع لمصلحة شؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية التابعة لمديرية

¹ حسب قانون رقم 10-11 " البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة. و تتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة"

قانون رقم 90-08 مؤرخ في 12 رمضان 1410 الموافق 07 ابريل 1990، يتعلق بالبلدية.²

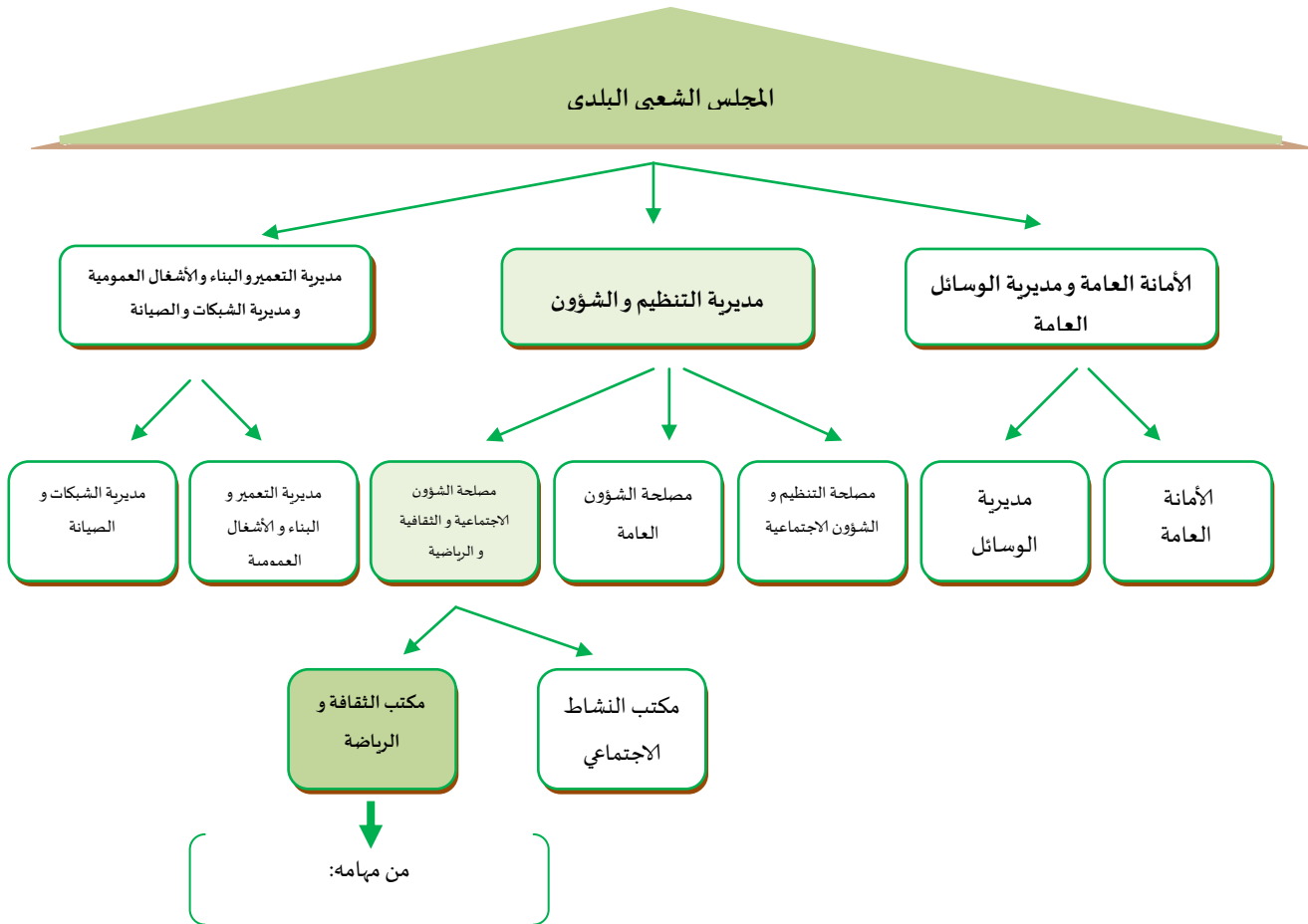
³ قانون رقم 10-11 مؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو سنة 2011، يتعلق بالبلدية

التنظيم و الشؤون العامة التابعة للمجلس الشعبي البلدي كما هو مبين في الشكل(5). و أن هذه المكتبة لا يشترط انشاءها إلا بموجب مداولة للمجلس الشعبي البلدي أو بإجراء اداري تتكفل البلدية بتسييره كون المكتبة البلدية مصلحة من مصالح البلدية.

1.4.1 المكتبة البلدية في التنظيم الداخلي للبلدية:

الإشارة إلى المكتبات البلدية في النصوص التشريعية فلم يكن إلا من خلال المرسوم رقم 81-382¹ الذي يحدد صلاحيات البلدية و الولاية و اختصاصهما في قطاع الثقافة. حيث جاء في مادته 2 أن البلدية تتولى انجاز مؤسسات ثقافية بلدية و تسييرها و تقوم على صيانتها و هذه المؤسسات هي كالأتي: قاعات السينما، النوادي الثقافية، المتاحف البلدية، قاعات العروض و الأفراح و المكتبات البلدية.

و الملاحظ أن المرسوم 81-382 يشير فقط إلى المكتبات البلدية. و رغم عددها الكبير الذي يقدر 1552 مكتبة موزعة على 1541 بلدية²، إلا أنها تفتقر إلى مواد تحدد تنظيمها و كيفية تسييرها، و هذا ما يدل على المشاكل التي تتخبط فيها المكتبات البلدية، كما يوضحه الشكل التالي و الخاص بالتنظيم الداخلي للبلدية.



الشكل (15): المكتبة في الهيكل التنظيمي للبلدية

¹ مرسوم رقم 81-382 مؤرخ في 29 صفر عام 1402 الموافق 26 ديسمبر سنة 1981 يحدد صلاحيات البلدية و الولاية و اختصاصاتهما في قطاع الثقافة.

² التقسيم الإداري للجزائر اليوم يضم 48 ولاية تضم بدورها 1541 بلدية

2.4.1 الموظفون و التكوين:

- الأسلاك المشتركة:

كغيره من المراسيم التي سبقته و الخاصة بالأسلاك المشتركة، حددت المادة 3 من المرسوم التنفيذي 04-08¹، على أن هذه الأسلاك هي عبارة عن الوظائف التي تشترك فيها عدة إدارات و مؤسسات عمومية و هي تخص الشُّعب التالية: الإدارة العامة، الترجمة و الترجمة الفورية، الإعلام الآلي، الإحصائيات و الوثائق و المحفوظات.

أما عن الشُّعبة الخاصة بالوثائق و المحفوظات (موضوع دراستنا) فتشمل حسب نفس المرسوم السابق الذكر الأسلاك التالية:

- سلك الوثائقيون أمناء المحفوظات،
- سلك الوثائقيون أمناء المحفوظات،
- سلك الأعوان التقنيون في الوثائق و المحفوظات (الذي هو في طريق الزوال حسب نفس المرسوم) يضم الرتب التالية:
- رتبة الوثائقي أمين المحفوظات
- رتبة الوثائقي أمين المحفوظات الرئيسي
- رتبة رئيس الوثائقيين أمناء المحفوظات.

الرقم الاستدلالي الأدنى	المرتبة	الرتبة	المؤهل في التوظيف	السلك
713	16	رئيس الوثائقيين أمناء المحفوظات	(ترقية)	الوثائقيون أمناء المحفوظات
621	14	وثائقي أمين محفوظات رئيسي	شهادة ماجستير في علم المكتبات او شهادة تعادلها	
537	12	وثائقي أمين محفوظات	ليسانس في علم المكتبات أو شهادة تعادلها + مسابقة	
453	10	مساعد وثائقي أمين محفوظات	شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية في علم المكتبات او شهادة تعادلها	مساعدو الوثائقيين أمناء المحفوظات
348	7	عون تقني في الوثائق و المحفوظات	(هذا السلك لم تحدد فيه شروط التوظيف و لا الترقية لأنه في طريق الزوال) ²	الأعوان التقنيون في الوثائق و المحفوظات

الجدول (10): الأسلاك و المؤهلات و الرتب و سلم الأجور الخاصة بشعبة المكتبات و المحفوظات

الخاصة بالأسلاك المشتركة

¹ مرسوم تنفيذي رقم 04-08 مؤرخ في 11 محرم عام 1429 الموافق 19 يناير 2008، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية

² تشير المادة 193 من المرسوم رقم 04-08 أن سلك الأعوان التقنيين في الوثائق و المحفوظات في طريق الزوال

يتم ترقية الموظفين من رتبة إلى أخرى أو من سلك إلى آخر، حسب أحكام يحددها نفس المرسوم السابق و التي تعتمد بالأخص على سنوات الخبرة و امتحان مهني، و هذا بحسب المناصب المفتوحة و الموضحة أحكامها في المرسوم نفسه.

أما شروط التكوين و أحكامها، فهي موضوع المادة 14 من المرسوم التنفيذي 11-334¹ التي تبين أن إدارة الجماعات الإقليمية² تنظم "بصفة دائمة دورات تكوين و تحسين المستوى و تجديد المعارف لصالح الموظفين بهدف تحيين معلوماتهم و تحسين كفاءاتهم و ترقيةهم المهنية و تحضيرهم لمهام جديدة" و ان "على موظفي الإدارة الإقليمية المشاركة في دورات التكوين التي تم تعيينهم لأدائها" أما عن المبادرة و المبادأة في طرح الحاجة إلى التكوين، فتحددها المادة 15 من نفس المرسوم التنفيذي من خلال آليتين هما: إما بمبادرة من الإدارة و إما بطلب من الموظف في حالة تتطابق التكوين مع مصلحة الإدارة.

- الأسلاك الخاصة بالوثائق و الأرشفة البلديين:

من بين أسلاك الإدارة البلدية التي تحددها المادة 23 من المرسوم التنفيذي 91-26، الأسلاك الخاصة بالوثائق و الأرشفة البلديين و هي:

- سلك القيمين على الوثائق و الأرشفة البلديين،
- سلك مساعدي القيمين على الوثائق البلديين،
- سلك الأعوان التقنيين البلديين في الوثائق و الأرشفة البلدي.

الرقم الاستدلال ي الأدنى	التصنيف الصف	الرتبة	المؤهل في التوظيف	السلك
534	17	القيم على الوثائق و الأرشفة الرئيسي البلدي	شهادة ماجستير أو شهادة ما بعد التدرج في علم المكتبات أو شهادة تعادلها	القيمين على الوثائق و الأرشفة البلديين
434	15	القيم على الوثائق و الأرشفة البلدي	شهادة ليسانس في علم المكتبات أو شهادة تعادلها	
354	13	مساعد القيم البلدي على الوثائق و المحفوظات	شهادة التكوين المتخصص من مؤسسة عمومية أو شهادة تعادلها	سلك المساعدين القيمين على الوثائق و المحفوظات البلديين
260	10	عون تقني بلدي في الوثائق و المحفوظات	شهادة التكوين المتخصص من مؤسسة عمومية أو شهادة تعادلها	سلك الأعوان التقنيين البلديين في الوثائق و المحفوظات

الجدول (11): الأسلاك و المؤهلات و الرتب و سلم الأجور الخاصة بالأسلاك الخاصة بالوثائق و الأرشفة لإدارة البلدية

¹ مرسوم تنفيذي رقم 11-334 مؤرخ في 22 شوال عام 1432 الموافق 20 سبتمبر سنة 2011، يتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي إدارة الجماعات الإقليمية.

² تنص المادة 15 من الدستور على أن «الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية والولاية»

أما عن سلك القيمين على الوثائق و الأرشفة البلديين، فيضم رتبتين هما:

- رتبة القيم على الوثائق و الأرشفة البلدي: و الذي هو مكلف بتكوين خزائن الأرشفة و أن يضعوا تحت تصرف المصالح كل وثيقة لها صلة بنشاط البلدية و القيام بفهرسة الوثائق التي تنتجها مختلف مصالح البلدية و العمل على ترتيبها و حفظها.
- رتبة القيم على الوثائق و الأرشفة الرئيسي البلدي: إضافة إلى المهام المسندة لرتبة القيم على الوثائق و الأرشفة البلدي، يضاف إلى هذه الرتبة حسب نفس المرسوم، مهمة القيام بأشغال البحث و تنسيقها، و المشاركة في إعداد سياسة وثائقية.

أما سلك مساعد القيم البلدي على الوثائق و المحفوظات فيضم رتبة واحدة تحمل نفس التسمية:

- رتبة مساعد القيم البلدي على الوثائق و المحفوظات: فيتولى استلام الوثائق من كل نوع يمكن أن تقدم لهم و القيام بالجرد و الفهرس، و تسجيلها و ترتيبها و حفظها.

و أخير الأسلاك المعنية بشعبة الوثائق و المحفوظات سلك الأعوان التقنيين البلديين في الوثائق و المحفوظات و الذي يضم هو أيضا مثل سابقه رتبة واحدة تحمل نفس التسمية:

- رتبة عون تقني بلدي في الوثائق و المحفوظات: و يتولى فرز الوثائق و تسجيلها و بالنشر الدوري لجرود تبليغ الوثائق إلى المصالح المستعملة و أشغال التجليد و التجديد.

أما عن الترقية من رتبة إلى أخرى أو من سلك إلى آخر فلقد حددها نفس المرسوم المذكور سلفا . و الجدير بالذكر أن كل أحكام الخاصة بشروط التوظيف الخاصة بكل هذه الرتب مصحوبة بإحكام انتقالية تسمح للمتعاقدين من الموظفين الالتحاق بها في حالة توفرهم شروط التأهيل الموضحة في الجدول أعلاه.

و الملاحظ أن هذه المهن المكتبية تخص وثائق الأرشفة و أن الأنواع الأخرى من الوثائق التي تودع في المكتبات من كتب و مجلات و غيرها فلم يتم الإشارة إليها في هذا المرسوم و لا إلى مصطلح مكتبي و لا إلى المكتبة التي هي موضوع دراستنا. فمهمة علم المكتبات و التوثيق توظف في البلديات قصد حفظ و معالجة و استرجاع الوثائق الأرشفية لا غير.

- التكوين:

عن شروط التكوين و تحسين مستوى الأسلاك التابعة لإدارة البلدية بما فيها الأسلاك الخاصة بالوثائق و الأرشفة البلديين كل من المادة 15، 16، 17. من المرسوم التنفيذي رقم 91-26 حيث أن التكوين يخص رفع التأهيل أو التكيف مع وظيفة معينة أو قصد الاستفادة من الترقية. هذا التكوين و التحسين للمستوى، تحدد شروطه و برامجه بقرار مشترك بين وزارة الداخلية و السلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

أما المادة 18 من نفس المرسوم التنفيذي التي تحدد أن العمال المعننين بالتكوين القصير المدى الذي يتم تنظيمه بمبادرة من الإدارة فإما أن يكونوا في وضعية القيام بالخدمة أو أنهم يستفيدون بإعفاء من الخدمة حسب الكيفيات التي تحدد بقرار من وزير الداخلية.

3.4.1 شبكة المكتبات البلدية و أصنافها:

حسب التعليمات الوزارية لوزارة الثقافة¹ فإنه يمكن التمييز بين 5 أصناف من المكتبات البلدية في الجزائر، بحسب الكثافة السكانية في المناطق التي تنشط فيها كما هو مبين في الجدول التالي:

الصنف	الكثافة السكانية للبلدية
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى	50000 <
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	من 20000 إلى 50000 نسمة
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	من 10000 إلى 20000 نسمة
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	من 5000 إلى 10000 نسمة
قاعة المطالعة أو المكتبة البلدية شبه الريفية	5000 ≥ نسمة

الجدول (12): أصناف المكتبات البلدية في الجزائر

أما عن عدد المكتبات البلدية في الجزائر²، و في إحصائيات لوزارة الثقافة فلقد وصل عدد المكتبات البلدية بحسب أصنافها الى 1552 موزعة على كل بلديات الوطن و المقدرة ب 1541 بلدية، و بهذا يكون مشروع " مكتبة لكل بلدية" قد تم الانتهاء منه مع سنة 2014.

الصنف	العدد
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى	38
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	182
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	382
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	612
قاعة المطالعة أو المكتبة البلدية شبه الريفية	338
المجموع	1552 مكتبة/ 1541 بلدية

الجدول (13): عدد المكتبات البلدية في الجزائر لغاية سنة 2014

¹ Ministère de la culture, Direction des études prospectives de la documentation et de l'informatique Normalisation des infrastructures et équipements culturels, p 91

² يؤكد السيد أمين الزاوي، مدير المكتبة الوطنية آنذاك، في لقاء مع الصحافة بمناسبة الطبعة 12 للمعرض الدولي للكتاب بالعاصمة لسنة 2007 فيصرح أن الجزائر كانت تتوفر على 650 مكتبة بلدية في سنة 1970، لم يبق منها سوى 100 مكتبة تقريبا في أواخر سنوات 90 بعد العشرية السوداء التي عاشتها الجزائر. أما اليوم و مع تحسن الأوضاع في الجزائر فهناك عقد بين كل من وزارة الثقافة و وزارة الداخلية و الجماعات المحلية لإنشاء 500 مكتبة بلدية في كل مدن الجزائر. في كل مدينة هناك مكتبة مفتوحة أو مكتبة في طور الانجاز.

2: آليات أخرى لدعم المطالعة العمومية في التشريع الجزائري

1.2 فضاءات أخرى للمطالعة العمومية:

1.1.2 مصلحة مكتبة قصر الثقافة مفدي زكريا:

بجانب مبنى وزارة الثقافة بأعلى هضبة العناصر بالعاصمة مع إطلالة على البحر المتوسط (130 م فوق سطح البحر)¹، يعتبر قصر الثقافة تحفة رائعة في فن الهندسة المعمارية العربية الإسلامية و هو هيئة كبيرة تستقبل التظاهرات الثقافية و العلمية الوطنية منها و الدولية، حيث تمكن من انتزاع الجائزة الأولى باعتباره أحسن معلم معماري ثقافي في الوطن العربي.

تم افتتاح قصر الثقافة رسميا في أول نوفمبر 1984 بمناسبة الذكرى الثلاثين لاندلاع الثورة التحريرية، و هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري وصبغة ثقافية تحت وصاية وزارة الاتصال و الثقافة. ذات طابع معماري عربي إسلامي يقع مبناه بجانب مبنى وزارة الثقافة بالعاصمة. و من بين أهدافه الرئيسية :

- خلق جو ثقافي دائم من خلال تقديم برنامج ثري و متنوع للنشاطات الثقافية إلى الجمهور.
- تشجيع التبادلات الثقافية و الاتصال و التعاون بين الجزائر و الدول الأخرى.
- المساهمة بصفة فعالة في إطار الشراكة مع مختلف الهيئات و المؤسسات في إنجاز تظاهرات ثقافية و علمية ذات نوعية رفيعة تمس كل ميادين الفن و العلوم و الثقافة.

هذا الفضاء الثقافي يلعب دورا حاسما في معرفة الثقافات العالمية بتقديم المعارض الرائعة التي أحتضنها في إطار التبادلات الدولية مثل: ذهب البيرو، المنمنمات المغولية، الأعمال المنسوجة لبيكاسو، الفن المعاصر الأسباني، الحضارات الصينية، و غيرها. كما يضم فرع الوثائق التابع له 3 فضاءات: مصلحة مكتبة كان يا مكان، مصلحة مكتبة المكفوفين و مصلحة مكتبة الدراسات.

2.1.2 مصلحة الوثائق التابعة لقصر الثقافة:

يعرف قصر الثقافة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-269² في مادته 2 و 3 على انه "مؤسسة عمومية ذات طابع إداري و تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و يدعى في صلب النص " قصر " و عليها أن تستجيب قصور الثقافة، على الخصوص للمعايير الخاصة الآتية:

- تعتبر مركز إشعاع ثقافي مميز،

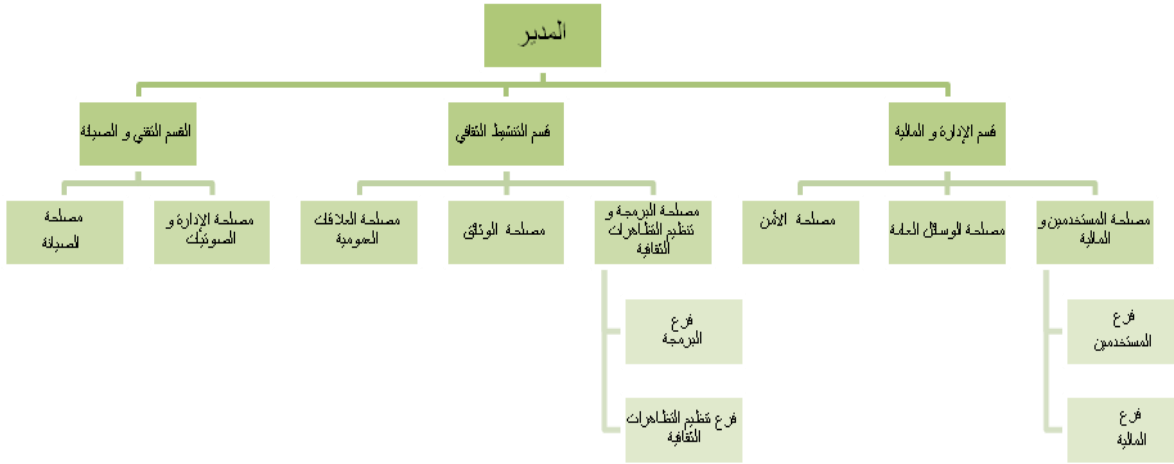
¹ Ministère de la culture Algerie

www.m-culture.gov.dz

² مرسوم تنفيذي رقم 12-269 مؤرخ في 3 شعبان عام 1433 الموافق 23 يونيو سنة 2012، يحدد القانون الأساسي النموذجي لقصور الثقافة

- تتوفر على منشأة فاخرة تعكس الطابع المعماري الذي يميز المنطقة التي يشيد في إقليمها و تلخص مميزاتها التاريخية و الثقافية و الفنية.
 - تضم فضاءات مختلفة و متعددة الاختصاصات الفنية تعنى خاصة بعرض و تقديم و إبراز نشاطات و إبداعات فنية و ثقافية متنوعة وطنية و دولية ذات نوعية و مستوى عال..
 - أما في مادته 4 فان قصر الثقافة يوضع تحت وصية الوزير المكلف بالثقافة أما عن كيفية تسيره فتحدهه مادته 7 من خلال مدير و يديره مجلس توجيه، اما عن المهام المنوط فهي :
 - تنظيم عروض في مجال الثقافة و الفنون و العلوم و تقديمها،
 - برمجة محاضرات و ندوات و غيرها من الملتقيات حول مواضيع ثقافية و علمية و تاريخية و أدبية ذات المستوى العالي، ينشطها رجال الفن و العلوم الجزائريون و/أو الأجانب و تنظيها و تقديمها،
 - تقديم معارض وطنية و/أو أجنبية لتحف فنية و تحف من الصناعة التقليدية و معارض تتعلق بالتاريخ و التطور،
 - تقديم عروض فنية و ثقافية و عروض لفرق أجنبية تنظم في إطار التبادلات الثقافية مع الخارج،
 - تقديم العرض ما قبل الأول للأعمال المسرحية و السينمائية الوطنية و/أو الأجنبية ذات الجودة العالية،
 - احتضان إحداث تنظم في إطار رسمي،
 - وضع المؤلفات و وثائق تتعلق بالفنون و التاريخ و الآداب في متناول الجمهور المتخصص أو الهواة،
 - توفير إطار للقاء و الاتصال للباحثين و رجال الفن و الجمهور المهتم.
- على أساس المهام الموكلة إليه و بخاصة في مجال اطلاع الجمهور على المؤلفات و الوثائق الخاصة بالفن و التاريخ و الآداب فان القصر يمتلك مصلحة تدعى بمصلحة الوثائق و التي يمكن تحديد مكانها من التنظيم الداخلي لقصور الثقافة في الشكل التالي و المعبر عن ما جاء في القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1407 الموافق 25 يوليو سنة 1987¹ و الذي يتضمن التنظيم الداخلي لقصر الثقافة.

¹ قرار وزاري مشترك مؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1407 الموافق 25 يوليو سنة 1987 يتضمن التنظيم الداخلي لقصر الثقافة، العدد 22 السنة 1989



الشكل (16): مصلحة الوثائق في الهيكل التنظيمي لقصر الثقافة

3.1.2. فرع الوثائق و المطالعة التابعة لدور الثقافة:

جاء إنشاء دور للثقافة بمقتضى المرسوم رقم 74-244 مؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1394 الموافق 6 ديسمبر سنة 1974 يتضمن إنشاء دور للثقافة في كل ولاية من ولايات الوطن

في مادته 2 و 3 يحدد المرسوم التنفيذي 98-236 تعريف و مهام دور الثقافة التي هي عبارة عن مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و هي توضع تحت وصاية وزير الثقافة و يكون مقرها في مراكز ولايات الوطن.

كما يمكن لدور الثقافة أن تنشأ ملحقات في أي مكان آخر بقرار مشترك بين وزير الثقافة و وزير المالية كما يؤكد المرسوم التنفيذي رقم 11-395¹. أما عن المهام الموكلة إليها فهي كالتالي:

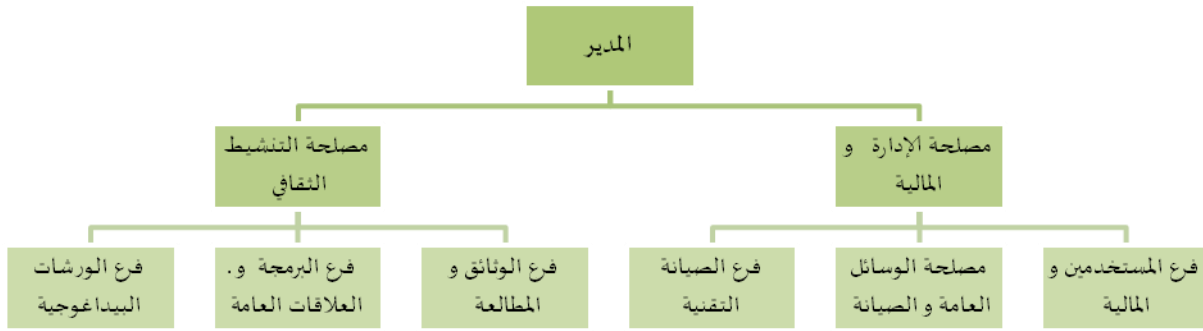
- بحث الإبداع و نشر الأعمال الفنية و الأدبية و تشجيعها،
- المساعدة في كشف التراث الوطني الثقافي و التاريخي و التعريف به،
- تلقين ألوان الفنون و الثقافة،
- تشجيع المطالعة العمومية و تطويرها،
- تثمين التقاليد و الفنون الشعبية،
- تنظيم معارض و ملتقيات و زيارات ثقافية،

¹ مرسوم تنفيذي رقم 11-395 مؤرخ في 28 ذي الحجة عام 1432 الموافق 24 نوفمبر سنة 2011، يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم 98-236 مؤرخ في 4 ربيع الثاني عام 1419 الموافق 28 يوليو سنة 1998، يتضمن القانون الأساسي لدور الثقافة، العدد 65.

- نشر الوثائق و المجلات و التشجيع على نشرها،
- تنظيم مبادلات ثقافية و فنية مع المؤسسات المماثلة،
- تقديم مساعدة تقنية للمراكز و النوادي الثقافية و الجمعيات الثقافية الموجودة في الولاية.

أما عن التنظيم الخاص بدور الثقافة فيتم من خلال مدير يسيرها و مجلس توجيهي و لجنة تنسيق تقنية تعملان على إدارتها. و هذا حسب المواد 6 إلى 17 من نفس المرسوم التنفيذي¹.

على ضوء ما جاء ، نلاحظ أن من بين مهام دور الثقافة، تشجيع المطالعة العمومية و تطويرها و ذلك من خلال فرع الوثائق و المطالعة التابع لمصلحة التنشيط الثقافي كما هو مبين في التنظيم الداخلي لدور الثقافة و الذي حدده القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 23 شوال 1422 الموافق 7 يناير سنة 2002، و المتضمن التنظيم الداخلي لدور الثقافة² و الذي يمكن تمثيله في الشكل التالي:



الشكل (17): فرع الوثائق و المطالعة في الهيكل التنظيمي لدار الثقافة

ففرع الوثائق و المطالعة يسهر على تشجيع المطالعة العمومية و تطويرها كما جاء في نفس القرار الوزاري المشترك.

4.1.2 مصلحة المكتبة و التوثيق و الميدياتيك و الأرشيف التابعة للمتحف:

المرسوم التنفيذي رقم 160-07³ يعرف المتاحف في مادته 2 و 3 على " أنها مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تدعى في صلب النص " المتاحف " و هي " مؤسسة دائمة تتوفر على مجموعات ثقافية و/أو علمية تتشكل من ممتلكات يكتسي حفظها و عرضها و أهمية عمومية و تنظم بغرض المعرفة و التربية و الثقافة و التمتع ". أما المادة 7 من نفس المرسوم التنفيذي فتأكد انه بإمكان

¹ مرسوم تنفيذي رقم 236-98 مؤرخ في 4 ربيع الثاني عام 1419 الموافق 28 يوليو سنة 1998، يتضمن القانون الأساسي لدور الثقافة. العدد 55.

² قرار وزاري مشترك مؤرخ في 23 شوال 1422 الموافق 7 يناير سنة 2002، يتضمن التنظيم الداخلي لدور الثقافة، العدد 06

³ مرسوم تنفيذي رقم 160-07 مؤرخ في 10 جمادي الأولى عام 1428 الموافق 27 مايو سنة 2007، يحدد شروط إنشاء المتاحف و مهامها و تنظيمها و سيرها

الدوائر الوزارية ان تقترح إنشاء متاحف التي يتم بعد ذلك القرار في إنشاءها بمشاركة كل من وزير المكلف بالثقافة و الوزير المعني بالقطاع الذي تنتهي إليه المتاحف مثل وزارة المجاهدين.

أما عن أصناف المتاحف و تسييرها و إدارتها ، فهي صنفين اثنين هما:

- المتحف الوطني: يسير المتحف مدير يتأصل لجنة علمية و يديره مجلس توجيه

- المتحف الجهوي: يسير المتحف مدير و يديره مجلس توجيه

يدير في كلا الصنفين مدير يتم تعيينه بناء على اقتراح من وزير المكلف بالثقافة على أساس الخبرة في مجال المتاحف.

أما المادة 8 من نفس النص التشريعي فتأكد على مطابقة مباني المتاحف للمعايير المتحفية و التي يجب أن تشمل على الفضاءات التالية: فضاء مخصص للعرض، خازن، مخابر، مكتبة، ورشة و فضاء للتمتع. إلا أن الملاحظ من التنظيم الداخلي للمتاحف أن المكتبة هي مصلحة، تفتقر إلى نصوص تشريعية تنظمها بشكل أكثر دقة و صرامة.

5.1.2 مصلحة المكتبة التابعة لمؤسسة المسجد:

حسب القانون الأساسي الذي يحدده المرسوم التنفيذي رقم 13-37¹ يعرف المسجد على أنه " بيت الله يجتمع فيه المسلمون لأداء صلاتهم و تلاوة القرآن الكريم و ذكر الله و لتعلم ما ينفعهم في أمور دينهم و دنياهم. و هي مؤسسة دينية اجتماعية تؤدي خدمة عمومية هدفها ترقية قيم الدين الإسلامي " و المسجد " وقف عام، لا يؤول أمره إلا للدولة المكلفة شرعا و المسؤولية عن حرمة و تسييره و استقلاليته في أداء رسالته و تجسيد وظائفه "

فبالإضافة إلى وظائفه التربوية التعليمية المنصوص عليها في المادة 6 و الوظائف التوجيهية عن طريق الأمر بالمعروف و النهي عن المنكر في المادة 8 و الوظائف الاجتماعية التي تحددها المادة 9 فان المادة 7 منها تخص 7 وظائف المسجد الثقافية و المتمثلة على وجه الخصوص في:

- تنظيم محاضرات و ملتقيات لنشر الثقافة الإسلامية و تعميمها،

- إحياء الأعياد و المناسبات الدينية و الوطنية،

- ترقية المكتبة المسجدية و تنظيمها و تسيير الاستفادة منها،

- تنظيم معارض للكتاب و الفنون الإسلامية،

- تنظيم مسابقات ثقافية.

و للمساجد أصناف تحددها المادة 13 من نفس المرسوم و هي: مساجد تاريخية، مساجد رئيسية و مساجد وطنية (قدرة استيعاب تفوق 100 مصل) و مساجد محلية.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 13-37 مؤرخ في 5 محرم عام 1435 الموافق 9 نوفمبر سنة 2013، يتضمن القانون الأساسي للمسجد.

هذا و لم يتم التعبير عن مصلحة المكتبة في هذه المساجد إلا في المساجد الرئيسية التي يزيد قدرة الاستيعاب فيها عن 10000 مصل أما المساجد الدينية فيمكن لها من إحداث هذا النوع من الفضاءات من خلال عبارة فضاءات للنشاط التوجيهي و الثقافي التي تمثل أحد فضاءات المسجد. أما عن مسؤول مصلحة المكتبة و جميع الفضاءات الأخرى فهي تحت مسؤولية الإمام الأعلى (في حالة المساجد الرئيسية الذي يتولى تسييرها و عملها حسب المادة 17 من نفس المرسوم.

2.2 آليات جديدة لتفعيل دور المكتبات و المطالعة العمومية:

إضافة إلى المكتبات و الفضاءات المختلفة للمطالعة العمومية و التي سبق دراستها سالف، تفتنت وزارة الثقافة و على رأسها الوزيرة السابقة خليفة تومي¹ إلى أهمية تفعيل المطالعة العمومية عن طريق آليات أخرى لجلب فئات المجتمع و بخاصة الأطفال و الشباب نحو حب المطالعة , كون هذه الفئة المعنية الأولى بالنهوض بالمجتمع، مما يوجب الاعتناء بها من خلال تثقيفها و العناية بأفكارها البناءة و الوطنية. فكان التأسيس لآليات أخرى لتفعيل للمطالعة في المجتمع، سنوردها كما جاءت في النصوص التشريعية الوطنية:

- المهرجان الثقافي الدولي للكتاب (المعرض الدولي للكتاب)،
- المهرجانات الثقافية المحلية "القراءة في احتفال"،
- المركز الوطني للكتاب.

1.2.2 المهرجان الثقافي الدولي للكتاب (المعرض الدولي للكتاب):

تم التأسيس للمعارض الدولية في الجزائر بموجب مرسوم رقم 64-107² و تم التأسيس للمعرض الدولي للكتاب الذي يتم تنظيمه في كل سنة من الدخول الاجتماعي بالجزائر العاصمة بموجب القرار المؤرخ في 12 جمادي الثانية عام 1430 الموافق 6 يونيو سنة 2009 يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي الدولي للكتاب المسمى " المعرض الدولي للكتاب"³ و الذي من خلاله يتم تزويد المكتبات عبر الوطن بالكتب و المراجع. أما عن شروط تنظيم هذا المهرجان فهي محددة في المرسوم رقم 09-14 الخاص بكيفية تنظيم المهرجانات الثقافية⁴.

و تجدر الإشارة إلى أن المعرض الدولي للكتاب هذه السنة 2014 كان في طبعته التاسعة عشر رغم أن التأسيس له لم يكن إلا في سنة 2009 بموجب القرار المذكور سلفا. و هذا راجع لتنظيم هذا المعرض الدولي كان بموجب المرسوم

¹ شغلت السيدة خليفة تومي منصب وزيرة الثقافة بين سنة 2002 و 2014 و التي تميزت فيها هذه الفترة بإنشاء مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر

² مرسوم رقم 64-107 مؤرخ في 27 محرم 1384 الموافق 8 يونيو سنة 1964 يتضمن إنشاء مكتب المعرض الدولي لمدينة الجزائر.

³ قرار مؤرخ في 12 جمادي الثانية عام 1430 الموافق 6 يونيو سنة 2009، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي الدولي للكتاب المسمى " المعرض الدولي للكتاب

⁴ مرسوم تنفيذي رقم 09-14 مؤرخ في 14 محرم عام 1430 الموافق 11 يناير سنة 2009، يتم المرسوم التنفيذي رقم 03-297 المؤرخ في 13 رجب عام 1424 الموافق 10 سبتمبر سنة 2003 الذي يحدد شروط تنظيم المهرجانات الثقافية و كفاءاته

رقم 64-107 المذكور سلفا. ومنذ 2009 سنة تأسيس المعرض الدولي للكتاب جاءت طباعته الاخيرة تحمل عناوين هي:

- الطبعة 16 بعنوان " حلت الروائع "
- الطبعة 17 " الكتاب يحرق "
- الطبعة 18 " كتابي حريتي "
- الطبعة 19 " إفتحلي العالم "

وكانت الطبعة الأخيرة للمعرض المعروف بمختصر سيل (SILA Salon International du Livre d'Alger) قد وضعت هذا المعرض معارض الكتاب في العالم بحضور 926 عارضا من بينهم 267 ناشرا وطنيا و 659 ناشرا اجنبيا بحسب المعلومات التي وردت في موقعه الرسمي/ www.sila-dz.com/ar/ و التي تنشر فيه كل التظاهرات الأدبية و العلمية و حتى الخاصة بالأطفال المنظمة بجانب هذا المعرض.

كما أن تنظيم هذه التظاهرة الدولية الثقافية العلمية في كل بداية سنة اجتماعية و غيرها من التظاهرات الأدبية، ينظمها مرسوم تنفيذي رقم 03-278¹ و الذي يحدد الإطار التنظيمي لتوزيع الكتب و المؤلفات في الجزائر و بخاصة في مادته رقم 10 التي تؤكد على عدم إدخال الكتب و المؤلفات المطبوعة و توزيعها عبر التراب الوطني مهما تكن دعائهما و التي يتميز مضمونها بما يأتي:

- تمجيد الإرهاب و الجريمة و العنصرية،
- المساس بالهوية الوطنية بإبعادها الثلاثة،
- المساس بالوحدة الوطنية و سلامة التراب الوطني و الأمن الوطنيين
- المساس بالأخلاق و الآداب العامة،
- تحريف القرآن الكريم،
- الإساءة إلى الله و الرسل.

كما يتم الإعفاء من رسوم الجمارك كل الكتب التي يتم إدخالها إلى التراب الوطني للبيع في إطار المعرض الدولي بموجب المرسوم رقم 08-362².

¹ مرسوم تنفيذي رقم 03-278 مؤرخ في 24 جمادي الثانية عام 1424 الموافق 23 غشت سنة 2003، يحدد الإطار التنظيمي لتوزيع الكتب و المؤلفات في الجزائر

² مرسوم تنفيذي رقم 08-362 مؤرخ في 10 ذي القعدة عام 1429 الموافق 8 نوفمبر سنة 2008، يتعلق بإعفاء الكتب و المؤلفات المستوردة و الموجهة للبيع في إطار تنظيم المهرجانات و المعارض و صالونات الكتاب، من الحقوق و الرسوم

2.2.2 المهرجانات الثقافية المحلية " القراءة في احتفال ":

تم التأسيس للمهرجانات المحلية " القراءة في احتفال " بموجب القرار¹ الصادر سنة 2010 و الذي يتضمن تأسيس مهرجانات ثقافية محلية القراءة في احتفال. هذه المهرجانات التي تُنظم بحسب ما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 14-09² الخاص بحسب كيفية تنظيم المهرجانات الثقافية. أما عن القرارات التي جاءت تخص هذه المهرجانات عبر كامل ولايات الوطن، فهي موضحة في الجدول التالي:

الولايات	النص التشريعي
مدينة الجزائر	قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في مدينة الجزائر
البلدية	قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في البلدية
المدينة	قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في المدينة
تيزي وزو	قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في تيزي وزو
بومرداس	قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في بومرداس
تيزازة	قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في تيزازة
أدرار و الشلف و الأغواط و أم البواقي و باتنة و بجاية و بسكرة و بشار و البويرة و تامنغاست و تبسة و تلمسان و تيارت و الجلفة و جيجل و سطيف و سعيدة و سكيكدة و سيدي بلعباس و عنابة و قالمة و قسنطينة و مستغانم و المسيلة و معسكر و ورقلة و وهران و البيض و ايليزي و برج بوعريش و الطارف و تيندوف و تيسمسيلت و الوادي و خنشلة و سوق أهراس و ميلة و عين الدفلى و النعامة و عين تموشنت و غرداية و غليزان	القرار مؤرخ في 29 ذي الحجة عام 1431 الموافق 5 ديسمبر سنة 2010، يتضمن تأسيس مهرجانات ثقافية محلية " القراءة في احتفال "

الجدول (14): التأسيس لمهرجانات " القراءة في احتفال " عبر مختلف ولايات الوطن الثمانية و الأربعين

- هذه المهرجانات تنظم تحت إشراف مديرية الثقافة التابعة للولاية، و يتم فيها تفعيل نشاطات تخص المطالعة من:
- خلق فضاءات مطالعة عمومية والقراءة الجماعية في دار الثقافة و في كل المكتبات البلدية التابعة للولاية و في الأماكن العمومية ،
 - تنظيم لقاءات وندوات مع مؤلفين وكتاب باختلاف مجالاتهم،

¹ قرار مؤرخ في 29 ذي الحجة عام 1431 الموافق 5 ديسمبر سنة 2010، يتضمن تأسيس مهرجانات ثقافية محلية القراءة في احتفال

² مرسوم تنفيذي رقم 14-09 مؤرخ في 14 محرم عام 1430 الموافق 11 يناير سنة 2009، يتم المرسوم التنفيذي رقم 03-297 المؤرخ في 13 رجب عام 1424 الموافق 10 سبتمبر سنة 2003 الذي يحدد شروط تنظيم المهرجانات الثقافية و كفاءاته

- تنظيم معرض لبيع الكتب،
- دورات تدريبية حول مهارات القراءة والتواصل بالاستعانة بخبرات وطنية في مجال التنمية البشرية،
- فضاءات ترفيهية جوارية للتشجيع على المقروئية (ورشات الحكايات، ألعاب سحرية و بهلوانية، مسابقات لأحسن قارئ و لأحسن رسام و غيرها من المسابقات،
- برمجة خرجات يومية للمكتبة المتنقلة للأماكن النائية عبر الولاية...الخ

3.2.2 المركز الوطني للكتاب:

بموجب المرسوم الرئاسي رقم 202-09¹، تم التأسيس للمركز الوطني للكتاب الذي يعتبر حسب المادة 2 الى 4 على أنه " مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تدعى في صلب النص "مركز" و هو تحت وصاية وزير الثقافة و مقره بمدينة الجزائر"، و يتم تسييره من طرف مجلس توجيه و مدير تحت سلطته لجان دائمة متخصصة هي حسب مادته 16:

- لجنة الإبداع و الترجمة،
- لجنة كتاب الشباب،
- لجنة النشر و التوزيع: والتي من بين مهامها المشاركة في اختيار اقتناءات النشريات الموجهة لمكتبات المطالعة العمومية.
- لجنة الأنشطة المتعلقة بالكتاب.

أما عن مهام المركز فتحددها المادة 5 كما يلي:

- تشجيع جميع أساليب التعبير الأدبي و المساهمة في نشر الأعمال الأدبية بجميع أشكالها،
- اقتراح كل عمل و مبادرة من شأنها تفعيل نشر الكتاب و توزيعه و ترقية المطالعة العمومية،
- دعم كافة المراحل التي يمر بها الكتاب،
- إبداء الرأي حول كل مشروع يوجه لوزارة الثقافة بهدف الحصول على المساعدة و الإعانة الموجهة لمختلف المتدخلين في مراحل الكتاب و ذلك بطلب من وزارة الثقافة،
- القيام بتحقيقات و دراسات حول الكتاب تتمثل في جمع و تحليل جميع المعطيات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و الإحصائية و غيرها المتعلقة بالمطالعة و نشر الكتاب و طبعه و توزيعه،
- القيام بمهام الدراسة و التقييم و الخبرة و الاستشارة في مجال مكتبات المطالعة التابعة لقطاع الثقافة،
- المشاركة في تنظيم لقاءات و معارض و تظاهرات متعلقة بترقية الكتاب الجزائري و إشعاعه.

¹ مرسوم رئاسي رقم 202-09 مؤرخ في 2 جمادي الثانية عام 1430 الموافق 27 مايو سنة 2009، يتضمن إنشاء مركز وطني للكتاب

التنظيم الداخلي:

تم تنظيم المركز الوطني للكتاب داخليا بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 10 مايو 2010¹، فكان للمركز ثلاث أقسام:

أ/ قسم دعم الكتاب و من مهامه تقديم المساعدة و الدعم التقنيين لمكتبات المطالعة العمومية و هو يضم بدوره 3 مصالح:

- مصلحة المعالجة التقنية لملفات الدعم
- مصلحة دعم مكتبات المطالعة العمومية
- مصلحة الأمانة التقنية للجان الدائمة المتخصصة
- ب/ قسم تطوير الكتاب و من مهامه اقامة العلاقات مع منظمات المحترفين و الجمعيات و المؤسسات التي لها صلة مع قطاع الكتاب و المحافظة على استمراريتهما. و يضم 3 مصالح هي:
- مصلحة الأنشطة الترقية،
- مصلحة التحليل و الدراسات و التطوير،
- مصلحة العلاقات مع المتعاملين في ميدان الكتاب
- ج/ مصلحة الادارة و الوسائل و تضم فرعين هما:
- فرع المستخدمين،
- فرع المالية و الوسائل العامة.

خلاصة الفصل:

على ضوء ما جاء من سرد لفضاءات المطالعة العمومية و آليات تطويرها في الجزائر، تستنتج ما يلي:

- تتوفر الجزائر بحسب النصوص التشريعية على 14 نوع من فضاءات للمطالعة العمومية جُلها تحت وصاية وزارة الثقافة، و التي من بينها المكتبة الوطنية و مكتبات المطالعة العمومية اللتان تنفردان بميزة الاستقلالية المالية.
- كانت و لا تزال المكتبات البلدية أهم المكتبات على مستوى الوطن نتيجة عددها الكبير الذي يقدر ب 1552 مكتبة موزعة على 1541 بلدية، و رغم الأموال الطائلة التي صرفت في انجاز مشروع لكل بلدية، إلا أن هذه المكتبات بقيت عبارة عن مباني تفتقر بمعنى الكلمة إلى نصوص تشريعية تنظمها و تفعلها. بل الأمر أسوء عندما يتم ذكرها في قانون البلدية من باب الإشارة إلى وجودها دون كيفية تنظيمها داخليا و ماليا.

¹ قرار وزاري مشترك مؤرخ في 25 جمادي الأولى عام 1431 الموافق 10 مايو سنة 2010، يحدد التنظيم الداخلي للمركز الوطني للكتاب

- أما عن عملية تحويل المكتبات البلدية إلى مكتبات مطالعة عمومية فانه يجب ان نقول انه و استنادا إلى تاريخ مديرية المكتبات و المطالعة العمومية التابعة لوزارة الثقافة و التي تم معالجتها في المبحث الأول، نرى أن في حالة الأزمات المالية التي مرت بها البلاد في بداية 90 من القرن الماضي، فانه تم الاستغناء عن هذه المديرية بل حتى عن وزارة الثقافة التي تنتهي إليها. فالفكرة هنا تقودونا إلى طرح السؤال التالي: ما مصير المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، في حالة ما تمر الجزائر بأزمة مالية مثل التي بدأت تمر بها حاليا أمام انهيار سعر البترول؟
- على هذا الأساس و على ضوء ما طرح كتجارب رائدة للمكتبات البلدية في أوروبا عامة و بفرنسا خاصة، فانه يجدر بنا إيجاد حل من نوع آخر في تفعيل المكتبات البلدية من خلال تخصيص ميزانية سنوية و لو ضئيلة و اقتطاعها من ميزانية البلدية الخاصة بالنشاطات الثقافية لفائدة هذه المكتبات، كما يمكن تخصيص على الأقل منصبين دائمين بهذه البلديات التي يزيد عدد سكانها عن 5000 نسمة أين يكون أحدهم مختص في علم المكتبات كما تأكد عليه مؤشرات اعلم.
- تفتقر المكتبات العمومية الى نصوص تشريعية، تمكنها من تحسين و تطوير خدماتها، مما يفسر الوضعية السيئة التي تعيشها مكتباتنا العمومية، خاصة المكتبات البلدية منها.
- مكتبات المطالعة العمومية، هي المكتبة الوحيدة التي تتوفر على نصوص تشريعية تنظمها، الا ان هذه النصوص تفتقر الى مواد، تجبر القائمين عليها، تطبيق التكنولوجيات الحديثة و التعريف بالمكتبة و نشاطاتها على شبكة الانترنت. الامر الذي افقد الهوية الالكترونية لكل مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر، مقارنة بمثيلتها الأوروبية، حيث يؤكد بيان لجنة الاتحاد الأوروبي سنة 1987 في مجال المكتبات بأنواعها في الدول الأوروبية على 4 نقاط هي:
- تطوير و توفير الولوج إلى الخدمات العصرية للمكتبات،
- تطوير التكنولوجيات الحديثة مع مراقبة العائد الاقتصادي،
- تطبيق المعايير و البحث عن خلق معايير جديدة على حسب كل حالة،
- خلق انسجام و توافق بين السياسات الوطنية في مجال المكتبات.

الفرضية (1): صحيحة

المكتبات البلدية في الجزائر المقدرة ب1552 مكتبة موزعة على كل بلديات الوطن، لها جاهزية محدودة في تطبيق مفهوم الجودة، بسبب افتقارها إلى نصوص تشريعية تلزمها تحسين و تطوير إدارتها من خلال تطبيق جملة من المبادئ والأساليب والتقنيات، قصد تحقيق و تطوير جودة خدماتها باستمرار.

الفصل الرابع:

واقع جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر

مقدمة الفصل:

بعد مناقشتنا للأبعاد المختلفة لموضوع دراستنا، من مفهوم للمكتبات العمومية و تاريخها في الحضارة العربية الإسلامية قديماً و الحضارة الغربية حديثاً، و بعد تطرقنا لمفهوم الخدمات و جودتها و كيف يمكن قياسها في المكتبات العمومية بواسطة مختلف أدوات قياس و معايير تقييم الجودة، مروراً بالمكتبات العمومية في الجزائر و آليات تطويرها في التشريع الجزائري، نجد أنسفا الآن أمام ضرورة الإجابة على ما تم عرضه سالفاً من تساؤلات تصب حول: ماهو واقع جودة الخدمات في المكتبات العمومية في الجزائر و هل استطاعت أن تحقق اشباعاً لجمهور مستفيديها؟، فكان هذا الفصل عبارة عن نتائج متحصل عليها بناءً على البيانات و المعطيات التي تم جمعها بواسطة:

- أولاً: استمارة المقابلة التي وجهت لمسؤولي المكتبات العمومية،
- ثانياً: المعطيات الخاصة بعدد المكتبات العمومية و أنواعها، و المتحصل عليها من خلال زيارتنا الى مديريات الثقافة التابعة لكل من ولايات شمال غرب الجزائر: وهران، معسكر، مستغانم، عين تموشنت، سيدي بلعباس و تلمسان.

فمن خلال زيارتنا المتكررة لمديريات الثقافة التابعة لولايات شمال غرب الجزائر، استطعنا الحصول على قائمة المكتبات العمومية سواء التابعة لوزارة الثقافة باسم المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية أو التابعة لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية باسم المكتبات البلدية، فكانت القائمة الظاهرة في الملحق رقم (1) لهذه الدراسة.

من خلال هذا الفصل، حاولنا معرفة واقع جودة الخدمات المقدمة من طرف هذه المكتبات، فكان خروجنا إلى الميدان مستعنيين باستمارة مقابلة (أنظر الملحق 2) مع مسؤولي المكتبات العمومية لجمع المعطيات الميدانية و تحليلها بالاعتماد على معيارين:

- أولاً: بمؤشرات المعيار الجزائري الموضوع من طرف وزارة الثقافة تحت عنوان « Normalisations des infrastructures et équipements culturels »¹،
- ثانياً: بمؤشرات المعيار العربي باسم " اعلم، مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية"²، و الموضوع من طرف الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم) ، و هنا قمنا أيضاً بالإشارة الى معيار ISO 11620³ في حالة تطابق هذا الأخير مع معيار اعلم.

¹ MINISTERE DE LA CULTURE: Direction des Etudes prospectives de la Documentation et de l'Informatique (Algérie), Normalisation des infrastructures et équipements culturels, Algérie : D.E.P.D.I., 2008.

² اعلم، مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية، جدة: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم)، 2013.

³ BS-ISO 1162:2008, Information and documentation Library performance indicators, 2nd Ed., Switzerland : BRITISH STANDARD, 2008.

1. منهجية البحث الميداني:

الاستمارة :

إن الأداة المستعملة في جمع المعطيات فيما يخص مدى تطابق الخدمات التي تقدمها المكتبات العمومية الجزائرية مع المعيار الجزائري الموضوع من طرف وزارة الثقافة و معيار اعلم الموضوع من طرف الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات هي استمارة مقابلة.

فبعدما قمنا بالتأكيد على اختيار الاستمارة كأداة لتقصي الحقائق، قمنا بالتفكير في كيفية إنشائها. فكان من الضروري علينا من صياغة فرضياتنا و كل تساؤلاتنا حول جودة الخدمات المحققة من طرف المكتبات العمومية مقارنة بالمعيارين: الجزائري أولاً، و في حالة افتقار المعيار الجزائري الى مؤشر يثبت ما نريد قياسه، ،نلجأ الى معيار اعلم¹ ثانياً، فكانت الاستمارة هنا استمارة مقابلة موجهة لمسؤولي هذه المكتبات.

التوزيع للاستمارة

بما أن الاستمارة في هذا الفصل، تتعلق بمدى تطابق واقع خدمات المكتبات العمومية موضوع دراستنا مع المعيار الجزائري و معيار اعلم، فان استمارة المقابلة يتم ملأها بناء على ما يتم التصريح به من طرف مسؤولي المكتبات في محاورتنا لهم، حيث كثيراً ما لمسنا عند معظم هؤلاء، طموحهم و سعيهم الى تحسين مستوى خدمات مكتباتهم. و بتالي كانت كل استمارة مقابلة تملأ في يومها، في حوار مع كل مسؤول مكتبة.

الاختيار للأسئلة :

الاختيار للأسئلة كان يتوافق مع أهداف البحث من جهة ، و من جهة أخرى مع المؤشرات الواردة في المعيار الجزائري، و معيار اعلم، الخاصين بالمكتبات العمومية. و من أجل توضيح أكثر للأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية، قمنا بتقسيم الاستمارة إلى عدة أقسام تشكل عناوين هذا الفصل.

معالجة المعطيات:

في جمعنا لمعطيات الدراسة الميدانية، قمنا بالارتكاز على مؤشرات المعيار الجزائري و مؤشرات اعلم، ثم مقارنة ما تم الحصول عليه في الميدان كبيانات مع مؤشرات هذين المعيارين.

¹ اعلم:الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات

2. هوية المكتبات العمومية: العينة

إن الزيارات المتكررة لمديريات الثقافة التابعة لولايات شمال غرب الجزائر لكل من : هران، مستغانم، عين تموشنت، معسكر، سيدي بلعباس و تلمسان، سمحت لنا بالحصول على قائمة لكل المكتبات العمومية بهذه الولايات بنوعها، سواء التابعة لوزارة الثقافة باسم مكتبات المطالعة العمومية أو التابعة لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية باسم المكتبات البلدية (أنظر الملحق 1 الخاص بقائمة المكتبات العمومية في شمال غرب الجزائر)، و التي تنقسم إلى الأصناف المعمول بها وطنيا و المبنية في الجدول (15).

تخص دراستنا المكتبات العمومية التي تفتح أبوابها لكل مواطن و هي ملك للدولة الجزائرية، و تستني دراستنا الفضاءات الأخرى للمطالعة العمومية التي هي عبارة عن مصالح تابعة لهيئة أخرى مثل: المتاحف و دور الشباب و المساجد. فالمكتبات العمومية تتميز بأحد الخاصيتين التاليتين (أنظر الملحق 1):

- مستقلة ماليا و نعي هنا بخاصة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية التابعة لوزارة الثقافة،
- مستقلة هيكليا (كمبنى) كما هو الشأن بالنسبة للمكتبات البلدية و التي بدأ العديد منها يتحول إلى مكتبات مطالعة عمومية و دمجها بذلك تحت وصاية وزارة الثقافة.

أما عن عدد كل صنف من المكتبات العمومية في الجزائر، فهي موضحة في الجدول التالي:

الصف	عدد أفراد المجتمع المستهدف	عدد المكتبات
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية (م.ر.م.ع)	أكثر من 200.000 (الولاية)	31
مكتبة المطالعة العمومية (ملحقة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية) ¹	في أي بلدية	25
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى (م.ب.و.ح.أ)	أكثر من 50000	38
المكتبة البلدية في الوسط الحضري (م.ب.و.ح.)	20000 إلى 50000 نسمة	182
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري (م.ب.و.ن.ح)	10000 إلى 20000 نسمة	382
المكتبة البلدية في الوسط الريفي (م.ب.و.ر)	5000 إلى 10000 (الدائرة)	612
قاعة المطالعة أو المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي (م.ب.و.ش.ر)	أقل من 5000	338
المجموع = 1608 مكتبة / 1541 بلدية		

الجدول (15) : عدد و أصناف المكتبات العمومية في الجزائر²

و حتى تكون عينة المكتبات العمومية الخاصة بالدراسة الميدانية موضوعية و تمس كل المجتمع ، قمنا بأخذ النقاط التالية بعين الاعتبار:

- التقرب من كل المكتبات الموجودة على مستوى رأس الولاية،

¹ هي ملحقة للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تنشأ في نفس بلدية المكتبة الأم أو في بلدية أخرى من نفس الولاية.

² MINISTERE DE LA CULTURE: Direction des Etudes prospectives de la Documentation et de l'Informatique (Algérie), Normalisation des infrastructures et équipements culturels: Algérie: DEPDI, 2008, p.77

- اعتبار مجموع المكتبات البلدية الموجودة على رأس الولاية (دون المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية) على أنها مكتبة واحدة لأنها تهدف معاً إلى خدمة نفس الجمهور، وتقع تحت نفس الوصاية،
- التقرب من كل أصناف المكتبات العمومية في كل ولاية من ولايات شمال غرب الجزائر التي مستها الدراسة الميدانية، كما هو مبين في الجدول (16)،
- في حالة عدم وجود صنف معين من أصناف المكتبات بإحدى الولايات، يتم استبدال الصنف الغائب بنفس الصنف في ولاية أخرى من الولايات التي مستها الدراسة الميدانية، حيث أن ولاية وهران التي تفتقر إلى مكتبات بلدية في الوسط الشبه الريفي، نظرا للكثافة السكانية المرتفعة بها، تم استبدال هذه المكتبة بالمكتبة البلدية في الوسط الشبه الريفي بولاية معسكر. ونظرا لقلّة الكثافة السكانية بولاية سيدي بلعباس وعدم وجود مكتبة في الوسط الحضري، فإنه تم استبدال الأخيرة بالمكتبة في الوسط الحضري لبلدية تغنيف بولاية معسكر.
- توجد في كل بلدية على رأس الولاية مكتبة رئيسية للمطالعة عمومية واحدة فقط، وبتالي لا يمكن تعويض غياب هذا النوع من المكتبات بوهران، بأخرى بأحد الولايات موضوع الدراسة الميدانية.

الولاية	اسم المكتبة	الموقع الالكتروني	صفحة الوب 0.2	النشرة أو المجلة
وهران ¹	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري لحاسي بونيف	/	/	/
معسكر	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري لوادي تلبلات	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الريفي بسيدي بن عقبة	/	/	/
	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية + الملحقة	/	/	/
	م. البلدية في الوسط الحضري الأعلى	/	موجود	/
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري بغريس	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري بتغنيف	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري بعين فكان	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الريفي بمناور (البرج)	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي بزلامطة (الحشم)	/	/	/
سيدي بلعباس ²	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي بالكرط	/	/	/
	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بسيدي بلعباس	/	موجود	/
	م البلدية في وسط الحضري الأعلى سيدي ياسين	/	/	/
	المكتبة البلدية في وسط الحضري الأعلى	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري بسيدي لحسن	/	/	/
مستغانم	المكتبة البلدية في الوسط الريفي سيدي خالد	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي بعين قادة (سيدي علي بوسيدي)	/	/	/
	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	/	/	/
	م البلدية في الوسط الحضري الأعلى	/	/	/
	م البلدية في الوسط الحضري الأعلى	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري بخير الدين	/	/	/
تلمسان	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري بمزغران (حاسي مماش)	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الريفي بحسيان (عين النوصي)	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي ببوقيرات	/	/	/
	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد ديب -الامامة-	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري بالمنصورة	/	/	/
تلمسان	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري بسيدي عبدلي (بن سكران)	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط الريفي بجبال (ندرومة)	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي بعين الكبيرة	/	/	/
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي بعين الكبيرة	/	/	/

¹ لا يوجد صنف مكتبة في الوسط شبه الريفي بولاية وهران، بسبب الكثافة السكانية المرتفعة بها، لهذا سيتم استبداله بنفس الصنف بولاية أخرى و المتمثل في المكتبة الشبة ريفية بالكرط بولاية معسكر.

² لا يوجد صنف مكتبة في الوسط الحضري بولاية سيدي بلعباس، بسبب قلة الكثافة السكانية بهذه الولاية، لذلك سيتم استبداله بنفس الصنف بولاية أخرى، و المتمثل في المكتبة في الوسط الحضري لبلدية تغنيف بولاية معسكر.

عين تموشنت	بلدية عين تموشنت	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	/	موجود	/	
		م. البلدية في الوسط الحضري الأعلى م. البلدية في الوسط الحضري الأعلى	/	/	/	
	المكتبة البلدية في الوسط الحضري بعقب الليل (عين الكيحل)	/	/	/		
	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري بالمالح	/	/	/		
	المكتبة البلدية في الوسط الريفي بسيدي الصافي (بني صاف)	/	/	/		
	المكتبة البلدية في الوسط شبه الريفي بشنتوف	/	/	/		
	المجموع 35 مكتبة			00	03	00

الجدول (16): الهوية و الهوية الالكترونية للمكتبات العمومية موضوع الدراسة الميدانية

على ضوء ما سبق، ستكون عينة الدراسة تضم 6 مكتبات من كل صنف، عدا صنف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية الذي يضم 5 مكتبات فقط، بمجموع 35 مكتبة (لأن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية هي مكتبة تنشأ على رأس الولاية و يقدر عددها دائما بواحد)

التحليل:

الملاحظ من خلال الجدول، ظهور نوع جديد من المكتبات موازي للمكتبات البلدية و المعروف بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تحت مظلة وزارة الثقافة، و التي يتم انشاءها على رأس كل الولايات، إلا أن هذا النوع من المكتبات و بحسب الدراسة الميدانية تفتقر اليها ولاية وهران، التي تعتبر عاصمة الغرب الجزائري في كل مجالات الحياة، بما فيها الحياة الثقافية و العلمية.

على ضوء ما سبق، نطرح السؤال التالي: لماذا تأخر بناء مكتبة رئيسية بولاية وهران، في حين أن الأخيرة كانت سباقة في إنشاء المكتبة البلدية منذ الاستقلال اضافة الى كونها عرفت فتح لأولى الجامعات بها بعد الحقبة الاستعمارية مباشرة، و بتالي للمكتبات الجامعية بها، خاصة و أن الولاية تتميز بكثافة سكانية تساوي أكثر من ضعف الولايات الأخرى، هذه الأخيرة التي تبقى أحسن حالا من بلدية وهران في مجال المكتبات العمومية (أنظر الملحق 01).

النتيجة:

تتوفر كل بلدية في الجزائر على مكتبة عمومية واحدة على الأقل بفضل مشروع "مكتبة لكل بلدية" الذي بدأ المشروع فيه سنة 1978¹ مع الرئيس الراحل هوارى بومدين، ليتم الانتهاء منه مع نهاية سنة 2014³، حيث

¹ BOUAYED Mahmoud, Le livre et la lecture en Algérie, Rapport de recherche, Paris, UNESCO, 1985, p.42

² هوارى بومدين، الرئيس الثاني للجزائر المستقلة. شغل المنصب من 19 يونيو 1965 حتى وفاته في 27 ديسمبر 1978

³ MINISTERE DE LA CULTURE: Direction des Etudes prospectives de la Documentation et de l'Informatique (Algérie), **Normalisation des infrastructures et équipements culturels**, Algérie : D.E.P.D.I., 2008.p77

يقدر عددها 1608 مكتبة عمومية موزعة على كل بلديات الوطن المقدرة ب 1541 بلدية. بمعنى آخر، من البلديات التي تتوفر على أكثر من مكتبة عمومية.

3. الهوية الإلكترونية للمكتبة:

مؤشر اعلم رقم 17.

التعريف:

إن تقييم رضا مستفيدي المكتبة، لا يقتصر دائما بدراسة مستفيديها الحقيقيين المتكررين على مبنائها فقط. فتنوع خدمات المكتبات على مواقعها على شبكة الانترنت، تستلزم الأخذ بعين الاعتبار و بنفس الدرجة من الأهمية جمهورها الافتراضي¹. فالموقع على شبكة الانترنت يسمح في أبسط مظاهره بإمكانية الاطلاع على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة من أي مكان نحن فيه متصل بالانترنت، بسرعة و سلاسة كبيرتين، قصد الحصول على أوعية المعلومات، أو الاطلاع على ساعات فتح المكتبة و كيفية الوصول إلى الموقع الجغرافي للمكتبة، أو التعرف على النشاطات الثقافية و العلمية على مستوى المكتبة أو على مستوى المؤسسات التي هي في شراكة معها أو التي تنشط في إقليمها البلدي.

الطريقة / المعادلة:

يتم تصميم موقع المكتبة على شبكة الانترنت بشكل يتناسب مع سياسة عملها و المجتمع المستهدف من طرفها.

المعطيات الميدانية: (أنظر الجدول 16)

التحليل:

الملاحظ من خلال الجدول السابق، افتقار معظم المكتبات العمومية في الجزائر بنوعها: سواءا تعلق الامر بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية أو المكتبات البلدية، إلى مواقع إلكترونية و الى صفحات ويب بسيطة كآليات الويب 2.0.

إذا كان الواقع و الإحصائيات العالمية، تؤكد انتشار استعمال الانترنت من طرف فئة الشباب و بالأخص فيما يتعلق بالويب 2.0 (Facebook, Twiter, ...etc)، فما هي استراتيجيات مكتبتنا العمومية في ظل غيابها عن أهم مساحة يتواجد فيها أكبر فئة من المجتمع وهي الفئة الشابة التي يعول عليها في بناء المجتمع، علماً أن معظم تكنولوجيات المواقع الاجتماعية مجانية على الانترنت و استعمالها أصبح شخصي أكثر منه مؤسسي.

¹ COUDRIN Delphine, Fréquentation du site internet: une expérience d'évaluation à la bibliothèque municipale de Lyon, BBF, 2013, vol.51, N 6, p 54

النتيجة:

تتعدى الهوية الالكترونية لمعظم المكتبات العمومية الجزائرية بأصنافها المختلفة، فهي غائبة في العالم الافتراضي و الرقمي.

4. الخدمات على شبكة الانترنت:

مؤشر اعلم رقم 16.

التعريف:

تكمن أهمية هذا المؤشر في تبيان مجموع الخدمات التي توفرها المكتبة على شبكة الانترنت من: خدمات تحميل الوثائق أو تحميل الكتب الالكترونية، الإعارة أو طلبها، الاطلاع و تحميل فهرس المكتبة إضافة إلى آليات الويب 0.2 (مدونات Blogs، الفيس بوك Facebook، تويتر Twitter الملخص الوافي RSS... الخ) و غيرها من الخدمات التي يمكن للمكتبة من توفيرها على الانترنت. فالمؤشر يقوم بجمع هذه الخدمات الالكترونية و المقدمة على شبكة الانترنت، مع اعتبار كل خدمة منها تمثل العدد 1.

الطريقة:

(أ+ب+ج) حيث (أ) حيث الخدمة (أ) مثل الفيس بوك و (ب) خدمة مثل طلب الإعارة على الخط و هكذا إلى أن نصل إلى آخر خدمة متوفرة على شبكة الانترنت.

المعطيات الميدانية:

نركز فيها على معطيات الجدول (16) و الجدول التالي رقم (17).

الخدمات على شبكة الانترنت						الصنف
نشرة خاصة بنشاطات المكتبة	وثائق الكترونية	البحث الببليوغرافي	طلب الإعارة	الإعارة	الاشتراك في الانترنت	
00	00	00	00	00	5/5	م.ر.م.ع (أكثر من 200.000 ن (الولاية))
00	00	00	00	00	6/4	م.ب.ح.أ (50.000 إلى 100.000 ن)
00	00	00	00	00	6/3	م.ب.ح (20.000 إلى 50.000 ن)
00	00	00	00	00	6/0	م.ب.ن.ح (10.000 إلى 20.000 ن)
00	00	00	00	00	6/0	م.ب.ر (5.000 إلى 10.000 ن)
00	00	00	00	00	6/0	م.ب.ش.ر (أقل من 5.000)

الجدول (17): خدمات المكتبة على شبكة الانترنت

التحليل:

في جمعنا للمعطيات المتعلقة بخدمات المكتبة على شبكة الانترنت، لاحظنا الافتقار التام لهذه المكتبات في استعمالها للتكنولوجيات الحديثة، بل و حتى في تسجيل سلاسلها الوثائقية على الحاسب في برامج وورد أو اكسس أو اكسل . فكل المكتبات موضوع الدراسة و بالرغم من امتلاكها للحواسيب من جهة و اشتراك نصف عددها في شبكة الانترنت، إلا أن خدماتها تبقى جد تقليدية، و لم تصل إلى الخدمات المنوطة بها في ظل تطور تكنولوجيا الشبكات الحديثة. و بتالي فان المكتبة العمومية الجزائرية غائبة في فضاء يتوافد عليه أهم و أكبر فئة موجهة لها خدمات المكتبة، و نعني هنا فئة الشباب.

هذه النتائج السلبية في عدم توظيف هذه المكتبات للتكنولوجيات الحديثة يعود إلى الأسباب التالية:

- افتقار المكتبات إلى اليد العاملة المتخصصة في مجال المكتبات،
- اليد العاملة المؤقتة في إطار تشغيل الشباب، و التي الكثير منها توضع على مستوى المكتبات العمومية في انتظار تشغيلها في أماكن أخرى ، أو تغير مهامها كل ما اقتضت الضرورة ذلك، خاصة لما يتعلق الأمر بالمكتبات البلدية، و حاجة السلطات المحلية إلى تعزيز اليد العاملة في إحدى مصالحيها بشكل مؤقت (في حالة تنظيم الانتخابات على مستوى البلدية مثلاً). فالدراسات العلمية في مجال التنظيم و التسيير، تؤكد أن دوران العمالة من حين لآخر، يفقد الموظف في كثير من الاحيان ولائه للمنظمة، و بتالي تدني لجودة الخدمات بها،
- الافتقار إلى تعليمات وزارية أو نصوص تشريعية تجبر المسؤولين على هذه المكتبات على استعمال التكنولوجيات الحديثة المتوفرة لديها، في تألية تسييرها و الخدمات الموجهة الى مستفيديها، خاصة و نحن نعلم مجانية هذه الخدمات على الانترنت من بريد إلكتروني مدونات و مواقع التواصل الاجتماعي من فايسبوك و تويتر و غيرها. فبالمقارنة مع الدول الأوروبية نجد أن تقرير لجنة الاتحاد الاوروبي و مند سنة 1987، يؤكد على ضرورة عصنة الخدمات في كل مكتبات الاتحاد الاوروبي بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة، و تطبيق المعايير الخاصة بهذه المكتبات (أنظر ص.41)

النتيجة:

تنعدم خدمات المكتبات العمومية بأصنافها المختلفة في الجزائر على شبكة الانترنت.

5. محدد أوعية المعلومات لكل فرد:

المؤشر الجزائري ص 92 / مؤشر اعلم رقم 6

التعريف:

هو حساب عدد أوعية المعلومات المتاحة لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف.

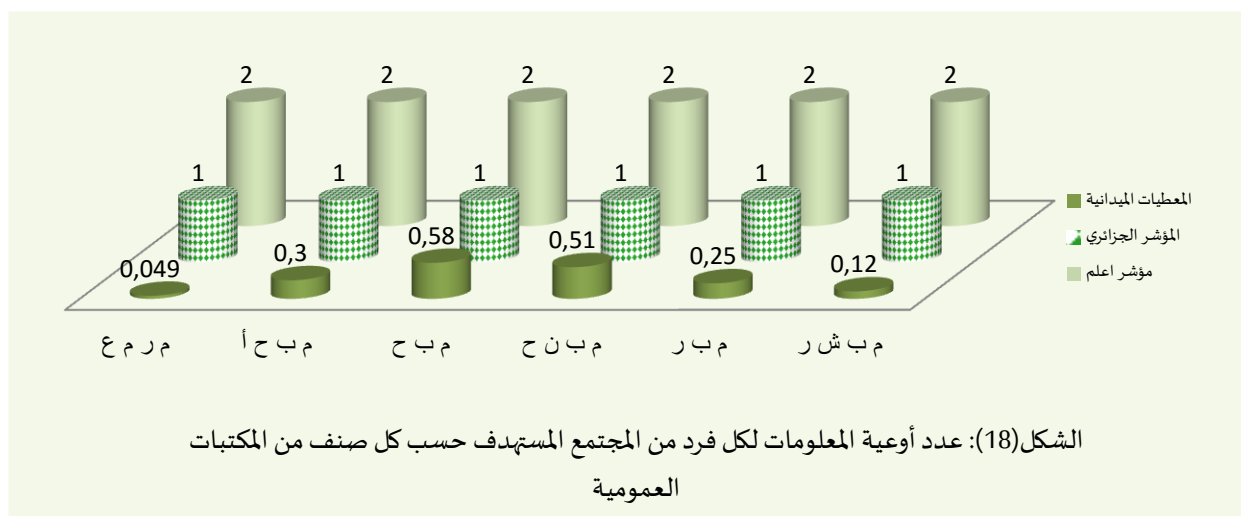
الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث (أ) العدد الكلي للوثائق و (ب) عدد أفراد الجمهور. و يجب الإشارة هنا إلى أن المؤشر الجزائري يحدد واحد (1) وعاء معلومات لكل فرد، أما مؤشر اعلم فيحدده، بين حد أدنى يساوي 2 وعاء و حد أقصى 2.2 وعاء للمعلومات لكل فرد. و لتحديد النسبة لكل صنف من المكتبات، سنأخذ أقل عدد ممكن من أفراد المجتمع المستهدف من طرف المكتبة.

المعطيات الميدانية:

الصنف	معدل عدد أوعية المعلومات حسب كل صنف	نسبة الأوعية لكل فرد
م.ر.م.ع (أكثر من 200.000 ن (الولاية)	9815	0.049
م.ب.ح.أ (50.000 إلى 100.000 ن)	15401	0.30
م.ب.ح (20.000 إلى 50.000 ن)	11723	0.58
م.ب.ن.ح (10.000 إلى 20.000 ن)	5159	0.51
م.ب.ر (5.000 إلى 10.000 ن)	1292	0.25
م.ب.ش.ر (أقل من 5.000)	621	0.12
معدل النسب المتوسطة		0.30

الجدول (18): عدد أوعية المعلومات في المكتبات العمومية



التحليل:

نلاحظ أن عدد أوعية المعلومات لا يتجاوز واحد (1) وثيقة لكل مواطن كما هو محدد في المؤشر الجزائري و بتالي لا يتجاوز المؤشر 2 وثيقة لكل مواطن كما هو محدد في معيار اعلم. ليبقى التفكير في تفعيل سياسة اقتناء خاصة لفائدة المكتبات العمومية.

كما تجدر الإشارة الى أن المكتبات البلدية في الوسط الحضري الأعلى و التي غالبا ما تكون على رأس الولايات، سجلت قيمة 0.30 ليقارب المؤشر الجزائري 1، رغم جمهورها الواسع. و يعود هذا التقارب الى أن هذه المكتبات كانت بدايتها في السنوات الأولى من الاستقلال، أما المكتبات البلدية الأخرى فبقيت هي الأخرى دون المؤشرين الجزائري و اعلم، و يرجع السبب الى انشاء معظمها في العشرية الماضية بسبب سياسة الدولة في اعادة الاعتبار الى المكتبات العمومية باستكمال مشروع " مكتبة لكل بلدية"¹.

أما عن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، التي بدأت في الظهور سنة 2007 بموجب المرسوم 07-275 الذي أسس لها، و المعدل بموجب المرسوم 12-234³، و بالرغم من الفترة القصيرة من ظهورها، استطاعت ان تسجل 0.049 رغم الجمهور الواسع المستهدف من طرفها.

نلاحظ أيضا، أن المكتبات البلدية في الوسط الحضري سجلت أعلى قيمة 0.58، و أن متوسط أوعية المعلومات في كل المكتبات لا يتجاوز 30 وعاء لكل فرد من المجتمع الجزائري اجمالا، و هو معدل متدني جدا. هذه النتائج تدل على عدم وجود سياسة اقتناء تأخذ بعين الاعتبار صنف المكتبة و عدد افراد المجتمع المستهدف من طرفها. كما يجب الإشارة، و من خلال المعطيات الميدانية، ان اكبر عدد من الكتب سجل بمكتبة الوسط الحضري الاعلى أحمد زبانة ببلدية وهران بأكثر من 62000 كتاب، تليها مكتبة بختي بن عودة بنفس البلدية بأكثر من 31000 كتاب.

من خلال استجوبنا لمسؤولي المكتبات البلدية، نستنتج أن الأخيرة تفتقر إلى ميزانية خاصة (انظر الفصل الثالث، ص 139)، و أن الكتب التي يتم اقتناءها من طرف المكتبة تدخل ضمن الميزانية المخصص للثقافة على مستوى البلدية، و أنه في السنوات الماضية، كثيرا ما إنعدمت الاقتناءات، نتيجة تمويل البلدية لمشاريع أخرى على حساب المكتبة و الثقافة معاً. كما أن عدد كبير من المسؤولين اللذين اقترنا منهم، يقترحون ميزانية و لو بسيطة موجهة لهذه المكتبات بشكل يمكن من خلاله وضع سياسة رشيدة في اقتناء الكتب، و الاقتراب أكثر فأكثر من احتياجات المستفيدين خاصة الأطفال و الشباب منهم.

من خلال دراستنا للمكتبات البلدية في أوروبا، فان المكتبات بهذه الأخيرة تعتمد على ميزانية مخصصة لاقتناء الكتب، تقتطع بنسبة معينة من ميزانية البلدية الموجهة للثقافة (انظر ص 47). فبالرغم من النسبة البسيطة

¹ يرجع السبب الرئيسي في تأخر انجاز مشروع "مكتبة لكل بلدية"، الى العشرية السوداء التي عاشتها الجزائر في سنوات التسعينات من القرن الماضي

² المرسوم التنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007 الخاص بالقانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية.

³ مرسوم تنفيذي رقم 12-234 مؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق 24 مايو سنة 2012، يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

جدا لهذه الميزانية، إلا أن المكتبات البلدية، استطاعت من خلالها النهوض بخدماتها و القيام بدورها لصالح الفرد و المجتمع. كما تقوم هذه المكتبات بأوروبا بتفعيل العمل الخيري و استثمار الأموال المهداة إليها في شراء و تجهيز المكتبات تحت رقابة السلطات المحلية .

النتيجة:

- معدل عدد أوعية المعلومات 0.30 وعاء معلومات لكل فرد، و هو معدل لا يلي احتياجات الجمهور المستهدف من طرف المكتبات العمومية. فهو يعتبر متدني جدا مقارنةً بالمؤشر الجزائري و مؤشر اعلم على حد سواء. لا توجد ساسية اقتناء واضحة تأخذ بعين الاعتبار عدد الاوعية التي يجب توفرها في المكتبات، بشكل يتلاءم و الجمهور المستهدف، و هذا ما تأكده قيمة 0.30 وعاء لكل فرد من المجتمع الجزائري.

6. أنواع أوعية المعلومات في الرصيد الوثائقي

التعريف:

لم تحدد أي من المعايير الثلاثة (المعيار الجزائري، معيار اعلم أو حتى معيار ISO 11620)، أنواع أوعية المعلومات التي يجب أن توفرها المكتبات العمومية لجمهورها المستهدف، إلا أننا أردنا من خلال هذه المعطيات معرفة نسبة الكتب الموجهة للأطفال و نسبة الوثائق الالكترونية و تحديد مكان تواجد المخطوطات في حالة وجودها.

الطريقة: (اقتراح شخصي)

متوسط عدد كل نوع من الوثائق مقارنةً بالرصيد الوثائقي إجمالاً.

المعطيات الميدانية:

الصنف	الكتب	الكتب الخاصة بالطفل	الدوريات	الوثائق الالكترونية	المخطوطات
م.ر.م.ع) أكثر من 200.000 ن (الولاية)	9815	1135	00	00	00
م.ب.ح.أ) 50.000 إلى 100.000 ن)	15401	755	00	00	00
م.ب.ح) 20.000 إلى 50.000 ن)	11723	432	00	00	00
م.ب.ن.ح) 10.000 إلى 20.000 ن)	5159	36	00	00	00
م.ب.ر) 5.000 إلى 10.000 ن)	1292	23	00	00	00
م.ب.ش.ر) (أقل من 5.000)	621	11	00	00	00

الجدول (19): أنواع أوعية المعلومات في أرصدة المكتبات العمومية

التحليل:

الملاحظ من خلال معطيات الجدول (19)، أن الرصيد الوثائقي للمكتبات العمومية يقتصر على الكتب دون الوثائق الأخرى من دوريات و وثائق الكترونية و غيرها من أوعية المعلومات. و هذا يدل على الإمكانيات المحدودة لهذه المكتبات من جهة، و افتقارها الى سياسة اقتناء رشيدة نتيجة افتقار معظمها (المكتبات البلدية خاصة) الى ميزانية خاصة، و يد عاملة متخصصة في علم المكتبات من جهة أخرى.

نلاحظ من خلال الجدول أيضا قلة الكتب الخاصة بالأطفال، التي تبقى شبه معدومة في المكتبات البلدية التي تنشط في المناطق الريفية التي لا يزيد عدد سكانها عن 20000 نسمة، في حين أن بيان يونسكو لسنة 1994، يحث على ضرورة الاعتناء بالدرجة الأولى بالطفل و توفير الفضاء و الكتب الخاصة به، كون أن الطفل هو رجل الغد الذي يعول عليه في تطوير و تنمية المجتمع من خلال تكوينه و تثقيفه.

النتيجة:

يمكن استخلاص النقاط التالية:

- يقتصر الرصيد الوثائقي في المكتبات العمومية على الكتب دون الأنواع الأخرى، و على الأوعية الورقية دون الالكترونية و بالتالي يبقى الرصيد الوثائقي بها دون تطلعات مجتمع المعلومات.
- الكتب الخاصة بالطفل تبقى دون مستوى هذه الفئة التي يعول عليها في تطوير و النهوض بالمجتمع (كما يؤكد بيان يونسكو 2014).
- المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، اعطت حظًا وافرا لكتب الاطفال، مقارنةً بالمكتبات البلدية، و يرجع السبب الى المرسوم التنفيذي 12-234¹ الذي ادراج الى مهام المكتبة، مهمة تخصيص فضاء يتكيف و احتياجات الطفل من المطالعة.

7. المساحة الإجمالية للمكتبة:

المؤشر الجزائري ص92

التعريف:

المصالح المفتوحة هي المصالح التي يمكن لجمهور المستفيدين الولوج إليها بكل حرية دون أي ترخيص أو وساطة من طرف المكتبيين أو أعوان الحراسة. وتضم هذه المساحات كل من قاعات المطالعة، قاعات الإنترنت، دورات المياه و الأروقة.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 234-12 مؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق 24 مايو سنة 2012، يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

الطريقة/ المعادلة:

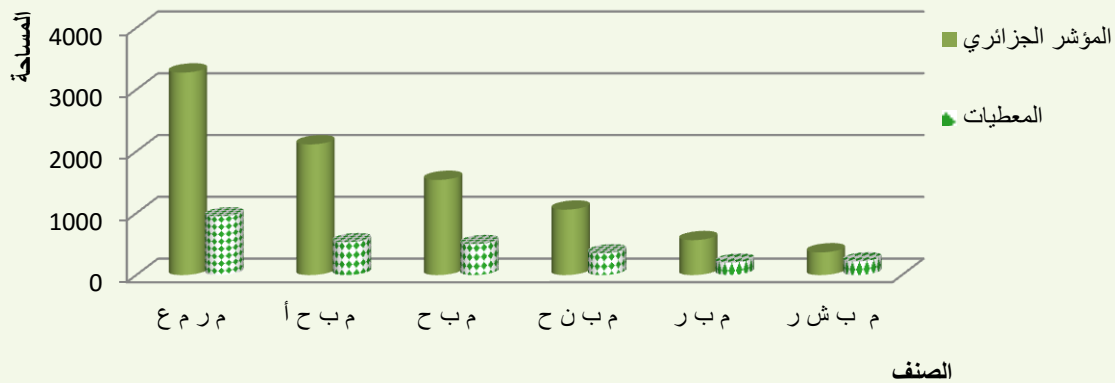
مقارنة المعطيات الميدانية مع مؤشر المعيار الجزائري.

المعطيات الميدانية:

لم نستطع تحديد مساحات المكتبات بصفة دقيقة، وأن المعطيات الميدانية الواردة في الجدول التالي، هي معطيات تقريبية، أدلى بها مسؤولي المكتبات بحسب تقديرهم لمساحة مكتبهم، فكانت كالآتي:

الصف	المؤشر الجزائري (م) ¹	
	المساحة الإجمالية	معدل المساحة الاجمالية حسب المعطيات الميدانية لكل صنف (م)
م.ر.م.ع (أكثر من 200.000 ن (الولاية))	3278	950
م.ب.ح.أ (50.000 إلى 100.000 ن)	2115	530
م.ب.ح (20.000 إلى 50.000 ن)	1540	500
م.ب.ن.ح (10.000 إلى 20.000 ن)	1059	350
م.ب.ر (5.000 إلى 10.000 ن)	565	200
م.ب.ش.ر (أقل من 5.000)	367	220

الجدول (20): المساحة الإجمالية حسب أصناف المكتبات العمومية²



الشكل (19): المساحة الاجمالية لكل صنف حسب المعيار الجزائري

¹ المعيار الجزائري يساوي 3/2 من المعيار الأوروبي

التحليل:

من خلال قراءتنا للجدول (20) و الشكل (19) نستخلص النقاط التالية

- المساحة التي يجب أن تتوفر عليها المكتبات كل حسب صنفها، بعيدة جدا عن المؤشر الجزائري. و يرجع هذا التدني في المساحة، الى أن المعيار الجزائري تم وضعه سنة 2008 في حين أن مشروع "مكتبة لكل بلدية" كان قد انطلق في سنوات السبعينات لينتهي انجازه في 2014 ،
- إن أكثر المكتبات العمومية في الجزائر، هي مكتبات بلدية تابعة لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية، حيث يقدر عددها ب 1552 مكتبة بلدية من مجموع 1604 مكتبة عمومية (أنظر ص 143). في حين أن المعيار، تم وضعه من طرف وزارة الثقافة،
- الاختلاف الشاسع بين المعيار الجزائري و واقع مساحة المكتبات العمومية، يظهر عدم التناسق بين وزارة الثقافة و وزارة الداخلية و الجماعات المحلية. الامر الذي يجعلنا نطرح سؤال حول كيفية انشاء و تسيير المشاريع ذات الأهداف المشتركة، بين كل من وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و وزارة الثقافة في مجال الثقافة عامةً و المكتبات العمومية تحديداً.

النتيجة:

المساحة الإجمالية لمكتبات المطالعة العمومية بأصنافها المختلفة صغيرة و بعيدة جدا عن مؤشرات المساحة الاجمالية الخاصة بكل صنف حسب المعيار الجزائري.

8. مساحة المصالح المفتوحة للجمهور:

المؤشر الجزائري¹ (ص.ص. 94-99)

التعريف:

المصالح المفتوحة هي المصالح التي يمكن لجمهور المستفيدين الولوج إليها بكل حرية دون أي ترخيص. وتضم هذه المساحات كل من قاعات المطالعة، قاعات الانترنت، دورات المياه، الأروقة...الخ

الطريقة / المعادلة:

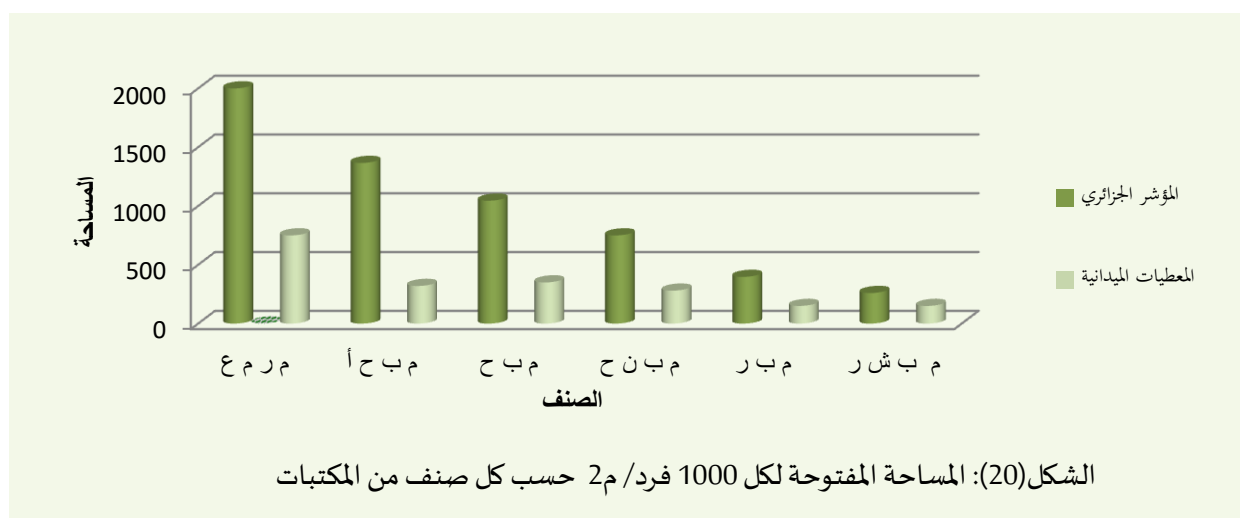
مقارنة مؤشرات المعيار الجزائري مع المعطيات الميدانية

¹ MINISTERE DE LA CULTURE: Direction des Etudes prospectives de la Documentation et de l'Informatique (Algérie), Op.Cit. p 92

المعطيات الميدانية:

الصف	المصالح المفتوحة للجمهور المستهدف	
	المؤشر الجزائري (م ²) ¹	معدل المعطيات الميدانية لكل صنف (م ²)
م.ر.م.ع (أكثر من 200.000 ن (الولاية))	2000	750
م.ب.ح.أ (50.000 إلى 100.000 ن)	1366	320
م.ب.ح (20.000 إلى 50.000 ن)	1045	350
م.ب.ن.ح (10.000 إلى 20.000 ن)	750	280
م.ب.ر (5.000 إلى 10.000 ن)	397	150
م.ب.ش.ر (أقل من 5.000)	260	150

الجدول (21): المساحة المفتوحة لجمهور المكتبات العمومية



الشكل (20): المساحة المفتوحة لكل 1000 فرد/م² حسب كل صنف من المكتبات

التحليل:

على ضوء المعطيات الميدانية، تبقى المساحة المخصصة للتولوج الحر لفائدة المستفيدين دون المؤشر الجزائري. لهذا يبقى السؤال مطروح كيف يمكن للمكتبات العمومية القيام بدورها في المجتمع بمساحات جد صغيرة دون المؤشر الوطني بفارق كبير جدا، رغم أن المؤشر الجزائري لا يمثل سوى 3/2 من المؤشر الأوروبي².

أمام التطورات في مجال الشبكات الالكترونية، و ما أفرزته من انطواء الأشخاص على ذاتهم، أصبحت تمثل المكتبة العمومية فضاء للتواصل الاجتماعي و التواصل مابين الأجيال في جو يسوده العلم و الثقافة. فهي

¹ المعيار الجزائري يساوي 3/2 من المعيار الأوروبي حسب وزارة الثقافة الجزائرية.

² MINISTÈRE DE LA CULTURE: Direction des Etudes prospectives de la Documentation et de l'Informatique (Algérie), **Normalisation des infrastructures et équipements culturels**, Algérie : D.E.P.D.I, 2008, p.91

توصف بالفضاء الثالث للعلاقات الاجتماعية بعد الفضاء الأول المتمثل في البيت و الفضاء الثاني المتمثل في مكان العمل.

حسب ملاحظتنا الميدانية، يجب الإشارة الى انتشار ثقافة الكلام بالصوت المرتفع في المجتمع الجزائري، و حتى في الأماكن العمومية بما فيها المكتبات، مما يسبب الازعاج و النفور لمن يريد المطالعة و القراءة داخل هذه الاخيرة. هذه الثقافة و أمام المساحة المصغيرة، يمكننا تخيل الازعاج و الضجيج على مستوى هذه المكتبات مع قاعة واحدة للمطالعة تجمع كل فئات المجتمع.

النتيجة:

المساحة المفتوحة لجمهور المستفيدين في مكتبات المطالعة العمومية بأصنافها المختلفة ضئيلة و بعيدة جدا عن المؤشر الجزائري ، مما يجعل جودة الخدمات بهذه المكتبات دون توقعات المستفيدين.

9. أماكن الجلوس:

مؤشر اعلم رقم 22 (هو مؤشر B.1.3.1 (ISO 11620/2008))

التعريف:

الهدف من هذا المعيار هو قياس مدى توفر أماكن العمل في المكتبة سواء للعمل الفردي أو الجماعي و هو بذلك يمكننا من معرفة إمكانيات المكتبة في توفير أماكن العمل لجمهورها المستهدف. و تجدر الإشارة هنا إلى أن أماكن العمل تضم كل من أماكن الجلوس المتوفرة أو غير المتوفرة على وسائل تكنولوجيا حديثة كالحاسوب.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × 1000، حيث (أ) عدد أماكن الجلوس المتوفرة، و (ب) عدد السكان المستهدفين. (سنأخذ أقل عدد ممكن من الجمهور المستهدف لكل صنف)

المعطيات الميدانية:

أماكن الجلوس و العمل لكل 1000 فرد حسب المعطيات الميدانية		الصنف
عدد أماكن الجلوس بمعدلة مؤشر اعلم	عدد أماكن الجلوس لكل صنف	
0.97	195	م.ر.م.ع (أكثر من 200.000 ن (الولاية))
1.94	97	م.ب.أ. (50.000 الى 100.000 ن)
4.3	86	م.ب.ح (20.000 الى 50.000 ن)
8.8	88	م.ب.ن.ح (10.000 الى 20.000 ن)
12	60	م.ب.ر (5.000 الى 10.000 ن)
11	55	م.ب.ش.ر (أقل من 5.000)

الجدول (22): عدد أماكن الجلوس في المكتبات العمومية

التحليل:

حسب OFS لسنة 2007 فإن الرقم الذي يوحى بنتيجة متوسطة، هو 35 مكان جلوس لكل 1000 مواطن¹. إذا أخذنا النتائج المتحصل عليها في الجدول (22) لمقارنتها بمتوسط 35 مكان عمل لكل 1000 مواطن، نلاحظ أن أماكن الجلوس بعيدة عن المؤشر الذي يجب توفره سواء تعلق الأمر بمكتبات المطالعة العمومية أو بالمكتبات البلدية.

هذه النتائج نرجعها بالدرجة الأولى إلى المساحة الصغيرة التي تتوفر عليها المكتبات و التي تبقى جد محدودة، لا توفي بالأهداف المرجوة من المكتبة العمومية (أنظر مؤشر المساحة المفتوحة للجمهور)

النتيجة:

عدد أماكن الجلوس في مكتبات المطالعة العمومية بأصنافها المختلفة جد محدود و بعيد جدا على ما يجب أن توفره أمام عدد أفراد جمهورها المستهدف، و بتالي القيام دون الأهداف المرجوة منها.

10. أماكن الجلوس و العمل:

مؤشر اعلم رقم 12 .

التعريف:

يستخدم هذا المؤشر لمعرفة مدى اهتمام المكتبة بتوفير أجهزة الكمبيوتر و غيرها من التكنولوجيات الحديثة في قراءة الأوعية الالكترونية و الموجهة لجمهورها المستهدف.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × 1000، حيث (أ) إجمالي عدد أجهزة الكمبيوتر و (ب) عدد أفراد المجتمع المستهدف.

¹Christopher BEZONÇON, Indicateurs de performance et de qualité permettant d'assurer le contrôle de qualité des bibliothèques des hautes écoles spécialisées suisses : Complément technique au document de référence « Bibliothèques des Hautes écoles spécialisées de la KFH », Genève : HES-SO, 2010, p72

المعطيات الميدانية:

المعطيات حسب كل صنف						عدد الأجهزة
م.ب.ش.ر.	م.ب.ر.	م.ب.ن.ح.	م.ب.ح.	م.ب.ح.أ.	م.ر.م.ع.	
2	2	9	12	12	15	أجهزة الكمبيوتر اجمالاً (المعطيات الميدانية)
0.4	0.4	0.9	0.6	0.24	0.075	أماكن الجلوس و العمل حسب المعطيات الميدانية مقاسة بمؤشر اعلم
2	2	4	7	17	67	أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالانترنت حسب مؤشر اعلم الأدنى
00	00	00	5	10	15	أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالانترنت (المعطيات الميدانية)

الجدول(23): عدد أماكن الجلوس و العمل في المكتبات العمومية

التحليل:

تبقى النتائج المتحصل عليها في الجدول (23) منطقية مقارنة بما تم الحصول عليه في المؤشر السابق الخاص بأماكن الجلوس فقط.

نلاحظ من خلال الجدول، ان عدد أماكن الجلوس و العمل لا تتجاوز واحد مكان لكل 1000 فرد في كل المكتبات باختلاف اصنافها. و ان اعلى النسب هي 0.9، سجلت في المكتبات البلدية التي لا يزيد جمهورها المستهدف 20000 نسمة، نتيجة قلة الجمهور بها.

على ضوء ملاحظتنا الميدانية أيضاً، نجد أن معظم أجهزة الحواسيب المتوفرة في المكتبات، متصلة بالانترنت، و أن هدفها يقتصر غالباً على الولوج الى الانترنت و الى مختلف مواقعها دون مراقبة استعمالها، و دون تفكير القائمين على هذه المكتبات في توظيف هذه الأجهزة في أمور أخرى أكثر أهمية، كحصص تكوينية في الاعلام الآلي لفائدة الشباب، أو لقراءة الوثائق الالكترونية التي تنعدم في كل المكتبات العمومية (أنظر مؤشر أنواع أوعية المعلومات في الرصيد الوثائقي).

النتيجة:

تفتقر معظم المكتبات العمومية الى عدد كافي من أجهزة الكمبيوتر، بشكل يتماشى و احتياجات عدد أفراد جمهورها المستهدف.

11. أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالانترنت:

مؤشر اعلم رقم 18.

التعريف:

يستخدم هذا المؤشر لمعرفة مدى اهتمام المكتبة بالتكنولوجيات الحديثة من أجهزة كمبيوتر و اتصالها بشبكة الانترنت. حيث يحدد مؤشر اعلم الحد أدنى 1 جهاز لكل 3000 فرد و 1 جهاز لكل 2000 فرد من المجتمع المستهدف كحد أقصى.

الطريقة / المعادلة:

(أ=ب) حيث (أ) إجمالي عدد أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالانترنت و (ب) عدد أفراد المجتمع المستهدف.

المعطيات الميدانية: (أنظر الجدول 23)

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول السابق، أن كل المكتبات العمومية سواء مكتبات المطالعة العمومية أو مكتبات البلدية تتوفر على الحواسيب، إلا أن الاشتراك في شبكة الانترنت يقتصر على المكتبات التي تنشط في البلديات التي يزيد عدد أفراد مجتمعها عن 20000 نسمة. و من خلال ملاحظتنا الميدانية، كثيرا ما تتوفر شبكة الانترنت في أوقات و لا تتوفر في أوقات أخرى.

سجلنا أيضا قيمة 15 جهاز متصل بالانترنت مقابل مؤشر اعلم 67 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، و أن هذه الأماكن للعمل بالحواسيب غير متوفرة في كل المكتبات البلدية التي يقل عدد سكانها عن 20000 نسمة، و يرجع هذا الى عدم وجود نصوص تشريعية خاصة بالاستعمال التكنولوجيات الحديثة في المكتبة رغم توفرها في كل المكتبات.

النتيجة:

أجهزة الكمبيوتر المتصلة بشبكة الانترنت، هي دون مؤشر اعلم.

12. الطابعات و النسخات:

مؤشر اعلم رقم 19.

التعريف:

يؤكد المؤشر على ضرورة توفير عدد 2 طابعات على الأقل في كل مكتبة عمومية مهما كان حجمها و حجم الجمهور المستهدف من طرفها. ثم إضافة طابعة لكل 15 جهاز كمبيوتر.

الطريقة / المعادلة:

(إجمالي عدد أجهزة الكمبيوتر ÷ 15) + 2

المعطيات الميدانية:

عدد الأجهزة المتوفرة للمستفيدين						معدل المعطيات الميدانية حسب مؤشر اعلم لكل صنف مكتبة
م.م.ع	م.ب.ح.أ	م.ب.ح	م.ب.ن.ح	م.ب.ر	م.ب.ش.ر	
01	01	00	00	00	00	الطابعات
00	00	00	00	00	00	الناسخات

الجدول (24): عدد الطابعات و الناسخات في المكتبات العمومية

التحليل:

لا تتوفر كل المكتبات العمومية في الجزائر على ناسخات، تمكن مستفيديها من نسخ ما يحتاجونه من وثائق. كما أن عدد الطابعات بها وإن وجدت، فلا تتجاوز العدد 1، وهي غير متوفرة في المكتبات التي يزيد جمهورها المستهدف عن 50000 نسمة، و حسب ملاحظتنا الميدانية حتى هذه الطابعات كثيرا ما تكون إما معطلة، أو متوقفة بسبب نفاد حبر الخرطوش بها.

النتيجة:

تفتقر المكتبات العمومية الى أجهزة تتماشى و الاحتياجات المتطورة للجمهور المستهدف من طرفها.

13. ساحات فتح المكتبة:

مؤشر اعلم رقم 64.

التعريف:

يهدف هذا المؤشر إلى معرفة مدى نجاعة المكتبة من خلال ساعات فتح أبوابها لجمهور المجتمع المستهدف في مدة زمنية تقدر بأسبوع كامل، تم مقارنة النتائج مع جدول يحدد ساعات فتح المكتبة بحسب عدد المجتمع المستهدف. كما يمكن من خلال هذا المؤشر المقارنة بين المكتبات العمومية فيما يخص ساعات فتح المكتبة مع مكتبات تختلف باختلاف الجمهور الذي تستهدفه. مثل المقارنة بين المكتبة الجامعية و المكتبة العمومية.

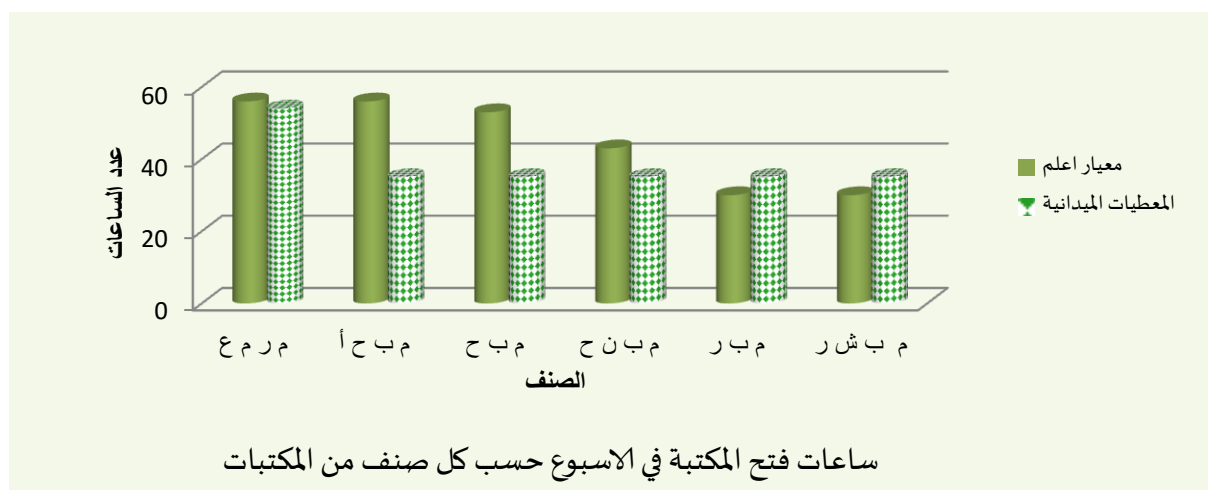
الطريقة / المعادلة:

(أ-ب) حيث (أ) عدد ساعات عمل المكتبة إجمالاً في الأسبوع و (ب) ساعات عمل المكتبة دون فتحها للجمهور.

المعطيات الميدانية:

معدل ساعات فتح المكتبة/ الأسبوع حسب المعطيات الميدانية	مؤشر اعلم (ساعة/أسبوع)	توقيت الفتح في اليوم		الصف
		بدون انقطاع	بانقطاع	
54	56	بدون انقطاع	/	م.ر.م.ع (أكثر من 200.000 ن (الولاية))
35	56	/	12 سا إلى 13.30 سا	م.ب.ح.أ (50.000 إلى 100.000 ن)
35	53	/	12 سا إلى 13.30 سا	م.ب.ح (20.000 إلى 50.000 ن)
35	43	/	12 سا إلى 13.30 سا	م.ب.ن.ح (10.000 إلى 20.000 ن)
35	30	/	12 سا إلى 13.30 سا	م.ب.ر (5.000 إلى 10.000 ن)
35	30	/	12 سا إلى 13.30 سا	م.ب.ش.ر (أقل من 5.000)

الجدول (25): ساعات فتح المكتبات العمومية



التحليل:

من خلال المعطيات الميدانية نلاحظ نقطتين أساسيتين:

- مكتبات المطالعة العمومية تقترب من مؤشر اعلم بمتوسط 9 ساعات في اليوم بمعدل 54 ساعة في الأسبوع مقارنةً بمؤشر اعلم الذي يقدر 56 ساعة/أسبوع. بالإضافة إلى عملها صباحا و مساء دون انقطاع. كما أنها مفتوحة كل أيام الأسبوع عدا الجمعة، من الساعة 9 صباحا الى 18 مساء.
- رغم اعتبارها مصلحة كغيرها من مصالح البلدية الا اننا لاحظنا ان توقيت فتحها يتأخر صباحا عن المصالح الاخرى بنصف ساعة و يتقدم بنصف ساعة اخرى قبل اغلاق المصالح الاخرى للبلدية. كما لاحظنا أن حتى هذا التوقيت غير محترم في كثير من المكتبات البلدية نتيجة تأخر فتحها في الصباح أو بعد الزوال، خاصة لما يكون العاملين بها من فئة تشغيل الشباب، أو من طرف عمال بلدية تم معاقبتهم من خلال توظيفهم بها، كما انها تغلق أبوابها يومي الجمعة و السبت، و عليه تبقى المكتبات البلدية دون مؤشر اعلم.

النتيجة:

معدل ساعات فتح المكتبة البلدية جد متدني مقارنة بمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، ويبقى كلاهما دون مؤشرات اعلم.

14. الموظفين:

المؤشر الجزائري ص 92.

التعريف:

هذا المؤشر يسمح بقياس مدى توفر العاملين في المكتبة مقارنةً بعدد جمهورها المستهدف وبتالي مدى إحاطة الموظفين و العاملين بالمكتبة بالخدمات التي يقدمونها أمام مستفيدي المكتبة. و يضم هذا المؤشر كل الموظفين العاملين في سنة معينة بما فهم الموظفين المؤقتين أو بالساعة، و نستني كل من عمال النظافة و الحراسة.

الطريقة / المعادلة:

جاء المؤشر الوطني ليحدد عدد العمال و العمال المختصين في مجال المكتبات لكل صنف من أصناف المكتبات العمومية بحسب الجمهور المستهدف من طرفها، فكان الجدول التالي بالاعتماد على المؤشرات الموضوعة من طرف وزارة الثقافة الخاصة بعدد المناصب و المناصب المهنية لكل صنف مكتبة.

المعطيات الميدانية:

الصنف						الموظفين
م.ب.ش.	م.ب.ر.	م.ب.ن.ح.	م.ب.ح.	م.ب.ح.أ.	م.ر.م.ع.	
0	1	1	2	1	8	الموظفين الدائمين
2	3	3	3	6	7	الموظفين المؤقتين
2	4	4	5	7	15	مجموع الموظفين

الجدول (26): أصناف الموظفين في المكتبات العمومية

المعطيات الميدانية		المؤشر الجزائري (*)		الصنف
منهم عدد المهنيين	عدد الموظفين	منهم عدد المهنيين	عدد الموظفين	
3	15	21	58	م.ر.م.ع (أكثر من 200.000 ن (الولاية))
1	7	11	30	م.ب.ح.أ (50.000 إلى 100.000 ن)
1	5	6	16	م.ب.ح (20.000 إلى 50.000 ن)
0	4	3	7	م.ب.ن.ح (10.000 إلى 20.000 ن)
0	4	2	5	م.ب.ر (5.000 إلى 10.000 ن)
0	2	00	3	م.ب.ش.ر (أقل من 5.000)

الجدول (27) عدد الموظفين في المكتبات العمومية

التحليل:

تبقى المكتبات العمومية في الجزائر وبالأخص المكتبات البلدية دون تطلعات احتياجات أفراد مجتمعها المستهدف، نتيجة قلة الموظفين بها و اللذين في معظمهم من اليد العاملة المؤقتة. هذا الأمر يجعل منها مؤسسات ثقافية تفتقر من جهة الى مهنين و مختصين في ميدان علم المكتبات، و من جهة أخرى تفتقر الى اليد العاملة المستقرة، التي تبحث باستقرارها في مناصبها على تطوير مؤهلاتها بشكل يتماشى و أهداف المكتبة.

يبقى التفكير في اعادة النظر مرة أخرى في طريقة تسيير المكتبات البلدية، ضرورة لا بد منها، من خلال اصدار قانون خاص بها أو على الأقل نصوص تنظيمية تمكنها من استغلال ما لديها من مكتسبات مادية كمبنى، و حواسيب و اشتراك على شبكة الانترنت.

النتيجة:

تعاني المكتبات العمومية و بخاصة البلدية منها من قلة الموظفين عمومًا و الموظفين المهنين خصوصًا.

15. الموظفين العاملين في الوثائق الالكترونية:

مؤشر اعلم رقم 28.

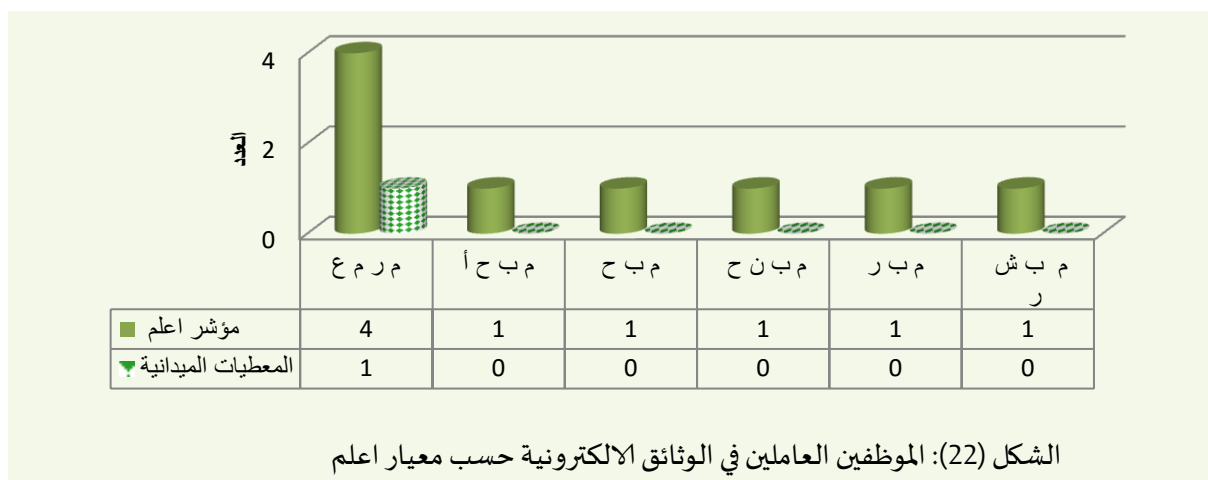
التعريف:

هذا المؤشر لا يقل أهمية عن المؤشرات الأخرى، بل قد يكون مؤشر أساسي للكشف عن جودة الخدمات أمام تطور التكنولوجيات الحديثة في ظل مفهوم مجتمع المعلومات. فالمؤشر يمكننا من معرفة مدى حرص المكتبة على تطوير مؤهلات الموظفين لديها قصد الاستجابة إلى التطورات التكنولوجيات في مجال الولوج إلى المعلومات و المعرفة و بتالي تطوير خدمات المكتبة للاستجابة للطلبات السريعة و التغييرية لمستفيديها.

الطريقة/ المعادلة:

(أ÷ ب) حيث (أ) عدد أخصائي تكنولوجيا المعلومات (دائمين أو مؤقتين) و (ب) الجمهور المستهدف. كما يحدد مؤشر اعلم 1 أخصائي تكنولوجيا المعلومات (للعمل وقت كامل) لكل 50000 فرد من المجتمع المستهدف.

المعطيات الميدانية:



التحليل:

تفتقر المكتبات العمومية في الجزائر إلى اليد العاملة المتخصصة خاصة عندما يتعلق الأمر بالمكتبات البلدية. و هذا ما أكدته المؤشر السابق الخاص بأنواع أوعية المعلومات في المكتبة و الذي أشار إلى أن الرصيد الوثائقي في المكتبات العمومية في الجزائر يقتصر فقط على الكتب.

و يجب الإشارة دائما إلى بيان يونسكو الصادر سنة 1994 و الذي يؤكد على ضرورة توفير أوعية المعلومات الموجهة لجمهور الاطفال و الشباب و اللذين يعتمدون أيضا على الأوعية الالكترونية التي يجب توفرها في المكتبات العمومية بحسب نفس البيان(ص 25).

حسب معطيات الشكل(22)، نلاحظ أن كل المكتبات البلدية باختلاف أصنافها تفتقر الى يد عاملة متخصصة في الوثائق الكترونية، و أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية هي الوحيدة التي تملك متوسط 1 موظف مقابل 4 في مؤشر اعلم. و أن هؤلاء الموظفين هم حسب ملاحظتنا الميدانية هم من حاملي شهادة تقني سامي في الاعلام الالي و تنحصر مهامهم فقط في مراقبة و تنظيم قاعات الانترنت التي تتوفر عليها المكتبات دون القيام بتفعيل التكنولوجيات الحديثة في تسيير و تنظيم المكتبة، أو في تكوين المستفيدين في مجال الاعلام الألي.

النتيجة:

الخدمات في المكتبات العمومية جد تقليدية و تبقى دون طموحات المجتمع الجزائري و بخاصة فئاته الفعالة مستقبلاً من أطفال و شباب، نتيجة قلة اليد العاملة المتخصصة في الاعلام الالي.

16. الموظفين في تعامل مباشر مع المستفيدين:

مؤشر اعلم رقم 28.

التعريف:

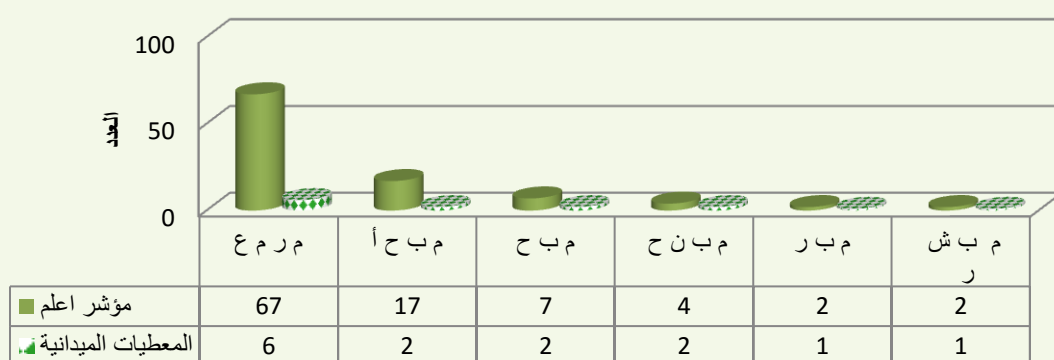
تضم فئة الموظفين في تعامل مباشر مع المستفيدين كل من الموظفين المكلفين بالإعارة، و باستقبال و توجيه و حتى تكوين المستفيدين و الموظفين المكلفين بمصالح المعاجم و الموسوعات. و يمكننا المعيار من معرفة مدى الأهمية التي توليها المكتبة للمصالح المفتوحة المستفيدين مقارنة بمصالحها الداخلية.

جاء هذا المؤشر ليحدد عدة حالات كعدد الموظفين لفئة الأطفال أو الشباب و عدد الموظفين لكل فئات المجتمع إلا انه لم يحدد عدد الموظفين في اتصال فعلي و دائم مع المستفيدين من المجتمع. فكان أكثر تفصيلا في تحديد نوعية الموظفين و الفئات المستهدفة من طرفهم.

الطريقة / المعادلة:

يحدد المعيار 1 موظف لكل 3000 فرد.

المعطيات الميدانية:



الشكل (23): الموظفين في تعامل مباشر مع المستفيدين

التحليل:

إذا انطلقنا من واقع النتائج المتحصل عليها في الجدول (27) الخاص بعدد العاملين في المكتبات مقارنة بالمؤشر الجزائري و مؤشر اعلم، فإن النتيجة تبقى منطقية. فانخفاض عدد العاملين اجمالا في المكتبات ينجم عنه انخفاض في اليد العاملة في تعامل مباشر مع المستفيدين. و أن هذا الانخفاض ليس ناتج لاستعمال المكتبات لتكنولوجيا المراقبة و الولوج الحر للمستفيدين (تقنية شريط التشفير (Barcode) و تقنية RFID) و التي تحقق الكثير من المزايا لفائدة المستفيد و المكتبة معًا. (انظر الفصل الثاني).

و تجدر الإشارة هنا الى أن معظم المكتبات البلدية تعاني من افتقارها الى اليد العاملة الدائمة و إن توفرت مناصب دائمة فهي تقتصر على رئيس هذه المكتبة، و أن في كثيرا من الاحيان تكون اليد العاملة بها هي وظائف مؤقتة مما يجعل منها مصلحة تعاني عدم الاستقرار في غياب نصوص تشريعية تنظمها.

النتيجة:

تعاني المكتبات البلدية نقص كبير في اليد العاملة عمومًا و اليد العاملة في تعامل مباشر مع المستفيدين رغم عدم تطبيقها لنظام الولوج الحر الى سلاسلها الوثائقية.

17. الولوج الحر إلى المجموعات من طرفه المستخدمين في المكتبة:

لا يوجد مؤشرات في هذا المجال، سواء تعلق الأمر بالمعيار الجزائري أو معيار اعلم أو معيار ISO 11620 فامكانية الولوج الحر، هي سمة المكتبات العمومية في الدول المتطورة، أمام واقع عدم توفرها في كل المكتبات الجزائرية باستثناء المكتبة الوطنية. و يعتبر الولوج الحر الى الوثائق من البديهيات في المكتبات و غيرها من فضاءات المفتوحة للجمهور بما فيها المتاجر الكبيرة. فهي تعبر عن حرية الاقتناء دون وساطة شخص آخر إلا في حالة الضرورة.

التعريف:

ان استعمال التكنولوجيات الحديثة في الولوج الحر و الأمن للمجموعات الوثائقية للمكتبة. كتقنية شريط التشفير (Barcode) و تقنية (RFID)، تساعد بشكل كبير في ربط علاقة مباشرة و قوية بين الكتاب و المستفيد من جهة، و إحساس هذا الأخير بالحرية في التعامل مع المكتبة من جهة أخرى (أنظر الفصل الثاني). لهذا رأينا من الضروري معرفة مدى استعمال هذه التكنولوجيا في مكتباتنا خاصة و أن استعمال هذه التكنولوجيا، أصبح من البديهيات في المكتبات الأوروبية و الأمريكية، نظرا للقوانين التي تفرض استعمالها بهذه الدول.

المعطيات الميدانية:

الإعارة بين المكتبات	الإعارة الخارجية		الإعارة الداخلية		الصف
	بنظام ألي	بواسطة المكتبي	بنظام الرفوف الألي المفتوح	بواسطة المكتبي	
نقدم الإعارة بين المكتبات	لا	نعم	لا	نعم	م.ر.م.ع (الولاية)
	لا	نعم	لا	نعم	م.ب.ح.أ (50.000 إلى 100.000 ن)
	لا	نعم	لا	نعم	م.ب.ح (20.000 إلى 50.000 ن)
	لا	نعم	لا	نعم	م.ب.ن.ح (10.000 إلى 20.000 ن)
	لا	نعم	لا	نعم	م.ب.ر. (5.000 إلى 10.000 ن)
	لا	نعم	لا	نعم	م.ب.ش.ر (أقل من 5.000)

الجدول (28): أنواع الإعارات في المكتبات العمومية

التحليل:

رغم توفر معظم المكتبات الرئيسية العمومية على حاسبات و اشتراك في شبكة الانترنت خاصة لما يتعلق الأمر بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية (انظر الجدول 23)، إلا أن الاعارة في كل المكتبات العمومية هي اعارة تقليدية بواسطة المكتبي، و يمكننا تخيل العمل الكبير للمكتبين بين الكتاب و المستفيد . فالمكتبي المكلف بالاعارة، عادة و حسب ملاحظتنا الميدانية، يلجا الى سلوكات غير لائقة في تعامله مع المستفيد الذي قد يطلب منه استخراج اكثر من كتاب ليصل في الاخير الى عدم وجود ضالته مع نفوره من المكتبة نتيجة ردة الفعل السلبية من طرف المكتبي، الذي يرى في المستفيد شخص لا يحسن التعبير او لا يعرف مايريد من كتب.

الحل يبقى في نظرنا و كما هو معمول به في الدول الرائدة في هذا المجال، في ضرورة وضع تعليمات وزارية تجبر المسؤولين على هذه المكتبات بنشر فهارس المكتبات على شكل ورد على الأقل على شبكة الانترنت، و استعمال التكنولوجيات الحديثة في التسيير الالي لخدمة الاعارة ، الامر الذي سيجلب المستفيدين خاصة الشباب منهم من جهة، و من جهة اخرى، توفير السهولة و السرعة في الاستجابة لاحتياجاتهم.

النتيجة:

- تنعدم الاعارة الالية في كل المكتبات العمومية،

- اذا كانت أكبر المكتبات في العالم (مكتبة الكونجرس الوطنية بالولايات المتحدة الامريكية)، تستعين بالإعارة بين المكتبات، لتلبية احتياجات مستفيدها في حالة عدم توفرها على الوثيقة أو المعلومة، فما هو مصير المكتبات الجزائرية التي تعيش كل واحدة في عزلة حتى عن المكتبات التي تنتمي لنفس بلديتها، و كيف لها أن تواجه أمام هذا الواقع تحديات مجتمع المعلومات التي يصعب على كل مكتبة مهما كانت ضخامة الميزانية التي تتوفر عليها؟

18. سرعة الإعارة بين المكتبات:

مؤشر اعلم رقم 10 (هو مؤشر B.1.2.3 (ISO 11620/2008))

التعريف:

تعتبر الإعارة بين المكتبات سمة المكتبات العمومية في العالم المتطور، خاصة تلك التي تنشط في نفس المحيط و مع نفس الجمهور المستهدف.

فمؤشر اعلم يعرفها من خلال عدد الساعات التي يستغرقها العاملون لإتمام عملية الإعارة بينهم و بين مكتبة أخرى ليتم تسليمه في الأخير إلى المستفيد.

الطريقة / المعادلة:

(أ=ب) حيث (أ) عدد الساعات المستغرقة لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات و (ب) عدد عمليات الإعارة. و عند الحصول على النتيجة تقرب إلى اقرب عدد صحيح. كما يتم استبعاد أيام غلق المكتبة كأيام الأعياد.

المعطيات الميدانية: (أنظر الجدول السابق رقم 28)

التحليل:

من خلال معطيات البحث الميداني، لم نلمس خاصية الإعارة بين المكتبات في كل المكتبات موضوع دراستنا، بل و حتى بين المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية و الملحقات التابعة لها. فالمستفيد هو من يجب عليه التنقل الى المكتبات بمختلف أنواعها للبحث عن وجود الوثيقة و الحصول عليها بعد ذلك. و الأسوء في الامر، هو عدم وجود تبادل حتى للفهارس التقليدية بين المكتبات التابعة لنفس البلدية أو لنفس الوصاية. فالفهرس المشترك يختزل الكثير من الجهد و الوقت لدى المستفيد في الحصول على الوثيقة أو على الأقل معرفة مكان وجودها.

المكتبات العمومية موضوع دراستنا تفتقر إلى التنسيق فيما بينها في أبسط مظاهره. و السؤال الذي نطرحه تحت هذا العنوان: ما هي درجة جودة الخدمات في مكتباتنا العمومية في هذه الحالة، أمام مكتبات في دول أخرى تنشط في إطار فهرس وطني ألي مشترك فيما بينها مثل فرنسا و الدنمارك و غيرها من الدول (أنظر الفصل الأول)، و هذا بالرغم من توفر كل المكتبات العمومية في الجزائر على حاسبات و أكثر من نصف عددها على اشتراك على شبكة الانترنت (أنظر الجدول 23).

النتيجة:

تتعدم الإعارة بين المكتبات في كل المكتبات العمومية في الجزائر، رغم توفر الامكانيات المادية المتوفرة لديها من حاسبات و اشتراك في شبكة الانترنت.

19. الفهرس:

لا يوجد مؤشر تحت هذا العنوان، و انما هو اقتراح شخصي لمعرفة طبيعة الفهرس المستعمل من طرف المكتبات العمومية في الجزائر

التعريف:

على مستوى المكتبة، يعتبر الفهرس الأداة الرئيسية في تعريف المجتمع المستهدف بالرصيد الوثائقي، قصد استغلاله قدر الامكان. فكلنا نعلم كمختصين في المكتبات، أن الكتاب الغير موضوع في مكانه هو كتاب ضائع. و الأمر أصبح أكثر أهمية أمام التكنولوجيات الحديثة و ظهور الفهارس الالكترونية التي تسهل استرجاع الوثائق بشكل سريع و سلس. كما أن المكتبات و نتيجة ظهور شبكة الانترنت، أصبح من السهل عليها انشاء فهرس مشترك بينها، قصد إيجاد الوثائق و أماكن وجودها في المكتبات من طرف المستخدمين دون الحاجة إلى التنقل من مكتبة إلى أخرى، و ما ينجم عنه من ضياف للوقت و الجهد.

كما أردنا تحت هذا العنوان، معرفة طرق التصنيف المعتمدة من طرف هذه المكتبات، و هل هي تخضع للمعايير العلمية، كما هو الشأن في كل الدول المتطورة؟

الطريقة / المعادلة:

سنعتمد على الأرقام و التعليق عليها.

المعطيات الميدانية:

فهرس علمي للمكتبة				
اسم الفهرس المشترك بين المكتبات	ألي		تقليدي	الصف
	ضمن فهرس مشترك	سنة صدوره		
ينضم الفهرس العلمي الألي و الفهرس المشترك في كل المكتبات				م.ر.م.ع (أكثر من 200.000 ن (الولاية))
				م.ب.ح.أ (50.000 إلى 100.000 ن)
				م.ب.ح (20.000 إلى 50.000 ن)
				م.ب.ن.ح (10.000 إلى 20.000 ن)
				م.ب.د.ر (5.000 إلى 10.000 ن)
				م.ب.ش.ر (أقل من 5.000)

الجدول (29): الفهرس و الفهرس الألي في المكتبات العمومية

التحليل:

أمام الامكانيات التي تتوفر عليها مكتبات المطالعة العمومية من حواسيب و توفر أغلبها على اشتراك في شبكة الانترنت كما هو مبين سابقا في الجدول رقم (23)، إلا أنها تفتقد الى شيئين اساسيين:

- اليد العاملة المتخصصة و الواعية بالدرجة الاولى، بأهمية دور التكنولوجيا في تفعيل مهام المكتبات العمومية،

- عدم وجود نصوص تشريعية بالمكتبة البلدية عموما و نصوص تشريعية تتعلق بالاستعمال التكنولوجيات الحديثة خصوصا لتحسين و تطوير تسييرها و تنظيمها، كما هو الشأن في بيان الدول الأوروبية سنة (انظر الفصل الاول ص 42)

نستنتج أن مكتباتنا العمومية تفتقد الى اليد العاملة المختصة و الواعية بتحديات مجتمع المعلومات من جهة، و من جهة أخرى تفتقد الى تعليمات صارمة توجه الى الساهرين عليها و تجبرهم على استعمال تطبيقات التكنولوجيات في تالية خدمات المكتبة و ما توفره من مزايا.

النتيجة:

- الخدمات في المكتبات العمومية جد تقليدية تقتصر على الفهرس التقليدي المتمثل في قائمة كتب على حامل ورق، و الذي كثيرا ما يكون متلف حسب ملاحظتنا الميدانية.

- ينعدم الفهرس العلمي الآلي و الفهرس المشترك في كل المكتبات العمومية الجزائرية رغم الامكانيات التكنولوجية التي تتوفر عليها و المتمثلة بخاصة في الحواسيب.

20. النشاطات الثقافية للمكتبة خلال عام كامل:

مؤشر اعلم رقم 46.

التعريف:

لم تصبح المكتبات مجرد فضاءات لإيجاد الكتاب و الاطلاع على محتواه، بل أصبحت اليوم فضاء للتواصل الاجتماعي بين أفراد مجتمعها المستهدف، فقيمة المكتبة اليوم هي بقيمة النشاطات الثقافية و العلمية التي من خلالها تنمي قدرات الفرد الثقافية و العلمية و تشجعيه على التحصيل المعرفي من خلال تنظيم محاضرات و معارض للكتاب في المناسبات الوطنية و الدينية، و تنظيم ورشات لتعلم القراءة أو التكنولوجيات الحديثة. هذه الخاصيات تجعل من المكتبة في بعض الدول مثل انجلترا، المؤسسة الأولى للتعليم المستمر، بل إنها تفوق في كثير من الأحيان المدرسة في العديد من المناطق بانجلترا و الولايات المتحدة الامريكية (أنظر الفصل الاول).

يتعلق الأمر بالنسبة لمؤشر اعلم في: نشاط حكايات للأطفال أنشطة المساعدات المنزلية، الحلقات النقاشية للكتب أو نوادي للقراءة، و الأنشطة التربوية المتعلقة بالمقررات الدراسية مثل المحادثة باللغة الانجليزية أو بلغة الاعلام الآلي، و ندوات لتثقيف الوالدين. أمام هذه النشاطات المختلفة و غيرها، فما هو واقع النشاطات الثقافية في مكتباتنا العمومية في الجزائر؟

الطريقة المعادلة:

عدد الأحداث/الأنشطة مقابل المجتمع المستهدف في الأسبوع.

المعطيات الميدانية:

نظرا لقلة النشاطات الثقافية في معظم المكتبات، لم نستطع تحديد عدد النشاطات التي تقوم بها المكتبات في الاسبوع الواحد، و انما في عام واحد، و حتى هذا العدد القليل من النشاطات تعدر علينا الحصول على أرقام تحدده ، لهذا السبب سنكتفي فقط بالاشارة الى وجودها أو عدم وجودها في سنة كاملة كما هو مبين في الجدول التالي:

نوعية النشاط الثقافي						الصف
م.م.ع	م.ب.ح.أ	م.ب.ح	م.ب.ن.ح	م.ب.ر	ق.م	
موجود	موجود	موجود	موجود	غير موجود	غير موجود	معارض
موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	محاضرات
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	ورش الكتابة و القراءة
موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	حصص حكايات للصغار
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	نشاطات أخرى
تقدير لعدد الفئات المستهدفة						
موجود	موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	كل فئات المجتمع
موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	فئة الاطفال

الجدول (30) أنواع النشاطات الثقافية و العلمية للمكتبة و أنواع الفئات الموجهة لها

التحليل:

من خلال معطيات الجدول (30)، نستنتج أن من بين أصناف المكتبات الأكثر فعالية في النشاط الثقافي، نجد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الطليعة مقارنةً بالمكتبات البلدية، و هذا راجع الى سببين اثنين هما:

- توفرها على ميزانية أولاً، و ميزانية مستقلة تحت اشرافها ثانياً،
- توفرها على نصوص تشريعية تنظمها في هذا المجال، حيث جاء المرسوم 12-234¹، بادراج مهمتين اضافيتين لمهام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية المتمثلتان في: تنظيم أنشطة ثقافية حول الكتاب، وتخصيص فضاء للمطالعة يتكيف مع احتياجات الطفل.

هذه الأسباب جعلت من مكتبات المطالعة العمومية تلعب دور الوساطة الثقافية في المجتمع بشكل اكثر أهمية مقارنةً بالمكتبات البلدية، خاصة في نشاط " الحكايات" أو " حكاية للصغار التي تنظم في كل مكتبات المطالعة العمومية بشكل اسبوعي حسب تصريحات القائمين عليها.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 234-12 مؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق 24 مايو سنة 2012، يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

النتيجة:

مكتبات المطالعة العمومية أكثر وساطة في مجال الثقافة من المكتبات البلدية نتيجة النصوص التشريعية التي تنظمها في هذا المجال.

21. شراكة المكتبة مع مؤسسات أخرى خلال السنة:

لا يوجد لمعايير تحدد نشاط المكتبة مع مؤسسات أخرى، و الذي يبقى من أولويات المكتبة العمومية اليوم في ظل تحديات العولمة و مجتمع المعلومات.

التعريف:

نريد من خلال هذه المعطيات معرفة شراكة المكتبة العمومية في الجزائر مع غيرها من المؤسسات التعليمية و الثقافية و الاجتماعية، و بتالي مدى تنسيق جهودها مع هذه المؤسسات لخدمة جمهورها المستهدف. فكانت معطيات البحث الميداني كما في الجدول (31):

المعطيات الميدانية:

المؤسسات في شراكة مع المكتبة						الصف
ع.م.م	م.ب.ح.أ	م.ب.ح	م.ب.ن.ح	م.ب.ر	ق.م	
موجود	موجود	موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	المدارس الابتدائية
موجود	موجود	موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	المدارس الإكمالية
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	المدارس الثانوية
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	مؤسسات التعليم العالي
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	المستشفيات
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	السجون و مؤسسات اعادة التربية
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	مراكز المسنين
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	دور الشباب
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	مراكز الطفولة المسعفة
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	مدارس ذوي الاحتياجات الخاصة
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	مراكز أخرى
نوعية الشراكات خلال سنة						
موجود	موجود	موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	الشراكات المحلية
غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	غير موجود	الشراكات الوطنية

الجدول (31) الشراكة بين المكتبات العمومية و المؤسسات التعليمية و الثقافية و الاجتماعية

التحليل:

معطيات الجدول (31) تؤكد مرة أخرى أن الميزانية المستقلة لدى مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من جهة، و توفرها على نصوص تشريعية تنظم نشاطها الثقافية من جهة أخرى على أساس ما جاء في المرسوم التنفيذي

12-234، مكنها من القيام بالنشاطات العلمية و الثقافية داخل و خارج جدرانها في شراكة مع مؤسسات ثقافية و تعليمية أخرى، كما نلاحظ ان كل هذه النشاطات لم تخرج من الاطار المحلي، لترتقي الى شراكة وطنية.

فكل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، تقوم بالنشاطات الثقافية بالإضافة الى خدمة الإعارة، في حين أن المكتبات البلدية تفتقر الى نصوص تنظيمية تمكنها من تفعيل دورها المتمثل في الوساطة الثقافية و الاجتماعية في المجتمع. اضافة الى افتقارها الى اليد العاملة المتخصصة الواعية بأهمية النشاط الثقافي للمكتبة كآلية أساسية للنهوض بالثقافة و المطالعة في المجتمع، خاصة و ان المكتبات اليوم يطلق عليها اسم الفضاء الثالث بعد فضاء العمل و فضاء العائلة.

النتيجة:

لا تزال خدمات المكتبات البلدية تقتصر بشكل اساسي على خدمة الاعارة دون النشاطات العلمية و الثقافية. لنستخلص مرة اخرى واقع الثقافة في المجتمع الجزائري في ظل عدم فاعلية اكثر المؤسسات الثقافية انتشارا عبر التراب الوطني و التي يقدر عددها ب 1552 مكتبة بلدية.

22.الميزانية:

مؤشر اعلم رقم 95.

التعريف:

يتم حساب هذا المؤشر من خلال حساب ميزانية المكتبة خلال سنة و مقارنتها بعدد الاعارات المحققة في نفس السنة. و يهدف هذا المؤشر إلى تقييم مدى كفاءة القيم المالية المصروفة على مدى استعمال المستفيدين لأوعية و خدمات المكتبة.

الطريقة:

(أ+ب) حيث (أ) ميزانية التزويد خلال عام و (ب) إجمالي عدد الإعارات خلال عام كامل.

المعطيات الميدانية:

تعذر علينا الحصول على أرقام فيما يخص الميزانية التي تميز المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، و أما المكتبات البلدية فتفتقر حتى الى نسبة محددة من ميزانية البلدية في مجال الثقافة كما هو الشأن في الكثير من الدول الاوروبية (أنظر الفصل الاول ص 47). في ظل افتقارها الى نصوص تشريعية تنظمها.

الصنف							تسيير المكتبة
م.ق	م.ب.ر	م.ب.ن.ح	م.ب.ح	م.ب.ح.أ	م.م.ع	م.م.ع	
						X	تسيير مالي ذاتي
X	X	X	X	X	X		تسيير مالي تابع للهيئة الوصية المباشرة (البلدية)
							النسبة المئوية المخصصة للاقتناء الوثائق
							النسبة المئوية المخصصة لليد العاملة المؤقتة
							النسبة المئوية المخصصة للتدريب و تكوين الموظفين
مقتنيات المكتبة خلال سنة 2014							
X		x	x	x	x	x	الكتب
							الدوريات الورقية
							الدوريات الالكترونية

الجدول (32): التسيير المالي في المكتبات العمومية

التحليل:

لا نجد تفسيراً للتخوفات التي أبدتها معظم مسؤولي المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في إعطائنا أرقاماً تتعلق بالميزانية السنوية المخصصة لمكتباتهم و كيفية استعمالها. لهذا فإننا لم نتمكن من التعليق على أحد أهم أليات تطور أي منظمة أو مؤسسة من خلال الاستعمال الراشد لمواردها المالية، و الذي ينجم عن سوء تسييره، تدهور لكل نشاط تقوم به المكتبة.

الملاحظ هو أن المكتبات البلدية ليس لها ميزانية محددة تقتطع من الميزانية الموجهة للثقافة على مستوى البلدية، رغم عددها الكبير الذي يقدر 1552 مكتبة بلدية موزعة على 1541 بلدية عبر التراب الوطني (أنظر الفصل الثالث ص 143).

النتيجة:

بالرغم اتمام مشروع " مكتبة لكل بلدية" و المصاريف الطائلة لانجازه، إلا أن هذه المكتبات بقيت عبارة عن بنايات تفتقد ميزانية أولا و مراقبة من طرف هيئة وزارية ثانيا، بشكل يمكنها من تفعيل روح العمل و النشاط العلمي و الثقافي بها.

خلاصة الفصل:

جاء هذا الفصل للكشف عن واقع جودة الخدمات بالمكتبات العمومية في الجزائر من خلال جمع و تحليل معطيات الدراسة الميدانية في النقاط التالية:

- الهوية الالكترونية للمكتبة
- مساحة فضاءات المكتبة
- الولوج و الأجهزة في المكتبة
- الرصيد الوثائقي
- الخدمات و الخدمات على الخط (الخدمات التقليدية، الخدمات المتوفرة على الانترنت و الإعارة)
- الميزانية
- الموظفين
- النشاطات العلمية و الثقافية و شراكة المكتبة مع المؤسسات التربوية و الاجتماعية الأخرى.

ففي تطرقنا الى قياس هذه النقاط مقارنة بمؤشرات المعيار الجزائري أولا، و في حالة غيابه، بمؤشرات معيار اعلم ، استطعنا أن نستخلص النقاط التالية:

- تتوفر كل بلدية في الجزائر على مكتبة عمومية واحدة على الأقل بفضل مشروع "مكتبة لكل بلدية" الذي بدأ في سنوات السبعينات من القرن الماضي و تم الانتهاء منه مع نهاية سنة 2014،
- تنعدم الهوية الالكترونية لمعظم المكتبات العمومية الجزائرية بأصنافها المختلفة، فهي غائبة في العالم الافتراضي و الرقمي الذي يتواجد فيه أحد أهم و أكبر فئة في المجتمع و المتمثلة في فئة الشباب. فالخدمات في المكتبات العمومية جد تقليدية و تبقى دون طموحات هذه الفئة،
- عدد الموظفين عموما و عدد الموظفين المهنيين، هو دون مؤشر المعيار الجزائري،
- تنعدم خدمات المكتبات العمومية الجزائرية على شبكة الانترنت بأصنافها المختلفة (مثل عرض للفهارس و نشاطات المكتبة،...الخ) رغم توفرها على التكنولوجيات الحديثة من حواسيب و اشتراك اكثر من نصفها على شبكة الانترنت.
- عدد أوعية المعلومات لا يلبي احتياجات الجمهور المستهدف من طرف المكتبات العمومية، فهو يعتبر متدني مقارنةً بالمؤشر الجزائري أو مؤشر اعلم، حيث يقدر 0.30 مقابل 1 في المؤشر الجزائري و 2 في مؤشر اعلم.

- يقتصر الرصيد الوثائقي في المكتبات العمومية على الكتب دون الأنواع الأخرى من الوثائق الالكترونية، كما أن الكتب الخاصة بالطفل تبقى دون مستوى هذه الفئة التي يعول عليها في تطوير و النهوض بالمجتمع خاصة في المكتبات البلدية التي لا يزيد جمهورها المستهدف عن 20000 نسمة.
- المساحة الإجمالية و المساحة المفتوحة للجمهور للمكتبات العمومية بأصنافها المختلفة صغيرة و بعيدة جدا مقارنة بالمعيار الجزائري مما يجعل مهامها دون التوقعات.
- عدد أماكن الجلوس في مكتبات المطالعة العمومية بأصنافها المختلفة جد محدود و بعيد جدا بمقارنته بمعيار اعلم.
- تفتقر معظم المكتبات العمومية الى أجهزة تتماشى و احتياجات المستفيدين و يتعلق الامر هنا بآلات النسخ المفتقرة في كل المكتبات.
- عدد الحواسيب في المكتبات العمومية باختلافها، ضئيل لا يتوافق و عدد أفراد الجمهور المستهدف.
- معدل ساعات فتح المكتبة البلدية جد متدني مقارنة بمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، ويبقى كلاهما دون مؤشرات اعلم. كما ان كثيرا ما تكون ساعات فتح المكتبة هي ساعات عمل و تدرس اكثر فئات المجتمع المستهدف، و حتى الفئات الاكثر ترددا عليها و المتمثلة في فئة المتدربين باختلاف اطوارهم،
- تعاني المكتبات العمومية و بخاصة البلدية منها، من قلة الموظفين و بالأخص الموظفين المهنيين،
- تفتقد المكتبات العمومية الى الولوج الحر و ما يوفره من مزايا للمستفيد و المكتبة معا في ظل غياب تكنولوجيا شفرة التشفير Barcode أو تقنية RFID و كاميرات المراقبة).
- اذا كانت المكتبات الكبرى في العالم تستعين بالإعارة بين المكتبات لتلبية احتياجات مستفيدها في حالة عدم توفرها على الوثيقة أو المعلومة، فما هو مصير المكتبة الجزائرية بميزانية محدودة او منعدمة و اعارة بين المكتبات منعدمة.
- تنعدم الاعارة بين المكتبات العمومية في الجزائر رغم توفرها على تكنولوجيات تمكنها من ذلك. فاذا كانت المكتبات الكبرى في العالم تستعين بالإعارة بين المكتبات لتلبية احتياجات مستفيدها في حالة عدم توفرها على الوثيقة أو المعلومة، فما هو مصير المكتبة العمومية الجزائرية التي تعيش العزلة و انعدام الاعارة بينها و حتى بين مثيلتها من المكتبات في نفس البلدية؟

- ينعدم التصنيف العلمي، و الفهرس المشترك بين كل المكتبات العمومية الجزائرية، رغم الامكانيات التكنولوجية التي تتوفر عليها. ،

- الوساطة الثقافية التي يعول عليها في مجتمع المعلومات من خلال المكتبات العمومية (من نشاطات ثقافية، محاضرات، معارض، ملتقيات...) هي دون المستوى حتى في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، و تكاد تنعدم في كل أصناف المكتبات البلدية التي تعاني تدهور كبير في تسييرها نتيجة غياب نصوص تشريعية تنظمها من جهة، و غياب هيئة وزارية خاصة تراقب نشاطها، من جهة أخرى،

على ضوء هذه النتائج المتحصل عليها بمقارنة و تحليل المعطيات الميدانية مع مؤشرات المعيار الجزائري و مؤشرات اعلم، نستنتج أن:

الفرضية (2): صحيحة

إن عدم تطبيق المعايير الوطنية و الدولية من جهة، و غياب المتابعة و التقييم السنوي في تنفيذ و تطبيق هذه المعايير من جهة أخرى ، كانا السبب في تأزم وضعية المكتبات العمومية في الجزائر.

الفصل الخامس:

الجودة المدركة و الجودة المتوقعة للخدمات
في المكتبات العمومية في الجزائر

مقدمة الفصل:

بعد مناقشتنا في الفصل السابق مدى تطابق معطيات المكتبات العمومية في الجزائر مع كل من المعيار الجزائري أولا و معيار اعلم ثانيا، بمعنى اخر الجودة من منظور المكتبة، فإننا نجد أنفسنا في هذا الفصل أمام البحث عن معرفة الجودة من منظور المستفيد، فكان هذا الفصل ليحدد مجال الاختلاف بين الجودة المتوقعة و الجودة المدركة من طرف مستفيدي هذه المكتبات (أنظر ص 83-86).

هذا الفصل عبارة عن معطيات تم تحليلها بعدما تم جمعها من الأدوات التالية:

- استمارة موجهة لمستفيدي هذه المكتبات لمعرفة مدى استجابة هذه المكتبات العمومية لاحتياجاتهم من خلال الاعتماد على أداة القياس الخاصة بالمكتبات و المعروفة بأداة لبيكال (LIBQUAL)، و هذا قصد معرفة الفارق بين جودة الخدمات المتوقعة و جودة الخدمات المدركة من طرف مستفيدي هذه المكتبات،
- المعطيات الخاصة بعدد المكتبات العمومية و أنواعها و المتحصل عليها من خلال زيارتنا الى مديريات الثقافة.

فأداة لبيكال المعروفة و الأكثر تداولاً في مكتبات الولايات المتحدة الأمريكية و الدول الأوروبية، تبقى أحد أنجع الأدوات في قياس الجودة المدركة و الجودة المتوقعة من طرف مستفيدي المكتبات (أنظر لبيكال ص 83). هذه الأداة قمنا بإضافة اليها بعض الأسئلة (السن، المستوى التعليمي...الخ) و التي تصب في أهداف دراستنا.

1. منهجية البحث:

1.1 أبعاد الجودة المدركة و الجودة المتوقعة:

يتعلق الأمر بالجودة المتعلقة بآراء المستفيدين حول الجودة الفعلية التي تلقوها و بين الجودة التي كانوا ينتظرونها و يتوقعونها من المكتبة، و ذلك من خلال الخمسة الأبعاد الآتية:

- الفجوة الأولى: الفارق بين التوقعات المستفيد و مدى ادراك المكتبة لهذه التوقعات،
- الفجوة الثانية: الفارق مدى ادراك المكتبة لهذه التوقعات و مواصفات جودة الخدمة،
- الفجوة الثالثة: الفارق بين مواصفات جودة الخدمة و الخدمة المقدمة فعليا،
- الفجوة الرابعة: الفارق بين الخدمة الفعلية المقدمة و ما تم اخبار المستفيد عن هذه الخدمة من خلال وسائل الاتصال الجماهيري،
- الفجوة الخامسة: الفارق بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المقدمة.

في هذا الفصل، سيتم معالجة الفجوة الخامسة دون الفجوات الأخرى، كونها تمثل نتاج الفجوات السابقة، و التي تنظر الى أن الجودة تتعلق برضا ما يتلقاه المستفيد من خدمات (الأداء الفعلي) قبل كل شيء. فالجودة من منظور المكتبة سواء تعلق الأمر بالخدمة الفعلية أو الخدمة التي كان متوقعا تقديمها للمستفيد على أساس ما تم التخطيط له أو اعلام المستفيد به من خلال وسائل الاتصال الجماهيري، كلها تصب في بعد الفجوة الخامسة.

و في قياسنا للجودة المتوقعة و الجودة المدركة من طرف مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر، رأينا أن أحسن و أنجع أداة لقياس الفارق بين الجودتين هو أداة لبيكال، كونها الأكثر استعمالا من طرف الباحثين في مجال التسويق في المكتبات و التي تنقسم في قياسها بين جودة الخدمات المدركة و جودة الخدمات المتوقعة عند المستفيدين من خلال خمسة أبعاد رئيسية حسب (Parasuraman, Berry):

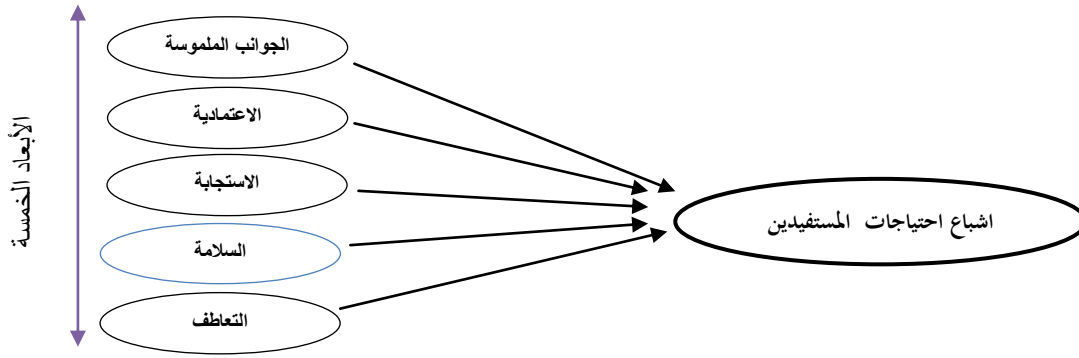
1. الجوانب الملموسة،

2. الاعتمادية،

3. الاستجابة،

4. السلامة،

5. التعاطف.



الشكل (24): مخطط بياني للبيكال¹

2.1 الفرضيات المقترحة:

نركز اهتمامنا في هذه المرحلة على نتائج البحث الميداني لبيكال، قصد التحقق من الفرضية، الثالثة، الرابعة و الخامسة لهذه الدراسة، و التي كانت كما يلي:

الفرضية³: نسبة المطالعة العمومية في الجزائر متدنية، نتيجة الأوضاع السيئة التي تعيشها المكتبات العمومية.

الفرضية⁴: يوجد فارق سلبي ما بين الجودة المدركة و إشباع احتياجات مستخدمي المكتبات العمومية في الجزائر هذه الفرضية تتفرع الى فرضيات فرعية، كل منها ينصب حول أحد ابعاد الجودة:

- الفرضية^{4أ}: الجوانب الملموسة لها تأثير ايجابي في إشباع احتياجات مستخدمي المكتبات العمومية في الجزائر،
- الفرضية^{4ب}: الاعتمادية: لها تأثير ايجابي في إشباع احتياجات مستخدمي المكتبات العمومية في الجزائر،
- الفرضية^{4ج}: الاستجابة: لها تأثير ايجابي في إشباع احتياجات مستخدمي المكتبات العمومية في الجزائر،
- الفرضية^{4د}: السلامة: لها تأثير ايجابي في إشباع احتياجات مستخدمي المكتبات العمومية في الجزائر،
- الفرضية^{4هـ}: التعاطف: له تأثير ايجابي في إشباع احتياجات مستخدمي المكتبات العمومية في الجزائر.

أداة سرفكال (المتفق عليها في المكتبات تحت اسم لبيكال) قد تم انتقادها من طرف بعض الباحثين، حجّتهم في ذلك أن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات لا يمكن تعميمها في مختلف المنظمات، حسب (P. Boller1992)،

¹ DETRIE, Philippe, Op cite, p 104

فهناك أبعاد أخرى يمكن أن يكون لها تأثير ايجابي على المستفيدين. من هنا يمكن اقتراح فرضية أخرى هي :

الفرضية 5 : يوجد أبعاد أخرى لها تأثير ايجابي على مستخدمي المكتبات العمومية في الجزائر.

3.1 منهجية البحث الميداني لِبكال:

استمارة لِبكال :

بعدما قمنا بالتأكيد على اختيار الاستمارة المعروفة بلِبكال كأداة لتقصي الحقائق من طرف القراء و مستعملي المكتبات العمومية، قمنا بالتفكير في كيفية إنشائها. فكان من الضروري علينا من صياغة فرضياتنا و تساؤلاتنا حول جودة الخدمات المدركة و جودة الخدمات المنتظرة من طرف المستفيدين، في المكتبات العمومية في الجزائر.

من أجل توضيح أكثر للأهداف المرجوة من البحث الميداني، قمنا بتقسيم الاستمارة إلى قسمين رئيسيين حسب نموذج لِبكال. بشكل يستجيب لتساؤلاتنا.

- **القسم الأول:** هو شرط لا بد منه في كل استمارة تبحث على التعريف بالمستوجب من خلال أسئلة تحدد عمره، و وضعيته الاجتماعية...الخ

- **القسم الثاني:** عبارة عن جمع المؤشرات التي تدلنا على الفارق بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة، من خلال المقارنة بين القسم الأول بعنوان الملاحظات و القسم الثاني المعنون الطموحات. و كل قسم يضم 20 سؤال .

التوزيع للاستمارة:

التوزيع للاستمارات لِبكال، كان عشوائيا على المستفيدين داخل المكتبة و بمساعدة المكتبيين التابعين لهذه الأخيرة في كثير من الأحيان. أما عن الزمن المستغرق في توزيع الاستمارة لِبكال في كل المكتبات موضوع بحثنا الميداني و التي تقدر 35 مكتبة موزعة في 6 ولايات غرب شمال الجزائر، فلقد استغرقت الدراسة الميدانية بين شهري يناير 2013 و شهر مارس سنة 2015.

و لقد كان لدينا الاختيار بين طريقتين. الطريقة الأولى و تتمثل في وضع الاستمارات في مكان معين من المكتبة و ترك المستفيدين يستكشفونها لوحدهم. أما الطريقة الثانية و التي رأيناها مناسبة أكثر من الأولى فتتمثل في الاتصال الشخصي بالمستفيد بمساعدة المكتبيين في كثير من الأحيان.

الاختيار للأسئلة:

الأجوبة على الأسئلة المفتوحة مثل « في أي مستوى ترونا خدماتنا» تشكل صعوبات في الاستبيان و التحليل . لهذا السبب اخترنا بصفة عامة « الأسئلة المفتوحة الموزعة على مستويات» . فهذا النوع من الأسئلة ناجع جدا، فهو يسهل الإجابة من طرف المستجوبين و يجبرهم على أخذ اتجاه معين. فكانت بذلك الأجوبة المقترحة على المستويات التالية: راضي تماما، راضي، المستوى مقبول، غير راضي، غير راضي تماما.

معالجة المعطيات :

في جمعنا لمعطيات البحث الميداني، قمنا بالارتكاز على سلمين اثنين هما: سلم ليكارت و سلم الابتسامة.

- سلم لكارت:

يتكون هذا السلم عادةً من 5 إلى 7 مستويات قصد التعبير على درجة الإشباع للمستفيدين من الخدمات أو المنتوجات. وتعود تسمية هذا السلم الى واضعه (Rancis Likert) الذي يعد من أهم الباحثين في علم النفس الاجتماعي¹.

التحليل لنتائج بحثنا الميداني، سيكون حسب سلم لكارت و ذلك بخمسة مستويات من 1 إلى 5 . هذا السلم له ايجابية كبيرة، تكمن في منحنا إمكانية تحديد رأي المستجوب من الخدمات من مستوى « أنا راضي جدا » إلى مستوى « أنا غير راضي تماما»

سلم لكارت يقيس كل مستوى على حسب التنقيط المستمر من 1 إلى 5. فالرقم 1 يمثل النقطة الأدنى و الرقم 5 يمثل النقطة الأعلى، كالتالي:

- راضي جدا=5
- راضي=4
- مستوى مقبول=3
- غير راضي=2
- غير راضي تماما=1

و من أجل أن تكون قراءة سليمة و واضحة للاستمارة، قمنا إضافةً الى سلم لكارت، استعمال سلم الابتسامة الذي يعبر عن لغة بسيطة و مثيرة للفهم².

¹ Echelle de Likert

http://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89chelle_de_Likert

² سلم الابتسامة يستعمل عادة للأطفال أو للأشخاص الذين يجهلون القراءة أو لغات أخرى غير لغة الأم.



الشكل (25): سلم الابدائية¹

تعريف نمط التوافق:

في إطار عملية التحقق من صحة النظريات حول العلاقة بين مختلف أبعاد الجودة المدركة و الجودة المنتظرة، سنقوم باستعمال أداة تسمى ب: سحابة النقاط قصد شرح العلاقة ما بين الجودتين المتوقعة و المدركة.

طريقة سحابة النقاط تعطي نمط بسيط للتحليل. فالمعادلة التي نبحت في تطبيقها على دراسة العلاقة بين الجودة المدركة و الجودة المنتظرة، تتمثل في المعادلة التالية :

$$Y_i = aX_i + b$$

Y_i = الجودة المتوقعة (المتعلقة بمختلف أنماط جودة الخدمات)

X_i = مختلف القيم (الأبعاد) الخاصة بجودة الخدمات المدركة و المتمثلة في :

- الجوانب الملموسة
- الاعتمادية
- الاستجابة
- السلامة
- التعاطف

سحابة النقاط المستعملة، تبين درجة التوافق بين قيمتين. كل وحدة (مستجوب) يمثل نقطة من هذه السحابة.

البرنامج الآلي اكسل 2010 (Excel)، المستعمل في تحليل المعطيات، يحدد هذه الأخيرة كمجموعات زوجية من X و Y ، والخط البياني يرسم بجانب كل النقاط قصد إظهار العلاقة بين القيم. فكل ما كانت النقاط متقاربة فيما بينها كلما كان التوافق كبير. بمعنى آخر يوجد ثلاثة حالات:

¹ DETRIE, Philippe, Op cite, p 104

- التوافق الايجابي: الارتفاع للقيمتين يكون تزامني (سحابة النقاط تتجه من اليسار الأدنى إلى اليمين الأعلى)
- التوافق السلبي: الارتفاع للقيمتين غير تزامني (سحابة النقاط تتجه من اليسار الأعلى إلى اليمين الأدنى)
- التوافق المعلوم: تكون فيه سحابة النقاط مبعثرة.

2 فئات المستفيدين الحقيقيين من الجمهور المستهدف من منظور المكتبة:

التعريف:

لم تحدد مؤشرات كل من المعايير الجزائري و معيار اعلم و حتى المعيار الدولي ايزو 11620 نسبة كل فئة من المجتمع المستهدف، إلا أنه و من خلال بعض المؤشرات الخاصة بنسبة العاملين لفئة معينة من الجمهور المستهدف، نلاحظ أن هذه المؤشرات أعطت أهمية أكبر لفئات الصغار و الشباب من خلال تخصيص مصالح خاصة بهم من جهة، و من جهة أخرى، من خلال حث المكتبات على استعمال التكنولوجيات الحديثة، بشكل يتوافق و طموحات الشباب.

و إذا كان تعريف المستفيد "هو كل شخص قصد المكتبة للحصول على خدمة معينة على الأقل مرة واحدة في السنة"¹، فإن المعطيات الميدانية ممثلة في الجدول (33)، هي تقديرات مسؤولي المكتبات التي تفتقر إلى الدقة في غياب الاحصائيات الرسمية من طرف مديرية الكتاب و ترقية المطالعة العمومية التابعة لوزارة الثقافة.

الطريقة:

تحديد النسب المئوية حسب أقل عدد أفراد المجتمع المستهدف من طرف كل صنف من أصناف المكتبات العمومية (حسب المعطيات المجمعة من الاستمارة الموجهة لمسؤول المكتبة).

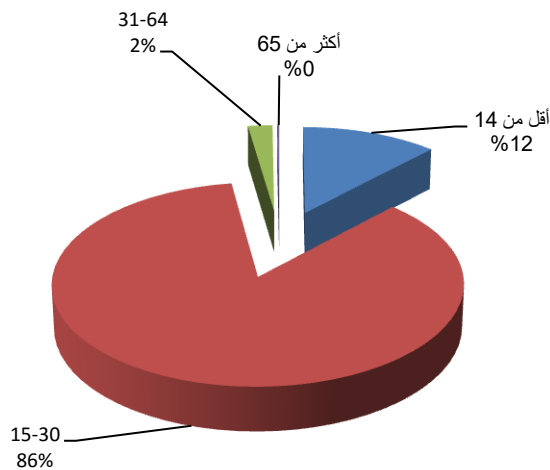
¹ BEZONÇON Christophe, Indicateurs de performance et de qualité permettant d'assurer le contrôle de qualité des bibliothèques des hautes écoles spécialisées suisses : Complément technique au document de référence « Bibliothèques des Hautes écoles spécialisées de la KFH », Genève : HES-SO, 2010, p

المعطيات الميدانية:

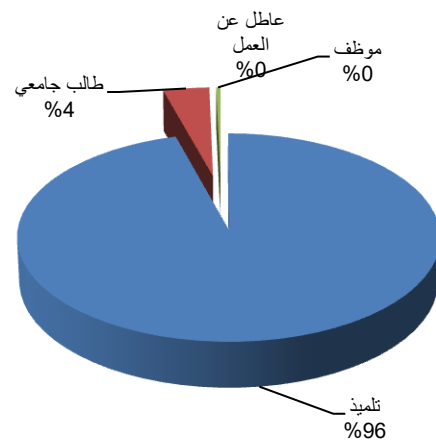
معطيات الجدول (33) تم وضعها على أساس الأرقام التي صرح بها مسؤولي المكتبات موضوع دراستنا.

معدل فئة المستفيدين									
الوضعية الاجتماعية				المجموع	السن				الصنف
عاطل عن العمل	موظف	طالب	تلميذ		65+	64-31	30-15	14-	
00	10	227	1886	2123	5	32	1761	325	م.ر.م.ع(أكثر من 200.000 ن (الولاية))
00	07	17	2274	2298	5	19	2120	154	م.ب.ح.أ.(50.000 إلى 100.000ن)
00	03	00	1002	1005	2	28	855	120	م.ب.ح (20.000 إلى 50.000 ن)
00	05	10	487	502	00	18	352	132	م.ب.ن.ح (10.000 إلى 20.000 ن)
00	00	14	498	512	00	42	429	41	م.ب.ر (5.000 إلى 10.000 ن)
00	00	00	352	352	00	8	299	45	م.ب.ش.ر.(اقل من 5.000)
00	25	268	6499	6792	12	147	5816	817	المجموع الكلي
00	0.36	3.94	95.68	100	0.17	2.16	85.63	12.02	النسبة %

الجدول (33): فئات المستفيدين الحقيقيين من الخدمات من منظور المكتبة



الشكل (27): أعمار فئات المستفيدين من منظور المكتبة



الشكل (26): الوضعية الاجتماعية لفئات المستفيدين من منظور المكتبة

النسبة %	عدد المترددين	الصنف
1.06	2123	م.ر.م.ع (أكثر من 200.000 ن (الولاية))
4.59	2298	م.ب.ح.أ (50.000 إلى 100.000 ن)
5.02	1005	م.ب.ح (20.000 إلى 50.000 ن)
5.02	502	م.ب.ن.ح (10.000 إلى 20.000 ن)
10.24	512	م.ب.ر (5.000 إلى 10.000 ن)
7.04	352	م.ب.ش.ر (أقل من 5.000)
5.49	معدل النسب المئوية	

الجدول (34): نسبة المترددين على المكتبات العمومية مقارنةً بالجمهور المستهدف

التحليل:

من خلال الجدول (33)، نستنتج أن الفئة الأكثر ترددا على المكتبات العمومية بأصنافها المختلفة هي الفئة التي تتراوح أعمارها بين 15-30 سنة بنسبة 85.63%، تليها الفئة الأقل عمرا من الأطفال اللذين تقل أعمارهم عن 14 سنة بنسبة 12.02%، في حين أن الفئة التي يزيد عمرها عن 65 سنة من متقاعدين و أصحاب الخبرات، فنسبتهم لا تزيد عن 0.17%.

أما في الشق الثاني من الجدول (33)، و على أساس المعطيات التي يقدمها الشق الأول من نفس الجدول، نستنتج أن الفئة العمرية التي يتراوح عمرها بين 15 و 30 سنة هي فئة التلاميذ بنسبة ساحقة تقدر 95.68%.

نستنتج أن الفئة الأكثر ترددا على المكتبات العمومية هي فئة المتدربين، و تبقى الاستراتيجية هنا هي تفعيل نشاط المكتبات من مجرد عملية اعارة و مكان لتحضير الواجبات المدرسية، الى مهام تكوين و تثقيف و ادماج هذه الفئة في النشاط العلمي و الثقافي و حتى الاجتماعي.

و اذا ربطنا نسبة التردد على المكتبة بنسبة المطالعة في الجزائر، نجد نتائج الجدول (34) مخيفة، حيث النسبة لا تتعدى 5.49 % في المجتمع الجزائري، في حين و حسب الباحث (MARESCA Bruno) فان نسبة التردد على المكتبات العمومية بلغت اكثر من 45 % في فرنسا سنة 2005، متوقعا أن تتجاوز اكثر من 50% في حالة تطوير و تحسين الخدمات بالمكتبات العمومية. (ص 45).

النتيجة:

- فئة المتدربين هي الفئة الأكثر ترددا على المكتبات العمومية،
- نسبة التردد على المكتبات العمومية (المطالعة العمومية)¹ لا تزيد عن 5.49% في المجتمع الجزائري.

¹ يوجد فرق بين المطالعة العمومية في المكتبات العمومية و المطالعة بشكل عام في المجتمع.

الفرضية 3: صحيحة:

نسبة المطالعة العمومية في الجزائر متدنية، تبلغ 5.49 % في المجتمع الجزائري، نتيجة الأوضاع السيئة التي تعيشها المكتبات العمومية.

2. التردد على المكتبة من منظار المكتبة

مؤشر اعلم رقم 38.

التعريف:

يسمح هذا المعيار بقياس نسبة التردد على المكتبة و بتالي معرفة مدى استجابة المكتبة لطلبات الجمهور المستهدف من طرف مختلف مصالحها. هذا المعيار يمكن قياسه بدقة شديدة في حالة المكتبات التي تم تألية الإعارة بها و تزويدها بنظام ألي للحراسة أو الاستعانة بموظفين يقومون بحساب عدد الأشخاص المتوافدين على المكتبة في فترة معينة من الفترات العادية لنشاط المكتبة. و النتيجة المتحصل عليها تعمم خلال سنة كاملة.

أما عن المكتبات التي هي موضوع دراستنا، و فتفتقر كلها إلى استعمالات التكنولوجيات الحديثة كأنظمة الإعارة الآلية أو الأنظمة الآلية لحماية المجموعات من السرقة (أنظر الفصل الرابع). و التي تفيد ايضا (التكنولوجيات) في وضع إحصائيات حول دخول الأفراد أو خروجهم من المكتبة، فإننا سنقيس نسبة التردد بحسب التقديرات المعطاة لنا من طرف مسؤولي هذه المكتبات خلال سنة كاملة.

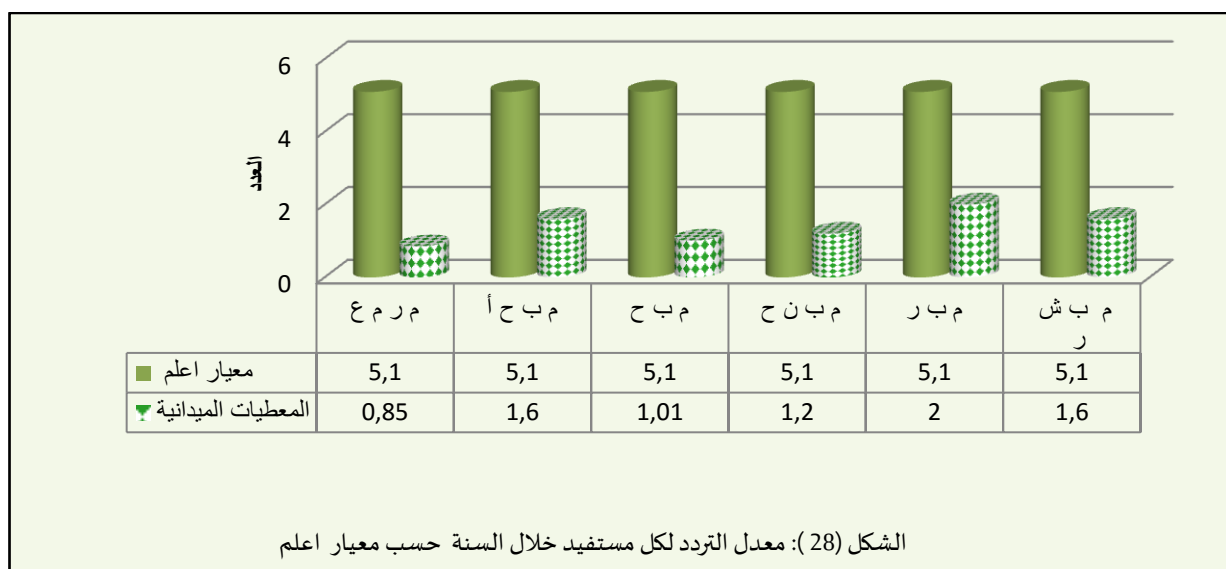
الطريقة/ المعادلة:

(أ-ب): حيث (أ) عدد الزيارات خلال عام و (ب) عدد أفراد المجتمع المستهدف. أما الحد الأدنى و الحد الأقصى فيحددهما نفس المعيار، بين 5.1 زيارة و 6.1 زيارة لكل مستفيد من المجتمع المستهدف خلال عام. كما يحدد معيار اعلم نسبة التردد على المكتبات من خلال مواقعها على شبكة الانترنت بالإضافة إلى نسبة التردد على المكتبة بشكل حقيقي على مبنى المكتبة أو افتراضيا من خلال موقعها على الشبكة. و لان المكتبات العمومية الجزائرية تفتقد إلى الهوية الالكترونية (أنظر مؤشر الهوية الالكترونية من الفصل الرابع)، فإننا سنكتفي بما هو زيارات حقيقية.

المعطيات الميدانية: (معطيات الاستمارة الموجهة الى مسؤول المكتبة)

الصف						
م.ب.ش	م.ب.ر	م.ب.ن.ح	م.ب.ح	م.ب.ج.	م.ر.م.ع	
8000	10000	12000	20200	80000	170000	معدل التردد على المكتبة خلال سنة
1.6	2	1.2	1.01	1.6	0.85	معدل التردد على المكتبة بشكل فعلي حسب معيار اعلم
00	00	00	00	00	00	معدل التردد على المكتبة بشكل افتراضي على شبكة الانترنت حسب معيار اعلم
1.6	2	1.2	1.01	1.6	0.85	المجموع

الجدول (35): التردد على المكتبة



التحليل:

إذا أخذنا الحد الأدنى للزيارات التي من المفترض أن يقوم بها مسفيد ما خلال سنة و التي تقدر حسب مؤشر اعلم 5.1 كحد أدنى، فان نتائج المعطيات الميدانية تؤكد انخفاض معدل التردد على المكتبات في كل المكتبات العمومية باختلاف أصنافها.

الاستنتاج الآخر الذي يجب الإشارة اليه، هو انخفاض معدل التردد، لدى المكتبات التي تنشط في البلديات التي يزيد عددها عن 20000 نسمة، في حين نجد الافراد اكثر ترددا في المكتبات التي يقل عدد جمورها المستهدف عن 20000 نسمة، مما يفسر أن المكتبة العمومية هي المكان الوحيد للالتقاء بينهم في هذه المناطق، مقارنةً بالمناطق ذات الكثافة السكانية العالية، و التي تتوفر على أكثر من مكان عمومي لأفراد مجتمعها.

النتيجة:

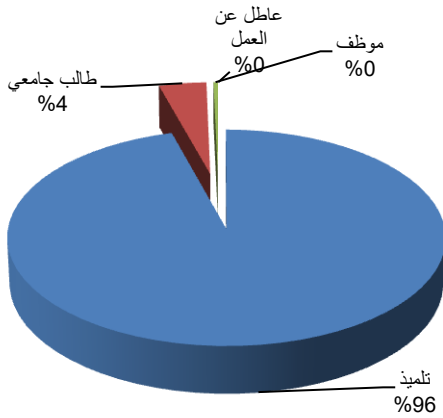
نسبة التردد على المكتبات العمومية يتراوح بين 1.01 و 2، حسب مؤشر اعلم الذي يتراوح بين 5.1 و 6.1، و أن أكثر الفئات ترددا على المكتبة، هي فئة المتدربين خاص في البلديات التي لا يتجاوز عدد سكانها 20000 نسمة.

4. نتائج لبحال:

1.4 هوية المستجوبين:

كان البحث الميداني فيما يخص لبحال بتوزيع عشوائي ل 1000 استمارة على مختلف مستخدمي المكتبات العمومية موضوع بحثنا و التي تقدر 35 مكتبة (انظر الجدول 16)، إلا أن ما أمكننا استرجاعه يقدر 656 استمارة منها 6 غير مكتملة. فكان مجموع الاستمارات المسترجعة موضوع تحليلنا 650 استمارة.

الوضعية الاجتماعية و التعليمية للمستفيدين:



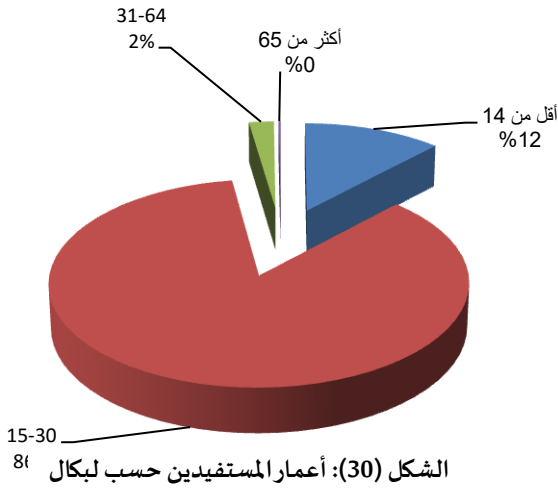
الشكل (29): الوضعية الاجتماعية لفئات المستفيدين حسب لبحال

من خلال معطيات الشكل (29)، يمكن القول أن تلاميذ المدارس (ابتدائي، متوسط و ثانوي) يمثلون الشريحة الأكثر استعمالا بنسبة 96%. ويرجع هذا الى افتقار أو سوء الوضعية التي تعيشها المكتبات الموجهة الى هؤلاء التلاميذ و المعروفة بالمكتبات المدرسية. و السؤال الذي يطرح نفسه هو التالي: أمام توافد التلاميذ و المتدربين على المكتبات العمومية، فما هو واقع المكتبات المدرسية في المؤسسات التعليمية؟

النتيجة:

فئة التلاميذ هي الأكثر ترددا على المكتبات العمومية و هذا ما يفسر ايضا طبيعة الخدمات التي توفرها المكتبات العمومية و التي تقتصر على توفير مكان أو فضاء للعمل و تحضير الدروس من طرف التلاميذ من جهة، و من جهة أخرى إهمالها للخدمات الأخرى من تكوين و أنشطة ثقافية و علمية لكل فئات المجتمع.

- أعمار فئة المستفيدين:

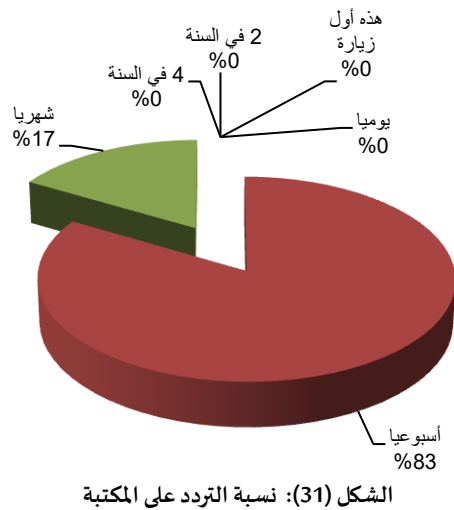


الشكل (30)، يوضح أن 86 % من المستفيدين تتراوح أعمارهم بين 15-30 سنة، و من خلال ملاحظتنا الميدانية، وجدنا أن كل المكتبات العمومية، تقع كلها في وسط المدينة على مقربة من المدارس (باختلاف أطوارها)، مما يفسر أن الفئة الأكثر ترددا على المكتبات هي فئة التلاميذ قصد تحضير الدروس، أو الالتقاء مع بعضهم البعض، خاصة و نحن نعلم أن المكتبات المدرسية لا تقل معاناة من نظيرتها العمومية.

النتيجة:

تأكد نتائج لبيكال مرة أخرى، أن المتمدرسين (من تلاميذ في الطور الابتدائي، الاكمامي و الثانوي) يشكلون الفئة الأكثر ترددا على المكتبات العمومية، و أن هذه الأخيرة تلعب بالدرجة الأولى دور المكتبات المدرسية التي تعيش هي الأخرى ظروف أكثر تدهورا من المكتبات العمومية.

2.4 التردد على المكتبة:



أكثر من 83 % من المستجوبين يترددون على المكتبة بصفة أسبوعية وأكثر من 17 % يترددون بصفة شهرية، فإذا ما ربطنا معطيات الشكل (30) و معطيات الشكل (31) نستنتج أن الفئة التي تتردد على المكتبات بشكل يومي هي فئة المتمدرسين كون هذه الشريحة لا تتجاوز أعمارها 30 سنة.

فالمتريدين على المكتبة هم فئة تتردد بشكل كثيف و نعي هنا الفئة التي تتوفر على بطاقة الدخول أو بطاقة المكتبة، و هي الفئة التي قامت بإنشاء هذه البطاقة كونها سطرت مستقبلا حاجتها للمكتبة كمكان للعمل و القراءة و المطالعة، مما يؤكد مرة أخرى، التردد الكبير لفئة المتمدرسين على المكتبة. وأما الفئات العمرية الأخرى من كهول و شباب عاطل...الخ، فلا تتردد على المكتبة إلا بشكل نادر أو ظرفي للحصول على

خدماتها الوثائقية و الثقافية. هذه الوضعية ناتجة أيضا حسب ملاحظتنا الميدانية، الى صرامة كل المكتبات على ضرورة انشاء بطاقة المكتبة، حتى في حالة طلب المستفيد لإعارات داخلية (على مستوى المكتبة عن طريق بطاقة التعريف)، ولمدة محدودة جدا.

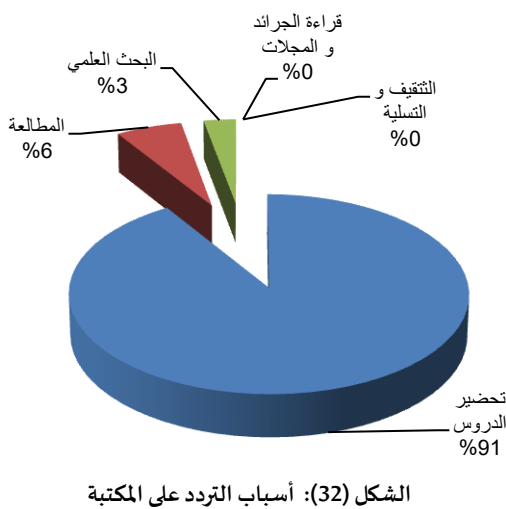
هذا النمط من الاعارة الذي يتطلب انشاء بطاقة للوهلة الاولى أو الثانية على أكثر تقدير، عند دخول المكتبة، يولد اعاقا كبيرة لدى فئات المجتمع، تحول دون سلاسة الدخول الى فضاء المكتبة، و دون التحفيز على حب الاطلاع و التردد على المكتبات و ما تحويه من خدمات. هذا العائق الكبير، كان بالإمكان معالجته لو أن المكتبات الجزائرية تتوفر على تقنية الكود بار (Code Bare) أو تقنية التردد اللاسلكي (RFID) و ما تحققه من حرية الولوج الاشخاص الى المكتبة بحرية تامة من جهة و ضمان حماية السلاسل الوثائقية من السرقة و العبث بأجهزة المكتبة من جهة أخرى. (انظر الفصل الثاني ص 100-103).

على ضوء ما سبق، نطرح السؤال التالي: " اذا كانت المحلات التجارية الكبيرة في المجتمع الجزائري، بدأت في تطبيق امكانية الولوج الحر الالي الى سلعها لجلب الزبائن و تحفيزهم أكثر على شراء ما كان و مالم يكن مسطرا من طرفهم لشرائه، من خلال استعمال تقنية الكود بار و كاميرات المراقبة، فأين المكتبات العمومية في الجزائر من هذه التقنيات الحديثة، علما أنها مطبقة في كل المكتبات الاوروبية و الامريكية باختلاف أنواعها و أحجامها.

نستنتج مرة أخرى، أن المكتبات العمومية تقتصر خدماتها على الإعارة دون النشاطات الثقافية (أنظر مؤشر النشاطات الثقافية خلال عام)، الأمر الذي قد يفسر أيضا عزوف الفئات العمرية الأخرى دون المتدربين، على التردد على المكتبات.

النتيجة:

المتدربين هم الفئة الأكثر ترددا على المكتبات العمومية في الجزائر



3.4 أسباب التردد على المكتبة:

اذا اخدنا بعين الاعتبار نتائج الاشكال (29، 30، 31)، نستنتج أن الشكل 32، لم يأتي بنتيجة مغايرة بل هو يؤكد ما سبق في كون المكتبات العمومية توفر أماكن لجوء للتلاميذ و الطلبة لتحضير الدروس و العمل الجماعي لديهم، بنسبة 91%، وهي نسبة كبيرة لا تترك مجال للشك في أن المكتبات المدرسية تعاني هي الاخرى مشاكل و سوء تسيير أكبر من التي تعيشها المكتبات العمومية، الى درجة أصبحت هذه الاخيرة تقوم بدررها بالدرجة الاولى.

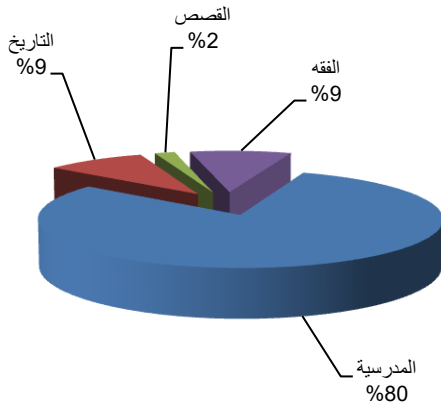
و أما عن الهدف الرئيسي للمكتبة العمومية المتمثل في نشر حب القراءة و المطالعة و التثقيف و الترفيه العلمي، فيبقى بنسبة ضئيلة لا تتجاوز 9% اجمالاً.

النتيجة:

إن المكتبات العمومية لا تتجاوز كونها قاعات لتحضير الدروس أو فضاء للجوء فئة المتعلمين الذين تقع مدارسهم بالقرب من المكتبة.

4.4 أنواع الكتب المطلوبة في المكتبة

في قراءتنا لنتائج الاشكال السابقة، نستنتج أن فئة المتعلمين الذين يشكلون الفئة الأكثر تردداً على المكتبة، يلجئون و يترددون على هذه المكتبات لأنها توفر لهم الكتب المدرسية بنسبة 80 %، إضافة الى كونها مكان لتحضير و مراجعة الدروس و ملجأ لهم في ساعات الفراغ، خاصةً للذين يقطنون بعيداً عن المدرسة و يتعذر عليهم الالتحاق بالمنزل في ساعات الفراغ بين الدرس و الآخر.



الشكل(33): أنواع الكتب المطلوبة

النتيجة:

- تقتصر خدمات المكتبات العمومية على اعادة الكتب فقط و أن هذه الكتب تقتصر على الكتب المدرسية بالدرجة الاولى،

- أن المكتبة العمومية أصبحت تلعب دور المكتبات المدرسية و أهملت الجوانب الاساسية الاخرى في التكوين و التثقيف افراد المجتمع، من خلال تنظيم المعارض و الملتقيات و جعلها نقطة ربط بين الاجيال خصوصاً و بين أفراد المجتمع عمومًا،

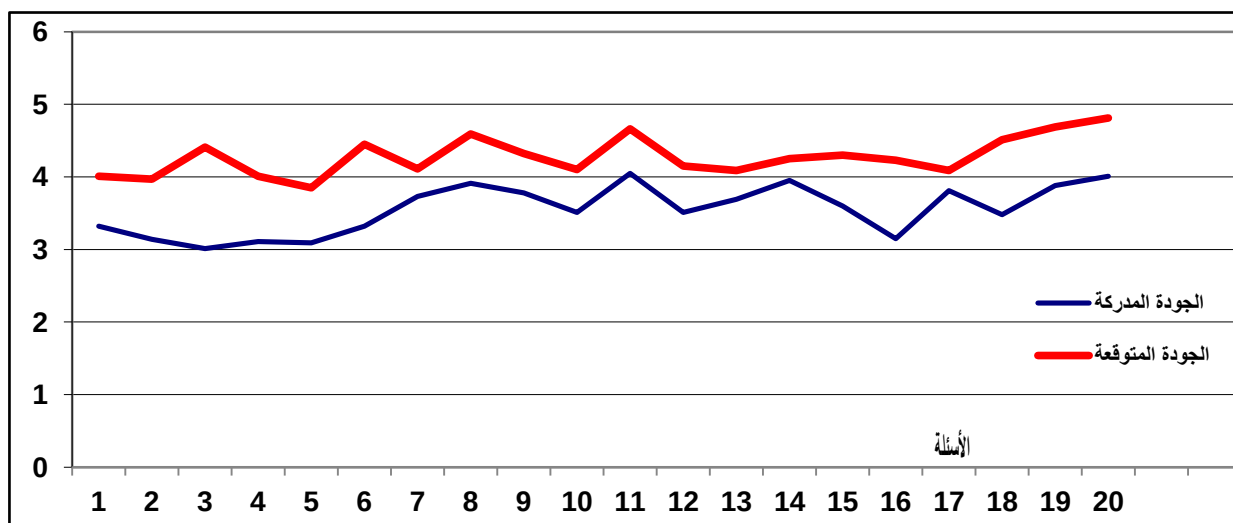
5.4 الجودة المتوقعة و الجودة المدركة من طرف مستخدمي المكتبات العمومية:

من اجل التعمق في مستوى الجودة المدركة و الجودة المتوقعة لدى مستخدمي المكتبات العمومية موضوع دراستنا،فانه يمكن لنا تجميع و تلخيص ما تم الحصول عليه من إجابات في الجدول التالي :

التعاطف		السلامة		الاستجابة		الاعتمادية		الجوانب الملموسة		الأسئلة
الجودة المدركة	الجودة المنتظرة	الجودة المدركة	الجودة المنتظرة	الجودة المدركة	الجودة المنتظرة	الجودة المدركة	الجودة المنتظرة	الجودة المدركة	الجودة المنتظرة	
								3.32	4.01	س1
								3.14	3.97	س2
								3.01	4.41	س3
								3.11	4.01	س4
								3.09	3.85	س5
						3.32	4.45			س6
						3.73	4.11			س7
						3.91	4.59			س8
						3.78	4.32			س9
				3.51	4.10					س10
				4.05	4.66					س11
				3.51	4.15					س12
				3.69	4.09					س13
		3.95	4.25							س14
		3.6	4.3							س15
		3.15	4.23							س16
								3.81	4.09	س17
								3.48	4.51	س18
								3.88	4.69	س19
								4.01	4.81	س20

الجدول(36): معدلات مؤشرات ليكال

فإذا قمنا برسم بياني لمعطيات الجدول(36)، فإننا نتحصل على الشكل التالي:



الشكل (34): الفارق بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة

نلاحظ من خلال الجدول (36) أن كل القيم معتبرة، وأقل قيمة هي في السؤال س3 = 3.01 و التي تعبر على أن معدات المكتبة تقليدية، يتطلب الأمر تجديدها بمعدات حديثة أكثر نجاعة و سرعة في البحث الوثائقي.

الفارق بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة حسب كل بعد:

الفارق	الجودة المتوقعة			الجودة المدركة		البعد
	المعدل	الأسئلة		المعدل	الأسئلة	
0.92-	4.05	(1 الى 5)		3.13	(1 الى 5)	الجوانب المادية
0.68-	4.36	(6 الى 9)		3.68	(6 الى 9)	الاعتمادية
0.59-	4.25	(10 الى 13)		3.69	(10 الى 13)	الاستجابة
0.7-	4.26	(14 الى 16)		3.56	(14 الى 16)	السلامة
0.73-	4.52	(17 الى 20)		3.79	(17 الى 20)	التعاطف
	4.28			3.57		معدل المؤشرات
الفارق الإجمالي = 0.71						

الجدول (37): الفارق بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة

الجدول (37)، يوضح أن الفارق بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة في مجموع مختلف الابعاد الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، السلامة و التعاطف) تساوي قيمة سلبية تقدر -0.71. هذا الفارق كان متوقعا من خلال ملاحظتنا الميدانية، بل كان متوقعا أن يكون الفارق أكبر بكثير. و نرجع هذا الى النتيجة التي حصلنا عليها سالفا، والتي تكمن في أن معظم المتوافدين على المكتبات من فئات عمرية صغيرة في السن و هي

فئة المتدريسين، و اللذين معظمهم يفتقدون الى خبرة و تجارب تعامل مع مكتبات أخرى قد تكون أحسن من المكتبات العمومية موضوع دراستنا الميدانية.

نلاحظ من خلال السؤال 1 إلى السؤال 5، أن الجودة المتوقعة تقدر ب 5/4.05 و الجودة المدركة تقدر ب 5/3.13، مما يدل على أن معدات المكتبة تظهر للمستفيد على أنها تقليدية و أن مظهر المكتبين ليس واضح مما يستلزم من المكتبين ارتداء لباس نظامي، و ان قاعات المكتبة تفتقد الى الهدوء و الراحة. بمعنى آخر، يعتبر بعد الجوانب المادية هو أكثر الأبعاد اهتماما من طرف المستفيدين.

إن التسويق ينظر إلى التعاطف على أنه اتصال اجتماعي ينتج عن العلاقة بين المستفيد و الموظف. هذه العلاقة ينظر إليها مستفيدي المكتبات على أنها شخصية و دافئة و المتمثلة في : التحوار الشخصي، السلوك المؤدب، اللباقة في التعامل، الرقة و عبارات المجاملة و كل صفة حميدة التي يجب أن يتخذها الموظف أو المكتبي في معاملته و اتصاله اليومي مع المستفيدين. هذا البعد (التعاطف) يسجل في الجودة المدركة معدل يساوي 5/3.79 بالمقارنة مع الجودة المتوقعة التي تقدر ب 5/4.52.

حسب معطيات الجدول (37) دائما، فإن بعد التعاطف هو البعد الأكثر افتقارا في المكتبة بعد بُعد الجوانب الملموسة، و الذي يعني الاهتمام بالآخر بفارق -0.73. هذا الفارق نرجعه الى عدم توفر كل المكتبات العمومية في الجزائر الى التكنولوجيات الحديثة (من تقنية التشفير و تقنية RFID) و ما توفره من امكانية الولوج الحر للمستفيدين داخل المكتبة دون الحاجة الى مراقبة تحركاتهم من طرف المكتبين. الامر الذي يسبب في كثير من الاحيان، و حسب ملاحظتنا الميدانية الى سوء العلاقة بين المستفيدين و عمال المكتبة، و ما ينجر عنها من عزوف المستفيدين على التردد على المكتبة و ما يتعلق بها من مطالعة و قراءة.

إن نتائج الشكل (34) يبين لنا أن الجودة المدركة و الجودة المتوقعة في بعد الاستجابة، يبقى معتبرا أيضا من السؤال 10 إلى السؤال 13، مما يدل أن زمن منح الخدمات طويل من وجهة نظر المستفيد (الجودة المدركة=3.69 مقارنة مع الجودة المتوقعة=4.25). بمعنى آخر طلبات المستفيدين تصل متأخرة حسب الجدول (37)، رغم الفارق الصغير لهذا البعد.

البحث الميداني لبكال، يوضح لنا اهتمام المستفيدين ببعد الاعتمادية لكن بصفة أقل من بعد الجوانب الملموسة و بعد التعاطف بفارق -0.68. فبعد الاعتمادية يعني إمكانية المكتبين من تحقيق الخدمة الموعودة بكل ثقة و بصفة دقيقة.

و فيما يخص بعد السلامة، يمكن الاستنتاج ان الفارق فيه سلبي كغيره من الابعاد الأخرى، يقدر -0.7 بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة.

الفرضية 4: صحيحة:

المكتبات العمومية في الجزائر، تعاني من أوضاع سيئة نتيجة سوء التسيير، مما يجعل الفارق سلبي و واضح بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة من طرف مستفيديها. هذا الفارق في الجودتين يتعلق بخمسة أبعاد رئيسة: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة و التعاطف، (حسب Parasaraman, Berry).

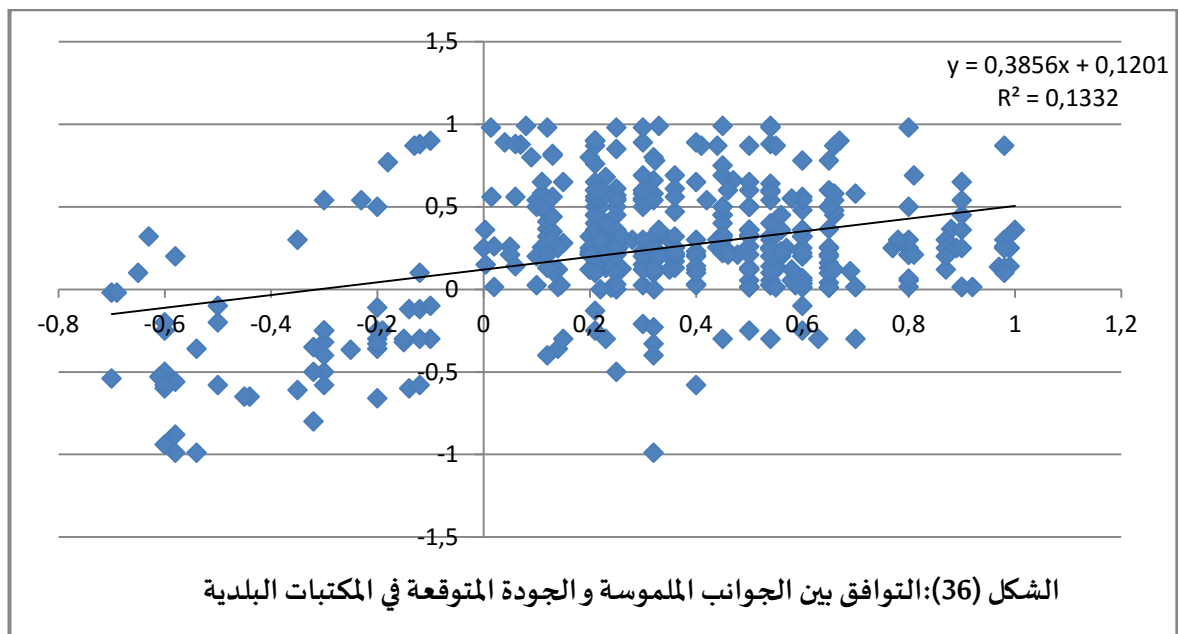
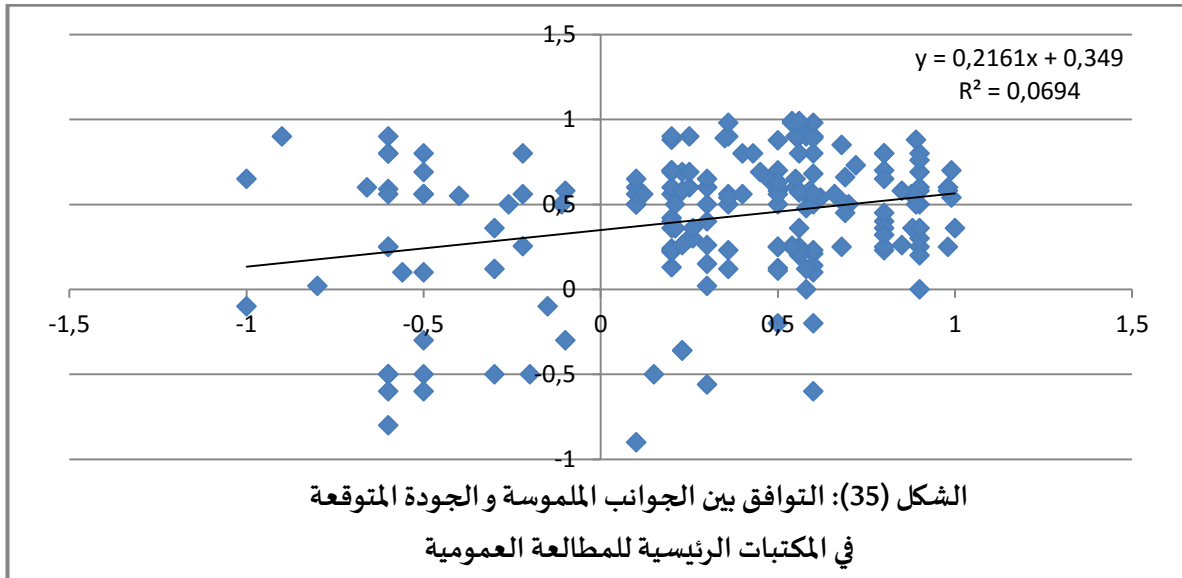
هذا و رغم الاستنتاجات التي تم الوصول إليها، إلا أن الأمور تبقى محل شك ما لم نقيم بتقييم آخر للجودة المتوقعة من خلال مختلف أبعاد الجودة المدركة من طرف المستفيدين من خدمات المكتبات العمومية، بواسطة معادلات التوافق.

6.4 العلاقة بين أبعاد الجودة المدركة و الجودة المتوقعة :

ان مجموع استمارات لبيكال المسترجعة، يقدر ب 650 استمارة، منها 462 مسترجعة من المكتبات البلدية باختلاف أصنافها و 188 استمارة مسترجعة من مكتبات المطالعة العمومية. و لقد قمنا بالفصل بين الاستمارات المتحصل عليها لمعرفة الفرق بين المكتبات البلدية و مكتبات المطالعة العمومية عند حساب الفارق بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة لخدماتهما لدى المستفيدين.

1.6.4 العلاقة بين الجوانب الملموسة و الجودة المتوقعة:

معادلة التوافق بين الجوانب الملموسة و الجودة المتوقعة في المكتبات البلدية و في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ممثلة في الرسمين البيانيين التاليين:



مستقيم التوافق في الرسمين البيانيين، يرتفع مع ارتفاع القيمتين في نفس الاتجاه. بمعنى آخر يوجد توافق بين الجوانب الملموسة و الجودة المتوقعة سواء تعلق الأمر بالمكتبات البلدية أو مكتبات المطالعة العمومية.

من خلال ما سبق نستنتج أن ارتفاع جودة الخدمات من: معدات، الإضاءة مظهر المكتبين (خاصة مقدمي الخدمة منهم)، مبنى المكتبة و نظافته، الهدوء في قاعات المطالعة و ما تحويه من ديكور يوحي في بساطته الى حسن استقبال المستفيد، وتجهيزات و معدات المكتبة باختلافها ينجم عنها ارتفاع في الجودة المتوقعة.

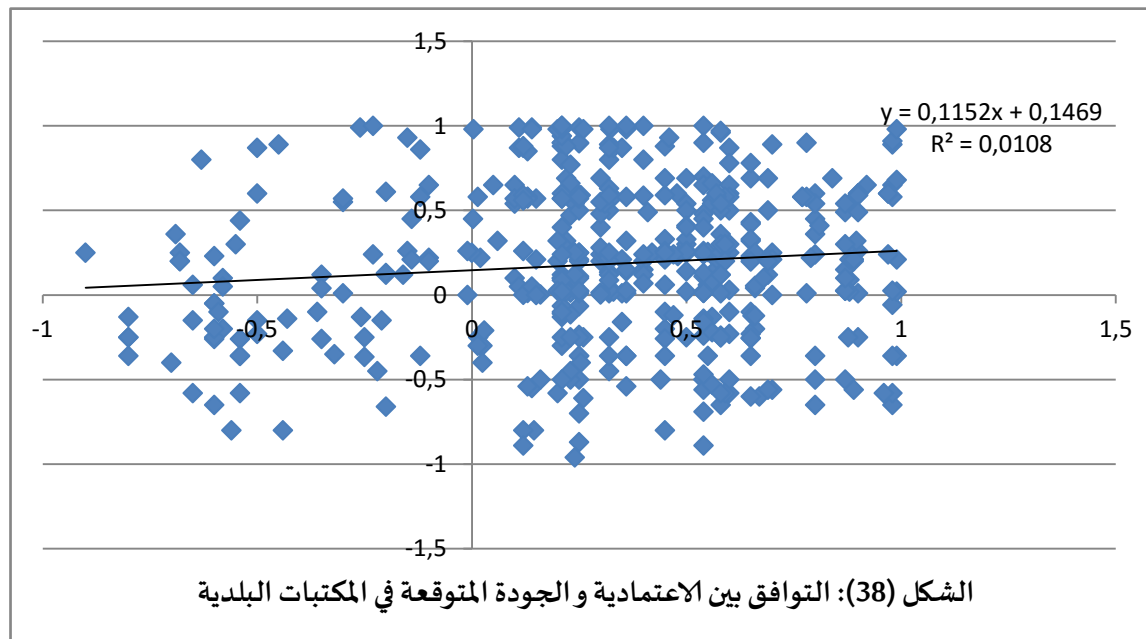
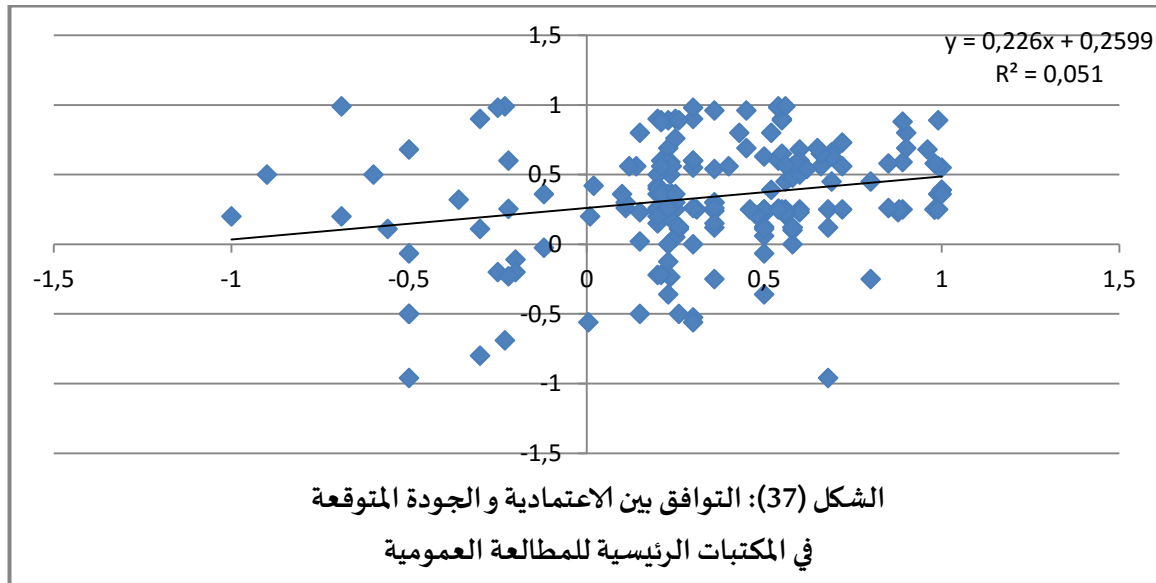
نستنتج أيضا، أن معامل الارتباط لدى المكتبات البلدية 0.13 ، و هو متقارب من معامل الارتباط 0.06 المسجل لدى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، مما يعنى ان هذه الاخيرة استطاعت ان توفر جوانب ملموسة تقارب في أهميتها تلك المتوفرة في المكتبات البلدية ، رغم الفترة الزمنية القصيرة من انشاءها، و يرجع السبب الى الميزانية التي تتوفر عليها و على النصوص التشريعية التي تنظمها عكس المكتبات البلدية التي تفتقر اليها.

الفرضية (4أ): صحيحة

الجوانب الملموسة لها تأثير ايجابي في إرضاء مستخدمي المكتبات العمومية في الجزائر .

2.6.4 العلاقة بين الاعتمادية و الجودة المتوقعة:

معادلة التوافق بين الاعتمادية و الجودة المتوقعة في المكتبات البلدية و في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ممثلة في الرسمين البيانيين التاليين:



نلاحظ أن مستقيم التوافق في الرسمين البيانيين يصعد بصفة منتظمة و ايجابية, هذا يشير إلى أنه يوجد توافق بين الاعتمادية و الجودة المتوقعة سواء تعلق الأمر بالمكتبات البلدية أو المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

على ضوء ما تقدم من توافق, نستنتج أن ارتفاع جودة الخدمات المدركة من الإمكانية في توفير الخدمة الموعودة و بثقة و دقة و الالتزام بالوقت, ينتج عنه ارتفاع في نسبة إشباع احتياجات المستفيدين من الخدمات المقدمة من طرف المكتبات العمومية.

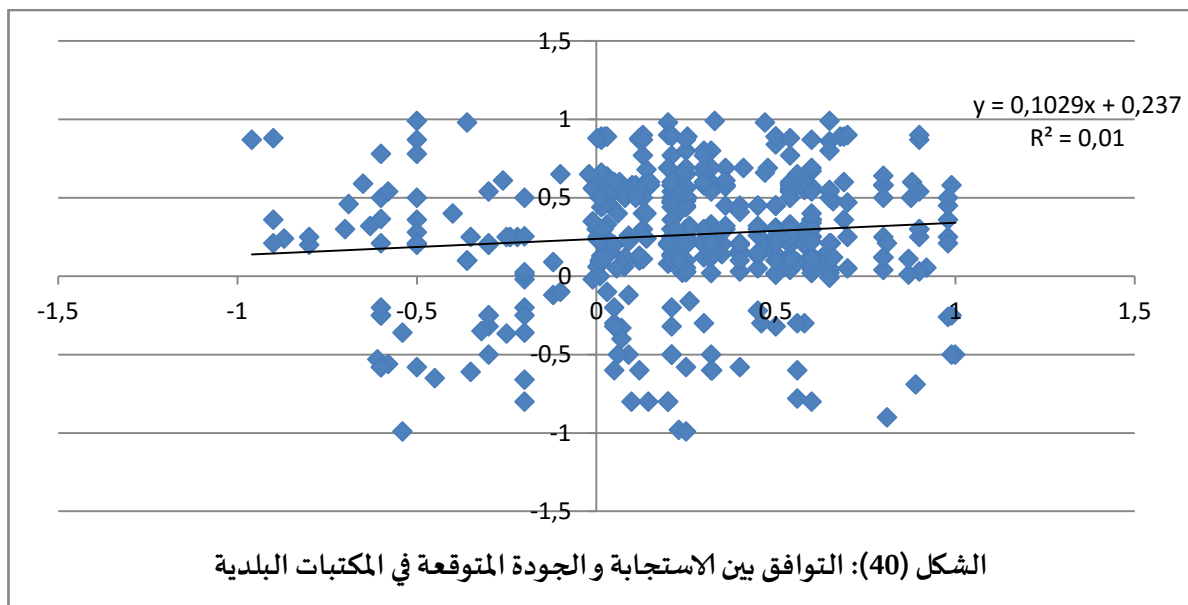
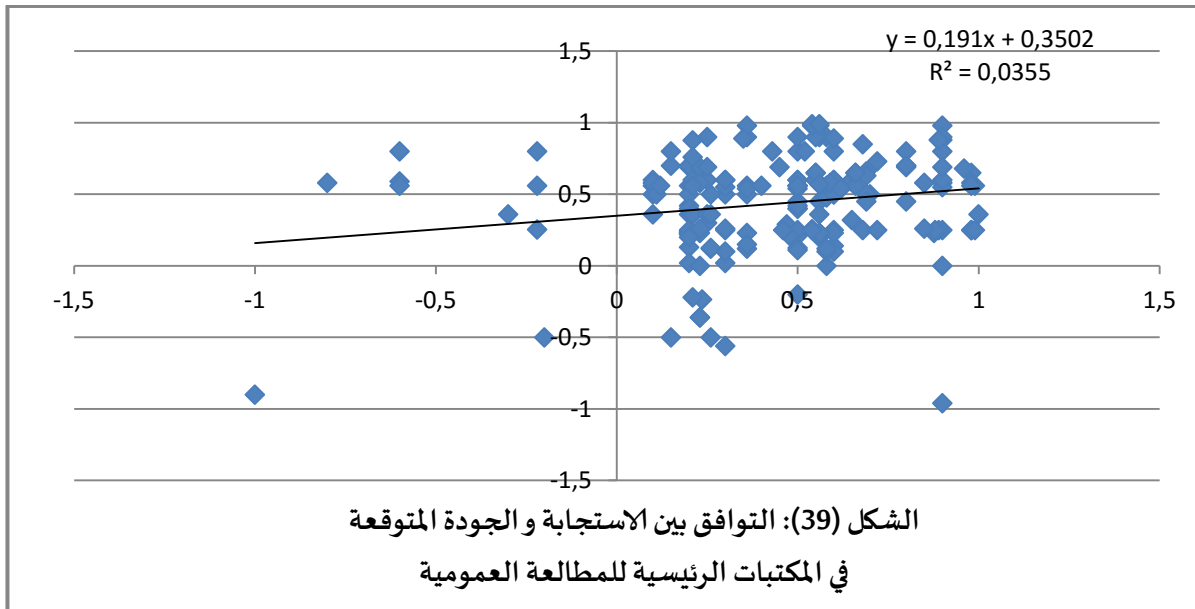
نستنتج أيضا, ان الفارق لا يكاد يحسب بين جودة الخدمات في المكتبات البلدية و المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية, فيما يتعلق ببعد الاعتمادية, فهو بسيط جدا, و هذا ما يفسر أن فلسفة الجودة لا تعني بالضرورة امكانيات مادية اضافية, بقدر ما هي فلسفة تسييرية تقوم أولا على الاستفادة من ما تتوفر عليه المكتبة و على العلاقة بين المستفيد و الموظف (انظر مفهوم الجودة الفصل الثاني) .

الفرضية (4ب): صحيحة

الاعتمادية لها تأثير ايجابي في إرضاء مستخدمي المكتبات العمومية في الجزائر.

3.6.4 العلاقة بين الاستجابة و الجودة المتوقعة :

معادلة التوافق بين الاستجابة و الجودة المتوقعة في المكتبات البلدية و في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ممثلة في الرسمين البيانيين التاليين:



مستقيم التوافق في الرسمين البيانيين، يرتفع بصورة ايجابية، مما يوضح لنا أن هناك توافق بين الاستجابية و الجودة المتوقعة في كل من المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية و المكتبات البلدية. فالخدمات المدركة من طرف المستفيدين من إرادة في مساعدة المستفيدين وتزويدهم بالخدمات في أسرع وقت، و استخدام اللطف و اللباقة في التعامل و حل المشاكل المتعددة و إصلاح العطل بسرعة، ينتج عنها ارتفاع في الجودة المتوقعة للخدمات بالمكتبة.

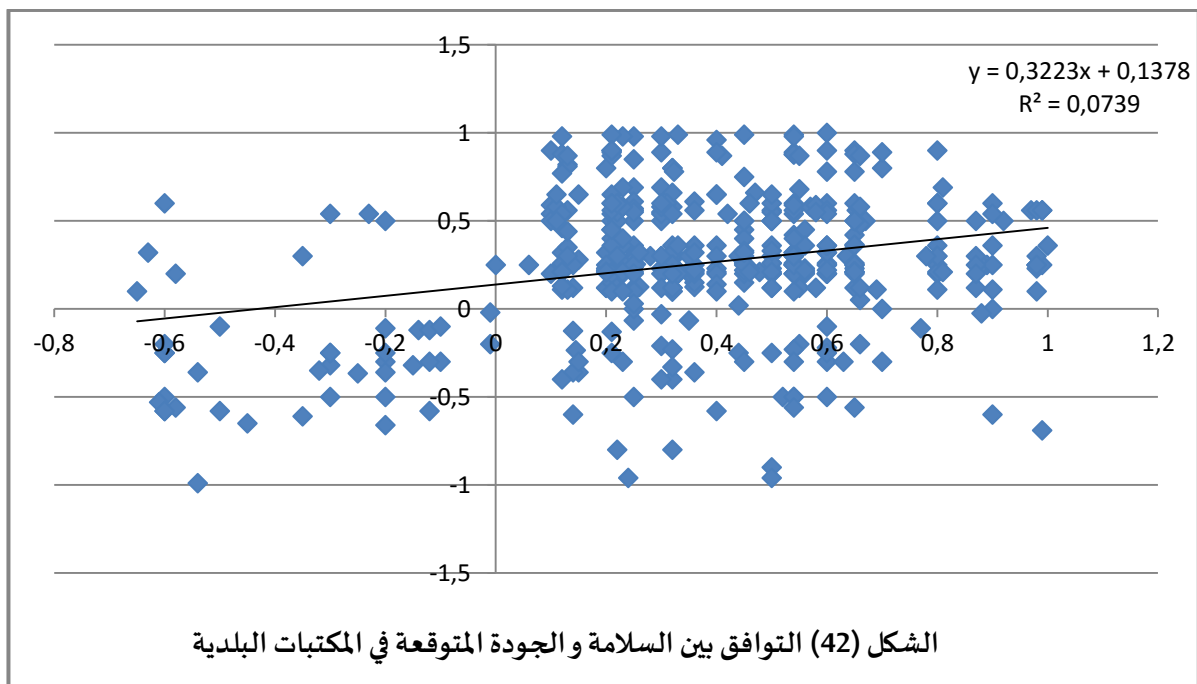
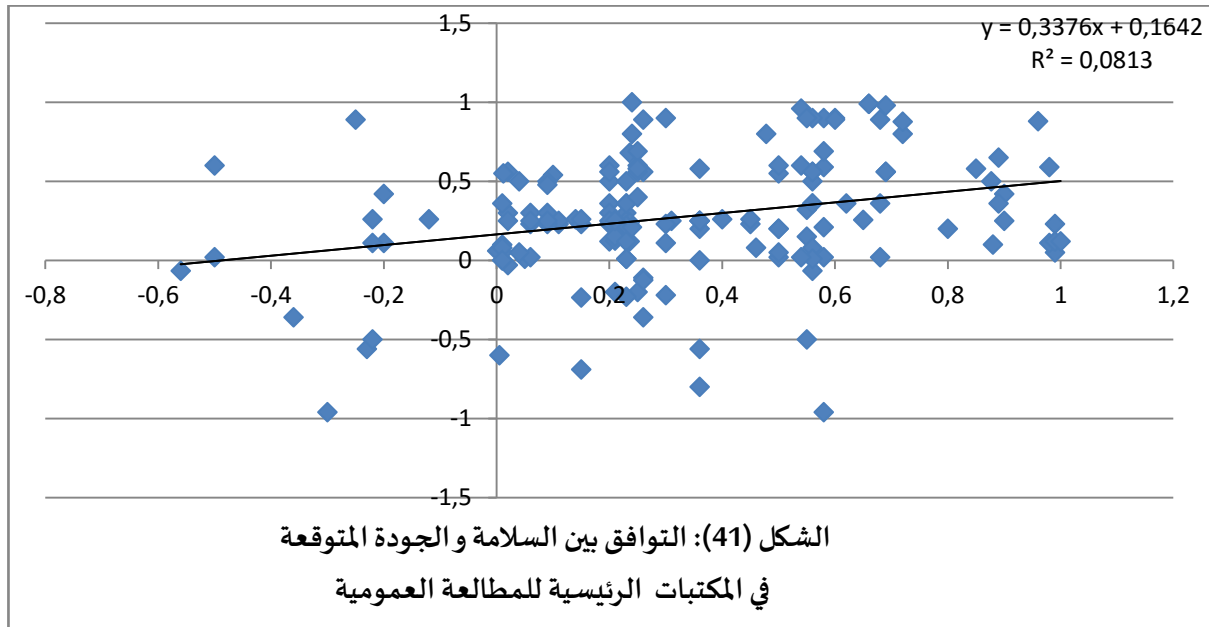
اما عن الفرق بين معامل الترابط بين الصنفين، فياكد مرة اخرى التفاوت البسيط بين مكتبات المطالعة العمومية بمعامل 0.0355 مقابل المكتبات البلدية 0.01 . و هو فارق بسيط يفسر مرة اخرى أن الجودة لا تتعلق دائما بالامكانيات المادية الكبيرة، بقدر ما هي تركز على العلاقة الجيدة التي تنشأ بين المستفيد و الموظف داخل المكتبة.

الفرضية (4م): صحيحة

الاستجابة لها تأثير ايجابي في إرضاء المستفيدين في المكتبات العمومية في الجزائر.

4.6.4 العلاقة بين السلامة و الجودة المتوقعة :

معادلة التوافق بين السلامة و الجودة المتوقعة في المكتبات البلدية و المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ممثلة في الرسمين البيانيين التاليين:



من خلال الرسمين البيانيين، يتضح لنا أن التوافق معبر عنه بصفة ايجابية بين السلامة و الجودة المتوقعة. بعبارة أخرى، ارتفاع في جودة الخدمات المدركة من مهارة المكتبيين في تزويد المستفيدين بالثقة في الخدمات و السرية و الامان في التعامل مع المستفيد مع توفير السلامة الجسمية من المخاطر، ينتج عنه ارتفاع في الجودة المتوقعة سواء تعلق الأمر بالمكتبات البلدية أو بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

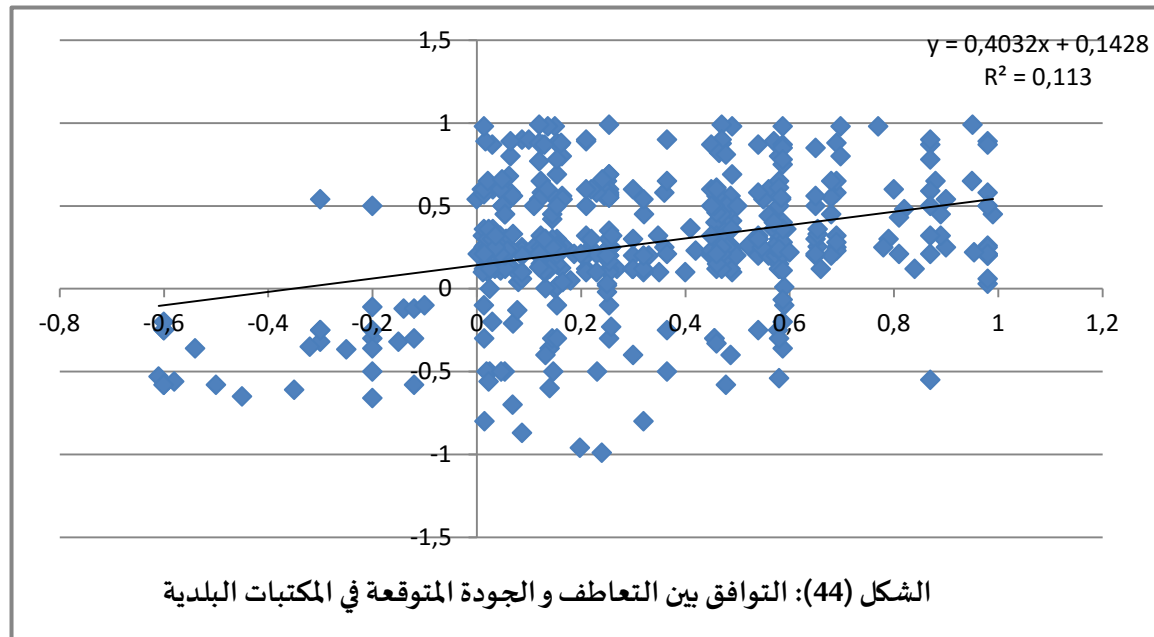
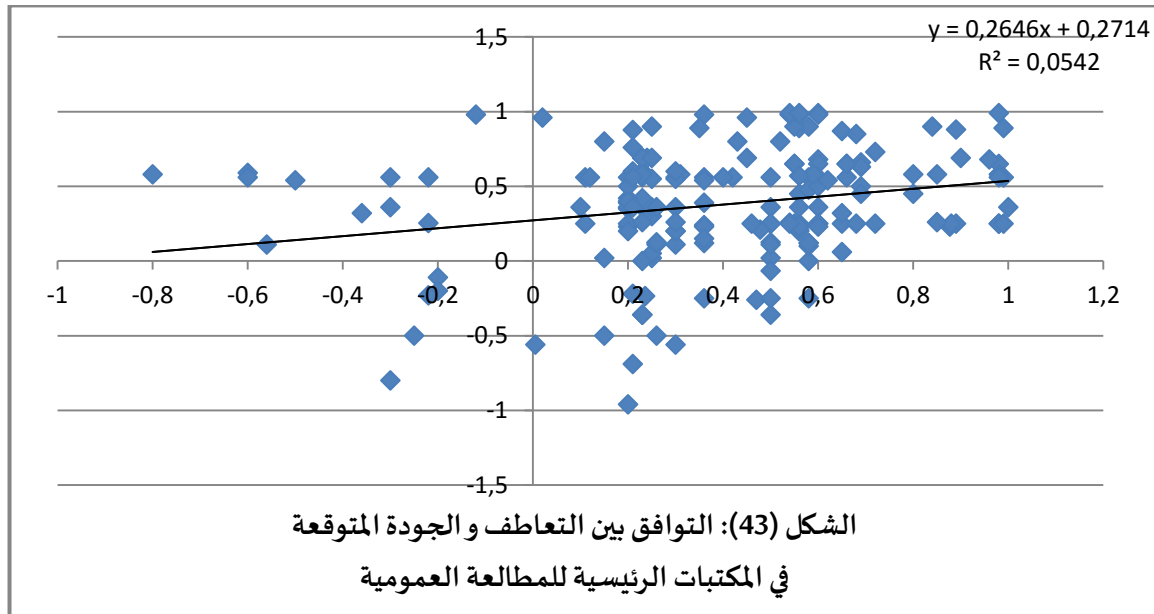
أما فيما يخص معامل الترابط فهو لا يكاد يكون واضحاً بين الصنفين حيث سجلنا 0.08 في الصنف الاول و 0.07 في الصنف الثاني، و يرجع هذا الى أن بعد السلامة يتعلق بسلوك الموظفين و حسن تعاملهم مع المستفيدين، و ليس بالميزانية و الجوانب المادية للمكتبة، مما يعني أن العلاقات التي تنشأ بين الموظفين (خاصة اللذين هم في تعامل مباشر مع المستفيدين) و المستفيدين هي نفسها في كل أصناف المكتبة، و هنا يجب أن نثير عنصر ثقافة المؤسسة و ما ينجم عنها من توطيد العلاقة مع الزبائن او المستفيدين.

الفرضية (4ج) صحيحة

السلامة لها تأثير ايجابي في إرضاء مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر.

5.6.4 العلاقة بين التعاطف و الجودة المتوقعة :

معادلة التوافق بين التعاطف و الجودة المتوقعة في المكتبات البلدية و في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ممثلة في الرسمين البيانيين التاليين:



الرسمين البيانيين يوضحان لنا، أن هناك توافق كبير جدا بين التعاطف و الجودة المتوقعة مقارنة مع الأبعاد الأخرى و الممثلة في الرسومات البيانية السابقة.

هذا التوافق يبين أن الارتفاع في جودة الخدمات المدركة من الاهتمام الشخصي بالمستفيد و اللباقة و التأدب و المودة و الاحترام، ينتج عنه ارتفاع كبير في الجودة المتوقعة من طرف المستفيدين سواء تعلق الامر بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية أو المكتبات البلدية التي تبقى دون مستوى المكتبات الرئيسية هذا البعد.

الفرضية (4) صحيحة

التعاطف له تأثير ايجابي في إرضاء مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر.

6.6.4 الأبعاد الأخرى للجودة :

من ضمن الأسئلة المطروحة في الاستمارة، رأينا أنه من الضروري إضافة إلى الأسئلة المغلقة، سؤال مفتوح قصد الكشف عن ابعاد اخرى للجودة غير تلك التي طرحها كل من Prasuraman و Berry سنة 1985، فكانت النتائج حول العناصر التي تفتقر إليها المكتبة في استجوبنا ل 650 مستفيد، مبينة في الجدول التالي:

العناصر التي تفتقر إليها المكتبة	التكرار	%
خدمات على شبكة الانترنت	384	59.07%
عناصر أخرى (ساعات فتح أكثر)	431	66.30%

الجدول (38): الأبعاد الجديدة للجودة

التحليل:

العديد من المستفيدين طالبوا بتوفير عنصرين اساسيين لتلبية احتياجاتهم، هما

- الخدمات على شبكة الانترنت: حيث بلغت نسبة المستفيدين اللذين طالبوا بتوفير هذا العنصر 59.07 %، و هي نسبة قيمة، تفوق النصف. فالخدمات الالكترونية و الخدمات على الخط هي من العناصر الأساسية التي تفتقر إليها كل المكتبات العمومية باختلاف أصنافها حسب مؤشر الخدمات على شبكة الانترنت (انظر ص 164) ، و هذا رغم توفر هذه الأخيرة على حواسيب سواء تعلق الامر بالمكتبات البلدية أو المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، إضافة إلى توفر أكثر من نصفها على اشتراك في شبكة الأنترنت.

- تمديد ساعات فتح المكتبة:، فلقد لمسنا عند معظم المستفيدين اللذين تم استجوابهم، حرصهم على المطالبة بتمديد توقيت المكتبة، حيث بلغت النسبة 66.30%. و بحس المعطيات الميدانية تحت مؤشر ساعات فتح المكتبة (انظر الفصل الرابع ص 177-178) ان كل المكتبات البلدية تتوقف عن العمل بين الساعة 12 الى 13.30 سا. في حين أن كلها بنيت بجانب المؤسسات التعليمية (ابتدائي أو اكمامي أو ثانوي) و أن المتوافدين عليها، اكثرهم من فئة المتدربين (كما تبين لنا سالفاً)، اللذين ينظرون إليها، خاصة في هذا التوقيت، على أنها مكان يمكن استغلاله للمطالعة أو تحضير الدروس أو للعمل الجماعي بينهم، بدلاً من البقاء في الشوارع و ما تجلبه لهم من متاعب.

النتيجة:

- يبقى حجم و توقيت فتح المكتبات العمومية و بخاصة البلدية منها، دون احتياجات مستفيديها،
- كل خدمات المكتبات العمومية تقليدية، ينعلم توفرها على شبكة الانترنت كما يطمح اليه معظم مستفيديها.

الفرضية (5): تأثير صحيحة

يوجد عناصر أخرى لا تقل أهمية عن العناصر المكونة لبعده الجوانب الملموسة للبيكال، لكن لا توجد أبعاد أخرى غير تلك التي يحددها للبيكال.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل، ركزنا على مفهوم جودة خدمات المكتبات العمومية من منظور المستفيدين (حسب Berry و Parasuraman)، و استطعنا أن نعطي تعريف لعملية إرضاء المستفيدين من خلال التحقق من صحة الفرضيات التي تم اقتراحها سابقا، على أساس العلاقة بين أبعاد الجودة المدركة و الجودة المتوقعة.

فمن خلال هذا الدراسة الميدانية بواسطة أداة لبيكال، استطعنا الحصول على النتائج التالية:

- تعد فئة الأطفال و الشباب المتعلمين (التلاميذ في الطور الابتدائي، الاكمامي و الثانوي) الفئة الأكثر ترددا على المكتبات.
- نسبة التردد على المكتبات العمومية يتراوح بين 1.01 و 2 مقابل 5.1 و 6.1 . حسب مؤشر اعلم، و أن هذا التردد، كما ورد سابقا يخص عادة المتعلمين في أيام الدراسة لتحضير الدروس أو العمل الجماعي المتمثل عادة في اعداد البحوث.
- نسبة المطالعة العمومية في الجزائر تقدر ب 5.49، و هي نسبة متدنية إذا ما قرنها بنسبة المطالعة العمومية في فرنسا مثلا، و التي تقدر بأكثر من 30%.
- ان توسيع توقيت فتح المكتبات من خلال العمل دون انقطاع، هو عامل تفتقر اليه كل المكتبات البلدية، و هو عامل يلح عليه معظم مستفيديها بمعدل لا يقل اهمية عن العناصر الاخرى لرفع درجة اشباع احتياجات المستفيدين.
- توفر المكتبات العمومية على تكنولوجيات حديثة التكنولوجيات و تفعيلها في تطوير خدماتها، و عرض هذه الاخيرة على شبكة الانترنت، هي عوامل يراها المستفيدين ضرورة لتلبية احتياجاتهم، خاصة الشباب منهم.
- يوجد فارق سلبي يقدر ب-0.71 بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة من منظور مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر.
- أن جودة الخدمات بمختلف أبعادها (المقترحة من طرف Berry و Parasuraman سنة 1985) ينجم عنها إرضاء للمستفيدين، مما يؤكد أن الجودة لا تكمن فقط في الامكانيات الكبيرة و انما ايضا في طبيعة العلاقة التي تربط بين المستفيدين و المكتبة و بخاصة مع الموظفين اللذين هم في تعامل مباشر مع المستفيدين.

- الجوانب الملموسة (المعدات، الإضاءة الجيدة و الطبيعية، مظهر المكتبين خاصة مقدمي الخدمة منهم، مبنى المكتبة و نظافته، قاعات المطالعة و الاستقبال و ما تحويه من ديكور يوحي في بساطته الى حسن استقبال المستفيد، وتجهيزات المكتبة باختلافها...الخ) لها تأثير ايجابي في إرضاء مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر.
- الاعتمادية (الإمكانية في توفير الخدمة الموعودة و بثقة و دقة، الالتزام بالوقت..الخ) لها تأثير ايجابي في إرضاء مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر.
- الاستجابة (الإرادة في مساعدة المستفيدين وتزويدهم بالخدمات في أسرع وقت، و استخدام اللطف في التعامل و حل المشاكل المتعددة واصلاح العطل بسرعة..الخ) ، لها تأثير ايجابي في إرضاء المستفيدين في المكتبات العمومية في الجزائر
- السلامة (تزويد المستفيدين بالثقة في الخدمات و السرية و الامان في التعامل مع المستفيد مع توفير السلامة الجسمية من المخاطر ..الخ) لها تأثير ايجابي في إرضاء مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر.
- التعاطف (الاهتمام الشخصي بالمستفيد و اللباقة و التأدب و المودة و الاحترام...الخ) له تأثير ايجابي في إرضاء مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر و هو البعد الأكثر استحسانا من طرف المستفيدين مقارنة بالأبعاد الأخرى للبركان، مما يؤكد ما استخلصناه في الفصل السابق من أن المكتبات العمومية لا تعاني افتقار في امكانياتها المادية فحسب، بقدر ما تعاني من سوء تسيير لمواردها المادية منها و البشرية.

نتائج الدراسة

نتائج الدراسة:

يمكن التمييز في دراستنا بين نوعين من النتائج، من جهة نتائج متحصل عليها من خلال تعميق معارفنا حول المكتبات العمومية و سبل تطوير جودة الخدمات بها ، و من جهة أخرى ما اسفرت عليه دراستنا الميدانية حول واقع جودة الخدمات بالمكتبات العمومية في الجزائر مع محاولة الكشف عن الأسباب التي تحول دون الاستجابة لاحتياجات الفرد و المجتمع.

أولا : نتائج الجانب النظري:

- أسبقية العالم الاسلامي العربي في مجال المكتبات العمومية في عصره الذهبي، باسم دار الحكمة، دار الكتب، أو خزنة الكتب، بل أن ما كانت عليه المكتبات العربية الإسلامية يضاهي ما هي عليه المكتبات الأوروبية اليوم،
- كل المكتبات الإسلامية بأنواعها، كانت تفتح ابوابها لكل فئات المجتمع، و كانت تعتمد أنظمة تصنيف علمية، ونظام الرفوف المفتوحة (حيث يتناول القارئ الكتاب بنفسه) عدا بعض المخطوطات والكتب النادرة، لأنها كانت تعي أهمية الولوج الحر الى الوثائق من طرف القراء، و كيف لهذا الولوج من فتح شهية القراء لكتب أخرى لم يكونوا على علم بوجودها أو بأهميتها،
- كانت فرنسا سباقة في انشاء المكتبات العمومية بمفهومها الحالي (من فضاء خاص للأطفال، مكتبات متنقلة)، التي كانت في الأصل مكتبات شعبية تابعة للكثير من الجمعيات الاجتماعية و الثقافية، لتتبعها بعد ذلك السلطات و تحولها الى مكتبات بلدية، نتيجة الاوضاع السيئة التي مرت بها. هذا النموذج للمكتبات البلدية، ستستورده الولايات المتحدة الامريكية و تطوره، للتتفوق اليوم على الدول الأوروبية في هذا المجال.
- يعتمد تمويل المكتبات البلدية في الدول المتقدمة على اقتطاع نسبة معينة من ميزانية البلدية الموجهة للثقافة و المؤسسات الثقافية ، اضافة الى تبرعات المواطنين التي كثيرا ما كانت تفوق ما كان مسطرا كميزانية لفائدة المكتبات البلدية. فالبهات المعتبرة لرجل الاعمال (Andrew Carnegie)، استطاع بها إنشاء أكثر من 300 مكتبة بلدية في أواخر القرن التاسع عشر في الولايات المتحدة الأمريكية.
- هناك فرق بين مهام المكتبات المتنقلة، بين النموذج الفرنسي و النموذج الانجلوسكسوني، فالأول يسخر هذه المكتبات لايصال الكتاب الى المناطق النائية التي تنعدم فيها خدمات المكتبات العمومية، أما النموذج الانجلوسكسوني، فيسخر المكتبات المتنقلة في الاماكن التي يتوافد عليها أكبر عدد من المواطنين، كالأسواق و المهرجانات التجارية... الخ ، لتحفيزهم أكثر فأكثر على القراءة و المطالعة،
- تتباهى اليوم الدول بمكتباتها العمومية، فهي رمز القوة الثقافية التي لم تتفوق عليها أي قوة عسكرية عدة و تعددا عبر التاريخ.

- تعتبر المكتبات العمومية آلية مهمة في عملية تنمية و تطوير المجتمع و الارتقاء به إلى مجتمع المعلومات، من نشر للعلم و المعرفة ، و تقوية للروابط الاجتماعية من خلال تفعيل الثقافة، التي يرى فيها الكثير من الباحثين أقوى سلاح لمواجهة تحديات العولمة.
- من أجل تلبية احتياجات المستفيدين من جهة، و من أجل الاستمرارية و ضمان البقاء في محيط معلوماتي جد تنافسي من جهة أخرى على المكتبات العمومية، إضافة إلى المبادئ الأساسي للخدمة العمومية من مساواة، استمرارية، أن تأخذ بعين الاعتبار مبدأ جديد متجدد هو : الجودة في كل نشاطاتها.
- موضوع الجودة هو موضوع يتعلق بكيفية تأدية خدمات تتلاءم مع احتياجات المستفيدين، و هذا لا يعني بالضرورة الاستجابة القصوى دون الوقوع في الأخطاء، و إنما الاستجابة لاحتياجات المستفيدين بشكل أفضل من المنافسين الآخرين.
- الجودة، هي عبارة عن ثقافة تنظيمية و فلسفة تسييرية تعتمد على الإمكانيات المتوفرة بالدرجة الأولى و على أقل التكاليف لإنجاح أداء الخدمات، بشكل يتوافق و متطلبات المجتمع و الفرد،

ثانيا : نتائج الجانب الميداني على ضوء الفرضيات:

1- نتيجة الفرضية الأولى:

تنطلق فرضيتنا من أن المكتبات العمومية، تتميز بمحدودية جاهزيةها في تطبيق مفهوم الجودة، بسبب افتقارها إلى نصوص تشريعية تلزمها تحسين إدارتها من خلال تطبيق جملة من المبادئ والأساليب والتقنيات، قصد تحقيق و تطوير جودة خدماتها باستمرار.

ففي عرضنا للفصل الثالث حول التشريع الخاص بالمكتبات العمومية في الجزائر استطعنا ان نستخلص صحة الفرضية في عدة نقاط:

- اضافة الى المكتبة الوطنية، تتوفر الجزائر بحسب النصوص التشريعية على نوعين من المكتبات العمومية، هما المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تحت وصاية وزارة الثقافة، والمكتبات البلدية تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية.
- تتميز المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية التي بدأ ظهور بموجب المرسوم 275-07¹، بمراسيم تنظيمية، و ميزانية مستقلة. و يبلغ عددها 31 مكتبة رئيسية و 25 مكتبة مطالعة عمومية (الملحقات) في الجزائر (انظر الجدول 8 و الجدول 9).
- رغم عددها الكبير المقدر ب 1552 مكتبة موزعة على كل بلديات الوطن المقدر ب 1541 بلدية (أنظر الجدول 13)، و رغم الأموال الطائلة التي صرفت في انجاز مشروع "مكتبة لكل بلدة"، إلا أن هذه الأخيرة بقيت

¹ مرسوم تنفيذي رقم 275-07 مؤرخ في 6 رمضان عام 1428 الموافق 18 سبتمبر سنة 2007، يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية

عبارة عن مباني تفتقر إلى نصوص تشريعية تنظمها وتفعّلها. بل إن الأمر أسوأ عندما يتم ذكرها في قانون البلدية من باب الإشارة إلى وجودها دون كيفية تنظيمها داخليا وماليا.

- تفتقر المكتبات العمومية في الجزائر بما فيها مكتبات المطالعة العمومية الى نصوص تشريعية تتعلق باستعمال التكنولوجيات الحديثة في تقديم خدماتها للجمهور كما هو الشأن في دول الاتحاد الاوروبي.
- مع بداية تحويل بعض المكتبات البلدية إلى مكتبات مطالعة عمومية، فإنه يجب أن نقول انه واستنادا إلى تاريخ مديرية المكتبات والمطالعة العمومية التابعة لوزارة الثقافة والتي تم معالجتها في الفصل الأول (أنظر الجدول 5) ، أنه في حالة الأزمات المالية التي مرت بها البلاد ، فلقد تم الاستغناء عن هذه المديرية بل و حتى عن وزارة الثقافة. مما يجعلنا نطرح السؤال التالي: ما مصير المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية و المكتبات البلدية التي حولت الى وزارة الثقافة، في حالة ما تمر الجزائر بأزمة مالية مثل التي بدأت تمر بها حاليا أمام انهيار سعر البترول ؟

2- نتيجة الفرضية الثانية:

هذه الفرضية مفادها أن عدم تطبيق المعايير الوطنية و الدولية من جهة، و غياب المتابعة و التقييم السنوي في تنفيذ و تطبيق هذه المعايير من جهة أخرى، كانا السبب في تأزم وضعية المكتبات العمومية في الجزائر.

يمكن التأكد من صحة الفرضية على أساس عدة نتائج متحصل عليها في الفصل الرابع، أهمها:

- تنعدم الهوية الالكترونية لمعظم المكتبات العمومية الجزائرية بأصنافها المختلفة، فالخدمات بها غائبة في العالم الافتراضي و الرقمي (انظر الجدول 16).
- عدد أوعية المعلومات لا يلبي احتياجات الجمهور المستهدف من طرف المكتبات العمومية. فهو يعتبر متدني مقارنةً بالمؤشر الجزائري و مؤشر اعلم على حد سواء، حيث لا يتعدى 0.30 مقارنةً بالمؤشر الجزائري المقدر ب 1 وثيقة لكل جزائري.
- لا توجد ساسية اقتناء واضحة تأخذ بعين الاعتبار عدد الاوعية التي يجب توفرها في المكتبات، بشكل يتلاءم و الجمهور المستهدف، و هذا ما تأكده قيمة 0.58 التي سجلتها المكتبات البلدية في الوسط الحضري و قيمة 0.30 بالمكتبات البلدية في الوسط الحضري الاعلى.
- يقتصر الرصيد الوثائقي في المكتبات العمومية العمومية على الكتب دون الأنواع الأخرى، و على الأوعية الورقية دون الالكترونية و بتالي يبقى الرصيد الوثائقي بها دون تطلعات مجتمع المعلومات و بخاصة فئة الشباب.
- الكتب الخاصة بالطفل تبقى دون مستوى هذه الفئة التي يعول عليها في تطوير و النهوض بالمجتمع (كما يأكده بيان يونسكو 2014) في كل المكتبات البلدية، إلا ان الامر احسن حالا في المكتبات الرئيسية للمطالعة

العمومية، حيث يرجع السبب الى المرسوم التنفيذي 12-234¹ الذي ادرج الى مهام المكتبة مهمة تخصيص فضاء يتكيف و احتياجات الطفل من المطالعة.

- المساحة الإجمالية و المساحة المفتوحة لمكتبات المطالعة العمومية بأصنافها المختلفة صغيرة و بعيدة جدا عن مؤشرات المعيار الجزائري.
- عدد أماكن الجلوس في مكتبات المطالعة العمومية بأصنافها المختلفة جد محدود و بعيد جدا على ما يجب أن توفره أمام عدد أفراد جمهورها المستهدف، و الأهداف المرجوة منها حسب معيار اعلم.
- تفتقر معظم المكتبات العمومية الى عدد كافي من أجهزة الكمبيوتر، بشكل يتماشى و احتياجات عدد أفراد جمهورها المستهدف حسب معيار اعلم.
- معدل ساعات فتح المكتبة البلدية جد متدني مقارنة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، ويبقى كلاهما دون مؤشرات اعلم.
- تعاني المكتبات العمومية و بخاصة البلدية منها، قلة الموظفين عمومًا و الموظفين المهنيين خصوصًا حسب المعيار الجزائري.
- الخدمات في المكتبات العمومية جد تقليدية و تبقى دون طموحات المجتمع الجزائري و بخاصة فئاته الفعالة مستقبلاً من أطفال و شباب حسب معيار اعلم.
- تعاني المكتبات البلدية نقص فادح في اليد العاملة عمومًا و اليد العاملة في تعامل مباشر مع المستفيدين رغم تطبيقها لمنع الولوج الحر الى سلاسلها الوثائقية حسب معيار اعلم.
- اذا كانت كل و أكبر المكتبات في العالم المتقدم، تستعين بالإعارة بين المكتبات، لتلبية احتياجات مستفيديها في حالة عدم توفرها على الوثيقة أو المعلومة، فما هو مصير المكتبات الجزائرية التي تعيش كل واحدة في عزلة حتى عن المكتبات التي تنتمي لنفس بلديتها، بسبب افتقارها الى الفهرس المشترك رغم توفرها على تكنولوجيا الحواسيب من جهة و اشتراك أكثر من نصفها على شبكة الانترنت (أنظر الجدول 23)
- مكتبات المطالعة العمومية اكثر وساطة في مجال الثقافة من المكتبات البلدية، من تنظيم للمعارض و الملتقيات و مختلف الانشطة الثقافية، نتيجة النصوص التشريعية التي تنظمها في هذا المجال.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 12-234 مؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق 24 مايو سنة 2012، يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

- رغم وضع معيار جزائري من طرف وزارة الثقافة تحت عنوان " Normalisation des infrastructures et équipements culturels " إلا أن هذا المعيار لم يُأخذ بعين الاعتبار حتى من طرف المكتبات التابعة لها و المعروفة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية،

3- نتيجة الفرضية الثالثة

ان معالجتنا لموضوع الجودة في مكتبات المطالعة العمومية ينصب في هذه الفرضية مفادها أن نسبة المطالعة العمومية في الجزائر متدنية، نتيجة الاوضاع السيئة التي تعيشها المكتبات العمومية.

- أمام النتائج المتحصل عليها، استطعنا ان نقيس بالتقريب نسبة المطالعة العمومية في الجزائر على اساس نسبة تردد المواطنين على المكتبات العمومية في كل صنف تم حساب متوسط التردد فيما بينها، ف سجلنا نسبة مطالعة عمومية لا تتعدى 5.49% و هي نسبة ضئيلة مقارنة بالمجتمع الفرنسي مثلا، حيث نسبة المطالعة العمومية تتجاوز 30%.

- إن الفئة الأكثر ترددا على المكتبات العمومية هي فئة المتدربين في الاطوار الثلاثة الاولى للتعليم النظامي بنسبة 95.68%.

- نسبة التردد على المكتبات العمومية يتراوح بين 1.01 و 2، حسب مؤشر اعلم الذي يتراوح بين 5.1 و 6.1،

4- نتيجة الفرضية الرابعة

تنطلق الفرضية من أن المكتبات العمومية في الجزائر تعاني من أوضاع سيئة نتيجة سوء التسيير مما يجعل الفارق كبير و واضح بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة من طرف مستخدميها. هذا الفارق في الجودتين يتعلق بخمسة أبعاد رئيسية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة و التعاطف (حسب (Parasuraman, Berry).

بالاعتماد على نتائج لبيكال ، استطعنا أن نؤكد صحة الفرضية من خلال عدة نقاط:

- الفارق الاجمالي بين الجودة المتوقعة و الجودة المدركة لدى مستخدمي المكتبات العمومية في الجزائر باصنافها المختلفة، تساوي فارق سلبي يقدر ب -0.71.

أما عن الفرضيات الفرعية تحت هذه الفرضية و المتعلقة باهمية كل بعد من ابعاد لبيكال ، فلقد استنتجنا صحة الفرضيات الفرعية كالآتي:

- الجوانب الملموسة (المعدات، الإضاءة الجيدة و الطبيعية، مظهر المكتبين خاصة مقدمي الخدمة منهم، مبنى المكتبة و نظافته، قاعات المطالعة و الاستقبال و ما تحويه من ديكور يوحي في بساطته الى حسن استقبال المستفيد، وتجهيزات المكتبة باختلافها...الخ) لها تأثير ايجابي في إرضاء مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر، حيث الفارق سلمي بين الجودة المتوقعة و بعد الجوانب الملموسة يقدر -0.92.
- الاعتمادية (الإمكانية في توفير الخدمة الموعودة و بثقة و دقة، الالتزام بالوقت..الخ) لها تأثير ايجابي في إرضاء مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر، حيث الفارق سلمي بين الجودة المتوقعة و الاعتمادية يقدر -0.68.
- الاستجابة (الإرادة في مساعدة المستفيدين وتزويدهم بالخدمات في أسرع وقت، و استخدام اللطف في التعامل و حل المشاكل المتعددة واصلاح العطل بسرعة..الخ) ، لها تأثير ايجابي في إرضاء المستفيدين في المكتبات العمومية في الجزائر، حيث الفارق سلمي بين الجودة المتوقعة و بعد الاستجابة يقدر -0.59.
- السلامة (تزويد المستفيدين بالثقة في الخدمات و السرية و الامان في التعامل مع المستفيد مع توفير السلامة الجسمية من المخاطر ..الخ) لها تأثير ايجابي في إرضاء مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر. حيث الفارق سلمي بين الجودة المتوقعة و بعد السلامة يقدر -0.7.
- التعاطف (الاهتمام الشخصي بالمستفيد و اللباقة و التأدب و المودة و الاحترام...الخ) له تأثير ايجابي في إرضاء مستفيدي المكتبات العمومية في الجزائر، حيث الفارق سلمي بين الجودة المتوقعة و التعاطف يقدر -0.73.
- الفرق بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية و الجودة المدركة و الجودة المتوقعة في المكتبات البلدية يتقارب بشكل كبير في بعد الاعتمادية و الاستجابة و السلامة و التعاطف، مما يدل أن جودة الخدمات تتعلق بالدرجة الاولى بالعلاقة الجيدة بين المستفيد و الموظف داخل المكتبة، قبل أن تكون تتعلق بالجوانب الملموسة من امكانيات مادية.

5- نتيجة الفرضية الخامسة:

على أساس نتائج لبيكال، فلم نستطع تأكيد فرضية وجود أبعاد أخرى غير الأبعاد الخمسة لرفع اشباع احتياجات المستفيدين في المكتبات العمومية في الجزائر، و لكننا استطعنا أن نكتشف عنصرين آخرين لبعد الجوانب الملموسة هما:

- تمديد ساعات فتح المكتبة،

- توفير خدمات المكتبة على شبكة الانترنت.

خاتمة

خاتمة:

أمام واقع سوء الاوضاع في معظم المكتبات العمومية في الجزائر الذي استخلصناه من هذه الدراسة ، و ما ترتب عنه من تدني جودة الخدمات بها، فانه علينا أن نعيد التفكير في تسيير هذه المكتبات في عدة نقاط:

- على المكتبات العمومية في الجزائر من تتبنى المعيار الوطني و معيار اعلم، كأدوات تمكنها من تسيير أحسن لأداء خدماتها، فهي تنشط في قطاع الخدمات الذي يعد ركيزة مجتمع المعلومات في عصرنا الحالي،
- على المكتبات العمومية في الجزائر، تبني مفهوم الجودة في كل نشاطاتها، فهي فلسفة تسييرية و مصدر استراتيجي لتحقيق التنافسية في ظل ظاهرة العولمة و تحديات مجتمع المعلومات، و مدخل أساسي في تخفيض التكاليف وتحسين الخدمات بشكل يتلائم و احتياجات المجتمع الجزائري،.
- اضافة الى النصوص التشريعية المنظمة لمكتبات المطالعة العمومية، يجب اصدار نصوص أخرى تخص استعمال التكنولوجيات الحديثة في هذه المكتبات، و مراقبة هذه الاخيرة من خلال المديرية الفرعية للمكتبات و ترقية المطالعة العمومية التابعة لوزارة الثقافة،
- اذا كان مشروع انجاز "مكتبة لكل بلدية" قد اكتمل مع نهاية سنة 2014، بعدما تم التخطيط له في السنوات الاولى من الاستقلال¹، فانه يجب التفكير في الشق الغائب من هذا المشروع و المتمثل في تفعيل هذه المكتبات من خلال اصدار نصوص تشريعية تنظمها و تسييرها أولا و تراقب نشاطها ثانيا، خاصة لما يتعلق بالمكتبات البلدية التي تفتقر الى كل انواع النصوص التنظيمية جملةً و تفصيلا، رغم عددها الكبير و المقدر ب 1552 مكتبة موزعة على 1541 بلدية عبر الوطن،
- إن الشطر الأكبر في تحقيق مشروع مكتبة في كل بلدية قد اكتمل مع نهاية 2014 سنة ، إلا أن الشطر الباقي و الذي لا يقل أهمية عن الأول هو في تفعيل هذه المكتبات. من خلال اجبار السلطات التابعة لها (البلدية) على توظيف ما لديها من امكانيات توظيف عقلائي، لا عشوائي و ظرفي يتغير بتغير انتخاب المجلس الشعبي البلدي من جهة ،أو يتأثر بالمشاكل التي تعاني منها البلدية و محاولة هذه الاخيرة معالجتها على حساب المكتبة من جهة أخرى.
- إن تحويل بعض المكتبات البلدية الى مكتبات مطالعة عمومية، ما هو إلا حل جزئي، ذلك أنه لا يمس جميع المكتبات البلدية، و أن هذه الاخيرة تحت وصاية وزارة الثقافة، قد تعيش أوضاع أسوء في حالة اقضاء لوزارة الثقافة أو لمديرية الكتاب و المطالعة العمومية في حالة الازمات الوطنية كما هو بينه الجدول رقم(5)، لهذا يجب تطبيق حل دائم كما هو مطبق في الدول الاوروبية من خلال اقتطاع جزء

¹ BOUAYED Mahmoud, Le livre et la lecture en Algérie, Rapport de recherche, Paris, UNESCO, 1985,p.

من ميزانية الثقافة الموجهة للبلدية لفائدة المكتبات البلدية، مع اصدار نصوص تشريعية تنظمها في اطار سلطة البلدية دائما.

- أصبح من الضروري البحث على اكتساب بعض العادات و الممارسات الجديدة التي تتعلق بسلوكات الموظفين في تعاملهم المباشر مع المستفيدين و في طريقة ادائهم من خلال تبني مفهوم الجودة في العلاقات التي تنشأ بين المستفيد و الموظف في كل من بعد الاستجابة، الاعتمادية و بعد التعاطف حيث سجلنا بهم نسب سلبية توحى الى العلاقة المتوترة بين الموظفين و المستفيدين،

- مع التطور التكنولوجي و ظهور الانترنت، يجب على المكتبات العمومية الجزائرية انشاء مواقع خاصة بها مع احداث آليات الويب 0.2، قصد التقرب اكثر من جمهورها المستهدف خاصةً و أن معظمها يتوفر على حواسيب و اشتراك في شبكة الانترنت، و أن هذه المواقع مجانية و يتوافد عليها فئة الشباب بشكل كبير جدا،

- يجب التفكير في اعطاء المستفيد حرية الولوج الى المكتبات العمومية دون ضرورة انشاء بطاقة مكتبة، و أن هذه البطاقة تطلب منه إلا في حالة الاعارة الخارجية (كما هو الشأن في الدول المتقدمة). هذه الامكانية لا يجب ان تقترن بإضافة مكتبين أو أعوان اليقظة، و انما بتوفير تقنية شريط التشفير (Barcode) مزود بالبوابة الالكترونية و كاميرات المراقبة أو تقنية RFID. هذه التقنيات توفر حرية الدخول و راحة الافراد في تعاملهم مع المكتبة و الاستفادة من خدماتها المختلفة ، من جهة و من جهة أخرى، توفر الحماية للسلاسل الوثائقية و أجهزة المكتبة، دون اشعار المستفيدين بضيق المراقبة عليهم.

- اعادة ادماج المكتبات المتنقلة تحت وصاية مكتبات المطالعة العمومية، بدل وصاية مديريات الثقافة، حتى يمكن لهذه المكتبات من سد عجزها في المناطق التي تبعد عنها، او من خلال اعادة احياء تواجد الكتاب في ثقافة الجزائري من خلال تواجد المكتبة المتنقلة من حين لآخر في المناطق التي يتردد عليها المواطنين بشكل كبير (كالاسواق) كما هو معمول به في سياسة المكتبات المتنقلة في الدول الانجلوساكسونية.

- اصلاح و تفعيل المكتبات البلدية بعد الانتهاء من مشروع بناء " مكتبة لكل بلدية" قبل التفكير في مشروع " مكتبة لكل حي" كما تطمح اليه السلطة العليا و المجتمع الجزائريين على حد سواء.

بعد انتهاء هذه الدراسة المعونة " جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر" ، وجدنا أن شهيتنا العلمية و البحثية قد انفتحت على آفاق أخرى، حيث نطمح مستقبلا الى انشاء مخبر بحث حول " المطالعة العمومية في الجزائر"، من خلاله يتم تفعيل المكتبات العمومية في عدة نقاط أهمها:

- جمع و تحليل المعطيات و مقارنتها بالمعايير الوطنية و العربية (اعلم) و حتى العالمية، قصد قياس أداء كل المكتبات العمومية في الجزائر لمعرفة النقائص التي تعاني منها كل مكتبة على حدى
- يكون هذا المخبر عبارة عن همزة وصل بين المكتبات العمومية في الجزائر، قصد تمكينها بعد ذلك من خلق شبكة المكتبات العمومية في الجزائر و انشاء فهرس وطني مشترك لكل أرصدها الوثائقية،
- تطوير و تكثيف النشاطات ما بين المكتبات قصد المقارنة فيما بينها و بالتالى اكتساب المهارات،
- انشاء على مستوى هذه الجمعية برنامج تقييم لجودة الخدمات المتوفرة في كل مكتبة، مع دراسة للمشاكل و اقتراح للحلول قصد تحسين و تطوير خدماتها،
- تحديد مؤشرات الجودة من خلال المقارنة بين النشاطات و الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجزائرية و المكتبات الأجنبية،
- تحديد مؤشرات المهارة في الحاضر و المستقبل،
- تحديد و اختيار أفضل المكتبات على المستوى الوطني لتكون قدوة للمكتبات الأخرى،
- إنشاء تكوين قصير المدى للمكتبيين العاملين بالمكتبات العمومية الجزائرية، تمكنهم من اكتساب المهارات و معرفة مؤشرات معايير الجودة من خلال معرفة طرق التقييم المختلفة للمكتبات،
- إنشاء تبادلات بين المكتبات و مراكز المعلومات (الإعارة بين المكتبات، تبادل الزيارات...الخ)،
- التقرب من أفراد المجتمع الجزائري، بتقديم خدمات مطابقة لاحتياجاتهم المتوقعة.
- انشاء شبكة و طنية للمكتبات العمومية على شبكة الانترنت، تعرف بها و تقرب جمهور الشباب بالاختصاص منها،

في الأخير، يجب أن ننوه بالمجهودات الكبيرة التي قامت بها الجزائر منذ الاستقلال الى يومنا هذا، و المتمثلة في انشاء مكتبة لكل بلدية، بل من البلديات التي تتوفر على أكثر من مكتبة واحدة. إلا أن هذه المكتبات تبقى عاجزة عن تحقيق الأهداف المنوطة بها في مجتمع يطمح أن يدخل زمرة مجتمع المعلومات. لذلك يجب أن نسرع في تطبيق المعايير الخاصة بها من جهة، و اصدار نصوص تشريعية تنظم و تسيير المكتبات البلدية ، مع مراقبة سيرورة عمل هذه المكتبات من طرف المديرية الفرعية للمكتبات و ترقية المطالعة العمومية التابعة بدورها لوزارة الثقافة. قصد الاستجابة لتطلعات الفرد و المجتمع الجزائريين على حد سواء.

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

I- الكتب و المؤلفات:

- اعلم: المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، جدة: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم)، 2013.
- اعلم، مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية، جدة: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم)، 2013.
- اعلم، المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، جدة: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم)، 2013.
- الدراكمة مأمون سليمان، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، عمان: دار صفاء، 2006.
- السامرائي مهدي صالح، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي وخدمي، دار جرير للنشر و التوزيع، عمان، 2007.
- السلي علي، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للإيزو 9000، الأردن: دار غريب للطباعة و النشر، 1995.
- الشيعي سعيد محمد، الجودة الشاملة في ثقافة مديري شركات قطاع الأعمال العام (سلسلة قضايا إدارية)، القاهرة: جامعة القاهرة، 2000.
- العزاوي محمد عبد الوهاب، أنظمة إدارة الجودة و البيئة، ط.2، عمان: دار وائل للنشر، 2005.
- المحياوي قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات، عمان: دار الشروق، 2006.
- المدادحة أحمد نافع، أنواع المكتبات، عمان: دار المسيرة، 2011.
- بن سعد خالد، إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي، الرياض: مكتبة الملك فهد، 1997.
- توفيق عبد المحسن، الجودة الشاملة وستة سيجما، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005.
- جودة احمد محفوظ، إدارة الجودة الشاملة" مفاهيم و تطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، 2004.
- شراب ناجي صادق، السياسة: دراسة سوسيولوجية، دمشق: دار الجليل للطباعة و النشر، 1984.
- عبد الله العلي أحمد، المكتبة العامة في خدمة المجتمع، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006.
- عبد الرحمن إسماعيل محمد، الرقابة الإحصائية على العمليات، معهد الإدارة العامة للطباعة و النشر، الرياض، 2006.

II- الرسائل الجامعية:

- الزاحي سمية، المكتبات العامة في الجزائر: بين النظريات العلمية و معطيات الواقع، المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجاً، جامعة، قسنطينة: جامعة منتوري، 2006.
- بكلي يحي، إشكالية المكتبات العامة في الجزائر و دورها في إتاحة المعلومات و تكنولوجياتها للجمهور العام، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2010.
- عبد العال عبد العزيز عبد العال زكي، إدارة الجودة و دورها في بناء الشركات، رسالة دكتوراه، الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة، 2010.
- مريزق عدنان، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية: دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2008.

www.abahe.co.uk/Research-Papers/abahe_13.pdf

III- مقالات، و تقارير:

- العمران حمد بن إبراهيم، تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول و المعادن، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010، مج 16، العدد 1، ص 1-38.

- بن سبتي عبد المالك، "تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير و الصعوبات" مجلة المعلومات العلمية و التقنية (RIST) الجزائر: CERIST، 2004، ص 9-21.
- بوكهورست بيتر، ترجمة خميس بن حميدة، قياس الجودة، توجهات IFLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية، بيروت، المجلة العربية للمعلومات، 1996، مج 17، ع 1، ص 144-153.
- يونسكو: بيان يونسكو بشأن المكتبات العامة، باريس: يونسكو: 1994، 4 ص.

IV- النصوص القانونية

- القوانين:

- قانون رقم 90-08 مؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 ابريل سنة 1990، يتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد 15 مؤرخة في 1990/05/11.
- قانون رقم 11-10 مؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو سنة 2011، يتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد 37 مؤرخة 2011/7/3.

- المراسيم:

- مرسوم رقم 63-121 يتضمن تنظيم وزارة التربية الوطني، الجريدة الرسمية الصادرة باللغة الفرنسية عدد 23 مؤرخة 1963/5/19
- مرسوم رقم 64-163 مؤرخ في 27 محرم 1384 الموافق 8 يونيو 1964 يتضمن تنظيم وزارة الإرشاد القومي، الجريدة الرسمية عدد 7 مؤرخة 1964/6/19.
- مرسوم رقم 64-107 مؤرخ في 27 محرم 1384 الموافق يوليو سنة 1964 يتضمن انشاء مكتب المعرض الدولي لمدينة الجزائر، الجريدة الرسمية، عدد 1 مؤرخة 1964/01/01.
- مرسوم رقم 65-208 مؤرخ 14 ربيع الثاني عام 1385 الموافق 12 غشت سنة 1965 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التربية الوطنية، الجريدة الرسمية عدد 71 مؤرخة 1965/8/25.
- مرسوم رقم 67-185 مؤرخ في 9 جمادي الثانية عام 1387 الموافق 14 سبتمبر سنة 1967 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة التربية الوطنية، الجريدة الرسمية عدد 79 مؤرخة 1967/9/26
- مرسوم رقم 68-622 مؤرخ في 24 شعبان عام 1388 الموافق 15 نوفمبر سنة 1968، يتضمن إحداث مراكز للثقافة والأبناء، الجريدة الرسمية عدد 93 مؤرخة 1968/11/19.
- مرسوم رقم 71-124 مؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1391 الموافق 13 مايو سنة 1971 يتضمن تحديد اختصاصات وزارة الأخبار و الثقافة، الجريدة الرسمية عدد 40 مؤرخة 1871/5/18.
- مرسوم رقم 71-125 مؤرخ في 18 ربيع الأول عام 1991 الموافق 13 مايو سنة 1971 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الأخبار والثقافة، الجريدة الرسمية عدد 40 مؤرخة 1971/5/18
- مرسوم رقم 74-244 مؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1394 الموافق 6 ديسمبر سنة 1974، يتضمن إنشاء دور للثقافة، الجريدة الرسمية عدد 100 مؤرخة 1974/12/13.
- مرسوم رقم 75-31 مؤرخ في 9 محرم عام 1395 الموافق 22 يناير سنة 1975 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الأخبار والثقافة، الجريدة الرسمية عدد 12 مؤرخة 1975/2/11.
- مرسوم رقم 81-390 مؤرخ 29 صفر عام 1402 الموافق 26 ديسمبر سنة 1981 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الإعلام والثقافة، الجريدة الرسمية عدد 52 مؤرخة 1981/12/29.

- مرسوم رقم 81-391 مؤرخ 29 صفر عام 1402 الموافق 26 ديسمبر سنة 1981 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لكتابة الدولة للثقافة والفنون الشعبية، الجريدة الرسمية عدد 52 مؤرخة 1981/12/29.
- المرسوم رقم 82-296 مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1402 الموافق 28 غشت 1982 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الثقافة، الجريدة الرسمية عدد 35 مؤرخة 1982/8/31.
- مرسوم رقم 85-129 مؤرخ في أول رمضان عام 1405 الموافق 21 مايو سنة 1985 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة والسياحة، الجريدة الرسمية عدد 22 مؤرخة 1985/5/22.
- مرسوم رقم 86-139 مؤرخ في 3 شوال عام 1406 الموافق 10 يونيو سنة 1986، يتضمن إنشاء قصر الثقافة، الجريدة الرسمية عدد 24 مؤرخة 1986/6/11.
- مرسوم تنفيذي رقم 90-250 المؤرخ في 27 محرم عام 1411 الموافق 18 غشت سنة 1990، و المتضمن إنشاء المجلس الوطني للثقافة، الجريدة الرسمية عدد 36 مؤرخة 1990/8/22.
- مرسوم تنفيذي رقم 90-400 مؤرخ في 28 جمادي الأولى عام 1411 الموافق 15 ديسمبر سنة 1990 يتعلق بتنظيم الأمانة الدائمة للمجلس الوطني للثقافة وعملها واختصاصاتها، الجريدة الرسمية عدد 55 مؤرخة 1990/12/19.
- مرسوم تنفيذي رقم 91-298 مؤرخ في 14 صفر عام 1412 الموافق 24 غشت سنة 1991 يتضمن الإدارة المركزية في وزارة الاتصال والثقافة، الجريدة الرسمية عدد 40 مؤرخة 1991/8/28.
- مرسوم تنفيذي رقم 91-447 مؤرخ في 9 جمادي الأولى عام 1412 الموافق 16 نوفمبر سنة 1991، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة، الجريدة الرسمية عدد 58 مؤرخة 1991/11/17.
- المرسوم التنفيذي رقم 91-340 المؤرخ في 19 ربيع الأول عام 1412 الموافق 28 سبتمبر سنة 1991 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بعمال الثقافة، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد 45 مؤرخة 1991/10/2.
- مرسوم تنفيذي رقم 92-146 مؤرخ في 11 شوال عام 1412 الموافق 14 أبريل سنة 1992، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة والاتصال، الجريدة الرسمية عدد 28 مؤرخة 1992/4/15.
- مرسوم تنفيذي رقم 92-281 مؤرخ في 5 محرم عام 1413 الموافق 6 يوليو سنة 1992، يتضمن إحداث مديريات للثقافة والاتصال وتنظيمها، الجريدة الرسمية عدد 53 مؤرخة 1992/7/12.
- مرسوم تنفيذي رقم 93-149 مؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993، يتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية، الجريدة الرسمية عدد 42 مؤرخة 1993/6/23.
- مرسوم تنفيذي رقم 93-257 مؤرخ في 11 جمادي الأولى عام 1414 الموافق 27 أكتوبر سنة 1993 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الاتصال، الجريدة الرسمية عدد 70 مؤرخة 1993/10/31.
- مرسوم تنفيذي رقم 93-344 مؤرخ في 14 رجب عام 1414 الموافق 28 ديسمبر سنة 1993، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 93-149 المؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993 والمتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية، الجريدة الرسمية عدد 87 مؤرخة 1993/12/29.
- مرسوم تنفيذي رقم 93-149 مؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993، يتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية، الجريدة الرسمية عدد 42 مؤرخة 1993/6/23.
- مرسوم تنفيذي رقم 94-414 مؤرخ في 19 جمادي الثانية عام 1415 الموافق 23 نوفمبر سنة 1994، يتضمن إحداث مديريات للثقافة في الولايات وتنظيمها، الجريدة الرسمية عدد 79 مؤرخة 1994/11/30.

- مرسوم تنفيذي رقم 94-292 مؤرخ في 19 ربيع الثاني عام 1415 الموافق 25 سبتمبر سنة 1994، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 93-149 المؤرخ في 22 يونيو سنة 1993 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 93-344 المؤرخ في 28 ديسمبر سنة 1993 والمتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية، الجريدة الرسمية عدد 63 مؤرخة 1994/10/5.
- مرسوم تنفيذي رقم 94-169 مؤرخ في 5 محرم عام 1415 الموافق 15 يونيو سنة 1994، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة، الجريدة الرسمية عدد 40 مؤرخة 1994/6/22.
- مرسوم تنفيذي رقم 96-141 مؤرخ في 2 ذي الحجة عام 1416 الموافق 20 أبريل سنة 1996، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الاتصال والثقافة، الجريدة الرسمية عدد 25 مؤرخة 1996/4/21.
- مرسوم تنفيذي رقم 98-236 مؤرخ في 4 ربيع الثاني عام 1419 الموافق 28 يوليو سنة 1998، يتضمن القانون الأساسي لدور الثقافة، الجريدة الرسمية عدد 55 مؤرخة 1998/6/29.
- مرسوم تنفيذي رقم 99-296 مؤرخ في 8 رمضان عام 1420 الموافق 16 ديسمبر سنة 1999، يتمم المرسوم التنفيذي رقم 93-149 المؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993، المعدل والمتمم، والمتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية، الجريدة الرسمية عدد 90 مؤرخة 1999/12/19.
- مرسوم تنفيذي رقم 99-226 مؤرخ في 24 جمادي الثانية عام 1420 الموافق 4 أكتوبر سنة 1999، يحدد كفاءات تطبيق بعض أحكام الأمر رقم 96-16 المؤرخ في 16 صفر عام 1417 الموافق 2 يوليو سنة 1996 والمتعلق بالإيداع القانوني، الجريدة الرسمية عدد 71 مؤرخة 1999/10/10.
- مرسوم تنفيذي رقم 03-278 مؤرخ في 24 جمادي الثانية عام 1424 الموافق 23 غشت سنة 2003، يحدد الاطار التنظيمي لتوزيع الكتب و المؤلفات في الجزائر ، الجريدة الرسمية عدد 51 مؤرخة 2003/8/24.
- مرسوم تنفيذي رقم 03-297 مؤرخ في 13 رجب عام 1424 الموافق 10 سبتمبر سنة 2003، يحدد شروط تنظيم المهرجانات الثقافية و كفاءاته، الصادر في الجريدة الرسمية، العدد 55، في 14-09-2003.
- مرسوم تنفيذي رقم 05-80 مؤرخ في 17 محرم عام 1426 الموافق 26 فبراير سنة 2005، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة، الجريدة الرسمية عدد 16 مؤرخة 2005/3/2.
- مرسوم تنفيذي رقم 05-489 مؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1426 الموافق 22 ديسمبر سنة 2005، يتمم المرسوم التنفيذي رقم 93-149 المؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993 والمتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد 83 مؤرخة 2005/12/25.
- مرسوم تنفيذي رقم 06-10 مؤرخة في 15 ذي الحجة عام 1426 الموافق 15 يناير سنة 2006 ، يتضمن إنشاء المركز الوطني للمخطوطات، الجريدة الرسمية عدد 3 مؤرخة 2006/1/18 .
- مرسوم تنفيذي رقم 07-160 مؤرخ في 10 جمادي الاولى عام 1428 الموافق 27 مايو سنة 2007، يحدد شروط إنشاء المتاحف و مهامها و تنظيمها و سيرها، الجريدة الرسمية عدد 36 مؤرخة 2007/6/3.
- المرسوم التنفيذي رقم 07-193 المؤرخ في 3 جمادي الثانية عام 1428 الموافق 18 يونيو سنة 2007، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 93-149 المؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993 والمتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية، الجريدة الرسمية عدد 42 مؤرخة 2007/6/24.
- مرسوم تنفيذي رقم 07-275 مؤرخ في 6 رمضان عام 1428 الموافق 18 سبتمبر سنة 2007، يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 58 مؤرخة 2007/9/19.

- مرسوم تنفيذي رقم 125-07 مؤرخ في 17 ربيع الثاني عام 1428 الموافق 5 مايو سنة 2007، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 236-98 المؤرخ في 4 ربيع الثاني عام 1419 الموافق 28 يوليو سنة 1998 والمتضمن القانون الأساسي لدور الثقافة، الجريدة الرسمية عدد 29 مؤرخة 2007/5/6.
- مرسوم تنفيذي رقم 235-08 مؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 149-93 المؤرخ في 2 محرم عام 1414 الموافق 22 يونيو سنة 1993 والمتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية، الجريدة الرسمية عدد 43 مؤرخة 2008/7/30.
- مرسوم تنفيذي رقم 236-08 مؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008، يتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 43 مؤرخة 2008/7/30.
- مرسوم تنفيذي رقم 362-08 مؤرخ في 10 ذي القعدة عام 1429 الموافق 8 نوفمبر سنة 2008، يتعلق بإعفاء الكتب و المؤلفات المستوردة و الموجهة للبيع في إطار تنظيم المهرجانات و المعارض و صالونات الكتاب، من الحقوق و الرسوم، الجريدة الرسمية عدد 64 مؤرخة 2008/11/17.
- مرسوم تنفيذي رقم 383-08 مؤرخ في 28 ذي القعدة عام 1429 الموافق 26 نوفمبر سنة 2008، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالثقافة، الجريدة الرسمية عدد 68 مؤرخة 2008/12/3.
- مرسوم تنفيذي رقم 04-08 مؤرخ في 11 محرم عام 1429 الموافق 19 يناير 2008، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية، الجريدة الرسمية عدد 3 مؤرخة 2008/1/20.
- مرسوم رئاسي رقم 202-09 مؤرخ في 2 جمادي الثانية عام 1430 الموافق 27 مايو سنة 2009، يتضمن إنشاء مركز وطني للكتاب، الجريدة الرسمية عدد 33 مؤرخة 2009/5/31.
- مرسوم رئاسي رقم 202-09 مؤرخ في 2 جمادي الثانية عام 1430 الموافق 27 مايو سنة 2009، يتضمن إنشاء مركز وطني للكتاب، الجريدة الرسمية عدد 33 مؤرخة 2009/5/31.
- مرسوم تنفيذي رقم 346-09 مؤرخ في 3 ذي القعدة عام 1430 الموافق 22 أكتوبر سنة 2009، يتمم المرسوم التنفيذي رقم 236-08 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008 و المتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 62 مؤرخة 2009/10/28.
- مرسوم تنفيذي رقم 346-09 مؤرخ في 3 ذي القعدة عام 1430 الموافق 22 أكتوبر سنة 2009، يتمم المرسوم التنفيذي رقم 236-08 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008 والمتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 62 مؤرخة 2009/10/28.
- مرسوم رئاسي رقم 202-09 مؤرخ في 2 جمادي الثانية عام 1430 الموافق 27 مايو سنة 2009، يتضمن إنشاء مركز وطني للكتاب، الجريدة الرسمية عدد 33 مؤرخة 2009/5/31.
- مرسوم تنفيذي رقم 14-09 مؤرخ في 14 محرم عام 1430 الموافق 11 يناير سنة 2009، يتمم المرسوم التنفيذي رقم 297-03 المؤرخ في 13 رجب عام 1424 الموافق 10 سبتمبر سنة 2003 الذي يحدد شروط تنظيم المهرجانات الثقافية وكيفية، الجريدة الرسمية عدد 3 مؤرخة 2009/1/14.
- مرسوم تنفيذي رقم 293-11 مؤرخ في 18 رمضان عام 1432 الموافق 18 غشت سنة 2011، يتمم المرسوم التنفيذي رقم 236-08 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق 26 يوليو سنة 2008 والمتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 48 مؤرخة 2001/8/24.

- مرسوم تنفيذي رقم 11-395 مؤرخ في 28 ذي الحجة عام 1432 الموافق 24 نوفمبر سنة 2011، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 98-236 المؤرخ في 4 ربيع الثاني عام 1419 الموافق 28 يوليو سنة 1998 والمتضمن القانون الأساسي لدور الثقافة، الجريدة الرسمية عدد 65 مؤرخة 2001/11/30.
- مرسوم تنفيذي رقم 12-234 مؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق 24 مايو سنة 2012، يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 34 مؤرخة 2012/6/13.
- مرسوم تنفيذي رقم 12-269 مؤرخ في 3 شعبان عام 1433 الموافق 23 يونيو سنة 2012، يحدد القانون الاساسي النموذجي لقصور الثقافة، الجريدة الرسمية عدد 39 مؤرخة 2012/7/1.
- مرسوم تنفيذي رقم 13-180 مؤرخ في 24 جمادي الثانية عام 1434 الموافق 5 مايو سنة 2013، يتضمن إنشاء مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 25 مؤرخة 2013/5/12.
- مرسوم تنفيذي رقم 13-377 مؤرخ في 5 محرم عام 1435 الموافق 9 نوفمبر 2013، يتضمن القانون الأساسي للمسجد، الجريدة الرسمية عدد 58 مؤرخة 2013/11/18.

– الأوامر:

- أمر رقم 70-34 مؤرخ في 24 ربيع الأول عام 1390 الموافق 29 مايو سنة 1970 يتضمن إعادة تنظيم المكتبة الوطنية، الجريدة الرسمية عدد 48 مؤرخة 1970/6/2.
- أمر رقم 73-29 مؤرخ في 5 جمادي الثانية عام 1393 الموافق 5 يوليو سنة 1973 يتضمن إلغاء القانون رقم 62-157 المؤرخ في 31 ديسمبر 1962 و الرامي الى التمديد، حتى إشعار آخر، لمفعول التشريع النافذ إلى غاية 31 ديسمبر سنة 1962، الجريدة الرسمية عدد 62 مؤرخة 1973/8/3.
- أمر رقم 96-16 مؤرخ في 16 صفر عام 1417 الموافق 2 يوليو سنة 1996، يتعلق بالإيداع القانوني، الجريدة الرسمية عدد 41 مؤرخة 1996/7/3.
- أمر رقم 96-16 مؤرخ في 16 صفر عام 1417 الموافق 2 يوليو سنة 1996، يتعلق بالإيداع القانوني، الجريدة الرسيي عدد 41 مؤرخة 1996/7/3.
- الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 جمادي الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 46 مؤرخة 2006/7/16.

– القرارات:

- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1407 الموافق 25 يوليو سنة 1987 يتضمن التنظيم الداخلي للمكتبة الوطنية، الجريدة الرسمية عدد 22 مؤرخة 1989/5/31.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 29 ذي القعدة عام 1407 الموافق 25 يوليو سنة 1987 يتضمن التنظيم الداخلي لقصر الثقافة، الجريدة الرسمية عدد 22 سنة 1989.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 محرم عام 1419 الموافق 13 مايو سنة 1998، يتضمن تصنيف المناصب العليا للمكتبة الوطنية الجزائرية، الجريدة الرسمية عدد 36 مؤرخة 1998/5/31.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 23 شوال عام 1422 الموافق 7 يناير سنة 2002، يتضمن التنظيم الداخلي لدور الثقافة، الصادر بالجريدة الرسمية، العدد 6 مؤرخة 2002/1/23.

- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بأدرار، الجريدة الرسمية عدد 63 مؤرخة 2005/12/14.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية ببجاية، الجريدة الرسمية عدد 63 مؤرخة 2005/12/14.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بتلمسان، الجريدة الرسمية عدد 63 مؤرخة 2005/12/14.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بفرنندة (ولاية تيارت)، الجريدة الرسمية عدد 63 مؤرخة 2005/12/14.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بتيزي وزو، الجريدة الرسمية عدد 63 مؤرخة 2005/12/14.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بعنابة، الجريدة الرسمية عدد 63 مؤرخة 2005/12/14.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1426 الموافق 25 مايو سنة 2005، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بقسنطينة، الجريدة الرسمية عدد 63 مؤرخة 2005/12/14.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية ببسكرة، الجريدة الرسمية عدد 75 مؤرخة 2006/11/26.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية ببشار، الجريدة الرسمية عدد 75 مؤرخة 2006/11/26.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بتبسة، الجريدة الرسمية عدد 75 مؤرخة 2006/11/26.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بلجلفة، الجريدة الرسمية عدد 75 مؤرخة 2006/11/26.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بمعسكر، الجريدة الرسمية عدد 75 مؤرخة 2006/11/26.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بعين تموشنت، الجريدة الرسمية عدد 75 مؤرخة 2006/11/26.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 رجب عام 1427 الموافق 2 غشت سنة 2006، يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بغليزان، الجريدة الرسمية عدد 75 مؤرخة 2006/11/26.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 28 رمضان عام 1428 الموافق 10 أكتوبر سنة 2007، يحدد التنظيم الداخلي للمكتبة الوطنية الجزائرية وملحقاتها، الجريدة الرسمية عدد 72 مؤرخة 2007/11/20.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 5 رجب عام 1429 الموافق 8 يوليو سنة 2008 يتضمن التنظيم الداخلي للمركز الوطني للمخطوطات، الجريدة الرسمية رقم 6 مؤرخة 2009/1/25.

- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 محرم عام 1430 الموافق 4 يناير سنة 2009، يتضمن تعيين أعضاء اللجنة المكلفة بالجرد الكمي والكيفي والتقديري للممتلكات والحقوق والواجبات والوسائل التي تحوزها ملحقات المكتبة الوطنية الجزائرية، الجريدة الرسمية عدد 26 مؤرخة 2009/5/3.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في أول ربيع الأول عام 1430 الموافق 26 فبراير سنة 2009، يحدد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها، الجريدة الرسمية عدد 36 مؤرخة 2009/6/21.
- قرار مؤرخ في 12 جمادي الثانية عام 1430 الموافق 6 يونيو سنة 2009، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي الدولي للكتاب المسى " المعرض الدولي للكتاب"، الجريدة الرسمية عدد 47 في 2009/08/16.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1431 الموافق 22 يونيو سنة 2010، يتضمن الموافقة على الجرد الكمي والكيفي والتقديري للممتلكات والحقوق والواجبات والوسائل التي تحوزها ملحقات المكتبة الوطنية الجزائرية المحولة إلى مكتبات المطالعة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 71 مؤرخة 2010/11/24.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 25 جمادي الأولى عام 1431 الموافق 10 مايو سنة 2010، يحدد التنظيم الداخلي للمركز الوطني للكتاب، الجريدة الرسمية عدد رقم 50 مؤرخة 2010/9/1.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1431 الموافق 22 يونيو سنة 2010، يتضمن الموافقة على الجرد الكمي والكيفي والتقديري للممتلكات والحقوق والواجبات والوسائل التي تحوزها ملحقات المكتبة الوطنية الجزائرية المحولة إلى مكتبات المطالعة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 1 مؤرخة في 2010/01/01.
- قرار مؤرخ في 29 ذي الحجة عام 1431 الموافق 5 ديسمبر سنة 2010، يتضمن تأسيس مهرجانات ثقافية محلية القراءة في احتفال، الجريدة الرسمية عدد 79 مؤرخة 2010/12/29.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 14 شوال عام 1431 الموافق 23 سبتمبر سنة 2010، يحدد تصنيف مكتبات المطالعة العمومية وشروط الالتحاق بالمناصب العليا التابعة لها، الجريدة الرسمية عدد 73 مؤرخة 2010/12/1.
- قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في مدينة الجزائر، الجريدة الرسمية عدد 30 مؤرخة 2010/5/5.
- قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في البلدية، الجريدة الرسمية عدد 30 مؤرخة 2010/05/5.
- قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في المدينة، الجريدة الرسمية عدد 30 مؤرخة 2010/05/5.
- قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في تيزي وزو، الجريدة الرسمية عدد 30 مؤرخة 2010/05/5.
- قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في بومرداس، الجريدة الرسمية عدد 30 مؤرخة 2010/05/5.
- قرار مؤرخ في 2 ربيع الثاني عام 1431 الموافق 18 مارس سنة 2010، يتضمن تأسيس المهرجان الثقافي المحلي " القراءة في احتفال " في تيبازة، الجريدة الرسمية عدد 30 مؤرخة 2010/05/5.
- قرار مؤرخ في 29 ذي الحجة عام 1431 الموافق 5 ديسمبر سنة 2010، يتضمن تأسيس مهرجانات ثقافية محلية القراءة في احتفال، الجريدة الرسمية عدد 79 مؤرخة 2010/12/29.

- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 رجب عام 1431 الموافق 29 يونيو سنة 2010، يحدد إطار تنظيم المسابقات على أساس الاختبارات والامتحانات والاختبارات المهنية للالتحاق بالرتب التابعة للأسلاك الخاصة بالثقافة، الجريدة الرسمية عدد 55 مؤرخة 2010/9/26.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 صفر عام 1432 الموافق 12 يناير سنة 2011، يتضمن إنشاء ملحقات مكتبة المطالعة العمومية لولاية الجلفة، الجريدة الرسمية عدد 28 مؤرخة 2011/5/18.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 7 صفر عام 1432 الموافق 12 يناير سنة 2011، يتضمن إنشاء ملحقات مكتبة المطالعة العمومية لولاية تيسمسيلت، الجريدة الرسمية عدد 28 مؤرخة 2011/5/18.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 25 رجب عام 1432 الموافق 27 يونيو سنة 2011، يحدد عدد المناصب العليا للموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالثقافة، الجريدة الرسمية، عدد 1 مؤرخة في 2011/01/01.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 25 رجب عام 1432 الموافق 27 يونيو سنة 2011، يحدد تصنيف المكتبة الوطنية الجزائرية وشروط الالتحاق بالمناصب العليا التابعة لها، الجريدة الرسمية عدد 52 مؤرخة 2012/9/19.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 23 جمادي الثانية عام 1432 الموافق 26 مايو سنة 2011، يتضمن إنشاء ملحقة مكتبة المطالعة العمومية لولاية أم البواقي، الجريدة الرسمية عدد 44 مؤرخة 2012/7/29.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 23 جمادي الثانية عام 1432 الموافق 26 مايو سنة 2011، يتضمن إنشاء ملحقتين مكتبة المطالعة العمومية لولاية معسكر، الجريدة الرسمية عدد 44 مؤرخة 2012/7/29.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقات مكتبة المطالعة العمومية لولاية الجلفة، الجريدة الرسمية عدد 59 مؤرخة 2012/10/28.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقتين مكتبة المطالعة العمومية لولاية الوادي، الجريدة الرسمية عدد 59 مؤرخة 2012/10/28.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقتين مكتبة المطالعة العمومية لولاية بسكرة، الجريدة الرسمية عدد 59 مؤرخة 2012/10/28.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقة مكتبة المطالعة العمومية لولاية تبسة، الجريدة الرسمية عدد 59 مؤرخة 2012/10/28.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقة مكتبة المطالعة العمومية لولاية تيسمسيلت، الجريدة الرسمية عدد 59 مؤرخة 2012/10/28.
- قرار وزاري مشترك مؤرخ في 9 رجب عام 1433 الموافق 30 مايو سنة 2012، يتضمن إنشاء ملحقات مكتبة المطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس، الجريدة الرسمية عدد 59 مؤرخة 2012/10/28.

V - مواقع الويب:

- تطبيق مفهوم 6 سيجما لإدارة المكتبات الأكاديمية و تحقيق رضا الزبون (تاريخ الإتاحة 2014/12/12).
- <http://blog.naseej.com>
- خير جليس عالم المكتبات و المعلومات (تاريخ الإتاحة 2014/12/12)
- <http://www.al-jlees.com>
- زيدات عبد الرحمن، مداخلة حول تجربة المكتبة المتنقلة في المكتبة الوطنية الجزائرية، في المهرجان الدولي الرابع للأدب و كتاب الشباب (تاريخ الإتاحة 2014/12/12)
- www.biblionat.dz
- سيجما-إدارة-المكتبات (تاريخ الإتاحة 2014/12/12).
- blog.naseej.com
- شريحة راديو RFID في لوحة سيارتك (تاريخ الإتاحة 2014/12/12).

- <http://www.doraan.com/vb/showthread.php?t=40857>
- عدد مستخدمي الانترنت تجاوز المليار نسمة (تاريخ الإتاحة 2014/12/12).
- <http://www.masrawy.com/News/Technology/General/2009/january/25/internet-users.aspx>
- كشف ترددات الراديو (تاريخ الإتاحة 2014/12/12).
- www.wikipedia.org
- مدى فعالية خدمات الإعارة الذاتية في مكتبة الجامعة الأمريكية (تاريخ الإتاحة 2014/12/12).
- <http://professionalibrarian.blogspot.com>
- النظم العربية المتطورة (تاريخ الإتاحة 2014/12/12).
- <http://www.aas.com.sa>
- ويكيبيديا الموسوعة الحرة (تاريخ الإتاحة 2014/12/12)
- <http://www.wikipedia.org>
- استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار iso برقم 11620
- www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=72009

ثانياً: باللغة الأجنبية:

I- Livres:

- AVEROUS Bernard, AVEROUS Daniel, **Mesurer et manager la qualité de service : la méthode CYQ**, 2^{ème} éd., Paris : Ed. INSEP CONSULTIG, 2004.
- BRTRAND Anne-Marie, **Bibliothèque publique et public Library: Essai de généalogie comparée**, Villeurbanne: Presse de l'ENSIB, 2010.
- BEZONÇON Christophe, **Indicateurs de performance et de qualité permettant d'assurer le contrôle de qualité des bibliothèques des hautes écoles spécialisées suisses : Complément technique au document de référence « Bibliothèques des Hautes écoles spécialisées de la KFH »**, Genève : HES-SO, 2010.
- BOUJU Marie-Celine, **Lecture publique et politique municipale communiste (1920-1970) : une heureuse rencontre politique et culturelle**, Actes des journées d'études sur « Les territoires du communistes, Université Paris1, 2009.
- BS-ISO 1162 :2008, **Information and documentation Library performance indicators**, 2nd Ed., Switzerland : BRITISH STANDARD, 2008.
- BS-ISO 2789:1998, **Information and documentation - International library statistics**, 4nd Ed., Switzerland : BRITISH STANDARD, 1998.
- ISO 690:2010(E). **Information and documentation-Guidelines for bibliographic references and citations to information resources**. 3rd Ed. Switzerland : BRITISH STANDARD, 2010.
- DETRIE, Philippe. **Conduire une démarche qualité**. Paris, Editions d'Organisation, 2001.
- EGLIER Pierre, LANGEARD Eric. **Servuction : le marketing des services**. Paris, Ediscience, 1987.
- EGLIER, Pierre. **Marketing et stratégie des services**. Paris, Economica, 2004.
- FEY Robert, GOGUE, Jean Marie, **La maitrise de la qualité**, 4^{ème} éd Paris : Economica, 1991.
- GOGNE, Jean- Marie. **Management de la qualité**. Paris, Economica, 1997.
- GILLE Marion, **Marketing mode d'emploi**, Paris : Ed. d'Organisation, 1999.
- HASSENFORDER, Jean, **Développement comparé des bibliothèques publiques en France en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis dans la seconde moitié du XIX siècle(1850-1914)**, Thèse de doctorat publiée, Paris : Cercle de la librairie, 1967.
- HOSOTANI Henri, **Le guide qualité de résolution de problème**, Edition Dunod, Paris, 1997.
- IFLA, AIFBD, **Actes du congrès de l'association internationale Francophone des bibliothécaires et Documentalistes**, Montréal, 3-6 Aout 2008, Sous la dir. de GAZO Dominique, SAVARD Réjean, Canada : AIFBD, 2008.
- KOTLER, Philip, DUBOIS Bernard, **Marketing Management**, 8^{ème} éd., Paris : Publi-Union, 1994.

- KOTLER, Philip ; DUBOIS Bernard. **Marketing management**, 9^{ème} éd, Paris, publi-union, 1997.
- LAUDOYAR Guy , **La certification ISO 9000, un moteur pour la qualité**, Editions d'organisations, Paris, 1998.
- LOVELOCK Christopher, WRIGHT Lauren, **Principles of service marketing and management**, 2nd Ed, Australia: Prentice Hall, 2001.
- LOVELOCK, Christopher; LAPERT, Denis. **Marketing des services: stratégie, outil, management**. Paris, Publi Union Edition, 1999.
- LENDREVIE, Jacques ; LINDON, Denis, **Mercator: théorie et pratique du marketing**. 6^{ème} éd. Paris, Dalloz, 2000.
- MONIN Jean Michel, **La certification qualité dans les services, Outil de performances et d'orientation client, Paris : AFNOR**, 2001.
- MINISTERE DE LA CULTURE: Direction des Etudes prospectives de la Documentation et de l'Informatique (Algérie), **Normalisation des infrastructures et équipements culturels**, Algérie : D.E.P.D.I, 2008.
- PALLIER Denis, **Les bibliothèques**, (Collection: Que sais je ?), 7^{ème} éd, Alger : Edition DAHLA; Paris: PUF, 1995.
- POULIN Martin,...et al, **Les bibliothèques publiques en Europe**, Paris: Cercle de la librairie,1992.
- QUATREBARBES (DE), Bertrand. **Usagers ou clients ? Écoute, marketing et qualité dans les services publics**. 2^{ème} éd. Paris, Editions d'Organisation, 1998.
- RAY, Daniel. **Mesurer et développer la satisfaction clients**. Paris, Edition d'Organisation, 2001.
- SABADIE William, VERNETTE Eric, « **La servuction « on line » » points et spécificité face à la servuction traditionnelle** », Montréal, 7 th international Research séminaire in service Management, 2003.
www.colloqueemarketing.com/app/.../SABADIE-VERNETTE-2003.pdf (Consulté le 12-12-2014)
- SHIGERU Mizuno, trad. HENRI Bernard, **La maîtrise pleine et entière de la qualité**, Economica, 1990,
- THORHAUGE Jeans, ... et al, **Les bibliothèques publiques et la société de l'information**, Luxembourg : Office des Publications Officielles des Communautés Européenne, 1998.
- UNESCO, **Les services de la bibliothèque publique: principes directeurs de l'IFLA/UNESCO**, Paris :UNESCO, 2002.
- ZOLLINGER, Monique, LAMARQUE Eric, **Marketing et stratégie de la banque**, Paris: Dunod, 1999.

II- Articles et rapports:

- BENHAOUYA Yamina, «**The impact of CRM 2.0 in the Library** » in IFLA Publication, Germany : DE GRUYTER SAUR, 2011, No 145, p.87-94.
- BERNARDO Elizabeth, « **Quand les évaluateurs sont évalués : Des indicateurs de performance pour les services de l'information scientifique et technique (IST) de la recherche , Paris** » ,BBF, 2010, Vol.55,N°4, p14-16.
- BOUAYED Mahmoud, **Le livre et la lecture en Algérie**, Rapport de recherche, Paris, UNESCO, 1985, 64p.
- BRADY M.K., CRONIN J.J. ,”**Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach**”, Journal of Marketing, 2001, Vol.65, pp. 34-49.
- BUNDY Alan, « **Bibliothèques pour tous en Australie: Prospective** », BBF, Vol.65, N°6, 2011, pp. 59-63.
- COOK David P., .GOH Chon-Hunt, CHUNG Chen H., "**Service Typologies: a State of the Art Survey**", Production and Operations Management, 1999 Vol.8,No. 3,p.318-338.
- CARBONE Pierre, « **Evaluer la performance des bibliothèques : une nouvelle norme** » , BBF, Vol.43, N°6 1998 pp 40-45.

- CRONIN J. J., TAYLOR S. A. « **SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality** » Journal of Marketing, 1994, vol.58, N°1, 125-131.
- COUDRIN Delphine, **Fréquentation du site internet: une expérience d'évaluation à la bibliothèque municipale de Lyon**, BBF, 2013, vol.51, N 6, p 54-58.
- COUPET A. « **Le service de la clientèle : de la stratégie de marketing à la gestion de la qualité** », Revue Gestion, 1990, vol. 15, N°4, p27-36.
- GRÖNROOS Christian, "**Adopting a Service Logic for Marketing**", Marketing Theory : Editeur SAGE, 2006, Vol.6,No 3, p.317-333.
- GRÖNROOS Christian, « **A Service Quality Model and Its Marketing Implications** », European journal of Marketing, 1984, Vol.18,N°.4,p.36-44.
- GREMLER Dwayne D., BROWN Stephen W., (1999) "**The loyalty ripple effect: Appreciating the full value of customers**" International Journal of Service Industry Management, 1999, Vol. 10 , No 3, p.271- 293..
- LOVELOCK Christopher, GUMMESSON Evert (2004), « **Whither Services Marketing? in Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives** » Journal of Service Research, 2004, Vol.7,No1,p.20-41.
- MITTAL Banwari, "**The Advertising of Services: Meeting the Challenge of Intangibility**", Journal of Service Research,1999, Vol.2,No.1,p.98-116.
- MARESCA Bruno, **La fréquentation des bibliothèques publiques à doublé depuis 1989**, Paris: CREDOC, 2006, N°193, p1-4.
- MORISON-COULTHARD Lisa J., "**Measuring Service Quality: A Review and Critique of Research Using Servqual**", International Journal of Market Research, Vol.46, N°4 2004, p.479-497.
- OLLENDORF, Christine, « **L'offre de service en bibliothèque académique: un essai de modélisation** » in BBF, 1999, Vol.44, N°4, p. 47-54.
- PARASURAMAN A., ZEITHAML V.A., BERRY L.L., "**Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research**", Journal of Marketing, 1994, Vol.58, p. 111-124.
- PARASURAMAN A., ZEITHAML V.A., BERRY L.L., « **A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research** », Journal of Marketing,1985, Vol.49,p 41-50.
- PARASURAMAN A., ZEITHAML V.A., BERRY L.L., « **Servqual : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality** », Journal of Retailing, 1988, Vol.64, N°1 .p 12-40.
- SALAÛN, Jean-Michel, « **Marketing des bibliothèques et des centres de documentation : Analyse** », BBF, Vol. 35, n.6, 1990, p. 346-353
- SETH, N., DESHMUKH,S.G., VRAT,P.,"**Service Quality Models: a Review**", International Journal of Quality and Reliability Management, 2005, Vol.22,N°9, pp913-94
- SHOSTACK G.L., « **Breaking Free From Marketing** », Journal of Marketing, 1977, Vol.41, No2, p.73-80
- STEWAR Robinson, "**Measuring Service Quality : Current Thinking and Future Requirements**", Marketing Intelligence and Planning,1999, Vol.17, N°1, p21-32.
- VARGO Stephen,L., LUSCH Robert,F.(2004), « **The Four Service Marketing Myths: Remnants of Goods Based, Manufacturing Model** » Journal of Service Research, Vol.6,No.4, p.324-335.
- VARGO Stephen L., MORGAN Fred W., "**Services in Society and Academic Thought: an Historical Analysis**" Journal of Macro Marketing, 2005, Vol.25,No.1, p.42-53.

III- Thèses:

- ARAB Abdelhamid,Contributions culturelles de l'Algérie: evolutions des bibliotheques durant la periode coloniales 1830-1962,Thèse de doctorat, Université d'Alger, 2004.
- BESSIERE, Jérôme, **Le management totale de la qualité en bibliothèque**, Mémoire d'étude pour l'obtention de diplôme de conservateur de bibliothèque, Lyon: ENSSIB, 1998, 98p.

- BEUDON Nicolas, Apprendre et se former dans les bibliothèques : La mission éducative des bibliothèques municipales, Mémoire d'étude, Lyon, ENSSIB, 2009, 89p.
- CHRISTELL Nicolas, **les politiques d'évaluation des bibliothèques publiques françaises**, Lyon : ENSSIB, 2000, 120p.
- FOSSE Sarah, **Propositions de tableaux de bord et d'indicateurs pour la fonction documentaire du Ministère de la culture et de la communication**, Paris, Rapport de stage pour l'obtention de DESS Ingénierie documentaire, Lyon: ENSSIB,2004, (93+33)p.
- HOFMANN Catherine, Les bibliobus urbains en France, le cas du bibliobus pour adultes de Tours, Mémoire d'étude, Lyon, ENSSIB, 1992, 126
- LEBRETO, Claire, **Bibliothèques, tags et folksonomie : L'indexation des bibliothèques à l'ère sociale**. Mémoire d'étude. Lyon : ENSSIB,2008, 117p.
- MAUD Guénin, **Indicateurs et tableaux de bord: des outils pour réorienter la politique documentaire d'un centre de documentation**, Mémoire pour obtention de DESS en Science de l'information et de la documentation spécialisées, Paris : INTD, 2005 , 83p.
- OLLONDORFF, Christine, **Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique**, thèse de doctorat, Paris, ENSAM,1999, 382p.
- PLOUX Olivier, **L'impact de la gratuité sur l'activité et la fréquentation des bibliothèques municipales**, Mémoire d'étude pour l'obtention de diplôme de conservateur de bibliothèque, Lyon: ENSSIB, 1999,104p.
- PIERRE, Anne-Laure, **La fidélisation du client bancaire** , Mémoire de DESS en banques et finances, Paris : Université de RENE DECARTES, 2000,62p.
- SCALABRE Grégory, **Mesurer l'usage des ressources électronique en bibliothèques universitaires**, Lyon : ENSSIB, 2008, 98p.

IV- Site web:

- « Bibliothèque 2.0 », in Bibliopédia.(consulté le 12/12/2014)
www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0
- Blog du modérateur (Consulté le 12/12/2014)
<http://www.blogdumoderateur.com/chiffres-reseaux-sociaux/>
- Document de réflexion sur l'aide à la construction du projet documentaire d'un CDI et sur la mise en œuvre d'indicateurs d'activité, Document réalisé dans le cadre d'une Journées départementales 2002-2003 des enseignants documentalistes organisées par le CRDP de Poitou-Charentes (Consulté le 12/12/2014)
www.poldoc.enssib.fr
- Etiquettes RFID (Consulté le 12/12/2014)
<http://cerig.efpg.inpg.fr/memoire/2004/rfid.htm>
- Glossaire qualité (Consulté le 12/12/2014)
www.qualite.univ-lyon1.fr/glossaire.htm
- Ideastore
<http://www.ideastore.co.uk>
- Marketing des services (Consulté le 12/12/2014)
www.tourisme.univ-corse.fr/pdf/plans%20cours%20master1/marketing_services_PIERI.pdf
- Michael Casey. Working Towards a Definition of Library 2.0, in LibraryCrunch (Consulté le 12/12/2014)
www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html
- Ministère de la culture (Consulté le 12/12/2014)
www.m-culture.gov.dz
- Modèle de règlement intérieur d'une bibliothèque municipale (Consulté le 12/12/2014)
www.bdp.cg02.fr/opacwebaloes/Documents/reglementinterieur.pdf

- Notion (La) de fonction de production
www.geronim.free.fr/ecoent/cours/ la notion de fonction de production.htm
- RFID prend place dans les bibliothèques parisiennes (Consulté le 12/12/2014)
<http://www.zdnet.fr/actualites/informatique/0,39040745,39377533,00.htm>
- Satisfaction client (Consulté le 12/12/2014)
www.btsac.com/COURS/ COURS-1-FONDEMENTS/SATISFACTION-CLIENT.htm
- Standardisation (Consulté le 12/12/2014)
www.eur-export.com/francais/ apptheo/marketing/produit/standardisation.htm
- Système de servuction (Consulté le 12/12/2014)
www.cyber.uhp-nancy.fr/demos/msl-dem/prencha/prensec.html

كشف الجداول و الأشكال

كشف الجداول

الرقم	موضوع الجدول	الصفحة
01	أشكال الخدمة	69
02	الخدمات في المكتبة	70
03	عدد الوحدات غير الصالحة لكل مليون وفقا لعدد 0	92
04	الفرق بين خصائص الويب 0.1 و خصائص الويب 0.2	103
05	المديرية المكلفة بالمكتبات و المطالعة العمومية في التنظيم الداخلي لوزارة الثقافة 1962-2014	116
06	ملحقات المكتبة الوطنية	125
07	الأسلاك و المؤهلات و الرتب و سلم الأجور الخاصة بشعبة المكتبات و المحفوظات التابعة لعمال قطاع الثقافة	134
08	المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية عبر ولايات الوطن و آليات انشائها	136
09	مكتبات المطالعة العمومية (الملحقات) عبر التراب الوطني	139
10	الأسلاك و المؤهلات و الرتب و سلم الأجور الخاصة بشعبة المكتبات و المحفوظات الخاصة بالأسلاك المشتركة	140
11	الأسلاك و المؤهلات و الرتب و سلم الأجور الخاصة بالأسلاك الخاصة بالوثائق والأرشيف لإدارة البلدية	141
12	أصناف المكتبات البلدية في الجزائر	143
13	عدد المكتبات البلدية في الجزائر لغاية سنة 2014	143
14	التأسيس لمهرجانات " القراءة في احتفال " عبر مختلف ولايات الوطن الثمانية و الأربعين	151
15	عدد و أصناف المكتبات العمومية في الجزائر	158
16	الهوية و الهوية الالكترونية للمكتبات العمومية موضوع الدراسة الميدانية	160
17	خدمات المكتبة على شبكة الانترنت	163
18	عدد أوعية المعلومات في المكتبات العمومية	165
19	أنواع أوعية المعلومات في أرصدة المكتبات العمومية	167
20	المساحة الإجمالية حسب أصناف المكتبات العمومية	169
21	المساحة المفتوحة لجمهور المكتبات العمومية	171
22	عدد اماكن الجلوس في المكتبات العمومية	172
23	عدد اماكن الجلوس و العمل في المكتبات العمومية	174
24	عدد الطابعات و الناسخات في المكتبات العمومية	176
25	ساعات فتح المكتبات العمومية	177
26	أصناف الموظفين في المكتبات العمومية	178
27	عدد الموظفين في المكتبات العمومية	178
28	أنواع الاعارات في المكتبات العمومية الجزائرية	182
29	الفهرس و الفهرس الالي في المكتبات العمومية	185
30	أنواع النشاطات الثقافية و العلمية للمكتبة و أنواع الفئات الموجهة لها	187
31	الشراكة بين المكتبات العمومية و المؤسسات التعليمية و الثقافية و الاجتماعية	188
32	التسيير المالي في المكتبات العمومية	190
33	فئات المستفيدين الحقيقيين من منظار المكتبة	202
34	نسبة المترددين على المكتبات العمومية مقارنة بالجمهور المستهدف	203
35	التردد على المكتبة	205
36	معدلات مؤشرات لبيكال	210
37	الفارق بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة	211
38	الابعاد الجديدة للجودة	223

مخشافم الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الخدمة الإجمالية	71
02	بنية عرض الخدمة	71
03	ردود فعل الزبائن	79
04	نموذج الفجوات (Parasuraman, Zeithaml Berry)	84
05	نموذج الجودة الوظيفية و الجودة الفنية	87
06	نموذج المستويات	87
07	مخطط ايشكاوى يضم خمسة أسباب	88
08	مخطط باريتو	89
09	الجدول الشهري للجودة	90
10	عجلة دمينك	90
11	فضاءات المطالعة العمومية تحت وصاية وزارة الثقافة	117
12	التنظيم الإداري للمكتبة الوطنية	120
13	التنظيم الداخلي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية	129
14	الهيكل التنظيمي لمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية و ملحقاتها	131
15	المكتبة في الهيكل التنظيمي للبلدية	139
16	مصالحة الوثائق في الهيكل التنظيمي لقصر الثقافة	146
17	فرع الوثائق و المطالعة في الهيكل التنظيمي لدار الثقافة	147
18	عدد اوعية المعلومات لكل فرد من المجتمع المستهدف حسب كل صنف من المكتبات العمومية	165
19	المساحة الاجمالية لكل صنف حسب المعيار الجزائري	169
20	المساحة المفتوحة لكل 1000 فرد/م2 حسب كل صنف من المكتبات	171
21	ساعات فتح المكتبة في الاسبوع حسب كل صنف من المكتبات	177
22	الموظفين العاملين في الوثائق الالكترونية حسب معيار اعلم	180
23	الموظفين في تعامل مباشر مع المستفيدين	181
24	مخطط بياني للبيكال	197
25	سلم الابدسامة	200
26	الوضعية الاجتماعية لفئات المستفيدين من منظار المكتبة	202
27	أعمار فئات المستفيدين من منظار المكتبة	202
28	معدل التردد لكل مستفيد خلال سنة حسب معيار اعلم	205
29	الوضعية الاجتماعية لفئات المستفيدين حسب لبيكال	206
30	أعمار المستفيدين حسب لبيكال	207
31	نسبة التردد على المكتبة	207
32	أسباب التردد على المكتبة	208
33	أنواع الكتب المطلوبة	209
34	الفارق بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة	211
35	التوافق بين الجوانب الملموسة و الجودة المتوقعة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية	214
36	التوافق بين الجوانب الملموسة و الجودة المتوقعة في المكتبات البلدية	214

216	التوافق بين الاعتمادية و الجودة المتوقعة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية	37
216	التوافق بين الاعتمادية و الجودة المتوقعة في المكتبات البلدية	38
218	التوافق بين الاستجابة و الجودة المتوقعة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية	39
218	التوافق بين الاستجابة و الجودة المتوقعة في المكتبات البلدية	40
220	التوافق بين السلامة و الجودة المتوقعة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية	41
220	التوافق بين السلامة و الجودة المتوقعة في المكتبات البلدية	42
222	التوافق بين التعاطف و الجودة المتوقعة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية	43
222	التوافق بين التعاطف و الجودة المتوقعة في المكتبات البلدية	44

الملاحق

الملحق - 1-

شبكة المكتبات العمومية بولايات شمال الغرب الجزائري

الدائرة	البلدية	صنف المكتبة
ولاية وهران ¹		
وهران	وهران	3 مكتبة بلدية في الوسط الحضري الأعلى
عين الترك	عين الترك	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	المرسى الكبير	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
	بوسفر	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
	العنصر	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
أرزو	أرزو	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	سيدي بن بيقى	المكتبة البلدية في الوسط الريفي
بطيوة	بطيوة	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
	عين البية	في طور الانجاز
	مرسى الحجاج	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
	السانية	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
السانية	الكرمة	المكتبة البلدية في الوسط الحضري
	سيدي الشححي	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
بئر الجير	بئر الجير	المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى
	حاسي بونيف	+ 2 في طور الانجاز (مكتبة + مديتلك)
	حاسي بن عقبة	المكتبة البلدية في الوسط الحضري
	حاسي بن عقبة	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
بوتليليس	بوتليليس	المكتبة البلدية في الوسط الحضري
	مسرعين	المكتبة البلدية في الوسط الحضري
	عين الكرمة	المكتبة البلدية في الوسط الريفي
وادي تليلات	وادي تليلات	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
	طفراوي	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
	البرية	في طور الدراسة
	بوقاطيس	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
قديل	قديل	المكتبة البلدية في الوسط الحضري
	بن فريحة	المكتبة البلدية في الوسط الحضري
	حاسي مفسوخ	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري
ولاية معسكر ²		
معسكر	معسكر	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية
		مكتبة المطالعة العمومية
		مكتبة البلدية في وسط حضري (مصطفى بن تهايم)
المحمدية	المحمدية	مكتبة المطالعة العمومية (الملحقة)
		المكتبة البلدية في الوسط الحضري
	الغمري	المكتبة البلدية في الوسط الريفي
	سجراة	المكتبة البلدية في الوسط الريفي
عقاز	عقاز	المكتبة البلدية في الوسط نصف حضري
	العلايمية	المكتبة البلدية في الوسط الريفي
	رأس العين عميروش	المكتبة البلدية في الوسط الريفي
عين فكان	عين فكان	المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري

¹ يبلغ عدد سكان الولاية 1.382.980 نسمة (تقديرات 2007) بمساحة إجمالية تقدر بـ 2.121 كلم²

² يبلغ عدد سكان الولاية 761.881 نسمة (تقديرات 2007) كما تبلغ مساحتها الإجمالية 5941 كلم²

قاعة مطالعة	عين فرص	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	مقطع دوز	انتظر الدائرة
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	سيدي عبد المومن	
قاعة المطالعة	الفراقيق	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	غريس	غريس
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	مطمورة	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	ماوسة	
قاعة المطالعة	ماقضة	
قاعة المطالعة	سيدي بوسعيد	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الموسع	سيق	سيق
قاعة المطالعة	الشرفة	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	بوهي	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	بوحنيفية	بوحنيفية
قاعة المطالعة	القيطنة	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	حسين	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	وادي التاغية	وادي التاغية
قاعة المطالعة	قرجوم	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	وادي الأبطال	وادي الأبطال
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	عين فراح	
قاعة المطالعة	سيدي عبد الجبار	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	عوف	عوف
قاعة المطالعة	البنيان	
قاعة المطالعة	غروس	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	عين فارس	عين فارس
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	الممامونية	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	الحشم	الحشم
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	زلامطة	
قاعة المطالعة	نسمط	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	البرج	البرج
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	المناور	
قاعة المطالعة	خلوية	
انتظر زهانة	زهانة	زهانة
قاعة المطالعة	القعدة	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	تيزي	تيزي
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	فروحة	
قاعة المطالعة	الكرط	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	تيغنيف	تيغنيف
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	سيدي قادة	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	السهاليلية	
ولاية تلمسان ¹		
مكتبة رئيسية للمطالعة العمومية محمد ديب	تلمسان	تلمسان
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى		
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الأعلى		
مكتبة المطالعة العمومية الغزوات	الغزوات السواحلية	الغزوات
المكتبة البلدية في الوسط الحضري		

¹ يبلغ تعداد السكان 950.431 نسمة (تقديرات 2007) في حين تقدر المساحة الإجمالية بـ 9061 كلم مربع.

المكتبة البلدية في الوسط الريفي	دار يغمراسن	
قاعة مطالعة	تيانت	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	صبرة	صبرة
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	بوحلو	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	ندرومة	ندرومة
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	جباله	
مكتبة المطالعة العمومية الرمشي	الرمشي	الرمشي
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	بني وارسوس	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	عين يوسف	
قاعة مطالعة	سبعة الشيوخ	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	الفحول	
مكتبة المطالعة العمومية سبدو	سبدو	
مكتبة المطالعة العمومية القور	القور	
مكتبة المطالعة العمومية العريشة	العريشة	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	باب العسة	باب العسة
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	السواني	
قاعة مطالعة	سوق الثلاثة	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	المنصورة	المنصورة
قاعة مطالعة	ترني بني هديل	
مكتبة المطالعة العمومية عين غرابه	عين غرابه	
قاعة مطالعة	عين غرابه	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	بني مستار	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	أولاد ميمون	أولاد ميمون
قاعة مطالعة	وادي الأخضر	
مكتبة المطالعة العمومية بني صميل	بني صميل	
مكتبة المطالعة العمومية سيدي الجيلالي	سيدي الجيلالي	سيدي الجيلالي
مكتبة المطالعة العمومية البويهي	البويهي	
/	شتوان	شتوان
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	عين فزة	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	عمير	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	هنين	هنين
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	بني خلاد	
مكتبة المطالعة العمومية بني سنوس	بني سنوس	
مكتبة المطالعة العمومية العزايل (في طور الانجاز)	العزايل	بني سنوس
مكتبة المطالعة العمومية بني بحدل	بني بحدل	
مكتبة المطالعة العمومية بني بو سعيد	بني بوسعيد	بني بوسعيد
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	سيدي مجاهد	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	مرسى بن مهيدي	مرسى بن مهيدي
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	مسيرة الفواقة	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	فلاوسن	فلاوسن
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	عين فتاح	
قاعة مطالعة	عين الكبيرة	
مكتبة المطالعة العمومية عين تالوت	عين تالوت	عين تالوت
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	عين نحالة	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	بن سكران	بن سكران
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	سيدي العبدلي	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	الحناية	
قاعة مطالعة	زناتة	الحناية

قاعة مطالعة	أولاد رياح	
مكتبة المطالعة العمومية مغنية	مغنية	مغنية
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	مغنية	
في طور الانجاز	حمام بوغرارة	
ولاية سيدي بلعباس ¹		
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	سيدي بلعباس	سيدي بلعباس
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الموسع (سيدي ياسين)		
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الموسع (روشي)		
المكتبة البلدية في الوسط الحضري (بنغازي الشيخ)		
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	سيدي لحسن	سيدي لحسن
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	سيدي خالد	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	عمارة	
قاعة مطالعة	سيدي يعقوب	
مكتبة المطالعة العمومية	سفيزف	سفيزف
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	عين أدن	
قاعة مطالعة	بوجمجة البرج	
قاعة مطالعة	المسيد	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	بن باديس	بن باديس
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	حاسي زهانة	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	شطوان	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	بضرابين المختار	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	تلاغ	تلاغ
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	تيغاليما	
قاعة مطالعة	ضاية	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	مزاورو	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	رأس الماء	رأس الماء
المكتبة البلدية في الوسط الريفي (حولت مطالعة العمومية)	واد السبع	
قاعة مطالعة	رجم دموش	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	عين البرد	
قاعة المطالعة	مكدرة	عين البرد
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	سيدي حمادوش	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	سيدي براهيم	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي (مكتبة مطالعة عمومية)	تنيرة	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	واد سفيون	مصطفى بن براهيم
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	بن عشية الشيلية	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	مصطفى بن براهيم	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	بلعربي	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	تلموني	مولاي سليسن
قاعة مطالعة	زروالة	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	مولاي سليسن	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	الحصيبة	
قاعة مطالعة	عين تاندمين	سيدي علي بوسيدي
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	سيدي علي بوسيدي	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	لمطار	

¹ يبلغ تعداد السكان 594.098 نسمة (تقديرات 2007) في حين تقدر المساحة الإجمالية ب 9096 كلم مربع.

قاعة مطالعة	عين قادة	
قاعة مطالعة	سيدي دحو الزاير	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	سيدي علي بن يوب	سيدي علي بن يوب
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	بوخانيغيس	
قاعة مطالعة	طابية	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	تسالة	تسالة
قاعة مطالعة	سهالة	
قاعة مطالعة	عين تزيدي	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	مرحوم	مرحوم
قاعة مطالعة	ببر الحمام	
قاعة مطالعة	سيدي شعيب	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	مرين	مرين
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	واد توريرة	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي (حولت الى المطالعة العمومية)	تاودموت	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	تفاسور	
ولاية مستغانم ¹		
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	مستغانم	مستغانم
المكتبة البلدية في الوسط الحضري		
المكتبة البلدية في الوسط الحضري		
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الموسع		
قاعة مطالعة		
قاعة مطالعة	حاسي مماش	حاسي مماش
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	مزغران	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	ستيدي	
قاعة مطالعة	عين تادلس	عين تادلس
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	الصور	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	سيدي بلعطار	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	واد الخير	
قاعة مطالعة	بوقيرات	بوقيرات
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	الصفصاف	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	السوافلية	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	سيرات	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	سيدي علي	سيدي علي
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	أولاد مع الله	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	تازقايت	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	عشعاشة	عشعاشة
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	أولاد بوغالم	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	خضرة	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	نقمارية	
قاعة مطالعة	عين النويصي	عين النويصي
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	الحسيان	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	فرنائة	
قاعة مطالعة	ماسري	ماسري
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	عين سيدي شريف	

¹تعد الولاية 713.162 نسمة (تقديرات 2007) بمساحة إجمالية تقدر ب 2175 كلم²

المكتبة البلدية في الوسط الحضري	الطواهرية	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	منصورة	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	سيدي لخضر	سيدي لخضر
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	بن عبد المالك رمضان	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	حجاج	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	خير الدين	خير الدين
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	عين بودينار	
قاعة مطالعة	صبيادة	
ولاية عين تموشنت		
مكتبة المطالعة العمومية	عين تموشنت	عين تموشنت
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الاعلى		
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الاعلى		
المكتبة البلدية في الوسط الحضري الاعلى	سيدي بن عدة	
مكتبة بلدية (حولت الى مطالعة العمومية)	عين الأريعاء	عين الأريعاء
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	تامازوغة	
قاعة المطالعة	سيدي بومدين	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	وادي الصباح	
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	عين الكيحل	عين الكيحل
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	أغللال	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري (حولت)	عين الطلبة	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري		
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	عقب الليل	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري	بني صاف	بني صاف
المكتبة البلدية في الوسط الحضري (حولت)		
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	سيدي الصافي	
قاعة المطالعة	الأمير عبد القادر	
مكتبة مطالعة عمومية (حولت)	العامرية	العامرية
المكتبة البلدية في الوسط الحضري		
قاعة المطالعة	بوزجار	
قاعة المطالعة	أولاد بوجمعة	
قاعة المطالعة	مسعيد	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري (حولت)	حاسي الغلة	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري	المالح	المالح
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	تارقة	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري (حولت)	شعبة اللحم	
قاعة المطالعة	أولاد الكيحل	
المكتبة البلدية في الوسط الحضري (حولت)	حمام بوحجر	حمام بوحجر
قاعة المطالعة	وادي برقش	
قاعة المطالعة	شنتوف	
قاعة المطالعة	الحساسنة	
المكتبة البلدية في الوسط نصف الحضري (حولت)	ولهاصة الغرابية	ولهاصة الغرابية
المكتبة البلدية في الوسط الريفي	سيدي ورياش	
33	28	08

الملحق -2-

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية

جامعة وهران 1

استبيان حول جودة خدمات

المكتبات العمومية في الجزائر

يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مدى توفر متطلبات تطبيق الجودة في المكتبات العامة في الجزائر وبالتالي مدى جاهزية هذه المؤسسات لتبني هذا المفهوم ومن ضمنها مكتبكم الموقرة. حيث نأمل في تعاونكم معنا من خلال تعبئة هذا الاستبيان في المساهمة في إنجاز هذه الدراسة، التي تساهم بدورها من دون أدنى شك في انتشار وترقية ثقافة البحث العلمي في بلدنا عموماً، كذا المساهمة في تقديم الحلول المتعلقة بتحسين مستوى جودة الخدمات بالمكتبات العامة بشكل خاص، شاكرين لكم حسن الاستجابة والتعاون.

المعلومات المتحصل عليها في هذا الاستبيان لا تستعمل إلا في إطار هذا البحث العلمي.

البيانات العامة الخاصة بالمكتبة

	اسم المكتبة
	العنوان البريدي
	الهاتف
	العنوان الالكتروني
	عنوان الموقع الالكتروني
☐	موقع خاص بالمكتبة
☐	صفحات من موقع الهيئة الوصية
	العنوان على الفايسبوك
	Facebook
	العنوان على التويتر
	Twiter
	عنوان صفحة ويب 0.2
	أخرى، ماهي ؟
	عنوان النشرة الورقية او
	المجلة الخاصة بالمكتبة

مساحة فضاءات المكتبة

	المساحة الإجمالية للمكتبة
	المساحة المخصصة للنشاطات و التظاهرات
	المساحة الإجمالية المخصصة للمستخدمين

الولوج و الأجهزة في المكتبة

	عدد أيام فتح المكتبة في السنة		عدد ساعات فتح المكتبة أسبوعيا
	عدد الطابعات المتوفرة للمستخدمين		عدد أماكن الجلوس المتوفرة للمستخدمين
	عدد أجهزة الكمبيوتر المتوفرة للمستخدمين		عدد أجهزة الكمبيوتر المتوفرة للمستخدمين
	عدد النسخات المتوفرة للمستخدمين		عدد النسخات المتوفرة للمستخدمين

السلاسل الوثائقية

الرصيد الوثائقي

عدد الكتب		← منها عدد الكتب المهداة للمكتبة	
عدد الدوريات الورقية (مجلات، جرائد...)		عدد الاشتراكات في الدوريات الورقية	
عدد الدوريات الالكترونية (مجلات، جرائد...)		عدد الاشتراكات في الدوريات الالكترونية	
عدد الاشتراكات في الدوريات الالكترونية على الانترنت		عدد الوثائق الالكترونية (الصوتية و الفيديوها)	
عدد المخطوطات		عدد الخرائط	
عدد وثائق براي (Braille)		عدد الكتب الأطفال	

التصنيف العلمي للمكتبة

اسم التصنيف العلمي لوثائق المكتبة	
-----------------------------------	----------------------

الخدمات و الخدمات على الخط

الخدمات التقليدية المتوفرة

نعم	لا		نعم	لا
☐	☐	← مع نظام الرفوف المفتوحة (Accès libre)	☐	☐
☐	☐	الإعارة الداخلية	☐	☐
☐	☐	الإعارة الخارجية	☐	☐
☐	☐	طلب معلومات	☐	☐
☐	☐	الإعارة بين المكتبات (prêt interbibliothèques)	☐	☐

الخدمات المتوفرة على الانترنت

☐	☐	طلب الإعارة على الشبكة	☐	☐
☐	☐	وثائق الكترونية على الشبكة	☐	☐
☐	☐	نشرة خاصة بنشاطات المكتبة على الشبكة	☐	☐
☐	☐	يوجد اشتراك في شبكة الانترنت	☐	☐
☐	☐	الإعارة على الشبكة	☐	☐
☐	☐	البحث الببليوغرافي في قاعدة البيانات على الشبك	☐	☐

الإعارة

تقدير لعدد عمليات الإعارة في اليوم		تقدير لعدد عمليات الإعارة في السنة	
تقدير لعدد عمليات الإعارة للمستفيدين			
الغير مسجلين في المكتبة خلال السنة			

الفهرس	
للمكتبة فهرس ألي	نعم ☐ لا ☐
اسم البرنامج الآلي	سنة صدوره
هل فهرس المكتبة ضمن فهرس مشترك	نعم ☐ لا ☐
	اسم الفهرس المشترك

الميزانية	
مقتنيات المكتبة في السنة	
عدد الكتب الورقية	عدد الوثائق الالكترونية
عدد الاشتراكات في الدوريات الورقية	عدد الاشتراكات في الدوريات الالكترونية
تسيير ميزانية المكتبة	
تسيير مالي ذاتي للمكتبة	نعم ☐ لا ☐
الميزانية المخصصة لاقتناء الوثائق فقط	تسيير مالي تابع للهيئة الوصية
	الميزانية المخصصة لتدريب و تكوين الموظفين

المستفيدين	
المسجلين	المسجلين
السن	المستوى التعليمي و الاجتماعي
عدد الأطفال (أقل من 14 سنة)	عدد التلاميذ
من 15 إلى 30 سنة	عدد الطلبة الجامعيين
من 31 الى 59 سنة	عدد الموظفين و العمال
من 60 فما فوق	عدد العاطلين عن العمل
الجنس	
عدد الذكور	عدد الاناث

الموظفين

توزيع الموظفين حسب نوع الخدمة

عدد الموظفين اجمالاً	← منهم عدد الموظفين الدائمين	
عدد الحاملين لشهادة علم المكتبات	عدد الحاملين لشهادة الاعلام الالي	

شراكة المكتبة مع مؤسسات أخرى خلال السنة

نوع المؤسسات

تقدير لعدد السكان المستفيدين من الشراكة	لا	نعم	
	☐	☐	المدارس الابتدائية
	☐	☐	المدارس الاعدادية
	☐	☐	المدارس الثانوية
	☐	☐	مؤسسات التعليم العالي
	☐	☐	المستشفيات
	☐	☐	السجون و مؤسسات إعادة التربية
	☐	☐	مراكز المسنين
	☐	☐	دور الشباب
	☐	☐	مراكز الطفولة المسعفة
	☐	☐	مدارس ذوي الاحتياجات الخاصة
			مراكز أخرى، ماهي؟

نوعية الشراكة

عدد المؤسسات التي هي في شراكة مع المكتبة	لا	نعم	
	☐	☐	شراكة على مستوى محلي
	☐	☐	شراكة على مستوى وطني
	☐	☐	شراكة على مستوى دولي

النشاطات العلمية و الثقافية خلال السنة

تقدير لعدد المستفيدين	للصغار	لكل فئات المجتمع	لا	نعم	
			☐	☐	معارض
			☐	☐	محاضرات
			☐	☐	ورش الكتابة و القراءة
			☐	☐	حصة حكايات للصغار
			☐		نشاطات أخرى، ماهي؟

شكرا على تعاونكم

الملق - 3 -

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية

جامعة وهران 1

تحقيق حول جودة الخدمات في المكتبة

عزيزي القارئ،

المعرفة الجيدة لرغابتكم تمكننا من تحسين خدماتنا طبقا لاحتياجاتكم .
نشكركم مسبقا على الإجابة على كل الأسئلة. خمس (5) دقائق تعد كافية للإجابة على هذه الاستمارة.

نشكركم على تعاونكم

1/ الرجاء وضع العلامة (x) في الخانة المناسبة:

1- السن:

☐

65- فما فوق

☐

31- 64

☐

15 - 30

☐

أقل من 14 سنة

2- وضعيتكم :

☐

عاطل عن العمل

☐

موظف

☐

عامل

☐

طالب
في الجامعة

☐

تلميذ
في الثانوي

☐

تلميذ
في المتوسط

☐

تلميذ
في الابتدائي

وضعية أخرى، ماهي؟

3- كم من مرة تزورون مكتبتنا ؟

☐

هذه أول مرة

☐

مرتين في السنة

☐

4 مرات في السنة

☐

شهريا

☐

أسبوعيا

☐

كل يوم

4- حدد ثلاثة (03) أسباب أو اقل لزيارتك للمكتبة من بين الأسباب التالي ؟

☐

فضاء للعمل الجماعي

☐

فضاء للراحة و التسلية

☐

البحث العلمي

☐

فضاء للمطالعة

أسباب أخرى، ماهي؟

5- أذكر تخصصين من الوثائق التي تبحث عنها عادة في المكتبة (مثلا: الفقه، التاريخ , الرياضيات، الطب، علوم الطبيعة.....الخ)؟

..... -

..... -

6- حدد العناصر التي تفتقر إليها المكتبة من بين العناصر التالية؟

☐

- تمديد توقيت فتح المكتبة

☐

- موقع ويب و بتالي خدمات

المكتبة على شبكة الانترنت

- عناصر أخرى، ماهي؟

II/ الرجاء وضع دائرة على الرقم الذي يمثل مستوى خدماتنا الذي تلاحظونه عادة :

المستوى المتوقع					
مرتفع	منخفض				
 راضي جدا	 راضي	 مستوى مقبول	 غير راضي	 غير راضي تماما	
5	4	3	2	1	- الهدوء و الراحة في قاعات المكتبة يشجعاني على القراءة و التعلم
5	4	3	2	1	- تجهيزات المكتبة عصرية تسمح لي بالوصول إلى المعلومة التي احتاجها
5	4	3	2	1	- البرنامج الآلي للمكتبة سهل الاستعمال يمكنني من البحث على المعلومات بصفة مستقلة
5	4	3	2	1	- المكتبة بها الكتب و الوثائق (الورقية) التي أنا بحاجة إليها
5	4	3	2	1	- المكتبة بها الوثائق الالكترونية التي أنا بحاجة إليها
5	4	3	2	1	- المكتبة تحقق خدماتها في الآجال المحددة
5	4	3	2	1	- المكتبة تقدم الخدمات الموعودة من طرفها
5	4	3	2	1	- المكتبيون يقدمون خدمات جيدة و في كل الأوقات
5	4	3	2	1	- المكتبة تطور من مؤهلاتي في البحث الوثائقي و العلمي
5	4	3	2	1	- المكتبيون يفهمون حاجات القراء
5	4	3	2	1	- المكتبيون يقدمون خدمات سريعة
5	4	3	2	1	- المكتبيون دائما متواجدون لمساعدة القراء ومعالجة مشاكلهم في البحث العلمي و الوثائقي أو المعرفي
5	4	3	2	1	- المكتبيون مؤهلون و متمكنون من الإجابة بسرعة و فعالية على أسئلة القراء
5	4	3	2	1	- القراء يشعرون بالأمان داخل المكتبة
5	4	3	2	1	- المكتبيون يستعملون مصطلحات و كلمات سهلة في محادثتهم مع القراء
5	4	3	2	1	- المكتبيون أهل للثقة
5	4	3	2	1	- المكتبيون دائما مؤدبون
5	4	3	2	1	- المكتبيون يعطون اهتماما شخصيا لكل قارئ
5	4	3	2	1	- المكتبيون دائما مبتسمون
5	4	3	2	1	- المكتبيون دائما متحمسون لخدمتنا

الرجاء وضع دائرة على الرقم الذي يمثل مستوى خدماتنا الذي كنتم تتوقعونه :

المستوى المتوقع					
مرتفع	منخفض				
 راضي جدا	 راضي	 مستوى مقبول	 غير راضي	 غير راضي تماما	
5	4	3	2	1	- الهدوء و الراحة في قاعات المكتبة يشجعاني على القراءة و التعلم
5	4	3	2	1	- تجهيزات المكتبة عصرية تسمح لي بالوصول إلى المعلومة التي احتاجها
5	4	3	2	1	- البرنامج الآلي للمكتبة سهل الاستعمال يمكنني من البحث على المعلومات بصفة مستقلة
5	4	3	2	1	- المكتبة بها الكتب و الوثائق (الورقية) التي أنا بحاجة إليها
5	4	3	2	1	- المكتبة بها الوثائق الالكترونية التي أنا بحاجة إليها
5	4	3	2	1	- المكتبة تحقق خدماتها في الآجال المحددة
5	4	3	2	1	- المكتبة تقدم الخدمات الموعودة من طرفها
5	4	3	2	1	- المكتبيون يقدمون خدمات جيدة و في كل الأوقات
5	4	3	2	1	- المكتبة تطور من مؤهلاتي في البحث الوثائقي و العلمي
5	4	3	2	1	- المكتبيون يفهمون حاجات القراء
5	4	3	2	1	- المكتبيون يقدمون خدمات سريعة
5	4	3	2	1	- المكتبيون دائما متواجدون لمساعدة القراء ومعالجة مشاكلهم في البحث العلمي و الوثائقي أو المعرفي
5	4	3	2	1	- المكتبيون مؤهلون و متمكنون من الإجابة بسرعة و فعالية على أسئلة القراء
5	4	3	2	1	- القراء يشعرون بالأمان داخل المكتبة
5	4	3	2	1	- المكتبيون يستعملون مصطلحات و كلمات سهلة في محادثتهم مع القراء
5	4	3	2	1	- المكتبيون أهل للثقة
5	4	3	2	1	- المكتبيون دائما مؤدبون
5	4	3	2	1	- المكتبيون يعطون اهتماما شخسيا لكل قارئ
5	4	3	2	1	- المكتبيون دائما مبتسمون
5	4	3	2	1	- المكتبيون دائما متحمسون لخدمتنا

شكرا جزيلًا على تعاونكم

الملخصات

الملخص:

تلعب المكتبات العمومية دورا هاما في مجتمع المعلومات. العديد من البحوث يتم اعدادها لتطويرها و تسييرها، من أجل التأكيد على دورها الثلاثي كأداة ثقافية، تربوية و اجتماعية لكل أفراد المجتمع دون تمييز. كونها منظمة منتجة للخدمات, يمكن للمكتبة العمومية استخدام أدوات التسيير و التسويق من أجل تحسين تسييرها الداخلي من جهة و تحسين جودة خدماتها في المجتمع من جهة أخرى. أمام هذه النظرة الجديدة للمكتبات العمومية و في محيط معلوماتي جد تنافسي، أصبح تطبيق مفهوم الجودة ضرورة لهذا النوع من المكتبات، لما لهذه الاخيرة من أهمية كبيرة في حياة الشعوب. بناءا على ما سبق، تأتي أهمية معالجة موضوع هذه الدراسة, في محاولة الإجابة على الإشكالية التالية: "إذا كانت الجودة إستراتيجية تطمح مختلف المنظمات إلى تحقيقها بهدف تحسين و تطوير منافستها في محيط معلوماتي جد تنافسي، فما هو واقعها على مستوى المكتبات العمومية في الجزائر؟ و كيف يمكن تطويرها و تحديدا تحت أية شروط؟

الكلمات المفتاحية: الجزائر، المكتبة العمومية، مكتبة المطالعة العمومية، المكتبة البلدية، جودة الخدمات، معايير الأداء، الجودة المدركة، الجودة المتوقعة.

Résumé :

Les bibliothèques publiques jouent un rôle très important dans la société de l'information. Nombreuses sont , les réflexions menées sur leur développement et leur gestion, afin de pouvoir affirmer son triple rôle d'outil culturel pédagogique et social pour toute la société sans distinction.

En tant qu'une organisation productrice de services, la bibliothèque publique peut utiliser les outils de gestion et de marketing afin d'améliorer sa gestion interne d'une part, et d'améliorer la qualité de ses services dans la société, d'autre part.

En face de cette nouvelle vision des bibliothèques publiques et dans un environnement informationnel très concurrentiel, l'application de la notion qualité est devenue une nécessité pour ce type de bibliothèques, en raison de l'importance de cette dernière dans la vie des peuples.

De ce qui précède, vient l'importance d'aborder le sujet de cette études, dans une tentative de répondre à la problématique suivante : si l'introduction de la qualité est une stratégie de toute organisation pour objectif d'améliorer et de développer sa concurrence dans un environnement informationnel très concurrentiel, alors qu'elle est sa réalité au niveau des bibliothèques publiques en Algérie, et comment peut-elle être développée et plus précisément sous qu'elles conditions ?

Mots clés: Algérie, Bibliothèque publique, Bibliothèque de lecture publique, Bibliothèque municipale, Qualité des services, Normes de perfection, Qualité perçue, Qualité attendue.

Summary:

Public libraries play a very important role in the information society. Numerous reflections are conducted on their development and management, in order to assert its triple role of cultural tool, educational and social for the whole society without distinction.

As an organization producing services, the public library can use the management and marketing tools to improve its internal management on the one hand and improve the quality of its services in the society on the other hand.

In front of this new vision of public libraries in a very competitive information environment, the application of the concept of quality has become a necessity as such for our libraries because of its great importance in the lives of peoples.

Therefore and in view of the above, is the importance of addressing the subject of this study in an attempt to answer the following problematic: if the introduction of quality is a strategy of any organization aims, to develop its competition in a very competitive information environment whereas it is the reality at the public libraries in Algeria, and how can it be developed in more precisely under that condition?

Key words : Algeria, public libraries, reading public libraries, standards of perfection, quality of service, perceived quality, quality expected.

فهرس المحتوى

1	مقدمة
7	الفصل الأول
8	1. الإشكالية
9	2. الفرضيات
10	3. أهمية الدراسة
11	4. أسباب اختيار الموضوع
13	5. أهداف الدراسة
13	6. مجتمع وعينة الدراسة
16	7. المنهج المتبع وتقنيات البحث
17	8. حدود الدراسة
18	9. الدراسات السابقة
20	10. مصطلحات الدراسة
22	الفصل الأول:
22	المكتبات العمومية: المفهوم و التطور عبر العالم
23	مقدمة الفصل
24	1. مفهوم المكتبة العمومية
24	1.1 تعريف المكتبة العمومية
26	2.1 مهام المكتبة العمومية
27	1.2.1 المهام التعليمية
29	2.2.1 المهام التثقيفية
30	3.2.1 المهام الإعلامية
30	4.2.1 المهام الاجتماعية
31	3.1 المكتبة العمومية و مجتمع المعلومات
33	1.3.1 إستراتيجية مواجهة تحديات مجتمع المعلومات
34	4.1 الخدمة العمومية المجانية و فروعها في المكتبة العمومية

34	-----1.4.1 الخدمة المجانية
35	-----2.4.1 فروع المكتبة العمومية
38	-----2: المكتبات العمومية في العالم
38	-----1.2 المكتبات العمومية في الدول العربية: العصر الذهبي
38	-----1.1.2 المكتبات العمومية في بلاد الرافدين
39	-----2.1.2 المكتبات العمومية في مصر
40	-----3.1.2 المكتبات العمومية في الأندلس
41	-----2.2 المكتبات العمومية في الدول الأوروبية
42	-----1.2.2 المكتبات العمومية في فرنسا
45	-----2.2.2 المكتبات العمومية في ألمانيا
48	-----3.2.2 المكتبات العمومية في بلجيكا
52	-----4.2.2 المكتبات العمومية في الدنمرك
55	-----3.2 المكتبات العمومية في الدول الانجلوسكسونية
55	-----1.3.2 المكتبات العمومية في بريطانيا
57	-----2.3.2 المكتبات العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية
61	-----3.3.2 المكتبات العمومية في استراليا
62	-----خلاصة الفصل

الفصل الثاني:

64	جودة الخدمات و أدوات تحسينها في المكتبات العمومية
65	-----مقدمة الفصل
66	-----1 : مفهوم جودة الخدمات
66	-----1.1 تعريف الخدمة
66	-----1.1.1 خصائص الخدمة
68	-----2.1.1 أصناف و أشكال الخدمة
69	-----3.1.1 عوامل أداء الخدمة
69	-----4.1.1 العرض و الطلب في الخدمات
69	-----1.4.1.1 بنية العرض
72	-----2.4.1.1 بنية الطلب
72	-----2.1 تعريف الجودة
74	-----1.2.1 التطور التاريخي للجودة: من مرحلة الفحص إلى مرحلة إدارة الجودة الشاملة
75	-----2.2.1 أهمية و أهداف الجودة

76	3.1 تعريف جودة الخدمة-----
77	1.3.1 خصائص جودة الخدمة-----
78	2.3.1 جودة الخدمة: من الإرضاء إلى ضمان المر دودية-----
80	3.3.1 أبعاد جودة الخدمة-----
81	4.3.1 إدارة الجودة الشاملة-----
83	2: نماذج قياس و معايير تقييم جودة الخدمات في المكتبات العمومية-----
83	1.2 نماذج قياس جودة الخدمات في المكتبات العمومية-----
83	1.1.2 نموذج جودة الخدمة في المكتبات (LIBQUAL)-----
85	2.1.2 نموذج أداء الخدمة (SERVPERFEC)-----
86	3.1.2 نموذج الجودة الوظيفية و الجودة الفنية-----
87	4.1.2 نموذج المستويات-----
88	5.1.2 مخطط ايشكاوى (ISCHIKAWA)-----
88	6.1.2 مخطط باريتو (PARETO)-----
89	7.1.2 جدول الجودة-----
90	8.1.2 عجلة ديمنك (DEMING)-----
91	9.1.2 نموذج سيكما السداسي (6 Sigma)-----
93	2.2 معايير تقييم جودة الخدمات في المكتبات العمومية-----
94	1.2.2 المواصفة العالمية آيزو (ISO)-----
95	1.1.2.2 المواصفة العالمية آيزو 9000 (ISO 9000)-----
96	2.1.2.2 المواصفة العالمية لأداء المكتبات آيزو 2789 (ISO 2789)-----
97	3.2.2.2 المواصفة العالمية لأداء المكتبات آيزو 11620 (ISO 11620)-----
97	2.2.2 المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة: مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات-----
99	3: جودة الخدمات و التكنولوجيات الحديثة في المكتبات العمومية-----
99	1.3 أنظمة الإعارة الآلية-----
99	1.1.3 تقنية شريط التشفير-----
99	1.1.1.3 أنواع شرائط التشفير-----
101	2.1.3 تقنية التردد اللاسلكي (RFID)-----
103	2.3 المكتبة 0.2-----
104	1.2.3 أهم تطبيقات الويب 0.2 في المكتبة-----
104	1.1.2.3 تقنية الملخص الوافي للمواقع (RSS)-----
105	2.1.2.3 تقنية المدونات (Blog)-----

106	-----3.1.2.3 تقنية التأليف الحر (WIKI)
106	-----4.1.2.3 تقنية الفيسبوك (Facebook)
107	-----5.1.2.3 تقنية اليوتيوب (Youtube)
107	-----6.1.2.3 تقنية التصنيف المشترك (Tagging/ Folksonomy)
108	-----خلاصة الفصل
109	الفصل الثالث:
109	التشريع و الاطار التأسيسي للمكتبات العمومية في الجزائر
110	-----مقدمة الفصل
111	-----1: المكتبات العمومية في التشريع الجزائري
111	-----1.1 مديرية المكتبات و المطالعة العمومية في التنظيم الداخلي لوزارة الثقافة 1962-2014
111	-----1.1.1 المرحلة الأولى (1963-1970)
111	-----2.1.1 المرحلة الثانية (1971/ 1980)
112	-----3.1.1 المرحلة الثالثة (1981-1989)
113	-----4.1.1 المرحلة الرابعة (1990-2005)
114	-----5.1.1 المرحلة الخامسة (2005 إلى يومنا هذا)
117	-----2.1 المكتبة الوطنية
120	-----1.2.1 التنظيم الإداري
122	-----2.2.1 التنظيم الداخلي
123	-----3.2.1 النظام المالي
124	-----4.2.1 ملحقات المكتبة الوطنية
125	-----5.2.1 الإيداع القانوني
128	-----3.1 المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية و ملحقاتها
129	-----1.3.1 التنظيم الإداري
131	-----2.3.1 التنظيم الداخلي
132	-----3.3.1 النظام المالي
133	-----4.3.1 الموظفين و التكوين
135	-----5.3.1 مكتبات المطالعة العمومية (الملحقات)
136	-----6.3.1 شبكة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية و ملحقاتها
136	-----1.6.3.1 آلية التحويل و آلية الإنشاء للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
137	-----2.6.3.1 آلية إنشاء مكتبات المطالعة العمومية (الملحقات)
138	-----4.1 المكتبة البلدية

139	1.4.1 المكتبة البلدية في التنظيم الداخلي للبلدية-----
140	2.4.1 الموظفين و التكوين-----
143	3.4.1 شبكة المكتبات البلدية و أصنافها-----
144	2: آليات أخرى لدعم و تطوير المطالعة العمومية-----
144	1.2 فضاءات أخرى للمطالعة العمومية-----
144	1.1.2 مصلحة مكتبة قصر الثقافة مفدي زكريا-----
144	2.1.2 مصلحة الوثائق التابعة لقصر الثقافة-----
146	3.1.2 فرع الوثائق و المطالعة التابعة لدور الثقافة-----
147	4.1.2 مصلحة المكتبة و التوثيق و الميدياتيك و الأرشفة التابعة للمتاحف-----
148	5.1.2 مصلحة المكتبة التابعة لمؤسسة لمسجد-----
149	2.2 آليات جديدة لتفعيل دور المكتبات و المطالعة العمومية-----
149	1.2.2 المهرجان الثقافي الدولي للكتاب (المعرض الدولي للكتاب)-----
151	2.2.2 المهرجانات الثقافية المحلية " القراءة في احتفال"-----
152	3.2.2 المركز الوطني للكتاب-----
153	خلاصة الفصل-----

الفصل الرابع:

155	واقع جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر
156	مقدمة الفصل-----
157	1. منهجية البحث الميداني-----
158	2 هوية المكتبات العمومية: العينة-----
162	3. الهوية الالكترونية للمكتبة-----
163	4. الخدمات على شبكة الانترنت-----
165	5. عدد أوعية المعلومات لكل فرد-----
167	6. أنواع أوعية المعلومات في الرصيد الوثائقي-----
168	7. المساحة الاجمالية للمكتبة-----
170	8. مساحة المصالح المفتوحة للجمهور-----
172	9. أماكن الجلوس-----
173	10. أماكن الجلوس و العمل-----
175	11. أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالانترنت-----
175	12. الطابعات و الناسخات-----
176	13. ساعات فتح المكتبة-----

178	14. الموظفين
179	15. الموظفين العاملين في الوثائق الالكترونية
181	16. الموظفين في تعامل مباشر مع المستفيدين
182	17. الولوج الحر الى المجموعات الوثائقية من طرف المستفيدين في المكتبة
183	18. سرعة الاعارة بين المكتبات
184	19. الفهرس
186	20. النشاطات الثقافية للمكتبة خلال عام كامل
188	21. شراكة المكتبة مع المؤسسات الأخرى
189	22. الميزانية
191	خلاصة الفصل

الفصل الخامس:

194	الجودة المدركة و الجودة المتوقعة للخدمات في المكتبات العمومية في الجزائر
195	مقدمة الفصل
196	1 منهجية البحث
196	1.1 ابعاد الجودة المدركة و الجودة المتوقعة
197	2.1 الفرضيات المقترحة
198	3.1 منهجية البحث الميداني لبكال
201	2. فئات المستفيدين الحقيقيين من الجمهور المستهدف من منظار المكتبة
204	3. التردد على المكتبة من منظار المكتبة
206	4. نتائج لبكال
206	1.4 هوية المستجوبين
207	2.4 التردد على المكتبة
208	3.4 أسباب التردد على المكتبة
209	4.4 أنواع الكتب المطلوبة في المكتبة
210	5.4 الفارق بين الجودة المتوقعة و الجودة المدركة من طرف مستفيدي المكتبات العمومية
213	6.4 العلاقة بين أبعاد الجودة المدركة و الجودة المتوقعة
214	1.6.4 العلاقة بين الجوانب الملموسة و الجودة المتوقعة
216	2.6.4 العلاقة بين الاعتمادية و الجودة المتوقعة
218	3.6.4 العلاقة بين الاستجابة و الجودة المتوقعة
220	4.6.4 العلاقة بين السلامة و الجودة المتوقعة
222	5.6.4 العلاقة بين التعاطف و الجودة المتوقعة

223	6.6.4 الأبعاد الأخرى للجودة-----
225	خلاصة الفصل-----
227	نتائج الدراسة-----
234	خاتمة-----
238	قائمة المراجع-----
252	مكشاف الجداول و الأشكال-----
256	الملاحق-----
257	الملحق1: قائمة المكتبات العمومية بشمال غرب الجزائر-----
263	الملحق2: استمارة الاستبيان الموجهة لمسؤولي المكتبة-----
269	الملحق3: استمارة الاستبيان الموجهة لمستفيدي المكتبات العمومية-----
273	الملخص-----
274	الملخص باللغة العربية-----
275	الملخص باللغة الفرنسية-----
276	الملخص باللغة الانجليزية-----